

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

Case study naar de attitude van ouderen in Denekamp ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening

Thijs Smitskamp

Afstudeerscriptie Toegepaste CommunicatieWetenschap

Universiteit Twente

Begeleiders: Sjoerd de Vries, Erwin Seydel

1 juli 2008

Management samenvatting

In opdracht van de bibliotheek Dinkelland, de gemeente Dinkelland, zorgverzekeraar Carint en woningstichting Dinkelborgh is een verkennend onderzoek verricht naar de attitude van ouderen in de Möll'nbuurt in Denekamp ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. In totaal hebben twintig ouderen aan dit onderzoek deelgenomen. Op basis van literatuuronderzoek werd een model ontwikkeld en met behulp van de ladder methoden werd de attitude van ouderen uit de Möll'nbuurt ten opzichte van zes verschillende diensten onderzocht. Het betrof een kwalitatieve studie.

Uit het onderzoek blijkt dat het gekozen model en de gekozen methode goed in staat zijn om de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening te meten. Verder blijkt dat er niet één attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening bestaat. De zes verschillende diensten wekten bij de ouderen zeer verschillende attitudes op. De attitude van de ouderen ten opzichte van een maatschappelijk ondersteunende dienst bleek te berusten op eigenschappen van de ouderen, de eigenschappen van de dienst en de invloed van de omgeving. In dit onderzoek kwam een specifieke eigenschap van de Möll'nbuurt naar voren: het is een omgeving waar men elkaar helpt waar mogelijk. Dit lijkt een mogelijke verklaring voor het feit dat veel ouderen de dienstverlening vooral bekeken vanuit het perspectief van andere, mogelijk meer hulpbehoevende ouderen die zo'n omgeving ontberen.

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	6
1.1	DOELEN VAN HET ONDERZOEK	8
1.2	ONDERZOEKSVRAAG	9
2.	ATTITUDE VAN OUDEREN TEN OPZICHTE VAN M.O.D.'S	10
2.1	ATTITUDE TEN AANZIEN VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN	11
2.1.1	<i>Attitude in de Theory of Planned Behavior</i>	<i>12</i>
2.1.2	<i>Attitude in het Technology Acceptance Model.....</i>	<i>13</i>
2.1.3	<i>Attitude in de Unified Theory of Use and Acceptance of Technology</i>	<i>15</i>
2.1.4	<i>Attitude ten opzichte van maatschappelijke ondersteuning.....</i>	<i>16</i>
2.2	OUDEREN	17
2.2.1	<i>Behoeftes factoren.....</i>	<i>18</i>
2.2.2	<i>Faciliterende factoren.....</i>	<i>20</i>
2.2.3	<i>Predisponerende factoren.....</i>	<i>23</i>
2.2.4	<i>Ouderen in dit onderzoek.....</i>	<i>24</i>
2.3	KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING	27
2.3.1	<i>Kwaliteitsdimensies</i>	<i>28</i>
2.3.2	<i>"Kwaliteiten"</i>	<i>29</i>
2.3.3:	<i>Kwaliteitsstrategieën</i>	<i>29</i>
2.3.4	<i>Dienstverlening in dit onderzoek.....</i>	<i>30</i>
2.4	OMGEVING.....	33
2.4.1	<i>Referentiegroepen</i>	<i>34</i>
2.4.2	<i>Invloed.....</i>	<i>35</i>
2.4.3	<i>De omgeving in dit onderzoek.....</i>	<i>36</i>
2.5	ONDERZOEKSMODEL	38
3.	DE MÖLL'NBUURT	41

3.1	OUDEREN IN DENEKAMP EN DE MÖLL'NBUURT	41
3.2	MAATSCHAPPELIJK ONDERSTEUNENDE DIENSTEN IN DE MÖLL'NBUURT	42
3.3	CONCLUSIE	46
4.	ONDERZOEK.....	49
4.1	DOEL VAN HET ONDERZOEK	49
4.2	RESPONDENTEN	50
4.3	METHODIEK	51
4.3.1	<i>Laddering methode</i>	51
4.3.2	<i>Analyse van resultaten bij laddering</i>	52
4.3.3	<i>Mogelijke problemen van de laddering methode</i>	57
4.4	AANPAK	58
4.4.1	<i>Instrument</i>	58
5.	RESULTATEN	62
5.1	ATTITUDE TEN AANZIEN VAN DIENSTEN	62
5.1.1	<i>Personenalarmering</i>	62
5.1.2	<i>Klussendienst</i>	67
5.1.3	<i>Ergotherapie</i>	72
5.1.4	<i>“Goatmet”</i>	76
5.1.5	<i>Sportief wandelen</i>	81
5.1.6	<i>Katholieke bond voor ouderen</i>	86
5.2	SAMENVATTENDE RESULTATEN	91
6.	CONCLUSIE.....	99
6.1	INZICHT IN DE ATTITUDE VAN OUDEREN	99
6.2	GEBRUIK VAN HET MODEL	100
6.3	GEBRUIK VAN DE LADDERING METHODE	102
6.4	HOOFDVRAAG	103
6.5	DISCUSSIE	104
6.5.1	<i>Generaliseerbaarheid</i>	104

6.5.2	<i>Invloed van de mogelijke problemen van de ladderling methode.....</i>	<i>105</i>
7.	AANBEVELINGEN VOOR VERVOLGONDERZOEK	107
7.1	GENERALISEERBAARHEID.....	107
7.2	OPZET	108
7.3	MODEL.....	108
8.	AANBEVELINGEN VOOR DIENSTVERLENING	110
8.1	DIENSTVERLENING VOOR FYSIEKE PROBLEMEN	110
8.2	DIENSTVERLENING VOOR SOCIALE PROBLEMEN	111
	REFERENTIES.....	112
	BIJLAGEN	122

1. Inleiding

Ouderen zijn een relatief kwetsbare bevolkingsgroep. Dat betekent dat zij vaker dan gemiddeld ondersteuning nodig hebben van de samenleving om op een kwaliteitsvolle manier te kunnen leven. Diensten die deze ondersteuning leveren worden maatschappelijk ondersteunende diensten (Social support services) genoemd (Hörl & Rosenmayr 1982; Lewis, 1991). Zorg en wonen zijn twee belangrijke gebieden van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening in Nederland (Dijstelbloem et al., 2004).

Het aanbod van deze maatschappelijk ondersteunende dienstverlening in Nederland sluit niet altijd even goed aan bij de vraag. Wat ouderen krijgen is vaak niet wat ze willen. (Van Bilsen et al., 2002). Van de 70-plussers vond de helft een paar jaar geleden dat zij als tweederangsburgers werden behandeld (Goumans et al., 2004). Met name het aanbodgerichte karakter is voor deze ouderen een probleem. Volgens de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), de adviesraad van het Kabinet en de Staten Generaal voor de sociale verhoudingen in Nederland, hebben ouderen het idee dat politici en maatschappelijke omgeving niet naar hen luisteren, dat zij geen invloed hebben en geen middelen om hier wat aan te doen (RMO 2004). Ontsnappen aan die afhankelijkheid is een van de belangrijkste gemeenschappelijke behoeftes van ouderen (Van Overbeek & Schippers, 2004). Ouderen willen zelf hun keuzes maken op welke manier ze hun eigen leven invullen. Een autoriteit die de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening van bovenaf invult staat daarbij in de weg.

De overheid ziet de laatste jaren steeds meer in dat de oudere zelf over de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening mee moet kunnen praten. Het beleid is langzaam veranderd van een aanbodgestuurde zorg naar een vraaggestuurde zorg (Van Bilsen et al., 2003). De laatste stap op dit gebied is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), die op 14 februari 2006 door de Eerste Kamer werd goedgekeurd. In deze wet werd besloten dat dienstverlening afgestemd op individuele behoeften en wensen beter kan worden geregeld op lokaal niveau. Het idee hierachter is dat een lokale organisatie beter in staat is om in te spelen op de specifieke problemen in de buurt dan de nationale overheid. De gemeente moet hier toezicht over houden. Volgens de RMO hangt het succes van de WMO af van de mate waarin “de burger zich gehoord en ondersteund voelt” (RMO 2005). Communicatie met de oudere over de problemen waar hij mee kampt en de vormen van ondersteuning die hij wenst is daarmee een aandachtspunt voor de gemeente geworden.

In Denekamp zijn verschillende maatschappelijke organisaties zich ervan bewust dat afstemming van diensten noodzakelijk is. De Gemeente Dinkelland, zorgverzekeraar Carint, woningstichting

Dinkelborgh en de bibliotheek Dinkelland willen de WMO aangrijpen om deze maatschappelijke ondersteuning verder uit te werken. Met name op het gebied van ondersteuning voor ouderen zien zij hier mogelijkheden tot verbetering. In Denekamp wordt een groot assortiment aan maatschappelijk ondersteunende dienstverlening aangeboden, maar er wordt relatief weinig gebruik van gemaakt. Op basis van de gegevens die afkomstig zijn van de organisaties van de ouderen, werd van tevoren meer gebruik verwacht. Via huismeesters van Dinkelborgh en hulpverleners van Carint is het beeld ontstaan dat veel ouderen een negatieve houding hebben ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Producten die in het verleden zijn ontwikkeld op basis van de gegevens die over ouderen bekend waren, bleken vaak niet in de smaak te vallen (Jaarverslag Dinkelborgh 2005). Om erachter te komen wat hiervan de oorzaak zou kunnen zijn, en op welke manier het verbeterd zou kunnen worden, hebben de betreffende organisaties gekozen voor een lokaal gericht onderzoek. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in één wijk in Denekamp: de Möll'nbuurt. De betrokken organisaties willen graag weten wat de attitude van ouderen uit deze wijk ten opzichte van de aangeboden maatschappelijk ondersteunende dienstverlening is en welke factoren van invloed zijn op deze attitude. De verwachte negatieve houding ten opzichte van de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening kan worden gezien als een communicatieprobleem in ruime zin (Schellens et al., 2001). Communicatie is niet noodzakelijkerwijs de oorzaak van het probleem, maar de oplossing van dit probleem moet geheel of gedeeltelijk in betere communicatie gezocht worden. Een betere communicatie over de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening stelt de maatschappelijke organisaties in staat om het aanbod beter op de vraag af te stemmen.

1.1 Doelen van het onderzoek

Dit onderzoek heeft drie doelstellingen:

1: Inzicht krijgen in attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, en de factoren die op deze attitude van invloed zijn.

Het maatschappelijke doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Inzicht in de factoren die deze attitude bepalen betekent voor de organisaties die deze diensten aanbieden, dat ze beter in staat zijn om in te spelen op de wensen van ouderen. Dit zorgt ervoor dat deze organisaties beter in staat zijn om te beoordelen welke vormen van dienstverlening goed aansluiten bij de zienswijze van de ouderen en bij welke vormen van dienstverlening verbetering mogelijk is.

2: Ontwikkelen en testen van een model voor het meten van de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

Een wetenschappelijk doel is het ontwikkelen en testen van een model voor het in kaart brengen van de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Er is in het verleden veel onderzoek gedaan naar de behoefte van ouderen aan maatschappelijk ondersteunde dienstverlening (o.a. Lewis, 1997; Van Bilsen et al., 2002) en het feitelijk gebruik ervan (o.a. Joseph & Cloutier, 1990; Fernández-Olano et al., 2006), maar er is nog weinig onderzoek gedaan naar de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

3: Testen of de Laddering methode geschikt is voor het meten van de attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

Een tweede wetenschappelijk doel is het testen van de Laddering methode voor het meten van attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Laddering is een methode die een inzicht geeft in de gedachtengang van het individu over een product of dienst. Deze methode wordt in de marketing gebruikt voor het meten van attitudes ten opzichte van merken (Turpijn, 2004), maar is nog niet eerder gebruikt voor het meten van attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

In hoofdstuk 6 (conclusies) wordt besproken in hoeverre deze doelen gehaald zijn in dit onderzoek.

1.2 Onderzoeksvraag

De hoofdvraag van het onderzoek is:

Welke factoren zijn van invloed op de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten in de Möll'nbuurt?

Deze hoofdvraag is onder te verdelen in verschillende deelvragen:

1: Wat wordt verstaan onder 'attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening' en hoe kan dit begrip geoperationaliseerd worden ten behoeve van het onderzoek?

Deze deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 2 door middel van literatuuronderzoek naar het begrip attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening en de factoren die hierop van invloed zijn. Op basis hiervan wordt een model opgesteld om het begrip te operationaliseren voor het onderzoek.

2: Hoe ziet de bestaande situatie in de Möll'nbuurt er uit?

Deze deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 3 door middel van een document analyse van belangrijke karakteristieken van de Möll'nbuurt en de bestaande maatschappelijk ondersteunende dienstverlening die in deze buurt wordt aangeboden.

3: Op welke manier kan de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening het beste worden gemeten?

Deze deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 4 door een keuze te maken voor een half gestructureerde interviewmethode (de zogenaamde Laddering methode) en een bijbehorende onderzoeksaanpak. Hier wordt ook de manier beschreven waarop de antwoorden van de respondenten verwerkt gaan worden.

4: Wat is de attitude van oudere van ouderen uit de Möll'nbuurt ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening en waar wordt deze attitude door beïnvloed?

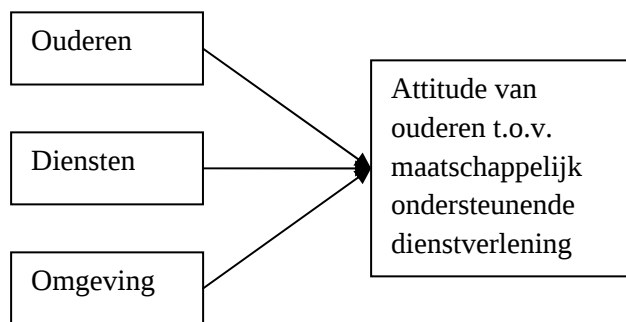
Deze deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 5 door de resultaten van het onderzoek te presenteren.

Hierna wordt in hoofdstuk 6 een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag.

2. Attitude van ouderen ten opzichte van M.O.D.'s

In de literatuur over maatschappelijk ondersteunende diensten wordt vaak gesproken over de kenmerken van de gebruiker, de kenmerken van de omgeving en de kwaliteit van de dienst (Gilly & Zeithaml, 1985; Calsyn & Winter, 2000). Maar een model waaruit blijkt hoe de attitude expliciet wordt beïnvloed door deze kenmerken is tot nu toe in dit gebied nauwelijks gebruikt. Dit model heeft zich echter wel bewezen in andere onderzoeksgebieden.

Volgens Eason (1984) wordt de attitude van een gebruiker ten opzichte van een specifiek product bepaald door de kenmerken van de gebruiker, de taken die met het product uitgevoerd worden en de kenmerken van de omgeving. Op basis hiervan heeft hij het Usability model ontwikkeld. In de Human-Computer Interaction literatuur wordt Eason's model gezien als een standaardmodel (Bevan, 1995; Booth, 1989). Door dienstverlening op te vatten als een product is dit model gemakkelijk te vertalen naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Dit leidt tot een basismodel voor dit onderzoek waarin de eerdergenoemde kenmerken allen zijn terug te vinden. Dit basismodel is in figuur 1 weergegeven.



Figuur 1: Het basismodel voor dit onderzoek

In dit hoofdstuk wordt het basismodel uit figuur 1 verder uitgewerkt om een theoretisch raamwerk voor dit onderzoek te vormen. Eerst wordt gekeken wat attitude is en hoe attitude in de wetenschap wordt gebruikt (paragraaf 2.1). Vervolgens wordt onderzocht welke factoren kenmerkend zijn voor ouderen (paragraaf 2.2), welke factoren kenmerkend zijn voor dienstverlening (paragraaf 2.3) en welke factoren kenmerkend zijn voor de omgeving van de ouderen die van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening gebruik zouden kunnen maken (paragraaf 2.4). Uiteindelijk wordt een model gepresenteerd waarbij het concept attitude, zoals dat in de wetenschap wordt gebruikt, wordt geïntegreerd in het basismodel (paragraaf 2.5)

2.1 *Attitude ten aanzien van producten en diensten*

De houding ten opzichte van een dienst of product wordt in de communicatiewetenschap vaak attitude genoemd. Oorspronkelijk werd attitude meestal gezien als een evaluatie. Een positieve of negatieve houding ten opzichte van iets. Er was onduidelijkheid hoe er omgegaan moest worden met attitude ten opzichte van objecten die lastig te definiëren zijn. In een analyse van het begrip schrijft Kirkpatrick (1936) bijvoorbeeld dat een mening over een abstract concept zoals “het leven” weinig zegt. De waarde van de attitude “het leven is goed” hangt helemaal af van wat er met “het leven” bedoeld wordt. Dit geldt ook voor begrippen die niet abstract zijn, maar gekenmerkt worden door meerdere aspecten waar aanhangers over van mening kunnen verschillen. Feminisme betekent voor de een dat vrouwen achter het aanrecht vandaan moeten, en voor een ander dat vrouwen die solliciteren evenveel kans moeten maken als een mannelijke sollicitant. Ook hier zegt een mening over feminisme weinig als er geen definitie gegeven wordt.

In 1975 verzamelden Ajzen en Fishbein de verschillende opvattingen over attitude en probeerden hier een werkzaam begrip van te maken. Attitude werd door hen gedefinieerd als “een referentie naar de locatie van een individu op een tweepolige evaluerende of affectieve dimensie met betrekking tot een object, actie of gebeurtenis.” In deze definitie bestaat attitude uit twee elementen: een eigenschap of waarde die je aan iets toekent en de mening over die eigenschap of waarde. Een voorbeeld: Je komt in een meubelzaak en test een stoel door er op te gaan zitten. Als je de stoel lekker vindt zitten, koppel je de eigenschap “zit lekker” aan de stoel. Waarschijnlijk ben je van mening dat dit een positieve eigenschap is voor een stoel. Dan verandert je attitude ten opzichte van deze stoel in positieve richting. Daarnaast zie je nog andere eigenschappen zoals bijvoorbeeld de vorm en ook hier heb je een positieve of negatieve mening over. Hiermee lossen Ajzen en Fishbein de problemen van abstracte en niet eenduidige begrippen

op. De mening dat het leven goed is, wordt nu pas een attitude als er bij staat wat er goed is aan het leven. Dit betekent ook dat een attitude niet meer een simpele mening over iets is, maar een opsomming van meningen over allerlei eigenschappen van dat iets. Een waardeoordeel over het totaal. De definitie van attitude van Ajzen en Fishbein (1975) wordt in de communicatiewetenschap veel gebruikt. Om te kijken op welke manier attitude in de wetenschap wordt gebruikt worden drie belangrijke theorieën besproken. In paragraaf 2.1.1 wordt de Theory of Planned Behavior besproken, in paragraaf 2.1.2 het Technology Acceptance Model en in paragraaf 2.1.3 de Unified Theory of Use and Acceptance of Technology. Ten slotte worden in paragraaf 2.1.4 conclusies getrokken over het gebruik van attitude voor dit onderzoek.

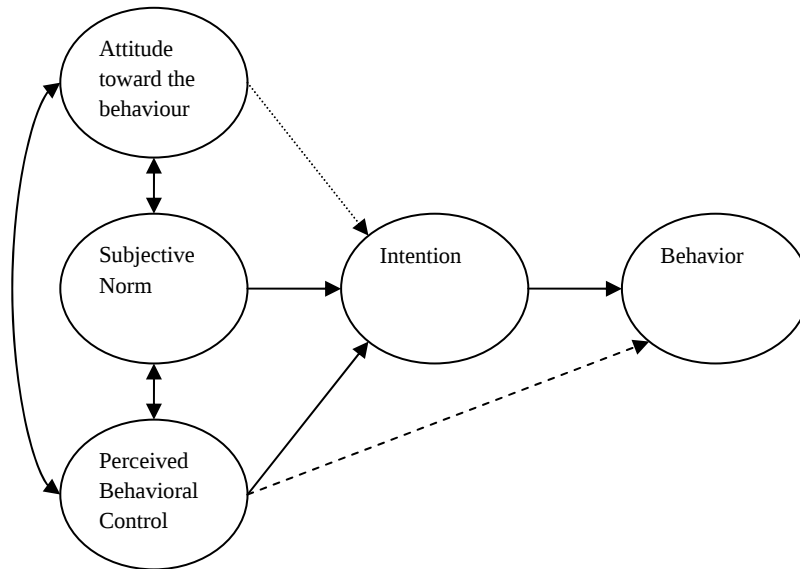
2.1.1 Attitude in de Theory of Planned Behavior

In de Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991) wordt gedrag veroorzaakt door de intentie om dat gedrag te vertonen. Deze intentie wordt op zijn beurt veroorzaakt door de attitude om het gedrag te vertonen (“attitude towards the behavior”), de subjectieve norm (“subjective norm”) en de waargenomen controle over het gedrag (“perceived behavioral control”). In deze theorie staat de “attitude om het gedrag te vertonen” voor de opsomming van meningen over de voordelen en nadelen van het vertonen van het gedrag.

De “subjectieve norm” staat voor “iemand's geloof dat een specifiek individu of een specifieke groep vindt dat hij een bepaald gedrag wel of niet zou moeten vertonen” (Ajzen & Fishbein, 1980) en is vergelijkbaar met groepsdruk. Subjectieve norm bestaat net als attitude uit twee delen. De verwachting die je van de mening van een ander hebt en je neiging om te luisteren naar de mening van die persoon. Stel dat je beste vriend vindt dat je VVD zou moeten stemmen bij de verkiezingen. En stel dat je de neiging hebt om het stemadvies van je beste vriend op te volgen. Dan zou dit stemadvies een direct effect kunnen hebben op de intentie om VVD te stemmen.

“Waargenomen controle over gedrag” staat hier voor de mate waarin iemand de keuze heeft om het gedrag wel of niet uit te voeren (Ajzen, 2002). In sommige gevallen heb je voor het gedrag dat je wilt vertonen namelijk de medewerking van anderen nodig. Als je in de supermarkt een komkommer wilt kopen, heb je de medewerking van de supermarkt nodig. In andere woorden: als er geen komkommers verkocht worden, kun je ze niet kopen. In andere gevallen is de optie om het gedrag al of niet uit te voeren erg onrealistisch. Als je aan het parachutespringen bent heb je de keuze om de parachute wel of niet open te doen, maar als je het niet doet ga je dood.

Attitude heeft volgens deze theorie een wisselwerking met de subjectieve norm en de waargenomen controle over gedrag. De Theory of Planned Behavior wordt hieronder schematisch weergegeven.



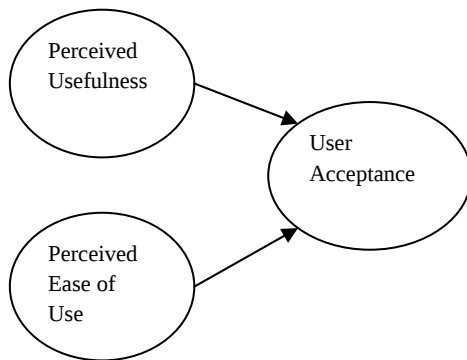
Figuur 2: De Theory of Planned Behavior

2.1.2 Attitude in het Technology Acceptance Model

In 1984 ontdekte Young dat de mogelijkheden van sommige producten drastisch vooruit ging, maar dat ze vervolgens weinig gebruikt werden. Veel mensen die een nieuw systeem aanschaffen hadden geen idee hoe ze er mee om moesten gaan. Sommige computers eindigden op zolder in plaats van op het bureau.

In 1998 onderzocht Davis de literatuur op dit gebied om een theorie te ontwikkelen die beschrijft waarom meer kwaliteit van techniek niet automatisch leidt tot meer gebruik. In zijn visie lag het centrale probleem bij de acceptatie van de gebruiker. Acceptatie werd door Davis gedefinieerd als “de bereidheid om een nieuw systeem te accepteren en gebruiken”. In een latere versie verving Davis (1993) acceptatie door attitude en intentie tot gebruik.

Met zijn Technology Acceptance Model probeerde Davis te verklaren welke technologische producten onacceptabel waren voor een bepaalde set gebruikers en hoe deze technische producten konden worden verbeterd. Hij vond twee oorzaken: waargenomen nut (“perceived usefulness”) en waargenomen gemak (“perceived ease of use”). “Perceived Usefulness” is “de mate waarin iemand gelooft dat een bepaald systeem zijn werkprestaties verbetert.” Hoewel deze variabele duidelijk gericht is op de werkomgeving, worden varianten van het Technology Acceptance Model ook gebruikt om acceptatie buiten de werkomgeving te meten (Chen et al., 2002; Vijayasarathy, 2004; Shih, 2004). In dat geval wordt “Perceived usefulness” hergedefinieerd als de mate waarin een individu gelooft dat de dienst nuttig of effectief is. “Perceived ease of use” is “de mate waarin iemand gelooft dat het gebruik van een bepaald systeem geen moeite kost” (Vijayasarathy, 2004; Shih, 2004). Hoewel Davis zijn theorie oorspronkelijk ontwikkelde voor het beoordelen van technische diensten en producten, zijn er in de literatuur ook indicaties gevonden dat zijn theorie gebruikt zou kunnen worden voor niet-technische diensten of producten. Volgens deze theorie is attitude gebaseerd op het waargenomen nut en het waargenomen gemak van een dienst. Het Technology Acceptance Model wordt hieronder schematisch weergegeven.

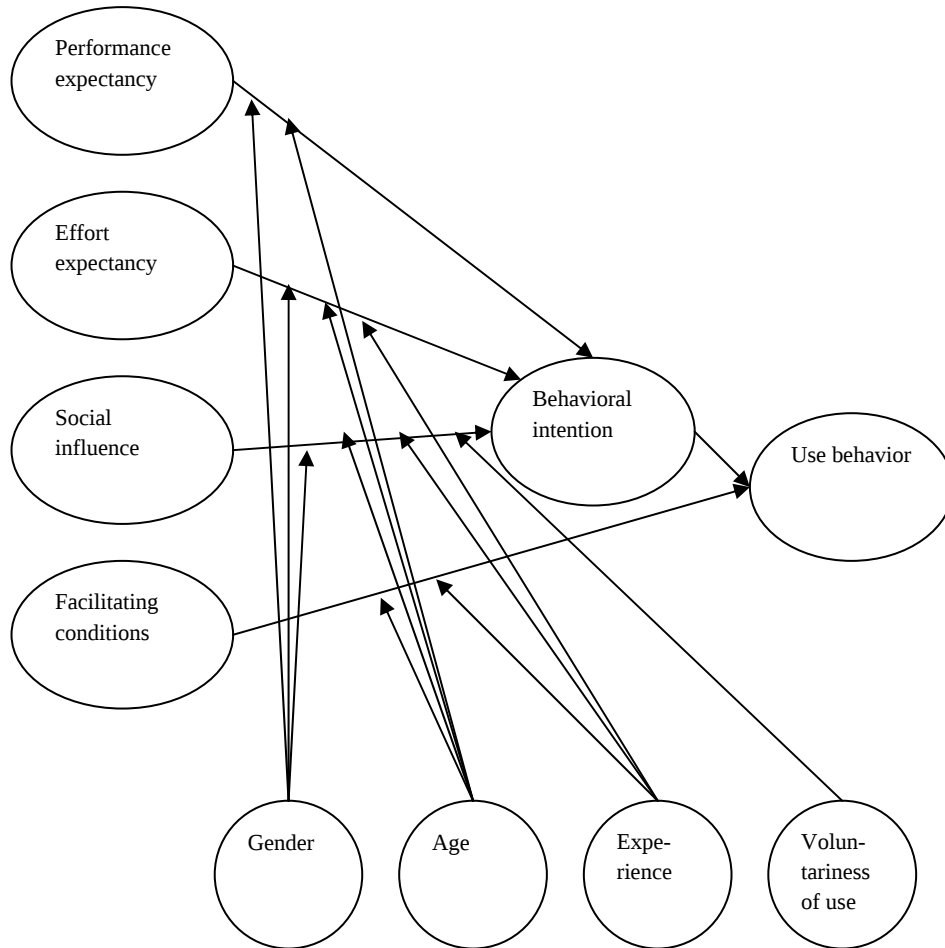


Figuur 3: Het Technology Acceptance Model

2.1.3 *Attitude in de Unified Theory of Use and Acceptance of Technology*

In 2003 zagen Venkatesh et al. dat onderzoekers op het gebied van acceptatie van informatietechnologie de keuze hadden uit een groot aantal modellen. Dit leidde volgens hen tot de keuze om willekeurige onderdelen uit de modellen te halen of een model te kiezen en de voordelen van de andere modellen te negeren. Zij besloten alle beschikbare modellen over acceptatie van informatietechnologie, waaronder Theory of Planned Behavior en het Technology Acceptance Model, bij elkaar te voegen om een overkoepelend model te ontwikkelen. Door alle modellen naast elkaar te leggen en te kijken in welk eerder onderzoek deze modellen vergeleken waren, konden zij alle modellen samenvoegen in de Unified Theory of Use and Acceptance of Technology (UTAUT). Het model dat zij op basis van deze theorie ontwikkelden werkte in een test beter dan elk van de afzonderlijke modellen. Met UTAUT proberen Venkatesh et al. intentie tot gebruik (“Behavioral intention”) en daadwerkelijk gebruik (“Use behavior”) te voorspellen. Deze twee factoren worden volgens UTAUT veroorzaakt door prestatie verwachting (“Performance expectancy”), verwachting van de moeite die het gebruik gaat kosten (“Effort expectancy”), de invloed van de omgeving (“Social influence”) en ondersteunende factoren die het gebruik makkelijker of moeilijker maken (“Facilitating conditions”). Verder maakt UTAUT gebruik van de modererende variabelen geslacht (“gender”), leeftijd (“age”), ervaring (“experience”) en vrijwillig karakter van het gebruik (“voluntariness of use”). Attitude komt wel in hun theorie voor, maar werd uit het model gelaten. Venkatesh et al. (2003) kwamen tot de conclusie dat de attitude van Ajzen en Fishbein niets toevoegde aan het voorspellen van de intentie tot gebruik. Latere onderzoekers hebben aangetoond dat attitude een waardevolle toevoeging aan dit model is bij onderzoek buiten de werksfeer (Lin et al, 2004; Ristola et al, 2005). Attitude bleek op grond van de gemeten factoren beter te voorspellen dan de intentie tot gebruik. Attitude hangt volgens dit model af van de verwachting van de prestatie van de dienst, de verwachting van de moeite die de gebruiker moet doen en de invloed van de omgeving. De ondersteunende factoren hebben wel een directe invloed op het gebruik maar beïnvloeden de attitude niet. De modererende variabelen zoals het geslacht van de gebruiker, de leeftijd van de gebruiker, de ervaring van de gebruiker en de vraag of de gebruiker vrijwillig is in zijn keuze om de dienst te gebruiken, hebben een indirecte invloed op de attitude.

In dit onderzoek wordt aangenomen dat de factoren die binnen UTAUT van invloed zijn op intentie tot gebruik ook van invloed zijn op attitude. Het UTAUT model wordt in figuur 4 weergegeven.



Figuur 4: De Unified Theory of Use and Acceptance of Technology

2.1.4 Attitude ten opzichte van maatschappelijke ondersteuning

In het voorgaande bleek dat de manier waarop Ajzen en Fishbein het begrip attitude geconcretiseerd hebben veel gebruikt wordt. Aangezien dit onderzoek zich richt op informatie over de attitudes van ouderen, wordt hier een definitie voor het begrip “attitude ten opzichte van maatschappelijke ondersteuning” gekozen die gebaseerd is op de definitie van Ajzen en Fishbein: de som van positieve en negatieve kenmerken die een oudere in een bepaalde dienst herkent.

Uit de beschreven theorieën blijkt dat attitude veel wordt gebruikt om de intentie tot gebruik en het daadwerkelijke gebruik te voorspellen. Welke factoren de attitude bepalen verschilt sterk per theorie.

In dit onderzoek valt het bepalen van de intentie tot gebruik en het daadwerkelijke gebruik van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening echter buiten de onderzoeksvraag, en zal de relatie tussen attitude, intentie tot gebruik en daadwerkelijk gebruik dus niet worden onderzocht.

De hierboven uitgewerkte theoretische basis voor het begrip attitude wordt in dit onderzoek gebruikt als ijkpunt bij het verder invullen van het basismodel. Na de beschrijving van elk van de kenmerken (ouderen, diensten en omgeving) zal worden gekeken of de manier waarop er in dit onderzoek naar attitude wordt gekeken aansluit bij deze theoretische basis.

2.2 Ouderen

In deze paragraaf wordt de invloed van de eigenschappen van ouderen op de attitude ten opzichte van maatschappelijke ondersteuning getypeerd aan de hand van het drie determinanten model van gebruiksgedrag (Anderson & Newman, 1974). Dit model geeft veel inzicht in de beweegredenen van ouderen om een dienst wel of niet aan te schaffen, en omvat alle mogelijke eigenschappen van ouderen die invloed op de attitude kunnen hebben. Bovendien heeft het drie determinanten model zijn sporen bewezen in de literatuur over attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening (Snider, 1980; Branch et al, 1981; Coulton & Frost, 1982). In Nederland is dit model bijvoorbeeld door Kempen en Suurmeijer gebruikt om de attitude van Nederlandse ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening te meten (Kempen & Suurmeijer, 1991).

In het drie determinanten model wordt de oudere getypeerd aan de hand van de volgende drie factoren: behoefte factoren (“need factors”), faciliterende factoren (“enabling factors”) en predisponerende factoren (“predisposing factors”).

1. Behoeft factoren zijn factoren die de noodzaak om de dienstverlening te gebruiken beïnvloeden. Dit zijn bijvoorbeeld ziektes, fysieke gebreken en sociale isolatie
2. Faciliterende factoren zijn omstandigheden of individuele eigenschappen die het gebruik van een dienst makkelijker of moeilijker maken als de noodzaak is vastgesteld. Bijvoorbeeld maandelijks inkomen.

3. Predisponerende factoren zijn individuele eigenschappen die los staan van de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, maar wel de vraag naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening kunnen beïnvloeden. Anderson en Newman noemen hier geslacht en leeftijd.

In deze paragraaf worden de eigenschappen van ouderen onderzocht op basis van dit drie determinanten model. Eerst worden de behoefte factoren besproken (paragraaf 2.2.1), dan de faciliterende factoren (paragraaf 2.2.2) en dan de predisponerende factoren (paragraaf 2.2.3). Ten slotte wordt besproken in welke mate de factoren van het drie determinanten model overeenkomen met bestaande theorieën, en worden de factoren van ouderen in het basismodel uit figuur 1 ingepast (paragraaf 2.2.4.)

2.2.1 *Behoeft*e factoren

De vraag naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening wordt sterk beïnvloed door de mate waarin de ouderen deze dienst nodig hebben. Iemand die goed kan lopen zal geen behoefte hebben aan een rolstoel. Deze koppeling tussen probleem en oplossing wordt door Andersen en Newman “behoefte factoren” genoemd en is de basis van het drie determinanten model. Bij Nederlandse ouderen zijn deze behoefte factoren in twee categorieën in te delen: fysieke problemen en sociale problemen (Kempen et al., 1997; De Boer & Heijnen, 2000).

Fysieke problemen

Bijna twintig procent van de ouderen boven de vijftenzestig heeft matige fysieke beperkingen en ongeveer een derde ernstige fysieke beperkingen. (Warnes & Law, 1984)

De meeste dagelijkse handelingen bij het zelfstandig wonen leveren geen probleem op voor het grootste deel van de ouderen. Het zijn zwaardere handelingen zoals het bed verschonen, klussen met de huishoudtrap en zwaar huishoudelijk werk waar ouderen moeite mee hebben.

De mate waarin een oudere in staat is om algemene dagelijkse levensverrichtingen en huishoudelijke handelingen zelfstandig uit te voeren, wordt zelfredzaamheid genoemd (De Boer & Heijnen, 2000). Dit begrip wordt gemeten aan de hand van twee groepen dagelijkse problemen:

1. Huishoudelijke activiteiten zoals koken, boodschappen doen, schoonmaken en de was doen. Soms "huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen" genoemd (HDL)
2. Persoonlijke verzorging zoals in en uit bed gaan, zichzelf wassen en aankleden, naar het toilet gaan en eten en drinken. Meestal "algemene dagelijkse levensverrichtingen" genoemd (ADL)

Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) gebruikt deze categorieën ook (Zijlstra et al., 1991; Kempen et al., 1997), maar onderscheidt hiernaast op basis van onderzoek (Laitinen, 1995; Heide, 1996) nog vier beperkingen:

1. Beperkingen in het lopen
2. Beperkingen in het zien
3. Beperkingen in het gaan staan en zitten
4. Beperkingen in het horen

Een veel gebruikte oplossing voor HDL problemen is het nemen van een hulp in de huishouding, maar ook diensten als boodschappen- en klussendiensten kunnen oplossingen bieden voor HDL problemen. Onder ouderen bestaat grote belangstelling voor dit soort aanvullende diensten wanneer men zelfstandig woont maar afhankelijk is van zorg (Nederlandse Vereniging voor Verpleeghuiszorg, 1997). Echter het gebruik van dit soort diensten hangt niet alleen af van de problemen die de oudere heeft. Het wordt ook beïnvloed door de ervaring die de oudere heeft met de dienstverlening (Snider, 1980). Een oudere is bijvoorbeeld geneigd om gebruik te blijven maken van de tuinman die zijn tuin goed onderhield toen zijn been was gebroken, ook al heeft hij de tuinman eigenlijk niet meer nodig. Dit komt mogelijk doordat de oudere bij een kleiner wordende behoefte het gebruik van de ondersteunende diensten niet aanpast, maar door routine dezelfde diensten blijft gebruiken (Coulton & Frost, 1982).

Sociale problemen

Vriendschappen geven een gevoel van bij elkaar horen en het gevoel dat je belangrijk bent. Vrienden geven je intimiteit en een mogelijke toevlucht als je bang bent of je eenzaam voelt. Op deze manier kunnen beschikbare vrienden ervoor zorgen dat je jezelf prettig voelt (Matt & Dean, 1993). Omgekeerd kan een gebrek aan vriendschappen zorgen voor een onprettig gevoel. Een gevoel van overbodig zijn. Iemand met een klein sociaal netwerk heeft niet alleen niemand om op terug te vallen, maar voelt zich ook vaak slechter. De kans dat iemand om hulp van buitenaf vraagt is groter bij individuen met een klein en

fragiel sociaal netwerk en kleiner bij individuen met een omvangrijk en gevarieerd netwerk (Van Bilsen et al., 2004). Ouderen hebben vaak een klein sociaal netwerk. Bij het ouder worden trekken mensen zich meer terug uit het openbare leven. Het netwerk van familie, vrienden en kennissen wordt kleiner en daarmee ook het gezelschap bij deze voorzieningen (Kullberg & Ras, 2004). Daarnaast hebben de ouderen van nu een overgang meegemaakt van een hechte gemeenschap naar een grote maatschappij. Ook die verandering heeft geleid tot een vermindering van contacten (Eggermont & Vandeboosch, 2002). De kinderen van nu zijn verder weg gaan wonen dan de kinderen vroeger deden. De ouderen die nog goed ter been zijn en genoeg geld hebben, proberen om niet teveel van hun kinderen te vragen. Niet alleen omdat ze zelfstandig willen zijn, maar ook omdat ze hun kinderen niet teveel willen belasten (Gergen & Gergen, 2000). Verschillende onderzoeken (Kaasa, 1998; De Boer & Heijnen, 2000; Vanden Boer & Pauwels, 2005) laten zien dat het sociale netwerk van oudere een grote invloed heeft op het welzijn van die oudere.

2.2.2 *Faciliterende factoren*

Faciliterende factoren maken het makkelijker of moeilijker om een dienst aan te schaffen. Er kunnen twee soorten faciliterende factoren worden onderscheiden. Factoren die met een fysieke barrière te maken hebben, zoals de kosten of de beschikbaarheid van de dienst, en factoren die met een psychologische barrière te maken hebben. Bij deze laatste groep factoren gaat het over het vermijden van risico. Een oudere die zich onveilig voelt zal eerder geneigd zijn om een extra slot op de deur te laten zetten om het risico van een inbraak te verkleinen. Dit vermijden van een risico is belangrijk als het risico bestaat uit een langdurig, zwaar ongemak en minder belangrijk als het bestaat uit een tijdelijk, licht ongemak.

Maatschappelijk ondersteunende dienstverlening is gericht op kwetsbare groepen in de samenleving. Dat betekent dat ouderen die in aanmerking komen voor deze dienstverlening gezien worden als “kwetsbaar”. Iemand die kwetsbaar is zal zwaarder getroffen worden door een ongunstige situatie dan iemand die niet kwetsbaar is.

Hier worden een aantal faciliterende factoren besproken die in de literatuur veel terugkomen en wordt aangegeven welke gevolgen deze factoren kunnen hebben voor de houding ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening

Geld

Volgens het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) zijn er weinig ouderen heel arm, maar ook weinig heel rijk. De uitkeringen zijn de laatste jaren iets achteruit gegaan, maar de AOW is intact gebleven. In de afgelopen jaren is het inkomen van de ouderen er op vooruit gegaan als je dat vergelijkt met het inkomen van werkende mensen. Hoewel de ouderen onderling in inkomen dus niet zo heel veel verschillen, ligt hun inkomensniveau wel lager dan dat van de werkende klasse (De Boer, 2006). Tegelijkertijd concludeert de Europese Unie dat geldzorgen wijd verspreid zijn onder de ouderen in Europa. In tegenstelling tot het SCP concludeert men hier dat financiële vooruitgang voor de ouderen maar bij een beperkte groep terecht komt. De inkomensverschillen tussen ouderen worden groter. Met name de alleroudsten en de ouderen die hun hele leven lang weinig verdiend hebben blijven arm (Grundy, 2006). Een laag inkomen zou een duidelijk effect op de houding ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening kunnen betekenen. Het ligt voor de hand dat iemand met een laag inkomen liever niet teveel geld uitgeeft. Dat zou de voorspelling wettigen dat iemand met een laag inkomen een dure dienst een negatievere waarde toekent.

Veiligheid

Volgens Grundy (2006) hebben met name kwetsbare ouderen behoefte aan veiligheid. Kwetsbare ouderen zouden gedefinieerd kunnen worden als “die ouderen van wie de reserve capaciteit beneden de drempel ligt die nodig is om succesvol om te gaan met de uitdagingen die zij tegenkomen” (Grundy, 2006). Dit kan gebeuren als de reserve capaciteit van de oudere te laag ligt of als de uitdaging te zwaar is.

Volgens het SCP (Kullberg & Ras, 2004) hebben kwetsbare mensen een groot belang bij veiligheid. Veiligheid kan opgevat worden als bescherming van de reservecapaciteit, maar ook als bescherming tegen te grote uitdagingen. Zo roept men in Amerika om veiligheidsmaatregelen omdat kwetsbare ouderen op dit moment vaak het doelwit zijn van criminelen. Deze criminelen proberen, door middel van onder andere fraude en emotionele manipulatie, ouderen hun spaargeld afhandig te maken. (Hall, Hall & Chapman, 2005). Dit spaargeld is een vorm van reserve capaciteit. Als de ouderen hun geld verliezen, worden zij kwetsbaarder. Veiligheid tegen te zware uitdagingen is bijvoorbeeld terug te vinden in gebruiksveiligheid. Als de woning goed is afgestemd op de oudere die daar woont, is de kans op een ongeval kleiner. Iemand die slecht ter been is, zou bijvoorbeeld geen steile trap in zijn huis moeten hebben (Brouwer, 2003).

De mate van veiligheid die een dienst met zich meebrengt zou een duidelijke relatie kunnen hebben met de houding ten opzichte van deze dienst. Een kwetsbare oudere zou een grote behoefte kunnen

hebben aan maatschappelijke ondersteuning en tegelijkertijd bang kunnen zijn voor een gebrekkige veiligheid die de dienst met zich meebrengt.

Zelfstandigheid

Nederlandse volwassenen gaan er, in tegenstelling tot bijvoorbeeld Zuid Europese volwassenen, niet vanuit dat hun kinderen later voor hen zullen zorgen. Sociale contacten buiten de familie om worden dan ook belangrijk gevonden. Daarnaast zien weinig ouderen het zitten om met hun kinderen in hetzelfde huis te wonen. Men wil onafhankelijk zijn van de kinderen. Er is een grote behoefte aan zelfstandigheid (De Jong Gierveld & Van Tilburg, 1999). Ouderen vertalen “behoefte aan zorg” direct naar middelen en ondersteuning om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven. “In de eigen omgeving blijven wonen” en “controle houden over het eigen leven” worden door de ouderen gezien als essentieel. Dit is zelfs zo belangrijk dat ouderen soms terughoudend zijn met het vragen om hulp. Ze zijn bang voor het verlies van controle en zeggenschap over hun eigen leven (Van Bilsen et al., 2002). De keerzijde van dit individualisme is dat ouderen zich slechter voelen als ze door fysieke gebreken niet meer in staat zijn om volledig zelfstandig te leven. Voor de ouderen die niet te kampen hebben met fysieke gebreken is sociale isolatie een risico (Gergen & Gergen, 2000). Echte zelfstandigheid is alleen maar mogelijk als een oudere voldoende sociale contacten buiten huis heeft. Anders zorgt een individualistische houding alleen maar voor eenzaamheid (Callender, 2000). Het ligt voor de hand dat zelfstandigheid een sterke invloed heeft op de houding ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Niet alleen omdat deze waarde zo dominant is in Nederland, maar ook omdat met name de ouderen met zelfstandigheidproblemen in aanraking komen.

Eenzaamheid

Eenzaamheid is te definiëren als “een onplezierig of onacceptabel verschil tussen het aantal en de kwaliteit van de gerealiseerde sociale relaties ten opzichte van de gewenste sociale relaties” (De Jong Gierveld & Van Tilburg, 1999). Dit houdt in dat eenzaamheid ontstaat wanneer het aantal sociale contacten kleiner is dan gewenst of acceptabel, maar ook wanneer de sociale contacten te oppervlakkig zijn.

Eenzaamheid lijkt op een gebrek aan sociale contacten, maar is niet hetzelfde. Eenzaamheid heeft een psychologisch en een sociaal aspect. Ouderen die alleen leven zijn vaker eenzaam dan ouderen met een partner, maar het hangt ook van de persoon zelf af. Sommige mensen zijn gelukkig in hun eentje en

anderen voelen zich eenzaam in een menigte (Holmén et al., 2000). Eenzaamheid is een subjectieve beleving. Ouderen hebben hier vaker last van dan jongeren. In onderzoek naar sociaal contact (Louis Harris and Associates, 1991) in vijf verschillende landen werden de volgende dingen ontdekt:

- Ouderen voelen zich vaak eenzaam
- Meer dan een vijfde deel van de ouderen is vaak alleen
- Meer dan een vijfde deel van de ouderen ziet de familie leden die niet in hetzelfde huis wonen weinig.

De relatie tussen eenzaamheid en de behoefte aan sociale contacten zou de houding ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening kunnen beïnvloeden. Een oudere die zich eenzaam voelt zal waarschijnlijk een grotere behoefte hebben aan maatschappelijk ondersteunende dienstverlening op het sociale gebied.

2.2.3 *Predisponerende factoren*

Predisponerende factoren zijn individuele eigenschappen die los staan van de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, maar wel de vraag naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening kunnen beïnvloeden (Anderson & Newman, 1974). Deze persoonlijke kenmerken kunnen de vraag naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening vergroten of juist een barrière voor de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening zijn. Deze factoren kunnen heel divers zijn. Anderson & Newman suggereren onder andere leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, ziekte verleden, opleiding, etniciteit, beroep en geloof. De meeste onderzoeken op dit gebied beperken zich tot minder variabelen. Twee vaak onderzochte variabelen zijn leeftijd en geslacht (Calsyn & Winter, 2000).

Geslacht

Op oudere leeftijd ontstaat er een verschil in het zorggebruik tussen mannen en vrouwen (Coulton & Frost, 1982). Vrouwen hebben vaker fysieke klachten dan mannen (Timmermans & De Klerk, 1998). De meeste ouderen voelen zich niet eenzaam, maar eenzaamheid komt wel vaker voor bij ouderen die alleen leven. Vrouwen schijnen hier over het algemeen minder last van te hebben dan mannen (Holmén et al.,

2000). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat vrouwen een groter sociaal netwerk hebben. Dit verschijnsel treedt vaker op bij een hogere leeftijd (De Klerk en Schellingerhout, 2006). Het aantal vrouwen dat door familie of vrienden wordt geholpen bij problemen is beduidend groter dan mannen (De Boer & Heijnen, 2000; De Klerk en Schellingerhout, 2006).

Leeftijd

Vanaf een bepaalde leeftijd neemt de kans op gebreken toe met het ouder worden. Ouderen hebben vaker last van fysieke gebreken dan jongeren (Seeman et al., 1994). Daarnaast neemt het sociale netwerk van ouderen na een bepaalde leeftijd af. Ouderen treden na hun pensionering wat terug uit de maatschappij en gaan minder makkelijk nieuwe sociale contacten aan (Timmermans & De Boer, 1992).

Het Sociaal Cultureel Planbureau onderscheidt drie leeftijdscategorieën binnen de groep ouderen:

1. 55 jaar en ouder (in navolging van beleid van de rijksoverheid)
2. 65 jaar en ouder omdat zich dan een grote verandering voordoet in de rechten en plichten van mensen
3. 75 jaar en ouder omdat onderzoek uitwijst dat zich bij deze groep een groot aantal problemen tegelijk voordoet (Timmermans & De Boer, 1992; Kullberg & Ras, 2004).

Tussen deze leeftijdsgroepen bestaan grote verschillen in zorggebruik. De oudere leeftijdscategorieën hebben vaker problemen en gebruiken meer zorg (Kullberg, 2005). Vooral personen van 75 jaar en ouder blijken moeite te hebben met de verzorging van zichzelf en van het huishouden en kunnen om fysieke redenen niet langer onbeperkt gaan en staan waar zij willen (Warnes & Law, 1984).

2.2.4 Ouderen in dit onderzoek

In het voorgaande werd duidelijk dat de manier waarop de beweegredenen van ouderen hun attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening beïnvloeden, kan worden onderverdeeld in drie typen factoren: behoefte factoren, faciliterende factoren en predisponerende factoren. Hier wordt beschreven in hoeverre deze factoren een rol spelen in de theorieën uit de communicatiewetenschap en welke gevolgen dat heeft voor het onderzoeksmodel.

Behoefted factoren

Binnen de Theory of Planned Behavior zijn de behoefte factoren terug te vinden in de waargenomen controle over het gedrag. Een oudere die geen fysieke problemen heeft nooit een dienst aan zal schaffen die fysieke problemen oplost. Hij heeft de keuze misschien wel, maar deze keuze is betekenisloos. Er valt geen voordeel te behalen.

In het Technology Acceptance Model zijn de behoefte factoren terug te vinden in het waargenomen nut van een dienst. De mate waarin een oudere verwacht dat een dienst zijn probleem verhelpt, veronderstelt ouderen met een probleem. Het waargenomen nut is nul voor de ouderen die geen probleem hebben omdat zij niet geholpen kunnen worden door de dienst.

In de Unified Theory of Use en Acceptance of Technology (UTAUT) zijn de behoefte factoren terug te vinden in de prestatieverwachting op dezelfde manier als het waargenomen nut uit het Technology Acceptance Model. De prestatieverwachting is de mate waarin een oudere resultaten van de dienst verwacht. De enige manier waarop een dienst een verwachte prestatie kan verrichten is als de oudere een probleem heeft.

Faciliterende factoren

In de Theory of Planned Behavior zijn de faciliterende factoren terug te vinden in de waargenomen controle over het gedrag. Faciliterende factoren maken de keuze voor een dienst makkelijker of moeilijker en beïnvloeden op deze manier de controle van de oudere. De oudere kan de dienst niet betalen als hij niet genoeg geld heeft.

In het Technology Acceptance Model zijn de faciliterende factoren niet terug te vinden.

In de Unified Theory of Use en Acceptance of Technology (UTAUT) zijn de faciliterende factoren terug te vinden in de ondersteunende variabelen. Dit zijn variabelen die het gebruik van een dienst moeilijker of makkelijker maken.

Predisponerende factoren

In de Theory of Planned Behavior zijn de predisponerende factoren niet terug te vinden.

In het Technology Acceptance Model zijn de predisponerende factoren niet terug te vinden.

In de Unified Theory of Use en Acceptance of Technology (UTAUT) zijn de faciliterende factoren terug te vinden in de modererende variabelen leeftijd, geslacht en ervaring. Deze variabelen hebben een indirecte invloed op het gebruik van de dienst.

Beweegredenen van ouderen in dit onderzoek

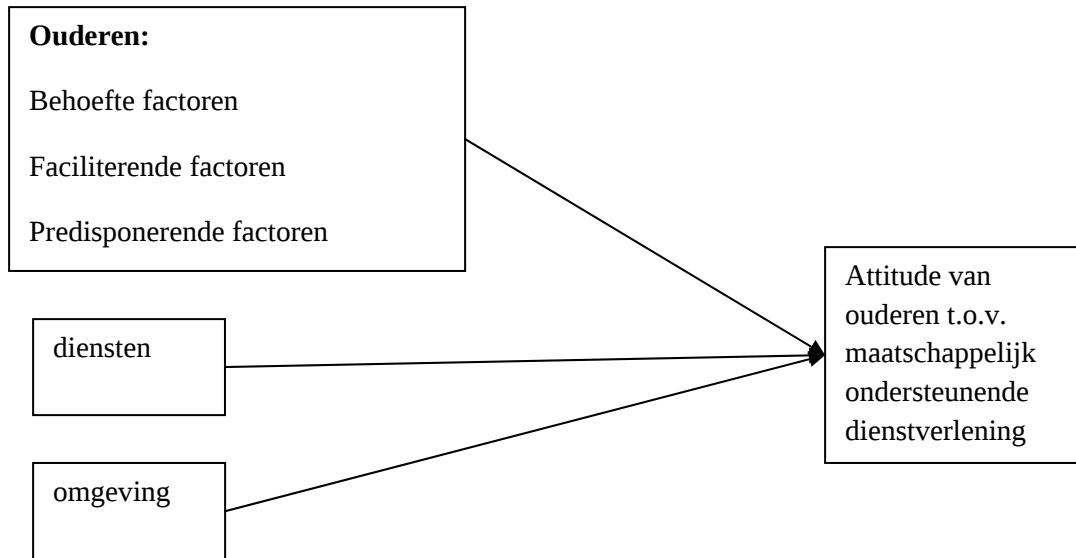
In deze paragraaf is een invulling gegeven aan de manier waarop in dit onderzoek tegen de beweegredenen van ouderen wordt aangekeken. Hoewel er verschil bestaat in de mate waarin de factoren uit het drie determinanten model overeenkomen met de gekozen theorie uit de communicatiewetenschap, werd voor iedere factor een duidelijke basis gevonden. Dit geeft aan dat het drie determinanten model een bruikbare invulling is voor de kenmerken van ouderen in het basismodel uit figuur 1.

In tabel 1 is de overeenkomst tussen het drie determinanten model en de eerder beschreven attitude modellen weergegeven.

Ouderen	Behoeft factoren	Faciliterende factoren	Predisponerende factoren
Theory of Planned Behavior (TPB)	Waargenomen controle over het gedrag	Waargenomen controle over het gedrag	
Technology Acceptance Model (TAM)	Waargenomen nut		
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Prestatieverwachting	Ondersteunende factoren	Modererende variabelen (geslacht, leeftijd en ervaring)

Tabel 1: Overeenkomst tussen van de factoren uit het drie-determinanten model en de beschreven attitude modellen

Als de resultaten van deze paragraaf in het onderzoeksmodel worden ingevuld, komt het er als volgt uit te zien (figuur 5).



Figuur 5: Kenmerken van ouderen ingevuld in het basismodel

2.3 **Kwaliteit van dienstverlening**

Over de definitie van dienstverlening is de literatuur niet eenduidig. Zo zijn er onderzoekers die de uitkomst van dienstverlening los zien van het proces van dienstverlening, waarbij beiden elkaar beïnvloeden (Ghobadian et al., 1994). Andere onderzoekers vinden dat de uitstraling van de organisatie ook onderdeel van dienstverlening is (Grönroos 1987). Onderzoek naar de belangrijke kenmerken van dienstverlening richt zich meestal op de waargenomen kwaliteit van dienstverlening. Een dienst van lage kwaliteit leidt tot een lage klanttevredenheid en zorgt ervoor dat de dienst niet opnieuw wordt gebruikt of aangeschaft (Best & Andreasen, 1977; Boulding et al, 1999).

Kwaliteit van dienstverlening is echter ook geen eenduidig begrip. Soms wordt kwaliteit gezien als de mate waarin een dienst marktwaaarde heeft en in andere gevallen wordt kwaliteit gezien als de mate waarin dienstverlening gebruik maakt van de beste vaardigheden en fysieke componenten (Reeves & Bednar, 1994). Meestal wordt in de literatuur over dienstverlening het oordeel van de consument gebruikt als maat voor kwaliteit. Deze definitie komt oorspronkelijk van Berry et al. (1988): “Kwaliteit is de mate waarin de dienst voldoet aan de eisen van de consument. Een consument vergelijkt wat hij wil of verwacht met wat hij krijgt of denkt te krijgen. Kwaliteit is het voldoen aan of overstijgen van de verwachting van

de consument.” Dit is de definitie van kwaliteit van dienstverlening die ook in dit onderzoek gekozen wordt.

Er zijn verschillende manieren om invulling te geven aan kwaliteit van dienstverlening. In deze paragraaf wordt beschreven op welke manier kwaliteit van dienstverlening in dit onderzoek wordt gebruikt. In paragraaf 2.3.1 (kwaliteitsdimensies) wordt de manier beschreven die het meest gebruikt wordt om kwaliteit van dienstverlening te beschrijven. Dan wordt in paragraaf 2.3.2 (“kwaliteiten”) de manier beschreven die in dit onderzoek gekozen is. Vervolgens wordt in paragraaf 2.3.3 (kwaliteitsstrategieën) een verband gelegd tussen de kwaliteit van dienstverlening en de manier waarop ouderen hun keuze maken en ten slotte worden in paragraaf 2.3.4 (kwaliteit van dienstverlening in dit onderzoek) de gevolgen van de keuzes die in deze paragraaf gemaakt zijn voor dit onderzoek beschreven.

2.3.1 Kwaliteitsdimensies

De kwaliteit van dienstverlening wordt meestal onderverdeeld in verschillende kwaliteitsdimensies (Albrecht & Zemke, 1985; Berry et al., 1988). Deze kwaliteitsdimensies worden daarna in een onderzoek gemeten. De mate waarin de consument tevreden is met deze dimensies geeft de waargenomen kwaliteit van de dienstverlening aan. Een probleem met deze kwaliteitsdimensies is dat ze a priori worden vastgesteld. Dit is ten eerste een probleem omdat de dimensies meestal pas achteraf gemeten worden. Het veelgebruikte SERVQUAL model (Berry et al, 1988) bevat bijvoorbeeld de dimensie “betrouwbaarheid”. Deze betrouwbaarheid is pas meetbaar nadat de service is gebruikt. Deze dimensies kunnen zeker invloed hebben op de attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten die een oudere in het verleden heeft gebruikt, of op de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening van een organisatie waar de oudere in het verleden diensten van heeft gebruikt, maar zal weinig invloed hebben op een nieuwe maatschappelijk ondersteunende dienst van een nieuwe organisatie. De á priori vaststelling van de kwaliteitsdimensies is ook een probleem omdat het een verdeling in dimensies een impliciete keuze inhoudt over welke kwaliteiten belangrijk kunnen zijn en welke kwaliteiten niet belangrijk kunnen zijn. Een oudere kan niet aangeven of hij tevreden is over een kwaliteitsdimensie die niet gekozen is. Een andere kijk op dienstverlening is dus nodig voor dit onderzoek.

2.3.2 “Kwaliteiten”

In de inleiding van paragraaf 2 werd het basismodel voor dit onderzoek afgeleid van Eason's standaardmodel door dienstverlening op te vatten als een product. Een belangrijk verschil tussen producten en diensten is het verschil in tastbaarheid (tangibility) (Ghobadian et al, 1994; Groth et al, 2001). Een consument heeft de mogelijkheid om een bepaald product te testen alvorens tot aanschaf over te gaan. De consument heeft daarbij een idee van wat hij van het resultaat van een product verwacht. Het is bijvoorbeeld in de winkel mogelijk om op een stoel te gaan zitten en testen of het lekker zit. Bij een dienst is dit testen lastiger. Hoe snel de autoverzekering geld uitkeert wordt pas duidelijk na het auto-ongeluk. Deze eigenschappen worden ook wel kwaliteiten (qualities) genoemd. De kwaliteiten van een product die van tevoren te zien zijn worden dan ‘waarneembare kwaliteiten’ (search qualities) en de kwaliteiten die achteraf pas kunnen worden ontdekt, worden ‘ervaringskwaliteiten’ (experiential qualities) genoemd (Nelson, 1970; Zeithaml, 1981). Iemand die naar de bioscoop gaat weet pas zeker of de film leuk is als hij deze gezien heeft. Van tevoren is het wel mogelijk om een voorlopig oordeel te baseren op het genre of het eerdere werk van dezelfde regisseur. Andere mogelijkheden zijn om te luisteren naar vrienden of experts. Dit geeft aan dat diensten niet alleen maar ervaringskwaliteiten bevatten. Op dezelfde manier bevatten producten niet alleen waarneembare kwaliteiten. De prijs van een stoel is in de winkel bekend, maar de levensduur is meestal niet te ontdekken door de stoel te onderzoeken. Een groot voordeel van het gebruik van kwaliteiten boven kwaliteitsdimensies is dat iedere mogelijke eigenschap van een dienst is te beoordelen op waarneembare kwaliteiten en ervaringskwaliteiten. De twee kwaliteiten laten geen mogelijkheid open waarin een eigenschap belangrijk voor de oudere is, maar buiten de gekozen operationalisatie van kwaliteit valt.

2.3.3: *Kwaliteitsstrategieën*

Het verschil tussen waarneembare kwaliteiten en ervaringskwaliteiten is belangrijk omdat elk ervan tot een andere manier van vergelijken leidt (Nelson, 1970). Het vergelijken van waarneembare kwaliteiten kan worden gezien als een waarnemingsstrategie (search strategy). Bij deze strategie inspecteert de consument alle mogelijke opties en komt dan tot de aankoop die de eigenschappen bevat die voor hem belangrijk zijn. Het vergelijken van ervaringskwaliteiten kan worden gezien als een uitprobeer strategie (experience strategy). Deze strategie komt neer op een van de mogelijkheden uitproberen. Dit hoeft niet

helemaal willekeurig te zijn omdat het van tevoren soms mogelijk is informatie van vrienden of bekenden in te winnen. Nelson (1970) geeft aan dat het ook mogelijk is om een uitprobeer strategie toe te passen op een product met waarneembare kwaliteiten. Volgens hem is het een afweging van de kosten (in geld) van het willekeurig uitproberen tegenover de kosten (in tijd) van het zoeken. Omdat waarneembare kwaliteiten makkelijk vergelijkbaar zijn, zal een klant sneller geneigd zijn om de waarnemingsstrategie te kiezen, maar deze relatie is niet honderd procent.

Het kiezen van een product of dienst op basis van ervaringskwaliteiten (het volgen van een uitprobeer strategie) betekent dat een consument meer vertrouwen moet opbrengen in de producent (Jones & Butler, 1988; Grabner-Kraeuter, 2002). Om deze reden zullen “de opbrengsten van een advertentie van waarneembare goederen hoger zijn voor de consument dan de opbrengsten van een advertentie van ervaringsgoederen” (Nelson, 1971). In de context van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening betekent dit dat een consument eerder voor een dienst met waarneembare kwaliteiten zal kiezen dan voor een dienst met ervaringskwaliteiten als beide diensten in zijn ogen een gelijkwaardige oplossing voor zijn probleem bieden. De vraag wordt nu wanneer welke vorm van kwaliteiten door de consument gezien wordt als een goede oplossing voor een probleem. Dit hangt nauw samen met het risico dat de consument in de dienst ziet (Mitra et al, 1999) Een consument die het idee heeft dat hij weinig risico loopt, zal minder moeite hebben met uitprobeeroplossingen voor zijn problemen dan een consument die het idee heeft dat hij veel risico loopt. Het ligt voor de hand dat dit idee van risico in het geval van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening samenhangt met de problemen en risicofactoren waar een consument last van heeft. Een oudere die dagelijks hevige pijnen ondervindt, zal de dreiging dat een maatschappelijk ondersteunende dienst zijn problemen niet oplost waarschijnlijk zwaarder opvatten dan een oudere die zich alleen voelt. Een oudere die vaak last heeft van een onveilig gevoel (bedreigende situatie) zal risico in maatschappelijk ondersteunende dienstverlening zwaarder inschatten dan een oudere die zich vaak eenzaam voelt (niet bedreigende situatie)

2.3.4 Dienstverlening in dit onderzoek

In de vorige paragrafen werd beschreven wat kwaliteit van dienstverlening inhoudt. Het werd duidelijk dat kwaliteiten zijn in te delen in waarneembare kwaliteiten en ervaringskwaliteiten, en dat alle mogelijke eigenschappen van een dienst in deze twee soorten kwaliteiten in te delen zijn. Hier wordt beschreven op welke manier deze indeling in kwaliteiten aansluit bij de besproken theorieën uit de communicatiewetenschap, en wat voor invloed dat heeft op het onderzoeksmodel.

Waarneembare kwaliteiten

In de Theory of Planned Behavior zijn waarneembare kwaliteiten niet terug te vinden.

In het Technology Acceptance Model zijn de waarneembare kwaliteiten terug te vinden in het waargenomen nut en het waargenomen gemak. Het waargenomen nut slaat op de mate waarin een oudere verwacht dat een dienst zijn probleem oplost. Zo kan het ruwe oppervlak van een anti slip vloer het probleem van vallen oplossen. Het waargenomen gemak is de moeite die de oudere nodig denkt te hebben om van de dienst gebruik te maken. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat de oudere veel papierwerk moet invullen om van de dienst gebruik te kunnen maken.

In de Unified Theory of Use and Acceptance of Technology (UTAUT) zijn de waarneembare kwaliteiten terug te vinden in de prestatieverwachting en de verwachting van de moeite van gebruik. De prestatieverwachting hangt samen met de waaneembare kwaliteiten op dezelfde manier als het waargenomen nut uit het Technology Acceptance Model. De prestatieverwachting is de mate waarin een oudere resultaten van de dienst verwacht. De verwachting van de moeite van gebruik hangt op dezelfde manier samen met de waarneembare kwaliteiten als het waargenomen gemak uit het Technology Acceptance Model.

Ervaringskwaliteiten

In de Theory of Planned Behavior zijn ervaringskwaliteiten niet terug te vinden.

In het Technology Acceptance Model zijn de ervaringskwaliteiten terug te vinden in het waargenomen nut en het waargenomen gemak. Het waargenomen nut slaat op de mate waarin een oudere verwacht dat een dienst zijn probleem oplost. Zo zou een oudere bijvoorbeeld kunnen verwachten dat de verzekering helemaal niet uitkeert bij een ongeluk. Het waargenomen gemak is de moeite die de oudere nodig denkt te hebben om van de dienst gebruik te maken. Zo zou een oudere bijvoorbeeld kunnen verwachten dat de huishoudelijke hulp allerlei klusjes doet zonder dat de oudere haar hoeft aan te sturen.

In de Unified Theory of Use and Acceptance of Technology (UTAUT) zijn de ervaringskwaliteiten terug te vinden in de prestatieverwachting en de verwachting van de moeite van gebruik. De prestatieverwachting hangt samen met de ervaringskwaliteiten op dezelfde manier als het waargenomen nut uit het Technology Acceptance Model. De prestatieverwachting is de mate waarin een oudere

resultaten van de dienst verwacht. De verwachting van de moeite van gebruik hangt op dezelfde manier samen met de ervaringskwaliteiten als het waargenomen gemak uit het Technology Acceptance Model.

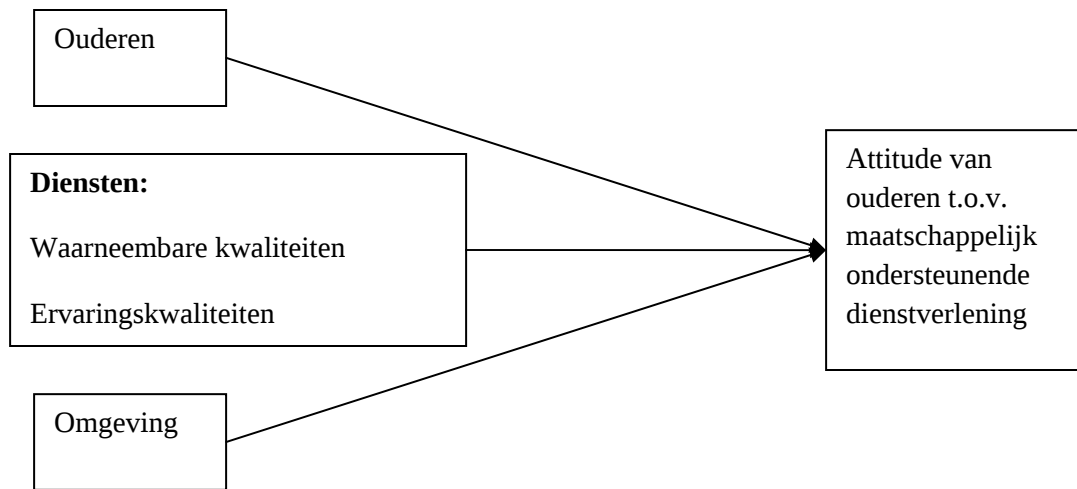
Kwaliteit van dienstverlening in dit onderzoek

In deze paragraaf is een invulling gegeven aan de manier waarop in dit onderzoek tegen kwaliteit van dienstverlening wordt aangekeken. Hoewel de twee soorten kwaliteiten niet één op één overeenkomen met de omschrijvingen uit de besproken theorieën uit de communicatiewetenschap, werd daarin voor deze kwaliteiten wel een duidelijke basis gevonden. Zowel in het Technology Acceptance Model als in de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology werden meerdere factoren gevonden die overeenkomen met de kwaliteiten. In tabel 2 is de overeenkomst tussen de kwaliteiten en de besproken theorieën uit de communicatiewetenschap weergegeven.

Diensten	Waarneembare kwaliteiten	Ervaringskwaliteiten
Theory of Planned Behavior (TPB)		
Technology Acceptance Model (TAM)	Waargenomen nut Waargenomen gemak	Waargenomen nut Waargenomen gemak
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Prestatieverwachting Verwachting van de moeite van gebruik	Prestatieverwachting Verwachting van de moeite van gebruik

Tabel 2: vergelijking van de factoren van de kwaliteit van dienstverlening met de theorie uit de communicatiewetenschap

Als de resultaten van deze paragraaf in het onderzoeksmodel worden ingevuld, komt het er als volgt uit te zien (figuur 6)



Figuur 6: Kwaliteit van diensten ingevuld in het basismodel

2.4 Omgeving

Beïnvloeding door de omgeving begint bij de opvoeding, waar ouders hun kinderen waarden, normen en goed gedrag bijbrengen, en blijft een rol spelen in de rest van ons leven. De waarden die wij meekrijgen in onze opvoeding bepalen onze oriëntatie op de maatschappij. Dit maakt onze maatschappij anders dan bijvoorbeeld de Chinese. Cultuur is een van de vormen waarin de omgeving ons beïnvloedt. Daarnaast zijn er vele andere mogelijkheden om de invloed van de omgeving te definiëren (McCormack et al, 2002). Zo bleek in het onderzoek van Luijkx dat de wensen van ouderen met betrekking tot zorg, welzijn en wonen afhankelijk zijn van de “leefstijl” die de oudere heeft (Luijkx et al., 2004; Luijkx, 2006). Met leefstijl bedoelt zij persoonskenmerken zoals het opleidingsniveau en inkomen, maar ook de levensinstelling van mensen en hun normen en waarden in het dagelijks leven. Aangezien dit onderzoek op een kleine schaal plaatsvindt, wordt hier gekozen om de omgeving zo lokaal mogelijk te kiezen. Met omgeving wordt in dit onderzoek bedoeld: de mensen met wie de oudere omgaat. Dit zijn zowel de mensen in de directe omgeving als de mensen die de oudere in het dorp tegenkomt. In deze paragraaf wordt beschreven welke mensen invloed hebben op de ouderen (paragraaf 2.4.1) en welke vormen van invloed zij hebben (paragraaf 2.4.2). Daarna wordt een conclusie getrokken over de invloed van de omgeving in dit onderzoek en worden de resultaten in het basismodel gepast (paragraaf 2.4.3).

2.4.1 Referentiegroepen

Groepen mensen met wie men zichzelf vergelijkt worden referentiegroepen genoemd. Schaefer (1994) onderscheidt twee soorten referentiegroepen. De eerste soort is de primaire groep: een groep mensen uit de directe omgeving. De familie of het kaartclubje zijn voorbeelden hiervan. Een primaire groep wordt gekenmerkt door persoonlijk contact, associatie en samenwerking. Een groep kan alleen primair zijn voor een oudere als deze persoon deel uit maakt van de groep. Het is nooit een groep buitenstaanders. Deze groepen worden primair genoemd omdat ze zo belangrijk zijn in de vorming van de sociale kant van het individu. In een primaire groep zijn individuele belangen vaak ondergeschikt aan het belang van de groep. Persoonlijke doelen worden afgestemd op de doelen van de groep. Een speler in een voetbal elftal probeert een vaste plaats in het team te verwerven ten koste van andere spelers, maar dat persoonlijke belang is ondergeschikt aan het groepsbelang van het winnen van de wedstrijd (Cooley, 1909). Een primaire groep heeft gezamenlijke ervaringen die een gezamenlijke identiteit creëren. Op deze manier is de persoonlijke identiteit verbonden met de groepsidentiteit. Binnen het gezin heeft men aan een half woord vaak genoeg, terwijl het voor een buitenstaander onbegrijpelijk is. Sommige dingen zijn vanzelfsprekend zonder dat ze ooit worden uitgesproken (Rouchy, 2002).

De andere soort referentiegroep is het collectief. Collectieven zijn groepen mensen die een gedeelde solidariteit bezitten op basis van gedeelde normen en waarden en die zichzelf verplicht zien om bepaalde verwachtingen over hun rol in de groep na te komen. Voorbeelden zijn mensen van een gelijke socio-economische status of mensen van dezelfde leeftijd (Bock et al., 1983). Een collectief heeft gezamenlijke “interesses” binnen de publieke opinie (Baur, 1960). Deze interesses zijn persoonlijke belangen bij sociale kwesties. Leden van het collectief zijn bezorgd over dezelfde dingen omdat ze dezelfde nadelen van een probleem ondervinden of dezelfde voordelen van een oplossing. Sommige leden van een collectiviteit zullen een sterkere interesse hebben dan anderen omdat zij andere voordelen en nadelen in het probleem of de oplossing zien. Dit is ook de reden dat niet alle leden van een collectief voor dezelfde oplossing van een specifiek probleem zullen kiezen. Ieder lid van het collectief heeft unieke persoonskenmerken die de kijk op het probleem beïnvloeden. Als een collectief een gezamenlijke mening heeft is dat een onstabiele mening.

2.4.2 *Invloed*

“Invloed” is een tweede omgevingsfactor die hier wordt beschreven. Vranken & Hendrickx (1993) onderscheiden twee soorten invloed die de omgeving op de attitude van een individu heeft: normatieve invloed en vergelijkende invloed. Normatieve invloed is de invloed van anderen die er voor zorgt dat wij ons aan hen conformeren om aardig gevonden en geaccepteerd te worden (Aronson et al., 2005). We hebben de neiging om ons aan te passen aan de heersende waarden en normen van onze omgeving. Dit gaat soms zo ver dat wij ons bij het maken van keuzes meer laten leiden door anderen dan door onze persoonlijke voorkeuren. Onbewust verlangen we allemaal naar status en weten we dat de wijze waarop anderen ons gedrag waarnemen deze status beïnvloedt (Bernheim, 1994). Dit effect treedt dan ook met name op als de gemaakte keuzes door anderen goed zijn waar te nemen en we een relatie zien tussen de keuze en onze status bij de mensen om ons heen. Dit fenomeen wordt ook wel sociale druk of groepsdruk genoemd (Asch, 1955). Goedkeuring van mensen die voor de persoon belangrijk zijn, zoals de familie of andere mensen in de persoonlijke omgeving, wordt door de meeste mensen erg prettig gevonden (Klandermans & Seydel, 1987).

In groepsverband kunnen normen en waarden gezien worden als gedragscodes waar de leden van een groep zich aan moeten houden. Meestal zijn deze normen en waarden niet expliciet duidelijk. Ieder individu van de groep interpreteert deze gezamenlijke normen en vormt zo een gedragscode voor zichzelf. Deze persoonlijke gedragscode wordt ook wel de “waargenomen norm” genoemd (Knight Lapinski & Rimal, 2005).

Vergelijkende invloed is gebaseerd op de aanname dat we geneigd zijn om anderen te imiteren. Een acteur op televisie bijvoorbeeld of een accent van iemand met wie we veel omgaan. Dit gaat vooral op voor mensen met wie we ons verwant voelen of willen voelen. Mensen die op ons lijken of mensen die beroemd zijn en aantrekkelijk gevonden worden. In de reclame wordt veel gebruik gemaakt van dit effect. Beroemdheden prijzen cola aan en de “typische huisvrouw” laat zien dat het wasmiddel echt zo goed werkt. Deze invloed wordt vergelijkend genoemd omdat het ons een basis geeft om onszelf te evalueren in relatie tot andere mensen. Vergelijkende invloed is vaak lastig te scheiden van normatieve invloed, omdat sociale vergelijkingen ook een normatieve kant hebben (Brock et al., 1983). Ons zelfbeeld is gedeeltelijk gebaseerd op deze vergelijking van onszelf met anderen. Als we zien dat wij beter in staat zijn om onze problemen op te lossen, of meer status hebben dan andere mensen in dezelfde omstandigheden, is dat goed voor ons zelfbeeld. Het omgekeerde is slecht voor ons zelfbeeld. Deze vergelijking is gebaseerd op wat wij bij anderen waarnemen. Het kan zijn dat die waarneming afwijkt van de werkelijkheid. Leeftijd is een

voor de hand liggende categorie om onderscheid te maken bij het kiezen van een vergelijkende groep. Mensen zijn meer geneigd om zich te vergelijken met anderen van dezelfde leeftijd. Vergelijkende invloed wordt dan ook vaak gekoppeld aan het collectief, terwijl normatieve invloed meer voorkomt vanuit de primaire groep (Hyman, 1960).

2.4.3 De omgeving in dit onderzoek

In de voorgaande paragrafen werd beschreven op welke manier de mensen uit de omgeving iemands attitude beïnvloeden. Het werd duidelijk dat de ouderen in de lokale omgeving worden beïnvloed door primaire groepen en collectieven en dat deze invloed is in te delen in normatieve en vergelijkende invloed. In deze paragraaf wordt beschreven op welke manier deze vormen van invloed terugkomen in de drie theorieën uit de communicatiewetenschap en hoe de invloed van de omgeving past binnen het basismodel.

Normatieve invloed

In de Theory of Planned Behavior is de normatieve invloed van de omgeving terug te vinden in de subjectieve norm. Het gaat hier over de mate waarin de oudere zich aanpast aan belangrijke anderen in zijn omgeving.

In het Technology Acceptance Model is de normatieve invloed niet terug te vinden.

In de Unified Theory of Use en Acceptance of Technology (UTAUT) is de normatieve invloed terug te vinden in de invloed van de omgeving.

Vergelijkende invloed

In de Theory of Planned Behavior is de vergelijkende invloed niet terug te vinden.

In het Technology Acceptance Model is de vergelijkende invloed niet terug te vinden.

In de Unified Theory of Use en Acceptance of Technology (UTAUT) is de vergelijkende invloed terug te vinden in de invloed van de omgeving.

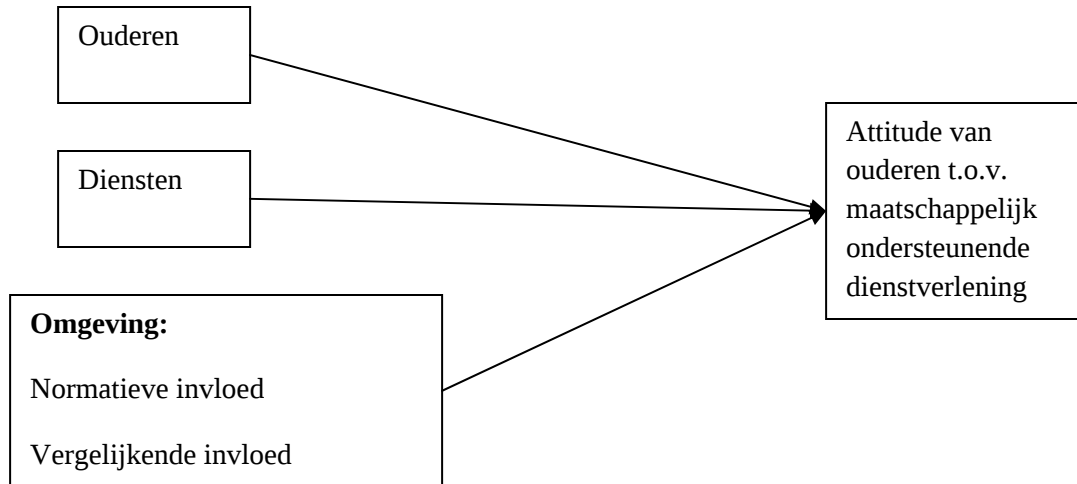
Invloed van de omgeving in dit onderzoek

In deze paragraaf is een invulling gegeven aan de manier waarop in dit onderzoek tegen de invloed van de omgeving wordt aangekeken. Voor beide vormen van invloed werd een basis gevonden in de besproken theorieën uit de communicatiewetenschap. In tabel 3 is de overeenkomst tussen de invloed van de omgeving en de gekozen theorieën uit de communicatiewetenschap weergegeven.

Omgeving	Normatieve invloed	Vergelijkende invloed
Theory of Planned Behavior (TPB)	Subjectieve norm	
Technology Acceptance Model (TAM)		
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	Sociale invloed	Sociale invloed

Tabel 3: Overeenkomst tussen de factoren van de invloed van de omgeving en begrippen uit de communicatiewetenschap

Als de resultaten van deze paragraaf in het onderzoeksmodel worden ingevuld, komt het er als volgt uit te zien (figuur 7).



Figuur 7: Kenmerken van de omgeving ingevuld in het basismodel

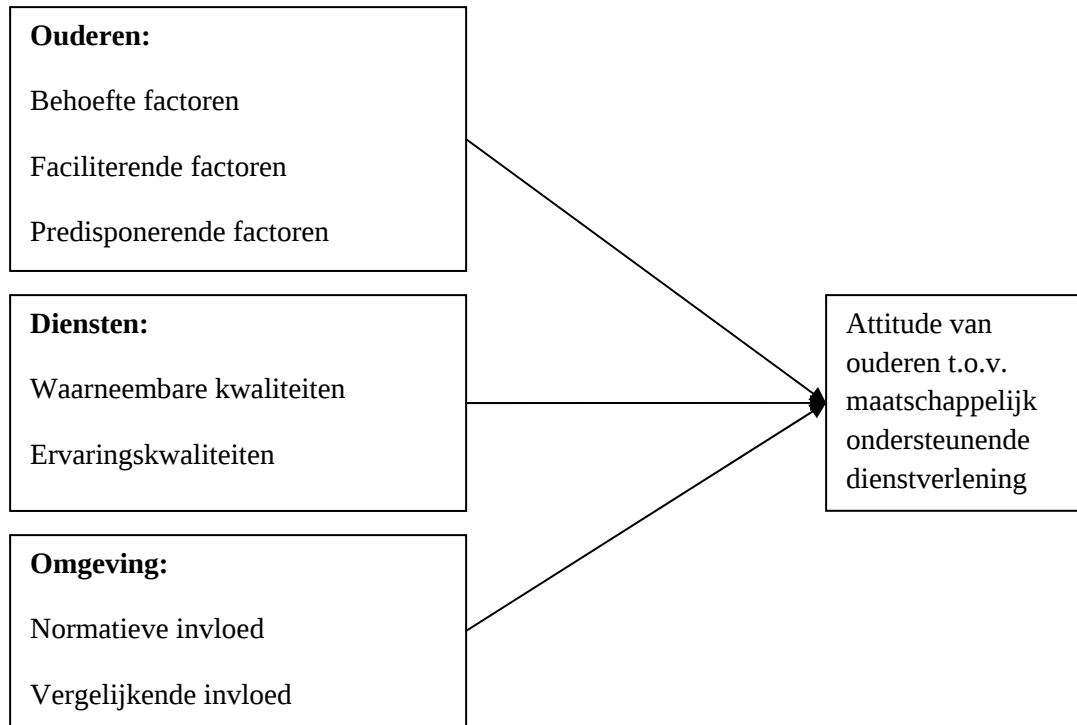
2.5 Onderzoeksmodel

In hoofdstuk 2 werd een theoretisch raamwerk gevormd aan de hand van het standaardmodel van Eason om de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening te kunnen voorspellen. Nadat de elementen van het model van Eason verder waren uitgewerkt werden ze vergeleken met drie belangrijke theorieën uit de communicatiewetenschap. Deze vergelijking is hieronder in tabel 4 samengevat.

Ouderen	Diensten	Omgeving
Behoeft factoren: Waargenomen controle over het gedrag (TPB) Waargenomen nut (TAM)	Waarneembare kwaliteiten: Waargenomen nut (TPB) Waargenomen gemak (TPB) Prestatieverwachting (UTAUT) Verwachting van de moeite van gebruik (UTAUT)	Normatieve invloed: Subjectieve norm (TPB) Sociale invloed (UTAUT)
Faciliterende factoren: Waargenomen controle over het gedrag (TPB) Ondersteunende factoren (UTAUT)	Ervaringskwaliteiten: Waargenomen nut (TPB) Waargenomen gemak (TPB) Prestatieverwachting (UTAUT) Verwachting van de moeite van gebruik (UTAUT)	Vergelijkende invloed: Sociale invloed (UTAUT)
Predisponerende factoren: Modererende variabelen: geslacht, leeftijd en ervaring (UTAUT)		

Tabel 4: Begrippen uit de drie theorieën van de communicatiewetenschap in het licht van het onderzoeksmodel

Uit deze gegevens blijkt dat de drie attitude theorieën uit de communicatiewetenschap goed overeenkomen met het usability model van Eason (1984). Vertaald naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening levert dit het model in figuur 8 op.



Figuur 8: Onderzoeksmodel: “Attitude ten opzichte van Maatschappelijk Ondersteunende Dienstverlening”

3. De Möll'nbuurt

In dit hoofdstuk wordt een analyse gemaakt van de bestaande situatie in de Möll'nbuurt in Denekamp. Deze analyse wordt vervolgens gebruikt om te kijken op welke manier de verschillende onderdelen in hoofdstuk 2 ontwikkelde onderzoeksmodel in deze specifieke situatie een rol spelen. Op basis hiervan worden vervolgens accenten gelegd in het onderzoeksmodel.

In paragraaf 3.1 wordt een analyse van de ouderen en hun omgeving in Denekamp en de Mölln'buurt gemaakt op basis van documenten van de gemeente Dinkelland en de Stichting Heemkunde Denekamp. Er wordt gekeken welke karakteristieken bepalend zijn voor het karakter van Denekamp en van de Mölln'buurt. In paragraaf 3.2 wordt een analyse van de bestaande dienstverlening in de Mölln'buurt gemaakt op basis van de website van de grootste zorgaanbieder in de regio: Carint (www.carint.nl) en een interview met ouderenadviseur Lidy Damhuis van de Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland uit Weerselo. In paragraaf 3.3 wordt daarna een conclusie getrokken over de huidige situatie in de Möll'nbuurt en een voorspelling gedaan over het relatieve belang van de verschillende onderdelen uit het onderzoeksmodel "Attitude ten opzichte van Maatschappelijk Ondersteunende Dienstverlening".

3.1 Ouderen in Denekamp en de Möll'nbuurt

Denekamp is een dorp in het noordoosten van Twente, vlak bij de Duitse grens. Het is onderdeel van de gemeente Dinkelland. Het dorp heeft ongeveer dezelfde bevolkingsopbouw als de rest van Twente. In Denekamp is 7% van de inwoners ouder dan 75. Het gemiddelde in Twente is 6%.

Denekamp is een dorp met een rijke traditie. Veel locaties in Denekamp herinneren aan vroeger, zoals het oude landgoed "De Singraven" en het Museum Natura Docet, het oudste natuurhistorisch museum van Nederland. De Stichting Heemkunde houdt zich specifiek bezig met het lokale landschap en de lokale cultuur. De geschiedenis van Denekamp is doorspekt met familienamen die de suggestie wekken dat de persoon minstens net zo belangrijk is als de gebeurtenis. De volgende tekst staat bijvoorbeeld op de website van de Stichting Heemkunde in een beschrijving van de locatie van de stichting:

"De familie Keizer die bijna twee en een halve eeuw een prominente rol heeft gespeeld in Denekamp, waren de eerste bewoners van het in 1876 gebouwde huis. Bij gebrek aan mannelijke

nakomelingen is na het overlijden van Anna Keizer een einde gekomen aan de Denekampse tak van de familie Keizer.”

Denekamp is een dorp van ons kent ons. “Noaber” is een woord dat in Denekamp veel gebruikt wordt. Letterlijk betekent “noaber” burens, maar het betekent ook elkaar helpen en gezamenlijk problemen oplossen.

De Möll'nbuurt ligt in het centrum van Denekamp, ten zuidwesten van het middelpunt van de stad. Möll'n is het Twentse woord voor molen. Deze buurt werd genoemd naar de Nicolaasmolen. Deze windmolen werd in 1859 gebouwd. Nadat de molen lange tijd door een molenaar werd bemand, werd hij in 1934 stilgelegd. Officieel bestaat de Möll'nbuurt niet. Hoewel iedere inwoner van Denekamp een redelijk idee heeft op welk stukje van Denekamp deze benaming slaat, heeft de gemeente de term nooit overgenomen. Hij komt niet in het gemeente archief voor.

De Möll'nbuurt is een van de wijken in Denekamp die aan het vergrijzen is. In deze wijk wonen 1245 mensen, wat de wijk eigenlijk te klein maakt voor grootschalige projecten op het gebied van wonen en zorg. Toch is er veel vraag naar diensten op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Met name het wooncomplex “De Volharding” vraagt extra aandacht. Alle bewoners van dit complex zijn ouder dan 65 jaar. In zeker zin is de Möll'nbuurt representatief voor de wijken van de gemeente Dinkelland. De omvang komt ongeveer overeen met de meeste andere wijken. Vergrijzing is een probleem wat ook in de andere wijken terug te vinden is. Een groot voordeel van de Möll'nbuurt is dat hier thuiszorgorganisatie Carint actief is en de bibliotheek in deze wijk gevestigd is. Dat zorgt ervoor dat de betrokken organisaties veel direct contact hebben met de bewoners van deze wijk. (Openbare bekendmakingen gemeente Dinkelland 10-07-2003)

3.2 Maatschappelijk ondersteunende diensten in de Möll'nbuurt

In deze paragraaf wordt een analyse gemaakt van bestaande maatschappelijk ondersteunende dienstverlening voor ouderen in de Möll'nbuurt. Eerst wordt een inventarisatie gemaakt van alle bestaande maatschappelijk ondersteunende diensten voor ouderen waarna wordt gekeken welke factoren uit het literatuuronderzoek op deze diensten van toepassing zijn. Deze inventarisatie is gemaakt aan de hand van de website van zorgaanbieder Carint (www.carint.nl) en een interview met ouderenadviseur Lidy Damhuis van de Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland. De volledige inventarisatie is terug te vinden in

bijlage 1. Vervolgens zijn de diensten ingedeeld in de volgende categorieën: diensten aan huis, aanpassingen aan de woning, ondersteunende diensten, sociale diensten en vervoersdiensten. Diensten aan huis en aanpassingen aan de woning bleken veruit de grootste categorieën te zijn. Deze categorieën worden hieronder elk aan de hand van een voorbeeld beschreven.

Diensten aan huis

Bij de diensten in deze categorie komt een dienstverlener langs bij de oudere. Het gaat hierbij om twee soorten dienstverlening. Ten eerste diensten waarvoor men normaal naar een professional gaat. De dienstverlening bestaat in dit geval uit het aan huis komen van deze professional, bijvoorbeeld een kapper aan huis. De tweede soort is dienstverlening waarbij iemand arbeidsintensieve klusjes opknapt waar de oudere zelf niet meer goed toe in staat is, bijvoorbeeld een tuinman aan huis. Deze twee soorten dienstverlening worden in dezelfde categorie opgenomen omdat er veel overlap is en beide soorten dienstverlening dezelfde eigenschappen vertonen. Deze diensten lijken er op gericht om HDL problemen op te lossen en de zelfstandigheid te bevorderen door noodzakelijke activiteiten die fysieke inspanning vereisen van ouderen over te nemen. Deze diensten worden niet vergoed door het ziekenfonds. Deze diensten bevatten vaak zowel waarneembare als ervaringskwaliteiten. De oudere heeft een idee wat het resultaat van de dienst zal zijn, maar kan de dienst pas na het gebruik op waarde schatten.

Naam	Kapper aan huis
Omschrijving	Via een zorgaanbieder kan een kapper aan huis worden geregeld. Dit is vooral bedoeld voor mensen die slecht ter been zijn. De kapper aan huis komt langs op afspraak en biedt de volgende services: wassen, knippen, watergolven en permanent. Deze service worden niet vergoed
Behoeft factoren	Fysiek
Faciliterende factoren	Zelfstandigheid, geld
Kwaliteiten	Waarneembaar, ervaring

Tabel 5: Voorbeeld van een dienst aan huis

Aanpassingen aan de woning

Bij de diensten in deze categorie worden er fysieke aanpassingen in het huis gemaakt om dagelijkse handelingen voor de oudere makkelijker of veiliger te maken. De diensten in deze categorie zouden moeten helpen tegen ADL problemen en in sommige gevallen tegen beperkingen in het gaan staan en zitten. Een voorbeeld hiervan is het aanbrengen van handvaten bij de douche en de trap. Deze diensten zijn over het algemeen kleine aanpassingen die geen ingrijpende gevolgen hebben. Ze lijken er op gericht om de oudere langer zelfstandig in zijn eigen huis te laten wonen. Deze diensten bevatten voornamelijk waarneembare kwaliteiten. De oudere weet van tevoren wat hij of zij van de dienst kan verwachten.

Naam	Handvaten bij onder andere douche en trap
Omschrijving	Handvaten aan de muur op verschillende plaatsen kunnen er voor zorgen dat de oudere zich veiliger kan voortbewegen in huis door zich op riskantere plaatsen zoals de douche en de trap aan de handvaten vast te houden.
Behoeft factors	Fysiek
Faciliterende factoren	Veiligheid
Kwaliteiten	Waarneembaar

Tabel 6: Voorbeeld van een aanpassing aan de woning

Ondersteunende diensten

Bij de diensten in deze categorie krijgt de oudere intensieve aandacht, begeleiding of verzorging. Dit zijn diensten die een ingrijpende invloed in het leven van de oudere hebben. Een voorbeeld hiervan is de wijkverpleegkundige die de oudere helpt met eten en drinken of wassen en aankleden. Deze categorie diensten vormt een laatste redmiddel voor een oudere die wel zelfstandig wil wonen, maar daar veel moeite mee heeft. Deze diensten worden over het algemeen niet vergoed. Deze diensten bevatten vaak veel experience qualities. De waarde van het intensieve contact wordt pas duidelijk nadat het contact heeft plaatsgevonden.

Naam	Verzorging/verpleging
Omschrijving	Een wijkverpleegkundige biedt ondersteuning bij verzorgende taken waar de oudere zelf niet (al dan niet tijdelijk) toe in staat is. Bijvoorbeeld helpen met eten en drinken of wassen en aankleden. De wijkverpleegkundige kan ook helpen bij het innemen van medicijnen en het geven van voorlichting en advies.
Behoeft factoren	Fysiek
Faciliterende factoren	Zelfstandigheid
Kwaliteiten	Ervaring

Tabel 7: Voorbeeld van een ondersteunende dienst

Sociale diensten

Deze categorie van diensten is gericht op de sociale contacten van ouderen. Deze diensten lijken voornamelijk bestemd voor ouderen die zich eenzaam voelen. Een voorbeeld hiervan is de ouderensoos. Deze diensten bevatten over het algemeen meer ervaringskwaliteiten dan waarneembare kwaliteiten. De waarde van sociale contacten wordt pas duidelijk nadat de sociale contacten hebben plaatsgevonden.

Naam	Ouderenverenigingen
Omschrijving	Sommige ouderenverenigingen organiseren groepsactiviteiten zoals een soosmiddag, gezamenlijk sporten of gezamenlijk kaarten
Behoeft factoren	Sociaal
Faciliterende factoren	Eenzaamheid
Kwaliteiten	Ervaring

Tabel 8: Voorbeeld van een sociale dienst

Vervoersdiensten

Deze categorie diensten is puur gericht op het vervoer van ouderen buiten het huis. In tegenstelling tot de andere categorieën bevat deze categorie alleen diensten voor een zeer specifiek probleem. Een voorbeeld

van deze categorie is de aanvraag van een electrofiets of scootmobiel. Deze diensten zijn duidelijk gericht op ouderen zonder eigen vervoermiddel of ouderen die moeite hebben met het gebruik van een auto of fiets. Deze diensten bevatten met name waarneembare kwaliteiten. Het effect van de dienst is bekend voordat de dienst wordt aangeschaft.

Naam	Electrofiets/scootmobiel
Omschrijving	Ouderen die slecht ter been zijn kunnen een electrofiets of een scootmobiel aanvragen. Een electrofiets is een fiets met een motortje voor als de oudere moe wordt van het fietsen. Een scootmobiel is een soort van stabiele scooter op vier wielen. Dit is handig voor ouderen die problemen hebben met lopen. Dit valt onder WVG vervoersvoorziening
Behoeft factoren	Fysiek
Faciliterende factoren	Zelfstandigheid
Kwaliteiten	Waarneembaar

Tabel 9: Voorbeeld van een vervoersdienst

3.3 Conclusie

In dit hoofdstuk is een overzicht van het aanbod van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening in de Möll'nbuurt gegeven. Er zijn nog vele andere diensten beschikbaar, echter dit zijn hoofdzakelijk varianten van diensten die in dit hoofdstuk voorkomen (zoals een kledinghersteller aan huis of een stomerij aan huis). Er is voor gekozen om deze niet mee te nemen in de analyse omdat met name de lijst services aan huis in theorie bijna onuitputtelijk is.

In deze paragraaf wordt beschreven welke verwachtingen uit deze analyse vallen af te leiden over de wijze waarop de verschillende onderdelen uit het onderzoeksmodel een rol spelen in de situatie in de Möll'nbuurt.

Ouderen

In het overzicht van de bestaande diensten in bijlage 1 lijken de fysieke problemen een grote rol te spelen. Er is een groot aantal producten en diensten dat inspeelt op mobiliteitsproblemen, maar ook het overnemen van taken zoals tuinieren of koken is goed geregeld. Verrassend genoeg werden pure ICT toepassingen niet aangetroffen. Zelfs diensten met een ICT aspect (bijvoorbeeld de personenalarmering waarbij een verbinding met familielid of verzorger tot stand wordt gebracht) komen nauwelijks voor. Sociale problemen lijken een minder grote rol te spelen. Er zijn weinig sociale diensten gevonden in de inventarisatie. Van de gevonden dienstverlening lijkt de voorkeur van de dienstverleners te gaan naar meer fysieke vormen van contact. Afgaande op de totale bestaande dienstverlening blijkt vooral de predisponerende factor zelfstandigheid erg belangrijk. Negenentwintig van de achtendertig gevonden diensten bevorderen op de een of andere manier het zelfstandig wonen of leven. De bestaande diensten zijn nauwelijks gericht op de faciliterende factoren veiligheid en eenzaamheid. Geld is ook belangrijk, maar dan in negatieve zin. De helft van alle dienstverlening kost geld (als predisponerende factor). Veel diensten, met name de services aan huis, worden niet vergoed en kosten wel een flinke hoop geld. De klussendienst bijvoorbeeld, kost vijftien euro per half uur. Op zich misschien wel betaalbaar, maar een oudere die slecht ter been is en veel van deze diensten gebruikt is dan wel een hoop geld kwijt. Het duurste is de ergonomie met vijftig euro per uur plus een toeslag van eenentwintig euro per huisbezoek. Op basis hiervan wordt verwacht dat fysieke problemen in dit onderzoek een grotere rol zullen gaan spelen dan sociale problemen. De faciliterende factoren zelfstandigheid en geld zullen vermoedelijk belangrijker zijn dan de faciliterende factoren veiligheid en eenzaamheid.

Diensten

Veruit de meeste maatschappelijk ondersteunende diensten (negentien van de zevenendertig) bevatten voornamelijk waarneembare kwaliteiten. De categorieën aanpassingen aan de woning en vervoersdiensten bestaan zelfs geheel uit diensten met voornamelijk waarneembare kwaliteiten. Elf van de zevenendertig diensten bevatten zowel waarneembare als ervaringskwaliteiten. Vooral de categorie diensten aan huis bevat veel diensten met een mix van beide kwaliteiten. Bij zeven van de zevenendertig diensten werden voornamelijk ervaringskwaliteiten aangetroffen. Deze diensten vielen vooral binnen de categorieën ondersteunende diensten en sociale diensten. Hieruit valt af te leiden dat waarneembare kwaliteiten waarschijnlijk belangrijker zullen zijn in dit onderzoek dan ervaringskwaliteiten.

Omgeving

Uit de beschrijving van Denekamp en de Möll'nbuurt blijkt dat de omgeving in dit onderzoek veel ouderen bevat en een sterke samenhang vertoont. Het "Noaberschap" geeft een grote mate van verbondenheid aan. De omgeving van de Möll'nbuurt is in die zin een collectief. Er zijn veel gezamenlijke interesses, zeker voor de ouderen binnen de wijk. Hoewel niet alle ouderen uit de wijk elkaar zullen kennen, zullen er ongetwijfeld onderwerpen en mensen zijn waarover de ouderen van de wijk veel zullen spreken. Op deze manier zullen veel van de oudere zich vergelijken met de mensen om hen heen. Dit impliceert dat vergelijkende invloed in dit onderzoek een grotere rol zal hebben dan normatieve invloed.

4. Onderzoek

Verschillende maatschappelijke organisaties uit Denekamp zijn geïnteresseerd in onderzoek naar de attitude van ouderen uit de Möll'nbuurt ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten (M.O.D's), zodat zij hun eigen diensten beter op de wensen van de ouderen kunnen afstemmen. In hoofdstuk 2 werd hiervoor een onderzoeksmodel ontwikkeld. Hierin werd omschreven hoe deze attitude afhangt van de oudere, de dienst en de omgeving. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek heeft plaatsgevonden.

Het onderzoek is gericht op de attitude van ouderen ten opzichte van bestaande maatschappelijk ondersteunende dienstverlening die op dit moment in de Moll'nbuurt wordt aangeboden. In het onderzoek kregen de respondenten een aantal beschrijvingen van diensten te zien op basis waarvan een half gestructureerd interview gehouden werd om hun attitude ten opzichte van deze diensten te achterhalen. Op basis van dit onderzoek zullen in hoofdstuk 6 conclusies getrokken worden over de attitude van de ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Tegelijkertijd biedt dit onderzoek de kans om te testen in hoeverre het gekozen basismodel gebruikt kan worden voor attitude onderzoek. Ten slotte wordt gekeken in hoeverre een bestaande methode voor het meten van attitude (de ladder methode) bruikbaar is voor het meten van attitude ten aanzien van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd: eerst worden in paragraaf 4.1 de doelstellingen van het onderzoek besproken. Vervolgens wordt in paragraaf 4.2 de respondenten selectie besproken. Daarna wordt in paragraaf 4.3 de gekozen methode voor het meten van de attitude uitgelegd en wordt aangegeven wat de consequenties van deze keuze zijn. Ten slotte wordt in paragraaf 4.4 de aanpak van het onderzoek besproken waarin het onderzoeksinstrument wordt beschreven.

4.1 *Doel van het onderzoek*

Dit onderzoek heeft één maatschappelijke doelstelling en twee wetenschappelijke doelstellingen. Het maatschappelijke doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Inzicht in de factoren die deze attitude bepalen betekent voor de organisaties die deze diensten aanbieden, dat ze beter in staat zijn om in te spelen op de

wensen van ouderen. Dit zorgt ervoor dat deze organisaties beter in staat zijn om te beoordelen welke vormen van dienstverlening goed aansluiten bij de zienswijze van de ouderen en bij welke vormen van dienstverlening verbetering mogelijk is.

Het eerste wetenschappelijke doel is het testen van het gebruikte model uit paragraaf 2.5. Het is nodig om na te gaan of de resultaten in overeenstemming zijn met wat op basis van de literatuur kan worden verwacht. Hoewel het aantal respondenten in dit onderzoek klein is, kunnen de resultaten van het onderzoek indicaties opleveren over de waarde van het model voor onderzoek naar attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

Het tweede wetenschappelijke doel is het testen van de laddering methode voor het meten van attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Laddering is een interviewmethode waarbij de onderzoeker vraagt naar eigenschappen van een product of dienst. Daarna vraagt de onderzoeker door en probeert erachter te komen welke waarden achter deze eigenschappen schuil gaan. Deze methode wordt in detail uitgelegd in paragraaf 4.3.1. Deze methode is eerder gebruikt voor het meten van attitude, maar nog nooit voor het meten van attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Specifiek zijn er twee mogelijke problemen waarop getest moet worden: de mate waarin laddering “kritieke incidenten” kan meten en de mate waarin ouderen in staat zijn om met de methode om te gaan. Deze twee problemen worden verder uitgelegd in paragraaf 4.3.3.

4.2 Respondenten

Voor dit onderzoek werden ouderen in de voormalige Molnbuurt in Denekamp benaderd voor een interview. Met ouderen worden hier personen van vijfenzestig jaar en ouder bedoeld. Aangezien deze ouderen allemaal ingeschreven staan in de gemeente Dinkelland, werd door de gemeente een adressenlijst geleverd. Om een random resultaat te krijgen werd in overleg met de gemeente elke tiende naam op de lijst benaderd. De eerste twintig ouderen die op deze wijze werden geselecteerd werden door de gemeente aangeschreven met de vraag of ze aan het onderzoek mee wilden werken. De dertig volgende namen in deze selectie werden als reservelijst gebruikt. Voor deze mensen werden er brieven opgesteld, maar nog niet verstuurd. Afgesproken werd dat er twintig mensen geïnterviewd zouden worden. Voor iedere oudere die niet aan het onderzoek mee wilde werken werd een nieuwe brief verstuurd. Ouderen die een brief ontvingen zijn vier dagen later gebeld om een afspraak te maken. In veel gevallen was geen

telefoonnummer beschikbaar. In deze gevallen werd aan huis langsgegaan om een afspraak te maken. De telefooninstructie, die ook gebruikt werd bij een afspraak aan huis, is terug te vinden in bijlage 2.

4.3 Methodiek

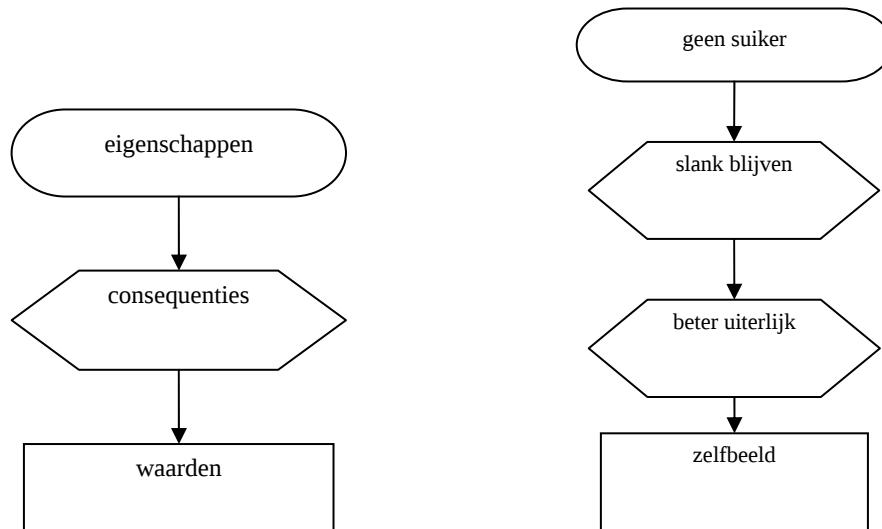
In deze paragraaf wordt de Laddering methode besproken. In paragraaf 4.3.1 wordt uitgelegd wat de laddering methode inhoudt. Daarna wordt in paragraaf 4.3.2 beschreven welke informatie de ladderingmethode oplevert. Ten slotte wordt in paragraaf 4.3.3 twee belangrijke problemen van de laddering methode besproken.

4.3.1 Laddering methode

In dit onderzoek werden ouderen gevraagd naar hun attitude ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten. Omdat de antwoordmogelijkheden niet van tevoren waren gedefinieerd, is hier gebruik gemaakt van een interviewtechniek om de respons van de ouderen in goede banen te leiden: de Laddering methode.

Laddering is een techniek die gebruikt wordt om te kijken welke consequenties van het gebruik van een bepaald product of een bepaalde dienst belangrijk zijn, en welke voordelen deze bieden. Er bestaan twee typen van laddering: “soft laddering” en “hard laddering” (Grunert et al, 1995; Russel et al, 2004). Soft laddering is een diepte interviewtechniek. Dit interview bestaat uit drie fasen en begint met het vragen aan de respondent naar eigenschappen van een product die belangrijk zijn voor de respondent. Daarna komt het interviewen zelf. Dit wordt voornamelijk gedaan met behulp van “probes” (Gutman, 1988) Dit zijn vragen als “Waarom is dat belangrijk voor u?” en “Waarom is dat zo?” Op deze manier worden vanuit de eigenschappen die de respondent in fase 1 heeft genoemd connecties gelegd naar consequenties en waarden. Het idee is dus dat concrete eigenschappen van een product in het hoofd van de consument gekoppeld zijn aan relevante consequenties van het gebruik ervan, en dat een consequentie van het gebruik van dit product, wat op zijn beurt gekoppeld is aan het bereiken van een persoonlijke waarde (Grunert, 1995). Een combinatie van dergelijke koppelingen heet een Means-End-Chain (M-E-C) (Gutman, 1997). Binnen de laddering methode wordt iedere M-E-C weergegeven door een ladder.

Een voorbeeld van een Means-End Chain is een consument die suikervrije cola drinkt omdat er geen suiker inzit. Dat vindt hij belangrijk omdat hij daar slank van blijft. Dat vindt hij belangrijk omdat hij er dan beter uitziet. Dat vindt hij belangrijk omdat het belangrijk vindt om er goed uit te zien. (zelfbeeld)



Figuur 9: Opbouw (links) en voorbeeld (rechts) van een Means-End Chain (Turpijn, 2004)

Bij hard laddering worden alle mogelijke eigenschappen, consequenties en waarden vooraf gegeven. De respondent kiest uit de mogelijkheden welke hij wil hebben. Hard laddering is beduidend minder arbeidsintensief dan soft laddering en kan op een computer gedaan worden, maar de vraag is of de resultaten even betrouwbaar zijn. Bij hard laddering wordt de respondent niet uitgedaagd om op eigen antwoorden te komen en zouden individuele verschillen dus wel eens kunnen verdwijnen. Bovendien wordt bij hard laddering vooraf een verdeling in categorieën gemaakt. Het is maar de vraag of dan altijd de juiste keuze wordt gemaakt (Grunert et al, 1995)

In een vergelijkend onderzoek laten Russell et al. (2004) zien dat soft laddering en hard laddering vergelijkbare resultaten produceren als het gaat om de sterkste means-end-chain relaties, maar dat soft laddering meer van deze relaties produceert. In dit onderzoek wordt daarom gekozen voor de soft laddering methode.

4.3.2 Analyse van resultaten bij laddering

De analyse van de resultaten van ladderling bestaat uit vier fasen: inhoudsanalyse, implicatiematrix, hiërarchische waardenkaart en dominantieberekening. Hieronder worden deze vier fasen met behulp van een voorbeeld kort beschreven.

Inhoudsanalyse

De inhoudsanalyse begint met het vastleggen van alle genoemde eigenschappen, consequenties en waarden van de respondenten op aparte formulieren. Daarna moeten de antwoorden in categorieën worden ingedeeld. Deze categorieën moeten zo breed zijn dat meerdere respondenten aangeven dat het ene element leidt tot het andere, maar niet zo breed dat de betekenis verloren gaat. Ten slotte wordt bekeken in welke ladder ieder element voorkomt. In het onderzoek van Gutman en Reynolds naar “wine coolers” kwamen de volgende categorieën voor:

Eigenschappen	Uitleg
Bevat koolzuur	De wijn bevat koolzuur
Knisperend	De wijn knispert bij het drinken
Duur	De wijn is duur
Uiterlijk van label	Het label van de wijn is opvallend
Vorm van fles	De vorm van de fles is opvallend
Minder alcohol	Er zit minder alcohol in de wijn
Vullend	De wijn vult snel
Kleinere maat	De fles heeft een kleinere inhoud
Consequenties	Uitleg
Verfrissend	Op deze manier ondergaat men een verfrissende werking
Kwaliteit	Dit toont de kwaliteit aan
Vrouwelijker	Dit geeft de wijn een vrouwelijke uitstraling
Minder drinken	Hierdoor drinkt men minder
Dorstlessend	De dorst wordt hiermee verminderd
Negatieve effecten voorkomen	Dit voorkomt negatieve effecten van alcohol
Afval vermijden	Het voorkomen van afval
Beloning	Het werkt als beloning
Verfijnd imago	Het imago wordt hierdoor verfijnd
Socialiseren	Hierdoor verbeterd men de sociale contacten
Indruk maken	Hiermee maakt men indruk op anderen
Waarden	Uitleg
Doelen bereiken	De respondent wil het meeste uit zichzelf halen
Zelfrespect	De respondent wil zich beter over zichzelf voelen
Erbij horen	De respondent zoekt vriendschap en verbondenheid
Familie gevoel	De respondent wil respect en relaties behouden

Tabel 10: Categorieën uit de inhoudsanalyse van Gutman & Reynolds (1988)

Implicatiematrix

In de implicatiematrix wordt in ieder vak met een cijfer aangegeven hoeveel respondenten een relatie leggen van het element in de rij naar het element in de kolom. Deze matrix laat zien hoe vaak ieder element leidt naar ieder ander element. Zowel direct als indirect. Indirecte relaties zijn belangrijk omdat het kan gebeuren dat verschillende respondenten vanaf een element A relaties leggen die later bij hetzelfde element B uitkomen. In het onderzoek van Gutman en Reynolds bestaat de consequentie “negatieve effecten voorkomen” uit verschillende onderdelen. Dronken worden, moe worden, agressief worden et cetera. Stel dat deze aspecten niet samen in dezelfde categorie te passen zijn en allemaal maar één of twee keer voorkomen. Dan zou het kunnen gebeuren dat later in het onderzoek deze relaties verdwijnen omdat ze niet representatief worden geacht, met als gevolg dat de in dit onderzoek wel belangrijke relatie tussen de eigenschap “minder alcohol drinken” en de consequentie “socialiseren” ook verdwijnt.

	Element nummer	Element naam	Consequenties											Waarden			
			Nr 9	Nr 10	Nr 11	Nr 12	Nr 13	Nr 14	Nr 15	Nr 16	Nr 17	Nr 18	Nr 19	Nr 20	Nr 21	Nr 22	Nr 23
Eigen-schappen	1	Bevat koolzuur	10	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2	Knisperend	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	3	Duur	-	12	-	-	-	-	-	2	1	-	1	1	-	-	-
	4	Uiterlijk van label	1	2	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
	5	Vorm van fles	1	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	6	Minder alcohol	1	-	-	-	1	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	7	Kleinere maat	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
	8	Vullend	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Conse-quenties	9	Verfrissend	X	-	1	-	10	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-
	10	Kwaliteit	-	X	3	-	-	-	1	4	-	-	4	3	-	-	-
	11	Vrouwelijker	-	-	X	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	1	-
	12	Minder drinken	-	-	-	X	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	13	Dorstlessend	-	-	-	-	X	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-
	14	Negatieve effecten voorkomen	-	-	-	-	-	X	-	-	-	5	1	-	-	-	4
	15	Afval vermijden	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	2
	16	Eloning	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	11	8	1	-	-
	17	Verfijnd imago	-	-	-	-	-	-	-	-	X	1	4	1	5	4	-
	18	Socialiseren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	9	5	3
	19	Indruk maken	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	1	-	10	-
Waarden	20	Doelen bereiken	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-
	21	Zelfrespect	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
	22	Er bij horen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
	23	Familie gevoel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X

Tabel 11: Implicatiematrix van het onderzoek van Gutman & Reynolds (1988): directe relaties

	Element nummer	Element naam	Consequenties											Waarden			
			Nr 9	Nr 10	Nr 11	Nr 12	Nr 13	Nr 14	Nr 15	Nr 16	Nr 17	Nr 18	Nr 19	Nr 20	Nr 21	Nr 22	Nr 23
Eigen-schappen	1	Bevat koolzuur	-	-	-	-	6	-	-	1	14	4	-	-	4	6	-
	2	Knisperend	-	-	-	-	4	-	-	4	3	1	4	-	-	7	-
	3	Duur	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	9	6	5	5	-
	4	Uiterlijk van label	-	-	2	-	-	-	-	-	4	-	2	1	3	2	-
	5	Vorm van fles	-	-	-	-	2	-	-	-	3	-	-	-	3	2	-
	6	Minder alcohol	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	1	4
	7	Kleinere maat	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	2
	8	Vullend	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	3	2	9	-
Conse-quenties	9	Verfrissend	X	-	-	-	-	-	-	10	1	1	6	4	2	3	-
	10	Kwaliteit	-	X	-	-	-	-	-	-	3	-	4	2	4	1	-
	11	Vrouwelijker	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	2	-	4	3	-
	12	Minder drinken	-	-	-	X	-	-	-	-	-	4	-	6	-	3	2
	13	Dorstlessend	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	8	-	4	4	-
	14	Negatieve effecten voorkomen	-	-	-	-	-	X	-	-	-	5	1	-	-	4	1
	15	Afval vermijden	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-
	16	Eloning	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	8	5	6	-
	17	Verfijnd imago	-	-	-	-	-	-	-	-	X	1	-	1	3	2	-
	18	Socialiseren	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
	19	Indruk maken	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	1	-	-	-
Waarden	20	Doelen bereiken	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-
	21	Zelfrespect	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
	22	Er bij horen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
	23	Familie gevoel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X

Tabel 12: Implicatiematrix van het onderzoek van Gutman & Reynolds (1988):indirecte relaties

Hiërarchische waardenkaart

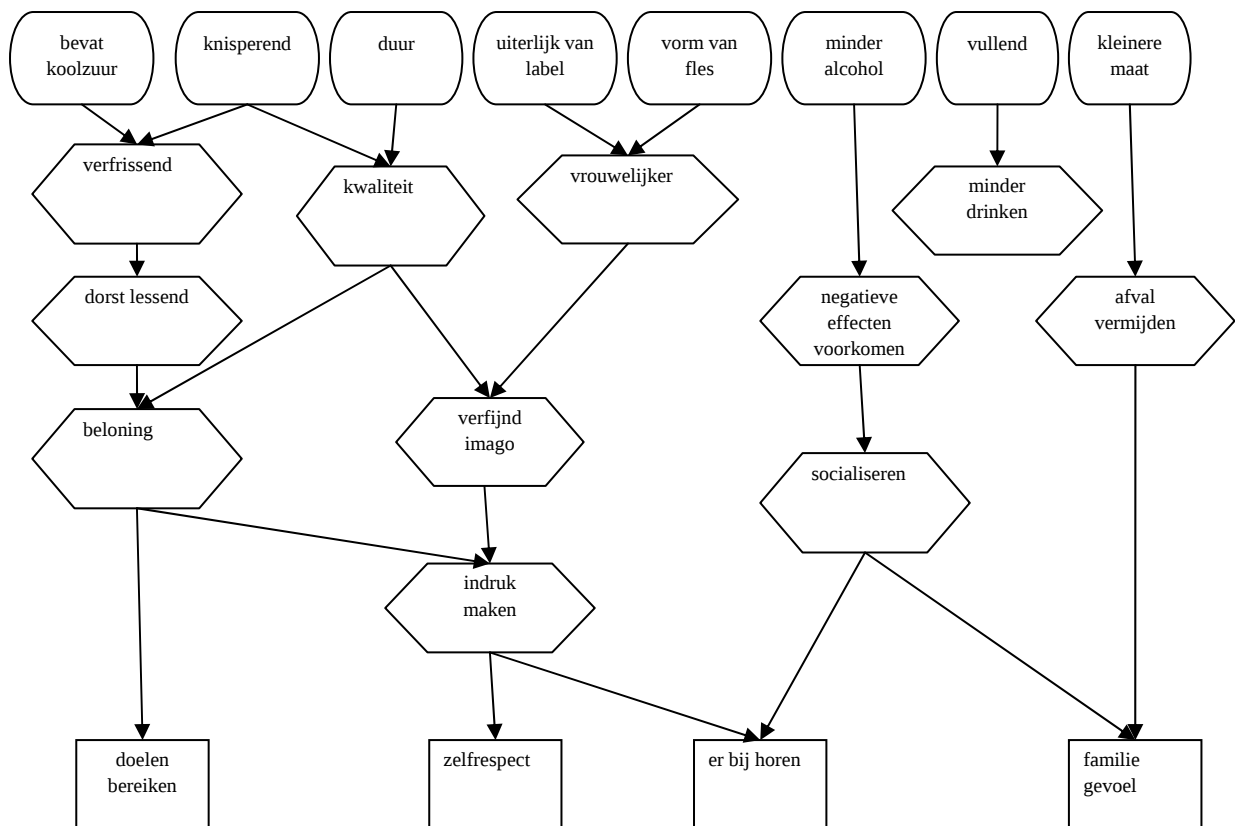
Deze kaart wordt ontwikkeld uit de implicatiematrix van de verzamelde data. Eerst worden de directe relaties bekeken. Als element A leidt naar element B, element B naar element C en element C naar D, dan wordt er een Means-End Chain A-B-C-D gevormd. Omdat de hiërarchische waardenkaart wordt gevormd uit het totaal van data, betekent dit niet dat er individuele respondenten hoeven te zijn die de A-B-C-D ladder in zijn geheel genoemd hebben. De hiërarchische waardenkaart wordt dan opgebouwd door alle Means-End Chains aan elkaar te koppelen. Meestal worden meerdere van deze kaarten gemaakt op basis van “cut-off” waarden. een cut-off waarde van drie betekent dat relaties die minder dan drie keer voorkomen niet in de waarden kaart opgenomen worden. Volgens Reynolds en Gutman (1988) worden meestal cut-off waarden van drie tot vijf gebruikt. In hun onderzoek hebben zij een cut off waarde van vier gebruikt. De hiërarchische waardenkaart uit hun onderzoek is in figuur 10 weergegeven.

Dominantieberekening

Na het maken van de hiërarchische waardenkaart is het belangrijk om daaruit de belangrijkste percepties van de respondenten te ontdekken. Dit kan door elke mogelijke Means-End Chain uit de hiërarchische waardenkaart te beschouwen als aparte ladder en van elk van deze mogelijke ladders te meten hoeveel directe en indirecte relaties zij bevatten. De dominante ladders geven niet de sterkste waarden aan, maar de sterkste hiërarchische structuur die bij de respondenten aanwezig is. De Means-end Chain “bevat koolzuur – verfrissend – dorstlessend – beloning – doelen bereiken” uit het onderzoek van Gutman en Reynolds bevat in het totaal 69 relaties en heeft daarom een dominantie van 69.

	Element nummer	Element naam	Consequenties				Waarden	Totaal
			1	9	13	16	20	-
Eigen-schappen	1	Bevat koolzuur	X	4	4	4	0	12
Conse-quenties	9	Verfrissend		X	10	15	4	29
	13	Dorstlessend			X	14	6	20
	16	Beloning				X	8	8
Waarden	20	Doelen bereiken					X	0
Totaal	-	-		4	14	33	18	69

Tabel 13: Frequenties van relaties in de Means-End Chain “bevat koolzuur – verfrissend – dorstlessend – beloning – doelen bereiken” uit het onderzoek van Gutman & Reynolds (1988)



Figuur 10: hiërarchisch waardenkaart uit het onderzoek van Reynolds & Gutman (1988)

4.3.3 Mogelijke problemen van de laddering methode

Er worden in de literatuur twee problemen bij het gebruik van de laddering methode genoemd. Attitude wordt vaak deels bepaald door specifieke belangrijke ervaringen. Als de tuinman een puinhoop maakt van de tuin zal een oudere niet snel geneigd zijn om nog een keer om een tuinman te vragen. Dit worden ook wel “kritische incidenten” genoemd (Harvey, 1998). Het ligt voor de hand dat kritieke incidenten belangrijker zijn naarmate de impact van het incident groter is. Bij maatschappelijk ondersteunende dienstverlening zou deze impact erg groot kunnen zijn. De vraag is of laddering in staat is om deze ervaringen te meten (Grunert et al., 1995).

Het tweede probleem is dat laddering uitgaat van een hiërarchische ordening van eigenschappen, consequenties en doelen. Dit impliceert een bepaalde structuur in de gedachten van de respondent (Van Rekom & Wierenga, 2002). Het is niet bewezen dat het menselijk brein op deze manier werkt. Een van de alternatieve gedachtegangen is dat het menselijk brein bestaat uit losse patronen of concepten zonder ordening. Er is veel onderzoek gedaan met laddering, maar weinig onder ouderen. Het is mogelijk dat ouderen, die niet met computers en internet zijn opgegroeid, meer moeite

hebben om hun gedachten in de logische structuur van het laddering interview te plaatsen en sneller geneigd zijn om in cirkels te praten. In de discussie van dit verslag in hoofdstuk 6.5 zal worden gekeken in hoeverre deze problemen bij de laddering methode het onderzoek hebben beïnvloed.

4.4 Aanpak

In dit onderzoek is gekeken hoe de verschillende soorten maatschappelijk ondersteunende dienstverlening zo goed mogelijk tegen elkaar uitgezet kunnen worden om een goed beeld van de onderliggende aspecten van de attitude te krijgen. Aangezien de laddering methode gericht is op specifieke producten en diensten is er voor gekozen om de respondent een aantal beschrijvingen van bestaande diensten voor te leggen en op deze wijze de attitude te meten. Er is gekozen voor zes diensten omdat laddering een arbeidsintensieve onderzoeksmethode is. Een keuze voor meer dan zes diensten zou teveel beslag leggen op de tijd van de respondent. De diensten zijn geselecteerd op fysieke versus sociale kenmerken, waarneembare kwaliteiten versus ervaringskwaliteiten, faciliterende factoren en de bestaande soorten dienstverlening die in hoofdstuk 3 gevonden werd. Met deze selectie kunnen specifieke resultaten gekoppeld worden aan de verschillende elementen van het onderzoeksmodel (ouderen, diensten en omgeving) en kunnen eventuele interactie-effecten tussen de elementen gevonden worden.

4.4.1 Instrument

In dit onderzoek wordt eerst gevraagd of de respondent sociale of fysieke problemen heeft. Dit wordt niet direct gevraagd, maar met een indicatie vraag. De vraag naar fysieke problemen is: “Heeft u een hulp in de huishouding?”. De vraag naar sociale problemen is: “Ziet u uw familie vaak?”. Deze twee vragen worden ook gebruikt door de Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland. Daarna wordt per dienst aan iedere respondent gevraagd wat hij belangrijk vindt aan deze dienst. Vervolgens wordt met behulp van de laddering methode geprobeerd om een totaaloverzicht van deze diensten te verkrijgen. Uit dit totaaloverzicht kan de onderzoeker de waardering bepalen door de positieve en negatieve elementen van de ladders tegen elkaar af te wegen, en de zoekstrategie door te kijken naar de manier waarop de kenmerken naar consequenties en waarden leiden. Een bijkomend voordeel is dat een totaaloverzicht de opdrachtgevers meer inzicht kan verschaffen in de redenen waarom respondenten wel of niet gebruik maken van deze diensten.

In het onderzoek krijgt de respondent beschrijvingen van zes diensten te zien: de personenalarmering, de klussendienst, de ergotherapie, “goat met”, sportief wandelen en de bond voor ouderen. De diensten worden hieronder kort beschreven. Een volledige beschrijving van deze diensten is in bijlage 3 te vinden.

Personenalarmering

De eerste dienst is de personenalarmering. Dit apparaat kunnen ouderen bij zich dragen en met een druk op de knop kunnen zij een alarmcentrale waarschuwen als ze gevallen zijn of andere problemen hebben. De eigenschappen hiervan kunnen van tevoren opgezocht worden. Deze dienst bevat veel waarneembare kwaliteiten en weinig ervaringskwaliteiten. Deze dienst geeft ondersteuning voor een fysiek probleem en valt in de categorie aanpassingen aan de woning zoals gedefinieerd in hoofdstuk 3.

Klussendienst

De tweede dienst is de klussendienst aan huis. Informatie over de prijs en het soort klussen dat deze dienst wil uitvoeren is van tevoren op te zoeken. Aangezien de oudere de opdrachtgever blijft heeft hij of zij een redelijke controle over het uitvoeren van de klus en kan hij of zij van tevoren afspraken maken met de klussendienst, maar of de klus goed uitgevoerd wordt is pas na afloop bekend. Deze dienst bevat een mix van ervaringskwaliteiten en waarneembare kwaliteiten. Ook deze dienst ondersteunt het fysieke aspect. Deze dienst valt in de categorie diensten aan huis.

Ergotherapie

De derde dienst is de ergotherapie aan huis. De ergotherapeut kijkt welke problemen de oudere tegenkomt bij het uitvoeren van dagelijkse handelingen en welke oplossingen hier voor zijn. Van tevoren is niet bekend hoe lang een bezoek duurt, met welke soorten oplossingen de ergotherapeut kan komen en welke consequenties dit heeft voor het leven van de oudere. Dit is een dienst die veel ervaringskwaliteiten bevat die niet in waarneembare kwaliteiten kunnen worden omgezet. Hier worden oplossingen gegeven voor fysieke problemen. Deze dienst komt uit de categorie ondersteunende diensten.

“Goat met”

De vierde dienst is “goat met”. Dit is een busje dat op afroep de oudere twee dagen in de week naar Ootmarssum kan vervoeren om sociale contacten aan te halen. Deze dienst bevat veel waarneembare kwaliteiten omdat iedereen van tevoren kan opzoeken wat de voorwaarden en kosten zijn van de rit. Deze dienst valt binnen de categorie vervoersdiensten. Deze dienst heeft een duidelijk sociaal karakter.

Sportief wandelen

De vijfde dienst is “sportief wandelen”, een groepswandeltocht voor ouderen. Van tevoren kan worden opgezocht waar de wandeltocht heen gaat, maar de sociale kant van de tocht is van tevoren niet te meten. Dit is een dienst met een aantal ervaringskwaliteiten en een aantal waarneembare kwaliteiten. Ook deze dienst valt in het sociale vlak. Deze dienst komt uit de categorie sociale diensten.

Katholieke Bond voor Ouderen

De zesde dienst is lid worden van de Katholieke Bond voor Ouderen. Deze bond heeft een programma met meerdere activiteiten. Hoewel de activiteiten van tevoren bekend zijn, betekent elke activiteit veel sociaal contact met andere leden. Deze dienst bevat veel ervaringskwaliteiten die niet in waarneembare kwaliteiten kunnen worden omgezet. Deze dienst biedt sociale oplossingen. Ook deze dienst valt binnen de categorie sociale diensten.

De hierboven genoemde diensten zijn allen bestaande diensten die in Denekamp worden aangeboden. De eerste drie diensten komen van een zorgverzekeraar, de laatste drie van belangenverenigingen voor ouderen. Er is voor gekozen om dicht mogelijk bij de beschrijving van de aanbieder te blijven. Omdat verwacht wordt dat de bekendheid met sommige van deze diensten, zoals “Goat met”, erg groot is, is de naam van de aanbieder niet weggehaald uit de omschrijving. In hoofdstuk 3 werd een voorspelling gedaan over de mate waarin ouderen alle diensten zouden beoordelen op behoefte factoren, faciliterende factoren en kwaliteit van dienstverlening. In tabel 14 is deze voorspelling in de vorm van het onderzoeksmodel weergegeven.

	Ouderen			Diensten	Omgeving
	Behoeft factoren	Faciliterende factoren	Predisponerende factoren		
Personen alarmering (aanpassingen aan de woning)	Fysiek	Zelfstandigheid Veiligheid		Waarneembare kwaliteiten	
Klussendienst (diensten aan huis)	Fysiek	Zelfstandigheid Geld		Mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten	
Ergotherapie (ondersteunende diensten)	Fysiek	Zelfstandigheid Geld		Ervaringskwaliteiten	
“Goat met” (vervoersdiensten)	Sociaal	Eenzaamheid		Waarneembare kwaliteiten	
Sportief wandelen (sociale diensten)	Sociaal	Eenzaamheid		Mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten	
Katholieke Bond voor Ouderen (sociale diensten)	Sociaal	Eenzaamheid		Ervaringskwaliteiten	

Tabel 14: Voorspelling van de beoordeling de diensten door ouderen in termen van het onderzoeksmodel

Door aan het einde van het onderzoek deze voorspelling te toetsen aan de hand van de antwoorden van de ouderen kan worden gekeken in hoeverre de gevonden behoefte factoren, faciliterende factoren en kwaliteiten van diensten overeenkomen met de voorspelde, en wat de verklaring kan zijn voor de verschillen.

5. Resultaten

Dit hoofdstuk bestaat uit drie delen. In paragraaf 5.1 wordt op grond van de resultaten van de ladder methode een beeld gegeven van de attitude ten opzichte van elke dienst, en wordt gekeken in hoeverre de drie factoren van het gebruikte model (ouderen, diensten en omgeving) daarin zijn terug te vinden. De resultaten worden per dienst gegeven. Eerst de personenalarmering in paragraaf 5.1.1. Dan de klussendienst in paragraaf 5.1.2. Vervolgens ergotherapie in paragraaf 5.1.3. Daarna gaat het met in paragraaf 5.1.4. Dan sportief wandelen in paragraaf 5.1.5 en ten slotte de katholieke bond voor ouderen in paragraaf 5.1.6. In paragraaf 5.2 worden de ladder resultaten teruggebracht tot een simpel positief of negatief om de impact van de “behoefte factoren” en “predisponerende factoren” van de ouderen op de attitude te kunnen beoordelen. Hierna wordt gekeken naar mogelijke interactie effecten tussen de verschillende factoren en ten slotte worden de resultaten nog even kort samengevat.

5.1 *Attitude ten aanzien van diensten*

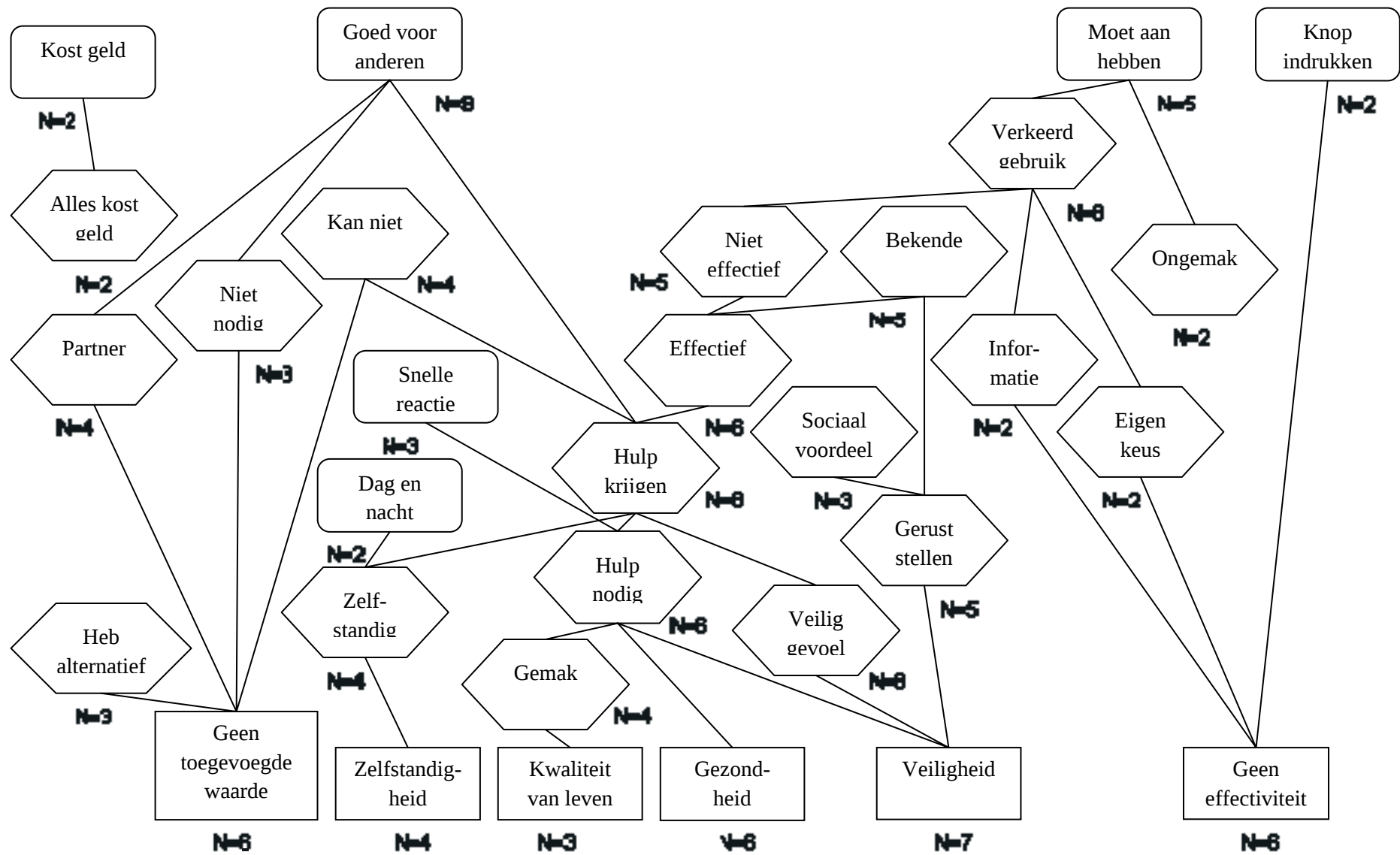
In deze paragraaf worden de resultaten uitgewerkt volgens de ladder methode die in paragraaf 4.3 is besproken. De implicatietabellen en uitwerkingen van niet dominante ketens die deze methode oplevert zijn in bijlagen 5 tot en met 10 opgenomen om de resultaten overzichtelijk te houden. Voor de hiërarchische waardenkaarten is overal een cut off waarde van 2 gebruikt om het vergelijken makkelijker te maken. Dit betekent dat alleen datgene dat door minimaal twee personen genoemd wordt in de resultaten wordt meegenomen. Bij iedere dienst is gekeken in hoeverre de resultaten overeenkomen met de factoren “diensten”, “ouderen” en “omgeving” van het model uit paragraaf 2.8. Bij de beoordeling van de factor “diensten” is gekeken hoeveel waarneembare en ervaringskwaliteiten terug te vinden zijn in het resultaat. Er wordt niet gekeken naar consequenties en waarden omdat deze per definitie niet van tevoren zijn te beoordelen. Bij de beoordeling van de factor “omgeving” is gekeken welke eigenschappen, consequenties en waarden blijken geven van normatieve of vergelijkende invloed. Bij de beoordeling van de factor “ouderen” is gekeken welke eigenschappen, consequenties en waarden overeenkomen met de “faciliterende factoren” (geld, veiligheid, zelfstandigheid en eenzaamheid). De “behoefte factoren” en “predisponerende factoren” komen in paragraaf 5.2 aan bod.

5.1.1 *Personenalarmering*

Voor de personenalarmering werden zeventien eigenschappen, eenenveertig consequenties en zestien waarden genoemd. Na toepassing van de cut off waarde van twee bleven er zes eigenschappen, negentien consequenties en zes waarden over. Deze zijn in tabel 15 weergegeven. Deze antwoorden vertegenwoordigen eenenveertig procent van de data.

Eigenschappen	Uitleg
1: Kost geld	Deze dienst kost geld
2: Goed voor anderen	Deze dienst is goed voor anderen
3: Moet aan hebben	Dit apparaat moet je om je nek dragen en omhouden
4: Knop indrukken	Deze dienst gebruik je door een knop in te drukken
5: Snelle reactie	Deze dienst geeft een snelle reactie bij het gebruik
6: Dag en nacht	Deze dienst kan je dag en nacht gebruiken
Consequenties	Uitleg
7: Verkeerd gebruik	Maar deze dienst wordt vaak verkeerd gebruikt, bijvoorbeeld omdat het alarm op het nachtkastje blijft liggen
8: Alles kost geld	Maar alles kost geld
9: Kan niet	Maar als een ongeval te snel gaat kan je dat niet meer
10: Niet effectief	Daarom is het in sommige situaties maar de vraag of het apparaat effectief is
11: Bekende	Dan kan je door een bekende geholpen worden
12: Ongemak	Dat zit in de weg en is ongemakkelijk
13: Niet nodig	Daarom heb ik deze dienst niet nodig
14: Partner	Want ik en mijn partner zorgen wel voor elkaar
15: Effectief	Maar deze dienst is effectief genoeg
16: Informatie	Want de manier van gebruiken en het belang van goed gebruik worden onvoldoende benadrukt
17: Sociaal voordeel	Daarom kan je makkelijker contact houden met je omgeving
18: Eigen keus	Maar dat is hun eigen keus. Je moet het wel willen.
19: Hulp krijgen	Dan weet je zeker dat je hulp krijgt
20: Gerust stellen	Daardoor kom je makkelijker tot rust
21: Hulp nodig	Want in sommige situaties heb je hulp nodig
22: Veilig gevoel	Dat geeft een veilig gevoel
23: Zelfstandig	Dan kan je jezelf beter thuis redden
24: Heb alternatief	Wij hebben al een eigen systeem of we gebruiken de telefoon wel als er wat gebeurt
25: Gemak	Dat scheelt een hoop moeite
Waarden	Uitleg
26: Veiligheid	Het personenalarm zorgt voor veiligheid
27: Geen effectiviteit	Het personenalarm werkt niet goed genoeg
28: Geen toegevoegde waarde	Het personenalarm heeft geen toegevoegde waarde
29: Zelfstandigheid	Het personenalarm zorgt voor meer zelfstandigheid
30: Kwaliteit van leven	Het personenalarm zorgt voor een beter volwaardig leven
31: Gezondheid	Het personenalarm helpt om langer gezond te blijven

Tabel 15: Eigenschappen, consequenties en waarden van de personenalarmering



Figuur 11: Hiërarchische waarden kaart van personenalarm

Dominante keten

De dominante keten bij deze dienst is de stap Moet aan hebben – Verkeerd gebruik – Niet effectief – Effectief – Hulp krijgen – Veilig gevoel – Veiligheid. Deze keten bevat 35 relaties en is daarmee de sterkst aanwezige hiërarchische structuur. De volledige dominantie berekening is in bijlage 5 opgenomen. Deze structuur vertegenwoordigt een waarneembare strategie: Vanuit een van tevoren bekende eigenschap wordt een afweging gemaakt over de waarde van deze dienst. Deze structuur hoeft niet voor een soortgelijke alternatieve dienst op te gaan.

Element nummer	Element naam	3	7	10	15	19	22	26	Totaal
3	Moet aan hebben	X	4	1	0	1	1	1	8
7	Verkeerd gebruik		X	3	0	0	1	1	5
10	Niet effectief			X	2	0	1	2	5
15	Effectief				X	2	2	2	6
19	Hulp krijgen					X	3	4	7
22	Veilig gevoel						X	4	4
26	Veiligheid							X	0
Totaal		0	4	4	2	3	8	14	35

Tabel 16: Dominante keten van personenalarm

Analyse

Diensten

De eigenschappen van de personenalarmering vallen voornamelijk in de waarneembare categorie. De meeste eigenschappen die gewenst worden zijn aspecten van de functionaliteit van de personenalarmering. Een belangrijke uitzondering is “goed voor anderen” Dit is een duidelijke ervaringskwaliteit omdat je niet zeker weet of de personenalarmering een specifiek persoon helpt vóórdat hij of zij de dienst heeft aangeschaft. Het belang van eigenschappen uit de waarneembare categorie wordt kleiner als er gekeken wordt naar het aantal mensen dat een eigenschap genoemd heeft. “Goed voor anderen” wordt negen keer genoemd, terwijl alle andere eigenschappen bij elkaar zestien keer genoemd worden.

Omgeving

“Goed voor anderen” is een uiting van vergelijkende invloed, hoewel hier ook een normatieve component inzit. Het is een negatieve vergelijking: andere mensen hebben dit nodig, maar ik kan mijn problemen zelf wel oplossen. De normatieve invloed zit hier in redenering “Goed voor anderen” – “Partner”. De norm van de partner om zelf voor de oudere te zorgen speelt hier een rol in de houding van de oudere tegenover deze vorm van dienstverlening.

Ouderen (faciliterende factoren)

De factor geld lijkt een erg kleine rol in de personenalarmering te spelen. De factor wordt twee keer genoemd en alleen in de structuur “Kost geld” – “Alles kost geld”. Oftewel: De personenalarmering kost geld, maar alles kost geld. De factor veiligheid werd als waarde zeven keer genoemd en als consequentie (“veilig gevoel”: dit geeft een veilig gevoel) zes keer. Veiligheid is de meest genoemde waarde bij de personenalarmering. Deze factor zit verweven in meerdere hiërarchische structuren en draagt zeker bij aan de attitude ten opzichte van de personenalarmering. De factor zelfstandigheid wordt vier keer als waarde genoemd en vier keer als consequentie (“zelfstandig”: dan kan je jezelf beter thuis redden). Hoewel zelfstandigheid weinig verbindingen in de hiërarchische waardenkaart heeft, zijn er wel veel structuren waar het deel van uit maakt. Dit komt omdat veel structuren de verbinding “Hulp krijgen” – “Zelfstandig” bevatten. De factor eenzaamheid komt nauwelijks in de personenalarmering voor. De enige mogelijke verwijzing naar eenzaamheid is de consequentie “Sociaal voordeel”: Daarom kan je makkelijker contact houden met je omgeving. Dit is niet een op een te vertalen naar eenzaamheid en deze consequentie wordt bovendien maar door drie mensen genoemd.

Conclusies

Van tevoren werd in hoofdstuk drie een inschatting gemaakt dat de resultaten voor de personenalarmering voornamelijk de faciliterende factoren veiligheid en zelfstandigheid zouden bevatten, en meer waarneembare dan ervaringskwaliteiten zouden bevatten. Deze inschattingen blijken te kloppen.

De manier waarop de personenalarmering gebruikt wordt speelt in de eigenschappen en consequenties bij deze dienst een grote rol. Van de zes eigenschappen geven er drie de functionaliteit van de dienst aan, en geeft er één (“Moet aan hebben”) geeft restricties in het gebruik aan. In de

consequenties komt gebruik voornamelijk op een negatieve manier naar voren. “Verkeerd gebruik”, “Kan niet” en “Informatie” geven aan dat er problemen zijn met de manier waarop het apparaat gebruikt moet worden. Opvallend is de lange keten van “Moet aan hebben” naar “Kwaliteit van leven”. Deze redenatie is door geen enkel individu gemaakt, maar ontstaat als meerdere antwoorden samen genomen worden. De gevolgtrekking “Niet effectief” – “Effectief” lijkt tegenstrijdig, maar geeft aan dat het niet effectief zijn van de dienstverlening ligt aan de omstandigheden en niet aan de dienst zelf.

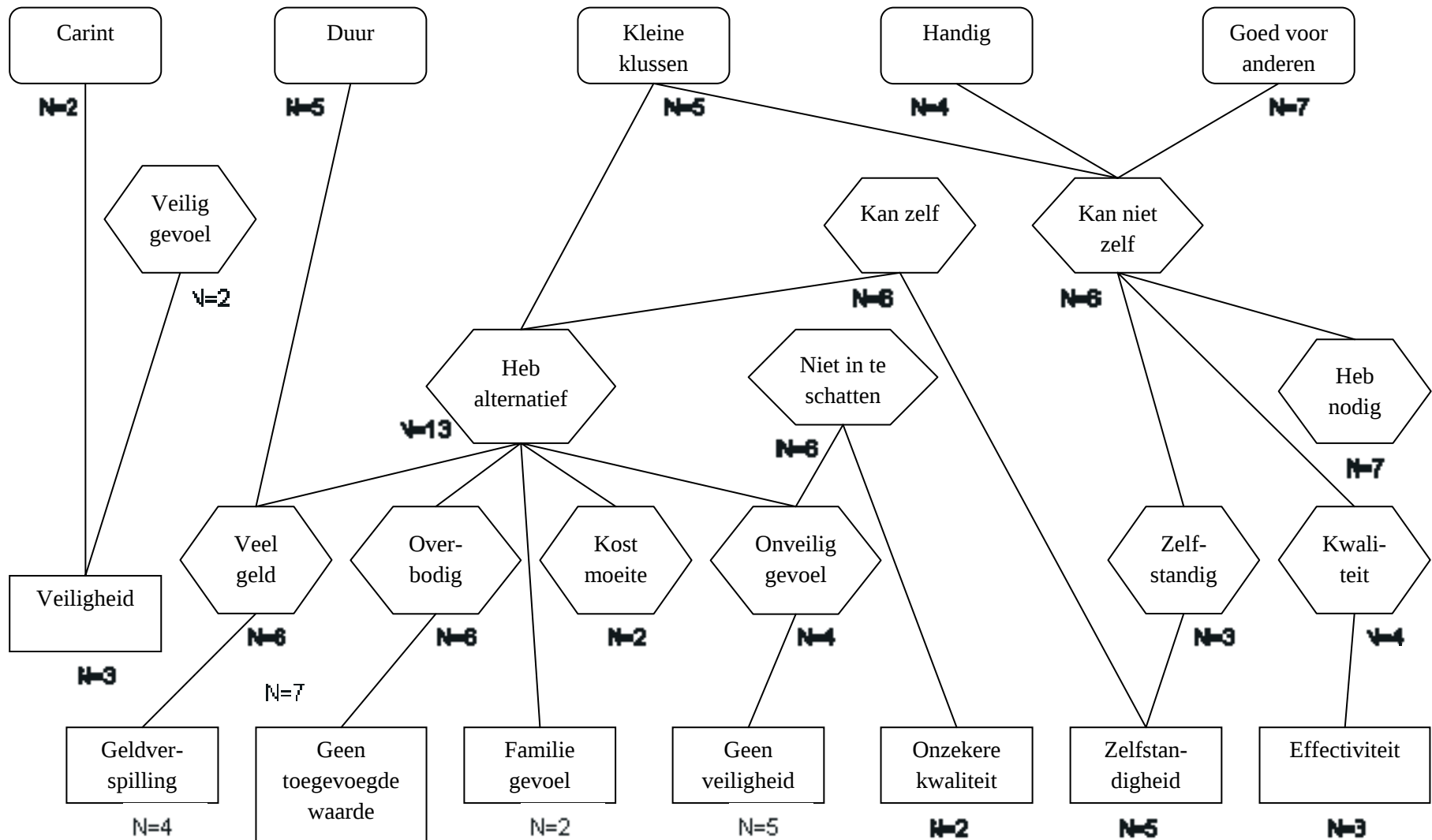
De waarde “Geen toegevoegde waarde” schijnt gedeeltelijk samen te hangen met het hebben van alternatieven. In de ladders blijkt dat deze waarde wordt veroorzaakt door positieve ladders. “Geen toegevoegde waarde” betekent vaak ‘Deze dienst heeft geen toegevoegde waarde voor mij’. De toegevoegde waarde voor anderen wordt meestal wel gezien.

5.1.2 Klussendienst

Voor de klussendienst werden twaalf eigenschappen, veertig consequenties en achttien waarden genoemd. Na toepassing van de cut off waarde van twee bleven er vijf eigenschappen, twaalf consequenties en acht waarden over. Deze zijn in tabel 17 weergegeven. Deze antwoorden vertegenwoordigen eenenveertig procent van de data.

Eigenschappen	Uitleg
1: Carint	Deze klussendienst is van Carint
2: Duur	Deze dienst is duur
3: Kleine klussen	Deze dienst doet kleine klusjes
4: Handig	Deze dienst is handig
5: Goed voor anderen	Deze dienst is goed voor mensen die alleen zijn of het zelf niet meer kunnen
Consequenties	Uitleg
6: Veilig gevoel	Dat geeft mij een veilig gevoel
7: Kan zelf	Dat kan ik zelf nog wel
8: Kan niet zelf	Dat kan ik niet meer zelf
9: Heb alternatief	Dat doen familie of bekenden wel voor ons
10: Niet in te schatten	Daarom weet je niet van tevoren hoe goed de klussendienst is
11: Heb nodig	Daarom heb ik de klussendienst nodig
12: Veel geld	Dat kost mij veel geld
13: Overbodig	Daar heb ik niks aan
14: Kost moeite	Daarom kost de klussendienst me meer moeite dan het alternatief
15: Onveilig gevoel	Dat kan gevaarlijke situaties opleveren, of iemand die kwaad in de zin heeft
16: Zelfstandig	Op die manier kunnen wij nog goed thuis leven
17: Kwaliteit	Dan weet je zeker dat het goed gebeurt
Waarden	Uitleg
18: Veiligheid	De klussendienst biedt veiligheid
19: Geldverspilling	De klussendienst is geldverspilling
20: Geen toegevoegde waarde	De klussendienst heeft geen toegevoegde waarde
21: Familie gevoel	Ons alternatief voor de klussendienst draagt bij aan het familiegevoel
22: Geen veiligheid	De klussendienst geeft een onveilig resultaat
23: Onzekere kwaliteit	De klussendienst geeft een onzeker resultaat
24: Zelfstandigheid	De klussendienst stelt ons in staat zelfstandig thuis te leven
25: Effectiviteit	De klussendienst biedt effectieve dienstverlening

Tabel 17: Eigenschappen, consequenties en waarden van de klussendienst.



Figuur 12: Hiërarchische waarden kaart voor de klussendienst

Dominante keten

De dominante keten bij deze dienst is de stap “Kan zelf – Heb alternatief – Overbodig – Geen toegevoegde waarde”. Deze keten bevat negentien relaties en is daarmee de sterkst aanwezige hiërarchische structuur. De volledige dominantie berekening is in bijlage 6 opgenomen. Deze structuur is niet te zien als waarneembare of uitprobeer strategie. Een waarneembare strategie zou duidelijk moeten maken op welk punt een soortgelijke dienst zou moeten verschillen om de interesse van de oudere op te wekken. Een uitprobeer strategie zou moeten leiden tot het uitproberen van een dienst, mogelijk op basis van onvolledige informatie. Deze structuur komt met beiden niet overeen.

Element nummer	Element naam	7	9	13	20	Totaal
7	Kan zelf	X	2	1	2	5
9	Heb alternatief		X	3	6	9
13	Overbodig			X	5	5
20	Geen toegevoegde waarde				X	0
Totaal	-	0	2	4	13	19

Tabel 18: Dominante keten van klussendienst

Analyse

Diensten

De eigenschappen van de klussendienst zijn een mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten. “Kleine klussen”, “Duur” en “Carint” zijn duidelijke waarneembare kwaliteiten. “Goed voor anderen” en “Handig” zijn pas goed te beoordelen na het gebruik van de klussendienst en vallen dus binnen de ervaringskwaliteiten.

Omgeving

De invloed van de omgeving wordt bij de klussendienst teruggevonden in de eigenschap “Goed voor anderen” en de waarde “Familiegevoel”. “Goed voor anderen” is een uiting van vergelijkende invloed. In de structuur “Goed voor anderen” – “Kan niet zelf” is deze dienst geschikt voor andere mensen die het niet meer zelf kunnen. De respondenten die dit zeggen geven hiermee aan dat zij hun problemen zelf wel oplossen. “Familiegevoel” is een vorm van normatieve invloed. De invloed van de familie zorgt voor het waarderen van de ene oplossing boven de andere.

Ouderen (faciliterende factoren)

De factor geld levert bij de klussendienst een volledige structuur op. De eigenschap “Duur” leidt via de consequentie “Veel geld” naar de waarde “Geldverspilling”. De volledige structuur geeft aan hoe belangrijk dit aspect voor deze ouderen is. Deze structuur wordt door ongeveer een kwart van de ouderen benoemd. De factor veiligheid werd bij de klussendienst acht keer als waarde benoemd (drie keer “Veiligheid” en vijf keer “Geen veiligheid”) en zes keer als eigenschap (twee keer “Veilig gevoel” en vier keer “Onveilig gevoel”). Het grote aantal mensen dat dit aspect benoemt en het voorkomen van veiligheid in zowel positieve als negatieve zin geven een duidelijke invloed van deze factor weer. De factor zelfstandigheid wordt vijf keer als waarde genoemd en drie keer als consequentie. Deze factor wordt door een kwart van de ouderen benoemd en is verweven in meerdere structuren. De factor eenzaamheid komt in de klussendienst niet voor.

Conclusie

Van tevoren werd in hoofdstuk drie een inschatting gemaakt dat de resultaten voor de klussendienst voornamelijk de faciliterende factoren zelfstandigheid en geld zou bevatten, en een mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten zou vertonen. In dit licht is het belang van de factor “Veiligheid” in de resultaten opmerkelijk. In de literatuur werd veiligheid voornamelijk gezien als bescherming, bijvoorbeeld gebruiksveiligheid als bescherming tegen ongevallen of vormen van fiscale veiligheid als bescherming tegen oplichting. De kleine klussen van de klussendienst werden niet geacht met dit soort veiligheid te maken te hebben. Ouderen zien veiligheid blijkbaar anders. Met name de structuur “Niet in te schatten” – “Onveilig gevoel” – “Geen veiligheid” laat zien dat ouderen de mate waarin zij de mensen kennen die bij hen over de vloer komen als indicatie zien voor veiligheid bij de klussendienst. Slechts twee van de vijf eigenschappen (“Kleine klussen” en “Handig”) zijn gericht op functionaliteit. Opvallend is de eigenschap “Carint”. Blijkbaar is de wetenschap dat deze dienst door Carint wordt aangeboden van invloed op de manier waarop een

oudere tegen de dienst aankijkt. Consequenties richten zich voornamelijk op het nodig hebben van deze dienst (“Kan niet meer zelf”, “Overbodig”) en het hebben van alternatieven (“Kan zelf”, “Kost moeite”). Heel weinig consequenties richten zich op de gevolgen van de dienstverlening (“Kwaliteit”, “Onveilig gevoel”).

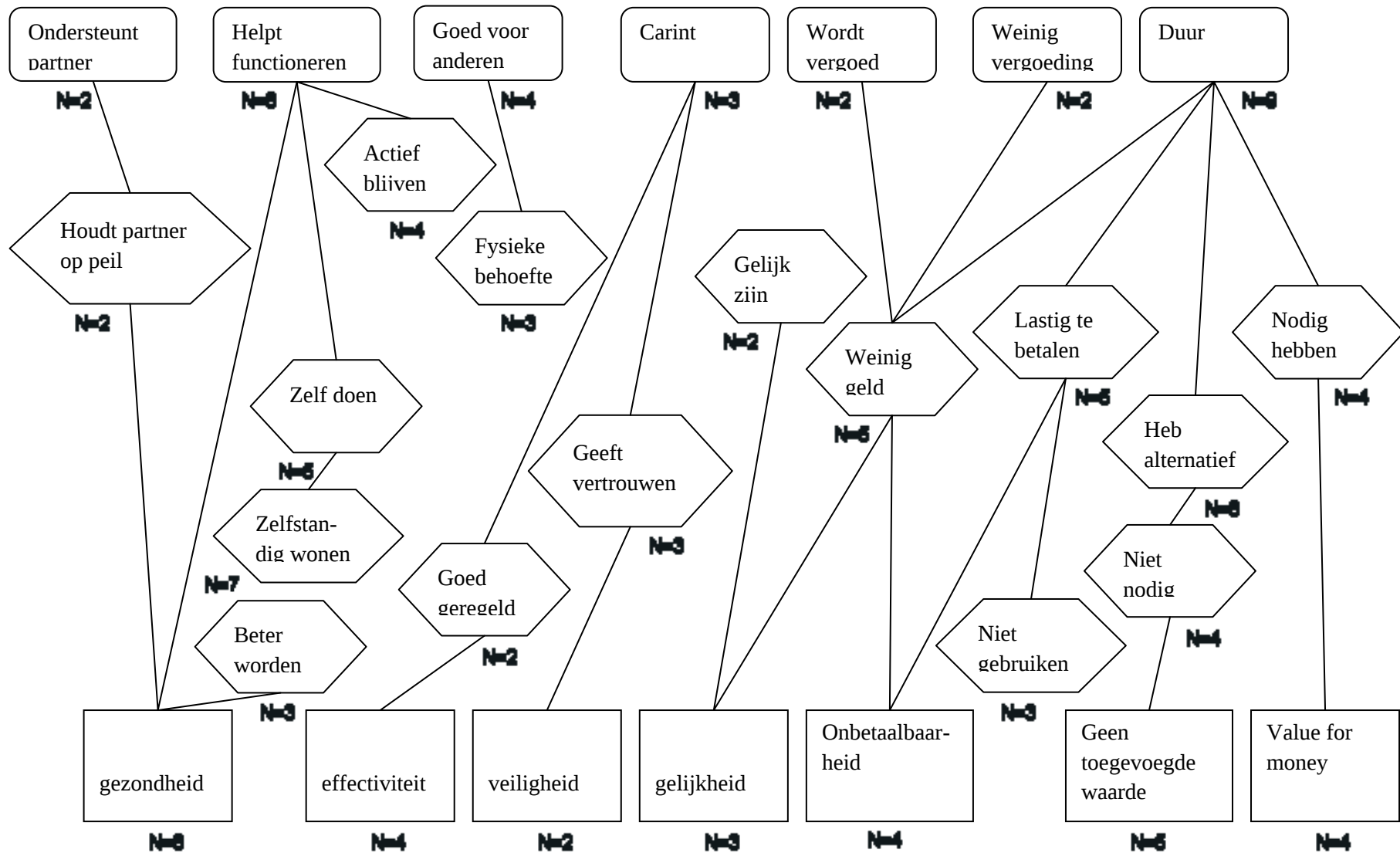
Interessant hier zijn de knooppunten “Heb alternatief” en “Kan niet zelf”. Dit laat zien dat de noodzaak van de aanschaf van de dienst een belangrijke rol speelt in gedachteprocessen over deze dienst. De afwezigheid van een verbinding tussen “Goed voor anderen” en “Heb alternatief” is onverwacht. De structuur “Dit is goed voor mensen die alleen zijn. Dat doen familie of vrienden wel voor ons.” bleek dus niet voor te komen. De negatieve waarden werden vaker genoemd dan de positieve: negentien keer werd een negatieve waarde genoemd en maar tien keer een positieve.

5.1.3 Ergotherapie

Voor de ergotherapie werden zestien eigenschappen, veertig consequenties en zestien waarden genoemd. Na toepassing van de cut off waarde van twee bleven er zeven eigenschappen, vijftien consequenties en zeven waarden over. Deze zijn in de tabel hieronder weergegeven. Deze antwoorden vertegenwoordigen vijfendertig procent van de data.

Eigenschappen	Uitleg
1: Ondersteunt partner	De ergotherapeut ondersteunt de partner van een zieke ouderen en neemt hem werk uit handen
2: Helpt functioneren	De ergotherapeut bekijkt hoe je taken (aangepast) uit kunt voeren
3: Goed voor anderen	Deze dienst is goed voor gehandicapten, mensen die niet meer weten hoe ze met hun lichaam om moeten gaan en mensen waarvan de kinderen niet in staat zijn te helpen
4: Wordt vergoed	De kosten van deze dienst worden vergoed
5: Weinig vergoeding	Deze dienst wordt maar tien keer per jaar vergoed
6: Duur	Deze dienst is duur
7: Carint	Dit is een dienst van Carint
Consequenties	Uitleg
8: Houdt partner op peil	Daardoor krijgt de partner rust, ontspanning en begeleiding
9: Actief blijven	Daardoor blijf je bezig, blijf je activiteiten uitvoeren, en blijf je bewegen
10: Weinig geld	Dit is belangrijk omdat ouderen weinig geld hebben
11: Fysieke behoefte	Dit is belangrijk omdat ouderen fysieke problemen of behoeften hebben
12: Zelf doen	Maar dit kan ik nog zelf
13: Gelijk zijn	Daardoor kan iedereen van dezelfde dingen gebruik maken
14: Lastig te betalen	Daardoor is het lastig te betalen
15: Nodig hebben	Maar als je het nodig hebt, dan moet je wel
16: Niet gebruiken	Daarom maken ouderen er geen gebruik van
17: Zelfstandig wonen	Dit is belangrijk omdat je dan thuis kan blijven wonen
18: Geeft vertrouwen	Daarom geeft het vertrouwen
19: Heb alternatief	Dan vind ik wel een andere oplossing of doe ik het zelf wel
20: Goed geregeld	Daarom is het goed geregeld
21: Niet nodig	Daarom heb ik dit niet nodig
22: Beter worden	Daardoor wordt je sneller beter
Waarden	Uitleg
23: Gezondheid	De ergotherapeut helpt mij mijn gezondheid te behouden
24: Effectiviteit	De ergotherapeut lost problemen effectief op
25: Veiligheid	De ergotherapeut geeft mij een veilig gevoel
26: Gelijkheid	Iedereen heeft evenveel recht op de diensten van de ergotherapeut
27: Onbetaalbaarheid	De ergotherapeut is onbetaalbaar
28: Geen toegevoegde waarde	De ergotherapeut is overbodig of te duur voor de geleverde dienst
29: Value for Money	De ergotherapeut levert genoeg waarde voor het betaalde geld.

Tabel 19: Eigenschappen, consequenties en waarden van ergotherapie



Figuur 13: hiërarchische waarden kaart voor ergotherapie

Dominante keten

De dominante keten bij de ergotherapie is de structuur “Duur” – “Heb alternatief” – “Niet nodig” – “Geen toegevoegde waarde”. Deze keten bevat 17 relaties en is daarmee de sterkst aanwezige hiërarchische structuur. De volledige dominantie berekening is in bijlage 7 opgenomen. Deze structuur is een waarneembare strategie. Vanuit een van tevoren bekende eigenschap wordt een afweging gemaakt over de waarde van deze dienst. Als de dienst goedkoper zou zijn, zouden deze ouderen misschien wel van de dienst gebruik maken.

Element nummer	Element naam	6	19	21	28	Totaal
6	Duur	X	3	1	2	6
19	Heb alternatief		X	3	4	7
21	Niet nodig			X	4	4
28	Geen toegevoegde waarde				X	0
Totaal	-	0	3	4	10	17

Tabel 20: Dominante keten van ergotherapie

Bespreking

Diensten

De eigenschappen van de ergotherapie zijn een mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten. “Carint”, “Wordt vergoed”, “Weinig vergoeding” en “Duur” zijn de waarneembare kwaliteiten die bij deze dienst worden genoemd. “Ondersteunt partner”, “Helpt functioneren” en “Goed voor anderen” zijn hier de ervaringskwaliteiten.

Omgeving

“Goed voor anderen” is bij de ergotherapie de vergelijkende invloed. Door te zeggen dat deze dienst goed is voor gehandicapten, mensen die niet meer weten hoe ze met hun lichaam om moeten gaan en mensen waarvan de kinderen niet in staat zijn te helpen” vergelijken de respondenten zich met hun leeftijdsgroep. De normatieve invloed zit in de eigenschap “Ondersteunt partner” en de consequentie

“Houdt partner op peil”. Dit laat de invloed van de belangen van de partner op de beslissing van de oudere zien.

Ouderen (faciliterende factoren)

De factor geld is erg belangrijk bij de ergotherapie. Drie van de zeven eigenschappen (“Wordt vergoed”, “Geen vergoeding” en “Duur”) zijn aan deze factor gerelateerd. In de eigenschappen is deze factor terug te vinden in “Weinig geld” en “Lastig te betalen” en bij de waardes in “Onbetaalbaarheid” en “Value for money”. Deze factor komt terug in de helft van alle structuren van de hiërarchische waardenkaart. De factor veiligheid wordt bij de ergotherapie slechts twee keer genoemd in de vorm van de waarde “Veiligheid”. De factor zelfstandigheid komt hier naar voren in de vorm van de consequentie “Zelfstandig wonen” en wordt door zeven van de ouderen benoemd. De factor eenzaamheid komt in de ergotherapie niet voor.

Conclusie

Van tevoren werd in hoofdstuk drie een inschatting gemaakt dat de resultaten voor ergotherapie voornamelijk de faciliterende factoren zelfstandigheid en geld zouden bevatten, en voornamelijk ervaringskwaliteiten zouden hebben. De verwachte faciliterende factoren komen goed overeen met de resultaten. Bij de eigenschappen van de dienst zijn veel meer waarneembare kwaliteiten aangetroffen dan verwacht werd. Dit komt voornamelijk door de grote rol die de kosten van deze dienst spelen voor de ouderen. De eigenschappen die aan de kosten gerelateerd zijn bevatten bijna de helft van de reacties van ouderen. Opvallend hier zijn de eigenschappen “Wordt vergoed” en “Weinig vergoeding”. Deze dienst is de enige die letterlijk in de tekst meldde dat een aantal van de uren vergoed worden. Dit is blijkbaar iets wat de ouderen opvalt. Ook bij deze dienst speelt de aanbieder (Carint) een rol voor de ouderen. Veel van de consequenties van deze dienst (bijvoorbeeld “Zelfstandig wonen”, “Beter worden”) zijn gerelateerd aan de functionaliteit van de dienst. Een interessante waarde bij deze dienst is “Gelijkheid”. Ondanks de vergoeding vinden de ouderen de hoge kosten niet rechtvaardig.

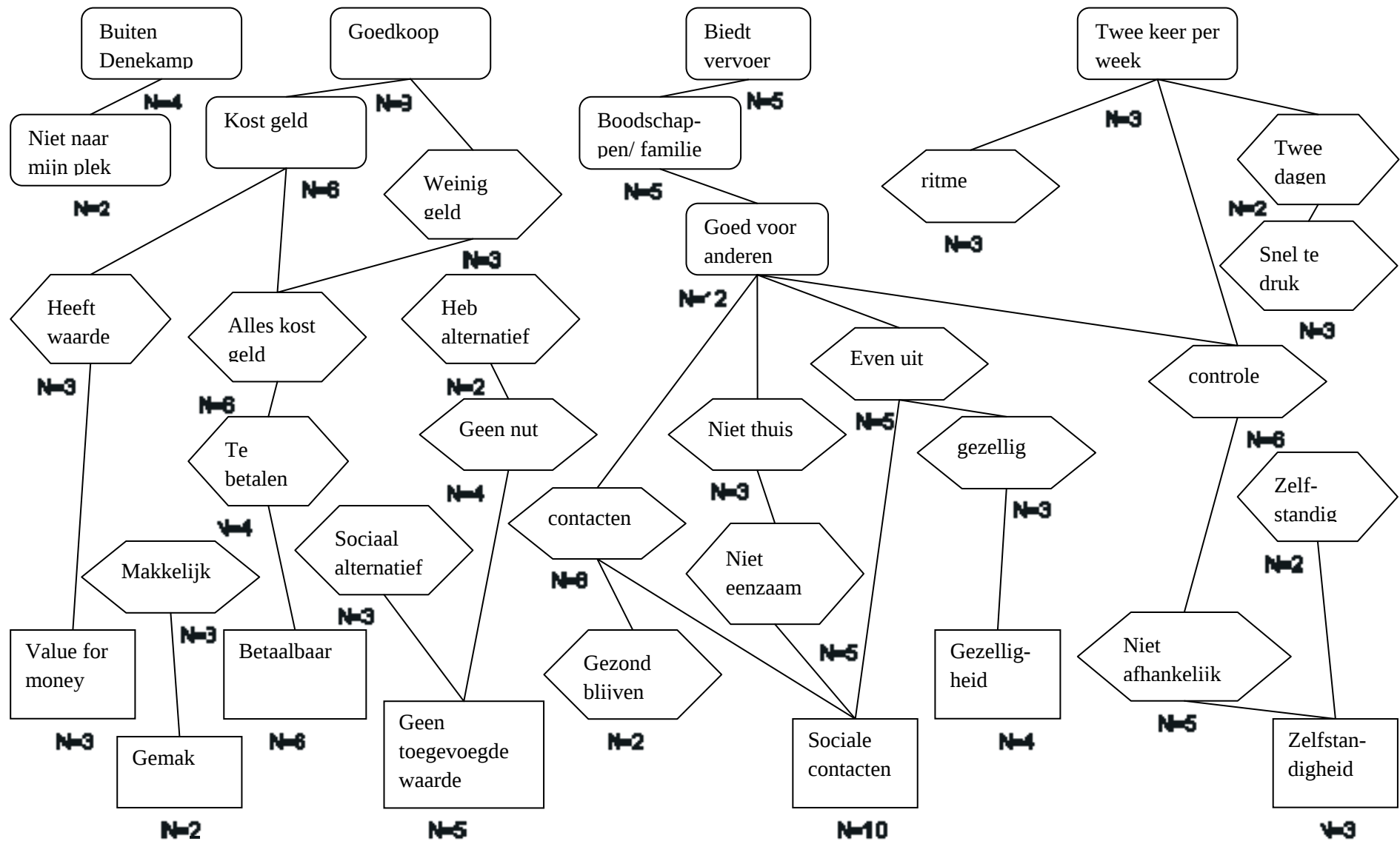
5.1.4 “Goatmet”

Voor “Goat met” werden vijftien eigenschappen, vijfendertig consequenties en eenentwintig waarden genoemd. Na toepassing van de cut off waarde van twee bleven er acht eigenschappen, eenentwintig

consequenties en zeven waarden over. Deze zijn in tabel 21 weergegeven. Deze antwoorden vertegenwoordigen vierenvijftig procent van de data.

Eigenschappen	Uitleg
1: Buiten Denekamp	Deze dienst rijdt naar Tilligte en Ootmarssum
2: Goedkoop	Deze dienst is goedkoop
3: Biedt vervoer	Deze dienst brengt je ergens heen
4: Twee keer per week	Deze dienst kan je alleen maandag en vrijdag gebruiken
5: Niet naar mijn plek	Ik kan met deze dienst niet mee naar de plek waar ik heen wil
6: Kost geld	Deze dienst kost geld
7: Boodschappen/ familie	Deze dienst is handig om boodschappen te doen of je familie te bezoeken
8: Goed voor anderen	Deze dienst is goed voor alleenstaanden of mensen die slecht ter been zijn
Consequenties	Uitleg
9: Familie	Daardoor kan je een keer je familie bezoeken
10: Ritme	Dan kan je daar rekening mee houden en je daar op instellen
11: Twee dagen	Twee dagen is erg weinig
12: Weinig geld	Ouderen hebben weinig geld
13: Snel te druk	Ouderen hebben het snel te druk
14: Heeft waarde	Daarom heeft deze dienst waarde
15: Alles kost geld	Maar alles kost geld tegenwoordig
16: Heb alternatief	Maar wij gaan wel met de auto of laten ons door bekenden rijden
17: Even uit	Op deze manier kom je nog eens ergens
18: Controle	Dan kan je zelf bepalen wanneer je ergens heen gaat en wanneer je terug komt
19: Te betalen	Deze dienst kunnen ouderen nog wel betalen
20: Geen nut	Daarom heb ik niks aan deze dienst
21: Gezellig	Dat is wel gezellig
22: Sociaal alternatief	Maar ik heb nog genoeg sociale contacten
23: Niet thuis	Anders zitten die mensen alleen maar thuis
24: Zelfstandig	Daarom ben je beter in staat dingen zelfstandig te regelen
25: Makkelijk	Want dat scheelt werk en moeite
26: Niet eenzaam	Dan kan eenzaamheid worden voorkomen
27: Contacten	Dan kunnen ze nieuwe vrienden maken en contact houden met bestaande vrienden
28: Niet afhankelijk	Dan hoeft je niet constant andere mensen te vragen om dingen voor je te doen
29: Gezond blijven	Dan blijf je langer gezond
Waarden	Uitleg
30: Gezelligheid	Gebruik maken van Goatmet geeft gezelligheid
31: Value for Money	Goatmet heeft een goede prijs/kwaliteit verhouding
32: Betaalbaar	Goatmet is betaalbaar
33: Gemak	Gebruik maken van Goatmet is makkelijk
34: Geen toegevoegde waarde	Goatmet voegt niets toe en is overbodig
35: Sociale contacten	Gebruik maken van Goatmet is goed voor het sociaal contact
36: Zelfstandigheid	Goatmet geeft zelfstandigheid

Tabel 21: Eigenschappen, consequenties en waarden van "Goat met"



Figuur 14: hiërarchische waarden kaart voor "Goat met"

Dominante keten

De dominante keten bij deze dienst is de stap “goedkoop” – “kost geld” – “alles kost geld” – “te betalen” – “betaalbaar”. Deze keten bevat 33 relaties en is daarmee de sterkst aanwezige hiërarchische structuur. De volledige dominantie berekening is in bijlage 8 opgenomen. Deze structuur laat een waarneembare strategie zien. Door afweging van de kosten wordt een gevolgtrekking gemaakt dat deze dienst beter is dan andere alternatieve diensten.

Element nummer	Element naam	2	6	15	19	32	Totaal
2	Goedkoop	X	4	5	4	6	19
6	Kost geld		X	2	0	2	4
15	Alles kost geld			X	2	4	6
19	Te betalen			1	X	3	4
32	Betalbaar					X	0
Totaal	-	0	4	8	6	15	33

Tabel 22: Dominante keten van “Goat met”

Analyse

Diensten

De eigenschappen van “Goatmet” zijn bijna alleen maar waarneembare kwaliteiten. De enige uitzondering is “Goed voor anderen”.

Omgeving

De meest duidelijke invloed van de omgeving ligt bij “Goatmet” in de eigenschap “Goed voor anderen” (Deze dienst is goed voor alleenstaanden of mensen die slecht ter been zijn). Dit is een vorm van vergelijkende invloed. De oudere geeft aan zelf beter in staat te zijn met zijn of haar problemen om te gaan dan sommige anderen. Andere mogelijke vormen van invloed zijn de consequenties “Heb alternatief” (Maar wij gaan wel met de auto of laten ons door bekenden rijden) en “Niet afhankelijk”

(Dan hoef je niet constant andere mensen te vragen om dingen voor je te doen) Deze twee consequenties bevatten normatieve invloed omdat hier rekening wordt gehouden met de bekenden en anderen die waarschijnlijk tot de directe omgeving behoren.

Ouderen (faciliterende factoren)

De factor geld speelt bij de “Goatmet” een belangrijke rol, voornamelijk in positieve zin. Deze factor bevat twee eigenschappen (“Goedkoop” en “Kost geld”), drie eigenschappen (“Weinig geld”, “Alles kost geld” en “Te betalen”) en twee waardes (“Betaalbaar” en “Value for money”). De eigenschap “Goedkoop” wordt door bijna de helft van de ouderen genoemd (negen van de twintig). De factor veiligheid speelt bij “Goatmet” geen rol. De factor zelfstandigheid wordt drie keer als waarde genoemd en zeven keer in de vorm van twee consequenties (vijf keer “Niet afhankelijk” en twee keer “Zelfstandig”). Hoewel “Niet afhankelijk” door een kwart van de respondenten genoemd is, maakt de factor als geheel maar deel uit van drie verschillende hiërarchische structuren. De factor eenzaamheid komt bij “Goatmet” op een positieve manier naar voren in de consequenties “Contacten”, “Gezellig”, “Niet eenzaam”, en “Sociaal alternatief” en de waarden “Sociale contacten” en “Gezelligheid”.

Conclusie

Van tevoren werd in hoofdstuk drie een inschatting gemaakt dat de resultaten voor “Goatmet” voornamelijk de predisponerende factor eenzaamheid zou bevatten, en voornamelijk waarneembare kwaliteiten zou hebben. De voorspelling over het bevatten van waarneembare kwaliteiten kwam goed overeen met de resultaten. De voorspellingen over de faciliterende factoren kwamen minder overeen. De factoren geld en zelfstandigheid kwamen meer voor dan verwacht. De factor geld werd in de literatuur voornamelijk beschreven als een hindernis: dure diensten die een attitude negatief beïnvloeden. Het effect van de factor geld op de attitude ten opzichte van “Goatmet” lijkt hieraan gerelateerd te zijn. Een goedkope dienst die de attitude positief beïnvloedt. De manier waarop de factor zelfstandigheid hier terugkomt lijkt een variant te zijn op het controle houden over het eigen leven dat in de literatuur uit hoofdstuk twee werd beschreven. De link “Controle” – “Niet afhankelijk” lijkt te zeggen dat een oudere met deze dienst meer controle heeft over de mogelijkheid om ergens heen te gaan. Opvallend bij deze dienst is het grote aantal incomplete structuren, zoals de structuur “Sociaal alternatief” – “Geen toegevoegde waarde”. De meeste van deze structuren missen eigenschappen. Dit betekent niet dat de respondenten geen complete ladders gaven, maar dat er veel

onenigheid tussen de ouderen bestond over de eigenschappen van deze dienst. De eigenschappen van deze structuren werden maar door een persoon benoemd en vielen weg onder de cut off waarde.

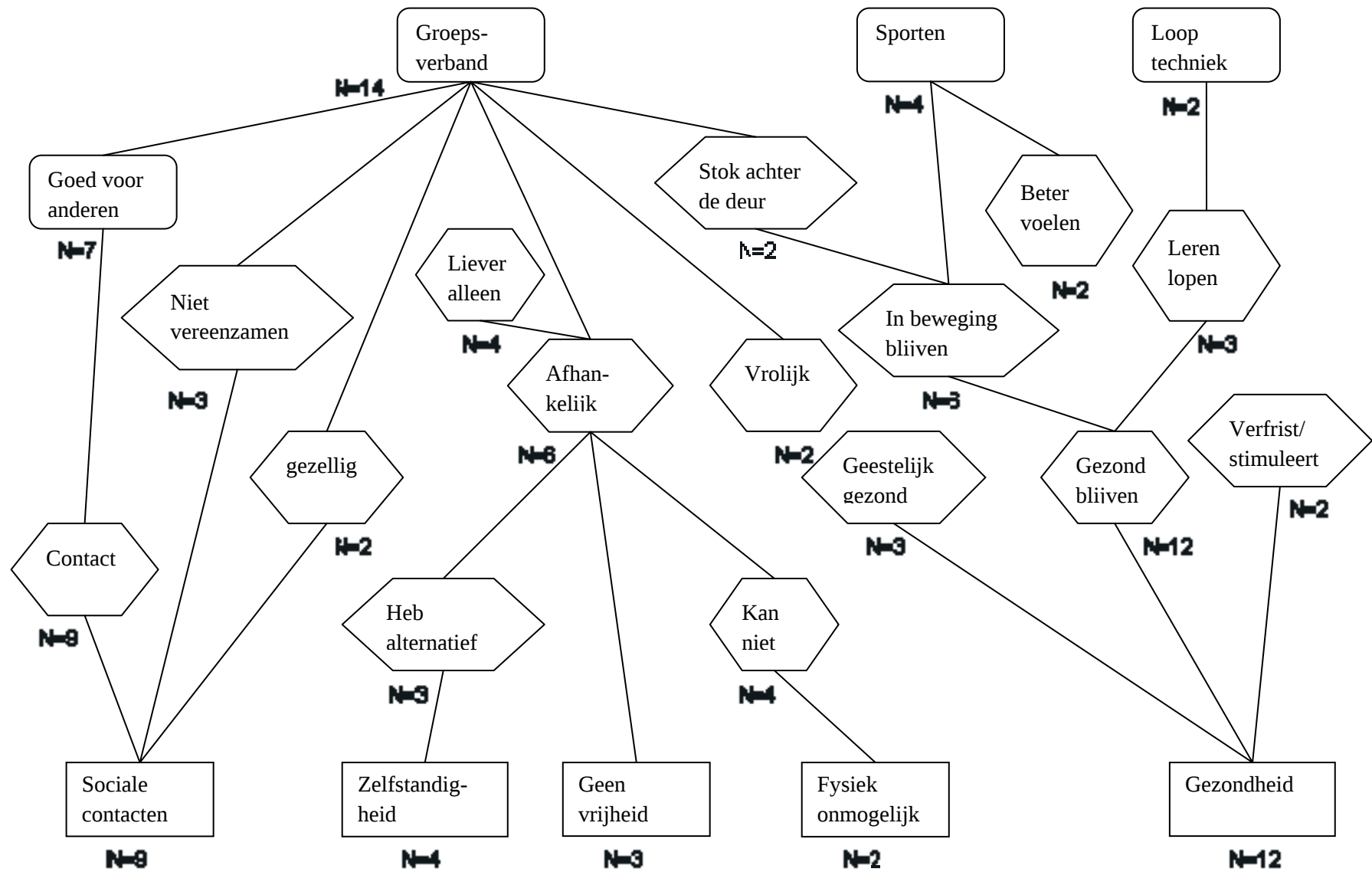
De hiërarchische waardenkaart laat interessante resultaten zien bij de waarde “Sociale contacten”. Hoewel meerdere consequenties naar die waarde leiden, komen deze consequenties van dezelfde eigenschap. De ouderen zien meerdere redenen waarom sociale contacten een voordeel is van deze dienst, maar het is wel altijd een voordeel dat “Goed is voor anderen”.

5.1.5 Sportief wandelen

Voor sportief wandelen werden twaalf eigenschappen, drieëndertig consequenties en vijftien waarden genoemd. Na toepassing van de cut off waarde van twee bleven er vier eigenschappen, vijftien consequenties en vijf waarden over. Deze zijn in de tabel hieronder weergegeven. Deze antwoorden vertegenwoordigen zevenenveertig procent van de data.

Eigenschappen	Uitleg
1: Groepsverband	Deze dienst is in groepsverband
2: Sporten	Deze dienst is een vorm van sporten
3: Looptechniek	Deze dienst leert je om je looptechniek te verbeteren
4: Goed voor anderen	Deze dienst is goed alleenstaanden of jongere ouderen met een slechte conditie
Consequenties	Uitleg
5: Stok achter de deur	Dat geeft een stok achter de deur
6: Beter voelen	Daardoor voel je je beter
7: Leren lopen	Op die manier leer je zelf beter wandelen
8: Niet vereenzamen	Dat zorgt ervoor dat je niet vereenzaamd
9: Liever alleen	Maar ik loop liever alleen
10: Afhankelijk	Dan kan ik zelf geen keuzes meer maken over de route, de tijd of het tempo. Dan zit ik vast aan de groep
11: Vrolijk	Daar wordt je vrolijk van
12: In beweging blijven	Dan blijf je in beweging
13: Gezellig	Dat is gezellig
14: Geestelijk gezond	Dan krijg je wat afleiding en blijft je geest goed
15: Gezond blijven	Dan blijf je fitter en wordt je minder snel ziek
16: Verfrist/ stimuleert	Dat verfrist de geest en stimuleert je
17: Contact	Dan kan je in contact blijven met anderen en nieuwe mensen leren kennen
18: Heb alternatief	Maar ik sport liever in mijn eentje of ga liever fietsen
19: Kan niet	Maar ik kan dat niet meer volhouden
Waarden	Uitleg
20: Sociale contacten	Wandelen voor vijftig plussers is goed voor het opdoen van sociale contacten
21: Zelfstandigheid	Wandelen voor vijftig plussers is goed voor de zelfstandigheid
22: Geen vrijheid	Wandelen voor vijftig plussers ontnemt je een stukje vrijheid
23: Fysiek onmogelijk	Wandelen voor vijftig plussers is iets waar ik niet meer toe in staat ben
24: Gezondheid	Wandelen voor vijftig plussers helpt je gezond te houden

Tabel 23: Eigenschappen, consequenties en waarden van sportief wandelen



Figuur 15: hiërarchische waarden kaart voor sportief wandelen

Dominante keten

De dominante keten bij deze dienst is de stap “groepsverband” – “stok achter de deur” – “in beweging blijven” – “gezond blijven” – “gezondheid”. Deze keten bevat 42 relaties en is daarmee de sterkst aanwezige hiërarchische structuur. De volledige dominantie berekening is in bijlage 9 opgenomen. Deze structuur laat een waarneembare strategie zien. Er wordt een afweging gemaakt over de wenselijkheid van de dienst op basis van een eigenschap en de consequenties van deze eigenschap.

Element nummer	Element naam	1	5	12	15	24	Totaal
1	Groepsverband	X	1	3	4	4	12
5	Stok achter de deur		X	2	2	2	6
12	In beweging blijven			X	6	6	12
15	Gezond blijven				X	12	12
24	Gezondheid					X	0
Totaal	-	0	1	5	12	24	42

Tabel 24: Dominante keten van sportief wandelen

Analyse

Diensten

De eigenschappen van sportief wandelen zijn een mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten. “Groepsverband” en “Sporten” zijn waarneembare kwaliteiten. “Looptechniek” en “Goed voor anderen” zijn ervaringskwaliteiten.

Omgeving

De belangrijkste invloed van de omgeving bij sportief wandelen ligt in de eigenschap “Goed voor anderen”. Deze eigenschap bevat een vorm van vergelijkende invloed omdat de oudere hier aangeeft zelf in staat te zijn om de problemen op te lossen. De relatie “Kan niet” – “Fysiek onmogelijk” laat ook een vorm van vergelijkende invloed zien. De oudere zegt hier dat hij of zij het niet kan opbrengen

en sportief wandelen voor hem of haar onmogelijk te gebruiken is, zonder dat dit een direct oordeel over de dienst inhoudt. Een negatieve vergelijking, waarbij de oudere anderen wel in staat acht om aan het sportief wandelen mee te doen.

Ouderen (faciliterende factoren)

De factor geld speelt bij het sportief wandelen geen rol. De factor veiligheid speelt bij het sportief wandelen geen rol. De factor zelfstandigheid wordt bij het sportief wandelen vier keer als waarde genoemd. Deze waarde maakt slechts deel uit van één structuur. De factor eenzaamheid komt bij sportief wandelen terug in de waarde “Sociale contacten” en de consequenties “Niet vereenzamen”, “Contact” en “Gezellig”. Deze factor valt volledig tussen de eigenschap “Groepsverband” en de waarde “Sociale contacten”. Dat geeft het belang van diensten in groepsverband voor de eenzaamheid aan. Deze factor werd door bijna de helft van de ouderen benoemd.

Conclusie

Van tevoren werd in hoofdstuk drie een inschatting gemaakt dat de resultaten voor het sportief wandelen voornamelijk de predisponerende factor eenzaamheid zou bevatten, en zowel waarneembare als ervaringskwaliteiten zou hebben. Deze inschatting komt redelijk overeen met de resultaten. De factor zelfstandigheid is belangrijker dan werd verwacht. De link “Afhankelijk” – “Heb alternatief” – “Zelfstandigheid” geeft aan dat het de ouderen hier niet gaat om de mogelijkheid om zelfstandig te leven, maar om de mogelijkheid om zelfstandig beslissingen te kunnen nemen. De hiërarchische waardenkaart voor het sportief wandelen laat zien dat er heel weinig structuren zijn die niet beginnen met de waarde “Groepsverband”. Dat deze eigenschap ook nog door veertien van de twintig ouderen is genoemd geeft aan dat ouderen dit de meest belangrijke eigenschap van de dienst vinden. Een interessant resultaat is de structuur “Groepsverband” - “Afhankelijk” – “Kan niet” – “Fysiek onmogelijk”. De ouderen geven hiermee aan dat het wandelen in de groep niet meer gaat. Ze kunnen niet mee komen met het tempo van de groep of de tijd die de groep loopt, maar het lopen zelf is in deze structuur geen probleem.

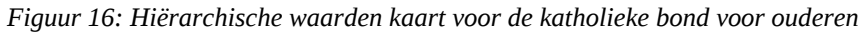
5.1.6 Katholieke bond voor ouderen

Voor de Katholieke bond voor ouderen werden twaalf eigenschappen, vijfendertig consequenties en vijftien waarden genoemd. Na toepassing van de cut off waarde van twee bleven er zeven eigenschappen, tweeëntwintig consequenties en tien waarden over. Deze zijn in tabel 25 weergegeven. Deze antwoorden vertegenwoordigen vierenvijftig procent van de data.

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

Eigenschappen	Uitleg
1: Goed voor anderen	Deze dienst is goed voor mensen die alleen zijn of voor mensen die zich ouder voelen dan ik
2: Groepsverband	Deze dienst is in groepsverband
3: Gelijkgestemden	Bij deze dienst zitten veel bekenden van mijn leeftijd
4: Vaste regelmaat	De activiteiten van deze dienst worden om de week op woensdag gehouden
5: Lezingen	Deze dienst biedt veel lezingen
6: Veel bingo	Deze dienst biedt veel bingo
7: Buiten huis	Deze dienst biedt activiteiten buiten huis
Consequenties	Uitleg
8: Niet alleen	Op die manier ben ik niet alleen
9: Onder de mensen	Op die manier kom je toch nog onder de mensen
10: Vroeger	Op die manier kan je mensen van vroeger weer eens zien
11: Interessant	Dat is erg interessant
12: Nog niet aan toe	Ik voel mij hier nog niet oud genoeg voor en ik heb nog geen zin om de hele tijd stil te zitten
13: Vergelijkbaar	Daarom kom ik hier mensen tegen die met mijzelf vergelijkbaar zijn
14: Kletsen	Daarmee kan ik een goed gesprek hebben
15: Bezig blijven	Op die manier blijf je bezig
16: Nut voor ander	Maar voor anderen is het nuttig
17: Niets voor mij	Dat is niets voor mij
18: Informatief	Dat geeft mij nieuwe informatie
19: Heb alternatief	Want ik doe liever wat anders
20: Nieuwe vrienden	Op die manier kan je nieuwe vrienden leren kennen
21: Gezellig	Dat is gezellig
22: Relevant	Dat is relevant
23: Goed voor geest	Dat stimuleert de geest, daar blijft de geest gezond van
24: Moeite planning	Daar moet je afspraken voor maken
25: Goed voor contacten	Dat is goed voor het opdoen van nieuwe sociale contacten
26: Afgestemd	Dat is afgestemd op de behoefte
27: Waardevol	Dat is nuttig en verrijkt je leven
28: Eentonig	Daar gebeurt weinig, daar heb je geen verstand voor nodig
29: Geen nut	Dat voegt voor mij niets toe
30: Ben al druk	Daar heb ik het te druk voor
Waarden	Uitleg
31: Niet vereenzamen	De bond helpt tegen het vereenzamen
32: Gezelligheid	De bond geeft gezelligheid
33: Persoonlijke ontwikkeling	De bond helpt je jezelf te ontwikkelen
34: Gezonde geest	De bond is goed voor de gezondheid van je geest
35: Saai	De bond is saai
36: Geen toegevoegde waarde	De bond heeft geen toegevoegde waarde
37: Tijdgebrek	Lidmaatschap van de bond is onmogelijk in onze dagindeling te passen
38: Sociaal contact	De bond is goed voor het opdoen en onderhouden van sociale contacten
39: Effectief	De bond heeft een effectieve dienstverlening
40: Kennis/ denken	De bond geeft nuttige informatie en leert je nieuwe dingen

Tabel 25: Eigenschappen, consequenties en waarden voor de Katholieke bond voor ouderen



Dominante keten

De dominante keten bij de Katholieke bond voor ouderen is de stap “lezingen” – “interessant” – “informatief” – “heeft waarde” – “kennis/denken”. Deze keten bevat 34 relaties en is daarmee de sterkst aanwezige hiërarchische structuur. De volledige dominantie berekening is in bijlage 10 opgenomen. Deze structuur laat een waarneembare strategie zien. Er wordt een afweging gemaakt over de wenselijkheid van de dienst op basis van een eigenschap en de consequenties van deze eigenschap.

Element nummer	Element naam	5	11	18	27	40	Totaal
5	Lezingen	X	5	7	4	3	19
11	Interessant		X	3	1	2	6
18	Informatief		1	X	4	3	8
27	Heeft waarde				X	1	1
40	Kennis/ denken					X	0
Totaal	-	0	6	10	9	9	34

Tabel 26: Dominante keten voor de Katholieke bond voor ouderen

Analyse

Diensten

De eigenschappen van de Katholieke bond voor ouderen bevatten meer waarneembare dan ervaringskwaliteiten. “Veel bingo”, “Groepsverband”, “Lezingen”, “Vaste regelmaat” en “Buiten huis” zijn waarneembare kwaliteiten. “Goed voor anderen” en “Gelijkgestemden” zijn ervaringskwaliteiten.

Omgeving

De invloed van de omgeving komt bij de Katholieke bond voor ouderen terug in de eigenschap “Goed voor anderen” en de consequentie “Nut voor ander”. Dit zijn beiden vormen van vergelijkende invloed. De oudere beschrijft hoe de Katholieke bond voor ouderen de problemen voor anderen kan oplossen, maar geeft aan ze zelf niet nodig te hebben.

Ouderen

De factoren geld, veiligheid en zelfstandigheid spelen bij de Katholieke bond voor ouderen geen rol. De factor eenzaamheid komt bij de Katholieke bond voor ouderen terug in meerdere consequenties (“Niet alleen”, “Onder de mensen”, “Gezellig” en “Contacten”) en meerdere waarden (“Niet vereenzamen”, “Gezelligheid” en “Sociale contacten”) Het meest genoemde element van de factor eenzaamheid is de waarde “Sociale contacten”. Deze waarde werd door de helft van de ouderen genoemd.

Conclusie

Van tevoren werd in hoofdstuk drie een inschatting gemaakt dat de resultaten voor de Katholieke bond voor ouderen voornamelijk de predisponerende factor eenzaamheid zou bevatten, en voornamelijk ervaringskwaliteiten zou hebben. Deze voorspelling komt goed overeen met de resultaten. De voorspelling over de ervaringskwaliteiten komt niet overeen met de resultaten. Dit komt voornamelijk door de aangeboden programma beschrijving van de Katholieke bond voor ouderen, waarin expliciet “Bingo” en “Lezingen” genoemd werden. Deze beide eigenschappen werden kennelijk door de ouderen uit het programma naar voren gehaald. Opvallend bij deze dienst is het grote aantal verschillende consequenties en waarden dat genoemd werd door de ouderen. Verreweg de meeste van deze consequenties en waarden werden door meer dan twee personen genoemd. Dit geeft aan dat de ouderen veel te zeggen hadden over deze dienst. Ook is het opvallend dat de eigenschap “groepsverband” bij deze dienst maar door twee ouderen werd genoemd. Een sterk contrast met het sportief wandelen. Zoals al gezegd waren de meest genoemde eigenschappen “bingo” en “lezingen”. Dit geeft aan dat de ouderen vooral in termen van functionaliteit naar deze dienst gekeken hebben.

5.2 *Samenvattende resultaten*

In deze paragraaf wordt gekeken naar de invloed van behoefte factoren en predisponerende factoren op de attitude van de ouderen. Daarnaast wordt bekeken of er interactie effecten hebben plaatsgevonden tussen de eigenschappen van de ouderen en de eigenschappen van diensten zoals in paragraaf 4.2 voorspeld werd.

De standaard manier om de resultaten van een ladder onderzoek te verwerken geeft veel informatie over de vraag welke elementen belangrijk zijn voor de attitude van respondenten. Het is echter kwalitatieve informatie. Deze informatie geeft voornamelijk een indruk van de elementen die ouderen belangrijk vinden in de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, maar het is moeilijk om groepen ouderen op deze manier te vergelijken. Om toch kwantitatieve informatie te verkrijgen zijn alle ladders opnieuw bekeken en in hun totaal beoordeeld op positieve en negatieve elementen.

Ter verduidelijking het volgende voorbeeld van de beoordeling van een ladder op positieve en negatieve elementen. Een van de respondenten gaf het volgende antwoord bij de personenalarmering:

- *Dit is handig als je valt of langdurig ziek bent* (“Goed voor anderen”)
- *Dan weet je dat er iemand komt als je die nodig hebt* (“Hulp krijgen”)
- *En dat je niet lang alleen bent als er iets naars gebeurt* (“Hulp nodig”)
- *Dat zorgt voor veiligheid* (“Veiligheid”)

Deze ladder (“Goed voor anderen” – “Hulp krijgen” – “Hulp nodig” – “Veiligheid”) laat positieve gevolgen van het gebruik van de dienst zien (snel hulp krijgen wat bijdraagt aan de veiligheid) en geen negatieve gevolgen. Bij de beoordeling van de ladders is dit daarom een positieve ladder.

In tabel 27 is per respondent de attitude ten opzichte van de maatschappelijk ondersteunende diensten weergegeven als de som van de positieve en negatieve ladders die de respondent genoemd heeft.

Respondent nummer	Fysiek probleem	Sociaal probleem	Attitude Personen Alarmering	Attitude Klussen dienst	Attitude Ergo therapie	Attitude Goat met	Attitude Sportief wandelen	Attitude Bond voor ouderen
1	Ja	Nee	1	-1	1	2	1	-1
2	Nee	Nee	0	-2	0	-2	-1	0
3	Nee	Nee	1	1	3	1	1	1
4	Nee	Ja	-1	-3	0	-1	4	3
5	Ja	Ja	0	0	-1	1	-2	0
6	Nee	Nee	1	-1	-2	4	2	2
7	Ja	Nee	2	1	3	3	3	1
8	Nee	Nee	0	-1	1	3	0	2
9	Ja	Nee	1	-3	0	0	-1	-1
10	Nee	Nee	0	-3	1	2	0	0
11	Ja	Ja	0	2	1	1	2	1
12	Nee	Nee	-2	-1	-2	-1	-1	0
13	Nee	Nee	1	0	1	3	1	-2
14	Nee	Nee	2	3	3	3	4	0
15	Nee	Nee	-2	0	0	3	1	0
16	Ja	Nee	0	-4	-1	2	-2	-3
17	Nee	Nee	-2	2	1	0	3	4
18	Nee	Nee	-2	-2	1	-1	-1	0
19	Ja	Nee	-3	0	2	-4	1	-1
20	Nee	Nee	-2	1	-1	1	0	-1

Tabel 27: Aantal positieve min aantal negatieve ladders per respondent

Voor elke dienst is vervolgens de gemiddelde attitude van de ouderen gemeten door alle waarden bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal ouderen. Dit gaf de volgende waarden:

- Personenalarmering: -0,25
- Klussendienst: -0,55
- Ergotherapie: 0,55
- “Goatmet”: 1,0
- Sportief wandelen: 0,75
- De Katholieke bond voor ouderen.: 0,25

Hieruit blijkt dat “Goatmet” het meest positief werd beoordeeld en de klussendienst het minst positief.

Behoefted factoren

Fysieke problemen werden in dit onderzoek gemeten door ouderen te vragen of zij gebruik maakten van een huishoudster. Zeven van de twintig ouderen gaven aan dat zij gebruik maakten van een huishoudster. De resultaten zijn in tabel 28 samengevat.

Voor ouderen met een fysiek probleem was de attitude (de som van positieve min negatieve ladders) hoger voor fysieke diensten en lager voor sociale diensten. Fysieke diensten werden dus door deze ouderen positiever beoordeeld dan sociale diensten. Uitzondering was de klussendienst. Voor deze dienst gaven de ouderen met een fysiek probleem een gemiddelde van -0,71 en de ouderen zonder fysiek probleem een gemiddelde van -0,46. Beide groepen ouderen gaven deze dienst een negatieve beoordeling, maar de ouderen met een fysiek probleem hadden meer problemen met deze dienst dan de ouderen zonder fysiek probleem.

Het sterkste verschil werd gevonden bij de bond voor ouderen. De ouderen met een fysiek probleem gaven hier een gemiddelde van -0,57 en de ouderen zonder fysiek probleem een gemiddelde van 0,69. De ouderen zonder fysiek probleem lijken een veel positievere attitude voor deze dienst te hebben. Voor het totaal van de zes diensten hadden de ouderen met een fysiek probleem een duidelijk lager gemiddelde dan de ouderen zonder fysiek probleem: 0,57 tegenover 2,38. Ouderen met een fysiek probleem hadden een hoger positief gemiddelde voor de som van fysieke diensten en een lager gemiddelde voor de som van sociale diensten dan het gemiddelde van alle ouderen.

	Ouderen met een fysiek probleem	Ouderen zonder fysiek probleem
personalarmering	0,14	-0,46
klussendienst	-0,71	-0,46
ergotherapie	0,71	0,46
“Goat met”	0,71	1,15
sportief wandelen	0,21	1,0
Katholieke bond voor ouderen	-0,57	0,69
totaal fysieke diensten	0,14	0,46
totaal sociale diensten	0,43	2,8
totaal alle diensten	0,57	2,38

Tabel 28: Gemiddelde attitude van ouderen met en zonder een fysiek probleem

Sociale problemen werden in dit onderzoek gemeten door ouderen te vragen naar het contact met hun kinderen. Drie van de twintig ouderen gaven aan weinig contact met hun kinderen te hebben. Tijdens het onderzoek bleek dat contact met de kinderen een slechte indicatie van sociale problematiek is. De ouderen die weinig contact hebben met hun kinderen vertelden dat dit komt omdat de kinderen ver weg wonen of omdat ze geen kinderen hebben. Aan de andere kant vertelde een oudere die haar kinderen wel vaak ziet dat ze zich erg vaak eenzaam voelt. Het is duidelijk dat het contact met de kinderen een slechte maatstaf is voor het meten van sociale problemen. Omdat er sterke indicaties zijn dat de resultaten op dit gebied niet valide zijn, wordt hier niet verder op deze resultaten ingegaan.

Predisponerende factoren

In de literatuur uit paragraaf 2.6.3.2 ontstond het beeld dat vrouwen meer behoefte zouden hebben aan dienstverlening voor fysieke problemen en mannen meer behoefte aan dienstverlening voor sociale problemen. Dit kwam redelijk overeen met de attitude zoals gemeten in dit onderzoek.

Aan dit onderzoek deden zeven mannen en dertien vrouwen mee. Drie van de zeven mannen gaven aan fysieke problemen te hebben, tegenover vier van de dertien vrouwen. De mannen waren positiever over de sociale diensten en de vrouwen positiever over de fysieke. Uitzondering was het personenalarm. Mannen hadden voor deze dienst een gemiddelde van 0,0 en vrouwen een gemiddelde van -0,38. Voor het totaal van de zes diensten hadden mannen een gemiddelde van 1,57 en vrouwen een gemiddelde van 1,85. De gemeten attitude van mannen en vrouwen is samengevat in tabel 29.

	Mannen	Vrouwen
personenalarmering	0,00	-0,38
klussendienst	-1,00	-0,31
ergotherapie	-0,14	0,92
“Goat met”	1,14	0,92
sportief wandelen	1,14	0,54
Katholieke bond voor ouderen	0,43	0,15
totaal fysieke diensten	-1,14	0,23
totaal sociale diensten	2,71	1,62
totaal alle diensten	1,57	1,85

Tabel 29: Gemiddelde attitude van ouderen naar geslacht

Om de invloed van leeftijd te kunnen meten werden de ouderen in twee categorieën onderverdeeld: ouderen tot en met vijfenzeventig jaar en ouderen boven de vijfenzeventig jaar. Twaalf ouderen vielen in de eerste categorie en acht in de tweede. Vanuit de literatuur werd verwacht dat oudere ouderen een positiever geluid zouden laten horen omdat zij gemiddeld meer met deze diensten in aanraking komen. Die verwachting kwam niet uit. Twee van de ouderen onder de vijfenzeventig gaven aan een fysiek probleem te hebben en vijf van de ouderen boven de vijfenzeventig, maar de jongere ouderen waren positiever over alle diensten. Met name bij de klussendienst (-0,08 tegenover -1,25), het sportief wandelen (1,42 tegenover -0,25) en de Bond voor ouderen (0,92 tegenover -0,75) werden grote verschillen gevonden. De jongere ouderen hadden een gemiddelde attitude van 4,0 over het totaal van de zes diensten tegenover een gemiddelde van -1,63 voor de oudere ouderen. De resultaten van de attitude per leeftijdscategorie zijn samengevat in tabel 30.

	Ouderen tot en met 75 jaar	Ouderen boven de 75 jaar
personenalarmering	-0,17	-0,38
klussendienst	-0,08	-1,25
ergotherapie	0,58	0,50
“Goat met”	1,33	0,50
sportief wandelen	1,42	-0,25
Katholieke bond voor ouderen	0,92	-0,75
totaal fysieke diensten	0,33	-1,33
totaal sociale diensten	3,67	-0,50
totaal alle diensten	4,00	-1,63

Tabel 30: Gemiddelde attitude van ouderen naar leeftijd

Interactie effecten

Bij het selecteren van de gebruikte diensten in paragraaf 4.4 werd er rekening gehouden met een interactie effect tussen de eigenschappen van diensten, de behoefte factoren en de faciliterende factoren. Door de resultaten van de zes verschillende diensten met elkaar te vergelijken en te beoordelen op de samenhang tussen specifieke eigenschappen van diensten, behoefte factoren en faciliterende factoren werden inderdaad interactie effecten gevonden.

De faciliterende factor eenzaamheid kwam veel voor bij de ondersteunende dienstverlening voor sociale problemen en nauwelijks bij de ondersteunende dienstverlening voor fysieke problemen. De andere interacties tussen de behoefte factoren en faciliterende factoren waren minder sterk. De faciliterende factoren zelfstandigheid, veiligheid en geld werden allemaal meer bij de ondersteunende dienstverlening voor sociale problemen aangetroffen dan verwacht werd. De interactie tussen behoefte factoren en eigenschappen van diensten werd niet gevonden.

Conclusie

In paragraaf 4.4 werd voorafgaand aan het onderzoek de onderstaande voorspelling gemaakt van de beoordeling van de diensten door de ouderen.

	Beweegredenen van ouderen			Kwaliteit van dienstverlening	Invloed van de omgeving
	Behoeft factoren	Faciliterende factoren	Predisponerende factoren		
Personen alarmering (aanpassingen aan de woning)	Fysiek	Zelfstandigheid Veiligheid		Waarneembare kwaliteiten	
Klussendienst (diensten aan huis)	Fysiek	Zelfstandigheid Geld		Mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten	
Ergotherapie (ondersteunende diensten)	Fysiek	Zelfstandigheid Geld		Ervaringskwaliteiten	
“Goat met” (vervoersdiensten)	Sociaal	Eenzaamheid		Waarneembare kwaliteiten	
Sportief wandelen (sociale diensten)	Sociaal	Eenzaamheid		Mix van waarneembare en ervaringskwaliteiten	
Katholieke Bond voor Ouderen (sociale diensten)	Sociaal	Eenzaamheid		Ervaringskwaliteiten	

Tabel 31: Voorspelling van de beoordeling van diensten door de ouderen voorafgaand aan het onderzoek

In deze en de vorige paragraaf werd voor iedere dienst de diverse factoren van de ouderen, de kwaliteiten van de dienst en de invloed van de omgeving besproken. Hieronder worden deze resultaten kort samengevat.

Ouderen

Behoefted factoren

Ouderen met een fysiek probleem hadden een positievere attitude ten opzichte van de Personenalarmering en de Ergotherapie dan ouderen zonder fysiek probleem. Voor de Klussendienst, “Goat met”, het Sportief wandelen en de Bond voor ouderen gold het omgekeerde. Er zijn indicaties dat de meting van sociale problemen niet valide was. (De sociale problemen werden gemeten met de vraag naar het contact met de kinderen. Dat bleek geen goede maatstaf..) Daarom zijn de sociale problemen uit de behoefte factoren weggehaald.

Faciliterende factoren

De faciliterende factoren van de diensten kwamen redelijk overeen met de verwachtingen. Bij de Klussendienst speelde veiligheid een grotere rol dan verwacht en bij “Goat met” zagen de ouderen voordelen in de kosten (geld) en meer zelfstandigheid.

Predisponerende factoren

Mannen bleken de Personenalarmering, “Goat met”, het Sportief wandelen en de Bond voor ouderen hoger te waarderen dan vrouwen. De Klussendienst en de Ergotherapie werden door vrouwen hoger gewaardeerd. Jongere ouderen hadden een positievere attitude ten opzichte van elke dienst dan oudere ouderen.

Diensten

De kwaliteiten van de Personenalarmering, de Klussendienst, “Goat met” en het Sportief wandelen kwamen overeen met de verwachting. Bij de Ergotherapie en de Bond voor ouderen vonden de ouderen meer waarneembare kwaliteiten dan was verwacht.

Omgeving

Bij de invloed van de omgeving speelde vooral vergelijkende invloed een grote rol. De eigenschap “Goed voor anderen” werd bij iedere dienst aangetroffen. De enige diensten waarbij een normatieve invloed werden gesignaleerd zijn Ergotherapie en “Goat met”.

In tabel 32 zijn bovengenoemde resultaten in de vorm van het onderzoeksmodel weergegeven.

	Ouderen			Dienstverlening	Omgeving
	Behoeft factoren	Faciliterende factoren	Predisponerende factoren		
Personen alarmering (aanpassingen aan de woning)	Fysieke problemen	Zelfstandigheid Veiligheid	Mannen Jongere ouderen	Waarneembare kwaliteiten	Vergelijkende invloed
Klussendienst (diensten aan huis)	Geen fysieke problemen	Zelfstandigheid Veiligheid Geld	Vrouwen Jongere ouderen	Mix van waarneembare en ervarings-kwaliteiten	Vergelijkende invloed
Ergotherapie (ondersteunende diensten)	Fysieke problemen	Zelfstandigheid Geld	Vrouwen Jongere ouderen	Mix van waarneembare en ervarings-kwaliteiten	Vergelijkende invloed Normatieve invloed
“Goat met” (vervoersdiensten)	Geen fysieke problemen	Zelfstandigheid Geld Eenzaamheid	Mannen Jongere ouderen	Waarneembare kwaliteiten	Vergelijkende invloed Normatieve invloed
Sportief wandelen (sociale diensten)	Geen fysieke problemen	Eenzaamheid	Mannen Jongere ouderen	Mix van waarneembare en ervarings-kwaliteiten	Vergelijkende invloed
Bond voor ouderen (sociale diensten)	Geen fysieke problemen	Eenzaamheid	Mannen Jongere ouderen	Mix van waarneembare en ervarings-kwaliteiten	Vergelijkende invloed

Tabel 32: Gevonden resultaten voor de beoordeling van de diensten door ouderen

Het algemene beeld dat uit deze resultaten naar voren komt is dat er een duidelijk onderscheid is tussen de attitude van ouderen ten opzichte van de diensten die meer gericht zijn op het leveren van service (Personenalarmering, Klussendienst en de Ergotherapie) en de diensten die meer gericht zijn op het leggen van contact met anderen (“Goat met”, het Sportief wandelen en de Bond voor ouderen”). De eerste categorie diensten wordt beïnvloed door de faciliterende factoren zelfstandigheid, en geld en/of veiligheid en de tweede categorie diensten met name door de faciliterende factor eenzaamheid.

De verwachting kwam op een aantal punten niet overeen met de gevonden resultaten. Bij de klussendienst hadden de ouderen zonder fysieke problemen een positievere attitude dan de ouderen met fysieke problemen, en bij “Goat met” speelden de faciliterende factoren zelfstandigheid en geld een grotere rol dan verwacht.

6. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt besproken in hoeverre de doelen van dit onderzoek zijn behaald om uiteindelijk een antwoord te geven op de hoofdvraag van dit onderzoek.

In paragraaf 4.1 werden de volgende drie doelen van het onderzoek genoemd:

- 1: Inzicht krijgen in de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening
- 2: Het testen van het gebruikte model uit paragraaf 2.5.
- 3: Het testen van de ladder method voor het meten van attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening.

In paragraaf 6.1 wordt besproken in hoeverre de resultaten inzicht geven in de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening (het eerste doel). In paragraaf 6.2 wordt gekeken welke conclusies getrokken kunnen worden over het gebruikte model (het tweede doel). In paragraaf 6.3 worden conclusies getrokken over het gebruik van de ladder method voor het meten van attitude (het derde doel). In paragraaf 6.4 wordt vervolgens de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord: “Welke factoren zijn van invloed op de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten in de Möll'nbuurt?”. In paragraaf 6.5 (discussie) wordt ingegaan op een aantal kanttekeningen bij dit onderzoek.

6.1 *Inzicht in de attitude van ouderen*

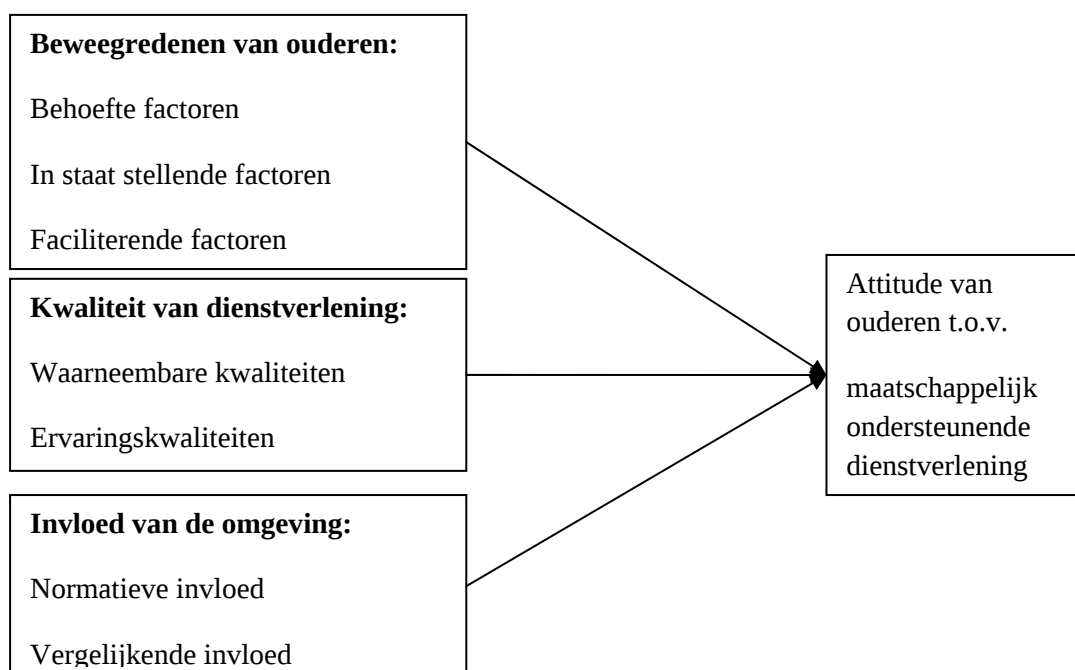
In dit onderzoek werd de attitude van ouderen ten opzichte van zes verschillende maatschappelijk ondersteunende diensten gemeten. Dit bleken zes verschillende beelden te zijn. Zo werd de klussendienst gekenmerkt door de faciliterende factoren zelfstandigheid (kan de oudere dit nog zelf of niet), veiligheid (zijn de mensen die over de vloer komen wel betrouwbaar) en geld (deze dienst is duur). “Goat met” door zelfstandigheid (op deze manier ben je niet afhankelijk van anderen) en geld (deze dienst is goedkoop).

Enkele resultaten overstegen de individuele dienst. Met name de eigenschap “goed voor anderen”. Deze eigenschap werd bij iedere dienst door de respondenten genoemd. Hoewel het onderzoeksmodel de invloed van de omgeving in de resultaten voorspelde, was dit toch een onverwacht sterk resultaat. De indruk bestaat dat dit samenhangt met het verschil in attitude tussen ouderen onder en boven de vijfenzeventig jaar. Ouderen boven de vijfenzeventig jaar waren duidelijk minder te spreken over elke vorm van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, hoewel deze ouderen statistisch gesproken deze dienstverlening eerder nodig zouden hebben.

Deze resultaten zouden te verklaren kunnen zijn uit een ontkenning van problemen. Een situatie waarbij de oudere niet onder ogen wil komen dat hij of zij een probleem heeft of mogelijk binnen afzienbare tijd gaat krijgen. In dit onderzoek kunnen deze resultaten echter beter verklaard worden vanuit de invloed van de omgeving. De indruk van de Möll'nbuurt zoals die in dit onderzoek naar voren komt is een omgeving waar men elkaar helpt als het mogelijk is. Maatschappelijk ondersteunende dienstverlening wordt dan iets waar alleen diegenen behoefte aan hebben die ook geen omgeving meer hebben om hen te helpen. Dit idee zou eveneens een verklaring kunnen zijn voor de gebrekkige respons in dit onderzoek op het gebied van de sociale problematiek. Er bleken nauwelijks maatschappelijk ondersteunende diensten te bestaan voor sociale problemen, en de poging om sociale problemen te meten mislukte.

6.2 *Gebruik van het model*

In dit onderzoek werd het onderzoeksmodel “Attitude ten opzichte van Maatschappelijk Ondersteunende Dienstverlening” ontwikkeld op basis van een standaardmodel uit de Human-Computer Interaction. Dit standaardmodel stelt dat de attitude wordt bepaald door de kenmerken van de gebruiker, de manier waarop de dienst gebruikt wordt en de kenmerken van de omgeving. Op basis hiervan, en na bestudering van relevante literatuur, werd het onderstaande onderzoeksmodel ontwikkeld.



Figuur 8: Onderzoeksmodel: “Attitude ten opzichte van Maatschappelijk Ondersteunende Dienstverlening”

In dit model werden de beweegredenen van ouderen onderverdeeld in behoefte factoren (factoren die de noodzaak om de dienstverlening te gebruiken beïnvloeden), faciliterende factoren (factoren die de omstandigheden of individuele eigenschappen die het gebruik van een dienst makkelijker of moeilijker maken als de noodzaak is vastgesteld) en predisponerende factoren (individuele eigenschappen die los staan van de maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, maar wel de vraag naar maatschappelijk ondersteunende dienstverlening kunnen beïnvloeden). De kwaliteit van dienstverlening werd onderverdeeld in waarneembare kwaliteiten (eigenschappen die vóór de aanschaf van de dienst te beoordelen zijn) en ervaringskwaliteiten (eigenschappen die vóór de aanschaf van de dienst niet te beoordelen zijn). De invloed van de omgeving bestond uit normatieve invloed (het aanpassen aan de normen en waarden van mensen om ons heen) en vergelijkende invloed (de imitatie van anderen met wie we veel omgaan).

In het onderzoek bleek dat alle elementen van het model in de resultaten terugkwamen, maar sommige hadden meer invloed dan anderen. De beweegredenen van de ouderen bleken het meest veelzeggend in dit model. Bij het bekijken van de behoefte factoren bleek dat het hebben van een fysiek probleem een duidelijke negatieve invloed had op de positiviteit van de attitude voor de diensten die sociale problemen ondersteunen.

De inschatting van de faciliterende factoren op basis van de literatuur, die voor iedere dienst in hoofdstuk 3 werd gemaakt, kwamen allemaal redelijk overeen met de attitudes van de ouderen die in

het onderzoek werden aangetroffen. Dit betekent dat de attitude van ouderen ten opzichte van een specifieke maatschappelijk ondersteunende dienst goed is te voorspellen vanuit een degelijk raamwerk. Een paar resultaten gaven een indicatie dat er mogelijk nog andere faciliterende factoren een rol spelen. Met name op het gebied van het effect van de dienstverlening zou de lijst faciliterende factoren uitgebreid kunnen worden. Waarden als “effectiviteit” en “toegevoegde waarde” werden te vaak genoemd om aan een enkele dienst toe te schrijven. Bij het beoordelen van de predisponerende factoren werd ontdekt dat vooral de leeftijd van de ouderen invloed had op de tevredenheid met de dienst. Oudere ouderen waren duidelijk minder tevreden dan de jongere ouderen.

De kenmerken van de diensten bleken veel invloed te hebben op welke eigenschappen de ouderen in de diensten ontdekten. Diensten met veel waarneembare kwaliteiten werden vaker beoordeeld op functionaliteit dan diensten met veel ervaringskwaliteiten. De karakteristieken van de diensten bleken geen invloed te hebben op de positiviteit van de attitude. Diensten met veel waarneembare kwaliteiten (de personenalarmering en “Goatmet”) werden door de ouderen niet noemenswaardig hoger of lager gewaardeerd dan de diensten met veel ervaringskwaliteiten (de ergotherapie en de Katholieke bond voor ouderen).

De invloed van de omgeving bleek vaak terug te komen in één specifieke eigenschap: “goed voor anderen” Dit geeft een sterke vergelijkende invloed aan. Bij sommige diensten werd ook een normatieve invloed aangetroffen, maar die was nooit zo groot als de vergelijkende invloed. Mogelijk heeft dit te maken met de omgeving van de Möll’nbuurt. In een wijk waar iedereen elkaar kent zou het kunnen voorkomen dat de invloed van het gezamenlijk belang, het collectief, sterker is dan de invloed van actoren de directe omgeving (buren of familie).

6.3 *Gebruik van de Laddering methode*

In dit onderzoek werd gekeken of de Laddering methode geschikt is om de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening te meten. Specifiek werd gelet op de mate waarin de laddering methode persoonlijke ervaringen kan meten en de mate waarin de hiërarchische structuur van de laddering methode aansluit bij de wijze waarop ouderen denken.

Het gebruik van de Laddering methode bleek slecht in staat om persoonlijke ervaringen direct weer te geven. Door de abstractie die in de Laddering methode wordt toegepast lijken de persoonlijke ervaringen uit het zicht te verdwijnen. Indirect is de Laddering methode echter wel in staat om persoonlijke ervaringen te meten. De methode vormt geen belemmeringen voor de respondent om persoonlijke ervaringen in het onderzoek te betrekken. Hoewel het verhaal zelf verdwijnt, zijn de

implicaties van het verhaal in de resultaten terug te vinden. Het gebrek van het persoonlijke verhaal in de resultaten vormt dus geen bedreiging voor de validiteit van het onderzoek. De hiërarchische structuur van de Laddering methode bleek weinig problemen op te leveren. De samenhangende antwoorden en het ontbreken van cirkelredeneringen lijken aan te geven dat de hiërarchische structuur van de laddering methode goed aansluit bij de denkpatronen van de ouderen. Er zijn geen indicaties dat hier een bedreiging voor de validiteit van het onderzoek is opgetreden. In de discussie (paragraaf 6.5.2) zal uitgebreider op deze twee aspecten worden ingegaan.

Dat er geen problemen zijn geconstateerd bij het gebruik van de Laddering methode, betekent overigens niet dat de methode een perfecte weergave van de werkelijkheid heeft opgeleverd. Met andere woorden: een positieve attitude ten opzichte van een bepaalde dienst betekent nog niet dat er ook werkelijk van deze dienst gebruik zal worden gemaakt. In de resultaten van paragraaf 5.1 bleek dat de dominante structuur van de diensten nooit een uitprobeerstrategie opleverde. Achteraf is dit logisch omdat de laddering methode een respondent vraagt om onderscheidende eigenschappen te noemen en daar de consequenties van te beschrijven. In andere woorden, de methode vraagt de respondent om een beargumenteerde afweging. De respondent kan niet kiezen om gewoon een willekeurige klussendienst uit te proberen. Voor dit onderzoek is dit geen probleem omdat hier geprobeerd is om de attitude ten opzichte van de diensten te meten. Deze attitude is niet anders voor een waarnemingsstrategie dan voor een uitprobeerstrategie. Maar het heeft wel implicaties voor de toepassing van deze attitude. Het stelt de relatie tussen attitude en daadwerkelijk gebruik ter discussie. Het is mogelijk dat een oudere een zeer positieve attitude heeft ten opzichte van de in dit onderzoek gepresenteerde klussendienst, maar dat deze attitude voor een groot deel wordt gevormd door kenmerken die hetzelfde zijn voor alle klussendiensten. Of door kenmerken waar de oudere wel positief tegenover staat, maar die hij niet zo heel erg belangrijk vindt. Dit zou ertoe kunnen leiden dat de oudere in de praktijk gewoon kiest voor de eerste klussendienst die hij of zij tegenkomt, of voor een klussendienst die iemand anders heeft aangeraden. Dat valt uit de resultaten van dit onderzoek niet op te maken.

6.4 *Hoofdvraag*

In dit onderzoek werd de volgende hoofdvraag gesteld: “Welke factoren zijn van invloed op de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten in de Moll’nbuurt?” Na het formuleren van de andere conclusies kan nu op de hoofdvraag een antwoord worden gegeven. De factoren uit het onderzoeksmodel (de beweegredenen van ouderen, de kwaliteit van dienstverlening

en de invloed van de Möll'nbuurt) zijn de factoren die de attitude van ouderen ten opzichte van maatschappelijk ondersteunende diensten in de Moll'nbuurt beïnvloeden.

De beweegredenen van ouderen hebben invloed op de inhoud en de positiviteit van de attitude. De faciliterende factoren (omstandigheden die het gebruik van een dienst makkelijker of moeilijker maken als de noodzaak is vastgesteld) van de ouderen hebben een sterke invloed op de specifieke elementen waaruit de attitude is opgebouwd. De leeftijd en de problemen van de oudere hebben alleen een duidelijke invloed op de positiviteit waarmee de oudere naar de dienst kijkt. De kwaliteiten van de dienst zelf hebben een invloed op de elementen die de oudere in de dienst waarneemt. In andere woorden: de elementen op grond waarvan de attitude van de oudere is opgebouwd. Ook de eigenschappen van de Möll'nbuurt hebben een invloed op de elementen waaruit de attitude van de oudere is opgebouwd. Deze omgeving zorgt ervoor dat ouderen gaan nadenken vanuit het perspectief van andere ouderen die zo'n omgeving ontberen. Daarnaast hebben de eigenschappen van de Möll'nbuurt een modererende invloed. De buurt beïnvloedt de problemen waar de ouderen mee kampen en de noodzaak om problemen met ondersteunende dienstverlening op te lossen. Dit beïnvloedt de attitude van de ouderen in negatieve zin.

In paragraaf 7.3 wordt een suggestie gedaan voor een verbetering van het gebruikte model.

6.5 *Discussie*

In deze paragraaf worden twee onderwerpen behandeld. In paragraaf 6.5.1. wordt de generaliseerbaarheid van de conclusies besproken. Daarna wordt paragraaf 6.5.2 ingegaan op het effect van de mogelijke problemen van de Laddering methode die in paragraaf 4.4.3 werden aangetroffen.

6.5.1 *Generaliseerbaarheid*

Veel van de resultaten en conclusies zijn geformuleerd in termen als “schijnbaar” en “het lijkt erop”. Dit komt omdat dit onderzoek kwalitatief van aard is. Er hebben twintig ouderen aan dit onderzoek meegedaan. Voor een kwalitatief onderzoek is dat acceptabel, maar het betekent wel dat het moeilijk is om eventuele conclusies te generaliseren. Twintig respondenten is statistisch gezien te weinig om sterke conclusies te trekken over alle ouderen in de Möll'nbuurt. Een andere beperking van de

conclusies heeft te maken met de indeling van maatschappelijk ondersteunende diensten in categorieën in hoofdstuk 3. Omdat van de meeste van deze categorieën slechts één dienst is gebruikt is het niet mogelijk om definitieve conclusies te trekken over de categorieën als geheel. Daarom zijn deze categorieën niet opgenomen in de resultaten en de conclusies.

6.5.2 *Invloed van de mogelijke problemen van de ladder method*

In paragraaf 4.3.3 werden twee mogelijke problemen genoemd die de effectiviteit van de ladder method in dit onderzoek zouden kunnen beïnvloeden. Het eerste probleem is dat de ladder method mogelijk niet in staat is om de persoonlijke ervaringen van de ouderen te meten, en het tweede probleem is dat ouderen mogelijk niet denken in de hiërarchische structuur die de ladder method vereist. In deze paragraaf wordt de invloed van deze problemen op het onderzoek besproken.

Persoonlijke ervaringen

Hoewel de ladder resultaten in paragraaf 5.1 weinig laten zien van de persoonlijke ervaringen hebben deze ervaringen wel invloed gehad op de resultaten. Zo waren er meerdere ouderen die in het ladder interview over de personenalarmering de consequentie “verkeerd gebruik” aangrepen om te vertellen over persoonlijke ervaringen of verhalen van bekenden. Bijvoorbeeld “een vriendin van me vertelde me dat ze het alarm vaak vergeet en op het nachtkastje laat liggen” Een ander voorbeeld is een man die bij de klussendienst en de ergotherapie uitgebreid vertelde over zijn goede ervaringen met Carint. Aangezien het merendeel van de ouderen persoonlijke ervaringen in het interview betrok is het onwaarschijnlijk dat de ladder method een serieuze belemmering vormde voor de ouderen om over hun persoonlijke ervaringen te vertellen.

Hiërarchische structuur

De ladder resultaten in paragraaf 5.1 wekken de indruk dat ouderen weinig moeite hebben met de hiërarchische structuur van de ladder method. De meeste resultaten zijn eenvoudig te interpreteren door de tabel met de eigenschappen, consequenties en waarden van een dienst naast de bijbehorende

hierarchische waardenkaart te leggen. Er ontstaan soms resultaten die volgens formele logica onjuist zijn. Bij de personenalarmering bijvoorbeeld “kost geld” – “alles kost geld”. Deze dienst kost geld, maar alles kost geld. Alles kost geld is geen logisch consequentie van het feit dat de personenalarmering geld kost. Dit is geen probleem voor dit onderzoek omdat hier niet wordt geprobeerd om logische conclusies te meten, maar om de gedachtengang van de ouderen zichtbaar te maken. Ook formeel onlogische conclusies kunnen deel uitmaken van de gedachtengang van de ouderen. Als ouderen niet goed in staat waren om de hierarchische structuur van de ladderling methode te volgen waren er waarschijnlijk cirkelredeneringen gevonden in de hierarchische waardenkaarten. Eigenschappen die leiden naar consequenties, die verbonden zijn met waarden, die uitkomen op eigenschappen. Dergelijke uitkomsten zouden betekenen dat de waarden niet het gevolg hoeven te zijn van de eigenschappen. Zulke uitkomsten zijn in dit onderzoek echter niet aangetroffen.

7. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan voor eventuele vervolgonderzoeken. Eerst worden in paragraaf 7.1 aanbevelingen gedaan om de generaliseerbaarheid van de conclusies van een vervolgonderzoek te kunnen vergroten. Vervolgens worden in paragraaf 7.2 aanbevelingen gemaakt om de opzet van het onderzoek te verbeteren en ten slotte worden in paragraaf 7.3 aanbevelingen gedaan om het model te optimaliseren.

7.1 Generaliseerbaarheid

Aangezien dit een case study is, is de generaliseerbaarheid van dit onderzoek beperkt. Er valt weinig te zeggen over de attitude van ouderen in de Möll'nbuurt als geheel, of over het geheel van maatschappelijk ondersteunende diensten. Bij een vervolgonderzoek zouden meerdere ouderen betrokken moeten worden om bredere conclusies te kunnen trekken over de Möll'nbuurt als geheel.

Om iets te kunnen zeggen over een indeling van maatschappelijk ondersteunende diensten in algemene categorieën, of sterkere conclusies te kunnen trekken over de attitude ten opzichte van het geheel van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening, zou voor meer diensten de attitude onderzocht moeten worden. Een probleem bij het onderzoeken van meerdere diensten is dat de ladder methoden erg arbeidsintensief zijn. Sommige ladder interviews die in dit onderzoek zijn gehouden duurden twee uur. Het is niet redelijk om van ouderen te verwachten dat zij deel willen nemen aan een onderzoek dat langer dan twee uur duurt. Dit betekent dat bij een onderzoek naar meer dan zes diensten de methode aangepast zal moeten worden. Alternatieve methodes zoals “hard ladder” (een variant van de ladder methoden waarbij de respondent alleen maar kan kiezen uit van tevoren bedachte eigenschappen, consequenties en waarden) zouden dit probleem kunnen oplossen, maar het is de vraag of de attitude die deze methodes zouden opleveren even valide is. Door de mogelijke antwoorden van tevoren vast te leggen kan de respondent worden gedwongen om antwoorden te geven die niet met zijn mening overeenkomen. Een mogelijke oplossing hiervoor is om bij een vervolgonderzoek de eigenschappen, consequenties en waarden uit dit onderzoek te gebruiken voor hard ladder. Dat zou betekenen dat de eigenschappen, consequenties en waarden door ouderen gekozen zijn, en tegelijkertijd dat de tijdsduur van een ladder interview acceptabel blijft.

7.2 *Opzet*

Uit de ladderings resultaten in paragraaf 5.1 bleek dat de afweging die naar voren kwam in de dominante ketens voor de meeste maatschappelijk ondersteunende diensten vergelijkbaar was, namelijk een waarnemingsstrategie. Opvallend was dat er nooit een uitprobeersstrategie gevonden werd. Dit ligt waarschijnlijk niet aan de diensten, maar aan de ladderings methode. In paragraaf 6.3 werd geconcludeerd dat de Laddering methode respondenten dwingt om een beargumenteerde afweging te maken en de respondent niet in staat stelt om een willekeurige dienst uit te proberen. Dit betekent dat de respondent in de richting van een waarnemingsstrategie werd gedwongen. De specifieke manier waarop dit onderzoek is opgezet heeft hier mogelijk ook aan bijgedragen. Door de ouderen de volledige beschrijving van de diensten te geven is in dit onderzoek mogelijk een attitude gemeten die door het onderzoek zelf werd opgeroepen. Ouderen die niet van tevoren hebben nagedacht over de prijs van het Personenalarm kunnen deze prijs nu op papier zien staan en er over na beginnen te denken.

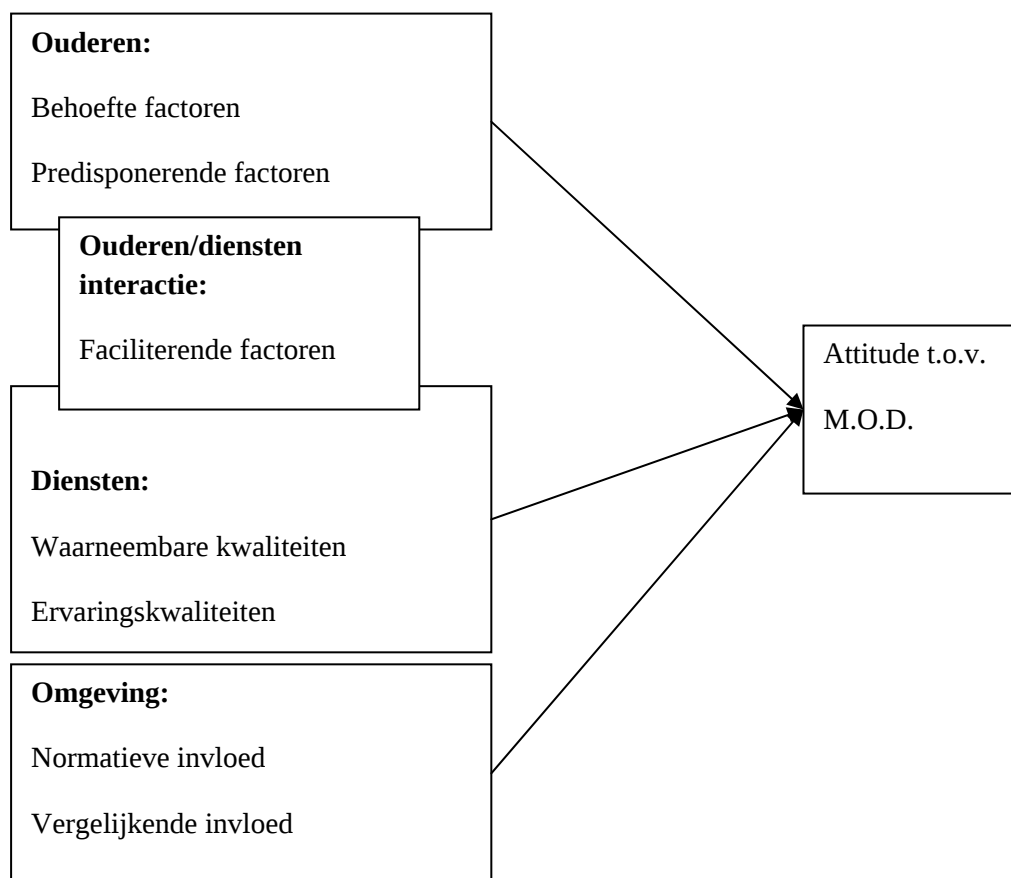
Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om de ouderen te vragen van welke diensten ze gebruik maken en waarom ze in eerste instantie voor deze diensten hebben gekozen. Laddering kan dan worden toegepast als de ouderen specifieke eigenschappen noemen en achterwege worden gelaten als de oudere aangeven dat ze willekeurige diensten hebben uitgetoetst totdat ze tevreden waren. Dit geeft waarschijnlijk een meer valide resultaat voor de attitude van de ouderen, en geeft ook aan hoe belangrijk de attitude is voor het gebruik van de maatschappelijk ondersteunende diensten. Dit kan voor de aanbieders van maatschappelijk ondersteunende dienstverlening erg interessant zijn.

7.3 *Model*

In dit onderzoek werden faciliterende factoren zoals geld en veiligheid gezien als eigenschappen van de ouderen. Het idee hierachter was dat deze eigenschappen belangrijk zijn voor de attitude van de ouderen die op deze gebieden beperkingen ondervinden. Geld zou dan belangrijk zijn voor de ouderen die een klein inkomen hebben en veiligheid voor de ouderen die zich onveilig voelen. De resultaten uit paragraaf 5.1 laten zien dat deze karakteristieken niet uitsluitend aan de ouderen gekoppeld kunnen worden. Ergotherapie werd door meer ouderen duur gevonden dan de Klussendienst, terwijl bij beide diensten de prijs in de beschrijving werd vermeld. Kennelijk speelt de factor geld bij de attitude ten opzichte van de ene dienst een grotere rol dan bij de attitude ten opzichte van de andere. Hetzelfde onderscheid is terug te vinden bij de sociale diensten. Geld speelde bij “Goat met” een veel

belangrijkere rol in de attitude dan bij het sportief wandelen. Dit betekent dat deze faciliterende factoren ook aan de dienst zelf gekoppeld zijn. Bij een erg dure of erg goedkope dienst speelt geld een belangrijkere rol in de attitude van ouderen dan bij een dienst met een minder opvallend prijskaartje.

In een vervolgonderzoek zou het model moeten aangeven dat de faciliterende factoren tegelijkertijd ook eigenschappen van de dienst zijn. Zo'n model wordt in figuur 17 weergegeven. Dit heeft ook als consequentie dat een vervolgonderzoek de ouderen zal moeten vragen naar de faciliterende factoren: hoeveel zij verdienen, of zij zich veilig voelen etcetera. Op deze manier kan worden nagegaan in hoeverre deze faciliterende factoren van de oudere zelf afhangen.



Figuur 17: Voorstel voor verfijning van het onderzoeksmodel “Attitude ten opzichte van Maatschappelijk Ondersteunende Dienstverlening”

8. Aanbevelingen voor dienstverlening

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan voor het ontwikkelen van nieuwe maatschappelijk ondersteunende dienstverlening van ouderen. Eerst wordt in paragraaf 8.1 gekeken naar de dienstverlening voor fysieke problemen en daarna wordt in paragraaf 8.2 de dienstverlening voor sociale problemen behandeld.

8.1 *Dienstverlening voor fysieke problemen*

Een van de opvallende resultaten was het verschil in hoe de ouderen de veiligheid van de personenalarmering en de klussendienst beoordeelden. Bij de personenalarmering gaven veel ouderen aan dat de aanwezigheid van het apparaat en de mogelijkheid om snel iemand ter plaatse te hebben de veiligheid vergroot. Bij de klussendienst ging het de ouderen erom of de persoon die in huis komt te vertrouwen is. De meningen hierover waren verdeeld. Een aantal ouderen vertrouwde de klussendienst wel omdat Carint een bekende naam is, maar anderen gaven aan dat ze niet iemand in huis wilden hebben die ze niet kennen.

Waarschijnlijk is dit verschil erop gebaseerd dat de personenalarmering een bekende van de oudere waarschuwt bij een ongeluk, en niet zelf iemand stuurt om te kijken wat er aan de hand is. Een vertrouwd iemand is makkelijker in huis te accepteren dan een vreemde.

Dit is een aandachtspunt voor het ontwikkelen van nieuwe maatschappelijk ondersteunende dienstverlening. Bij sommige diensten, zoals de klussendienst, is het niet te voorkomen dat een vreemde in het huis van de oudere komt. Dit kan makkelijker worden gemaakt door te zorgen dat er een vast aanspreekpunt voor de oudere beschikbaar is. Dit zou een huismeester, verpleegster of hulp in de huishouding kunnen zijn. Deze mensen zijn bij de oudere bekend en kunnen advies geven over de dienst en het vertrouwen van de oudere wekken. Een alternatief is om iemand die in de buurt bekend is te vragen om beschikbaar te zijn voor advies over de diensten of vragen die ouderen over de diensten hebben.

8.2 *Dienstverlening voor sociale problemen*

Bij het meten van sociale problemen bleek dat de mate van contact met de kinderen een slechte indicatie voor sociale problemen is. Sommige ouders hebben geen kinderen, maar hebben geen sociale problemen. Een enkele oudere gaf de indruk erg geïsoleerd te zijn, en weinig contacten buiten de familie te hebben. Waarschijnlijk zou contact met de buurt hier een betere indicatie hebben gegeven. Twee ouders die de indruk gaven geïsoleerd te zijn maakten geen gebruik van de aangeboden sociale diensten. De ene omdat het bijwonen van een sociale bijeenkomst zoals de Katholieke bond voor ouders een te grote stap was, en de andere omdat er bijkomende fysieke problemen waren waardoor hij niet te veel van huis weg kon zijn.

Er zijn meerdere diensten zoals de Katholieke bond waar ouders gebruik van kunnen maken om andere ouders te ontmoeten. Deze diensten zijn een oplossing voor die ouders die actief op zoek zijn naar nieuwe contacten, maar niet elke oudere kan hier gebruik van maken.

Dit is een aandachtspunt voor het ontwikkelen van toekomstige maatschappelijk ondersteunende dienstverlening op sociaal gebied. Nieuwe diensten op dit gebied zouden zich meer kunnen richten op contact met de buurt. Een gezellige activiteit in de buurt, of nog beter, in de straat, zou voor ouders een kleinere stap kunnen zijn om met anderen in contact te komen. Deze activiteit zou zo dicht bij het huis van de oudere moeten zijn dat deze op ieder moment terug naar huis zouden kunnen gaan. Een discussie avond voor de ouders in een specifieke straat zou hier een voorbeeld van zijn.

Referenties

Ajzen, I. (1991), *The theory of planned behaviour*, Organizational behaviour and human decision processes 50, 179-211

Ajzen, I. (2002), *Perceived behavioural control, self efficacy, locus of control and the theory of planned behaviour*, Journal of Applied Social Psychology 32, 1-20

Ajzen, I. & Fishbein, M., 1973, *Attitudinal and normative variables as predictors of specific behaviours*, Journal of Personality and Social Psychology 27-1, 41-57

Ajzen, I. & Fishbein, M., 1975, *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley

Ajzen, I. & Fishbein, M., 1980, *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey

Albrecht, C. & Zemke, R., 1985, *Service America*, Homewood, Illinois: Dow Jones-Irwin

Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, A. M., 2005, *Social Psychology*, New Jersey: Prentice Hall.

Asch, S. E., 1955, *Opinions and Social Pressure*, Scientific American 193-5, 31-35

Batra, R., Lehmann, D.R., Burke, J. & Pae, J.H., 1995, *When does Advertising have an Impact? A Study of Tracking Data*, in Journal of Advertising Research. (Volume 35, no. 5, P. 19-32)

Baur, E., J., 1960, *Public Opinion and the Primary Group*, American Sociological Review 25-2, 208-219.

Bearden, W. O., Netemeyer, R. G. & Teel, J. E., 1989, *Measurement of Consumer Susceptibility to Interpersonal Influence*, The Journal of Consumer Research 15-4, 473-481.

Bernheim, D. B., 1994, *A Theory of Conformity*, The Journal of Political Economy 102-5, 841-877.

Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A., 1985, *Quality counts in services, too*, Business horizons, September/oktober

Berry, L. L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A., 1988, *The Service-Quality puzzle*, Business Horizons, mei/juni

Bijsterveld, K., 1995, *Geen kwestie van leeftijd; Verzorgingsstaat, wetenschap en discussies rond ouderen in Nederland 1945-1982*, Maastricht: Rijksuniversiteit Limburg

- Van Bilsen, P. M. A., Hamers, J. P. H., Groot, W. & Spreeuwenberg, C., 2002, *Welke zorg vragen ouderen? Een inventarisatie*, Maastricht: Provinciale raad voor de Volksgezondheid Limburg
- Bock, W. E., Beeghley, L. & Mixon, A., 1983, *Religion, Socioeconomic Status, and Sexual Morality: An Application of Reference Group Theory*, *The Sociological Quarterly* 24, 545-559
- De Boer, A. H., 1999, *Housing and care for older people: a macro-micro perspective*, Utrecht: Elinkwijk B.V.
- De Boer, E. & Heijnen, J.F.A.A.M., 2000, *Ouderenonderzoek 2000; Een onderzoek naar het welbevinden van 65-plussers*, 's-Hertogenbosch: GGD Regio 's-Hertogenbosch
- Vanden Boer, L & Pauwels, K., 2005, *Eenzame ouderen: mythe of realiteit?*, Brussel: Centrum voor Bevolkings- en gezinsstudie
- Bowen, D. E. & Jones G. R., 1986, *Transaction cost analysis of service organisation-customer exchange*, *The Academy of Management Review* 11-2, 428-441
- Brouwer, G., 2003, *De welzijnsspagaat*, *Geron*, tijdschrift over ouder worden en maatschappij 5-4
- Callender, J., 2000, *Leefbaarheid en veiligheid in de woonwijk voor zelfstandig wonende ouderen. Een literatuur onderzoek naar de maatregelen die de sociale cohesie en de sociale interactie in de buurt kunnen verbeteren voor zelfstandig wonende ouderen*, Amsterdam: Centrale Wetenschapswinkel van de Vrije Universiteit
- Cook, T. D. & Campbell, D. T., 1979, *Quasi-Experimentation. Design & Analysis Issues for Field Settings*, Houghton Mifflin Company, Boston
- Cooley, C. H., 1909, *Social Organization: A Study of the Larger Mind*. New York: Charles Scribner's Sons
- Cotter, R. B., Burke, J. D., Stouthamer-Loeber, M. & Loeber, R., *Contacting participants for follow-up: how much effort is required to retain participants in longitudinal studies?*, *Evaluation and Program Planning* 28, 15-21
- Cottler, L. B., Compton, W. M., Ben-Abdallah, A., Horne, M. & Claverie, D., 1996, *Achieving a 96.6 percent follow-up rate in a longitudinal study of drug abusers*, *Drug and Alcohol Dependence* 41, 209-217

- Coulton, C. & Frost, A. K., 1982, *Use of Social and Health Services by the Elderly*, Journal of Health and Social Behaviour 23-4, 330-339
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A., 1992, *Measuring service quality: A re-examination and extension*, Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
- Desmond, D.P., Maddux, J.F., Johnson, T.H. & Confer, B.A., 1995, *Obtaining follow-up interviews for treatment evaluation*, Journal of Substance Abuse Treatment 12, 95-102.
- Donthu, N. & Yoo, B., 1998, *Cultural Influences on Service Quality Expectations*, in Journal of Service Research. (Volume 1, no. 2, P. 178-186)
- Edvardsson, B., Thomasson, B. & Øvretveit, J., 1994, *Quality of service: making it really work*, Berkshire, McGraw-Hill
- Eerste Kamer der Staten-Generaal, 2006, *Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning)*, 30 131 A, Den Haag: Sdu uitgevers
- Eggermont, S. & Vandeboosch, H., 2002, *Leven voor het scherm. Het belang van televisiekijken voor ouderen in een maatschappelijk en persoonlijk ontwikkelingsperspectief*, Tijdschrift voor Sociologie 23-3
- El Sawy, O. A. & Pauchant, T. C., 1988, *Triggers, templates and twitches in the tracking of emerging strategic issues*, Strategic Management Journal 9, 455-473
- Emanavin, C. C., 2004, *Testing Lessig: Applying User Acceptance Theory to Internet Use and Behavior for Privacy and Security Applications*, master's thesis, Georgetown University, Washington D. C.
- Fernández-Olano, C., López-Torres Hidalgo, J.D., Cerdá-Díaz, R., Requena-Gallego, M., Sánchez-Castaño, C., Urbistondo-Cascales, L., Otero-Puime, A., 2006, *Factors associated with health care utilization by the elderly in a public health care system*, Health Policy 75, 131-139
- Ferrans, C. E. & Powers, M. J., 1985. *Quality of life index: development and psychometric properties*, American Journal of Nursing Science 8, 15-24
- Garvin, D.A., 1984, "What Does Product Quality Really Mean?", Sloan Management Review, 76-1. in: Ghobadian, A., 1994, *Service Quality Concepts and Models*, International Journal of Quality & Reliability Management, 11-9, 43-66

- Gergen, K. J. & Gergen, M. M., 2000, *The new aging: self construction and social values*. In: Schaie, K. W., 2000, *Social structures and aging*, New York: Springer
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M., 1994 Service Quality Concepts and Models, *International Journal of Quality & Reliability Management* 11-9, 43-66
- Goudriaan, F.G.W., 1990, *Substitutie van voorzieningen in de ouderenzorg; de mogelijkheden volgens onderzoek*, Rijswijk: Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur In: De Boer, A. H., 1999, *Housing and care for older people: a macro-micro perspective*, Utrecht: Elinkwijk B.V.
- Grabner-Kraeuter, S., 2002, *The Role of Consumers' Trust in Online-Shopping*, *Journal of Business Ethics* 39, 43-50
- Green, D. P., Gerber, A.S., & De Boef, S. L., *Tracking opinion over time: a method for reducing sampling error*, *The Public Opinion Quarterly*, Vol. 63-2, 178-192
- Groth, M., Gutek, B. & Douma, B., 2001, Effects of service mechanisms and modes on costumers' attributions about service delivery, *Journal of Quality Management* 6, 331-348
- Grundy, E., 2006, *Ageing and vulnerable elderly people: European perspectives*, *Ageing and Society* 26, 105-134
- Grunert, K., G., 1995, *Food quality: A Means-End perspective*, *Food Quality and Preference* 6, 171-176
- Grunert, K. G., Grunert, S. C. & Sørensen, E., 1995, *Means-end chains and laddering: an inventory of problems and an agenda for research*, Centre for market surveillance, research and strategy for the food sector, working paper 34
- Gutman, J., 1982, *A Means-End Chain Model Based on Consumer Categorisation Processes*. In: Baker, S., Knox, S. & De Chernatony, L., 1992, *Product attributes and personal values: a review of Means-End theory and consumer behaviour*, Cranfield School of Management: Bedford
- Hall, R. C. W., Hall, R. C. W. & Chapman, M. J., 2005, *Exploitation of the elderly: Undue influence as a form of elder abuse*, *Clinical Geriatrics* 13-2
- Hallinan, M. T., 1994, *Tracking, from theory to practice*, *Sociology of education*, Vol. 67, no. 2, 79-84

- Hansen, T., Møller Jensen, J. & Solgaard H. S., 2004, *Predicting online grocery buying intention: a comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behaviour*, International Journal of Information Management 24, 539–550
- Harvey, J., 1998, *Service quality: a tutorial*, in Journal of Operations Management, 16, 583-597
- Heide, F., 1996, Samenhang in beperkingen. Vervolgonderzoek voor reportage gehandicapten 1995. Rijswijk, Sociaal Cultureel Planbureau. In: Timmermans, J. M., Heide, F., De Klerk, M. M. Y., Kooiker, S. E., Ras, M., Van Dugteren, F. A., 1997, *Vraagverkenning wonen en zorg voor ouderen*, Rijswijk: Sociaal Cultureel Planbureau
- Hennig-Thurau, T., Walsh, G., & Wruck, O., 2001, *An Investigation into the Factors Determining the Success of Service Innovations: The Case of Motion Pictures*, Academy of Marketing Science Review 06
- Holmén, K., Ericsson, K. & Winblad, B., 2000, *Social and emotional loneliness among non-demented and demented elderly people*, Archives of Gerontology and Geriatrics 31, 177–192
- Hortulanus, R. P., 2004, *Het belang van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning*, Utrecht: Maatschappelijke Ondernemers groep
- Hyman, H. H., 1960, *Reflections on Reference Groups*, The Public Opinion Quarterly 24-3, 383-396.
- Illsley, R., 1981, *Problems of dependency groups: the care of the elderly, the handicapped and the chronically ill*, Social Science & Medicine 15A, 327-332
- De Jong Gierveld, J & Van Tilburg, T., 1999, *Living arrangements of older adults in the Netherlands and Italy: Coresidence values and behaviour and their consequences for loneliness*, Journal of Cross-Cultural Gerontology 14, 1-24
- Joseph, A. & Cloutier, D., 1990, *A framework for modeling the consumption of health services by rural elderly*, Social Science & Medicine 30, 45-52.
- Kaasa, K, 1998, *Loneliness in old age: Psychosocial and health predictors*, Norwegian Journal of Epidemiology 8-2, 195-201
- Kaid, L.L. & Tedesco, J.C., 1999, *Tracking Voter Reactions to the Television Advertising*, in Electronic Election: Perspectives on the 1996 Campaign Communication. (P. 233-245)
- Kempen, G. I. J. M., Van den Bosch, G.A.M., & Ormel, J., 1997, *Lichamelijk functioneren in een algemene oudere populatie, referentiegegevens en de relatie tussen algemene en domein-specifieke meetinstrumenten*, Tijdschrift voor sociale gezondheidszorg 75, 77-81

- Kirkpatrick, C., 1936, *Assumptions and Methods in attitude Measurements*, American Sociological Review 1-1, 75-88
- Klandermans, B. & Seydel, E., 1987, *Overtuigen en activeren: Publieksbeïnvloeding in theorie en praktijk*, Assen: Van Gorcum
- De Klerk, M. & Schellingerhout, R., 2006, *Ondersteuning gewenst: Mensen met lichamelijke beperkingen en hun voorzieningen op het terrein van wonen, zorg, vervoer en welzijn*, Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau
- De Kluis, E., 2005, *Tien jaar zorg en welzijnsbeleid: de opmaat tot de WMO*, Zorg + Welzijn 01
- Knight Lapinski, M. & Rimal, R. N., 2005, *An Explication of Social Norms*, Communication Theory 15-2, 127-147
- Kotler, P., & Keller, K., 2006, *Marketing Management*, Twelfth Edition, Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey. In: Sampson, S. E., 2006, *Splitting the Retail Supply Chain: The Seven Roles of Service Customers*, Brigham University, in press
- Kotowitz, Y & Mathewson, M., 1979, *Advertising, Consumer Information, and Product Quality*, The Bell Journal of Economics 10-2, 566-588
- Kronjee, G. J. & Spiering-Wolter, M. G., 1993, *De Toekomst van de Thuiszorg: Een inventarisatie van bepalende factoren en problemen*, Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid: Den Haag
- Kullberg, J & Ras, M., 2004, *Met zorg gekozen?, woonvoorkeuren en woningmarktgedrag van ouderen en mensen met lichamelijke beperkingen*, Den Haag: Ministerie van VROM en Sociaal Cultureel Planbureau
- Laitinen, S., 1995, Typen beperkingen onder de loep. Analyse van de hoofdgroepen van lichamelijke beperkingen bij dagelijkse handelingen. Rijswijk: Sociaal Cultureel Planbureau. In: Timmermans, J. M., Heide, F., De Klerk, M. M. Y., Kooiker, S. E., Ras, M., Van Dugteren, F. A., 1997, *Vraagverkenning wonen en zorg voor ouderen*, Rijswijk: Sociaal Cultureel Planbureau
- Lewis, J. S., 1991, *Housing and social support needs of elderly persons: A needs assessment in an independent living facility*, Evaluation and Program Planning 20-3, 269-271
- Van Lieshout, H., Hesemans, L. & Van der Maarel, J., 2002, *Ict in de sociale sector, een agenda voor de toekomst*, Eindhoven: Fontys

- Louis Harris and Associates, 1991, *The Elderly in Five Nations: United States, Canada, United Kingdom, West Germany, and Japan* in: Rowland, D., 1992, *DataWatch: A Five-Nation Perspective On The Elderly*, Health Affairs
- Luijkx, K., 2006, *Leefstijl en woon-, welzijns- en zorgwensen van ouderen*, Tilburg: IVA
- Luijkx, K., De Blok, C., Van den Akker, P. & Meijboom, B., 2004, *Zorgarrangementen in de ouderenzorg: Vraagsturing in zorg en welzijn in Tilburg*, Tilburg: IVA.
- Matt, G. E. & Dean, A., 1993, Social support from friends and psychological distress among elderly persons: moderator effects on age, *Journal of Health and Social Behaviour* 34-3, 187-200
- McAllister R. J., Goe, S. J. & Butler, E. W., 1973, *Tracking Respondents in Longitudinal Surveys: Some Preliminary Considerations*, *The Public Opinion Quarterly* 37-3, 413-416
- McCormack B., Kitson, A., Harvey, G., Rycroft-Malone, J., Titchen, A. & Seers, K., 2002, *Nursing theory and concept development or analysis: Getting evidence into practice: the meaning of 'context'*, *Journal of Advanced Nursing* 38-1, 94-104
- McMahan, C. A., 1981, *An index of tracking*, *Biometrics* 37, 447-455
- Miniard, P.W., Rose, R.L., Manning, K.C. & Barone, M.J., 1998, *Tracking the Effects of Comparative and Noncomparative Advertising with Relative and Nonrelative Measures: A Further Examination of the Framing Correspondence Hypothesis*, *Journal of Business Research* 41-2, 137-143
- Mohr, L. B., 1995, *Impact analysis for program evaluation*, SAGE Publications, Californië
- National Consumer Council, 1994, *Measuring Up – Consumer Assessment of Local Authority Services, a Guideline Study*, Londen. in: Ghobadian, A., 1994, *Service Quality Concepts and Models*, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11-9, 43-66
- Nederlandse Vereniging voor Verpleeghuiszorg, 1997, *Verstandig vernieuwen 2: Ouderenzorg voor eigen rekening?* Utrecht: Nederlandse Vereniging voor Verpleeghuiszorg. In: Timmermans, J. M., Heide, F., De Klerk, M. M. Y., Kooiker, S. E., Ras, M. & Van Dugteren, F. A., 1997, *Vraagverkenning wonen en zorg voor ouderen*, Sociaal Cultureel Planbureau, Rijswijk
- Nelson, Ph., 1970, *Information and consumer behaviour*, *The Journal of Political Economy* 78-2, 311-329
- Nijkamp, P & Pacolet, J., 1994, *Elder care in Europe: local initiatives*. In: De Boer, A. H., 1999, *Housing and care for older people: a macro-micro perspective*, Utrecht: Elinkwijk B.V.

- Øvretveit, J., 1993, *Coordinating community care: multidisciplinary teams and care management in health and social services*, Milton Keynes: Open University Press
- Perkins, W. S., 1993, *Measuring Customer Satisfaction: A Comparison of Buyer, Distributor, and Salesforce Perceptions of Competing Products*, *Industrial Marketing Management* 22, 247-254
- Polich, J. M., Armor, D. J. & Braiker, H. B., 1980, *The course of alcoholism: four years after treatment*. In: Desmond, D. P., Maddux, J. F., Johnson, T. H. & Confer, B. A., 1995, *Obtaining follow-up interviews for treatment evaluation*, *Journal of Substance Abuse Treatment* 12, 95-102
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2005, *Lokalisering van maatschappelijke ondersteuning: Voorwaarden voor een succesvolle WMO*, (advies 36) Den Haag: SDU uitgevers
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A., *Defining quality: alternatives and implications*, *The Academy of Management Review* 19-3, 419-445
- van Rekom, J. & Wierenga, B., 2002, *Means-end relations: hierarchies or networks? An inquiry into the (a)symmetry of means-end relations*, ERIM report no ERS-2002-36-MKT, Erasmus research institute of management: Rotterdam
- Reno, R. M. & Halaris, A. E., 1989, *Dimensions of Depression: A Comparative Longitudinal Study*, *Cognitive Therapy and Research*, Vol. 13-6, 549-563
- Reynolds, T. J. & Gutman, J., 1988, *Laddering theory, method, analysis and interpretation*, *Journal of Advertising Research*
- Rouchy, J. C., 2002, *Cultural Identity and Groups of Belonging*, *Group* 26-3, 205-217
- Russell, C. G., Busso, A., Flight, I., Bryan, J., van Lawick van Pabst, J. A. & Cox, D. N., 2004, *A comparison of three laddering techniques applied to an example of a complex food choice*, *Food Quality and Preference* 15, 569-583
- Schellens, P.J., Klaassen, R. & De Vries, S., 2001, *Communicatiekundig ontwerpen: Methoden, perspectieven en toepassingen*, Koninklijke Van Gorcum: Assen
- Schaefer, R. T., 1994, *Sociology: A Brief Introduction*, McGraw-Hill: New York
- Schneider, B. & Bowen, D. E., 1995, *Winning the service game*, Harvard business school press, Massachusetts
- Shostack, G. L., 1977, *Breaking free from product marketing*, *Journal of Marketing* 41-2, 73-80

Snider, E., 1980, *Factors Influencing Health Service Knowledge among the Elderly*, Journal of Health and Social Behaviour 21-4, 371-377

Stuurgroep Toekomstscenario's Gezondheidszorg, 1990, *Zorgen voor geestelijke gezondheid in de toekomst. Toekomstscenario's voor verpleging en verzorging*. Utrecht: De Tijdstroom. In: Timmermans, J. M., Heide, F., De Klerk, M. M. Y., Kooiker, S. E., Ras, M., Van Dugteren, F. A., 1997, *Vraagverkenning wonen en zorg voor ouderen*, Sociaal Cultureel Planbureau, Rijswijk

Sultan, F., 2002, *Consumer response to the Internet: an exploratory tracking study of on-line home users*, Journal of Business Research 55, 655– 663

Timmermans, J. M. & De Boer, A., 1992, *Rapportage Ouderen*, Sociaal Cultureel Planbureau, Rijswijk

Timmermans, J. M., Heide, F., De Klerk, M. M. Y., Kooiker, S. E., Ras, M., Van Dugteren, F. A., 1997, *Vraagverkenning wonen en zorg voor ouderen*, Sociaal Cultureel Planbureau, Rijswijk

Toet, J., Reinking, D., Smit, R. & Van der Meer, G., 2003, *Volksgezondheidsmonitor Utrecht: Themarapport gemarginaliseerde groepen*, Gemeentelijke geneeskundige en gezondheidsdienst Utrecht

Turpijn, A., 2004, *Microsofts' imago en de Laddering methode: het gebruik van Laddering voor het meten van bedrijfsimago*, Enschede: Universiteit Twente

Valliant, G. E., 1975, *Evaluation of treatment through the long-term follow-up*. In: Desmond, D. P., Maddux, J. F., Johnson, T. H. & Confer, B. A., 1995, *Obtaining follow-up interviews for treatment evaluation*, Journal of Substance Abuse Treatment 12, 95-102

Vanden Boer, L., & Pauwels, K., 2005, *Eenzame ouderen: mythe of realiteit?*, België: Centrum voor Bevolkings- en gezinsstudie, bijdragen onderzoek

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D., 2003, *User acceptance of information technology: toward a unified view*, MIS Quarterly 27-3, 425-478

Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2005, *De WMO: Vertrouwen in de lokale democratie*, Open brief aan de Tweede Kamer

Vereniging van Nederlandse Gemeenten & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Invoering WMO*. [on-line]. Available: www.invoeringwmo.nl/

Vollenga, I., Duijnste, M. & Tielen, L., 2001, *Mantelzorg van morgen, een verkenning van toekomstbeelden*, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, Meppel

Vranken, J. & Henderickx, E., 1993, *Het speelveld en de spelregels: Een inleiding tot de sociologie*, Acco: Leuven.

De Vries, S. A., 2006, *Service Tracking Methodiek* (in press)

Wada, T., Ishine, M., Sakagami, T., Kita, T., Okumiya, K., Mizuno, K., Rambo, T. A. & Matsubayashi, K., 2005, *Depression, activities of daily living, and quality of life of community-dwelling elderly in three Asian countries: Indonesia, Vietnam, and Japan*, Archives of Gerontology and Geriatrics 41, 271–280

Ware J. E., 1995, *The status of health assessment*, Annual Review of Public Health 16, 327-354.

Ware J. E., Snow K. K., Kosinski M. & Gandek B., 1993, *SF-36® Health Survey Manual and Interpretation Guide*. Boston, MA: New England Medical Center, The Health Institute.

Warnes, A. M. & Law, C. M., 1984, *The elderly populations of Great Britain: locational trends and policy implications*, Transactions of the Institute of British Geographers, new series 9-1

Wholey, J. S. & Hatry, H. P., 1992, *The Case for Performance Monitoring*, Public Administration Review 52-6, 604-610

Wilson, T. D., 1999, *Models in information behaviour research*, The Journal of Documentation 55-3

Wixom, B. H. & Todd, P. A., 2005, *A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance*, Information Systems Research 16-1, 85–102

Wray, L. A., 1991, *Public policy implications of an ethnically diverse elderly population*, Journal of Cross-Cultural Gerontology 6, 243-257

Zeithaml, V.A., 1981. *How consumer evaluation processes differ between goods and services*. In: Harvey, J., 1998, *Service quality: a tutorial*, in Journal of Operations Management, 16, 583-597

Zijlstra, W. O., Wolffensperger, E. W. & Te Velde, B. P., 1991, *Registratie van verschuivingen in de zorg. Verslag van een registratieonderzoek in het kader van het demonstratieproject Substitutie ouderenzorg zuid-oost Groningen*, Styx, Groningen

Z-org, branchevereniging van zorgondernemers, *Standpunten Z-org*, [on-line]. Available: www.thuiszorg.nl/index.php?item=112#WMO

Bijlagen

Bijlage 1: Bestaande maatschappelijk ondersteunende diensten in Denekamp.

Categorie 1: Diensten aan huis

Naam	Tuinman aan huis
Omschrijving	Ouderen die om gezondheidsredenen niet meer kunnen tuinieren kunnen via een zorgaanbieder de tuinman aan huis laten komen. Deze tuinman richt zich op klein onderhoud zoals onkruid wieden, gras maaien, snoeien en knippen. Deze service wordt niet vergoed.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience

Naam	Medische bezorgservice
Omschrijving	Deze dienst bezorgt verpleegartikelen en hulpmiddelen voor de ouderen aan huis. Ook kan deze dienst recepten voor de ouderen aanvragen. Deze service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search

Naam	Boodschappen aan huis
Omschrijving	De boodschappendienst aan huis levert bestelde boodschappen een keer week aan huis af. Deze boodschappen moeten dan contant betaald worden. Deze

	service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search

Naam	Kapper aan huis
Omschrijving	Via een zorgaanbieder kan een kapper aan huis worden geregeld. Dit is vooral bedoeld voor mensen die slecht ter been zijn. De kapper aan huis komt langs op afspraak en biedt de volgende services: wassen, knippen, watergolven en permanent. Deze service worden niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience

Naam	Opticien aan huis
Omschrijving	Als een oudere slecht ter been is kan hij of zij via een zorgaanbieder een opticien aan huis laten komen. De opticien kan oogmetingen verrichten, adviseren, brillen verkopen en kleine reparaties aan de bril uitvoeren. Deze service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience

Naam	Pedicurebehandeling aan huis
Omschrijving	Een pedicurebehandeling aan huis kan geregeld worden via een zorgaanbieder voor een oudere die slecht ter been is. De behandeling bestaat uit

	knippen en frezen van teennagels, het verwijderen van eelt en likdoorns en het inwrijven van de voeten met crème. Deze behandeling wordt niet vergoed.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience
Naam	Schoenen aan huis
Omschrijving	Een oudere die slecht ter been is kan via een zorgaanbieder een schoenspecialzaak langs laten komen. De schoenspecialzaak heeft ook schoenen van extra zacht materiaal voor ouderen met reuma of diabetesklachten die hun uitwerking hebben op de voeten. Deze service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience
Naam	Kledingboetiek aan huis
Omschrijving	Ouderen die niet meer uitgebreid willen of kunnen winkelen voor kleding kunnen via een zorgaanbieder de kledingboetiek aan huis laten komen. Deze boetiek heeft kleding die is afgestemd op de oudere doelgroep. Deze service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience
Naam	Klussendienst
Omschrijving	Via een zorgaanbieder kan een afspraak met een klusjesman worden geregeld.

	De klusjesman regelt kleine klussen in en rondom het huis zoals ophangen van lampen, kleine schilder- en timmerwerkzaamheden, het repareren van kranen en toiletten en het bevestigen van voorwerpen aan de muur. Deze service wordt niet vergoed.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience

Naam	Voetreflextherapie aan huis
Omschrijving	Bij deze behandeling wordt een drukpuntmassage op de voeten uitgevoerd. Via de voeten worden andere delen van het lichaam gunstig beïnvloedt. Dit helpt tegen spier- en gewrichtspijn, migraine, spijsverteringsklachten en ademhalingsklachten. Via de zorgaanbieder kan een afspraak met de deskundige gemaakt worden
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Experience

Naam	Voetspecialist (podoloog)
Omschrijving	De voetspecialist kan klachten opsporen en verhelpen die ontstaan door een afwijkende voetstand. Voorbeelden hiervan zijn voetklachten, en last van knie of lage rug. De voetspecialist komt langs op afspraak. Deze service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Experience

Naam	Woningstoffering
Omschrijving	Via een zorgaanbieder kan een bezoek van een woonspecialist geregeld worden. Deze woonspecialist heeft verschillende soorten vloerbedekking, parket, marmoleum, gordijnen en zonwering. De oudere kan een keuze maken uit de selectie. Dan neemt de woonspecialist de maat op een legt de vloerbedekking of hangt de gordijnen op. Deze service wordt niet vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience

Naam	Containerreiniging
Omschrijving	Deze dienst maakt maandelijks de container schoon om te voorkomen dat schimmels ontstaan. Deze dienst wordt niet vergoed.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	Search, experience

Categorie 2: Aanpassingen aan de woning

Naam	Aanpassingen in de keuken
Omschrijving	Een verhoogd aanrecht en een keramische kookplaat kunnen het makkelijker maken voor een oudere om te koken. Dit is aan te vragen onder de Wet Voorziening Gehandicapten (WVG)
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Naam	Lift
Omschrijving	Een lift naar een bovenverdieping zorgt ervoor dat een oudere zich makkelijker door het huis heen kan bewegen Dit kan via de WVG aangevraagd worden
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Naam	Handvaten bij onder andere douche en trap
Omschrijving	Handvaten aan de muur op verschillende plaatsen kunnen er voor zorgen dat de oudere zich veiliger kan voortbewegen in huis door zich op riskantere plaatsen zoals de douche en de trap aan de handvaten vast te houden.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Veiligheid
Qualities	Search

Naam	Antislip vloeren in douche en badkamer
Omschrijving	Antislip vloeren in de douche of badkamer zorgen ervoor dat de oudere niet zo makkelijk kan uitglijden. Dit kan via de WVG aangevraagd worden
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Veiligheid
Qualities	Search

Naam	Gelijke drempels
Omschrijving	Drempels op dezelfde hoogte als de rest van de vloer voorkomen dat een oudere over een drempel kan struikelen.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Veiligheid
Qualities	Search

Naam	Automatisch openende en sluitende deuren
Omschrijving	Automatisch openende en sluitende deuren zorgen ervoor dat een oudere zich makkelijker door het huis kan voortbewegen
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Naam	Thermostaat kranen in badkamer
Omschrijving	Thermostaatkranen zorgen ervoor dat het water altijd op dezelfde temperatuur uit de kraan komt. Ouderen die een langzaam reactievermogen hebben kunnen hier baat bij hebben. Dit kan via de WVG aangevraagd worden

Need factors	Fysiek
Enabling factors	Veiligheid
Qualities	Search
Naam	Verhoogd bed/verhoogd toilet
Omschrijving	Verhogingen in het bed en het toilet zorgen ervoor dat een oudere minder moeite hoeft te doen om te gaan zitten en te gaan staan
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search
Naam	Sta op stoel
Omschrijving	Bij een sta op stoel wordt een oudere met een druk op een knop door de stoel vanuit de zit positie in een sta positie gebracht.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search
Naam	“Papagaai”
Omschrijving	Een “papagaai” is een kunststof of metalen driehoek die aan een touw boven het bed is bevestigd. De oudere kan bij het wakker worden zichzelf met de handen aan de driehoek optrekken naar een zitpositie
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Naam	Bad verwijderen/ instap bad
Omschrijving	Ouderen die moeite hebben met gaan zitten kunnen hun bad laten verwijderen. Een andere optie is een instap bad. Dit is een bad tot op borsthoogte met afsluitbare deur waar een oudere in kan staan.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Naam	Personenalarmering
Omschrijving	De personenalarmering is een zendertje met een knop dat de oudere altijd bij zich draagt. Als de oudere in nood is, bijvoorbeeld doordat hij of zij ongelukkig gevallen is, kan met een druk op de knop een alarmsignaal naar een centrale gestuurd worden. Een familielid, mantelzorger of verpleegkundige neemt dan meteen contact op met de oudere.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, veiligheid
Qualities	Search

Naam	Betere verlichting
Omschrijving	Voor ouderen met slecht zicht is het mogelijk om betere en op meer plaatsen verlichting op te hangen, zodat de oudere meer kan zien.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Veiligheid, geld
Qualities	Search

Naam	Voordeurbel gekoppeld aan een lamp
Omschrijving	Bij dit systeem gaat de lamp branden zodra er iemand aanbelt.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Categorie 3: Ondersteunde diensten

Naam	Huishoudelijke hulp (alfahulp)
Omschrijving	De alfahulp is een hulp voor huishoudelijke taken die de oudere zelf niet meer goed kan uitvoeren zoals stofzuigen, dweilen of de wc schoonmaken. De alfahulp komt twee keer per week langs om dit soort taken uit te voeren. De oudere moet in staat zijn om zelf goed aan te geven welke taken hij of zij de alfahulp wil laten uitvoeren. De alfahulp kan via een zorgaanbieder worden geregeld en wordt gedeeltelijk vergoed door de overheid. De alfahulp kan alleen aangevraagd worden door mensen met een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg. Particuliere hulp in de huishouding is natuurlijk ook altijd mogelijk
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, eenzaamheid, geld, veiligheid
Qualities	Experience

Naam	Ergotherapie
Omschrijving	Een therapeut komt langs en kijkt welke problemen de oudere tegenkomt tijdens het uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De therapeut helpt dan de oudere met het bedenken van manieren waarop de oudere deze activiteiten op een aangepaste manier kan verrichten. Deze activiteit wordt tot tien uur per jaar vergoed
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, geld
Qualities	experience

Naam	Verzorging/verpleging
------	-----------------------

Omschrijving	Een wijkverpleegkundige biedt ondersteuning bij verzorgende taken waar de oudere zelf niet (al dan niet tijdelijk) toe in staat is. Bijvoorbeeld helpen met eten en drinken of wassen en aankleden. De wijkverpleegkundige kan ook helpen bij het innemen van medicijnen en het geven van voorlichting en advies.
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Experience

Categorie 4: Sociale diensten

Naam	Dagje erop uit
Omschrijving	Ouderen kunnen via de zorgaanbieder mee met een dagtocht met een touringcar. Een rolstoeltouringcar met lift is ook beschikbaar. Deze dagtocht gaat met een grote groep naar een van tevoren vastgestelde locatie. Deze reizen worden soms ook georganiseerd door reisorganisaties of belangenverenigingen voor ouderen
Need factors	Sociaal
Enabling factors	Geld, eenzaamheid
Qualities	Experience

Naam	Gezelschap en begeleiding bij vereenzaming
Omschrijving	Ouderen kunnen bij een zorgaanbieder begeleiding vragen als ze zich eenzaam voelen. Deze persoon komt dan even kletsen of gaat samen met de oudere naar een concert, voorstelling of andere locatie. Deze service wordt niet vergoed. Er zijn wel gratis alternatieven hiervoor onder andere vanuit kerken en het Rode Kruis
Need factors	Sociaal
Enabling factors	Geld, eenzaamheid
Qualities	Search, Experience

Naam	Sportief wandelen
Omschrijving	Ouderen kunnen bij deze activiteit in een groep onder begeleiding wandeltochten maken. en wandeltraining volgen via Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland
Need factors	Sociaal

Enabling factors	Eenzaamheid
Qualities	Search, experience
Naam	Ouderenverenigingen
Omschrijving	Sommige ouderenverenigingen organiseren groepsactiviteiten zoals een soosmiddag, gezamenlijk sporten of gezamenlijk kaarten
Need factors	Sociaal
Enabling factors	Eenzaamheid
Qualities	Experience

Categorie 5: Vervoersdiensten

Naam	Rolstoeltaxi
Omschrijving	Ouderen die een rolstoel hebben maar wel langere afstanden willen afleggen, kunnen gebruik maken van een rolstoeltaxi. Dit valt onder WVG vervoersvoorziening
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid, eenzaamheid
Qualities	Search

Naam	Electrofiets/scootmobiel
Omschrijving	Ouderen die slecht ter been zijn kunnen een electrofiets of een scootmobiel aanvragen. Een electrofiets is een fiets met een motortje voor als de oudere moe wordt van het fietsen. Een scootmobiel is een soort van stabiele scooter op vier wielen. Dit is handig voor ouderen die problemen hebben met lopen. Dit valt onder WVG vervoersvoorziening
Need factors	Fysiek
Enabling factors	Zelfstandigheid
Qualities	Search

Naam	“Goat met”
Omschrijving	“Goat met” is een vervoersvoorziening van de Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland waarbij vrijwilligers vervoer voor ouderen verzorgen over afstanden waar zij geen taxivergoeding voor krijgen in de omgeving van Ootmarsum (waar Denekamp ook onder valt). Dit busje is een vorm van groepsvervoer en wordt volgens de Stichting Welzijn Ouderen met name voor sociale doeleinden gebruikt (bijvoorbeeld bezoek aan vrienden).

Need factors	Sociaal
Enabling factors	Eenzaamheid
Qualities	Search

Bijlage 2: Telefooninstructie

Goedenmiddag,

Mijn naam is Thijs Smitskamp van de Universiteit Twente.

In opdracht van de bibliotheek Dinkelland, de Gemeente Dinkelland, woningcorporatie Dinkelborgh en zorgverzekeraar Carint voer ik een onderzoek uit naar de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning van ouderen in de wijk “De Volharding”.

Als het goed is heeft u hier een brief over gehad van de gemeente Dinkelland.

Het is mijn bedoeling om een aantal mensen te interviewen over het nut van een aantal bestaande diensten en te kijken welke problemen er bij deze diensten bestaan. Zou u binnenkort mee willen werken aan dit interview?

Indien ja:

Zou ik met u een datum kunnen afspreken?

Indien nee:

Dank u wel voor u tijd. Nog een prettige dag verder.

Bijlage 3: Beschrijving van de aangeboden diensten

Personenalarmering

U wilt graag zelfstandig blijven wonen; ook al bent u alleenstaand of gehandicapt. Maar wat als u nu plotseling iets overkomt, terwijl u alleen thuis bent? Daar heeft Carint een goede oplossing voor: personenalarmering. In geval van nood hebt u met één druk op de knop hulp binnen handbereik. Een zeker gevoel.

Wat

Als u iets overkomt waarvoor u hulp nodig hebt, drukt u op de knop van een zendertje dat u altijd bij u draagt. Binnen enkele seconden komt uw alarmsignaal via de telefoonlijn bij onze Meld & Zorg Centrale binnen. Die is dag en nacht bemand door verpleegkundigen, ook in het weekend. Een verpleegkundige neemt direct contact met u op. Via een speciaal apparaat kunt u gewoon met de verpleegkundige praten, waar u zich op dat moment ook bevindt in huis. Carint waarschuwt vervolgens degene die u wilt inschakelen. Dat kan familie zijn, maar ook burens of vrienden of een professionele hulpverlener. Die persoon komt dan zo snel mogelijk naar u toe. In noodgevallen wordt direct uw huisarts of een ambulance gewaarschuwd.

Voor wie

Personenalarmering is bedoeld voor mensen die graag zelfstandig blijven wonen maar wel een risico hebben op ongelukken, bijvoorbeeld door een handicap.

Kosten

De kosten voor een abonnement op het personenalarmeringssysteem zijn afhankelijk van een aantal factoren, zoals woonplaats en lidmaatschap van de Carint Gezondheid Service. Wanneer u lid bent van de Gezondheid Service, krijgt u € 35,- korting op de eenmalige installatie- en administratiekosten en € 1,50 korting op de maandelijkse abonnementskosten. De medewerker van Carint Cliëntenservice rekent samen met u uit wat uw kosten zijn. Hiervoor kunt u onderstaand aanmeldformulier invullen, of bellen naar Carint Cliëntenservice.

Voor eventuele professionele hulp na een alarm wordt een wettelijke eigen bijdrage gevraagd. Deze bijdrage worden vastgesteld door het Centraal Administratie Kantoor in Den Haag (CAK). Als u een medische indicatie voor Personenalarmering heeft dan geeft uw ziektekostenverzekering wellicht nog een extra korting. Informeer bij uw verzekeraar naar de mogelijkheden.

Waar

Personenalarmering is beschikbaar in Hengelo, Borne, Zenderen, Oldenzaal, Losser, Overdinkel, Denekamp, Ootmarsum, Weerselo, Delden, Ambt Delden, Goor, Markelo, Diepenheim en Hengevelde.

Meer informatie

- brochure 'Personenalarmering' [downloaden](#)
- brochure 'Personenalarmering' aanvragen bij Carint Cliëntenservice, via telefoon (074) 367 70 00.

Klussendienst

Kunt u zelf niet klussen of heeft u er geen tijd voor? Dan is de klussendienst van de Gezondheid Service van Carint misschien iets voor u.

Wat

De klussendienst is er speciaal voor kleine klussen in en rond het huis zoals: het ophangen van lampen, kleine schilder- of timmerwerkzaamheden, repareren van kranen en toiletten, bevestigen van handbeugels, ophangen van gordijnrails of boekenplank, het vastplakken van tegeltjes of het repareren van klemmende deuren.

Voor wie

De service is voor leden van de Gezondheid Service van Carint.

Kosten en ledenvoordeel

De klussendienst aan huis hanteert een tarief van € 15,- per half uur inclusief BTW. U hoeft geen voorrijkosten te betalen. Heeft u echt hele kleine klusjes dan is het handig er een paar op te sparen en die in een keer uit te laten voeren. De klussendienst komt voor minimaal een half uur werk.

Waar

De Gezondheid Service biedt de klussendienst aan in Hengelo, Borne, Delden, Goor, Markelo, Diepenheim, Losser, Denekamp, Ootmarsum, Weerselo en Oldenzaal.

Meer informatie & aanmelden

- Carint Gezondheid Service, telefoon (074) 367 71 77. Uw aanmelding wordt doorgestuurd naar de klussendienst die vervolgens binnen twee werkdagen contact met u opneemt om uw wensen door te spreken en een afspraak te maken.

Ergotherapie

Ergotherapie is zinvol voor mensen die problemen ondervinden in het uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Daarbij kunt u denken aan het opstaan of aankleden, maar ook aan huishoudelijk werk of hobby's.

Wat

Ergotherapie bevordert het zelfstandig functioneren in uw dagelijks leven. Een ergotherapeut bekijkt samen met u welke problemen u tegenkomt tijdens het uitvoeren van uw dagelijkse activiteiten of uw hobby's. Samen stelt u een programma op zodat u deze activiteiten opnieuw of op een aangepaste manier kan verrichten. Eventueel met een hulpmiddel. Ook kan de ergotherapeut begeleidingsadvies geven aan uw partner of mantelzorgers.

Voor wie

Ergotherapie is zinvol voor u als u de dagelijkse activiteiten niet meer goed kunt uitvoeren. Bijvoorbeeld als:

- u hulp nodig heeft bij het aankleden en dit graag zelfstandig wilt doen;
- u gedurende de dag regelmatig pijn heeft, maar naast de huishoudelijke activiteiten ook deel wilt nemen aan sociale activiteiten;
- u problemen in huis heeft door een lichamelijke beperking en u uw woning graag aangepast wilt hebben;
- uw partner veel zorg nodig heeft en u wilt voorkomen dat u overbelast raakt.

Kosten

Het tarief is € 50,- per uur en per huisbezoek wordt een toeslag van € 21,- in rekening gebracht. Voor ziekenfondsverzekerden wordt 10 uur per kalenderjaar (incl. huisbezoektoeslagen) vergoed door de ziektekostenverzekering. Voor particulier verzekerden hangt de vergoeding af van het afgesloten verzekeringspakket. Informeer bij uw zorgverzekeraar naar de voorwaarden. NB: Voor bewoners van een verpleeghuis en cliënten van meerzorgprojecten in verzorgingshuizen verloopt de vergoeding via de AWBZ. Daarbij is geen beperking verbonden aan het aantal uren dat vergoed wordt.

Waar

Carint biedt ergotherapie in Borne, Denekamp, Ootmarsum, Weerselo, Hengelo, Ambt Delden, Stad Delden, Diepenheim, Goor, Markelo, Oldenzaal en Zenderen.

Meer informatie

- Carint Ergotherapie, telefoon (074) 367 35 78.
- folder 'Ergotherapie' aanvragen via Carint Cliëntenservice, telefoon (074) 367 70 00.
- Nederlandse Vereniging voor Ergotherapie: www.ergotherapie.nl

Aanmelden

- Via uw (verpleeg-)huisarts of specialist. Vermeld dan wel dat u ergotherapie van Carint wilt. Uw arts kan de aanvraag dan rechtstreeks naar ons versturen. Wij nemen vervolgens contact met u op voor een eerste afspraak.
- Telefonisch via telefoon (074) 367 35 78 (op ma-di-do-vrij van 13:00 - 14:00 uur).
- Servicepunt Hengelo: Smutsstraat 41, Hengelo.
- Kantoor Carint Ergotherapie, Langestraat 74, Delden.

“Goat met”

“Goat met” is een personenbusje voor acht personen. Het busje is er voor de ouderen en gehandicapten die niet over eigen vervoer beschikken en in redelijkheid niet gebruik kunnen maken van andere vervoersmogelijkheden. “Goat met” stelt u in staat zelfstandig en onafhankelijk van derden een keuze te maken in de activiteiten en diensten die u wilt bezoeken in en rond Ootmarsum. Twee keer per week, op maandagmiddag en vrijdagmiddag, rijdt de bus van Denekamp naar Ootmarsum en terug.

“Goat met” wordt vooral gebruikt voor bezoeken met een sociaal karakter. Bijvoorbeeld het bezoeken van familie of vrienden, de bank, het boodschappen doen, naar het zangkoor of het volksdansen gaan.

Wat moet u doen?

Wilt u van “Goat met” gebruik maken dan:

- belt u een dag van tevoren tussen 9.00 en 11.000 uur op naar de Stichting Welzijn Ouderen, op nummer 0541-669911
- hier wordt genoteerd hoe laat u opgehaald wilt worden en waar u naar toe wilt
- en eventueel ook hoe laat u weer opgehaald wenst te worden

Kosten

De prijs voor een retourtje Denekamp is 3,50 euro.

Mocht u in Tilligte uit willen stappen dan vragen wij 2,40 euro voor een retour

Sportief Wandelen: ook iets voor U?

De Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland start binnenkort voor

50-plussers een nieuwe activiteit: ***Sportief Wandelen***.

Wandelen is een gemakkelijke manier om iets aan uw gezondheid te doen. Er zijn geen speciale vaardigheden, faciliteiten en materialen nodig. Het enige wat u nodig hebt, zijn een paar goede lage wandelschoenen of sportschoenen!

Een ***training Sportief Wandelen*** onder leiding van hiervoor speciaal opgeleide begeleiders, staat borg voor een gevarieerde en verantwoorde opbouw van uithoudingsvermogen en techniek. Ook komen aspecten als coördinatie en lenigheid aan bod. En wat te denken van trainen met elkaar? Gezelligheid is een stimulans om u op weg te helpen naar een betere conditie.

U ziet het, ***Sportief Wandelen*** is duidelijk anders dan een “stukje wandelen”. Een training Sportief Wandelen begint met een warming-up, daarna traint u met verschillende “wandelvormen”. Het verbeteren van de looptechniek komt ook aan bod, zodat u efficiënter gaat bewegen. Na een klein uur volgt er een cooling down, om spierpijn te voorkomen. Wist u dat de kans op blessures door Sportief Wandelen, mits goed begeleid, minimaal is?

Wordt “Sportief Wandelen” ook Uw sport?

Natuurlijk, aan een training Sportief Wandelen kan iedereen, getraind of niet getraind, met of zonder lichamelijk ongemak meedoen. Wist u trouwens dat Sportief Wandelen net zo effectief is voor het verbeteren van het uithoudingsvermogen als joggen? Regelmatig wandelen vertraagt het brozer worden van botten op latere leeftijd. Het draagt bij aan het voorkomen van ouderdomsdiabetes en hart- en vaatziekten en het bevordert de coördinatie waardoor de kans op valongelukken (en heupfracturen) afneemt.

Wij zijn er klaar voor, U ook?

Geef u zich dan op! Afhankelijk van de wensen van de deelnemers worden de groepen ingedeeld op tijd (overdag) en plaats: we zijn zeer flexibel in mogelijkheden, bij voldoende deelname kan zelfs een groep starten in de kleinste kern van de gemeente Dinkelland.

Aanmelden: Stichting Welzijn Ouderen Dinkelland, op werkdagen van 9.00 uur tot 11.00 uur.

Telefoon 0541-66 99 11.

Kosten: € 2, 00 per wandelles. Bij opgave uw wensen s.v.p. mededelen.

Katholieke Bond voor Ouderen

De bijeenkomsten worden gehouden in het parochiecentrum.

Aanvang: 14.30 uur tot 15.00 uur.Koffie drinken.

Afsluiting: 17.00 uur.

Programma start om 15.00 uur

15.45 uur tot 16.15 uur pauze de afsluiting is om 17.00 uur.

Voor K.B.O. leden en introducés.

11 januari Bingo

25 januari Lezing over erfrecht en testament door mevr. T. Kuiper.

8 februari Bingo.

22 februari **Jaarvergadering.** Aansluitend een gezellig nostalgisch
muzikaal optreden, o.l.v. Willy Grote Punt.

8 maart Bingo.

22 maart Lezing door de heer A. Saris over :[de wondere onder water
wereld,]

Met vertoning van kleuren dia's en toelichting omtrent dieren,

planten en duiktechnieken.

5 april Bingo.

19 april Spelmiddag.

3 mei Lezing door de heer S.Wynia over: de oorlog en bevrijding in het
bijzonder gericht op Denekamp.

17 mei Bingo

31 mei Wordt nog nader ingevuld

14 juni Bingo

28 juni **Uitstapje.**

Nadere informatie omtrent reisbestemming, kosten etc. volgen op
Korte termijn.

**De Contributie over het jaar 2006 zien we graag overgemaakt in Januari Op nummer Rabo-
bank 1107.25.956 t.n.v. KBO-Overijssel afd. Denekamp**

Bijlage 4: Onderzoeksinstructie

Vragen bij iedere dienst:

Welke eigenschappen vallen u op aan deze dienst?

Vindt u eigenschap A belangrijk? / Waarom valt eigenschap A u op? / Wat betekent eigenschap A voor u?

Vragen achteraf:

Hoe oud bent u?

Heeft u een hulp in de huishouding?

Heeft u veel contact met uw kinderen?

Bijlage 5: Personenalarmering

Implicatietabel van directe relaties

Eigenschappen	2	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	18	19	20	21
1: Kost geld			2												
2: Goed voor anderen								1	2	1			1		3
3: Moet aan hebben		3					2								
4: Knop indrukken				1											
5: Snelle reactie	1														1
6: Dag en nacht														1	
Consequenties															
7: Verkeerd gebruik				1	2										
8: Alles kost geld															
9: Kan niet								1					1		
10: Niet effectief						1				1					1
11: Bekende										2			1	1	
12: Ongemak		1													
13: Niet nodig									1						
14: Partner								1							
15: Effectief												1	2		
16: Informatie					1							1			

17: Sociaal voordeel															1	
18: Eigen keus		1														
19: Hulp krijgen																2
20: Gerust stellen						1										
21: Hulp nodig																
22: veilig gevoel											2					
23: Zelfstandig																
24: Heb alternatief						1										
25: Gemak																1
Waarden																
26: Veiligheid																
27: Geen effectiviteit																
28: Geen toegevoegde waarde																
29: Zelfstandigheid																
30: Kwaliteit van leven																
31: Gezondheid																

Implicatietabel van directe relaties voor personenalarmering

(vervolg implicatietabel van directe relaties)

Eigenschappen	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1: Kost geld										
2: Goed voor anderen		1								
3: Moet aan hebben										
4: Knop indrukken										
5: Snelle reactie										
6: Dag en nacht										
Consequenties										
7: Verkeerd gebruik	1									
8: Alles kost geld										
9: Kan niet							1			
10: Niet effectief						3				
11: Bekende										
12: Ongemak										
13: Niet nodig							2			
14: Partner			1				1	1		
15: Effectief	1									
16: Informatie					1					
17: Sociaal voordeel										
18: Eigen keus						2				
19: Hulp krijgen	3	1								

20: Gerust stellen	1			1	2					
21: Hulp nodig				2	1	1			1	3
22: Veilig gevoel		1			4				1	
23: Zelfstandig							1	3		1
24: Heb alternatief							1			
25: Gemak	1								1	
Waarden										
26: Veiligheid										
27: Geen effectiviteit										
28: Geen toegevoegde waarde										
29: Zelfstandigheid										
30: Kwaliteit van leven										
31: Gezondheid										

Implicatietabel van directe relaties voor personenalarmering

Implicatietabel van indirecte relaties

Eigenschappen	7	9	10	11	13	14	15	17	18	19	20	21
1: Kost geld												
2: Goed voor anderen					1	1				2		1
3: Moet aan hebben	1	1	1		1							
4: Knop indrukken	1		1							1		1
5: Snelle reactie												1
6: Dag en nacht										1		
Consequenties												
7: Verkeerd gebruik			1		1				1			
8: Alles kost geld												
9: Kan niet												1
10: Niet effectief							1					
11: Bekende										1	1	
12: Ongemak		1			1							
13: Niet nodig												
14: Partner												
15: Effectief												
16: Informatie												
17: Sociaal voordeel				1							1	
18: Eigen keus							1					
19: Hulp krijgen												

20: Gerust stellen													
21: Hulp nodig													
22: Veilig gevoel													
23: Zelfstandig								1					
24: Heb alternatief										1			
25: Gemak													
Waarden													
26: Veiligheid													
27: Geen effectiviteit													
28: Geen toegevoegde waarde													
29: Zelfstandigheid													
30: Kwaliteit van leven													
31: Gezondheid													

Implicatietabel van indirecte relaties voor personenalarmering

(vervolg implicatietabel van indirecte relaties)

Eigenschappen	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1: Kost geld										
2: Goed voor anderen	3		1	2	3		3	1	2	1
3: Moet aan hebben	1				1	1	1			
4: Knop indrukken						2				
5: Snelle reactie										3
6: Dag en nacht	1	2						2		1
Consequenties										
7: Verkeerd gebruik					1	5	1			
8: Alles kost geld										
9: Kan niet		1				1	2			
10: Niet effectief	1				2					1
11: Bekende					1					
12: Ongemak							1			
13: Niet nodig							1			
14: Partner							2			
15: Effectief	1				2	1				
16: Informatie						2				
17: Sociaal voordeel					2					
18: Eigen keus										
19: Hulp krijgen		1			4	1	1	1		1

20: Gerust stellen		1						1	1	
21: Hulp nodig	1				1				1	
22: Veilig gevoel								1		
23: Zelfstandig										
24: Heb alternatief							1			
25: Gemak									2	
Waarden										
26: Veiligheid										
27: Geen effectiviteit										
28: Geen toegevoegde waarde										
29: Zelfstandigheid										
30: Kwaliteit van leven										
31: Gezondheid										

Implicatietabel van indirecte relaties voor personenalarmering

Dominantieberekening personenalarmering

Element nummer	Element naam	1	8	-
1	Bevat koolzuur	0	2	2
8	Verfrissend	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	2	14	28	-
2	Goed voor anderen	0	3	3	6
14	Partner	0	0	3	3
28	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	6	9

Element nummer	Element naam	2	13	28	-
2	Goed voor anderen	0	2	3	5
13	Niet nodig	0	0	3	3
28	Geen toegevoegde	0	0	0	0

	waarde				
-	Totaal	0	2	6	8

Element nummer	Element naam	2	19	23	29	-
2	Goed voor anderen	0	3	0	2	5
19	Hulp krijgen	0	0	1	1	2
23	Zelfstandig	0	0	0	3	3
29	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	1	6	10

Element nummer	Element naam	2	19	21	25	30	-
2	Goed voor anderen	0	3	4	2	2	11
19	Hulp krijgen	0	0	2	0	0	2
21	Hulp nodig	0	0	0	2	2	4
25	Gemak	0	0	1	0	2	3
30	Kwaliteit van leven	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	7	4	6	20

Element	Element	2	19	21	31	-
---------	---------	---	----	----	----	---

nummer	naam					
2	Goed voor anderen	0	3	4	1	8
19	Hulp krijgen	0	0	2	1	3
21	Hulp nodig	0	0	0	3	3
31	Gezondheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	6	5	14

Element nummer	Element naam	2	19	21	26	-
2	Goed voor anderen	0	3	4	3	10
19	Hulp krijgen	0	0	2	4	6
21	Hulp nodig	0	0	0	2	2
26	Veiligheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	6	9	18

Element nummer	Element naam	2	19	22	26	-
2	Goed voor anderen	0	3	3	3	9
19	Hulp krijgen	0	0	3	4	7
22	Veilig gevoel	0	0	0	5	5
26	Veiligheid	0	0	0	0	0

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

-	Totaal	0	3	6	12	21
---	--------	---	---	---	----	----

Element nummer	Element naam	3	7	10	15	19	21	25	30	-
3	Moet aan hebben	0	4	1	0	1	0	0	0	6
7	Verkeerd gebruik	0	0	3	0	0	0	0	0	3
10	Niet effectief	0	0	0	2	0	1	0	0	3
15	Effectief	0	0	0	0	2	0	0	0	2
19	Hulp krijgen	0	0	0	0	0	2	0	0	2
21	Hulp nodig	0	0	0	0	0	0	2	2	4
25	Gemak	0	0	0	0	0	1	0	3	4
30	Kwaliteit van leven	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	4	2	3	4	2	5	24

Element nummer	Element naam	3	7	10	15	19	21	31	-
3	Moet aan hebben	0	4	1	0	1	0	0	6
7	Verkeerd gebruik	0	0	3	0	0	0	0	3
10	Niet	0	0	0	2	0	1	1	4

	effectief								
15	Effectief	0	0	0	0	2	0	0	2
19	Hulp krijgen	0	0	0	0	0	2	1	3
21	Hulp nodig	0	0	0	0	0	0	3	3
31	Gezondheid	0	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	4	2	3	3	5	21

Element nummer	Element naam	3	7	10	15	19	21	26	-
3	Moet aan hebben	0	4	1	0	1	0	1	7
7	Verkeerd gebruik	0	0	3	0	0	0	1	4
10	Niet effectief	0	0	0	2	0	1	2	5
15	Effectief	0	0	0	0	2	0	2	4
19	Hulp krijgen	0	0	0	0	0	2	4	6
21	Hulp nodig	0	0	0	0	0	0	2	2
26	Veiligheid	0	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	4	2	3	3	12	28

Element nummer	Element naam	3	7	10	15	19	22	26	-
3	Moet aan hebben	0	4	1	0	1	1	1	8

7	Verkeerd gebruik	0	0	3	0	0	1	1	5
10	Niet effectief	0	0	0	2	0	1	2	5
15	Effectief	0	0	0	0	2	2	2	6
19	Hulp krijgen	0	0	0	0	0	3	4	7
22	Veilig gevoel	0	0	0	0	0	0	4	4
26	Veiligheid	0	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	4	2	3	8	14	35

Element nummer	Element naam	3	7	16	27	-
3	Moet aan hebben	0	4	0	1	5
7	Verkeerd gebruik	0	0	0	5	5
16	Informatie	0	0	0	2	2
27	Geen effectiviteit	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	0	8	12

Element nummer	Element naam	3	7	18	27	-
3	Moet aan hebben	0	4	0	1	5

7	Verkeerd gebruik	0	0	1	5	6
18	Eigen keus	0	0	0	2	2
27	Geen effectiviteit	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	1	8	13

Element nummer	Element naam	3	12	-
3	Moet aan hebben	0	2	2
12	Ongemak	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	4	27	-
4	Knop indrukken	0	2	2
27	Geen effectiviteit	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	5	21	25	30	-
5	Snelle reactie	0	2	0	0	2

21	Hulp nodig	0	0	2	2	4
25	Gemak	0	1	0	3	4
30	Kwaliteit van leven	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	2	5	10

Element nummer	Element naam	3	21	31	-
3	Snelle reactie	0	2	0	2
21	Hulp nodig	0	0	3	3
31	Gezondheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	3	21	26	-
3	Snelle reactie	0	2	1	3
21	Hulp nodig	0	0	2	2
26	Veiligheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	6	23	29	-
6	Dag en nacht	0	2	2	4

23	Zelfstandig	0	0	3	3
29	Zelfstandigheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	5	7

Element nummer	Element naam	9	28	-
9	Dag en nacht	0	3	3
28	Zelfstandig	0	0	0
-	Totaal	0	3	3

Element nummer	Element naam	11	20	26	-
11	Bekende	0	2	1	3
20	Geruststellen	0	0	2	2
26	Veiligheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	11	20	26	-
11	Sociaal voordeel	0	2	2	4
20	Geruststellen	0	0	2	2
26	Veiligheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	6

Element nummer	Element naam	24	28	-
24	Heb alternatief	0	2	2
28	Geen toegevoegde waarde	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Bijlage 6: Klussendienst

Implicatiematrix van directe relaties

Eigenschappen	3	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1: Carint			1										
2: Duur				1		1			2				
3: Kleine klussen		1				2		1					
4: Handig	1				1								
5: Goed voor anderen				1	5			1					
Consequenties													
6: Veilig gevoel													
7: Kan zelf						2	1						1
8: Kan niet zelf								3					
9: Heb alternatief							1		1	3	2	1	
10: Niet in te schatten												3	
11: Heb nodig			1										1
12: Veel geld													
13: Overbodig				1		1							
14: Kost moeite													
15: Onveilig gevoel									1				

16: Zelfstandig													
17: Kwaliteit													
Waarden													
18: Veiligheid													
19: Geld- verspilling													
20: Geen toegevoegde waarde													
21: Familie gevoel													
22: Geen veiligheid													
23: Onzekere kwaliteit													
24: Zelfstandigheid													
25: Effectiviteit													

Implicatiematrix van directe relaties van de klussendienst

(Vervolg implicatiematrix van directe relaties)

Eigenschappen	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1: Carint									
2: Duur									
3: Kleine klussen									
4: Handig									
5: Goed voor anderen									
Consequenties									
6: Veilig gevoel		2							
7: Kan zelf								1	
8: Kan niet zelf	1								
9: Heb alternatief	1			3	1				
10: Niet in te schatten						1	2		
11: Heb nodig								1	1
12: Veel geld			2			1			
13: Overbodig				4					
14: Kost moeite									
15: Onveilig gevoel				1		3			
16: Zelfstandig								3	
17: Kwaliteit		1				1			2

Waarden									
18: Veiligheid									
19: Geld- verspilling									
20: Geen toegevoegde waarde									
21: Familie gevoel									
22: Geen veiligheid									
23: Onzekere kwaliteit									
24: Zelfstandigheid									
25: Effectiviteit									

Implicatiematrix van directe relaties van de klussendienst

Implicatiematrix van indirecte relaties

Eigenschappen	6	8	9	11	12	13	15	16	17	18	19	20	21	22	24	25
1: Carint									1	2						
2: Duur					1						2		1		1	
3: Kleine klussen	1	2		1					1	1		2			1	1
4: Handig		1		1					1							2
5: Goed voor anderen			1	2		1		3	1			1			3	1
Consequenties																
6: Veilig gevoel																
7: Kan zelf						1						2		1	1	
8: Kan niet zelf								2	2						2	2
9: Heb alternatief					1		1				2	3	1	2		
10: Niet in te schatten					1							1		2		
11: Heb nodig										1						
12: Veel geld																
13: Overbodig			1									1	1			
14: Kost moeite											1					
15: Onveilig gevoel																
16: Zelfstandig																
17: Kwaliteit																

Waarden																
18: Veiligheid																
19: Geld- verspilling																
20: Geen toegevoegde waarde																
21: Familie gevoel																
22: Geen veiligheid																
23: Onzekere kwaliteit																
24: Zelfstandigheid																
25: Effectiviteit																

Implicatiematrix van indirecte relaties van de klussendienst

Dominantieberekening klussendienst

Element nummer	Element naam	1	18	-
1	Carint	0	2	2
18	Veiligheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	2	12	19	-
2	Duur	0	2	2	4
12	Veel geld	0	0	2	2
19	Geldverspilling	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	6

Element nummer	Element naam	3	9	12	19	-
3	Kleine klussen	0	2	0	0	2
9	Heb alternatief	0	0	2	2	4
12	Veel geld	0	0	0	2	2
19	Geldverspilling	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	4	8

Element nummer	Element naam	3	9	13	20	-
3	Kleine klussen	0	2	0	2	4
9	Heb alternatief	0	0	3	6	9
13	Overbodig	0	0	0	5	5
20	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	13	18

Element nummer	Element naam	3	9	14	-
3	Kleine klussen	0	2	0	2
9	Heb alternatief	0	0	2	2
14	Kost moeite	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	4

Element nummer	Element naam	3	9	15	22	-
3	Kleine klussen	0	2	0	0	2
9	Heb alternatief	0	0	2	2	4
15	Onveilig gevoel	0	0	0	3	3
22	Geen veiligheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	5	9

Element nummer	Element naam	3	8	11	-
3	Kleine klussen	0	2	2	4
8	Kan niet zelf	0	0	3	3
11	Heb nodig	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	5	7

Element nummer	Element naam	3	8	16	24	-
3	Kleine klussen	0	2	0	1	3
8	Kan niet zelf	0	0	2	2	4
16	Zelfstandig	0	0	0	3	3
24	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	6	10

Element nummer	Element naam	3	8	17	25	-
3	Kleine klussen	0	2	1	1	4
8	Kan niet zelf	0	0	2	2	4
17	Kwaliteit	0	0	0	3	3
25	Effectiviteit	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	6	11

Element nummer	Element naam	4	8	11	-
----------------	--------------	---	---	----	---

4	Handig	0	2	1	3
8	Kan niet zelf	0	0	3	3
11	Heb nodig	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	6

Element nummer	Element naam	3	8	16	24	-
4	Handig	0	2	0	0	2
8	Kan niet zelf	0	0	2	2	4
16	Zelfstandig	0	0	0	3	3
24	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	5	9

Element nummer	Element naam	4	8	17	25	-
4	Handig	0	2	1	0	3
8	Kan niet zelf	0	0	2	2	4
17	Kwaliteit	0	0	0	3	3
25	Effectiviteit	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5	10

Element nummer	Element naam	5	8	11	-
5	Goed voor anderen	0	5	3	8

8	Kan niet zelf	0	0	3	3
11	Heb nodig	0	0	0	0
-	Totaal	0	5	6	11

Element nummer	Element naam	5	8	16	24	-
5	Goed voor anderen	0	5	3	3	11
8	Kan niet zelf	0	0	2	2	4
16	Zelfstandig	0	0	0	3	3
24	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	5	5	8	18

Element nummer	Element naam	5	8	17	25	-
5	Goed voor anderen	0	5	1	1	7
8	Kan niet zelf	0	0	2	2	4
17	Kwaliteit	0	0	0	3	3
25	Effectiviteit	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	5	3	6	14

Element nummer	Element naam	6	18	-
6	Veilig gevoel	0	2	2

18	Heb nodig	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	7	9	12	19	-
7	Kan zelf	0	2	0	0	2
9	Heb alternatief	0	0	2	2	4
12	Veel geld	0	0	0	2	2
19	Geldverspilling	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	4	8

Element nummer	Element naam	7	9	13	20	-
7	Kan zelf	0	2	1	2	5
9	Heb alternatief	0	0	3	6	9
13	Overbodig	0	0	0	5	5
20	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	13	19

Element nummer	Element naam	7	9	14	-
7	Kan zelf	0	2	0	2
9	Heb alternatief	0	0	2	2

14	Kost moeite	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	4

Element nummer	Element naam	7	9	15	22	-
7	Kan zelf	0	2	0	0	2
9	Heb alternatief	0	0	2	2	4
15	Onveilig gevoel	0	0	0	3	3
22	Geen veiligheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	5	9

Element nummer	Element naam	10	15	22	-
10	Niet in te schatten	0	3	3	6
15	Onveilig gevoel	0	0	3	3
22	Geen veiligheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	6	9

Bijlage 7: Ergotherapie

Implicatietabel van directe relaties

	2	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Eigenschappen														
1: Ondersteund partner		2												
2: Helpt functioneren			3						1		2			
3: Goed voor anderen	1		1		1									
4: Wordt vergoed				1										
5: Weinig vergoeding				1										
6: Duur				1				3	1					
7: Carint												1		2
Consequenties														
8: Houdt partner op peil														
9: Actief blijven											1			
10: Weinig geld							1							
11: Fysieke behoefte														
12: Zelf doen											1			

13: Gelijk zijn														
14: Lastig te betalen								1	3					
15: Nodig hebben						1								
16: Niet gebruiken												1		
17: Zelfstandig wonen														
18: Geeft vertrouwen														
19: Heb alternatief														
20: Goed geregeld											1			
21: Niet nodig														
22: Beter worden					1									
Waarden														
23: Gezondheid														
24: Effectiviteit														
25: Veiligheid														
26: Gelijkheid														
27: Onbetaalbaarheid														
28: Geen toegevoegde waarde														
29: Value for money														

Implicatiematrix van directe relaties voor ergotherapie

(vervolg implicatietabel van directe relaties)

	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Eigenschappen									
1: Ondersteund partner									
2: Helpt functioneren		1							
3: Goed voor anderen									
4: Wordt vergoed									
5: Weinig vergoeding									
6: Duur									
7: Carint									
Consequenties									
8: Houdt partner op peil			2						
9: Actief blijven	1								
10: Weinig geld						1	2		
11: Fysieke behoefte		1		1					
12: Zelf doen	1								
13: Gelijk zijn						2			
14: Lastig te betalen									

15: Nodig hebben				1					2
16: Niet gebruiken									
17: Zelfstandig wonen									
18: Geeft vertrouwen					2				
19: Heb alternatief	3							1	
20: Goed geregeld									
21: Niet nodig								4	
22: Beter worden			1						
Waarden									
23: Gezondheid									
24: Effectiviteit									
25: Veiligheid									
26: Gelijkheid									
27: Onbetaalbaarheid									
28: Geen toegevoegde waarde									
29: Value for money									

Implicatietabel van directe relaties voor ergotherapie

Implicatie matrix van indirecte relaties

	2	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Eigenschappen														
1: Ondersteund partner														
2: Helpt functioneren						2					2			
3: Goed voor anderen			1		1	1					1			
4: Wordt vergoed				1			1							
5: Weinig vergoeding				1										
6: Duur				1			1	1	1	2	1		3	
7: Carint												1		
Consequenties														
8: Houdt partner op peil														
9: Actief blijven														
10: Weinig geld														
11: Fysieke behoefte														
12: Zelf doen														
13: Gelijk zijn														

14: Lastig te betalen													1	
15: Nodig hebben														
16: Niet gebruiken														
17: Zelfstandig wonen						1								
18: Geeft vertrouwen											1			
19: Heb alternatief						1					1			
20: Goed geregeld														
21: Niet nodig														
22: Beter worden														
Waarden														
23: Gezondheid														
24: Effectiviteit														
25: Veiligheid														
26: Gelijkheid														
27: Onbetaalbaarheid														
28: Geen toegevoegde waarde														
29: Value for money														

Implicatietabel van indirecte relaties voor ergotherapie

(vervolg implicatietabel van indirecte relaties)

	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Eigenschappen									
1: Ondersteund parter			2						
2: Helpt functioneren			2	1					
3: Goed voor anderen	1	1	1	1				1	
4: Wordt vergoed						1			
5: Weinig vergoeding						1	1	1	
6: Duur	1					1	4	2	3
7: Carint				2	1				
Consequenties									
8: Houdt partner op peil									
9: Actief blijven			1					1	
10: Weinig geld						1			
11: Fysieke behoefte			1						1
12: Zelf doen								1	
13: Gelijk zijn									
14: Lastig te betalen							1	1	1

15: Nodig hebben						1			
16: Niet gebruiken								1	
17: Zelfstandig wonen									
18: Geeft vertrouwen									
19: Heb alternatief								3	
20: Goed geregeld					1				
21: Niet nodig									
22: Beter worden			1						
Waarden									
23: Gezondheid									
24: Effectiviteit									
25: Veiligheid									
26: Gelijkheid									
27: Onbetaalbaarheid									
28: Geen toegevoegde waarde									
29: Value for money									

Implicatietabel van indirecte relaties voor ergotherapie

Dominantieberekening ergotherapie

Element nummer	Element naam	1	8	23	-
1	Ondersteund Partner	0	2	2	4
8	Houdt partner op peil	0	0	2	2
23	Gezondheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	6

Element nummer	Element naam	2	23	-
2	Helpt functioneren	0	2	2
23	Gezondheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	2	12	17	-
2	Helpt functioneren	0	2	4	6
12	Zelf doen	0	0	1	1
17	Zelfstandig wonen	0	1	0	1

-	Totaal	0	3	5	8
---	--------	---	---	---	---

Element nummer	Element naam	2	9	-
2	Helpt functioneren	0	3	3
9	Actief blijven	0	0	0
-	Totaal	0	3	3

Element nummer	Element naam	3	9	-
3	Goed voor anderen	0	2	2
9	Actief blijven	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	3	11	-
3	Goed voor anderen	0	2	2
11	Fysieke behoefte	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element	Element	7	20	24	-
---------	---------	---	----	----	---

nummer	naam				
7	Carint	0	2	2	4
20	Goed geregeld	0	0	2	2
24	Effectiviteit	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	6

Element nummer	Element naam	7	18	25	-
7	Carint	0	2	1	3
18	Geeft vertrouwen	0	0	2	2
25	Veiligheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	4	10	26	-
4	Wordt Vergoed	0	2	1	3
10	Weinig geld	0	0	2	2
26	Gelijkheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	4	10	27	-
-------------------	--------------	---	----	----	---

4	Wordt vergoed	0	2	0	2
10	Weinig geld	0	0	2	2
27	Onbetaalbaarheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	4

Element nummer	Element naam	5	10	26	-
5	Weinig vergoeding	0	2	1	3
10	Weinig geld	0	0	2	2
26	Gelijkheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	5	10	27	-
5	Weinig vergoeding	0	2	1	3
10	Weinig geld	0	0	2	2
27	Onbetaalbaarheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	5

Element nummer	Element naam	6	10	26	-
6	Duur	0	2	1	3
10	Weinig geld	0	0	2	2
26	Gelijkheid	0	0	0	0

-	Totaal	0	2	3	5
---	--------	---	---	---	---

Element nummer	Element naam	6	10	27	-
6	Duur	0	2	4	6
10	Weinig geld	0	0	2	2
27	Onbetaalbaarheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	6	8

Element nummer	Element naam	1	14	16	-
6	Duur	0	4	2	6
14	Lastig te betalen	0	0	3	3
16	Niet gebruiken	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	5	9

Element nummer	Element naam	1	14	27	-
6	Duur	0	4	4	8
14	Lastig te betalen	0	0	1	3
27	Onbetaalbaarheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	5	9

Element nummer	Element naam	6	19	21	28	-
----------------	--------------	---	----	----	----	---

6	Duur	0	3	1	2	6
19	Heb alternatief	0	0	3	4	7
21	Niet nodig	0	0	0	4	4
28	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	4	10	17

Element nummer	Element naam	6	15	29	-
6	Duur	0	2	3	5
15	Nodig hebben	0	0	2	2
29	Value for money	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	5	7

Element nummer	Element naam	13	26	-
13	Gelijk zijn	0	2	2
26	Gelijkheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	22	23	-
22	Beter worden	0	2	2
23	Gezondheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Bijlage 8: “Goat met”

Implicatiematrix van directe relaties

Eigenschappen	5	6	8	9	10	11	12	13	14	15	17	18	19	20	21	22	23
1: Buiten denekamp	2		1					1									
2: Goedkoop		2	1				3			1			2				
3: Biedt vervoer			1	2							2						
4: Twee keer per week					1	2											
5: Niet naar mijn plek																	
6: Kost geld									2	2							
7: Boodschappen/familie			1														
8: Goed voor anderen				1				1		1	2	1				1	2
Consequenties																	
9: Familie														1			
10: Ritme												1					
11: Twee dagen								1				1					
12: Weinig geld		1								1			1	1			

13: Snel te druk			1		1	1										
14: Heeft waarde																
15: Alles kost geld		1						1				2				
16: Heb alternatief													1			
17: Even uit			1	1										1		
18: Controle																
19: Te betalen									1							
20: Geen nut															1	
21: Gezellig																
22: Sociaal alternatief													1			
23: Niet thuis																
24: Zelfstandig																
25: Makkelijk																
26: Niet eenzaam																
27: Contacten														1		
28: Niet afhankelijk											1					
29: Gezond blijven																
Waarden																
30: Gezelligheid																

31: Value for money																	
32: Betaalbaar																	
33: Gemak																	
34: Geen toegevoegde waarde																	
35: Sociale contacten																	
36: Zelf-standigheid																	

Implicatietabel van directe relaties voor "goat met"

(vervolg implicatietabel van directe relaties)

Eigenschappen	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1: Buiten denekamp													
2: Goedkoop													
3: Biedt vervoer													
4: Twee keer per week													
5: Niet naar mijn plek													
6: Kost geld									1				
7: Boodschappen/ familie					1								
8: Goed voor anderen		1		1	2								
Consequenties													
9: Familie												1	
10: Ritme		1											
11: Twee dagen													
12: Weinig geld													
13: Snel te druk													
14: Heeft waarde								3					
15: Alles kost geld									2				

16: Heb alternatief													
17: Even uit			1	1								1	
18: Controle	1			1	2								
19: Te betalen			1						3				
20: Geen nut											4		
21: Gezellig							3						
22: Sociaal alternatief											1	1	
23: Niet thuis			2	1									
24: Zelfstandig													2
25: Makkelijk					1					2			
26: Niet eenzaam												4	
27: Contacten			1			1						5	
28: Niet afhankelijk				1									2
29: Gezond blijven													
Waarden													
30: Gezellig- heid													
31: Value for money													
32: Betaalbaar													
33: Gemak													

34: Geen toegevoegde waarde													
35: Sociale contacten													
36: Zelf-standigheid													

Implicatietabel van directe relaties voor “goat met”

Implicatiematrix van indirecte relaties

Eigenschappen	6	8	10	13	14	15	17	18	19	20	21	22	23
1: Buiten denekamp								1					
2: Goedkoop	2					4			2				
3: Biedt vervoer		1								1	2	1	1
4: Twee keer per week		1	1	2				2					
5: Niet naar mijn plek													
6: Kost geld					1								
7: Boodschappen/ familie							1	1					
8: Goed voor anderen	1										1		
Consequenties													
9: Familie												1	
10: Ritme													
11: Twee dagen		1	1										
12: Weinig geld						1							
13: Snel te druk								1					
14: Heeft waarde													

15: Alles kost geld													
16: Heb alternatief									1		1		
17: Even uit										1			
18: Controle													
19: Te betalen													
20: Geen nut													
21: Gezellig													
22: Sociaal alternatief													
23: Niet thuis													
24: Zelfstandig													
25: Makkelijk													
26: Niet eenzaam													
27: Contacten													
28: Niet afhankelijk													
29: Gezond blijven													
Waarden													
30: Gezelligheid													
31: Value for money													
32: Betaalbaar													

33: Gemak													
34: Geen toegevoegde waarde													
35: Sociale contacten													
36: Zelf- standigheid													

Implicatietabel van indirecte relaties voor "goat met"

(vervolg implicatietabel van indirecte relaties)

Eigenschappen	24	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1: Buiten denekamp				1						1		1
2: Goedkoop		1					2	6				
3: Biedt vervoer			1			2				1	1	
4: Twee keer per week			1								1	
5: Niet naar mijn plek												
6: Kost geld						1	3	1				
7: Boodschappen/ familie	1		1	1							2	2
8: Goed voor anderen				2	1	1		1	1		5	2
Consequenties												
9: Familie										1		
10: Ritme	1		1	1							1	1
11: Twee dagen												
12: Weinig geld								3				
13: Snel te druk										1		
14: Heeft waarde												

15: Alles kost geld		1					1	2				
16: Heb alternatief										2		
17: Even uit						1					1	
18: Controle											1	2
19: Te betalen		1										
20: Geen nut												
21: Gezellig												
22: Sociaal alternatief										1		
23: Niet thuis											3	
24: Zelfstandig												
25: Makkelijk												1
26: Niet eenzaam												
27: Contacten		1			1	1					1	
28: Niet afhankelijk	1										1	1
29: Gezond blijven												
Waarden												
30: Gezelligheid												
31: Value for money												
32: Betaalbaar												

33: Gemak												
34: Geen toegevoegde waarde												
35: Sociale contacten												
36: Zelf-standigheid												

Implicatietabel van indirecte relaties voor "goat met"

Dominatieberekening "Goat met"

Element nummer	Element naam	1	5	-
1	Buiten Denekamp	0	2	2
5	Niet naar mijn plek	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	2	6	14	31	-
2	Goedkoop	0	4	0	2	6
6	Kost geld	0	0	3	3	6
14	Heeft Waarde	0	0	0	3	3
31	Value for money	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	3	8	15

Element nummer	Element naam	2	6	15	19	32	-
2	Goedkoop	0	4	5	4	6	19
6	Kost geld	0	0	2	0	2	4
15	Alles kost geld	0	0	0	2	4	6

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

19	Te betalen	0	0	1	0	3	4
32	Betaalbaar	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	8	6	15	33

Element nummer	Element naam	2	12	15	19	32	-
2	Goedkoop	0	3	5	4	6	18
12	Weinig geld	0	0	2	1	0	3
15	Alles kost geld	0	0	0	2	4	6
19	Te betalen	0	0	0	0	3	3
32	Betaalbaar	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	7	7	13	30

Element nummer	Element naam	3	7	8	27	29	-
3	Biedt vervoer	0	2	2	1	0	5
7	Boodschappen/ familie	0	0	2	1	0	3
8	Goed voor anderen	0	1	0	1	1	3
27	Contacten	0	0	0	0	2	2
29	Gezond blijven	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	4	3	3	13

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

Element nummer	Element naam	3	7	8	23	26	36	-
3	Biedt vervoer	0	2	2	1	0	0	5
7	Boodschappen/ familie	0	0	2	0	1	4	7
8	Goed voor anderen	0	1	0	2	0	2	5
23	Niet thuis	0	0	0	0	2	4	6
26	Niet eenzaam	0	0	0	0	1	0	1
36	Sociale contacten	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	4	3	4	10	24

Element nummer	Element naam	3	7	8	17	35	-
3	Biedt vervoer	0	2	2	3	0	6
7	Boodschappen/ familie	0	0	2	1	4	
8	Goed voor anderen	0	1	0	2	2	7
17	Even uit	0	1	1	0	2	3
35	Sociale contacten	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	3	5	8	16

Element	Element naam	3	7	8	17	21	30	-
---------	--------------	---	---	---	----	----	----	---

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

nummer								
3	Biedt vervoer	0	2	2	3	2	2	11
7	Boodschappen/ familie		0	2	1	0	0	3
8	Goed voor anderen	0	1	0	2	1	1	5
17	Even uit	0	1	1	0	2	0	4
21	Gezellig	0	0	0	0	0	3	3
30	Gezelligheid	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	5	6	5	6	26

Element nummer	Element naam	3	7	8	18	28	36	-
3	Biedt vervoer	0	2	2	0	0	0	4
7	Boodschappen/ familie		0	2	1	4	2	9
8	Goed voor anderen	0	1	0	1	2	2	6
18	Controle	0	1	1	0	2	2	6
28	Niet afhankelijk	0	0	0	1	0	3	4
36	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	5	3	8	9	29

Element nummer	Element naam	4	10	-

4	Twee keer per week	0	2	2
10	Ritme	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	4	11	13	-
4	Twee keer per week	0	2	2	2
11	Twee dagen	0	0	1	1
13	Snel te druk	0	1	0	1
-	Totaal	0	3	3	4

Element nummer	Element naam	4	18	28	36	-
4	Twee keer per week	0	2	0	0	2
18	Controle	0	0	2	2	4
28	Niet afhankelijk	0	1	0	3	4
36	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	2	5	10

Element nummer	Element naam	16	20	34	-
16	Heb alternatief	0	2	2	4

20	Geen nut	0	0	4	4
34	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	6	8

Element nummer	Element naam	22	34	-
22	Sociaal alternatief	0	2	2
34	Geen toegevoegde waarde	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	24	36	-
24	Zelfstandig	0	2	2
36	Zelfstandigheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	25	33	-
25	Zelfstandig	0	2	2
33	Zelfstandigheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Bijlage 9: Sportief wandelen

Implicatietabel van directe relaties

Eigenschappen	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1: Groeps-verband	3	2					5			1		
2: Sporten			1						3			
3: Looptechniek				2								
4: Goed voor anderen									1		1	
Consequenties												
5: Stok achter de deur									1			
6: Beter voelen												1
7: Leren lopen												1
8: Niet vereenzamen												
9: Liever alleen							2					
10: Afhankelijk						1						
11: Vrolijk			1									1
12: In beweging blijven											1	6
13: Gezellig								1				
14: Geestelijk												1

gezond												
15: Gezond blijven												
16: Verfrist/ stimuleert					1				1		1	
17: Contact								1		1		
18: Heb alternatief							1					
19: Kan niet												
Waarden												
20: Sociale contacten												
21: Zelf-standigheid												
22: Geen vrijheid												
23: Fysiek onmogelijk												
24: Gezondheid												

Implicatietabel van directe relaties voor sportief wandelen

(vervolg implicatietabel van directe relaties)

Eigenschappen	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1: Groeps-verband		4							
2: Sporten	1								
3: Looptechniek									
4: Goed voor anderen		3							
Consequenties									
5: Stok achter de deur									
6: Beter voelen		1							
7: Leren lopen		1							
8: Niet vereenzamen		1			2				
9: Liever alleen									
10: Afhankelijk			2	1		2	2		
11: Vrolijk		1							
12: In beweging blijven									
13: Gezellig					1				
14: Geestelijk gezond									1
15: Gezond									12

blijven									
16: Verfrist/ stimuleert									
17: Contact					6				
18: Heb alternatief				1		1			
19: Kan niet			1					2	
Waarden									
20: Sociale contacten									
21: Zelf- standigheid									
22: Geen vrijheid									
23: Fysiek onmogelijk									
24: Gezondheid									

Implicatietabel van directe relaties voor sportief wandelen

Implicatietabel van indirecte relaties

Eigenschappen	6	7	8	9	11	12	13	14	15
1: Groeps-verband			2	1	2	3	1	1	4
2: Sporten	1							1	3
3: Looptechniek									2
4: Goed voor anderen		1	1						1
Consequenties									
5: Stok achter de deur						1			2
6: Beter voelen									
7: Leren lopen									1
8: Niet vereenzamen									
9: Liever alleen									
10: Afhankelijk									
11: Vrolijk									
12: In beweging blijven									
13: Gezellig									1
14: Geestelijk gezond									
15: Gezond									

blijven									
16: Verfrist/ stimuleert									1
17: Contact									
18: Heb alternatief									
19: Kan niet									
Waarden									
20: Sociale contacten									
21: Zelf- standigheid									
22: Geen vrijheid									
23: Fysiek onmogelijk									
24: Gezondheid									

Implicatietabel van indirecte relaties voor sportief wandelen

(vervolg implicatietabel van indirecte relaties)

Eigenschappen	16	17	18	19	20	21	22	24
1: Groeps-verband	1	5	1	2	8	2	2	4
2: Sporten		1	1					3
3: Looptechniek								2
4: Goed voor anderen				1	4			1
Consequenties								
5: Stok achter de deur								2
6: Beter voelen		1						1
7: Leren lopen								2
8: Niet vereenzamen					1			
9: Liever alleen			1			2		
10: Afhankelijk				1		1		
11: Vrolijk								1
12: In beweging blijven						1		6
13: Gezellig					1			1
14: Geestelijk gezond								1
15: Gezond blijven						1		

16: Verfrist/ stimuleert		1						2
17: Contact					2			
18: Heb alternatief						1		
19: Kan niet								
Waarden								
20: Sociale contacten								
21: Zelf- standigheid								
22: Geen vrijheid								
23: Fysiek onmogelijk								
24: Gezondheid								

Implicatietabel van indirecte relaties voor sportief wandelen

Dominantieberekening sportief wandelen

Element nummer	Element naam	1	4	17	20	-
1	Groepsverband	0	3	9	8	20
4	Goed voor anderen	0	0	3	4	7
17	Contact	0	0	0	8	8
20	Sociale contacten	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	12	20	35

Element nummer	Element naam	1	8	20	-
1	Groepsverband	0	2	8	10
8	Niet vereenzamen	0	0	3	3
20	Sociale contacten	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	11	13

Element nummer	Element naam	1	13	20	-
1	Groepsverband	0	2	8	10
13	Gezellig	0	0	2	2
20	Sociale	0	0	0	0

	contacten				
-	Totaal	0	2	10	12

Element nummer	Element naam	1	10	18	21	-
1	Groepsverband	0	5	1	2	8
10	Afhankelijk	0	0	2	3	5
18	Heb alternatief	0	0	0	2	2
21	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	5	3	7	15

Element nummer	Element naam	1	10	22	-
1	Groepsverband	0	5	2	7
10	Afhankelijk	0	0	2	2
22	Geen vrijheid	0	0	0	0
-	Totaal	0	5	4	9

Element nummer	Element naam	1	10	18	21	-
1	Groepsverband	0	5	1	2	8
10	Afhankelijk	0	0	2	3	5
18	Kan niet	0	0	0	2	2
21	Fysiek onmogelijk	0	0	0	0	0

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

-	Totaal	0	5	3	7	15
---	--------	---	---	---	---	----

Element nummer	Element naam	1	5	12	15	24	-
1	Groepsverband	0	1	3	4	4	12
5	Stok achter de deur	0	0	2	2	2	6
12	In beweging blijven	0	0	0	6	6	12
15	Gezond blijven	0	0	0	0	12	12
24	Gezondheid	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	1	5	12	24	42

Element nummer	Element naam	1	11	-
1	Groepsverband	0	2	2
11	Vrolijk	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	2	12	15	24	-
2	Sporten	0	3	3	3	9
12	In beweging blijven	0	0	6	6	12
15	Gezond	0	0	0	12	12

	blijven					
24	Gezondheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	9	21	33

Element nummer	Element naam	2	6	-
2	Sporten	0	2	2
6	Beter voelen	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Bijlage 10: Katholieke bond voor ouderen

Implicatietabel van directe relaties

Eigenschappen	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1: Goed voor anderen	1	2			2				1				1			1	
2: Groepsverband			1			1								1			
3: Gelijk-gestemden					1	1							1				
4: Vaste regelmaat												1					1
5: Lezingen				3							4						
6: Veel bingo		1								3		1					2
7: Buiten huis		1															
Consequenties																	
8: Niet alleen														1			
9: Onder de mensen	1												1	2		1	
10: Vroeger							2										
11: Interessant								1			2				1		
12: Nog niet aan toe																	
13: Vergelijkbaar			1											1			

14: Kletsen														2			
15: Bezig blijven																1	
16: Nut voor ander														1		1	
17: Niets voor mij								1			2						
18: Informatief				1				1							1		
19: Heb alternatief							1							1			
20: Nieuwe vrienden							1										
21: Gezellig								1								1	
22: Relevant																	
23: Goed voor geest																	
24: Moeite planning																	
25: Goed voor contacten							1						1				
26: Afgestemd																	
27: Waardevol																	
28: Eentonig									1								
29: Geen nut		1		1						1							
30: Ben al druk					1												
Waarden																	
31: Niet																	

vereenzamen																	
32: Gezelligheid																	
33: Persoonlijke ontwikkeling																	
34: Gezonde geest																	
35: Saai																	
36: Geen toegevoegde waarde																	
37: Tijdgebrek																	
38: Sociaal contact																	
39: Effectief																	
40: Kennis/ denken																	

Implicatietabel van directe relaties voor de Katholieke bond voor ouderen

(vervolg implicatietabel van directe relaties)

Eigenschappen	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1: Goed voor anderen																
2: Groepsverband	1															
3: Gelijkgestemden																
4: Vaste regelmaat																
5: Lezingen					1											
6: Veel bingo				3												
7: Buiten huis																
Consequenties																
8: Niet alleen							1									
9: Onder de mensen						1		1								
10: Vroeger																
11: Interessant																
12: Nog niet aan toe					3	1										
13: Vergelijkbaar																
14: Kletsen	1		1		1											
15: Bezig blijven							1									

16: Nut voor ander																
17: Niets voor mij				1												
18: Informatief			2													2
19: Heb alternatief				1		2		2				1				
20: Nieuwe vrienden	2													1		
21: Gezellig	2							4						1		
22: Relevant			1												1	
23: Goed voor geest			1							3	1					
24: Moeite planning				2												
25: Goed voor contacten														4		
26: Afgestemd															2	
27: Waardevol									2							1
28: Eentonig					1						4	1				
29: Geen nut												4				
30: Ben al druk													4			
Waarden																
31: Niet vereenzamen														1		
32: Gezelligheid														2		

33: Persoonlijke ontwikkeling																
34: Gezonde geest																
35: Saai																
36: Geen toegevoegde waarde																
37: Tijdgebrek																
38: Sociaal contact																
39: Effectief																
40: Kennis/ denken																

Implicatietabel van directe relaties voor de Katholieke bond voor ouderen

Implicatiematrix van indirecte relaties

Eigenschappen	8	9	10	11	14	15	16	18	19	20	21	22	23
1: Goed voor anderen	1	2			1						3		
2: Groepsverband					1	1				1	1		
3: Gelijk-gestemden			1		1						1		
4: Vaste regelmaat													
5: Lezingen				2		2		3				2	2
6: Veel bingo					1		2		2	1	2		1
7: Buiten huis											1		1
Eigenschappen													
8: Niet alleen													
9: Onder de mensen													
10: Vroeger											1		
11: Interessant								1					1
12: Nog niet aan toe		1											
13: Vergelijkbaar					1						1		
14: Kletsen													
15: Bezig blijven													

16: Nut voor ander													
17: Niets voor mij					1						1		1
18: Informatief												1	1
19: Heb alternatief													1
20: Nieuwe vrienden											1		
21: Gezellig													
22: Relevant													
23: Goed voor geest													
24: Moeite planning													
25: Goed voor contacten													
26: Afgestemd													
27: Waardevol													
28: Eentonig													
29: Geen nut													1
30: Ben al druk													
Waarden													
31: Niet vereenzamen													
32: Gezelligheid													

33: Persoonlijke ontwikkeling													
34: Gezonde geest													
35: Saai													
36: Geen toegevoegde waarde													
37: Tijdgebrek													
38: Sociaal contact													
39: Effectief													
40: Kennis/ denken													

Implicatietabel van indirecte relaties voor de Katholieke bond voor ouderen

(vervolg implicatietabel van indirecte relaties)

Eigenschappen	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1: Goed voor anderen	2				2	1	2	2		1		1	1	2		
2: Groepsverband			1				1	1						2		
3: Gelijkgestemden	1				1	1						1		2		
4: Vaste regelmaat		1						1		1					2	
5: Lezingen			4						2	1		1			1	3
6: Veel bingo				4	2	1		2			3	4		2		1
7: Buiten huis	1							1		1				2		
Eigenschappen																
8: Niet alleen								1								
9: Onder de mensen	1						1			1			1	3		
10: Vroeger			1											1		
11: Interessant			1						1	1					1	2
12: Nog niet aan toe						1						2	1			
13: Vergelijkbaar								1						1		
14: Kletsen												1				
15: Bezig blijven			1						1	1				1		

16: Nut voor ander							1						1		1
17: Niets voor mij					1		2			1	1		1		1
18: Informatief			2					2			1			1	1
19: Heb alternatief					2					1	2	2			
20: Nieuwe vrienden	1						1						2		
21: Gezellig						1				1			4		
22: Relevant															1
23: Goed voor geest								1							1
24: Moeite planning									1	1	1				
25: Goed voor contacten			1										1		
26: Afgestemd															
27: Waardevol															
28: Eentonig						1					1				
29: Geen nut						1			1			1			
30: Ben al druk					1						1				
Waarden															
31: Niet vereenzamen															
32: Gezelligheid															

33: Persoonlijke ontwikkeling																
34: Gezonde geest																
35: Saai																
36: Geen toegevoegde waarde																
37: Tijdgebrek																
38: Sociaal contact																
39: Effectief																
40: Kennis/ denken																

Implicatietabel van indirecte relaties voor de Katholieke bond voor ouderen

Dominantieberekening Katholieke bond voor ouderen

Element nummer	Element naam	1	8	-
1	Goed voor anderen	0	2	2
8	Niet alleen	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	1	9	21	25	38	-
1	Goed voor anderen	0	4	3	2	2	11
9	Onder de mensen	0	0	2	1	3	6
21	Gezellig	0	0	0	3	6	9
25	Contacten	0	0	0	0	5	5
38	Sociale contacten	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	4	5	6	16	31

Element nummer	Element naam	1	12	29	36	-
1	Goed voor anderen	0	2	2	1	5
12	Nog niet aan	0	0	3	2	5

	toe					
29	Geen nut	0	0	0	4	4
36	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	5	7	14

Element nummer	Element naam	1	12	30	37	-
1	Goed voor anderen	0	2	1	1	4
12	Nog niet aan toe	0	0	2	1	3
30	Ben al druk	0	0	0	4	4
37	Tijdgebrek	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	6	11

Element nummer	Element naam	1	31	-
1	Goed voor anderen	0	2	2
31	Niet vereenzamen	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element	Element naam	2	21	25	38	-
---------	--------------	---	----	----	----	---

nummer						
2	Groepsverband	0	2	1	2	5
21	Gezellig	0	0	3	6	9
25	Contacten	0	0	0	5	5
38	Sociale contacten	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	13	19

Element nummer	Element naam	3	38	-
3	Gelijkgestemden	0	2	2
38	Sociale contacten	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	4	26	39	-
4	Vaste regelmaat	0	1	2	3
26	Afgestemd	0	0	2	2
39	Effectiviteit	0	0	0	0
-	Totaal	0	1	4	5

Element nummer	Element naam	5	11	18	22	33	-
-------------------	-----------------	---	----	----	----	----	---

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

5	Lezingen	0	5	7	2	2	16
11	Interessant	0	0	3	1	1	5
18	Informatief	0	1	0	2	2	5
22	Relevant	0	0	0	0	0	0
33	Persoonlijke ontwikkeling	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	6	10	5	5	26

Element nummer	Element naam	5	11	18	27	40	-
5	Lezingen	0	5	7	4	3	19
11	Interessant	0	0	3	1	2	6
18	Informatief	0	1	0	4	3	8
27	Heeft waarde	0	0	0	0	1	1
40	Kennis/ denken	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	6	10	9	9	34

Element nummer	Element naam	5	15	23	34	-
5	Lezingen	0	2	2	1	5
15	Bezig blijven	0	0	1	1	2
23	Goed voor geest	0	0	0	3	3
34	Gezonde	0	0	0	0	0

	geest					
-	Totaal	0	2	3	5	10

Element nummer	Element naam	6	16	-
6	Veel Bingo	0	2	2
16	Nut voor ander	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	6	17	19	29	36	-
6	Veel bingo	0	3	3	2	4	12
17	Niets voor mij	0	0	2	1	1	4
19	Heb alternatief	0	0	0	2	3	5
29	Geen nut	0	0	0	0	4	4
36	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	5	5	12	25

Element nummer	Element naam	6	17	19	30	37	-
6	Veel bingo	0	3	3	1	0	7

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

17	Niets voor mij	0	0	2	0	0	2
19	Heb alternatief	0	0	0	2	2	4
30	Ben al druk	0	0	0	0	4	4
37	Tijdgebrek	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	5	3	6	17

Element nummer	Element naam	6	17	19	32	38	-
6	Veel bingo	0	3	3	2	2	10
17	Niets voor mij	0	0	2	2	1	5
19	Heb alternatief	0	0	0	2	0	2
32	Gezelligheid	0	0	0	0	2	2
38	Sociale contacten	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	5	6	5	19

Element nummer	Element naam	6	21	25	38	-
6	Veel bingo	0	2	0	2	4
21	Gezellig	0	0	2	5	7
25	Contact	0	0	0	5	5
38	Sociale	0	0	0	0	0

	contacten					
-	Totaal	0	2	2	12	16

Element nummer	Element naam	6	24	28	35	-
6	Veel bingo	0	2	7	3	12
24	Planning	0	0	2	1	3
28	Eentonig	0	0	0	4	4
35	Saai	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	9	8	19

Element nummer	Element naam	6	24	28	36	-
6	Veel bingo	0	2	7	4	13
24	Planning	0	0	2	1	3
28	Eentonig	0	0	0	2	2
36	Geen toegevoegde waarde	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	9	7	18

Element nummer	Element naam	7	38	-
7	Buiten huis	0	2	2
38	Sociale	0	0	0

OUDER WORDEN IN DE MÖLL'NBUURT

	contacten			
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	10	14	21	25	38	-
10	Vroeger	0	2	1	0	1	4
14	Kletsen	0	0	2	1	0	3
21	Gezellig	0	0	0	2	5	7
25	Contacten	0	0	0	0	5	5
38	Sociale contacten	0	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	3	3	11	19

Element nummer	Element naam	13	21	25	38	-
13	Vergelijkbaar	0	2	0	1	3
21	Gezellig	0	0	2	5	7
25	Contacten	0	0	0	5	5
38	Sociale contacten	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	2	11	15

Element nummer	Element naam	20	25	38	-
20	Nieuwe	0	3	3	6

	vrienden				
25	Contacten	1	0	5	6
38	Sociale contacten	0	0	0	0
-	Totaal	1	3	8	12

Element nummer	Element naam	3	7	15	24	-
3	Looptechniek	0	2	2	2	6
7	Leren lopen	0	0	2	2	4
15	Gezond blijven	0	0	0	12	12
24	Gezondheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	2	4	16	22

Element nummer	Element naam	9	10	18	21	-
9	Liever alleen	0	2	1	2	5
10	Afhankelijk	0	0	2	3	5
18	Heb alternatief	0	1	0	2	3
21	Zelfstandigheid	0	0	0	0	0
-	Totaal	0	3	3	7	13

Element nummer	Element naam	14	24	-
-------------------	--------------	----	----	---

14	Geestelijk gezond	0	2	2
24	Gezondheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2

Element nummer	Element naam	16	24	-
16	Verfrist/ stimuleert	0	2	2
24	Gezondheid	0	0	0
-	Totaal	0	2	2