



university of
 groningen

faculty of spatial sciences

ICT-voorzieningen van sociaal- recreatief taxivervoer

Een onderzoek naar de invloed van ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer op het onderhouden van sociale contacten van ouderen in Raalte

Bachelor scriptie Human Geography & Urban
and Regional Planning
Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen
Rijksuniversiteit Groningen

Auteur: Stijn te Wierik, s2524287

Datum: 11 juni 2019

Begeleider: dr. K. (Koen) Salemink

Samenvatting

De Nederlandse samenleving is een samenleving die steeds meer aan het digitaliseren is. De meeste Nederlanders groeien mee in dit digitaliseringsproces. Deze digitalisering kan echter voor mensen met weinig digitale vaardigheden, zoals veel ouderen, verstrekende gevolgen hebben. Door de digitalisering kunnen deze ouderen digitale uitsluiting ervaren wat invloed kan hebben op het onderhouden van sociale contacten. Naast digitale vaardigheden en digitale uitsluiting kan ook de mobiliteit van ouderen invloed hebben op het onderhouden van sociale contacten. Voor veel ouderen spelen flexibele transportdiensten als sociaal-recreatief taxivervoer een rol in deze mobiliteit. Dit maakt het interessant om deze thema's te koppelen en te kijken hoe ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer een rol spelen in het onderhouden van sociale contacten van ouderen. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

“Hoe dragen ICT-voorzieningen van het sociaal-recreatief taxivervoer bij aan het onderhouden van sociale contacten van ouderen uit Raalte?”

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve dataverzameling. Door middel van 10 diepte-interviews met ouderen uit Raalte is er informatie verzameld. Al deze ouderen maken gebruik van een vorm van sociaal-recreatief taxivervoer, zoals Wmo-vervoer en Valys. Uit de diepte-interviews kwamen verschillende resultaten naar voren. Allereerst viel op dat de enige participant die gebruik maakt van ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer aangaf dat deze ICT-voorzieningen bijdragen aan het onderhouden van sociale contacten. Dankzij de extra informatie en het makkelijke bestellen van de taxi bleken de ICT-voorzieningen een positieve invloed te hebben op het onderhouden van sociale contacten. Alle andere participanten gaven aan dat sociaal-recreatief taxivervoer erg belangrijk is in hun onafhankelijkheid en mobiliteit. ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer hebben door de weinige digitale vaardigheden van de participanten, de weinig ervaren digitale uitsluiting en tevredenheid over de non-digitale voorzieningen zoals bellen, weinig invloed op het onderhouden van sociale contacten van de geïnterviewden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1. Introductie	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Probleemstelling	5
1.3 Structuur	5
2. Theoretisch kader	6
2.1 Digitale vaardigheden	6
2.2 Digitale uitsluiting	7
2.3 Gebruik sociaal-recreatief taxivervoer	7
2.4 Conceptueel model	8
2.5 Verwachtingen	8
3. Methodologie	9
3.1 Kwalitatief onderzoek	9
3.2 Participanten	9
3.3 Ethische overwegingen	10
3.4 Data-analyse	10
4. Resultaten	11
4.1 Uitkomsten interviews	11
4.2 De rol van digitale vaardigheden	11
4.3 De invloed van digitale uitsluiting	12
4.4 Gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer	13
5. Conclusie	15
5.1 Discussie	16
5.2 Aanbevelingen	16
6. Referenties	17
Bijlagen	19
1. Interview guide	19
2. Toestemmingsformulier	21
3. Code guide en Code Trees	22
4. Transcripten interviews	25

1. Introductie

1.1 Achtergrond

In het regeerakkoord van 2017 is als doelstelling opgenomen dat het kabinet streeft naar een digitale overheid waarbij burgers alle zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen (Rijksoverheid 2017). Naast de nationale overheid zijn ook lokale overheden bezig met het digitaliseringsproces van diensten. Zo ook de Gemeente Raalte waar dit onderzoek plaatsvindt. Uit het interview van Vos (2017) met de burgemeester van Raalte over de Digitale Agenda 2020 blijkt dat de Gemeente Raalte digitale informatievoorzieningen steeds meer in haar organisatie wil integreren. De burgemeester van Raalte geeft aan dat digitalisering van diensten op het gebied van het sociaal domein en de leefomgeving kansen biedt.

Voor de meeste Nederlanders is deze digitalisering van diensten een proces waar ze in mee groeien. Nederland is namelijk één van de landen met de hoogste internettoegankelijkheid van de wereld; 97 procent van alle inwoners tussen de 16-75 jaar heeft internet thuis (Van Deursen & Helsper, 2015). Uit cijfers van het CBS (2017) blijkt dat 82% van de Nederlanders dagelijks gebruik maakt van mobiel internet. Daarnaast heeft 75% van de Nederlandse bevolking goede basis digitale vaardigheden. Toch is er een leeftijdsgroep waarbinnen veel mensen moeite hebben de digitalisering bij te houden, namelijk de ouderen. Zo blijkt dat in Nederland slechts 43% van de 65-plussers basis digitale vaardigheden heeft. Voor de ouderen met weinig digitale vaardigheden kan de digitalisering van diensten op het gebied van het sociaal domein zoals sociaal-recreatief taxivervoer wellicht problemen veroorzaken.

Want ondanks dat ouderen over minder digitale vaardigheden beschikken worden volgens Nelson et al. (2010) diensten waar ouderen veel gebruik van maken zoals flexibele transportdiensten, bijvoorbeeld sociaal-recreatief taxivervoer, steeds digitaler. Uit een rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau (2017) blijkt dat vervoer en mobiliteit, oftewel het kunnen gaan en staan waar je wilt, voor veel ouderen die in aanmerking komen voor een taxipas het belangrijkste aspect in hun leven is. Met de digitalisering van een cruciale dienst op het gebied van het sociaal domein als sociaal-recreatief taxivervoer kunnen ouderen een gevoel hebben 'buitenspel te worden gezet', mogelijk digitale uitsluiting ervaren en hierdoor mogelijk moeilijker sociale contacten onderhouden. Ook kan het zo zijn dat ouderen die wel mee gaan in het digitaliseringsproces eventueel makkelijker de taxi gaan gebruiken, mobieler worden en daardoor wellicht makkelijker sociale contacten onderhouden.

1.2 Probleemstelling

Het doel van dit onderzoek is door middel van kwalitatieve dataverzameling inzicht te krijgen in hoe ICT-voorzieningen van het sociaal-recreatief taxivervoer bijdragen aan het onderhouden van sociale contacten van ouderen uit Raalte. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt daarom:

- Hoe dragen ICT-voorzieningen van het sociaal-recreatief taxivervoer bij aan het onderhouden van sociale contacten van ouderen uit Raalte?

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Hoe goed ontwikkeld zijn de digitale vaardigheden van ouderen uit Raalte?

- In hoeverre speelt digitale uitsluiting een rol in het onderhouden van contacten van ouderen uit Raalte?

- Hoe speelt het gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer een rol in het onderhouden van sociale contacten van ouderen uit Raalte?

1.3 Structuur

Vanuit de opgestelde hoofd- en deelvragen is het onderzoek vormgegeven. Allereerst is er in hoofdstuk 2 een theoretisch kader opgesteld met daarin relevante literatuur voor het onderzoek, deze literatuur is gekoppeld aan het conceptueel model. Daarna wordt in hoofdstuk 3, de methodologie, de onderzoeksmethode besproken. In hoofdstuk 4 worden de verschillende resultaten van het onderzoek besproken. Vervolgens worden uit deze resultaten een conclusie, discussie en aanbevelingen weergegeven in hoofdstuk 5. Achterin de scriptie zijn nog een viertal bijlagen te vinden; het datacollectie-instrument, het toestemmingsformulier, de code-guide en -tree en de transcripten van de interviews.

2. Theoretisch kader

2.1 Digitale vaardigheden

In de laatste jaren wordt onderzoek naar digitale vaardigheden steeds belangrijker. De focus op digitale vaardigheden wordt steeds belangrijker ten opzichte van onderzoek naar internettoegang (Helsper & Van Deursen, 2015). Toch blijft het concept 'digitale vaardigheden' lastig te conceptualiseren. Volgens Van Deursen en Van Dijk (2010) zijn digitale vaardigheden onder te verdelen in vier categorieën. Allereerst de categorie informatieve vaardigheden. Oftewel het zoeken van digitale informatie. Daarnaast spelen communicatieve vaardigheden een rol. Dat wil zeggen digitaal sociaal contact kunnen zoeken met andere gebruikers. De volgende digitale vaardigheid is digitale inhoudelijke bijdragen leveren. Hiermee wordt bedoeld het kunnen creëren van websites of design. Als laatste worden strategische vaardigheden genoemd. Dit betekent digitaal persoonlijke of carrière gerelateerde doelen behalen.

Er zijn veel ouderen met weinig van deze digitale vaardigheden in Nederland. Uit cijfers van het CBS (2019) blijkt dat 32% van de 75-plussers nooit internet gebruikt. En meer dan 50% van de 75-plussers gebruikt slechts één apparaat om te internetten. Er is in dit onderzoek als doelgroep 75-plussers gekozen omdat ouderen minder snel internet gebruiken. Ook zien ouderen minder snel het potentieel dat internet heeft in bijvoorbeeld sociale participatie (Niehaves & Plattfaut, 2011). Terwijl er volgens Van Deursen en Helsper (2015) juist kansen liggen voor ouderen op het gebied van ICT-voorzieningen, zoals een smartphone, computer of tablet. Het gebruik van ICT-voorzieningen vereist geen fysieke beweging. Daarnaast kunnen ICT-voorzieningen ouderen helpen bij het onderhouden van sociale contacten. Via ICT-voorzieningen kunnen ouderen sociale contacten onderhouden. Padilla-Gongóra et al. (2017) stellen dat door goede digitale vaardigheden van ouderen de levenskwaliteit omhoog gaat. Daarnaast zorgen goede digitale vaardigheden voor een actievere participatie binnen de maatschappij en ten slotte worden deze ouderen onafhankelijker oud. Deze factoren zorgen voor stabielere sociale contacten.

Ondanks deze kansen maken nog steeds weinig ouderen gebruik van ICT-voorzieningen. Eén van de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van ICT-voorzieningen is het gebrek aan digitale vaardigheden (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019). Dit komt mede doordat ouderen het vaak niet aandurven om nieuwe moeilijke digitale vaardigheden te leren. Ouderen die worstelen met allerlei klachten voelen er vaak weinig voor om de snelle wereld van ICT-voorzieningen te ontdekken (Pieria & Diamantini, 2010). Zo zijn er veel ouderen die alleen gebruik maken van simpele applicaties, voornamelijk voor entertainmentdoeleinden (Van Dijk & Hacker, 2003). Volgens Pangbourne et al. (2010) komt dit mede doordat ouderen zich minder comfortabel met ICT-voorzieningen voelen en het minder integreren in hun dagelijks leven dan jongere mensen. Van Deursen en Helsper (2015) voegen een gebrek aan ervaring op het gebied van ICT-voorzieningen hieraan toe. Door deze factoren kunnen ouderen digitale uitsluiting ervaren.

2.2 Digitale uitsluiting

Volgens Helsper (2012) bestaat het concept digitale uitsluiting uit verschillende gebieden. Allereerst digitale toegankelijkheid. Zonder digitale toegankelijkheid kan niemand ICT-voorzieningen gebruiken. Ook is de mate van digitale toegankelijkheid belangrijk. Mensen die ICT-voorzieningen thuis hebben zullen eerder digitale vrijheid hebben en eerder digitale vaardigheden ontwikkelen. Deze digitale vaardigheden zijn het tweede gebied dat belangrijk is in het concept digitale uitsluiting. Een gebrek aan digitale vaardigheden zorgt voor verminderde beschikking tot communicatieve technologieën wat voor digitale uitsluiting kan zorgen. Als derde gebied wordt attitude genoemd. Mensen die veel gevaren rondom het gebruik van ICT-voorzieningen zien zullen eerder digitale uitsluiting ervaren. Ten slotte benoemt Helsper (2012) de mate van betrokkenheid op het gebied van ICT-voorzieningen. Mensen die ICT-voorzieningen voor meerdere verschillende functies gebruiken zullen minder snel digitaal uitgesloten worden.

Volgens Van Deursen en Helsper (2015) zijn ouderen relatief vaak digitaal uitgesloten. Verschillende factoren als zichzelf te oud voelen, te weinig ervaring, de sociale omgeving, geletterdheid en een negatieve houding tegenover ICT-voorzieningen spelen hier een rol in. Ouderen voelen zich vaak te oud voor nieuwe technologieën waardoor ze niet de neiging voelen om te leren. Daarnaast hebben ouderen vaak weinig ervaring met ICT-voorzieningen. Dit komt doordat ouderen zich vaak beperken tot weinig verschillende activiteiten waardoor ze weinig ICT-voorzieningen nodig hebben. Ouderen met weinig ervaring met ICT-voorzieningen zijn eerder bang om ICT-voorzieningen te gebruiken en passen zich technologisch minder snel aan. Mede door de sociale omgeving van ouderen. Ouderen die alleen leven zullen minder snel ICT-vaardigheden leren van partner of familie, terwijl ouderen met veel sociale contacten minder snel digitale uitsluiting ervaren. Als laatste reden voor digitale uitsluiting van ouderen noemen Van Deursen en Helsper (2015) de geletterdheid. Ouderen hebben vaak minder jaren educatie gehad dan jongere generaties. Terwijl geletterdheid belangrijk is voor het gebruiken van internet.

Amaral & Daniel (2016) geven aan dat door digitale verdeeldheid een kloof is ontstaan tussen digitaal vaardige mensen en mensen zonder deze vaardigheden. Deze kloof is volgens Roberts et al. (2017) niet alleen gebaseerd op digitale vaardigheden en digitale toegankelijkheid. De digitale uitsluiting moet breder gezien worden en heeft ook directe invloed op de sociale omgeving van mensen. Daarnaast heeft sociale uitsluiting weer directe invloed op digitale uitsluiting. Salemink (2016) geeft in zijn onderzoek aan dat groepen met minder digitale vaardigheden via hulp van de sociale omgeving, zogeheten 'proxy users', digitaal toegankelijk blijven. Deze 'proxy users' zijn sociale contacten zoals kinderen die minder digitaal vaardigen helpen met ICT-voorzieningen. Dit kan er voor zorgen dat de groep met mindere digitale vaardigheden via hun sociale contacten digitaal toegankelijk blijft. Het concept digitale uitsluiting is dus niet te zien als alleen een technisch concept maar ook een sociaal concept en sociale en digitale uitsluiting zijn niet los van elkaar te zien. Door sociaal-culturele en economische factoren zijn de ouderen een groep die vaak niet goed uitgerust is met digitale vaardigheden. Hierdoor is hun positie in de maatschappij verzwakt en kunnen ouderen door digitale uitsluiting ook sociale uitsluiting ervaren en moeite hebben met het onderhouden van sociale contacten (Amaral & Daniel, 2016).

2.3 Gebruik sociaal-recreatief taxivervoer

Sociaal-recreatief taxivervoer zoals Wmo-vervoer en Valys zijn diensten met als doel mindervaliden en ouderen te vervoeren naar sociale contacten (VCP, 2011). Dit soort deur-tot-deur vervoersdiensten wordt door Nelson et al. (2010) geconceptualiseerd als flexibele transportdiensten. Geïnteresseerde gebruikers kunnen de flexibele transportdienst bellen en de vervoerder regelt

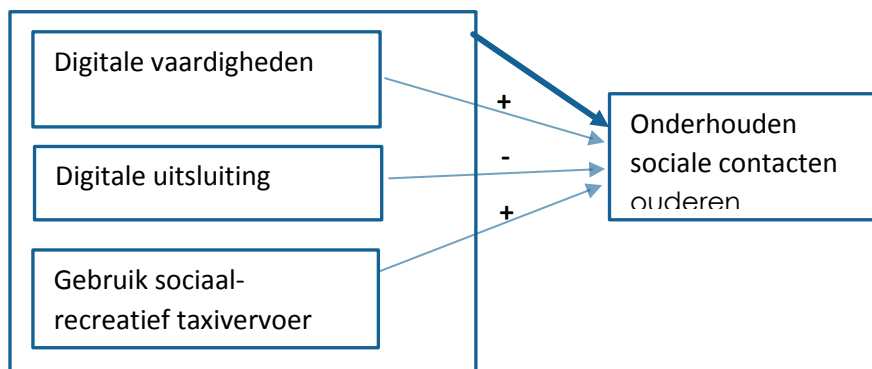
vervoer op maat. Volgens Nelson et al. (2010) zorgen flexibele transportdiensten voor sociale inclusie van de gebruikers. Daarnaast vullen deze flexibele transportdiensten het gat op tussen het openbaar vervoer en reguliere taxidiensten voor gebruikers met speciale behoeften waardoor de gebruikers mobieler worden.

Van den Berg et al. (2011) geven aan dat mobiliteit belangrijk is voor de levenskwaliteit van ouderen. Door mobieler te worden kunnen ouderen makkelijker een sociaal netwerk onderhouden. En een sociaal netwerk is voor ouderen belangrijk omdat sociale contacten kunnen helpen met problemen of bij ziekte. Uit een rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau (2017) blijkt dat mobiliteit voor veel ouderen, die in aanmerking komen voor een taxipas, het belangrijkste aspect in hun leven is. Dat mobiel blijven en het onderhouden van sociale contacten steeds sterker met elkaar verbonden zijn blijkt uit het feit dat sociale contacten steeds meer ruimtelijk verspreid raken. Daardoor zijn ouderen steeds afhankelijker van goede vervoersdiensten en communicatiemiddelen om contact te houden met hun omgeving (Van den Berg, Arentze & Timmermans, 2011). Banister en Bowling (2004) voegen hieraan toe dat ouderen die gebruik maken van een goede vervoersdienst eerder sociale activiteiten ondernemen. Deze sociale activiteiten zijn een belangrijk aspect in de levenskwaliteit van ouderen.

2.4 Conceptueel model

In het conceptueel model (figuur 1) is weergegeven dat digitale vaardigheden een positieve invloed hebben op het onderhouden van sociale contacten van ouderen uit Raalte. Dat geldt ook voor het gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer. Digitale uitsluiting heeft echter een negatieve invloed op het onderhouden van sociale contacten. De ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer hebben geen eenduidig verband ten opzichte van het onderhouden van sociale contacten.

ICT sociaal-recreatief taxivervoer



Figuur 1. Conceptueel model. Bron: auteur.

2.5 Verwachtingen

De verwachtingen is dat ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer voor ouderen met digitale vaardigheden een positief effect hebben op het onderhouden van sociale contacten. ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer zullen geen of een negatief verband hebben op ouderen met weinig digitale vaardigheden. Wanneer ouderen door ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer digitale uitsluiting ervaren zal dit een negatief effect hebben op het onderhouden van sociale contacten. Ten slotte is de verwachting dat het gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer een positief effect heeft op het onderhouden van sociale contacten van ouderen.

3. Methodologie

3.1 Kwalitatief onderzoek

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve dataverzameling in de vorm van semigestructureerde interviews. Volgens Longhurst (2010) zoek je met een semigestructureerd interview naar informatie door het stellen van vragen. Verder is er de mogelijkheid om dieper op vragen in te gaan wanneer blijkt dat de geïnterviewde veel wil vertellen over dat onderdeel. Zo is het laten zien van digitale vaardigheden een belangrijke mogelijkheid in dit kwalitatieve onderzoek. In dit onderzoek is ruimte om langer stil te staan bij verschillende processen, zoals het leren van digitale vaardigheden en het bestellen van sociaal-recreatief taxivervoer. Verder moet het interview op een manier gaan dat de participant zelfbewust blijft en de ruimte krijgt om zijn verhaal te vertellen. De interviews houden echter wel een gedeeltelijke structuur en moeten enigszins ordelijk verlopen. Om de structuur en ordelijkheid van de interviews te waarborgen zijn de interviews uitgevoerd aan de hand van een interviewguide (bijlage 1). Deze interviewguide is opgedeeld in allereerst algemene vragen en daarna vragen behorend bij de verschillende deelvragen. Het doel van kwalitatief onderzoek is niet om te generaliseren. Het gaat er om hoe individuen betekenis geven aan ervaringen uit hun eigen leven (Longhurst, 2010).

3.2 Participanten

De participanten zijn geselecteerd op basis van hun ervaring met het onderwerp. In dit onderzoek is het dus van belang dat alle participanten ervaring hebben met het reizen met sociaal-recreatief taxivervoer. De participantengroep bestaat uit een groep ouderen die in aanmerking komt voor een taxipas voor sociaal-recreatief taxivervoer zoals Wmo-vervoer en Valys. De groep bestaat uit 8 vrouwen en 2 mannen in de leeftijdsgroep 75+. Al deze 75-plussers wonen in de kern Raalte. Om in contact te komen met de participanten is de door Longhurst (2010) genoemde methode 'rekruteren op locatie' gebruikt. Via een vrijwilliger van de Katholieke Ouderen Bond (KBO) zijn er nummers verkregen van ouderen die gebruik maken van sociaal-recreatief taxivervoer. Via het netwerk van deze mensen kwamen er nieuwe contacten in beeld die ook bereid waren om te participeren. Deze methode wordt ook wel 'snowballing' genoemd (Longhurst, 2010).

De interviews hebben thuis plaatsgevonden. Omdat de participant zich comfortabel moet voelen op de plek waar het interview afgenomen wordt is er voor het huis van de participanten gekozen. Voor dat er interviewvragen gesteld werden is er bij elk interview eerst een moment van kennismaken geweest. Door tijd voor de participanten te nemen ontstond er een prettige sfeer waarin de participant zich op zijn gemak voelde.

In de onderstaande tabel (tabel 1) zijn een aantal eigenschappen van de participanten van dit onderzoek weergegeven. In de drie linker kolommen staat een aantal algemene gegevens van de participanten weergegeven. Naast socio-demografische kenmerken staan in de vier rechter kolommen de ICT-vaardigheden van de participanten weergegeven.

	Geslacht	Leeftijd	Geboorte plaats	Mobiel	Smartphone	Computer	Tablet
Participant 1	Vrouw	86	Luttenberg	Ja	Ja	Ja	Nee
Participant 2	Vrouw	86	Raalte	Ja	Nee	Nee	Nee
Participant 3	Vrouw	85	Katwijk	Nee	Nee	Nee	Nee
Participant 4	Vrouw	90	Raalte	Ja	Nee	Nee	Ja
Participant 5	Vrouw	89	Luttenberg	Ja	Nee	Ja	Nee
Participant 6	Vrouw	80	Raalte	Ja	Ja	Nee	Nee
Participant 7	Man	84	Boerhaar	Ja	Ja	Nee	Nee
Participant 8	Vrouw	78	Luttenberg	Ja	Ja	Ja	Ja
Participant 9	Man	86	Zwolle	Ja	Nee	Nee	Nee
Participant 10	Vrouw	79	Raalte	Ja	Nee	Ja	Nee

Tabel 1. Eigenschappen participanten. Bron: auteur.

3.3 Ethische overwegingen

Kwalitatieve dataverzameling aan de hand van semigestructureerde interviews brengt ethische overwegingen met zich mee, de twee belangrijkste zijn anonimiteit en vertrouwelijkheid (Clifford, French & Valentine, 2010). Om de anonimiteit te waarborgen zijn de resultaten van de interviews anoniem en niet te herleiden naar de deelnemers. In dit onderzoek wordt er altijd naar participanten verwezen, in de transcripten is er gebruik gemaakt van synoniemen. Daarnaast is er vooraf het interview aangegeven dat er altijd een mogelijkheid tot stoppen is. Ook is er medegedeeld dat de participant ten alle tijden een vraag niet hoeft te beantwoorden als de participant dit niet wil. Om deze ethische overwegingen te waarborgen hebben alle deelnemers een zogeheten 'Informed Consent' Formulier ondertekend (zie bijlage 2).

Om het interview te kunnen transcriberen zijn er opnames gemaakt. Deze opnames zijn gemaakt met expliciete toestemming van de participanten. Om de vertrouwelijkheid te waarborgen zijn de opnames van de interviews alleen toegankelijk voor de onderzoeker zelf en eventueel voor de begeleider. Na het afronden van de Bachelor scriptie zullen de opnames verwijderd worden. De uiteindelijke scriptie, alsmede de resultaten, zullen alleen toegankelijk zijn voor studenten en werknemers van de Rijksuniversiteit Groningen.

3.4 Data-analyse

De kwaliteit van de resultaten zal gedeeltelijk afhankelijk zijn van de interview guide (bijlage 1), code guide en een code tree (bijlage 3). De interview guide (bijlage 1) bestaat uit een aantal open vragen behorend bij de verschillende deelvragen. De code guide bestaat uit deductieve en inductieve codes. De deductieve codes zijn gebaseerd op het theoretisch kader. Deze codes zijn onderverdeeld in overkoepelende thema's uit het theoretisch kader. De inductieve codes zijn gebaseerd op uitspraken in de interviews. Deze codes zijn onderverdeeld in overkoepelende thema's uit het theoretisch kader. Het is mogelijk dat sommige codes bij meerdere van deze overkoepelende thema's horen. Na het vormen van de code guide zijn er een drietal code trees opgesteld. De inductieve en deductieve codes zijn hierin gecombineerd en verbonden aan de drie overkoepelende thema's. Bij het coderen van de transcripten is de door Hwang (2008) genoemde software genaamd Atlas.ti gebruikt. Er zijn twee grote voordelen die Atlas.ti gebracht hebben. Ten eerste wordt het proces van coderen transparant en herhaalbaar. Zo zijn uiteindelijke resultaten beter te herleiden. Daarnaast scheelt het in tijd en efficiëntie. Het softwareprogramma Atlas.ti is in 3 verschillende stappen gebruikt. Stap 1:

Eerst codes creëren door middel van open coding. Stap 2: Codes structureren om de resultaten te verdiepen en uiteindelijke patronen te ontdekken. Stap 3: Een code guide maken en die codes door middel van code trees met elkaar verbinden.

4. Resultaten

4.1 Uitkomsten van de interviews

De uitkomsten van de interviews zijn onderverdeeld in drie overkoepelende thema's (zie bijlage 3). Door middel van inductieve en deductieve codes zijn de uitkomsten van de interviews geanalyseerd. Daarnaast zijn er voor alle drie de overkoepelende thema's code trees gemaakt (zie bijlage 3). De resultaten van deze overkoepelende thema's worden besproken in de paragrafen 4.2, 4.3 en 4.4. De overkoepelende thema's komen overeen met de genoemde concepten in het conceptueel model (zie figuur 1) en de deelvragen uit paragraaf 1.2.

4.2 De rol van digitale vaardigheden

Uit zowel de cijfers van het CBS (2019), als uit het onderzoek van Van Deursen en Helsper (2015) en de interviews blijkt dat de digitale vaardigheden van ouderen vaak beperkt zijn. Zo is te zien dat veel participanten weinig ICT-voorzieningen in huis hebben (tabel 1). Volgens Van Deursen en Helsper (2015) hebben deze mindere digitale vaardigheden verschillende redenen. Allereerst is zichzelf 'te oud voelen' een reden. Uit de interviews blijkt dat dit inderdaad een terugkerend thema is. Veel participanten voelen zich te oud om nieuwe ICT-vaardigheden te leren en zien door hun leeftijd niet meer het nut om nieuwe digitale vaardigheden te leren.

"De interesse is er niet meer, als je eenmaal een leeftijd hebt dan hoeft dat allemaal niet meer."
(participant 7)

Naast de leeftijd was het niet durven gebruiken van moeilijkere ICT-voorzieningen een terugkerend thema. Veel ouderen voelen zich minder comfortabel met ICT-voorzieningen (Pangbourne, Aditjandra & Nelson, 2010). Dit blijkt ook uit het feit dat de door Van Deursen en Van Dijk (2010) genoemde communicatieve vaardigheden en informatieve vaardigheden regelmatig aanwezig zijn. Moeilijkere vaardigheden als inhoudelijke bijdragen leveren zijn bij de participanten niet aanwezig. Opvallend is dat veel ouderen die beschikken over communicatieve vaardigheden, als Whatsappen en e-mailen naar familie, vrienden en kennissen, niet over informatieve vaardigheden, zoals internetbankieren beschikken. Dit komt doordat de participanten het vaak niet aandurven om moeilijkere digitale vaardigheden te leren. De participanten hebben snel het idee dat er wat verkeerd kan gaan. Volgens Padilla-Gongóra et al. (2017) komt dit door dat ouderen eerder nieuwe ICT-voorzieningen willen leren als deze voorziening hen helpt om aan sociale behoeften te voldoen.

"Nee, zoals bankieren dat doe ik niet, niet met de laptop, ook dat doe ik niet. Dat durf ik niet."
(participant 5)

De hulp van familie of vrienden kan er voor zorgen dat ouderen sneller digitale vaardigheden leren (Van Deursen & Helsper, 2015). Dit was bij de participanten soms ook het geval. Echter blijkt ook dat verschillende ouderen erg leunen op de digitale vaardigheden van kinderen, vrienden of burens. Via deze directe sociale contacten, door Salemink (2016) genoemde 'proxy users', hebben veel participanten in Raalte hulp op het gebied van ICT van de directe omgeving. Door de hulp van deze 'proxy users' hebben de ouderen vaak juist niet de neiging om nieuwe digitale vaardigheden te leren. Veel participanten zien deze 'proxy users' als een makkelijk hulpmiddel voor noodzakelijke digitale

handelingen waardoor ze zelf niet meer de moeite nemen om zich in ICT-voorzieningen te verdiepen. Naast de hulp van familie of vrienden blijkt uit de interviews ook dat meerdere participanten ICT-trainingen krijgen van scholieren van de middelbare school in Raalte. Echter gaven deze participanten aan dat het bijhouden van de geleerde vaardigheden erg moeilijk voor ze is. Dit sluit aan op de bevindingen van Roberts et al. (2017) die aangeven dat lessen in digitale vaardigheden alleen zin hebben wanneer mensen lange en betekenisvolle trainingen krijgen in plaats van korte cursussen.

En ik heb nu nog computerles. Maar ja vandaag leer ik het en morgen ben ik het weer vergeten. (participant 9)

Ondanks de moeite met het leren van digitale vaardigheden van ouderen zijn ICT-voorzieningen volgens Van Deursen en Helsper (2015) een kans om sociale contacten te onderhouden. Zeker omdat het gebruik van ICT-voorzieningen geen fysieke beweging vereist van ouderen. Padilla-Gongóra et al. (2017) voegen hieraan toe dat digitale vaardigheden zorgen voor goede en stabielere contacten. Uit de interviews blijkt inderdaad dat ouderen die digitale vaardigheden hebben geleerd zich sociaal betrokken voelen en zich door digitale vaardigheden meer verbonden voelen met sociale contacten. Het is echter niet zo dat iedereen die over weinig digitale vaardigheden beschikt zich niet sociaal verbonden voelt. Opvallend is ook dat sommige ouderen digitale sociale voorzieningen als Social Media als onzinnig ervaren. Deze ouderen beseffen wel goed wat Social Media inhoudt maar vinden de gesprekken en andere zaken er op niet nodig.

“Maar je moet Stefan nog even bellen want die slaapt nog, ja dat vind ik dan dom gezwets, van ohh tante Miep is nog jarig, dat hoef ik allemaal niet te zien.” (participant 9)

4.3 De invloed van digitale uitsluiting

Door weinig digitale vaardigheden kunnen mensen digitale uitsluiting ervaren (Helsper, 2012). Volgens Van Deursen en Helsper (2015) zijn ouderen een groep die relatief vaak digitaal uitgesloten is. Uit de interviews met ouderen in Raalte blijkt ook dat veel ouderen weinig digitaal toegankelijk zijn. De redenen om geen digitale apparaten in huis te nemen lopen sterk uiteen. In 4.2 zijn al redenen, als het te oud voelen en het niet durven gebruiken van ICT-voorzieningen, besproken. Nog een reden om niet digitaal toegankelijk te zijn is de technische moeilijkheid van ICT-voorzieningen.

“Nee ik snap het gewoon niet. En dan kan ik het wel lezen, maar dan snap ik het nog steeds niet..” (participant 2)

“Zelf vind ik het lastig. Ik heb het nooit geprobeerd om digitale dingen te leren.” (participant 3)

Door deze verminderde digitale toegankelijkheid zijn er ouderen in Raalte die het gevoel hebben ‘iets’ te missen als er mensen in de omgeving wel bezig zijn met ICT-voorzieningen. Dit lijkt soms ook tot irritaties. Ook zijn er ouderen met weinig digitale vaardigheden die zeggen dat dit nauwelijks invloed heeft op het onderhouden van sociale contacten. Ouderen die wel veel gebruik maken van ICT-voorzieningen zeggen dat deze voorzieningen ze wel degelijk helpen in het onderhouden van sociale contacten. Deze verschillende resultaten sluiten aan op resultaten van Hage (2015). Hage (2015) geeft aan dat er tegenstrijdige onderzoeksresultaten zijn wat betreft de adoptie van ICT-voorzieningen en de invloed hiervan op het onderhouden van sociale contacten.

“Ja ik heb het idee dat ik wel eens wat mis. Ook als ze hier zijn dan zitten ze alleen maar te spelen met dat ding. En dat kan ik niet uitstaan he.” (participant 4)

Ondanks de uiteenlopende resultaten zijn alle ouderen die hebben meegedaan aan het onderzoek niet volledig digitaal uitgesloten. De verschillende factoren die Van Deursen en Helsper (2012) besproken hebben, namelijk te oud voelen, attitude en een negatieve houding zijn allemaal vaak aan bod gekomen. Echter de sociale omgeving van ouderen zorgt bij alle ouderen voor digitale betrokkenheid. Zo laten veel familieleden filmpjes of ander amusement zien. Er is zelfs een participant die een Wifi-verbinding thuis heeft voor bezoekers zonder dat de participant zelf internet gebruikt.

“En dan zie ik wel eens gesprekken bij de kleinkinderen of kinderen met leuke foto’s en leuke gesprekken.” (participant 5)

Volgens Amaral & Daniel (2016) kan digitale uitsluiting er voor zorgen dat ouderen ook sociale uitsluiting ervaren. Een gevolg hiervan kan zijn dat ouderen zich minder betrokken bij de maatschappij voelen. Uit de interviews met ouderen in Raalte blijkt inderdaad dat ouderen soms het idee hebben dat ze wat missen. Echter bij geen van de participanten blijkt dat zij zich sociaal uitgesloten voelen. Een generatiekloof op het gebied van ICT-voorzieningen met jongere familieleden wordt soms wel ervaren. Verder hebben alle participanten nog genoeg contact via ‘oude’ communicatiemiddelen. Zo worden veel ouderen regelmatig gebeld en ontving een participant nog veel post van vrienden. Ook sturen familie en vrienden nog regelmatig e-mails naar ouderen die de digitale veranderingen naar nieuwere ICT-voorzieningen, zoals tablets of een smartphone, moeilijk bij kunnen houden.

“En mailen doe ik bijvoorbeeld naar familie. Laatste tijd zijn er veel zieken dus dan mailen we rond van het is zo en zo en de toestand is zo.” (participant 5)

4.4 Gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer

Volgens Nelson et al. (2010) zorgen flexibele transportdiensten, als sociaal-recreatief taxivervoer, voor sociale inclusie en sociale groei van de gebruikers. Uit de interviews met de participanten blijkt inderdaad dat sociaal-recreatief taxivervoer van groot belang is voor alle participanten. Veel participanten die minder mobiel zijn geven aan dat het sociaal-recreatief taxivervoer de enige manier is om nog onafhankelijk ver buitenshuis te komen. Opvallend is ook dat ouderen met een rijbewijs of fiets het sociaal-recreatief taxivervoer erg belangrijk vinden. Dit omdat het sociaal-recreatief taxivervoer hen houvast geeft in het onafhankelijk ouder worden en belangrijk is in het zelfstandig mobiel blijven.

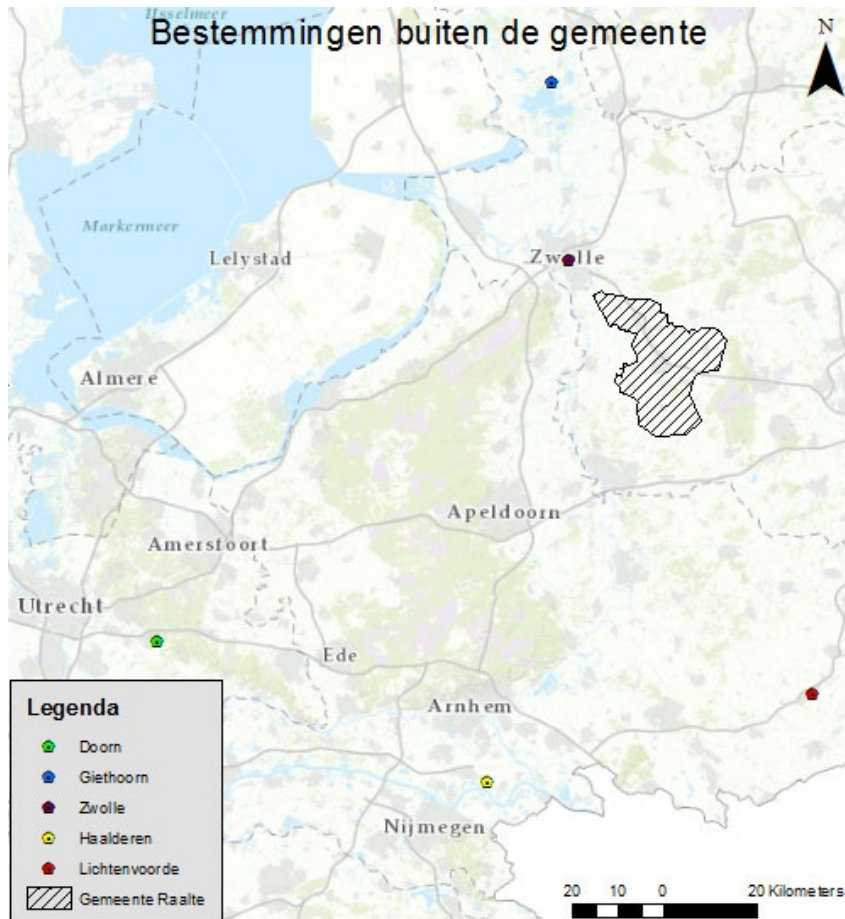
“En nou kan ik nog, ben er nu op de fiets naar toe geweest. En dan kom ik op de fiets maar als ik dat niet kan ja dan moet ik toch de taxi. De taxi is heel belangrijk” (participant 1)

De participanten hebben allemaal prettige ervaringen met het sociaal-recreatief taxivervoer. Opvallend hierbij is dat veel participanten de lage kosten aanhalen. Het gereduceerde tarief van sociaal-recreatieve taxivoorzieningen als Wmo-vervoer en Valys wordt vaak benoemd in de verschillende interviews. Veel participanten zien het sociaal-recreatief taxivervoer als enige betaalbare optie om zelfstandig naar kennissen of familie te reizen.

“Ik ben zo 200 kilometer kwijt als ik naar Doorn moet. Het kost je maar 0,19 cent of 0,20 cent per kilometer en de trein kost ook geld.” (participant 4)

Ten slotte is het opvallend hoeveel familie en kennissen in andere regio’s wonen. In figuur 2 zijn een aantal belangrijke bestemmingen van participanten buiten de Gemeente Raalte weergegeven. Van den Berg et al. (2011) geven aan dat ruimtelijke verspreiding van contacten steeds meer voorkomt.

Deze ruimtelijke spreiding van sociale contacten kan volgens Townsend et al. (2013) voor ouderen die minder mobiel zijn voor sociale uitsluiting zorgen. Zeker wanneer veel familieleden of andere belangrijke sociale contacten ergens anders wonen. Echter door het gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer ervaren veel participanten geen problemen met het onderhouden van sociale contacten. De ruimtelijke spreiding van bestemmingen met het sociaal-recreatief taxivervoer is wel opvallend te noemen. Mede omdat de participanten zelf bijna allemaal in de Gemeente Raalte geboren zijn (tabel 1).



Figuur 2. Bestemmingen buiten de gemeente. Bron: auteur.

5. Conclusie

Uit de interviews met de participanten in Raalte blijkt dat er een groep ouderen is die geen gebruik maakt van ICT-voorzieningen en daardoor dragen deze voorzieningen ook niet bij aan het onderhouden van sociale contacten. Verschillende redenen, als zich te oud voelen en het niet durven leren van nieuwe ICT-voorzieningen, worden hiervoor gegeven. Verder zijn er veel participanten die digitale handelingen laten oplossen door 'proxy users' zoals dochters die helpen met ICT-voorzieningen. Deze participanten hebben hierdoor niet de behoefte om zelf digitale vaardigheden te leren terwijl Van Deursen en Helsper (2015) aangeven dat de sociale omgeving juist digitale vaardigheden stimuleren. Wanneer ouderen digitale vaardigheden hebben zijn dit vaak alleen digitale sociale vaardigheden. Deze ouderen beschikken niet over de vereiste informatieve vaardigheden om gebruik te maken van ICT-voorzieningen van het sociaal-recreatief taxivervoer.

Opvallend is dat de enige participant die wel gebruik maakt van ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer aangeeft dat ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer wel degelijk bijdragen aan het onderhouden van sociale contacten. Dankzij ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer kan deze participant informatie vinden over het sociaal-recreatief taxivervoer waardoor de participant vaker gebruikt maakt van het taxivervoer dan voor dat deze digitale vaardigheden aanwezig waren.

Ondanks het weinige gebruik van ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer zorgen deze ICT-voorzieningen niet voor digitale uitsluiting en de daarbij volgens Amaral & Daniel (2016) horende problemen met het onderhouden van sociale contacten. Uit de antwoorden van de geïnterviewden blijkt dat de participanten tevreden zijn met non-digitale manieren van sociaal-recreatief taxivervoer reserveren, zoals bellen. Wel is het zo dat het blijven bestaan van deze alternatieve manieren belangrijk is voor ouderen. Bij een volledige digitalisering van sociaal-recreatief taxivervoer worden deze participanten afhankelijker van 'proxy users' of ze hebben verbeterde digitale vaardigheden nodig om zelfstandig een taxi te kunnen bestellen.

Dit terwijl onafhankelijkheid en zelfstandig kunnen bestellen belangrijk is voor de participanten. Voornamelijk omdat sociaal-recreatief taxivervoer veel invloed heeft op het behouden van sociale contacten. Alle participanten geven aan dat sociaal-recreatief taxivervoer erg belangrijk is in hun onafhankelijkheid en mobiliteit. Dit komt overeen met onderzoek van Nelson et al. (2010) die aangeven dat flexibele transportdiensten, zoals sociaal-recreatief taxivervoer, sociale contacten van ouderen bevorderen. ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer hebben echter door de weinige digitale vaardigheden van de participanten, de weinig ervaren digitale uitsluiting en de tevredenheid over de non-digitale voorzieningen weinig invloed op het onderhouden van sociale contacten van de geïnterviewden.

5.1 Discussie

Voor dit onderzoek zijn 10 verschillende ouderen geïnterviewd in Raalte. Bij het verzamelen van de data in dit onderzoek moeten er een aantal punten in acht genomen worden. Allereerst is er door de manier van vraagstelling een verschil in lengte van de interviews ontstaan. De interviews met ouderen die over goede digitale vaardigheden beschikken duurden een stuk langer dan interviews met ouderen die over geen of nauwelijks digitale vaardigheden beschikken. Zo werd tijdens de dataverzameling duidelijk dat voor ouderen zonder digitale vaardigheden de vraag hoe om te gaan met de digitalisering van sociale contacten lastig te beantwoorden was. Hierdoor kan het zo zijn dat sommige ouderen moeilijk konden zeggen wat voor invloed ICT-voorzieningen op het onderhouden van sociale contacten hebben.

Tevens is er een aantal beperkingen ten opzichten van de dataverzameling. Allereerst is er voor het vinden van participanten de "snowballing" methode gebruikt. Deze manier van participanten zoeken kan invloed hebben op de data die verzameld is en op objectiviteit (Longhurst, 2010). Door de "snowballing" methode is de kans groter dat de participanten over een groot sociaal netwerk beschikken, aangezien via dit netwerk contact met de participant wordt gezocht (Noy, 2008). Van Deursen en Helsper (2015) geven aan dat de sociale omgeving van ouderen invloed heeft op het gevoel van digitale uitsluiting. Door dat de participanten over een groot netwerk beschikken kan dit de data vertekenen en kunnen de resultaten alleen van toepassing zijn op ouderen met een groot sociaal netwerk.

Ten tweede speelt de locatie van de interviews een rol in de uiteindelijk verkregen data (Longhurst, 2010). De interviews zijn allemaal in de kern Raalte gehouden. Echter zijn de geboorteplaatsen van de participanten wel verschillend wat de verkregen data diverser maakt. Tot slot viel op dat veel participanten geen vervolgopleidingen genoten hebben. Volgens Helsper en Van Deursen (2015) speelt een mindere geletterdheid een rol in digitale vaardigheden. Dit kan de verkregen data vertekenen.

5.2 Aanbevelingen

Een aanbeveling naar aanleiding van dit onderzoek is dat er buiten digitale voorzieningen ook non-digitale voorzieningen, zoals bellen, bij het bestellen het sociaal-recreatief taxivervoer, moeten blijven. Op basis van de resultaten blijkt dat nog veel ouderen gebruik maken van het telefonisch bestellen van een taxi in Raalte. De komende jaren moet dus secuur gekeken worden naar de digitalisering van informatie van sociaal-recreatief taxivervoer. Een gevolg van een te snel digitaliseringproces kan zijn dat er ouderen buiten de boot vallen en niet meer eenvoudig en zelfstandig een taxi kunnen bestellen.

Verder kan het interessant zijn om dit onderzoek op verschillende geografische locaties te doen. De meeste van de participanten zijn in landelijke gebieden geboren wat invloed kan hebben op de uitkomsten van het onderzoek. Interessant is om een vergelijkbaar onderzoek te doen in stedelijke gebieden. Tenslotte kan het interessant zijn om een vergelijkbaar onderzoek over een aantal jaren te doen. De digitale vaardigheden van ouderen kunnen veranderen binnen een aantal jaren. Dit kan voor nieuwe uitkomsten en inzichten zorgen. Daarnaast kunnen de resultaten veranderen wanneer nieuwe 75-plussers, die meer meegroeien in het digitaliseringproces, worden meegenomen in het onderzoek.

Referenties

- Amaral, I., & Daniel, F. (2016, July). Ageism and IT: social representations, exclusion and citizenship in the digital age. In *International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population* (pp. 159-166). Springer, Cham.
- Banister, D., Bowling, A., 2004. Quality of life for the elderly: the transport dimension. *Transport Policy* 11, 105–115.
- CBS (2017). *ICT, kennis en economie*. Den Haag: Centraal bureau voor de Statistiek.
- CBS (2019). *Zes procent nooit op internet*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CPB (2017). *Overall rapportage sociaal domein 2017*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Clifford, N., French, S., & Valentine, G. (2010). *Key Methods in Geography* (2nd ed.). London: SAGE Publications Ltd.
- Hage, M. L. (2015). How can online communication enhance older adults' social connectivity? Implementation and adoption issues. Groningen: University of Groningen, SOM research school.
- Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication theory*, 22(4), 403-426.
- Helsper, E. J., & Van Deursen, A. J. A. M. (2015). Digital skills in Europe: Research and policy. *Digital divides: The new challenges and opportunities of e-inclusion*, 195, 125.
- Hwang, S., (2008). Utilizing qualitative data analysis software: A review of Atlas. ti. *Social Science Computer Review*, 26(4), 519-527.
- Longhurst, R. (2010). Semi-structured Interviews and Focus Groups. In *Key methods in Geography* (2nd ed.). Nicholas J. Clifford and Gill Valentine, 117-132. Thousand Oaks, Ca: Sage Publications, Inc.
- Nelson, J. D., Wright, S., Masson, B., Ambrosino, G., & Naniopoulos, A. (2010). Recent developments in flexible transport services. *Research in Transportation Economics*, 29(1), 243-248.
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726.
- Noy, C. (2008). Sampling knowledge: The hermeneutics of snowball sampling in qualitative research. *International Journal of social research methodology*, 11(4), 327-344.
- Padilla-Góngora, D., López-Liria, R., del Pilar Díaz-López, M., Aguilar-Parra, J. M., Vargas-Muñoz, M. E., & Rocamora-Pérez, P. (2017). Habits of the Elderly Regarding Access to the New Information and Communication Technologies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 1412-1417.
- Pangbourne, K., Aditjandra, P. T., & Nelson, J. D. (2010). New technology and quality of life for older people: Exploring health and transport dimensions in the UK context. *IET Intelligent transport systems*, 4(4), 318-327.
- Pieri, M., & Diamantinir, D. (2010). Young people, elderly and ICT. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 2422-2426.
- Rijksoverheid (2017). *Vertrouwen in de toekomst. Regeerakkoord VVD, CDA, D66 en ChristenUnie. 10 september 2017*. Regeerakkoord 2017-2021.

- Roberts, E., Anderson, B. A., Skerratt, S., & Farrington, J. (2017). A review of the rural-digital policy agenda from a community resilience perspective. *Journal of Rural Studies*, 54, 372-385.
- Salemink, K. (2016). Digital margins: Social and digital exclusion of Gypsy-Travelers in the Netherlands. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 48(6), 1170-1187.
- Townsend, L., Sathiaselan, A., Fairhurst, G., & Wallace, C. (2013). Enhanced broadband access as a solution to the social and economic problems of the rural digital divide. *Local Economy*, 28(6), 580-595.
- Van den Berg, P., Arentze, T., & Timmermans, H. (2011). Estimating social travel demand of senior citizens in the Netherlands. *Journal of Transport Geography*, 19(2), 323-331.
- Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European journal of communication*, 30(2), 171-187.
- Van Deursen, A., & Van Dijk J., (2010). Measuring internet skills. *International journal of Human Computer interaction*, 26(10), 891-916.
- Van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The digital divide as a complex and dynamic phenomenon. *The information society*, 19(4), 315-326.
- VCP (2011). *Met de Wmo doet iedereen gewoon mee*. Programma VCP.
- Vos, M., (2017). Raalte switch naar domeingedreven IT-organisatie. *iBestuur*, 17-07-2017.

Bijlage 1 Interview Guide

Introductie van het interview

Hallo, hartelijk dank voor uw tijd en moeite om mee te doen in dit interview. Mijn naam is Stijn te Wierik. Ik ben een bachelorstudent aan de Rijksuniversiteit in Groningen. Voor mijn bachelorproject doe ik een onderzoek aan de bijdrage van ICT-voorzieningen van sociaal-recreatief taxivervoer aan het onderhouden van sociale contacten.

Alle antwoorden die u geeft zijn vertrouwelijk. Ik zal niet uw naam gebruiken. Daarnaast kunt u het interview stoppen wanneer u wilt. Het is ook mogelijk om een pauze te nemen. Daarnaast is het geen probleem als u een vraag liever niet wilt beantwoorden. Ten slotte vraag ik om toestemming om het interview op te nemen. De reden hier voor is dat ik graag aantekeningen op een later tijdstip wil maken, zodat ik me nu kan focussen op ons gesprek.

- Vindt u het goed dat ik dit interview op neem?

Ik wil graag beginnen met een aantal **algemene vragen**.

1: Kunt u iets over uzelf vertellen?

Doorvragen over: hobby's, familie, woonsituatie

2: Kunt u iets over uw gezondheid vertellen?

Doorvragen over: dagelijks de deur uit komen, bezoeken, activiteiten/ hobby's

Nu wilde ik u graag een aantal vragen voorleggen over het gebruik van ICT-voorzieningen zoals mobiele telefoon, smartphone, Ipad's en computers.

Digitale vaardigheden ouderen

3: Gebruikt u wel eens een computer, Ipad, smartphone of mobiele telefoon?

Doorvragen over: Wat doet u er op, meerdere apparaten, op internet surfen.

4: Mag ik eens meekijken wat u zo al op de computer, telefoon, smartphone, Ipad of mobiele telefoon doet?

Doorvragen over: Meekijken op Ipad, computer, alleen amusement of ook dingen als nieuws lezen, informatie.

5: Hoe leert u nieuwe dingen op het gebied van computers, telefoon, iPad, smartphone en internet?

Doorvragen over: Familie, kennissen, zelf bezig, reden om niet te leren.

6: Maakt u dagelijks gebruik van ICT-voorzieningen als Ipad, computer of telefoon?

Doorvragen over: Dagelijkse activiteiten, dagelijks nieuwe dingen als spellen of informatie, bij geen gebruik: te moeilijk, mentale barrière door te oud voelen.

De volgende vragen gaan er over dat zowel sociaal verkeer als informatie steeds vaker digitaal gaan.

Digitale uitsluiting

7: Hoe gaat u om met het feit dat steeds meer informatie maar ook sociale contacten digitaal gaan?

Doorvragen over: Aanpassingsvermogen, hulp vragen of informatie vervoer, winst/verlies sociale contacten, meer/minder sociale contacten door ICT.

8: Vindt u het lastig om dingen op het internet te begrijpen?

Doorvragen over: Sites, programma's, apps, vervoersinformatie, tempo verandering bijhouden.

9: Hoe gaat u er mee om als iets met ICT-voorzieningen niet direct lukt?

Doorvragen over: opgeven waardoor wereld verkleinen, hulp zoeken, leren om het de volgende keer goed te doen, andere manier zoeken dan ICT.

De volgende vragen gaan over **het gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer**.

10: Als u met Service Vervoer Raalte gaat reizen, hoe gaat dat in zijn werk?

Doorvragen over: Hulp nodig met bestellen, betrouwbaarheid van vervoer, communicatieproblemen, verbetering ten opzichten van tijden zonder internet

11: Hoe belangrijk is Service Vervoer Raalte voor u om contacten te onderhouden?

Doorvragen over: Veel gebruik naar sociale contacten, familie, zonder Service Vervoer Raalte moeizamer sociale contacten onderhouden, eenzamer zonder

Ten slotte heb ik nog **een afsluitende vraag** voor u.

12: Zijn er nog dingen die u wilt bespreken die wij nog niet behandeld hebben?

Doorvragen over: sociaal-recreatief taxivervoer, sociale contacten, ICT-voorzieningen als computer, telefoon, smartphone en Ipad.

We zijn nu bij het einde van dit interview. Hartelijk dank voor uw medewerking in het interview. U heeft mij erg geholpen met mijn onderzoek. Als u voor de rest nog vragen heeft die later in u opkomen kunt u mij altijd bellen of mailen.

Bijlage 2 Toestemmingsformulier



**university of
 groningen**

Faculty of spatial sciences

Datum: ___ / ___ / ___

Goedkeuring voor deelname aan dit interview

Betreft: Bachelorproject ICT-voorzieningen sociaal-recreatief vervoer, Stijn te Wierik

Voorwaarden:

- Ik ben goed geïnformeerd door de interviewer en ik begrijp dit informatieblad.
- Ik heb de kans gehad om in alle vrijheid de vragen te beantwoorden.
- Ik ben tevreden over mijn gegeven antwoorden.
- Ik begrijp dat deelname aan dit interview vrijwillig is en dat ik het recht heb om een vraag niet te hoeven beantwoorden.
- Ik weet dat er vertrouwelijk met mijn informatie wordt omgegaan. Zonder mijn toestemming mag er geen gebruik worden gemaakt van mijn naam of identiteit.
- Ik begrijp dat deze data gebruikt kan worden in artikelen, boeken, gepubliceerd en ongepubliceerd werk en presentaties.
- Ik begrijp dat alle informatie die ik geef veilig wordt opgeslagen en alleen de interviewer hier toegang tot heeft.
- Ik ga ermee akkoord dat dit interview wordt opgenomen.
- Ik ga ermee akkoord dat er een pseudoniem wordt gebruikt voor dit onderzoek.

Vul onderstaande gegevens in als je op de hoogte wilt blijven van dit onderzoek of wanneer je een kopie van de transcriptie van dit interview wilt ontvangen.

Adres of e-mailadres: _____

- Ik wil op de hoogte blijven van dit onderzoek.
- Ik wil een kopie ontvangen van de transcriptie van dit interview.

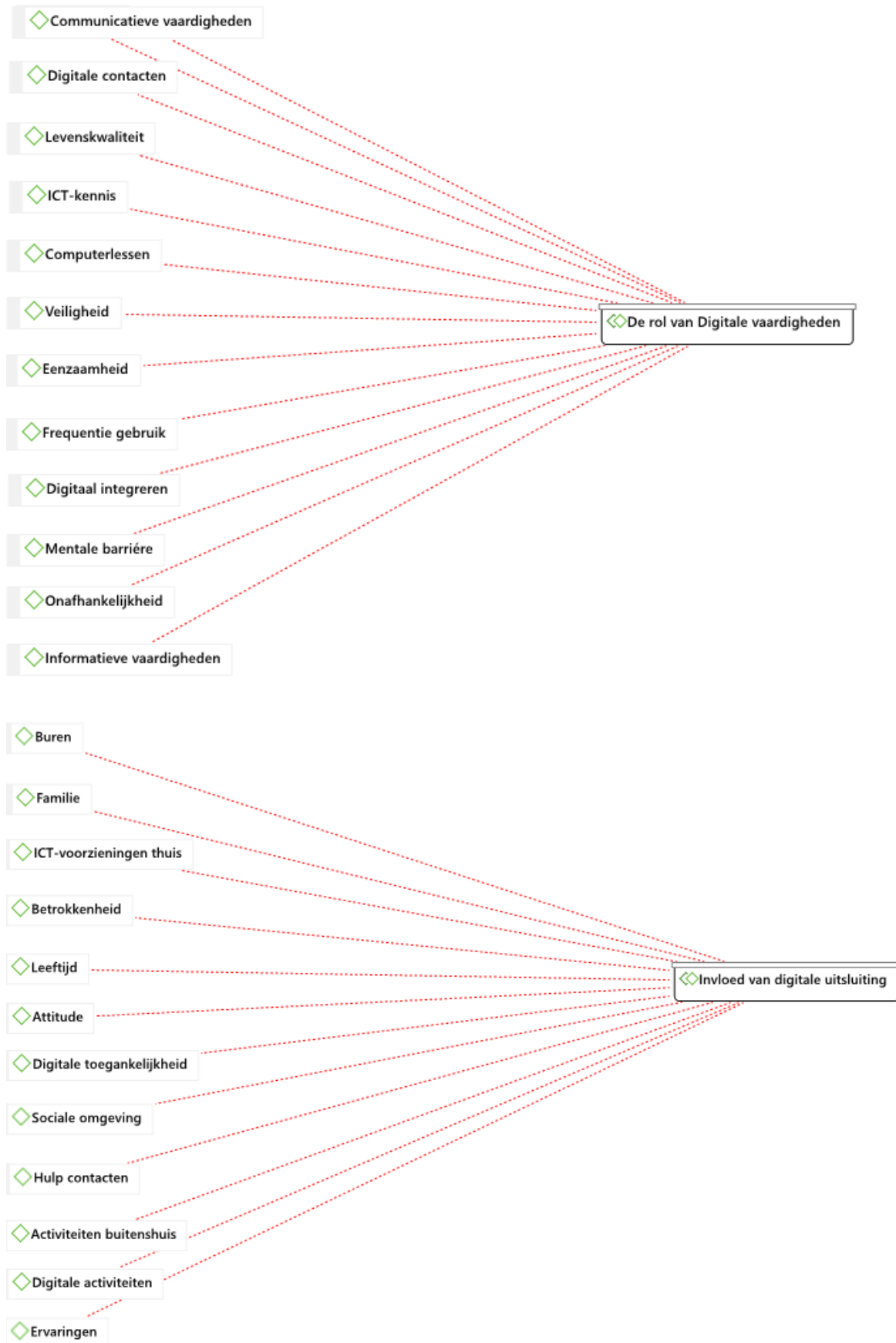
Ik ga akkoord met deelname aan dit interview.

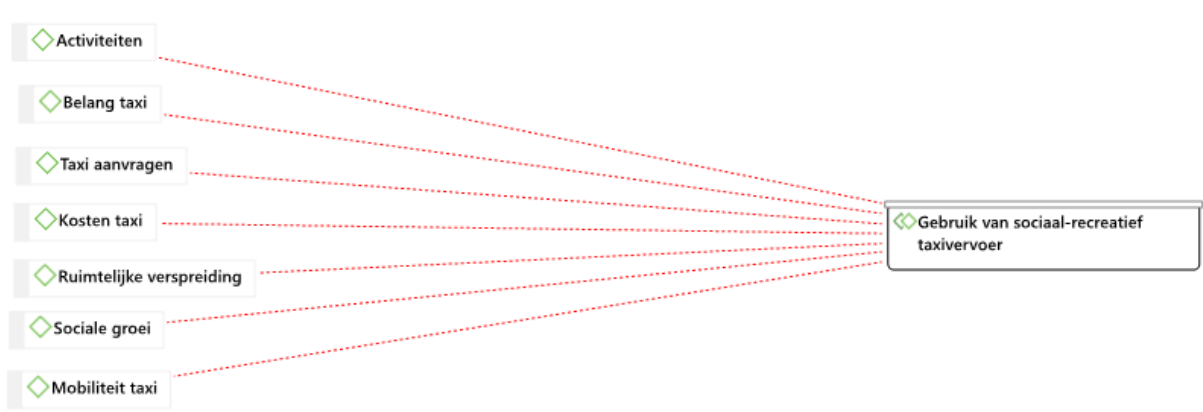
Handtekening geïnterviewde:

Handtekening interviewer:

Bijlage 3 Code Guide en Code Trees

Deductieve codes	Inductieve codes	Thema in resultaten
Mobiliteit ICT-kennis Computerlessen Veiligheid Eenzaamheid Frequentie gebruik Moeite leren door gezondheid Hulp vrijwilligers	Informatieve vaardigheden Communicatieve vaardigheden Digitale contacten Levenskwaliteit Onafhankelijkheid Mentale barrière Digitaal integreren	<i>4.3.1 De rol van digitale vaardigheden</i>
Activiteiten buitenshuis Familie Buren Kosten Hulp vrijwilligers Uitsluiting na ziekte	Digitale toegankelijkheid ICT-voorzieningen thuis Attitude Betrokkenheid Leeftijd Ervaringen Digitale activiteiten Hulp contacten Sociale omgeving	<i>4.3.2 Invloed digitale uitsluiting</i>
Taxi aanvragen Kosten Belang taxi	Sociale groei Mobiliteit Sociaal netwerk Ruimtelijke verspreiding Sociale activiteiten	<i>4.3.3 Gebruik van sociaal-recreatief taxivervoer</i>





Bijlage 4 transcripten interviews

Interview 1 transcript participant 1

S Ja ik denk dat het uhm ongeveer enne uur duurt.

T Ja nou ja. Dat maakt niks uit.

S Moeten we maar kijken, als we niks meer te zeggen hebben dan hebben we niks meer te zeggen.

S Ik begin eerst met de introductie van het interview. Dus dan uhh beginnen we nu officieel eigenlijk.

T Nou ja.

S Ik lees hem wel even voor en dan uh.

T Ja doe maar.

S Hallo hartelijk dank voor je tijd en moeite om mee te doen met dit interview. Wat ik al zei ik ben er hartstikke blij mee, vandaar het bloemetje mee.

T Ja ja ja. Had niet gehoeven hoor. Maar ik vind het wel mooi.

S Hahaha, nou mijn naam is Stijn te Wierik maar dat wist je volgens mij al.

T Ja

S Ik ben een bachelorstudent aan de uh Rijksuniversiteit Groningen in Groningen uhh

T Ja

S Voor mijn bachelorproject dus dat is het laatste gedeelte eigenlijk doe ik uh een onderzoek naar de bijdrage van ICT-voorzieningen van WMO-vervoer uhh alle antwoorden die u geeft zijn uh betrouwbaar en we doen er voor de rest niks mee. Ik zal uw naam niet gebruiken in het interview. Uhh dat noem je dan pseudoniemen.

T Ja ja.

S Nou dat het in ieder geval niet te herleiden is. Dus alles wat je zegt blijft gewoon tussen ons.

T Ja ja.

S Uh daarnaast kunt u het interview stoppen wanneer u wilt. Dus als u denkt ik heb geen zin meer. Dan stoppen we er mee en het is ook mogelijk om een pauze te nemen. Daarnaast is het geen probleem als u een vraag liever niet wilt beantwoorden.

T Ohhh.

S Hadden wij het net ook al over.

T Ja ja.

S Of u snapt hem niet dan proberen we er samen uit te komen. Als het niet lukt dan slaan we hem gewoon over. Ten slotte vraag ik om toestemming om het interview op te nemen.

T Dat had je al gedaan.

S Had ik inderdaad al gedaan.

S En de reden hiervoor is dat ik aan... aantekeningen op een later tijdstip wil uh wil maken, kan ik het terugluisteren.

T Kan je het inderdaad terugluisteren.

S Oja dat werd er gezegd.

T Hahaha

S Uhh nou dan beginnen we eigenlijk met de eerste vraag uhh kunt u iets over uzelf vertellen? En dan zat ik bijvoorbeeld te denken aan leeftijd, familie, woonsituatie

T Ja wat moet ik er over vertellen. Ik ben 86 jaar.

S Ja.

T Ik woon vanaf mijn trouwen in het dorp Raalte

S Ja.

T 61 Jaar.

S Uh dat is behoorlijk lang ja.

T Ja en altijd op dezelfde plek.

S Ja

T En mijn man is uh 10 jaar geleden overleden dusse en drie jaar heeft hij ook in het verzorgingshuis gezeten.

S Ja

T In De Hartkamp dus ik ben 13 jaar alleen en uhh maar ja je moet er toch wat van maken.

S Ja

T Maar uh goed

S Ja gelukkig maar

S En uh heeft u ook nog familie hier in Raalte wonen?

T Ja uh een zoon woont in Raalte en een dochter woon in Luttenberg.

S Oja

T En een tweede dochter woont bij Arnhem. In Haalderen.

S Oja uh dat is nog wel een eind weg.

T Ja

S Dus uh nog wel een beetje familie in de buurt?

T Ja

T Ja en Luttenberg, mijn zoon woont op de Spinde. In uh zuid, Raalte-Zuid.

S Ja

T Maar die is uh gescheiden is alleen, nouja heeft twee kinderen. Dus uh die was hier vanmorgen ook nog.

S Oh kijk aan, kijk aan. Uh

T Uh die is onderhand 53.

S Oja

T Oudste dochter is 60 geweest en uh de tweede dochter is 57.

S Uh oja beetje dezelfde leeftijd als uh mijn ouders

T Oja nouja

S Doet het goed, en uh heeft u voor de rest nog hobby's?

S Uh sluit eigenlijk aan op mijn volgende vraag, kunt u iets over uw gezondheid vertellen? Nouja medicijnen ofzo maakt me niet uit.

T Nee.

S Dat is voor uzelf, maar dacht bijvoorbeeld aan uh nog dagelijks de deur uit komen.

T Oja ik ga nog wel potjes kaarten

S Ja

T En ik ga nog naar een handwerk cursus. En ik ga nog naar een gymles.

S Oh zo haha

T En uh verder voor de rest fietsen als het mooi weer is.

S Ja dus

T Ja wel 40 of 50 kilometer als het mooi weer is.

S Ja dus als de tenen genezen danne?

T Ja dan ga ik uh weer fietsen.

S Uh ja dat is wel mooi ja

T En uh ik moet nog een nieuwe accu want de accu is op.

S Dus uh u redt uzelf eigenlijk nog behoorlijk

T Ja ja

S En uh heeft u dan nog vaak bezoekjes? U vertelde al van uw zoon vanmorgen.

T Jaa en de dochter komt uh ook wel 1 keer in de 14 dagen. En dan die, en dan die en uh ook wel

kennis ik mag helemaal niet klagen.

S Nee

T Heel veel bezoek

S En uh dat is mooi, is er nog een beetje leven in de brouwerij.

T Ja, en dan kuch een potje kaarten met vier dames smaandags want dan komen ze uh zeg maar maandag hier

S Ja

T En uh andere maandag ga ik weer naar die anderen. Rondje zeg maar doe zeg maar

S Ja

T Met zijn vieren zijn we dan en uh 1, 2, 3 en 4 en dan gaan we zo rond en dan is vrijdags kaarten in Swaenewoerd

S Ja

T En een hele grote groep 20 tot 30 man

S En kunt u daar uh op de fiets nog gewoon naar toe?

T Ja ja

S Oh dat is wel mooi dat dat allemaal nog kan

T Ja ja ik kan mezelf nog wel redden

S En uh ja uh nog genoeg activiteiten nog eigenlijk

T Ja ja ik mag niks zeggen. En handwerken ik mag heel graag handwerken.

S Ja

T Ja daar ben ik heel druk mee altijd op het moment niet maar anders ja

S Ja dat is wel knap uhh

T Ja ligt nog een kleed onder

S Oh ja ik zie hem

T Ja

S Nou ja mooi ja en uhh nou in ieder geval het klinkt allemaal best wel

T Oh ja deze ook een keer een kleedje op tafel, komt mijn man is wel 20 jaar ziek geweest en uhh van die tijd af ben ik begonnen met handwerken.

S Ja, ja

T Ja uh je kunt niet weg en je moet iets doen

S Nee, nee

T Dus ja

S Nou dan heeft u in ieder geval genoeg te doen

T Oh ja druk zat

S Ja mooi uuuhhh nou ja we hadden nu een algemene vraag dat ik uh in ieder geval wat over u weet.

T Ja.

S En nu wilde ik u uh graag een aantal vragen voorleggen over ICT-voorzieningen dat zijn eigenlijk mobiele telefoons of de ipad of de computer dat soort dingen

T Ja

S En uh mijn eerste vraag: gebruikt u wel eens een computer of ipad of smartphone of

T Ja hoor

S Ja

T Computer heb ik en een uh mobieltje

S Ja en uhm uh wat doet u eigenlijk op de computer?

T Uhm

S Of de Ipad

T Soms een mailtje wegsturen maar nu ik een mobieltje heb uh doe ik het niet zoveel meer.

S Nee

T Maar wel spelletjes rummikubben, ik heb hem daaronder staan.

S Oja dat doet u nog wel? Op de computer

T Ja dat nog wel

S En op het mobieltje?

T Nou uhh uhh ik heb hem ook buiten liggen want ik zat net buiten

S Oja

T Ja dan ga ik appen

S Ja

T Ja met de burens, we hebben een buurtapp en een familieapp

S Oja dus

T Ja en ik was nou uh heb het met de voeten en dan appen ze s avonds hoe is het vandaag geweest en dan kan ik ook terugappen enzo en zulke dingen allemaal

S Ja dusse u kunt met de mobiel nog

T Ja

S Kinderen en de buurt

T Ja en naar de familie mijn dochter woont dan uh in Arnhem en mijn zus woont in de Noordoostpolder en uh kan ik allemaal naar toe appen

S Ja en uh dat is wel

T Ja ik ben nog niet zo lang 1,5 jaar mee bezig

S Ja maar dat uh gaat allemaal wel goed

T Ja en dan de buurvrouw die zei is veel makkelijker met het mobieltje dan met de computer

S Ja

T Ja en achteraf is het ook zo

S Ja en heeft u dan uh dat uh

T Ja en van de week heb ik dan uh was ik in het ziekenhuis, en dan kan ik ook naar huis van uh ja ik ben klaar zo je kunt me weer ophalen

S Oh ja kijk dat is geweldig ja

T En als ik ga fietsen dan neem ik mee dan kan ik uh met de fiets naar huis bellen en zeggen daar en daar ben ik

S Ja

T En dan kan ik de fiets ergens laten staan en dan kunnen ze me de fiets ophalen

S Ja

T Daarvoor heb ik hem eigenlijk het meest gekocht

S Oké ja

T Dat ik mezelf kan redden

S Ja en uh dan is mijn volgende vraag dat is misschien een uh uhh beetje brutaal maar

T Oh nee

S Mag ik eens meekijken wat u dan bijvoorbeeld op de app of je daar makkelijk bijkomt op bijvoorbeeld whatsapp

T Oh dan moet je hem even ophalen, uh jij mag hem ook wel ophalen

S Ja zal ik dat even doen?

T Ja in die stoel ben je zo buiten zat net ook buiten

S Ja pak ik hem even

T Ja dan zal ik even uh koffie ophalen en uh moet je dat pennetje ook even meebrengen anders heb ik de vingers te dik

S Uhm ja hij doet het weer, dan zal ik heel even meekijken. Ja is dat goed?

T Zeg maar wat ik uh moet doen.

S Ja bijvoorbeeld op uh Whatsapp uhm even kijken hoe dat allemaal gaat.

T Uh ja

S Oh je hebt ook bijvoorbeeld de Stentor het nieuws er op staan.

T Stentor

S Zag ik, oh ja dan lees je zo het nieuws. Hartstikke handig.

T Ja klopt, kijk vorige week zat hij bij Jinek, was het er niet mee eens. En uh dat las ik net, een docent.

S Ja. Dus uh precies, dan kan je zo de krant lezen op de Ipad.

T Ja ik heb de krant ook maar ik kan hem zo ook lezen. RTV Oost heb ik ook.

S Oh ja uh RTV Oost inderdaad. En uh natuurlijk Whatsapp heb je nog.

T Ja maar uh dat begrijp ik allemaal niet zo goed, wat is dat? Zeg dan.

S Oh uh ja dat is voor de berichtjes

T Ooh zo ja kijk dan. Dat is de familie Nijenkamp.

S Dat gaat uh dus uh.

T Dat is mijn uh kijk hier lag ik in het ziekenhuis.

S Oja. Ja.

T Dat was dus uh op bed.

S Maar dus uh dan kan je wel zelf de berichtjes bijvoorbeeld sturen? Dat gaat allemaal goed?

T Oh ja zeker.

S Pennetje erbij.

T Ja anders heb ik de vingers te dik, dan gaat het zo vaak mis.

S Ja mijn oma gebruikt uh dat pennetje ook altijd op de Ipad, kan je er zo wat inzetten uh

T De buurman had de griep, en uh die had ik vanmorgen nog geappt.

S Ja.

T En uh even kijken, even wat sluiten.

S Ah kijk, handig. Gaat best wel soepel zo he?

T Oh ja

S Dat heeft u allemaal in anderhalf jaar geleerd?

T Uh ja ongeveer wel ja, zeg maar 2 jaar. Uh ja dat weet ik niet zo precies meer hoor.

S Ja. Dat gaat uhh.

T En dit is dan uh, ja en een buurtapp hebben wij ook.

S Ja. Uh kijk aan. Wel handig zeg, ook als er wat gebeurt.

T Ja daarom, buurtapp is dit. En uh dit is nog, zijn ze naar Amsterdam of Rotterdam geweest voor 14 dagen.

S Oja.

T Naar André Hazes. Soms kan ik het ook.

S In ieder geval uh dan kunt u best wel veel op de dingen

T En ik kan ook uh trouwerij met de foto's allemaal, nog een foto aan het dansen op een feest. Ja dat was uh buurjongen was 50, kijk.

S Ja. Oh ja kijk haha! En heb je ook bijvoorbeeld als je iets nodig hebt voor informatie. Kan je dan uh ook op de mobiel?

T Uh ja dat doe ik uh niet zo.

S Nee.

T Ja dat moet ik uh toch kunnen.

S Ja, dus dat probeer je dan wel een beetje?

T Ja ik probeer het wel, maar ook uh hoe moet ik dat zeggen. Uh als ik nou bij de buurvrouw, hier één verder wat uh wil. Dan kan ik dat vragen.

S Ja.

T Ja uh dan krijg ik antwoord terug.

S Ja precies en ook met de uhh. Met de taxi bijvoorbeeld?

T De taxi doe ik met de telefoon.

S Wel met de telefoon?

T Ja met de telefoon want uh dat vertrouw ik niet zo.

S Nee. Uh ja kan me voorstellen.

T En uh met de uh laptop doe ik net zo, online betalen enzo. Dan ben ik zelf bang dat ik het niet goed doe.

S Nee precies. Uh er staat dan wel altijd bijvoorbeeld bij Wmo-vervoer u kunt dan bellen of mailen als u iets nodig hebt. Maar dat wordt dan altijd bellen?

T Ja ik bel dan altijd.

S En gaat dan dan uh ook een beetje soepel?

T Oh ja daar kan ik mezelf dan wel best mee redden. Want uh ze vroegen vorige week ook nog bij de uh om te onderzoeken ofzoiets en dat moest dan via de computer. En dan zei ik nee dat doe ik niet.

S Ja.

T Want dat uh durf ik niet en dan doe je het ook niet.

S Nee precies. Want uh nee dat uhh.

T Nee want dan ben ik bang dat ik het niet goed doe. En dan uh weet ik niet wat er gebeurt, en dat uh.

S Nee precies. En uh Wmo zet het er dan neer uh bijvoorbeeld dat je kan mailen als uhh

T Ja nou ja uh.

S Als er iets gebeurt, maar dan is bellen toch wel betrouwlijker.

T Ja dan voel ik me betrouwlijker en veiliger. En uh als ik met de taxi ga. Als ik met de regiotaxi ga dan bel ik uh de Roef, de taxicentrale de TCR.

S Ja.

T En anders uh Valys, heb ook nummer van Valys die heb ik op een kaartje.

S En Valys dat is uhh?

T Valys is uh de regiotaxi gaat van Zwolle, Deventer. Ik meen uh 24 kilometer van Raalte.

S Ja dat klopt ja. Ja uh dat heb ik.

T Ja en als je dan verder wilt dus bijvoorbeeld naar Den Bosch naar mijn zus, dan moet ik direct Valys aanvragen.

S Oh oké.

T En dan uh moet ik niet naar de taxicentrale maar dan moet ik Valys aanvragen. En daar heb ik ook een uh pasje van.

S Oh kijk aan.

T Wil je hem nog zien?

S Nee dankje, dat kunnen we misschien daar na nog doen? Uhh en dan was ik eigenlijk bij de volgende vraag. Nou lijkt een beetje op de vraag die we hadden. En uh bedankt dat ik even mee kon kijken.

T Oh ja. Nouja.

S Uh hoe leert u nieuwe dingen op het gebied van computers? Of uh de telefoon. Leer je dat allemaal zelf?

T Nee. Uh. Vanaf het begin had ik les gehad van iemand. Op de computer. En uh die vrouw is meegeweest die zei als er wat is dan wil ik je uh wel helpen.

S Ja.

T Maar uh ik wilde er eerst niet aan dat ding, ik dacht ik heb een computer het is wel goed. Maar

toen zei de buurvrouw dat een mobieltje veel makkelijker is dan een computer. En toen dacht ik.

S Ja.

T Zal ik het dan toch doen? En toen heb ik het gedaan. En uh toen heb ik een vrouw gebeld die zei als je wat wilt dan help ik je. Dus ik heb die vrouw gebeld en die is meegegaan naar de winkel, die is meegeweest kopen.

S Ja.

T En die ging les geven op het Swaenewoerd en toen kwam ze s middags bij mij aan.

S Oké.

T En dan zei ze vanne ja je moet maar één regeltje leren vanne en dan kwam ze 14 dagen later weer en dan moest ik weer een paar regeltjes oefen. En van de kinderen en ook vanne, ja want het is niet zo moeilijk.

S Nou ja ik vind.

T Ik had altijd gedacht dat het veel moeilijker was. En de kinderen zeggen uh in de vliegtuig zitten.

S Dus uh de buurvrouw had gezegd over de telefoon. Van dat is handig en toen dacht u ik wil het wel leren?

T De buurvrouw, ja klopt en met fietsen en uh ik fiets vaak met Tonnie. Maar ik fiets ook wel eens alleen en dan denk ik ja als ik wat krijg onderweg. En dan sta ik daar.

S Ja zeker.

T En toen ben ik één keer wezen fietsen en toen uh fietsen ik naar Wijhe-Olst die kant en toen uh stond ik middenin een moeras en ik dacht als ik uh. Het was wel overdag maar ik vond het toch wel een beetje eng.

S Ja.

T Ja en uh na die tijd ben ik toch, ja dan voel ik me veiliger.

S Ja dat kan ik me voorstellen.

T En uh dan kan ik altijd bellen van uh ik zit hier of daar.

S En uh ook wel leuk met de mobiel bijvoorbeeld.

T Ja ik heb er ook wel spelletjes opzitten.

S En uh krant, berichtjes met de buurtapp.

T Ja dat is wel heel mooi.

S En uh dan had je twee jaar geleden als je het niet geleerd had nog best wel wat gemist uh.

T Nee uh ik vind het uh het is mij niet tegen gevallen.

S Nee precies.

T Ik vind het ook nog wel mooi ook, ik vind het makkelijk.

S Nou uh mooi. De volgende vraag sluit er eigenlijk ook op aan: Maakt u dagelijks gebruik van de ICT bijvoorbeeld het mobieltje?

T Joah uh ja van dit (mobiel) wel.

S Ja.

T Als ik dan s morgens uit bed kom, ik neem het niet mee naar boven, maar het eerste wat ik doe is even kijken of ik een berichtje heb gehad of een appje.

S Ja dat is wel leuk ja en ook de krant weer lezen.

T De krant ja inderdaad, zoals van de week was er bij Mariënheem een ongeluk met de auto.

S Ja.

T Ja en dan ga ik kijken en dan staat er een foto en alles er bij. Ja dat vind ik dan nog wel mooi haha.

S Ja uh dat kan ik me ook wel voorstellen. Ja wel leuk om het direct binnen te krijgen.

T De radio en dan opeens oh kijk dan staat het hier ook op.

S Dus geen spijt van om dingen op de mobiel te leren.

T Nee nooit geen spijt van gehad. Ondanks dat het niet goedkoop was, nou zijn ze vast nog

goedkoper. Maar geen seconde spijt van gehad. Kost me iets van 240, ik weet het niet eens precies meer.

S Ja dat is dan wel

T Ja maar dat maakt niet uit

S Goede investering dan hahaha

T Ja haha

S En uh dan had ik een volgende vraag en dat uh gaat er eigenlijk over dat steeds meer dingen digitaal worden. Vroeger had je veel meer, toen had je de telefoongids en de telefoon, de post en dat gaat eigenlijk steeds meer via de computer. Eigenlijk alles, en dat merk je denk ik ook wel, steeds meer apps en gedoe. Hoe gaat u om met het feit dat steeds meer informatie maar ook het sociale digitaal gaat? We hadden net al gezien dat uh je best wel aanpast.

T Ja, klopt.

S Dus uh steeds meer wordt digitaal. En je gaat er eigenlijk dus zelf wel goed mee om, pakt zelf de krant er ook wel eens bij op de telefoon.

T Ja en foto's maken, ga naar de handwerk cursus en daar heb ik ook foto's van.

S Dus ja voor jou is het dus eigenlijk wel goed.

T Uh ja ik vind het voor oudere mensen eigenlijk wel goed. Want dan kun je jezelf redden zonder de kinderen.

S Ja precies.

T En de kinderen waren hier zondag ook en dan zitten ze uh dat weet je wel (op de mobiel)

S Ja precies haha.

T En dan zeg je uh daar kom je voor?

S Haha ja precies

T Nou dat is toch zo? En uh nou heb ik er zelf één en dan niet dat ze het altijd doen, maar als ze dan op dat ding zitten dan denk ik, ik wil zelf toch ook wel graag even kijken.

S Ja precies. En dan zit je zelf ook meer uh.

T Met de voetbal, en god als die kinderen uit Luttenberg komen dan en dan is er voetbal op en dan kijken, dat vind ik niet erg omdat ik zo een mobieltje heb.

S Dus eigenlijk uh ben je minder alleen als je de telefoon er bij hebt en de computer?

T Ja klopt ja. En met dit (Smartphone) ben je minder alleen dan met de telefoon. Want uh dat ik hem aan heb en dan kan ik hem niet horen als ik buiten zit, zat lekker buiten in de zon.

S Ja oh ja.

T En dan leg ik hem op het aanrecht want anders kan ik het niet horen als ik een berichtje krijg.

S Ja want hier op uh heb je ook veel meer berichtjes uit de buurt en de kranten komen er in.

T Ja en ik uh ik ben ook weggeweest met de kinderen en dan is het ook voor die tijd op dat ding (Whatsapp) hoelaat gaan we ergens heen, waar gaan we heen, en wat moet ik meenemen. En dat gaat allemaal via de App.

S Ja want anders uh krijg je ook minder mee als je dat allemaal niet.

T Nee want er zijn er ook wat (kinderen) aan het werk, en dan gaan ze overdag niet bellen.

S Nee precies.

T Nee er moet echt wat wezen, anders gaan de kinderen overdag niet bellen.

S Precies.

T Want dan uh ja dan zijn ze aan het werk, maar als ik nou zeg ik heb een arm gebroken nou dan komen ze wel. Maar kan ook niet anders, mijn zoon werkt bij Veenhuis in de metaal dan uh ja dan kan je ook niet zo maar bellen, dat hoor je dan ook helemaal niet, zo werkt dat niet.

S Nee dat heb je uh dan ook helemaal niet door. Dus uh ook echt voor sociale dingen zoals uh wat nemen we mee op vakantie dan is het wel ideaal.

T Ja inderdaad voor zulke dingen. En uh hoe laat ga je weg, en we zijn nog met elkaar bij een grote nou ja camping geweest en uh dan weet je in zo een app er allemaal van. Daar heb je de familie app dan weer voor.

S Ja precies. En uh dan de volgende vraag: Vindt u het lastig om dingen op het internet te begrijpen? Uh ik zie dat het al best wel goed gaat, berichtjes binnen, de krant, en vindt u het allemaal wel te doen de lettergrote bijvoorbeeld?

T Nou ik heb iets grotere letters en ik kan ze nog groter zetten dan moet ik uh.

S Ja. En uh nou ja het veranderd ook allemaal best wel snel 10 jaar geleden dan had je dit ook allemaal nog niet, en nu heeft iedereen vanalles op de telefoon maar kun je dat een beetje bijhouden?

T Ja hoor, Jawel. Ja wat ik kan dat doe ik wel.

S Ja. Ik zie ook wel dat dat goed gaat. En bijvoorbeeld de krant hebben we net gezien dat gaat ook wel aardig goed. Ja.

T Ja die lees ik ook, gaat prima.

S En is het dan niet dat het op papier fijner is?

T Nee helemaal niet, ik zat net achter het huis uh en die man die gisteravond bij Jinek was en uh dat zat ik buiten te lezen. Had ik allemaal nog helemaal niet gelezen want was een heel stuk. Ik heb het niet gezien maar hij was het met één niet eens. Ze waren niet met elkaar eens.

S Ja ja ja.

T Dat zag ik wel. En dan verdiep ik me er ook niet in want daar gaat het me niet om.

S En het is wel bijvoorbeeld als je de taxi wilt boeken of iets belangrijk is zoals bankieren dan doe je het niet digitaal he?

T Nee dat doe ik niet, want dat was toen jaren geleden op de laptop had ik iets verkeerd gedaan. En ik weet niet hoe veel geld me dat gekost heeft. En na die tijd durf ik dat niet meer.

S Ohh. Nee dat kan ik me voorstellen.

T Ik heb het niet gedaan, maar ik doe het ook niet meer. En als er echt wat moet dan doen de kinderen dat voor mij.

S Precies.

T Maar dat doe ik gewoon via de bank en ik heb zo een dat gaat allemaal automatisch.

S Ja en heb je ook hulp van de kinderen bijvoorbeeld?

T Als het moet ja. En mijn schoonzoon is boekhouder dus dan als ik wat heb dan schrijf ik dat op. En als ze dan komen dan is het: Even kijken of er nog wat is. En als er niks is dan is het goed maar die helpen dan altijd.

S Nee precies dan uh dan helpt het natuurlijk wel.

T Ja klopt het is gewoon een iets veiliger gevoel.

S Ja dat kan ik me voorstellen. En dan had ik het nu over hoe gaat u er mee om als iets met ICT-voorzieningen niet direct lukt dus uh nou we hadden het net al over met bankieren toen had die uh meneer iets fout gedaan wat je veel geld heeft gekost. En dan uh doe je het liever niet meer?

T Nee dan doe ik het liever niet meer, maar als ik de taxi bel dan doe ik dat gewoon zelf met de telefoon hoor.

S Ja. En als iets niet lukt dan zoekt u ook nog wel eens hulp? Van ik wil iets vinden op de krant .

T Nouja dan vraag ik het aan de kinderen, maar ik ben ook niet van dat alles maar moet. Dan denk ik van ik heb mijn leeftijd, en ach wat doe ik er mee. Maar ik wil nog wel graag alles weten, dan blijf je een beetje bij de tijd. Als je altijd zegt.

S Nee precies.

T Van het interesseert uh me niet meer, dan interesseert het je ook niet.

S Nee dus als bijvoorbeeld als je de eerste keer de krant wilde lezen op de mobiel en dan ging dat

allemaal wat minder goed, dan heb je wel de neiging om het de volgende keer nog een keer te doen?

T Oh ja zeker.

S En niet van het is allemaal niks voor mij.

T Nee dat probeer ik dan wel weer. Zeggen de kinderen ook van nee mijn moeder wil alles weten, maar nee zo is het niet. Maar ik wil wel graag een beetje bij blijven.

S Ja precies.

T Kan wel altijd zeggen het is wel goed maar uh.

S Nee dat kan ik me ook wel voorstellen, je hebt ook wel mensen die dan snel zeggen vanne ja dat is niks voor mij.

T Ja ik ga met de uh 4 dames gaan we dan kaarten en er zitten er twee bij en die hebben nooit geen radio aan, ja kan je toch niet bij gaan zitten luisteren. En dan ik heb er hier 1 bij de kamer en in de keuken, dan hoor ik hier wat en in de keuken en dan uh als ik het niet hoor dan heb ik het niet gehoord.

S Nee precies, haha.

T Ja uh daar ben ik heel makkelijk in.

S En dan hadden we nog een uh aantal vragen, dit gaat dan over het Wmo-vervoer, uh de computer en de telefoon blijft ons onderwerp. Maarre de volgende vraag is: Als je met uhhh Service Vervoer Raalte, onderdeel van Wmo-vervoer, gaat en daar mee gaat reizen. Hoe gaat dat eigenlijk in zijn werk?

T Hoe bedoel je dat?

S Uh nou als je uh met de taxi gaat, hoe gaat dan dan?

T Oh met de taxi ja. Uh ja dan kan ik s morgens bellen. Dan moet ik een uur van te voren bellen. En dan zeg ik een adres, uhm ik moet graag naar Soesterberg naar mijn boer dan komen ze rond die tijd. En dan mogen ze een kwartier voor, als ik nou uhh morgen bel ik wil om 10 uur naar Soesterberg dan mogen ze om kwart voor 10 komen, 10 uur of kwart over 10. Zijn ze er dan niet? Dan moet ik weer bellen, maar dat heb ik niet zo gauw, dat gebeurt niet zo vaak. Dan als ze een keer later zijn dan is het echt uh wat hun ook niet.

S En hoe kom je daar achter dan als ze bijvoorbeeld later komen?

T Dan zit ik hier in huis en dan wacht je maar, haha.

S Dus dan bellen ze niet onderweg?

T Nou als er misschien iets ergs, maar onderweg niet dan ben ik nog hier in huis, maar nee ze bellen niet zo gauw. Maar dat hoeft ook niet want dat gebeurt ook haast nooit. Als ik nou weg moet morgenvroeg om 10 uur dan moet ik klaar staan om kwart voor 10. En je kunt vragen, of dat vragen ze dan zelf of ze je moeten bellen voor die tijd en dan een paar minuten van te voren. Dan kan je je jas aan doen, je koffer klaar zetten maar ik ga maar niet zo er zijn nog oudere mensen als ik en die moeten een grote koffer mee. En dan vragen ze al wel: Heb je een koffer bij je?

S Ja.

T En dan nou dan kun je een kwartier voor die tijd, precies de tijd dat je gezegd hebt of een kwartier er na. En anders kun je bellen over waar blijven ze?

S En uh heb je daar hulp bij nodig of lukt dat allemaal zelf?

T Nee lukt wel, dat doe ik met de telefoon en het pasje en het nummer van de taxi die er op staat. En de uren, hij schrijft dat wel allemaal van te voren op dus 10 uur wil ik weg en hoelaat? Want anders vragen ze en dan denk ik oja welke tijd had ik ook alweer, en dan als ik terug wil dan kan ik dezelfde, en dan oja dan en dan wil ik terug.

S Dus tijdens het bellen schrijven je mee hoe laat je wilt worden opgehaald?

T Ja dat schrijf ik dan op, ook omdat je ouder wordt dan denk je oh wat had ik nou ook alweer gezegd ik wil om 4 uur terug of om 5 uur.

S Dat is wel slim, als je bijvoorbeeld via de mail besteld dan krijg je waarschijnlijk een tijd van hoelaat ze kwamen en als je belt heb je dat natuurlijk niet. Dan moet je het wel zelf gaan bijhouden.

T Ja, maar als je met Valys gaat, en dat vind ik heel erg, als ik naar Soesterberg wil en er komt een taxi van hier. Maar dan ga je met een taxi van daarginde weer terug, dat is Valys.

S Ja.

T En dan moet ik 3 euro meer betalen omdat ik kort voor die tijd heb afgesproken want Valys heeft liever de dag er voor.

S Ja

T En dan kunnen ze plannen, maar dat wil ik niet graag. Want ik ben één keer naar mijn dochter geweest toen heb ik bijna een halve dag in de auto gezeten. Die chauffeur die kwam van Heino naar Raalte en van Raalte naar Heino en toen moest hij tanken. Toen moest er een mevrouw mee naar Arnhem en die vrouw moest nou ja naar boven Utrecht ja ik weet niet, en we zijn in Utrecht geweest die chauffeur wist nergens de weg.

S Nee.

T En dat ding, hoe heet dat.

S De TomTom?

T Ja de TomTom deed het niet en dat doe ik nooit weer. En heb ook een klacht ingediend, maar alleen sorry zeggen ze, en daar word ik soms dan wel kwaad om.

S Je zit dus met meerdere in het busjes en die rijdt dan.

T Ja en die moet daar, en dan maar 3 euro meer betalen want dan kan hij later niks meenemen, als ik met de taxi ga en moet wat regelen doe ik dat alleen s morgens. En dan als ik om 10 uur weg wil dan doe ik dat twee uur van te voren en dan zeg ik wil graag een ritje van ik wil daar en daar naar toe. En dan is het ook nog zo dat is ook nog zo, als ik zeg ik moet om 4 uur terug moet ik ook nog 3 euro betalen en dat vind ik niet eerlijk.

S Nee precies.

T En dat zegt die chauffeur van de taxicentrale hier ook, dat klopt ergens niet want niemand zegt daar wat van en dan hebben ze 6 euro terwijl je eigenlijk alles in 1 keer afspreekt.

S Klopt ja dat is uh.

T Ja dat is ouderen mensen de centen uit de zak halen, want het zijn allemaal ouderen.

S Uh ja kan ik me voorstellen, de volgende vraag is: hoe belangrijk is Wmo-vervoer voor u om contacten te onderhouden? U zei dus dat u wel naar de familie ging bijvoorbeeld in Arnhem en hoe belangrijk uh is Wmo-vervoer in het algemeen om contacten te onderhouden? Want je hebt uh hier ook veel familie in de buurt, vrienden.

T Ja ik kan nog een beetje fietsen, als je helemaal niet meer kan fietsen dan wordt het steeds belangrijker.

S Ja precies dan uh

T Naar Luttenberg kan ik op de fiets als het mooi weer is, en als er niet wat s avond is, want ik ga niet 10 uur s avond naar Luttenberg. Dat doe ik niet. Maar dat hoeft ook niet ik bedoel als het mooi weer is en ik fiets er s middags om 2 uur naar toe dan kan ik om 4 uur weer terug. En als ik niet meer kan fietsen, dan uh ik heb ook kennissen in Noord wonen (Raalte-Noord) en als ik dan niet meer kan fietsen dan met de taxi want lopen kan ik niet zo ver want ik heb twee kunst heupen. En twee kunst knieën dus op mezelf kan ik niet meer rekenen haha.

S Nee maar dat is uh ook een heel eind natuurlijk.

T Ja en de kapper die woont ook in Noord. En dat kan ik ook op de fiets, maar als ik niet meer kan fietsen dan kan ik met de taxi.

S En uhh nu is dus eigenlijk ook de verdere afstanden bijvoorbeeld naar Arnhem uh bijvoorbeeld naar uw dochter dan is de taxi natuurlijk geweldig.

T Ja dat is hartstikke mooi.

S En als u bijvoorbeeld uh bijvoorbeeld niet meer kan fietsen dan wordt ook voor de kleinere afstanden de taxi uh.

T Ja want uh ik ben bijvoorbeeld naar het ziekenhuis geweest en die arts zit bijvoorbeeld ook in Raalte en dan uh mijn arts waar ik dinsdag naar toe ging die had dan spreekuur. En dan hoef ik niet naar Deventer want kan ik daar naar toe. Maar als ik niet kan fietsen dan moet ik met de taxi. En nou kan ik nog, ben er nu op de fiets naar toe geweest. En dan kom ik op de fiets maar als ik dat niet kan ja dan moet ik toch de taxi. De taxi is heel belangrijk.

S Ja.

T Ja ik ben er zo blij mee, en ik heb nog een broer en die kan die loopt niet zoveel meer maar die kan overal mee naar toe. Maar die doet dat niet meer dus moet ik mezelf redden.

S Dus de taxi is ook belangrijk bijvoorbeeld dat je je uuh minder snel eenzaam voelt.

T Ja ook, je kunt ook als ik naar Swaenewoerd is dicht bij. Maar als ik nou eens naar Angeli Custodes moet en ik kan niet zo ver lopen ja dan kan ik met de taxi. En dan kan ik daar op ziekenbezoek, mensen spreken. En bij de Hartkamp is ook niet zo eind, maar wel zo een eind om te lopen voor mij. Dan kan ik niet, maar nou kan ik nog fietsen maar ik moet van het standpunt uit gaan dat ik niet meer kan fietsen. En dat ik dan altijd de taxi kan gebruiken.

S Ja dan is de taxi heel belangrijk dat je niet alleen maar hier uh zit.

T Ja heel belangrijk voor mij, ik ben zo blij dat ik die kaartjes heb (taxipassen). Want ik heb ook nooit een auto gehad, mijn man kon ook niet autorijden en nu ben ik alleen en dan durf ik nou s avonds om 8 uur nog naar Luttenberg te fietsen. Wel overdag, maar niet in het uh donker terug wat ze ook niet willen hebben (de kinderen). En ja dan kom ik nergens naar toe.

S Nee. Uh ja dan ben ik eigenlijk al bij de laatste vraag: Zijn er nog dingen die niet besproken zijn, nog niet behandeld hebben?

T De chauffeurs zijn ook goed van de taxi. En ze brengen me altijd thuis. En daar heb ik ook een brief van, als je het graag hebben wilt dan moeten ze nog met een tas in de kamer brengen. En dan moeten ze vaak nog even opschrijven dat ze je afgezet hebben, daar hebben ze zo een map van.

S Ja.

T En dan wachten ze tot dat je binnen bent, maar dat moet ook.

S Ja dat kan ik me uh voorstellen.

T Uhm ja het is voor ons eigenlijk uh heel, hoe moet ik dat zeggen, heel geruststellend. Want je kan met rust met een taxi gaan en je wordt rustig thuis gebracht.

S En dan uhh is eigenlijk wel de hoofdgedachte van het verhaal dat het met de mobiel met de berichtjes sturen en de taxi erbij dat het uh u wel heel erg helpt dat u hier bijvoorbeeld niet alleen zit.

T Ja. Zolang je het zelf nog een beetje kunt heb je geluk zeg ik altijd. En ik hoop altijd dat ik dit goed hou (wijzend naar hoofd). En ik wilde nog een nieuwe fiets kopen, maar dan heb je dat die knopjes weer veranderen en dat is lastig.

S Ja dat is het belangrijkste. We zijn al bij het einde van het interview, hartelijk dank voor de medewerking. En u heeft mij erg geholpen in mijn onderzoek.

T Graag gedaan.

S En als u voor de rest nog vragen heeft later dan kunt u mij altijd bellen.

Interview transcript participant 2

S: Mijn eerste vraag is: Kunt u iets over uzelf vertellen? En dan kunt u denken aan hobby's, familie, woonsituatie.

M Nou ik ben 86 jaar, ik woon hier heel goed. En woon hier met veel plezier. Hobby's ja net als je oma naar de bingo ga ik heen. En met de ouderenbond ga ik naar dingen, en dagreisjes, van de vereniging uit zal ik zeggen.

S Oh oké dus bijvoorbeeld met de KBO gaat u veel uh?

M Nou nee van mijn kant uh, de KBO is van jullie kant, wij hebben de PCOB. Maakt niks uit hoor.

S Oh ja kijk

M Nee maakt niks uit hoor, het is één bond.

S Uhh en qua familie? Bijvoorbeeld hier in de buurt in Raalte?

M Nee, familie in Raalte niet. Deventer, Zwolle en Wierden. 3 dochters dus uh, maar ik heb mijn schoonzus hier wel wonen maar verder niet. Oja en mijn broer die zit op de Hartkamp.

S Oja hier in het zuiden is dat he?

M Ja klopt.

S Uhhh ik had nog een vraag: Kunt u iets over uw gezondheid vertellen? En dan is het niet medicijnen of dat soort zaken, dat maakt me niet uit. Maar het gaat er dan bijvoorbeeld over of uw nog dagelijks de deur uit komt.

M Als het mooi weer is ga ik in het dorp een paar rondjes lopen, boodschapjes doen. Niet te veel want dan heb ik geen uitje meer, als je het allemaal in één keer doet dan heb je de volgende keer: tja waar moet ik heen? Dus ik ga altijd een paar boodschappen doen. Dan moet je de deur uit.

S Ah oké dus dan heb je een beetje houvast om de deur uit te gaan?

M Ja precies. En als ik iemand tegen kom dan gaan we samen koffie drinken.

S Ah dat is wel gezellig. En bijvoorbeeld qua bezoeken hier? Van familie of kennissen?

M Nee, nee weinig.

S Uh dit waren de algemene vragen en nu wilde ik een aantal vragen voorleggen over het gebruik van ICT-voorzieningen zoals de mobiele telefoon, computer, Ipad. Gebruikt u wel eens een computer of mobiel bijvoorbeeld?

M Ja een mobiel heb ik voor bijvoorbeeld in de lift, heb hem in de tas zitten. Maar gebruik hem haast niet, ik moet hem vaker opladen dan dat ik hem gebruik eigenlijk. Dit is mijn eerste mobiele telefoon maar gebruik hem heel weinig hoor.

S Dus u heeft wel een mobiel?

M Ja ik heb wel een mobiel maar die gebruik ik alleen maar als ik de benedenbuurvrouw moet bellen en uh toch gebruikt.

S Ja precies, dus voor de rest op internet en dat soort zaken dat doet u niet?

M Nee, nee.

S Ja voor ons jongeren, wij zijn dat helemaal gewend tegenwoordig op internet

M Oh god ja. Nee wij zijn daar niet mee grootgebracht.

S Uhm dus uw mobiel gebruikt u alleen voor noodsituaties?

M Voor nood en ik moet hem af en toe gebruiken anders krijg je er last mee. Dus je moet je zelf ook af en toe bellen dan heb je hem toch een keer gebruikt. Heeft iemand mij gezegd hoor, dat wist ik ook niet.

S Nee precies omdat hij anders dan uitvalt?

M Ja, ja, ja.

S Uhm wat is bijvoorbeeld een reden om niet nieuwe dingen te leren op bijvoorbeeld computers?

M Nee ik snap dat gewoon niet, echt niet, ik begrijp er niets van. Ik krijg ook brieven binnen van mijn schoonzoon en die kijkt alles na, want ik snap het niet.

S Dus uw schoonzoon die helpt u met dat soort dingen?

M Ja de hele administratie.

S Want tegenwoordig is ook best veel via internet, ook de administratie.

M Klopt, ja daar heb ik niks aan he.

S Nee dus daar heeft u hulp bij nodig van uw schoonzoon.

M Ja klopt.

S En uh dat niet leren, heeft u het wel eens geprobeerd?

M Nee ik heb het niet geprobeerd. Ik vind al dat nieuwe spul, ik had vroeger al bij nieuwe elektrische apparaten. Ik zelf deed daar niks mee, mijn man deed dat.

S Oh oké.

M Ja ik zelf niet, ik vond het verschrikkelijk.

S Dus uw man die uh als er iets nieuws uitkwam dan.

M Ja dan moest hij dat proberen, ik ging het niet lezen en dan leer je het ook niet haha.

S Haha nee, uhm dus u had nooit nieuwe dingen geleerd?

M Nee mijn man die leerde het en probeerde nieuwe dingen. Dan zei ik probeer het maar en kijk maar en dan kan ik meekijken wat het is en wat het doet. En dan zie ik het wel. Ik heb ook een droger, maar droog en meer niet, terwijl ik er nog veel meer dingen mee kan. Maar dat doe ik dan niet.

S Uh dus met de droger heeft u bijvoorbeeld ook niet met de gebruiksaanwijzingen gekeken of u meer kon leren?

M Nee ik snap het gewoon niet. En dan kan ik het wel lezen, maar dan snap ik het nog steeds niet. Ik zeg altijd tegen mijn dochter, ik ben geen 18 meer.

S Ja snap ik, dan bent u er ook minder mee opgegroeid. En u had uw man die dan wel uhm nieuwe dingen leerde.

M Ja die deed dat allemaal dus uh. Ja en nu ik alleen ben moet ik het alleen doen, en dan moet mijn dochter helpen. Zoals als ik een berichtje op de mobiel krijg dan weet ik ook niet hoe dat moet hoor. Dus dan mijn dochter die doet dat.

S Dus uw dochter helpt u als er bijvoorbeeld een berichtje op de mobiel komt?

M Ja klopt ja.

S Mag ik de mobiel eigenlijk eens zien? Ben wel benieuwd wat voor een mobiel het is. (Oud klapmobieltje)

M Ja zeker tuurlijk ik zal hem even pakken. Hij gaat gauw op hoor als je hem niet gebruikt. Ik moest hem van de kinderen weer opladen.

S En uw kinderen die snappen het wel. En die hadden u gevraagd of u deze wilde kopen?

M Ja klopt mijn kinderen zeiden dat. Ik zat vast in de lift en toen zeiden ze koop dan een telefoon alleen al voor die lift.

S Dus eigenlijk als ik het goed begrijp gebruikt u hem voor noodgevallen zoals in de lift?

M Ja in noodgevallen vooral ja. En dan zijn de burens ingeprogrammeerd dus als ik dan op 1 druk dan komen de burens aan de lijn. En bij nummer 2 is het onze dochter.

S Oh ja handig, en ik zie dat de accu nu ook weer vol is.

M Oja hij gaat weer aan, kijk en dat snap ik dan weer niet.

S Dus als u bijvoorbeeld een nummer moet typen die niet 1 of 2 geprogrammeerd in uw mobiel is dan werd dat moeilijk?

M Nou ik heb geen nummers in mijn hoofd zitten, maar van mijn oudste dochter weet ik hem wel. En ik bel alleen mijn eigen dochters en familie, verder eigenlijk niet. Ik heb wel een boekje maar ik kan het ook wel hoor, de nummers die heb ik maar ik kan niet alles in mijn hoofd hebben.

S Hoeft heeft u het geleerd om bijvoorbeeld met 1 de burens te bellen en met 2 uw dochter?

M Ja ik heb dat met de kinderen geprobeerd hoor. Mijn schoonzoon die heeft alles er in geprogrammeerd en.

S En hij heeft er dan bijgezet en uitgelegd van als je op 1 druk dan uh belt u de bureu?

M Ja precies. En dat weet ik nu wel hoor dus uh.

S Mijn volgende vraag is of u dan dagelijks gebruikt maakt van u mobiel? Uhh wat ik net al hoorde eigenlijk alleen met noodsituatie?

M Ja met noodsituaties ja, als ik ergens naar toe ga. Dat moet dan van de kinderen.

S Ja precies en ik kan het me ook wel voorstellen dat het voor uw kinderen een veilig gevoel geeft. Als er wat gebeurt dan heeft u altijd nog de mobiel bij de hand.

M Ja, klopt ja. En als ik in de bus zit of moet ergens naar toe dan moet je even bellen en dan zeg ik door de mobiel heen dat ik wat later ben. En ook met de taxi, dat ze me dan later kunnen ophalen.

S En dan de taxi bellen met de mobiel dat lukt dan wel?

M Ja dat kan wel natuurlijk.

S En mijn volgende vraag is, hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook sociale contacten digitaal gaan? Steeds meer gaat via internet.

M Ja ik heb het idee dat het steeds meer op jongeren gericht is ouderen moeten ook een keer geholpen worden en dingen voor gemaakt worden. Jongeren die zijn net uit de wieg en die weten al hoe dat allemaal moet. Aanpassen naar internet en dat soort dingen vind ik heel lastig.

S Lukt het wel om hulp te vragen met informatie over nouja bijvoorbeeld met vervoer, de taxi. Lukt het met zelf de taxi regelen?

M Oh ja dat gaat prima. Het wordt wel steeds moeilijker en je moet altijd bellen he. Naar de taxi, maar ik heb daar geen problemen mee, nog. Maar gaat goed.

S En ging dat vroeger ook al via de telefoon zo al?

M Nee vroeg was het niet zo, en je krijgt de taxi alleen maar als je niet goed te been bent laat ik het zo zeggen. Anders krijg je de taxi niet, de buurvrouw kreeg hem omdat ze niet goed kon zien. Maar de buurman bijvoorbeeld kreeg hem niet.

S Nee precies dus niet iedereen krijgt.

M Nee niet iedereen krijgt de taxi. Nee ook al is het één gezin maakt niks uit, alleen diegene die hem nodig heeft. En ik heb er één van de Gemeente gehad voor een verhoogde wc. En toen vroegen ze of ik een scootmobiel wilde. Nee alsjeblieft niet, ik heb er geen verstand van. En dan krijg je ongelukken en dat wil ik niet.

S Nee precies.

M Dan maar lopen, als er niks anders kan, maar nee.

S En dan vroeg ik mij eigenlijk ook af, omdat steeds meer digitaal gaat. Ook de contacten zoals jongeren die berichtjes sturen. Heeft u dan ook het idee dat u minder gebeld wordt door kinderen? Omdat ze elkaar steeds via berichten contacten, vroeger belde je elkaar wat meer.

M Ja, ja dat klopt. Door nieuwe dingen als e-mail en berichten heb ik minder contact denk ik.

S Heeft u dan ook wat eerder een eenzaam gevoel daar door?

M Nou ik zeg alleen zondag, dan nu heb ik even buiten gezeten. Maar dan zie je niemand, er loopt niemand op straat. En dan zit alles dicht dus wat moet je dan? In de week ben ik altijd op pad. Maar op zondag niet, nou heb ik de deur van slot maar anders heb ik op zondag de deur niet van slot af. Maar nou heb je mooi weer dus dan ga je toch wel een eindje lopen he.

S Ja precies.

M En dan zegt de dochter, waarom niet naar buiten geweest? Het is zulk mooi weer. Ja en dan krijg ik dat weer te horen.

S Maar u heeft dus wel het idee dat het sociale verkeer wat meer via computers en ICT gaat en dat ouderen die daar wat minder mee hebben die worden dan?

M Juist, en die worden dan minder er bij betrokken, klopt ja.

S Uhm ja en de volgende vraag hadden we het eigenlijk ook al over gehad, of u het lastig vindt om dingen op internet te begrijpen?

M Ja dat vind ik heel lastig ik heb ook geen internet hoor daar gaat het me, dat zal ik ook niet kunnen echt niet.

S Nee want uh.

M En dan heb ik iemand die het me vaak voor doet, maar dan is diegene weg en dan snap ik het nog niet.

S Dus u heeft het wel eens gehad dat iemand het voor deed, en diegene trok de deur dicht.

M Ja dan was ik alles al weer kwijt. En dat is voor mij niet op te lossen, nee echt niet.

S Mijn volgende vraag is: Hoe gaat u er mee om als er iets op uw mobiel bijvoorbeeld niet lukt? Als u bijvoorbeeld de buren wilt bellen op uw mobiel en het lukt niet direct, hoe gaat u er dan mee om.

Heeft u dan snel het idee, dan laat ik het maar zitten of probeert u het nog door te zetten?

M Nee het eerste hoor, dan laat ik het direct zitten. Nee ik ga het niet proberen van misschien doet hij het zo, of kan het zo nee dat doe ik niet.

S En als u hulp vraagt van uw schoonzoon bijvoorbeeld?

M Ja als hij net komt wat ik al zei. Maar als hij weg is dan ben ik het direct allemaal weer kwijt. En dan weet ik het toch niet meer. Heeft geen zin, echt niet.

S En heeft u dan het idee dat uw wereld dan ook iets verkleind als u dan niet begrijpt wat er op internet allemaal gebeurt?

M Ja tuurlijk. Kijk, mijn dochters zijn er nog niet of ze hebben dat ding in de handen. En de vakantiefoto's via de post vroeger allemaal en dat is nu allemaal via dat ding.

S Dus als ik het goed begrepen heb dan als het niet lukt denkt u laat dan maar zitten.

M Ja dan is het klaar hoor. Komt een volgende keer misschien wel maar nee dan ga ik niet verdere uh.

S Nee precies. En de volgende vragen gaan over het taxi-vervoer, dat zijn er nog twee. De eerste: Als u met het Wmo-vervoer gaat reizen, hoe gaat dat eigenlijk in zijn werk? Dus hoe belt u de taxi of iets dergelijks?

M Ja ik bel de taxi, en dan zeg je waar je heen gaat. En die komt dan een kwartier eerder of een kwartier later. Als ik zeg kwart voor 10 dan kan hij om half 10 komen of 10 uur. En dat vind ik prima. Alleen als je terug belt en je hebt geen terug vervoer dan moet je wel wachten. Tenzij ze in de plaats zijn waar je bent. Dan kunnen ze je meenemen.

S Oh oké. En anders moet u een uur wachten? En hoe regelt u dat als u terug wilt.

M Ja dan moet je een uur wachten. Ik zeg altijd direct de terugreis hoor. En dan vragen ze: Ook retour? En dan zeg ik ja prima en dan geef je dat op en dan komt het voor elkaar.

S Oké en dan uh dan zegt u bijvoorbeeld de heenreis dat u ongeveer 3 uur weer terug wilt? Gaat dat zo?

M Ja en dan moet ik om kwart voor 3 klaar zijn, dan kunnen ze er kwart voor 3 tot kwart over 3 zijn en op de tijd zelf, dat maakt niks uit.

S En dat is de heenweg, dus als u hier wordt opgehaald. En uh de terugweg?

M Ja dat is precies hetzelfde hoor, ook dezelfde speling. Ja ze moeten mensen ophalen en wegbrengen en dat kan je nooit precies zeggen he.

S En uh doen ze veel via het internet eigenlijk het Wmo-vervoer, weet u dat zo? Want u belt om te bestellen en zeggen ze ook wel eens dat u via internet wat kan bestellen?

M Ja dat willen ze steeds, maar ik heb het niet dus ik moet het zo doen.

S Maar ze hebben het er wel eens over?

M Ja klopt, dat je kan mailen bijvoorbeeld.

S En als ze nou eens een lekke band hebben of iets dergelijks.

M Ja dan bellen ze op en dan komen ze, ja ze bellen wel. Ze weten mijn nummer ook wel en dan komen ze later.

S En weet u wat ze al wel zo via internet doen?

M Nee ik zal het niet weten hoor.

S En heeft u wel eens communicatieproblemen met het Wmo-vervoer dat het bijvoorbeeld niet helemaal goed afgestemd is.

M Nou ik kan wel wat vertellen. Ik zou met de taxi naar Zwolle, mijn dochters waren naar Zwolle om koffie te drinken gezellig in de stad. En om half 10 had ik besteld en hij was er om kwart voor 10. Een busje ik ging in een busje zitten, was achteraf een invalide busje. Een rolstoelbusje, en hij moest eerst iemand ophalen op de boerderij naar de plaats waar degene naar toe moest. En toen moest hij weer iemand ophalen, en met de rolstoel duurt het natuurlijk lang. Ik was pas 2 uur later in Zwolle.

S Oh dat is wel lang zeg.

M Ja dat was ook niet, had die chauffeur nog gebeld. Ja en die man kwam hier met een bos bloemen van de TCR en had het ook wel goed gemaakt. Maar dat klopt niet he, ze moeten dat dan beter regelen. Nee en het is niet mijn taak, ik kan niet zeggen ik ga niet mee, dat is hun taak. Dat is voor het eerst dat ik narigheid ervaarde, verder nee.

S Nee en de terugweg dan hoeft u niet eerst weer te bellen?

M Nee want dat kan ik opgeven en dan weten ze dat en doen ze het in de computer. En dan weten ze dat ze in die tijd daar moeten zijn.

S En als u er bijvoorbeeld niet bent omdat er wat gebeurt?

M Ja dan zorg ik wel dat ik er ben hoor. Want ik moet er wel echt een kwartier eerder zijn hoor. En anders moet je opnieuw bellen.

S En als u op de plek bent waar u niet uw telefoon heeft dan kunt u nog wel met uw mobieltje bellen? En het Wmo met uw mobiel bereiken?

M Zeker dat lukt wel.

S Ja dat is ook wel belangrijk denk ik.

M Ja tuurlijk je moet er altijd voor zorgen dat je dat ding in de tas hebt zitten. En opgeladen is natuurlijk.

S En uhh mijn volgende vraag is: hoe belangrijk is Wmo-vervoer voor u om contact te onderhouden?

M Ja heel belangrijk, ik kan al niet meer fietsen, al jaren niet meer. En lopen kom ik niet ver meer. Ja ik heb de taxi nodig hoor, anders kom ik nergens meer.

S Dus voor u is het eigenlijk heel belangrijk?

M Ja zeker ja.

S Want naar wie gaat u bijvoorbeeld met Wmo-vervoer, naar?

M Naar mijn oudste dochter bijvoorbeeld die is laatst verhuisd. En mijn tweede dochter die mag mee, je mag er één gratis meenemen. En dan zijn we samen naar Wierden geweest en dat vind ik heel gezellig.

S Ja dat kan ik me voorstellen dat dat gezellig is. Ja wat ik me kan herinneren van het begin van het gesprek is dat u familie best ver woont en dan is taxi vervoer wel ideaal.

M Ja, want anders kan ik helemaal niks meer beginnen. Als ik Wmo-vervoer niet had. TCR is voor dichtbij zoals Zwolle en de Gemeente, en met Valys mag je verder weg.

S Dus Wmo-vervoer geeft u wel extra sociale contacten?

M Ja als ik dat niet meer heb dan heb ik echt niks meer om de deur uit te komen. Ja dan kan ik echt nergens meer komen, alleen lopend een rondje door Raalte. Maar ik vind de apotheek al te ver. Ja Wmo-vervoer is tegen eenzaamheid heel belangrijk voor mij. Anders heb je niks meer, en je kan de kinderen ook niet altijd vragen van kom mij eens ophalen. Maar ze komen elke week hoor. En ze

bellen me elke avond op, dus dat contact hou ik wel. Maar voor de rest is Wmo-vervoer heel belangrijk tegen eenzaamheid voor mij.

S Ja oké. Dus via de telefoon heeft u nog wel sociale contacten.

M Ja en ben ik er een keer niet, dan schakelen ze direct de buurvrouw in. Haha zij heeft de sleutel dus kan er direct in.

S En we zijn er al weer door heen. Zijn er nog dingen die u wilt bespreken die wij nog niet behandeld hebben?

M Nee ik zal het niet weten zo gauw, bedankt hoor was niet moeilijk he haha.

S Nee u ook bedankt.

Interview transcript participant 3

S Uh mijn allereerste vraag is: kunt u iets over uzelf vertellen? En dan kunt u denken aan hobby's, familie, woonsituatie. U zei dat u niet uit Raalte komt.

E Ja ik kom niet uit Raalte maar uit Katwijk in Zuid-Holland. En ja dat is al heel lang geleden. Ik verhuisde toen ik 23 was. En ik ben nou 85 haha.

S Ja dat is dus 63 jaar geleden.

E Ja lang geleden hoor.

S Haha. Ja en heeft u nog hobby's of activiteiten die u doet?

E Uh nou ja we hebben de zonnebloem nog.

S Oh oké en wat doet u daar?

E Nou luisteren naar wat de mensen vertellen en we hebben wel eens een boottocht met de Zonnebloem. Ja met de bovenbuurvrouw, dan gaan we met zijn tweetjes altijd.

S Oh ja en waar gaat u dan zoal heen?

E Ja naar de Wieden bijvoorbeeld.

S Oh bij Giethoorn?

E Ja klopt heel gezellig.

S En uh familie bijvoorbeeld?

E Familie ja ik heb geen familie meer haast. Het is allemaal op, ik heb één zuster nog. Maar die woont helemaal in Brussel, in België dus dat is wel een eind weg. Maar die heb ik al een zekere 7 jaar niet meer gezien.

S Oh oké heeft u dan nog wel eens telefonisch contact?

E Oh ja altijd doordeweeks regelmatig. En zij is 3 jaar ouder dan ik, dat is de oudste nou nog. Van de 7 die wij hadden.

S Zo een groot gezin dus.

E Ja ik ben de jongste maar dan houdt het op.

S En mijn volgende vraag is of u wat over uw gezondheid kan vertellen, nou maakt medicijnen of iets dergelijks mij niet uit maar meer of u bijvoorbeeld nog dagelijks de deur uit komt.

E Ja ik kan mijn boodschappen halen, kook nog en doe mijn werk hier binnen nog.

S En boodschappen halen doet u allemaal zelf?

E Ja dat doe ik allemaal nog zelf. Ik ga naar de Albert Heijn en naar de markt mijn groente halen en dat gaat allemaal nog prima. Af en toe ben ik nog wel eens ziek maar dat heb je nou eenmaal als je ouder wordt.

S En krijgt u bijvoorbeeld nog wel eens bezoeken hier?

E Ja ik krijg wel eens bezoeken hoor. Kennissen komen hier bijna elke week en ik krijg van de kerk nog wel eens wat. En mijn dochter komt elke week nog he, die hier woont.

S Oh dat is gezellig uw dochter woont ook in Raalte?

E Ja zij woont ook in Raalte en ze komt elke week 's morgens even een kop koffie drinken, dat is wel gezellig. En mijn oudste dochter die woont in Zwolle maar moet elke week werken, dus die heeft geen tijd om nu vaak te komen. Zij doet gehandicaptenwerk dus dat is wel zwaar werk. En ik heb nog een dochter en zij woont helemaal in Veenendaal.

S Oja dat is bij Utrecht.

E Klopt. En daar heb ik nog kleinkinderen wonen en daar zijn we pas nog geweest met elkaar. Toen ik 85 werd hebben we een groot huis gehuurd en zijn we weggeweest met zijn allen.

S En heeft u nog kleinkinderen hier in Raalte?

E Ja heb ik ook nog. Twee jongens maar ja die zie ik niet zo vaak alleen als ze jarig zijn bijvoorbeeld. Ja zijn jongens he die komen niet bij oma. Haha de één is 20 en de andere is 17.

S Uhm nu beginnen we aan de vragen over het onderwerp. En ik wilde wat vragen stellen over ICT-

voorzieningen en dat is bijvoorbeeld de mobiele telefoon of de computer.

E Nee ik heb helemaal niks, heb geen computer en ook niet zo een ding die jij hebt (smartphone), nee ik heb eigenlijk helemaal niks. Dat doet mijn dochter allemaal als ik wat wil bestellen ofzo dan kan mijn dochter dat voor mij doen.

S Oh oké dus uw dochter doet het vanuit haar huis?

E Nee ik heb hier wel internet, Wifi ofzo iets heet dat.

S Ja klopt Wifi. Dat is internet dat ze dan op de mobiel iets kan doen.

E Ja die heb ik wel ja.

S Oja ik zie de kast daar ook wel staan. En uzelf gebruikt dat niet?

E Nee gebruik ik zelf nooit.

S Dus uh gebruik uw normale telefoon en als u iets op internet wilt regelen dan komt uw dochter en die helpt u dan.

E Ja klopt. En die besteld dan ook alles voor me. En die doet administratie bijvoorbeeld ook.

S Oja dus bankieren en dat soort zaken.

E Ja dat doe ik zelf ook niet. Zij help mij bij alles.

S Ja oké uh hoe leert u nieuwe dingen op het gebied van ICT? Ja u zei net al dat u dat niet deed.

E Nee klopt.

S En wat is de reden daar voor?

E Uhm ja ik kan het niet onthouden. Zeker die nieuwe dingen allemaal onthoud ik niet.

S Dus als uw dochter u meehelpt doen jullie het niet echt samen maar dan doet zij het alleen?

E Ja klopt ik heb zelf niet echt de behoefte om het zelf te leren. Nee en ik heb het ook nooit geprobeerd ik heb zelf niet zo een ding. Ik vind dat allemaal zonde van het geld haha. Zuinig zijn he haha.

S Nee precies. Als u gespaard heeft voor bijvoorbeeld een smartphone dan denkt u ook dat u hem niet vaak gaat gebruiken?

E Nee klopt.

S Uhm dan ga ik naar de volgende vraag maakt u dagelijks gebruik van de telefoon?

E Ja dat doe ik wel. En meestal bel ik mijn zuster in het weekend. Want als ik doordeweeks bel dan krijg ik zo een juffrouw aan de lijn die zegt dat ik het verkeerde nummer heb gedraaid. Dat snap ik niet helemaal, want ik draai al jaren hetzelfde nummer en in het weekend krijg ik wel gewoon mijn zuster aan de lijn.

S Dus in het weekend bereikt u uw zuster wel met hetzelfde nummer?

E Ja dan krijg ik die vervelende juffrouw die zeurt dat ik het verkeerde nummer heb niet aan de lijn.

S Dus u heeft hierdoor alleen contact met uw zus in het weekend?

E Ja klopt, ik begrijp dat niet helemaal. In het weekend is ze er dan waarschijnlijk niet dat weet ik dan niet. (Kan niet begrijpen wat ze nou bedoelt, omdat ik in het weekend er ben kan ik die 'telefoniste' niet spreken)

S Ja ik zit nu ook te denken maar volgens mij begrijp ik hem ook niet helemaal. Dus in het weekend krijgt u direct uw zus aan de lijn met hetzelfde nummer als u doordeweeks een telefoniste aan de lijn krijgt?

E Ja dat klopt. En doordeweeks verkeerd nummer terwijl ze al jaren hetzelfde nummer heeft.

S En ik vroeg me nog af hoe vaak u dochter hier helpt? Dus dat ze op de Wifi de administratie voor u doet?

E Nou ja van de bank niet vaak dat gaat allemaal automatisch. Ja één keer in de week dan is ze er wel. En ja ik heb die bladeren hier (kleding). En dan zeg ik ik wil dat en dat hebben en dan regelt zij dat zo even op de telefoon.

S Ja dus zij besteld eigenlijk uw kleren en dan kunt u in de catalogus kleding opzoeken. En dan gaat zij

op internet kleding opzoeken.

E Ja klopt want hier in Raalte kan je niks vinden. Alleen maar van dat jongere spul.

S En als het niet past wat doet u dan?

E Nou meestal past het natuurlijk wel hoor. En als ik wel wat terugstuur dan helpt mijn dochter daar mee.

S Oja dan komt zij hier weer en dan via internet kan zij dat weer terugsturen. En mijn volgende vraag is hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie en ook bankieren bijvoorbeeld maar ook sociale contacten digitaal gaan? Bellen wat minder allemaal berichtjes naar elkaar?

E Ja hoe noemen ze dat ook alweer. Dat appen bedoel ik.

S Hoe gaat u daar eigenlijk mee om?

E Ja niks ik doe dat allemaal niet. Ik heb mijn telefoon voor de rest niks.

S Denk u wel eens dat doordat alles via internet gaat dat u dan wel eens wat mist? Zoals contacten?

E De kleinkinderen bellen haast niet, zij hebben natuurlijk ook allemaal werk. En als ze dan even thuis zijn denken ze natuurlijk niet meteen aan oma haha.

S Nee en ook dat ze tegenwoordig ook minder bellen dan bijvoorbeeld vroeger. U hebt niet het idee dat u eenzamer wordt door dat u niet digitaal contacten heeft?

E Nee eigenlijk niet. Ik heb ook televisie nog.

S Dus u mist een smartphone of tablet niet echt?

E Nee helemaal niet.

S Mijn volgende vraag hebben we het eigenlijk al een beetje over gehad. Of u het lastig vindt om dingen op het internet te begrijpen?

E Ja mijn dochter doet het en dan is alles goed. Zelf vind ik het lastig. Ik heb het nooit geprobeerd om digitale dingen te leren.

S Waarom leert u het niet?

E Nou ja als ik het toch allemaal vergeet, waarom zou ik het dan leren? Als ik het allemaal opschrijf dan moet je het toch nog allemaal opzoeken.

S Dus u heeft het wel eens geprobeerd door dingen op te schrijven?

E Ja dat heb ik wel eens gedaan. Maar dat doe ik niet meer omdat ik het toch wel lastig vond.

S Als u iets nodig heeft dan zoekt u eigenlijk hulp in uw dochter?

E Klopt ja. En ik heb ook iemand voor de belasting. Iemand van de PCB of de KBO helpt mij dan mee. Hij komt dan hier aan huis en kijkt dan alles na, en dan is ook alles goed. Hij schrijft alles op, en gaat dan naar huis en vult dan thuis alles in.

S Dan maakt hij het thuis af inderdaad. En bij de volgende vraag zijn we bij het taxivervoer aanbeland als u met Wmo-vervoer gaat reizen hoe gaat dat eigenlijk in zijn werk?

E Nou ik bel eerst de taxi op en dan zeg ik daar en daar wil ik heen. En hoe laat zeg maar, 10 uur of half 10 en dan brengt hij me er heen.

S En heeft u dan hulp nodig met bestellen?

E Nee dat niet ik heb het nummer dat gaat prima. En ook binnenkort weer voor de Zonnebloem dan moeten we naar Zwolle en dan hebben we geen vervoer daar van en dan bel ik de taxi op en dan gaan we met zijn allen er heen.

S Dus als u de taxi belt dan hoeft uw dochter bijvoorbeeld niet mee te gaan?

E Nee dat gaat allemaal automatisch en de rekening komt wel weer automatisch op mijn bank. Ja haha heel makkelijk je hoeft geen geld meer mee te nemen naar de taxi.

S Nee en dat gaat niet meer via post of iets dergelijks?

E Nee dat wordt automatisch van de bank afgehaald. Dus de bank doet dat automatisch.

S En uw dochter doet weer de bankzaken.

E Ja maar dit gaat automatisch. En ik krijg gewoon de rekening van de bank. 1 keer in de 14 dagen. En

het gaat allemaal via de bank. Dus je kan niet met geld naar de taxi, alles gaat automatisch. Dat is makkelijk hoeft niemand verder mee te bemoeien.

S Hoe gaat het met de communicatie? Als u hier bent dan belde u de taxi, maar hoe gaat dat bijvoorbeeld op de terugweg als u ergens anders bent?

E Ja dan zeggen we zo laat komen we aan. En dan weet die taxi wel hoe laat hij ons ongeveer weer moet ophalen. En dat staat er altijd bij op het kaartje die we krijgen van de Zonnebloem.

Bijvoorbeeld we zijn terug om half 6.

S Heeft u wel eens gehad dat u wat later of eerder bent?

E Meestal komt de taxi wel eerder. En als hij wat later komt dan wachten we gewoon even. Ja dat gaat altijd wel goed. Dan belt hij van te voren in de auto, vanne ik kom eraan en dan ben ik er al klaar voor.

S En bij de terugweg naar wie belt hij dan?

E Nou als ik bijvoorbeeld bij mijn dochter ben dan geef ik mijn dochters nummer af en dan belt de chauffeur naar mijn dochter als hij eerder of later aan komt. En dat gaat allemaal via de telefoon, niet via het internet. Zodat ik bereikbaar ben als ik bij mijn dochter bijvoorbeeld ben. Ik kan het allemaal zelf regelen.

S En mijn volgende is: hoe belangrijk is het Wmo-vervoer voor u om contacten te onderhouden?

E Ja dat is wel lekker hoor. Want mijn dochter hier heeft wel een auto maar kan mij niet altijd ophalen of wegbrengen. Ze kan niet altijd voor mij klaar staan dus het Wmo-vervoer is wel belangrijk voor mij. Ja als ik het Wmo-vervoer niet meer kon gebruiken voelde ik mij eenzamer, dan kon ik minder makkelijk naar andere plekken toe vooral mijn dochter en middagjes van de Zonnebloem.

S Gebruikt u het Wmo-vervoer ook wel eens naar andere contacten?

E Ja wel eens, maar heb de laatste tijd niet zo veel zin om weg te gaan haha. Even geen zin om weg te gaan, dat kan natuurlijk.

S Nou dan zijn we er eigenlijk al weer door heen. Was ik bij mijn laatste vraag: zijn er nog dingen die u met mij wilt bespreken die wij nog niet besproken hebben?

E Nee dat heb ik niet.

S Dan zijn we aan het eind van het gesprek, wilde ik u graag nog bedanken voor uw deelnamen.

E Ja geen dank hoor.

S Dan zet ik de microfoon weer even uit.

Interview transcript participant 4

S Mijn eerste vraag is eigenlijk: kunt u iets over uzelf vertellen? En dan kunt u denken aan hobby's, familie of woonsituatie?

A Nou ik woon hier tot nu toe prettig. Ik ben 90 en hoop hier nog lange tijd te mogen zitten. En ja mijn familie van mijn mans kant woont dichtbij. En van mijn kant wonen hier 10 kilometer rondom hier in de omgeving.

S Oké en uw mans kant wonen die hier in Raalte?

A Ja hier in Raalte zelf dus dat is mooi dichtbij.

S En van uzelf?

A Ja van mijzelf in de Gemeente Hellendoorn, ook nog in Raalte zelf één. En rond Raalte dus in Luttenberg en Nijverdal. En ja dat is het haha. Dus allemaal mooi in de buurt gebleven.

S Ah oké. Ja Nijverdal en Luttenberg is dan wel wat verder weg, niet op loopafstand.

A Ja ik ben geëvacueerd naar Raalte haha.

S Uh heeft u nog hobby's die u bijvoorbeeld over dag doet?

A Nou ik lees heel graag. En ik fiets heel graag, en ik rij ook heel graag auto. Ik mag nog steeds auto rijden.

S Oh geweldig!

A En ik heb nog zo een vroemcursus gedaan, dat doe ik één keer in de twee jaar. Dat heeft niks met je rijbewijs houden of niet te maken hoor, maar dan word je nog even met de neus op de feiten gedrukt de foutjes die je maakt tijdens het rijden bijvoorbeeld. Er zit dan een instructeur naast je en die geeft tips als je bijvoorbeeld het één of andere niet goed doet.

S Ah oké handig.

A Ja dat is niet dat het je kwalijk genomen wordt, maar dat je het toch in de gaten houdt. Ik had altijd problemen met die grote rotondes, dat vind ik echt doodeng soms. Nou en dan blijf ik maar rechts ook al mag dat niet eens.

S Ja en fietsers die langs vliegen.

A Ja daar heb ik de meeste moeite mee, ik rij tegenwoordig ook liever auto dan dat ik fiets. Dan voel ik me veiliger.

S Oh komt dat omdat u dan in de auto zit?

A Ja misschien wel en op de fiets dan gaan die auto's zo kort langs je heen. En dat is doodeng voor ouderen hoor. Ja je bent dan een beetje wankel op de fiets en dan rijden ze in volle tempo door hoor, zeker buitenaf.

S Ja buitenaf kan ik het me al helemaal voorstellen. Uhm nou dan weten we wat over u. Mijn volgende vraag gaat over: Kunt u iets over uw gezondheid vertellen? En dan bedoel ik niet medicijnen of iets dergelijks, dat is allemaal voor uzelf. Maar bijvoorbeeld nog dagelijks de deur uit komen?

A Ik wandel nog graag. En op het moment heb ik een rollator sinds een half jaar, en ik dacht dat zal wel tijdelijk zijn. Maar als ik het zo bekijk dan is het wel blijvend maar gezien mijn leeftijd mag dat dan een keer?

S Ja zeker tuurlijk mag dat haha.

A Maar ik fiets liever dan dat ik loop.

S En uh fiets u nog vaak?

A Ja ik fiets heel vaak en mijn man ligt 4 kilometer buiten het dorp begraven en dan fiets ik daar naar toe. En ik fiets dan ook wel eens door naar het bejaardencentrum in Heeten. En dan bezoek ik de mensen die daar wonen. Die vinden het prachtig als er weer een ander gezicht om de deur komt

kijken. En dan fiets ik weer terug. En als het mooi weer is soms buiten blijven zitten en dan kom ik niet eens binnen. Ja dat vind ik heerlijk.

S Kan ik mij voorstellen ja, en met de auto bijvoorbeeld hoe vaak gebeurt dat?

A Nou ik ben vorig jaar nog naar Doorn gereden maar van de kinderen mag ik dat niet meer.

S Ja dat is ook wel een eind rijden natuurlijk.

A Ja is 100 kilometer.

S En hier in de buurt nog wel vaak rijden?

A Nou nee ik wil zeggen ongeveer 90% fiets ik en de auto gebruik ik wel zo verschrikkelijk weinig. En ik zit te denken moet ik die auto wel houden, ook gezien de kosten. Want het is ook niet weinig wat hij kost. En ook gezien ik hem nu maar 1x in de maand gebruik, dan is de auto toch veel te duur. Dan kan je beter taxivervoer als Wmo-vervoer hebben.

S Uh ja dan kunt u misschien vaker een auto lenen van familie. En uh heeft u vaak nog bezoekjes hier? Op de zondag dat de kinderen even langskomen? Of u de deur uit gaat naar vrienden of kennissen?

A Ja uh ik heb nog regelmatig aanloop en mensen die me in de gaten houden of er wat loos is bijvoorbeeld. En omdat ik ziek ben geweest vind ik dat ook wel heel belangrijk. En ik heb een vriendin waar ik mee lezen en schrijven kan. En zij is goud waard, als zij wat nodig heeft dan help ik haar. En dat is super echt helemaal super.

S Oh oké ja ja. Echt een hele goede vriendin?

A Ja ja zeker wel. Ja haha als we dan niet bij elkaar zijn zeggen ze wel is "goh waar is Annie"? Dat vinden ze dan heel raar als we niet samen zijn haha. Ja we kunnen beiden ook hier in het centrum alles lopend af, neem wel vaak de fiets mee omdat ik dat prettiger vind maar we kunnen het lopend af.

S Ja want u woont hier mooi centraal zeg, de winkels om de hoek.

A Ja klopt ja.

S Uhh de volgende vraag ik wilde nu een aantal vragen stellen over het gebruik van ICT-voorzieningen, zoals mobiele telefoons, Ipad's of computers. En dan mijn eerste vraag gebruikt u wel eens een computer, Ipad of een smartphone?

A Ik heb een Ipad, en ik mail wel en ik doe er spelletjes op. Maar verder niks ik zoek een enkele keer wat op maar ik ben er niet zo een held in. Het interesseert me eigenlijk heel weinig, ik lees liever.

S En op de Ipad leest u daar ook wel eens op of zijn het voornamelijk spelletjes?

A Ja spelletjes en e-mails krijgen. En dan zit ik nog soms, hoe krijg ik die e-mail op het scherm. Omdat ik het te weinig gebruik eigenlijk. Maar ik zit wel op les.

S Oh u zit op les? En gaat dat een beetje goed?

A Ja dat zijn scholieren hier van de scholen en die geven dan instructies. En dan komt er een leraar bij en die houdt in de gaten of die jongelui dat goed doen.

S Oh oké en wat vindt u van de lessen?

A Ja sommigen zijn heel duidelijk en rustig. Maar anderen die doen het voor je, en dan zeg ik: hee dat moet jij niet doen maar ik, je moet alleen zeggen wat er moet gebeuren. Want anders weet ik het als nog niet. En dan is het er al uit voor dat ik weet waar hij het over heeft.

S En wat leert u zo al bij die lessen?

A Ja het gebruik van de Ipad.

S En dan ook bijvoorbeeld op internet dingen zoeken? Of?

A Ja ja, als je dat vraagt dan doen ze dat ook. Maar daar ben ik niet zo een held in.

S Nee oké maar hier thuis doet u dan voornamelijk spelletjes maar op de les ook andere dingen en dan kunnen jullie er samen wel uitkomen?

A Ja ja.

S En bent u het van plan om zonder les ook te kunnen?

A Ja daar ben ik dan mee bezig om het dan toch onder de knie te krijgen. Ik puzzel ontzettend graag en cryptogrammen zijn soms best moeilijk. Dan zal het leuk zijn om dat ook op te kunnen zoeken. Maar met puzzelen ga ik wel tot het uiterste tot dat ik het ga opzoeken. Ik wil het eerst zelf weten.

S En uh buiten de Ipad gebruikt u dan nog andere apparaten zoals een mobiele telefoon?

A Ja ik heb een mobiele telefoon en als ik weg ga dan als ik weg ga met de fiets buiten het dorp. Of met de auto. Dan neem ik mijn mobiel mee. Voor de rest, het is een heel oud ding en ik heb hem ook alleen maar in gebruik daar voor. Want mijn gehoor is niet zo geweldig en de normale telefoon kan ik beter horen dan bij het mobieltje.

S Dus op de vaste telefoon kunt u het beter verstaan en begrijpen dan op het mobieltje. En dan was mijn volgende vraag of ik het mobieltje mocht zien? (Hele oude klapteléfono)

A Ja mag hoor, schrik niet hoe oud dat ding is haha. Ja ik kan er bijvoorbeeld mee bellen als ik een leuke band heb of iets anders. Ja of je hebt hulp nodig. Er zitten geen nummers in deze, maar misschien kan dat wel, dat weet ik niet.

S Ah kijk het lukt wel aardig zie ik.

A Kijk dit is mijn Ipad, oh een mailtje. Kijk van Luuk. En nu druk ik hem in wat gebeurt er nu dan? (Moeite met foto's rechthouden). Ik gebruik een potlood of pen dat vind ik fijner. (Laat een aantal foto's en mailtjes van familie zien). Kijk nu weet ik niet wat ik doen moet.

S Als u een mailtje ontvangen heft stuurt u dan ook wel eens wat terug?

A Nee dat weet ik niet hoe ik dat doen moet. Dat is het punt. Maar de kinderen weten wel dat ik niks terug kan sturen. (Foto's draaien mee dat vindt ze vervelend). Nee dat terugmailen moet ik de volgende keer leren van de kinderen.

S Ja kan het begrijpen dat u dat prettig vindt. Is toch leuk om te leren.

A Ja dan kan ik ook antwoorden op mensen.

S En mijn volgende uh vraag is hoe u nieuwe dingen op het gebied van ICT-voorzieningen leert? Ik hoorde al dat u les had.

A Ja dat doe ik via de les. En als de kleinkinderen komen, die geven ook aanwijzingen enzo. Maar één die werkt en de andere studeert in Zwolle. Die hebben ook niet zoveel tijd, die werken vaak ook nog in het weekend.

S Nee dus ze hebben uh niet zoveel tijd?

A Nee om bijvoorbeeld heel lang met mij naar de Ipad te kijken, daar hebben ze dan echt geen tijd voor.

S Dus voornamelijk de kinderen van de les maar ook familie?

A Ja als mijn kinderen komen, neefjes, nichtjes die helpen daar dan ook wel mee.

S En bijvoorbeeld zelf uh wat proberen voor elkaar te krijgen?

A Ja dat doe ik niet snel. Ik ben altijd bang dat ik wat fout doe, dus er aan zit en het niet meer terug kan krijgen.

S Ja dat kan ik me voorstellen er zijn ook zoveel opties op zo een Ipad.

A Ja en ik ben dan bang dat ik direct aan een betaling vast zit. Maar daar hoeft je niet bang voor te zijn zeggen mijn kinderen dan. En dat wordt dan wel gezegd maar daar vertrouw ik mezelf dan niet in.

S Nee uh dat kan ik me wel voorstellen. Maar u probeert het nog wel eens zelf, bijvoorbeeld die foto's erop krijgen lukt wel en de spelletjes.

A Ja dat lukt allemaal wel. Maar zoals je oma zegt dan dat ik mee kan doen aan scrabbelen (Wordfeud) en dat even moet leren. Maar dat doe ik nog niet daar moet ik dan toch wel even inkomen.

S Uhm ja de volgende vraag is of u dagelijks gebruikt maakt van de Ipad of de computer?

A Nee nee, ik ben helemaal geen Ipad mens.

S Nee hoe vaak uh dan eigenlijk?

A Uh ja als ik eenmaal het vizier er op heb kan ik het wel even doen, maar kan ook wel dagen zijn dat ik het niet gebruik. Ik kijk wel af en toe of er nog wat gemaaid is. Maar dat is dan ook net alles.

S Ja uhm en de spelletjes bijvoorbeeld doet u ook niet elke dag?

A Nee ook niet elke dag, ik ga graag lezen. En ik klungel wat en heb natuurlijk de tuin nog. Niet dat ik daar veel aan doe maar dan kom je wat tegen en trek je er vast uit. En vandaag is het me te koud, maar anders pak ik de fiets en ga ik fietsen. Ik moet in beweging blijven. Ja als je te veel zit word je zo stijf als wat en dat wil ik natuurlijk niet.

S En gebruikt u de Ipad ook dagelijks niet omdat het moeilijk is?

A Ja ook dat, en ik heb er weinig interesse in eigenlijk. Waarom weet ik niet want ik ben normaal wel nieuwsgierig, zoals de krant lezen en noem maar op.

S Dus nieuwe informatie haalt u bijvoorbeeld liever uit de krant dan zelf vogelen op internet? U gaat wel naar les en als u bijvoorbeeld geleerd krijgt hoe u daarop de krant moet lezen. Staat u er dan open voor? Of liever de krant?

A Uhm nou ik ben bang dat de letters dan te klein zijn. Gezien mijn leeftijd, ja de ogen worden ook minder natuurlijk he. Niet dat ik niet zien kan, maar je vermoeid jezelf gauw.

S Ja en dan voelt u zich misschien ook te oud om nieuwe dingen op de Ipad te leren?

A Mwah weet ik niet, maar het is vreemd misschien maar mijn interesse ligt daar gewoon niet. Nee uhm het hoeft van mij niet zo nodig.

S Nee oké dan uh is ook niks mis mee natuurlijk.

A Ik heb eigenlijk gewoon liever mondeling contact met mensen. Ja thuis zit je ook meer eenzaam alleen.

S Uhm de volgende vraag alweer. Hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook sociale contacten digitaal gaan, nou uw generatie valt nog mee maar die van mij gaat bijna alles via internet. Ik zie dat u bijvoorbeeld al mailt, maar probeert u zich ook een beetje aan te passen dat het veranderd. Van mijn leeftijd bijvoorbeeld hebben veel mensen geen vaste telefoon meer. Hoe gaat u er mee om dat het tegenwoordig zo is?

A Hoe moet ik dat zeggen, hoe ga ik er mee om. Uhm ja misschien doe ik er te weinig mee. Uhm dat ik meer activiteit daarin moet ontwikkelen. En ook meer tijd er voor gun om dat te doen. Maar ja zo ben ik niet. Ik kan wel gaan zitten om te zitten lezen. Maar om zo maar nutteloos te hangen. Ja nu zit ik ook wel, maar ben toch al bezig met oh hierna ga ik dat of dat doen. Ben dan al weer aan het denken wat ik ga doen. Zo was ik altijd.

S En het aanpassingsvermogen naar deze 'nieuwe' tijd? Hoe zit dat?

A Dat vind ik wel heel fijn, er zijn veel dingen veranderd ten goeden maar toch ook wel minder goed.

S Heeft u het idee dat u door digitale dingen het sociale contact een beetje verliest met bijvoorbeeld kleinkinderen omdat zij alles digitaal doen?

A Ja maar moet je kijken van mijn verjaardag. 50 verjaardagskaarten gekregen!

S Heeft u het idee dat u wel eens dingen mist en eenzamer wordt door dat iedereen veel digitaal doet tegenwoordig?

A Ja ik heb het idee dat ik wel eens wat mis. Ook als ze hier zijn dan zitten ze alleen maar te spelen met dat ding. En dat kan ik niet uitstaan he, ook als ze hier blijven eten dan wil ik niet dat ze het mobieltje meenemen naar het eten. Moeten ze weg leggen. Ook als ze het eten op hebben niet direct op het mobieltje moet dat of dat nog doen. En dat wil ik niet, dan moet je met elkaar bezig zijn vind ik tenminste.

S Ja dat kan ik me ook wel voorstellen.

A En vooral omdat je altijd alleen bent eigenlijk he, dan is het leuk als ze er zijn dat we dan met elkaar wat doen. Ja en als ik e-mails krijg als ik alleen zit in mijn huis. Dan vind ik dat wel leuk, dat helpt me

wel in eenzaamheid omdat je dan in contact bent met andere mensen. Zoals die foto van Jim (kleinkind) vind ik dan leuk om op te reageren.

S En heeft u dan ook het idee als u zo een mail binnen krijgt en u bent alleen dan voelt u zich?

A Ja dan hoor ik er weer helemaal bij, dat vind ik leuk ja. Dat heb ik ook met feestjes zoals laatst mijn verjaardag, dat vind ik dan heel gezellig.

S Mijn volgende vraag hebben we eigenlijk al een beetje beantwoord: Vindt u het lastig om dingen op het internet te begrijpen?

A Ja ik vind het lastig om internet te gebruiken eigenlijk. Daar moet ik meer voor doen. Ja en daar wil ik na de komende 14 dagen even mee bezig, dat we dan even met internet bezig gaan.

S Ja want u heeft wel de behoefte om informatie en dat soort dingen bij te houden?

A Ja als ik met de trein of taxi wil dan moet ik dat zelf op kunnen zoeken.

S Ja precies want er zijn ook mensen die zeggen dat die veranderingen veel te snel gaan en dan doen ze het allemaal niet.

A Nee klopt ja, soms heb je bepaalde dingen die wil je niet. Zoals financieel via mijn computer werken dat wil ik gewoon niet. En dan zegt mijn zoon, waarom doe je dat nou eigenlijk niet? En dan zeg ik dat ik er geen goed gevoel bij heb. Ik heb een AOW en pensioen en red me prima, alleen om dat op zo een apparaatje te zetten, nee dat wil ik gewoon niet. Lukt me prima zo.

S En mijn volgende vraag sluit er eigenlijk op aan, hoe gaat u er mee om als iets op het gebied van ICT niet direct lukt? Dus bijvoorbeeld u krijgt een e-mail niet goed open of de foto's er niet goed op.

Stopt u er dan direct mee of?

A Nee dan klungel ik nog wel even door. En als het helemaal niet wilt dan denk ik, dan zie ik het straks wel weer. Misschien druk ik dan wel op het goede knopje.

S Precies dus uhh dan heeft u wel dat u door wilt, en niet wegleggen en nooit meer mee bezig?

A Nee, nee tuurlijk die dagen die heb je wel eens. Maar ik probeer het dan gewoon weer opnieuw.

Nee wat dat betreft ben ik wel een echte ouderwetse doorzetter.

S Ja nou, dat is mooi om te horen dan leert u veel.

A Maar ik ben eigenlijk te bang voor ICT-voorzieningen he. Dat is het gewoon bij mij. Dat ik het fout doe of dat ik er aan blijf hangen zeg maar.

S Ja dus de wat belangrijkere dingen. Zoals bankieren of informatie zoeken?

A Nou kijk met informatie zoeken over vervoer kan niet zoveel gebeuren. Maar met bankieren ben ik wel bang dat ik de fout in ga. En dan ja dat wil ik gewoon niet. Ja ik heb alles bijna bij wijze van spreken automatisch en dan kan je dus online bankieren. Maar dat wil ik dus niet. En dan om mijn zoon iedere keer te vragen of hij dat even wilt doen, ja dat doe ik dan ook niet.

S Uh nee precies dat begrijp ik. De volgende vragen gaan over taxi-vervoer. Als u met Wmo-vervoer gaat reizen hoe gaat dat eigenlijk in zijn werk?

A Als je het hier in de omgeving doet dan bel je gewoon dat bepaalde nummer. Je hebt een pasje en dan vragen ze af welk nummer je hebt van je pasje. En dan spreken we af hoe laat. En dan komen ze tussen een kwartier te vroeg en een kwartier te laat en dan brengen ze je uh ja op de plaats waar je zijn moet. En dan als ik met de koffer moet reizen, dat lukt me allemaal niet meer. Dan vind ik het ideaal om het met zo een taxi te doen. En ik kan nog wel auto rijden. Maar mijn kinderen zeggen doet dat nou niet meer want ze zijn bang dat er door mijn leeftijd wat mis gaat. En dan wil ik dat ook niet en doe ik dat ook niet. Ja hier in de omgeving moet kunnen he. Maar ik ga niet meer de provincie uit met de auto dan ga ik bijvoorbeeld met Valys. En als ik met Valys ga dan is het eigenlijk hetzelfde verhaal. Maar dan moet je wel eerder boeken want dan kunnen ze beter inplannen omdat het verder weg is. Kijk en als ik naar Utrecht moet je hebt maar 600 kilometer per jaar, meer niet. Maar daar ben je snel door hoor. Ik ben zo 200 kilometer kwijt als ik naar Doorn moet. Het kost je maar 0,19 cent of 0,20 cent per kilometer en de trein kost ook geld. En nu word ik zo voor de deur opgehaald.

S Kunt u bijvoorbeeld nog wel met de trein?

A Oh met de trein is geen enkel probleem. Maar die koffer, ik kan wel met de tas. Maar het moet geen zware koffer zijn. Want in de trein zelf als het druk is dan kan ik ook niet met de rollator he.

S Uh nee precies. Maar u kunt wel naar het station zelf komen etcetera?

A Nou ja het is eigenlijk een beetje te ver. Maar dan zegt mijn zoon van zegt dat dan dan breng ik je toch even.

S En hoe zit dat met die 600 kilometer per jaar met Valys? Wat als u bijvoorbeeld 650 kilometer reist?

A Dan moet je voor die 50 kilometer de volle pond betalen. Tenminste uh ik het het nooit gedaan maar daar ga ik wel vanuit. En als ik met Valys ga dan mag ik ook iemand meenemen en die mag dan gratis mee. En als je dan bij elkaar blijft en uh die dag samen dingen doet. Dan kan je mooi de kosten delen.

S Ja en reist u ook wel eens met Wmo-vervoer zoals hier binnen de gemeentegrenzen?

A Uh nee binnen de gemeente niet, dan fiets ik of loop ik. Of dan komt er iemand langs die je brengt. Maar net buiten de gemeente doe ik wel hoor, maar heel weinig tot nu toe. Omdat ik altijd nog kon fietsen en auto rijden, maar dat wordt steeds minder. Want ik merk ook met fietsen dat ik een uh beetje bang word op de weg. Als de auto's en scooters zo kort langs je heen gaan.

S Heeft u wel eens communicatieproblemen met Wmo-vervoer de afgelopen jaren? U zei dat u het Wmo-vervoer opbelde?

A Ja één keer heb ik dat gehad in alle jaren. Toen waren we onderweg en toen hadden ze een hele andere plaats. Dezelfde uh naam was er ook maar die lag verder in Twente en waren ze daar naar teo gereisd. Ja die had niet opgelet dat was het enige stomme.

S Ohh en hoe gaat het met de terugweg? Bellen met de mobiel?

A Ja en als ik precies weet wanneer ik terug ga, dezelfde dag bijvoorbeeld. Nou dan ik het meteen afspreken.

S Ohh oké en als u nou denkt het is gezellig ik blijf nog een uurtje?

A Ja dat weet ik niet hoe dat gaat, dan zal je kunnen bellen denk ik. En dan kan ik zelf bellen met de mobiel dat is geen enkel probleem. En het nummer staat op het pasje en daar wordt dan om gevraagd. En zoals met de feestdagen dan moet je zoals met de Pasen het nu al aanvragen. Ja uh dan is het drukker en dan kunnen ze dat inplannen.

S Oh oké. En dan bijvoorbeeld betalen?

A Ja dat gaat automatisch dat vind ik ideaal. En dat afrekenen kan best drie of vier weken duren. De automatische betalingen doe ik allemaal zelf.

S U betaalde niet met de Ipad bijvoorbeeld maar nog bijvoorbeeld met de post?

A Ja maar ik bedoel uh als het taxivervoer geld van mij moet hebben dan gaat het automatisch van mijn rekening af. Ja gaat vanzelf hoeft ik niks voor te doen.

S Uh ja en de volgende vraag weer over het taxivervoer eigenlijk. Hoe belangrijk is het taxivervoer voor u om contacten te onderhouden? Want u zei al wel dat u nog kon fietsen en autorijden en eigenlijk zelf nog wel op plekken kan komen.

A En toch vind ik het heel belangrijk want in de avonduren dan ga ik de weg niet meer op in het donker. Ja in het dorp wel, maar niet buiten het dorp. Want als ik een verjaardag heb of iets en ik kan niet meerijden dan vraag ik het taxivervoer.

S En uh u zei ook dat u minder auto reed en meer met de taxi, dus eigenlijk naar mate u ouder wordt..

A Ja eigenlijk wel uit veiligheidsoverwegingen. Je wordt toch iets onzekerder dat is gewoon zo. Ja taxi vervoer is voor mij best belangrijk om sociale contacten te onderhouden.

S En helpt het u dan ook om eenzaamheid tegen te gaan?

A Ja tuurlijk helpt taxi vervoer tegen eenzaamheid want anders zit je thuis. En ik bezoek ook nog wel

eens een mevrouw. Die in een bejaardencentrum woont en die vindt het heerlijk als ik een keer langs kom met de taxi, kom eens gauw een keer weer zegt ze dan. Ja kijk als de taxi er niet meer is kan ik hier in de omgeving nog wel de deur uit met de fiets. Maar toen ik ziek was kon ik niks meer zonder taxi en verdere contacten heb ik de taxi ook voor nodig.

S En als laatste vraag gebruikt u ook ICT-voorzieningen van de taxi, ja u belt naar de taxi. Maar u gebruikt geen internet voor informatie over de taxi?

A Nee ik weet wel hoe het is en anders bel ik naar het taxivervoer toe en dan moeten ze mij maar vertellen wat er is. Dan heb ik een mondeling gesprek dat vind ik prettig.

S Dus u zit niet op een website te zoeken?

A Nee nee dat doe ik dan niet. Ik weet niet eens hoe dat moet.

S En had u dat wel willen leren?

A Ja dat wil ik eigenlijk wel ja. Als er iets veranderd ofzo dan kan ik het direct op internet vinden. Maar ik ben niet zo een intensieve gebruiker van mijn Ipad.

S Uh men als laatste vraag zijn er nog dingen die u wilt bespreken die wij nog niet behandeld hebben?

A Ja we hebben vanuit de ouderenbond mensen die voor de belasting zorgen. Dat is heel prettig en zij helpen je ook met internet of andere vragen die je hebt, erg belangrijk voor ouderen in Raalte omdat de KBO 1200 leden heeft. En voor dingen van de ouderenbond of veteranendagen van mijn man zal ik de taxi moeten nemen wat heel prettig is.

S Uhm ja we zijn aan het einde van het interview. Officieel moet ik even zeggen hartelijk dank voor de medewerking en u heeft mij erg geholpen in mijn onderzoek. En als u voor de rest nog vragen heeft dan kunt u mij natuurlijk altijd bellen.

A Ja nou geen probleem en als je mij nodig hebt dan bel je nog maar een keer hoor.

Interview transcript participant 5

S Uhm ik begin met de introductie. In ieder geval hartelijk dank dat u wilt meewerken in mijn onderzoek. U helpt mij ontzettend en ik ben er erg dankbaar voor.

D Oh geen probleem hoor.

S Nou uhm dan begin ik met de eerste vraag: kunt u iets over uzelf vertellen? En dan kunt u denken aan hobby's, familie en woonsituatie.

D Ja uhm zal ik maar beginnen. Ik woon, ik ben geboren in Luttenberg. Uhm ja een gezin van 13 kinderen, daar ben ik de oudste van.

S Ah kijk een behoorlijk gezin.

D Uhm ja en ik ben nu al meer dan 60 jaar weg uit Luttenberg, ja mijn ouders huis is er nog steeds. Tja wat moet ik zeggen mijn vader had een klein boerderijtje en hij was melkrijder. En wij hebben altijd gewerkt van s morgens vroeg tot s avonds laat. En uhm naar school moesten we om 8 uur driekwartier lopen naar Luttenberg en ook naar de kerk toe. En als je er niet was dan stond dat op je rapport.

S Zo dat is wel streng zeg.

D Ja haha dat was wel heftig.

S En heeft u nog familie hier in de buurt wonen? In Raalte of in Luttenberg nog?

D Ja al mijn zussen leven nog wel en mijn broers niet meer. Ja ik heb nog 1 zus in Nijverdal wonen en de rest woont eigenlijk een beetje in en rondom Raalte. Ja allemaal wel in de buurt ja.

S En heeft u uh voor de rest nog hobby's?

D Uh nou momenteel doe ik niet zo veel meer want ik heb nu wel een leeftijd dat ik niet zoveel meer hoeft te doen (89). Ja een paar uurtjes komt mijn dochter dinsdagmiddag want ik heb jaren in het ziekenhuis gelegen. Ja stofzuigen en de vloer kan ik daardoor niet maar de rest doe ik allemaal nog zelf.

S Oh kijk dat is wel prettig ja. En uh mijn volgende vraag is: kunt u iets vertellen ver uw gezondheid? En dan bedoel ik niet medicijnen ofzo maar bijvoorbeeld nog dagelijks de deur uit komen.

D Ja ik kom elke dag nog uit de deur hoor, altijd. Niet in 2013 toen heb ik een jaar in het ziekenhuis gelegen. Toen heb ik een nieuwe heup gekregen en toen was het gebeurd.

S Oeh dat is vervelend ja.

D Ja ik heb 8 maanden in het ziekenhuis gelegen en 4 maanden op de Hartkamp.

S Zo dat is wel vervelend ja. En kunt u zelf nu weer naar de supermarkt lopen of boodschappen doen?

D Ja hoor dat doe ik allemaal zelf hoor. Maar hele zware dingen zelf tillen dat doe ik natuurlijk niet. Ja soms moet je maar als het even kan dan vraag ik het liever aan de kinderen.

S Oh kijk die helpen u dan?

D Ja klopt.

S En fietst u nog of rijdt u auto?

D Nee dat doe ik niet meer.

S Dus als u de deur uit gaat dan doet u dat?

D Ja dat doe ik vooral met de rollator. Ja en hier zijn winkels allemaal wel dichtbij dus dat gaat allemaal prima ja.

S En heeft u voor de rest nog wel eens bezoeken van familie of kinderen bijvoorbeeld?

D Oh ja wel hoor. Daar mag ik echt niet over klagen. En de familie komt wel eens langs en kennissen. Ik ben een voetbalfan dus dat is ook leuk. En de kinderen komen ook vaak langs, ik heb 7 kinderen een zoon is verongelukt.

S Oh jeetje wat vervelend.

D En ik heb 2 kinderen die verderop wonen één in Lelystad en één in Lichtenvoorde. En de andere 4 die wonen hier, nou om de hoek kan ik niet zeggen maar wel dichtbij. En degene die het dichtste bij woont die woont wel echt op loopafstand dat is ideaal.

S Oh kijk ja inderdaad. En dit waren nouja een beetje introductievragen en nu wilde ik graag een aantal vragen voorleggen over het gebruik van ICT-voorzieningen als computers, mobieltje en dat soort zaken. En dan is mijn eerste vraag: gebruikt u wel eens een computer, Ipad of mobiele telefoon?

D Ja ik heb een laptop, dat is geen computer toch? Oh wacht ja een laptop is een computer ja die heb ik hier staan. En daar zit ik eigenlijk elke avond achter.

S Ah oké en wat doet u dan zoal?

D Ja vanalles en nog wat. Af en toe krijg ik een mailtje of dan verstuur ik wat of een berichtje krijgen nouja noem maar op, echt vanalles. En voor dat ik naar bed ga ga ik eerst even een paar potjes kaarten haha. En mailen doe ik bijvoorbeeld naar familie. Laatste tijd zijn er veel zieken dus dan mailen we rond van het is zo en zo en de toestand is zo. Ja een mailtje terug dat doe ik dan wel. Ik kan er niet echt alles mee.

S Dus u heeft via de computer nog wel eens contact met familie?

D Ja hoor.

S En heeft u bijvoorbeeld ook een mobiele telefoon?

D Ja daar staat hij (oude telefoon). Maar die gebruik ik heel weinig. Heb nog een tijdje in een scootmobiel gereden en toen moest ik hem van mijn kinderen meenemen. Maar nu? Tegenwoordig haast nooit meer.

S Nee dus uh als u hem meeneemt is het vooral om te bellen?

D Ja eigenlijk voor als er wat aan de hand is. Dan zeiden mijn kinderen van ma neem dat ding nou mee want je kan niemand bereiken. En zo was het ook.

S Ja uh precies. En dan even samenvattend u gebruikt de computer vooral voor mailen en spelletjes s avonds en mobieltje vooral als er wat is maar die neemt u niet altijd mee.

D Ja en het nieuws lees ik ook op de computer. Zoals wat er overdag allemaal gebeurt is he. Dan staat het er op in 10 minuten of 20 minuten ja dat is allemaal vers van de pers.

S Ja en dan kunt u uzelf ook redden met de computer?

D Ja hoor dat gaat heel goed.

S En heeft u voor de rest nog een Ipad?

D Nee die heb ik niet hoor, weet wel wat je bedoeld.

S De volgende vraag is wat u zo al op de computer doet? Nou daar hebben we het net al even over gehad. Zoals u doet spelletjes, mailt en leest bijvoorbeeld de krant.

D Nou de krant die heb ik wel apart. Ja dat vind ik zo makkelijk s morgens de krant op tafel en dan kan ik hem zo lezen.

S Ja en dat vindt u ook prettiger lezer dan op het schermpje?

D Ja vind ik wel, heb liever de hele krant. En daar komt nog bij dat ik de krant samen met de burens heb dus dan is het zo ideaal. Als ik hem uit heb dan gaat hij naar de burens.

S En uh gebruikt u de computer voor de rest ook om informatie op te zoeken? Bijvoorbeeld over vervoer of gebruikt u daarvoor de computer niet?

D Nee dan bel ik altijd. Kijk ik noem maar wat ik moet een taxi hebben van TCR dan bel ik gewoon altijd.

S Ja tegenwoordig heb je de keuze om het op verschillende manieren te doen, bellen, mailen bijvoorbeeld.

D Ja klinkt misschien heel raar maar ik bel gewoon liever altijd.

S Oh nee dat is niet raar hoor.

D Nee is gewoon een gewoonte echt een ouderwetse gewoonte haha.

S Nouja als het werkt dan werkt het. Uhh mijn volgende vraag is hoe leert u nieuwe dingen op het gebied van computers? U kunt nieuws lezen, mailen, spelletjes en hoe leert u dat eigenlijk? Leert u dat van familie of kennissen?

D Nou ik ben eerst naar een cursus gegaan. In totaal 8 lessen en die kon ik vervolgen. Maar diegene die de cursus gaf die kwam toen niet meer op dagen. Dus nouja toen ben ik gestopt. En geen vervolg meer aan gegeven. Nou dat was al wel voor mijn ziekte, dus voor 2013 heb ik die cursus gevolgd.

Denk 2012 of 2011, durf ik niet te zeggen.

S Oh oké en heeft u wel eens het idee dat u nieuwe dingen wilt leren op de computer? U kunt al best veel maar misschien extra nieuwe dingen?

D Ja wel ik zal best wel, ja best wel wat meer willen leren.

S Ja want tegenwoordig heb je ook dit soort dingen, van die kleine mobieltjes bijvoorbeeld.

D Ja dat leek mij ook wel leuk om te leren, ja mijn kinderen die hebben er ook allemaal één. En dan zie ik wel eens gesprekken bij de kleinkinderen of kinderen met leuke foto's en leuke gesprekken. Ja dat mis ik dan, ja krijg ik dan wel bij hun te zien maar dat gaat dan niet via de mail maar via de mobieltjes, dat vind ik dan wel jammer.

S En heeft u een reden om dat niet te leren?

D Ja dat weet ik niet, waar moet je naar toe? Ik zal het niet weten. En ach ik denk dan, de tijd die ik nog heb. Ik ben al bijna 90 dus uh dan denk ik: ga ik er nog aan beginnen? Mwah hoeft ook allemaal niet meer. Ik vermaak me zo ook wel hoor haha.

S Nee precies dat kan ik me ook wel voorstellen.

D Ja en het veranderd ook allemaal zo snel natuurlijk.

S Ja uhh mijn volgende vraag is of u dagelijks gebruikt maakt van de computer of mobieltje? Nou mobieltje zei u al dat u hem niet heel veel gebruikte. En de computer?

D Ja echt elke avond. En dan begin ik met de mail en op het einde van de avond ga ik kaarten. En voor het slapen gaan kijk ik nog één keer op de mail of er nog wat gekomen is. En dan gaat de computer uit.

S Ahh oké uhhm we gaan naar de volgende vraag. Gaat mooi snel zo haha! Ja en de volgende vraag is hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie en ook sociale contacten digitaal gaan? Nou we hadden het er al even over dat de kleinkinderen hier wel eens komen en foto's laten zien en dat u dan even kan meekijken. Maar als ze weg zijn ja dan ziet u het niet meer.

D Nee klopt dan zijn ze weg maar dan heb ik het al wel gezien. Ja dat vind ik dan wel leuk ja. Nee maar ik heb zelf niet zo een ding dus uh.

S En wat vindt u er van dat ze steeds meer via mobieltjes doen en foto's rondsturen. Heeft u daardoor ook wel eens het idee dat u eenzamer wordt?

D Nee helemaal niet. En ik word er soms ook wel een beetje misselijk van dat al die kinderen met die dingen in hun handen lopen. Ik zal er niks van zeggen maar ik vind het soms wel eens irritant. Ja en dan komen die kleine aapjes op de parkeerplaats uit de auto en dan hebben ze dat ding al voor hun neus. Ja ik ben dan misschien veel te ouderwets opgevoed, ja daar komt het dan van denk ik haha.

S Ja en de vraag was eigenlijk ook dat steeds meer informatie bijvoorbeeld ook digitaal gaat. Dus niet alleen kinderen voor sociale contacten. Maar ook als er wat veranderd in bijvoorbeeld het taxivervoer of bankieren of dat soort dingen.

D Nee zoals bankieren dat doe ik niet, niet met de laptop ook dat doe ik niet. Dat durf ik niet. En de laptop is ook niet zo modern meer maar daar gaat het niet om.

S En heeft u hulp?

D Ja mijn dochter ontzettend veel, die kan dat ook allemaal. Ja die helpt mij dan bijvoorbeeld met bankieren.

S Uhm oké handig en mijn volgende vraag is vindt u het lastig om dingen op het internet te begrijpen?

D Ja zoals mails kan ik wel goed volgen, maar je hebt wel eens dingen van instanties en daar staan dan van die rare woorden over energie en dat soort toestanden en dat vind ik wel eens moeilijk om dat te begrijpen. En ik laat het er dan net zo lang opstaan tot mijn dochter er bij is. Tot dat zij het leest.

S En bent u dan ook bang dat u een keer wat verkeerd aanklikt?

D Ja dat durf ik allemaal niet zo goed hoor. Maar ja als het verder niet interessant is dan denk ik ach dat moet dan maar.

S En vindt u het dan ook lastig om tempo van verandering bij te houden?

D Ja gaat natuurlijk allemaal wel steeds sneller he. Maar dat is misschien ook wel leuk ik heb ook een pasje van de taxi. Maar ook van Valys en daar kun je veel verder mee weg weet je wel? En als je dan besteld dan staat het al direct op de computer.

S Oh dat krijgt u dan op de computer binnen?

D Ja direct. En daar hoeft je geen 10 minuten op te wachten en dan staat het er al op. Tijd en uur en hoeveel kilometer je nog te goed hebt.

S Uh ja en dat krijgt u dan via een mail binnen?

D Ja dat komt dan op de computer te staan. En hoelaat en hoeveel kilometer te goed, en dan een paar weken later krijg je dan afrekening. En dat wordt gewoon van de bank afgetrokken.

S En helpt het u dan dat als u Valys belt en u krijgt direct binnen wat er allemaal geregeld is?

D Ja zeker helpt dat, ik vind het ook wel leuk. En dan kan je ook direct zien hoeveel kilometer je nog hebt, kan heel handig zijn.

S Ja precies, en hoe denkt u dan dat mensen die geen computer hebben hoe zij kunnen zien hoeveel kilometer ze nog hebben?

D Uhm ik zou het niet weten. Daar houden ze me wel altijd mee op de hoogte via de computer. Ja dat is heel ideaal hoor, ja echt.

S Ja anders zal je moeten bellen naar Valys?

D Ja dat is dan dat je naar Valys moet bellen he. Hoeveel je nog te goed hebt en waar je naar toe wilt. Ja dat helpt dan wel als je het op de computer binnen krijgt de hoeveelheid kilometers en de prijs. En de prijs staat er direct bij en dan weet je wat er over een paar weken afgehaald wordt.

S En vindt u het dan spannend dat u het besteld via de computer of gaat dat allemaal prima?

D Nee daar ben ik niet zo bang voor. Ik heb nooit ellende gehoord dus ik denk dat het goed gaat.

S En ging u al met de taxi voor dat het via de computer allemaal al bestond? Hoe ging dat toen in zijn werk?

D Ja uhm ja, eerst kregen we het niet op de computer maar dat was al heel snel hoor. En dan moest je altijd bellen. Je kan nu ook zelfs aanvragen op de computer he. En aangeven van ik wil daar en daar naar toe. En dat doe ik allemaal zelf zonder hulp. En ook wanneer je weer terug wilt of helemaal geen terugreis hoeft te hebben. Zoals naar mijn dochter in Lichtenvoorde ga ik via Valys heen en weer terug.

S En dat regelt u allemaal zelf via de computer?

D Ja klopt.

S Is het ook handiger dan vroeger via de telefoon?

D Ja eigenlijk wel maar toen wist je natuurlijk ook niet anders hoor.

S En heeft u dan ook het idee dat u wat vaker de taxi gebruikt nu het wat makkelijker geworden is?

D Ja ik gebruik heel veel de taxi. En misschien ook wel door dat ik het nu makkelijker vindt pak ik de taxi eerder.

S Uhm mijn volgende vraag is hoe gaat u er mee om als iets met ICT-voorzieningen niet direct lukt?

D Ik denk dan uhm ik wacht wel even, zal wel een keer goed komen. Maak me daar nooit zo druk om hoor haha. En anders kan ik altijd hulp halen als het lang duurt. Mijn dochter kan dan altijd nog komen als er bijvoorbeeld iets vast loopt. Zij is ontzettend technisch. Zij kent de computer van binnen en van buiten.

S En probeert u ook eerst zelf nog even wat?

D Nee dan bel ik haar direct eigenlijk. Ja ben blij dat ik er toen aan begonnen ben zodat ik nu nog een beetje mee kan komen.

S De volgende vraag is als u met Wmo-vervoer gaat reizen hoe gaat dat in zijn werk? U zei net al dat u via de computer een reis kan bestellen, hoe gaat dat precies in zijn werk?

D Ja, dan scan ik mij in en dan zeg ik zo en zo laat wil ik in Lichtenvoorde (dochter) zijn. En dan kan hij een kwartier te vroeg zijn, maar ook een kwartier te laat. Dus dat moet je altijd gokken dat is met Wmo-vervoer en Valys hetzelfde hoor. Ja ik heb ook wel eens een half uur zitten wachten hoor voordat hij kwam.

S En u zei net dat u hem in scande op de computer?

D Ja dan vraag ik hem gewoon aan he. Ik heb geen hulp nodig bij het aanvragen.

S Uhh heeft u wel eens communicatieproblemen met het Wmo-vervoer? Bijvoorbeeld de terugweg?

D Oh ja dat gebeurt wel eens een keertje dat ze te laat komen maar dat neem je op de koop toe. Het kost ook bijna niks dan denk je ook daar kan geen auto van rijden.

S En uh kunnen ze u bereiken als u buiten de deur bent?

D Ja ze weten altijd waar je naar toe bent he. Dan geef ik het nummer op van waar ik ben en als er dan wat is dan kunnen ze dat nummer bellen en kijken of ik er nog ben.

S Ja precies. En uh u zei al dat u via de computer Wmo-vervoer regelt vindt u dat een verbetering ten opzichten van met de telefoon Wmo-vervoer regelen?

D Ja je tikt dat in en dan ben je zo klaar, terwijl met bellen moet je vaak nog wel lang wachten hoor voordat je aan de beurt bent. Van de taxi is nog bezig of even geduld nog u bent de eerst wachtende. En dat kunnen ze wel 10x zeggen. Denk je jeetje schiet toch alsjeblieft op. Ja dan gaat via internet toch wel een stuk soepeler. En ik heb ook veel meer informatie tot mijn beschikking nu dan met bellen.

S Uhm en de volgende vraag sluit hier eigenlijk op aan: hoe belangrijk is het voor taxi-vervoer voor u om contacten te onderhouden?

D Ja voor mij heel belangrijk, ja.

S Ah oké dus.

D Ja want zonder taxi zou ik niet ver komen. Dan liep ik hier ergens in het dorp of in de winkelstraat ofzo maar veel verder niet.

S En gebruikt u het ook veel om naar contacten te gaan? Kennissen of familie?

D Ja tegenwoordig naar familie veel omdat we ook veel zieken hebben. Naar verjaardag, even buiten Raalte hoe en wat. En ja ook voor even een kopje koffie of thee ergens anders. En als de kilometers op zijn dan hoor ik dat wel via mijn computer. Dan krijg ik daar meteen een bericht van.

S Oja dat is wel handig inderdaad. En heeft u ook het idee dat wanneer taxivervoer weg valt, gebeurt natuurlijk niet hoor haha, dat u dan eenzamer wordt?

D Ja dat denk ik wel, ben een klepschuit haha. Maar ik ben ook wel heel graag in huis hoor, ook al klinkt dat raar. Maar ga ook graag nog weg zoals met de feestdagen. Maar dan helpen de kinderen me, dan hoef ik ook geen taxi te bestellen. Ja en met de feestdagen moet je ook wel heel vroeg bestellen anders is er gewoon geen plek meer.

S Ja dat heb ik gehoord ja, dan is het altijd heel druk. Maar het Wmo-vervoer is dus wel belangrijk voor u maar uhh zonder Wmo-vervoer zult u niet helemaal vereenzamen?

D Nou ja als het Wmo-vervoer helemaal wegvalt werd het wat anders he, dan wel denk ik. Maar als

ze een paar keer moeten afzeggen zoals met de feestdagen nee dan valt dat wel mee natuurlijk.

S Uhm en dan zijn we bij de laatste vraag, makkelijke eigenlijk haha, zijn er nog dingen die u wilt bespreken die wij nog niet behandeld hebben? En dan kunt u aan Wmo of ICT bijvoorbeeld denken.

D Nou ja ik zal het eigenlijk niet weten haha.

S Nee nou ja ik denk dat we ook al heel veel besproken hebben zo.

D Ja inderdaad ik zou het echt niet weten.

S Nou uh dan zijn wij eigenlijk bij het einde van het interview. Dan bedank ik u hartelijk voor de moeite en voor het prettige gesprek. Vond u het ook oké? Haha

D Ja hoor ik vond het leuk, geen dank en als je uh nog wat nodig hebt dan mag u mij bellen.

S Oja dat mag u natuurlijk ook als u nog wat wilt bespreken, ik zal mijn nummer achterlaten.

Interview transcript participant 6

S= Stijn m = mevrouw

S: Oké volgens mij doet hij het. Dan kunnen we beginnen. Uhm Kunt u iets over uzelf vertellen? Dat kan van alles zijn?

M: Over mijzelf?

S: Ja dan kunt u denken aan hobby's, familie, woonsituatie. Uhm wat u hier zoal rond het huis doet?

M: Ohh ik dacht over ziektes.

S: Nee nee dat bedoel ik niet. Dat mag u voor uzelf houden haha.

M: Nou ik ben 80 jaar oud en uh ja wat moet ik zeggen. Mijn grootste hobby is vooral de tuin, maar dat kan ik niet zo goed meer. Als ik in de tuin aan het werk ga dan ben ik 's avonds helemaal kapot. Maar toch doe ik het omdat ik het zo leuk vind. Ik weet dat het slecht voor me is maar ik vind het gewoon zo leuk om te doen.

S: Ah oké dus u zit nog wel vaak te tuinieren?

M: Nou tuinieren, ik kan het niet en ik mag het niet maar ik doe het soms toch haha. Maar niet heel vaak meer. Ja vroeger deed ik nog wel meer maar nu niet meer. Ik heb zere handen, ogen, voeten en benen. Vooral mijn ogen. Ik heb een donorvlies aan beide ogen en zie met beide ogen niet zo goed meer.

S: Oh ja dan wordt het ook wel lastig ja. Dat kan ik me wel voorstellen. En familie? Heeft u dat nog hier in de buurt of in Raalte?

M: Nou mijn schoonzus nog. En in Luttenberg ook nog een schoonzus, meer dan dat eigenlijk niet. Oh nou mijn nichtjes en neefjes wonen hier ook wel in Raalte. En mijn kinderen dat is natuurlijk ook familie die wonen hier ook in Raalte. En we krijgen ons achtste achterkleinkind! Ja geen normale maar een achterkleinkind haha.

S: Zo gefeliciteerd!

M: Ja de kinderen, 2 wonen in Raalte-Noord, 1 in Lemelerveld, 1 hier bij het kanaal (Raalte-Zuid).

S: Oh kijk aan dat is wel mooi in de buurt ja. Uhm mijn volgende vraag is: kunt u wat over uw gezondheid vertellen? En dan ben ik niet geïnteresseerd in uw medicijnen of iets dergelijks maar in bijvoorbeeld of u nog dagelijks de deur uit komt. Gaat u dagelijks de deur uit?

M: Met de taxi, of met de kinderen. Maar die werken allemaal. Dus als ze kunnen dan gaan de kinderen wel mee. Maar anders met de taxi, ik heb van die taxipasjes en dat gaat allemaal heel goed.

S: En gaan je nog dagelijks de deur uit? Kan je aan van alles denken hoor, eventjes boodschappen doen of dat soort dingen.

M: Nou dagelijks ik ga nog naar een masseur vaak. Dat is een soort van therapie dat wel heel prettig is voor mijn lichaam.

S: Oh kijk aan dat lukt allemaal nog wel dus. En heeft u nog wel eens bezoeken hier?

M: Oh ja, ik heb vaak bezoek van kennissen en familie. En ik heb de auto er nog staan voor als we zelf ergens heen willen. Maar ik ben bang dat mijn man zijn rijbewijs niet meer krijgt. Helaas is hij heel ziek geweest en kan hij denk ik niet meer rijden in de toekomst. Hij heeft problemen met de aorta gehad, vandaar ook dat hij bij de Hartkamp zit. Ik denk niet dat hij nog mag rijden in de toekomst.

S: Oh vervelend zeg.

M: Ja mijn man lijkt een hele kerel hoor maar hij heeft vaak op het randje gezeten de afgelopen jaren.

S: Oh ja dat is inderdaad wel vervelend, hopelijk komt het allemaal weer goed. Uhm wilde ik nu

verder met de volgende vraag over het onderwerp. En mijn eerste vraag is: gebruikt u wel eens een computer of een mobiele telefoon of iets dergelijks? Kunt u ook bijvoorbeeld denken aan een Ipad, of mobiele telefoon.

M: Ja eigenlijk helemaal niks. Ja zo een kleintje (mobieltje een oude).

S: Oh kunt u die even pakken.

M: Ja hoor ik pak hem even. (klein mobieltje, klapmobieltje)

S: Oja ik zie hem, hij doet het inderdaad. En neemt u die dan wel eens mee?

M: Ja dan neem ik hem mee hoor, maar mijn man vaker.

S: En uh bijvoorbeeld een computer?

M: Nee die gebruiken ik niet. Ik weet ook niet goed hoe dat uh allemaal werkt.

S: Oh nee begrijp ik.

M: Nee onze kinderen die regelen dat allemaal. Dat is uh wel makkelijk. Ik ben er dan zelf allemaal niet zo mee bezig.

S: Oh oké dus de kinderen die regel hier de dingen met hun mobiel bijvoorbeeld?

M: Oh ja dan zie ik de kleinkinderen en die maken dan een foto enzo van opa.

S: Haha en u heeft hier zelf niks in huis liggen qua computers ofzo?

M: Nee buiten het mobieltje en een televisie niks nee.

S: En heeft u dan een reden om het niet in huis te halen? Uhm bijvoorbeeld te moeilijk om te leren?

M: Uh ja we hebben een leeftijd mijn man wordt straks 84 en dat kan je misschien niet voorstellen maar we hebben altijd een boerderij gehad. Dus we waren altijd druk met de boerderij en de kinderen en je stond op en je ging weer aan het werk. En je ging weer naar bed, zo was dat vroeger andere dingen deden we niet. Ik zie het niet zitten. En ik bedoel maar mijn dochter had een schoonvader en hij was wethouder en had een dure computer aangeschaft. Hij heeft hem aan mijn dochter gegeven omdat hij het niet begreep.

S: Dus als ik het goed begrijp leert u niet nieuwe dingen op de computer omdat u zichzelf te oud vindt en denkt dat het uhm te lastig is om te leren?

M: Ja en daar komt nog bij, we hebben een schoonzoon en hij is accountant op universiteitsniveau. En hij is zo geleerd en hij regelt altijd alles voor ons. Ja klopt, als geleerde ouderen het al niet kunnen waarom ik dan wel, en uhm ik heb ook een schoonzoon die het voor mij regelt allemaal.

S: Oh oké dus uw schoonzoon wilt u altijd graag helpen, en uhm uw dochter ook hoorde ik net al?

M: Ja uh zeker wel. Even Patrick (schoonzoon) bellen zeggen we dan altijd. En hem kun je vragen wat je wilt en hij weet altijd wel antwoord te geven. Ook belasting en allerlei dingen je kunt het vragen, Patrick weet alles. En inderdaad mijn dochter die helpt dan ook nog wel eens.

S: Ah oké dus uw kinderen, of aanhang dan haha, regelen die dingen die digitaal moeten gebeuren.

M: Ja zeker wel, laatst nog bij de dochter gezeten. Toen zij ze: nou gaan we toch even samen Chinees halen en dan kan Patrick even boekhouding doen. En dan zitten we nog geen 45 minuten aan tafel en dan is het zo voor elkaar hoor. Ja dat gaat altijd heel snel en fijn.

S: Oh ja dat klinkt heel goed. En heeft Patrick u wel eens dingen proberen te leren op de computer? Van ik kan het wel voordoen maar misschien dat u het zelf ook kunnen?

M: Nee dat doenik echt niet. Hij heeft het wel eens gevraagd hoor maar dan zeg ik: ah Patrick je kan alles wel doen. Dat vind ik makkelijker.

S: Ja uh inderdaad. En uh lijkt het u ook lastig om dingen om de computer te leren?

M: Ja uh ik kon vroeger sowieso niet zo goed leren, en als geleerden al zoveel moeite met zo een computer hebben dan denk ik niet dat ik het makkelijk kan leren.

S: Mag ik het mobieltje eens zien? (oude smartphone). En uh neemt u hem wel eens mee?

M: Nee doen ik nooit hij ligt bij de schoorsteen. Maar ik neem een andere (klapmobieltje) wel vaak mee. Maar ik moet deze gaan gebruiken, deze is nieuwer en beter.

S: Uhm dan ben ik bij de volgende vraag: of u dagelijks gebruikt maakt van het mobieltje? Nou u zei al dat u hem niet altijd meeneemt. Is dat omdat u het te moeilijk vinden om mee te nemen?

M: Ja nou ik heb ook zo een ouderwetse kleine en die nemen ik wel mee voor als er wat gebeurt onderweg.

S: Uhm zijn we bij de volgende vraag: hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook sociale contacten digitaal gaan? Zoals de kinderen die altijd op de mobieltjes lopen te pielen.

S: Oja dat is wel handig als er wat gebeurt onderweg, bent u in ieder geval bereikbaar.

M: Ja precies.

S: En uh de volgende vraag is: hoe gaat u er mee om dat steeds meer digitale contacten ook digitaal gaan? Zoals kinderen tegenwoordig die alles met een mobieltje doen, vrienden bellen, familie enzo.

M: Ohja nee dat merk ik wel ja. Zoals als er verjaardagen kan dat vervelend zijn. Dan mis ik soms wel eens wat.

M: Ja gewoon ongezellig. Zitten ze allemaal met dat ding. Ja en die kleinetjes hebben ook allemaal zo een ding en dan mogen we wel wat zien. En dat vind ik wel mooi om even mee te kijken. Maar als ze dan de hele avond met zo een ding in de hand zitten vind ik dat wel echt ongezellig.

S: Uhm even terugkomen op de mobieltjes. Als de kinderen dan bezig zijn op hun mobieltje, vindt u het dan vervelend dat u niet begrijpt wat ze doen?

M: Oh nee, dat maakt me niet zoveel uit.

S: En als u uh, hulp nodig hebben op de computer dan is uh Patrick er had ik al gehoord, en dan gaat het allemaal goed?

M: Ja dat gaat allemaal goed hoor. Ja en de andere kinderen en kleinkinderen kunnen ook wel hepen op een mobieltje. En die helpen ons er ook wel goed mee.

S: En heeft u ook het idee dat u wat minder sociale contacten heeft doordat u digitaal niet zo meegaat met de kinderen bijvoorbeeld?

M: Nee hoor die dingen veranderen gewoon, daar kan je voorderest niet zoveel mee doen.

S: En hoe gaat u er mee om als iets op een mobieltje niet direct lukt? Denkt u dan snel van laat maar zitten of probeert u het nog wel?

M: Ja op de mobiel kan ik wel he. Maar ja die toetsjes worden te klein hoor. Maar goed ik snap hem wel. Heb bijvoorbeeld 10 in beeld staan en dan kan ik zo bellen.

S: En wie heeft u dat allemaal geleerd?

M: Ja mijn dochter heeft die knopjes er allemaal ingezet daardoor kan ik nu makkelijk mensen bereiken met mijn mobieltje. Ja die helpen ons met vanalles wel.

S: Uhm komen we nu bij de vragen over het taxi-vervoer: allereerst vraag ik me af als u met het Wmo-vervoer gaat reizen, hoe gaat dat dan precies in zijn werk?

M: Nou ik bel eerst van ik ben mevrouw en ik wil graag zo en zo laat met de taxi. En dan zeggen ze ik kom er aan mevrouw, en dan staan ze er hoor.

S: En dat doet u via de telefoon?

M: Ja.

S: En uh de terugweg bijvoorbeeld?

M: Uhm ja dat zeg ik dan van te voren. Maar als ik naar het ziekenhuis ga dan weet ik niet hoe lang ik daar ben. En dan gaan ze in het ziekenhuis voor mij bellen naar het taxibedrijf. Daar zitten dan van die dames die mij helpen. En dat is heel makkelijk.

S: Uhm ja snap ik en dat gaat ook altijd wel goed?

M: Ja prima hoor, heb nog nooit er iets mee gehad. En ik vind de taxi echt heel makkelijk..

M: Ja ik heb naar het ziekenhuis nooit problemen en ook bijvoorbeeld naar mijn vriendinnen niet.

M: Maar ik vind dat gezeur over dat ze soms een beetje laat zijn soms een beetje gezeur hoor. Zoals als een zuster van de Carinova mij moet helpen. Dan kan het zijn dat het allemaal wat langer duurt,

zo werkt het met de taxi natuurlijk ook. Komt bij dat zoveel mensen allemaal pensioen hebben. Waarom dram je dan zo bij de taxi? Kan ik me wel eens boos om maken hoor. Ja die oude lui kunnen wel doorzeuren hoor. Er zijn zelfs mensen die de deur niet open doen als ze 5 minuten te vroeg komen.

S: Oh tjonge dat is wel een beetje flauw zeg.

M: Ja dan denk ik echt je mag blij zijn dat je taxi krijgt hoor.

S: En naar sociale contacten is het ook allemaal goed geregeld?

M: Ja wat ik al zei als ik naar vriendinnen of familie gaat is de taxi altijd wel goed geregeld.

S: En uh de volgende vraag is hoe belangrijk is het voor u om contacten te onderhouden?

M: Ja ontzettend belangrijk.

S: U gebruikt hem ook vaak?

M: Ja wel hier in het dorp, maar niet ver buiten het dorp hoor. Heb last van de rug en dan vind ik zo een taxi wel zwaar over de drempels reis ik liever met zoon of dochter mee met de auto.

S: Dus als u de taxi miste dan was u wel eenzamer geweest?

M: Uh ja je kan van de kinderen niet verlangen dat ze alles voor je doen. Ze werken nu allemaal en ze hebben zelf ook weer kinderen waar ze op moeten passen. Dan is de taxi wel handig om contacten te onderhouden.

S: Ja dat snap ik, dus de taxi is wel belangrijk voor u?

M: Ja uh dan kom je nog eens ergens he haha..

S: Ja snap ik inderdaad, en uh dan ben ik alweer bij de laatste vraag. Had u nog dingen willen bespreken die we nog niet besproken hadden? Over taxi-vervoer of ICT bijvoorbeeld?

M: Oh nee ik dacht dat het ging om wat we allemaal van de Wmo hadden, zoals de traplift.

S: Oh nee haha het gaat vooral over Wmo-vervoer en ICT. En dan wil ik u graag uh hartelijk bedanken voor de medewerking, het was een erg leuk en soepel gesprek wat mij betreft.

M: Geen dank ik vond het leuk om mee te doen.

S: En uhh als er nog zaken in u opkomen of wat anders dan mag u mij natuurlijk altijd bellen.

Interview transcript participant 7

S= Stijn H = heer

S: Oké hij staat aan. Dan beginnen we. Kunt u iets over uzelf vertellen?

H: Uhm ja wat bedoel je precies?

S: Ja dan kunt u denken aan hobby's, familie, woonsituatie.

H: Uhm ja ik woon hier met mijn vrouw in Raalte al een tijdje met veel plezier. En uh ik heb veel familie hier in de buurt wonen. Veel in het dorp maar ook wel er om heen. Voor de rest uh ja weet ik niet zo goed wat ik er over moet zeggen.

H: En in Mariënheem woont er één, die komt van de boerderij af. Van Wijhe en Boerhaar komt die, van de boerderij af. En uh in dat huis in Boerhaar woont een zoon, dat is geen boer meer.

S: En uhh meneer heeft u ook nog hobby's en dingen die u dagelijks doet?

H: Ja haha moet je niet lachen. Maar slopen. Ik haal alles uit elkaar, lampen, televisies alles. Ik ben een boer geweest maar nu ik hier in het dorp woon klungel ik veel in de uh schuur. Heb kabels, leidingen uh vanalles trek ik uit elkaar. En als ik alles een beetje uit elkaar heb dan breng ik het naar de oud-ijzer boer. Mijn kinderen zeggen vaak: is opa wel goed? Haha.

S: Haha nou dat klinkt als een mooie hobby. Uhm mijn volgende vraag is: kunt u wat over uw gezondheid vertellen? En dan ben ik niet geïnteresseerd in uw medicijnen of iets dergelijks maar in bijvoorbeeld of u nog dagelijks de deur uit komt. Gaat u dagelijks de deur uit?

H: Ja ik ga nog wel vaak met de scootmobiel naar de Hartkamp toe. Daarnaast pakken we de taxi nog wel eens ergens heen en wat ik al zei ben ik nog wel vaak in het schuurtje om te slopen. Weet niet zo goed of dat echt buiten de deur is haha.

S: En hebben jullie nog wel eens bezoekjes hier?

H: Ja we hebben nog wel vaak bezoekjes hier, zoals de schoonmaakster net en nog wel vaak kinderen of kleinkinderen die langs komen. Uhm wat dat betreft hebben we niks te klagen.

H: Alleen ik kreeg mijn rijbewijs niet meer denk ik. Ik ben 84 en ik heb drie weken in coma gelegen. Ik ben een medisch wonder zei de dokter, de aorta was bijna gesprongen maar zit hier nog. Heb wel 3 maanden op de Hartkamp gezeten en ze zeiden al tegen mijn familie dat ze afscheid moesten nemen.

S: Nou u zit hier nog steeds uh dus dat is geweldig haha.

H: Ja klopt daar ben ik ook wel heel blij mee haha.

S: Oh ja dat is inderdaad wel vervelend, hopelijk komt het allemaal weer goed. Uhm wilde ik nu verder met de volgende vraag over het onderwerp. En mijn eerste vraag is: gebruiken jullie wel eens een computer of een mobiele telefoon of iets dergelijks?

H: Ja eigenlijk helemaal niks. Ja zo een kleintje (mobieltje een oude).

S: En uh als u bijvoorbeeld de deur uit gaat dan neemt u die mee?

H: Ja dan nemen we hem mee hoor.

H: Ja ik ook altijd.

S: En uh bijvoorbeeld een computer?

H: Nee die gebruiken we eigenlijk beiden niet. Ja als ik zo een ding neem blijf ik er de hele dag achter zitten.

S: Ohh dus u weet wel hoe een computer werkt?

H: Ja de kinderen kennen dat allemaal. Ik heb nooit typtes gehad ofzo. Nee dat is niks waard.

S: Oh oké dus de kinderen die regel hier de dingen met hun mobiel bijvoorbeeld?

H: Ja klopt die helpen dan wel mee met dingen en laten ook wel eens foto's zien. Dat is dan wel leuk om nog mee te krijgen.

S: Haha en jullie hebben hier zelf niks in huis liggen qua computers ofzo?

H: Nou ja vooral in de schuur om te slopen haha.

S: En heeft u dan een reden om het niet in huis te halen? Uh u ziet dat de kinderen dan wel op het mobieltje binnen komen en anderen er mee bezig. Denkt u dan niet van goh dat zal ik eigenlijk ook wel willen?

H: Ach ja...

H: Haha ja en als hij het al niet begrijp waarom twee boeren wel? De interesse is er niet meer, als je eenmaal een leeftijd hebt dan hoeft dat allemaal niet meer.

S: Dus als ik het goed begrijp leert u niet nieuwe dingen op de computer omdat u zichzelf te oud vindt?

H: Ja en daar komt nog bij, we hebben een schoonzoon en hij is accountant op universiteitsniveau. En hij is zo geleerd en hij regelt altijd alles voor ons.

S: Oh oké, dus als u iets op de computer wilt dan regelt hij het?

H: Ja uh zeker wel. En hem kun je vragen wat je wilt en hij weet altijd wel antwoord te geven. Ook belasting en allerlei dingen je kunt het vragen, Patrick weet alles.

S: Ah oké dus Patrick regelt de dingen digitaal.

H: Ja zeker wel, laatst nog bij de dochter gezeten. Toen zij ze: nou gaan we toch even samen Chinees halen en dan kan Patrick even jullie boekhouding doen. En dan zitten we nog geen 45 minuten aan tafel en dan is het zo voor elkaar hoor.

S: En heeft Patrick jullie wel eens dingen proberen te leren op de computer? Van ik kan het wel voordoen maar misschien dat jullie het zelf ook kunnen?

H: Nee dat doen we echt niet. Hij heeft het wel eens gevraagd hoor maar dan zeggen wij: ah Patrick je kan alles wel doen. Dat vinden wij makkelijker.

S: En uh lijkt het jullie ook lastig om dingen om de computer te leren?

H: Nou ik kan het helemaal niet leren. Want ik was vroeger ook niet zo geleerd hoor. Ik heb wel een mobieltje gekocht en ze hebben me het allemaal uitgelegd. Ik snapte het allemaal wel maar later ben ik alles weer vergeten. Maar mijn dochter zal hem een keer goed uit leggen zei ze een keer. Maar ik ben op dat gebied zo dom.

S: Mag ik het mobieltje eens zien? (oude smartphone). En uh nemen jullie hem wel eens mee?

H: Nee doen we nooit hij ligt bij de schoorsteen. Maar we nemen een andere (klapmobieltje) wel vaak mee. Maar we moeten deze gaan gebruiken, deze is nieuwer en beter.

S: Uhm dan ben ik bij de volgende vraag: of u dagelijks gebruikt maakt van het mobieltje? Nou jullie zeiden al dat jullie hem niet altijd meenemen. Is dat omdat jullie het te moeilijk vinden om mee te nemen?

H: Ja we hebben ook zo een ouderwetse kleine en die nemen we wel mee voor als er wat gebeurt onderweg.

H: Ja klopt die begrijpen we allebei wel.

S: Uhm zijn we bij de volgende vraag: hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook sociale contacten digitaal gaan? Zoals de kinderen die altijd op de mobieltjes lopen te pielen.

H: Oh ja tot vervelends toe. Ja zoals als er verjaardagen zijn is dat wel vervelend. Dan is het ongezellig.

H: Ja kinderen van 3 jaar zetten zo hele filmpjes aan op hun mobiel, niet meer normaal. Die kinderen zijn er soms niet meer van af te slaan, soms denk ik ook wel eens uh dat is niet goed hoor.

S: Uhm even terugkomen op de mobieltjes. Als de kinderen dan bezig zijn op hun mobieltje, vinden jullie het dan vervelend dat jullie niet begrijpen wat ze doen?

H: Oh nee, dat maakt me niet zoveel uit.

S: En als jullie uh, hulp nodig hebben op de computer dan is uh Patrick er had ik al gehoord, en dan gaat het allemaal goed?

H: Ja dat gaat allemaal goed hoor. Ja en de andere kinderen en kleinkinderen kunnen ook wel hepen op een mobieltje. En die helpen ons er ook wel goed mee.

S: En uh hebben jullie het idee dat jullie er eenzamer door worden dat jullie het digitaal wat minder mee krijgen?

H: Nee hoor, de tijd veranderd gewoon. Als mensen van vroeger opstonden dachten ze nu nou zeg. En gingen ze meteen weer om.

S: En hoe gaan jullie er mee om als iets op een mobieltje niet direct lukt? Denken jullie dan snel van laat maar zitten of proberen jullie het nog wel?

H: Oh nee dan probeer ik het wel. Maar die knopjes heb ik nog wel door, kan ook wel mensen bellen met de mobieltje dus dat gaat allemaal wel. Maar veel meer dan dat kan en doe ik er ook niet op uh eigenlijk.

S: En wie heeft u dat allemaal geleerd?

H: Ja mijn dochter heeft die knopjes er allemaal ingezet daardoor kan ik nu makkelijk mensen bereiken met mijn mobieltje. Ja die helpen ons met vanalles wel.

S: Uhm komen we nu bij de vragen over het taxi-vervoer: allereerst vraag ik me af als u met het Wmo-vervoer gaat reizen, hoe gaat dat dan precies in zijn werk?

H: Nou ik bel eerst van ik ben meneer en ik wil graag zo en zo laat met de taxi. En dan zeggen ze ik kom er aan meneer, en dan staan ze er hoor.

S: En dat doet u via de telefoon?

H: Ja.

S: En uh de terugweg bijvoorbeeld?

H: Uhm ja dat zeg ik dan van te voren. Maar als ik naar het ziekenhuis ga dan weet ik niet hoe lang ik daar ben. En dan gaan ze in het ziekenhuis voor mij bellen naar het taxibedrijf. Daar zitten dan van die dames die mij helpen. En dat is heel makkelijk.

S: Uhm ja snap ik en dat gaat ook altijd wel goed?

H: Ja prima hoor, heb nog nooit er iets mee gehad. En ik vind de taxi echt heel makkelijk.

H: Maar ik moest er eerst wel aan wennen hoor?

S: Oh waarom moest u er eerst aan wennen?

H: Nou omdat ik zelf altijd heb autogereden. En dan moet ik een half uur van te voren klaarzitten voor die taxi, dat vind ik gewoon niet fijn. En soms de terugweg moet ik lang wachten. En dan rijdt hij ook nog naar andere mensen toe dan duurt het allemaal heel lang.

H: Ja en dan zit ik er te koekeloeren en moet er een andere ook opgehaald worden dat duurt allemaal wel lang dan hoor.

S: En naar sociale contacten is het ook allemaal goed geregeld?

H: Ja hoor ik ga dan bijvoorbeeld naar mensen in Heeten en dan zeg ik dat ik om half 5 weer terug wilt. Nou dan gaat het allemaal perfect en dan staan ze er dan ook hoor.

S: En uh de volgende vraag is hoe belangrijk is het voor u om contacten te onderhouden?

H: Ja ontzettend belangrijk. Met de taxi kom ik nog wel eens de deur uit en buiten het dorp.

S: U gebruikt hem ook vaak?

H: Ja wel hier in het dorp, maar niet ver buiten het dorp hoor. Heb last van de rug en dan vind ik zo een taxi wel zwaar over de drempels reis ik liever met zoon of dochter mee met de auto.

S: Dus als u de taxi miste dan was u wel eenzamer geweest?

H: Nou ik heb mijn zonen en dochters maar die werken allemaal. En dan via de taxi kunnen we nog naar contacten toe. Daarom is de taxi voor ons ook belangrijk om nog een beetje onder de mensen

te komen.

S: En jullie uh gebruiken de scootmobiel voor de kleinere afstanden?

H: Ja klopt ik gebruik hem naar de therapie op de Hartkamp toe en mevrouw ook in het dorp. Alleen wegens onze gezondheid gaan we niet langere stukken op de scootmobiel.

S: Ja dan zijn we uh bij de laatste vraag al aanbeland, gaat mooi snel zo. Heeft u nog iets wat we nog niet besproken hebben?.

S: Oh nee haha het gaat vooral over Wmo-vervoer en ICT. En dan wil ik jullie graag uh hartelijk bedanken voor de medewerking, het was een erg leuk en soepel gesprek wat mij betreft.

H: Ja vonden wij ook, jij ook bedankt hoor.

S: En uhh als er nog zaken in u opkomen of wat anders dan mogen jullie mij natuurlijk altijd bellen.

Interview transcript participant 8

S: Uhm mijn eerste vraag is: kunt u iets over uzelf vertellen? En dan kunt u denken aan hobby's, familie of woonsituatie bijvoorbeeld.

K: Ja uh wat moet ik nou vertellen haha.

S: Haha het kan van alles zijn hoor.

K: Ik woon met plezier in Raalte. Ja uh ik ben 78 jaar, dat mag u ook best weten. Uhm mijn hobby's zijn ja ik loop er iedere dag even uit. Zodat ik ook eventjes buiten kom. En bijvoorbeeld handwerken en puzzelen, ja het hoeft allemaal niet meer zo snap je haha.

S: En uh heeft u zelf nog familie hier in Raalte wonen bijvoorbeeld?

K: Ja ik heb zelf een grote familie er wonen er hier 1, 2 en 3, in Luttenberg 2 en in Deventer 3. Ja eigenlijk wel allemaal in de omgeving ja. Ja en uh toevallig heet mijn moeder ook Te Wierik van haar meisjesnaam.

S: Ah oké leuk, is ook wel een Raaltese naam he. Maar u heeft voor de rest wel veel familie in de omgeving wonen?

K: Ja klopt, ook twee kinderen, twee dochters.

S: En uw woonsituatie u zei dat u met plezier hier woonde?

K: Ja klopt ja, 15 jaar nu al wel, mijn man is overleden in 2001 en toen had ik daar nog twee jaar gewoond. Ja en dan sinds 2003, even een sommetje, ja dan woon ik hier al 16 jaar.

S: Ja en uhm mijn volgende vraag is of u iets over uw gezondheid kan vertellen. En dan bedoel ik niet medicijnen of iets dergelijks maar bijvoorbeeld nog dagelijks de deur uit komen?

K: Ja dat doe ik wel ja.

S: En waar naar toe zoal dan?

K: Uhm ja dan loop ik er even uit, even boodschappen halen. Ja en ik loop nog wel eens een extra rondje buiten. En uh verder, ja hoe bedoelt u mijn gezondheid?

S: Ja wat we net eigenlijk al zeiden, dagelijks de deur uit komen, activiteiten of bezoeken bij kennissen soms dat soort dingen.

K: Ja bezoeken doe ik ook wel af en toe maar niet veel.

S: En uh fietsen bijvoorbeeld doet u dat nog?

K: Nee fietsen doe ik niet meer, ik heb 2 jaar geleden een zware operatie gehad. En toen heb ik het moeilijk gehad. Heb in 1 week twee zware operaties gehad. Ja ik kwam in het ziekenhuis voor mijn schouder maar toen kwam ik naar huis, had pijn aan mijn borst. En toen was alles afgelopen.

S: Oh jeetje klinkt heftig.

K: Toen ben ik naar Zwolle gegaan voor een open hart operatie en daar ben ik nu nog niet helemaal weer van hersteld. En ik denk helaas ook niet dat het allemaal weer goed komt, want tja de leeftijd he.

S: Ja dat uh snap ik. En lopen gaat nog goed?

K: Ja ik loop met een rollator ja en daarmee kan ik ook nog zelf mijn boodschappen doen.

S: Ja dus u redt uzelf nog wel prima met de rollator?

K: Ja hoor dat gaat prima.

S: Uhm oké en we hadden het ook nog over activiteiten en hobby's. Heeft u dat ook nog buiten de deur? U zei dat u hier binnen nog wel eens...

K: Oh nee niet buiten de deur meer. Nee dat is eigenlijk allemaal wel opgehouden. Ik doe voornamelijk mijn dingen hier in de kamer.

S: Uhm ja dat waren eigenlijk de algemene introducerende vragen. En nu wilde ik wat vragen over het gebruik van ICT-voorzieningen nou ICT-voorzieningen zijn dus mobiele telefoons, computers,

Ipads allemaal dat soort dingen. Nou ik zie hier al een computer staan.

K: Ja ik heb hier een computer staan hoor, en ik heb daar een mobiele telefoon (Smartphone). Ja en ik doe telebankieren bijvoorbeeld allemaal zelf.

S: Oh ja want mijn volgende vraag was gebruikt u wel eens ICT-voorzieningen?

K: Ja hoor, ik heb vanmorgen nog de computer aangehad voor een betaling.

S: Oh oké dus u bankiert ook helemaal zelf?

K: Ja doe ik zelf.

S: En wat doet u verder nog uh op de computer?

K: Uhm ja de computer ben ik niet meer zo druk mee. Ik ben nog veel meer bezig met de mobiele telefoon, WhatsApp. Haha Whatsapp ben ik zo druk mee.

S: Oh kijk aan en naar wie stuurt u allemaal berichtjes zoal dan?

K: Ja uh mijn kleindochters, kinderen, ja naar iedereen een appie ja haha.

S: Dus uh op de mobiele telefoon Whatsapped u veel. En doet u dan nog andere dingen zoals internet, informatie zoeken of de krant lezen?

K: Ja de krant lezen doe ik veel maar die heb ik hier ook gewoon 's morgens door de bus. De puzzel maak ik dan altijd uit de krant in de ochtend.

S: En uh doet u voor de rest nog veel op de mobiele telefoon?

K: Uh nee niet, berichtjes sturen en de familieapp gebruik ik veel. Ja dat is wel heel gezellig hoor.

S: Ja inderdaad, uhm als ik het goed begrepen hebt gebruikt u vooral de mobiele telefoon?

K: Ja klopt ja en dan de betalingen via de computer.

S: Oké en uh zit u ook wel eens op het internet? Bijvoorbeeld informatie op te zoeken of iets dergelijks?

K: Nee niet meer zo veel eigenlijk.

S: Maar dat kunt u wel?

K: Nou mwah sinds die operatie ben ik ook een boel kwijt hoor. Mijn geheugen kan dat niet allemaal meer onthouden. Zoals telebankieren en Whatsapp dat heb ik na de operatie ook de hele tijd gezegd, dat wil ik weer doen. Dat zou en wil ik weer doen. Maar andere dingen ben ik dan wel weer een beetje vergeten.

S: En helpen daar u nog andere mensen mee of?

K: Nee hoor, dat lukt allemaal zelf wel.

S: Zo dan bent u aardig met de tijd mee he?

K: Ja en dat wil ik ook wel zo graag houden. Zo lang mogelijk. En als ik het allemaal helemaal niet meer weet dan vraag ik het aan mijn kleindochter. Ja ik heb 4 pakketjes in de week voor eten, zodat ik niet zelf hoeft te koken. En dan moet ik dat ook leren. Dan kan je via de computer hulp vragen en een keuze maken wat je wilt. En dan moet ik dat voor elke 2 weken doen. Daar moet mijn dochter me dan wel bij helpen, zelf die bestellingen doen lukken me dan helaas niet meer. En dan doet mijn dochter het voor me en dan gaat het weer een tijdje goed.

S: Dus uh u besteld dan uw kleindochter leert u uh?

K: Ja zij heeft me dan meegeholpen.

S: Ah en Whatsapp, waar we het net al over hadden. Heeft dan ook iemand voor u dat geleerd? Heeft u dat samen geleerd?

K: Ja dat heeft mijn dochter toen opgezet. En ja dan probeer ik wat en dan lukt het uiteindelijk allemaal wel. Ja dan probeer ik het zelf een beetje uit te vogelen.

S: Ja dan probeert u het zelf een beetje uit te vogelen?

K: Ja klopt ja, maar het gaat ook wel eens mis hoor.

S: Maar ja dat heeft iedereen natuurlijk, is helemaal niet erg haha. Dus uh als ik het goed begrepen heb dan helpen uw kleinkinderen wel eens op de computer maar u redt uzelf ook wel vaak.

K: Ja klopt ja.

S: Oké uhh en maakt u ok dagelijks gebruik van de Smartphone of computer? Nou de computer wat minder zei u al, maar de mobiel?

K: Oh ja dat doe ik wel iedere dag ja.

S: En uhh dat is ook wel leuk natuurlijk, krijgt u berichtjes terug, krijgt u een beetje informatie mee van de kinderen.

K: Ja klopt en ik heb zelfs 4 achterkleinkinderen maar die zijn nog te klein om te appen haha.

S: Uhm was ik bij de volgende vraag die er eigenlijk wel op aan sluit. Hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook sociale contacten digitaal gaan? Ik zag al dat u zelf ook mee gaat met Whatsapp bijvoorbeeld. Er zijn ook veel ouderen die dat niet doen en denken ach dat is niks voor mij.

K: Ja ik doe mijn best om met de tijd mee te gaan. En alles via Whatsapp vind ik soms ook niet zo leuk hoor. Ik heb dan veel liever een gesprek. Ja een gesprek in het echt natuurlijk al helemaal, maar via de telefoon vind ik ook al veel leuker dan via Whatsapp.

S: En heeft u het idee dat u meer contact met mensen krijgt doordat steeds meer digitaal gaat?

K: Nee dat niet, dat hoeft van mij ook niet. Stuur vooral berichtjes naar de familie in de familieapp maar hoeft niet met allerlei mensen te appen.

S: En heeft u het idee dat u uhm minder eenzaam bent door de mobiel? Dat u altijd 's avonds nog een berichtje kan sturen bijvoorbeeld.

K: Ja dat heb ik wel, ik voel me minder eenzaam door de mobiel, toch fijn om 's avonds bijvoorbeeld nog een berichtje te sturen.

S: Ja en hoe lang geleden heeft u het allemaal geleerd?

K: Uhm de computer denk ik wel 12 of 13 jaar. En de telefoon ja ik kreeg een keer zo een oud ding van mijn dochter en toen ben ik er mee bezig gegaan.

S: En heeft u het idee dat u minder eenzaam bent sinds u de mobiel telefoon geleerd hebt?

K: Uhm ja eigenlijk wel, je kan aan je kleinkinderen vragen hoe het met ze gaat. En je kunt vragen hoe de sollicitatie bijvoorbeeld gegaan is. School, werk ja het is een vorm van belangstelling. Dus dat is heel prettig, alleen mijn dochter daar bel ik iedere avond mee. Ik vind bellen dan nog steeds prettiger dan appen en hou meer van een gesprek. Ja haar man is overleden en dan nemen we samen altijd kort de dag even door via de telefoon.

S: Oh tjonge, ja kan me voorstellen dat u dat u en uw dochter wel helpt. Uhm ja en mijn volgende vraag is: vindt u het lastig om dingen op het internet te begrijpen?

K: Nou uh ik heb er ook wel eens moeite mee hoor, dan lukt het me allemaal niet. Ik kan wel merken dat ik ouder word hoor. Dan denk ik hoe was het ook allemaal weer. En dan probeer ik wat en dan lukt het allemaal wel weer. Dan enk ik ohja zo was het. Ja ach uh zou iedereen wel hebben hoor.

S: Ja precies. En u zei als u dingen niet goed begreep kon u altijd terugvallen op familie?

K: Ja hoor, dan heb ik de kinderen en de kleinkinderen nog. En die helpen mij dan.

S: Ohja en uh leert u ook wel eens nog nieuwe dingen op het internet? Dat u denkt dat vind ik ook wel interessant?

K: Nee, nee eigenlijk niet.

S: Nee u kunt ook al wel veel natuurlijk. En mijn volgende vraag is hoe gaat u er mee om als iets op de computer of mobiele telefoon niet direct lukt? Uhm denkt u van dan geef ik op of gaat u door om het nog een keer te leren?

K: Nou uh dan vraag ik, mijn ene dochter werkt hier op dinsdag in Raalte. En die kan ik dan mooi even vragen van goh hoe moet dat? Uh dus dan komen we er samen uit.

S: Oh dus u geeft niet snel op.

K: Nee als ik iets persé wil weten ga ik er ook wel voor hoor. Maar ik hoeft niet alles hoor, ik ben niet zo een type die de hele dag met dat ding zit. Ja ik heb ook wel kleinkinderen en dan denk ik echt van

nou ik denk dat ze dat ding mee in bed nemen. Nee en dan zie ik van die kinderen van 7. Denk soms ook uh van ja eigenlijk is het ook niet goed hoor. Ja ik zie dan die taalfouten die er in zitten denk ik echt tjongejonge.

S: Uh ja samenvattend eigenlijk u geeft niet snel op en anders zoekt u wel hulp. Uh mijn volgende vragen gaan over het taxivervoer. Uhm als u een taxi besteld hoe gaat dat eigenlijk in zijn werk?

K: Uhm dan ga ik bellen, een afspraak maken. Dat vind ik prettig.

S: En dat probeert u niet op de computer bijvoorbeeld?

K: Nee dat doe ik niet. Ja ik weet niet als ik gebeld heb dat voelt dan toch wat fijner. Dan weet je zeker dat het overkomt.

S: Ja precies, want zoals internetbankieren dat doet u wel online . Maar taxivervoer is dan toch met bellen wat betrouwlijker?

K: Ja dat voelt dan gewoon betrouwlijker dan via internet bestellen.

S: En uh heeft u dan hulp nodig bij het bestellen?

K: Nee hoor dat doe ik allemaal zelf. En ik heb ook nooit communicatieproblemen, ja het bestellen van de taxi gaat zo eigenlijk altijd wel goed. Ja ik zeg altijd zo en zo laat wil ik hem. En dan kunnen ze een kwartier eerder komen of een kwartier later. Ja dan spreek ik ook af hoelaat. En verder gaat het precies zo.

S: En als u uh bijvoorbeeld later bent kunnen ze u dan bereiken op de mobiele telefoon?

K: Nee dat doe ik dan toch met het vast toestel. Ja dat is er zo ingeslepen.

S: Heeft u wel eens uh gehad met taxivervoer dat ze wat later waren en dan u bij de terugweg niet konden bereiken?

K: Nee nooit gehad hoor. En de nieuwe Wmo-vervoer is steeds beter hoor, gaat beter dan de oude taxi.

S: En uhh waar gaat u dan zoal heen met het taxivervoer?

K: Ja meestal familiebezoek. Echt naar sociale contacten. Maar ook af en toe naar het ziekenhuis. Maar daar ga ik ook wel vaak met de vrijwilligers naar toe.

S: Oh ja want ik had al gehoord dat het Wmo-vervoer niet blijft wachten he.

K: Nee die gaan dan weer weg, maar ja dat is eigenlijk ook niet te doen. Want soms moet je wel 2 of 3 uur in het ziekenhuis zitten, dat gaat dan niet. Ja als je weer terug moet bij het ziekenhuis kan je in zo een scanapparaat intoetsen hoe laat de taxi komt en dan kan je jezelf inchecken.

S: Oh tjonge dat is wel handig zeg. Dat is dan bij zo een paal?

K: Ja klopt ja. Dat helpt me wel op de terugweg.

S: En ziet u dan op die paal hoe laat de taxi komt?

K: Ja hoe laat ze ongeveer komen ja. Maar ik moet eerlijk zeggen dat ik dat al jaren niet meer gedaan heb, ga vaak met de vrijwilligers.

S: En uh hoe belangrijk is het Wmo-vervoer voor u om contacten te onderhouden?

K: Hoe bedoelt u?

S: Nou hoe belangrijk Wmo-vervoer voor u is m contacten te onderhouden? Nou bijvoorbeeld uh het Wmo valt weg, gebeurt niet hoor haha en ik ben natuurlijk ook niet van Wmo. Maar valt er dan iets voor u weg?

K: Ja dat zal wel lastig zijn. Want voor een normale taxi moet je heel veel meer betalen. En voor het Wmo-vervoer hoeft u niks te doen. Je hoeft niet eens geld mee te nemen, dat gaat allemaal automatisch. Ja het Wmo-vervoer is voor mij heel belangrijk om naar contacten toe te gaan.

S: En uhh heeft u ook het idee dat wanneer het Wmo-vervoer weg valt dat u dan ook eenzamer wordt?

K: Uh ja dat is lastig. Dat weet ik niet. Ik kan me wel aanpassen haha. Ja uhm als het Wmo-vervoer er niet was had ik een probleem, het is ook niet zo duur laat ik het zo zeggen.

S: En u familie woont hier wel in de buurt he?

K: Ja ik ga niet ver reizen met Wmo hoor. Ja ik gebruik Wmo ook voor afstanden binnen Raalte hoor, zoals naar mijn dochter zelfs in Raalte. Of dat mijn dochter me ophaalt en dan dat ik met de taxi weer terug kom.

S: Ja als ik het goed begrijp gebruikt u wel Whatsapp en internetbankieren maar belt liever naar TCR omdat dat vertrouwd voelt.

K: Klopt ja dat gaat goed zo.

S: Uh ja klopt, dan zijn we al bij de laatste vraag: hebben we nog dingen te bespreken die we nog niet hebben besproken?

K: Nee hoor, ik had niks meer willen bespreken ging goed zo.

S: Nou uh zijn we bij het einde van het interview, zoals ik al zei hartelijk dank voor de medewerking u heeft mij ontzettend geholpen in mijn onderzoek. Ja uhh dan zit het er al weer op haha.

K: Nou ging snel haha.

Transcript participant interview 9

S: Nou ik had me net al voorgesteld, hallo en hartelijk dank voor uw tijd en moeite. Uhm u helpt mij ontzettend in mijn onderzoek en daar ben ik natuurlijk erg blij mee. Nou dan begin ik met mijn eerste vraag. Een algemene vraag. Kunt u iets over uzelf vertellen?

H: Nou ja ik zei het net volgens mij ook al maar ben 86 jaar. Ja en uh woon hier al sinds 2003. Mijn gezondheid gaat hard achteruit maar woon hier nog wel uh met plezier. Ik heb een lang revalidatietraject gehad, ongeveer 7 maanden moeten revalideren. 2 maanden in het ziekenhuis, 2 maanden Hartkamp en 3 maanden revalidatiecentrum.

S: Zo dat is uh wel een pittig traject. Uhm en heeft u nog familie hier in Raalte of in de buurt wonen?

H: Ja wel in de omgeving hoor. Heb nog wel familie hier in Raalte en ook wel in de omstreken wonen, gelukkig.

S: Oh oké dat is wel dichtbij inderdaad. Dat is wel prettig.

H: Ja zo een 40 kilometer rondom Zwolle woonde die van mij.

S: Ahh oké en heeft u nog hobby's? Dat u overdag wat onderneemt?

H: Nou nu op het moment niet maar toch wel bezigheid heb je wel. Ja ik heb in de horeca gewerkt dus wanneer ik moest werken was een ander vrij. Daardoor niet echt gezamenlijk hobby's met anderen. Ja je moet echt vechten voor de bierkraan. Er zijn leukere banen, door de onregelmatige dienst waardoor ik niet veel hobby's heb. Ja momenteel heb je zoveel uren werk je en zoveel uren ben je vrij, dat had je toen niet. Nu heb je mensen die 10 uurtjes werken en de rest vrij, dat was toen niet. .

S: Nee andere tijden dan wel he. En uh komt u nog wel eens dagelijkse de deur uit?

H: Ja ik kom wat vaker de deur nog uit. Dan ga ik een rondje lopen, allemaal niet meer zo snel haha. Maar dat mag ook wel op mijn leeftijd toch?

S: Ja nou vind ik wel haha en nou ja dat klinkt toch wel gezond. En heeft u nog wel eens bezoeken hier? Kinderen of kleinkinderen bijvoorbeeld?

H: Ja klopt nog wel vaak bezoek van de kinderen. De kinderen dichterbij komen wat vaker en de kinderen uh bijvoorbeeld uit Velp en Lochem komen wat minder vaak. Maar dat is ook wel logisch, dat is gewoon een stuk langer reizen.

S: En uhm nu wilde ik graag een aantal vragen stellen over ICT-voorzieningen. En mijn eerste vraag is: gebruikt u wel eens een mobiel, telefoon of Ipad?

H: Ik was er toen mee begonnen en gestopt. En probeer het nog wel op te pakken anders kom je haast niet mee. Heb wel een telefoon liggen en een computer maar geen Ipad ofzo. Want ja je moet er tijd voor hebben en er verder uit leg voor hebben hoe het allemaal werkt.

S: Maar u heeft wel een computer, mag ik hem zien?

H: Ja hoor je mag hem wel zien loop maar mee.

S: Oja ik zie hem. En wat doet u er zo al op?

H: Ja op het moment gebruik ik de laptop altijd om teksten over te typen. Daarmee kan ik mijn geheugen trainen. Door teksten over te typen hoop ik mijn korte termijn geheugen een beetje te trainen, dan kijk ik goed wat de bedoeling is.

S: Ohh oké wat handig. Had ik nog niet eerder gezien.

H: Ja hiermee kan ik zien dat ik de letters overtyp en ook echt goed getikt heb.

S: Dus u doet het tegen geheugenverlies?

H: Uh ja klopt ja kijk ik kan het wel voor doen. Ik denk dan ik begrijp het allemaal maar dan is dat op papier en dat is best moeilijk om er op te krijgen.

S: Ohja gaat goed zo zie ik. En inderdaad kan lastig zijn. Ik zie ook dat u daar een mobiele telefoon heeft liggen?

H: Ja klopt die ligt daar. (Oud mobieltje)

S: En wat uh doet u daar zoal op?

H: Niet veel dingen, eigenlijk alleen bellen. Maar meer dan dat kan je daar ook haast niet op.

S: Ah en dat gaat allemaal goed?

H: Ja ik neem hem mee en ik kan er ook wel mee bellen dat lukt allemaal wel. Ja meeste nummers staan er in opgeslagen dat is dan ook wel zo handig.

S: En dan is mijn volgende vraag: hoe heeft u dat allemaal geleerd? Bijvoorbeeld die tekst over te typen? Of met de mobiel te bellen?

H: Pfoe ik zou het niet weten. Ja ik denk dat ik het meeste van familie geleerd. En ja de computer heb ik al bijna 13 jaar via de computerles gehad. En ik heb nu nog computerles. Maar ja vandaag leer ik het en morgen ben ik het weer vergeten.

S: Tjonge dat is wel vervelend dan ja. Maakt u dagelijks gebruik van de computer of mobiele telefoon?

H: Nou mobiele telefoon wel vaak mee maar gebruik ik dan niet altijd, ja computer wat vaker denk ik.

S: Ja, dat typen op de computer eens in de zoveel dagen?

H: Ja soms vanavond er al weer achter, en soms over een paar dagen weer. Dat verschilt een beetje.

S: En uhm mijn volgende vraag gaat hier eigenlijk ook over. Hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook contacten digitaal gaan? Steeds meer gaat via de mobiele telefoontjes.

H: Ja ik maak dus weinig gebruik van de mobiele telefoon en moderne dingen. Alleen voor als er wat is.

S: Heeft u dan het idee dat u wel eens wat missen? Kinderen die vanalles naar elkaar sturen.

H: Ja dat wel eens. Je mist het wel soms. Maar soms is het ook zo dom geouwehoer haha, dan denk ik: moet ik dat nou allemaal naar elkaar typen? Dan denk ik tja dat hoeft ik helemaal niet. Kijk zoals ik kom vanavond niet thuis of later eten dat is handig. Maar je moet Stefan nog even bellen want die slaapt nog, ja dat vind ik dan dom gezwets, van ohh tante Miep is nog jarig, dat hoeft ik allemaal niet te zien.

S: Dus uh u heeft niet het idee dat u eenzamer wordt zonder al die digitale dingen?

H: Wat ik net al zei soms mis je wel eens dingen. Maar ook vaak wordt er zoveel onzin op verteld dat ik dan niet echt sociale contacten mis of eenzamer wordt zonder al die berichtjes haha.

S: En vindt u het dan wel lastig om te begrijpen wat u dan wel eens ziet of waar u wat van mee krijgt?

H: Nee dat gaat echt niet makkelijk. Je moet het echt voor je hebben en met het hele spul bezig zijn anders vergeet je alles weer. Dan krijg je er gewoon geen duidelijk antwoord uit. Dat is gewoon lastig.

S: Ja dat kan ik begrijpen. Heeft u dan ook het idee als iets niet direct lukt dat u er dan wel klaar mee bent.

H: Ja meestal wel en anders kan ik altijd nog om hulp vragen van kinderen.

S: Oja dat is wel handig inderdaad.

H: Ja één keer in de week komt nog iemand bij mij langs die helpt op de computer. Dus dat is wel handig. En dan moet ik echt weten wat moet ik allemaal doen.

S: En uh op de computer typt u alleen nog maar?

H: Ja op het moment eigenlijk alleen nog typen.

S: En uhh de volgende vragen gaan over het taxivervoer. Uhh als u met de taxi gaat reizen hoe gaat het in zijn werk?.

H: Ja dan bel je de taxi op en dan ga je weer.

S: Oja dat klinkt wel makkelijk en uh dat gaat mooi?

H: Ja hoor heb voor zowel de lange als korte afstanden een pasje waarmee ik kan reizen. Dat gaat me altijd wel goed af eigenlijk. Ik vind het wel een fijne manier om uh te reizen.

S: En hoe belangrijk is het voor u om een taxi te hebben, voor het onderhouden van contacten?

H: Nee als ik geen taxi vervoer had dan kwamen de deur gewoon niet meer uit. Nou ja behalve stukjes wandelen dan.

S: Heeft u dan ook het idee dat u eenzamer wordt als er geen taxivervoer meer is? Gebeurt niet hoor haha ik noem maar zo wat.

H: Nou ja je wordt wel wat ouder dus uh taxi is wel belangrijk om contacten te onderhouden. Ik denk als er uh lang geen taxi is dat we dan ook wel eenzamer worden. Nou in ieder geval minder makkelijk de deur uit kon.

S: Dat begrijp ik inderdaad. Zijn we alweer bij de laatste vraag aanbeland: Had u nog wel dingen die u wilt bespreken over bijvoorbeeld het taxivervoer of ICT-voorzieningen?

H: Nou ik ben best tevreden en je moet goed weten of je de verdere of die van dichtbij hebt, taxivervoer gaat prima. Kijk met de trein of bus is het gewoon heel moeilijk. Moet je eerst met de bus naar Deventer en dan overstappen. En al die informatieborden, dan is de taxi toch wel een stuk makkelijker. Heb je minder gegevens nodig.

S: Uhh ja snap ik en met Wmo-vervoer lukt het met bellen.

H: Ja met Wmo-vervoer kan je bellen voor informatie en taxi bespreken. Met het openbaar vervoer heb je veel meer informatie en lastige punten waardoor taxi echt veel makkelijker om te regelen is dan openbaar vervoer voor mij.

S: Ja snap ik, nou in ieder geval bedankt voor het interview ik zet zo de recorder weer uit.

H: Ja geen dank hoor, als je nog iets moet weten hoor ik het wel haha.

Transcript participant interview 10

S: Nou dan begin ik maar met het interview. Ik had uhm de voorstelronde al gedaan maar ik wilde u nogmaals vertellen dat ik heel blij bent dat u mee doet in mijn onderzoek haha. Zonder mensen die mee wilde doen werd het heel lastig. Dan begin ik met een eerste introducerende vraag. Kunt u iets over uzelf vertellen?

M: Uhm ja kort voorgesteld had ik net al natuurlijk haha. Mijn woonsituatie is dat ik eerst een eigen woning had en nu al een tijdje hier in het centrum van Raalte woon. Ik kom ook uit Raalte en heb hier ook nog wel familie wonen.

S: Oh kijk aan dat is gezellig. Uhm en bedoelt u dat u nog familie hier in Raalte of in de buurt hebt wonen? Heeten of Heino ofzoiets.

M: Uh ja die van mijn kant wonen allemaal in de buurt. Verste weg is denk ik Zwolle. Maar mijn zoon, die je ook via de telefoon gesproken had haha, ja die woont hier mooi in de buurt.

S: Oh nou kijk aan mooi wat familie in de buurt wonen dus.

S: En uh heeft u voor de rest nog hobby's dat u nog wel eens de deur uit komt of juist hier veel thuis doet?

M: Ja ik heb altijd in de zorg gewerkt en doe nu ook niet zoveel meer. Meestal ben ik binnenshuis bezig en buitenshuis doe ik niet zoveel meer.

S: Dus u heeft nog vooral hobby's binnenshuis?

M: Ja ik ben reuze actief geweest in de verpleegkunde, maar ja nu doe ik niet veel meer. Maar ja ben ook 84, mag het dan ook een keer haha.

S: Haha ja ik begrijp hem hoor. En uh komt u nog wel eens dagelijkse de deur uit?

M: Nou ik heb 1 december een hartaanval gehad dus ik kom op het moment niet veel buiten. Ja je hoort het soms ook wel aan mijn ademhaling.

S: Oh dat klinkt heftig, ik snap dat u daardoor wat voorzichtig aan doet inderdaad. En heeft u nog wel eens bezoeken hier? Zag net al de schoonmaakster langs komen haha.

M: Ja dus uh nou maar de kinderen komen geregeld. Dus dat is wel gezellig. Maar de kinderen komen nog wel eens maar de familie wordt wel steeds kleiner, we hebben 3 kinderen dus die komen nog wel eens langs.

S: Nu zal ik een aantal vragen stellen over ICT-voorzieningen, u kunt hierbij aan denken aan bijvoorbeeld mobieltjes of een computer, gebruikt u wel eens één van deze dingen?

M: Nou nee. Ik gebruik alleen maar de vaste telefoon.

S: Oh kijk aan en daar belt u mee naar kinderen ofzoiets?

M: Ja klopt, die gebruik ik daarvoor en nou ook bijvoorbeeld de taxi te regelen.

S: Oh ja gaat goed zo zie ik. En inderdaad kan lastig zijn. Ik zie ook dat u daar een mobiele telefoon hebben liggen?

M: Ja klopt die is van mij.

S: En wat u doet u daar zoal op?

M: Niet veel dingen, zuiver voor de telefoon. Kijk ik moet hem vaak van de kinderen meenemen zodat ik bereikbaar ben wanneer er wat gebeurt. Dat kan dan wel handig zijn maar gelukkig heb ik dat nog nooit hoeven te doen.

S: Ah kijk aan en dan neemt u de telefoon mee naar buiten?

M: Ja wel op momenten maar ook momenten dat ik er niet aan denk. Ja ik neem hem mee en ik kan er ook wel mee bellen dat lukt allemaal wel.

M: Ja en meeste nummers staan er in voorgeprogrammeerd.

M: Want ja ik weet al die nummers niet zo hoor. Daardoor is het belangrijk dat alle nummers

voorgeprogrammeerd zijn, ik moet zeggen dat ik echt niet alle nummers nog uit mijn hoofd weet.

S: Tja nou dat snap ik wel hoor, ik heb ook niet zo alle nummers van mijn vrienden paraat haha En uh. maakt u dagelijks gebruik van de computer of mobiele telefoon?

M: Mwah als ik thuis ben gebruik ik de normale telefoon en de mobiel voor als ik ga wandelen bijvoorbeeld. Ja thuis bellen met de vaste telefoon vind ik toch fijner.

S: En uhm mijn volgende vraag gaat hier eigenlijk ook over. Hoe gaat u er mee om dat steeds meer informatie maar ook contacten digitaal gaan? Steeds meer gaat via de mobiele telefoontjes

M: Ja ik maak dus weinig gebruik van de mobiele telefoon en moderne dingen. Alleen voor als er wat is. Dus eigenlijk uh doen ik niet zoveel met digitale dingen, mijn man heeft bijvoorbeeld nog computerles gehad maar ikzelf heb niks van dat alles gedaan.

S: En doordat u dan niet zoveel op de computer doet. Heeft u dan het idee dat u dan soms dingen mist? Zoals berichtjes van kinderen ofzoiets?

M: Nou je ziet soms nog wel eens wat voorbij komen op die uh schermpjes als ze hier zijn. Dat is dan wel leuk om mee te krijgen. Maar ik mis het nou niet echt als ze bijvoorbeeld de deur uit zijn.

S: Dus uh u heeft niet het idee dat u eenzamer wordt zonder al die digitale dingen?

M: Nee ik ben er niet op geoefend. En dan van goh Ben heeft nog gebeld enzo ja daar heb je allemaal niks aan. Gewoon bellen vind ik de beste oplossing. Ik kan ook wel zeggen ja ik wil graag lezen, maar als niemand me schrijft dan kan ik ook niet lezen.

S: En uh vindt u het lastig om iets op de computer of mobiel te begrijpen?

M: Ja dat vind ik wel lastig. Ik vergeet gewoon snel weer wat en dan ben ik het weer kwijt. Soms legt iemand wat uit en dan voor dat ze de deur uit zijn ben ik het al weer kwijt.

S: En uhh hoe gaat u er mee om als iets op de computer of mobiel niet direct lukt?

M: Nou ja, soms dan uh nouja meestal is de oorzaak vraag de hulp dan. En dan zeg ik gewoon nou Herman of Piet kan je nog even langskomen? Ik snap iets niet.

S: Ja dus dan vraagt u even hulp?

M: Ja dat gaat dan uh altijd wel goed hoor.

S: Nou mooi in ieder geval dat u dan hulp krijgt.

M: Ja samen moet je het toch doen he.

S: Nou zijn we bij de volgende vragen aanbeland, die gaan over het taxivervoer, als u met de taxi gaat hoe gaat dat precies in zijn werk?

M: Nou eerst de taxi bellen haha. En eerst even kijken de datum en tijd dat je wilt gaan reizen natuurlijk.

S: En uh die communicatie gaat goed?

M: Ja hoor gaat goed. Moet je goed weten waar je naar toe moet. Moet ik de regiotaxi voor kortbij hebben of de Valys voor de verdere afstanden. Ja binnen een grens van 25 km heb ik dan Wmo-vervoer taxi en verderop Valys. Die hebben allebei een los nummer dus dat moet je dan even bellen.

S: En ja uh dat gaat allemaal wel goed nu?

H: Ja hoor gaat goed.

S: En hoe belangrijk is het voor u om een taxi te hebben, voor het onderhouden van contacten?

M: Ja je moet een lijstje hebben. En bellen.

M: Nee als we geen taxi vervoer hadden kwamen de deur gewoon niet meer uit.

S: Heeft u dan ook het idee dat u eenzamer wordt als er geen taxivervoer meer is? Gebeurt niet hoor haha ik noem maar zo wat.

M: Nou ja je wordt ouder he. Je merkt dan waarschijnlijk dat je eenzamer wordt. De taxi helpt me wel echt om de deur uit te gaan en contacten op te zoeken.

S: Zijn we bij de laatste vraag: zijn er nog uh dingen die u wilt bespreken die we nog niet behandeld hebben?

M: Nou wat moet je nog meer weten? Haha.

S: Uhh ja dat mag je zelf invullen haha, had u nog iets willen zeggen over ICT-voorzieningen of taxivervoer bijvoorbeeld?

M: Nee ik zal het niet zo weten, volgens mij hebben we alles al besproken.

S: Ja dat dacht ik ook hoor. Nou in ieder geval bedankt voor het interview ik zet zo de recorder weer uit.

M: Ja geen dank hoor, als je nog iets moet weten hoor ik het wel haha.