

**Dr. C.M. Fokkema** is als senioronderzoeker werkzaam bij het Nederlands Interdisciplinair Demografische Instituut (NIDI) in Den Haag. Haar aandacht richt zich vooral op verouderingsvraagstukken. Een van de onderzoeken onder haar leiding is een vergelijkend effectonderzoek naar interventies ter voorkoming en vermindering van eenzaamheid onder ouderen. E-mail: fokkema@nidi.nl.

**Drs. A.R. van Tongeren** studeerde aan de Universiteit Nijenrode en de Erasmus Universiteit en is zelfstandig gevestigd organisatieadviseur en freelance projectleider. Als vrijwilliger is hij medeoprichter, algemeen coördinator en secretaris/penningmeester van SeniorWeb Eindhoven, medeoprichter en secretaris/penningmeester van 'Mel@nion – Eindhoven samenwerkingsplatform non-profit organisaties voor internet', voorzitter regio-overleg SeniorWeb Zuidoost-Brabant en lid adviesraad vereniging SeniorWeb (Nederland). Hij was initiatiefnemer en projectleider van het proefproject 'Esc@pe...als je wereld kleiner wordt'. E-mail: lex@seniorweb.nl.

Binnengekomen 17 oktober 2005

Geaccepteerd 23 november 2005

TINEKE FOKKEMA EN  
LEX VAN TONGEREN

## HOW TO ESC@PE LONELINESS?

Kwalitatieve evaluatie van een experiment om met ICT uit eenzaamheid te geraken

### AANLEIDING

De pc en andere ICT-hulpmiddelen hebben in een rap tempo een prominente plaats in onze samenleving ingenomen (De Haan, 2004; Huysmans et al., 2004). Het percentage Nederlanders dat in het bezit is van een pc, is toegenomen van 18 in 1985 via 70 in 2000 naar 81 begin 2004. Het percentage Nederlanders dat thuis over een internetverbinding beschikt, is gestegen van 3 in 1995 via 21 in 1998 naar 74 in 2004, en wordt vooral gebruikt om te surfen en te e-mailen. Begin 2004 had 56% van de Nederlandse bevolking een eigen e-mailadres.

Niet alle groeperingen in de Nederlandse bevolking maken evenredig gebruik van de ICT-mogelijkheden. Naast alleenstaande vrouwen, mensen met een lage opleiding, mensen met een laag inkomen en werklozen, zijn het de ouderen die een digitale achterstand hebben (De Haan, 2004; Van Dijk et al., 2000). In 2003 had 42% van de 65-74 jarigen thuis een pc en 31% toegang tot internet; van de 75-plussers was slechts 14% *online*. Desinteresse in de digitale wereld is niet de enige reden waarom ouderen minder dan jongeren gebruikmaken van pc en internet. Andere factoren zijn: knoppenangst en netvrees, tekortschietende digitale vaardigheden, financiële beperkingen

en fysieke, sensorische en cognitieve beperkingen (De Haan, 2001; Steyaert, 2000).

Paradoxaal zijn het vooral ouderen die baat kunnen hebben bij de snelle ICT-ontwikkelingen (Campbell et al., 1999; Van der Leeuw, 2004; Van Dijk, 2002).

Ouder worden betekent immers nog steeds een achteruitgang in de gezondheid, een toename van zorgbehoefte en vermindering van zelfredzaamheid, en een verkleining van het sociale netwerk. Telewinkelen en domotica zijn moderne ICT-producten om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van mensen met een toenemende zorgvraag te vergroten. Verder biedt internet ruimer en gemakkelijker toegang tot informatie, bijvoorbeeld over hun eigen fysieke gebreken, uit veel verschillende bronnen. Daarnaast kunnen ouderen door internet hun contact met familie en vrienden intensiveren en nieuwe contacten opdoen, los van tijd en plaats.

Om deze redenen worden de laatste jaren vele inspanningen geleverd om meer ouderen op de digitale snelweg te krijgen. In nagenoeg alle gemeenten zijn er lokale initiatieven om ouderen de kunst van het computeren en internetten bij te brengen. Zo kunnen thuiswonende ouderen cursussen volgen in buurthuizen, regionale opleidingscentra, stichtingen welzijn ouderen en internetcafés (Steyaert & Linders, 2004).

Om ook ouderen in woonzorgcentra de gelegenheid te bieden zich digitaal te bekwamen, komen verder steeds meer speciale in pandige intercafés van de grond (Duimel & Klumper, 2004; Klumper, 2000). In dit rijtje mag SeniorWeb niet onvermeld blijven. SeniorWeb is een laagdrempelige non-profitorganisatie, opgericht in 1996, met als missie om iedereen die niet met de computer is grootgebracht de vele mogelijkheden van internet te laten ervaren met als achterliggende doelstelling de maatschappelijke participatie van deze doelgroep te vergroten (zie [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)). Dit gebeurt via een landelijke website met de SeniorWebWijzer (waarop links te vinden zijn die voor de 50-plusser zinvol kunnen zijn), *website topics* (waar onder Computer en Internet, Vrije Tijd en Gezond Leven), 50plusnet en toegang tot mailgroepen voor leden. Daarnaast biedt SeniorWeb lokaal groepscursussen aan voor mensen die niet met computers zijn opgegroeid. Per ultimo 2004 telt SeniorWeb 300 leercentra en 1500 vrijwilligers. Ongeveer 45.000 senioren volgen daar per jaar een of meer cursussen. Niet alle ouderen worden echter met dit aanbod bereikt. Dit geldt bijvoorbeeld voor thuiswonende ouderen die vanwege chronische ziekte of handicap aan huis zijn gebonden. Omdat deze groep minder mogelijkheden heeft tot maatschappelijke participatie ontstond bij de Eindhovense afdeling van SeniorWeb (Stichting SeniorWeb Eindhoven) de gedachte om voor deze specifieke doelgroep een kleinschalig experimenteel internet-aan-huis-project op te zetten, getiteld 'Esc@pe...als je wereld kleiner wordt' (in het vervolg: Esc@pe). Hiervoor werd een samenwerking opgezet met de plaatselijke afdelingen van het Nederlandse Rode Kruis en de nationale vereniging De Zonnebloem, enkele diensten van de gemeente Eindhoven en de welzijnsorganisatie Loket W.

### EXPERIMENT ESC@PE

Vijftien Eindhovense ouderen kregen thuis een pc met toebehoren (waaronder een internetverbinding via een vaste kabel aansluiting, monitor, speakers en een printer) kosteloos voor drie jaar (september 2001-september 2004) in bruikleen. Werving van de deelnemers verliep via de bezoeker-vrijwilligers van het Rode Kruis en De Zonnebloem. Zij konden ouderen voordragen

die voldeden aan de volgende selectiecriteria: (1) alleenwonend; (2) weinig mogelijkheden om naar buiten te gaan en langs die weg contact met anderen te hebben; (3) bezoek krijgen van een van de betrokken instanties; (4) nog geen gebruikmaken van pc en internet, maar daar niet negatief tegenover staan; (5) in staat zijn een standaard-pc te bedienen; (6) in voldoende mate kunnen zien en horen; en (7) bereid zijn aan het onderzoek deel te nemen.

Bij de start van het project kregen de deelnemers vijf lessen van twee uur aan huis door ervaren docenten, vrijwilligers van SeniorWeb Eindhoven. In deze lessen werden de deelnemers geleerd hoe zij kunnen e-mailen en internetten. Verdere begeleiding en ondersteuning waren in handen van de vaste bezoeker-vrijwilliger, de persoon van het Rode Kruis of De Zonnebloem die ook vóór de start van het proefproject de deelnemer eens in de twee à drie weken thuis bezocht. Voor de vaste bezoeker-vrijwilligers die zelf geen of weinig ervaring met computers hadden, werd door SeniorWeb Eindhoven een speciale cursus georganiseerd. De bezoeker-vrijwilligers konden bij problemen altijd terugvallen op de vrijwilligers van SeniorWeb. Daarnaast konden de deelnemers, die ook een gratis lidmaatschap van vereniging SeniorWeb kregen, kosteloos een beroep doen op de PCHulp en PCHulp aan Huis van die vereniging. Later werd speciaal voor dit project lokaal het POTS (Periodiek en Trouble Shooting)-team in het leven geroepen. Het contact met dit team verliep om onderzoekstechnische redenen via de bezoeker-vrijwilliger.

De uitdagende centrale vraag van dit experimentele project luidde: in hoeverre zou moderne computertechnologie een bijdrage kunnen leveren aan de bevordering van maatschappelijke participatie c.q. de bestrijding van eenzaamheidsgevoelens bij deze zeer specifieke doelgroep? Mensen die door chronische ziekte of handicap aan huis zijn gebonden, verkeren doorgaans in een maatschappelijk isolement. Gebruik van e-mail en internet biedt hen weer een kans om aan de maatschappij deel te nemen, zo was de verwachting. Los van tijd en plaats kunnen immers nieuwe contacten worden aangegaan en bestaande relaties worden geïntensiveerd<sup>1</sup>. Verder werd verwacht dat het project zou leiden tot een intensiever contact met de eigen bezoeker-vrijwilliger.

Om het beoogde eenzaamheidseffect vast te stellen werd het project vergezeld van een effectmeting: vlak voor de start (voormeting), ongeveer twee jaar daarna en direct na afloop van het project (nametingen) zijn de eenzaamheidsgevoelens van de deelnemers gemeten en deze gegevens zijn vergeleken met een controlegroep. In een eerder artikel in *Sociale Interventie* (Fokkema & Steyeart, 2005) zijn de aanpak en uitkomsten van het kwantitatieve effectonderzoek uitgebreid aan bod gekomen. Te zien viel dat het eenzaamheidseffect van het project over het algemeen positief is: vergeleken met de controlegroep hebben de deelnemers na afloop van het project significant minder last van eenzaamheidsgevoelens.

Deze effectuitkomsten zijn veelbelovend en een aansporing om het experimentele project om te zetten in een breder programma. Echter, met het kwantitatieve effectonderzoek is geen inzicht verkregen in andere zaken die relevant zijn bij het overnemen en navolgen van dit project. Hoe tevreden waren de deelnemers en hun bezoekerwilligers over de interventie? Waren zij uitsluitend positief gestemd of waren er ook minpunten, en dus verbeterpunten, te melden? Onder welke omstandigheden was de interventie al dan niet werkzaam? En zeker niet op de laatste plaats, was het uitsluitend de verbetering van sociale contacten die leidde tot minder eenzaamheidsgevoelens of beschikte de interventie nog over andere, eenzaamheidsreducerende elementen? Om antwoord te krijgen op deze vragen is de effectmeting gevolgd door een kwalitatief onderzoek. Na beëindiging van het project zijn de deelnemers en hun vaste bezoekerwilligers gevraagd een evaluatievragenlijst<sup>2</sup> in te vullen. Alle deelnemers en bezoekerwilligers (N=12)<sup>3</sup> waren daartoe bereid. Daarnaast zijn diepte-interviews gehouden met vier deelnemers, twee projectuitvoerders en de projectleider<sup>4</sup>.

In dit artikel zal uitgebreider worden stilgestaan bij de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoeksgedeelte. Aan bod komen achtereenvolgens de ervaren positieve effecten van de deelnemers en bezoekerwilligers, zaken die minder succesvol zijn verlopen en de doorstart van het project. Om uit deze bevindingen de eenzaamheidsreducerende mechanismen van de interventie te begrijpen zal de bespreking van de kwalitatieve onderzoeksuitkomsten worden voorafgegaan door een theorieparagraaf over eenzaamheid en de

verschillende mogelijkheden van verwerking ervan. Het artikel zal worden afgerond met een korte nabeschuiving en enkele aanbevelingen die van belang kunnen zijn voor andere organisaties om dit soort initiatieven voort te zetten.

## EENZAAMHEID EN EENZAAMHEIDSVERWERKING

### Definitie

Het begrip eenzaamheid is in dit onderzoek als volgt gedefinieerd: eenzaamheid is een als negatief ervaren verschil tussen de relaties zoals men die heeft en de relaties zoals men zich die wenst. Hierbij gaat het niet zozeer om een ontbreken aan het aantal relaties, als wel om een gemis aan kwaliteit van die relaties. Zo kunnen eenzaamheidsgevoelens ontstaan wanneer de bestaande relaties onvoldoende inhoud hebben of in deze relaties samen toch 'iets' wordt gemist. Een bekend voorbeeld is het gemis aan een intieme levenspartner met wie lief en leed kan worden gedeeld. De gewenste relaties worden ook wel aangeduid als de persoonlijke standaards ten aanzien van relaties. Een schematische weergave van de voorgaande definitie is te vinden in figuur 1.

De definitie sluit aan bij de zogenoemde 'cognitieve benadering' (De Jong Gierveld, 1984; Linnemann, 1996). Kenmerkend voor deze benadering is de cognitieve evaluatie van zijn relaties door het individu: men kan pas over eenzaamheid spreken wanneer het verschil tussen de gerealiseerde en de gewenste relaties als negatief wordt ervaren. Een persoon die vrijwel geen contact heeft met andere mensen voelt zich dus niet eenzaam als het nagenoeg alleenzijn door hem als gewenst en prettig wordt ervaren. De keuze voor deze benadering is ingegeven door de mogelijkheden die deze benadering biedt tot het verrichten van effectmeting. De cognitieve benadering kent namelijk een lange traditie van kwantitatief empirisch onderzoek (onder andere sociaal-psychologisch en sociologisch onderzoek) naar eenzaamheid en de factoren die eenzaamheid in de hand werken (Knipscheer & Osté, 2004).

### Vormen van eenzaamheid

De definitie zou de indruk kunnen wekken dat eenzaamheid kan worden opgeheven door een vergroting

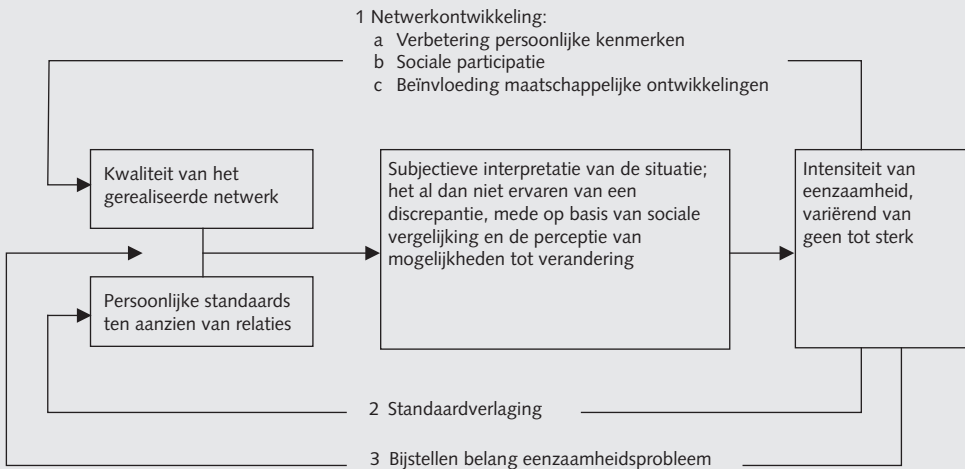
of verbetering van het sociale netwerk. Verschillende onderzoekers zijn echter van mening dat dit niet altijd het geval is (Allan, 1979; Dykstra, 1993; Litwak & Szelenyi, 1969; Weiss, 1974). Zij wijzen daarbij op de min of meer unieke functies die bepaalde typen van relaties binnen het sociale netwerk vervullen: de functies van het ene type kunnen moeilijk of slechts in beperkte mate door een ander type worden overgenomen. Het was Weiss (1973) die de uniciteit van verschillende typen persoonlijke relaties als uitgangspunt nam bij het nader omschrijven van eenzaamheid. Hij onderscheidde twee vormen van eenzaamheid: de eenzaamheid van sociale isolatie en die als gevolg van emotionele isolatie. Sociale eenzaamheid is gekoppeld aan een tekort aan sociale integratie, het ontbreken van contacten met mensen waarmee men bepaalde gemeenschappelijke kenmerken deelt, zoals vrienden of vriendinnen. Emotionele eenzaamheid treedt op als iemand een hechte, intieme band mist met één ander persoon, in de meeste gevallen een levenspartner. Volgens Weiss kan het ontbreken van een dergelijke gehechtheidsrelatie niet (voldoende) worden gecompenseerd door een versterking van sociale integratie en omgekeerd. Dit biedt een verklaring voor het feit dat mensen met een partner gevoelens van eenzaamheid kunnen ervaren omdat zij een bredere kring van vrienden en kennissen missen en, omgekeerd, dat

alleenstaanden met een uitgebreide vriendenkring zich eenzaam voelen vanwege het gemis van iemand die er speciaal voor hen is. Het onderscheid tussen sociale en emotionele eenzaamheid heeft naast theoretische ook praktische betekenis. Immers, het onderscheid veronderstelt dat het voorkomen of verminderen van sociale eenzaamheid een andere aanpak vereist dan de hulpverlening bij emotionele eenzaamheid.

**Stijlen van verwerking**

Uit figuur 1 is op te maken dat drie oplossingsrichtingen mogelijk zijn om eenzaamheid substantieel te verminderen (Fokkema & de Jong Gierveld, 2003). Deze worden ook wel de stijlen van verwerking genoemd. Ten eerste kan het ervaren verschil tussen gerealiseerde en gewenste relaties worden verminderd door de gerealiseerde relaties op het peil te brengen van de gewenste relaties (*netwerkontwikkeling*). Dit kan door nieuwe relaties aan te gaan of door bestaande relaties te intensiveren of te verbeteren. Ten tweede kan de eenzaamheidssituatie in ernst worden verminderd door de wensen en verwachtingen ten aanzien van de relaties te verlagen in de richting van het niveau van de gerealiseerde relaties (*standaardverlaging*). Onrealistische wensen en te hoge verwachtingen van relaties worden dan bijgesteld, door bijvoorbeeld het idee los te laten dat je per se een partner moet heb-

**Figuur 1 Eenzaamheid als gevolg van een interpretatie van de kwaliteit van de relaties en de persoonlijke standaards ten aanzien van relaties, met mogelijkheden voor een verwerking van eenzaamheid**



ben om gelukkig te zijn of dat de kinderen elke dag moeten langskomen of opbellen, in te zien dat een goed contact van twee kanten moet komen en te leren vragen om de steun en aandacht waar men behoefte aan heeft.

De derde oplossingsmogelijkheid betreft het leren omgaan met gevoelens van eenzaamheid. Het verschil tussen de gerealiseerde en gewenste relaties blijft in dat geval bestaan en geprobeerd wordt het belang van dit verschil terug te dringen door relativering (bijvoorbeeld vergelijking met anderen die het nog slechter hebben), ontkenning (bijvoorbeeld het vermijden van bepaalde situaties), berusting (bijvoorbeeld het aanvaarden van de onvermijdelijkheid van het probleem) of afleiding (bijvoorbeeld de aandacht richten op een hobby).

De eerste oplossingsrichting, die van netwerkontwikkeling, kan nader worden uitgesplitst. Drie verschillende groepen van oorzaken zijn namelijk denkbaar waarom de gerealiseerde relaties minder zijn dan dat men wenst. Ten eerste kunnen de oorzaken bij de persoon zelf liggen (intra-individuele oorzaken).

Voorbeelden van persoonlijke kenmerken die het aangaan en aanhouden van sociale contacten bemoeilijken, zijn een gebrek aan sociale vaardigheden, een negatief zelfbeeld en weinig zelfvertrouwen. Interventies in dit kader proberen deze persoonlijke kenmerken positief te beïnvloeden. Ten tweede kunnen de oorzaken liggen in het contact van iemand met andere mensen (inter-individuele oorzaken). Hierbij kan het gaan om het verlies van contacten door ernstige ziekte of overlijden van de partner, het wegvallen van familie en vrienden, verhuizing en dergelijke. Binnen dit kader vallen die interventies die zich richten op het stimuleren tot deelname aan sociale activiteiten en het bieden van een contactrijke omgeving. Tot slot zijn er maatschappelijke ontwikkelingen die het leggen en onderhouden van contacten tussen mensen in de weg kunnen staan (maatschappelijke oorzaken). Te denken valt aan negatieve beeldvorming over ouderen en oud worden, afnemende solidariteit tussen en binnen generaties en ingrijpende veranderingen in de samenstelling van de bevolking in bepaalde stadswijken.

In principe kunnen de onderscheiden verwerkingsstijlen, en dus ook de interventies die zich daarop richten, van betekenis zijn voor het verminderen van eenzaamheid. Verwacht mag echter worden dat de ver-

werkingsstijl en de daaraan gerelateerde interventie effectiever is wanneer deze aansluit bij de oorzaak en, hiermee samenhangend, de vorm van eenzaamheid. Zo zal het weinig zinvol zijn een oudere man mee te nemen naar een mannensoos wanneer hij op zoek is naar een nieuwe vrouwelijke partner, sociale angst kent, de anderen nauwelijks kan verstaan vanwege zijn slechthorendheid of te hoge wensen heeft ten aanzien van (nieuwe) vrienden. Omdat vaak meer oorzaken ten grondslag liggen aan eenzaamheid, mag verder worden verwacht dat een eenzaamheidsinterventie een groter effect sorteert wanneer deze zich op verschillende verwerkingsstijlen tegelijkertijd richt.

### Voorwaarden

Ongeacht voor welke stijl wordt gekozen, heeft de aanpak van eenzaamheid alleen maar kans van slagen als ook aan de volgende drie voorwaarden is voldaan: 'weten', 'willen' en 'kunnen'. Iemand moet zich bewust zijn van zijn eenzaamheidsprobleem en de mogelijkheden die de interventie biedt om aan dit probleem iets te doen. Het 'willen' slaat op de motivatie om aan de eenzaamheid te werken. Wanneer een persoon baat zou hebben bij een interventie maar geen zin heeft om hieraan mee te doen, is de aanpak gedoemd te mislukken. Het 'kunnen' heeft betrekking op iemands mogelijkheden om aan de interventie mee te doen. Lichamelijk beperkingen zoals doofheid, slecht ter been zijn of slecht zien kunnen dit bemoeilijken. Ook financiële beperkingen kunnen maken dat niet aan de betreffende interventie kan worden meegedaan.

## ONDERZOEKSUITKOMSTEN

### Positieve ervaringen

Uit tabel 1 blijkt dat de deelnemers over het algemeen zeer tevreden waren over de opzet en uitvoering van het project. Zo heeft Esc@pe bij alle deelnemers aan hun verwachtingen (met name de verwachting dat internet een drempelverlagende werking heeft op nieuwe contacten en het onderhouden ervan<sup>5</sup> voldaan (6) of de verwachtingen overtroffen (6).

Daarnaast werden er door de deelnemers aanzienlijk meer positieve ervaringen (31) genoemd dan tekortkomingen (8). Hoewel de computer evenzo vaak is gebruikt voor tijdverdrijf (spelletjes doen, e-mails ver-

sieren en dergelijke) als voor het leggen en onderhouden van contacten met anderen, is 'sociale omgang via de e-mail' de meest genoemde (13) positieve ervaring. Hierbij ging het vooral om het onderhouden van contacten met familie en kennissen (10), veel minder vaak om de contacten met andere Esc@pe-deelnemers (3). De deelnemers waardeerden verder vooral 'de toegang tot informatie en entertainment' (8) en 'het leren omgaan met de computer' (5).

Ook de bezoekerwilligers staan positief tegenover het project (zie tabel 2). Zo gaven niet minder dan acht bezoekerwilligers aan dat het project heeft bijgedragen aan vergroting van maatschappelijke participatie en vermindering van eenzaamheid. Vier bezoekerwilligers vonden dit voor wat betreft hun deelnemers slechts ten dele (2) respectievelijk in het geheel niet (2) gelukt. Eén van deze bezoekerwilligers liet weten dat haar deelnemer eenzaam is vanwege het overlijden van haar man en vriendinnen, een duidelijk geval van emotionele eenzaamheid. Een andere

bezoekerwilliger merkte op dat haar deelnemer absoluut niet open stond om nieuwe contacten te leggen. Bij deze deelnemer ontbrak dus duidelijk elke wil om nieuwe contacten op te doen.

Verder observeerde de helft van de bezoekerwilligers nog andere effecten bij hun deelnemers. De genoemde effecten lopen echter sterk uiteen. Zo wijst de ene bezoekerwilliger op de gezondheidsondersteunende functie van het computeren, terwijl een andere meldt dat het project een goede afleiding voor de deelnemer was.

Uit de diepte-interviews met betrokkenen is nog een ander belangrijk effect van Esc@pe aan het licht gekomen, namelijk versterking van het zelfvertrouwen. De deelnemers hadden vóór het project geen enkele ervaring met de computer. Niet zo vreemd dat sommige deelnemers eerst wat huiverig tegenover het project stonden. Zouden ze het computeren ooit onder de knie krijgen? Toen zij eenmaal het computeren steeds meer in de vingers kregen, ervoeren zij dit als een

**Tabel 1** Overzicht antwoorden op vragen van het evaluatieformulier van de deelnemers (N=12)

Vraag	%	N
1 In hoeverre heeft het Esc@pe-project aan uw verwachtingen voldaan?*		
– heeft mijn verwachtingen overtroffen	50	6
– heeft aan mijn verwachtingen voldaan	50	6
– heeft slechts gedeeltelijk aan mijn verwachtingen voldaan	-	-
– heeft geheel niet aan mijn verwachtingen voldaan	-	-
2 Waarvoor heeft u de pc voornamelijk gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)*		
– leggen en onderhouden van contacten met anderen via internet en e-mail	83	10
– tijdverdrijf zoals spelletjes, e-mails versieren e.d.	83	10
– voor iets anders	42	5
3 Wat waren voor u de belangrijkste positieve ervaringen met het Esc@pe-project? (maximaal 3)		
– contact met familie en kennissen via e-mail	83	10
– contact met andere deelnemers via e-mail	25	3
– informatie opzoeken en entertainment	67	8
– leren omgaan met computer	42	5
– afleiding	25	3
– overig	17	2
4 Op welke punten is het Esc@pe-project in uw beleving tekort geschoten? (maximaal 3)		
– onvoldoende begeleiding	33	4
– technische problemen	25	3
– gebrek aan contact met de andere Esc@pe-deelnemers	8	1
5 Wat was voor u de belangrijkste reden om voorlopig de pc in bruikleen te houden?		
– leggen en onderhouden van contacten met anderen via internet en e-mail	75	6
– tijdverdrijf (zoals spelletjes, e-mails versieren e.d.) en afleiding	25	2

\*De vragen met een asterisk betreffen de gesloten vragen.

**Tabel 2** Overzicht antwoorden op vragen van het evaluatieformulier van de vaste bezoeker-vrijwilligers (N=12)

Vraag	%	N
1 Heeft het project bij jouw deelnemer naar jouw mening voldaan aan de doelstellingen ('vergroten maatschappelijke participatie en vermindering eenzaamheid') van het project?*		
– ja, volledig	67	8
– ja, ten dele	17	2
– nee, in het geheel niet	17	2
2 Heb je bij je deelnemer nog andere effecten waargenomen?*		
– ja	50	6
– nee	50	6
3a Heb je zelf ook wat van het project geleerd?*		
– ja	75	9
– nee	25	3
3b Indien ja, wat?		
– computertoepassingen	67	6
– omgang met eenzame en hulpbehoevende ouderen	22	2
– meer durven doen	11	1
4 Is het contact met je deelnemer door het project veranderd?*		
– ja	50	6
– nee	33	4
– n.v.t.	17	2
5 Heb je tijdens het project voldoende ondersteuning ondervonden van de projectgroep?*		
– ja	92	11
– nee	8	1
6 Je deelnemer houdt de apparatuur in bruikleen. Denk je dat zij zich verder hiermee zelfstandig zal kunnen redden?*		
– ja	75	6
– nee	25	2
7 Ben je bereid hem/haar ook bij het gebruik van de pc te blijven begeleiden?*		
– ja	88	7
– nee	13	1

\*De vragen met een asterisk betreffen de gesloten vragen.

overwinning en waren zij trots op zichzelf. Eén van de deelnemers omschreef dit als volgt:

*Ik zag bij de kinderen wel een computer staan, maar ... nooit bij stilgestaan dat ik het [ooit] zou doen. Ik zei: ik geloof dat ik het nooit leer ... Het is echt een computertijd, zeker voor de kinderen, maar voor mezelf, nee. Toen heb ik ja gezegd, een beetje bang natuurlijk, nou bang, je hoeft er eigenlijk niet bang voor te zijn want als het niet bevalt dan kun je het weer terugsturen natuurlijk, dan kun je het weer op*

*laten halen. Maar ja, dat was bij mij toch niet het geval. Ik wist ook wel toen zij dat aanboden, dat ik wel ermee zou doorgaan ... Mijn kleinzoon zei van: nou oma, omie zegt ie altijd, nou omie, ons mam die leert het niet want die is zo a-technisch <lachen> maar jij wel, het is goed hoor ... Dat is fijn als je [zo'n] complimentje krijgt <lachen> ... Die e-cards die je opzoekt, die je weg kunt sturen, nou dat is gewoon geweldig. En als ie dan mooi is en die komt aan bij een ander en je krijgt er naderhand weer een complimentje voor terug, nou dat is gewoon heerlijk.*



Meer zelfvertrouwen beperkte zich niet tot de computer. Zo laat een bezoekerwilliger weten dat haar deelnemer na een beroerte lange tijd niet meer auto had gereden, maar door Esc@pe weer wat lessen heeft genomen en nu weer auto rijdt. Dezelfde deelnemer heeft verder de stoute schoenen aangetrokken door weer bij het Steunpunt te gaan eten en zich in te schrijven voor een extra 55+-computercursus.

Het project heeft niet alleen een positieve werking gehad op de deelnemers. Ook onder de bezoekerwilligers zijn positieve ervaringen te vinden. Zo is de helft van de bezoekerwilligers door het project computer-technisch sterker uit de bus gekomen. Het project heeft onder meer geleid tot beter typen, frequenter mailen, leren chatten, het aanmaken van mappen en sneller informatie kunnen opzoeken op internet. Daarnaast zijn in de helft van de gevallen de bestaande contacten met hun deelnemer overeenkomstig de verwachting van de projectgroep intensiever en hechter geworden: men heeft elkaar beter leren kennen en begrijpen. Ook waren de bezoekerwilligers zeer te spreken over de leiding van het project: slechts één bezoekerwilliger vond de ondersteuning vanuit de projectgroep niet voldoende.

### Negatieve ervaringen

De minpunten hadden bijna allemaal betrekking op de begeleiding en technische ondersteuning (zie tabel 1). Vier deelnemers waren niet tevreden over de lessen; technische problemen met de computer werd door drie personen genoemd. Eén persoon vond het gebrek aan contact met andere deelnemers het belangrijkste minpunt van het project.

Vooraf over het aantal lessen was men niet altijd te spreken. Vijf lessen bleek niet voor iedereen voldoende om het e-mailen en internetten onder de knie te krijgen. Deels hangt dit samen met de technische problemen van de internetverbinding die zich in de beginfase van het project voordeden. Zo was het de eerste vier maanden gedurende twee perioden van enkele weken wegens storingen op de server van de provider niet mogelijk om e-mails te ontvangen. Gezien de duur van het project (drie jaar) viel dit eigenlijk nog wel mee, maar het moment waarop was uitermate vervelend. Juist in deze periode kregen de

deelnemers de instructies over de computer. Voor een ander deel hangt het samen met het karakter (beperkt doorzettingsvermogen, niet echt gemotiveerd) en bevattingvermogen (geringe digitale vaardigheden) van sommige deelnemers.

Ook over de verdere begeleiding en ondersteuning van met name hun vaste bezoekerwilligers waren de deelnemers niet altijd positief gestemd, zo blijkt uit de diepte-interviews. Te pas en te onpas 'hing' de computer, gingen er bestanden verloren, had men last van virussen en wilde het ding niet doen wat het zou moeten doen of wat men ervan verwachtte.

Begrijpelijkerwijs was het voor de deelnemers zeer vervelend om in deze situaties te moeten wachten tot dat hun vaste bezoekerwilliger op bezoek kwam die ook niet altijd het probleem (direct) kon oplossen. Soms had de bezoekerwilliger zelf eenvoudigweg te weinig kennis over de computer(programma's). Gelukkig konden de meeste deelnemers in deze gevallen de hulp inschakelen van een familielid of vriend. Soms kreeg men hulp van andere deelnemers. Een samenvatting van het bovenstaande is te vinden in het volgende citaat:

*Ik had nog nooit met de computer gewerkt ... ik wist niet wat een computer was. [Ik heb vijf] lessen gehad ... Ik heb veel geleerd [van de instructeur], dat moet ik wel zeggen ... Maar toen kregen wij [een bezoekerwilliger] aangewezen ... Die moest mij dan helpen met bepaalde dingen om het te leren ... een of twee keer per week, net wanneer ze tijd had ... We maakten van tevoren een afspraak en dan kwam zij. En die heeft drie keer mijn computer op de kop gezet, dat die helemaal vast zat. En ja, toen moest ik weer hulp inroepen ... Omdat ik een goede kennis heb, mijn beste vriend die dood is, die zijn zoon is een computerdeskundige ... en die is vaak gekomen. Want ja, in het begin maak je nogal wat fouten met die computers en je krijgt er programma's op waar je helemaal geen fluit van begrijpt ... en daar zit je zo mee te tobben, dan kom je vast te zitten ... Ik kon ook wel hulp inroepen van de [helpdesk van] SeniorWeb, maar ja, dan moest je ook weer wachten voordat iemand tijd had ... Dus daar heb ik praktisch geen gebruik van gemaakt.*



Gezegd moet worden dat de problemen met de pc vaak door de deelnemers zelf werden veroorzaakt omdat zij dingen deden die niet waren toegestaan, zoals het downloaden van afbeeldingen en software. Verder was de beperkte begeleiding en ondersteuning een bewuste keuze en wel om twee redenen. Het was ten eerste de bedoeling om de deelnemers alleen te leren e-mailen en internetten en het projectteam verwachtte, op grond van ervaringen met een vergelijkbaar project van het Reumafonds ([www.reumadorp.nl](http://www.reumadorp.nl)) en de hulp van de bezoekerwilligers, dat vijf lessen hiervoor voldoende zouden zijn. Ten tweede wilde men dat het eenzaamheidseffect van de interventie zo min mogelijk zou worden beïnvloed door het extra bezoek dat de deelnemers voor begeleiding en ondersteuning zouden ontvangen. Wanneer deelnemers veel computerlessen zouden ontvangen of veel vaker bezoek zouden krijgen van een instructeur, zouden zij zich immers minder eenzaam kunnen gaan voelen door de mensen die regelmatig over de vloer kwamen in plaats van het sociale contact per computer.

### Doorstart

De deelnemers is aan het einde van het project de mogelijkheid geboden om de pc (met printer) in bruikleen te houden en op eigen kosten (zo'n 450 euro per jaar) met internetten door te gaan. De computers blijven eigendom van respectievelijk de Zonnebloem en het Rode Kruis.

Acht van de twaalf deelnemers hebben dit aanbod aangenomen. Gevraagd naar de belangrijkste beweegredenen om door te gaan, gaf de meerderheid (6) te kennen de computer met internetaansluiting te willen houden in verband met de contacten via e-mail. Twee personen zeggen dat tijdverdrijf en afleiding de belangrijkste drijfveren zijn om de computer te behouden (tabel 1).

Van de vier ouderen die geen gebruik meer wensten te maken van de pc, gaf één persoon aan te stoppen vanwege de kosten, één vond het te moeilijk om er zelfstandig mee door te gaan, één is (tijdelijk) gestopt wegens oogproblemen en één persoon gaf aan geen tijd meer te hebben omdat deze mantelverzorger was geworden.

Aan de bezoekerwilligers is de vraag gesteld of zij denken dat hun deelnemer zich verder zelfstandig zal redden met de pc (tabel 2). Twee bezoekerwilligers hebben daar weliswaar een hard hoofd in, maar zijn bereid hun deelnemer te blijven begeleiden. Dat geldt overigens ook voor de bezoekerwilligers die ervan uitgaan dat hun deelnemer het zelf wel redt; slechts één vrijwilliger stopt haar bezoekerdienst vanwege tijdsgebrek. Bij problemen kunnen de deelnemers trouwens nog altijd de hulp inroepen van vrijwilligers van de PCHulp en PCHulp aan Huis van de vereniging SeniorWeb.

### Terugkoppeling naar de theorie

Wat vertellen deze kwalitatieve onderzoeksuitkomsten over de eenzaamheidsreducerende mechanismen van Esc@pe en de daartoe vereiste voorwaarden?

Conform de verwachtingen, blijkt de interventie eenzaamheidsgevoelens te verminderen door het bieden van een contactrijke omgeving (verwerkingsstijl 1b). De deelnemers zijn vanwege hun chronische ziekte of handicap minder goed in staat om hun *real life* sociale netwerk te onderhouden waardoor de kans groot is dat zij in een maatschappelijk isolement geraken; internet blijkt bij uitstek een geschikt medium om ondanks een slechte gezondheid waardevolle contacten te hebben met de buitenwereld. Verder heeft de interventie overeenkomstig de verwachtingen geleid tot intensivering en verbetering van de contacten met hun bezoekerwilliger. Wat niet van tevoren was verwacht, is dat de interventie ook een positieve bijdrage lijkt te hebben op enkele persoonlijke kenmerken (verwerkingsstijl 1a). Het op hogere leeftijd leren omgaan met de pc en internet leidt vooral tot een versterking van het zelfvertrouwen; in sommige gevallen bevordert het daarnaast de gezondheid. Verbetering van deze persoonlijke kenmerken kunnen op hun beurt het sociale contact vergemakkelijken. Een tweede type eenzaamheidsreducerende werking van de interventie betreft het naar beneden bijstellen van het eenzaamheidsprobleem (verwerkingsstijl 3). Een groot deel van de deelnemers heeft in internet een zinvolle tijdsbesteding gevonden waardoor de aandacht kennelijk wordt afgeleid van hun eenzaamheidssituatie. Geen aanwijzingen zijn er gevonden dat de interventie een bijdrage levert aan eenzaamheidsreductie via standaard-

verlaging, dat wil zeggen het naar beneden bijstellen van de wensen en het verwachtingspatroon inzake sociale relaties (verwerkingsstijl 2). Tot slot wijzen de kwalitatieve onderzoeksuitkomsten uit dat de genoemde eenzaamheidsreducerende mechanismen van Esc@pe niet of minder gelden wanneer er sprake is van emotionele in plaats van sociale eenzaamheid (pc- en internetgebruik kan het gemis van een overleden partner of vriend(in) niet opheffen), wanneer de motivatie ontbreekt (iemand die niet openstaat voor nieuwe contacten zal de sociale functie van internet onbenut laten) of de kunde (internetten vereist enige communicatieve en digitale vaardigheden). Het volgende citaat vat het voorgaande mooi samen:

*Ik was hier toch een beetje aan het vereenzamen. Dat klinkt misschien heel gek, maar het was alleen een beetje [de (klein)kinderen opvangen en] mijn moeder [verzorgen] ... het was allemaal eigenlijk verplichtingen, [ik] kwam echt niet zo direct onder de mensen ... Ik heb familie in Haarlem en in Purmerend die je toch ook allemaal niet zo gauw ziet ... Ik denk als je heel zwart-wit binnen blijft zitten en helemaal down in de put, niemand komt je eruit halen. Zelfs mijn kinderen niet, die hebben hun eigen leven, hun eigen werk en pleziertjes, dus nee, daar schiet je niks mee op ... Als je wereld kleiner wordt ... dat is ons project, als je wereld kleiner wordt. Nou, dat werd het voor mij ... Dan zit je hier, dan zit je doelloos eigenlijk, ja, televisie is ook niet altijd leuk en dan ga je weer eens een boek lezen waar je ... je gedachten ook niet zo goed bij kan houden ... En nou dit, [Esc@pe], dat gaat heel ver. Je bent bezig ... de tijd vliegt ... je haalt ergens je taal ook nog eens een keer een beetje op ... In het begin, ja, toen ging de muis overal naartoe, behalve de goede kant ... Ik heb, denk ik, een keer of ... vijf les gehad en voor de verdere rest heb ik het zelf gedaan ... Ik ben eruit gekomen ... In het begin van de computer wist je [er] nog niets van af ... Zelf een beetje wel geprobeerd ... Toen wij eenmaal doorhadden, ook van het mailen, dus een berichtje wegsturen, toen wij dat eenmaal doorhadden, kijk, dan leer je van elkaar ... En die anderen die kregen weer ondersteuning*

*van hun zoon of kind of weet ik veel, en dan vraag je: hoe doen jullie dat? en dan krijg je de hint weer terug. Ik vind dit een hele verrijking, ja, echt. Ja, echt wel, ik kan het niet meer wegdenken uit mijn leven <lachen> ... Ik ben blij dat ik die kans gekregen heb ... Voor mij is het absoluut het einde.*

## NABESCHOUWING EN AANBEVELINGEN VOOR VERVOLGPROJECTEN

Esc@pe was een initiatief van een Eindhovense vrijwilliger ('ambassadeur') van SeniorWeb, een vereniging die 'maatschappelijke participatie' van mensen zonder computerervaring als achterliggende doelstelling van haar missie heeft. Deze doelstelling wordt voor een belangrijk deel gerealiseerd door het geven van cursussen in groepsverband. Een naar verhouding klein deel van de doelgroep wordt hiermee echter niet bereikt, omdat er mensen zijn die wegens een handicap of chronische ziekte hun woning niet of moeilijk kunnen verlaten. De veronderstelling was dat precies die mensen om dezelfde reden wel eens extra behoefte kunnen hebben aan meer maatschappelijke participatie. Daaruit ontstond het idee een experimenteel internet-aan-huis-project voor deze groep op te zetten. Om er achter te komen of de bedoelde mensen zich minder eenzaam gaan voelen wanneer zij via internet – niet gebonden aan plaats of tijd – met anderen gaan communiceren, is het experiment verzeld gegaan van een kwantitatief en kwalitatief evaluatieonderzoek.

Omdat het niet gemakkelijk leek kandidaat-deelnemers te werven, om de kosten te beperken en om het geheel beheersbaar te houden werd gekozen voor een bescheiden opzet met slechts vijftien deelnemers en een looptijd van drie jaar. Het werd daarbij van veel belang geacht het evaluatieonderzoek zo zorgvuldig mogelijk te organiseren. Voor dit onderdeel werd daarom niet minder dan 25% van de begroting gereserveerd. Hiervoor werd professionele expertise ingezet die het onderzoek heeft uitgevoerd en de uitkomsten ervan uitvoerig heeft gerapporteerd.<sup>6</sup>

De van tevoren verwachte effecten zijn uitgekomen. De meest uitgesproken verwachting was dat de inter-

ventie zou leiden tot meer contact van de deelnemers met de buitenwereld en, mede daardoor, tot een vermindering van de eenzaamheidsgevoelens. Een verbetering van het contact met de eigen vaste bezoekerwilliger werd bovendien tot de mogelijkheden gerekend. Dat de interventie ook het zelfvertrouwen zou verbeteren en, zoals in enkel geval werd geconstateerd, de gezondheid, werd vooraf niet ingeschat. Naast meer sociaal contact blijkt de interventie ook nog op een andere manier de eenzaamheidsgevoelens te verminderen: pc en internet worden gebruikt als nieuw tijdverdrijf, met een minder prominente plaats van eenzaamheidsgevoelens tot gevolg.

De bescheiden opzet en het feit dat het experiment slechts één maal is uitgevoerd, maakt het echter onmogelijk om te concluderen dat het internet-aan-huis-project een succesvolle eenzaamheidsinterventie is. De waargenomen effecten zijn echter zodanig veelbelovend, dat herhaling op grotere schaal, ook in andere delen van het land en met andere doelgroepen, zinvol moet worden geacht. Bij vervolprojecten is het dan uiteraard zaak om gebruik te maken van de ervaringen die met Esc@pe zijn opgedaan. Helaas zijn initiatiefnemers te vaak niet geneigd om kennis te nemen van eerdere lessen en maken daardoor fouten die voorkomen hadden kunnen worden (Fokkema & Van Tilburg, 2005). Op basis van de opgedane ervaringen sluiten we dit artikel af met de volgende aanbevelingen:

1 *Afstemming en voorbereiding in geval van samenwerking*

De samenwerking tussen de betrokken vrijwilligersorganisaties bleek goed te werken, waarbij kennis werd ingebracht enerzijds van de doelgroep en anderzijds van de toe te passen technologie. Dat die organisaties allen een maatschappelijke hoofddoelstelling hadden, zal daaraan zeker hebben bijgedragen. Maar ook dan is het verstandig voldoende tijd in te bouwen om elkaar te leren kennen, begrijpen en vertrouwen. In het begin van Esc@pe bleek een medewerker van één van de organisaties erop uit te zijn het idee te monopoliseren. Voor een samenwerkingsproject is zoiets dodelijk, maar gelukkig verliet de betrokken medewerker die organisatie nog tijdig.

2 *Beschikken over managementkwaliteiten*

Van groot belang voor het succes van dit en

andere projecten is dat over voldoende projectmanagementexpertise kan worden beschikt met persoonskenmerken als doorzettingsvermogen en contactuele vaardigheid.

3 *Creëren van draagvlak bij de uitvoerders*

De beschikbaarheid van voldoende en goed gemotiveerde vrijwilligers, die optimaal op hun taak zijn voorbereid, bleek voor het slagen van dit project cruciaal. Enthousiaste en betrokken vrijwilligers zijn van onschatbare waarde.

4 *Meer begeleiding en ondersteuning*

De interventie te beperken tot het ter beschikking stellen van het medium (pc en internet) sec heeft tot complicaties geleid, die niet volledig werden voorzien. Met name het beperken van de instructie van de deelnemers door SeniorWeb-vrijwilligers tot vijf lessen was aanleiding tot onverwachte problemen. Het leren van het kunstje om de pc aan en uit te zetten, Outlook en/of Internet Explorer op te starten wilde met ondersteuning van de vaste bezoekerwilligers van het Rode Kruis en de Zonnebloem soms nog wel lukken. Het gebrek aan kennis van Windows als besturingsstelsel, waardoor men niet wist hoe te reageren op bepaalde meldingen van het stelsel leidde meer dan eens tot moeilijkheden. Nog te zwijgen over het verwijderen van virussen, spyware en tijdelijke internetbestanden. Dit zou kunnen worden voorkomen door meer begeleiding aan te bieden en vanaf het begin beschikbaar hebben van een team dat aan huis bij de deelnemers pc-onderhoud uitvoert en storingen oplost. Mogelijk kan PCHulp aan Huis voor leden van SeniorWeb hierbij een rol spelen. Ideaal lijkt het als begeleiders beschikbaar zijn die maatschappelijk zijn gekwalificeerd en over de benodigde ICT-gebruikerservaring beschikken.

5 *Verbeteren van selectieprocedure*

Een andere manier om veelvuldig problemen met de computer te voorkomen is alleen die personen te selecteren die potentieel digitale vaardigheden kunnen verwerven. Verder is het aan te bevelen de selectie pas na de voormeting te laten plaatsvinden. Bij de start van Esc@pe is de selectie aan de voormeting voorafgegaan. In een enkel geval bleken de geselecteerde deelnemers volgens deze

meting niet of nauwelijks eenzaam te zijn.

Daarom is later bij vervanging van deelnemers (bijvoorbeeld wegens overlijden) het resultaat van de voormeting als een van de selectiecriteria gehanteerd. Daarnaast moet de selectieprocedure zo zijn ingericht dat personen die emotioneel eenzaam zijn of waarbij de wil tot verandering ontbreekt, van deelname worden uitgesloten.

#### 6 *Uitbreiden van het aanbod*

De mogelijkheden van pc en internet kunnen nog verder worden benut dan bij Esc@pe werd beoogd. Hiertoe behoren *realtime* contacten via chatten en audiovisuele communicatie. Hiervoor zou ook een 'eigen site' met *chatroom* (bijvoorbeeld zoals bij [www.reumadorp.nl](http://www.reumadorp.nl)) kunnen worden gemaakt, wat ook tegemoet zou komen aan de wens van sommige deelnemers voor meer onderling contact. Deelname aan mailgroepen (bijvoorbeeld van SeniorWeb) en lotgenotencontact zijn ook te overwegen opties.

Kosten zijn vaak een drempel voor communicatie per telefoon. Met internet kan dat goedkoper worden gemaakt ([www.bel1601.nl](http://www.bel1601.nl)) of zelfs gratis ([www.voipbuster.com](http://www.voipbuster.com) en [www.skype.com](http://www.skype.com)). Ook kunnen ontspanning en tijdverdrijf een bijdrage leveren aan het verminderen van het gevoel van eenzaamheid. Het doen van spelletjes zowel *offline* als *online* en creatieve bezigheden als het versieren van e-mails kunnen daarbij een rol spelen.

#### 7 *Vergezellen van onderzoek en rapportage en delen van kennis*

Het spreekt bijna voor zich dat soortgelijke projecten in de toekomst vergezeld dienen te gaan van onderzoek. Immers, alleen dan kan worden vastgesteld of internet-aan-huis-projecten een succesvolle bijdrage kunnen leveren aan de aanpak van eenzaamheid. Hierbij gaat de voorkeur uit naar een combinatie van een kwantitatief effect- en kwalitatief procesevaluatieonderzoek, uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksinstituut. In de rapportage dient naast de waargenomen effecten aandacht te worden besteed aan de opzet, uitvoering en context van het project. De opgedane ervaringen kunnen bijvoorbeeld via instellingen als het Kenniscentrum Grote Steden en NIZG met belangstellenden worden gedeeld.

## DANK

Het project is mogelijk gemaakt door financiële steun van de Gemeente Eindhoven, het Nationaal Fonds Ouderen Hulp, het VSB Fonds, CZ Zorgverzekeringen, Toshiba Computers, Mior automatisering en de Stichting Sluyterman van Loo. Het projectteam bestond uit de projectleider vanuit SeniorWeb, vertegenwoordigers van het Rode Kruis en De Zonnebloem, Gemeente Eindhoven: Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) en Bestuursinformatie en Onderzoek (BIO), GGD en Welzijnsorganisatie Loket Welzijn. Het effectonderzoek werd uitgevoerd door de Vrije Universiteit, Afdeling Toegepaste Gerontologie, te Amsterdam. Hierbij heeft begeleiding plaatsgevonden vanuit BIO, het lectoraat 'Sociale infrastructuur en technologie' van de Fontys Hogescholen en het Nederlands Interdisciplinair Demografisch Instituut (NIDI) te Den Haag.

## NOTEN

- <sup>1</sup> Tegenover deze mening van utopisten, ook wel e-topisten genoemd, staat die van de dytopisten. Zij wijzen op de verdere uitholling van de sociale netwerken vanwege de opkomst van de ICT. Mensen brengen steeds meer tijd door achter de pc waardoor er steeds minder tijd is voor interpersoonlijke contacten. Bovendien worden de naar hun mening betekenisvolle *face-to-face* contacten vervangen door vrijblijvende en oppervlakkige 'virtuele' contacten. Het risico op een eenzaamheidsverhogende in plaats van een eenzaamheidsreducerende werking werd echter bij deze doelgroep klein geacht. De deelnemers zijn aan huis gebonden en er is geen reden te veronderstellen dat zij door Esc@pe minder bezoek zouden ontvangen.
- <sup>2</sup> De vragenlijsten die de deelnemers en bezoekvrijwilligers hebben ingevuld ter beoordeling van het project, bestonden uit een mix van open en gesloten vragen en staan vermeld in respectievelijk tabel 1 en 2.
- <sup>3</sup> Het project kende enkele uitvallers, onder meer wegens overlijden. Alleen in de eerste twee jaar van het project zijn de uitvallers vervangen door nieuwe deelnemers. Het project is derhalve afgesloten met twaalf deelnemers.

- 4 De projectleider en twee uitvoerders zijn aan de hand van een semi-gestructureerde vragenlijst bevraagd over onder meer de volgende onderwerpen: de van tevoren verwachte werking van de interventie; verschillen tussen de feitelijk uitgevoerde en de 'op papier geplande' interventie; andere uitvoeringsproblemen en hun oplossingen; ervaren positieve effecten voor de deelnemers en voor (personen binnen) de betrokken organisaties; en onbedoelde negatieve neveneffecten. De interviews met vier deelnemers hadden een open karakter. Voor alle interviews geldt dat ze zijn afgenomen in een 'persoonlijke' stijl. Dit houdt in dat de gesprekken zo veel mogelijk als 'gewone' gesprekken werden gevoerd om vertrouwen te wekken en sociaal-wenselijke antwoorden zo veel mogelijk te vermijden. De interviews met de projectleider en uitvoerders zijn op de werkvloer afgenomen, die met de deelnemers thuis. Gemiddeld duurden de interviews twee uur.
- 5 Bij de voormeting is gevraagd naar de verwachtingen van de deelnemers ten aanzien van Esc@pe. De uitgesproken verwachtingen kunnen grofweg in drie groepen worden samengevat, in volgorde van belangrijkheid: internet als een (a) drempelverlagend medium om nieuwe contacten op te doen en bestaande contacten te intensiveren, (b) informatiebron voor nieuws/actualiteiten en (c) bron van tijdverdrijf en vermaak.
- 6 De volledige tekst van het eindrapport 'Esc@pe...als je wereld kleiner wordt, een experiment om met ICT uit eenzaamheid te geraken' is als pdf-bestand te downloaden van [www.seniorweb.nl/downloads/esc@pe](http://www.seniorweb.nl/downloads/esc@pe).
- Dijk, L. van, J. de Haan & S. Rijken (2000) *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid; eindrapport*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duimel, M. & O. Klumper (2004) Online en offline: keuzes van ouderen in woonzorgcentra. In: J. de Haan, O. Klumper & J. Steyaert (red.) *Surfende senioren; kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Den Haag: Academic Service, 71-90.
- Dykstra, P.A. (1993) The differential availability of relationships and the provision and effectiveness of support to older adults. *Journal of Social and Personal Relationships*, 10, 355-370.
- Fokkema, T. & J. de Jong Gierveld (2003) Eenzaamheidsinterventies onder ouderen: Praktijk en wetenschap bundelen de krachten, *Gerön, Tijdschrift voor Sociale Gerontologie*, 5, 54-59.
- Fokkema, T. & J. Steyeart (2005) Achter de geraniums of achter het computerscherm? ICT als middel ter bestrijding van eenzaamheid bij ouderen. *Sociale Interventie, Tijdschrift voor de wetenschap van sociale professies*, 14(2), 19-29.
- Fokkema, T. & T. van Tilburg (2005) Eenzaam en dan? De (on)mogelijkheden van interventies bij ouderen. Eindrapportage aan de Stichting Sluyterman van Loo van een vergelijkend effect- en proces-evaluatieonderzoek naar interventies ter voorkoming en vermindering van eenzaamheid onder ouderen. Den Haag: NIDI/Amsterdam: Vrije Universiteit, Faculteit der Sociale Wetenschappen, Sociale Gerontologie.
- Haan, J. de (2001) ICT-gebruik. In: M. de Klerk (red.) *Rapportage ouderen 2001*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 229-248.
- Haan, J. de (2004) ICT en samenleving. In: J. de Haan & O. Klumper (red.) *Jaarboek ICT en samenleving. Beleid in praktijk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 225-264.
- Huysmans, F., J. de Haan & A. van den Broek (2004) *Achter de schermen, een kwart eeuw luisteren kijken en internetten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jong Gierveld, J. de (1984) *Eenzaamheid: Een meer-sporig onderzoek*. Deventer: Van Loghum Slaterus.

## LITERATUUR

- Allan, G.A. (1979) *A sociology of friendship and kinship*. Boston: George Allen & Unwin.
- Campbell, P., J. Dries. & R. Gilligan (1999) *Toegang voor ouderen tot de Europese informatiesamenleving*. Utrecht: NPOE.
- Dijk, J.A.G.M. van (2002) Widening information gaps and policies of prevention. In: K.L. Hacker & J.A.G.M. van Dijk (red.) *Digital democracy: Issues of theory and practice*. London, Thousand Oaks, Delhi: Sage, 166-183.

- Klumper, O. (2000) *Ouderen en @penstaartjes: een kwalitatief onderzoek naar internetgebruik onder ouderen in woonzorgcentra*. Utrecht: SeniorWeb.
- Knipscheer, K. & J. Osté (2004) Goed bedacht, maar werkt het ook? In: J. Steyaert (red.) *Esc@pe...als je wereld kleiner wordt: Een experiment om met ICT uit eenzaamheid te geraken*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Leeuw, J. van der (2004) ICT en langer zelfstandig wonen. In: J. de Haan, O. Klumper & J. Steyaert (red.) *Surfende senioren: Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*, 93-107.
- Linnemann, M.A. (1996) *Een eenzaam (s)lot?: Een integratie van verklaringen van eenzaamheid onder ouderen boven de 75 jaar*. Dissertatie, Vrije Universiteit Amsterdam.
- Litwak, E. & I. Szelenyi (1969) Primary groups structures and their functions: Kin, neighbours, and friends. *American Sociological Review*, 34, 465-481.
- Steyaert, J. (2000) *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau instituut.
- Steyaert, J. & L. Linders (2004) *Digistein: Kroniek van een sociaal experiment in uitvoering*. Eindhoven: Fontys Hogescholen Sociaal Werk.
- Weiss, R.S. (1973) *Loneliness: The experience of emotional and social isolation*. Cambridge: MIT Press.
- Weiss, R.S. (1974) The provisions of social relationships. In: Z. Rubin (Ed.) *Doing unto others: Joining, molding, conforming, helping, loving*. Englewood Cliffs, NJ, 17-26.