

---

# Maken online wijkplatformen hun beloften aan ouderen waar?

**Door:** Sarah Willard, Sabrina Keinemans, Erik Van Rossum

**Kernwoorden:** Burgerparticipatie, Buurtnetwerken, Online platforms, Online wijkplatform, Wijken/buurtten

---

**In Nederland zijn veel online wijkplatformen beschikbaar. Deze platformen beogen ouderen te ondersteunen in hun maatschappelijke participatie, waardoor zij langer thuis kunnen blijven wonen. Maar in hoeverre worden deze platformen daadwerkelijk gebruikt door thuiswonende ouderen? En bereiken deze platformen in de praktijk wel hun doelen?**

## Online wijkplatformen

In Nederland zijn verschillende online wijkplatformen beschikbaar, zoals MijnBuurtje, WijkConnect en Gebiedonline. Zij hebben meerdere doelen, zoals het ondersteunen van lokale participatie en het stimuleren en faciliteren van informele burenhulp. Via een online platform kunnen wijkbewoners, zo ook thuiswonende ouderen, verschillende applicaties raadplegen. Een aantal voorbeelden daarvan zijn: een tool voor de uitwisseling van informele hulp, vaak 'vraag en aanbod' of 'elkaar helpen' genoemd, en een agenda waar informatie te vinden is over lokale evenementen en activiteiten, zoals een koffie-uurtje of wandelgroep.

Wijkplatformen worden door verschillende partijen geïnitieerd en geïmplementeerd, zoals door gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, ondernemers of wijkbewoners. Naast dat initiatiefnemers verschillen, is er ook variatie in de software van online wijkplatformen en de gehanteerde implementatiestrategieën. Soms worden platformen top-down geïmplementeerd, waarbij het initiatief wordt genomen vanuit een professionele of gemeentelijke organisatie, zonder input of inspraak van wijkbewoners. Platformen kunnen ook bottom-up geïnitieerd en ingevoerd worden vanuit wijkbewoners en vrijwilligers. De regie ligt dan bij bewoners, professionele organisaties worden in dat geval vaak later betrokken. Tot slot wordt soms gekozen voor een mixed-methods strategie. Hierbij ligt het initiatief in het professionele veld (een zorg- of welzijnsorganisatie, of gemeente) terwijl de implementatie in nauwe samenwerking met wijkbewoners en vrijwilligers plaatsvindt (Willard e.a. 2020).

## Ervaringen van thuiswonende ouderen

Vanuit Zuyd Hogeschool hebben wij de afgelopen jaren uitgebreid onderzoek gedaan naar de impact van online wijkplatformen en de ervaringen van thuiswonende ouderen. We voerden 5 verschillende studies uit, zowel kwalitatief als kwantitatief van aard (Willard, 2021). Bij deze studies werden in totaal 97 thuiswonende ouderen betrokken. De platformen die wij onderzochten werden op twee plaatsen in Limburg (Heerlen en Grubbenvorst) in langdurige projecten gezamenlijk met thuiswonende ouderen en andere wijkbewoners ontwikkeld. Voordat überhaupt werd gestart met de ontwikkeling (en/of implementatie) van online wijkplatformen, werd door ons aan thuiswonende ouderen uit Heerlen en Grubbenvorst gevraagd, of zij daar behoefte aan hadden. Dat bleek het geval. Bovendien voldeden de ontwikkelde platformen aan gebruikerseisen (user interface), zoals vastgesteld in eerder onderzoek.

Behoeften-inventarisaties vooraf en substantiële betrokkenheid van thuiswonende ouderen leken weinig effect te hebben op de acceptatie en het gebruik van de wijkplatformen. Uit ons onderzoek bleek dat online wijkplatformen nauwelijks werden gebruikt. Daarnaast konden wij op basis van een kwantitatieve observationele studie (Willard, et al.2020) vrijwel geen impact vaststellen: online wijkplatformen leken de lokale participatie van thuiswonende ouderen niet te beïnvloeden en daarmee dus ook niet het langer zelfstandig thuiswonen van ouderen te bevorderen.

Het gebruik van de onderzochte online wijkplatformen was laag in alle studies. Als een wijkplatform al werd gebruikt, dan waren de meest geraadpleegde applicaties die met betrekking tot communicatie (bijvoorbeeld berichten, contacten) en informatie over de buurt of wijk (bijvoorbeeld lokale evenementen, foto's en video's). Omdat grootschalig gebruik van platformen uitbleef, werd bij thuiswonende ouderen onderzocht waarom zij een wijkplatform *niet* gebruikten. Deze redenen waren onder andere dat het platform werd gezien als 'niet van hen': gevoelens van eigenaarschap waren vrijwel afwezig. Ook kwam naar voren dat er een aanmerkelijk gebrek bestond aan identificatie met de doelgroep die zij dachten dat deze platforms hadden: 'thuiswonende ouderen die ondersteuning behoeven'. Daarnaast bleek er bij de thuiswonende ouderen die aan ons onderzoek deelnamen überhaupt weinig behoefte te zijn aan meer informele (buren)hulp of meedoen in de wijk. Dat de 'participatiebehoefte' laag bleek bij onze respondenten impliceert niet dat dit voor alle ouderen geldt.

### **Discrepanties tussen doelen, behoeften en doelgroep-identificatie**

Concluderend kunnen we stellen dat uit ons onderzoek naar de ervaringen van thuiswonende ouderen blijkt dat zij weinig toegevoegde waarde zagen in online wijkplatformen. Ouderen beschouwden het niet als 'hun platform', tegelijkertijd leken ze wel bepaalde onderdelen van het platform handig te vinden, namelijk die zich richtten op onderling verbinden en informatievoorziening over lokale activiteiten en evenementen. Dit kan erop wijzen dat er bij thuiswonende ouderen een behoefte bestaat aan onderling verbinden en aan informatie over lokale activiteiten en evenementen.

Een andere belangrijke bevinding uit het onderzoek heeft betrekking op de wijze waarop de doelgroep 'thuiswonende ouderen' en de daaraan verwante veronderstelde behoeften werden gepositioneerd. De aanname was dat het overgrote deel van thuiswonende ouderen behoefte zou hebben aan ondersteuning, een groter sociaal netwerk en maatschappelijk participeren op wijkniveau. En dat een hulpmiddel als een online wijkplatform tegemoet zou komen aan deze behoeften. Uit eerder onderzoek (Peek et al. 2016) blijkt echter overeenkomend dat veel thuiswonende ouderen geen gebruik hoeven te maken van technologie, omdat ze zelf prima in staat zijn om hun eigen leven en zorg te organiseren. Een deel van de ouderen heeft voldoende toegang tot alternatieve hulpbronnen zoals hun eigen bestaande sociale netwerk.

Naast deze mismatch tussen de doelstellingen van een online wijkplatform én de daadwerkelijke behoeften van thuiswonende ouderen, zagen we ook dat de groep (thuiswonende) ouderen vaak onterecht als homogeen én kwetsbaar werd benaderd. Ouderen vormen daarentegen een zeer gemêleerde groep, van heel vitaal tot zeer kwetsbaar, van praktisch tot theoretisch opgeleid. "De groep ouderen is net zo pluraal en divers samengesteld als andere generaties. En heel heterogeen als het gaat om de sociale, culturele en etnische achtergrond" (Tineke Abma geïnterviewd door van der Woude, 2023).

### **Waardevolle online wijkplatformen?**

Wat is er nodig om online wijkplatformen duurzaam in te zetten? Is daar überhaupt behoefte aan en hebben deze een toegevoegde waarde? En hoe kan een (online) interventie mogelijk wél een goede aansluiting vinden met de doelgroep die zij beoogt te ondersteunen?

Zoals al beschreven lijken online wijkplatformen niet goed aan te sluiten bij de daadwerkelijk ervaren behoeften van thuiswonende ouderen. Ze lijken wel de wens te hebben om zich met medewijkbewoners te verbinden en zich te informeren over activiteiten in de wijk. Op deze vlakken *kan* een online wijkplatform eventueel van waarde zijn, hoewel ouderen ook informatie over hun wijk via medebewoners kunnen krijgen en via reguliere 'kanalen' zoals een website, of sociale media in de vorm van een Facebook- of Buurtwhatsappgroep.

Hoewel de thuiswonende ouderen die aan ons onderzoek meededen aanvankelijk de overtuiging hadden dat ze in de toekomst mogelijk een online wijkplatform nodig zouden hebben, vervulde het vervolgens geen daadwerkelijke behoefte. Daarom is het van groot belang om voorafgaand aan implementatie een *diepgaand* beeld te vormen van de wensen en behoeften van potentiële 'gebruikers' en van de wijze waarop ondersteunende technologie al dan niet geïntegreerd kan worden in hun dagelijks leven. Een redelijk algemene behoefte-inventarisatie is niet voldoende. Het echt kennen van de daadwerkelijke wensen en problemen van potentiële gebruikers levert een meer realistische kennisbasis waarop technologieën kunnen worden ontwikkeld. Het is belangrijk daarbij te beseffen dat dé gebruiker niet bestaat en dat er

aandacht is voor diversiteit binnen gebruikersdoelgroepen. Het is daarnaast aan te raden om ‘gebruikers’ vanaf het begin als partners te betrekken en niet alleen als verstrekkers van feedback. En vanaf het ‘begin betrekken’ betekent dus ook: inspraak ten aanzien van het maken van de *keuze* voor een bepaalde ‘oplossing’.

### **Waardevolle wijkinterventies?**

Wijkinterventies, of die nu online of offline worden aangeboden, blijken niet altijd goed te worden ontvangen of aan te sluiten bij wat verschillende doelgroepen daadwerkelijk nodig hebben. Het schuurt vaak tussen goed bedoelde (wijk-)interventies enerzijds en de behoeften van burgers anderzijds. Bovendien zijn interventies zoals online wijkplatformen met name gericht op individuele bewoners en hun netwerken. Structurele factoren die invloed hebben op de (on)mogelijkheden tot sociale verbinding worden daarin buiten beschouwing gelaten, zoals chronische ziekten of schuldenproblematiek. Dit is een patroon dat in meerdere sociale- en gezondheidsinterventies is terug te zien, onder andere in gebiedsgerichte interventies. Zo worden bepaalde wijken als aandachtsgebied geclassificeerd zodra er zich veel problematieken voordoen. Het label ‘aandachtswijk’ is daarmee typisch een beleidscategorie, waarin veel wijkbewoners zich niet herkennen. Het label lijkt echter te legitimeren dat in deze ‘aandachtswijken’ veel wordt geïntervenieerd en projecten worden opgezet. Burgers worden daarbij te weinig als volledige en gelijkwaardige partners betrokken. Juist dit kan zorgen voor de mismatch die we ook signaleren in het gebruik van online wijkplatformen. Het systeem beschikt te weinig over daadwerkelijke kennis over ervaringen van burgers. In het maken van beleid of in het ontwikkelen van interventies worden vaak beelden gehanteerd vanuit de eigen wereld van normen en waarden van ‘ontwikkelaars’, terwijl de context van de doelgroepen voor wie ze ontwikkeld worden (zoals kwetsbare ouderen) sterk kan verschillen. Het label aandachtswijk doet bijvoorbeeld vaak geen recht aan de beleving van bewoners, die ook trots zijn op hun wijk, gehecht zijn aan bepaalde plekjes, die er herinneringen hebben liggen. Zonder die context in acht te nemen en een goed begrip van de ervaringen van bewoners te ontwikkelen, zullen ontwikkelde interventies nooit volledig bekliven. “Wanneer we de context niet evalueren alvorens we interveniëren, zullen interventies verkeerd uitpakken of zelfs dreigen te beledigen, maar ook het verschil groter maken” (S Jongers, 2023).

Daarmee komen we op een tweede aspect dat het risico op mismatches tussen beleid en interventies enerzijds, en wijkbewoners anderzijds vergroot. Door enkel in te zoomen op gedragsinterventies wordt de verantwoordelijkheid voor noden en voor de oplossing daarvan, eenzijdig bij burgers neergelegd. Hun zorg- of ondersteuningsvraag is echter het resultaat van een complex samenspel van individuele, relationele en structurele factoren. Het ontkennen van deze laatste is een vorm van miskenning of zelfs vernedering (Van der Zwaard, 2021).

Concluderend kunnen we stellen dat, om beleid en interventies aan te laten sluiten op de dagelijkse praktijk, het van belang is om voldoende kennis te nemen van de echte ervaringen van de mensen om wie het gaat, maar ook om op te passen voor de stigmatisering die met goedbedoelde interventies gepaard kunnen gaan. Het is wenselijk om daarbij kritisch te reflecteren op de probleemdefinities die gehanteerd worden wanneer projecten worden ontworpen. Voor de implementatie van online wijkplatformen, en in het bijzonder die voor thuiswonende ouderen, betekent dit dat men oog heeft voor structurele beïnvloedende factoren, de sociale context waarin zij leven en wat voor hen écht belangrijke behoeften zijn om samen te onderzoeken. Het is daarbij wenselijk om open te staan voor de mogelijkheid dat een vooraf bedachte oplossing of interventie, zoals een online wijkplatform, niet de juiste hoeft te zijn.

---

#### **Door**

##### ***Sarah Willard***

*Sarah Willard* is docent-onderzoeker in het lectoraat Wijkgerichte Zorg van Zuyd Hogeschool.

##### ***Sabrina Keinemans***

Sabrina Keinemans is lector van het lectoraat Sociale Integratie van Zuyd Hogeschool en programmaleider Werkplaats Sociaal Domein Zuyd.

**Erik Van Rossum**

Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg, De kennisinstellingen Zuyd Hogeschool, Universiteit Maastricht, Zuyd Hogeschool

*Erik van Rossum* is lector van het lectoraat Wijkgerichte Zorg van Zuyd Hogeschool en senior onderzoeker aan de Universiteit Maastricht (Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg en vakgroep Health Services Research).

---

**Literatuurlijst**

1. Peek, S. T., Luijkx, K. G., Rijnaard, M. D., Nieboer, M. E., Van Der Voort, C. S., Aarts, S., & Wouters, E. J. (2016). Older adults' reasons for using technology while aging in place. *Gerontology*, 62(2), 226-237. <https://doi.org/10.1159/000430949>
2. 'S Jongers, T. (2023). *Beledigende broccoli* (Vierde druk). Van Genneep.
3. Van der Woude, A. (2022, 13 juni). Hoogleraar ouderenparticipatie Tineke Abma: 'Meer aandacht in ouderenzorg nodig voor de rol van sociaal werkers'. *Movisie*. Geraadpleegd op 21 april 2021, van <https://www.movisie.nl/artikel/hoogleraar-ouderenparticipatie-tineke-abma-meer-aandacht-ouderenzorg-nodig-rol-sociaal>
4. Van der Zwaard, W. (2021). *Omwille van fatsoen: De staat van menswaardige zorg*. Boom Bestuurskunde.
5. Willard, S. C. M. (2021). *Online community care platforms for older adults: do they support ageing-in-place?* [Doctoral Thesis, Maastricht University]. Ridderprint.
6. <https://doi.org/10.26481/dis.20211202sw>
7. Willard, S., Van Rossum, E., Spreeuwenberg M., & De Witte, L. (2020) Online wijkplatformen voor ouderen: kansen en uitdagingen. *Gerōn*. 22(1).
8. <https://gerontijdschrift.nl/artikelen/online-wijkplatformen-voor-ouderen-kansen-en-uitdagingen/>
9. Willard, S., van Rossum, E., Spreeuwenberg, M., & de Witte, L. (2020). Perceived Impact of an Online Community Care Platform for Dutch Older Adults on Local Participation, Informal Caregiving, and Feelings of Connectedness: Pretest-Posttest Observational Study. *Journal of medical Internet research*, 22(12), e20304. <https://doi.org/10.2196/20304>