



Hoe kom je te weten wat ouderen willen?



Maar wat willen ouderen dan en wat vinden ze belangrijk? Deze vragen zijn we in het programma Samen Ouder Worden regelmatig tegengekomen. In het begin van het programma hebben we onszelf dergelijke vragen vaak gesteld, en op heel veel locaties kwam deze vraag terug in gesprekken die we voerden.

Het antwoord kun je alleen te weten komen door het ouderen te vragen. Dat klinkt als een open deur, maar vier jaar Samen Ouder Worden heeft ons geleerd dat er nog best vaak óver ouderen wordt gesproken in plaats van mét ouderen. En dat is zonde, niet alleen omdat er zo allerlei goedbedoelde acties opgezet worden die helemaal niet aansluiten bij de wensen en behoeften van ouderen. Maar vooral omdat je zo alle kennis, ervaring en netwerken van ouderen zelf niet benut. Daardoor kunnen ouderen het terechte gevoel krijgen dat ze niet serieus worden genomen of er niet toe doen.

Vijf werkwijzen

Hoe kan het dan wel? We beschrijven vijf werkwijzen om te weten te komen wat de behoeften en wensen van ouderen zijn. Elk van deze werkwijzen hebben we in Samen Ouder Worden toegepast. In het beste geval combineer je verschillende manieren om een zo rijk mogelijk beeld te krijgen. Ons uitgangspunt is: vraag het in ieder geval zo direct mogelijk aan de ouderen om wie het gaat.



De vijf werkwijzen zijn

1. Gebruik wat al bekend is
2. Houd een enquête
3. Bevraag georganiseerde ouderen
4. Organiseer zelf gespreksgroepen
5. Ga met een oudere in gesprek

Meer manieren

Meer manieren om achter de wensen en behoeften van ouderen te komen, vind je in de handige [toolkit die Movisie in 2022 \(pdf\)](#) maakte en via [de tips op de website van BeterOud](#).

1. Gebruik wat al bekend is

Op allerlei plekken en op allerlei manieren is en wordt onderzoek gedaan naar de behoeften, mogelijkheden en wensen van ouderen ten aanzien van zo'n beetje alle levensvraagstukken waarmee ze te maken hebben. Ook zijn en worden er allerhande projecten en programma's uitgevoerd waarin de behoeften en wensen van ouderen opgehaald worden. Dat loopt van internationaal en meerjarig tot lokaal en kortdurend.

De uitkomsten van dergelijke onderzoeken en projecten zijn tegenwoordig meestal online beschikbaar in de vorm van rapporten, verslagen, samenvattingen en artikelen. Ze geven een algemeen, overkoepelend beeld over wat ouderen vinden en willen. Natuurlijk geldt dat hoe dichterbij het onderzoek of project gedaan is wat betreft doelgroep, thematiek en locatie, hoe meer je hebt aan de uitkomsten ervan.

Hoe Samen Ouder Worden deze werkwijze heeft ingezet

Als landelijk programma wilden we graag weten wat er al bekend was over ouderen en vrijwillige inzet. We hebben daarom een online zoektocht gedaan naar onderzoeken en artikelen, zowel in het Nederlandse als in het Engelse taalgebied. Dat leverde een stevige stapel literatuur op, plus contacten met een aantal onderzoekers. Van de literatuur hebben we een [hier samenvatting gemaakt](#). En een aantal onderzoekers heeft (online) presentaties gegeven. Zie het [webinar De kunst van het actief ouder worden als vrijwilliger](#) en het [webinar Vrijwillige energie vasthouden, hoe doe je dat?](#)

Voor- en nadelen

Voordeel van deze werkwijze is dat je snel veel overkoepelende informatie boven water kunt halen zonder dat het je veel tijd of geld kost. Zo krijg je een beeld van wat er ten aanzien van het thema of vraagstuk waar je meer over wilt weten al bekend is en wat er op dit thema gedaan wordt.

Nadeel is dat het meestal óf om heel algemene informatie óf juist om een heel specifiek onderzoek/project gaat. Het is daarom niet zeker of wat je te weten komt echt van toepassing is op de ouderen waar jij mee te maken hebt. Je zult vrijwel altijd een vertaalslag moeten maken naar jouw lokale praktijk en alsnog checken wat de wensen en behoeften zijn van de ouderen waarmee jij te maken hebt.

Deze werkwijze is daarom vooral geschikt om als achtergrond en check te gebruiken bij één van de andere werkwijzen die we hieronder beschrijven.



Vindplekken

Waar kun je algemene informatie en onderzoeken vinden?

- Artikel [Wat we weten over oudere vrijwilligers en afscheid](#)
- BeterOud: www.beteroud.nl
- Centraal Bureau voor de Statistiek: cbs.nl
- Institute for Positive Health: [Onderzoeksnetwerk Positieve Gezondheid op iph.nl](#)
- Leyden Academy on Vitality and Ageing: leydenacademy.nl
- Sociaal Cultureel Planbureau: scp.nl
- Tilburg Universiteit: [Academische werkplaats Ouderen](#)
- Universiteit voor Humanistiek: [Humanisme en sociale weerbaarheid op uvh.nl](#)

2. Houd een enquête

Een tweede werkwijze is om in je werkgebied een digitale en/of fysieke vragenlijst uit te zetten onder ouderen. Dit is vooral handig als je basisgegevens/feitelijke informatie wilt verzamelen over de wensen en behoeften van ouderen. In korte tijd krijg je veel informatie binnen op basis van een gestandaardiseerde set vragen. Dat maakt vergelijking mogelijk.

Hoe Samen Ouder Worden deze werkwijze heeft ingezet

Op vier locaties hebben we digitale vragenlijsten ontwikkeld en uitgezet onder ouderen: Amersfoort, Assen, Enschede en Harlingen. Wij wilden vooral weten of en hoe ouderen vrijwillig actief willen zijn in hun eigen woonplaats. In Enschede hebben we specifiek gevraagd hoe ouderen met de overgang van betaald werk naar pensioen omgaan en welke wensen ze hebben ten aanzien van vrije tijd, wonen en pensioen. Daarnaast hebben we een landelijke enquête ontwikkeld om te weten te komen hoe ouderen en de organisaties waarin ze vrijwillig actief waren omgingen met de gevolgen van de coronacrisis.

Voor- en nadelen

Het voordeel van een enquête, zeker een digitale, is dat je relatief snel en goedkoop een redelijk deel van je doelgroep kunt bereiken. Daardoor kun je op eenvoudige wijze veel informatie boven water krijgen. Dat helpt als er nog weinig bekend is over wat ouderen denken en willen, of als de bestaande informatie verouderd is. Feitelijke gegevens kunnen van waarde zijn om beleid en acties op te baseren. Handig is ook dat overheden en beroepsorganisaties vaak gevoelig zijn voor feitelijke informatie, zeker als deze op een prettige manier gepresenteerd wordt. Ten slotte kun je de uitkomsten van een enquête gebruiken om met de deelnemers eraan nader in gesprek te gaan (zie methode 4).

Onderzoek doen kent ook een paar nadelen. Ten eerste kost het aardig wat tijd om een goede vragenlijst te ontwikkelen en testen, en om de uitkomsten zo te verwerken dat er een leesbaar rapport uit komt. Statistische bewerkingen vergen (basis)kennis van de programma's waarmee dat kan. Altijd lastig is bovendien hoe je voorkomt dat je óf zelf



op basis van relatief kleine aantallen respondenten vergaande conclusies trekt en aanbevelingen doet, óf dat anderen dat doen.

Ook voor deze methode geldt dus dat je die het beste kunt combineren met andere manieren om achter de behoeften en wensen van ouderen te komen.

Hulpmiddelen

Om je een idee te geven hoe een vragenlijst eruit kan zien, geven we hier vier voorbeelden die we ontwikkeld hebben binnen Samen Ouder Worden:

- [Vragenlijst \(bijna\) pensioengerechtigden en vrijwilligerswerk in Assen \(pdf\)](#)
- [Vragenlijst met pensioen in Enschede \(pdf\)](#)
- [Vragenlijst Samen Ouder Worden landelijk voor organisaties \(pdf\)](#)
- [Vragenlijst Samen Ouder Worden landelijk voor vrijwilligers \(pdf\)](#)

Deze enquêtes zijn allemaal online uitgevoerd met behulp van het programma SurveyMonkey. Dit is een gebruikersvriendelijke omgeving waarin ook relatief onervaren gebruikers snel een eenvoudige vragenlijst kunnen samenstellen. De verwerking en analyse van de gegevens is in Excel gedaan. Voordeel daarvan is dat er allerlei statistische functies ingebouwd zitten waardoor bijvoorbeeld het maken van kruistabellen vrij eenvoudig is.

3. Bevraag georganiseerde ouderen

Een derde manier die in een aantal lokale trajecten is toegepast, is een gesprek met georganiseerde groepen ouderen. Daarbij kun je denken aan lokale afdelingen van de ouderenbonden KBO, PCOB en ANBO, seniorenraden en ouderenraden die in sommige gemeenten een adviserende rol hebben, en reguliere ouderenpanels die bijvoorbeeld vanuit het programma BeterOud zijn opgezet. Ook ouderen met een migratieachtergrond hebben regelmatig eigen verenigingen. Ook zijn binnen zorg- en welzijnsorganisaties vaak vormen van georganiseerde ouderen te vinden, zoals ouderenadviseurs en cliëntenraden.

Hoe Samen Ouder Worden deze werkwijze heeft ingezet

Bij de start van lokale trajecten hebben we altijd een inventarisatie gemaakt van mogelijk relevante partners. We hebben daarbij gericht onderzocht of er al groepen georganiseerde ouderen actief waren. Waar we die konden vinden, hebben we contact gezocht. Soms leverde dit op dat deze groepen de eerste en belangrijkste ingang werden, zoals bijvoorbeeld in Dronten waar er een sterk georganiseerde en succesvolle ouderenvertegenwoordiging was. Ook in Enschede zijn de georganiseerde ouderen een belangrijke gesprekspartners en mede-uitvoerder van het programma geworden. Op andere plekken kwamen we erachter dat de georganiseerde ouderen vooral met elkaar en intern gericht bezig waren, of geen behoefte hadden aan deelname. We hebben ze dan wel geïnformeerd, maar niet actief betrokken.



Voor- en nadelen

Het grote voordeel van deze werkwijze is vanzelfsprekend dat je direct toegang hebt tot en in gesprek bent met ouderen: hun behoeften en wensen komen meteen op tafel. En dan zijn het ook nog ouderen die het van belang vinden om hun tijd en energie in georganiseerd verband in te zetten. In het beste geval levert je dat een schat aan inzichten, ideeën en netwerken op. Verscheidene groepen georganiseerde ouderen zijn zeer goed geïnformeerd en weten uitstekend wat er leeft bij hun achterban, maar ook breder in de gemeente waar ze actief zijn.

Aan de andere kant bestaat het risico dat de groep waarmee je contact hebt vooral preekt voor eigen parochie en maar een beperkt deel van alle ouderen representeert, bijvoorbeeld als het gaat om leeftijd, etniciteit en levensfase. Het is daarom altijd goed om hierop door te vragen.

Vindplekken

Dit zijn de landelijke organisaties van en voor ouderen:

[Anbo](#)

[KBO-PCOB](#)

[Netwerk NOOM](#)

De website van [BeterOud](#) geeft je ook toegang tot georganiseerde ouderen, bijvoorbeeld de landelijke Raad van Ouderen.

4. Organiseer zelf gespreksgroepen

Als er geen georganiseerde ouderen zijn of als je meer en meer diverse groepen ouderen wilt bereiken, kun je ook zelf gespreksgroepen organiseren. Deze vierde werkwijze hebben we veelvuldig gebruikt binnen Samen Ouder Worden, vrijwel altijd samen met lokale partners. Het kan bij dergelijke gespreksgroepen gaan om een eenmalige bijeenkomst op basis van bijvoorbeeld een relevant thema, de uitkomsten van onderzoek, het ophalen van ideeën of concrete actie. Een serie van bijeenkomsten in de vorm van een werkgroep of een klankbordgroep is een andere manier om groepen ouderen te betrekken, zeker als het gaat om concrete activiteiten en projecten. Ten slotte kunnen ook voorlichtingsbijeenkomsten, workshops en trainingen beschouwd worden als gespreksvormen, als er tenminste ruimte is voor uitwisseling.

Hoe Samen Ouder Worden deze werkwijze heeft ingezet

We hebben op een aantal manieren met gespreksgroepen gewerkt. In opvolging van de onderzoeken die we onder 2 noemden, hebben we lokale focusgroepen met deelnemers aan de enquêtes georganiseerd. Zo konden we de uitkomsten van de onderzoeken toetsen en verdiepen. Dat leidde tot scherpere aanbevelingen en ideeën voor activiteiten.

Rond thema's als eenzaamheid en zingeving, ontmoeting organiseren, omgaan met dementie, ouderen met een migratieachtergrond en vrijwillige inzet hebben we in meerdere lokale trajecten werkgroepen, klankbordgroepen en themabijeenkomsten met en voor ouderen georganiseerd. Zo zijn In Het Hogeland ouderen in gesprek gegaan over de wens om ontmoetingsplekken te creëren. Daarbij zijn gesprekskaarten



([Inspiratiekaarten van de Thuis kamers](#)) ontwikkeld. Ook in Schagen en Andijk hebben ouderen meegedacht over buurtkamers.

Ten slotte zijn trainingen en workshops georganiseerd waarbij het goede gesprek aan de orde kwam. We hebben daarbij soms gebruik gemaakt van bestaande methodieken, zoals Up! in Groningen en SamenKracht in Gouda. We hebben zelf een training en toolkit ontwikkeld om het gesprek over zingeving aan te gaan. In al deze gevallen is de werkwijze erop gericht om ouderen met elkaar wezenlijke thema's en levensvragen te laten bespreken.

Voor- en nadelen

Deze werkwijze heeft als grote voordeel dat je gericht op zoek kunt gaan naar ouderen die willen meepraten over een bepaald thema of vraagstuk. Je kunt zo veel relevante informatie ophalen van deelnemers die iets te melden hebben. Daar moet je dan wel iets mee doen, want alleen gespreksgroepen organiseren zodat je kunt laten zien dat ouderen hebben kunnen meepraten, doet afbreuk aan je draagvlak en geloofwaardigheid.

Ook is deze werkwijze zeer geschikt als je ouderen langere tijd wilt betrekken en met, door en voor hen projecten en activiteiten wilt uitvoeren. Tenslotte kan er een uitstralingseffect ontstaan: deelnemende ouderen kunnen hun omgeving betrekken of bevragen, waardoor je meer informatie krijgt en meer ouderen bereikt.

Nadeel van deze vorm is dat het veel tijd en inzet kan kost om ouderen te bereiken, te enthousiasmeren en te betrekken bij een gespreksgroep. Belangrijk is om het belang van deelname voor de oudere zelf helder te hebben en goed over te brengen. Een afgebakend onderwerp en heldere kernvraag helpen eveneens. Het organiseren van de bijeenkomsten zelf en het uitwerken en delen van de opbrengsten vergen ook de nodige tijd en inzet. De inspanning moet opwegen tegen de (verwachte) opbrengsten. Met deze methode kan het gebeuren dat je met 'the usual suspects' te maken krijgt: al actieve en mondige ouderen die gewend zijn om in allerlei groepen hun zegje te doen. Fantastisch dat ze dat doen, maar het gevolg kan zijn dat je alsnog een vrij eenzijdig beeld krijgt van de wensen en behoeften van ouderen. Gericht inzetten op diversiteit is het devies – en ja, ook dat kost tijd en inspanning.

Hulpmiddelen

Graag wijzen we nogmaals op de [publicatie van Movisie \(pdf\)](#) waarin een stappenplan wordt gepresenteerd om ouderen te betrekken.

Gesprekskaarten kunnen helpen om tot een waardevolle uitwisseling te komen. Hier vind je een overzicht van deze gesprekskaarten.

- [Inspiratiekaarten van de Thuis kamers in Het Hogeland](#)
- [Handige tools voor gesprekken tussen oud en jong](#)
- In '[Het goede gesprek over Zingeving](#)' vind je een training en toolkit met eveneens handige gesprekskaarten.



Hoe het programma van een inhoudelijke bijeenkomst over wensen en behoeften eruitziet, als je deze op een waarderend-onderzoekende manier organiseert, [vind je hier](#).

5. Ga met een oudere in gesprek

De laatste, maar zeker niet de minste werkwijze om achter de wensen en behoeften van ouderen te komen, is door ze op te zoeken en één-op-één in gesprek te gaan. Veel meer dan de andere vormen levert deze werkwijze persoonlijke verhalen en sprekende voorbeelden op. Die geven vaak minstens zoveel inzicht in waar ouderen echt behoefte aan hebben dan de meer generieke aanpakken. En door het persoonlijke karakter spreken ze anderen direct aan. Je zou dit de ultieme hart-methode kunnen noemen, terwijl werkwijze 1 en 2 voornamelijk hoofd-methodes zijn en werkwijze 3 en 4 een combinatie van hoofd en hart. Onze ervaring leert dat je beide kanten nodig hebt om een volledig beeld te krijgen en om effect bij anderen te zien.

Hoe Samen Ouder Worden deze werkwijze heeft ingezet

Toen we erachter kwamen dat we de neiging hadden om in de valkuil te stappen om over ouderen te praten in plaats van met ouderen, hebben we in veel lokale trajecten het roer omgegooid. We zijn direct met ouderen in gesprek gegaan. In Gouda en Assen zijn we flats met veel ouderen ingestapt en hebben we aangebeld om een praatje te maken. Zo ontstonden de eerste contacten, die vervolgens hebben geleid tot reeksen interviews. Die zijn in Gouda gebundeld in twee magazines, net als later in Middelburg, Goes en Ermelo.

In Assen, maar ook in Barendrecht, Tiel, Enschede, Harlingen en Het Hogeland zijn in totaal honderden interviews met ouderen gehouden en in de lokale media verschenen. Met als ingang thema's zoals zingeving, sociaal pensioen en vrijwillige inzet is zichtbaar gemaakt hoe ouderen daarmee omgaan en waar hun vragen zitten. Al die magazines en interviews hebben geleid tot bewustwording bij ouderen zelf, maar zeker ook bij maatschappelijke organisaties en gemeenten. Op veel plekken hebben zich nieuwe vrijwilligers gemeld en zijn naar aanleiding van de portretten projecten gestart. Landelijk hebben we overigens videoportretten gemaakt, die we gebruikt hebben bij bijeenkomsten en trainingen.

Speciale vermelding verdienen de roze theekan en het bankje. In Alkmaar is de programmamedewerker met een roze theekan in de hand de straat op gegaan om ouderen te verleiden tot een gesprek. Deze outreachende methode werkte bijzonder goed om tot betekenisvolle ontmoetingen te komen. Datzelfde gold in Waadhoeke, waar de programmamedewerker een bankje op straat zette en ouderen uitnodigde om met haar in gesprek te gaan.

Voor- en nadelen

Het zal duidelijk zijn: we zijn fan van het directe, individuele gesprek. Verhalen geven niet alleen inzicht, maar ook gevoel voor wat er echt speelt. Mits goed gekozen zijn het levende illustraties van dieperliggende vraagstukken en patronen. Natuurlijk kun je ook verhalen ophalen bij de andere werkwijzen, maar hier neem je er de tijd voor – het is het doel van deze aanpak. Een ander groot voordeel van deze werkwijze is dat de oudere



zich niet alleen direct gezien en gehoord voelt, maar dat waar gewenst en mogelijk ook meteen ingespeeld kan worden op diens wensen en behoeften.

Individuele gesprekken voeren is intensief: het kost tijd aan voorbereiding, uitvoering en opvolging. Je kunt het niet half doen, want dat is onheus jegens de oudere en je hebt er zelf niets aan. De juiste vorm kiezen is dan ook wezenlijk: is het bijvoorbeeld een kennismaking, een verdiepend gesprek of een gericht interview aan de hand van een vragenlijst? Jouw verwachtingen en die van de oudere moeten expliciet gemaakt worden: als jij denkt informatie te komen ophalen en de oudere verwacht geholpen te worden, is dat voor beide partijen een teleurstelling. En houdt er rekening mee dat het verhaal van die ene oudere niet representatief hoeft te zijn voor alle ouderen in je werkgebied. Gebruik de uitkomsten van deze werkwijze dus vooral ter illustratie en inspiratie.

Hulpmiddelen

We geven hier verwijzingen naar een aantal magazines en interviews, als voorbeeld van wat we gevraagd hebben en wat daar is uitgekomen. Hopelijk kun je daar inspiratie uithalen. Ook zijn er links naar twee methodieken.

- [Eenzaamheid en de Roze theekan-aanpak](#)
- [Verhalen van ouderen beschrijven](#) (narratieve methode)
- [Serie videoportretten van ouderen over sociaal pensioen](#)
- [De verhalen van vrijwilligers in Assen laten zien: zingeving is de sleutel](#)
- [Levensverhalen gebundeld](#)

Leg vast, deel en herhaal

Welke manieren van werken je ook hanteert, het is belangrijk dat je de uitkomsten van onderzoek en gesprekken vastlegt. Dat hoeft natuurlijk niet in dikke rapporten, dat kan ook in een podcast, powerpoint of artikel.

Niet alleen houd je de uitkomsten zo voor jezelf en je organisatie vast, maar je kunt de antwoorden op de vraag wat ouderen willen en belangrijk vinden ook delen. Met de ouderen zelf, met partner-organisaties en met de gemeente. Daardoor ontstaat een gezamenlijk beeld, wat enorm helpt om tot gezamenlijke ambities en activiteiten te komen die daadwerkelijk ten goede komen aan ouderen.

Het is van grote waarde om de vraag wat ouderen willen en belangrijk vinden niet eenmalig te stellen, maar er regelmatig op terug te komen. Niet alleen omdat de wensen en behoeften van (nieuwe generaties) ouderen kunnen veranderen, maar ook omdat er zo een cultuur ontstaat waarin het logisch is dat ouderen altijd en op meerdere manieren betrokken zijn bij beleid en activiteiten die op hen betrekking hebben.