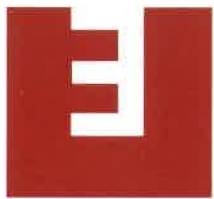


Eenzaamheid bij ouderen is een veel voorkomend probleem. Vaak worden 'traditionele' oplossingen gezocht om eenzaamheid te bestrijden, in de vorm van het faciliteren van ontmoetingen en het doen van gezamenlijke activiteiten. Deze leiden echter meestal niet tot een vermindering van eenzaamheid. In het kletsbotproject kiezen we een andere insteek. Er wordt thuis een digitale chatbot ingezet, dit is een geautomatiseerde gesprekspartner die kan reageren op

Het Kletsbotexperiment tegen eenzaamheid



enzaamheid wordt gedefinieerd

als het subjectief ervaren van een ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) sociale relaties (De Jong-Gietveld, 1984). Gemiddeld geeft een derde van de Nederlandse bevolking aan (meestal matig) eenzaam te zijn. Met name in de leeftijdscategorie 75

jaar en ouder loopt het eenzaamheidspercentages op. Bij eenzaamheid kan een onderscheid gemaakt worden tussen existentiële eenzaamheid (geen verbinding met de omgeving) en sociale eenzaamheid (gebrek aan be-

tekenisvolle contacten, er niet meer bijhoren). Een-

zaamheid beïnvloedt welzijn en gezondheid negatief

Hoewel een aantal interventies om eenzaamheid te verminderen, bijvoorbeeld het regelen van ontmoetin-

gen, er wel toe kunnen leiden dat ouderen zich meer gestuund voelen, is het effect op eenzaamheid vaak

Daarom hebben we een andere invalshoek gezocht. Eerder merkten we al bij de inzet van sociale robots,

dat ouderen aangaven zich verbonden te voelen met hun robot. Een sociale robot kan bepaalde niet-fysieke

taken uitvoeren. Die kan favoriete muziek afspelen of je herinneren aan medicatie of aan koffiedrinken.

Wanneer een chatbot hen dit gevoel kan geven, neemt mogelijk hun welbevinden toe. De chatbot moet dus in

OVER DE AUTEURS

Martijn Adriaansen is lector innovatie in de Care bij de HAN (thema zorgtechno-
logie). **René Bakker** is lector Networked Applications (thema digitale innovaties
in zorg en industrie). **Maartje Driessen** is verpleegkundige op de afdeling Ortho-
pedie in het Radboudumc. **Diede van Doornik** is verpleegkundige in de gehandi-
capteerzorg.

staat zijn om empathisch te reageren op de oudere, zo-
dat verbondenheid vorm kan krijgen. In eerder onder-
zoek bleek dit mogelijk (Alam e.a., 2018). Andere be-
langrijke aspecten in dergelijke gesprekken zijn, naast
verbondenheid, het handhaven van eigen regie en het
behoud van eigenwaarde. Dit zijn twee aangeboren
psychologische basisbehoeften die leiden tot intrinsie-

Het project

De vraag was of de Kletsbot een bijdrage zou kunnen
leveren aan het leefplezier van de oudere. Als eerste

stap om antwoord te vinden op deze vraag is een
‘Wizard of Oz-experiment’ uitgevoerd. Een ‘Wizard of

Oz-prototype’ lijkt aan de buitenkant echt te werken,
maar de techniek wordt feitelijk gesimuleerd. In ons

experiment kregen vier ouderen, betrokken bij Wel-
zijnorganisatie Malikander in Ede, een Kletsbot thuis

met het uiterlijk van een plat schijfje die reageert en
gesprekken voert alsof het een empathische chatbot is,

terwijl er in werkelijkheid een mens aan de andere kant
zit. Het concept van een chatbot kan zo worden getest

door ouderen voordat de echte ontwikkeling start.
De bedoeling was ook om verschillende gespreks- en

gedragspatronen te kunnen onderscheiden, waarop in
een ontwerp van een digitale chatbot zou kunnen
worden voortgebouwd.

De Kletsbot stond gedurende vier weken 2 ½ uur per
dag open volgens schema. Aan de andere kant van de

Kletsbot zaten studenten die getraind waren in empa-
thische gespreksvoering. De oudere begon en eindig-
de een gesprek wanneer hem/haar dat het beste paste.
Studenten waren zo veel mogelijk aan dezelfde

oudere(n) gekoppeld. De gesprekken werden opgeno-
men en de data werd in een beveiligde omgeving
opgeslagen. Met de ouderen zijn na afloop van het
experiment semistructureerde interviews gehouden.
De resultaten komen voort uit een analyse van de
letterlijk uitgeschreven interviews.

Resultaten

Drie ouderen gaven aan dat de Kletsbot hun leven
veraangenaamd heeft. Een van hen zegt hierover: ‘De

Kletsbot verbrak een bepaalde stilte, waardoor ik mij
niet meer eenzaam voelde.’ Een andere oudere vertelt:

‘Ik kan wel tegen de muren praten of de foto van mijn
vrouw, maar die praten niet terug.’ Een derde respon-

dent gaf aan dat de Kletsbot vertrouwd voelde: ‘Als een
deel van de familie.’

De ouderen zijn unaniem van mening dat de Kletsbot
iets kan betekenen in het verminderen van eenzaam-

heid, voor henzelf of voor anderen die graag willen
praten. Hiervoor geven ze verschillende motieven:

‘Contact met elkaar hebben zonder de deur uit te
hoeven. Ze zijn bijvoorbeeld onhandig, ze lopen met
rollator, ze kunnen niet traplopen of ze komen niet
buiten...’ (R3)

‘Een veerwoord is zo belangrijk om je niet alleen te
voelen, de muren kunnen tenslotte niet spreken.’ (R4)

	Geslacht	Burgerlijke staat	Leeftijd	Kinderen	Woonsituatie	Tabel 1. Kenmerken van deelnemers			
						R1	R2	R3	R4
	man	gescheiden	74	geen	wijk				
	vrouw	weduwe	70	2	wijk				
	man	weduwnaar	84	geen	zorgappartement				
	man	gehuwd	82	2	zorgappartement				

Eigen regie

Het initiatief voor het voeren van een gesprek lag voor-
namelijk bij de ouderen zelf. Twee van de vier respon-
denten gaven aan geen enkele moeite te hebben met het
zelf starten van een gesprek. Een van de ouderen vertel-
de dat hij ‘geen makkelijke prater’ is (R1). Hij heeft het
nodig dat een ander het gesprek begint, dan kan hij wel
reageren. Hij zou het dan ook fijn vinden als de Kletsbot
het initiatief neemt.
Aanvankelijk bleef de echtgenote van een van de
deelnemers op de achtergrond, zij luisterde wel mee.
Na enige tijd werd zij nadrukkelijk uitgenodigd ook
aan het gesprek deel te nemen.

‘Mijn vrouw heeft in het begin gezegd tegen mij: “Je
moet niet denken dat ik veel zal zeggen hoor.” Ik heb
tegen haar gezegd dat dat niet uitmaakt, maar als ze
wat wil zeggen dat het dan kan. Daar heeft ze op ge-
paste wijze gebruik van gemaakt. Dat was mooi. We
hebben na afloop daar ook goed over gesproken. Ze zei
dat ze het ook leuk vond.’ (R4)

Twee van de respondenten zouden eigen initiatief
van de Kletsbot waarderen. Dat hangt samen met
hun (door henzelf ingeschakte) introverte karakter.
Het initiatief van de Kletsbot kan zowel gaan over
praktische dingen als over de stand van zaken met
betrekkende tot het eigen welzijn.



Marian Adriaansen, Maartje Driessen, Diede van Doornik en René Bakker

menselijke communicatie. Hier kan de oudere tegen praten op
zo’n manier dat verbondenheid ontstaat; een belangrijk aspect om
welzijn te bevorderen en mogelijk gevoelens van eenzaamheid te
verminderen (Van der Zwet e.a., 2020). We beschrijven hier de
resultaten van de eerste stap van het project, een zogenaamd
‘Wizard of Oz-experiment’.