

‘Mag ik even binnenkomen?’

Een kwalitatief onderzoek naar ouderencommunicatie over babbeltrucpreventie

Samenvatting

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is hoe ouderen omgaan met de babbeltrucpreventie-informatie die de gemeente Utrecht verspreidt. Hoewel de ouderen het specifieke materiaal niet herkenden, bezaten ze vaak wel substantiële babbeltrucpreventie-kennis. In sommige gevallen blijkt bewustzijn en kennis van het juiste gedrag echter niet voldoende om het aanbevolen preventiegedrag daadwerkelijk uit te voeren. In de voorlichting moet meer aandacht uitgaan naar het normen- en waardenpatroon van de ouderen, de transfer van hun vaardigheden en kennis naar nieuwe situaties, het activeren van beredeneerd gedrag en de overtuigingsstrategieën van de babbeltrucidaders.

Kernwoorden

Ouderen, senioren, babbeltruc, babbeltrucpreventie, veiligheid, ouderencommunicatie

F.M. Vogelzang | 3969614 | fabiennevogelzang@gmail.com

Master Communicatie en organisatie | Universiteit Utrecht | januari 2018



Universiteit Utrecht

Universiteit Utrecht | 1^e beoordelaar | dr. M.E. Struiksma | m.struiksma@uu.nl

Universiteit Utrecht | 2^e beoordelaar | dr. J.N. den Ouden | h.denouden@uu.nl



Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht | Procesbegeleidster | H. Gobits | h.gobits@utrecht.nl

Gemeente Utrecht | Inhoudelijk begeleider | J. Visser | jacotien.visser@utrecht.nl

Managementsamenvatting

Inleiding

Het hele jaar door heeft de gemeente Utrecht aandacht voor het voorkomen dat zelfstandig wonende ouderen slachtoffer worden van babbeltrucs. Er is echter nog weinig informatie beschikbaar over de effectiviteit van de babbeltrucpreventie-informatie die de gemeente zendt. Bereikt de babbeltrucvoorlichting de doelgroep eigenlijk wel? En wat doet de doelgroep met de ontvangen informatie? De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is zodoende: *Hoe gaan ouderen om met de preventie-informatie die de gemeente Utrecht verspreidt over babbeltrucs?* Deze wordt beantwoord aan de hand van twee deelvragen:

1. *In hoeverre sluit de verspreiding van de huidige babbeltrucpreventie-informatie vanuit gemeente Utrecht aan op het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van ouderen?*
2. *Wat vinden ouderen van de inhoud en de vorm van de huidige babbeltrucpreventie-informatie?*

De methode van het onderzoek

Ten behoeve van dit onderzoek zijn diverse veiligheidsadviseurs en een wijkagent bij de politie geraadpleegd. Daarnaast zijn veertien ouderen en één sociaal makelaar geïnterviewd uit zeven verschillende wijken in Utrecht. In deze interviews is gevraagd naar het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van ouderen om inzicht te krijgen in hoeverre de huidige verspreiding van de babbeltrucvoorlichting hierop aansluit. Ook zijn de ouderen gevraagd naar hun mening over het huidige babbeltrucpreventiemateriaal.

De belangrijkste resultaten en conclusies

Deelvraag 1: Aansluiting verspreiding materiaal bij vrijetijdsbesteding en mediagebruik ouderen

Samenvattend blijkt dat er meer mogelijkheden zijn om de ouderen te benaderen dan die de gemeente momenteel benut. Zo verspreidt de gemeente momenteel informatie via babbeltrucpreventie-trainingen, huis-aan-huisbladen, markten gericht op ouderen en in wachtkamers van huisartsen, fysiotherapeuten en ziekenhuizen. Ook is er een Facebook-campagne gericht op kinderen van de ouderendoelgroep. Dit betekent dat alle ouderen die niet naar die specifieke markten, trainingen en zorginstellingen zijn gegaan, en hun huis-aan-huisblad niet hebben gelezen, het materiaal niet hebben gezien. De verspreiding van babbeltrucvoorlichting kan geoptimaliseerd worden door meer locaties waar ouderen komen te benutten, zoals kerken, sportscholen, zwembaden, huiskamers van ouderencomplexen, gezondheidscentra en bibliotheken. In Lunetten wordt op zulke locaties momenteel geëxperimenteerd met informatiezuilen voor ouderen. Blijkt dit succesvol, dan kan dit worden uitgerold over de rest van de stad. Ook kan de gemeente meer sociale

mediaberichten richten op mensen die dicht bij de ouderen staan, zodat ook zij de doelgroep alert kunnen houden. Een andere mogelijkheid is om voorlichting te integreren in het bestaande mediagebruik van de ouderen, zoals via RTV Utrecht (denk aan Bureau Hengeveld), via woordpuzzels met als thema babbeltrucs in bijvoorbeeld stadsbladen en via bestaande informatievoorzieningen in seniorencomplexen.

Deelvraag 2: Beoordeling van het huidige babbeltrucpreventiemateriaal

Inhoudelijk lieten de geïnterviewden zich grotendeels positief uit over het materiaal. Ze bleken met vrijwel alle informatie al bekend te zijn, maar ze stelden de voorlichting alsnog erg op prijs. Wel bleek de bruikbaarheid van sommige materialen, zoals de sticker en het veiligheidskwartetspel, niet optimaal. De sticker, die als geheugensteuntje bij de voordeur geplakt kan worden, wordt na verloop van tijd niet meer gezien. Wél blijkt hij een preventieve werking te hebben wanneer hij zichtbaar is voor (potentiële) daders. Het kwartetspel blijkt niet uitnodigend en zelfs als hij gespeeld wordt, wordt de preventie-informatie die erop staat niet altijd gelezen. Een suggestie is om meer focus te leggen op het bespreken van de situaties die op de kaartjes staan in plaats van het spelen van kwartet.

En toch gaat het soms mis... Waarom?

Ondanks dat geen van de geïnterviewden het door de gemeente gebruikte materiaal herkende, beschikten de meeste ouderen al wel over substantiële babbeltrucpreventiekennis die ze hadden opgedaan dankzij het volgen van nieuws (televisie, krant) of via via. Ze gaven aan vrijwel alle informatie uit het preventiemateriaal te herkennen. Toch bleek uit dit onderzoek dat kennis soms onvoldoende is om het aanbevolen preventiegedrag uit te voeren. Oorzaken hiervoor zijn dat het preventiegedrag niet strookt met het normen- en waardenpatroon van de doelgroep, slachtoffers dusdanig worden misleid dat ze moeite hebben babbeltrucs te herkennen en de doelgroep een onrealistische risico-inschatting heeft. Ook voorkomt schaamte dat slachtoffers hun verhaal delen met anderen en is er frustratie over gedeelde voordeuren waar daders toch gemakkelijk door binnenkomen.

Aanbevelingen

De verspreiding van babbeltrucvoorlichting kan geoptimaliseerd worden door meer locaties waar ouderen komen te benutten, zoals kerken, sportscholen, huiskamers van ouderencomplexen, gezondheidscentra en bibliotheken. Ook kan de gemeente meer sociale mediaberichten richten op mensen die nauw contact met ouderen hebben, zodat ook zij de doelgroep alert kunnen houden. Andere aandachtspunten zijn herhaling van babbeltrucvoorlichting, het bespreken van de nieuwste smoesjes en beïnvloedingsstrategieën die de babbeltrucidaders gebruiken en het aanbieden van beleefde manieren om nee te zeggen. Ook kunnen slachtoffers worden aangemoedigd hun verhaal te delen en kan in babbeltrucpreventietrainingen met vaste principes in verschillende situaties worden geoefend, om beredeneerd en consistent te leren omgaan met onbekenden aan de deur.

Voorwoord

Al voordat ik mijn stage bij gemeente Utrecht startte, lag het vraagstuk van dit onderzoek op tafel. Ik ben blij dat ik heb mogen bijdragen aan een praktisch, maatschappelijk relevant onderzoek dat hopelijk ouderen helpt te voorkomen dat zij slachtoffer worden van babbeltrucs.

Van mijn stagebegeleidsters, Harriët Gobits en Jacotien Visser, heb ik veel tijd en ruimte gekregen om aan mijn onderzoek te werken. Ik had het gevoel dat ik altijd bij hen terecht kon met vragen, daarvoor wil ik hen bedanken. Ook diverse collega's op de wijkbureaus hebben de tijd voor me genomen en erkenden het belang van dit onderwerp. Zij hebben me in contact gebracht met de doelgroep en andere betrokkenen. Dit heeft mij erg geholpen. Uiteraard kan mijn begeleidster vanuit Universiteit Utrecht ook niet onbenoemd blijven. Marijn, bedankt voor de ondersteuning in het onderzoeksproces. Zonder jouw waardevolle meedenken en kritische blik had mijn onderzoek uit een stuk minder pagina's bestaan.

Het is een onwerkelijke gedachte dat het afstuderen nu zo nabij is. Enerzijds deed alle stress, frustratie en verwarring hier mij het afgelopen anderhalf jaar erg naar uitkijken, anderzijds voel ik nu al weemoed bij het idee dat er aan mijn studententijd een einde komt. De opluchting en tevredenheid bij het inleveren van mijn werk wogen zeker op tegen de druk – zeker als ik hier een bevredigend cijfer voor in de plaats kreeg. En de stress schiep absoluut een band tussen ons als studenten onderling – versterkt door de borrels geïntroduceerd door de coördinator van onze opleiding. Tussen de deadlines door bestond er toch een zekere vorm van vrijheid die ik als startende professional waarschijnlijk in mindere mate ga ervaren.

Het einde van de studie is nu echt in zicht. Ik kijk terug op een zeer leerzame stageperiode bij gemeente Utrecht en ben trots dat dit ik hiermee mijn studie(s) aan Universiteit Utrecht afsluit.

Fabiënne Vogelzang

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	7
2.	Theoretisch kader	8
2.1	Context van de situatie	8
2.2	Gedragsbeïnvloeding.....	9
2.3	Informatieverwerking	10
2.4	De ouderdomsgerelateerde beperkingen van de doelgroep	12
2.5	Het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van ouderen	13
2.6	Vraagstelling	14
3.	Methode.....	16
3.1	Onderzoeksstrategie	16
3.2	Instrumentatie.....	16
3.3	Materiaal	17
3.4	Steekproef.....	18
3.5	Procedure	19
3.6	Gegevensanalyse	20
3.7	Betrouwbaarheid en validiteit	20
4.	Resultaten.....	22
4.1	Het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van de doelgroep	22
4.2	De mening van de ouderen over het huidige babbeltrucpreventiemateriaal	25
5.	Bevindingen in een breder perspectief	29
5.1	Analyse van de huidige verspreiding van het babbeltrucpreventiemateriaal	29

5.2	Beoordeling van het huidige babbeltrucpreventiemateriaal	30
5.3	Mogelijke oorzaken voor het niet uitvoeren van het aanbevolen preventiegedrag	36
5.4	Vervolgonderzoek	42
6.	Conclusie	43
7.	Aanbevelingen	45
8.	Literatuur	48
	Bijlagen	51
	Bijlage A Interview topiclijst	51
	Bijlage B Babbeltrucpreventiemateriaal	53
	Bijlage C Transcripties interviews	54
	Bijlage D Fragmentenverzameling 1: algemene kennis over en attitude tegenover babbeltrucs	55
	Bijlage E Fragmentenverzameling 2: mediagebruik en vrijetijdsbesteding	58
	Bijlage F Fragmentenverzameling 3: mening over het materiaal	62

1 Inleiding

‘Goedemiddag, ik ben van de gemeente. Omdat vorige week in de buurt is ingebroken, kom ik even kijken of bij u alles in orde is. We willen natuurlijk niet dat er bij u ook ingebroken wordt!’ In een babbeltrucpreventie-filmpje, gemaakt door gemeente Utrecht, zien we hoe een bejaarde man een vriendelijk uitziende blonde vrouw van begin dertig zijn huis binnenlaat. Eenmaal binnen zien we haar een portemonnee van tafel grissen terwijl ze naar een bovenraam wijst en over barrièrestangen begint. Dit is een typisch voorbeeld van een babbeltruc: ‘een vorm van diefstal, waarbij verwarring gesticht wordt bij het slachtoffer door het gebruiken van een smoes of leugen, waarbij de dader zich al dan niet toegang verschaft tot de woning van het slachtoffer’, aldus de definitie van het Centrum van Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV, 2017). Ook ‘postbezorgers’ die een zwaar pakje binnen op tafel willen zetten en ‘nieuwe burens’ die een kopje koffie willen drinken zijn typerende voorbeelden van babbeltrucs. Eenmaal binnen neemt de dader waardevolle spullen mee, of laat hij of zij een handlanger binnen die er met de buit vandoor gaat. Dit gebeurt niet alleen aan de deur, ook bij afleidingsmanoeuvres op straat of tijdens het pinnen kan gesproken worden van babbeltrucs. Hoewel de babbeltruc zich in allerlei vormen en maten voordoet, zien we vaak eenzelfde soort slachtoffer: de zelfstandig wonende senior (Politie, 2017; CCV, 2017). Deze groep heeft immers geregeld hulp nodig van buitenaf voor zaken zoals schoonmaakhulp, klusjes in en om het huis of het dragen van boodschappen. Hierdoor slaan criminelen gemakkelijk met een smoesje hun slag. Omdat de levensverwachting van deze doelgroep toeneemt en de doelgroep steeds langer zelfstandig woont, is de verwachting dat het aantal slachtoffers van babbeltrucs zal stijgen (Ouderenfonds, 2017).

Babbeltrucs vallen, net zoals woninginbraak en overvallen, onder High Impact Crimes: delicten die een grote impact hebben op zowel het slachtoffer als de samenleving als geheel. Het hele jaar door heeft gemeente Utrecht daarom samen met de politie en andere veiligheidspartners aandacht voor het voorkomen van slachtoffers van babbeltrucs. Uit gesprekken met verschillende ambtelijke veiligheidsadviseurs, zowel werkzaam op het stadskantoor als op de wijkbureaus, bleek echter dat er nog weinig informatie beschikbaar is over de effectiviteit van de babbeltrucpreventie-informatie die de gemeente zendt. Het is niet bekend of de huidige babbeltrucvoorlichting de doelgroep bereikt en wat de doelgroep met de ontvangen informatie doet. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is zodoende:

Hoe gaan ouderen om met de preventie-informatie die de gemeente Utrecht verspreidt over babbeltrucs?

2. Theoretisch kader

2.1 Context van de situatie

De gemeente beschikt al over diverse communicatiemiddelen met informatie over babbeltrucpreventie. Voorbeelden zijn folders, posters, kwartetsspellen, stickers, sleutelhangers, nektasjes om spullen veilig in op te bergen en een advertorial die geplaatst kan worden in kranten. Deze verspreidt de gemeente onder andere via markten gericht op ouderen, of via huisartsen, fysiotherapeuten en ziekenhuizen. Ook heeft de gemeente begin 2017 een preventiefilmje ontwikkeld en via social media informatie gericht aan de kinderen van senioren. Ze hopen dat deze ontvangers dit bespreken met de doelgroep zodat er op deze manier ingespeeld kan worden op de normatieve overtuigingen van de doelgroep: als mensen in de omgeving van de doelgroep het belangrijk vinden dat ze het gewenste gedrag vertonen, zal de doelgroep wellicht meer gemotiveerd zijn om het gedrag te vertonen (Fishbein & Yzer, 2003). Ook zijn in het verleden thuiszorgorganisaties ingezet om tijdens de zorg informatie over babbeltrucs te delen. Voorlichting door zulke organisaties is voornamelijk van belang omdat babbeltrucidaders zich geregeld voordoen als thuiszorgmedewerkers. Daarnaast geeft een oud-politieagent babbeltrucpreventietrainingen in Utrecht. In deze trainingen geeft hij tips over hoe babbeltrucs te herkennen zijn en hoe je er het beste mee om kunt gaan. Daar is een actrice bij aanwezig die in de tweede helft van de training via een rollenspel de ouderen laat oefenen met omgaan met babbeltrucs. De politie blijkt verder vooral reactief betrokken bij de aanpak van babbeltrucs: als er een incident heeft plaatsgevonden, worden er bijvoorbeeld wijkagenten ingezet om langs de deuren te gaan of voorlichting te geven. Omdat ouderen vergeetachtig kunnen zijn en een lage spanningsboog hebben, is het belangrijk dat wanneer bovengenoemde informatievormen de doelgroep bereiken, deze duidelijk overkomen en het bewustzijn van het aanbevolen babbeltrucpreventiegedrag vergroten. Daarnaast wil de gemeente de senioren niet onnodig bang maken.

De babbeltrucpreventietrainingen die de oud-politieagent in Utrecht geeft, worden vaak gecombineerd met bestaande activiteiten voor ouderen. Ook vinden deze trainingen regelmatig plaats in gemeenschappelijke ruimten van seniorencomplexen. Er is gebleken dat hier vaak dezelfde type ouderen op afkomen. Dit kan als een probleem gezien worden. Herhaling van de informatie is uiteraard belangrijk, maar door telkens dezelfde middelen in te zetten, bestaat het risico dat consequent eenzelfde groep ongeïnformeerd blijft. De vraag is hoe je mensen bereikt die niet naar zo'n babbeltrucpreventietraining komen. Hoe kan de gemeente hen op een andere manier (interactief) kennis aanreiken?

Kansen voor een betere verspreiding van de babbeltrucpreventie-informatie liggen mogelijk bij het mediagebruik van de ouderen en hun vrijetijdsbesteding. Een sociaal makelaar die ik met betrekking tot babbeltrucs sprak werkte bijvoorbeeld aan

informatiezuilen in de wijk Lunetten. Dit zijn punten waar ouderen informatie die voor hen relevant is in fysieke vorm kunnen vinden. Deze informatiezuilen worden geplaatst op plekken waar ouderen komen, bijvoorbeeld in buurtcentra of in wachtruimtes van gezondheidscentra.

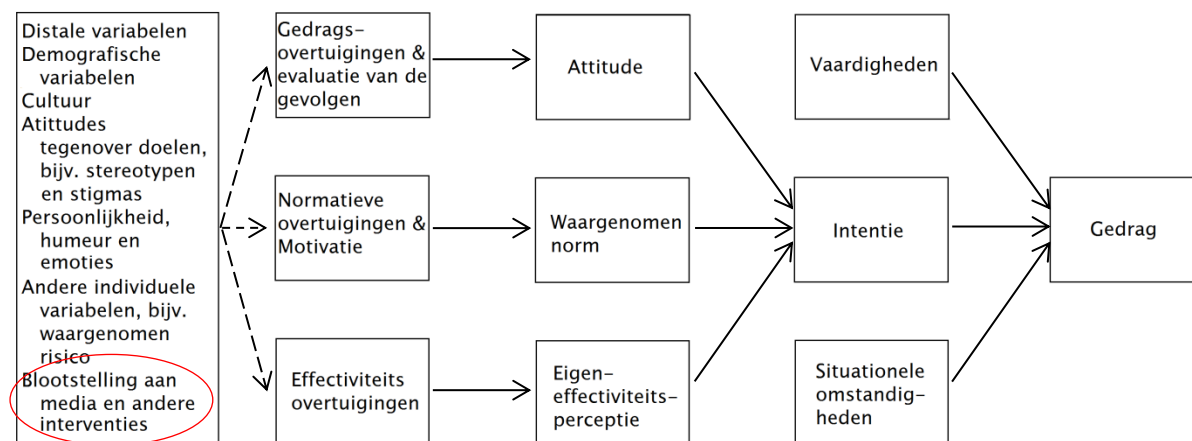
Wat de doelgroep met de babbeltruc-informatie doet, dus het gedrag van de doelgroep, speelt in dit onderzoek een grote rol. Dit toont immers aan hoe bruikbaar de informatie is. Het model van gedragsvoorspelling van Fishbein en Yzer (2003) geeft inzicht in hoe gedrag tot stand komt en zal in de hierop volgende sectie worden besproken: aan welke voorwaarden moet worden voldaan om gedragsverandering te bewerkstelligen? Verder zal in dit theoretisch kader aandacht worden besteed aan de doelgroep van de babbeltrucinformatie. In hoeverre moet de gemeente in de communicatie rekening houden met ouderdomsgerelateerde beperkingen van de doelgroep en het daaruit voortkomend gedrag? Meer kennis over onze doelgroep leidt per slot van rekening tot meer kennis over hun mediagebruik en vrijetijdsbesteding en helpt de gemeente om beter met de ouderendoelgroep te communiceren.

2.2 Gedragsbeïnvloeding

Ouderen kunnen de kans om slachtoffer te worden van een babbeltruc verkleinen door zelf maatregelen te nemen. Voorbeelden van maatregelen zijn onbekende personen vragen zich te legitimeren, een deurspion laten installeren en bij woongebouwen met een centrale toegang alleen opendoen voor eigen bezoek. Helaas maken babbeltrucs nog regelmatig slachtoffers en vertonen ouderen vaak nog niet het juiste preventiegedrag. Omdat de zorg voor veiligheid één van de kerntaken van de gemeente is, wil zij hier graag verandering in brengen.

In het model van gedragsvoorspelling (Fishbein & Yzer, 2003, zie Figuur 1) zien we dat er aan diverse voorwaarden moet worden voldaan om gedragsverandering te realiseren. Volgens het model zal het zeer waarschijnlijk zijn dat gedrag uitgevoerd zal worden als een persoon (1) de benodigde vaardigheden heeft, (2) een sterke intentie heeft om het gedrag uit te voeren en (3) er geen omgevingsafhankelijke beperkingen zijn die het uitvoeren van het gedrag vermoeilijken. Mocht het de persoon ontbreken aan een sterke gedragsintentie, dan kan er weer op diverse andere aspecten uit het model worden ingespeeld die aan de intentie bijdragen. Dit onderzoek zal zich voornamelijk richten op één van die aspecten die zich in het begin van de keten afspeelt en het gehele proces van gedragsverandering in gang zet: de blootstelling aan informatie over het gewenste gedrag via media en ander soort interventies (rood omcirkeld in Figuur 1). Omdat de gemeente nog niet weet hoe de huidige babbeltrucpreventie-informatie overkomt, heeft zij mij gevraagd dit te onderzoeken. Een succesvolle informatieoverdracht over het gewenste preventiegedrag garandeert een belangrijke voorwaarde voor gedragsverandering: het bewustzijn van het gedrag. Bewustzijn definieer ik in het kader van dit onderzoek als 'het beseffen en kennen van het bestaan van

iets of van zichzelf' (Van Dale, 2017). Als de doelgroep zich niet bewust is van het bestaan van babbeltrucs en welk gedrag babbeltrucs kan voorkomen, kan zij ook niet het gewenste preventiegedrag vertonen. Enkel als aan deze voorwaarde is voldaan, heeft het zin om na te gaan welke andere aspecten uit het model van gedragsbeïnvloeding aandacht behoeven.



Figuur 1. Een integratief model van gedragsvoorspelling (Fishbein & Yzer, 2003) vertaald naar het Nederlands

De gemeente probeert in de rood omcirkelde fase in Figuur 1 het bewustzijn van het juiste preventiegedrag aan te wakkeren. Via de in de vorige sectie genoemde middelen probeert zij de ouderendoelgroep te leren babbeltrucs te herkennen en te voorkomen. Dat dit onderzoek zich voornamelijk richt op de overdracht van babbeltrucpreventie-informatie, neemt niet weg dat de andere determinanten ook een rol spelen in het verwezenlijken van preventiegedrag. Bewustzijn van het preventiegedrag betekent immers niet noodzakelijkerwijs dat de doelgroep het preventiegedrag ook uitvoert. In het model zien we dat dit tevens afhankelijk is van de persoonlijkheid, humeur en emoties van de doelgroep. Ook het waargenomen risico, het normen- en waardenpatroon en de demografische gegevens van de doelgroep spelen een rol. Daarnaast is van invloed of de doelgroep zichzelf in staat acht het gewenste gedrag uit te voeren (eigen-effectiviteitsperceptie), ervan overtuigd is dat het gewenste gedrag daadwerkelijk de kans op een babbeltruc verkleint (evaluatie van de gevolgen) en of de doelgroep zich er wat van aantrekt wat anderen van het preventiegedrag vinden (normatieve overtuigingen).

Maar voordat de gemeente zich buigt over welke aspecten op welke manier kunnen worden versterkt, moet er worden nagegaan of de huidige babbeltrucpreventie-informatie slaagt in de doelgroep bewust maken van het bestaan en de risico's van babbeltrucs.

2.3 Informatieverwerking

In de vorige paragraaf kwam naar voren dat de gemeente hoopt dat de doelgroep het aanbevolen preventiegedrag uitvoert als zij zich bewust zijn van babbeltrucs. De aanname hierin is dat informatieoverdracht over babbeltrucs leidt tot alert, beredeneerd gedrag. Het is echter belangrijk om te beseffen dat het huidige gedrag automatisch gedrag is: de meeste

mensen denken niet erg beredeneerd na over de voordeur opendoen als er aangebeld wordt. Kahneman (2011) noemt dit ook wel 'type 1' gedrag: een manier van denken en doen dat betrekking heeft op snel en intuïtief handelen. Dit systeem kost weinig inspanning en is moeilijk te controleren. 'Type 2' daarentegen werkt langzaam en heeft betrekking op bewuste, doordachte handelingen. Dit systeem kost wel mentale inspanning en wordt gebruikt om het eerste systeem te onderdrukken en voor zelfbeheersing te zorgen. Dit is het gedrag dat de gemeente wil stimuleren. Volgens Kahneman is het grote verschil tussen de systemen dat 'type 1' weliswaar snel en gemakkelijk werkt, maar erg gevoelig is voor bias: het selecteren van informatie dat het eigen oordeel bevestigt. 'Type 2' is veel beter bestand tegen zulke instincten door het bewuste, rationele denken dat het zo kenmerkt.

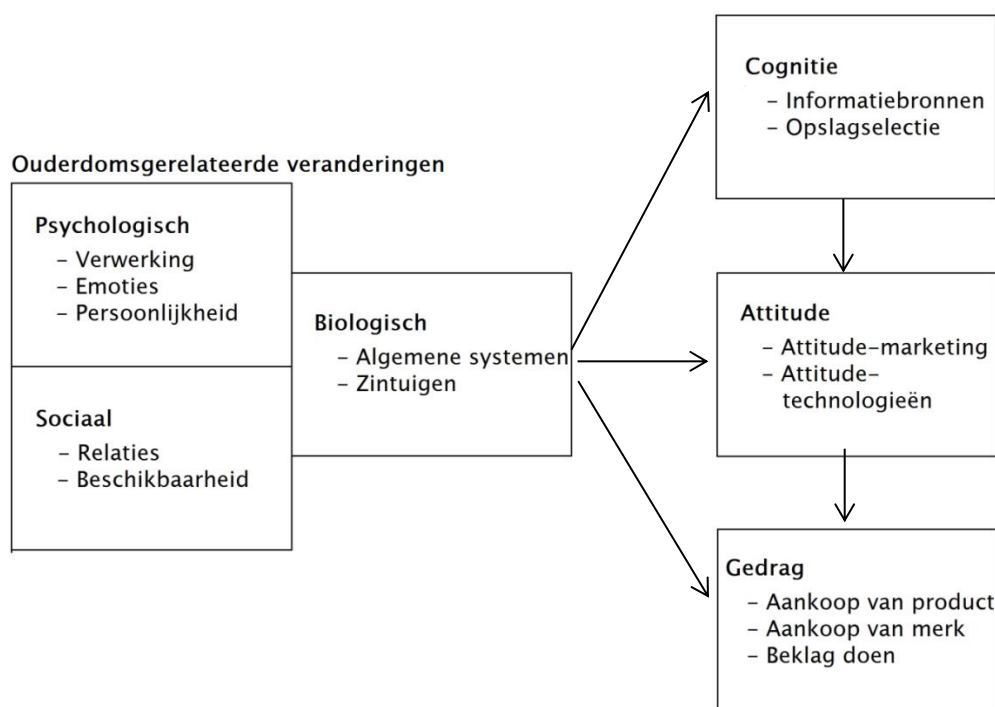
Deze theorie sluit goed aan bij het Elaboration Likelihood Model (ELM) van Petty en Cacioppo (1986). Volgens dit model zijn er twee manieren waarop mensen informatie verwerken: centraal en perifeer. Het beredeneerde 'type 2' denken van Kahneman (2011) vertoont veel overeenkomsten met centrale informatieverwerking. Centrale informatieverwerking is van toepassing wanneer iemand zich relatief veel heeft verdiept in het onderwerp. De ontvanger is dan waarschijnlijk actief op zoek gegaan naar informatie en heeft concrete argumenten die zijn of haar attitude vormen. In het geval van de perifere route is iemand relatief weinig betrokken bij het onderwerp. Hij of zij wordt dan niet overtuigd door feitelijke argumenten maar door bijzaken. Hier herkennen we het 'type 1' denken, waarbij mensen zich laat leiden door instinct in plaats van verstand.

De smoesjes en strategieën die babbeltrucdaders gebruiken zijn vooral succesvol bij mensen die intuïtief handelen en een perifere verwerkingsroute nemen. Zij laten zich leiden door heuristieken of vuistregels die hen helpen om keuzes te maken. Wanneer bijvoorbeeld iemand er betrouwbaar uitziet, dan zal wat diegene zegt waarschijnlijk wel kloppen. Cialdini (2001) stelde zes beïnvloedingsprincipes voor die niet alleen voor marketingdoeleinden worden gebruikt, maar ook door babbeltrucdaders. Een voorbeeld is het gebruik van het sympathieprincipe: wanneer we iemand aantrekkelijk vinden of een 'gunfactor' voor iemand voelen, zijn we eerder geneigd ja te zeggen. In de context van een babbeltruc kan dit betrekking hebben op het fysieke voorkomen van babbeltrucdaders: zo verwachten we van kinderen en vrouwen vaak niet dat zij in staat zijn ons te beroven van onze eigendommen, zeker niet als ze er vriendelijk en leuk uitzien. Een ander voorbeeld van een principe dat door babbeltrucdaders wordt gebruikt is het principe van autoriteit. Het gebeurt geregeld dat daders zich voor doen als medewerkers van de politie of gemeente of als pakketbezorger om binnen te komen.

Deze principes van Cialdini (2001) zijn typische voorbeelden van heuristieken waar mensen zich door laten leiden bij perifere informatieverwerking. Dit bevestigt waarom de babbeltrucvoorlichting als doel moet hebben om mensen beredeneerd gedrag te laten uitvoeren.

2.4 De ouderdomsgerelateerde beperkingen van de doelgroep

Het doel van de babeltrucvoorlichting is om het automatische, ondoordachte gedrag dat ouderen bij het opendoen van de voordeur vertonen, beredeneerd en bewust te maken. Dát gedrag zou standaard moeten worden. De doelgroep van de voorlichting is echter op leeftijd en diverse ouderdomsgerelateerde ongemakken zouden hen in dit gedrag kunnen belemmeren. Zo stelt het conceptueel model van Gregoire (2003, zie Figuur 2) dat het multidimensionale verouderingsproces dat ouderen doorlopen invloed heeft op de cognitie, attitude en het gedrag van ouderen. Hoewel dit model specifiek betrekking heeft op consumentenreacties, is het aannemelijk dat dit ook geldt voor andersoortige reacties.



Figuur 2. Conceptueel model van Gregoire (2003) vertaald naar het Nederlands

Het verouderingsproces verschilt per individu omdat iedereen in zijn leven andere psychologische, biologische en sociale veranderingen meemaakt. Om het gedrag van ouderen te verklaren, moeten we deze complexe set van biologische, psychologische en sociale veranderingen en de interactie hier tussen kunnen identificeren en begrijpen.

Biologische veranderingen refereren volgens Moschis (1994, in Gregoire, 2003) naar de 'veranderingen in de menselijke functionele capaciteit (verslechtering van het biologische systeem en zijn subsystemen) die veroorzaakt worden door veranderingen in cellen en weefsels.' Dit heeft bijvoorbeeld betrekking op ouderdomsgerelateerde afname in zicht en gehoor. Zo kunnen prestaties op het gebied van de volgende visuele vaardigheden door leeftijd achteruitgaan: kleurvisie, contrastgevoeligheid, glansgevoeligheid, visuele scherpte en visueel zoeken (Rousseau, Lamson & Rogers, 1998). Bij gehoorproblemen kunnen we denken aan verlies in gevoeligheid voor hogere frequenties en moeite met het

onderscheiden van verschillende geluiden in een rumoerige omgeving (Rousseau e.a., 1998). Aangezien veel babbeltrucvoorlichting visueel of oraal gepresenteerd wordt, is dit voor de gemeente belangrijk om rekening mee te houden. Een ander voorbeeld van een biologische verandering is tot slot slecht(er) ter been zijn. Goed of slecht ter been zijn heeft invloed op de mobiliteit van een individu en bepaalt hoeveel iemand eropuit gaat of niet. En hoeveel iemand eropuit gaat bepaalt weer op welke manieren de gemeente iemand kan bereiken met babbeltrucpreventie-informatie.

Psychologische veranderingen hebben daarnaast invloed op informatieverwerking. Zo kunnen ouderen moeite hebben met leren en het oplossen van problemen, veroorzaakt door afnamen in de werkgeheugencapaciteit en geheugenstrategieën (Gregoire, 2003). Experimenten hebben onder andere aangetoond dat ouderen meer moeite hebben televisie- en printadvertenties te herinneren en te herkennen (Cole & Houston, 1987; John & Cole, 1986). John en Cole (1986) merken op dat geprinte advertenties wel het voordeel hebben dat ouderen niet tot snelle verwerking gedwongen worden, hoewel een teveel aan informatie altijd vermeden moet worden. Ook blijkt dat ouderen vatbaarder zijn voor misleidende informatie in advertenties en dat training in het herkennen van misleiding de vatbaarheid ervoor vermindert (Law, Hawkins & Craik, 1998; Gaeth & Heath, 1987). Het is mogelijk dat dit ook opgaat voor babbeltrucsituaties: ouderen hebben wellicht moeite zich de preventie-informatie te herinneren als ze door een babbeltruc worden overvallen. Ook is het mogelijk dat ouderen gevoeliger zijn dan jongere mensen voor misleidende informatie in de vorm van smoesjes aan de deur.

Een derde set veranderingen, de sociale veranderingen, heeft tot slot betrekking op de veranderde rollen die mensen ervaren tijdens het ouder worden. Hoe ouder mensen worden, hoe minder rollen ze krijgen en hoe minder intensief de resterende rollen worden. Dit houdt in dat het aantal interpersoonlijke relaties drastisch afneemt. Ouderen ontvangen daardoor minder informatie uit de eerste hand. Verschillende wetenschappen beargumenteren dat ouderen daarom vaker en intensiever massamedia raadplegen dan de rest van de populatie (Moschis, 1994, Stephens, 1981 in Gregoire, 2003). Dit betekent volgens Gregoire niet dat ouderen niet meer vertrouwen op de informatie die ze van interpersoonlijke contacten krijgen (Phillips & Sternthal, 1977; Moschis, 1994 in Gregoire, 2003). De informatie van deze personen, vooral familieleden en vrienden, wint voor de ouderen juist aan belang.

Concluderend is het belangrijk dat de babbeltrucpreventiecommunicatie zich zo vorm geeft dat de gehele doelgroep zich aangesproken voelt en de informatie begrijpt.

2.5 Het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van ouderen

In de vorige paragraaf kwam naar voren dat de fysieke, psychologische en sociale staat van mensen uit onze doelgroep erg uiteen kan lopen. Dit heeft gevolgen voor hoe ouderen te bereiken zijn en benadrukt het belang om met deze brede doelgroep via verschillende

manieren te communiceren.

Uit cijfers van het Ouderenfonds (2017) blijkt bijvoorbeeld dat 1 op de 4 ouderen (25,5%) niet voldoet aan de Beweegnorm. Dit betekent dat zij minder dan 2 uur per week in beweging zijn. Mogelijk komen deze ouderen niet veel buitenhuis en zijn ze dus ook moeilijk buitenhuis bereikbaar, maar wel via massamedia die hen thuis bereikt. Sportende ouderen daarentegen zijn mogelijk te bereiken op de plekken waar zij sporten, bijvoorbeeld in zwembaden of sportscholen.

Een andere manier waarop de gemeente met de ouderen kan communiceren is via sociale media. Niet alle ouderen zijn echter digitaal vaardig. Van Schaijk (2017) vond dat of iemand op Facebook zat, weinig te maken had met hoeveel iemand eropuit gaat. Het bleek vooral voorspeld te worden door de behoefte om sociale contacten te onderhouden met anderen. Of iemand toegang had tot een computer of iPad bleek geen rol te spelen: ook al hebben mensen toegang tot een internetverbinding en een apparaat waarmee zij kunnen Facebook kunnen gebruiken, dan betekent dit niet dat ze dit ook zullen doen. Wel bleek dat gepensioneerden minder vaak op Facebook zitten dan niet-gepensioneerden. Ook bleek dat of iemand eropuit gaat afhankelijk is van beroepsstatus: (vrijwillig) werkenden gaan er vaker op uit dan gepensioneerden of werklozen. Haar advies was dan ook: als de doelgroep bestaat uit gepensioneerde 55-plussers, kunnen er wellicht beter traditionele media ingezet worden. Voorbeelden hiervan zijn radiospotjes, televisiereclames of krantenadvertenties. Bij haar meetmethode kan een interessante kanttekening worden gemaakt. In haar vragenlijst gebruikte ze vragen uit ze de segmentatietool van Gerards (2015) die ouderen segmenteert in vier groepen: een actieve groep, belangstellende groep, conservatieve groep en afhoudende groep. De respondenten bleken vrij positief over zichzelf te rapporteren: mensen die met een rollator liepen, vonden zichzelf nog 'goed ter been'. Hierdoor behoorden ouderen al snel tot de 'actieve' groep. Mogelijk is dit een vorm van *illusory superiority*: een relatieve overschatting van de eigen vaardigheden (Hermsen & Renes, 2016). Ook presenteren we ons naar buiten toe graag mooier dan de werkelijkheid rechtvaardigt. Verslaggeving van het eigen gedrag moet dus niet zomaar worden overgenomen.

2.6 Vraagstelling

De aanleiding van dit onderzoek was dat de gemeente nog weinig kennis heeft over de effectiviteit van de huidige babbeltrucvoorlichting. In dit theoretisch kader is naar voren gekomen dat de voorlichting ervoor moet zorgen dat het opendoen van de voordeur beredeneerd gedrag wordt: ouderen moeten alert zijn op de mogelijkheid van een babbeltruc als zij de deur opendoen voor een onbekende. Om na te gaan of de huidige communicatie hierin slaagt, moeten we erachter komen of de doelgroep de informatie ontvangt en hoe zij tegen de informatie aankijkt. De algemene onderzoeksvraag luidt:

Hoe gaan ouderen om met de preventie-informatie die de gemeente Utrecht verspreidt over babbeltrucs?

Om de doelgroep te bereiken, moet de gemeente de communicatie laten aansluiten op het mediagebruik van de doelgroep en op de plekken waar de doelgroep komt. Ouderen die in een seniorencomplex wonen, kunnen bijvoorbeeld voor babbeltrucs worden gewaarschuwd (tijdens activiteiten) in gezamenlijke ruimtes of via posters en flyers die in de gang hangen of liggen. De babbeltrucpreventietrainingen die de gemeente organiseert, vinden daarnaast ook vaak plaats in gezamenlijke ruimtes van seniorencomplexen. Dit is voor ouderen die in het complex wonen gemakkelijk te bereiken, maar de ervaring leert dat er weinig ouderen op af komen die niet in het betreffende complex wonen. Senioren die geheel zelfstandig wonen, en dus niet in een complex, zijn lastiger te bereiken. Het is niet altijd bekend waar zij met terugkerende regelmaat komen en dus via welke wegen zij bereikt kunnen worden. Zoals eerder benoemd heeft de gemeente wel geprobeerd hen te informeren via bijvoorbeeld huisartsen, kinderen die actief zijn op Facebook (35-55jaar) en ouderenmarkten, maar het is nog onbekend in hoeverre deze informatie de doelgroep feitelijk heeft bereikt. Om erachter te komen of de huidige communicatiemiddelen de senioren bereiken, wil ik hen vragen hoeveel zij al weten over babbeltrucs, waar zij deze kennis hebben vergaard en wat hun algemene mediagebruik en vrijetijdsbesteding is. Mogelijk komen er zo nieuwe communicatiemiddelen en locaties in beeld via welke de gemeente de doelgroep ook kan bereiken. Voorbeelden van vragen die ik me hierbij stel zijn: leest de doelgroep huis-aan-huis blaadjes? Met welke doelen maakt de doelgroep gebruik van het internet? En leest de doelgroep folders die bijvoorbeeld bij de huisarts liggen? Samenvattend formuleer ik mijn eerste deelvraag als volgt:

Deelvraag 1: In hoeverre sluit de verspreiding van de huidige babbeltrucpreventie-informatie vanuit gemeente Utrecht aan op het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van ouderen?

Verder zal ik de huidige communicatiemiddelen onder de loep nemen. Ik wil ze voorleggen aan de doelgroep en achterhalen wat zij van de middelen vinden en wat zij ermee zouden doen. Ondanks dat de fysieke, psychologische en sociale staat van de doelgroep uiteen kan lopen, is het belangrijk dat de doelgroep wel ontvankelijk is voor de informatie en zich aangesproken voelt. Ook moet de doelgroep de informatie kunnen begrijpen ondanks mogelijke ouderdomsgerelateerde beperkingen van de zintuigen. De tweede deelvraag luidt:

Deelvraag 2: Wat vinden ouderen van de inhoud en de vorm van de huidige babbeltrucpreventie-informatie?

3. Methode

3.1 Onderzoeksstrategie

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen, zijn interviews gehouden met de doelgroep: zelfstandig wonende senioren. Via deze methode kon een gedetailleerd beeld worden gekregen over hoe de doelgroep omgaat met de bestaande preventie-informatie over babbeltrucs. De reden dat ik voor interviews heb gekozen is dat ik op deze manier de meningen en beweegredenen voor gedrag kon uitdiepen via uitgebreide (door)bevraging, dit in tegenstelling tot de beperkte mogelijkheden van bijvoorbeeld een enquêtetestudie.

3.2 Instrumentatie

Een topiclijst van de interviews te vinden in Bijlage A. Het eerste topic betrof de algemene kennis over en attitude tegenover babbeltrucs. Zo werd om te beginnen de doelgroep gevraagd wat ze van dit onderwerp wisten en hoe ze deze informatie hadden verkregen. Onder een adequate omschrijving van een babbeltruc versta ik een omschrijving waarin wordt genoemd dat een babbeltruc een vorm van diefstal is waarbij het slachtoffer wordt verward of wordt afgeleid via een leugen of smoes, al dan niet in de woning van het slachtoffer (CCV, 2017). Door hiernaar te vragen, kon een beeld worden geschetst van het bewustzijn van ouderen van babbeltruc(preventie). Ook kon via deze vragen worden beoordeeld welke communicatie (vanuit de gemeente) bij de doelgroep aankomt. Antwoorden hierop droegen bij aan het beantwoorden van de eerste deelvraag en schetsen een beeld van welke informatie de doelgroep momenteel bereikt. Verder werd in de interviews gevraagd hoe groot de geïnterviewde de kans schatte dat een babbeltruc hem of haar zou overkomen. Antwoorden hierop gaven aan hoe relevant de geïnterviewden babbeltrucpreventie-informatie achtten en of zij zichzelf tot de doelgroep schaalden. Tevens gaf deze vraag inzicht in de eigeneffectiviteitsperceptie van de geïnterviewde (Fishbein & Yzer, 2003): de persoonlijke overtuigingen van de geïnterviewde ten aanzien van zijn of haar capaciteiten om het specifieke babbeltrucpreventie-gedrag uit te voeren, in de context van een babbeltrucsituatie. Met hetzelfde doel is gevraagd naar de inschatting van de ouderen van hun eigen gedrag. Hoewel in het theoretisch kader naar voren kwam dat een inschatting van het eigen gedrag niet altijd realistisch is, kan antwoord op deze vraag wel inzicht geven in de ontvankelijkheid van de doelgroep voor extra informatie. Een andere vraag was of er wel eens met mensen in de omgeving over babbeltrucs wordt gepraat. Deze vraag geeft inzicht in de normatieve overtuigingen en de waargenomen gedragsnorm. Al bij al dragen antwoorden op deze vragen bij aan de beantwoording van de hoofdvraag van dit onderzoek: hoe gaan ouderen om met de babbeltrucpreventie-informatie die de gemeente verspreidt?

Het tweede topic betrof daarnaast het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van de ouderen. Hiernaar is gevraagd om de eerste deelvraag te beantwoorden: in hoeverre sluit de huidige verspreiding van voorlichting aan op het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van ouderen? Door naar het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van de doelgroep te vragen kan worden bekeken in hoeverre de gemeente hier momenteel op inspeelt en er kan inzicht verkregen worden in nieuwe manieren om de doelgroep te benaderen.

Tot slot betrof het derde topic de mening van de doelgroep over de huidige babbeltrucpreventie-informatie. De geïnterviewden is divers babbeltrucpreventiemateriaal getoond en gevraagd hun mening hierover te geven. Dit onderdeel van de interviews droeg bij aan de beantwoording van de tweede deelvraag: wat vinden ouderen van de inhoud en vorm van de huidige babbeltrucpreventie-informatie?

3.3 Materiaal

Tijdens de interviews zijn alle beschikbare communicatiemiddelen getoond die de gemeente Utrecht heeft gebruikt om de ouderendoelgroep te informeren. Het ging om een folder van het Centrum voor Criminaliteitspreventie Veiligheid (CCV), een scheurflyer van de politie, een sticker, een kwartetspel, een advertorial dat in januari 2017 in de krant is geplaatst en een babbeltrucpreventiefilmpje (zie Bijlage B).

Het eerste materiaalstuk, de folder van het CCV, is een folder uit 2014. De titel van de folder is: 'Senioren & Veiligheid. Wat u zelf aan veiligheid kunt doen' en in de folder staan praktische tips om woninginbraak, woningovervallen en babbeltrucs (zowel thuis als op straat) te voorkomen. De folder is van A4-formaat en de tekst is in grotere letters dan gemiddeld weergegeven. Ook staan er hier en daar wat foto's: van ouderen, goede beveiliging in en om het huis en een centrale ingang van een appartementencomplex. Op de achterkant van de folder zijn belangrijke telefoonnummers weergegeven die de doelgroep kan bellen bij inbraak, beroving of overval.

De gemeente gebruikt de CCV-folder inmiddels niet meer actief. Hij is vervangen door een flyer van de politie die min of meer dezelfde inhoud bevat. Deze flyer is van A5-formaat en bestaat uit vijf thema's: Veilig met financiën, Veilig pinnen, Veilig in huis, Veilig met telefoon en computer en Voorkomen is beter dan genezen. Bij elk thema hoort een voor- en achterkant. Op de voorkant staat een portretfoto van een oudere en in grote letters het thema, op de achterkant staan een aantal bijbehorende praktische tips opgesomd. Kernwoorden- en zinnen zijn hierbij vetgedrukt. Ook staan op elke achterkant een aantal telefoonnummers die de doelgroep kan bellen bij inbraak, beroving of overval. De pagina's zijn met scheurranden aan elkaar verbonden, waardoor relevante informatie kan worden bewaard en eventuele irrelevante informatie kan worden weggegooid. Hoewel deze flyer de CCV-folder vervangt, zal ik beide folders meenemen in dit onderzoek. Door na te gaan of de ouderen een voorkeur voor de flyer of folder hebben zou de keuze van de gemeente om de CCV-folder te vervangen kunnen worden bevestigd of kunnen worden heroverwogen.

Een derde materiaalstuk is een sticker. Op deze sticker staat een stappenplan van zes punten dat ouderen kunnen volgen wanneer er iemand die ze niet kennen bij hen aanbelt. Boven het stappenplan staat in grote letters: 'Pas op voor de babbeltruc!'. De sticker is gemaakt in het kader van 'Utrecht Veilig! Dat doen we samen': een samenwerkingsverband tussen politie, gemeente Utrecht en andere partners in veiligheid. De bedoeling van deze sticker is om hem in de buurt van de voordeur op te plakken en als geheugensteuntje te gebruiken. De sticker is 15 cm breed en 10,5 cm hoog.

Verder heeft de gemeente Utrecht in samenwerking met gemeente Amsterdam een veiligheidskwartet ontwikkeld. Zoals bij elk kwartet is het bij dit spel de bedoeling om vier kaarten van hetzelfde thema te verzamelen. In totaal zijn er acht thema's die allen iets met veiligheid te maken hebben. Een voorbeeld van een thema is 'babbeltruc aan de telefoon'. De vier kaarten die hierbij horen zijn: 'bank', 'dienstverkoop', 'productverkoop' en 'nee!'. Op elke kaart staat een tip met betrekking op dat thema en onderwerp, zoals: 'durf nee te zeggen. Als de verkoper opdringerig is, hangt u op.'

Een vijfde materiaalstuk is een advertorial die gemeente Utrecht in samenwerking met de politie voor de krant heeft ontwikkeld. De kop luidt: 'Vooral ouderen slachtoffer van babbeltrucs' en gaat inhoudelijk over een voorval waarbij twee criminelen in het huis van een bejaarde vrouw binnendrongen en er met haar juwelen vandoor gingen. De wijkagent vertelt in hetzelfde artikel over hoe babbeltrucs te herkennen zijn en wat je kunt doen om ze te voorkomen. De advertorial is vormgegeven als een nieuwsbericht en heeft de gemeente al eerder tegen betaling laten plaatsen in kranten.

Tot slot heeft de gemeente Utrecht een babbeltrucpreventiefilmpje ontwikkeld. Dit filmpje bestaat uit twee onderdelen: een voorbeeld van hoe een oudere man in een babbeltruc tuint en een voorbeeld van hoe diezelfde man het juiste babbeltrucpreventiegedrag vertoont en een babbeltruc voorkomt. In het eerste geval zien we hoe een blonde vrouw vertelt dat ze bij de gemeente werkt, er in de buurt is ingebroken en komt kijken of alles in huis wel in orde is. Vervolgens zien we hoe ze een portemonnee dat op tafel ligt in eigen zak steekt, terwijl ze naar het raam wijst en een verhaal ophangt over barrièrestangen. In het tweede voorbeeld zien we dat de man haar niet binnenlaat maar haar laat weten geen aankondiging te hebben gehad en hier niet van gediend te zijn. De laatste variant is een voorbeeld van het aanbevolen handelingsperspectief.

3.4 Steekproef

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit zelfstandig wonende senioren. Met zelfstandig wonend doel ik op mensen die hun eigen voordeur hebben en niet de gehele dag zorg of toezicht nodig hebben. Om het begrip senioren af te bakenen, hanteer ik de pensioengerechtigde leeftijd: mensen van 67 jaar of ouder.

In totaal zijn er vijftien mensen geïnterviewd. Veertien van deze mensen behoorden tot de doelgroep van babbeltrucpreventie-informatie. De leeftijd van deze personen

varieerden van 71 tot 88 jaar (gemiddeld 80,5 jaar). Het ging om dertien vrouwen en één man. Vier van de veertien ouderen waren woonachtig in een seniorencomplex. De resterende tien ouderen woonden in een huis of appartement buiten een seniorencomplex. De vijftiende persoon was een sociaal makelaar. Tien geïnterviewden, waaronder de sociaal makelaar, hadden al eens een babbeltrucpreventietraining meegemaakt. Eén geïnterviewde zou binnenkort nog naar een training gaan. De geïnterviewden waren afkomstig uit zeven wijken in Utrecht. Meer informatie per geïnterviewde is te vinden in Bijlage C.

3.5 Procedure

De doelgroep heb ik op verschillende manieren benaderd, onder andere via de connecties van de gemeentelijke wijkbureaus. Acht van de veertien personen zijn benaderd via babbeltrucpreventie-activiteiten. Met vijf van hen ben ik in contact gekomen na afloop van een babbeltrucpreventietraining. Deze interviewde ik één à twee weken na de training. Drie anderen waren betrokken bij het organiseren van een babbeltrucpreventietraining. De resterende zes ouderen zijn benaderd via persoonlijke contacten, koffie- en thee-inloopochtenden voor ouderen en in een koffiekamer van een seniorencomplex. Tot slot heb ik een sociaal makelaar uit de wijk Lunetten geïnterviewd. Hij zet zich voor zijn dagelijks werk in voor ouderen.

De drie ouderen die betrokken zijn bij het organiseren van activiteiten voor ouderen gaven mij inzicht in hun ervaringen met ouderen, hun behoeftes met betrekking tot veiligheid en observaties van hun gedrag. Omdat zij veel met ouderen omgaan, hadden zij een duidelijke visie over welk soort communicatie en activiteiten voor deze doelgroep wel en niet werkt. Het bleek ook nuttig om ouderen te spreken die al ervaring hadden met babbeltrucpreventietrainingen; hen kon ik om hun mening hierover vragen. De ouderen die nog helemaal geen ervaring met babbeltrucpreventie-informatie hadden waren tevens waardevol om te spreken, omdat ik er zo achter kon komen hoe het gesteld was met hun algemene kennis over babbeltrucs en babbeltrucpreventie voorafgaand aan preventietrainingen of ander soort informatie. Er bleken overigens geen grote verschillen te bestaan tussen deze groepen in kennis: vrijwel alle ouderen wisten al wel het een en ander over babbeltrucs en babbeltrucpreventie.

Tijdens de interviews zijn de topics van de topiclijst ter sprake gebracht. Onderdeel van de topiclijst was het tonen van de huidige babbeltrucpreventie-informatie. In sommige gevallen is niet al het materiaal getoond omdat er bijvoorbeeld geen beschikking was over een laptop of het materiaal niet voorradig was op het stadskantoor. Ook bleken twee geïnterviewden niet in staat het materiaal te bekijken. Eén had haar leesbril niet bij zich en één had al een drukke ochtend achter de rug en was geestelijk niet in staat meer informatie tot zich te nemen.

Op twee interviews na zijn alle personen geïnterviewd in hun thuisomgeving. Deze

beide interviews vonden plaats in een rustige ruimte in een buurtcentrum. De gesprekken zijn opgenomen met een mobiele telefoon. Afgerond duurden de interviews gemiddeld 37 minuten.

Omdat het niet de bedoeling was de ouderen onnodig bang te maken, is na afloop van het interview nazorg geboden. Om te beginnen mochten de ouderen alle babbeltucpreventie-informatie die ik had meegenomen, houden. Ook hebben alle ouderen een contactpersoon doorgekregen bij wie ze terecht kunnen voor vragen of hulp.

Verder ben ik zowel bij de interviews als bij de documentenanalyse en de observaties alert geweest op bijvangst. Een voorbeeld van bijvangst is een reden om het preventiegedrag niet uit te voeren.

3.6 Gegevensanalyse

De interviews zijn met een telefoon opgenomen en na afloop letterlijk getranscribeerd. Ik heb dit met regelnummers gedaan zodat er makkelijk naar verwezen kan worden. Ook heb ik de tijd in de opname per fragment genoteerd, zodat duidelijk is hoe lang elke geïnterviewde over elk onderwerp sprak (zie Bijlage C).

Vervolgens zijn alle fragmenten per topic per geïnterviewde bij elkaar gezet (zie Bijlage D, E en F) en is er per topic een samenvatting gemaakt. Deze samenvattingen zijn te vinden in de resultatensectie.

3.7 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid

Onder betrouwbaarheid versta ik in het geval van dit onderzoek de mate waarin ervanuit kan worden gegaan dat herhaling van het onderzoek tot dezelfde resultaten zal leiden.

Zoals eerder vermeld waren twee geïnterviewden niet in staat het babbeltucpreventiemateriaal te lezen, één door het ontbreken van een leesbril en één door haar geestelijke staat van welzijn. Wanneer de interviews op een andere locatie of op een ander moment hadden plaatsgevonden, hadden zij mogelijk wel het materiaal tot zich kunnen nemen. Daarnaast nam maar één man deel aan het onderzoek en interviewde ik geen ouderen met een migratieachtergrond. Een meer evenwichtige verdeling van de geïnterviewden op basis van geslacht en etniciteit had het onderzoek betrouwbaarder kunnen maken. Verder bleek de doelgroep geen eenvoudige om te interviewen. De geïnterviewden raakten geregeld afgeleid en vervielen vaak in allerlei anekdotes. Omdat eenzaamheid onder deze doelgroep een veelvoorkomend probleem is, heb ik ervoor gekozen de ouderen niet altijd te interrumperen en terug te brengen naar het interview. Dit heeft als gevolg gehad dat er voor sommige onderwerpen wat informatie mist. Achteraf gezien had tijdens de interviews beter moeten worden vastgelegd waar van het onderwerp werd afgedwaald en dus bij welk onderwerp het interview moest worden hervatten.

Om verder de effecten van multi–interpreteerbaarheid van de data te verkleinen ben ik terughoudend geweest met mijn formuleringen en ik raad ook de lezer aan voorzichtig te zijn met voorbarige conclusies trekken.

Validiteit

Onder validiteit versta ik de mate waarin de gevolgde werkwijze en de technieken van de gegevensverzameling en de gegevensanalyse me in staat stelt om terechte uitspraken te doen gegeven de reikwijdte van het onderzoek.

Om te beginnen heeft de interne validiteit betrekking op de vraag of de resultaten, de conclusies en de aanbevelingen geldig zijn voor de situatie die ik onderzocht heb. Ik heb op diverse wijzen geprobeerd de interne validiteit te optimaliseren. Zo heb ik diverse interne veiligheidsadviseurs over het onderwerp bevroegd om zo alle relevante indicatoren in dit onderzoek te betrekken. Vervolgens heb ik niet alleen de doelgroep geïnterviewd maar ook mensen die nauw contact hebben met de doelgroep bijvoorbeeld vanwege hun organiserende rol. Er is bewust geprobeerd mensen uit verschillende wijken te interviewen en ook is bewust geprobeerd mensen te spreken die al wel bekend waren met het babbeltrucpreventiemateriaal én mensen die hier nog niet mee bekend waren. Na afloop van de interviews is met behulp van de verkregen informatie het babbeltrucpreventiemateriaal nader geanalyseerd om het principe van triangulatie toe te passen.

De externe validiteit heeft daarnaast betrekking op de inschatting dat de resultaten van mijn onderzoek ook geldig zijn voor situaties die ik niet hebt onderzocht maar die wel vergelijkbaar zijn met de situatie van mijn onderzoek. Hierbij kunnen we denken aan ouderen in andere dorpen of steden van het land. Het is plausibel dat andere ouderen vergelijkbare informatiebehoefte hebben met betrekking tot babbeltrucs en ook vergelijkbaar met babbeltrucpreventiemateriaal omgaan als de ouderen die ik heb geïnterviewd. Wel is het goed om stil te staan bij het feit dat ik het merendeel van de geïnterviewden heb ontmoet tijdens (babbeltrucpreventie)activiteiten. De ouderen die ik sprak waren dus redelijk actief en gingen er zelf wel op uit. Ik sprak geen ouderen die geïsoleerd leefden en er niet minder dan eens per week op uit gingen. Mogelijk is hun mediagebruik in huis vergelijkbaar met de ouderen die ik interviewde, maar dit kan niet met zekerheid gezegd worden. Daarnaast is het nogmaals belangrijk een kanttekening te maken bij het feit dat ik maar één man en geen ouderen met een migratieachtergrond sprak. Dit maakt de onderzoeksresultaten beperkt te generaliseren naar de mannelijke ouderenpopulatie en ouderen met een migratieachtergrond.

4. Resultaten

Voor het eerste, algemene deel van de interviews, zijn de fragmenten per topic verzameld in Bijlage D. Een van deze algemene vragen was: weet u wat babbeltrucs zijn? En hoe bent u aan deze informatie gekomen? Uit de gegeven antwoorden bleek dat vrijwel alle geïnterviewden wisten wat babbeltrucs waren en een adequate omschrijving van een babbeltruc konden geven. Op de vraag hoe de geïnterviewden dit wisten werd veelal geantwoord dat ze er via via of op televisie over hadden gehoord of erover in de krant hadden gelezen. Tien geïnterviewden, waaronder de sociaal makelaar hadden kennis over babbeltrucs opgedaan tijdens een babbeltrucpreventie-training. Drie mensen kenden daarnaast iemand die een babbeltruc was overkomen en twee hadden zelf een babbeltruc meegemaakt. Slechts één iemand gaf aan niets van babbeltrucs te weten.

Op de vraag of de ouderen wel eens de dialoog met anderen over babbeltrucs aangaan, werd geantwoord dat dit veelal gebeurde als er in de buurt een babbeltruc had plaatsgevonden. Ook bleek dat sommige kinderen van de geïnterviewden hun ouder waarschuwden en tips gaven om babbeltrucs te voorkomen. Een enkeling gaf aan dat de (klein)kinderen te ver weg woonden en met teveel andere dingen bezig waren om het over babbeltrucs te hebben.

Verder vroeg ik de ouderen hoe groot zij de kans schatten dat een babbeltruc hen zou overkomen. Het merendeel antwoordde dat zij heel goed wisten dat ze niet zomaar open moesten doen voor vreemden en dat het hen dus niet zou overkomen. Drie geïnterviewden erkenden dat een babbeltruc hen ook zou kunnen overkomen of dat ze hier bang voor waren.

Op de vraag of mensen meer behoefte aan informatie over babbeltrucs zouden hebben, bleek het antwoord veelal ja. Als de geïnterviewden ergens een folder over babbeltrucs zouden zien liggen of zouden ontvangen, dan zouden ze naar eigen zeggen dit wel lezen. Voor sommigen bleek dit wel afhankelijk te zijn van de situatie. Zo hebben sommige ouderen slechte ogen waardoor het lastig is om überhaupt te lezen of er is een leesbril nodig. De gemeente heeft in het verleden al folders en flyers verspreid bij fysiotherapeuten en (huis)artsen, maar één geïnterviewde gaf aan in zulke gevallen vaak te gespannen te zijn om folders te kunnen lezen.

4.1 Het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van de doelgroep

Het tweede deel van de interviews bestond uit een aantal vragen die inzicht gaven in het mediagebruik en de vrijetijdsbesteding van de geïnterviewden. Opnieuw zijn alle fragmenten per topic verzameld, zie Bijlage E.

Eerder bleek al dat veel geïnterviewden via de televisie over babbeltrucs hadden gehoord. Bij verdere navraag bleek dat ze hierover hadden gehoord via het nieuws en

programma's als Opsporing Verzocht en Bureau Hengeveld op RTV Utrecht. Bureau Hengeveld is net zoals Opsporing Verzocht een opsporingsprogramma dat helpt om misdrijven op te lossen, maar dan regionaal in de provincie Utrecht. Eén oudere refereerde meermaals aan een politieactie waarover zij op het nieuws had gezien. Een jong meisje ging in een seniorenflat langs de deuren met een smoes om binnengelaten te worden. Vervolgens kwam de politie achter haar aan om de bewoners duidelijk te maken dat ze in een babbeltruc waren getuind. De geïnterviewde schrok ervan dat zoveel mensen haar binnenlieten. De actie had duidelijk veel indruk op haar gemaakt. Dergelijke politieacties waar media-aandacht naar uit gaat blijken dus een effectief waarschuwingmiddel voor ouderen. Daarnaast benoemde één oudere dat ze gebruik maakte van teletekst. Een enkeling keek weinig of geen televisie.

Verder bleken weinig ouderen gebruik te maken van het internet. De enkeling die wel gebruik maakte van het internet, deed dit vooral om spelletjes te spelen, te e-mailen of nieuwssites te bekijken. Slechts vier van de veertien geïnterviewde ouderen hadden een Facebook account. Dat Facebook niet erg actief wordt gebruikt onder de ouderendoelgroep bleek ook uit een interview met twee ouderen die actief zijn in een bewonersvereniging. Een van beiden heeft een Facebookpagina opgericht voor ouderen in de buurt om elkaar te kunnen waarschuwen indien nodig. Dit bleek echter niet erg aan te slaan (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 184 t/m 201):

G1¹: Ja, daar hebben we nou die alertgroep op. Maar ja, het vervelende is natuurlijk dat een aantal ouderen niet op Facebook zit. Ook dat. En ook niet altijd – nou ja, ze hebben dan wel een computer. Daar doen ze dan spelletjes mee, dat hoor ik dan wel van wat ouderen. [Naam] heeft volgens mij geen computer. [Naam] heeft wel een computer en zo. En we zijn op het ogenblik bezig – maar dat is een pilot van een tablet. Maar dat is alleen maar puur voor ouderencontact met het wijkbureau en wijk oost en zo. Maar dat slaat ook niet zo aan, hoor.

G2: Ze doen er eigenlijk niets mee.

I: Dat is dus nog echt een stap te ver?

G2: Ja.

G1: Ze zijn daar helemaal niet in geïnteresseerd.

G2: Ze hebben zoiets van: 'nou, dat is voor jongelui na ons'.

Verder bleken de geïnterviewden ook niet vaak meer een abonnement te hebben op een krant. Wel lazen de meesten nog huis-aan-huisblaadjes en folders. Ouderen uit de wijk Ondiep bleken echter sinds korte tijd geen huis-aan-huisblaadjes meer te ontvangen. In een seniorencomplex in Hoograven ontvingen de bewoners daarnaast eens in de twee maanden

¹ In alle hierop volgende citaten duid ik met 'G' de geïnterviewde aan en met 'I' de interviewer. Eén interview vond plaats met twee geïnterviewden, deze onderscheid ik met 'G1' en 'G2'.

een boekje met mededelingen en activiteiten die plaatsvinden. Ik sprak degene die dit boekje ontwikkelt (Bijlage C, transcriptie 7, r. 110 t/m 123):

G: Nee. Want wij geven dus die middagen en wij praten er steeds over. Wij geven eens per twee maanden een boekje uit voor de bewoners. Alle bewoners krijgen zo'n boekje. En daar wordt iedere keer weer ingezet: 'jongens, let op dit, let op dat. Doe zus niet, doe zo niet.' Of je het er nou één keer in zet of honderd keer, de volgende keer zeggen ze: 'ja, ik heb het niet gelezen.' Dan moet je kijken! En die mededelingenkast beneden – ik weet niet of je dat gezien hebt bij binnenkomst?

I: Nee. Nog niet, nee.

G: Nou, daar kan ik je straks wel even op wijzen. Daar plakken we iedere keer van alles in. Ik maak koeien van letters – want die dingen moet ik maken om erin te zetten. We hebben nu vanavond een uitvoering – we hebben een zangkoor. Is er een uitvoering, had ik nou, ja kleiner dan een A5, een stukje tekst gemaakt. Zo van: ons zangkoor geeft een uitvoering. Dat staat ook in het boekje wat ik heb uitgegeven. Dan word ik aangehouden door de mensen: luister eens, kan er niet eens wat duidelijker in? Ik zeg: 'jullie lezen het toch niet, waarvoor?'

Uit het interview blijkt dat zij het idee heeft dat niet alles even goed gelezen wordt door de bewoners van het seniorencomplex. De drie bewoners uit het seniorencomplex die ik sprak hadden allen wel het boekje op tafel liggen en beaamden dat ze daar al hun informatie over de voorzieningen en activiteiten in het complex uit hadden. Ook hing in de gezamenlijke gang van het complex dus een mededelingenbord waar informatie voor de bewoners zichtbaar was.

Verder bleek dat het merendeel van de geïnterviewden geen radio beluisterde. Slechts vijf van de geïnterviewden gaven aan radio te luisteren, waarvan één altijd alleen muziek en één altijd naar NPO1.

Tot slot vroeg ik naar de vrije tijdsbesteding van de geïnterviewden. Verschillende ouderen bezochten wekelijks koffie- en thee-inlopen, bijvoorbeeld in een kerk in Ondiep of bij een buurtcentrum in Overvecht. Hier spelen ze regelmatig spelletjes met elkaar, zoals bingo, of kaarten ze. Ook kwam een aantal geïnterviewden regelmatig samen in de koffiekamer van hun seniorencomplex. Andere activiteiten die de geïnterviewden ondernamen waren (ouderen)fitness en aerobics. Ook benoemden twee ouderen het Vrouwengilde: een vrouwenclub opgericht vanuit de kerk maar voor iedereen toegankelijk. Deze club organiseert eens per maand een bijeenkomst. Verder deed een aantal geïnterviewden aan vrijwilligerswerk en noemden ze hobby's als breien, (3D)kaarten maken en handwerk. Ook gaven ze aan graag puzzels te maken en spelletjes te doen. Tot slot werden de Zuidbus en Plusbus genoemd: ouderen die eropuit willen kunnen zich via deze organisatie inschrijven voor activiteiten waar ze met de bus naartoe worden gebracht.

4.2 De mening van de ouders over het huidige babbeltrucpreventiemateriaal

In Bijlage F zijn de meningen van de geïnterviewden per materiaalstuk verzameld. De materiaalstukken zelf zijn beschreven in 3.3 en te vinden in Bijlage B. De geïnterviewden die al een babbeltrucpreventietraining hadden meegemaakt, vroeg ik naar hun ervaring erover. Allen waren erg enthousiast over de training en vonden het erg goed georganiseerd. Op de vraag of ze er nieuwe dingen hadden gehoord was het antwoord desondanks vaak nee. Dat nam niet weg dat ze het goed vonden om weer even op de feiten te worden gewezen. De geïnterviewden met een organiserende rol zien echter dat ondanks de training de ouders toch het doelgedrag nog niet vertonen: ze doen nog steeds de deur voor vreemden open. Geïnterviewden 13 en 14 benoemen dat de ouders bij het rollenspel voorbereid zijn op wat er gaat komen: ze hebben net een uitleg gekregen en gaan er voor zitten. Ze weten wat er van ze verwacht wordt, maar als een babbeltruc hen daadwerkelijk overkomt, overvalt het ze toch wel. Die situatie is niet te vergelijken met het rollenspel (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 37 t/m 50):

- I: Ja. En er is ook een rollenspel gedaan. En reageerden de ouders zoals ze hadden moeten reageren?*
- G2: Eigenlijk kan ik zeggen: ja. Niet allemaal. Een enkeling ontgaat het toch wel een beetje. Maar de meesten zijn heel alert en zo van: 'Dat zal mij niet gebeuren!'*
- I: O, dat is heel goed!*
- G2: Ja, die houding is heel goed. Maar dat komt omdat ze er op voorbereid zijn. Dat zeg ik er meteen bij.*
- I: En op welke manier voorbereid?*
- G2: Nou, dat ze weten dat ze met een rollenspel bezig zijn over de babbeltruc.*
- I: En net een uitleg hebben gekregen natuurlijk.*
- G2: Precies. Dus ze zijn er volop mee bezig. Als het ze overkomt, is het een ander verhaal.*
- I: Ja, dat weet je nooit, natuurlijk.*
- G2: Dat hebben we dus nu uit ervaring al gemerkt.*

Met de laatste opmerking doelde de geïnterviewde op het gegeven dat een 90-jarige bewoonster uit de wijk tweemaal een babbeltruc overkwam, ondanks dat zij aanwezig was bij twee babbeltrucpreventietrainingen.

Na afloop van de babbeltrucpreventietraining werden verschillende materiaalstukken uitgedeeld. Een van die stukken was de sticker met het stappenplan dat mensen kunnen doorlopen als een onbekende aanbelt. Van de geïnterviewden die deze sticker al had ontvangen, hadden sommigen de sticker in een gezamenlijke hal bij de ingang van hun gebouw geplakt, sommigen hadden hem direct bij de voordeur geplakt en anderen hadden

hem helemaal niet opgeplakt. Voor het niet opplakken van de sticker werden verschillende redenen gegeven. Zo vond één geïnterviewde de sticker te groot; ze gaf aan er eerst nog een stuk af te moeten halen wilde hij passen. Een ander gaf aan dat ze de hoofdzaken van de sticker wel kende en het daarom niet nodig vond om het op te plakken. Weer een ander wist zelf ook niet waarom ze hem niet had opgeplakt maar benoemde dat ze wel een andere sticker had opgeplakt: de 'nee-nee, géén smoesjes bij mij aan de deur'-sticker die aan de voorkant van de deur kan worden opgeplakt (zie Bijlage B, bestand 3). De geïnterviewden die de sticker nog niet eerder hadden gezien vonden hem over het algemeen leuk en wilden hem wel graag hebben. Opvallend was dat één persoon aangaf wel te weten wat ze moest doen als ze een situatie niet vertrouwde, maar zichzelf niet in staat achtte hier ook naar te handelen. Ze vindt het eng om te uiten dat ze iemand niet vertrouwt en zal daarom ook niet snel naar een legitimatiebewijs vragen. Drie personen, allen met een organiserende rol, stonden wat kritisch tegenover de sticker. Ze dachten dat als die sticker werd opgeplakt, hij al snel niet meer op zou vallen en toch niet zou werken.

Ook werd bij de babbeltrucpreventietraining het veiligheidskwartetspel uitgedeeld. De geïnterviewden die dit kwartetspel al hadden ontvangen, hadden er geen van allen nog wat mee gedaan. De reden hiervoor bleek veelal dat ze toch niemand hadden om het mee te spelen. Desondanks vinden ze het vaak wel een leuk idee en ontbreekt het hen niet aan enthousiasme. Een enkeling merkt op dat de tekst op de kaarten wel erg klein is. Enkel de geïnterviewden met een organiserende rol uiten kritiek. Deze stellen allen dat het spel te weinig uitnodigt om ermee aan de slag te gaan. Het is niet kort en krachtig genoeg (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 389 t/m 400):

G1: Ja, het is om mee te kwartetten, hè.

G2: Ze doen er niets mee.

G1: Nee.

G2: Die nemen dat mee van: 'o, dat is wel leuk voor mijn kleinkind.' En dan...

I: En dan ligt het in een kast?

G2: Ja, dan ligt het ergens, ja.

I: Want u had er zelf ook niets meer mee gedaan?

G1: Nee, hoor.

G2: Nee, we doen er niets mee. Het moet kort maar krachtig zijn, dat is het punt.

I: Ja, en dit vergt eigenlijk weer energie om ermee aan de slag te gaan?

G1: Ja.

Ook geïnterviewde 15, de sociaal makelaar, vindt dat de kaartjes onvoldoende uitnodigen om te gebruiken. Hij opperde tijdens het interview om van de tips vragen te maken (Bijlage C, transcriptie 15, r. 397 t/m 404):

- G: Als ik dit soort kaartjes zie... Ik ben al verplicht om dit te lezen. Als er gewoon een soort vraag van gemaakt zou kunnen worden. Pak dan een kaartje en...*
- I: Het nodigt dus niet voldoende om mee aan de slag te gaan?*
- G: Nee, precies. Als er nou een vraag op stond, zo van: 'hoe ga je daarmee om?'*
- I: Ja, en dat je daarover de dialoog kunt aangaan.*
- G: Ja, zo iets.*

Verder liet ik tijdens de interviews de politieflyer zien. De geïnterviewden waren over deze flyer erg enthousiast, hoewel ze de meeste tips naar eigen zeggen wel kenden. De flyer was in ieder geval erg duidelijk, goed verzorgd en riep geen vragen op. De sociaal makelaar benoemde wel dat de voorkant van de flyer niet uitnodigde om op de achterkant te kijken. Hij vond het op basis van de voorkant niet duidelijker dat er op de achterkant bijbehorende tips waren te vinden.

Ook liet ik een folder over Veilig Wonen van het CCV zien. Waar enkele geïnterviewden expliciet uitten dat ze het formaat en de grote letters fijn vonden, maakten het voor anderen niets uit. Opnieuw bleek dat de meesten al wel met de tips bekend waren. Desondanks waren ze blij met de informatie. De sociaal makelaar merkte op dat hij de folder meer vond lijken op een auto-folder of iets wat bedoeld was voor professionals dan voor de doelgroep. Ook benoemde hij dat door het grote formaat de folder moeilijk mee te nemen was en niet zo in een handtas paste. Ook benoemden andere geïnterviewden dat ze een voorkeur hadden voor de politieflyer omdat deze wat compacter was. Een geïnterviewde uitte bijvoorbeeld: 'we zijn ouder en we worden wat vergeetachtig en heel veel informatie kunnen we eigenlijk ook niet goed meer opnemen.' (zie Bijlage 3, geïnterviewde 11, regel 327, 328).

Een ander materiaalstuk was de advertorial. Op de vraag of mensen dit zouden lezen als ze dit in de krant zouden zien staan, reageerde iedereen van wel. De geïnterviewden herkenden zich zonder meer in de doelgroep. De sociaal makelaar gaf daarnaast aan dat het goed was dat de wijkagent werd benoemd: veel mensen weten niet wie hun wijkagent is en het is volgens hem belangrijk dat mensen wel weten bij wie ze terecht kunnen als er wat aan de hand is.

Ook toonde ik de geïnterviewden het babbeltucpreventiefilmpje. Vrijwel alle geïnterviewden lieten zich positief uit over dit filmpje. Waar sommigen de situatie herkenden als een babbeltuc, hadden anderen niet verwacht dat een babbeltuc op die manier door zo'n persoon kon plaatsvinden. Eén van de geïnterviewden vond het de eigen schuld van de bejaarde man dat zijn portemonnee werd gestolen.

Tot slot vroeg ik de geïnterviewden of zij zelf bang waren voor babbeltucs en in hoeverre het materiaal daaraan had bijgedragen. Een enkeling gaf aan angstig te zijn, maar dat dat niet kwam door het meegenomen materiaal.

Opvallend genoeg uitten sommige geïnterviewden dat ze wel weten hoe ze idealiter

moeten handelen wanneer er een vreemde aanbelt, maar het moeilijk vinden om dit in de praktijk te doen. Zo uitte geïnterviewde 1 (Bijlage C, transcriptie 1, r. 88) dat het haar tegen de borst stoot om zomaar de deur voor iemands neus dicht te doen als ze iets binnen moet halen. Geïnterviewde 5 gaf daarnaast aan dat ze wel weet dat ze naar legitimatie moet vragen, maar dat ze alsnog dan niet weet of dit echt of nep is (Bijlage C, transcriptie 5, r. 130 t/m 145, 249 t/m 251). Geïnterviewde 11 durft daarnaast niet om legitimatie te vragen. Ze vindt het eng om te uiten dat ze iemand wantrouwt (Bijlage C, transcriptie 11, r. 288 t/m 307).

5. Bevindingen in een breder perspectief

In dit hoofdstuk zal kritisch worden gereflecteerd op de informatie die tijdens de interviews naar voren kwam. Allereerst zal aandacht worden besteed aan de huidige verspreiding van het babbeltrucpreventiemateriaal (5.1), daarna op de inhoud van het materiaal (5.2). Ook kwamen er een aantal oorzaken naar voren voor het niet uitvoeren van het aanbevolen preventiegedrag. Deze zullen besproken worden in sectie 5.3.

5.1 Analyse van de huidige verspreiding van het babbeltrucpreventiemateriaal

Al bij al blijkt dat veel ouderen op de hoogte zijn van babbeltrucs via het nieuws of via via. Geen van de geïnterviewden had de folders, het filmpje en de advertorial die de gemeente verspreidt gezien. Dit doet vermoeden dat er ruimte is voor verbetering van de verspreiding van het materiaal. De stickers waren wel eerder uitgedeeld op babbeltrucpreventietrainingen, dus de ouderen die hierbij aanwezig waren, hadden dit wel eerder ontvangen. Hetzelfde geldt voor de veiligheidskwartetspellen. Kansen voor een betere verspreiding van de babbeltrucpreventie-informatie liggen bij mediagebruik van de ouderen en hun vrijetijdsbesteding.

In het theoretisch kader kwam naar voren dat ouderen door een afname van interpersoonlijke relaties meer massamedia raadplegen voor informatie. De geïnterviewden die ik sprak bleken echter amper de krant te lezen of de radio te beluisteren. Alleen televisiekijken kwam duidelijk naar voren. Ook het Stadsblad, als dat bezorgd wordt, wordt veel gelezen. Verder bleek uit de interviews dat de doelgroep niet veel gebruik maakt van Facebook. Dit komt overeen met de onderzoeksresultaten van Van Schaijk (2017). Uit haar resultaten bleek dat Facebook wel veel gebruikt werd door ouderen, maar dat gepensioneerde ouderen hierop een uitzondering vormden. Opvallend was dat juist de ouderen met een organiserende, actieve rol degenen bleken te zijn met een Facebookaccount. Ook een vrouw die aangaf vrijwilligerswerk te doen, had een Facebookaccount. Hoewel de meesten niet op Facebook zaten, is Facebook wel een manier om de doelgroep te bereiken. Zo heeft de gemeente Utrecht al eerder geprobeerd berichten te richten op de kinderen van de doelgroep. Uit de interviews bleek ook dat de doelgroep wel eens de dialoog aangaat met hun omgeving, waaronder hun kinderen. Door Facebookberichten te richten op de kinderen van de ouderen, kan de gemeente inspelen op de normatieve overtuigingen van de doelgroep: als de kinderen van de doelgroep het belangrijk vinden dat hun ouders bepaalde maatregelen nemen om de kans op succesvolle babbeltrucs te verkleinen, dan zullen de ouderen eerder dit gedrag vertonen. Wetende dat niet de ouderen de Facebookberichten zullen lezen, maar de kinderen, moeten de berichten ook op deze laatste doelgroep worden afgestemd. Het doel is om hen aan te spreken zodat

zij er de noodzaak van inzien het gesprek met hun ouders over babbeltrucs aan te gaan.

Verder besteedde ik in het theoretisch kader al aandacht aan de psychologische en biologische achteruitgang van ouderen. In de interviews kwam deze achteruitgang ook naar voren. Zo was één geïnterviewde niet in staat het materiaal te lezen omdat ze ‘te vol en druk was in haar hoofd’. Ze gaf aan geen extra informatie in zich op te kunnen nemen. Dit is een voorbeeld van een ouderdomsgerelateerde psychologische verandering, dat leidt tot een beperkte werkgeheugencapaciteit. Een andere oudere had haar leesbril niet bij zich en kon daardoor niet lezen. Dit is een voorbeeld van een zintuiglijke, biologische verandering: de afname van haar zicht was dermate groot dat een bril noodzakelijk was om te kunnen lezen. Dit zijn ook realistische omstandigheden die zich voordoen als ouderen op plekken komen waar folders liggen. Dit onderstreept het belang van een compacte folder die makkelijk mee te nemen is. Mochten de ouderen de folder later willen en kunnen inzien, dan kunnen ze hem meenemen. Het materiaal zou idealiter verspreid kunnen worden op plekken waar ouderen komen, zoals koffiekamers van seniorencomplexen, kerken of sportscholen en zwembaden waar faciliteiten voor ouderen zijn.

5.2 Beoordeling van het huidige babbeltrucpreventiemateriaal

In sectie 4.2 is besproken wat de ouderen van de materiaalstukken en de babbeltrucpreventietraining vonden. In deze sectie wil ik dieper ingaan op een aantal opvallendheden die daarin naar voren kwamen. Ik zal hierbij de mening van de ouderen integreren met een eigen kritische reflectie en voor elk materiaalstuk vastleggen waar er ruimte voor verbetering ligt.

De babbeltrucpreventietraining

Gemiddeld zijn er bij babbeltrucpreventietrainingen vijftien tot dertig ouderen aanwezig. Vaak is dit afhankelijk van de locatie van de training en door wie het wordt georganiseerd. Vindt de training in een seniorencomplex plaats en hoeven de aanwezigen enkel de lift naar beneden te pakken, dan is de opkomst vaak wat groter. De geïnterviewden die ooit een babbeltrucpreventietraining bijwoonden, bleken hier erg positief over. Wel merkten twee geïnterviewden die ooit hielpen een training te organiseren op dat de ouderen voorbereid waren op het rollenspel en waarschijnlijk daardoor goed reageerden. Later bleek het rollenspel voor iemand uit hun groep namelijk onvoldoende effectief: een vrouw die twee trainingen had bijgewoond en zelfs had geparticipeerd aan een rollenspel tuinde nadien twee keer in een babbeltruc. Geïnterviewden 13 en 14 opperden een nieuwe indeling van de training om dit te voorkomen (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 51 t/m 66):

G1: Het zou misschien goed zijn, maar dat beden ik me nu, dat we bij wijze van spreken die mevrouw die dat rollenspel doet, dat die later binnen komt vallen. Dat ze er niet al helemaal in het begin bij is – dus je weet al, hè, in de aankondiging staat ook al

dat er een rollenspel is. Dat ze bij wijze van spreken gewoon later binnenkomt. Dat bedenk ik me nu.

G2: Ja, dat zou een goeie zijn. Ja.

G1: Ja, dat ze gewoon onaangekondigd binnenkomt. Zo van: 'jongens, ik kom eens even meeluisteren.' En dan begint ze...

I: Ja, dat ze niet zo'n vertrouwd gevoel al bij haar hebben.

G1: Ja.

G2: Ja, precies. Want het is dus later met één van de vaste groep, zeg maar, is het goed fout gegaan. Ondanks alles. En die mevrouw is echt niet op haar mondje gevallen. Ze is echt wel goed bij de tijd. Ze is in de negentig maar ze rijdt met haar eigen auto nog naar Duitsland naar familie toe.

G1: Maar twee keer is ze erin getuind, hè?

G2: Ja, het is al twee keer gebeurd. Dus dan denk ik: ja...

Eén gebiedsmanager Veiligheid gaf aan dat er al wel eens was geëxperimenteerd met dit idee. De vrouw die gewoonlijk de rollenspellen houdt, had op een onverwachts moment de ouderen met een smoesje benaderd om een afspraak te maken om langs te komen. Vrijwel alle ouderen die zij benaderde tuinden hier in. Er was achteraf zoveel ophef over ontstaan dat de organisatie van de training besloot om het niet meer op die manier te doen.

Om een andere inrichting van de training te vinden die wel effectief is, moet allereerst worden bepaald waarom de huidige babbeltrucpreventietraining er onvoldoende in slaagde een deelnemer een babbeltruc te laten voorkomen. Kennelijk kon de oudere dame de trucs die ze als voorbeeld had gekregen in de training, niet herkennen in de werkelijke babbeltruc die haar later overkwam. Het probleem lijkt te zitten in één van de laatste factoren in het model van Fishbein en Yzer (2003, zie Figuur 1): vaardigheden. Het leren van een vaardigheid die je in nieuwe, min of meer vergelijkbare situaties kunt toepassen, heet transfer. In het geval van het babbeltrucsloffertje was er geen sprake van succesvolle transfer. Salomon en Perkins (1989) onderscheiden twee wegen die tot transfer leiden: de 'low road' en de 'high road'. Volgens de 'low road' wordt een vaardigheid geleerd en intens geoefend in gevarieerde contexten, totdat ze sterk geautomatiseerd en enigszins flexibel is. Deze vorm van transfer wordt bijvoorbeeld toegepast bij leren autorijden of tennissen. Een andere weg waarlangs transfer kan plaatsvinden is de 'high road'. Het kernproces hierbij is bewuste abstractie. Volgens Larkin (1989, p. 302-3) moet de basiskennis zo gecodeerd moet worden dat het bruikbaar is in het doeldomein. Dit betekent dat de algemene kennis uit het basisdomein niet mag worden gemengd met specifieke kennis of informatie dat voorkomt dat deze gescheiden toegepast wordt in het doeldomein. Kortom: algemene kennis en specifieke kennis moeten afzonderlijk aan de lerende worden aangeboden. In de babbeltrucpreventietrainingen zien we een duidelijke toepassing van de 'high road': eerst krijgen de ouderen te horen aan welke algemene kenmerken ze babbeltrucs kunnen

herkennen en wat het juiste preventiegedrag is. Daarna werden er specifieke babbeltrucs moesjes benoemd. Vervolgens werd er met deze kennis in een nieuwe, maar enigszins vergelijkbare situatie geoefend door middel van rollenspellen. De bewuste abstractie lijkt op het eerste oog dus voldoende geslaagd.

Mogelijk zit het probleem hem in de transferafstand. Er bestaat een continuüm van transfer, variërend van 'near' tot 'far' transfer. Het gaat hier om de mate van overeenkomst tussen de beschikbare kennis, vaardigheden en attitudes van een persoon en de kennis, vaardigheden en attitudes die nodig zijn voor een bepaalde taak, probleem of situatie (Bolhuis & Simons, 2001). Bij een grote transferafstand gaat het vaak om complexe taken: het leren van vaardigheden in een setting die grote verschillen kan vertonen met de oefensituatie. Hoewel babbeltruc-moesjes vaak met eenzelfde doel worden gebruikt, kunnen de moesjes inhoudelijk zeer uiteenlopen. Dit maakt het lastig voor de slachtoffers om ze te herkennen. De kennis die moet worden opgedaan in babbeltrucpreventie-trainingen is dus meer achtergrondgericht. Hierbij kan gedacht worden aan het leren van theorieën en principes die in verschillende situaties worden geoefend. Bijvoorbeeld: *als* er iemand aanbelt die je niet kent, *dan* is het verstandig om te controleren of diegene daadwerkelijk komt doen wat hij zegt dat hij komt doen. Het is belangrijk om in de trainingen te benadrukken dat moesjes uiteenlopend kunnen zijn en dat het goed is om altijd een gezonde achterdocht te behouden wanneer er een onbekende voor de deur staat.

De sticker

De ouderen die de sticker nog niet eerder hadden gezien, vonden het idee ervan goed en reageerden enthousiast. Sommigen hadden hem zelfs al opgeplakt bij de voordeur. Degenen die dit niet hadden gedaan, gaven als reden dat de sticker te groot was of dat ze de inhoud al kenden. De grootte is gemakkelijk aan te passen door de sticker te verkleinen. Echter, enkele geïnterviewden benoemden dat de sticker toch na verloop van tijd niet meer zou opvallen. Dat hier een kern van waarheid in zit bleek bij één interview waar de geïnterviewde aangaf de sticker niet te kennen maar hem wel goed te vinden. Toen ik na afloop van het interview met haar naar de voordeur liep, zag ik op de voordeur eenzelfde soort sticker zitten. Het was een oudere versie met weliswaar andere kleuren, maar dezelfde tekst. Toen ik haar hierop wees, antwoordde ze dat die sticker haar helemaal niet was opgevallen. Hij moest er al hebben gezeten toen zij daar kwam wonen.

Dat het effect van omgevingsaanpassingen om gedragsverandering te bewerkstelligen niet altijd lang behouden wordt, is niet vreemd. Zo publiceerde NOS recent een artikel over Nijntje-verkeersborden. Borden met afbeeldingen van spelende kinderen in Dick Bruna-stijl hadden moeten leiden tot een snelheidsvermindering op 30-kilometerwegen in de regio Rotterdam-Den Haag. Uit onderzoek van de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) blijkt echter dat de Nijntje-verkeersborden slechts een à anderhalve week helpen (NOS, 2017). Mensen raakten gewend

aan het bord en het ging zodoende op in het straatbeeld. Hetzelfde kan verwacht worden van een sticker bij een voordeur: op een gegeven moment zal hij niet meer opvallen en zal zijn doel niet meer behaald worden.

Een alternatieve sticker die een geïnterviewde had ontvangen, was een sticker bedoeld voor de buitenkant van de voordeur. Op deze sticker staat: ‘nee-nee, géén smoesjes bij mij aan de deur’ (zie Bijlage B, bestand 3). Omdat de sticker bedoeld is voor ongewenste bezoekers voor wie de omgeving rond de voordeur onbekend is, is deze sticker ogenschijnlijk effectiever in het voorkomen van babbeltrucs. Echter, deze stickers hebben ook een nadeel. Zo gaf een veiligheidsadviseur aan dat bewoners door deze sticker onbedoeld soms ook geen folders meer ontvingen, omdat de sticker te erg leek op de ‘nee-nee, géén ongeadresseerd reclaimedrukwerk, géén huis aan huis bladen’-sticker. Deze veiligheidsadviseur gaf wel aan er significant minder babbeltrucs plaatsvonden bij complexen waar de sticker met het stappenplan bij de deurbel zichtbaar was. Mogelijk is de sticker die de gemeente verspreidt dus niet zozeer effectief in huis voor de bewoner, maar heeft het wel een preventieve werking op de dader.

Het veiligheidskwartetspel

Net zoals bij de sticker reageerden de ouderen enthousiast over het veiligheidskwartetspel. Geen van de geïnterviewden die het spel al eerder had ontvangen, had het echter nog gespeeld. De reden die zij gaven voor het niet spelen van het spel was dat zij niemand hadden om het spel mee te spelen; als familie kwam, dan waren ze vaak met andere dingen bezig. In eerste instantie wekt het spel ook de indruk dat het leuk is om met de kleinkinderen te spelen, maar inhoudelijk is het spel daar in feite niet geschikt voor. Ook vond een aantal geïnterviewden dat het spel helemaal niet uitnodigde om te spelen.

Tijdens een babbeltrucpreventietraining die ik in Hoograven bijwoonde, werd de aanwezigen de ruimte gegeven om ter plekke het kwartetspel te spelen. Hier observeerde ik dat zelfs als mensen het spel spelen, dit nog geen garantie biedt dat de tips worden gelezen. Tijdens het spel bleken de ouderen zo gefocust op het verzamelen van kwartetten, dat er alleen werd gekeken naar de bijbehorende kleuren en de onderwerpen. De tips eronder – die in het spel juist centraal zouden moeten staan – werden niet gelezen. Bovendien zijn de letters op de kaarten erg klein.

Het is duidelijk dat de huidige opzet van het kwartetspel er niet voor zorgt dat het doel wordt behaald: het spel is niet aantrekkelijk om te gebruiken en als het gebruikt wordt, is er geen garantie dat de tips worden gelezen. De sociaal makelaar opperde dat er beter vragen op de kaartjes gesteld zouden kunnen worden, bijvoorbeeld: ‘hoe zou u met zo’n situatie omgaan?’. In zijn werk in Hoograven merkte hij dat de ouderen daar behoefte hebben aan verdieping. Vooral ouderen die er alleen voor staan blijken iemand te missen om dingen mee te delen, iemand die ze vertrouwen en waar ze over bepaalde onderwerpen mee kunnen praten. In zijn wijk zal hij daarom dit jaar dialoogtafels organiseren waar

ouderen over bepaalde onderwerpen met elkaar in gesprek kunnen gaan. Kaartjes met vragen over bijvoorbeeld babbeltucsituaties zouden daarbij goed gebruikt kunnen worden. Een andere toepassing is tijdens de babbeltucpreventietrainingen. Nu krijgen de deelnemers ruimte om het kwartetspel te spelen, maar in plaats van te kwartetten zouden ze beter de babbeltucsituaties die op de kaartjes staan met elkaar kunnen bespreken: ‘wat zou u doen als er een thuiszorgmedewerkster aanbelt die u niet herkent?’ Door verschillende situaties te visualiseren en na te denken over preventiegedrag, kan zo de transfer van hun kennis worden verbeterd.

De politieflyer en de CCV-folder

Zoals in paragraaf 3.3 ‘Materiaal’ al naar voren kwam, gebruikt de gemeente Utrecht de CCV-folder niet meer actief. Deze is vervangen door de politieflyer. Qua inhoud zijn de politieflyer en de CCV-folder sterk vergelijkbaar: in beide documenten zijn concrete tips opgesomd. Het verschil zit hem vooral in de vormgeving: de CCV-folder is zowel groter in formaat als in letters. Ook qua structuur is er een aantal verschillen te ontdekken. Zo zijn de tips onder andere thema’s geschaald. Waar de CCV-folder uit drie thema’s bestaat (Voorkom een inbraak, Onbekende aan de deur en Veilig op straat) bestaat de politieflyer uit vijf thema’s (Voorkomen is beter dan genezen, Veilig met telefoon en computer, Veilig in huis, Veilig Pinnen en Veilig met financiën). In de politieflyer staan bovendien kernwoorden vetgedrukt.

Hoewel sommige geïnterviewden uitten de grote letters en het formaat van de CCV folder fijn te vinden, uitten anderen juist de compactheid van de politieflyer te waarderen. Eén geïnterviewde benoemde dat ze te veel informatie ook niet meer zo goed kon opnemen. Hieruit blijkt dat een groter formaat al snel de indruk wekt dat de folder ook uit meer inhoud bestaat. De opmerking benadrukt bovendien de psychologische veranderingen die ouderen ondergaan: vanwege beperkingen in de werkgeheugencapaciteit en de geheugenstrategieën is de informatieverwerking verminderd en kunnen grote hoeveelheden informatie niet meer goed worden opgenomen.

Het feit dat de politieflyer compacter van formaat is, maakt hem niet alleen makkelijker mee te nemen in een handtas, hij is ook aantrekkelijk om te lezen voor ouderen omdat het minder werkgeheugencapaciteit lijkt te vergen. De gemeente lijkt er dus goed aan gedaan te hebben deze flyer te gebruiken in plaats van de CCV-folder.

De advertorial

De geïnterviewden beoordeelden de advertorial positief. De titel spreekt hen aan omdat zij zich allen identificeren met de term ‘ouderen’. Bovendien is het goed dat de wijkagent wordt benoemd: niet veel bewoners kennen tegenwoordig hun wijkagent, terwijl dit wel iemand is bij wie ze terecht kunnen als er iets aan de hand is. Uit de interviews en de analyse zijn geen specifieke verbeterpunten voortgekomen.

Het filmpje

Ook het filmpje wordt door de geïnterviewden goed ontvangen. Veel van de geïnterviewden wisten niet dat een babbeltruc er zo uit zou kunnen zien. Dit vraagt eigenlijk om meer voorbeelden van babbeltrucs in de vorm van filmpjes. Een vergelijkbaar filmpje is bijvoorbeeld gemaakt door André van Duin (Politie eenheid Rotterdam, 2017). Hij is ambassadeur van de campagne tegen babbeltrucs (André van Duin, 2017). André van Duin is in deze context niet alleen een bekend persoon, maar ook een man op leeftijd waar ouderen zich mee kunnen identificeren. Hoewel babbeltrucdaders dus soms de eerder genoemde beïnvloedingsstrategieën van Cialdini (2001) misbruiken, kunnen de strategieën ook slim ingezet worden in voorlichting. Mensen geven er namelijk de voorkeur aan 'ja' te zeggen tegen individuen die ze kennen, sympathiek vinden én waar ze zich qua leeftijd mee kunnen identificeren, zoals André van Duin. Bovendien kan het laten zien van vergelijkbare mensen die het juiste preventiegedrag uitvoeren, de eigeneffectiviteitsperceptie van de doelgroep versterken: als ze zien dat iemand zoals zij een bepaalde taak kan volbrengen, dan krijgen ze er meer vertrouwen in dat ze zelf ook bekwaam zijn om deze taak met succes te verrichten (Hermsen & Renes, 1977; Fishbein & Yzer, 2003, zie Figuur 1). Een ander opvallend detail uit het filmpje van André van Duin is dat hij rijm gebruikt. Zo zegt hij: 'Als je niemand verwacht, is het altijd verdacht. Dus: wat ze ook verzinnen, laat ze niet binnen!' Uit onderzoek is gebleken dat de vloeiende vorm van rijm eerder herkend, begrepen en geaccepteerd wordt (Novemsky, Dhar, Schwarz & Simonson, 2007). Ook zijn rijmende slogans makkelijker te onthouden dan hun niet-rijmende tegenhangers (Filkkuková & Klempe, 2013).

Volgens Cialdini (2001) kan ook het inzetten van een autoriteit in een boodschap een automatische reactie oproepen bij het publiek. De meeste mensen zijn immers niet gewend het gedrag van een autoriteit in twijfel te moeten trekken. Wanneer we op een automatische manier reageren op autoriteiten gebeurt dat vooral door de 'oppervlakkige' symbolen van de autoriteit (bekend persoon, leeftijd) in plaats van de 'inhoudelijke symbolen' (kennis van vakgebied, studie en dergelijke). Een voorbeeld van een autoriteit kan ook iemand van de politie zijn. Hermsen en Renes (2016) stellen dat het type boodschap invloed heeft op het type boodschapper dat je selecteert: zij raden aan om beroemdheden en publieke figuren in te zetten bij bewustwordingscampagnes, experts bij instructieboodschappen en ervaringsdeskundigen en managers van organisaties bij persuasieve boodschappen. André van Duin is in deze context een goed voorbeeld van een publiek figuur in een bewustwordingscampagne, waar (oud)politieagenten die aanwezig zijn bij babbeltrucpreventietrainingen een goed voorbeeld zijn van experts die instructieboodschappen overbrengen.

In Tabel 1 staan bovengenoemde bevindingen samengevat.

Tabel 1. *Bevindingen babbeltrucpreventiecommunicatiemiddelen samengevat*

Communicatiemiddel	Pluspunten	Minpunten	Verbetersuggestie
De babbeltrucpreventie-trainingen	+ Deelnemers zijn enthousiast	- Deelnemers reageren goed op het rollenspel omdat ze 'voorbereid' zijn: ze weten wat er van ze verwacht wordt - De transfer van de opgedane kennis en vaardigheden naar nieuwe situaties blijkt nog lastig	Nu wordt er aan het eind van de training gekwartet. In plaats daarvan kunnen mogelijk beter (in groepjes) de situaties op de kaartjes worden bespreken: 'wat zou je doen als er een onbekende thuiszorgmedewerkster langskomt?' Achteraf eventueel een plenaire vragenronde.
De sticker	+ De sticker werkt preventief op daders	- Te groot formaat - De sticker gaat na verloop van tijd op in omgeving en wordt niet meer door de doelgroep gezien	stimuleren om hem zichtbaar voor daders op te plakken. NB: er is ook een speciale babbeltruc-sticker voor op de voordeur (Bijlage A, bestand 3) maar in het verleden bleek dat mensen hierdoor ook geen folders meer ontvingen.
Het veiligheidskwartetspel		- Doelgroep heeft niet altijd iemand om mee te spelen - Niet uitnodigend om te spelen - Het spelen van het spel garandeert niet dat de tips worden gelezen - Kleine letters	(1) Alternatief spel met vragen als gesprekstarters, waarbij babbeltrucs één van de onderwerpen is. (2) De focus leggen op het bespreken van de situaties in plaats van het spelen van kwartet.
De politieflyer	+ Compact + Duidelijk		<i>Geen verbetersuggesties</i>
De CCV-folder	+ Grote letters zijn goed te lezen	- Groot formaat neemt niet gemakkelijk mee - Oogt door het formaat als 'te veel informatie'	De gemeente heeft deze folder inmiddels vervangen door de politieflyer. Dit bleek een goede keuze.
De advertorial	+ Uitnodigende titel + Benoeming wijkagent		<i>Geen verbetersuggesties</i>
Het filmpje	+ Voorbeeld werkt verhelderend: niet iedereen weet dat een babbeltruc er zo uit kan zien		Meer vergelijkbare filmpjes tonen en verspreiden van hoe mensen preventiegedrag uitvoeren, bijvoorbeeld via RTV Utrecht (Bureau Hengeveld).

5.3 Mogelijke oorzaken voor het niet uitvoeren van het aanbevolen preventiegedrag

Tijdens de interviews deed ik een aantal bevindingen die niet direct betrekking had op de onderzoeksvragen, maar in de context van dit onderzoek niet onbesproken mag blijven. Zo bleek uit één van de interviews dat een vrouw die twee keer een babbeltrucpreventie-training had meegemaakt, alsnog twee keer in een babbeltruc tuinde. In de vorige sectie zocht ik een verklaring hiervoor bij de inhoud van de babbeltrucpreventie-training. Mogelijk

moet de verklaring voor dit probleem in een grotere context worden gezocht: de ouderen weten vaak wel wat babbeltrucs zijn en hoe ze zich er tegen moeten verweren, en willen het juiste preventiegedrag ook wel vertonen, en toch stelt dit hen soms nog onvoldoende in staat om zich te verweren tegen babbeltrucs. In lijn met deze bevinding stellen Hermsen en Renes (2016) dat grotere, veranderde kennis alleen maar zelden leidt tot aanpassing van het gedrag. Mensen zijn immers geen overwegend verstandige beslissers die op basis van ratio helemaal zelf bewust bepalen wat ze wel en niet doen. Zoals ook al naar voren kwam in de bespreking van de 'type 1' en 'type 2' systemen van Kahneman (2011), bestaat er een strijd tussen wat we rationaal willen en impulsief doen. In deze sectie verschuiven we daarom onze aandacht van bewustzijn van het juiste preventiegedrag naar de andere aspecten uit het model van gedragsbeïnvloeding van Fishbein en Yzer (2003, zie Figuur 1). Ik zal ingaan op een aantal mogelijke oorzaken voor het niet uitvoeren van het juiste preventiegedrag en deze koppelen aan aspecten uit het model van gedragsbeïnvloeding.

Normen- en waardenpatroon

Enkele geïnterviewden gaven zelf redenen waarom het soms toch mis gaat. Zo stelt geïnterviewde 7 (Bijlage C, transcriptie 7, r. 18 t/m 21) dat oudere mensen vaak te goed van vertrouwen zijn en soms ook niet geïnteresseerd zijn in babbeltrucpreventie-informatie. Een reden hiervoor zou een lage risico-inschatting kunnen zijn waardoor ze denken dat de informatie voor hen niet relevant is. Geïnterviewde 9 (Bijlage C, transcriptie 9, r. 52 t/m 59, 65 t/m 67, 349) bevestigt de desinteresse en stelt dat mensen het niet altijd willen horen en weten: 'van die hele oude mensen die ook al een beetje aan dementie lijden, daar krijg je geen vat meer op'. Ook stelt ze dat je als senior goedgebloeder bent en tegelijkertijd ook behoudender. De meesten hebben 'geen grote waffel'. In het interview met de geïnterviewden 13 en 14 komt hetzelfde naar voren (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 71 t/m 77):

'Ik heb het idee dat die generatie – het zal ten dele in die generatie zitten en het zal ten dele zitten in waar komen de mensen vandaan. De meesten komen uit een klein plaatsje, hebben geleerd en zijn fatsoenlijk – laat ik het maar even zo noemen – opgevoed. Je moet beleefd zijn tegen de mensen. Vaak toch ook nog wel een beetje kerkelijk, van wat voor gezindte dan ook. Je moet goed doen naar de mensen. En dus snauw je niet zomaar iemand af. En dat maakt dat die mensen kwetsbaar zijn. En ja, dan is het gebeurd voordat ze er erg in hebben.'

Dezelfde geïnterviewde erkent dat de babbeltrucpreventie-informatie wel overkomt maar dat de mensen op het moment van een babbeltruc zelf overdonderd zijn. Ze zijn te goed van vertrouwen en trappen er toch in. Dat zit volgens haar 'in hun hele wezen': ze willen de mensen helpen (r. 166 t/m 172). Ook geïnterviewde 15 (Bijlage C, transcriptie 15, r. 212 t/m 220) bevestigt deze gedachtegang. Ook hij ziet dat de huidige ouderengeneratie te goed van vertrouwen is en dienstbaar en naïef is. Dit kan twee gevolgen hebben. Het eerste

is dat ouderen de mogelijkheid van een babbeltruc niet overwegen omdat het niet in ze zit om mensen te wantrouwen. Het tweede is dat ouderen zich misschien wel bewust zijn van het aanbevolen gedrag maar moeite hebben dit uit te voeren omdat het gedrag niet strookt met hun gewoontes en normen- en waardenpatroon. Dit was bijvoorbeeld het geval bij geïnterviewde 1 die het tegen haar borst stootte om zomaar de deur voor iemands neus dicht te doen (Bijlage C, transcriptie 1, r. 88).

Deze oorzaak voor het niet uitvoeren van het preventiegedrag lijkt thuis te horen in de eerste kolom van het model van gedragsbeïnvloeding onder cultuur. Het normen- en waardenpatroon van ouderen zit verweven in de cultuur waarin ze opgroeiden en is in dit stadium van hun leven nog moeilijk te wijzigen. Een mogelijke stap in het overkomen van deze belemmering is door in de babbeltrucvoorlichting manieren voor te dragen waarop op een beleefde manier nee gezegd kan worden. Voorbeelden zijn iemand doorverwijzen naar horecagelegenheden wanneer er gevraagd wordt om een glaasje water of een wc-bezoek. Een alternatief is om überhaupt niet open te doen als duidelijk is dat er een vreemde voor de deur staat. Door een deurspion te installeren kan van tevoren al worden gezien wie er voor de deur staat.

Misleiding

Een andere factor die mogelijk voorkomt dat het aanbevolen preventiegedrag wordt uitgevoerd, is dat de babbeltrucsmoesjes die gebruikt worden moeilijk als dusdanig kunnen worden herkend. Zeker wanneer mensen niet alert zijn als ze de deur opendoen (automatisch 'type 1' gedrag volgens Kahneman, (2011)), laten zij zich leiden door hun gevoel en zijn ze eerder geneigd zich te laten misleiden door bijvoorbeeld de beïnvloedingsprincipes van Cialdini (2001). Principes als sympathie en autoriteit nemen de achterdocht en behoefte aan extra informatie bij het slachtoffer weg waardoor deze eerder geneigd is 'ja' te zeggen en iemand binnen te laten of zich af te laten leiden.

Zelfs als mensen wel preventiekennis hebben, blijkt het soms moeilijk om dit te activeren en 'type 2' gedrag te vertonen. Een relevante factor die ervoor kan zorgen dat iemand een situatie perifeer verwerkt, is gebrek aan *gelegenheid* om de situatie te verwerken (Petty & Cacioppo, 1986). Dit is mogelijk wanneer iemand overrompeld wordt en de situatie niet ziet aankomen. Wanneer iemand bijvoorbeeld aan het pinnen is, verwacht hij niet dat iemand met hem komt praten. Ook verwachten ouderen vaak niet een onbekend persoon aan de deur. Een andere factor die bepaalt op welke manier informatie wordt verwerkt, is de *mogelijkheid* tot het verwerken van de situatie. Dit is afhankelijk van voorkennis en cognitieve capaciteit. Zoals in het theoretisch kader al naar voren kwam, neemt de werkgeheugencapaciteit af naarmate iemand ouder wordt. Mogelijk beschikken oudere babbeltrucslachtoffers over onvoldoende cognitieve capaciteit om naast het verwerken van de situatie ook nog de mogelijkheid van een babbeltruc te overwegen. Het gevolg is een perifere informatieverwerking. Dit betekent dus dat als iemand overrompeld

wordt door een babbeltruc en geen gelegenheid en capaciteit heeft om zijn of haar babbeltrucpreventie-kennis te activeren, hij of zij een babbeltruc niet als dusdanig herkent. Dat dit mogelijk ook los zou kunnen staan van leeftijd, blijkt uit het feit dat de oud-politieagent die de babbeltrucpreventietrainingen geeft zelf ook ooit is opgelicht (Bijlage C, transcriptie 5, r. 63 t/m 66). Daarnaast vertelde een oud-communicatieadviseur bij de politie die zich met het onderwerp babbeltrucs bezighield, mij ook ooit te zijn opgelicht. Zelfs bij hen bleek kennis en bewustzijn toch niet voldoende om in een cruciale situatie 'type 2' gedrag te vertonen. De oplichtingssituatie week blijkbaar te erg af van de situaties waar ze wel op bedacht waren: er was een te grote transferafstand. In het model van Fishbein en Yzer (2003, zie Figuur 1) kunnen we dit zowel wijten aan situationele omstandigheden als gebrekkige transfer van de vaardigheden.

De vraag resteert hoe ouderen zich kunnen wapenen tegen beïnvloedingsstrategieën als het een babbeltruc betreft en hoe ervoor gezorgd kan worden dat ze zich een bewuste en beredeneerde manier van informatieverwerking aanwenden als er wordt aangebond. Een mogelijke oplossing is om duidelijk te maken welke trucjes er gebruikt worden en te expliciteren dat bovengenoemde beïnvloedingsprincipes worden toegepast. Verder zou meervoudige herhaling van de babbeltrucvoorlichting ertoe kunnen leiden dat ouderen automatisch bewust preventiegedrag aan de deur gaan vertonen. Daarnaast zou tijdens de babbeltrucvoorlichting meer focus moeten liggen op transfer: leren hoe ouderen hun kennis moeten toepassen in nieuwe situaties. Dit kan door meer uiteenlopende smoesjes te bespreken en de ouderen te vragen hoe zij er mee om zouden gaan.

Overschatting van de eigen vaardigheden

Zoals in de analyse van de babbeltrucpreventietraining al naar voren kwam, bestaat er mogelijk een probleem in één van de laatste fasen van het model van gedragsbeïnvloeding van Fishbein en Yzer (2003, zie Figuur 1): vaardigheden. Dat ouderen de kennis die ze via zo'n training hebben opgedaan, niet kunnen toepassen in een babbeltrucsituatie, wijst op een mislukte transfer. In de vorige sectie is gebleken dat een perifere informatieverwerking hieraan zou kunnen bijdragen. Wat hier verder nog aan bij zou kunnen dragen is dat de risico-inschatting van de ouderen nog niet optimaal is. Het merendeel schat de kans klein in dat het hen zou kunnen overkomen. Deze verwachting kan ze onontvankelijk voor informatie maken. Ook kan hun gevoelsleeftijd ertoe leiden dat ze zich niet tot de doelgroep van babbeltrucvoorlichting vinden behoren. Een feit is echter dat het iedereen kan overkomen: uit gesprekken met experts is gebleken dat zelfs politieagenten worden opgelicht.

De gebrekkige risico-inschatting gaat samen met een gebrek aan zelfwaarnemingsvaardigheden. Opvallend was dat veel van de geïnterviewden aangaven dat zijzelf niet snel in een babbeltruc zouden trappen omdat ze niet zomaar de deur voor vreemden opendoen. Eén opvallende gebeurtenis vond echter plaats tijdens een van de

interviews bij een oudere thuis. Tijdens het afronden van het interview werd er aangebeld. De oudere dame liet mij alleen achter in haar huiskamer. Hoewel de dame net allerlei informatie had gelezen over babbeltrucpreventie, had ik in die situatie me gemakkelijk tot babbeltrucidader kunnen ontpoppen. Hermsen en Renes stellen dat wanneer je mensen vraagt naar het voorkomen van hun gedrag, naar het hoe en waarom van hun gedrag en hun plannen voor verandering in de toekomst, je eigenlijk nauwelijks verwachten dat je adequate antwoorden krijgt. Ook van Schaijk (2017) liep hier in haar onderzoek tegen aan toen zij de segmentatietool van Gerards (2015) gebruikte: zelfs mensen die met een rollator liepen, vonden zichzelf nog 'goed ter been' en schatten zo hun eigen zelfbeeld positiever in.

De overschatting van de eigen vaardigheden in de context van dit onderzoek zou kunnen voortkomen uit de beschikbaarheidsheuristiek: een foutieve heuristiek die optreedt als je mogelijkheden inschat op basis van informatie uit je eigen ervaring (de informatie die je beschikbaar hebt). Dit is volgens Kahneman (2011) een psychologisch aspect dat 'type 1' gedrag kan misleiden. Sommige ouderen die ik sprak hadden bijvoorbeeld net een babbeltrucpreventietraining meegemaakt en schatten met die ervaring en beschikbare informatie hun eigen vaardigheden hoog in. Anderen hadden op andere wijzen al kennis over babbeltrucpreventie opgedaan en reageerden hetzelfde. Het is maar de vraag of deze ouderen werkelijk over de vaardigheden beschikken om babbeltrucs af te wenden. Uit onderzoek is dan ook gebleken dat subjectieve oordelen over het eigen gedrag nutteloos zijn om te gebruiken in onderzoeken, tenzij de deelnemers een specifieke norm gegeven is aan de hand waarvan ze hun eigen functioneren kunnen evalueren (Schmidt, Berg & Deelman, 1999).

Een mogelijke oplossing van deze factor kan liggen in politieacties. Zo begon één vrouw al meermaals over een politieactie die zij op het nieuws had gezien over babbeltrucs. Een meisje was bij veel ouderen met een smoesje binnengelaten. Op de geïnterviewde had dit erg veel indruk achtergelaten. Meer van dit soort politieacties en expliciete benoeming van de risico's door bijvoorbeeld agenten te laten vertellen dat zelfs zij met hun kennis nog worden opgelicht, kan ertoe leiden dat ouderen beter leren risico's in te schatten.

Schaamte

Daarbij komt ook nog eens dat de ouderen die een babbeltruc overkomt, zich ervoor schamen en er liever niet over praten (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 400 t/m 404). Het is een taboe dat verholpen kan worden als juist de mensen die het overkomen is erover praten en vertellen hoe het hen is gebeurd. Maar vaak is het gevoel van schaamte te groot (Bijlage C, transcriptie 13/14, r. 406 t/m 431):

'Ik bedoel, een poosje geleden is dus een oude mevrouw bij de Plus overvallen, toen ze daar aan het pinnen was. Die mevrouw is dik in de negentig en die loopt met een rollator. En die zit ook op de fitness bij ons, op dinsdag om drie uur. Dus ik vroeg aan haar: 'hoe is het ermee?' En toen zei ze: 'ik wil het er niet meer over hebben.'

Weet je wel? Dan denk ik van: ja, ze wil het er toch niet meer over hebben dan. Ze schamen zich natuurlijk dat ze erin getuind zijn, aan de andere kant kan het wel een waarschuwing zijn voor anderen. Maar ja, als ze dat niet willen... Je kunt ze moeilijk dwingen.'

Dit gevoel van schaamte draagt tevens bij aan een lage meldingsbereidheid. Het liefst zou de gemeente zien dat men elkaar waarschuwt. Eén geïnterviewde die in een babbeltuc tuinde, liet dit wel aan anderen weten maar werd 'dom' genoemd (Bijlage C, transcriptie 5, r. 404 t/m 406):

'Dat heeft ook van mij in de krant gestaan, ja. Maar ja, dat vertelde ik nog wel eens, of mijn zus vertelde het – maar als je in de Plus – 'O' zeggen die vrouwen, 'was dat bij u? Maar mens, hoe kun je zo dom doen?' Ja, ik weet het.'

We herkennen hier in het model van Fishbein en Yzer (2003, zie Figuur 1) een probleem bij de waargenomen norm: andere mensen vinden het dom als je in een babbeltuc tuint. Daarom praten slachtoffers er niet graag over. Als het goed is wordt ouderen na het doen van aangifte slachtofferhulp aangeboden. Het zou goed zijn als zij tijdens deze hulp worden geholpen erover te praten en hun verhaal te doen. Zo kunnen zij ook anderen waarschuwen. Ook kan berichtgeving in de media het taboe verhelpen door te benadrukken dat het iedereen kan overkomen. Dit draagt tevens bij aan een betere risico-inschatting. Als de doelgroep ziet dat het iedereen kan overkomen, leren ze zelf meer alert te zijn.

Gevoel van onmacht

Een ander gegeven dat het moeilijk maakt voor ouderen om babbeltucs te voorkomen, is gevoel van onmacht. Vaak wonen ouderen in complexen met een gezamenlijke gang en voordeur. Zelf weten ze dat ze niet moeten opendoen voor vreemden, maar burens doen dat dan wel. Op het gedrag van anderen hebben ze geen invloed (Bijlage C, transcriptie 5, r. 307 t/m 312):

'Dan wordt er bijvoorbeeld beneden helemaal voor aan de deur aangebeld. 'Wilt u de deur opendoen?' En dan noemen ze een naam, ja, natuurlijk, dat kunnen ze zo lezen buiten, en ook binnen in de hal. Want er staat mevrouw [naam] en mevrouw [naam]. Maar dan denken die mensen hier: – die hebben daar ook niet bij doorgedacht – ja, maar die woont hier toch?'

De deur opendoen blijkt zoals besproken in het theoretisch kader automatisch gedrag: de ouderen doen dit zonder veel nadenken. Fysieke aanpassingen kunnen bijdragen aan het afdwingen van bewust gedrag. Een oplossing voor dit probleem ligt mogelijk dan ook in de ontwikkeling van aangepaste deurbel voor seniorencomplexen of complexen met een gedeelde voordeur. In het systeem zou vóórdat er op de knop gedrukt wordt om open te doen de vraag geïntegreerd kunnen worden of de bewoner degene die aanbelt herkent en weet met welk doel diegene komt. Is het antwoord nee, dan kan de bewoner attent worden

gemaakt op babbeltrucpreventiegedrag: bijvoorbeeld vragen om een identiteitsbewijs en het advies de deur dicht te doen als je binnen iets voor iemand moet halen. Deze fysieke aanpassing activeert het 'type 2' gedrag van Kahneman (2011): doordacht en bewust gedrag. Ook is dit een goede vervanger voor de sticker, die op dit moment mogelijk na verloop van tijd niet meer gezien wordt en opgaat in de omgeving. Een ander voorbeeld van slimme technologie die het gevoel van onmacht kan wegnemen, is een deurbel die een foto of filmpje maakt als er iemand aanbelt (RTV Rijnmond, 2012). De chip kan eruit worden gehaald om aan de politie te geven, als dat nodig is.

5.4 Vervolgonderzoek

Verder onderzoek zou gedaan kunnen worden naar manieren om transfer te verbeteren, specifiek in de context van deze ouderendoelgroep. Helpt het daadwerkelijk om meer uiteenlopende smoesjes te bespreken? Ook zou er onderzoek gedaan kunnen worden naar welke omgevingsfactoren kunnen bijdragen aan een centrale informatieverwerking. In de vorige sectie werd al het idee van een aangepaste deurbel aangehaald. In vervolgonderzoek zou voor een dergelijke aanpassing het effect gemeten kunnen worden. Hetzelfde geldt voor een alternatief kaartenspel: door dieper in gesprek te gaan met de ouderendoelgroep kan achterhaald worden over welke onderwerpen zij graag met elkaar in gesprek raken en welke onderwerpen dus geschikt zijn voor het spel.

In het model van Fishbein en Yzer (2003) zagen we dat gedrag wordt beïnvloedt door culturele achtergrond. In dit onderzoek kwam naar voren dat het normen- en waardenpatroon van de doelgroep een probleem vormt voor het uitvoeren van het aanbevolen preventiegedrag. De ouderen die ik sprak waren echter allen van Nederlandse afkomst. Mogelijk zouden ouderen met een migratieachtergrond en een andere cultuur anders met babbeltrucvoorlichting omgaan. Om hier achter te komen, zou in vervolgonderzoek aandacht moeten worden besteed aan het gedrag van ouderen met een migratieachtergrond.

6. Conclusie

De vraag die in dit onderzoek centraal stond was: *Hoe gaan ouderen om met de preventie-informatie die de gemeente Utrecht verspreidt over babbeltrucs?* Op deze vraag is getracht een antwoord te vinden door na te gaan of de verspreiding van de huidige babbeltrucpreventie-informatie die de gemeente zendt aansluit bij het mediagebruik van de ouderen. Hoewel geen van de geïnterviewden het babbeltrucpreventiemateriaal waar de gemeente gebruik van maakt herkende, wisten wel alle ouderen wat babbeltrucs waren. Vaak hadden ze hun kennis over babbeltrucs en babbeltrucpreventie opgedaan via het nieuws, zowel op de televisie als in de krant. Ook wordt er in de omgeving vaak over het onderwerp gepraat, vooral als er iets in de buurt of met kennissen heeft plaatsgevonden.

Om erachter te komen waarom geen van de ouderen het meegebrachte materiaal herkende, moet gekeken worden naar de kanalen die de gemeente momenteel ter verspreiding benut. Zo verspreidt de gemeente momenteel materiaal via markten gericht op ouderen en in wachtkamers van huisartsen, fysiotherapeuten en ziekenhuizen. Ook heeft ze wel eens geëxperimenteerd met Facebookberichten gericht op kinderen van de ouderendoelgroep. Dit betekent dat alle ouderen die niet naar die specifieke markten en zorginstellingen zijn gegaan, het materiaal niet hebben gezien. Door de ouderen naar hun mediagebruik en vrijetijdsbesteding te vragen, zijn veel nieuwe mogelijkheden om informatie te verspreiden in beeld gekomen. In de aanbevelingensectie bespreek ik deze mogelijkheden.

De tweede deelvraag die in dit onderzoek centraal stond was de vraag wat de ouderen van de inhoud en de vorm van de huidige babbeltrucpreventie-informatie vonden. Ik heb de ouderen tijdens het interview het materiaal voorgelegd en ze hierover bevraagd. Uit de resultaten blijkt dat de ouderen met de meeste tips al wel bekend zijn, maar dat neemt niet weg dat ze de informatie alsnog op prijs stellen. Inhoudelijk werd er op het materiaal weinig kritiek gegeven. Hoewel in het theoretisch kader naar voren kwam dat het belangrijk is om rekening te houden met een gesegmenteerde doelgroep met uiteenlopende informatiebehoeften, bleek dat de geïnterviewden zich tot de doelgroep vonden behoren en de informatie waardeerden. Door de informatie compact, visueel duidelijk en in heldere taal te presenteren, wordt rekening gehouden met eventuele psychologische en biologische ouderdomsgerelateerde beperkingen. Wel bleek de bruikbaarheid van sommige materiaalstukken, zoals de sticker en het veiligheidskwartetspel, niet optimaal. In de aanbevelingensectie geef ik hiervoor concrete verbeteringsuggesties.

In het theoretisch kader kwam naar voren dat bewustzijn van het juiste preventiegedrag een belangrijke voorwaarde is voor gedragsverandering. Enkel als aan deze voorwaarde is

voldaan, heeft het zin om na te gaan welke andere aspecten uit het model van gedragsbeïnvloeding van Fishbein en Yzer (2003, zie Figuur 1) verder aandacht behoeven. Uit dit onderzoek bleek dat er voldoende sprake was van blootstelling aan media en andere interventies. Toch stelt dit ouderen soms nog onvoldoende in staat om het juiste preventiegedrag uit te voeren en perifere informatieverwerking te onderscheppen. Redenen die de geïnterviewden zelf gaven om het preventiegedrag niet uit te voeren waren kenmerkend voor de generatie: de huidige ouderengeneratie is erg dienstbaar, vaak kerkelijk en te goed van vertrouwen. Dit zorgt ervoor dat ze soms ook moeite hebben het gewenste gedrag uit te voeren, want het sluiten van de deur voor iemands neus en het openlijk tonen van wantrouwen past niet in hun normen- en waardenpatroon. Dit is te koppelen aan cultuur in het model van Fishbein en Yzer (2003). Een andere belemmering blijkt te zitten in het herkennen van babbeltrucs. De transfer van de babbeltrucpreventiekennis is niet optimaal: door de veelvuldigheid aan smoesjes die gebruikt worden hebben de ouderen mogelijk moeite de situatie als een babbeltruc te herkennen en hun preventiekennis te zetten. Ze weten wel dat ze niet in het ene smoesje moeten trappen, maar van het andere smoesje hebben ze nog nooit gehoord en dat geloven ze. Hier herkennen we dat er nog moet worden gewerkt aan de transfer van de vaardigheden van de ouderendoelgroep. Ook worden de slachtoffers vaak overrompeld waardoor ze onvoldoende cognitieve capaciteit hebben om de situatie bewust en doordacht te verwerken. Op deze momenten zijn de ouderen nog eens extra vatbaar voor de misleidende overtuigingsstrategieën die de babbeltrucdaders gebruiken. Dit zijn situationele omstandigheden die uitvoering van het gedrag belemmeringen. In de aanbevelingensectie draag ik verschillende ideeën aan om deze oorzaken te ondervangen.

7. Aanbevelingen

Zowel tijdens de interviews als tijdens de analyses ontstonden ideeën om de babbeltrucvoorlichting te verbeteren. Ook gesprekken met experts leverden mij waardevolle suggesties op. Ik heb deze ideeën verder onderzocht en geprobeerd de vraagstukken met betrekking tot transfer en de wering van marketingstrategieën in de ideeën te integreren.

Uit de resultatensectie is gebleken dat er meer mogelijkheden zijn om de ouderen te benaderen dan de gemeente momenteel benut. Bij navraag naar het mediagebruik van de geïnterviewden bleken veel ouderen lokale televisie te kijken. Meerdere ouderen noemden het programma Bureau Hengeveld dat op RTV Utrecht wordt uitgezonden. Dit is een opsporingsprogramma dat zich richt op het oplossen van misdaden in de provincie Utrecht. Een suggestie is om een samenwerking aan te gaan met dit televisieprogramma. Omdat ouderen mogelijk moeite hebben met het toepassen van hun kennis en vaardigheden in nieuwe situaties (transfer) is het een idee om in het programma aandacht te besteden aan de nieuwste smoesjes die gebruikt worden. Babbeltrucpreventiegedrag kan ook via deze weg herhaald worden overgebracht.

Momenteel deelt de gemeente folders uit op ouderenmarkten en verspreidt ze deze via zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, fysiotherapeuten en huisartsen. Uit de interviews kwamen verscheidene andere plekken naar voren waar ouderen regelmatig komen. Ook op deze plekken kunnen folders worden verspreid. De plekken die naar voren kwamen waren: kerken (Vrouwengilde), sportscholen (ouderenfitness), zwembaden (aerobics), brei- of handwerkclubjes, huiskamers van ouderencomplexen, Alzheimer-cafés, bibliotheken, gezondheidscentra en buurtcentra. In het seniorencomplex waar ik een aantal ouderen interviewde was daarnaast een gezamenlijke gang waar informatie werd gedeeld op een mededelingenbord. Ook werd daar eens in de twee maanden een bewonersboekje verspreid. Mogelijk beschikken andere seniorencomplexen over vergelijkbare informatievoorzieningen waar de gemeente in samenspraak met de bewonersvereniging gebruik van kan maken. Verder zet de sociaal makelaar die ik interviewde in de wijk Lunetten momenteel informatiezuilen op: dit zijn zuilen waar allerlei fysieke informatie in de vorm van folders en flyers voor ouderen is verzameld. Deze zuilen worden geplaatst op plekken waar ouderen veel komen, zoals eerdergenoemde plekken. Als dit concept succesvol blijkt, zou dit verder over de stad uitgerold kunnen worden.

Verder zou babbeltrucvoorlichting geplaatst kunnen worden in bladen die ouderen al lezen. Zo ontvangen ouderen die zijn aangesloten bij de Ouderenbond met regelmaat een krantje van de organisatie. Deze organisatie zou benaderd kunnen worden om de mogelijkheden te verkennen: daar kan bijvoorbeeld de advertorial in worden geplaatst of een bestaand foldertje (de politieflyer) in worden gedaan. Ook bleek dat de geïnterviewden graag spelletjes speelden of puzzels oplosten. Op de website van André van Duin (2017) is

een woordzoeker te vinden met babbeltrucs als thema. Deze en vergelijkbare puzzels kunnen ook geplaatst worden in stadsbladen en kranten.

Uit gesprekken met veiligheidsadviseurs van de gemeente Utrecht bleek dat Facebook reeds was ingezet om de ouderen te bereiken via hun kinderen. Uit de interviews bleek dat ouderen het met hun omgeving wel eens over babbeltrucs hebben. Facebook zou dan ook vaker ingezet kunnen worden om de sociale omgeving van de ouderen aan te sporen de dialoog aan te gaan. Zo zijn ook de burens en familie van ouderen alert.

Een kanttekening is dat mij opviel dat de gemeente niet goed heeft georganiseerd wat er allemaal beschikbaar is aan materiaal. Wat er op het stadskantoor ligt, komt niet overeen met waar de wijkbureaus over beschikken. Ook is er geen duidelijk overzicht van wat er in totaliteit beschikbaar is. Dit draagt niet bij aan een goede en efficiënte verspreiding van babbeltrucpreventie-informatie. Een aanbeveling is dan ook een lijst op te stellen met wat er op het stadskantoor beschikbaar is en deze intern rond te sturen met de vraag of collega's aanvullingen hebben. Wanneer daarbij wordt genoteerd waar materiaal oorspronkelijk vandaan komt of besteld kan worden, kan gezorgd worden dat elke locatie over hetzelfde materiaal beschikt.

Een belangrijke bevinding in dit onderzoek was dat een perifere vorm van informatieverwerking kan voorkomen dat ouderen een babbeltruc als dusdanig herkennen. Door babbeltrucvoorlichting veelvuldig te herhalen, expliciet de nieuwste smoesjes te bespreken en te benoemen dat de doelgroep altijd alert moet blijven als er een onbekende aanbelt, kan getracht worden preventiegedrag te automatiseren. Als ouderen op de hoogte worden gesteld van de beïnvloedingsstrategieën die babbeltrucdaders gebruiken, kunnen zij zich hier bovendien beter tegen wapenen omdat ze weten waar ze op moeten letten. Verder blijkt dat ouderen moeite hebben om de deur voor iemands neus dicht te doen en openlijk wantrouwen te tonen. Door de ouderen manieren aan te bieden om op een beleefde manier nee te zeggen, kunnen zij leren met babbeltrucs om te gaan op een manier die strookt met hun normen- en waardenpatroon. Verder zou de gemeente in de communicatie de doelgroep kunnen stimuleren 112 te bellen bij verdachte situaties. Om te garanderen dat het preventiegedrag onder de aandacht blijft, is een aanbeveling om een jaarplanning te maken waarin per wijk wordt uitgedrukt op welke plekken wanneer informatie over babbeltrucs wordt verspreidt.

Een ander probleem is schaamte. In diverse interviews is naar voren gekomen dat slachtoffers van babbeltrucs zich vaak schamen en er niet over willen praten. Het blijkt een taboe dat wordt aangewakkerd als slachtoffers van babbeltrucs dom worden genoemd. Een oplossing voor dit probleem kan liggen in slachtofferhulp. Slachtoffers zouden kunnen worden aangemoedigd te praten over hun ervaringen en zo anderen te waarschuwen. Door het onderwerp bespreekbaar te maken en ervaringen uit te wisselen wordt het ouderen mogelijk makkelijker gemaakt om tijdens het opdoen van de voordeur beredeneerd 'type 2' gedrag te vertonen (Kahneman, 2001).

Mijn aanbeveling met betrekking tot het kwartetspel is om vanwege zijn ineffectiviteit er geen hoge verwachtingen van te hebben. In Lunetten gaven ouderen aan dat zij behoefte hebben aan verdiepende gesprekken. Er zou een alternatief spel kunnen worden ontwikkeld aan de hand waarvan ouderen via vragen met elkaar in gesprek kunnen raken. Vragen zouden dan betrekking kunnen hebben op onderwerpen als babbeltrucs: er kan een situatie worden geschetst waar ouderen over kunnen reflecteren en met elkaar de dialoog over kunnen aangaan. Een dergelijk spel zou ook geïntroduceerd kunnen worden in koffiekamers van seniorencomplexen of kunnen worden gebruikt in koffie- en thee-inlopen die worden georganiseerd. Een ander alternatief is om tijdens de babbeltrucpreventietrainingen niet te kwartetten, maar de verschillende situaties op de bestaande kaartjes te bespreken: 'wat zou u doen als er een thuiszorgmedewerker aanbelt die u niet kent?' Dit zou kunnen bijdragen aan een verbeterde transfer. Ook zou er een spelvorm kunnen worden ontwikkeld die helpt de assertiviteit van ouderen te bevorderen, bijvoorbeeld een toneelstuk waarin ze zelf kunnen meespelen. Hierin kan worden ingespeeld op het gevoel dat heerst dat mensen denken dat het hen niet overkomt. Schaamte en oefenen met nee-zeggen kan hierin ook aan bod komen.

Politieacties bleken bij te kunnen dragen aan een correcte risico-inschatting van babbeltrucsituaties: als de doelgroep ziet hoe makkelijk criminelen een babbeltruc uithalen, zal hun verwachting dat het hen zelf nooit zou overkomen, bijgesteld kunnen worden. Ook zou het delen van verhalen van verschillende soorten slachtoffers dit doel kunnen behalen.

Verder zouden filmpjes van mensen die preventiegedrag vertonen bij kunnen dragen aan de eigeneffectiviteitsperceptie van de ouderendoelgroep, zeker als de doelgroep zich kan identificeren met de getoonde mensen. Een voorbeeld is André van Duin als ambassadeur van dit thema. Gemeente Utrecht zou gelijksoortige filmpjes kunnen produceren of reeds bestaande filmpjes onder de Utrechtse ouderen kunnen verspreiden.

Tot slot kunnen aanpassingen in de omgeving de kans op een babbeltruc verkleinen of alert, beredeneerd gedrag afdwingen. Hierbij kan gedacht worden aan een slimme deurbel die mensen dwingt de vraag te beantwoorden of ze degene die aanbelt herkennen. Is het antwoord nee, dan wijst de deurbel hen op het aanbevolen babbeltrucpreventiegedrag. Een ander, bestaand voorbeeld is een slimme deurbel die een foto maakt als iemand aanbelt (RTV Rijnmond, 2012). TNO ontwikkelde daarnaast zeven oplossingen die samen het totaalconcept 'De Waakzame Flat' vormen (TNO, 2015). Sensoren, licht en camera's maakten daarin gedeelde en openbare ruimten minder aantrekkelijk om rond te hangen voor mensen die er niet thuishoren. Deze oplossingen zou de gemeente ook kunnen promoten. Aan het gebruik van sommige slimme domotica kleven echter mogelijk ethische aspecten, hier moet bij toepassing van de oplossingen rekening mee worden gehouden.

8. Literatuur

- André van Duin. (2017, 13 februari). André van Duin gezicht van landelijke politie campagne. Geraadpleegd via <https://andrevanduin.wordpress.com/2017/02/13/3648/>
- Bolhuis, S., & Simons, P.R.J. (2001). Naar een breder begrip van leren. In J.W.M. Kessels & R.F. Poell (Reds.), *Human resource development: organiseren van het leren* (pp. 37–51). Houten, Nederland: Samsom.
- CCV, Het centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (g.d.) Babeltruc. Geraadpleegd op 16 oktober, 2017, via <https://hetccv.nl/onderwerpen/aanpak-overvallen/woningoverval/babeltruc/>
- Cialdini, R. B. (2001). *Influence: Science and practice* (4th ed.). Needham Heights, MA: Pearson.
- Cole, C. A., & Houston, M. J. (1987). Encoding and Media Effects on Consumer Learning Deficiencies in the Elderly. *Journal of Marketing Research*, 24(1), 55.
- Filkuková, P., & Klempe, S. H. (2013). Rhyme as reason in commercial and social advertising. *Scandinavian Journal of Psychology*, 54(5), 423–431.
- Fishbein, M., & Yzer, M. C. (2003). Using Theory to Design Effective Health Behavior Interventions. *Communication Theory*, 13(2), 164–183. doi:10.1111/j.1468-2885.2003.tb00287.x
- Gaeth, G. J., & Heath, T. B. (1987). The Cognitive Processing of Misleading Advertising in Young and Old Adults: Assessment and Training. *Journal of Consumer Research*, 14(1), 43.
- Gemeente Utrecht. (2017). *Marketing- en Communicatienetwerk (MCN)*. Geraadpleegd op 2 oktober 2017, via <http://start.domstad.org/organisatie/marketing-en-communicatie/>
- Gregoire, Y. (2003). The Impact of Aging on Consumer Responses: What Do We Know? *Advances in Consumer Research*, 30, 19–26.
- Hermesen, S., & Renes, R. J. (2016). *Draaiboek gedragsverandering: De psychologie van beïnvloeding begrijpen en gebruiken*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Business Contact.
- John, D. R., & Cole, C. A. (1986). Age Differences in Information Processing: Understanding Deficits in Young and Elderly Consumers. *Journal of Consumer Research*, 13(3), 297.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Penguin UK.

- Larkin, J. (1989). What kind of knowledge transfers? In L.B. Resnick (Ed.), *Knowing, learning, and instruction: Essays in honor of Robert Glaser* (pp. 283–305). Hillsdale, NJ: L. Erlbaum Associates.
- Law, S., Hawkins, S., & Craik, F. (1998). Repetition-Induced Belief in the Elderly: Rehabilitating Age-Related Memory Deficits. *Journal of Consumer Research*, 25(2), 91–107.
- Moschis, G. P. (1994). Consumer Behavior in Later Life: Multidisciplinary Contributions and Implications for Research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(3), 195–204.
- NOS. (2017, 18 september). Nijntje-verkeersborden werken maar kort. Geraadpleegd via <https://nos.nl/artikel/2193570-nijntje-verkeersborden-werken-maar-kort.html>
- Novemsky, N., Dhar, R., Schwarz, N., & Simonson, I. (2007). Preference Fluency in Choice. *Journal of Marketing Research*, 44(3), 347–356.
- Ouderenfonds. (2017). Het Nationaal Ouderenfonds – feiten en cijfers. Geraadpleegd op 29 december, 2017, via <https://www.ouderenfonds.nl/onze-organisatie/feiten-en-cijfers/>
- Phillips, L. W., & Sternthal, B. (1977). Age Differences in Information Processing: A Perspective on the Aged Consumer. *Journal of Marketing Research*, 14(4), 444.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). The Elaboration Likelihood Model of Persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 123–205.
- Politie. (g.d.). Babeltruc. Geraadpleegd op 4 oktober, 2017, via <https://www.politie.nl/themas/babeltruc.html>
- Politie eenheid Rotterdam. (2017, 19 februari). Politie eenheid Rotterdam: Laat niemand binnen, wat ze ook verzinnen! (Andre van Duin) [YouTube]. Geraadpleegd via https://www.youtube.com/watch?v=zobrpu_8vtg
- Rousseau, G. K., Lamson, N., & Rogers, W. A. (1998). Designing warnings to compensate for age-related changes in perceptual and cognitive abilities. *Psychology and Marketing*, 15(7), 643–662.
- RTV Rijnmond. (2012, 11 oktober). Digitale deurspion moet dieven afschrikken. Geraadpleegd via <https://www.rijnmond.nl/nieuws/94214/Digitale-deurspion-moet-dieven-afschrikken>
- Salomon, G., & Perkins, D. N. (1989). Rocky Roads to Transfer: Rethinking Mechanism of a Neglected Phenomenon. *Educational Psychologist*, 24(2), 113–142.

- Schmidt, I. W., Berg, I. J., & Deelman, B. G. (1999). Illusory Superiority in Self-Reported Memory of Older Adults. *Aging, Neuropsychology, and Cognition*, 6(4), 288–301.
- Stephens, N. (1981). Media use and Media Attitude Changes with Age and with Time. *Journal of Advertising*, 10(1), 38–47.
- TNO. (2015, 13 januari). De waakzame flat. Geraadpleegd via <https://www.tno.nl/nl/over-tno/nieuws/2015/1/de-waakzame-flat/>
- Van Dale. (2017). Van Dale – gratis woordenboek. Geraadpleegd op 11 december, 2017, via <http://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/bewustzijn#.Wi5VGUribIW>
- Van Schaijk, E. (2017). Actief in het dagelijks en ook op Facebook? Een verkennend onderzoek naar voorspellende variabelen voor facebookgedrag van 55-plussers (Ongepubliceerde masterscriptie). Universiteit Utrecht, Utrecht, Nederland.

Bijlagen

Bijlage A Interview topiclijst

Topics	Voorbeeldvragen
Algemene kennis over /attitude tegenover babbeltrucs	<ul style="list-style-type: none">- Weet u wat babbeltrucs zijn?<ul style="list-style-type: none">o Zo nee, scenario geven, vragen wat ze zouden doen.- Zou u meer over dit onderwerp willen weten?<ul style="list-style-type: none">o Zo ja, vragen wat ze er zoal over weten.- Hoe bent u deze informatie gekomen? Wat vond u van deze informatie?- Hoe groot schat u de kans in dat een babbeltruc u zou kunnen overkomen?- Gaat u wel eens met mensen in uw omgeving de dialoog aan over babbeltrucs? (<u>kinderen</u>, vrienden, burens) <p>Voor mensen die eerder babbeltrucpreventie-informatie hebben gelezen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wat hebt u met de informatie gedaan die u eerder heeft gelezen?- Wat zou u doen als iemand 's avonds laat aanbelt? Wat zou u doen als er iemand vraagt of hij of zij bij u naar het toilet mag?
Mediagebruik en vrijetijdsbesteding	<ul style="list-style-type: none">- Als u een folder over babbeltrucs en woningovervallen zou zien liggen, zou u deze dan lezen?- Weet u wat Facebook is? Heeft u een Facebook account? Hoe vaak zit u op Facebook? Elke dag, een keer per week? Minder dan een keer per week?- Wat doet u zoal op Facebook? Berichten lezen van organisaties/vrienden of zelf zenden?- Leest u huis-aan-huisblaadjes? Hebt u hier wel eens informatie van de gemeente in zien staan?- Luistert u wel eens naar de (lokale) radio?- Zou u graag willen dat de gemeente u benaderd met babbeltrucpreventie-informatie? Zo ja, hoe? Zijn er activiteiten die u wekelijks bezoekt?- Gaat u er regelmatig op uit? En waarnaartoe dan?

	<ul style="list-style-type: none"> - Bent u afhankelijk van anderen om de deur uit te gaan? - Hebt u hobby's waar u thuis tijd aan besteedt? - Deelt u deze hobby's met anderen? Wat voor anderen?
Mening over de huidige informatie over babbeltrucs	<ul style="list-style-type: none"> - Wat vindt u van de huidige communicatiemiddelen (middelen laten zien) - Wat vindt u van de vorm? - Sluit dit aan bij uw gebruikelijke mediagebruik? - Vindt u de inhoud begrijpelijk? Roept de inhoud vragen op? - Voelt u zich aangesproken? - Denkt u anders over babbeltrucs na het lezen van deze informatie?
Overig	<ul style="list-style-type: none"> - Leeftijd? - Soort woning? - Burgerlijke staat (huisgenoten)

Bijlage B Babbeltrucpreventiemateriaal

Via deze link vindt u onderstaand materiaal: <http://bit.ly/2Frd3oj>

1. Folder 'Senioren & Veiligheid | Wat u zelf aan veiligheid kunt doen' (CCV folder)



2. Scheurflyer 'Senioren & Veiligheid' (politieflyer)



3. Stickers 'Pas op voor de babbeltruc!' en 'Nee-nee, géén smoesjes bij mij aan de deur.'



4. Veiligheidskwartetspel



5. Advertorial 'Vooral ouderen slachtoffer van babbeltrucs'



6. Filmpje



Bijlage C Transcripties interviews

<http://bit.ly/2AQxQho>

Via bovenstaande link vindt u de transcripties van de interviews. De geïnterviewde is telkens aangeduid met de letter 'G' en de interviewer met de letter 'I'. Interview 13/14 vond plaats met twee personen, deze zijn onderscheiden met 'G1' en 'G2'.

Schuingedrukt = spreker leest iets voor
 Tussen [] = wanneer iets onverstaanbaar is of wanneer gesproken tekst niet getranscribeerd is, zo zijn bijvoorbeeld alle namen geanonimiseerd.
 Tussen < > = toegevoegde tekst om de woorden van de geïnterviewde context te geven

Onderstaand vindt u een aantal gegevens van de geïnterviewden:

Datum	Nr.	Geslacht	Leeftijd	Buurt/wijk	Omschrijving	Woningsituatie	Senioren-complex?
Di 17-10	1	V	81	Kanaleneiland, zuidwest	Doelgroep	Alleenstaand, latrelatie	Nee
Woe 1-11	2	V	79	Ondiep, noordwest	Doelgroep	Alleenstaand	Nee
Do 2-11	3	V	87	Ondiep, noordwest	Doelgroep	Alleenstaand	Nee
Do 2-11	4	V	83	Ondiep, noordwest	Doelgroep	Alleenstaand	Nee
Do 2-11	5	V	78	Ondiep, noordwest	Doelgroep	Alleenstaand	Nee
Vr 3-11	6	V	87	Ondiep, noordwest	Doelgroep	Alleenstaand	Nee
Di 7-11	7	V	79	Hooggraven, zuid	Doelgroep/ secretaris van de bewonersvereniging	Alleenstaand	Ja
Woe 8-11	8	V	84	Zambesidreef, Overvecht	Doelgroep	Alleenstaand	Nee
Do 9-11	9	V	79	Hooggraven, zuid	Doelgroep	Alleenstaand	Ja
Vr 10-11	10	M	85	Hooggraven, zuid	Doelgroep	Samen met invalide vrouw	Ja
Ma 13-11	11	V	72	Hooggraven, zuid	Doelgroep	Alleenstaand	Ja
Di 21-11	12	V	81	Overvecht-zuid, Overvecht	Doelgroep	Bij haar zoon (57 jaar) inwonend	Nee
Woe 29-11	13	V	71	Schildersbuurt, oost	Doelgroep/actief in bewonersvereniging	Alleenstaand	Nee
Woe 29-11	14	V	76	Schildersbuurt, oost	Doelgroep/actief in bewonersvereniging	Alleenstaand	Nee
Woe 29-11	15	M	49	Lunetten, zuid	Sociaal makelaar	-	-

Bijlage D Fragmentenverzameling 1: algemene kennis over en attitude tegenover babbeltrucs

		Samenvatting
Weet u wat babbeltrucs zijn? Hoe bent u aan deze informatie gekomen?		
Geïnterviewde 1	R. 6, 8 t/m 10	Geïnterviewde vertelt een anekdote over hoe haar buurvrouw een babbeltruc is overkomen.
Geïnterviewde 2	R. 9 t/m 14, 21 t/m 25 en 53 t/m 57, 272	Geïnterviewde was aanwezig bij een babbeltrucpreventietraining. Haar bovenbuurvrouw is ook een babbeltruc overkomen. Ook heeft ze erover gelezen en gehoord via de televisie. Zo had ze gehoord over een politieactie waarbij een meisje zich voordeed als iemand van de gemeente en langs de deuren ging. De politie was ook aanwezig en liep erachteraan om te waarschuwen dat iedereen erin trapte. Ook heeft ze wel eens een brief van de gemeente over babbeltrucs ontvangen.
Geïnterviewde 3	R. 24 t/m 47, 65 t/m 71	Geïnterviewde was aanwezig bij een babbeltrucpreventietraining, maar doordat het haar zus eerder ook overkomen was, wist ze al wat babbeltrucs waren. Ook had ze via het nieuws op televisie en in folders wel eens over babbeltrucs gehoord en gelezen.
Geïnterviewde 4	R. 8 t/m 15	Geïnterviewde was aanwezig bij een babbeltrucpreventietraining maar wist ook al het een en ander van babbeltrucs af via de televisie en de krant.
Geïnterviewde 5	R. 3 t/m 66, 93 t/m 116	De geïnterviewde is zelf een babbeltruc overkomen. Toen het haar overkwam (acht jaar geleden, rond 2009) had ze nog nooit over babbeltrucs gehoord. Sindsdien heeft ze zelf niet actief informatie over opgezocht maar heeft ze er wel van horen zeggen over gehoord. Ook heeft ze een babbeltrucpreventietraining bijgewoond.
Geïnterviewde 6	R. 3, 13 t/m 16	De geïnterviewde is bij een babbeltrucpreventietraining geweest, heeft ook al eerder wat over babbeltrucs gehoord bij het Vrouwengilde, op het nieuws en via via ('door schande wordt je wijs').
Geïnterviewde 7	R. 79 t/m 82	Doordat de geïnterviewde in het bestuur van de bewonersvereniging zit, is ze goed op de hoogte en hoort ze veel. Ook heeft ze contact met politie.
Geïnterviewde 8	R. 1 t/m 40	De geïnterviewde heeft zelf wel drie keer mensen met een smoes aan de deur gehad. Daarvoor wist ze ook al wat babbeltrucs waren via verschillende mensen. Ook heeft ze op televisie erover gehoord.
Geïnterviewde 9	R. 8 t/m 33	De geïnterviewde heeft wel eens een babbeltrucpreventietraining meegemaakt. Verder heeft ze ook wel eens over babbeltrucs in de krant gelezen, maar daar heeft ze verder niet echt tips uit gehaald. De tips die ze kent heeft ze van vergaderingen die ze in het complex heeft bijgewoond of onderling van andere bewoners.
Geïnterviewde 10	R. 2 t/m 23, 100	De geïnterviewde geeft aan niets van babbeltrucs te weten en zelf er ook nog nooit iets mee te maken hebben gehad. Wel zou hij iemand die hij niet kent vragen zich te legitimeren. Later merkt hij op: 'als je de pers mag geloven', hieruit blijkt dat de geïnterviewde wellicht toch wat op het nieuws heeft opgepikt.
Geïnterviewde 11	R. 5 t/m 10	De geïnterviewde heeft wel eerder over babbeltrucs gelezen en gehoord.
Geïnterviewde 12	R. 1 t/m 10, 54 t/m 61	De geïnterviewde weet wat babbeltrucs zijn en doet naar eigen zeggen voor niemand zomaar de deur open. Ze vertelt over hoe een buurvrouw een babbeltruc is overkomen en ze heeft zelf wel eens op televisie wat over babbeltrucs gehoord.
Geïnterviewde 13/14	R. 1 t/m 25	De geïnterviewden zijn vrijwilligers bij een koffie- en thee-inloop en hebben daar wel eens iets georganiseerd in het kader van babbeltrucs. Ze zijn hiervoor zelf benaderd door veiligheidsmedewerkers van het wijkbureau.
Geïnterviewde 15	R. 3 t/m 53	De geïnterviewde is sociaal makelaar in de buurt Lunetten en zet zich in het bijzonder in om een netwerk van professionals en bewoners op te bouwen zodat ouderen langer prettig in de buurt kunnen blijven wonen. Inmiddels heeft hij een bewonersbijeenkomst georganiseerd om te horen waar de bewoners behoefte aan hebben. Daaruit is gebleken dat het veiligheidsgevoel is afgenomen en de bewoners meer aandacht willen voor de omgeving. Daarnaast hebben specifiek de ouderen meer behoefte aan verdieping. In het nieuwe jaar worden er dialogotafels georganiseerd waar ouderen met elkaar in gesprek kunnen.
Praat u wel eens met mensen in uw omgeving over babbeltrucs?		
Geïnterviewde 1	Regel 30	Geïnterviewde vertelt dat ze het wel met haar burens over babbeltrucs heeft, maar dat de bewoners in het huis erg door wisselen. Voor de ouderen die overlijden komen jongeren in de plaats en daar heeft ze minder contact mee. Heeft ze een boodschap voor hen allemaal, dan

		plakt ze soms een papiertje op de achterdeur beneden zodat iedereen het leest.
Geïnterviewde 2	R. 39 en 40	Geïnterviewde zegt dat haar kinderen haar ook wel waarschuwen.
Geïnterviewde 3	R. 83, 84	Geïnterviewde vertelt dat haar kinderen haar ook waarschuwen voor babbeltrucs. Ook is haar zus een babbeltruc overkomen en praten ze daar met elkaar over.
Geïnterviewde 4	R. 73 t/m 75	Geïnterviewde zegt dat als het iemand in de omgeving – of jezelf – overkomt, daar wel over wordt gepraat.
Geïnterviewde 5	R. 24 t/m 38, 145, 420 t/m 425	Als er wat aan de hand is, of als er iets is waar de geïnterviewde zich zorgen over maakt, dan zoekt ze haar zus op die boven haar woont. Ook waarschuwt haar dochter haar regelmatig.
Geïnterviewde 6	R. 23 t/m 26	De geïnterviewde gaat in ieder geval niet de dialoog erover aan met haar kinderen en kleinkinderen, die wonen ver weg en zijn met andere dingen bezig.
Geïnterviewde 7	R. 71 t/m 76	De geïnterviewde heeft het met haar omgeving wel over babbeltrucs.
Geïnterviewde 8	R. 288 t/m 292	De geïnterviewde heeft het ook met kennissen over babbeltrucs.
Geïnterviewde 9	R. 23, 24, 42 t/m 54	De geïnterviewde geeft aan dat tips over babbeltrucs onderling worden uitgewisseld, maar dat iedereen alles wel een beetje over babbeltrucs weet.
Geïnterviewde 10	R. 263 t/m 270	De geïnterviewde heeft het in ieder geval niet met kinderen/kleinkinderen over babbeltrucs, die zijn met andere dingen bezig.
Geïnterviewde 11	R. 69 t/m 74	De geïnterviewde gaat niet per se de dialoog aan over babbeltrucs met haar omgeving. Ook geeft ze aan dat in de gezamenlijke koffiekamer niet per se over babbeltrucs wordt gesproken.
Geïnterviewde 12	-	-
Geïnterviewde 13/14	R. 411 t/m 448, 526 t/m 531	Het lijkt de geïnterviewden een goed idee om vaker de dialoog over babbeltrucs aan te gaan tijdens hun koffie- en theeinloop. Juist degenen die een babbeltruc is overkomen, kunnen de anderen waarschuwen en hen vertellen over hun ervaring. Ook opperen ze om met andere activiteiten bij de Wilhelminakerk (zoals SOOS en de contactmaaltijd) het meegenomen materiaal te laten zien.
Geïnterviewde 15	R. 300 t/m 307	De geïnterviewde zegt wel eens te babbelen met de ouderen aan de sociale eettafels om te peilen hoe het gaat. Hij merkt dat ze de makkelijk de dialoog erover aan gaan.
Hoe groot schat u de kans in dat een babbeltruc u zou kunnen overkomen?		
Geïnterviewde 1	-	-
Geïnterviewde 2	R. 29 en 31	De geïnterviewde denkt niet dat een babbeltruc haar zal overkomen. Naar eigen zeggen doet ze eigenlijk niet open: 'Als ze bellen, dan zeg ik: 'wie is daar?' En als ze dan zeggen: 'mijn oma is er niet', dan doe ik al niet open. Dan zeg ik: 'nou, dan is ze er niet.'
Geïnterviewde 3	R. 74 t/m 82	De geïnterviewde zegt dat ze niet in een babbeltruc zou trappen.
Geïnterviewde 4	R. 65 t/m 72	De geïnterviewde zegt zelf altijd wel goed op te letten.
Geïnterviewde 5	-	-
Geïnterviewde 6	R. 17, 18	De geïnterviewde is wel bang dat het haar overkomt. Doordat ze grote ramen heeft, kan er gemakkelijk bij haar naar binnen worden gekeken en is goed te zien dat ze alleen is.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	-	-
Geïnterviewde 9	R. 34 t/m 41	De geïnterviewde laat weten dat ze een duidelijk standpunt heeft: ze doet niet meer open als het donker is. Ook heeft ze afgesproken met haar kennissen en familie dat ze eerst moeten bellen (met een telefoon) voordat ze langskomen.
Geïnterviewde 10	-	-
Geïnterviewde 11	R. 52 t/m 56	De geïnterviewde denkt dat iedereen een babbeltruc kan overkomen.
Geïnterviewde 12	R. 88 t/m 95	De geïnterviewde zegt heel vastberaden dat ze niemand binnenlaat, ze loopt nog liever achterom dan dat ze de voordeur open doet.
Geïnterviewde 13/14	R. 84 t/m 102	Geïnterviewde 14 geeft aan dat ze denkt zelf ook in een bepaalde smoes getrappt zou zijn.
Geïnterviewde 15	-	-
Als u een folder over babbeltrucs en woninginbraak zou zien liggen, zou u dat dan lezen?/zou u meer informatie over babbeltrucs willen ontvangen?		
Geïnterviewde 1	R. 24, 96	De geïnterviewde heeft wel interesse maar weet niet of ze het kan lezen. Ze heeft namelijk erg slechte ogen waardoor ze slecht ziet. Ze kan amper de krant lezen en een bril helpt daar niet bij. Maar als ze folders thuis ontvangt, probeert ze die wel thuis te lezen.

	R. 56, 64 t/m 70	De geïnterviewde is ook al vaker naar bijeenkomsten geweest over babbeltrucs. Daar was politie aanwezig. Dat bestond uit informeren, praten en mededelingen. Ook was er achteraf ruimte voor vragen. Als er weer zoiets zou komen, dan zou ze daar weer heen gaan, mits de bijeenkomst in de buurt plaats vindt en het niet in de avond is (als het donker is).
Geïnterviewde 2	R. 83 t/m 86	De geïnterviewde hoort al vaak over babbeltrucs, dus ze is er nu al aan gewend.
Geïnterviewde 3	R. 72, 73	Als de geïnterviewde iets over babbeltrucs ziet of krijgt, dan leest ze het wel.
Geïnterviewde 4	R. 86 t/m 88	De geïnterviewde zou wel folders over babbeltrucs lezen.
Geïnterviewde 5	R. 376 t/m 386	De geïnterviewde zou niet zo snel een foldertje over babbeltrucs pakken en lezen als ze bij een huisarts zit. Ze is dan altijd gespannen, zegt ze. En bovendien is ze er ook een beetje vies van. Als ze het door de bus zou krijgen dan zou ze het wel lezen.
Geïnterviewde 6	R. 27	De geïnterviewde leest nooit want meestal heeft ze haar bril niet bij zich.
Geïnterviewde 7	R. 77 t/m 82	Doordat de geïnterviewde in het bestuur van de bewonersvereniging zit, weet ze al erg veel over het onderwerp. Ze zou dan ook niet nog een foldertje meenemen over babbeltrucs als ze die zou zien liggen.
Geïnterviewde 8	R. 57 t/m 59, 66 t/m 70, 173 t/m 177	De geïnterviewde heeft niet per se behoefte aan meer informatie over babbeltrucs omdat ze al wel veel op televisie erover heeft gehoord. Tegelijkertijd zegt ze dat als ze een foldertje bij de huisarts zou zien liggen over babbeltrucs, ze deze wel mee zou nemen.
Geïnterviewde 9	R. 166 t/m 168	De geïnterviewde zou niet weten wat voor meer informatie er beschikbaar is.
Geïnterviewde 10	R. 25 t/m 31	De geïnterviewde zou wel een folder over babbeltrucs lezen als hij er één zou zien liggen.
Geïnterviewde 11	R. 75 t/m 102	De geïnterviewde geeft aan dat als ze een folder zou zien liggen over babbeltrucs, ze deze zou lezen. Ze geeft ook aan last te hebben van spam via de e-mail. Ze heeft overigens nog nooit eerder wat van de gemeente ontvangen over babbeltrucs.
Geïnterviewde 12	R. 75 t/m 82	Als er ergens foldertjes zouden liggen (over babbeltrucs), dan zou de geïnterviewde die wel pakken en lezen.
Geïnterviewde 13/14	R. 301 t/m 311, 526 t/m 531	De geïnterviewden opperen ideeën om babbeltrucinformatie verder te verspreiden: via het PCOB (de katholieke ouderenbond) die een krantje heeft of via het stadsblad. Ook hebben ze het over verschillende activiteiten die bij de Wilhelminakerk worden georganiseerd waar het materiaal verspreid zou kunnen worden (Soos, contactmaaltijd).
Geïnterviewde 15	-	-

Bijlage E Fragmentenverzameling 2: mediagebruik en vrijetijdsbesteding

Samenvatting		
Televisie		
Geïnterviewde 1	–	–
Geïnterviewde 2	R. 76 t/m 82	De geïnterviewde kijkt op tv geregeld naar Bureau Hengeveld.
Geïnterviewde 3	R. 67 t/m 69, 90	De geïnterviewd kijkt het nieuws op televisie.
Geïnterviewde 4	R. 31 t/m 39	De geïnterviewde kijkt tv en had bij Opsporing Verzocht wel eens wat over babbeltrucs gezien.
Geïnterviewde 5	R. 68 t/m 70, 480 t/m 488, 492 t/m 495	De geïnterviewde kijkt op tv Opsporing Verzocht en ook altijd het nieuws. Ook kijkt ze regelmatig op zaterdagmiddag naar RTV Utrecht.
Geïnterviewde 6	R. 46	De geïnterviewde kijkt wel eens op teletekst.
Geïnterviewde 7	R. 225 t/m 236	De geïnterviewde denkt dat ouderen heel veel televisie kijken. Ze vermoedt – omdat er in haar complex heel veel ingezetenen van Utrecht zijn – dat RTV Utrecht veel bekeken wordt.
Geïnterviewde 8	R. 45 t/m 49, 397 t/m 402	De geïnterviewde kijkt wel eens tv, hier had ze ook al eerder wat over babbeltrucs over gezien. Ze weet niet meer op welke zender want het is al lang geleden. Wel zegt ze later dat ze Opsporing Verzocht en dat soort programma's kijkt. Ook kijkt ze naar RTV Utrecht.
Geïnterviewde 9	R. 45 t/m 50, 89 t/m 107	De geïnterviewde noemt Bureau Hengeveld als programma over wat er in de stad gebeurt.
Geïnterviewde 10	R. 56 t/m 58	De geïnterviewde heeft op tv nog nooit wat over babbeltrucs voorbij zien komen.
Geïnterviewde 11	R. 20 t/ 22	De geïnterviewde kijkt heel weinig televisie, bijna niet.
Geïnterviewde 12	R. 59 t/m 61	De geïnterviewde heeft op televisie wel eens wat over babbeltrucs gehoord.
Geïnterviewde 13/14	R. 466 t/m 474	Eén van de geïnterviewden kijkt wel naar RTV Utrecht (voor de verhalen van Maarten van Rossum en dat programma van Opsporing Verzocht → niet duidelijk of ze Bureau Hengeveld bedoelt). De ander kijkt dat helemaal niet.
Geïnterviewde 15	–	–
Facebookgebruik		
Geïnterviewde 1	R. 40	Geïnterviewde weet wat Facebook is, maar maakt daar geen gebruik van. Ze heeft wel een smartphone maar gebruikt deze enkel voor appen, bellen en foto's maken.
Geïnterviewde 2	R. 63 t/m 66	Geïnterviewde heeft geen Facebook en weet hier ook weinig van.
Geïnterviewde 3	R. 85 t/m 92	Geïnterviewde heeft geen Facebook.
Geïnterviewde 4	R. 89 t/m 91	Geïnterviewde weet dat Facebook iets met een mobiele telefoon te maken heeft. Ze heeft wel een mobiele telefoon maar weet niet hoe ze daarmee om moet gaan.
Geïnterviewde 5	R. 468 en 469	De geïnterviewde gebruikt geen internet en dus ook geen Facebook.
Geïnterviewde 6	–	–
Geïnterviewde 7	–	De geïnterviewde heeft Facebook.
Geïnterviewde 8	R. 71 t/m 74	De geïnterviewde kan niet internetten en heeft dus ook geen Facebook.
Geïnterviewde 9	–	De geïnterviewde heeft geen Facebook.
Geïnterviewde 10	R.37 t/m 42	De geïnterviewde heeft Facebook en volgt vooral zijn kleinkinderen.
Geïnterviewde 11	R. 27 t/m 33	De geïnterviewde heeft Facebook.
Geïnterviewde 12	R. 96	De geïnterviewde heeft geen Facebook en heeft er ook geen verstand van.

	t/m 97	
Geïnterviewde 13/14	R. 184 t/m 201	Een van de geïnterviewden heeft met haar bewonersvereniging een alertgroep op Facebook opgericht. Hier kunnen de bewoners contact met elkaar hebben en elkaar waarschuwen als er iets aan de hand is. Het probleem is alleen dat niet alle ouderen op Facebook zitten. Ze hebben wel een pilot gedaan met tablets maar dit slaat niet zo aan. De ouderen vinden internet en computers toch meer iets voor de jongelui na hen.
Geïnterviewde 15	R. 84 t/m 95	De geïnterviewde heeft tijdens bewonersbijeenkomsten meegekregen dat ouderen toch erg graag folders en flyers willen ontvangen in plaats van digitale informatie. Ze zitten niet op Facebook of Twitter. Ze hebben liever persoonlijke aandacht nog, face-to-face.
Internetgebruik		
Geïnterviewde 1	R. 48 t/m 50	Geïnterviewde kijkt naar nieuwssites en ook AD.nl voor een online versie van de krant. Dit komt omdat ze artikelen in de krant door kleurgebruik soms moeilijk kan lezen. Op de website is dit prettiger leesbaar.
Geïnterviewde 2	R. 195 t/m 197	Geïnterviewde maakt geen gebruik van internet.
Geïnterviewde 3	R. 85 t/m 92	Geïnterviewde maakt geen gebruik van internet.
Geïnterviewde 4	R. 92 t/m 97	Geïnterviewde maakt geen gebruik van internet. Een computer heeft ze ook niet.
Geïnterviewde 5	R. 468 en 469	De geïnterviewde maakt geen gebruik van internet.
Geïnterviewde 6	R. 33 t/m 40	De geïnterviewde heeft internet en kan hier naar eigen zeggen een beetje mee omgaan. Meestal speelt ze spelletjes en checkt ze haar e-mail. Ze kijkt verder niet op nieuwssites. Wel heeft ze een programma met spelletjes en daar ziet ze ook nieuws op.
Geïnterviewde 7	R. 378 t/m 397	De geïnterviewde is zelf wel goed met internet maar ze denkt dat anderen er niets van bakken.
Geïnterviewde 8	R. 71 t/m 74	De geïnterviewde kan niet internetten.
Geïnterviewde 9	R. 139 t/m 146	De geïnterviewde heeft pas een laptop aangeschaft. Ze vindt het geen must maar e-mailt wel af en toe.
Geïnterviewde 10	R. 32 t/m 42	De geïnterviewde heeft internet. Hij maakt er gebruik van voor spelletjes en Facebook. Als hij iets wil weten dan zoekt hij het via Google op.
Geïnterviewde 11	R. 24 t/m 26	De geïnterviewde heeft een Ipad en is redelijk goed met internet.
Geïnterviewde 12	R. 98 t/m 107	De geïnterviewde maakt zelf geen gebruik van internet; haar zoon doet alles voor haar op internet als dat nodig is.
Geïnterviewde 13/14	R. 184 t/m 201	Een van de geïnterviewden heeft met haar bewonersvereniging een alertgroep op Facebook opgericht. Hier kunnen de bewoners contact met elkaar hebben en elkaar waarschuwen als er iets aan de hand is. Het probleem is alleen dat niet alle ouderen op Facebook zitten. Ze hebben wel een pilot gedaan met tablets maar dit slaat niet zo aan. De ouderen vinden internet en computers toch meer iets voor de jongelui na hen.
Geïnterviewde 15	R. 84 t/m 95	De geïnterviewde heeft tijdens bewonersbijeenkomsten meegekregen dat ouderen toch erg graag folders en flyers willen ontvangen in plaats van digitale informatie. Ze zitten niet op Facebook of Twitter. Ze hebben liever persoonlijke aandacht nog, face-to-face.
Huis-aan-huisblaadjes		
Geïnterviewde 1	R. 59 en 60	Geïnterviewde haalt informatie uit huis-aan-huisblaadjes.
Geïnterviewde 2	R. 68 t/m 72	Geïnterviewde ontvangt thuis geen stadsblad meer. Wel ontvangt ze wekelijks de Margriet.
Geïnterviewde 3	-	(woont in dezelfde buurt als geïnterviewde 2) De zus van de geïnterviewde geeft aan dat zij niet van foldertjes houdt (Transcriptie interview 5, regel 474)
Geïnterviewde 4	-	(woont in dezelfde buurt als geïnterviewde 2)
Geïnterviewde 5	R. 469 t/m 475	(woont in dezelfde buurt als geïnterviewde 2). De geïnterviewde vindt reclamefoldertjes leuk om te lezen
Geïnterviewde 6	R. 41 t/m 44	(woont in dezelfde buurt als geïnterviewde 2). Huis-aan-huisblaadjes worden niet meer in de buurt bezorgd.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	-	-
Geïnterviewde 9	R. 163 t/m 165	De folders leest ze graag door.
Geïnterviewde 10	R. 42 en 50	De geïnterviewde leest huis-aan-huisblaadjes, zoals het Stadsblad.

Geïnterviewde 11	-	-
Geïnterviewde 12	R. 64, 65	De geïnterviewde ontvangt en leest het stadsblad.
Krant		
Geïnterviewde 1	R. 48	De geïnterviewde ontvangt het AD.
Geïnterviewde 2	-	-
Geïnterviewde 3	R. 163 t/m 167	De geïnterviewde leest geen krant.
Geïnterviewde 4	R. 198 t/m 201	De geïnterviewde ontvangt geen krant maar als ze er ergens één ziet, dan leest ze wel een stukje.
Geïnterviewde 5	R. 476 t/m 479	De geïnterviewde ontvangt geen krant. Wel leest ze roddelblaadjes en doet ze graag spelletjes.
Geïnterviewde 6	R. 30 t/m 32	De geïnterviewde ontvangt geen krant. Vroeger ontvingen ze er wel een maar daar lazen ze alleen de voorkant van dus dat was zonde.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	-	-
Geïnterviewde 9	R. 12 en 85	De geïnterviewde heeft in de krant wel eens wat over babbeltrucs gelezen.
Geïnterviewde 10	R. 104 t/m 106	De geïnterviewde leest elke dag de krant.
Geïnterviewde 11	R. 23 t/m 24, 332 t/m 334	De geïnterviewde leest het nieuws op de Ipad.
Geïnterviewde 12	R. 64, 65	De geïnterviewde ontvangt geen krant maar leest wel het stadsblad.
Lokale radio		
Geïnterviewde 1	R. 26	De geïnterviewde luistert naar de radio.
Geïnterviewde 2	R. 73 en 74	De geïnterviewde luistert naar de radio
Geïnterviewde 3	R. 96, 97	De geïnterviewde heeft geen radio.
Geïnterviewde 4	R. 98 t/m 102	De geïnterviewde heeft wel een radio maar hij doet het niet. Ze luistert dus ook niet naar de radio.
Geïnterviewde 5	R. 489 t/m 491	De geïnterviewde luistert niet naar de radio.
Geïnterviewde 6	R. 45 t/m 46	De geïnterviewde luistert wel eens muziek maar verder niet.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	R. 79 t/m 83	De geïnterviewde zegt heel weinig naar de radio te luisteren.
Geïnterviewde 9	R. 86, 87, 101 t/m 104	De geïnterviewde luistert de hele dag naar de lokale radio.
Geïnterviewde 10	R. 52 t/m 55	De geïnterviewde luistert naar de radio, altijd naar NPO1.
Geïnterviewde 11	R. 118 t/m 122	De geïnterviewde luistert heel weinig naar de radio.
Geïnterviewde 12	R. 61 t/m 63	De geïnterviewde luister nooit naar de radio.
Geïnterviewde 13/14	-	-
Geïnterviewde 15	-	-
Folders		
Geïnterviewde 1	R. 18	Geïnterviewde ontvangt geen folders. Maar wat ze binnenkrijgt van politie of van buurtzorg of de gemeente leest ze het wel altijd. Ook heeft ze het over speciale tips voor als ze op vakantie gaat, wat ze dan het beste kan doen. Die ontvangt ze graag.
Geïnterviewde 2	-	-
Geïnterviewde 3	-	-
Geïnterviewde 4	R. 76 t/m 88	Geïnterviewde ontvangt wel reclame en kijkt dit ook even door of er iets interessants tussen zit. Als er iets over babbeltrucs tussen zou zitten, dan zou ze het wel lezen.
Geïnterviewde 5	R. 469 t/m 475	De geïnterviewde vindt reclamefolderdertjes leuk om te lezen
Geïnterviewde 6	-	-

Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	-	-
Geïnterviewde 9	R. 163 t/m 165	De folders leest ze graag door.
Geïnterviewde 10	R. 44 t/m 46	De geïnterviewde leest geen reclamefolders.
Geïnterviewde 11	-	-
Geïnterviewde 12	-	-
Geïnterviewde 13/14	-	-
Geïnterviewde 15	-	-
Activiteiten		
Geïnterviewde 1	R. 179	De geïnterviewde fitnesst.
Geïnterviewde 2	R. 101 en 121 t/m 123	De geïnterviewde gaat elke dinsdagochtend naar aerobics in het water, dit doet ze met een vast groepje.
Geïnterviewde 3	R. 98 t/m 116	De geïnterviewde gaat wekelijks naar een oudereninloop in de kerk bij haar om de hoek. Verder heeft ze geen vaste activiteiten want het is allemaal te ver weg. Ook gaat ze nooit alleen eropuit.
Geïnterviewde 4	R. 102 t/m 115	De geïnterviewde gaat wekelijks naar een oudereninloop in de kerk bij haar om de hoek. Verder zit ze op het Vrouwengilde, daar is eens per maand een bijeenkomst voor. Dat is een vrouwenclub, opgericht vanuit de kerk (maar voor iedereen toegankelijk). Ze is overigens niet afhankelijk van anderen om de deur uit te gaan.
Geïnterviewde 5	R. 152 t/m 159, 499 t/m 528	De geïnterviewde gaat wekelijks naar een oudereninloop in de kerk bij haar om de hoek. Verder heeft ze geen vaste activiteiten. Wel gaat ze er zelf graag op uit om boodschappen te doen bij de markt.
Geïnterviewde 6	R. 10 t/m 12, 47 en 50	De geïnterviewde gaat wekelijks naar een oudereninloop in de kerk bij haar om de hoek. Verder zit ze op het Vrouwengilde, gaat ze twee keer per week naar de kerk en maakt ze 3D kaarten op dinsdag. Ze heeft geen hulp nodig bij de deur uit gaan.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	R. 84 t/m 91, 282 t/m 292	De geïnterviewde is afhankelijk van hulp om de deur uit te gaan dus ze gaat er niet veel op uit. Wel gaat ze twee keer per week naar een inloop van de Stichting Tussenvoorziening, dat is vlakbij. Ook gaat ze naar het kerkcentrum toe.
Geïnterviewde 9	R. 146 t/m 153, 363 t/m 422	De geïnterviewde heeft genoeg handwerk en doet vrijwilligerswerk voor een kinderboerderij. Ook maakt ze kerstkaarten en maakt ze gebruik van de Zuidbus en Plusbus. Via die organisatie kan ze in het hele land op stap.
Geïnterviewde 10	R. 59 t/m 67	De geïnterviewde gaat zo'n twee of drie keer per week naar de koffiekamer van het complex. Verder gaat hij er nog op uit om boodschappen te doen. Zijn vrouw is invalide en ze gaan er verder niet veel op uit.
Geïnterviewde 11	R. 125 t/m 144	De geïnterviewde komt dagelijks in de gemeenschappelijke koffiekamer. Ze is vrijwilligster voor de koffiekamer als degene die dat normaal doet op vakantie is. Ook helpt ze bij het eten. Verder is ze niet heel fit maar kan ze wel onafhankelijk de deur uit.
Geïnterviewde 12	R. 118 t/m 132	De geïnterviewde gaat drie keer per week met verschillende groepen eten en koffiedrinken, georganiseerd door sociale instanties. Ook gaat ze wel eens naar een breiclub.
Geïnterviewde 13/14	R. 406 t/m 413	Een van de geïnterviewden heeft het over een vrouw die bij haar op fitness zit op dinsdag.
Geïnterviewde 15	-	-

Bijlage F Fragmentenverzameling 3: mening over het materiaal

Samenvatting		
Sticker		
Geïnterviewde 1	R. 84 t/m 92	De geïnterviewde kent de hoofdzaken van de sticker wel en plakt hem daarom niet bij de deur. Desondanks vindt ze het wel moeilijk om het juiste gedrag te vertonen: ze heeft er moeite mee de deur voor iemands neus dicht te doen als ze binnen wat gaat halen. Dat stuit haar tegen de borst.
Geïnterviewde 2	R. 139 t/m 149	De geïnterviewde vindt de sticker wat aan de grote kant. Ze heeft wel een andere sticker aan de buitenkant van de deur: de 'nee-nee sticker' met daarop de tekst: 'babbeltruc: daar trap ik niet in! Dus géén smoesjes bij mij aan de deur.'
Geïnterviewde 3	R. 120 t/m 123	De geïnterviewde had de sticker al bij de babbeltrucpreventietraining ontvangen en deze bij de deur geplakt. Naar eigen zeggen gebruikt ze hem.
Geïnterviewde 4	R. 116 t/m 130	De geïnterviewde vindt de sticker wat aan de grote kant. Als ze hem op zou willen plakken, dan zou ze er een stuk van af moeten halen.
Geïnterviewde 5	R. 218 t/m 259	De geïnterviewde heeft haar zoon en dochter over de sticker verteld maar daar zelf niets mee gedaan. Ze heeft wel de sticker met 'nee, bij mij aan de deur geen babbeltrucs' opgeplakt. Ze heeft er verder niet bij doorgedacht om ook de andere sticker op te plakken.
Geïnterviewde 6	R. 51, 52	De geïnterviewde heeft de sticker bij de babbeltrucpreventietraining ontvangen en bij de deur geplakt.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	R. 221 t/m 240	Het lijkt de geïnterviewde een handige sticker om beneden in de gemeenschappelijke hal op te hangen. Er wonen ook kinderen in het gebouw en die mogen ook niet zomaar open doen.
Geïnterviewde 9	R. 170 t/m 216	De geïnterviewde vindt de sticker leuk en wil hem wel hebben.
Geïnterviewde 10	R. 135 t/m 149	De geïnterviewde wil wel zo'n sticker hebben.
Geïnterviewde 11	R. 288 t/m 307	De geïnterviewde geeft het eng te vinden om te uiten dat ze iemand niet vertrouwt. Ze staat daar naar eigen zeggen niet stevig genoeg voor in haar schoenen. Ze vindt de sticker goed maar weet niet of ze zelf die stappen durft te ondernemen.
Geïnterviewde 12	R. 255 t/m 278	De geïnterviewde wil de sticker wel graag meenemen.
Geïnterviewde 13/14	R. 351 t/m 381	De geïnterviewden dachten dat als je deze sticker ergens opplakt, je hem één keer ziet en hem dan vergeet. De sticker met 'nee, geen babbeltruc bij mij aan de deur' voor aan de buitenkant van de voordeur vonden ze wel een erg leuk idee.
Geïnterviewde 15	R. 204 t/m 212	De geïnterviewde had deze sticker al eerder gezien. Hij zegt dat mensen er toch in trappen.
Scheurfolder politie		
Geïnterviewde 1	R. 158 t/m 164	De geïnterviewde vindt de nummers in de folder handig, die wil ze nagaan om te kijken of de nummers in haar telefoon kloppen. Verder vindt ze de tips ook bruikbaar.
Geïnterviewde 2	R. 158 t/m 185	De geïnterviewde vindt het een goede folder, de inhoud roept geen vragen op. Wel kent ze alle tips al.
Geïnterviewde 3	R. 124 t/m 150	De geïnterviewde vindt de folder goed, maar kent alles al wat erop staat. Ze voelt zich goed ingelicht. Wel valt haar dat ook al doet ze zelf nooit zomaar de deur open, dat anderen dat wel doen.
Geïnterviewde 4	R. 131 t/m 177	De geïnterviewde vindt de folder begrijpelijk en leest ook nieuwe tips. Ze hem overigens nog niet eerder gezien. Ze vindt het fijn om hem te houden later nog eens uitgebreid te lezen: 'er zijn toch altijd dingetjes bij die blijven hangen, en waar je nooit eerder van gehoord hebt.'
Geïnterviewde 5	R. 260 t/m 330	De geïnterviewde is erg blij met de folder en vindt hem fijn.
Geïnterviewde 6	R. 53 t/m 68	De geïnterviewde is erg vol in haar hoofd en kan daarom niet de folder tijdens het interview niet lezen. Wel wil ze de folder bewaren voor een ander moment en zal ze hem delen met haar bezoek.
Geïnterviewde 7	R. 86 t/m 96	De geïnterviewde denkt dat mensen het niet lezen omdat er te veel tekst in staat. Zelf leest ze het wel om weten wat er te koop is. Ook haalt ze de telefoonnummers eruit om op te schrijven in haar agenda of in het telefoonboek. Ze denkt wel dat mensen zulke folders pakken als ze na een babbeltrucpreventietraining ergens liggen, maar niet iedereen.
Geïnterviewde 8	R. 94 t/m 177	De geïnterviewde vindt de folder heel goed verzorgd en overzichtelijk.

Geïnterviewde 9	R. 216 t/m 236, 278 t/m 288	De geïnterviewde noemt tal van anekdotes na het lezen van de folder.
Geïnterviewde 10	R. 68 t/m 90	De geïnterviewde kent eigenlijk alle tips al die erop staan.
Geïnterviewde 11	R. 151 t/m 236	De geïnterviewde bespreekt wat ze leest en merkt dat ze sommige tips (nog) niet toepast, ze vindt het verder wel een goede folder.
Geïnterviewde 12	R. 146 t/m 176, 213 t/m 254	De geïnterviewde heeft haar leesbril niet bij zich en is niet in staat de folder te lezen. De interviewer probeert de folder voor te lezen maar de geïnterviewde vertelt al gauw een anekdote over hoe er bij haar was ingebroken.
Geïnterviewde 13/ 14	R. 177 t/m 183	De geïnterviewden zouden graag deze folders in de ruimte van hun inloop neerleggen.
Geïnterviewde 15	R. 99 t/m 121, 140 t/m 173	De geïnterviewde oppert om de folders neer te leggen bij buurthuizen of gezondheidscentra. Zelf is hij in het kader van Samen Lunetten bezig om informatiehuizen (of informatiezuilen) op te zetten specifiek voor ouderen. Op plekken waar ouderen komen, kunnen informatiezuilen worden geplaatst waar informatie te vinden is voor ouderen. Deze folder is daar geschikt voor. Wel vindt hij het bij deze folder niet uitnodigen om op de achterkant te kijken. Hij vindt het op basis van de voorkant niet duidelijk dat er op de achterkant bijbehorende tips staan.
CCV-folder		
Geïnterviewde 1	R. 98 t/m 133	Geïnterviewde herkent het meeste uit de folder omdat haar eigen woning ook een veiligheidskeurmerk heeft.
Geïnterviewde 2	R. 286 t/m 294 R. 336 t/m 343	Geïnterviewde wist eigenlijk alles al. Dit heeft misschien ook deels te maken met dat er al eerder bij haar is ingebroken ze hier alert op is (ook te lezen in r. 244 t/m 260). Ze vindt de politie folder en CCV folder vergelijkbaar maar vindt de grote letters en het grote formaat van de CCV folder wel fijn en makkelijk.
Geïnterviewde 3	R. 178 t/m 186	Geïnterviewde vindt het grote formaat en de grote letters fijn.
Geïnterviewde 4	R. 177 t/m 191	Voor de geïnterviewde maakt het verschil in grootte in vergelijking met de politiefolder niet uit.
Geïnterviewde 5	R. 331 t/m 344, 374 en 375	De geïnterviewde vindt de folder heel fijn en is er heel blij mee. Ze zegt: 'want je hoort wel wat, en tuurlijk, je wordt er nu steeds wel met je neus op gedrukt. Maar ik bedoel, maar alle feiten weet je dan allemaal niet hè?'
Geïnterviewde 6	R. 69 t/m 74	De geïnterviewde is erg vol in haar hoofd en kan daarom niet de folder tijdens het interview niet lezen. Wel wil ze de folder bewaren voor een ander moment en zal ze hem delen met haar bezoek.
Geïnterviewde 7	R. 87, 88, 97 t/m 103	De geïnterviewde is van mening dat mensen een folder als deze niet bekijken. De reden is dat hij te veel tekst bevat.
Geïnterviewde 8	R. 178 t/m 218	De geïnterviewde bespreekt de folder en laat weten dat het voor haar niet uitmaakt hoe groot de folder zelf is en hoe groot de letters zijn.
Geïnterviewde 9	R. 289 t/m 338	De geïnterviewde vindt dat het allemaal op hetzelfde neerkomt. Verder geeft ze niet echt een mening over de folder maar reflecteert ze wel op haar eigen situatie.
Geïnterviewde 10	R. 90 t/m 103	De geïnterviewde vindt deze folder erg duidelijk, hij vindt het nodig en een heel goed initiatief.
Geïnterviewde 11	R. 308 t/m 330	De geïnterviewde vindt dat er een hoop in de folder staat dat heel duidelijk is. Als ze zou moeten kiezen heeft ze liever de scheurflyer omdat: 'we worden wat vergeetachtig en heel veel informatie kunnen we eigenlijk ook niet goed meer opnemen.' De CCV folder is dan misschien wat te veel.
Geïnterviewde 12	R. 279 t/m 308	De geïnterviewde heeft haar leesbril niet bij zich en kan daarom de folder niet lezen. De interviewer leest wat dingen eruit voor en dat blijkt tot heel wat gespreksstof te leiden.
Geïnterviewde 13/14	R. 205 t/m 210, 316 t/m 333	Ook deze folder willen de geïnterviewden wel graag beschikbaar stellen voor de ouderen die ze kennen. De ouderen die zij kennen zijn grote letters overigens niet echt een must. Verder komt de folder één van de geïnterviewden bekend voor. Het lijkt op iets wat ze van de woningbouw heeft ontvangen
Geïnterviewde 15	R. 122 t/m 142	De geïnterviewde vindt deze folder ogen als een soort auto-folder. Of iets wat voor professionals bedoeld is. Hij vindt het wat groot. Hij uit dat mensen een hekel hebben aan veel tekst, dat moet vermeden worden. Ook duikt de politiefolder wat sneller in de handtas dan deze CCV folder.

		Daar is hij te groot voor.
Veiligheidskwartetspel		
Geïnterviewde 1	R. 199	De geïnterviewde uit geen mening over het kwartetspel. Wel valt haar op dat de lettertjes erg klein zijn.
Geïnterviewde 2	R. 449 t/m 463	De geïnterviewde heeft tijdens de babbeltrucpreventietraining het kwartetspel ontvangen maar heeft hier tot op heden nog niets mee gedaan. Wel zegt ze dat ze het kwartetspel kan laten zien als haar kleinkinderen langskomen, maar die zijn ook al in de levensfase van samenwonen.
Geïnterviewde 3	R. 200 t/m 205	De geïnterviewde heeft het kwartetspel ontvangen tijdens de babbeltrucpreventietraining en meegegeven aan haar zoon. Die wilde het met zijn kleindochter spelen.
Geïnterviewde 4	R. 192 t/m 198	De geïnterviewde heeft het kwartetspel ontvangen tijdens de babbeltrucpreventietraining maar nog niets ermee gedaan omdat je dat met meerdere mensen moet doen en zij alleen woont.
Geïnterviewde 5	R. 530 t/m 544	De geïnterviewde heeft het spel met een babbeltrucpreventietraining ontvangen maar heeft het nog niet gespeeld. Wel vindt ze het leuk om spelletjes te doen en is ze ook wel enthousiast over het kwartetspel.
Geïnterviewde 6	R. 115	De geïnterviewde heeft het spel met een babbeltrucpreventietraining ontvangen maar heeft het nog niet gespeeld.
Geïnterviewde 7	R. 354 t/m 363	De geïnterviewde had het kwartetspel al in huis maar heeft er nog geen gebruik van gemaakt. Ze woont alleen en zegt dan ook: 'met wie moet ik spelletjes doen?' Ook is ze zelf niet zo van het kwartetten maar meer van de taalspelletjes.
Geïnterviewde 8	R. 354 t/m 384	De geïnterviewde zegt tijdens de uitleg dat ze het leuk vindt. Ze vindt al het materiaal leerzaam en duidelijk.
Geïnterviewde 9	-	-
Geïnterviewde 10	R. 239 t/m 263	De geïnterviewde uit geen mening over het kwartetspel.
Geïnterviewde 11	R. 417 t/m 463	De geïnterviewde uit zich enthousiast over het kwartetspel en oppert dat ze dat misschien wel kan spelen met een stel mensen van het complex.
Geïnterviewde 12	-	-
Geïnterviewde 13/14	R. 382 t/m 399, r. 452 t/m 464	De geïnterviewden zeggen dat ouderen hier niets mee doen. Zelf hebben ze dit ook eerder ontvangen en er niets mee gedaan. Het moet volgens hen kort en krachtig zijn en dat is dit niet.
Geïnterviewde 15	R. 265 t/m 292, 397 t/m 404	Het valt de geïnterviewde op dat de letters op de kaartjes klein zijn. Ook lijkt het hem een goed idee om er gewoon een soort vraag van te maken, bijvoorbeeld: 'hoe ga je daarmee om?' Hij vindt het nu niet voldoende uitnodigen om er mee aan te slag te gaan.
Filmpje		
Geïnterviewde 1	R. 168 t/m 171	De geïnterviewde herkent wat er in het filmpje gebeurt. Zij had dit naar eigen zeggen ook als babbeltruc herkend.
Geïnterviewde 2	R. 401 t/m 418	De geïnterviewde vindt het een goed filmpje. Ze moet hierbij denken aan een politieactie die zij op tv had gezien waarbij ook iemand van de gemeente overal naar binnenkwam met een smoesje.
Geïnterviewde 3	R. 189 t/m 200	De geïnterviewde vindt het een goed filmpje. Zelf doet ze niet open.
Geïnterviewde 4	R. 213 t/m 223	De geïnterviewde vindt het filmpje goed.
Geïnterviewde 5	R. 444 t/m 454	De geïnterviewde vindt het filmpje goed.
Geïnterviewde 6	76	De geïnterviewde is erg vol in haar hoofd en kan het geestelijk niet aan om te lezen/informatie te verwerken.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	R. 311 t/m 323	De geïnterviewde zegt direct in het begin al: 'hij vergeet iets! Hij vraagt niet om haar pasje.'
Geïnterviewde 9	-	-
Geïnterviewde 10	R. 216 t/m 232	De geïnterviewde vindt het een goed filmpje.
Geïnterviewde 11	R. 370 t/m	De geïnterviewde vindt de vrouw in het filmpje erg geloofwaardig overkomen. Ze vindt het een mooi en duidelijk filmpje. Ze had niet verwacht dat een babbeltruc er zo uit zou zien.
Geïnterviewde 12	R. 334 t/m 365	De geïnterviewde vindt dat de man zijn portemonnee daar niet had moeten neerleggen. Ze vindt het zijn eigen schuld.
Geïnterviewde 13/14	R. 488 t/m 499, 516 t/m	De geïnterviewden vinden het een goed filmpje en stellen voor om het zelf te laten zien aan de ouderen voor wie zij de inloop organiseren. Ze hadden zelf niet verwacht dat een babbeltruc er zo uit zou zien.

	525	
Geïnterviewde 15	R. 365 t/m 396	Hij zegt: je kunt het herhalen maar het dringt niet door.
Advertorial		
Geïnterviewde 1	-	-
Geïnterviewde 2	R. 380 t/m 383	De geïnterviewde zou het artikel wel lezen. Ze leert overal wat van, zegt ze.
Geïnterviewde 3	R. 162 t/m 177	De geïnterviewde herkent wat er gezegd wordt. Overigens vindt ze het zelf niet vervelend om met oudere of senior aangesproken te worden. Zo voelt ze zich ook.
Geïnterviewde 4	R. 204 t/m 212	De geïnterviewde zou het artikel helemaal lezen als ze het zo in de krant zou zien staan, zo zegt ze: 'er staan altijd dingen tussen waarvan je denkt: hé!'
Geïnterviewde 5	R. 387 t/m 406	De geïnterviewde gaat niet in op de advertorial maar vertelt dat haar eigen verhaal ook in de krant heeft gestaan.
Geïnterviewde 6	76	De geïnterviewde is erg vol in haar hoofd en kan het geestelijk niet aan om te lezen.
Geïnterviewde 7	-	-
Geïnterviewde 8	R. 241 t/m 248	De geïnterviewde vertelt naar aanleiding van de advertorial een aantal anekdotes. Ze gaat niet inhoudelijk in op de advertorial.
Geïnterviewde 9	R. 339 t/m	De geïnterviewde benoemt dat babbeltrucs niet alleen ouderen maar ook gezinnen kunnen overkomen. Maar ze erkent wel dat ouderen goedgeloviger zijn en minder van zich afbijten en dat dit artikel daarom voor hen is.
Geïnterviewde 10	R. 107 t/m 128	De advertorial spreekt hem aan om te lezen en zou hem dus bereiken.
Geïnterviewde 11	R. 334 t/m 361	De geïnterviewde had niet scherp in wat voor situaties 112 gebeld mocht worden, dat is nu wel duidelijker geworden.
Geïnterviewde 12	R. 317 t/m 322	De geïnterviewde zou op basis van de titel het artikel wel lezen. Ze heeft haar leesbril niet bij zich en kan daarom zelf op dit moment het artikel niet lezen.
Geïnterviewde 13/14	R. 334 t/m 345	Een van de geïnterviewden dacht het verhaal te kennen, maar dit bleek toch niet zo te zijn.
Geïnterviewde 15	R. 174 t/m 203	De geïnterviewde vindt het goed om mensen iets te lezen te geven wat ze in hun handen kunnen hebben, dus niet digitaal. Wel vindt hij het een hele lap tekst. Hij ziet dat de wijkagent in de advertorial wordt genoemd en vindt het belangrijk dat dit soort informatie vaker herhaald wordt.
Mening over babbeltrucpreventietraining		
Geïnterviewde 1	56 t/m 70	De geïnterviewde is wel eens bij een bijeenkomst geweest waar over babbeltrucs werd geïnformeerd en gepraat. Hier was politie bij aanwezig en er was ruimte voor vragen. Er was geen rollenspel. Als er weer zoiets plaats zou vinden, zou ze daar wel weer naartoe willen, mits het dichtbij wordt georganiseerd en ze er niet in het donker naartoe hoeft.
Geïnterviewde 2	R. 419 t/m 448	De geïnterviewde vond de training goed. Ze werd uitgekozen voor het rollenspel. Naar eigen zeggen doet ze niet zomaar open.
Geïnterviewde 3	R. 1 t/m 17	De geïnterviewde vond de babbeltrucpreventietraining hartstikke leuk. Maar ze had niet echt nieuwe dingen opgestoken, naar eigen zeggen. Wel kende ze de tip van de schoenen nog niet. Ze doet niet zomaar de deur open als er wordt aangebeld.
Geïnterviewde 4	R. 1 t/m 8, 16 t/m 30	De geïnterviewde vond de training goed. Ze hoorde niet veel nieuwe dingen want ze hield altijd al rekening met babbeltrucs door wat ze op televisie hoorde of in de krant las. In de training oefenden ze ook met stevig staan zodat je niet zomaar omgeduwd kan worden, de geïnterviewde betwijfelt of dat zal helpen.
Geïnterviewde 5	R. 208 t/m 217	De geïnterviewde vond de training hartstikke fijn. Dat de burgemeester kwam deed haar ook erg goed. Ze heeft de sticker met 'nee, bij mij aan de deur geen babbeltrucs' gelijk opgeplakt.
Geïnterviewde 6	R. 3 t/m 10, 103 t/m 114	De geïnterviewde hoorde niet echt nieuwe dingen of tips maar ze vond het wel goed om weer even op de feiten gewezen te zijn.
Geïnterviewde 7	R. 10 t/m 36	Als secretaris van de bewonersvereniging helpt de geïnterviewde babbeltrucpreventietrainingen en dergelijke te organiseren. Ze moet hiervoor lobbyen en vragen of de ouderen alsjeblieft naar de training willen komen. Maar, zegt ze, de mensen luisteren toch niet. Ze doen niet wat er tijdens de voorlichting gezegd wordt, zo doen ze toch wel de deur open. Ze blijft de voorlichting erg belangrijk vinden: herhaling, herhaling, herhaling.
Geïnterviewde 8	R. 63 t/m 65	De geïnterviewde heeft nog nooit een babbeltrucpreventietraining meegemaakt.
Geïnterviewde 9	R. 70 t/m 74, 317 t/m 320	De geïnterviewde denkt dat lezingen waarbij vragen gesteld kunnen worden goed werken. Ze noemt het een pluspunt dat steeds dezelfde mensen terugkomen. Verder noemt ze als suggestie om mensen hun vragen op te laten schrijven, want op het moment zelf klappen ze volgens haar dicht.
Geïnterviewde 10	-	De geïnterviewde is nog nooit bij een babbeltrucpreventietraining aanwezig geweest.

Geïnterviewde 11	-	De geïnterviewde zal in de toekomst nog een babbeltruc bijwonen.
Geïnterviewde 12	-	De geïnterviewde is nog nooit bij een babbeltrucpreventietraining aanwezig geweest.
Geïnterviewde 13/14	R. 26 t/m 67, 211 t/m 231, 274 t/m 296	Beiden vinden de training heel erg leuk. Het zit goed in elkaar en het is begrijpelijk voor de mensen. De meeste aanwezigen reageerden goed op het rollenspel, hoewel het een enkeling toch een beetje ontgaat. De houding is goed maar ze geven aan dat dat komt omdat de aanwezigen erop voorbereid zijn: ze hebben net een uitleg gekregen en ze weten wat er gaat gebeuren. Dat een goede prestatie tijdens het rollenspel niet per se leidt tot het voorkomen van een babbeltruc, blijkt uit de ervaring van dame in de 90. Zij heeft twee keer een babbeltrucpreventietraining meegemaakt, is niet op haar mondje gevallen en is toch ook twee keer een babbeltruc overkomen. Een suggestie van de geïnterviewden is om de actrice later binnen te laten komen zodat zij niet zo geassocieerd wordt met een rollenspel. De aanwezigen kunnen dan meer verrast worden. Verder geven ze aan dat er veel ouderen in de buurt wonen maar dat er slechts een handjevol naar zo'n training komt.
Geïnterviewde 15	R. 55 t/m 79	De geïnterviewde heeft één keer in Sterrenwijk een babbeltrucpreventietraining bijgewoond. Hij vond dit hartstikke leuk, alleen was de belangstelling beperkt. Het lijkt hem leuk om het te organiseren voor de ouderen voor Lunetten en het dan onder te brengen in een bestaande activiteit om voor een grote opkomst te zorgen.
Bent u bang voor babbeltrucs? Maakt het de informatie/het materiaal u bang?		
Geïnterviewde 1	-	-
Geïnterviewde 2	R. 206 t/m 208	Geïnterviewde zegt niet bang te worden gemaakt door het materiaal.
Geïnterviewde 3	-	-
Geïnterviewde 4	-	-
Geïnterviewde 5	R. 148, 176 t/m 200	Geïnterviewde zegt erg bang te zijn. Ze durft ook eigenlijk geen Opsporing Verzocht te kijken omdat ze daar angstig van wordt. Toch moedigt haar dochter haar aan om wel te kijken zodat ze weet welke smoesjes gebruikt worden.
Geïnterviewde 6	R. 18, 104	In het begin van het interview zegt de geïnterviewde dat ze bang is dat een babbeltruc haar overkomt. Aan het eind zegt ze echter dat de babbeltrucpreventietraining haar niet bang heeft gemaakt en dat ze daarvoor ook al niet bang was.
Geïnterviewde 7	R. 336 t/m 343	De geïnterviewde is vooral bang voor een drugsdealer in het complex en zijn bezoek.
Geïnterviewde 8	R. 421 t/m 430	De geïnterviewde zegt niet bang te zijn geworden door het meegenomen materiaal.
Geïnterviewde 9	R. 1 t/m 7	De geïnterviewde uitte in het begin van het interview al de angst van de bewoners voor de drugsdealer die hier ook woont. Hij en vooral zijn bezoekers zorgen voor veel angst. Haar oplossing voor dit probleem lijkt de oplossing van een huismeester die gebeld kan worden en die erop af kan gaan als er overlast is.
Geïnterviewde 10	R. 178 t/m 200	De geïnterviewde heeft nog nooit te maken gehad met een babbeltruc of hier iets over gehoord. Er bellen ook nooit mensen aan die hij niet kent.
Geïnterviewde 11	R. 389 t/m 416	De geïnterviewde zegt dat het materiaal haar niet bang heeft gemaakt. Ze was ook eerder al niet bang voor babbeltrucs. Ze zegt wel een angstig persoon te zijn, maar dat dat meer met andere dingen te maken heeft, bijvoorbeeld de drugsdealer die in hetzelfde complex woont.
Geïnterviewde 12	R. 196 t/m 212	Er is wel eens eerder ingebroken bij de geïnterviewde. Op de vraag of dat invloed heeft gehad op haar veiligheidsgevoel en of ze bang is geworden, antwoordt ze dat ze niet per se bang is maar dat ze wel eens uit het raam kijkt als ze geluiden hoort en haar telefoon naar boven neemt zodat ze 112 kan bellen als dat nodig is.
Geïnterviewde 13/14	-	-
Geïnterviewde 15	R. 30 t/m 38, 339 t/m 347	De geïnterviewde geeft aan veel signalen te krijgen dat bewoners zich onveilig en onprettig voelen in de buurt.