

§ 95

TNO-rapport
PG 98.003

**Het Telephony Inquiry System voor passieve
alarmering
Evaluatie van een experiment**

TNO Preventie en Gezondheid
divisie Volksgezondheid

Wassenaarseweg 56
Postbus 2215
2301 CE Leiden

Telefoon 071 5 18 18 18
Fax 071 18 19 20

auteur(s):
V.A. Güttinger
A. Rijpstra
E.H.C. van Rooij
J.J.P. Geluk¹⁾
A. van Keulen¹⁾

datum:
Januari 1998

TNO Preventie en Gezondheid
Gorterbibliotheek

02 MRT 2000

Postbus 2215 - 2301 CE Leiden

Stamboeknummer

17.296

¹⁾ UniCall ® B.V.

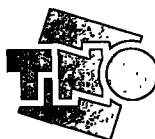
Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden
vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm
of op welke andere wijze dan ook, zonder
voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd
uitgebracht, wordt voor de rechten en
verplichtingen van opdrachtgever en
opdrachtnemer verwezen naar de
Algemene Voorwaarden voor onderzoeks-
opdrachten aan TNO, dan wel de
betreffende terzake tussen partijen
gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport
aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 1998 TNO



ISBN 90-6743-519-8

Deze uitgave is te bestellen door het overmaken van f 34,65 (incl. BTW) op postbankrekeningnr. 99.889 ten name van TNO-PG te Leiden onder vermelding van bestelnummer 98.003.

INHOUD	Pagina
Woord vooraf	i
1. INLEIDING	1
2. PERSOONLIJKE ALARMERING	2
3. DOEL VAN HET EXPERIMENT	4
4. OPZET EN WERKWIJZE	5
4.1 Voorfase 1	5
4.2 Voorfase 2	5
4.3 Testfase	7
4.4 Evaluatiefase	7
5. RESULTATEN	8
5.1 De deelnemers	8
5.2 De weigeraars	10
5.3 Functioneren van het systeem	11
5.4 Bereik en afhandeling	12
5.5 Telefonische enquête	14
5.5.1 Inleiding	14
5.5.2 Waardering en opmerkingen van de deelnemers	14
5.5.3 Waardering en opmerkingen van de contactpersonen	15
6. SAMENVATTING EN CONCLUSIES	17
LITERATUUR	21
BIJLAGEN	23

Woord vooraf

Al enige tijd voert TNO Preventie en Gezondheid in samenwerking met UniCall® onderzoek uit met behulp van het Telephony Inquiry System (TIS).

Het experiment met de in dit rapport beschreven toepassing van het systeem als passief alarm, kon slechts plaatsvinden dankzij de medewerking en steun van: de gemeente Haren, de Seniorenraad Haren en de Stichting Welzijn Ouderen Haren. Wij willen hen hiervoor danken.

Speciale dank gaat uit naar de mensen die vrijwillig hebben willen deelnemen aan het experiment en ons daarmee in staat hebben gesteld de geschiktheid van het systeem als passief alarm te toetsen.

1. INLEIDING

Het Telephony Inquiry System (verder te noemen 'TIS' of 'het systeem') is een computergestuurd telefoonsysteem dat werkt met spraakherkenning. Het unieke van TIS is gelegen in de uitbelfunctie. Voor onderzoeksdoeleinden is het systeem in samenwerking tussen de divisie Collectieve Preventie van TNO Preventie en Gezondheid en UniCall® geoptimaliseerd. De computer is in staat respondenten te bellen en met hen, via een natuurlijke stem, dialogen te voeren.

Voordelen van het systeem zijn:

- snelle dataverzameling;
- gebruikersvriendelijk (spraakherkenning, belt op voorkeurtijden, belt automatisch terug bij 'in gesprek' of 'geen gehoor');
- automatische opslag van data (antwoorden) in een database.

In een tweetal onderzoeken ('Veiligheid in de peiling' en 'Hinder door geluid in wijken bij het TT-circuit in Assen') werd TIS ingezet voor de verzameling van gegevens. Bij het onderzoek 'Veiligheid in de peiling' werden 1100 ouderen (65+) maandelijks door het systeem gebeld met de vraag of ze de afgelopen maand een ongeluk of een ongelukje hadden gehad. Indien er op de afgesproken voorkeurtijd niet werd opgenomen belde TIS de volgende dag. Indien dan wederom niet werd opgenomen werd een dag later gebeld, et cetera. In principe had TIS een maand de tijd om een respondent te bellen (daarna startte een nieuwe belronde).

De gedachte dat iemand - bijvoorbeeld door ziekte of een ongeval - de telefoon niet kon opnemen leidde tot het idee om TIS in te zetten als passief alarm.

In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op (vormen van) persoonlijke alarmering. Hoofdstuk 3 beschrijft de doelstelling van het experiment met de inzet van TIS als passief alarm en hoofdstuk 4 de opzet van het experiment en de werkwijze. In de hoofdstukken 5 en 6 worden de resultaten en conclusies van het experiment gegeven.

2. PERSOONLIJKE ALARMERING

Het aantal zelfstandig wonende alleenstaanden in Nederland is de laatste jaren sterk toegenomen en zal in de toekomst blijven toenemen. Deze stijging doet zich voor bij alle zelfstandig wonende alleenstaanden, maar vooral bij ouderen (55+). In 1995 waren er ca. 900.000 zelfstandig wonende alleenstaande 55-plussers. In 2010 zal de omvang van deze groep toenemen met 33% tot 1.200.000. (Ter vergelijking: het aantal zelfstandig wonende alleenstaanden jonger dan 55 jaar zal met 22% toenemen van 1.163.000 in 1995, naar 1.414.000 in 2010).

De groei van het aantal zelfstandig wonende ouderen vraagt, mede door de relatieve toename in de gezondheidsproblematiek van deze groep, om voorzieningen en zonodig ondersteunende zorg (mantelzorg).

Eén van de voorzieningen ter ondersteuning van het zelfstandig kunnen blijven wonen, betreft alarmeringsmogelijkheid. Het is een middel voor het tijdig inzetten van mantelzorg.

Er zijn, globaal gesproken, op dit moment twee vormen van (actieve) alarmeringssystemen:

- 1) Telefooncirkel. Bij dit systeem bellen alleenwonenden elkaar (sneeuwbaaleffect) om te informeren naar eventuele zorgbehoefte.
- 2) Technisch alarmeringssysteem. Hierbij wordt een zender gedragen die in geval van nood door de betrokkene in werking wordt gesteld ter alarmering van mantelzorg of een centrale meldkamer.

Naast deze vormen van 'actieve alarmering' (de betrokkene moet zelf actie ondernemen: opbellen, een systeem in werking stellen) wordt er voorzichtig geëxperimenteerd met vormen van 'passieve alarmering' zoals permanente bewaking met behulp van audiovisuele apparatuur.

Een minder ingrijpende en minder kostbare mogelijkheid voor passieve alarmering lijkt het Telephony Inquiry System. Naast het benutten van de uitbelfunctie voor onderzoeksdoeleinden is het mogelijk deze functie te gebruiken voor 'passieve alarmering': aangeslotenen op het systeem worden met een zekere regelmaat op een vooraf vastgestelde tijd gebeld. Bij geen gehoor waarschuwt de computer telefonisch een door de aangeslotene opgegeven persoon (familie, burens, kennissen) of een centrale instantie (bijv. thuiszorg) die nagaat of er bij de betrokkene iets mis is.

Naast zelfstandig wonende ouderen zouden zelfstandig wonende chronisch zieken of gehandicapten of zelfs zelfstandig wonenden in het algemeen, behoefte kunnen hebben aan een dergelijke vorm van passieve alarmering.

Het grote voordeel van TIS in vergelijking tot eerder genoemde alarmeringssystemen, lijkt gelegen in de relatief geringe kosten van het systeem en het feit dat de aangeslotenen zelf geen acties behoeven te

ondernemen. Dit laatste is niet alleen vanuit het oogpunt van 'gebruikersgemak' een voordeel, maar is ook van belang indien een aangeslotene - bijvoorbeeld door een ernstig ongeval - geen actie kan ondernemen.

Een nadeel van het TIS, hoewel sommigen dit als voordeel kunnen ervaren, is dat er geen sprake is van een 'sociale functie': een werkelijk gesprek met de computer is niet mogelijk: het systeem volstaat met de - vriendelijk verwoorde - constatering dat de aangeslotene de telefoon opneemt (en dus in geval van hulpbehoefte zelf iemand kan bellen) of de constatering dat de aangeslotene niet opneemt op het gegeven tijdstip en dus mogelijk hulp nodig heeft.

Zetten we de belangrijkste voor- en nadelen van de drie genoemde systemen op een rij:

Tabel 2.1: Voor- en nadelen van drie systemen van alarmering

	Telefooncirkel	Actief alarm (diverse)	Passief alarm (TIS)
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> - geen speciale apparatuur nodig - dagelijks sociale contacten - kosten deels zelf te reguleren (duur van de gesprekken) - alarmering, indien men daartoe zelf niet in staat is, in principe mogelijk 	<ul style="list-style-type: none"> - sociale contacten in geval van nood - bij aansluiting op een centrale in principe 24-uurs bewaking - kosten kunnen in aanmerking komen voor (gedeeltelijke) vergoeding 	<ul style="list-style-type: none"> - geen speciale apparatuur nodig - kosten zelf te reguleren, maar in principe laag* - aangeslotene hoeft zelf niet actief te alarmeren - alarmering indien men daar zelf niet toe in staat is - geen noodzaak tot sociale contacten - NB: mogelijkheid tot vergoeding van de kosten nog niet bekend
Nadelen	<ul style="list-style-type: none"> - kosten kunnen oplopen (aantal en duur van de gesprekken) - men moet zelf actief zijn - geen kostenbijdragen - gedwongen sociale contacten 	<ul style="list-style-type: none"> - speciale apparatuur nodig (ca. f 1000) - men moet zelf actief zijn en daarmee is het permanente karakter van de bewaking beperkt 	<ul style="list-style-type: none"> - geen sociale contacten - bewaking afhankelijk van controlefrequentie - NB: mogelijkheid tot vergoeding van kosten nog niet bekend

* kosten zijn mede afhankelijk van de gewenste frequentie van controle variërend van b.v. wekelijks tot meermalen dagelijks.

De voor- en nadelen van de systemen zijn verschillend. In principe is het denkbaar dat men verschillende systemen naast elkaar kan/wil gebruiken: bijvoorbeeld de telefooncirkel voor de sociale contacten, het TIS voor de controle als het werkelijk mis is en men zelf niet kan bellen.

Staan de voor- en nadelen van systemen als telefooncirkels en actieve alarmering vast, de genoemde voor- en nadelen van het TIS zijn theoretisch en dienen in de praktijk te worden onderzocht.

3. DOEL VAN HET EXPERIMENT

Doel van het project is het toetsen van de geschiktheid van TIS voor toepassing als passieve alarmering.

Onder 'geschiktheid' wordt hier verstaan:

- Functioneert het systeem betrouwbaar, dat wil zeggen werkt het systeem op de tijden dat het moet werken?
- Verloopt de spraakherkenning correct?
- Wordt het systeem geaccepteerd en gewaardeerd door de doelgroep?
- Wat is de waardering van het systeem ten opzichte van andere systemen voor persoonlijke alarmering?
- Wat is de waardering van het systeem bij de verleners van mantelzorg?

4. OPZET EN WERKWIJZE

Het project kende vier fasen, die in dit hoofdstuk worden besproken.

4.1 Voorfase 1

De eerste voorfase bestond uit overleg met de gemeente Haren, de Seniorenraad van die gemeente en de Stichting Welzijn Ouderen Haren om toestemming voor en medewerking aan het experiment te krijgen (zie bijlage 1a en 1b)¹.

4.2 Voorfase 2

Werving en selectie

Na de verkregen instemming van de Seniorenraad en de Stichting Welzijn Ouderen Haren zijn, namens het college van Burgemeester en Wethouders alle alleenstaande, zelfstandig (in de gemeente Haren) wonende 55-plussers aangeschreven met het verzoek om (zonder kosten) aan de proef met de nieuwe vorm van alarmering mee te doen (zie bijlage 2).

Uitgesloten werden:

- bewoners van zorginstellingen;
- gehuwden;
- zelfstandig wonende alleenstaanden jonger dan 55 jaar;
- potentiële deelnemers die niet kunnen terugvallen op mantelzorg (familie, burens, kennissen); gezien het doel van het experiment (is het TIS geschikt voor passieve alarmering bij de populatie ouderen) waarbij *niet* de adequaatheid van de hulpverlening centraal staat, is besloten om de mogelijkheid van doorschakeling naar een centrale alarmpost niet te gebruiken.

Bij de wervingsbrief was informatie over (de werking van) het TIS-alarmsysteem gevoegd, alsmede een

¹ De gemeente Haren werd benaderd naar aanleiding van een interview met wethouder M. Verbeek in VNG-nieuws van 9 februari 1996 waaruit bleek dat deze gemeente positief stond tegenover de inzet van nieuwe technologieën.

antwoordformulier (zie bijlage 3). In totaal werden 1274 mensen van 55 jaar en ouder aangeschreven.

Ontwikkeling van de applicatie

Bij de ontwikkeling van de applicatie werd uitgegaan van de volgende eisen:

- het systeem moest de deelnemende persoon (verder te noemen 'A') en diens contactpersonen ('C1' en 'C2') met de naam aanspreken;
- de personen A moesten meerdere voorkeurtijden kunnen opgeven;
- bij 'in gesprek' moest het systeem een (beperkt) aantal keren terugbellen;
- bij 'geen gehoor' moest het systeem op een volgende voorkeurtijd (indien aangegeven) terugbellen;
- bij 'geen gehoor' tijdens de enige of laatste voorkeurtijd moest het systeem doorschakelen naar C1;
- bij 'in gesprek' C1 moest het systeem een aantal malen terugbellen alvorens door te schakelen naar C1;
- bij 'geen gehoor' C1 moest het systeem direct doorschakelen naar C2;
- bij 'in gesprek' C2 moest het systeem een aantal malen terugbellen;
- bij 'geen gehoor' C2 zouden verdere belpogingen die dag worden gestaakt;
- bij 'contact' met A moest het systeem constateren dat alles kennelijk in orde was;
- bij 'contact' met C1 of C2 moest het systeem vragen om te gaan kijken bij A;
- indien bij A de telefoon opgenomen zou worden maar niet door A moest het systeem vragen of A aan de telefoon kon komen; het systeem moest dan een minuut wachten (soortgelijke procedures moesten worden ontwikkeld voor C1 en C2);
- indien bij A (resp. C1 en C2) de telefoon opgenomen zou worden maar niet door A (resp. C1 en C2) en dezen konden niet aan de telefoon komen, moest het systeem doorschakelen naar een helpdesk met een life operator;
- bij een slecht verlopend contact of een antwoordapparaat moest het systeem doorschakelen naar een helpdesk met een life operator;
- de personen A moesten de mogelijkheid hebben om het systeem te blokkeren en te deblokkeren;
- de helpdesk moest melding krijgen van naam en persoonsnummer van degene die naar hen doorgeschakeld werd;
- van elke belpoging moest een record worden gemaakt.

Op basis van dit eisenpakket werd door UniCall® een applicatie ontwikkeld (zie voor het ontwerp en de promptlijst bijlage 4) met een inbellijn voor het kunnen blokkeren van het systeem.

Voor de helpdesk werd een contract afgesloten met A-2 Antwoordservice. De helpdesk kon door de deelnemers ook direct worden gebeld voor informatie of het doorgeven van mutaties.

4.3 Testfase

De feitelijke test met het systeem vond plaats in de periode van 7 juli tot en met 28 september 1997. De deelnemers werden hiervan door middel van een schrijven op de hoogte gesteld (zie bijlage 5). De feitelijke beltijden lagen tussen 10.00 uur en 22.00 uur maar het systeem was 24 uur per dag 'in de lucht' om blokkering door de deelnemers op elk gewenst tijdstip mogelijk te maken. Dagelijks voor 9.00 uur werd door de helpdesk (A-2) een fax gestuurd met een overzicht van de contacten van de vorige dag en eventueel in te voeren mutaties.

Door middel van een 'nieuwsbrief' werden de deelnemers tussentijds op de hoogte gehouden van het experiment (zie bijlage 6).

4.4 Evaluatiefase

Na afronding van het experiment werden de deelnemers (alsmede hun contactpersonen) die tot het eind van de proef hadden meegedaan telefonisch geïnterviewd (uitvoering: A-2 Antwoordservice). Daarbij werden vragen gesteld over de ervaringen met en tevredenheid over het alarmsysteem (zie bijlage 7a en 7b).

5. RESULTATEN

5.1 De deelnemers

In totaal werden 1274 personen van 55 jaar en ouder aangeschreven. Door 634 personen (50%) werd op het schrijven gereageerd: 420 mensen meldden niet te willen deelnemen aan het experiment (voor opgegeven redenen zie bijlage 8); 214 mensen waren wel geïnteresseerd in deelname. Uitstel van het experiment (van april tot juli 1997 in verband met technische problemen) leidde ertoe dat 15 personen alsnog afhaakten zodat de proef werd gestart met 199 deelnemers (146 vrouwen en 53 mannen): 16% van het totaal aangeschreven aantal mensen.

Tabel 5.1 Aangeschrevenen en deelnemers naar geslacht

Geslacht	Aangeschreven		Deelnemers	
	n	(%)	n	(%)
vrouwen	959	(75)	146	(73)
mannen	315	(25)	53	(27)
Totaal	1274	(100)	199	(100)

$\chi^2 = 0,33; df = 1; p > .05$

De verdeling van de deelnemers naar geslacht wijkt niet af van de verdeling van de populatie zelfstandig-wonende 55-jarigen en ouder in Haren. Hetzelfde geldt voor de verdeling naar leeftijd.

Tabel 5.2 Aangeschreven vrouwen en deelnemsters naar leeftijd

Leeftijd	Aangeschreven		Deelnemster	
	n	(%)	n	(%)
55-59	84	(9)	5	(3)
60-64	112	(12)	12	(8)
65-69	122	(13)	20	(14)
70-74	191	(20)	33	(23)
75-79	208	(22)	36	(25)
> 80	242	(25)	40	(28)
Totaal	959	(101)	146	(101)

$\chi^2 = 7,11; df = 5; p > .05$

Tabel 5.3 Aangeschreven mannen en deelnemers naar leeftijd

Leeftijd	Aangeschreven		Deelnemers	
	n	(%)	n	(%)
55-59	62	(20)	7	(13)
60-64	54	(17)	6	(11)
65-69	50	(16)	8	(15)
70-74	46	(15)	10	(19)
75-79	41	(13)	12	(22)
> 80	62	(20)	10	(19)
Totaal	315	(101)	53	(99)

$\chi^2 = 5,43$; $df = 5$; $p > .05$

Tabel 5.4 geeft een overzicht van de voorkeurtijden waarop de deelnemers gebeld wensten te worden (men kon meerdere tijden opgeven).

Tabel 5.4 Voorkeurtijden

	n	(%)
10.00 - 11.00	39	(14)
11.00 - 12.00	10	(4)
12.00 - 13.00	44	(16)
13.00 - 14.00	30	(11)
14.00 - 15.00	6	(2)
15.00 - 16.00	1	(0)
16.00 - 17.00	1	(0)
17.00 - 18.00	20	(7)
18.00 - 19.00	64	(23)
19.00 - 20.00	28	(10)
20.00 - 21.00	12	(4)
21.00 - 22.00	20	(7)
	275	(98)

Met uitzondering van het feit dat men kennelijk niet 's middags wenst te worden gebeld, zijn er geen duidelijke 'piektijden' (hetgeen overigens impliceert dat het systeem met minder telefoonlijnen kan draaien: bij een concentratie van voorkeurtijden moet over meer lijnen tegelijkertijd worden uitgebeld).

5.2 De weigeraars

Van de 420 mensen die gemeld hebben niet aan de proef te willen deelnemen hadden er 32 geen persoonlijke gegevens vermeld. De 388 resterende weigeraars verschilden niet van de populatie zelfstandig wonende 55-jarigen en ouder in Haren voor wat betreft de vrouw/man-verhouding (tabel 5.5). De leeftijdsverdeling van de vrouwelijke weigeraars wijkt wel significant af van de aangeschreven populatie, met name door een oververtegenwoordiging van de 55 tot 59-jarigen onder de weigeraars (tabel 5.6). Bij de mannen wijkt de leeftijdsverdeling van de weigeraars niet af van de aangeschreven populatie (tabel 5.7).

Tabel 5.5 Aangeschrevenen en weigeraars naar geslacht

Geslacht	Aangeschreven		Weigeraars	
	n	(%)	n	(%)
vrouwen	959	(75)	303	(78)
mannen	315	(25)	85	(22)
Totaal	1274	(100)	388	(100)

$\chi^2 = 1,30; df = 1; p > .05$

Tabel 5.6 Aangeschreven vrouwen en weigeraars naar leeftijd

Leeftijd	Aangeschreven		Weigeraars	
	n	(%)	n	(%)
55-59	84	(9)	39	(13)
60-64	112	(12)	44	(15)
65-69	122	(13)	47	(16)
70-74	191	(20)	58	(19)
75-79	208	(22)	53	(17)
> 80	242	(25)	62	(20)
Totaal	959	(101)	303	(100)

$\chi^2 = 11,07; df = 5; p \leq .05$

Tabel 5.7 Aangeschreven mannen en weigeraars naar leeftijd

Leeftijd	Aangeschreven		Weigeraars	
	n	(%)	n	(%)
55-59	62	(20)	25	(29)
60-64	54	(17)	15	(18)
65-69	50	(16)	12	(14)
70-74	46	(15)	9	(11)
75-79	41	(13)	13	(15)
> 80	62	(20)	11	(13)
Totaal	315	(101)	85	(100)

$\chi^2 = 5,75; df = 5; p > .05$

De belangrijkste redenen om niet aan de proef te willen deelnemen waren: “vaak afwezig” (35%), “geen behoefte” (20%), “er is voldoende sociale controle” (8%). Zie verder: bijlage 8.

5.3 Functioneren van het systeem

Ervaringen betreffende het technisch functioneren

Het door UniCall® ontwikkelde programma draait op een Unix-systeem op een werkstation dat in het eigen netwerk van TNO-PG is opgenomen. In principe zijn er 16 telefoonlijnen voor het systeem beschikbaar. Mede door de spreiding in beltijden (zie paragraaf 5.1) kon voor het experiment worden volstaan met het gebruik van vier lijnen.

Via een modemverbinding werden er updates geïnstalleerd en kon het geheel onderhouden worden. Iedere avond werden de bestanden van dit systeem naar een projectschijf op de Alpha-server gekopieerd (backup). Tijdens het intern (en later ook extern) proefdraaien met het systeem (mei-juni 1997) kwamen als belangrijkste problemen naar voren:

- gebrekkige spraakherkenning;
- het op onverwachte momenten volledig uitvallen van het systeem.

Om de spraakherkenning te perfectioneren vond aanvullende ‘training’ van het systeem plaats.

Uiteindelijk verliep de spraakherkenning in 93-95% van de contacten probleemloos, zie paragraaf 5.4. Het onverwacht uitvallen van het systeem werd gezocht in software-fouten. Uiteindelijk, aan het einde van de eerste week van het feitelijke experiment, bleek het probleem te zitten in de hardware: na vervanging van het moederboard heeft het systeem probleemloos gedraaid.

Wel bleek tijdens het experiment dat er bij sommige contacten (steeds met dezelfde personen) problemen waren. Het systeem ontving dan onbedoelde signalen die communicatie onmogelijk maakten. Waarschijnlijk is er sprake geweest van een of andere storingsbron in het net of een constante geluidsbron bij de betreffende deelnemers zelf.

Ervaringen met de helpdesk (A-2 Antwoordservice)

De gesprekken die om wat voor reden dan ook niet goed verliepen (bijvoorbeeld vanwege slechte spraakherkenning, niet de juiste persoon aan de lijn) werden automatisch doorgeschakeld naar de helpdesk, oftewel A-2 Antwoordservice. Vervolgens werden de gesprekken door een *life operator* verder afgehandeld. Meestal ging dat zonder problemen, bijvoorbeeld in de gevallen van een slechte spraakherkenning waardoor er door A-2 alleen maar geconstateerd hoefde te worden dat er met die persoon verder niets aan de hand was.

A-2 moest echter ook andersoortige telefoontjes verwerken, namelijk wanneer de helpdesk rechtstreeks gebeld werd door de deelnemers. Deze konden bellen wanneer het zelf (de)blokkeren niet lukte, of om dingen door te geven (mutaties in naam/adres, doorgeven van data van afwezigheid). Bij dit soort kwesties bleek dat deze extra 'menselijke schakel' in het functioneren van het systeem toch vaak voor problemen kan zorgen. Verzoeken van personen om nog diezelfde dag (of in hetzelfde weekend) geblokkeerd te worden moesten door A-2 zelf worden afgehandeld (door zelf 'in te bellen' in het systeem om de blokkering aan of uit te zetten), hetgeen in de meeste gevallen goed werd uitgevoerd hoewel het soms werd vergeten. Blokkeringen voor andere dagen of wanneer het ging om andere informatie moesten echter door TNO worden verwerkt en uitgevoerd. A-2 faxte dagelijks de genoteerde gegevens naar TNO waar ze in het systeem verwerkt moesten worden, maar het is herhaaldelijk voorgekomen dat de informatie niet juist of onvolledig is doorgegeven. Hierdoor is er weleens iets misgegaan met bijvoorbeeld het op de juiste dagen blokkeren of deblokkeren van deelnemers.

5.4 Bereik en afhandeling

In tabel 5.8 wordt voor drie perioden van vier weken een overzicht gegeven van het aantal direct of via de helpdesk gelegde en te leggen contacten. In bijlage 9 staan deze gegevens per week weergegeven.

Tabel 5.8 Bereik en afhandeling

personen*	1e periode		2e periode		3e periode		totaal	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
A, direct bereikt	3.205	(84)	2.865	(87)	2.686	(88)	8756	(86)
A, via A-2	145	(4)	96	(3)	88	(3)	329	(3)
C1, direct bereikt	197	(5)	173	(5)	131	(4)	501	(5)
C1, via A-2	70	(2)	54	(2)	51	(2)	175	(2)
C2, direct bereikt	35	(1)	19	(1)	10	(0)	64	(1)
C2, via A-2	28	(1)	11	(10)	6	(0)	45	(0)
niet bereikt	154	(4)	88	(3)	66	(2)	308	(3)
te leggen contacten	3.834	(101)	3.306	(101)	3.038	(99)	10.178	(100)
geblokkeerd	ca. 1.110		ca. 1.700		ca. 1.800		ca. 4.610	
gestopt	23		3		1			

* A = deelnemer; C1 = contactpersoon 1, C2 = contactpersoon 2

Uit tabel 5.8 valt een groot aantal conclusies te trekken:

- Het percentage deelnemers dat direct wordt bereikt is toegenomen (84% naar 88%), waarmee ook het percentage deelnemers dat bereikt wordt is toegenomen (88% naar 91%).
- Het aantal doorschakelingen naar de eerste contactpersoon is vrij constant.
- Het aantal doorschakelingen naar de tweede contactpersoon is dusdanig gedaald dat de vraag gerechtvaardigd is of een tweede contactpersoon nodig is.
- De doorschakelingen naar de contactpersonen verlopen relatief vaak via de helpdesk. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat de contactpersonen minder ervaring met het systeem hebben en opdoen.
- Het percentage 'niet bereikten' is aanzienlijk afgenomen en samen met het minder doorschakelen naar C2 in belangrijke mate verantwoordelijk voor het verschil tussen de eerste en de derde periode ($\chi^2 = 47,67$; $df = 6$; $p < .001$).
- Afhandeling van de contacten via de helpdesk is afgenomen (van het aantal gelegde contacten verliep in de eerste periode 93% direct en in de derde periode 95%).
- Dagelijks staat gemiddeld zo'n 30% tot 40% van de deelnemers geblokkeerd. Vermoedelijk is een deel hiervan permanent geblokkeerd geweest tijdens het experiment, hetzij omdat men na blokkering vergeten is het systeem weer aan te zetten, hetzij omdat men het systeem als hinderlijk heeft ervaren (en in feite met de deelname aan de proef is gestopt). De aantallen zijn schattingen, omdat de registratie is gebaseerd op een dagelijkse momentopname, terwijl er 24 uur per dag (de)blokkeringen plaatsvonden. In de vakantiemaand augustus (2e periode) was het aantal blokkeringen hoger dan in de overige twee periodes.

- In totaal zijn 27 deelnemers tussentijds gestopt. De redenen die men hiervoor opgaf waren van diverse aard (voor een overzicht zie bijlage 10), in de meeste gevallen vond men het systeem "te omslachtig".

5.5 Telefonische enquête

5.5.1 Inleiding

Na afloop van het experiment met de inzet van TIS als passief alarm werden de aan het einde van de proefperiode nog aanwezige deelnemers (172) en hun eerste contactpersoon telefonisch geïnterviewd (uitvoering: A-2 Antwoordservice). In verband met de geringe doorschakeling naar de tweede contactpersoon (zie paragraaf 5.4) werd besloten deze groep niet bij de interviews te betrekken. Van de 172 deelnemers en contactpersonen werden er 144 resp. 134 bereikt. Eén deelnemer en tien contactpersonen hebben expliciet geweigerd mee te werken aan de telefonische enquête.

5.5.2 Waardering en opmerkingen van de deelnemers

Voor een volledig overzicht van de antwoorden op de telefonische enquête verwijzen we naar bijlage 11a. De opmerkingen zijn opgenomen in bijlage 12a. Hier beperken we ons tot enkele resultaten.

Ondanks het feit dat 71% van de ondervraagde deelnemers zegt "tevreden" tot "zeer tevreden" over het systeem te zijn (als we uitgaan van de oorspronkelijke deelnemers en aannemen dat zij die niet bereikt zijn voor de telefonische enquête "ontevreden" over het systeem zijn, dan is 50% "tevreden" tot "zeer tevreden") zijn er nogal wat klachten en/of problemen. Veel van die klachten/problemen zijn overigens 'oplosbaar': "net niet lang genoeg overgaan van de telefoon" (15%); "de meldteksten" (16%); "het niet met de juiste naam aangesproken worden" (8%); "problemen met de spraakherkenning" (25%); "afhandeling van acties door de servicelijn" (21%); "de belfrequentie" (19%).

Het zijn allemaal problemen/klachten die in principe oplosbaar zijn.

Moeilijker ligt het met het probleem van de gemelde "onterechte doorschakelingen" (47% van de deelnemers die zeiden dat het systeem ooit had doorgeschakeld naar een contactpersoon). Het is niet duidelijk of dit te maken heeft met "het niet lang genoeg over laten gaan van de telefoon" (15%), het "vergeten te blokkeren van het systeem" (44% van de doorschakelingen) of dat er werkelijke fouten in het systeem zaten (volgens opgave zou in 19% van de gevallen bij blokkering toch zijn

doorgeschakeld), hoewel dit niet waarschijnlijk is.

Een ander, nauwelijks oplosbaar, probleem betreft “het vergeten van het blokkeren en deblokkeren van het systeem” (44% van de doorschakelingen en 32% van de deelnemers die het systeem blokkeerden).

De opmerkingen die de deelnemers (75) maakten hadden vooral betrekking op “de onpersoonlijkheid van het systeem” (23 deelnemers), het feit dat men thuis moest blijven (6 deelnemers; overigens is de opmerking in principe incorrect, maar kennelijk wordt het wel zo ervaren) en de belfrequentie (5 deelnemers). Zie voor een overzicht van alle opmerkingen: bijlage 12a.

Tot slot: 21% van de ondervraagde deelnemers zegt bereid te zijn voor een dergelijk systeem te betalen; 52% wenst niet te betalen voor dit systeem; 27% weet het nog niet.

Van degenen die zeggen bereid te zijn voor het systeem te betalen zijn er 16 bereid “tussen de f 10,- en f 20,- per maand” of “meer dan f 20,- per maand” te betalen. Dat is 1,3% van de totale populatie 55-plussers (1274).

Gezien het geringe bezit van andere vormen van alarm (8 deelnemers hebben een draagbaar alarmapparaat, 5 deelnemers zijn aangesloten bij een telefooncirkel) is het moeilijk betrouwbare uitspraken te doen over de waardering van TIS ten opzichte van andere systemen: 9 deelnemers gaven de voorkeur aan andere systemen.

5.5.3 Waardering en opmerkingen van de contactpersonen

Voor een volledig overzicht van de antwoorden op de telefonische enquête en aanvullende opmerkingen, wordt verwezen naar bijlage 11b en 12b.

De contactpersonen zijn minder tevreden over het systeem dan de deelnemers: 54% van de ondervraagde contactpersonen zegt “tevreden” of “zeer tevreden” over het systeem te zijn (als we uitgaan van het oorspronkelijk aantal contactpersonen is dit 36%). De klachten/problemen lijken vooral te maken te hebben met het “onterecht doorschakelen” omdat de deelnemer geen kans kreeg de telefoon op te nemen (41% van de contactpersonen die weleens waren gebeld; 51 contactpersonen zijn *nooit* gebeld) of omdat de deelnemer vergeten was het systeem te blokkeren (44% van de contactpersonen die weleens zijn gebeld).

Bij de aanvullende opmerkingen (27) wordt ook door de contactpersonen de “onpersoonlijkheid” van het systeem benadrukt.

Tot slot: 47% van de contactpersonen zegt zelf op een dergelijk alarmeringssysteem aangesloten te willen zijn (als ze ouder zijn); 38% wil dat niet en 15% weet het nog niet.

6. SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Het onderhavige rapport beschrijft een experiment met de toepassing van het Telephony Inquiry System (TIS) als passief alarm voor zelfstandig wonende alleenstaande 55-plussers in de gemeente Haren. Gedurende twaalf weken hebben 199 mensen (totale populatie: 1274) deelgenomen aan deze proef die er op neer kwam dat deelnemers op een vooraf afgesproken tijdstip door TIS werden gebeld. Indien niet werd opgenomen schakelde de computer door naar een contactpersoon met het verzoek om na te gaan of alles in orde was met de deelnemer. In de loop van het experiment haakten 27 mensen af.

In hoofdstuk 3 werd als doelstelling van het experiment genoemd “het toetsen van de geschiktheid van TIS voor toepassing als passieve alarmering”. “Geschiktheid” werd geoperationaliseerd in een vijftal vragen:

Fuctioneert het systeem betrouwbaar, dat wil zeggen, werkt het systeem op tijden dat het moet werken?

Na problemen in de eerste week, waarbij door hardware-defecten het systeem enkele malen volledig uitviel, heeft TIS gedurende de overige elf weken probleemloos gedraaid. Wel bleek dat er bij sommige contacten (steeds met dezelfde personen) storingen optraden. Het systeem ontving dan onbedoelde signalen die communicatie onmogelijk maakten. Waarschijnlijk is er sprake geweest van een of andere storingsbron in het net of een constante geluidsbron bij de betreffende deelnemers zelf.

Een onderdeel van het systeem vormt de ‘helpdesk’: als een gesprek om de een of andere reden niet goed verloopt wordt automatisch doorgeschakeld naar een life-operator die het gesprek verder afhandelde. Daarnaast konden de deelnemers zelf de helpdesk bellen om het systeem te laten blokkeren of mutaties door te geven. Deze extra menselijke schakel bleek voor problemen te kunnen zorgen (en dat werd ook door 21% van de deelnemers die met de helpdesk te maken hebben gekregen zo ervaren): het gebeurde dat acties niet correct werden uitgevoerd. Het gaat hierbij echter om systeemfouten die in principe oplosbaar zijn.

Niet altijd werden deelnemers (of hun contactpersonen) die bereikt moesten worden ook daadwerkelijk bereikt (in de laatste vier weken van de test betrof het 2% van de deelnemers). Het gaat daarbij vermoedelijk om situaties waarbij deelnemers afwezig zijn en vergeten zijn het systeem te blokkeren (het blokkeren en deblokkeren van het systeem werd nogal eens vergeten) en ook de contactpersonen niet aanwezig zijn.

Verloopt de spraakherkenning correct?

In het begin van de proef werd 93% van de telefoontjes door het systeem zelf afgehandeld; in de laatste periode was dat 95%. Dat de correcte spraakherkenning toeneemt naarmate men meer ervaring heeft

met het systeem blijkt ook uit het feit dat de spraakherkenning bij de contactpersonen vaker misgaat dan bij de deelnemers: in de laatste periode van vier weken verliep de spraakherkenning bij de contactpersonen in 72% van de gevallen correct en bij de deelnemers in 99% van de gevallen!

Wordt het systeem geaccepteerd en gewaardeerd door de doelgroep?

Van de geïnterviewde deelnemers zegt 71% “tevreden” tot “zeer tevreden” te zijn met het systeem. Als we ervan uit gaan dat de niet-geïnterviewde deelnemers negatief zouden hebben gereageerd is het percentage (zeer) tevredenen 50%.

De klachten die men heeft (“het niet lang genoeg over laten gaan van de telefoon”, “de meldteksten”, “het niet met de juiste naam aangesproken worden”, “problemen met de spraakherkenning”, “afhandeling van acties door de servicelijn” en “belfrequentie”) zijn in principe alle oplosbaar. Een werkelijk probleem is het “vergeten te blokkeren” (leidt tot onnodige alarmering van contactpersonen) en het “vergeten te deblokkeren”.

21% van de ondervraagde deelnemers zegt bereid te zijn voor een dergelijk systeem te betalen, 52% zegt niet te willen betalen en 27% weet het nog niet. Naast de eerder genoemde klachten is de veelgemaakte opmerking over de “onpersoonlijkheid” van het systeem ongetwijfeld een reden om zich niet op TIS-alarm te willen abonneren.

Uiteindelijk zegt 1,3% van de totale populatie alleenwonende 55-plussers in Haren een prijs te willen betalen die vergelijkbaar is met de prijs van meer traditionele vormen van persoonlijk alarm.

Wat is de waardering van het systeem ten opzichte van andere systemen voor persoonlijke alarmering?

Gezien het geringe bezit van andere vormen van alarm (13 deelnemers) is op bovenstaande vraag moeilijk een betrouwbaar antwoord te geven. Negen deelnemers zeiden andere vormen van alarm (draagbaar apparaatje of telefooncirkel) te prefereren boven TIS.

Wat is de waardering van het systeem bij de verleners van mantelzorg?

De geïnterviewde contactpersonen zijn minder tevreden over het systeem dan de deelnemers (54% is “tevreden” of “zeer tevreden”). Een belangrijk probleem is dat ze vaak ten onrechte gealarmeerd werden omdat de deelnemer geen tijd kreeg de telefoon op te nemen of omdat de deelnemer was vergeten het systeem in verband met afwezigheid te blokkeren. Ook de contactpersonen hebben problemen met de “onpersoonlijkheid” van het systeem. Toch zegt 47% zelf op een dergelijke vorm van alarmering aangesloten te willen zijn (als ze ouder zijn); 38% wil dat niet en 15% weet het nog niet.

Samenvattend: voor een klein deel van de populatie zelfstandig wonende alleenstaande mensen van 55 jaar en ouder kan het Telephony Inquiry System een geschikte vorm van alarmering zijn. Als we de

cijfers uit het experiment in Haren vertalen naar landelijke gegevens dan gaat het om 12.000 personen. Hierbij is geen rekening gehouden met mensen die nog twijfelden of de mogelijke interesse in een dergelijk systeem binnen andere doelgroepen zoals jongere alleenwonenden en gehandicapten. Daarnaast hebben ongetwijfeld de imperfecties van het systeem tijdens de testperiode ertoe geleid dat potentieel geïnteresseerden zijn afgeschrikt.

Alvorens het systeem daadwerkelijk kan worden ingezet verdienen de volgende punten de aandacht:

- de telefoon moet vaker overgaan alvorens wordt doorgeschakeld naar een contactpersoon (eenvoudige aanpassing);
- de spraakherkenning moet verder verbeterd worden (hoewel aan het eind van de test dit bij de deelnemers in 99% van de telefoontjes goed ging);
- de meldteksten moeten worden aangepast. De tekst "we zijn blij te constateren dat alles goed met u gaat" indien de telefoon door de deelnemers werd opgenomen, werd soms als storend ervaren;
- de voorkeurtijden waren tijdens het experiment beperkt (10.00 - 22.00 uur). Er is behoefte aan ruimere mogelijkheden (kan in principe 24 uur);
- het inspreken van de namen vergt meer aandacht. Het nu voorkomende euvel dat weduwen met de meisjesnaam werden aangesproken kan worden voorkomen door naar voorkeuren te vragen;
- mensen moeten, indien ze dat wensen, vaker per dag of minder vaak per week gebeld kunnen worden;
- het personeel van de helpdesk/servicelijn dient beter geselecteerd en getraind te worden.

Zoals eerder gezegd zijn de bovengenoemde knelpunten in het (ervaren) functioneren van het systeem oplosbaar.

Het kunnen "vergeten van het blokkeren van het systeem bij afwezigheid" (waardoor contactpersonen onnodig worden gealarmeerd) danwel het "vergeten van het deblokkeren van het systeem" is een knelpunt. Het eerste punt ("vergeten te blokkeren") kan mogelijk worden opgelost door aan de dagelijkse meldtekst een zin toe te voegen ("indien u morgen afwezig bent kunt u nu vast het systeem blokkeren"). Mogelijk dat het "vergeten te deblokkeren" bij vaste deelname aan deze vorm van alarmering minder voorkomt of afneemt.

LITERATUUR

STEENBEKKERS JHM, JONG RG de. Hinder door geluid in wijken bij het TT-circuit in Assen.
Leiden: TNO-PG, 1995. Publ.nr. 95.004.

WIJLHUIZEN GJ, STAATS PGM, RADDER JJ. Veiligheid in de peiling: een epidemiologisch
onderzoek naar determinanten van ongevallen die in en om huis plaatsvinden bij ouderen (65-84).
Leiden: TNO-PG, 1996. Publ.nr. 96.036.

BIJLAGEN

	pagina
BIJLAGE 1A Instemming Seniorenraad	25
BIJLAGE 1B Instemming Stichting Welzijn Ouderen	29
BIJLAGE 2 Brief college van B&W	33
BIJLAGE 3 Informatie en antwoordformulier voor de deelnemers	37
BIJLAGE 4 Ontwerp en promptlijst	43
BIJLAGE 5 Aankondiging start en blokkeringskaart	63
BIJLAGE 6 Nieuwsbrieven	69
BIJLAGE 7A Enquête deelnemers	75
BIJLAGE 7B Enquête contactpersonen	81
BIJLAGE 8 Weigeraars: overzicht redenen	87
BIJLAGE 9 Bereik en afhandeling: overzicht per week	91
BIJLAGE 10 Uitvallers: overzicht redenen	95
BIJLAGE 11A Telefonische enquête deelnemers: resultaten	99
BIJLAGE 11B Telefonische enquête eerste contactpersonen: resultaten	109
BIJLAGE 12A Opmerkingen deelnemers	115
BIJLAGE 12B Opmerkingen contactpersonen	119

BIJLAGE 1A

INSTEMMING SENIORENRAAD



GEMEENTE HAREN

SENIORENRAAD

Secr.: Mw. A.A. Kruizinga-Homan
Hoornsedijk 16
9752 XK HAREN
Tel. 050-5346523

Haren, 4 juli 1996.

Aan: Wethouder Welzijn
de heer F. Liemburg.

Betreft: Voice Response System.

Geachte meneer Liemburg,

In de vergadering van de Seniorenraad d.d. 13 juni 1996 hebben de heren Güttinger en Hirasing van TNO Preventie en Gezondheid een toelichting gegeven op het gebruik van het Voice Response System. Dit is een systeem waarbij een computer op daarvoor afgeproken tijden naar een groep mensen belt. Bij het niet beantwoorden van de oproep kan van te voren afgesproken hulp gealarmeerd worden.

1 Maart '96 heeft de heer Verbeek reeds een geprek gehad met de heer Güttinger, tijdens welk gesprek een eventuele proef met het systeem in de gemeente Haren aan de orde kwam. Ook werd deze vraag aan de Seniorenraad gesteld. Omdat de heer Verbeek ons schreef dat een eventuele proef binnen uw portefeuille zal vallen, richt de Seniorenraad zich met het antwoord tot u.

Het antwoord luidt dat de Seniorenraad het alleszins de moeite waard lijkt om aan een dergelijke proef zijn medewerking te verlenen. Het geeft de gemeente Haren de kans om zonder kosten, deze zijn voor TNO, op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen en mogelijkheden van hulp-oproepsystemen. Door de oudere zo lang mogelijk thuis te (willen) laten wonen, zal er in de toekomst steeds meer van dergelijke hulpmiddelen gebruik gemaakt (moeten) worden.

Hoogachtend.

W. 1

J. Drenth.
voorzitter.

A.A. Kruizinga-Homan.
secretaris.

BIJLAGE 1B

INSTEMMING STICHTING WELZIJN OUDEREN



Stichting
Welzijn Ouderen
Haren

Heide en Watersteeg 7
9751 EC Haren
Telefoon 050 - 34 41 73

Bankrelatie
ABN AMRO, Haren 57 12 32 531
Postbank, 40 21 799

TNO Preventie en Gezondheid
Marketing en Programma
Postbus 2215
2301 CE Leiden

t.a.v. de heer dr.V.A.Güttinger

Haren, september 1996

Geachte heer Güttinger,

In aansluiting op de door ons van u ontvangen informatie inz. toepassingsmogelijkheden van het Voice Response System en de door u geboden mogelijkheid om in uw onderzoek betrokken te worden, heeft het dagelijks bestuur van de Stichting Welzijn Ouderen Haren gemeend hiervan graag gebruik te willen maken.

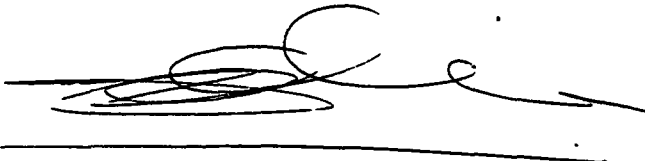
Onze stichting wordt echter uitsluitend gesubsidiëerd door de Gemeente Haren, reden waarom wij u moeten berichten dat dit onderzoek voor ons geen financiële konsekventies mag hebben en geen aanspraak kan worden gemaakt op hiervoor beschikbaar te maken arbeidstijd van onze medewerkers. Uiteraard mogen wij aannemen dat kort overleg, resp. telef.informatie mogelijk blijft.

Onze contactpersoon is mevrouw M.Folkerts, telef.bereikbaar onder ons no. 050 - 534 41 73.

Met dank voor de door u ons geboden onderzoek mogelijkheden,

hoogachtend,

Stichting Welzijn Ouderen Haren
J.J.v.Oosterom, secr.



BIJLAGE 2

BRIEF COLLEGE VAN B&W

Geadresseerde

Haren, datum

Geachte heer, mevrouw,

Met instemming van het Bestuur van de gemeente Haren, na een positief advies van de Seniorenraad en de Stichting Welzijn Ouderen Haren, wil TNO Preventie en Gezondheid een proef starten met een nieuwe vorm van persoonlijke alarmering voor alleenstaanden. Dagelijks worden op een van tevoren afgesproken tijdstip enkele honderden mensen uit Haren door een telefonisch systeem van TNO gebeld. Het gaat om een proef van in totaal 3 maanden. Een verdere beschrijving van de proef, wat er verwacht wordt van de mensen die er aan mee gaan doen etc. leest u in de bijgevoegde informatie. Het doel van de proef is om na te gaan of het alarmsysteem werkt zoals het hoort te werken, of er nog verbeteringen aangebracht moeten worden en of het geschikt is om verder in Nederland als alarmsysteem in te voeren.

Wat wij u willen vragen is of u mee wilt werken aan de proef die TNO gaat starten. Wilt u zo vriendelijk zijn uw antwoord op het korte vragenlijstje te vermelden en aan TNO terug te sturen.

Mocht u na het lezen van de bijgesloten informatie nog vragen hebben dan kunt u bellen met TNO Preventie en Gezondheid: mevr. drs. Elise van Rooij (071-5181600, helpdesk TIS), of mevr. drs. Patricia Staats (071-5181728).

Namens het College van Burgemeester en Wethouders,

Burgemeester

Secretaris

BIJLAGE 3

INFORMATIE EN ANTWOORDFORMULIER VOOR DE DEELNEMERS

INFORMATIE OVER DE PROEF IN HAREN MET EEN NIEUW ALARMERINGSSYSTEEM

Waarom een nieuwe vorm van alarmering?

Tot op heden zijn er diverse alarmsystemen die thuis gebruikt kunnen worden, zoals persoonlijke alarmering in huis en telefooncirkels. Veelal moet u dan ook zelf in actie komen. Met dit nieuwe alarmsysteem hoeft u verder niets zelf te ondernemen, alleen maar één keer per dag antwoord geven op de telefonisch aan u gestelde vraag. Wanneer er echt iets mis is (waardoor u zelf geen alarm in werking kunt stellen) wordt er toch iemand gewaarschuwd.

Omdat het gaat om een andere vorm van alarmering dan tot nu toe gebruikelijk was, is een proef nodig om na te gaan of het alarmsysteem de andere systemen kan vervangen of dat het een aanvulling daarop zou kunnen zijn.

Voor wie is het alarmeringssysteem bedoeld?

Wanneer u 55 jaar of ouder bent, alleenstaand bent en zelfstandig woont in de gemeente Haren, dan kunt u meedoen aan de proef met het alarmeringssysteem. Wel is het een voorwaarde dat u een contactpersoon kunt opgeven die in geval van nood bij u kan komen kijken (bijv. een buurvrouw, zoon of dochter, vrienden).

Voor deelname aan de proef maakt het niet uit of u zich gezond voelt of een handicap of chronische ziekte hebt.

Hoe werkt het alarmeringssysteem?

Gedurende drie maanden wordt u iedere dag gebeld op een door u aangegeven voorkeurstijd. Het is niet een *persoon* die u dagelijks belt maar u hoort een vooraf ingesproken telefoonstem.

Als u de telefoon opneemt hoort u de telefoonstem een vraag stellen als: "spreek ik met"? U kunt met *ja* of *nee* antwoorden op de vraag, u hoeft dus geen toetsen in te drukken.

Mocht u na herhaalde belpogingen niet opnemen dan schakelt het systeem over naar een door u opgegeven contactpersoon met het verzoek even te gaan kijken of alles wel in orde met u is. Overigens bestaat er de mogelijkheid dat u het belsysteem zelf uitschakelt en weer inschakelt. Dit kan handig zijn wanneer u een dag of een week niet gebeld wilt of kunt worden (in verband met vakantie bijv.).

Deelname aan de proef

De proef loopt van eind maart tot eind juni 1997. Het deelnemen aan de proef is geheel vrijwillig en kost u niets. U kunt te allen tijde besluiten uw medewerking op te zeggen.

Als u wilt deelnemen zeg dan, voor zover aanwezig, geen andere vormen van persoonlijke contacten/alarmering op.

Mocht uit de proef blijken dat dit persoonlijke alarmeringssysteem positief wordt ontvangen en in Nederland wordt ingevoerd, dan wordt u in de gelegenheid gesteld een jaar lang gratis hiervan gebruik te maken. Tevens krijgen alle deelnemers een kleine attentie.

Tot slot

Wanneer u besluit mee te doen aan de proef, dan vragen wij u een aantal gegevens in te vullen op het bijgesloten vragenlijstje. Mocht u niet mee willen werken, dan willen we u toch vragen dit op het formulier aan te geven. De vragenlijst kunt u in de bijgesloten antwoordenvolpoe naar TNO versturen (*geen postzegel nodig*). Medewerkers van TNO zullen deze gegevens vertrouwelijk behandelen en alleen voor deze proef gebruiken.

Alle deelnemers ontvangen vóór eind maart nader bericht.

Indien u nog nadere informatie wilt hebben dan kunt u bellen met TNO Preventie en Gezondheid: mevr. drs. Elise van Rooij (071-5181600, helpdesk TIS), of mevr. drs. Patricia Staats (071-5181728). Wij hopen op uw medewerking.

ANTWOORDFORMULIER

Naam: Dhr./Mevr.

Voorletters:

Adres: Straat: Huisnr:

Postcode: Woonplaats:

Kunt u aangeven of u al dan niet aan de proef van TNO wilt deelnemen?

- Nee, ik wil niet meewerken aan de proef met het telefonische alarmsysteem.**
Reden:

.....

Wilt u zo vriendelijk zijn het antwoordformulier in de bijgesloten antwoordenveloppe naar TNO Preventie en Gezondheid terug te sturen? Een postzegel is niet nodig.

- Ja, ik heb de informatie doorgelezen en wil graag meewerken aan de proef met het telefonische alarmsysteem.**

- Ik ben een vrouw
 man

• geboortedatum: (dag) (maand) (jaar)

• telefoonnummer: (kengetal) (abonneenummer)

- Ik kan/wil dagelijks gebeld worden tussen:
(U kunt meerdere voorkeurstijden opgeven. NB: U hebt zelf de mogelijkheid om het alarmsysteem aan en uit te schakelen, bijv. wanneer u op vakantie gaat.)

- 10.00 - 11.00 uur
 11.00 - 12.00 uur
 12.00 - 13.00 uur
 13.00 - 14.00 uur
 14.00 - 15.00 uur
 15.00 - 16.00 uur
 16.00 - 17.00 uur

- 17.00 - 18.00 uur
 18.00 - 19.00 uur
 19.00 - 20.00 uur
 20.00 - 21.00 uur
 21.00 - 22.00 uur

Z.O.Z.

- Als ik niet opneem kunt u de volgende persoon/familie waarschuwen:

1e: de heer/mevrouw/familie*: (naam)
Telefoon: (kengetal) (abonneenummer)

2e: de heer/mevrouw/familie*: (naam)
Telefoon: (kengetal) (abonneenummer)

* s.v.p. omcirkelen wat van toepassing is

- Ik beschik ook over andere alarmeringsmogelijkheden ja
 nee
- Ik doe mee aan een telefooncirkel ja
 nee

Als u wilt deelnemen aan de proef dan willen wij u vragen de onderstaande verklaring in te vullen!

Mevrouw/Mijnheer verklaart hierbij mee te willen werken aan de TNO-proef met het alarmeringssysteem. Ik ben ervan op de hoogte dat ik te allen tijde de deelname aan de proef kan stopzetten. Ik wacht verdere informatie van TNO af.

Datum:

Handtekening:

Wilt u zo vriendelijk zijn het antwoordformulier binnen twee weken in de bijgesloten antwoordenveloppe naar TNO Preventie en Gezondheid terug te sturen? Een postzegel is niet nodig.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

BIJLAGE 4

ONTWERP EN PROMPTLIJST

Ontwerp + promptlijst
TNO HAREN Ouderen Controle Systeem

versie 1.1
februari 1997

**Ontwerp + Promptlijst
TNO HAREN
(Ouderen Controle Systeem)
UniCall® B.V.
(OCS)**

door : Ing. J.J.P. Geluk

INHOUD

1. INLEIDING	3
2. BESCHRIJVING WERKING	4
2.1 VOORBEELD 1	4
2.2 VOORBEELD 2	4
2.3 VOORBEELD 3	5
3. FLOWCHARTS	5
4. OVERIGE AFSPRAKEN	9
5. PROMPTLIJST	10

1. INLEIDING

In dit document vind u een beschrijving van een Voice Response systeem dat uitgerust is met spraakherkennings modules (in commando vorm). Tevens is een lijst van teksten (promptlijst) opgenomen, welke door het systeem uitgesproken moeten worden. Het gaat om een systeem dat dagelijks oudere mensen belt in de gemeente Haren (Nederland) om te controleren of het nog goed met ze gaat. Het systeem belt deze mensen d.m.v. gegevens uit een Database. Als de mensen gebeld worden wordt hen de vraag gesteld of het nog goed met ze gaat, is dit niet het geval dan vragen we of ze hulp nodig hebben. Geven ze aan dat ze de behoefte hebben dat er een persoon komt, dan gaat het systeem ervoor zorgen dat de juiste persoon wordt ingelicht.

2. BESCHRIJVING WERKING

De werking wordt beschreven aan de hand van een aantal voorbeelden:

2.1 VOORBEELD 1

Het systeem ziet in de database dat mevr. Jansen op het huidige tijdstip gebeld dient te worden. Het systeem gaat het bijbehorende telefoonnummer bellen. Mevr. Jansen neemt de telefoon aan. Het systeem maakt zich bekend: "Goedendag dit is het Controle systeem van TNO". Spreek ik met mevr. Jansen zeg dan na de pieptoon JA, zeg anders NEE. Mevr. Jansen zegt JA. Het systeem antwoordt: "Het is fijn te horen dat het goed met u gaat, wij bellen U morgen weer. U kunt de hoorn nu neerleggen."

Het systeem werkt de database bij zodat mevr. Jansen vandaag niet meer gebeld wordt.

- Dit was een voorbeeld waarbij het goed gaat met mevr. Jansen.

2.2 VOORBEELD 2

Ook kan het zijn dat het slecht gaat of dat mevr. Jansen niet opneemt of voortdurend in gesprek is. In de applicatie kan dan het aantal pogingen dat een persoon gebeld dient te worden en de tijd tussen de pogingen ingesteld worden. Na het verstreken aantal pogingen wordt er iemand gealarmeerd om langs mevr. Jansen te gaan.

Uit de database halen we dan de gegevens van de eerste contact persoon. Bijvoorbeeld Dhr. Gerritsen. Het systeem belt de heer Gerritsen. Als deze opneemt gaat de dialoog als volgt: "Goedendag u spreekt met het alarmsysteem van TNO. Spreek ik met meneer Gerritsen zeg dan na de pieptoon JA zeg anders NEE. Meneer Gerritsen zegt "JA". het systeem zegt vervolgens: " Meneer Gerritsen wij hebben een aantal malen geprobeerd mevr. Jansen te bellen. Dit is niet gelukt. Wij hebben afgesproken dat we u zouden bellen wanneer dit het geval zou zijn. Kunt u even gaan kijken wat er met mevr. Jansen aan de hand is zeg dan na de pieptoon JA, zeg anders NEE." Meneer Gerritsen zegt "JA". Het systeem: "Wij danken u dat u even wilt gaan kijken, wij bellen mevr. Jansen morgen opnieuw".

2.3 VOORBEELD 3

Het is niet gelukt mevr. Jansen aan de telefoon te krijgen.

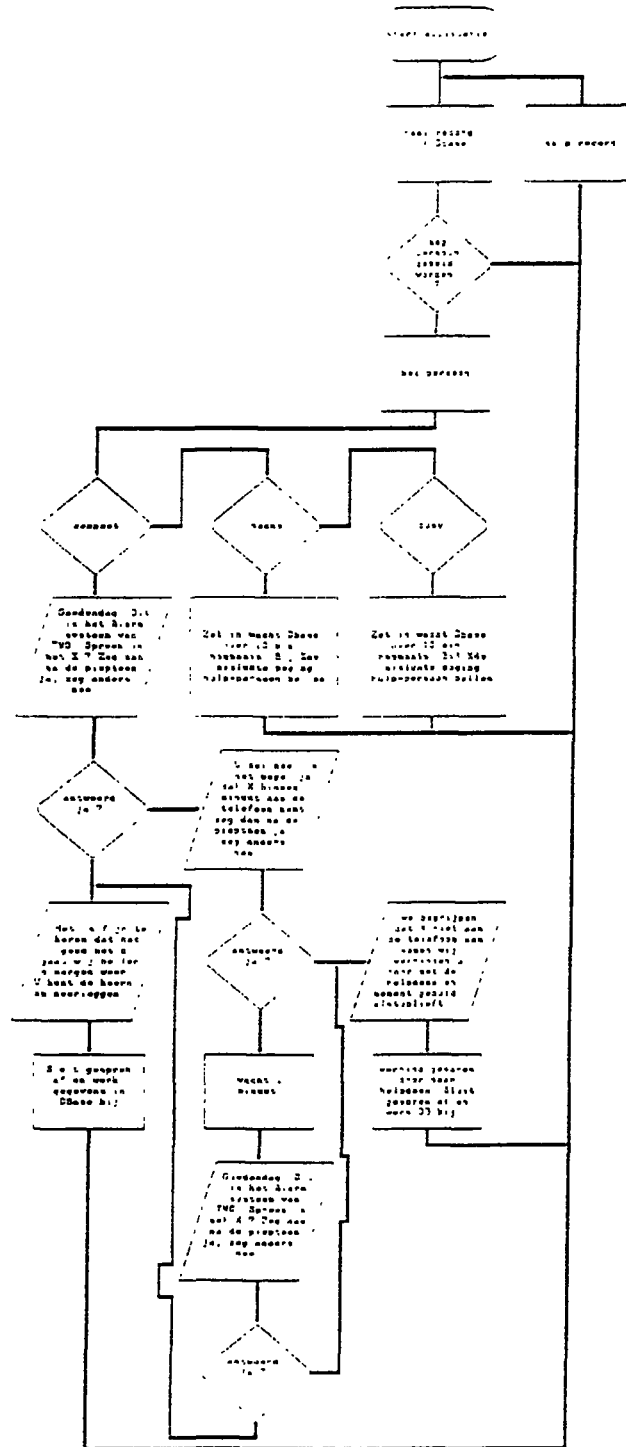
De eerste persoon uit de database kan niet gaan kijken, dan belt het systeem de tweede persoon in de lijst en zegt dat deze **moet** gaan kijken.

3. FLOWCHARTS

Het verloop van de applicatie is in 4 flowcharts weergegeven. Figuur 3.1 - 3.3

Ontwerp – promptlijst
 TNO HAREN Ouderen Controle Systeem

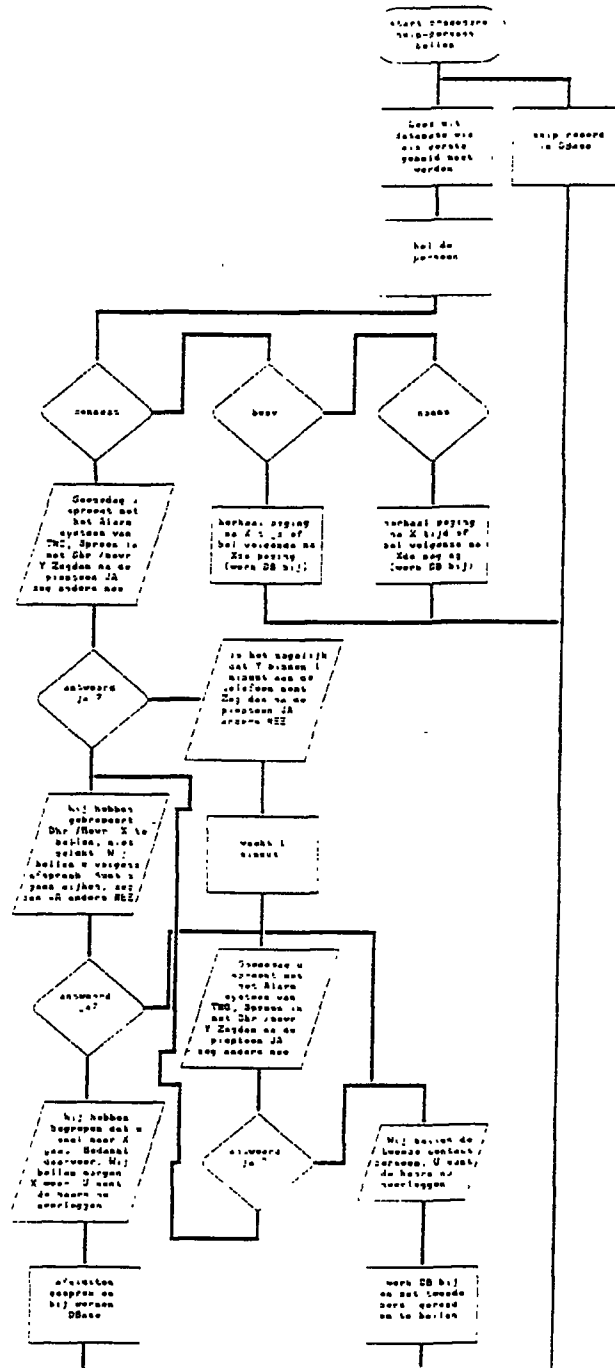
versie 1.1
 februari 1997



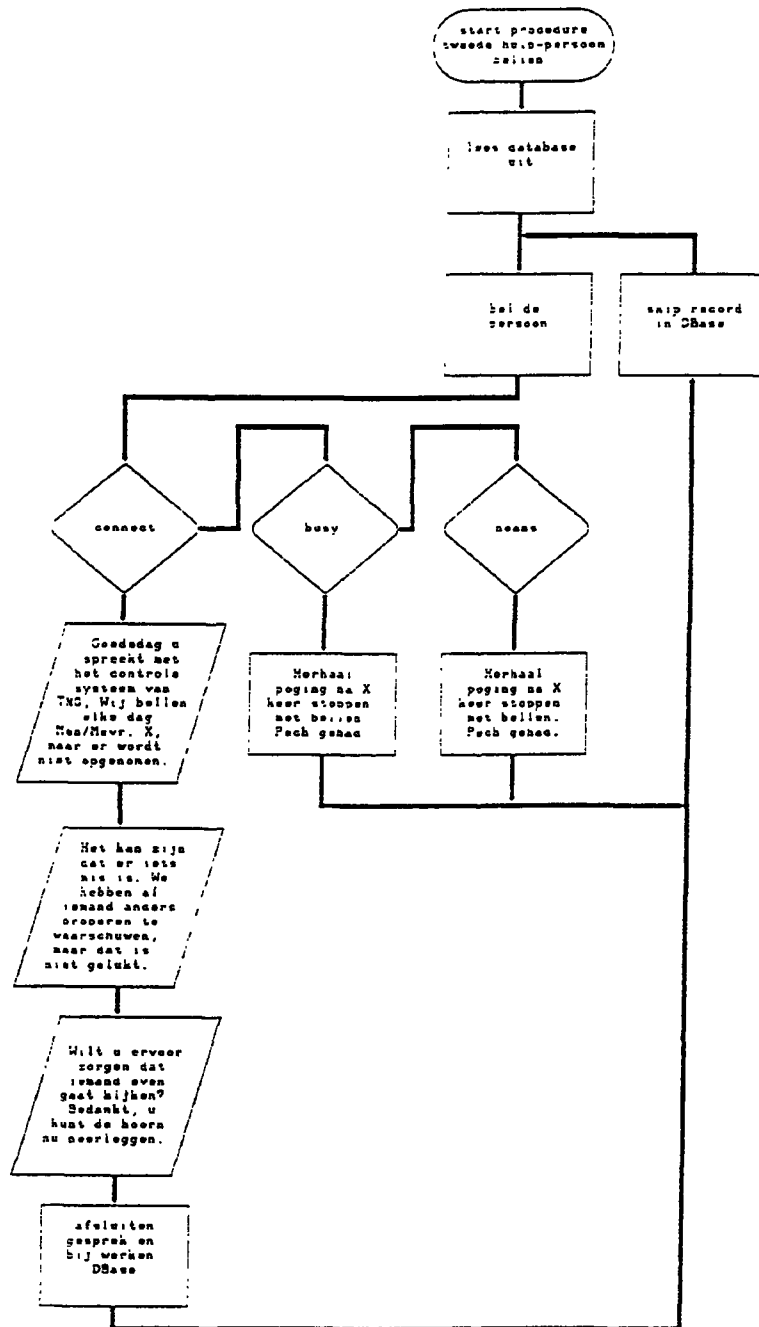
figuur 3.1, Hoofd-flow van waaruit de overige flow wordt aangeroepen

Ontwerp + promptlijst
 TNO HAREN Ouderen Controle Systeem

versie 1.1
 februari 1997



figuur 3.2, procedure eerste hulp-persoon bellen



figuur 3.3, procedure tweede hulp-persoon bellen

Aan de hand van de voorgaande flow's zijn de teksten uit het laatste hoofdstuk samengesteld.

4. OVERIGE AFSPRAKEN

Er zijn nog een aantal zaken niet aan het licht gekomen, welke in de vorm van een opsomming genoemd zullen worden.

- Database formaat is gelijk aan die van VIP met een aantal extra velden. Deze worden nader bepaald.
- Het aantal pogingen bij bezet of geen antwoord kunnen met parameters worden ingesteld.
- 2 contactpersonen welke gewaarschuwd kunnen worden per oudere. Bij in gesprek wordt doorgedaan naar de volgende enz.
- Indien eerste persoon niet kan gaan kijken of niet bereikbaar is, dan wordt bij de tweede gezegd dat deze moet gaan.
- Er wordt een mogelijkheid ingebouwd om een telefoonnummer van een oudere voor een dag uit de routine te halen. (de persoon is een dag weg bijvoorbeeld). Dit moet via een helpdesk of door de persoon zelf kunnen.
- Zomer- wintertijd moet instelbaar zijn.
- Het systeem belt 7 dagen per week van 10:00 tot 22:00 uur

5. PROMPTLIJST

Inspreek-conventies :

... tekst ... (uit te spreken tekst staat midden in een zin)

... tekst. (uit te spreken tekst staat aan einde zin, dus omlaag)

tekst ... <variabele> ... tekst.

De zin is opgedeeld in twee of meer delen, wel de hulp variabele uitspreken!

De ... lezen als een rust van 0.5 sec.

tekst ||| tekst (||| is pauze van 0.5 sec.)

Getallen dienen omhoog en omlaag te worden opgenomen, dit kan men in één keer doen, bijv:

één ... gulden ... één

twee ... gulden ... twee

..

..

..

drieëndertig ... gulden ... drieëndertig

..

..

enz.

Overal waar ... staat moet voorgelezen worden als een lange komma(lees pauze), omdat hier geëdit moet worden. (**VERGEET de NUL NIET !!**)

1 1 (omhoog)

2 2 (omhoog)

3 3 (omhoog)

.. ..

.. ..

98 98 (omhoog)

99 99 (omhoog)

100 0 (omhoog)

- 101 100 (omhoog)
- 102 200 (omhoog)
- 103 300 (omhoog)
- 104 400 (omhoog)
- 105 500 (omhoog)
- 106 600 (omhoog)
- 107 700 (omhoog)
- 108 800 (omhoog)
- 109 900 (omhoog)

- 110 ... uur

- 111 100 (omlaag)
- 112 200 (omlaag)
- 113 300 (omlaag)
- 114 400 (omlaag)
- 115 500 (omlaag)
- 116 600 (omlaag)
- 117 700 (omlaag)
- 118 800 (omlaag)
- 119 900 (omlaag)

- 120 ... uur ...

- 121 ... Januari ...
- 122 ... Februari ...
- 123 ... Maart ...
- 124 ... April ...
- 125 ... Mei ...
- 126 ... Juni ...
- 127 ... Juli ...
- 128 ... Augustus ...
- 129 ... September ...
- 130 ... Oktober ...
- 131 ... November ...
- 132 ... December ...

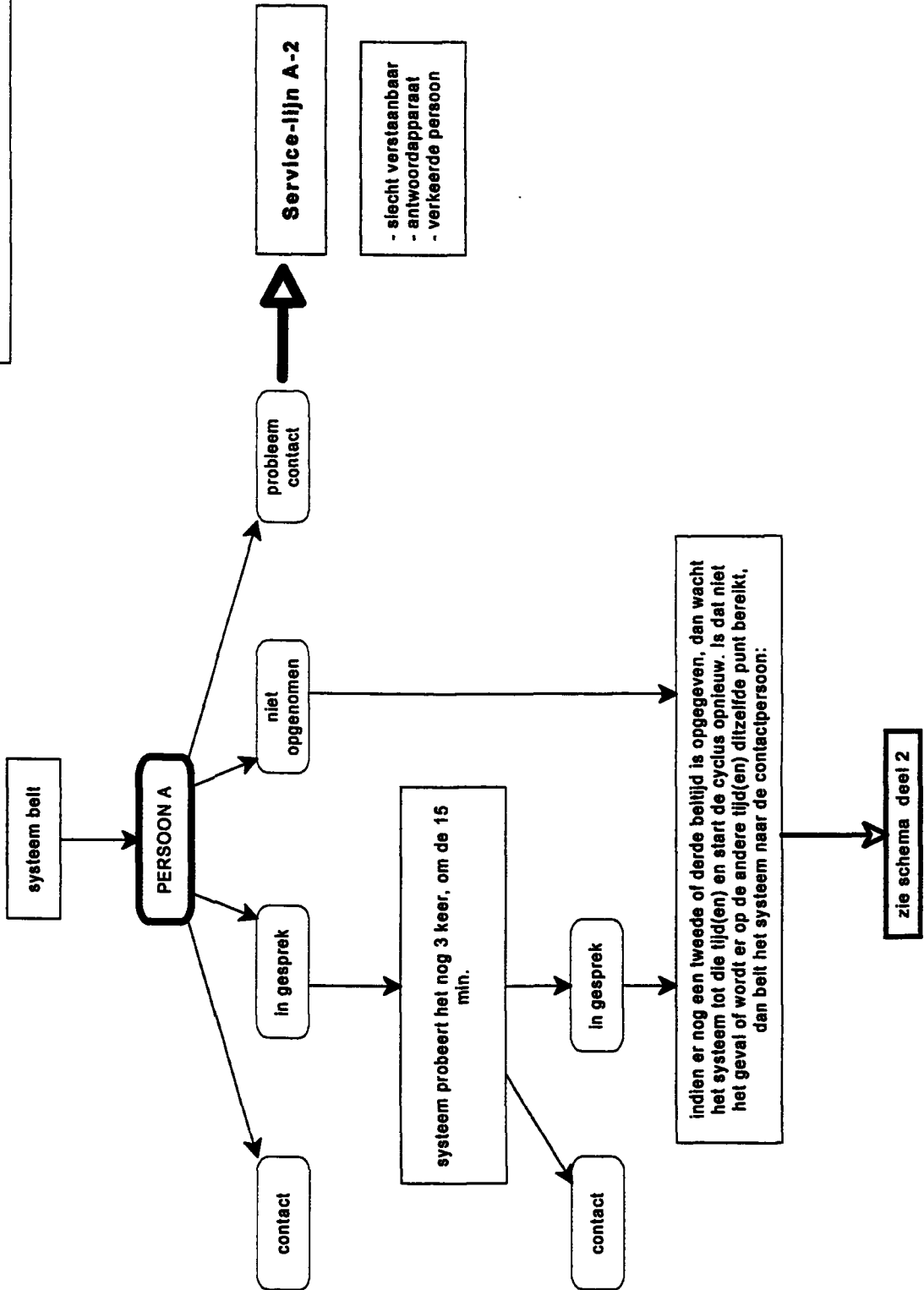
- 152 duizend (omhoog)
153 duizend (omlaag)
- 155 miljoen (omhoog)
156 miljoen (omlaag)
- 160 ... Zondag ...
161 ... Maandag ...
162 ... Dinsdag ...
163 ... Woensdag ...
164 ... Donderdag ...
165 ... Vrijdag ...
166 ... Zaterdag ...
- 170 ... gulden ...
171 ... gulden
- 201 1 (omlaag)
202 2 (omlaag)
203 3 (omlaag)
.. ..
.. ..
298 98 (omlaag)
299 99 (omlaag)
- 300 Goedendag...
301 Goedemorgen...
302 Goedemiddag...
303 Goedenavond...
304 Goedenacht...
- 307 Geen juiste ingave ontvangen.
- 308 Wij hebben u niet goed verstaan, kunt u het antwoord na de pieptoon herhalen ?
- 320 <Goedendag> ... U wordt gebeld door het alarm systeem van TNO, spreek ik met ... <meneer Dijkstra>
- 325 ... Zo ja, zeg dan na de pieptoon JA, zo nee zeg dan na de pieptoon NEE.

- 330 <meneer Dijkstra> ... ,we zijn blij te kunnen constateren dat het goed met u gaat, morgen bellen we op ongeveer dezelfde tijd weer, wij wensen u een prettige dag.
- 335 U kunt de hoorn nu neerleggen.
- 340 Is het mogelijk dat ... <meneer Dijkstra>
- 342 <meneer Dijkstra> ... binnen 1 minuut aan de telefoon komt ?
- 345 Wij wachten ongeveer 1 minuut, u kunt nu ... <meneer Dijkstra>
- 347 <meneer Dijkstra> ... gaan roepen.
- 350 Wij hebben begrepen dat het niet mogelijk is dat ... <meneer Dijkstra>
- 352 <meneer Dijkstra> ... aan de telefoon komt, wij verbinden u door met de helpdesk, blijft u alstublieft aan de lijn, een ogenblik geduld.
- 360 <meneer Pieterse> ... we hebben een paar keer geprobeerd ... <meneer Dijkstra>
- 365 <meneer Dijkstra> ..., maar er wordt niet opgenomen, het zou kunnen zijn dat er iets niet in orde is. Er is afgesproken dat we in dat geval u zouden waarschuwen, ziet u kans om bij ... <meneer Dijkstra>
- 367 <meneer Dijkstra> ... langs te gaan om te kijken of alles in orde is ?
- 370 <meneer Pieterse> ... we zijn blij dat u even kunt gaan kijken, we hopen dat alles in orde is. Morgen zullen we ... <meneer Dijkstra>

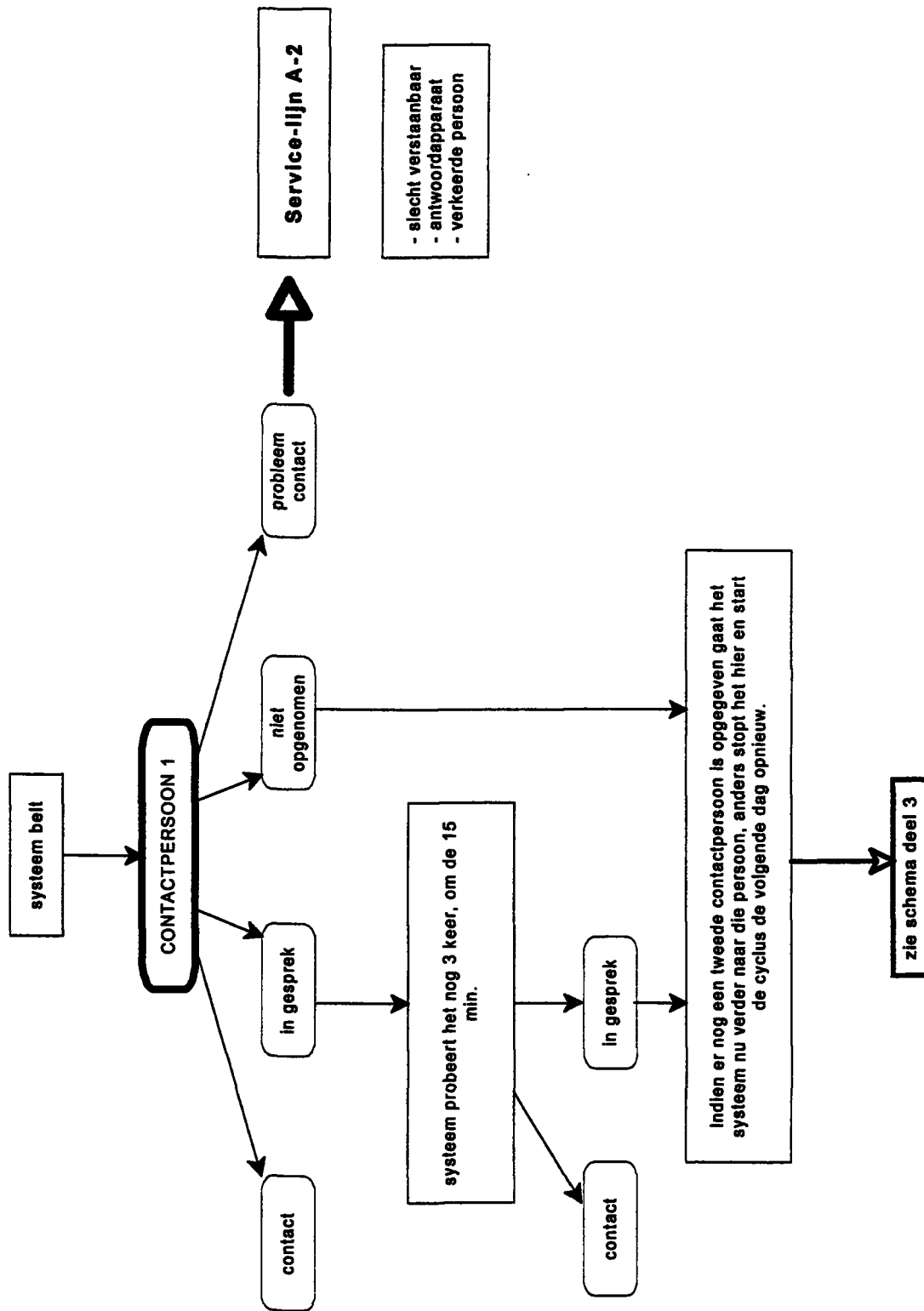
- 372 <meneer Dijkstra> ... op de gebruikelijke tijd weer bellen.
- 375 Wij hebben begrepen dat u niet kunt gaan kijken, wij gaan iemand anders proberen te waarschuwen.
- 380 <Goedendag>..., wij bellen elke dag ... <meneer Dijkstra>
- 382 <meneer Dijkstra> ... , maar er wordt vandaag niet opgenomen. Het kan zijn dat er iets mis is. We hebben al iemand anders proberen te waarschuwen, maar dat is niet gelukt. Wilt u ervoor zorgen dat iemand even gaat kijken ? Bedankt!
- 998 Meneer ...
- 999 Mevrouw ...
- 1000 ...Jansen...
- 1001 ...Pieterse...
- ..
- ..

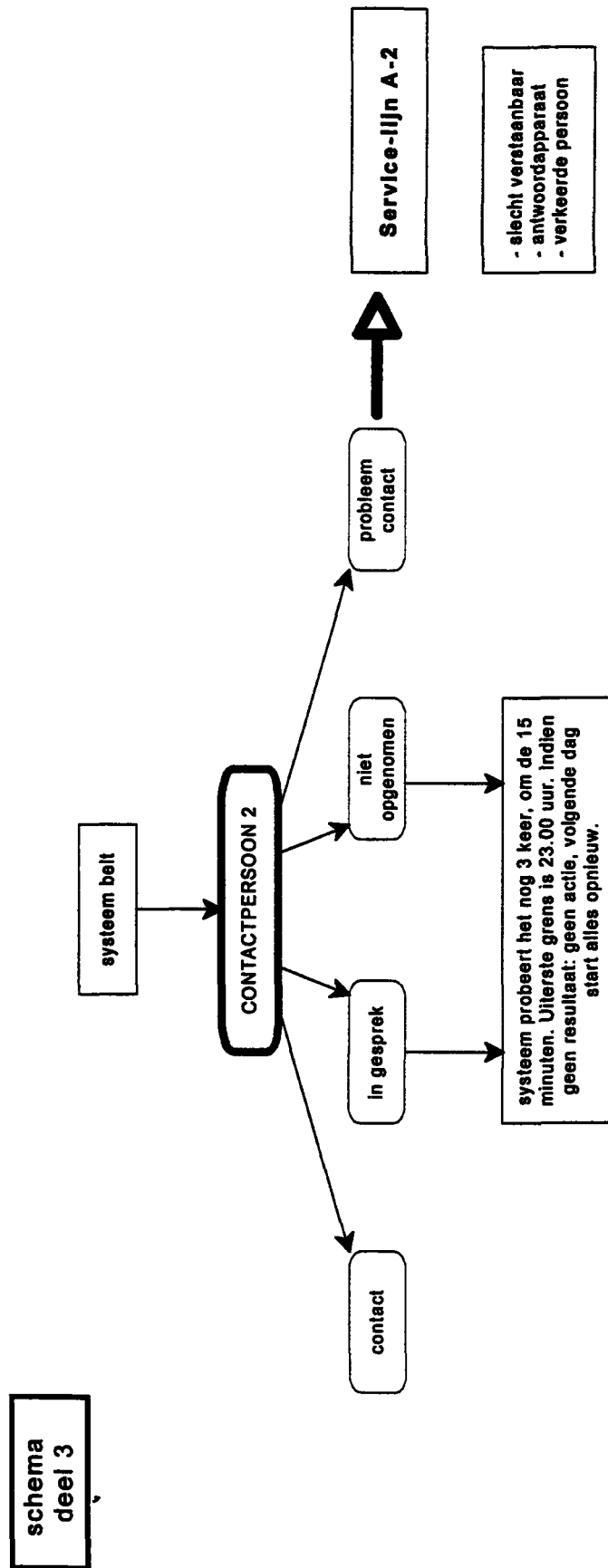
schema
deel 1

Schema voor A-2 Servicelijn
telefonisch alarmsysteem
TNO Preventie en Gezondheid
Proef in Haren 1997



schema
deel 2





BIJLAGE 5

AANKONDIGING START EN BLOKKERINGSKAART

[naam en adres]

Leiden, [datum]

Geachte [naam],

Het heeft langer geduurd dan we hadden gehoopt, maar eindelijk is het dan zover: maandag 7 juli a.s. start het experiment met de TNO-alarmlijn waarvoor u zich heeft opgegeven. We betreuren het dat we nu pas van start kunnen gaan, maar er waren enkele onvoorziene technische problemen.

Hoe gaat een en ander in zijn werk:

- U wordt op de door u aangegeven voorkeurtijden gebeld door onze computer.
- In principe begint onze computer u te bellen op de door u als eerste opgegeven voorkeurtijd. Indien de telefoon niet wordt beantwoord, belt het systeem u op de volgende voorkeurtijd.
- Wordt de telefoon niet opgenomen tijdens de door u opgegeven tijden dan wordt de door u opgegeven contactpersoon gebeld met het verzoek om te gaan kijken of alles goed met u is. **Meld de door u opgegeven contactpersonen dat het experiment 7 juli a.s. start.**
- Wanneer u gewoon thuis bent en wordt gebeld door ons systeem, krijgt u de volgende tekst te horen: "U wordt gebeld door het alarmsysteem van TNO. Spreek ik met (uw naam)? Zo ja, zeg dan na de pieptoon JA, zo nee, zeg dan na de pieptoon NEE." Wacht de pieptoon af en zeg **kort en krachtig: JA**. De computer antwoordt dan: "Mevrouw/meneer ... (uw naam), we zijn blij te horen dat alles goed met u gaat. Morgen bellen we op ongeveer de zelfde tijd terug. We wensen u een prettige dag. U kunt nu de hoorn op de haak leggen".
- Indien niet u, maar iemand anders in huis de telefoon opneemt (en dus NEE zegt op de vorige vraag "spreek ik met... (uw naam)"), wordt gevraagd of u aan de telefoon kunt komen. Indien dat zo is wordt er ongeveer een minuut gewacht

voordat de vraag “spreek ik met ... (uw naam)” opnieuw wordt gesteld.

- Indien u afwezig bent, maar iemand anders neemt de telefoon op, dan wordt er doorgeschakeld naar een servicelijn waarbij nagevraagd zal worden of alles wel in orde is met u.
- Indien u weet dat u er een dag of een paar dagen niet zult zijn, kunt u de alarmlijn blokkeren. Op de bijgevoegde rode kaart (legt u die vooral bij de telefoon) staat hoe u dat kunt doen. **Blokkeer bij afwezigheid de alarmlijn. U voorkomt dan dat er onnodig alarm wordt geslagen.**

Het experiment duurt drie maanden en uw deelname is gratis. Tussentijds zullen we u op de hoogte houden van het verloop van het experiment.

Mocht u tussentijds met uw deelname willen stoppen: bel dan 071 5181600.

Zeg tijdens de looptijd van dit experiment andere vormen van persoonlijke alarmering niet op.

Tot slot: antwoord op de vragen die door de computer worden gesteld steeds duidelijk met een kort en duidelijk “ja” of “nee”, zodat de computer u goed verstaat.

Als dank voor uw bereidheid om deel te nemen aan ons experiment sluiten we een bon bij, waarvoor u bij bloemist Jack Bijl een bosje bloemen kunt krijgen.

Met vriendelijke groet,

Dr. V.A. Güttinger

Divisie Collectieve Preventie

NAAM: xxxx

PERSOONSNUMMER: xxxxx

**BLOKKEREN VAN DE TNO-ALARMLIJN
VOOR ÉÉN OF MEERDERE DAGEN.**

DRUKTOESTEL: tel. 071 518 1171

DRAAITOESTEL: tel. 025 126 0986 (ook voor vragen/mededelingen)

Houd deze kaart bij uw telefoon!

BIJLAGE 6

NIEUWSBRIEVEN

Nieuwsbrief

proef met het telefonisch alarmsysteem in Haren

Leiden, 18 juli 1997

Geachte deelnemers,

De proef met het TNO-alarmsysteem loopt nu al bijna twee weken. Tijd om u als deelnemer op de hoogte te stellen van de eerste ervaringen met de proef. Omdat we wat later van start zijn gegaan loopt de proef nu midden in de vakantieperiode. Veel mensen zijn in deze periode regelmatig van huis of met vakantie. Dat is voor onze proef eigenlijk heel goed, want het blokkeren van de lijn als u weggaat en het weer inschakelen bij thuiskomst kunnen we nu goed uittesten. Deze eerste weken van de test hebben we te maken gehad met de zogenaamde 'kinderziekten' in het systeem (het is tenslotte een experiment), waardoor het soms niet altijd even goed verliep. De problemen die ontstaan proberen onze medewerkers zo snel mogelijk op te lossen. De reacties die wij tot nu toe hebben gekregen zijn uiteenlopend, sommigen hebben laten weten dat ze het systeem wat ingewikkeld vinden, anderen zijn juist erg enthousiast. Voor alle duidelijkheid willen we in deze nieuwsbrief nog een paar praktische details over de proef uitleggen.

Hoe kunt u het systeem uit- en aanzetten?

Wanneer u even weggaat en u verwacht dat u niet terug bent op de tijd dat het systeem u gaat bellen, dan kunt u zelf het systeem blokkeren (**en daarna weer deblokkeren**).

Dit kan op twee manieren:

- U draait tel. nr. **071 518 1171**: hiermee belt u rechtstreeks naar onze computer, waarbij een stem u vraagt naar uw persoonsnummer en of u het systeem uit of in wilt schakelen. (Wacht dan met intoetsten van de '1' of '0' totdat de zin in afgemaakt!) Dit nummer werkt alleen als u met een druktoets-telefoon belt. **Let op:** als u op deze manier het systeem uitzet, moet u het zelf ook weer inschakelen zodra u weer bereikbaar bent; dat gaat op precies dezelfde manier! Dit nummer kunt u in principe 24 uur per dag gebruiken. Mocht het om een of andere reden niet lukken, dan kunt u het op de andere manier proberen.
- De andere manier: u draait tel. nr. **025 1260 986** (dit nummer werkt ook bij een telefoontoestel met een draaischijf). Hierbij krijgt u een persoon aan de lijn, aan wie u kunt doorgeven dat u even niet gebeld wilt worden. Als u wilt, kunt u ook

meteen doorgeven vanaf wanneer u weer wel bereikbaar bent, dan hoeft u er niet meer aan te denken om het systeem zelf weer aan te zetten. Ook dit nummer kunt u 24 uur per dag bellen!

Deze beide manieren van blokkeren kunt u ook vanuit andere telefoontoestellen gebruiken, bijvoorbeeld wanneer u ergens anders bent en het loopt uit waardoor u niet op de 'beltijd' thuis kunt zijn. Het is handig als u deze twee telefoonnummers en uw persoonsnummer altijd bij u heeft, dan kunt u alarmsysteem vanaf elke plaats aan- en uitzetten.

Beltijden

Als het u beter uitkomt om op een andere tijd gebeld te worden dan u had opgegeven, dan kunt u bellen naar tel. nr. 025 1260986 en geeft u uw nieuwe voorkeurtijd(en) door. Omdat dit een proef is, is het helaas niet mogelijk om voor 10.00 uur 's ochtends of na ca. 21.00 uur 's avonds gebeld te worden (en ook niet op een half uur, bijv. 21.30 uur). Wel kunt u meerdere tijden opgeven, bijvoorbeeld een in de ochtend en een in de avond. Bent u dan op de eerste tijd niet thuis, dan hoeft u het systeem niet van tevoren te blokkeren, de computer wacht dan automatisch tot de tweede (of de derde) tijd en probeert het dan nog een keer. Neemt u dan weer niet op, dan wordt pas een contactpersoon gewaarschuwd. Wanneer u eenmaal bereikt bent (dat kan dus al op de eerste tijd zijn) dan wordt u de rest van de dag op de andere opgegeven tijden **niet** meer gebeld.

Hoe lang nog?

De proef loopt nog tot ongeveer begin oktober, wij houden u tussentijds op de hoogte via een nieuwsbrief. Aan het eind van de proef willen we graag telefonisch contact met u opnemen om een paar vragen te stellen over uw persoonlijke ervaringen met dit systeem. We zijn blij met al uw opmerkingen en reacties, daar leren we tenslotte van en daarmee kunnen we het systeem verbeteren en beoordelen of het in de toekomst geschikt zou zijn voor uitgebreidere toepassing.

Nogmaals hartelijk dank voor uw medewerking aan ons onderzoek, we houden u op de hoogte van het verloop van de proef.

Met vriendelijke groet,
namens het project-team, Dr. V.A. Güttinger

Nieuwsbrief

proef met het telefonisch alarmsysteem in Haren

Leiden, september 1997

Geachte deelnemers,

Het einde van de proef met het telefonisch alarmsysteem nadert. Op 28 september a.s. zult u voor de laatste keer door ons alarmsysteem worden gebeld. De proef heeft dan 12 weken geduurd.

Na wat technische problemen in de beginfase heeft het systeem vrijwel vlekkeloos gedraaid, al ging het niet bij iedereen goed: enkele mensen werden vaak niet verstaan of er waren technische problemen bij de telefoonverbinding.

Begin oktober zult u door een van onze medewerkers worden gebeld. Deze medewerker zal u een aantal vragen stellen over uw ervaringen met het alarmsysteem. Ook uw (eerste) contactpersonen zullen we bellen en naar hun ervaringen vragen. Uw ervaringen, meningen en suggesties hebben we nodig om het systeem te beoordelen, en in de toekomst te verbeteren.

We zullen u uiteraard op de hoogte brengen van de resultaten van deze telefonische enquête en van eventuele toekomstplannen.

We willen u in ieder geval hartelijk danken voor uw medewerking aan deze proef.

Met vriendelijke groet,
namens het project-team,
Dr. V.A. Güttinger

BIJLAGE 7A

ENQUÊTE DEELNEMERS

DEELNEMERS

- A Persoonsnummer:
B Naam: dhr./mevr.
C Telefoonnummer:
D Maakt gebruik van ander alarm: nee
 ja → telefooncirkel / technisch alarm
E Voorkeurtijden:
F Belpogingsnummer:

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met (naam A-2 interviewer), spreek ik met (naam respondent)?

- Nee → naar 1
Ja → naar 3

- 1) Is (naam respondent) te spreken?

- Nee → naar 2
Ja → naar 3

- 2) Kunt u me zeggen wanneer ik (naam respondent) wel kan bereiken?

- Ja → datum tijdstip → afsluiten: einde
Nee → dan probeer ik het een andere keer → afsluiten: einde

- 3) (Naam respondent) ik bel namens TNO Preventie en Gezondheid. U heeft de afgelopen drie maanden meegedaan aan een proef met het telefonisch alarmsysteem. Ik zou u graag een paar vragen daarover willen stellen, komt dat gelegen?

- Nee → naar 4
Ja → naar 5

- 4) Kan ik u een andere keer terugbellen?

- Nee → afsluiten: einde
Ja → datum tijdstip → afsluiten: einde

- 5) U bent de afgelopen drie maanden dagelijks gebeld door onze computer. Kreeg u steeds voldoende tijd om de telefoon op te nemen?

- Ja → naar 6
Nee → naar 6

- 6) Vond u de tekst die u te horen kreeg goed?

- Ja → naar 8
Nee → naar 7

- 7) Wat was er volgens u niet goed aan de tekst?

- Te snel → naar 8
Te langzaam → naar 8
Niet beleefd → naar 8
Onverstaanbaar → naar 8
Anders → naar 8

8) Werd u met de juiste naam aangesproken?

Ja → naar 9
Nee → naar 9

9) De computer stelde u vragen die u met 'ja' of 'nee' moest beantwoorden. Werden uw antwoorden goed verstaan?

Ja, altijd → naar 10
Nee, in het begin niet → naar 10
Soms wel, soms niet → naar 10
Nooit → naar 10

10) Bent u weleens doorgeschakeld naar de servicelijn?

Nee, nooit → naar 12
Soms → naar 11
Vaak → naar 11
Altijd → naar 11

11) Als u de servicelijn kreeg, werd u dan netjes en beleefd te woord gestaan?

Ja, altijd → naar 12
Soms wel, soms niet → naar 12
Nee → naar 12

12) Heeft u zelf weleens de servicelijn gebeld?

Nee, nooit → naar 18
Ja → naar 13

13) Heeft u de servicelijn weleens gebeld om het systeem te laten blokkeren?

Ja → naar 14
Nee → naar 14

14) Heeft u de servicelijn weleens gebeld om een wijziging door te geven?

Ja → naar 15
Nee → naar 15

15) Heeft u de servicelijn weleens gebeld om te klagen over het systeem?

Ja → naar 16
Nee → naar 16

16) Als u de servicelijn kreeg, werd u dan netjes en beleefd te woord gestaan?

Ja, altijd → naar 17
Soms wel, soms niet → naar 17
Nee → naar 17

17) Als u zelf de servicelijn belde om het systeem voor u uit of aan te zetten, om wijzigingen door te geven of met klachten, werd dat dan goed afgehandeld?

Ja, altijd → naar 18
Soms wel, soms niet → naar 18
Nee → naar 18

18) U heeft contactpersonen opgegeven die gebeld moesten worden als u niet opnam. Is dat weleens gebeurd?

Nee, nooit → naar 24
Soms → naar 19
Vaak → naar 19
Altijd → naar 19

- 19) Zijn die contactpersonen weleens gebeld omdat u niet opnam omdat er iets mis was?
- Ja → naar 20
Nee → naar 20
- 20) Zijn die contactpersonen weleens gebeld omdat u niet thuis was en vergeten was het systeem te blokkeren?
- Ja → naar 21
Nee → naar 21
- 21) Zijn die contactpersonen weleens gebeld terwijl u gewoon thuis was?
- Ja → naar 22
Nee → naar 22
- 22) Zijn die contactpersonen weleens gebeld terwijl u het systeem geblokkeerd had?
- Ja → naar 23
Nee → naar 23
- 23) Als uw contactpersoon werd gebeld, heeft die dan gecontroleerd of alles goed met u was?
- Ja, altijd → naar 24
Soms wel, soms niet → naar 24
Nee, nooit → naar 24
- 24) U werd nu dagelijks één keer gebeld door het alarmsysteem. Vond u dat goed of zou er vaker of minder vaak moeten worden gebeld?
- Goed → naar 25
Vaker: meer keren per dag → naar 25
Minder vaak: hoe vaak → naar 25
- 25) U had de mogelijkheid om zelf het telefonisch alarmsysteem uit te schakelen en weer aan te zetten. Heeft u dat weleens gedaan?
- Ja → naar 26
Nee → naar 32
- 26) Als u het systeem heeft uitgeschakeld, heeft u dat dan
- zelf gedaan → naar 27
via de servicelijn laten doen → naar 28
Beide is voorgekomen → naar 27
- 27) Als u het systeem zelf uitschakelde, vond u dat dan moeilijk?
- Nee → naar 29
In het begin wel → naar 29
Ja → naar 29
- 28) Als u het systeem via de servicelijn liet uitschakelen was dat dan
- omdat het u zelf niet lukte → naar 29
omdat u een draaitoestel hebt → naar 29
- 29) Hoe vaak heeft u het systeem geblokkeerd of laten blokkeren?
- Eén keer → naar 30
Een paar keer → naar 30
Vaak → naar 30

30) Als u het alarm uitschakelde of uit liet schakelen, was dat dan:

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| Voor een dag | → naar 31 |
| Voor enkele dagen | → naar 31 |
| Voor een week of langer | → naar 31 |
| Wisselend | → naar 31 |
| Voor de rest van de proefperiode | → naar 31 |

31) Als u het systeem zelf uitschakelde, bent u dan weleens vergeten om het weer aan te zetten?

- | | |
|-----|-----------|
| Ja | → naar 32 |
| Nee | → naar 32 |

32) Was u al met al tevreden over het telefonisch alarmsysteem?

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| Zeer tevreden | → naar 33 |
| Tevreden | → naar 33 |
| Noch tevreden, noch ontevreden | → naar 33 |
| Ontevreden | → naar 33 |
| Zeer ontevreden | → naar 33 |

33) Tijdens de proef in de afgelopen maanden hoefde u niets te betalen. Zou u zich op zo'n systeem willen abonneren als u ervoor moest betalen?

- | | |
|-----------|-----------|
| Ja | → naar 34 |
| Nee | → naar 35 |
| Misschien | → naar 34 |

34) Hoeveel zou een abonnement dan volgens u mogen kosten?

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| Minder dan fl. 10,- per maand | → naar 35 |
| Tussen de fl. 10,- en 20,- per maand | → naar 35 |
| Meer dan fl. 20,- per maand | → naar 35 |

35) Heeft u ook nog andere vormen van persoonlijk alarm?

- | | |
|--------------------------|-----------|
| Nee | → naar 37 |
| Ja, draagbaar apparaatje | → naar 36 |
| Ja, telefooncirkel | → naar 36 |

36) Als u het telefonisch alarmsysteem vergelijkt met het andere alarmsysteem dat u heeft, wat vindt u dan beter of prettiger?

- | | |
|--------------------------|-----------|
| Telefonisch alarmsysteem | → naar 37 |
| Beide even goed/prettig | → naar 37 |
| Andere alarmsysteem | → naar 37 |

37) Heeft u nog bepaalde opmerkingen of suggesties?

- | | |
|-----|--------------------|
| Nee | → afsluiten: einde |
| Ja | → naar 38 |

38) Opmerkingen:

Mag ik u hartelijk danken voor uw medewerking.

NB: Mocht het systeem echt gaan draaien dan krijgen de deelnemers die dat willen een gratis abonnement.

BIJLAGE 7B

ENQUÊTE CONTACTPERSONEN

CONTACTPERSONEN

- A Persoonsnummer: Contactpersoon van (naam deelnemende persoon):
- B Naam: dhr./mevr.
- C Telefoonnummer
- D Belpoging nummer

Goedemorgen/-middag/-avond, u spreekt met (naam A-2 interviewer), spreek ik met (naam respondent)?

Nee → naar 1
Ja → naar 3

1) Is (naam respondent) te spreken?

Nee → naar 2
Ja → naar 3

2) Kunt u me zeggen wanneer ik (naam respondent) wel kan bereiken?

Ja → datum tijdstip → afsluiten: einde
Nee → dan probeer ik het een andere keer → afsluiten: einde

3) (Naam respondent) ik bel namens TNO Preventie en Gezondheid. De afgelopen drie maanden heeft (naam deelnemende persoon) meegedaan aan een proef met een telefonisch alarmsysteem. Hij/zij heeft u opgegeven als contactpersoon. Ik zou u graag een paar vragen daarover willen stellen, komt dat gelegen?

Nee → naar 4
Ja → naar 5

4) Kan ik u een andere keer terugbellen?

Nee → afsluiten: einde
Ja → datum tijdstip → afsluiten: einde

5) Wat is uw relatie tot (deelnemende persoon)?

Familie → naar 6
Vrienden/kennis → naar 6
Buren → naar 6

6) Wist u dat (deelnemende persoon) u als contactpersoon had opgegeven?

Ja → naar 7
Nee → naar 9
Onduidelijk/vaag → naar 7

7) Was u door (deelnemende persoon) geïnformeerd over de werking van het systeem?

Ja → naar 8
Nee → naar 8
Nauwelijks → naar 8

8) Bent u weleens door het telefonisch alarmsysteem gebeld omdat we (deelnemende persoon) niet konden bereiken?

Nee, nooit → naar 19
Ja, een paar keer → naar 9
Ja, vaak → naar 9

9) Vond u de tekst die u te horen kreeg goed?

Ja → naar 11
Nee → naar 10

10) Wat was er volgens u niet goed aan de tekst?

Te snel → naar 11
Te langzaam → naar 11
Niet beleefd → naar 11
Onverstaanbaar → naar 11
Anders → naar 11

11) Werd u met de juiste naam aangesproken?

Ja → naar 12
Nee → naar 12

12) De computer stelde u vragen die u met 'ja' of 'nee' moest beantwoorden. Werden uw antwoorden goed verstaan?

Ja, altijd → naar 13
Nee, in het begin niet → naar 13
Soms wel, soms niet → naar 13
Nooit → naar 13

13) Bent u weleens doorgeschakeld naar de servicelijn?

Nee, nooit → naar 15
Soms → naar 14
Vaak → naar 14
Altijd → naar 14

14) Als u de servicelijn kreeg werd u dan netjes en beleefd te woord gestaan?

Ja, altijd → naar 15
Soms wel, soms niet → naar 15
Nee → naar 15

15) De keren dat u gebeld bent, heeft u toen nagegaan of alles in orde was met (naam deelnemende persoon)?

Ja, altijd	→ naar 16
Soms wel, soms niet	→ naar 16
Nooit	→ naar 16

16) Bent u weleens gebeld omdat (naam deelnemende persoon) niet opnam omdat er iets mis was?

Ja	→ naar 17
Nee	→ naar 17

17) Bent u weleens gebeld terwijl (naam deelnemende persoon) gewoon thuis was maar geen kans kreeg om op te nemen?

Ja	→ naar 18
Nee	→ naar 18

18) Bent u weleens gebeld omdat (naam deelnemende persoon) vergeten was het systeem uit te zetten?

Ja	→ naar 19
Nee	→ naar 19

19) Was u al met al tevreden over het telefonisch alarmsysteem?

Zeer tevreden	→ naar 20
Tevreden	→ naar 20
Noch tevreden, noch ontevreden	→ naar 20
Ontevreden	→ naar 20
Zeer ontevreden	→ naar 20

20) Zou u zelf op een dergelijk systeem aangesloten willen zijn?

Ja	→ naar 21
Ja, als ik ouder ben	→ naar 21
Nee	→ naar 21
Weet niet	→ naar 21

21) Heeft u nog bepaalde opmerkingen of suggesties?

Nee	→ afsluiten, einde
Ja	→ naar 22

22) Opmerkingen:

Mag ik u hartelijk danken voor uw medewerking.

BIJLAGE 8

WEIGERAARS: OVERZICHT REDENEN

Weigeraars

Door weigeraars op antwoordformulieren aangegeven redenen

Redenen	n	(%)
Vaak/langdurig afwezig tijdens proef	145	(35)
Geen reden/geen behoefte	85	(20)
Voldoende sociale controle	35	(8)
Te grote verplichting	29	(7)
Buiten de doelgroep vallend (b.v. verhuisd, te jong, verzorgingshuis)	27	(6)
Reeds vorm van alarmering aanwezig	26	(6)
Vastgestelde tijden onprettig	18	(4)
Systeem onprettig	13	(3)
Te belastend voor contactpersonen	11	(3)
Gezondheidsredenen (b.v. slecht ter been, slechthorend)	11	(3)
Kan geen contactpersoon opgeven	8	(2)
Diverse	8	(2)
Geen telefoon	4	(1)
Totaal	420	(100)

Weigeraars naar het al dan niet hebben van alarmeringsmogelijkheden

	n	(%)
telefooncirkel	23	(5)
andere vorm van alarmering	11	(3)
niet aangegeven	16	(4)
geen alarmeringsmogelijkheden	370	(88)
totaal	420	(100)

BIJLAGE 9

BEREIK EN AFHANDELING: OVERZICHT PER WEEK

Bereik en afhandeling: overzicht per week

	week 1	week 2	week 3	week 4	week 5	week 6	week 7	week 8	week 9	week 10	week 11	week 12
n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
A direct	758 (78)	813 (82)	857 (88)	777 (86)	718 (84)	726 (86)	748 (89)	673 (88)	655 (88)	703 (90)	654 (88)	674 (88)
A via A-2	54 (6)	42 (4)	23 (2)	26 (3)	40 (5)	27 (3)	10 (1)	19 (2)	21 (3)	19 (2)	24 (3)	24 (3)
C1 direct	50 (5)	56 (6)	41 (4)	50 (6)	49 (6)	57 (7)	35 (4)	32 (4)	31 (4)	30 (4)	33 (4)	37 (5)
C1 via A-2	21 (2)	19 (2)	18 (2)	12 (1)	18 (2)	10 (1)	16 (2)	10 (1)	12 (1)	6 (1)	14 (2)	19 (2)
C2 direct	12 (1)	11 (1)	7 (1)	5 (1)	6 (1)	5 (1)	2 (0)	6 (1)	4 (1)	2 (0)	3 (0)	1 (0)
C2 via A-2	7 (1)	6 (1)	7 (1)	8 (1)	2 (0)	3 (0)	3 (0)	3 (0)	3 (0)	1 (0)	0 (0)	2 (0)
niet bereikt	65 (7)	39 (4)	22 (2)	28 (3)	25 (3)	19 (2)	24 (3)	20 (3)	21 (2)	20 (3)	13 (2)	12 (2)
te bereiken	987 (100)	986 (99)	975 (100)	906 (101)	858 (101)	847 (100)	838 (99)	763 (99)	747 (99)	781 (100)	741 (98)	769 (100)
geblokkeerd	ca. 200	ca. 250	ca. 300	ca. 360	ca. 400	ca. 400	ca. 400	ca. 500	ca. 450	ca. 450	ca. 450	ca. 450
geestopt	8	5	6	4	0	1	2	0	0	1	0	0

Week 1: 7-13 juli (door hardware-storing op 12 juli na 13.00 uur en 13 juli de hele dag niet gedraaid)
Week 2: 14-20 juli (door hardware-storing een deel van 14 juli niet gedraaid)
Week 3: 21-27 juli
Week 4: 28 juli-3 augustus
Week 5: 4-10 augustus
Week 6: 11-17 augustus
Week 7: 18-24 augustus
Week 8: 25-31 augustus
Week 9: 1-7 september
Week 10: 8-14 september
Week 11: 15-28 september
Week 12: 22-28 september

BIJLAGE 10

UITVALLERS: OVERZICHT REDENEN

Uitgevallen deelnemers

redenen van uitval

Redenen	n	(%)
Vaak afwezig	3	(7)
Geen reden	9*	(21)
Keuzemogelijkheden tijden te beperkt	5*	(12)
Tijdelijk afwezig gedurende proef	3	(7)
Systeem onprettig (te omslachtig, te veel 'gedoe', gaat te vaak mis i.v.m. vergeten te blokkeren)	14	(33)
Opname zieken-/verpleeghuis	2	(5)
Geen contactpersoon beschikbaar	3	(7)
Slechthorend	2	(5)
Overleden	1	(2)
Totaal	42	(100)

* Uitgevallen in de week voorafgaande aan de proef, na ontvangst van de nadere informatie. Van één uitvaller is de reden van uitval niet bekend.

BIJLAGE 11A

TELEFONISCHE ENQUÊTE DEELNEMERS: RESULTATEN

Telefonische enquête deelnemers: resultaten

5)	U bent de afgelopen drie maanden dagelijks gebeld door onze computer. Kreeg u steeds voldoende tijd om de telefoon op te nemen?		
		n	(%)
	Ja	121	(85)
	Nee	21	(15)
		-----	-----
		142	(100)
6)	Vond u de tekst die u te horen kreeg goed?	n	(%)
	Ja	120	(84)
	Nee	23	(16)
		-----	-----
		143	(100)
7)	Wat was er volgens u niet goed aan de tekst?	n	(%)
	Te snel	1	(4)
	Te langzaam	1	(4)
	Niet beleefd	15	(65)
	Onverstaanbaar	-	(-)
	Anders	6	(26)
		-----	-----
		23	(99)
8)	Werd u met de juiste naam aangesproken?	n	(%)
	Ja	132	(92)
	Nee	11	(8)
		-----	-----
		143	(100)
9)	De computer stelde u vragen die u met 'ja' of 'nee' moest beantwoorden. Werden uw antwoorden goed verstaan?	n	(%)
	Ja, altijd	107	(75)
	Nee, in het begin niet	3	(2)
	Soms wel, soms niet	32	(22)
	Nooit	1	(1)
		-----	-----
		143	(100)
10)	Bent u weleens doorgeschakeld naar de servicelijn?	n	(%)
	Nee, nooit	112	(79)
	Soms	30	(21)
	Vaak	-	(-)
	Altijd	-	(-)
		-----	-----
		142	(100)

11) Als u de servicelijn kreeg, werd u dan netjes en beleefd te woord gestaan?

	n	(%)
Ja, altijd	30	(100)
Soms wel, soms niet	-	(-)
Nee	-	(-)
	-----	-----
	30	(100)

12) Heeft u zelf weleens de servicelijn gebeld?

	n	(%)
Nee, nooit	70	(49)
Ja	72	(51)
	-----	-----
	142	(100)

13) Heeft u de servicelijn weleens gebeld om het systeem te laten blokkeren?

	n	(%)
Ja	63	(88)
Nee	9	(12)
	-----	-----
	72	(100)

14) Heeft u de servicelijn weleens gebeld om een wijziging door te geven?

	n	(%)
Ja	13	(18)
Nee	59	(82)
	-----	-----
	72	(100)

15) Heeft u de servicelijn weleens gebeld om te klagen over het systeem?

	n	(%)
Ja	19	(26)
Nee	53	(74)
	-----	-----
	72	(100)

16) Als u de servicelijn kreeg, werd u dan netjes en beleefd te woord gestaan?

	n	(%)
Ja, altijd	67	(93)
Soms wel, soms niet	3	(4)
Nee	2	(3)
	-----	-----
	72	(100)

- 17) Als u zelf de servicelijn belde om het systeem voor u uit of aan te zetten, om wijzigingen door te geven of met klachten, werd dat dan goed afgehandeld?

	n	(%)
Ja, altijd	57	(79)
Soms wel, soms niet	9	(13)
Nee	6	(8)
	-----	-----
	72	(100)

- 18) U heeft contactpersonen opgegeven die gebeld moesten worden als u niet opnam. Is dat weleens gebeurd?

	n	(%)
Nee, nooit	72	(51)
Soms	61	(43)
Vaak	8	(6)
Altijd	1	(1)
	-----	-----
	142	(101)

- 19) Zijn die contactpersonen weleens gebeld omdat u niet opnam omdat er iets mis was?

	n	(%)
Ja	23	(33)
Nee	47	(67)
	-----	-----
	70	(100)

- 20) Zijn die contactpersonen weleens gebeld omdat u niet thuis was en vergeten was het systeem te blokkeren?

	n	(%)
Ja	31	(44)
Nee	39	(56)
	-----	-----
	70	(100)

- 21) Zijn die contactpersonen weleens gebeld terwijl u gewoon thuis was?

	n	(%)
Ja	33	(47)
Nee	37	(53)
	-----	-----
	70	(100)

22) Zijn die contactpersonen weleens gebeld terwijl u het systeem geblokkeerd had?

	n	(%)
Ja	13	(19)
Nee	56	(81)
	-----	-----
	69	(100)

23) Als uw contactpersoon werd gebeld, heeft die dan gecontroleerd of alles goed met u was?

	n	(%)
Ja, altijd	68	(97)
Soms wel, soms niet	1	(1)
Nee, nooit	1	(1)
	-----	-----
	70	(99)

24) U werd nu dagelijks één keer gebeld door het alarmsysteem. Vond u dat goed of zou er vaker of minder vaak moeten worden gebeld?

	n	(%)
Goed	114	(81)
Vaker: meer keren per dag	10	(7)
Minder vaak: hoe vaak	17	(12)
	-----	-----
	141	(100)

24a) Minder vaak: hoe vaak?

	n	(%)
1 keer per week	4	(-)
2 keer per week	2	(-)
3 keer per week	4	(-)
4 keer per week	4	(-)
7 keer per week	3	(-)
	-----	-----
	17	(-)

25) U had de mogelijkheid om zelf het telefonisch alarmsysteem uit te schakelen en weer aan te zetten. Heeft u dat weleens gedaan?

	n	(%)
Ja	63	(45)
Nee	77	(55)
	-----	-----
	140	(100)

26)	Als u het systeem heeft uitgeschakeld, heeft u dat dan:	n	(%)
	zelf gedaan	34	(54)
	via de servicelijn laten doen	16	(25)
	Beide is voorgekomen	13	(21)
		-----	-----
		63	(100)
27)	Als u het systeem zelf uitschakelde, vond u dat dan moeilijk?	n	(%)
	Nee	41	(87)
	In het begin wel	6	(13)
	Ja	-	(-)
		-----	-----
		47	(100)
28)	Als u het systeem via de servicelijn liet uitschakelen was dat dan:	n	(%)
	omdat het u zelf niet lukte	11	(69)
	omdat u een draaitoestel hebt	5	(31)
		-----	-----
		16	(100)
29)	Hoe vaak heeft u het systeem geblokkeerd of laten blokkeren?	n	(%)
	Eén keer	10	(16)
	Een paar keer	43	(68)
	Vaak	10	(16)
		-----	-----
		63	(100)
30)	Als u het alarm uitschakelde of uit liet schakelen, was dat dan:	n	(%)
	Voor een dag	15	(24)
	Voor enkele dagen	16	(25)
	Voor een week of langer	7	(11)
	Wisselend	21	(33)
	Voor de rest van de proefperiode	4	(6)
		-----	-----
		63	(99)
31)	Als u het systeem zelf uitschakelde, bent u dan weleens vergeten om het weer aan te zetten?	n	(%)
	Ja	20	(32)
	Nee	43	(68)
		-----	-----
		63	(100)

32)	Was u al met al tevreden over het telefonisch alarmsysteem?	n	(%)
	Zeer tevreden	17	(12)
	Tevreden	83	(59)
	Noch tevreden, noch ontevreden	24	(17)
	Ontevreden	11	(8)
	Zeer ontevreden	6	(4)
		-----	-----
		141	(100)
33)	Tijdens de proef in de afgelopen maanden hoefde u niets te betalen. Zou u zich op zo'n systeem willen abonneren als u ervoor moest betalen?	n	(%)
	Ja	30	(21)
	Nee	73	(52)
	Misschien	38	(27)
		-----	-----
		141	(100)
34)	Hoeveel zou een abonnement dan volgens u mogen kosten?	n	(%)
	Minder dan fl. 10,- per maand	39	(57)
	Tussen de fl. 10,- en 20,- per maand	28	(41)
	Meer dan fl. 20,- per maand	1	(1)
		-----	-----
		68	(99)
35)	Heeft u ook nog andere vormen van persoonlijk alarm?	n	(%)
	Nee	128	(91)
	Ja, draagbaar apparaatje	8	(6)
	Ja, telefooncirkel	5	(4)
		-----	-----
		141	101
36)	Als u het telefonisch alarmsysteem vergelijkt met het andere alarmsysteem dat u heeft, wat vindt u dan beter of prettiger?	n	(%)
	Telefonisch alarmsysteem	1	(-)
	Beide even goed/prettig	3	(-)
	Andere alarmsysteem	9	(-)
		-----	-----
		13	(-)

37)	Heeft u nog bepaalde opmerkingen of suggesties?	n	(%)
	Nee	69	(48)
	Ja	75	(52)
		-----	-----
		144	(100)
38)	Opmerkingen: zie bijlage 12a.		

BIJLAGE 11B

TELEFONISCHE ENQUÊTE EERSTE CONTACTPERSONEN: RESULTATEN

Telefonische enquête eerste contactpersonen: resultaten

5)	Wat is uw relatie tot (deelnemende persoon)?	n	(%)
	Familie	57	(43)
	Vrienden/kennis	21	(16)
	Buren	56	(42)
		-----	-----
		134	(101)
6)	Wist u dat (deelnemende persoon) u als contactpersoon had opgegeven?	n	(%)
	Ja	123	(92)
	Nee	11	(8)
	Onduidelijk/vaag	-	(-)
		-----	-----
		134	(100)
7)	Was u door (deelnemende persoon) geïnformeerd over de werking van het systeem?	n	(%)
	Ja	114	(93)
	Nee	3	(2)
	Nauwelijks	6	(4)
		-----	-----
		123	(99)
8)	Bent u weleens door het telefonisch alarmsysteem gebeld omdat we (deelnemende persoon) niet konden bereiken?	n	(%)
	Nee, nooit	51	(38)
	Ja, een paar keer	80	(60)
	Ja, vaak	2	(1)
		-----	-----
		133	(99)
9)	Vond u de tekst die u te horen kreeg goed?	n	(%)
	Ja	74	(90)
	Nee	8	(10)
		-----	-----
		82	(100)

10)	Wat was er volgens u niet goed aan de tekst?		
		n	(%)
	Te snel	-	(-)
	Te langzaam	-	(-)
	Niet beleefd	1	(-)
	Onverstaanbaar	-	(-)
	Anders	7	(-)
		-----	-----
		8	(-)
11)	Werd u met de juiste naam aangesproken?		
		n	(%)
	Ja	75	(91)
	Nee	7	(9)
		-----	-----
		82	(100)
12)	De computer stelde u vragen die u met 'ja' of 'nee' moest beantwoorden. Werden uw antwoorden goed verstaan?		
		n	(%)
	Ja, altijd	66	(80)
	Nee, in het begin niet	3	(4)
	Soms wel, soms niet	10	(12)
	Nooit	3	(4)
		-----	-----
		82	(100)
13)	Bent u weleens doorgeschakeld naar de servicelijn?		
		n	(%)
	Nee, nooit	71	(87)
	Soms	10	(12)
	Vaak	1	(1)
	Altijd	-	(-)
		-----	-----
		82	(100)
14)	Als u de servicelijn kreeg werd u dan netjes en beleefd te woord gestaan?		
		n	(%)
	Ja, altijd	11	(-)
	Soms wel, soms niet	-	(-)
	Nee	-	(-)
		-----	-----
		11	(-)

15)	De keren dat u gebeld bent, heeft u toen nagegaan of alles in orde was met (naam deelnemende persoon)?		
		n	(%)
	Ja, altijd	77	(95)
	Soms wel, soms niet	1	(1)
	Nooit	3	(5)
		-----	-----
		81	(100)
16)	Bent u weleens gebeld omdat (naam deelnemende persoon) niet opnam omdat er iets mis was?		
		n	(%)
	Ja	5	(6)
	Nee	77	(94)
		-----	-----
		82	(100)
17)	Bent u weleens gebeld terwijl (naam deelnemende persoon) gewoon thuis was maar geen kans kreeg om op te nemen?		
		n	(%)
	Ja	34	(41)
	Nee	48	(59)
		-----	-----
		82	(100)
18)	Bent u weleens gebeld omdat (naam deelnemende persoon) vergeten was het systeem uit te zetten?		
		n	(%)
	Ja	44	(54)
	Nee	38	(46)
		-----	-----
		82	(100)
19)	Was u al met al tevreden over het telefonisch alarmsysteem?		
		n	(%)
	Zeer tevreden	12	(9)
	Tevreden	60	(45)
	Noch tevreden, noch ontevreden	43	(32)
	Ontevreden	14	(10)
	Zeer ontevreden	5	(4)
		-----	-----
		134	(100)

20)	Zou u zelf op een dergelijk systeem aangesloten willen zijn?	n	(%)
	Ja	8	(6)
	Ja, als ik ouder ben	55	(41)
	Nee	51	(38)
	Weet niet	20	(15)
		-----	-----
		134	(100)
21)	Heeft u nog bepaalde opmerkingen of suggesties?	n	(%)
	Nee	97	(72)
	Ja	37	(28)
		-----	-----
		134	(100)
22)	Opmerkingen: zie bijlage 12b.		

BIJLAGE 12A

OPMERKINGEN DEELNEMERS

Opmerkingen deelnemers

- onpersoonlijk/niet gezellig	23
- je moet ervoor thuisblijven	6
- wil meer keren per dag gebeld worden	5
- je moet kunnen melden dat je ziek bent	4
- je krijgt onvoldoende tijd om op te nemen	3
- uitstekend	3
- er kan iets gebeuren nadat je gebeld bent	3
- je kunt geen antwoord geven	2
- liever andere beltijden	2
- geruststellend voor familie	2
- vreselijk/vervelend	2
- tekst "blij dat het goed met u gaat" is fout	2
- computerstem niet prettig	1
- blokkering moet via lokale lijn kunnen	1
- contactpersoon onnodig gebeld	1
- geschikt voor oudere mensen	1
- werd niet meer gebeld	1
- er ging vaak wat fout	1
- er werd niet op de voorkeurtijd gebeld	1
- beter bereikbaar met alarmapparaat	1
- moest door omstandigheden stoppen	1
- systeem zei 's avonds "goedemiddag"	1
- TNO is goed maar systeem is onpersoonlijk	1
- moet wel goedkoop zijn	1
- bloemenbon was attent	1
- telefoonkosten bij bellen servicelijn te duur	1
- niet nodig	1
- niet de goede oplossing	1
- controle niet optimaal	1
- nuttig	1

BIJLAGE 12B

OPMERKINGEN CONTACTPERSONEN

Opmerkingen contactpersonen

- onpersoonlijk	13
- je krijgt onvoldoende tijd om op te nemen	4
- er moet meer keren per dag gebeld worden	2
- uitstekend	2
- voor ouderen te moeilijk	2
- liever andere beltijden	2
- na 'niet opnemen' nog een keer bellen	1
- contact met computer gaat te snel	1
- onzin	1
- werkt niet volledig	1
- je moet ervoor thuisblijven	1
- was niet door deelnemer geïnformeerd	1
- schok i.v.m. zoon in buitenland	1
- iemand moet wel volledig meewerken	1
- probleem bij antwoordapparaat	1
- niet computergestuurd	1
- wist niet dat ze contactpersoon was	1
- je kunt niets zeggen	1

Reprografie:
Projectnummer:

TNO-PG
3640260