

# Focus Group 14/02/2019

## Klup app gebruikers

---

### Deelnemers

(JP) Jan-Peter, 56 jaar, 2 kinderen, kort geleden gescheiden, zelfstandig ondernemer licht en geluid

(M1) Martin, 63 jaar, 2 kinderen, weduwnaar, 40 jaar bij KPN gewerkt als monteur, net 2 weken Klup lid.

(W) Willie, 67 jaar, 3 kinderen, werkt nog 2 ochtenden in de week

(M2) Marion, 58 jaar, half jaar Klup lid, doet vrijwilligerswerk

### Onderwerpen

#### Waarom en hoe ben je bij Klup gekomen?

**M1:** Niet in de vergetelheid raken, onder de mensen blijven, wat doen met mensen van je eigen leeftijd, gewoon leuk

**W:** Kreeg het van een nichtje te horen, account aangemaakt, toen een tijd niks mee gedaan (driekwart jaar). Je moet maar net in de buurt zijn en net kunnen, en het moet maar net zijn wat je leuk vindt. Ik ben daar selectief in. Ik ben zelf heel actief, dus het hoeft van mij niet altijd met mensen van Klup te zijn. Mijn vrienden zijn allemaal in de 40 en ik ben zelf 67. Hun werken nog en ik ben al met pensioen. Daarom is het soms lastig om met hun af te spreken. Bij Klup kan ik dingen doen met leeftijdsgenoten die ook tijd hebben.

**JP:** Was al lid van Facebook pagina "Gezellig samen", de beheerder van die pagina gebruikte Klup om haar middagen te promoten. Toen Klup geïnstalleerd, vond het meteen leuk, met name dat de focus ligt op gewoon leuke dingen doen en mensen ontmoeten en niet op dating.

**JP:** Eerste activiteit, drankje doen in een kroeg. Uitnodiging gekregen van iemand anders. Was in de veronderstelling dat ik 1-op-1 was uitgenodigd. Pas bij de activiteit kwam ik erachter dat er meer kluppers waren die zich hadden aangemeld.

**M2:** Ik had de app gezien en dat leek me wel leuk. Ik was nieuwsgierig.

Hoe kun je nieuwe klippers laten integreren in de community?

## Nieuwe klippers

**JP:** Bij de nieuwjaarsborrel in Alphen aan de Rijn, Jaap (community manager Klup) heeft daar een lans gebroken voor de nieuwe klippers, om die mee te laten integreren in de bestaande klippers. Dat is iets wat je bij grotere bijeenkomsten merkt, er zijn groepen klippers die elkaar al langer kennen en voor nieuwe klippers is het moeilijk om daar tussen te komen. Als je als nieuwe klipper bij een groepje gaat staan dan geven ze je het gevoel "wij kennen jou niet".

**M1:** Dat zie ik ook gebeuren in de app. Er zitten allemaal mensen op die elkaar al kennen.

Bij de reacties bij activiteiten hebben ze hele gesprekken met elkaar. → checken hoe vaak dit gebeurt

**W:** Ja dat vind ik afschuwelijk! Ik vind, je meld je aan of je meld je af, en niet die hele gesprekken in de app.

**M1:** Je kunt je daar wel tussenin gooien maar hun hebben al een hele band met elkaar opgebouwd. Voor een beginnend klipper is dat moeilijk denk ik. Ik zie het zelf niet als een belemmering, ik smak mezelf overal wel in.

**M2:** Ik vind dat ook lastig inderdaad. Dat zorgt bij mij wel voor een drempel, ik durf me daar niet zomaar tussen te mengen.

**M1:** Als er een activiteit wordt aangemaakt, dan zit er vaak een maximaal aantal deelnemers aan. Dan zit de activiteit zo vol omdat mensen die elkaar al kennen zich achter elkaar aanmelden.

→ Hoe kun je er voor zorgen dat de groepen meer divers zijn?

**W:** Het vervelendste vind ik dat het zulke onzinnige gesprekken zijn. "Ja Henk waarom kun je dan niet?" "Mijn kleinkinderen komen op bezoek" "Ik moet de hond uitlaten". Dat soort dingen.

## Meldingen in de app → optie om meldingen aan/uit te zetten

**JP:** Als je je niet hebt aangemeld maar wel een reactie hebt achtergelaten bij een activiteit, dan blijf je maar meldingen krijgen. Dat is vervelend. Zolang ik mij niet aanmeld voor een activiteit hoef ik hiervoor niet op de hoogte gehouden te worden van al die reacties.

**JP:** Ik heb ook gezien dat ze in een activiteit die al geweest was, gingen doorpraten over een volgende activiteit. Ik heb gezegd dat ze dat niet moeten doen, dat ze dan een nieuwe activiteit aan moeten maken en daar verder gaan praten. Anders wordt je helemaal doodgegooid met berichten, dan staat dat ding (telefoon) de hele dag te pingelen.



## Activiteiten organiseren

**W:** Ik ben een deelnemer. Ik heb geen behoefte om iets te organiseren. Dan krijg ik ook al dat gebeuren (reacties op activiteit) binnen en daar heb ik geen zin in.

**JP:** Ik heb twee activiteiten gedeeld waar ik mede-organisator van ben. Omdat ik mede-organisator ben heb ik statafels bij de ingang kunnen regelen met het Klup logo erop zodat dat het meetingpoint is.

**JP:** In Houten heb je veel van Single events, die maken gebruik van Klup om hun activiteiten te promoten. Dit vind ik minder want zij zijn een commerciële organisatie en ze vragen 15 euro entree.

**M1:** Ik vind dat Klup dat moet tegengaan.

**W:** Zo heb ik ook al bij Klup aangegeven dat er een vrouw is die schilderijen maakt en 20 euro vraagt. Is Klup niet meer iets om met zijn allen wat te doen?

**M1:** Maar als je met een groep bij een restaurant eet moet je ook zelf betalen. Als dit een workshop is dan is dat niet anders.

**W:** Heel veel mensen verzinnen iets, en dan blijken ze de enige te zijn die die activiteit willen, en dan wordt het weer geannuleerd. Je moet een activiteit bedenken waarvan je denkt, dat willen andere mensen ook doen.

- checken  
of dit echt  
zo vaak  
gebeurt  
(en is dit  
een probleem  
?)

**M2:** Ik wil eerst graag mensen beter leren kennen voordat ik een activiteit aanmaak zodat ik ze kan enthousiasmeren. Dan heb je eerder kans dat mensen komen. Ik zit er wel af en toe aan te denken om een activiteit te organiseren.

## Kluppers herkennen bij een activiteit

**JP:** Hoe herken je een klupper bij een evenement waar veel mensen aanwezig zijn?

- onderzoeken

**W:** Bijvoorbeeld met een badge.

**JP:** Niet iedereen wil met een badge lopen. Ik dacht zelf aan een kleine pushpin met een blauw bolletje. Dit kun je gewoon ter decoratie dragen. Later kun je dit weer af doen als je wilt, het gaat om de herkenning en dat de groep wordt gevormd.

**M1:** Misschien is het handig om dat in de app op te nemen. Dat er een bepaald protocol is.

**JP:** Ik heb het promotiepakket besteld en daar zit een grote badge in. Ik ga daar niet mee rondlopen. Alleen als ik organisator ben zou ik dat willen doen, zodat ik het aanspreekpunt ben. Dan heb je een functie.

Wat heeft Klup je gebracht?

**W:** Het is gewoon gezellig als je gaat, maar wat het me gebracht heeft verder, geen idee.

**M1:** Heb je misschien leuke contacten er aan over gehouden?

**W:** Nee. Het was tijdens de activiteit op de boot heel gezellig maar verder niet. Daarbij kenden die vrouwen elkaar al. Het contact bleef verder oppervlakkig. Ik ben ook wel eens gaan dansen in Noord, maar dan zie je ook zo'n hecht groepje kluppers die elkaar heel veel te vertellen heeft.

**W:** Ik ken een klupper, die heeft geen goed contact met haar dochter en verder ook niet veel contact met andere mensen, die leeft helemaal op door Klup. Zij gaat naar heel veel activiteiten. Ze is echt een ander mens geworden door Klup.

Tijd tussen aanmelding Klup en eerste activiteit

→ push meldingen gebruiken  
zodat de app niet vergeten wordt

**W:** Driekwart jaar. Ik heb er gewoon niet meer op gelet na mijn aanmelding. Voor mij moet het echt in Amsterdam zijn, of als het iets met dansen is dan mag het wat verder zijn. Verder heb ik niet zo'n behoefte. Ik heb ook gewoon een eigen leven. Als ik denk, ik heb een weekje niks ik ga eens kijken in de Klup app dan zie ik daar Haarlem staan, daar Groningen, Drenthe, dan ga ik wel wat anders doen. Ik ga niet stad en land afreizen om mensen te ontmoeten.

→ aanbod beter afstemmen op gebruiker

**JP:** Ik ga zaterdag van Utrecht naar Capelle aan de IJssel. Het concept spreekt me aan, een DJ en een band. En gewoon andere mensen leren kennen.

**JP:** Bij mij zat er ongeveer een maand tussen. Ik ben begonnen met het bekijken van klupper profielen en vriendschapsverzoeken sturen naar kluppers in mijn eigen regio. Er zijn veel kluppers rond Utrecht alleen heel weinig activiteiten. Dat hoop ik om te zetten.

→ hoe kun je kluppers activeren om activiteiten aan te maken?

**W:** Bij mij kwamen twee dames met een vriendschapsverzoek, dan denk ik leuk, maar daarna heb ik nooit meer wat gehoord. Wat moet ik daarmee.

**JP:** Dat is een manko in de app, als je gaat zoeken op afstand naar kluppers dan zie je wel de afstand staan maar niet de woonplaats.

→ moet aangepast worden

**JP:** Ik wil niet naar activiteiten waar alleen maar kluppers naar toe gaan die een stuk ouder zijn dan ik ben. Ik heb het idee dat ik makkelijker en leuker contact heb met mensen van mijn eigen leeftijd (56).

**M1:** Dat maakt mij geen reet uit hoor. Ik let nooit op de leeftijd van de kluppers die ergens naar toe gaan.

**W:** Ik let daar ook niet op.



**M1:** Ik ben net twee weken lid en dit is mijn eerste activiteit. Ik heb ook nog wat vragen over de app en dit was dichtbij. Daarbij ben ik huismeester geweest van dit gebouw.

Wat heb je nodig vanuit Klup om actiever te worden? → tutorial/meer info tijdens onboarding

**M1:** Ik denk dat het makkelijk is dat als je je aanmeldt, dat je in de app kunt zien hoe het werkt. Dat je zelf activiteiten aan kunt maken bijvoorbeeld. Ik ben er nu achter gekomen dat veel van de activiteiten door de klippers zelf wordt georganiseerd. Maar dat heb ik nooit ergens terug kunnen vinden. Ik dacht van te voren dat het allemaal activiteiten waren die door Klup georganiseerd werden.

En het is een probleem dat veel activiteiten snel vol zitten. Dan zie je een leuke activiteit, wil je je aanmelden, zit het al vol.

→ melding ontvangen als er een plekje vrij is

**W:** Dan moet je een uur later weer kijken en dan is er misschien weer een plekje vrij.

**M1:** Dat ga ik niet doen, daar heb ik geen zin in.

**JP:** Je kunt ook een berichtje achterlaten met de mededeling, mocht er iemand niet kunnen wil ik graag mee. Als degene die zich dan afmeldt daar weer op reageert dan weet jij dat er een plekje vrij is.

**Maudi:** (aan Martin). We hebben op kluppen.nl video's staan waarin stap voor stap wordt uitgelegd hoe je bijvoorbeeld een vriendschapsverzoek stuurt. Want verbeter me als ik het verkeerd heb, maar ik begrijp dat de app soms een beetje te moeilijk voor je is?

**M1:** Nee niet te moeilijk, het is soms gewoon een beetje onduidelijk.

## Devices & app gebruik

**JP & M1:** Als ik thuis zit zou ik Klup wel op de laptop willen gebruiken, in plaats van op mijn mobiel met dat kleine schermje en dat kleine toetsenbord. Op een laptop kan ik het allemaal beter lezen.

**W & M2:** Ik vind de telefoon makkelijk.

**W:** (op de vraag, gebruik je je smartphone veel, gebruik je andere apps) Nou zie jij dat de gemiddelde Nederlander niet doet? Dat is niet leeftijdsgebonden. Maar ik ken ook mensen die niks met een smartphone hebben, mensen van 40 en mensen van 80. Om dit gebouw te vinden heb ik ook met mijn telefoon rondgelopen om de weg te kunnen vinden. Het is gewoon handig. (op de vraag, wat voor apps gebruik je nog meer) Wat niet?

**M1:** Pinterest, Instagram, Facebook, Buienradar, Marktplaats → 50-plussers gebruiken dezelfde apps als jongeren