# H2 Markt en Doelgroep onderzoek

## Doelgroep

Als doelgroep hebben we gekozen voor ouderen, dit zien wij als mensen van boven de 65. In deze doelgroep zijn er twee dominante groepen, de groep 65-75 en de 75+ groep.

### Relevante cijfers

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 65 tot 75 jaar | Ouder dan 75 jaar |
| Socialmediagebruik 2014 | 39,8% | 13,0% |
| Socialmediagebruik 2019 | 76% | 39,8% |
| Internetbellen 2014 | 19% | 6% |
| Internetbellen 2019 | 41% | 18% |
| WhatsApp (of verglijkbaar) 2014 | 25,2% | 6,5% |
| WhatsApp (of verglijkbaar) 2019 | 70% | 34,4% |

**Type 1 2 3 4**

**Jaar**

**Totaal personen 2014 61,2 75,9 57,1 74,1**

**Totaal personen 2019 54,3 83,3 71,0 92,1**

**Leeftijd: 65 tot 75 jaar 2014 54,2 58,4 39,1 36,0**

**Leeftijd: 65 tot 75 jaar 2019 58,7 65,5 68,6 85,7**

**Leeftijd: 75 jaar + 2014 26,7 26,4 16,6 11,6**

**Leeftijd: 75 jaar + 2019 39,4 48,6 43,5 51,9**

**1** Personal Computer (PC) of desktop   
**2**  Laptop of netbook   
**3** Tablet

**4** Mobiele telefoon of smartphone

Bron: CBS.

### Analyse

75+ gebruikt minder het internet, en als het gebruiken in verhouding meer via PC, laptop en tablet dan 65-75 groep die de afgelopen 5 jaar meer telefoon zijn gaan gebruiken.   
Gebruik van PC neemt gemiddeld af, maar bij ouderen toe, dus focus op desktop is belangrijk bij ouderen.

In 2017 telde Nederland 3.159.000 inwoners van 65 jaar en ouder (CBS Centraal Bureau voor de Statistiek , 2018). Van deze ouderen had in 2016 49.6% één of meer langdurige aandoeningen (zoals diabetes, hart- en vaatziekten of artrose) en gaf 50.4% van de ouderen aan dat zij zich beperkt voelen door hun gezondheid (CBS, 2018). Ouderen blijven tegenwoordig langer thuis wonen, wat voor onze dienst positief is. Het is belangrijk om in onze dienst echter niet over ouderen als enkel zwakke doelgroep te praten, maar ook met ze te praten wat ze willen en ze bij het proces betrekken.

Als je deze cijfers analyseert dan zie je een aantal belangrijke dingen om mee te nemen om onze doelgroep te bereiken. Ten eerste, er is een groot verschil tussen 65-75 jaar en 75 plussers. Boven de 75 neemt het internetgebruik snel af. Ten tweede zijn er ruim 1,5 miljoen ouderen in Nederland die zich in 2018 al beperkt voelden door hun gezondheid, dat zal nu tijdens de Corona zeker niet minder zijn.

“In een onderzoek van het RIVM Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu  (2016) naar wensen en behoeften van ouderen, gaven ouderen aan dat mobiliteit, sociale contacten, goede cognitieve gezondheid, zingeving, waardigheid en zelf regie houden van groot belang voor hen zijn om gezond en vitaal ouder te worden. Concrete ondersteuningsbehoeften van ouderen liggen allereerst op het gebied van praktische ondersteuning zoals hulp bij het huishouden, onderhoud van het huis, tuinonderhoud en/of hulp bij het doen van de administratie. Daarnaast is het belangrijk dat de nabijheid en bereikbaarheid van voorzieningen (bijv. openbaar vervoer, huisarts, winkels, apotheek) belangrijk te vinden zijn of mogelijkheden bieden om actief te blijven. Ten derde wordt de geschiktheid van de woning belangrijk gevonden.”



### Omschrijving Doelgroep

*Leeftijd: 65 plussers  
Geslacht: alle  
Werk status: Gepensioneerd  
Gezinsstatus: Alleenstaand/twee persoons huishouden  
Financiële status: Financieel onafhankelijk  
Technologisch begaafd: Nee  
Gezondheids kenmerken: Risicogroep, niet top fit.  
Aanvulling: Ouderen in sociaal isolement, weinig bekenden om zich heen, zelf niet meer in staat alles zelf te doen.*



## Markt onderzoek

We willen online dienstverlening gaan bieden voor ouderen. Wat zijn daarbij onze concurrenten? En hoe gaan we deze markt betreden?

### Concurrenten

Facebook marketplace, een plek waar je producten(en diensten) kunt aanbieden en zoeken op locatie, categorie en prijs. Je kunt gemakkelijk contact opnemen met de verkoper. Onderdeel van facebook waardoor groot, maar verplicht om facebook te hebben, geen losse dienst van facebook zit in de site zelf. Gratis dienst voor kopers en verkopers. Wordt niet gescreend, iedereen dus ook oplichters kunnen iets aanbieden.

Marktplaats, grootste online aanbieder in Nederland om spullen te kopen/verkopen. Grote naamsbekendheid, maar niet ontworpen voor diensten al kan het wel. Gratis dienst voor kopers en verkopers. Verkopers kunnen wel advertenties betaald promoten. Wordt niet gescreend, iedereen dus ook oplichters kunnen iets aanbieden.

Peerby, plek om spullen aan te bieden voor uitlening of verhuur. Zo kun je goedkoop een product huren of lenen. Je kunt producten aanbieden en oproepen plaatsen. Echter niet voor diensten of verkoop. Echter kost het geld(commissie, lidmaatschap).

### Markt betreden

Ouderen contacteren door ouderenbonden en verenigingen te raadplegen.

Geachte heer/mevrouw,

Wij zijn 3 studenten van de Minor Smart Industry aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Voor deze minor zijn wij bezig met het ontwikkelen van een site die ouderen kan helpen in deze zware tijden en hopelijk daarna. Deze site moet ouderen ontlasten en helpen met het vinden van mensen die diensten voor hun willen doen.

Op onze site, genaamd De Helpende Hand, worden diensten aangeboden voor ouderen zowel betaald als onbetaald. Zoals hoveniers, glazenwassers en schoonmakers, maar ook boodschappendiensten, uitlenen van puzzels of andere spellen door buren en studenten die gratis ouderen willen helpen. Een site voor MKB’ers en buren die buren willen helpen.

Wij proberen in kaart te brengen of verenigingen en organisaties gericht op ouderen iets in dit plan zien en als het ooit definitief gerealiseerd wordt hier mee zouden willen samenwerken.

Zou u ons kunnen laten weten, als u tijd heeft, of u iets in dit idee ziet? Als u vragen heeft mag u die natuurlijk altijd stellen.

Met vriendelijke groet,

Ralph van Aken, Stef Merkx en Max Platter  
Studenten Minor Smart Industy aan de HAN te Nijmegen

Bovenstaande mail is verstuurd aan verschillende ouderen organisaties, namelijk:

* ANBO Ouderenbond [info@anbo.nl](mailto:info@anbo.nl)
* KBO-PCOB seniorenorganisatie [info@kbo-pcob.nl](mailto:info@kbo-pcob.nl)
* Koepel Gepensioneerden [communicatie@koepelgepensioneerden.nl](mailto:communicatie2@koepelgepensioneerden.nl)

### Wat wij bieden

Gecentraliseerde plek voor verschillende vragen en aanbiedingen voor een groot scalia van diensten. Samenwerkingsverbanden met lokale ondernemers, MKB’ers en winkels bijvoorbeeld. Tegen een kleine maandprijs een centrale plek waar je alles kunt regelen. Daarnaast bieden we leden ook geld of kortingen als ze nieuwe leden aanbrengen. Zo creëren wij mond-tot mond reclame en krijgen leden een mooie korting op hun maandprijs.

Voor lokale ondernemers, zoals een supermarkt of hovenier, bieden wij een nieuw platform om hun producten of diensten op aan te bieden. Hierdoor boort een ondernemer een nieuwe klantengroep aan die wellicht nog niet bekent was met hun organisatie.

Voor ouderbonden bieden wij een kans om hun leden kennis te laten maken met onze dienst, en wellicht tegen een mooie kortingsprijs voor leden van bepaalde bonden en verenigingen.

## Conclusie

De doelgroep ouderen is een groep die uit twee delen bestaat, namelijk die 65 tot 75 jarigen en de 75 plussers. Deze groepen hebben een compleet ander computer, internet en social media gebruik. Dit vraagt dus ook een verschillende manier van benaderen.   
Om deze doelgroep te bereiken zal de contact opgenomen worden met ouderbonden, winkels en verenigingen om via die organisaties reclame te maken. Daarnaast word er ook ingezet op mond-tot-mond reclame door leden kortingen of geld te bieden als ze nieuwe leden aanbrengen. Ondernemers krijgen de kans om nieuwe klanten te trekken via ons platform en als het platform groeit zal hun onderneming hier ook profijt van hebben.

# Bijlage - Personas

**Isabelle**

**Leeftijd**: 76

**Getrouwd**: weduwe

**Kinderen**: een man van 45 en een vrouw van 50 die allebei 1 keer per week langskomen met de kleinkinderen.

**Beroep**: ex-kapper

**Sociale contacten**: Isabelle heeft veel vrienden die ze vaak bezoekt. Daarnaast is ze lid van het koor en doet ze vrijwilligerswerk in de wereldwinkel.

**Hobbies**: schilderen en wandelen. Daarnaast wil ze graag meer leren over internet en wat ze er mee kan doen.

**Overige informatie**: Door een ongeluk  is Isabelle minder mobiel en daarom heeft ze hulp nodig met klusjes om het huis heen. Haar kinderen hebben hier niet altijd tijd voor. Ze heeft van hen wel een mobieltje gekregen en een laptop.

**Klaas**

**Leeftijd**: 84

**Getrouwd**: nee

**Kinderen**: nee

**Beroep**: ex-militair

**Sociale contacten**: Klaas heeft al een hoop vrienden verloren. Zijn sociale contacten zijn dan ook erg beperkt en hij voelt zich steeds vaker eenzaam.

**Hobbies**: voetbal kijken en fietsen.

**Overige informatie**: Klaas is nog helder van geest en wil graag meer sociale contacten. Hij heeft zelf een computer aangeschaft en is al begonnen met facebook.