

# Kletsbot gaat eenzame ouderen een actief luisterend oor bieden

['Kletsbot: proof of concept empathische chatbot voor ouderen'](#)

Ede - Op vrijdagmiddag 20 maart vond de kick-off plaats van het project Kletsbot. Kletsbot is een empathische chatbot voor ouderen die zich thuis eenzaam voelen. Kletsbot biedt een actief luisterend oor en nodigt uit tot een praatje, wat op zichzelf al heel prettig kan zijn. De chatbot kan een hulpvraag herkennen en professionals voorzien van een extra middel voor preventie. Welzijnsorganisatie Malkander en de focusgroep ouderen Ede werken in een proeftuin-project samen met de Zorgalliantie, de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en sociaal ondernemers VOF Kletsbot en Hooked om ouderen vitaal te houden.

## Actief luisterend oor in thuissituatie

Kletsbot is een voorbeeld van de inzet van nieuwe, betaalbare technologie om eenzaamheid bij ouderen te voorkomen of te verminderen. De ontwikkeling van de chatbot speelt in op het toenemend aantal eenzame mensen, het grote tekort aan vrijwilligers, de druk op mantelzorgers, de bezuinigingen en tekorten in sociale hulpverlening.

## Opzet in samenspraak met ouderen

In de aanloop naar het traject is één van de netwerkpartners van Malkander – OpZorg – betrokken. OpZorg heeft een krachtig netwerk in Ede en benaderde mensen uit de doelgroep voor deelname aan het project. Het idee van Kletsbot is met een grote groep ouderen besproken. Daarbij is onderzocht of en hoe Kletsbot kan aansluiten bij hun thuissituatie en is ouderen gevraagd of zij aan het onderzoek willen deelnemen.

## Testen chatbot via 'Wizard of Oz' experiment

Kletsbot is een toepassing van nieuwe technologie met de inzet van het sociaal netwerk van ouderen, vrijwilligers en professionele hulpverleners. Ouderen krijgen een empathische chatbot in huis waarmee zij gesprekken kunnen voeren. Het testen van Kletsbot vindt plaats door een 'Wizard of Oz' experiment, een snelle en goedkope 'proof of concept'. Daarbij gaat het om goed zicht te krijgen op de vragen: wat is het effect van de chatbot op het gevoel van eenzaamheid van ouderen, wat verwachten zij er van en hoe is hun waardering?

## Prototype empathische chatbot

Na de testfase wordt toegewerkt naar een prototype van de chatbot als een maatje voor een praatje in de thuissituatie en voor een ondersteunend netwerk. De volgende versie van Kletsbot wordt dan bij een veel grotere groep mensen uit de doelgroep ingezet. Meerdere organisaties kunnen samenwerken aan een businesscase. Als het prototype en de businesscase 'passend' zijn, start de productiefase. Via de Zorgalliantie kunnen betrokken partners in een breder netwerk van zorg- en welzijnsinstellingen participeren in de (doorontwikkeling) van Kletsbot, de empathische chatbot.

## Verschijningsvorm van Kletsbot

Kletsbot bestaat voor de gebruiker uit 4 niveaus.

Het 1<sup>e</sup> niveau is die van de bewoner in zijn persoonlijke woonomgeving en het digitale platform; het persoonlijke niveau. Kletsbot kan door de bewoner worden gestart of het start zichzelf middels een sensor in de woning die merkt wanneer de bewoner thuis komt of wanneer er weinig activiteit is ontplooid door de bewoner. Kletsbot is een digitale chatbot of avatar op een smartphone, tablet, laptop of PC of een robot, die in actie komt en gaat communiceren met de persoon. Het effect van de digitale communicatie van de vrager met Kletsbot is dat;

- a) de gebruiker contact ervaart met 'iemand' in huis en daarmee sociale interactie heeft;
- b) een vraag om informatie wordt beantwoord met een 'call to action' (bijv. dat de vrager wordt uitgenodigd om contact te zoeken met een kaart- of wandelclub);  
of
- c) indien Kletsbot een negatieve gemoedstoestand herkent, de inwoner wordt geleid naar het 2<sup>e</sup> niveau (persoonlijk contact met vrijwilliger);
- d) wordt aan Kletsbot een te complexe vraag gesteld, dan vindt een doorgeleiding van de communicatie plaats naar het volgende niveau, de menselijke communicatie met een vrijwilliger of iemand uit het informele netwerk van de gebruiker.

Het 2<sup>e</sup> niveau het informele niveau, waarbij de gebruiker contact heeft met een vrijwilliger. Bij een contact- en coördinatiepunt krijgt een vrijwilliger de dialoog van de chatbot toegewezen. De vrijwilliger heeft dan al de informatie uit de eerste laag. Er wordt automatisch een telefoongesprek gestart tussen de vrijwilliger en de vrager. Het effect van de communicatie van de vrager met de vrijwilliger is dat de vrager;

- a) in een gesprek met de vrijwilliger zijn of haar 'negatieve gemoedstoestand' kan ombuigen in een positieve toestand;  
of
- b) tevreden is over het antwoord van de vrijwilliger op een complexe informatie-vraag;  
of
- c) na inschatting van de vrijwilliger dat het een 'in het netwerk' op te lossen vraagstuk betreft en de vrager in contact is gebracht met een persoon uit dienst netwerk (3<sup>e</sup> niveau);  
of
- d) na inschatting van de vrijwilliger dat het een professioneel op te lossen vraagstuk betreft en de vrager in contact is gebracht met een passende professional (4<sup>e</sup> niveau).

Het 3<sup>e</sup> niveau van Kletsbot is een persoon uit het sociale netwerk van de gebruiker, bijvoorbeeld een familielid, vriend, of buurtbewoner. Het contact met deze persoon wordt gelegd naar aanleiding van het gesprek met de vrijwilliger. De vrijwilliger kan de vrager activeren en/of ondersteunen bij het leggen van het contact met een persoon uit het netwerk. De persoon uit het netwerk biedt vervolgens hulp en/of ondersteuning. De vrijwilliger laat de inwoner niet 'los', maar volgt de voortgang van het netwerkcontact en de resultaten daarvan. Indien nodig kan de vrijwilliger verder begeleiden of alsnog doorverwijzen naar het 4<sup>e</sup> niveau; professionele hulp. Het effect van de communicatie van de vrager met de persoon uit het netwerk is dat de vrager;

- a) in een gesprek met de relatie uit het eigen netwerk is zijn of haar 'negatieve gemoedstoestand' omgebogen naar een positieve toestand;  
of
- b) na inschatting van de vrijwilliger en/of de persoon uit het eigen netwerk, dat het een professioneel op te lossen vraagstuk betreft en de vrager in contact is gebracht met een passende professional (4<sup>e</sup> niveau).

Het 4<sup>e</sup> niveau is de professionele hulpverlener of ondersteuner; het formele niveau. Op dit niveau kunnen alle vormen van professionele ondersteuning worden geboden. Het effect van de communicatie van de vrager met de professional is;

- a) dat in een vroeg stadium een mogelijke zorg- of hulpvraag wordt geadresseerd en zo escalatie naar zwaardere zorg wordt voorkomen;  
of
- b) dat bij een daadwerkelijke zorg- of hulpvraag adequate ondersteuning wordt georganiseerd vanuit een deskundig perspectief.