Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000
Telefax +31 (0)117 452 241

IBAN: NL33INGB0661900169
BIC code: INGBNL2A
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.nl

Aan de Raad



25.0003363

Inkomende documenten Gemeente Sluis

ons kenmerk : 25.000 3304
uw brief d.d. :
uw kenmerk :
behandeld door : R.H. Schriemer
doorkiesnummer : 140117
onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024
bijlage(n) : Een

Gemeente Sluis
Ingekomen
26 SEP. 2025
NR.

Oostburg, 26 SEP 2025

Geachte heer/mevrouw,

Aanleiding.
In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten verplicht zijn om jaarlijks een cliëntervarings-onderzoek uit te laten voeren. MAGIS marketing & research heeft dit onderzoek voor ons uitgevoerd. Het onderzoek gaat over de ervaringen van cliënten met betrekking tot hun aanvraag in 2024. In totaal hebben 216 cliënten de enquête ingevuld. Dit is een respons van 43%.

Resultaten.
De belangrijkste uitkomsten zijn:

Pluspunten:
- Respondenten zijn over het algemeen positief over het contact met de gemeente. Zo voelt de grote meerderheid zich serieus genomen, 85% is het (helemaal) eens met deze stelling. Ook ervaren veel respondenten dat zij samen met de medewerker naar oplossingen konden zoeken (77%).
- Respondenten zijn grotendeels tevreden over de kwaliteit en het effect van de hulp. Zo zegt 84% dat de hulp past bij de hulpvraag, kan 81% zich beter redden en vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed. Daarnaast heeft 78% een betere kwaliteit van leven en kan 75% beter de dingen doen die zij wil
- Twee derde (67%) van de mantelzorgers voelt zich (een beetje) gewaardeerd door de gemeente.

Aandachtspunten:
- 72% van de respondenten wist direct waar zij met haar hulpvraag terecht kon, 14% wist dit niet.
- De stelling "Ik werd snel geholpen" wordt door 62% van de respondenten beantwoord met (helemaal) eens. Een vijfde van de respondenten (18%) antwoorde met niet (helemaal) eens
- 5% van de respondenten wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, terwijl 15% van de respondenten die niet op de hoogte waren hier wel behoefte aan zou hebben gehad.
- Ongeveer de helft van de mantelzorgers (52%) maakt gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die de gemeente biedt.

Aanbevelingen:
Op basis van de resultaten worden er ook nog de volgende aanbevelingen gegeven:
1. Maak mantelzorgers meer zichtbaar en ondersteuning laagdrempeliger;
2. Maak gebruik van de voordelen van de continumeting voor het cliëntervaringsonderzoek van 2025;
3. Deel de resultaten met betrokken medewerkers

We gaan met deze aanbevelingen aan de slag. In het nieuwe beleidsplan Sociaal Domein is het thema Mantelzorg opgenomen in het hoofdstuk Sociale Basis. De impact en inzet van mantelzorgers is belangrijk in onze gemeente. Zichtbaarheid en bekendheid blijft een aandachtspunt. We nemen als actiepunt in het nieuwe beleidsplan op dat "We ervoor zorgen dat informatie en advies, speciaal gericht op mantelzorgers beter vindbaar is".

Dit jaar willen we ook starten met doorlopende cliëntervaringsonderzoeken (continuemeting) binnen de Wmo. We gaan dan de ervaringen elk kwartaal meten. Halverwege 2026 onderzoeken we de meerwaarde en impact van dit type meetinstrument voor cliëntervaringen binnen de andere wettelijke taken, zoals de Jeugd- en Participatiewet.

De resultaten van het onderzoek zijn gedeeld met het cluster Wmo, de gemeenteraad en de Raad voor maatschappelijke en demografische ontwikkeling. Daarnaast is er een persbericht uitgegaan.

Conclusie.
Samengevat kunnen we concluderen dat de resultaten over de hele lijn iets beter zijn dan het jaar daarvoor. Respondenten zijn meer tevreden over de toegang (74% - 70%) en de kwaliteit van de zorg (79% - 75%). Het plan van aanpak binnen het cluster Wmo laat dus een positief effect zien. De bekendheid om gebruik te maken van een onafhankelijke clientondersteuner blijft een aandachtspunt.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

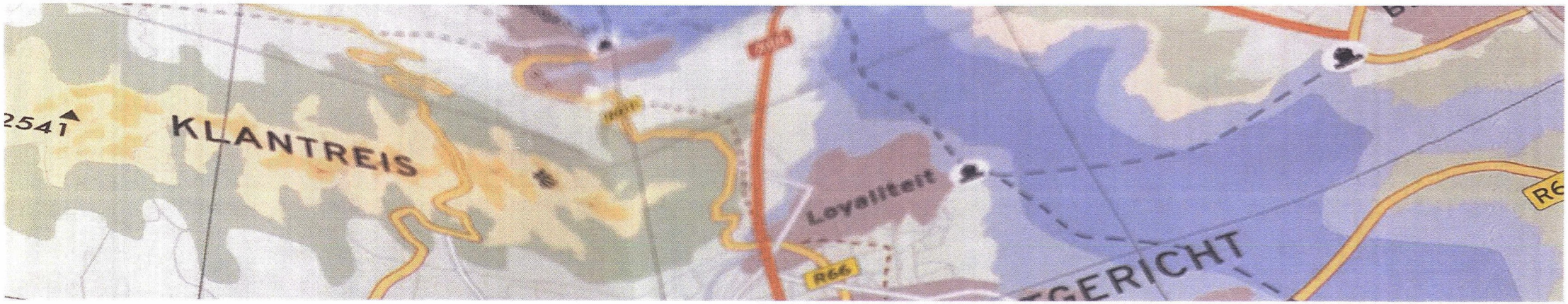
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

De secretaris,

S.I. de Kievit-Minnaert

De burgemeester,

mr. M.M.D. Vermue



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2024

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeenteSLUIS

16 september 2025



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**8**
Resultaten	**11**
• Doelgroep	12
• Contact	13
• Onafhankelijke cliëntondersteuner	16
• Kwaliteit/effect	17
• Mantelzorger	19
• Afsluitende opmerkingen	21
Bijlage	**22**

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2024 een aanvraag hebben gedaan voor of gebruik hebben gemaakt van, een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Schriftelijk en online
Cliënten zijn per brief benaderd om met persoonlijke inloggegevens via een link of QR-code online deel te nemen aan het onderzoek of cliënten hebben de bijgevoegde schriftelijke vragenlijst in kunnen vullen en kunnen retourneren.

Veldwerkperiode

Juli en augustus 2025

Respons

	Populatie	Benaderd	Respons	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2024	500	500	216	43,2%	Richtinggevend: 95% / 5,03%
Cliënten 2023	500	500	253	50,6%	Representatief: 95% / 4,33%



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag verschillen, omdat antwoorden als 'Niet van toepassing' buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit is gedaan om een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen van de daadwerkelijke ervaringen van de doelgroep. Hierdoor kan het aantal respondenten per vraag afwijken van het totaal aantal deelnemers aan het onderzoek. Daarnaast kunnen er kleine afwijkingen optreden tussen de in de tekst weergegeven percentages en de optelling van afzonderlijke antwoordcategorieën, zoals 'Helemaal eens' en 'Eens'. Deze verschillen worden veroorzaakt door afronding op hele procenten. Vragen waarop minder dan drie respondenten hebben geantwoord, zijn niet opgenomen in het rapport. Dit om de anonimiteit van deelnemers te waarborgen en om te voorkomen dat conclusies worden getrokken op basis van te beperkte gegevens. De interpretatie van open antwoorden is kwalitatief van aard en kan niet als representatief worden beschouwd voor de gehele populatie.

Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten van het onderzoek over 2023. Bij de interpretatie van deze vergelijkingen is het belangrijk om rekening te houden met het gegeven dat de resultaten van 2024 richtinggevend zijn en niet representatief zoals het onderzoek van 2023. Daarom worden er geen tekstuele vergelijkingen gemaakt. In het onderzoek van 2024 zitten een aantal vragen die voorheen niet gesteld werden, hierop is dus geen vergelijking mogelijk.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- Respondenten zijn over het algemeen positief over het contact met de gemeente. Zo voelt de grote meerderheid zich serieus genomen, 85% is het (helemaal) eens met deze stelling. Ook ervaren veel respondenten dat zij samen met de medewerker naar oplossingen konden zoeken (77%).
- Respondenten zijn grotendeels tevreden over de kwaliteit en het effect van de hulp. Zo zegt 84% dat de hulp past bij de hulpvraag, kan 81% zich beter redden en vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed. Daarnaast heeft 78% een betere kwaliteit van leven en kan 75% beter de dingen doen die zij wil.
- Twee derde (67%) van de mantelzorgers voelt zich (een beetje) gewaardeerd door de gemeente.

Aandachtspunten

- 72% van de respondenten wist direct waar zij met haar hulpvraag terecht kon, 14% wist dit niet.
- De stelling "*Ik werd snel geholpen*" wordt door 62% van de respondenten beantwoord met (helemaal) eens, bijna een vijfde van de respondenten (18%) antwoordde met niet (helemaal) eens.
- 65% van de respondenten wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner terwijl 15% van de respondenten die niet op de hoogte waren, hier wel behoefte aan zou hebben gehad.
- Ongeveer de helft van de mantelzorgers (52%) maakt gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die de gemeente biedt, bijna de helft van de mantelzorgers (48%) doet dit niet.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

- **Maak mantelzorgers meer zichtbaar en ondersteuning laagdrempeliger**
  De resultaten laten zien dat een groot deel van de mantelzorgers wel bekend is bij de gemeente (61%), maar dat dit niet voor iedereen geldt. Daarnaast maakt bijna de helft (48%) geen gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die beschikbaar zijn. Dit kan erop wijzen dat mantelzorgers onvoldoende bekend zijn met het aanbod, dat de drempel om ondersteuning te vragen hoog is, of dat de geboden mogelijkheden niet goed aansluiten bij hun behoeften en dit onvoldoende vinden (6%). Breng actief in kaart wie de mantelzorgers zijn binnen de gemeente en ga wellicht in gesprek met een gedeelte om te kijken wat de behoeften zijn en hoe de huidige ondersteuningsmogelijkheden beter zouden kunnen aansluiten of toegankelijker kunnen worden. Door mantelzorgers meer zichtbaar te maken en de ondersteuning laagdrempeliger en beter passend aan te bieden, kan de gemeente hun draagkracht versterken en voorkomen dat mantelzorgers overbelast raken.

- **Maak gebruik van de voordelen van de continumeting voor het cliëntervaringsonderzoek van 2025**
  Door doorlopend cliëntervaringen te verzamelen ontstaat een actueel beeld van hoe respondenten de ondersteuning ervaren. Dit maakt het mogelijk om sneller bij te sturen en gericht verbeteracties te ondernemen. Daarnaast worden piekbelastingen bij respondenten voorkomen, omdat het onderzoek gespreid plaatsvindt. In het dashboard zijn straks de resultaten 24/7 terug te zien.

- **Deel de resultaten met betrokken medewerkers**
  Het delen van de resultaten met medewerkers die betrokken zijn in het proces, zoals de Wmo consulenten, kan er voor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor medewerkers gemotiveerd kunnen raken om de goede beoordelingen over het eerste contact met de gemeente te behouden en aan de slag te gaan met de verbeterpunten.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



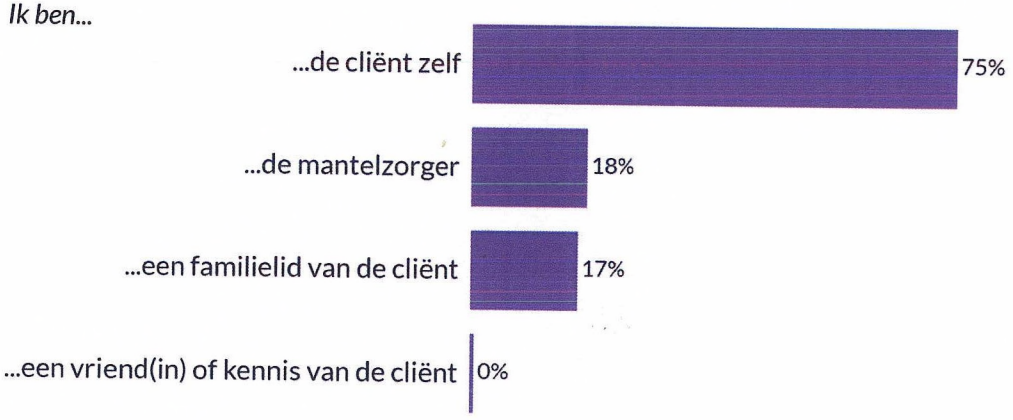
RESULTATEN

RESULTATEN | DRIEKWART VAN DE RESPONDENTEN VULT VOOR ZICHZELF DE VRAGENLIJST IN

DOELGROEP

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2024 werd door driekwart van de respondenten ingevuld over haar eigen situatie, ongeveer een vijfde (18%) gaf aan de mantelzorger te zijn en 17% is een familielid van een cliënt met een Wmo-voorziening.

Wie vult de vragenlijst in? (n=216)
U kunt meerdere antwoorden kiezen

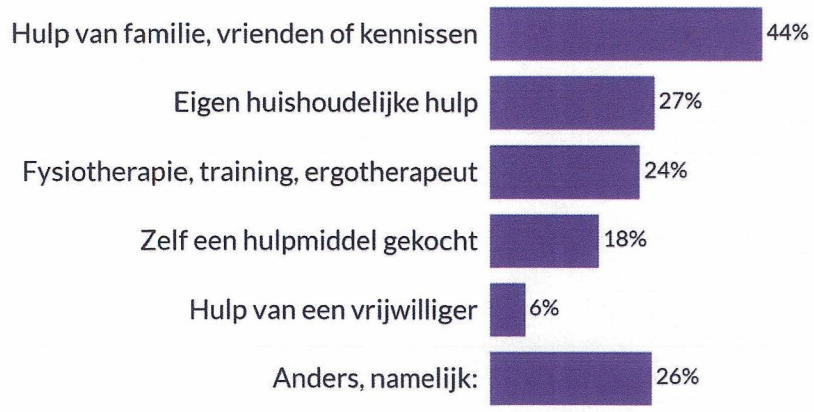


RESULTATEN | MEER DAN DE HELFT VAN DE RESPONDENTEN ZOCHT ZELF CONTACT MET DE GEMEENTE

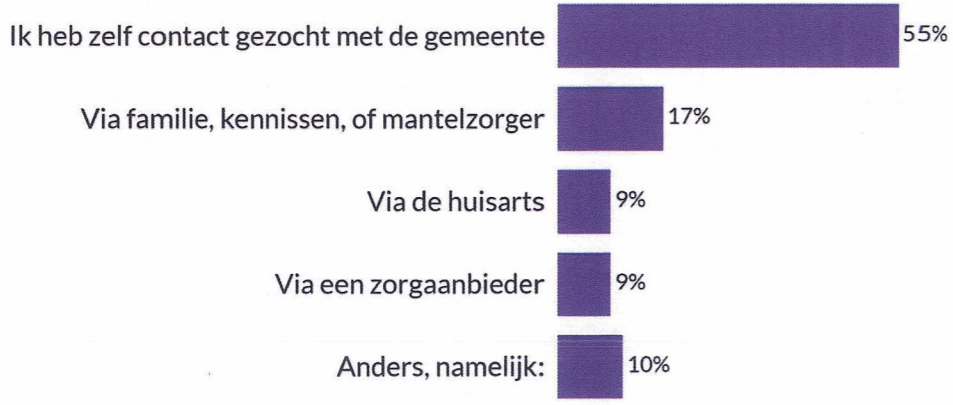
CONTACT (1/3)

De meeste respondenten die zich met een hulpvraag bij de gemeente meldden, hebben vooraf al geprobeerd hun probleem zelf of met steun uit hun omgeving op te lossen. Het vaakst werd eerst een beroep gedaan op familie, vrienden of kennissen (44%). Daarnaast schakelde ruim een kwart eigen huishoudelijke hulp in (27%) of medische ondersteuning zoals fysiotherapie of ergotherapie (24%). Een kleiner deel kocht zelf een hulpmiddel (18%) of probeerde het op een andere manier (26%). Andere manieren die genoemd werden zijn andere vormen van Wmo ondersteuning zoals een hulpmiddel en taxi vervoer of respondenten geven aan zelf alles te hebben gedaan. Respondenten zijn ook gevraagd hoe zij bij de gemeente terecht zijn gekomen, waaruit blijkt dat meer dan de helft (55%) zelf contact zocht.

U heeft zich gemeld bij de gemeente met een hulpvraag. Wat heeft u daarvoor zelf al geprobeerd om uw probleem op te lossen? (n=213)
U kunt meerdere antwoorden kiezen



Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen? (n=211)

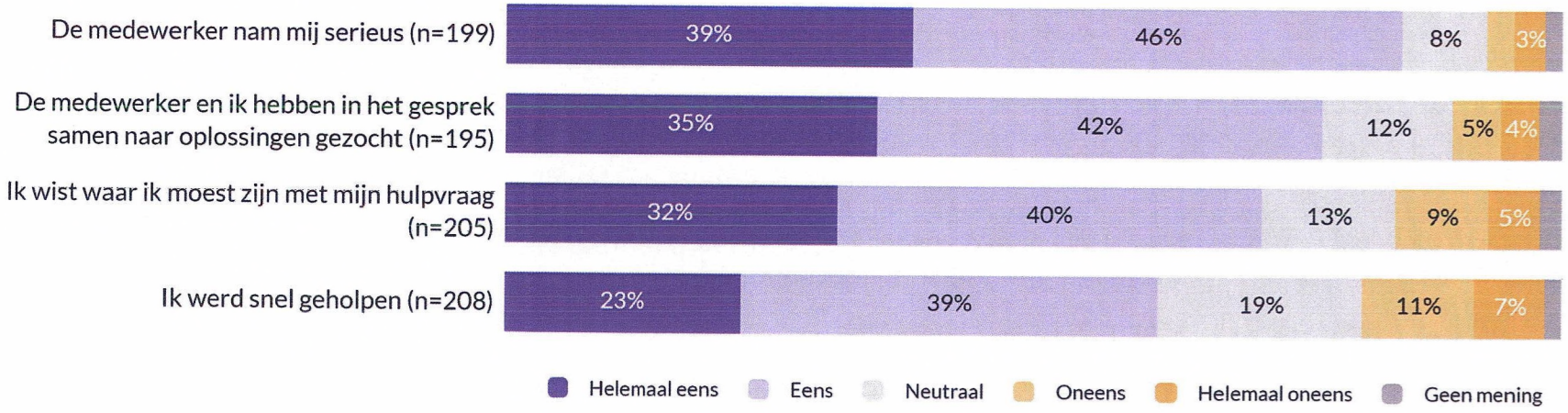


RESULTATEN | BIJNA EEN VIJFDE WERD NIET SNEL (GENOEG) GEHOLPEN DOOR DE GEMEENTE

CONTACT (2/3)

Respondenten zijn over het algemeen positief over het contact met de gemeente. Zo voelt de grote meerderheid zich serieus genomen, 85% is het (helemaal) eens met deze stelling. Ook ervaren veel respondenten dat zij samen met de medewerker naar oplossingen konden zoeken (77%) en was het voor 72% duidelijk waar zij met de hulpvraag terecht kon, tegenover 14% die dit niet wist. Met de stelling *"Ik werd snel geholpen"* is 62% het (helemaal) eens, tegenover 18% die het (helemaal) oneens is.

Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

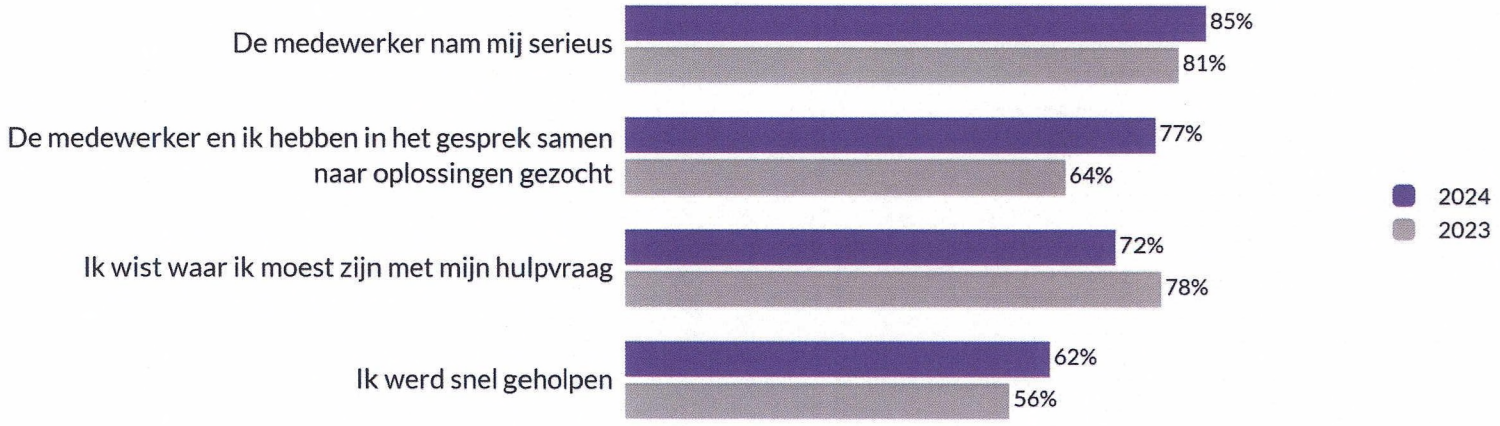


RESULTATEN

CONTACT (3/3)

Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

% (helemaal) eens

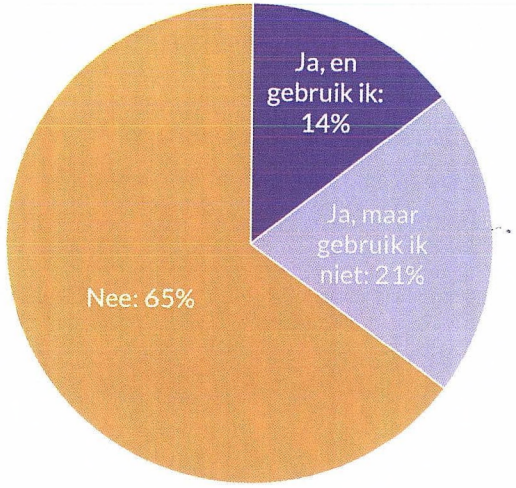


RESULTATEN | TWEE DERDE WIST NIET DAT ZIJ GEBRUIK KON MAKEN VAN CLIËNTONDERSTEUNING

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

Respondenten is gevraagd of zij op de hoogte waren van het feit dat zij (kosteloos) gebruik konden maken van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijna driekwart van de respondenten (65%) geeft aan dat zij dit niet wist, 21% wist dit wel maar maakte er geen gebruik van en 14% wist dit ook en heeft er ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Respondenten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van deze mogelijkheid zijn gevraagd of zij hier wel of niet behoefte aan zouden hebben gehad. Een aantal van de gegeven antwoorden is in onderstaande tekstballonnen weergegeven.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=208)



Had u wel behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=90)*

"Ja omdat ik veel verschillende hulpvragen voor mijn vader heb waarin ik zoekende ben. Hoewel de thuisbegeleider hier ook veel in helpt, maar die weet ook niet altijd wat mogelijk is."

"Ja, omdat ik graag had willen weten welke mogelijkheden en regels er zijn, dan zou ondersteuning welkom zijn."

"Ja, omdat ik niet wist waar ik moest zijn en ook niet dat de ondersteuner bestond."

"Nee, omdat mijn zorgaanbieder me hierin ondersteunde."

"Nee, omdat ik niet veel hulp nodig heb."

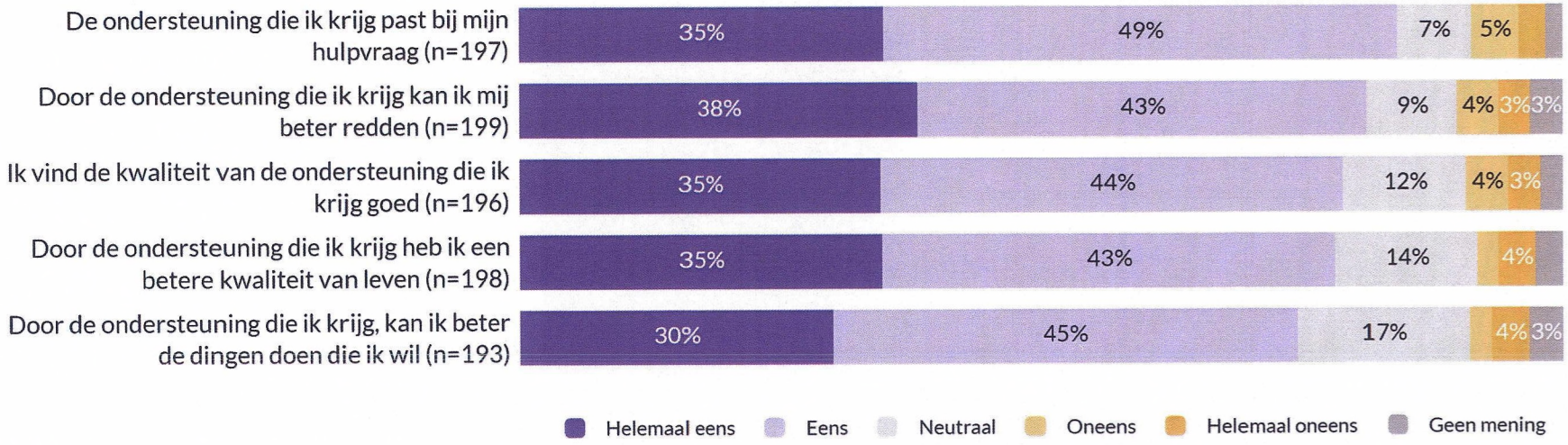
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die niet wisten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

RESULTATEN | MINSTENS DRIEKWART VAN DE RESPONDENTEN (HELEMAAL) EENS MET DE STELLINGEN

KWALITEIT/EFFECT

Respondenten is gevraagd de kwaliteit en het effect van de ondersteuning te beoordelen aan de hand van stellingen. Hieruit blijkt dat respondenten grotendeels tevreden zijn, zo zegt 84% dat de hulp past bij de hulpvraag, kan 81% zich beter redden en vindt 79% de kwaliteit van de ondersteuning goed. Daarnaast heeft 78% een betere kwaliteit van leven en kan 75% beter de dingen doen die zij wil. Respondenten zijn gevraagd een toelichting te geven op hun antwoorden* en noemen onder andere *"Dankzij het hulpmiddel ben ik niet meer afhankelijk van andere mensen."*, *"De extra tijd die er door de hulp is, kan ik aan aandacht en zorg besteden."*, *"Door de hulp die ik krijg hou ik tijd en energie over."* en *"Fijne hulp is noodzakelijk en aanspraak."*.

Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



*) Alle 108 gegeven toelichtingen zijn terug te lezen in het online dashboard.

RESULTATEN

KWALITEIT/EFFECT

Kunt nu aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?

% (helemaal) eens

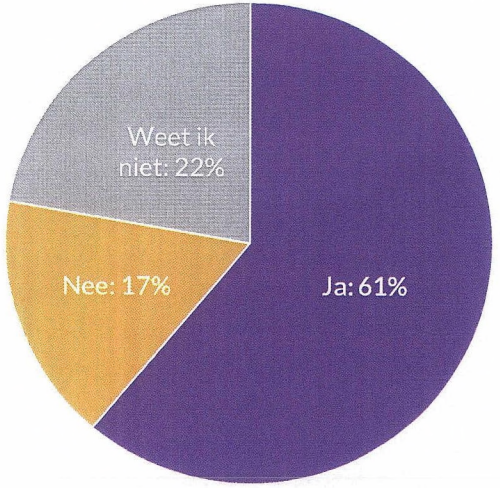


RESULTATEN | HELFT VAN DE MANTELZORGERS MAAKT GEEN GEBRUIK VAN ONDERSTEUNING

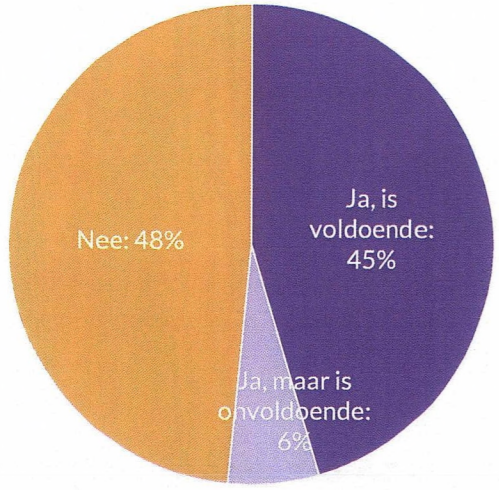
MANTELZORGER (1/2)

Van de mantelzorgers geeft 61% aan dat de gemeente op de hoogte is van hun rol, terwijl 17% dit ontkent en 22% het niet weet. Bijna de helft van de mantelzorgers (48%) maakt geen gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden die de gemeente biedt. Van de mantelzorgers die dit wel doen, geeft 45% aan de ondersteuning voldoende te vinden, terwijl 6% deze onvoldoende vindt.

Weet de gemeente dat u een mantelzorger bent/heeft? (n=36)*



Maakt u/uw mantelzorger gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden bij de gemeente? (n=33)*



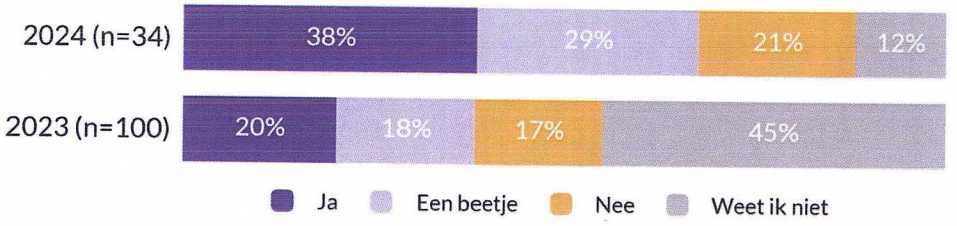
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die op de eerste doelgroep vraag geantwoord hebben de mantelzorger te zijn.

RESULTATEN | TWEE DERDE VAN DE MANTELZORGERS VOELT ZICH (EEN BEETJE) GEWAARDEERD

MANTELZORGER (2/2)

Aan mantelzorgers die bij aanvang van de vragenlijst hebben aangegeven deze in te vullen, is gevraagd of zij zich gewaardeerd voelen door de gemeente. Hieruit blijkt dat 28% zich gewaardeerd voelt, 29% zich een beetje gewaardeerd voelt en 21% (zeven in aantal) zich niet gewaardeerd voelt. 12% weet dit niet. Daarna is respondenten gevraagd waarom zij zich wel (een beetje) of juist niet gewaardeerd voelen. Een aantal gegeven antwoorden is weergegeven in onderstaande tekstballonnen.

*Voelt u/uw mantelzorger zich gewaardeerd door de gemeente?**



*Waarom voelt u zich wel of niet gewaardeerd door de gemeente?** (n=18)*

"O.a. door de jaarlijkse kerstattentie." – *voelt zich gewaardeerd*

"Goede ondersteuning en aanbod activiteiten voor mantelzorgers in de gemeente." – *voelt zich gewaardeerd*

"De gemeente organiseert uitstapjes en etentjes voor mantelzorgers maar ik kan niet aanwezig zijn omdat mijn man niet alleen kan worden gelaten." – *voelt zich een beetje gewaardeerd*

"Er word door de gemeente nooit geïnformeerd naar mijn thuissituatie." – *voelt zich niet gewaardeerd*

"Niet van toepassing gemeente weet het niet en hoeft het ook niet te weten." – *voelt zich niet gewaardeerd*

*) Deze vraag is sinds 2024 alleen gesteld aan respondenten die op de eerste doelgroep vraag geantwoord hebben de mantelzorger te zijn.

**) Deze vraag is niet gesteld aan respondenten die "Weet ik niet" hebben geantwoord op de vraag over de waardering van de gemeente voor mantelzorgers.



RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst kunnen respondenten nog een afsluitende opmerking geven. In de spreekballonnen hieronder is een aantal van deze antwoorden weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

"Dat ik blij ben met mijn hulp en vooral met mijn driewielfiets. Nu kan ik weer fietsen met mijn man."

"Het heeft best wel even geduurd voor ik met iemand van de WMO in gesprek kwam. Daarna is alles wel vlot gegaan."

"Ik kan altijd bij de gemeente terecht voor bijna alles! En als zij kunnen krijg ik hulp of antwoord indien mogelijk. Tevreden."

"De aanvraag en het eerste gesprek duurt veel te lang."

"Op dit moment is de bereikbaarheid van de afd. WMO van de gemeente Sluis problematisch ivm personeel bezetting. Derhalve gebruik ik voor een nieuwe noodzakelijke ondersteuning (rolstoel) nu een zorgmakelaar. Ook die heeft te horen gekregen dat eerst een achterstand van aanvragen weg gewerkt dient te worden en dan pas kan de door haar ingeleverde aanvraag behandeld worden. Wanneer een besluit uitgebracht zal worden is onzeker voor de cliënt(en)."

"Mijn dank voor de jaren zorg voor mijn man en nu ook dank voor mij zelf."

"Ik ben zeer tevreden hoe de gemeente omgaat met mijn handicap. Mijn man is trouwens mantelzorger. Om mijn man te ontlasten heb ik nu ook huishoudelijke hulp aangevraagd. Dit is nog in behandeling."

MAGIS
marketing & research

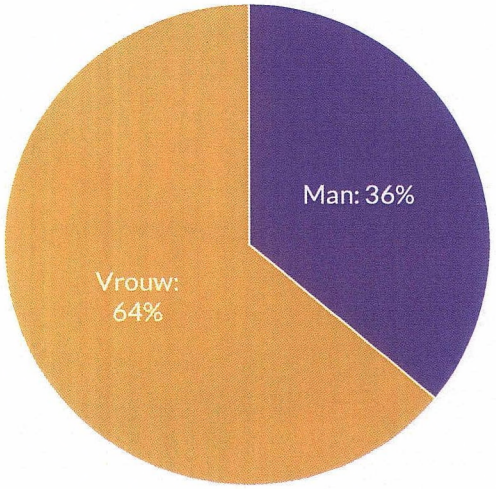
Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



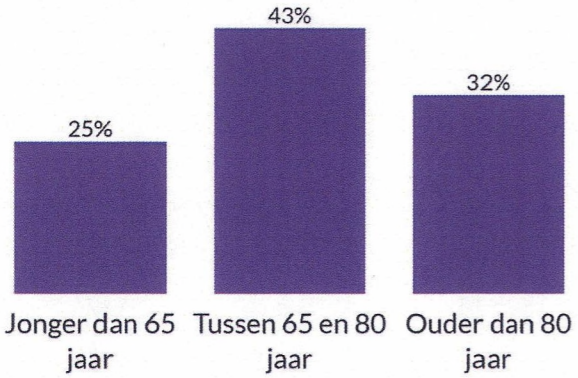
BIJLAGE

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS

Bent u een man of een vrouw? (n=216)



Wat is uw leeftijd? (n=211)





BIJLAGE II | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

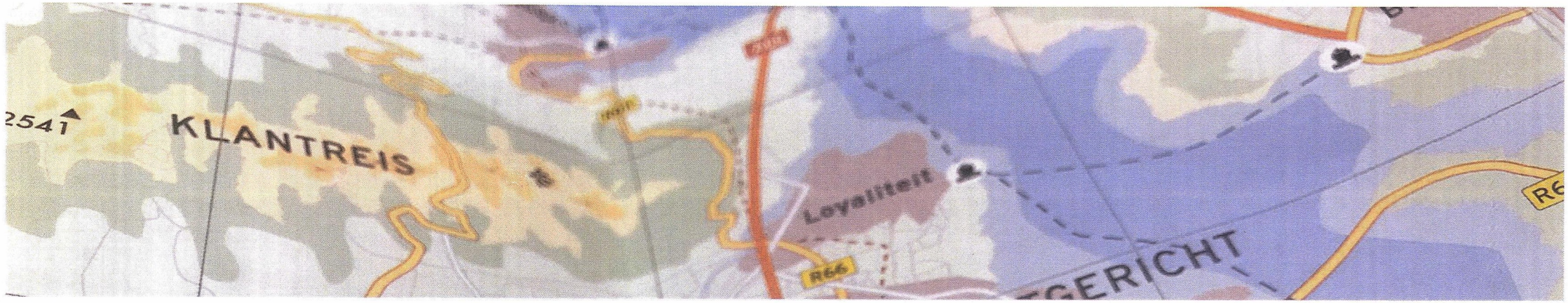
In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

