



**GEMEENTE
DOESBURG**

UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2021

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact	12
• Gesprek	19
• Hulp/ondersteuning	24
• Kwaliteit	25
• Effect	30
• Verbeterpunten zorgaanbieder	33
Bijlagen	34



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 2021 gebruik maken 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.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Cliënten die in 2021 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

April 2022 - juni 2022

Respons

	Populatie	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten	629	239	38,0%	Representatief: 95% / 5,00%

Resultaten

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met “niet van toepassing” hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN (1)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

Cliëntondersteuner

- ❖ Minder dan een derde van de cliënten wist van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner te gebruiken.
- ❖ Ruim een kwart (26%) geeft aan dat het aanvragen van hulp hen weinig moeite heeft gekost omdat zij door iemand anders werden geholpen.
- ❖ 61% van de cliënten heeft behoefte aan een ondersteuner (cliëntondersteuner, vriend(in) of familie). 23% heeft deze behoefte (helemaal) niet. Ook is in 2021 de behoefte aan een ondersteuner (cliëntondersteuner, vriend(in) of familie) gestegen ten opzichten van 2020 (Van 54% naar 61%).

Contact

- ❖ De grootste groep cliënten geeft aan het eerste contact als prettig ervaren te hebben. De voornaamste reden hiervoor was dat de medewerker vriendelijk was.

Het gesprek

- ❖ Het grootste deel van de cliënten geeft aan dat er goed naar haar geluisterd is (94%), het duidelijk is geworden welke ondersteuning het beste bij haar past (93%), het duidelijk is geworden waar ze gebruik van kan maken (90%) en dat de medewerker duidelijk informatie heeft gegeven (89%).
- ❖ Cliënten beoordelen het gesprek met de medewerker in 2021 gemiddeld met een 7,9. Dit is nagenoeg gelijk aan 2020 (8,0).



BEVINDINGEN (2)

Hulp/ondersteuning

- ❖ Twee derde van de cliënten heeft in 2021 een duidelijk ondersteuningsplan ontvangen. Dat is 10% minder dan in 2020. Daarnaast hebben cliënten in 2021 gemiddeld langer moeten wachten voor zij de ondersteuning ontvingen ten opzichte van 2020.

Kwaliteit

- ❖ 93% van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en 89% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- ❖ In 2021 beoordelen cliënten de zorgaanbieder gemiddeld met een 7,7. Dit is 0,2 lager ten opzichte van 2020 (7,9).
- ❖ Ruim 85% van de cliënten krijgt de ondersteuning zoals afgesproken en is tevreden over de ondersteuning die ze krijgt. 78% geeft aan genoeg ondersteuning te krijgen, tegenover 8% die aangeeft het daar (helemaal) niet mee eens te zijn.

Effect

- ❖ 87% van de cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden en 85% kan beter de dingen doen die ze wil. 78% van de cliënten geeft een beter kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten komen wij tot de volgende aanbevelingen:

❖ **Communiceer de positieve resultaten intern**

Zo is bijvoorbeeld de meerderheid van de cliënten tevreden over het contact en het gesprek met de gemeente en de kwaliteit en het effect van de hulp/ondersteuning die zij ontvangen. Naast dat medewerkers dit als een compliment ervaren, motiveert dit hen om het goede werk voort te zetten.

❖ **Maak duidelijker dat cliënten gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner**

Deze aanbeveling is vorig jaar ook afgegeven. Dit jaar (38%) weten nog minder cliënten dat ze gebruik kunnen maken van een cliëntondersteuner dan in 2020 (42%). Echter is de behoefte gestegen van 55% in 2020 naar 61% in 2021. Zijn er op basis van de aanbeveling van vorig jaar veranderingen doorgevoerd?

❖ **Stel doelen vast over welk resultaat gemeente Doesburg beoogt te behalen**

Wat is de norm waarmee jullie mee willen vergelijken? Hoeveel procent van de cliënten hoort bijvoorbeeld aan te geven dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is of dat zij snel is geholpen? Welke cijfers moeten er behaald worden voor het gesprek of de zorgaanbieder? Op basis van de gestelde doelen kan dan in het vervolg bekeken worden of deze resultaten behaald worden en waar eventueel verbeteracties nodig zijn.

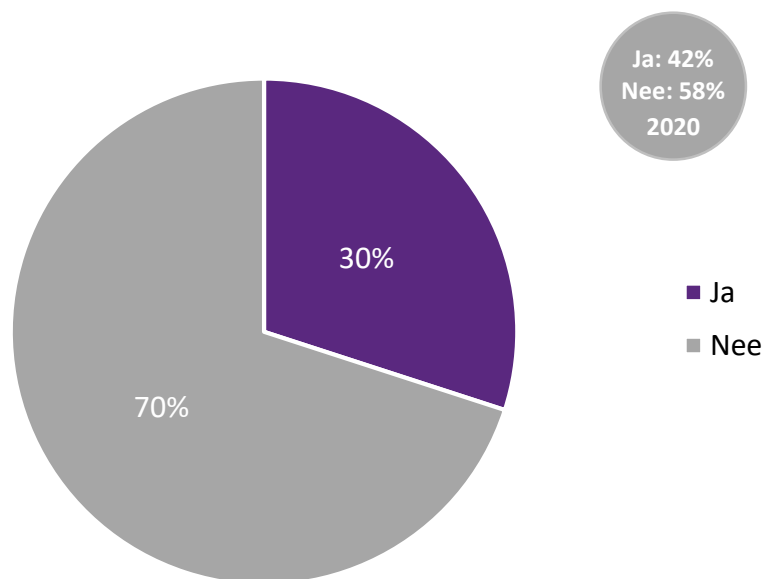


RESULTATEN

RESULTATEN | CONTACT (1)

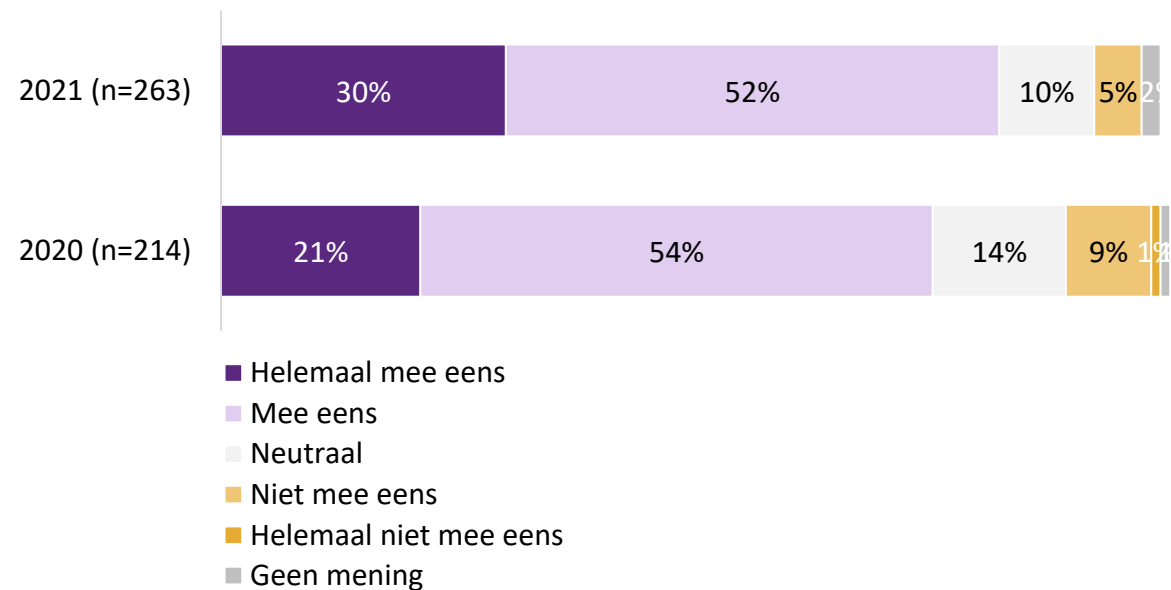
Minder dan een derde van de cliënten wist van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner te gebruiken. 82% wist waar ze moest zijn met de hulpvraag. Dat is 7% meer dan in 2020 (75%).

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=300)



In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling over het contact met de gemeente?

'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'

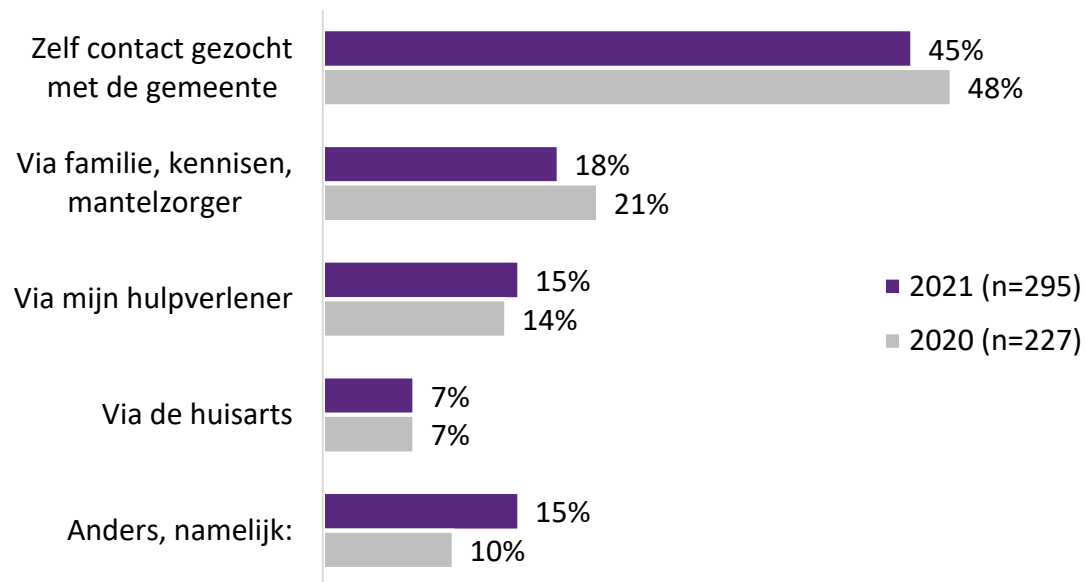


RESULTATEN | CONTACT (2)

De grootste groep cliënten (45%) heeft zelf contact gezocht met de gemeente of is bij de Wmo consulent/Vraagbaak terecht gekomen via familie, kennissen of de mantelzorger (18%).

De meeste cliënten die 'Anders' hebben geantwoord, geven aan dat ze een herindicatie hebben ontvangen. De open antwoorden die cliënten hebben gegeven zijn in het paarse vak weergegeven.

Hoe bent u bij de Wmo consulent/Vraagbaak terecht gekomen?



Anders, namelijk: (n=40)

Herindicatie (n=28)

Doorverwijzingen (n=8)

Casemanager

Ergotherapeut

Fysiotherapeut

Ik heb een instantie gebeld en die hebben mij doorverwezen

Specialistisch ziekenhuis

Via het ziekenhuis (2x)

Via Attent

Overige antwoorden (n=4)

Via mijn dochter die zelf bij een gemeente werkt

Gemeente zocht zelf contact

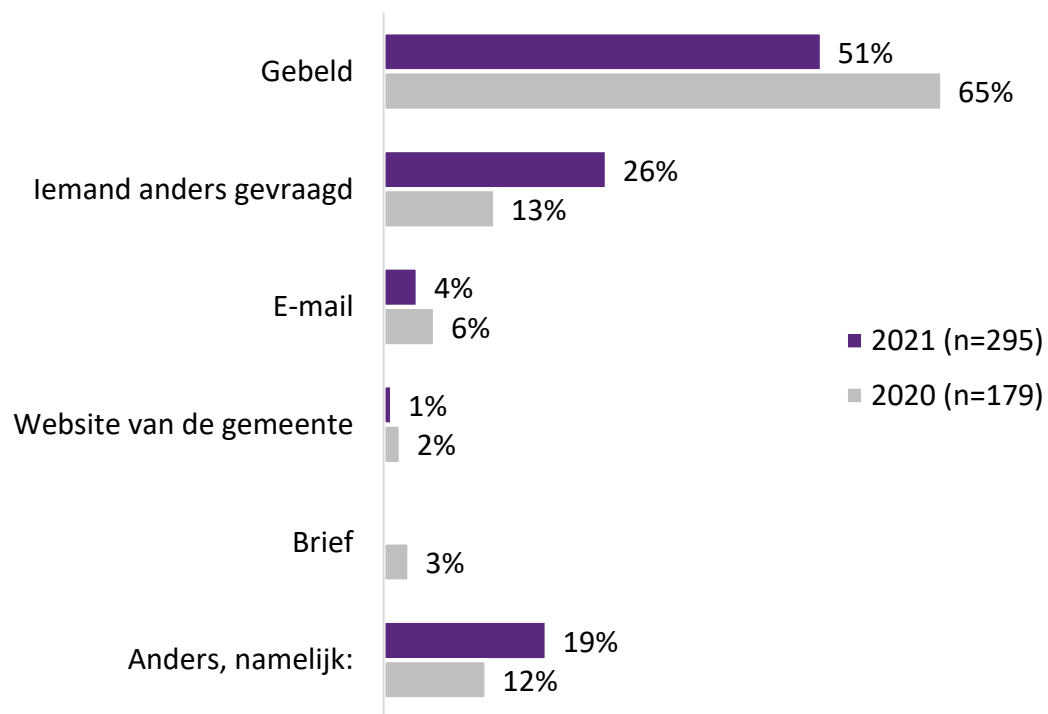
Een speciaal iemand uit Amersfoort. Weet niet hoe zo'n iemand heet samen met de huishoudelijke hulp.

RESULTATEN | CONTACT (3)

Ruim de helft van de cliënten (51%) heeft telefonisch contact opgenomen met de gemeente. Meer dan een kwart (26%) heeft iemand anders gevraagd om het contact op te nemen.

Daarnaast geven enkele cliënten bij 'Anders, namelijk:' ook aan dat iemand anders het voor of samen met hen heeft geregeld. De open antwoorden die cliënten hebben gegeven zijn in het paarse vak weergegeven.

Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente?



Anders, namelijk: (n=48)

Herindicatie (n=26)

Zelf naar gemeente loket gegaan (n=6)

Iemand heeft dit voor mij geregeld (n=9)

Zoon/dochter/moeder (3x)

Hebben andere geregeld.

Is voor mij gedaan.

De medewerker van de Thuiszorg heeft dit gedaan.

Geregeld door casemanager

Mijn coach heeft dit geregeld.

Mijn oude zorgverlener van GGNet heeft het geregeld.

Overige antwoorden (n=7)

Stichting Mensgoed

via attent

Via de arts

via de jeugdwet

Via GGNet

Via huisarts

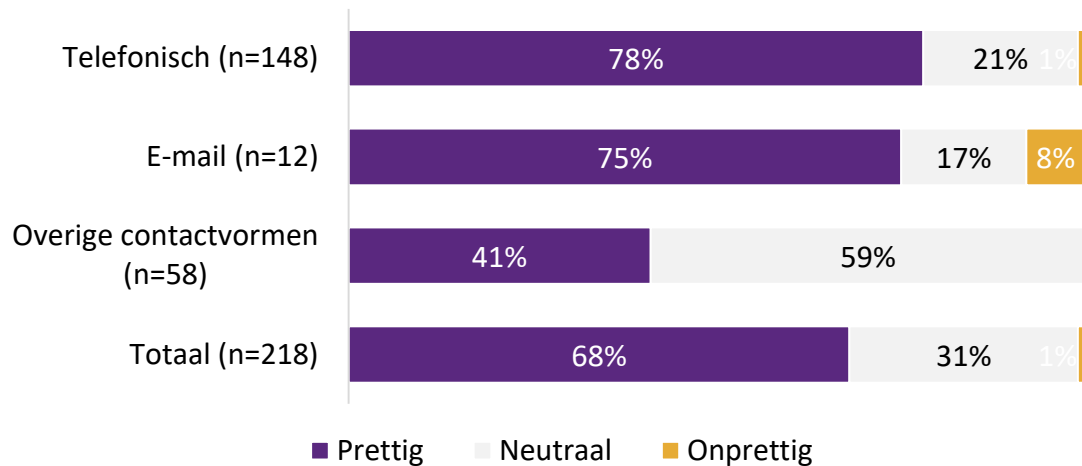
Via zorgplus geregeld.

RESULTATEN | CONTACT (4)

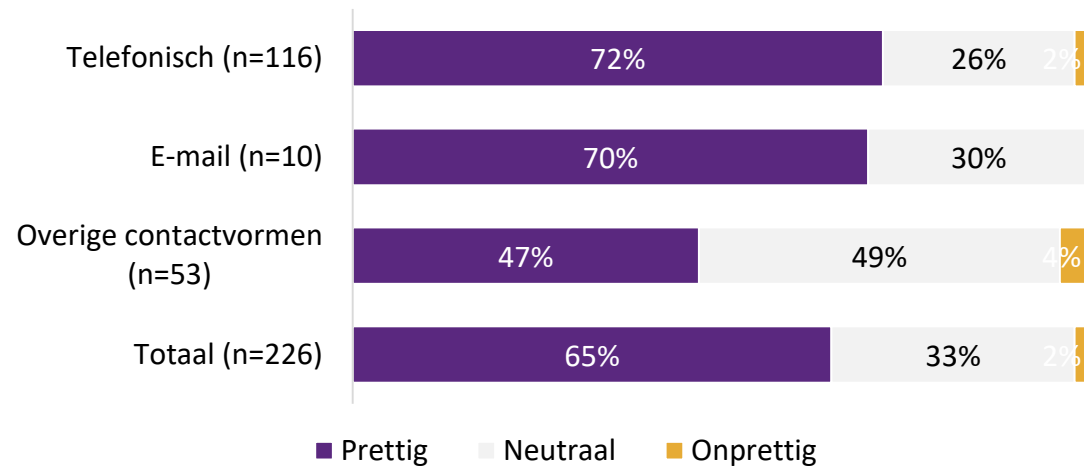
Cliënten ervaren telefonisch contact of contact via e-mail als het prettigst in vergelijking met andere vormen van contact.

Ten opzichte van 2020 lopen deze ervaringen in grote lijnen gelijk.

Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente? - 2021



Hoe heeft u contact gezocht met de gemeente? - 2020



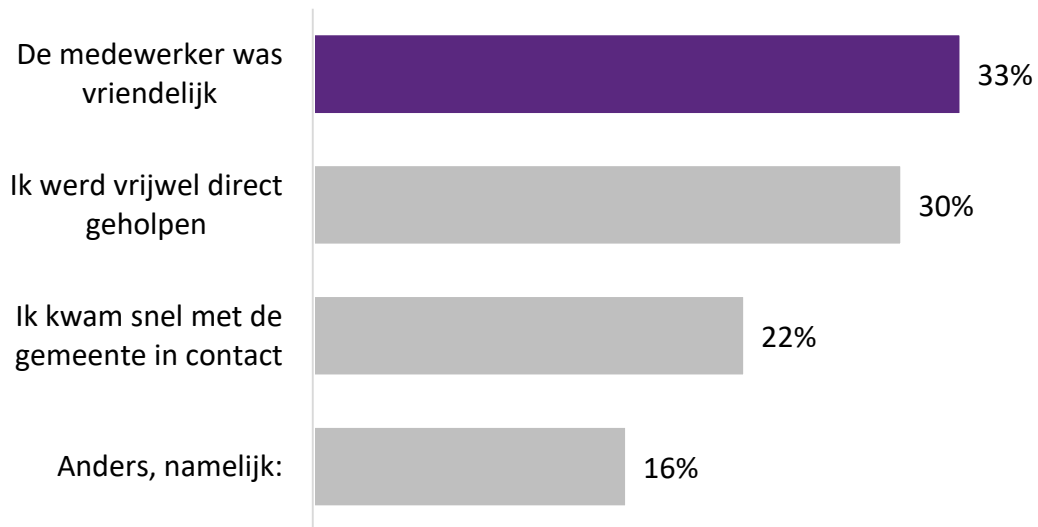
RESULTATEN | CONTACT (5)

De grootste groep cliënten geeft aan het eerste contact als prettig ervaren te hebben doordat de medewerker vriendelijk was (33%). Daarnaast geven ook veel cliënten aan dat ze tevreden zijn over het eerste contact omdat ze vrijwel direct geholpen zijn (30%).

Een deel van de cliënten die 'Anders, namelijk' heeft aangegeven, geeft aan dat ze alle drie de opties van de vraag hadden willen aanvinken.

U geeft aan tevreden te zijn over het eerste contact met de gemeente.

Kunt u aangeven waarom? (n=148)



Anders, namelijk: (n=22)

Alle drie de opties (n=10)

Overige antwoorden (n=12)

Formulier ingevuld, terwijl ik slechtziend.

Gaat gewoon goed

Ging gewoon prima

Het contact was netjes

Het ging prettig

Ik had vrij snel de juiste contactpersoon en ik ben tevreden

Ik heb de aanvraag ingevuld

Ik heb er geen problemen mee.

Ik word absoluut serieus genomen, fijne contactpersoon

Mijn schoondochter regelt alles voor mij. De Gemeente heeft haar een mededeling gedaan m.b.t. de aanvraag.

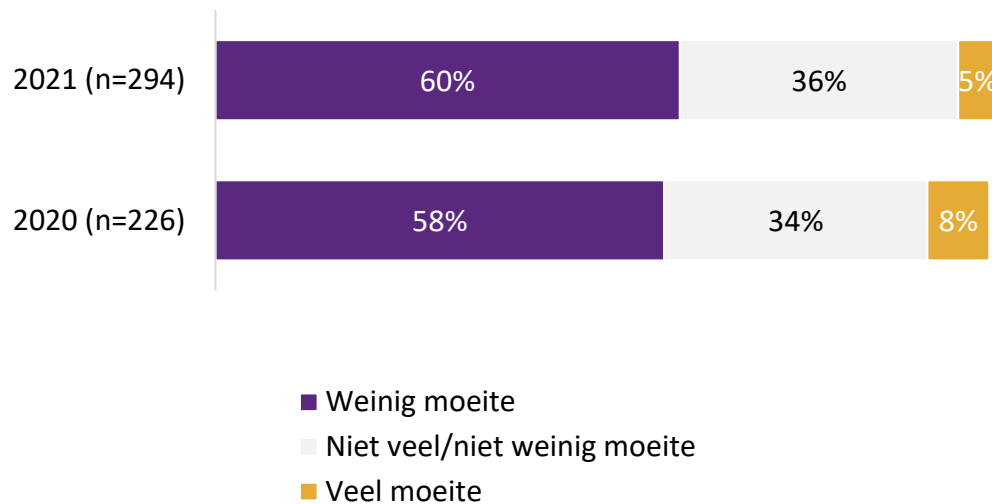
Verlenging

Ze gaven goede tips en ideeën

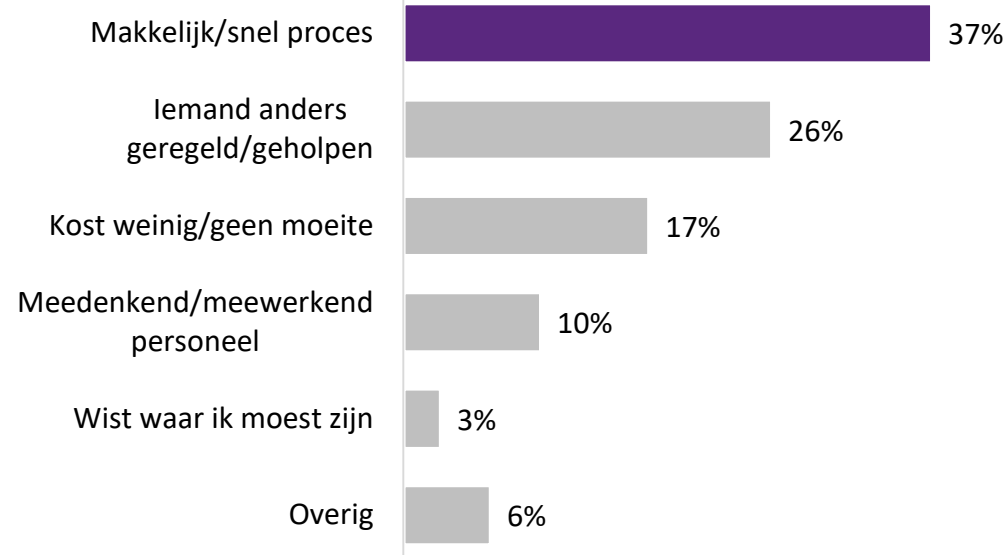
RESULTATEN | CONTACT (6)

Voor 60% van de cliënten heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen. Dit is een kleine vooruitgang ten opzichte van 2020 (58%). De meeste cliënten (37%) geven aan dat het weinig moeite heeft gekost omdat het een makkelijk en snel proces was. Daarnaast geeft ruim een kwart (26%) aan dat het hen weinig moeite heeft gekost omdat zij door iemand anders werden geholpen.

Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?



U geeft aan dat het u weinig moeite heeft gekost om hulp aan te vragen. Kunt u uw antwoord toelichten? (n=114)





RESULTATEN | CONTACT (7)

Respondenten kregen de kans om toe te lichten waarom zij veel moeite hebben ervaren om hulp aan te vragen. Hieronder staan alle open antwoorden die zijn gegeven.

U geeft aan dat het u weinig moeite heeft gekost om hulp aan te vragen. Kunt u uw antwoord toelichten? (n=12)

“Ik ken de juiste weg niet.”

“Ik wil graag zo min mogelijk afhankelijk zijn.”

“Probeer eerst zelf dingen op te lossen.”

“Niks gaat vanzelf vorig jaar heel goed geholpen door Mariëlle Roelvink die heeft vanaf begin meegemaakt wat ons allemaal is overkomen vaak hier geweest en aan de telefoon gehad jammer dat ze weg is.”

“Omdat het niet gehonoreerd werd de hulpvraag. Moest via de longarts en huisarts.”

“Op mijn verzoek om hulp, was het antwoord dat ik niet in zo'n groot huis hoefde te wonen en dat er veel 82-jarigen waren die alles zelf deden. Bij een volgende poging kreeg ik een alleraardigste mevrouw aan de tel. en was alles snel geregeld.”

“Ik vond dat ik geen hulp nodig had.”

“Moest veel moeite doen om de vergoeding van de traplift vergoed te krijgen.”

“Voordat er een gesprek plaatst vond waren we maanden verder.”

“Word niet goed geluisterd ,en naar de juiste oplossingen gekeken ,dus kost meer dan nodig is, is er al vanaf maart mee bezig, kan niet fatsoenlijk de voordeur uit.”

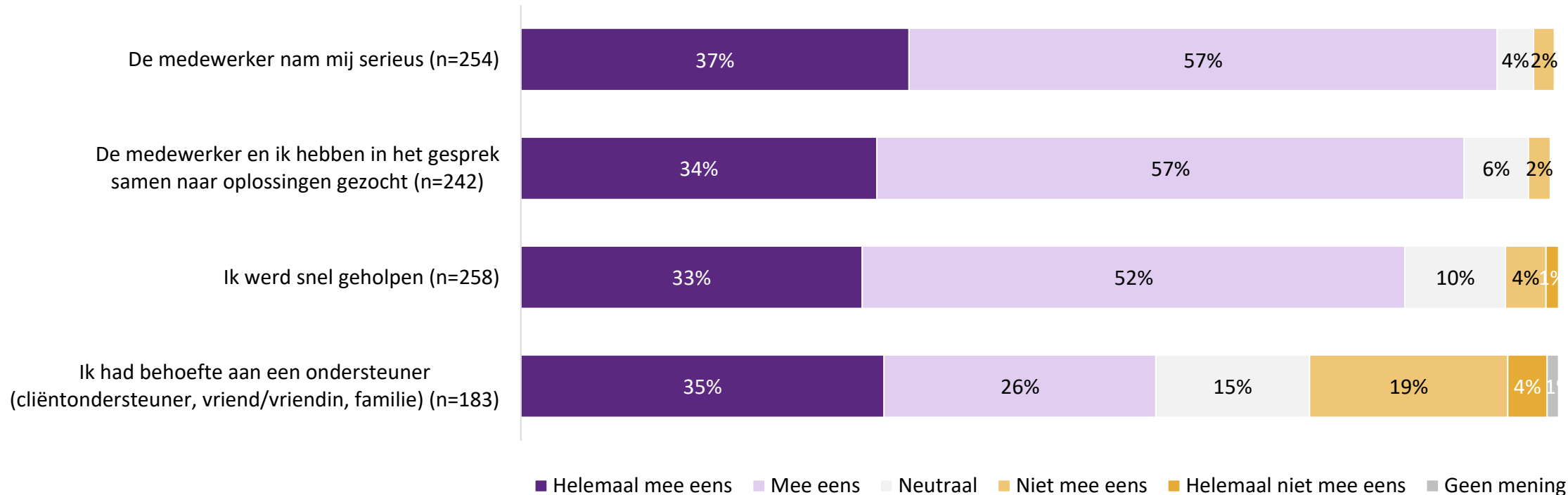
“Het is al weer een aantal jaren geleden, heb daarna nooit meer iets van de gemeente vernomen. Het heeft heel veel inspanning en tijd gekost om mijn voorziening te krijgen. De huishoudelijke hulp was wel redelijk snel geregeld, maar mijn rolstoel en andere voorziening was heel erg complex. De medewerker was wel vriendelijk.”

“Eerst op het gemeente huis me gemeld, toen afspraak gehad met een Wmo medewerkster die verwees mij naar STMG en die verwees me naar Persoonlijke zorg en die verwees mij naar de Wijkverpleging van STMG en die verbinden mij toe door naar de juiste wijkverpleging van Doesburg.”

RESULTATEN | GESPREK (1)

Ruim 90% van de cliënten voelt zich serieus genomen en heeft in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. 61% van de cliënten heeft behoefte aan een ondersteuner, 23% heeft deze behoefte (helemaal) niet.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling over het contact met de gemeente?

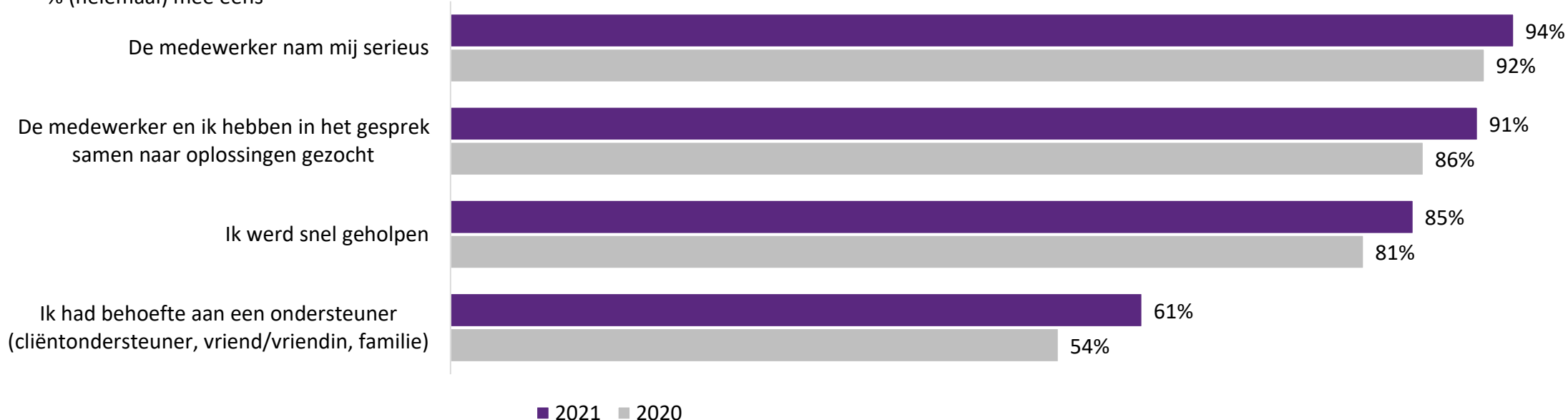


RESULTATEN | GESPREK (2)

Ten opzichte van 2020 voelen cliënten zich in 2021 meer serieus genomen, geven meer cliënten aan dat ze in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht en voelen meer cliënten zich snel geholpen. Ook is in 2021 de behoefte aan een ondersteuner (cliëntondersteuner, vriend(in) of familie) gestegen ten opzichten van 2020 (Van 54% naar 61%).

In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling over het contact met de gemeente?

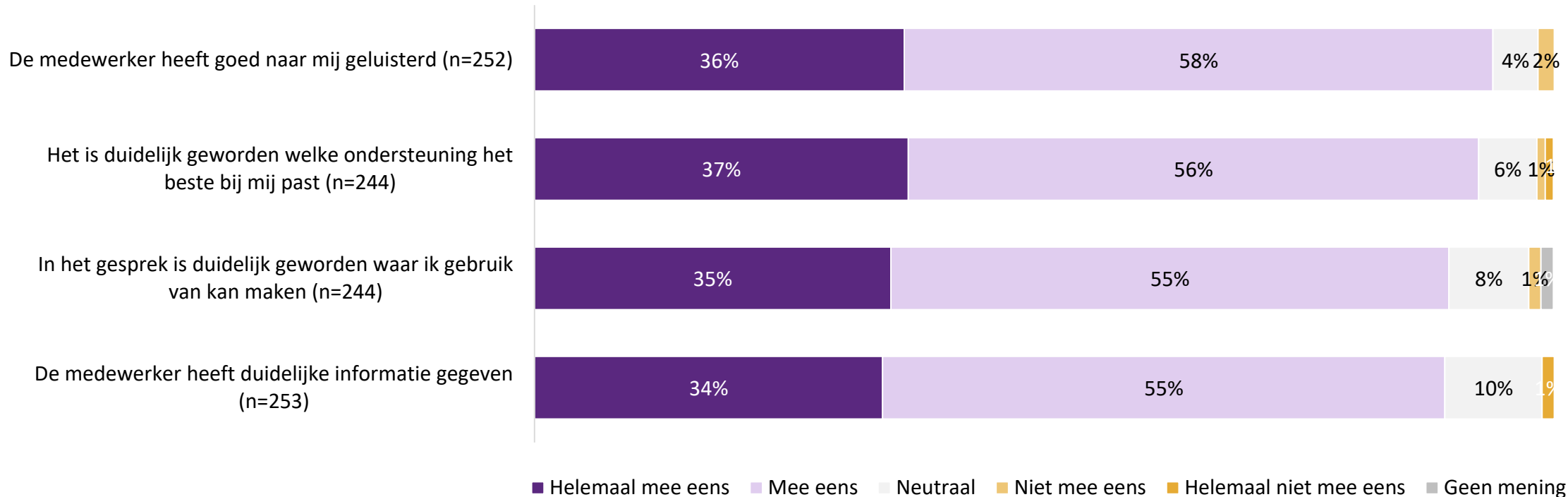
% (helemaal) mee eens



RESULTATEN | GESPREK (3)

Het grootste deel van de cliënten geeft aan dat er goed naar haar geluisterd is (94%), het duidelijk is geworden welke ondersteuning het beste bij haar past (93%), het duidelijk is geworden waar ze gebruik van kan maken (90%) en dat de medewerker duidelijke informatie heeft gegeven (89%).

In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling over het contact met de gemeente?



RESULTATEN | GESPREK (4)

Ten opzichte van 2020 zijn in 2021 meer cliënten het (helemaal) eens met de onderstaande stellingen over het gesprek. Met name de stelling 'Het is duidelijk geworden welke ondersteuning het beste bij mij past' is gestegen, met een stijging van 8% (85% in 2020; 93% in 2021).

In hoeverre bent u het eens of oneens met de stelling over het contact met de gemeente?

% (helemaal) mee eens

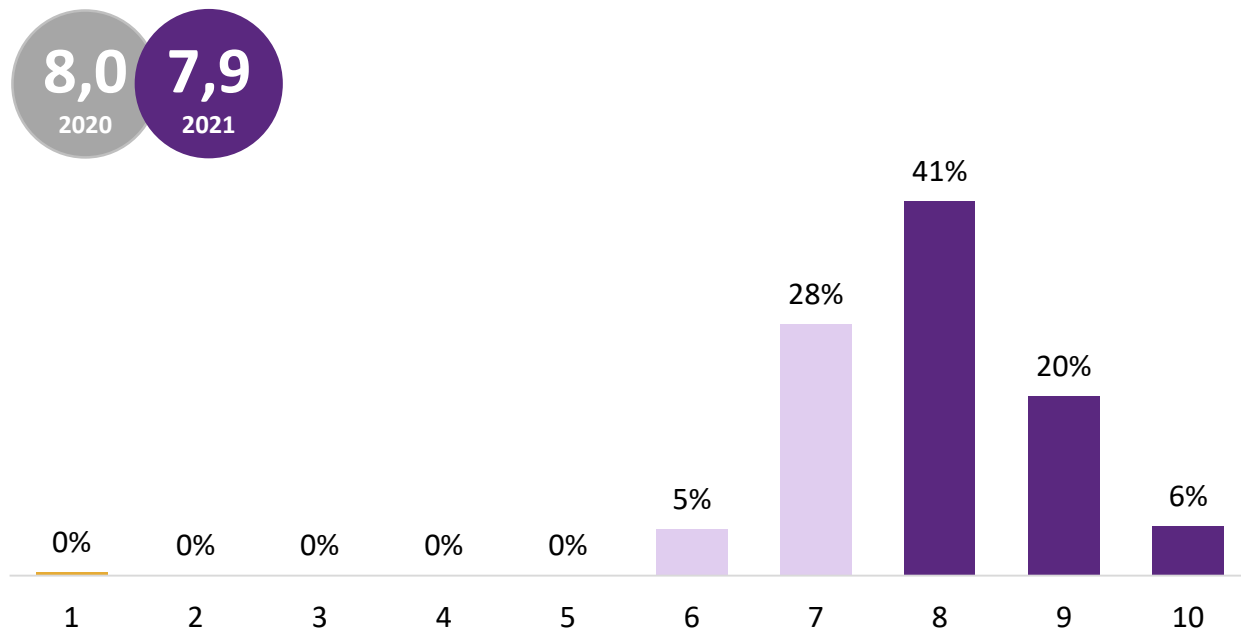


RESULTATEN | GESPREK (5)

Clënten beoordelen in 2021 het gesprek met de medewerker gemiddeld met een 7,9. Dit is nagenoeg gelijk aan 2020 (8,0). Slechts één persoon heeft een onvoldoende gegeven; deze persoon gaf een 1.

Welk cijfer geeft u het gesprek dat u met de medewerker heeft gehad? (n=237)

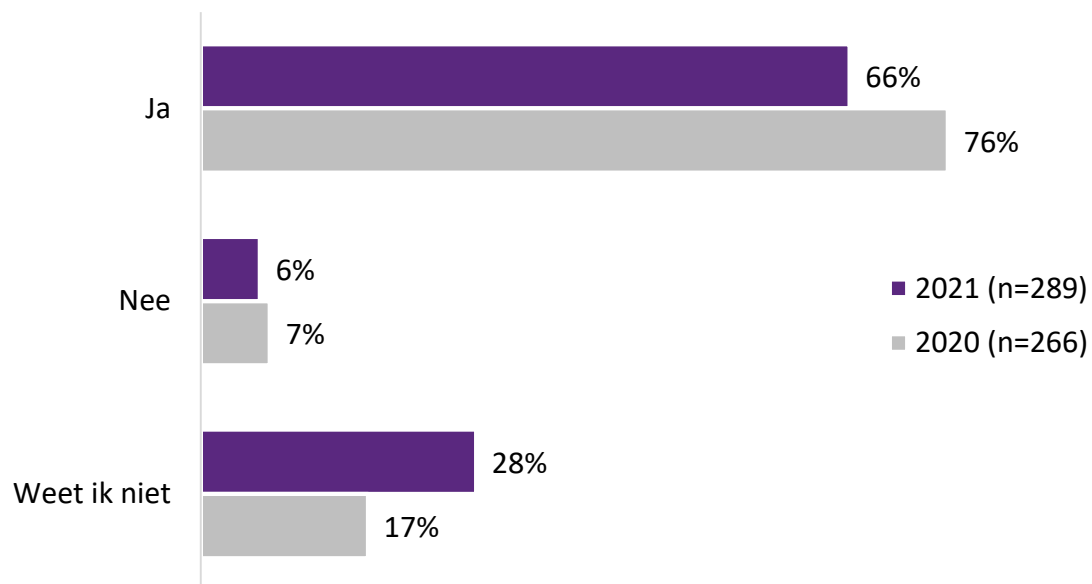
U kunt dit aangeven met een rapportcijfer tussen 1 en 10, waarbij 1 = zeer slecht en 10 = zeer goed



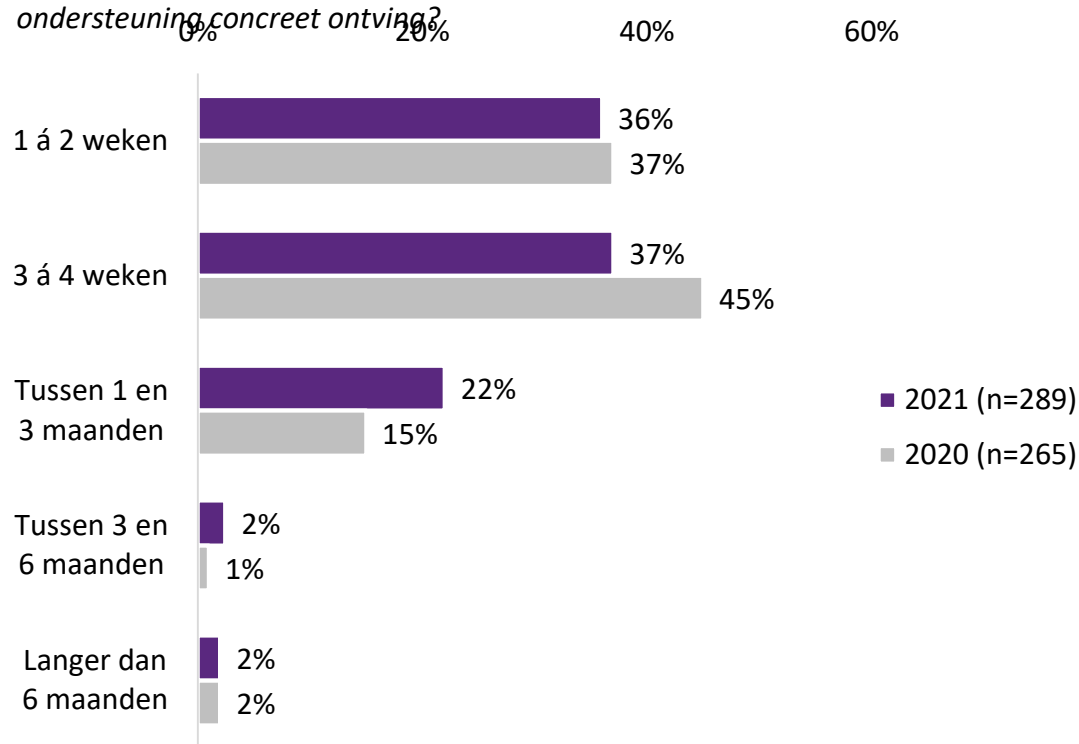
RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING

Twee derde van de cliënten (66%) heeft in 2021 een duidelijk ondersteuningsplan ontvangen. Dat is 10% minder dan in 2020. In 2021 is de groep die 'weet ik niet' antwoord juist aanzienlijk gegroeid, met een stijging van 11%. Daarnaast hebben cliënten in 2021 gemiddeld langer moeten wachten voor zij de ondersteuning ontvingen ten opzichte van 2020.

Heeft u een duidelijk ondersteuningsplan ontvangen over welke ondersteuning u zou gaan ontvangen en voor hoe lang?



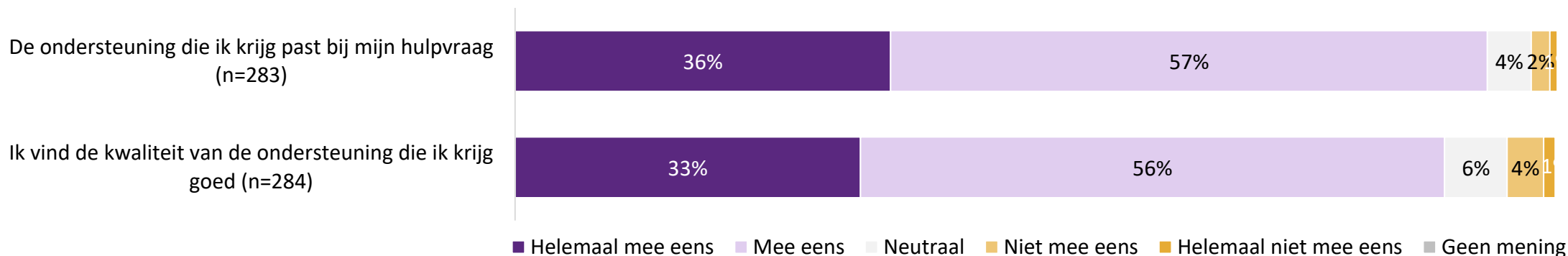
Hoelang heeft u moeten wachten van de eerste melding totdat u uw ondersteuning concreet ontving?



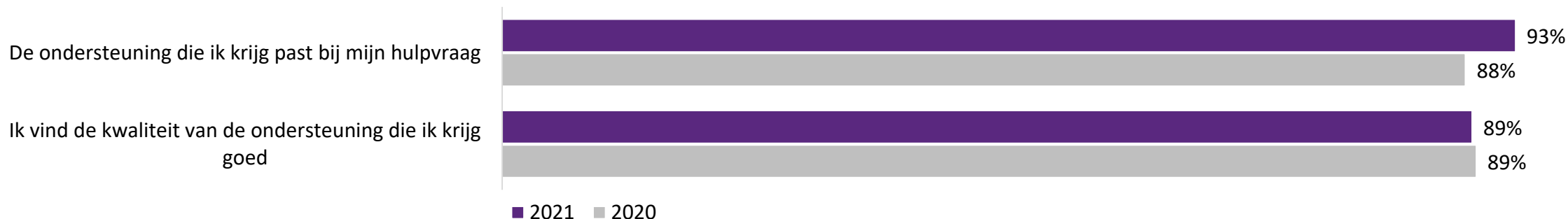
RESULTATEN | KWALITEIT (1)

93% van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en 89% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. In vergelijking met 2020 (88%) geeft 5% meer van de cliënten in 2021 (93%) aan dat ondersteuning aansluit bij de hulpvraag.

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



% (helemaal) mee eens

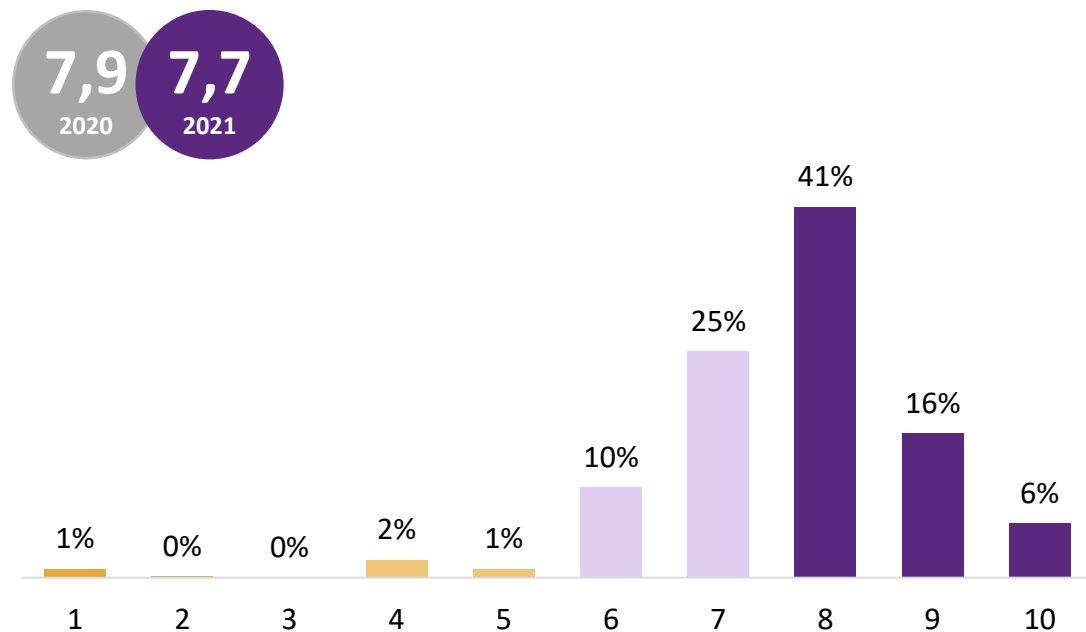


RESULTATEN | KWALITEIT (2)

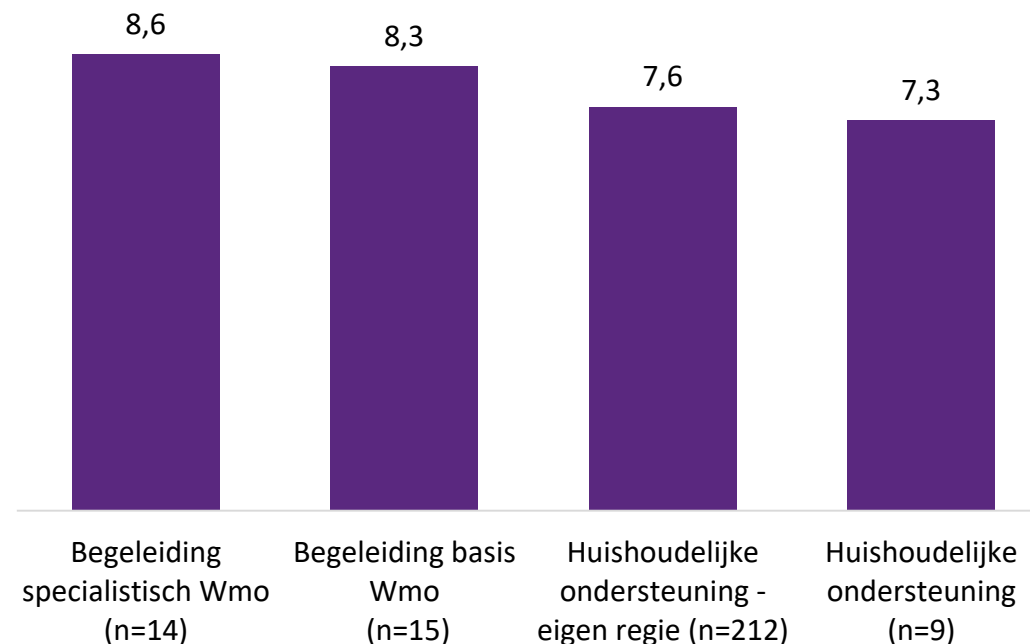
In 2021 beoordelen cliënten de zorgaanbieder gemiddeld met een 7,7. Dit is 0,2 lager ten opzichte van 2020 (7,9).

Het cijfer dat door de grootste groep cliënten (41%) wordt gegeven is een 8. 4% geeft een 5 of lager.

Welk rapportcijfer geeft u uw zorgaanbieder? (n=281)



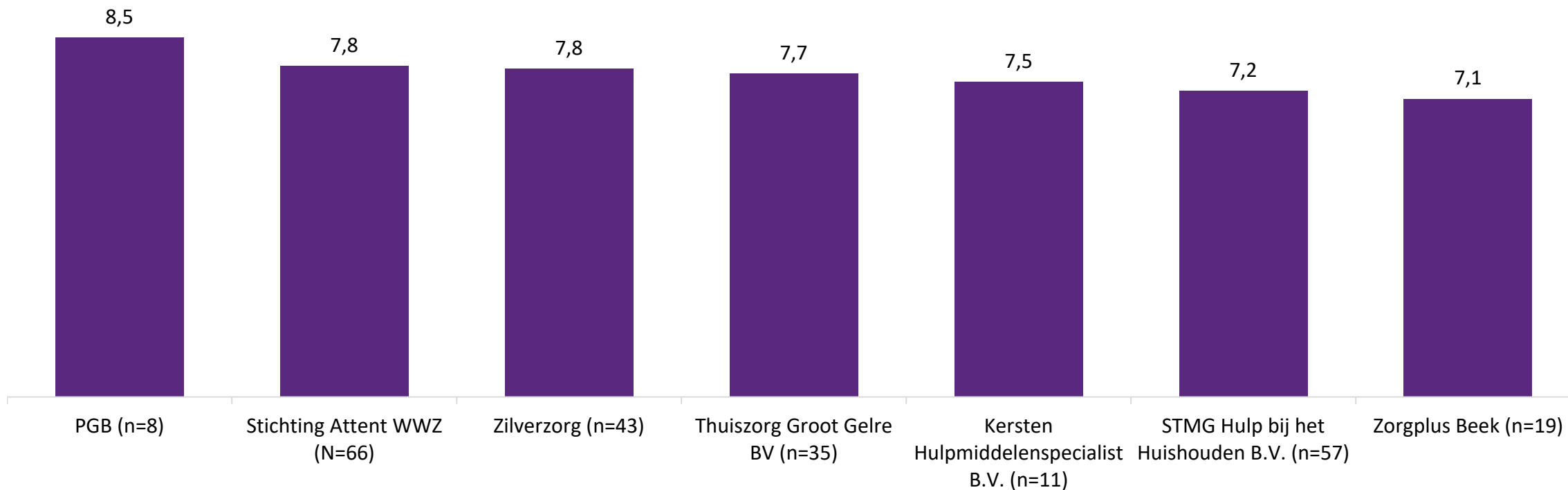
Rapportcijfers uitgesplitst op soort zorg*



RESULTATEN | KWALITEIT (2)

In 2021 beoordelen cliënten de zorgaanbieder gemiddeld met een 7,7. Cliënten die zorg ontvangen van Zilverzorg, Stichting Attent of gebruik maken van een persoonsgebonden budget beoordelen hun zorgaanbieder hoger dan het gemiddelde.

*Rapportcijfers uitgesplitst op zorgaanbieder**



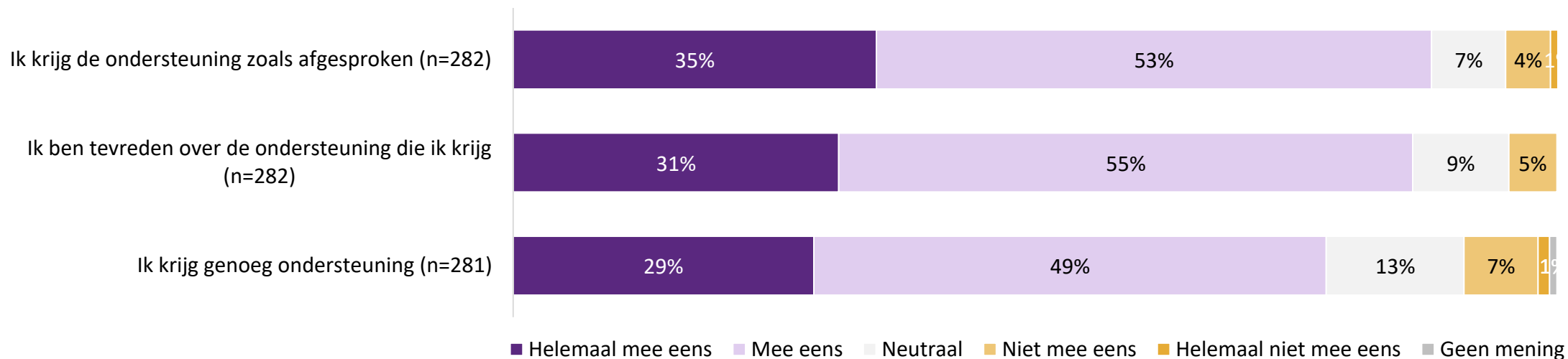
Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 - Gemeente Doesburg, 3 augustus 2022

* Alleen de zorgaanbieders met een n-getal hoger dan 5 zijn in de grafiek weergegeven. Cliënten die gebruik maken van een persoonsgebonden budget zijn als één groep samengevoegd.

RESULTATEN | KWALITEIT (4)

Ruim 85% van de cliënten krijgt de ondersteuning zoals afgesproken en is tevreden over de ondersteuning die ze krijgt. 78% geeft aan genoeg ondersteuning te krijgen, tegenover 8% die aangeeft het daar (helemaal) niet mee eens te zijn.

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

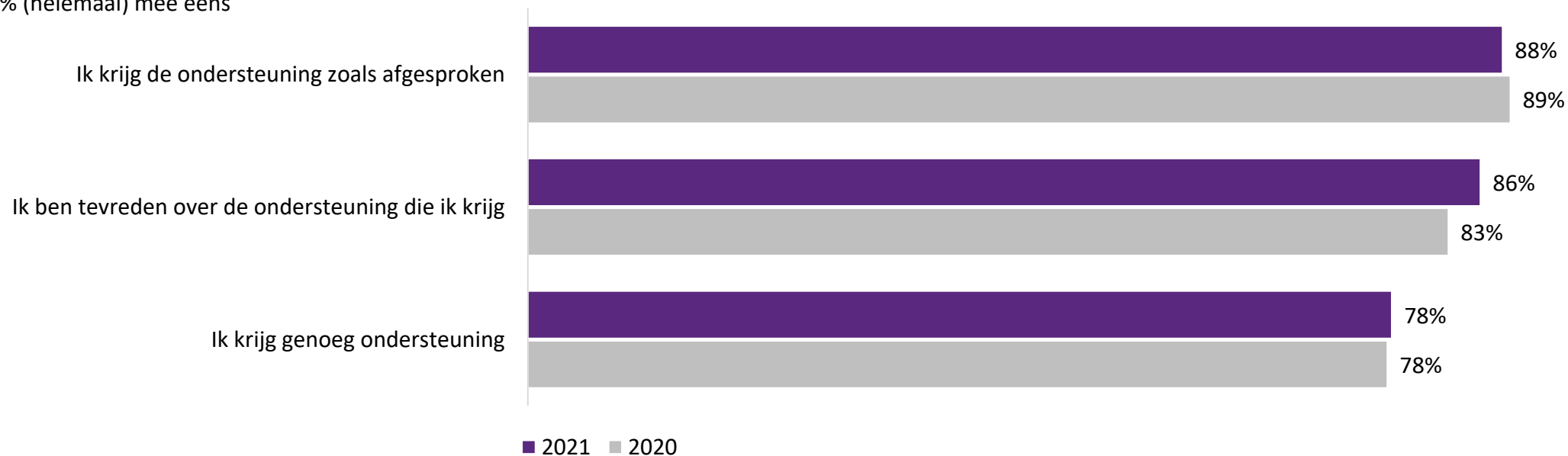


RESULTATEN | KWALITEIT (5)

De tevredenheid over de ondersteuning is in 2021 3% gestegen ten opzichte van 2020. De meningen over de stellingen 'Ik krijg de ondersteuning zoals afgesproken' en 'Ik krijg genoeg ondersteuning' zijn nagenoeg hetzelfde gebleven.

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

% (helemaal) mee eens

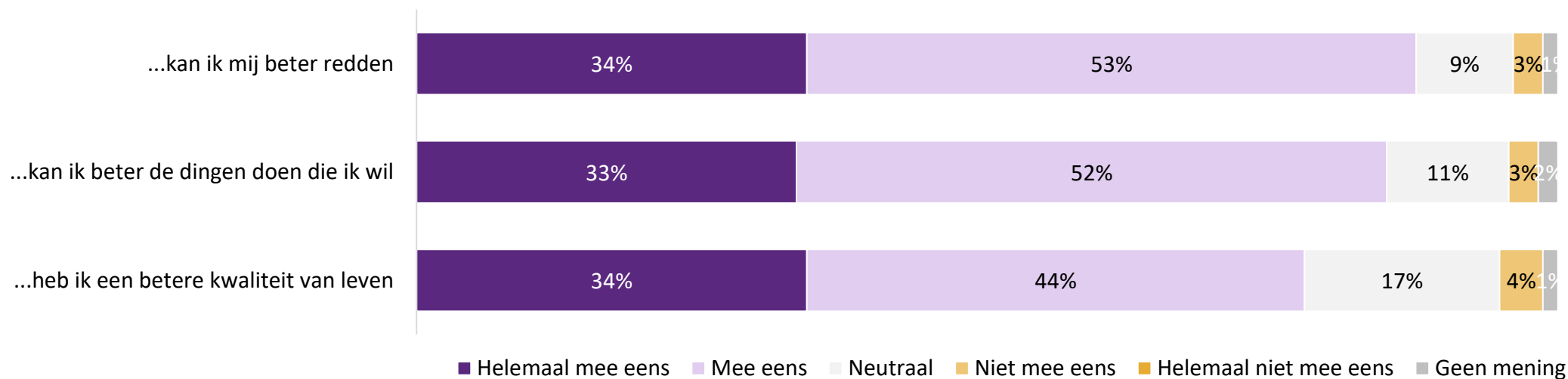


RESULTATEN | EFFECT (1)

87% van de cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden en 85% kan beter de dingen doen die ze wil. 78% van de cliënten geeft een beter kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? (n=234)

Door de ondersteuning die ik krijg/heb gekregen...

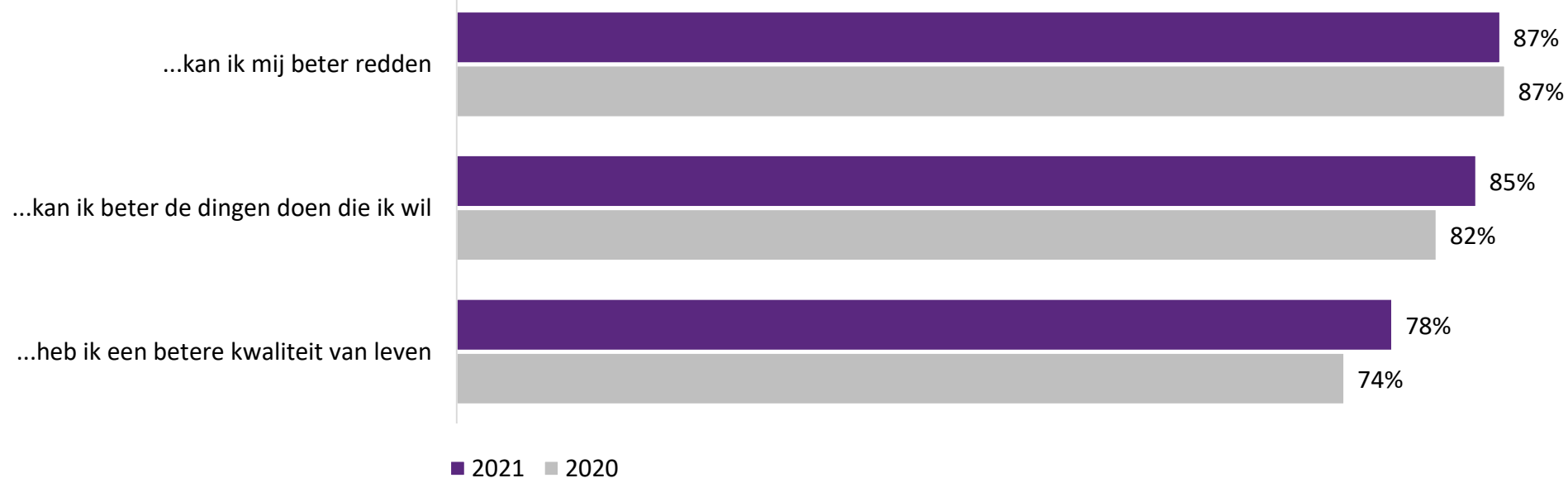


RESULTATEN | EFFECT (2)

In vergelijking met 2020 geven meer cliënten in 2021 aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die ze willen en een betere kwaliteit van leven te hebben.

% (helemaal) mee eens

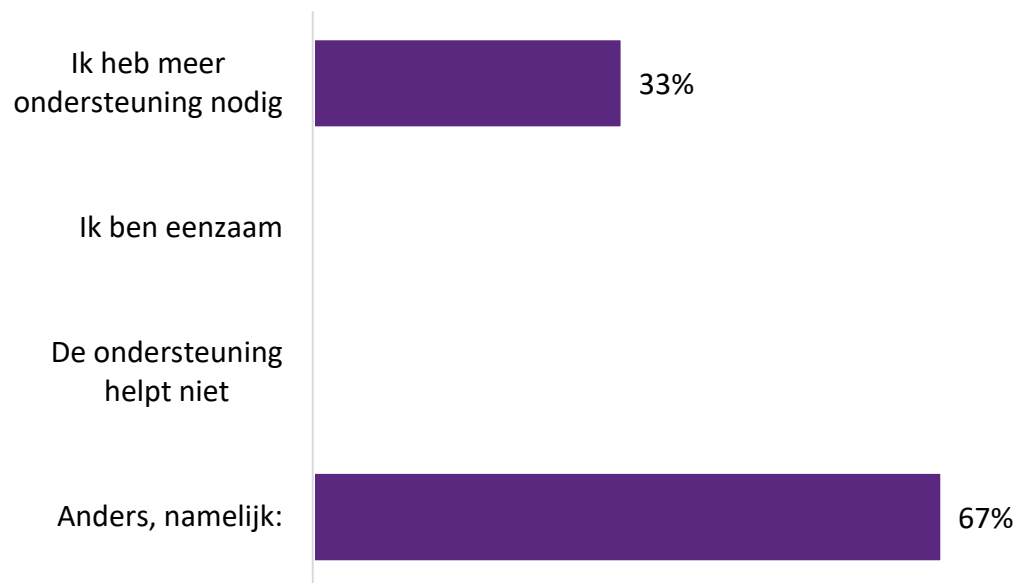
Door de ondersteuning die ik krijg/heb gekregen...



RESULTATEN | EFFECT (3)

Van de negen cliënten die aangegeven hebben dat kwaliteit van leven door de ondersteuning niet is verbeterd, geven drie cliënten aan meer ondersteuning nodig te hebben. De andere zes geven variërende redenen, deze staan hieronder in tekstballonnen weergegeven.

U geeft aan dat door de ondersteuning van uw kwaliteit van leven niet is verbeterd. Kunt u aangeven waarom niet? (n=9)



“De hulp was er niet of ze sloopte de dingen.”

“Werkte niet, ben nu bij een andere zorgverlener.”

“Het komt te vaak voor dat er geen vervanging is.”

“Ik kreeg steeds verschillende huishoudelijke hulpen afgelopen half jaar.”

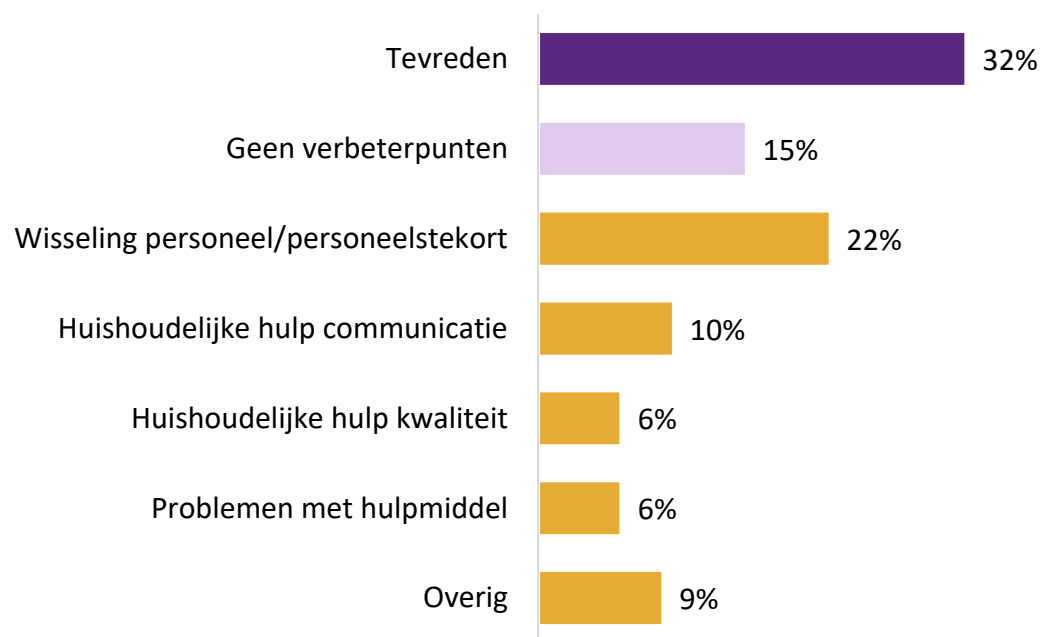
“Ik kan hoe langer hoe minder zelf dingen doen. Lopen gaat erg moeilijk en kom daarom bijna niet meer buiten.”

“Ik kan zelf moeilijk doeken uit wringen. Zegt ze er zijn machientjes te koop dat is handig voor u.”

RESULTATEN | VERBETERPUNTEN ZORGAANBIEDER

Aan het einde van de vragenlijst hadden cliënten de mogelijkheid om verbeterpunten voor de zorgaanbieder aan te geven. Deze zijn hieronder gecategoriseerd. Ze zijn gecategoriseerd op de meest genoemde verbeterpunten. In het paarse vlak is de rode draad van de opmerkingen weergegeven.

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder? (n=130)



Personeelwisseling/Personeelstekort

- Cliënten geven aan dat er tekort aan personeel is, met name in de vakantieperiode, waardoor ze niet altijd de hulp krijgen die ze horen te krijgen.
- De hulp wisselt steeds, cliënten hebben behoefte aan een vaste kracht.
- Er wordt geen vervanging geregeld, cliënten krijgen langere tijd geen hulp.

Huishoudelijke hulp communicatie

- Er wordt aangegeven dat cliënten kort van tevoren of niet op de hoogte worden gesteld van verzuim van de hulp (ziekte etc.).
- Vervanging wordt vaak niet geregeld of de cliënt moet zelf opbellen.

Huishoudelijke hulp kwaliteit

- Kwaliteit van de hulp is wisselend.
- (Jonge vakantie)hulpen die het huishoudelijk werk niet goed kunnen.

Problemen met hulpmiddel

- Slechte kwaliteit hulpmiddelen.
- Behoeft aan meer hulpmiddelen/aanpassingen aan het hulpmiddel.



BIJLAGEN



BIJLAGE I – 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%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

