





INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	7
Resultaten	11
• Contact	12
• Onafhankelijke cliëntondersteuner	15
• Het gesprek	17
• Hulp/ondersteuning	22
• Kwaliteit	26
• Effect	30
• Verbeterpunten	33
• Afsluitende opmerkingen	34
Bijlagen	35



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, telefonisch en schriftelijk

Veldwerkperiode

Februari 2021 - juni 2022

Respons

	Populatie	Aangeschreven cliënten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Contact	1.828	499	223	44,7%	Richtinggevend: 95% / 6,15%
Kwaliteit en effect	1.828	499	178	35,7%	Richtinggevend: 95% / 6,98%

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.

Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met de resultaten uit 2019 en 2020. Bij de interpretatie van de vergelijkingen moet er rekening mee worden gehouden dat de cliënten die ‘geen mening’ hebben geantwoord in 2021 wel zijn meegenomen in de resultaten en deze in 2019 en 2020 buiten beschouwing zijn gelaten. Ook zijn de resultaten van 2019 opgevraagd op waarstaatjegemeente.nl.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN (1)

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen. Bij de interpretatie moet rekening worden gehouden dat dit onderzoek richtinggevend en niet representatief is.

Contact

- ❖ Cliënten zijn met name bij de gemeente terecht gekomen doordat zij zelf contact hebben gezocht (43%) of via de hulpverlener (20%) of vrienden, kennissen of mantelzorger (20%). De meeste cliënten hebben naar de gemeente gebeld (45%) of iemand anders gevraagd om contact te zoeken (30%). 82% vond het contact met de gemeente prettig.
- ❖ 84% van de cliënten wist waar zij moest zijn met haar hulpvraag en bij 72% heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen. 3% wist niet waar zij moest zijn met de hulpvraag en bij 8% heeft het veel moeite gekost om de hulp aan te vragen.
- ❖ Meer dan een derde (36%) van de cliënten wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 64% wist dit niet. Van deze groep had 10% daar wel behoefte aan gehad. Van de cliënten die wel wisten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft 40% daar daadwerkelijk gebruik van gemaakt. 60% heeft dit niet gedaan, met name omdat dat niet nodig was.

Het gesprek

- ❖ Meer dan driekwart (78%) van de cliënten wist dat zij iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning en voor 86% was het voorafgaand aan het gesprek duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek zouden worden besproken.
- ❖ 93% van de cliënten benoemt dat de medewerker haar serieus nam, 90% geeft aan dat er samen is gezocht naar oplossingen en 86% is snel geholpen. 5% is niet snel geholpen.



BEVINDINGEN (2)

94% vindt dat de Wmo-consulent/adviseur duidelijke informatie heeft gegeven, 92% benoemt dat de Wmo-consulent/adviseur goed heeft geluisterd en voor 90% is het duidelijk geworden welke voorziening/ondersteuning het beste bij haar past.

Het gesprek met de Wmo-consulent/adviseur wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,6.

Hulp/ondersteuning

De meeste cliënten hebben huishoudelijke hulp (70%) of een scootmobiel of aangepaste fiets of auto (17%) ontvangen. Ook geeft 90% aan een duidelijk besluit te hebben gekregen over welke hulp zij zou gaan ontvangen en voor hoe lang.

De meest genoemde zorgaanbieders zijn TWB (35%) en Actief Zorg (23%). Deze worden respectievelijk met een 8,4 en een 7,8 gewaardeerd.

Kwaliteit

91% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgt goed en benoemt dat de ondersteuning die zij krijgt past bij de hulpvraag.

De overgrote meerderheid van de cliënten krijgt de hulp zoals afgesproken (89%), is tevreden over de hulp die zij krijgt (87%) en krijgt genoeg hulp (74%). 9% is het niet eens met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp'.

Effect

Door de hulp die zij krijgt kan 86% zich beter redden, 82% beter de dingen doen die zij wil en heeft 83% een betere kwaliteit van leven. 85% benoemt dat de hulp voldoet aan de wensen en 81% geeft aan dat de ondersteuning voldoet aan de behoefte.



AANBEVELINGEN

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



Communiceer, naast de verbeterpunten, ook de positieve resultaten intern

Zo is bijvoorbeeld de (grote) 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.



Ga na aan welke aanvullende ondersteuning cliënten behoefte hebben

9% van de cliënten benoemt niet genoeg hulp te ontvangen. Ga na, bijvoorbeeld door verdiepend onderzoek te doen of een toelichtingsvraag toe te voegen, waar cliënten nog meer behoefte aan hebben.



Maak het aanvragen van de hulp duidelijker/makkelijker

Net als in 2020 heeft ongeveer een derde van de cliënten enige moeite ervaren om hulp aan te vragen. Houd de cliënt gedurende het proces in ieder geval op de hoogte zodat zij weet waar zij aan toe is. In de continumeting kan daarnaast een toelichtingsvraag worden toegevoegd waarbij aan cliënten kan worden gevraagd waar zij tegenaan lopen bij het doen van een melding. Een andere mogelijkheid is met het team de klantreis uit te werken om te komen tot de ideale klantreis. Leg daarbij de nadruk op het aanvragen van de hulp en wat daarin eenvoudiger voor de cliënt kan.



Verbeter de snelheid van het proces

Hoewel de meeste cliënten positief zijn en ook aangeven dat zij snel zijn geholpen, geeft 5% van de cliënten aan niet snel geholpen te zijn. Ook in de open vragen worden de lange wachttijden en een beperkte bereikbaarheid als verbeterpunten genoemd. Ga na waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten zodat de juiste verwachting ontstaat.

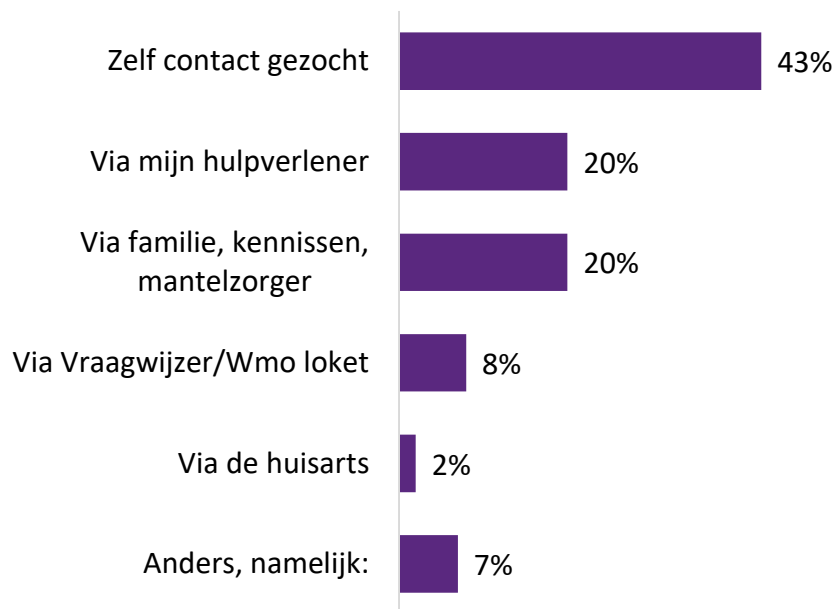


RESULTATEN

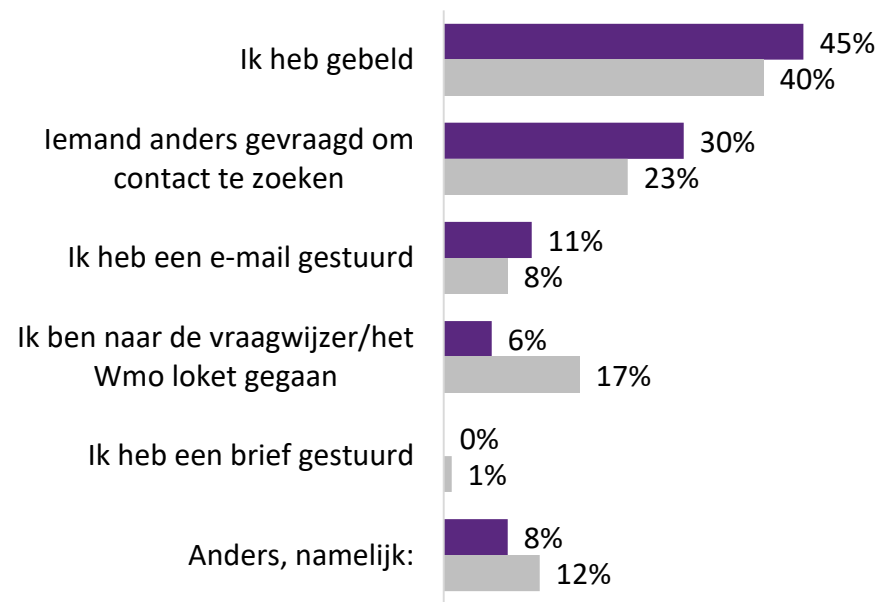
RESULTATEN | CONTACT (1)

Cliënten zijn met name bij de gemeente terecht gekomen doordat zij zelf contact hebben gezocht (43%) of via de hulpverlener (20%) of vrienden, kennissen of mantelzorger (20%). De meeste cliënten hebben naar de gemeente gebeld (45%) of iemand anders gevraagd om contact te zoeken (30%). Op de vragen 'Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen?' en 'Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente' heeft respectievelijk 7% en 8% 'Anders, namelijk' geantwoord. Daarbij wordt voornamelijk genoemd dat de casemanager of een zorgverlener contact heeft gezocht met de gemeente. Ook benoemt een aantal cliënten dat de gemeente zelf contact heeft gezocht met haar.

Hoe bent u bij de gemeente terecht gekomen? (n=239)



Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente? (n=238)



■ 2022 (n=238)

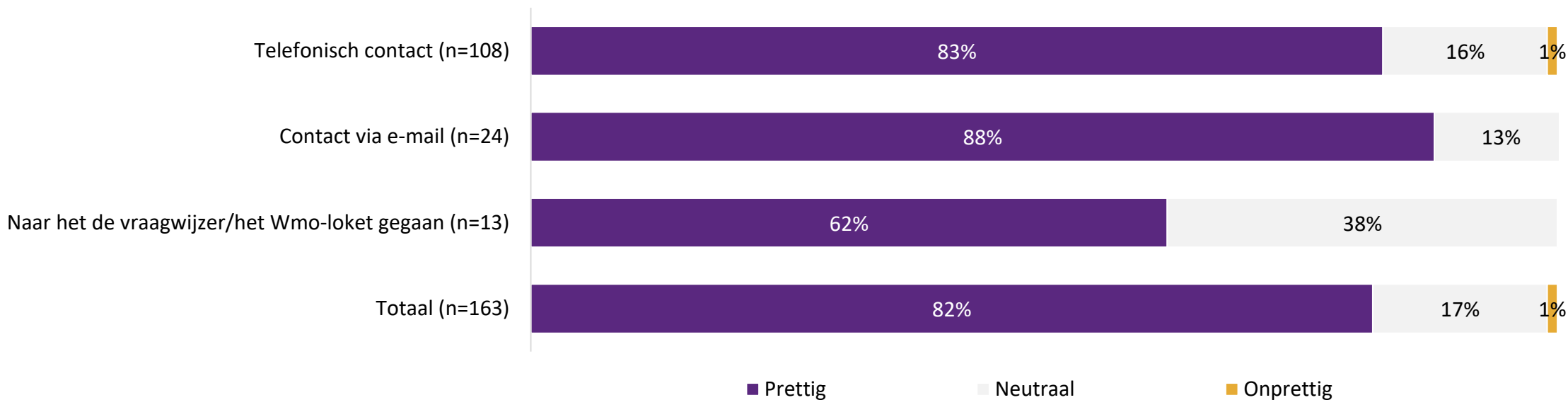
■ 2020 (n=342)

RESULTATEN | CONTACT (2)

82% van de cliënten die niet iemand anders hebben gevraagd om contact te zoeken met de gemeente vond het contact met de gemeente prettig (2020: 80%). 17% staat hier neutraal in en 1% vond het contact onprettig.

Voornameclijk cliënten die contact hebben gehad per e-mail hebben het contact als prettig ervaren (88%).

Hoe vond u dit contact?



RESULTATEN | CONTACT (3)

84% van de cliënten wist waar zij moest zijn met haar hulpvraag (2020: 81%) en bij 72% heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen (2020: 66%).

3% wist niet waar zij moest zijn met de hulpvraag en bij 8% heeft het veel moeite gekost om de hulp aan te vragen.

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=225)



- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Geen mening

Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen? (n=234)



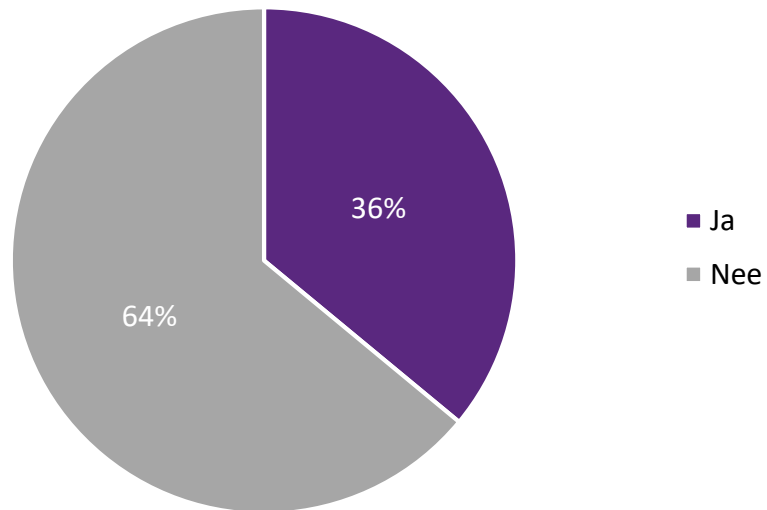
- Weinig moeite
- Niet veel/niet weinig moeite
- Veel moeite

RESULTATEN | ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER (1)

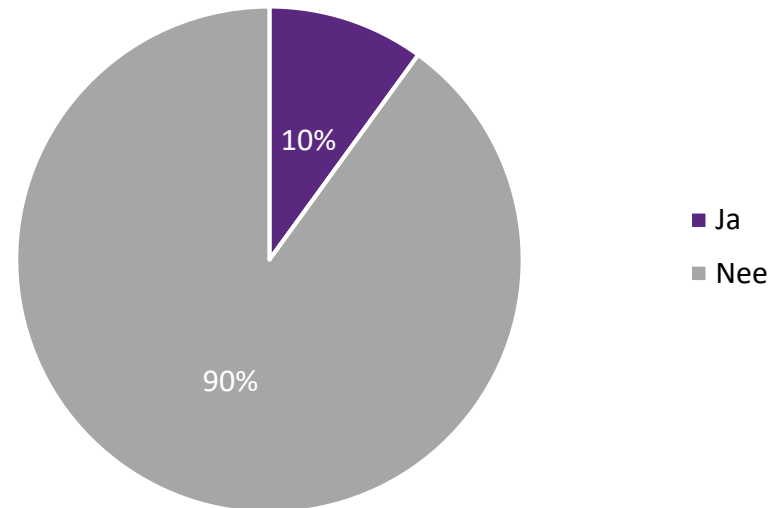
Meer dan een derde (36%) van de cliënten wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 64% wist dit niet. Van deze groep had 10% daar wel behoefte aan gehad.

In 2020 wist 45% van de cliënten dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het percentage cliënten dat hier vanaf wist is dus afgenomen ten opzichte van 2020.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=233)



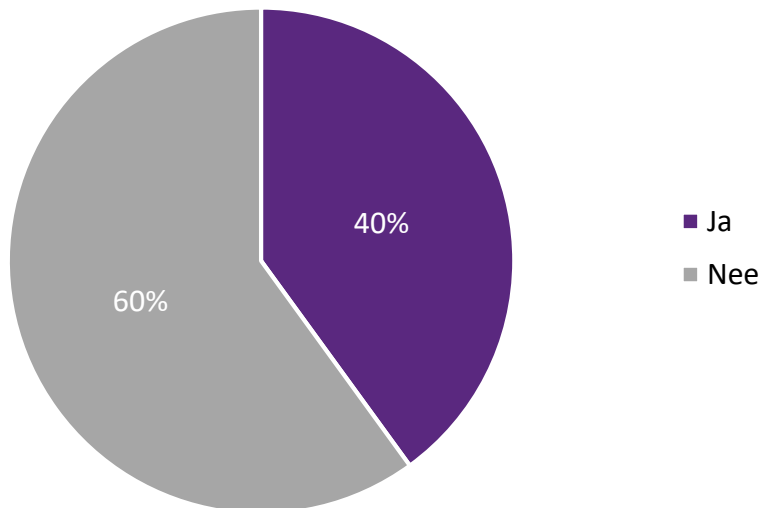
Had u behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=92)



RESULTATEN | ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER (2)

Van de cliënten die wel wisten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft 40% daar daadwerkelijk gebruik van gemaakt. 60% heeft dit niet gedaan, met name omdat dat niet nodig was.

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=35)



Kunt u aangeven waarom u geen gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner (n=19)

"Had het niet nodig. Nu wellicht wel. Ik zoek een mogelijkheid om meer sociaal contact te hebben."

"Ik weet mijn weg te vinden. Heb 12 jaar een dwarslaesie dus al vaak contact gehad met WMO."

"Niet nodig, kon alles zelf oplossen."

"Was in mijn geval niet nodig."

"De ergo therapeut hielp mij."

"Mijn dochter heeft geholpen."

"Ik ben bekwaam om dit zelf te regelen."

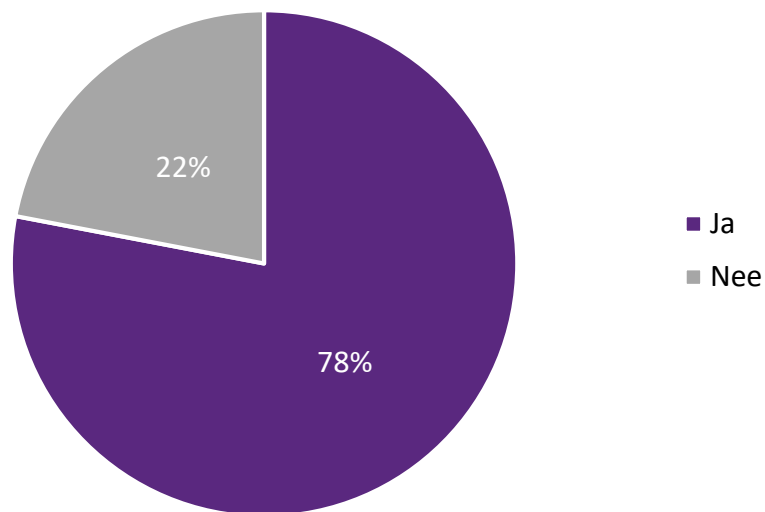
"Al meerdere keren aanvraag gedaan."

RESULTATEN | HET GESPREK (1)

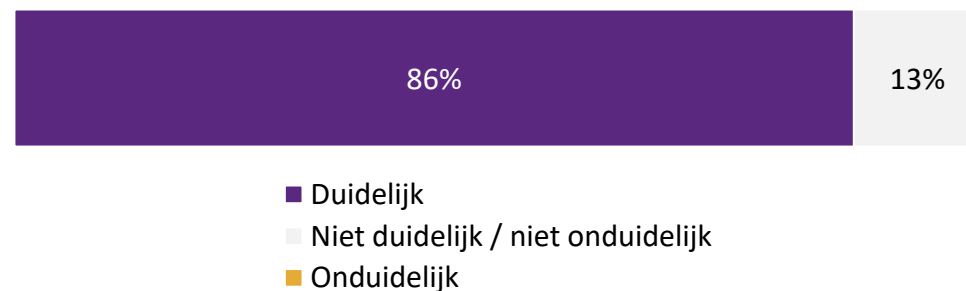
Meer dan driekwart (78%) van de cliënten wist dat zij iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning (2020: 75%) en voor 86% was het voorafgaand aan het gesprek duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek zouden worden besproken.

In 2020 was het voor 77% van de cliënten duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek zouden worden besproken. Ten opzichte van 2020 is hier dus een stijging van 9% te zien.

Wist u dat u iemand bij het gesprek kon vragen ter ondersteuning? (n=230)



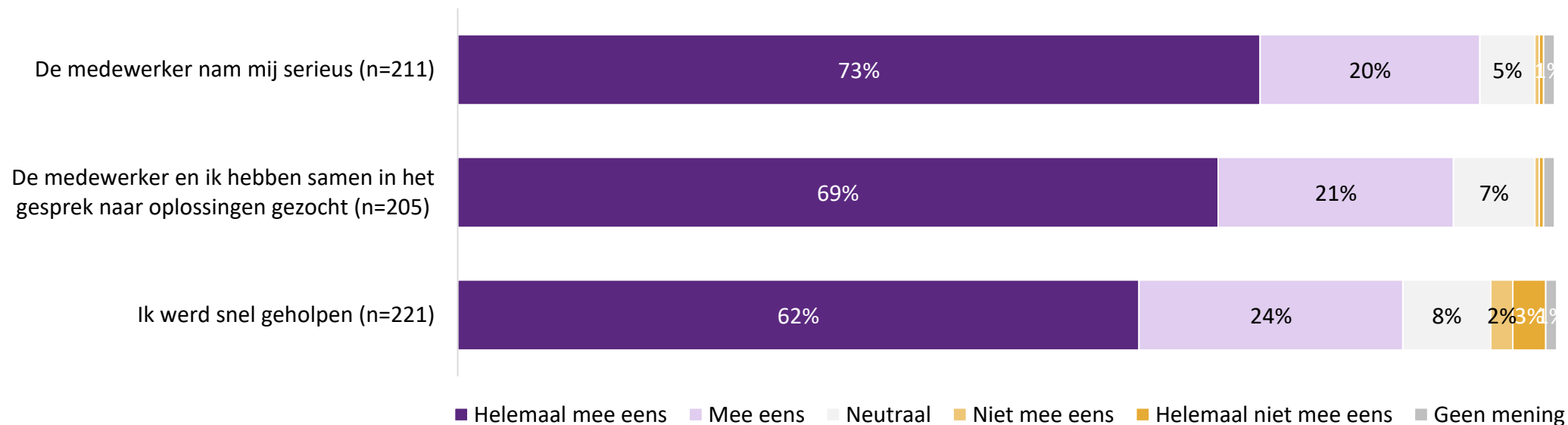
Was het voor u duidelijk, voorafgaand aan het gesprek, welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden? (n=229)



RESULTATEN | HET GESPREK (2)

Cliënten hebben aangegeven in hoeverre zij het eens zijn met de onderstaande stellingen over het eerste gesprek. 93% benoemt dat de medewerker haar serieus nam, 90% geeft aan dat er samen is gezocht naar oplossingen en 86% is snel geholpen. 5% is niet snel geholpen.

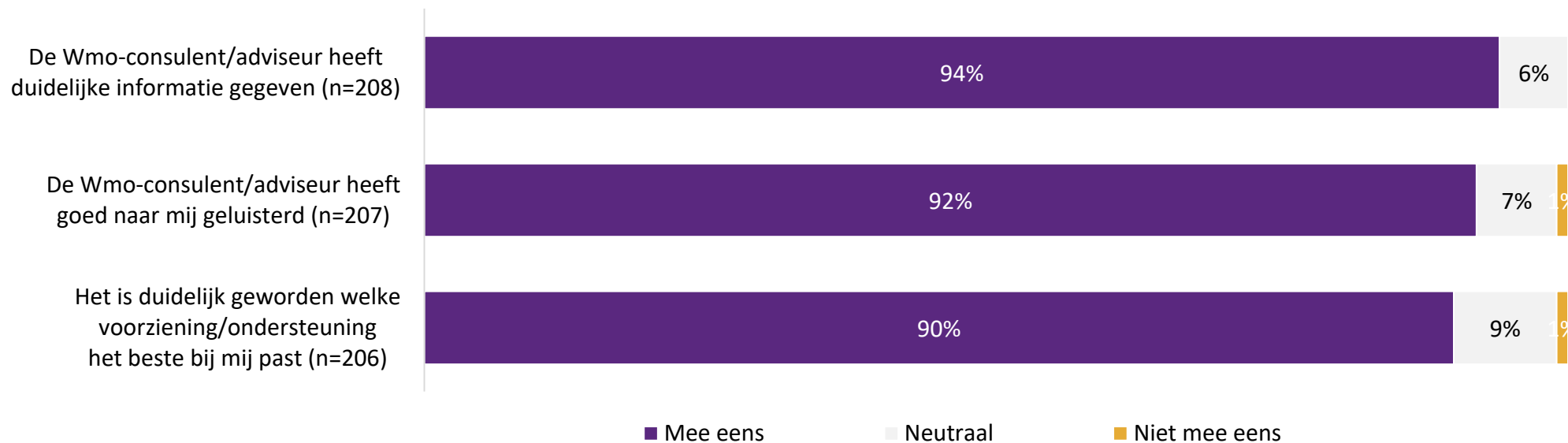
Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens of oneens bent?



RESULTATEN | HET GESPREK (3)

94% vindt dat de Wmo-consulent/adviseur duidelijke informatie heeft gegeven, 92% benoemt dat de Wmo-consulent/adviseur goed heeft geluisterd en voor 90% is het duidelijk geworden welke voorziening/ondersteuning het beste bij haar past.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het gesprek?

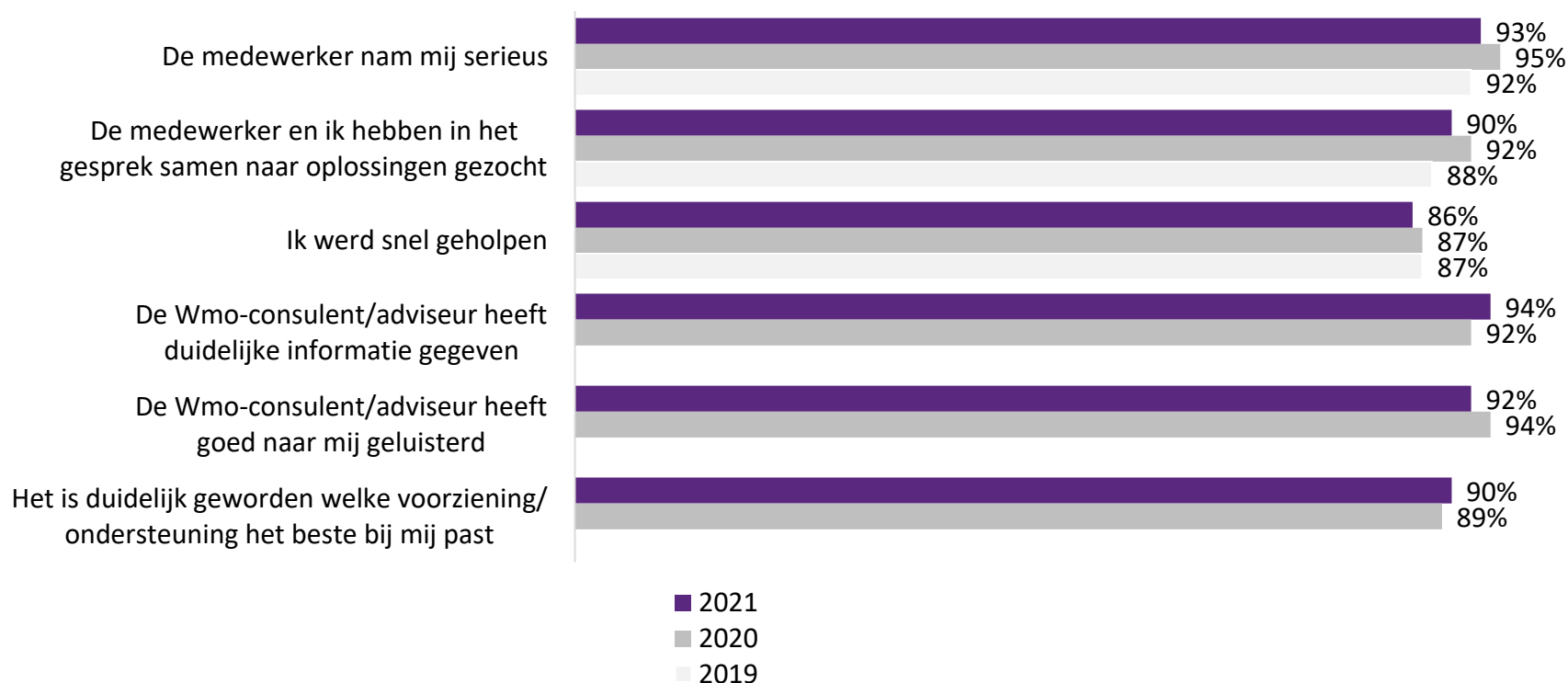


RESULTATEN | HET GESPREK (4)

Het percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de onderstaande stellingen over het gesprek zijn vergelijkbaar met de resultaten uit voorgaande jaren.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het gesprek?

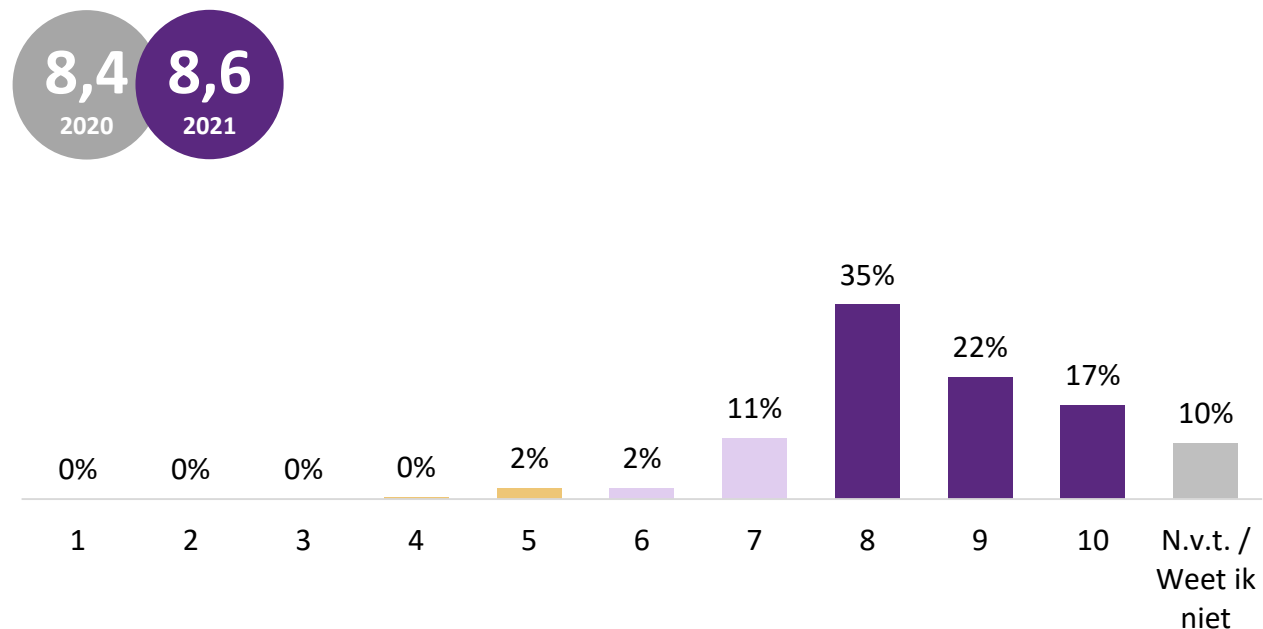
% (Helemaal) mee eens



RESULTATEN | HET GESPREK (5)

Het gesprek met de Wmo-consulent/adviseur wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,6. Dit is hoger dan het gemiddelde van 2020 (8,4)
Het meest gegeven cijfer in 2021 is een 8 (35%) en 2% geeft een onvoldoende.

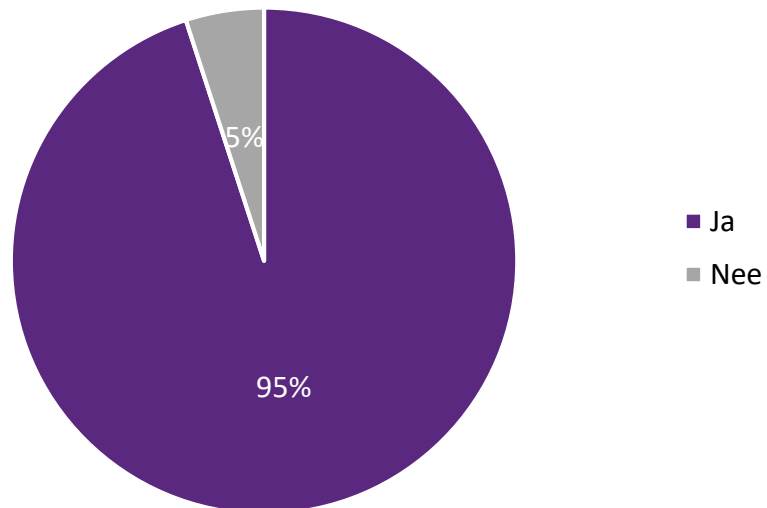
Welk rapportcijfer geeft u het gesprek dat u met de Wmo-consulent/adviseur heeft gehad? (n=227)



RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (1)

95% van de cliënten heeft na het gesprek met de medewerker hulp gekregen.

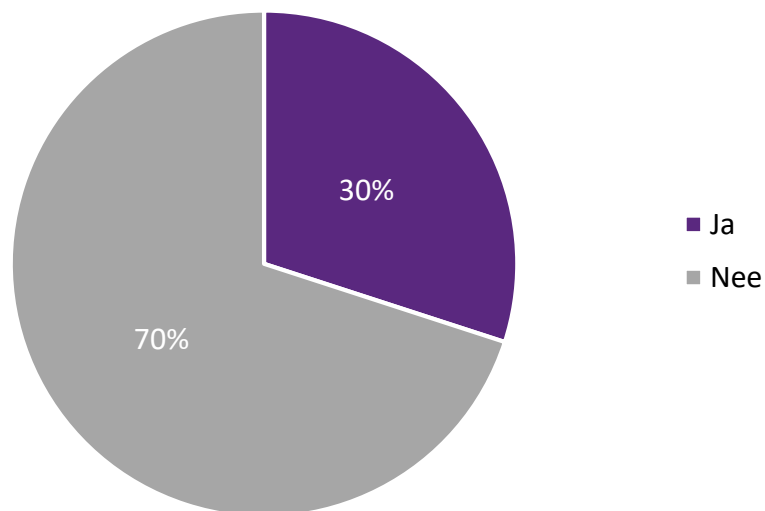
Heeft u na het gesprek met de medewerker hulp gekregen? (n=199)



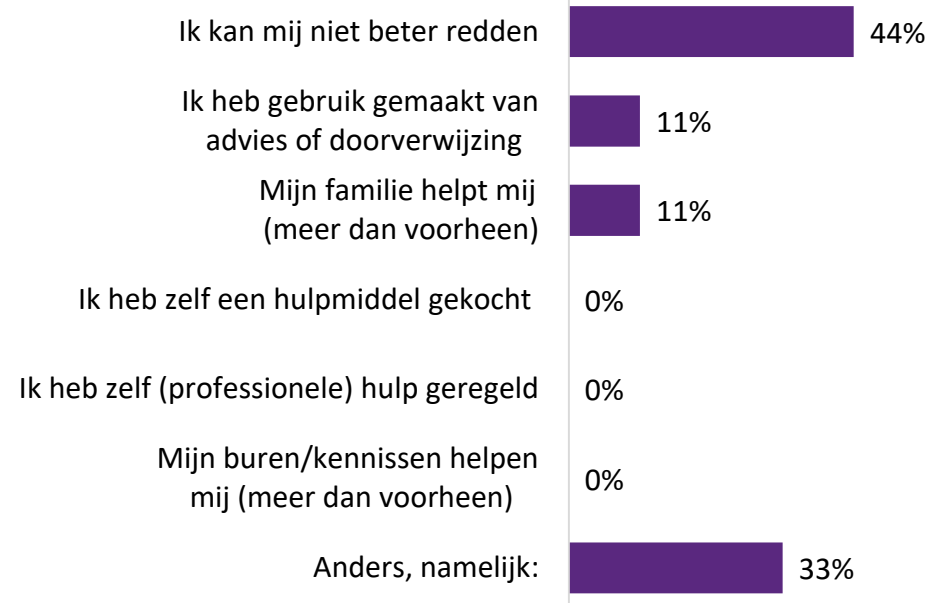
RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (2)

Van de cliënten die na het gesprek geen hulp hebben ontvangen heeft 70% geen reden hiervoor gekregen. 44% kan zich niet beter redden.

Heeft u een reden gekregen waarom u (nog) geen hulp hebt ontvangen? (n=10)



Wat heeft u gedaan om u beter te kunnen redden? (n=9)
Meerdere antwoorden mogelijk

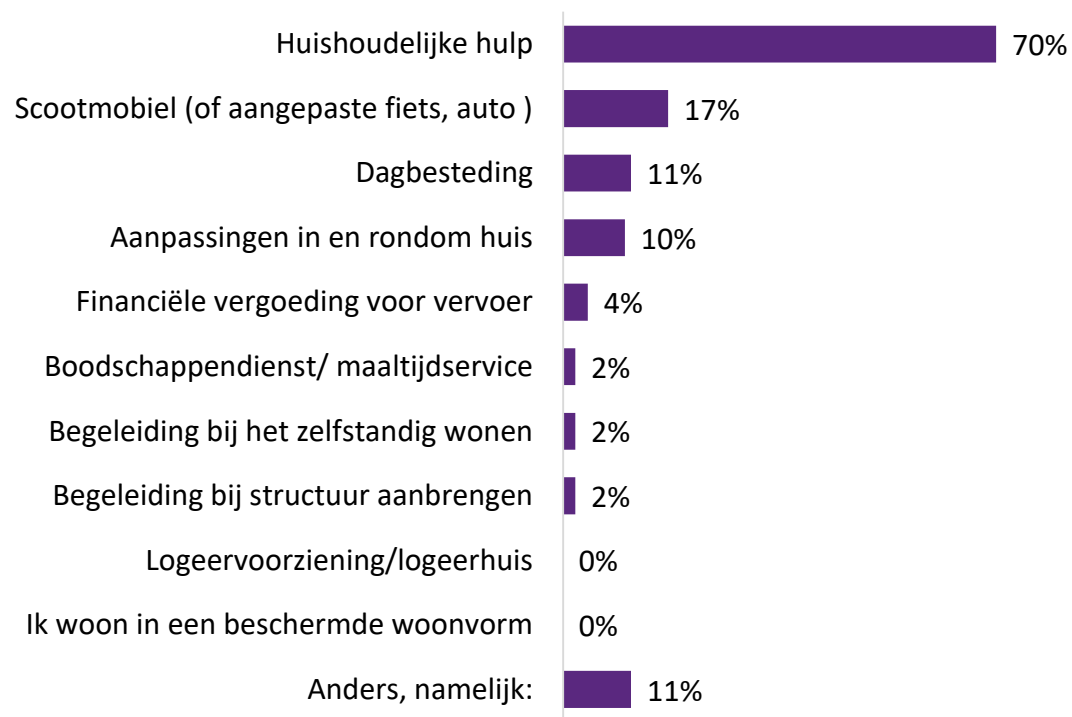


RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (3)

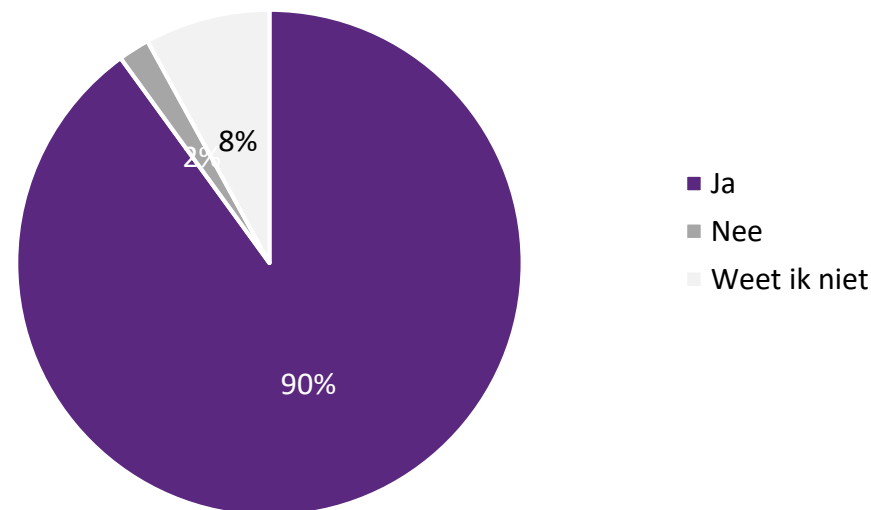
De meeste cliënten hebben huishoudelijke hulp (70%), een scootmobiel of aangepaste fiets of auto (17%) ontvangen. Ook geeft 90% aan een duidelijk besluit te hebben gekregen over welke hulp zij zou gaan ontvangen en voor hoe lang.

11% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord op de vraag welke ondersteuning/hulp zij ontvangt, waarbij cliënten met name aangeven taxivervoer te ontvangen.

*Welke ondersteuning/hulp krijgt u op dit moment of heeft u gekregen? (n=184)
Meerdere antwoorden mogelijk*



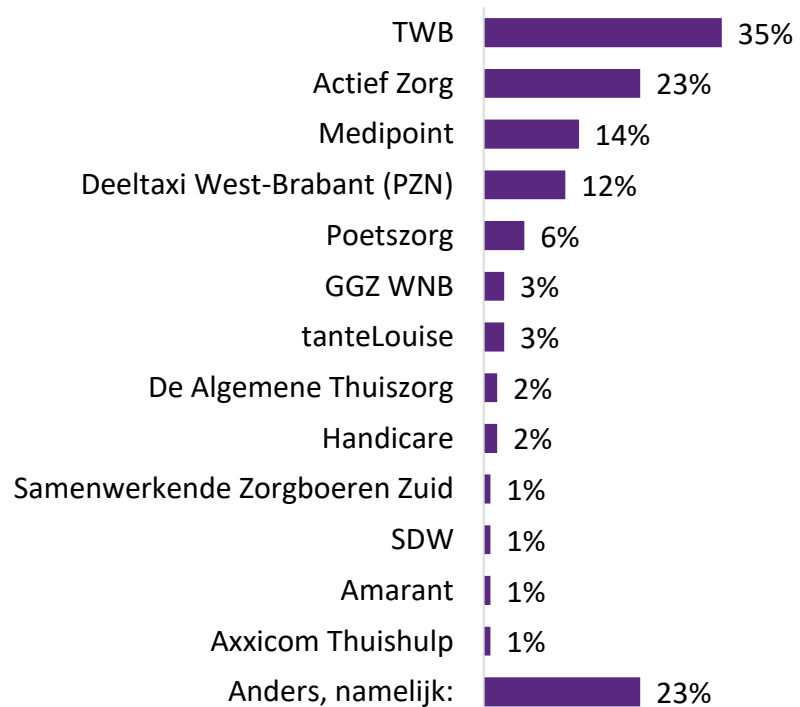
Heeft u een duidelijk besluit ontvangen welke hulp u zou gaan ontvangen en hoe lang? (n=181)



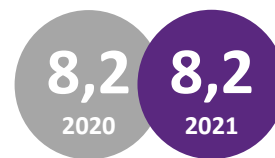
RESULTATEN | HULP/ONDERSTEUNING (4)

De meest genoemde zorgaanbieders zijn TWB (35%) en Actief Zorg (23%). Deze worden respectievelijk met een 8,4 en een 7,8 gewaardeerd.

Van welke zorgaanbieder(s) heeft u hulp gekregen of krijgt u hulp?



Welk rapportcijfer geeft u de zorgaanbieder(s)?

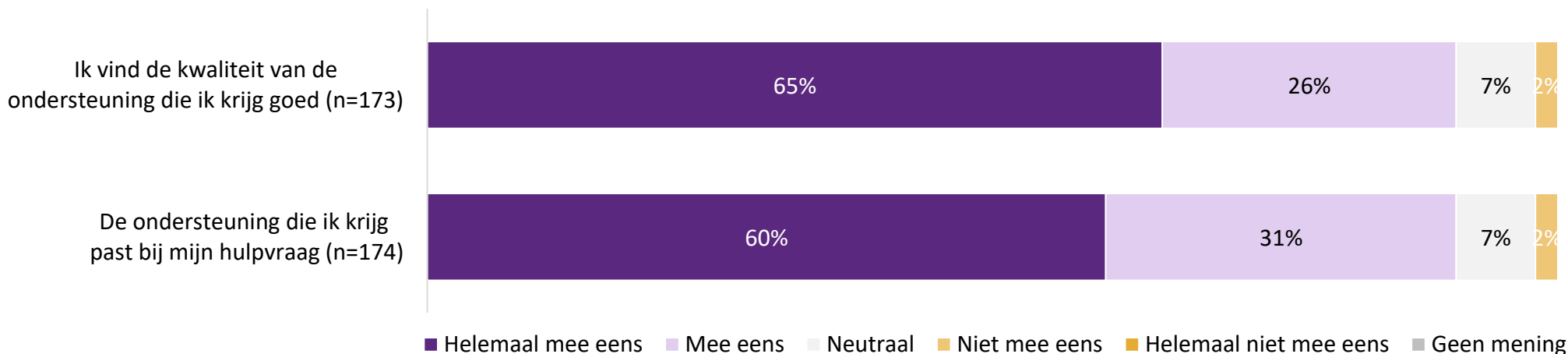


Zorgaanbieder	Gemiddeld rapportcijfer
TWB (n=62)	8,4
Actief Zorg (n=40)	7,8
Medipoint (n=24)	8,0
Deeltaxi West-Brabant (PZN) (n=19)	8,1
Poetszorg (n=10)	7,7
GGZ WNB (n=5)	8,8
TanteLouise (n=5)	7,8
De Algemene Thuiszorg (n=3)	7,7
Handicare (n=3)	7,7

RESULTATEN | KWALITEIT (1)

91% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgt goed en benoemt dat de ondersteuning die zij krijgt past bij de hulpvraag. 2% is het (helemaal) niet eens met de onderstaande stellingen. Op de vraag wat er anders kan zodat de hulp beter past bij de hulpvraag benoemen zij: *‘Ervoor zorgen dat ze het werk doen wat ze moeten doen’* en *‘Slechte hulp. Weinig tot geen ervaring met huishoudelijke taken. Men wist niet hoe er gepoetst moest worden en geen controle van TWB’*.

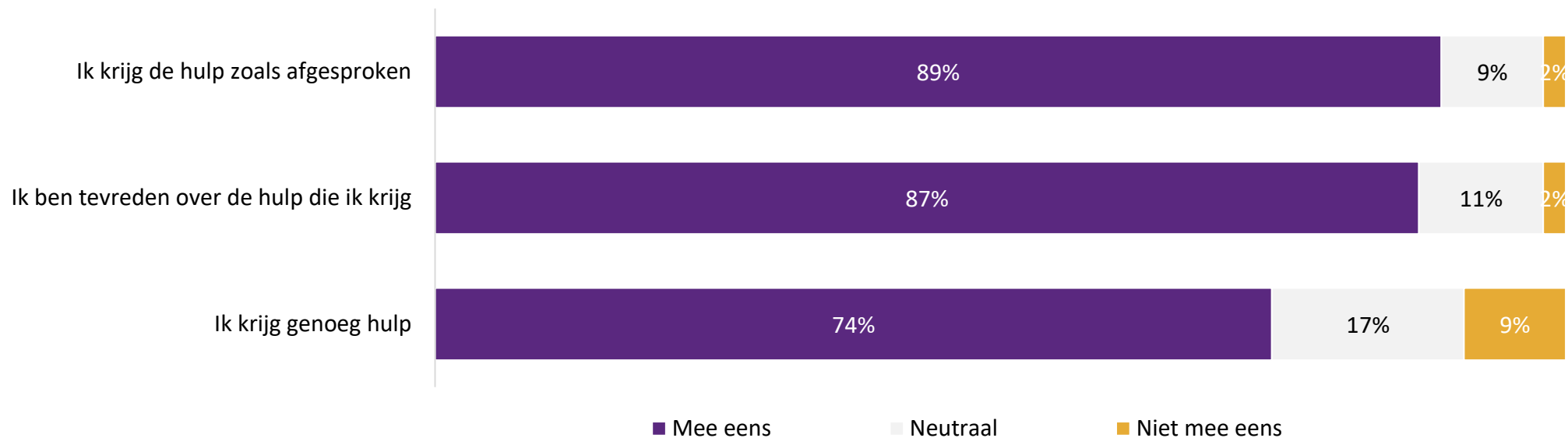
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?



RESULTATEN | KWALITEIT (2)

De overgrote meerderheid van de cliënten krijgt de hulp zoals afgesproken (89%), is tevreden over de hulp die zij krijgt (87%) en krijgt genoeg hulp (74%). 9% is het niet eens met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp'.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=168)

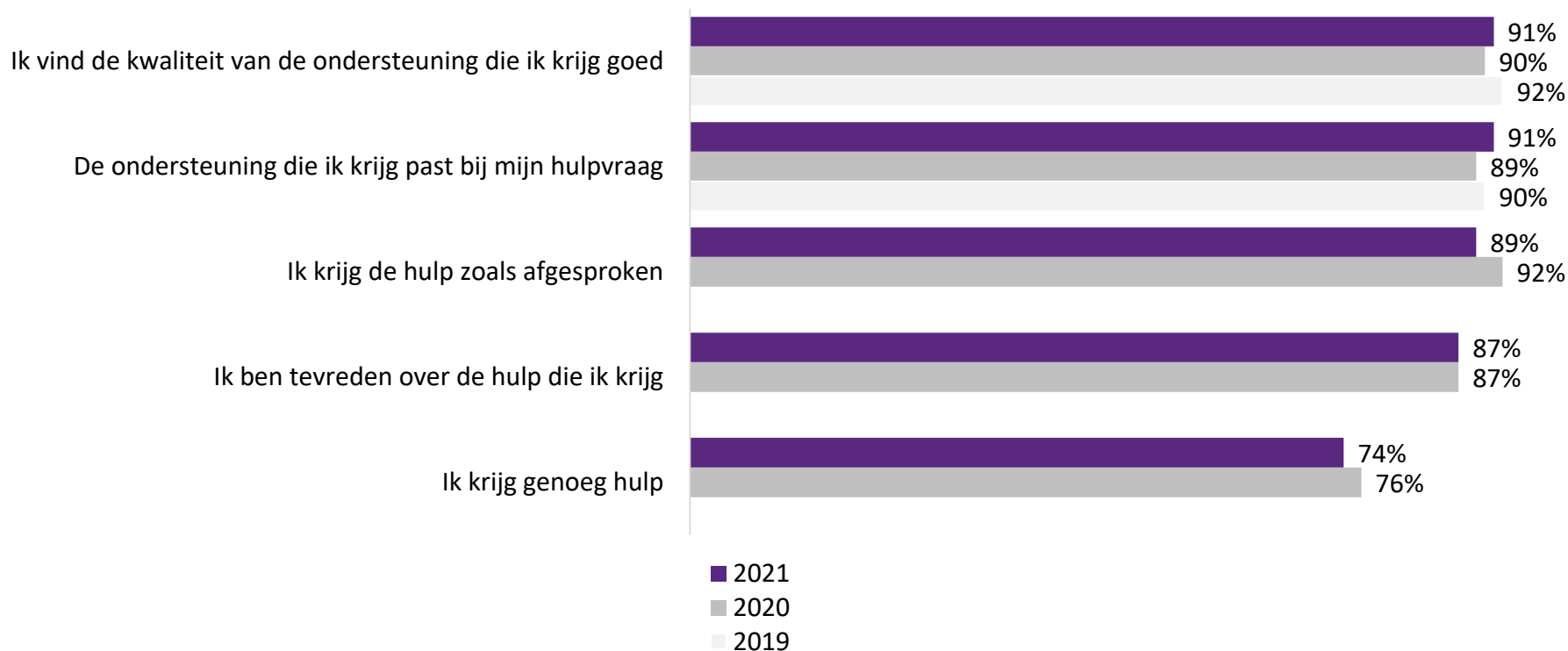


RESULTATEN | KWALITEIT (3)

Wat betreft de kwaliteit van de hulp/ondersteuning zijn de resultaten vergelijkbaar met de resultaten van voorgaande jaren.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens

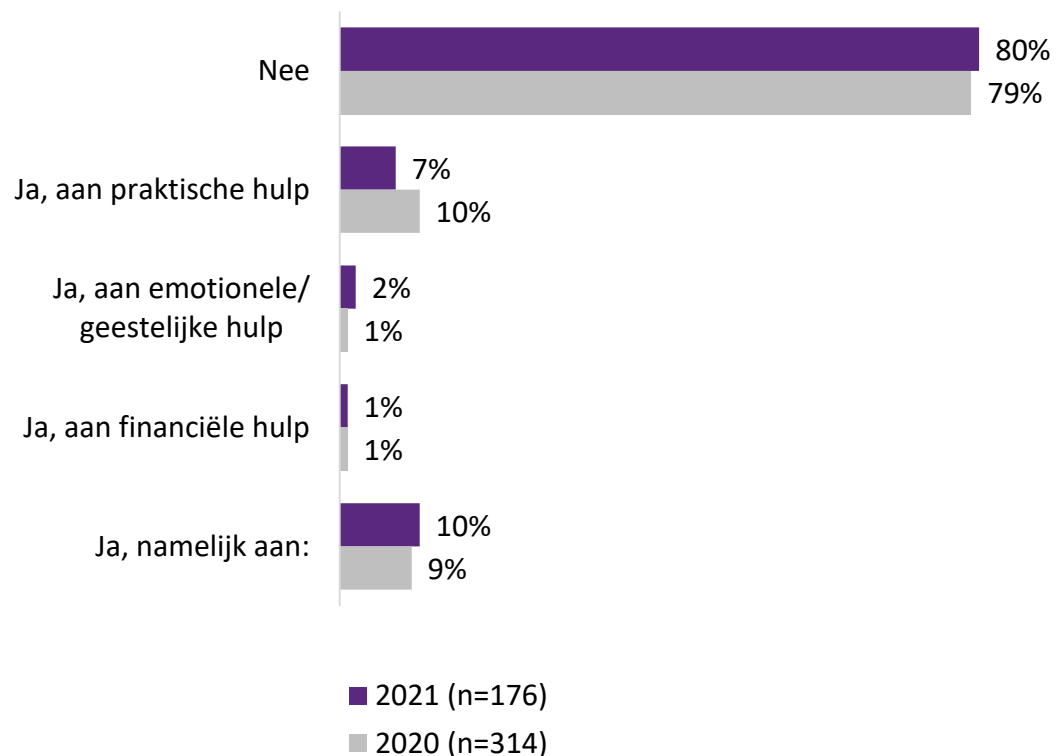


RESULTATEN | KWALITEIT (4)

De meeste cliënten (80%) hebben geen behoefte aan andere of meer hulp. 7% heeft behoefte aan praktische hulp en 2% aan emotionele/geestelijke hulp.

10% heeft 'Ja, namelijk aan:' geantwoord. Daarbij worden met name voorbeelden van praktische hulp genoemd, zoals aanpassingen in huis, hulp bij aankleden of klusjes en een scootmobiel.

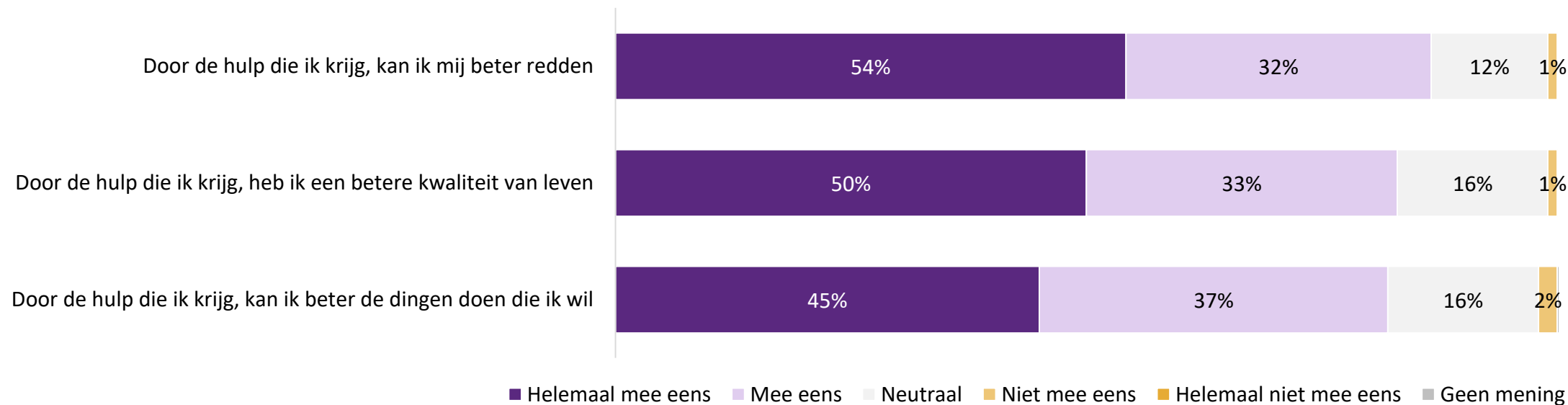
Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer hulp?



RESULTATEN | EFFECT (1)

Door de hulp die zij krijgt kan 86% zich beter redden, 82% beter de dingen doen die zij wil en heeft 83% een betere kwaliteit van leven.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? (n=168)



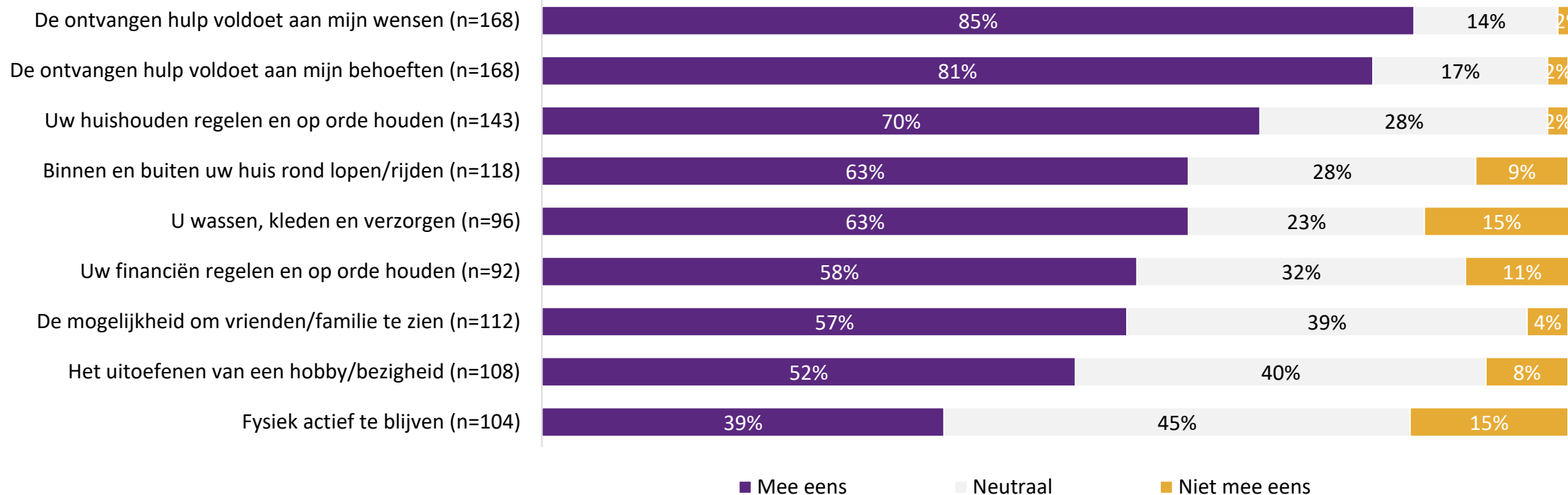
RESULTATEN | EFFECT (2)

Met uitzondering van de stelling 'De ondersteuning/hulp draagt bij aan fysiek actief te blijven' is meer dan de helft van de cliënten het eens met de onderstaande stellingen over het effect van de ondersteuning/hulp. Zo benoemt bijvoorbeeld 85% dat de hulp voldoet aan de wensen en geeft 81% aan dat de ondersteuning voldoet aan de behoefte.

39% van de cliënten is het eens met de stelling 'De ondersteuning/hulp draagt bij aan fysiek actief te blijven', tegenover 15% die het daar niet mee eens is.

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

De ondersteuning/hulp draagt bij aan:

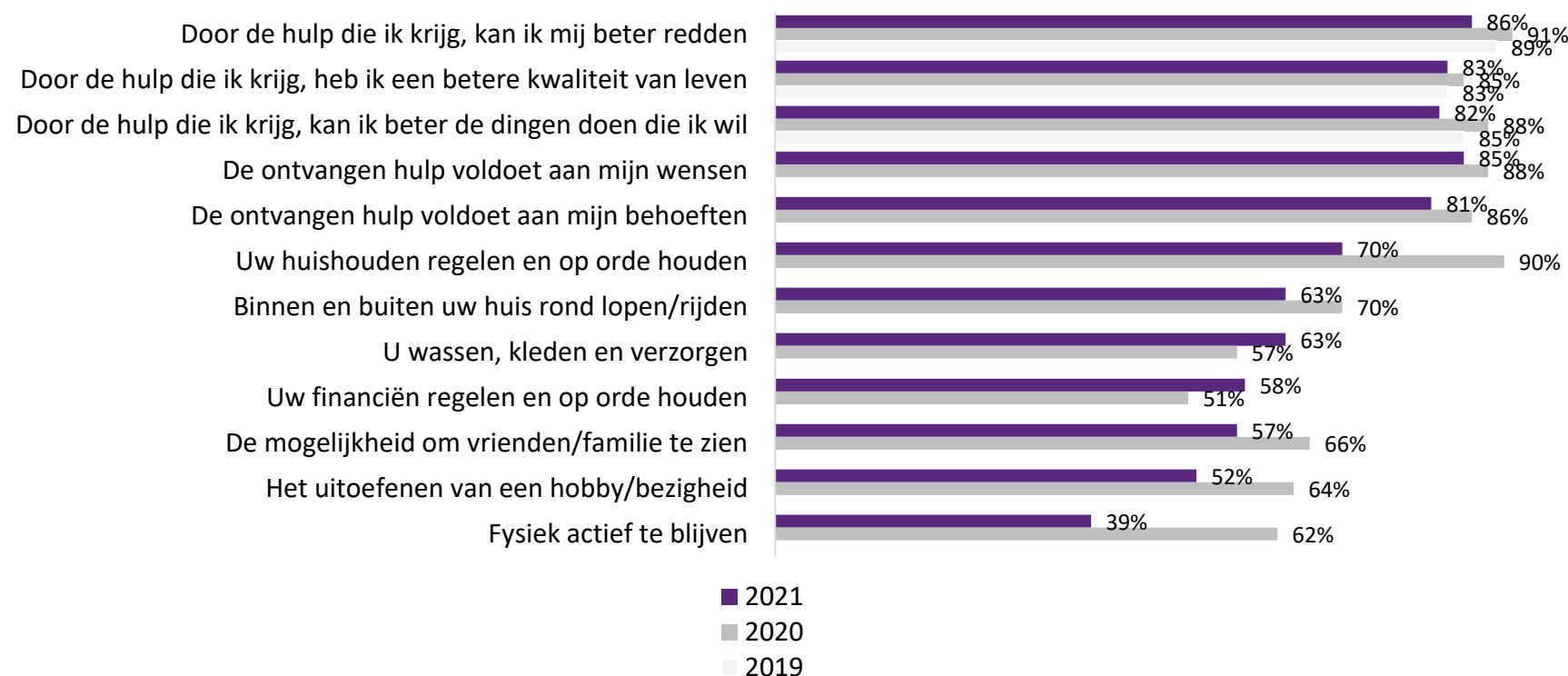


RESULTATEN | EFFECT (3)

Voor de bovenste vijf stellingen over het effect van de hulp zijn de resultaten nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. Echter, het percentage cliënten dat het (helemaal) eens is met de stellingen dat de ondersteuning/hulp bijdraagt aan het huishouden regelen en op orde maken, de mogelijkheid om vrienden/familie te zien en fysiek actief te blijven is fors gedaald in vergelijking met 2020.

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

% (Helemaal) mee eens





RESULTATEN | VERBETERPUNTEN

Cliënten hebben in twee open vragen aangegeven of zij nog verbeterpunten hebben voor de gemeente Woensdrecht en/of de zorgaanbieders. Hieronder zijn de (meest) genoemde antwoorden weergegeven.

Heeft u nog verbeterpunten voor de gemeente Woensdrecht?

Verbeterpunten gemeente Woensdrecht

- Ik ben tevreden/geen verbeterpunten
- De telefonische bereikbaarheid en de bereikbaarheid per e-mail kan beter
- De straten aanpassen zodat er overal een rechts fiets- en/of voetpad ligt
- (Meer) controle op de zorgaanbieder(s)
- Kortere wachttijden
- Ondersteuning bij ziekenhuisbezoeken
- Ieder jaar opnieuw PGB aanvragen terwijl de situatie niet verandert
- Afspraken beter nakomen

Heeft u nog verbeterpunten voor de zorgaanbieder?

Verbeterpunten zorgaanbieders

- Ik ben tevreden/geen verbeterpunten
- Betere communicatie (kortere lijnen) bij uitval/vervanging
- Betere begeleiding van medewerkers
- (Meer) controle op de geleverde ondersteuning/hulp
- Bij uitval kwalitatief betere vervanging regelen
- Vaker onderhoud van de traplift
- Betere planning bij de huishoudelijke hulp (met name tijdens vakanties of bij uitval door ziekte)
- Te veel wisselingen in personeel
- Bij taxivervoer meer hulp bij in- en uitstappen en op de juiste plaats afzetten



RESULTATEN | AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Tot slot hebben cliënten afsluitende opmerkingen kunnen geven in de laatste open vraag van de vragenlijst. In de tekstballonnen staat een aantal van de genoemde antwoorden.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

“Wij zijn zeer tevreden (mijn man en ik). Dat ik hulp heb, geeft mij rust.”

“Naar mijn mening moet men kijken/zoeken naar de beste en juiste oplossing voor het probleem en niet afdoen met de opmerking 'die zit niet standaard in het wmo-pakket'. De kostprijs en de vergoeding van de veilige en juiste oplossing mogen geen belemmering zijn voor de oplossing/het besluit, uiteraard rekening houdend met het normale.”

“In de toekomst hebben we meer zorg nodig, ik hoop dat het er dan ook is.”

“Alles gaat goed met de wmo van de gemeente Woensdrecht. Ik vind wel dat de wmo telefonisch lastig bereikbaar is, ik kan maar bellen van 10 uur tot 12 uur.”

“Misschien een uurtje hulp meer hulp.”

“Geef snel en duidelijk aan waarop de cliënt mag rekenen. Met name eerste proces kan langer duren dan gewenst.”

“Zou graag contact willen bij mijn ouders met iemand die uitlegt wat de mogelijkheden zijn ter begeleiding van mijn ouders naar t ziekenhuis.”

“Het is fijn dat de WMO er is. Ik heb een fijne hulp en kan me zo goed redden.”

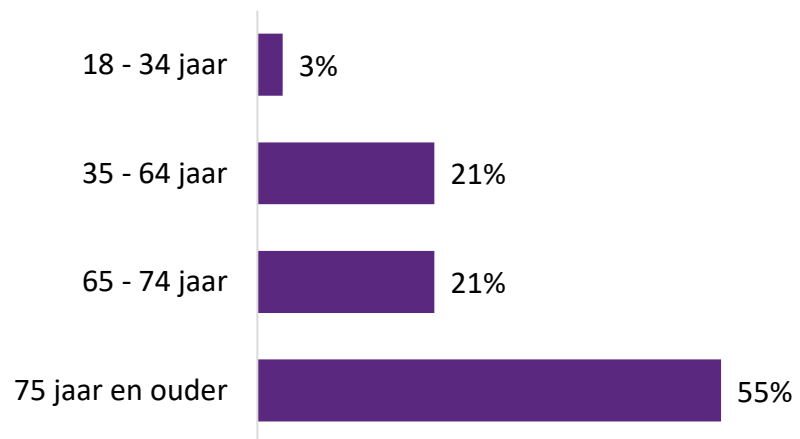
“Ik ben netjes geholpen en alles is me goed uitgelegd.”



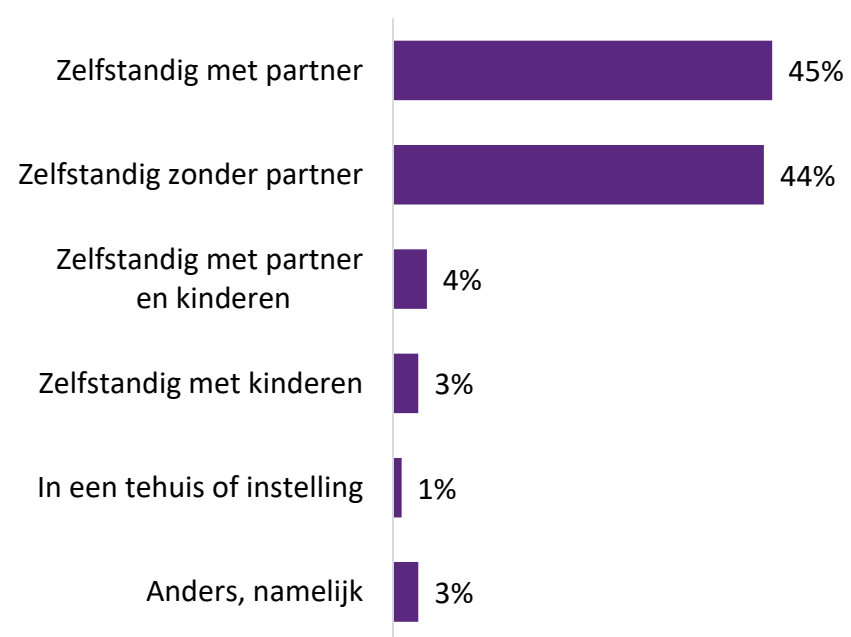
BIJLAGEN

BIJLAGE I – ACHTERGRONDVRAGEN VRAGENLIJST OVER CONTACT

Wat is uw leeftijd (n=226)



Hoe woont u? (n=226)





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%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

