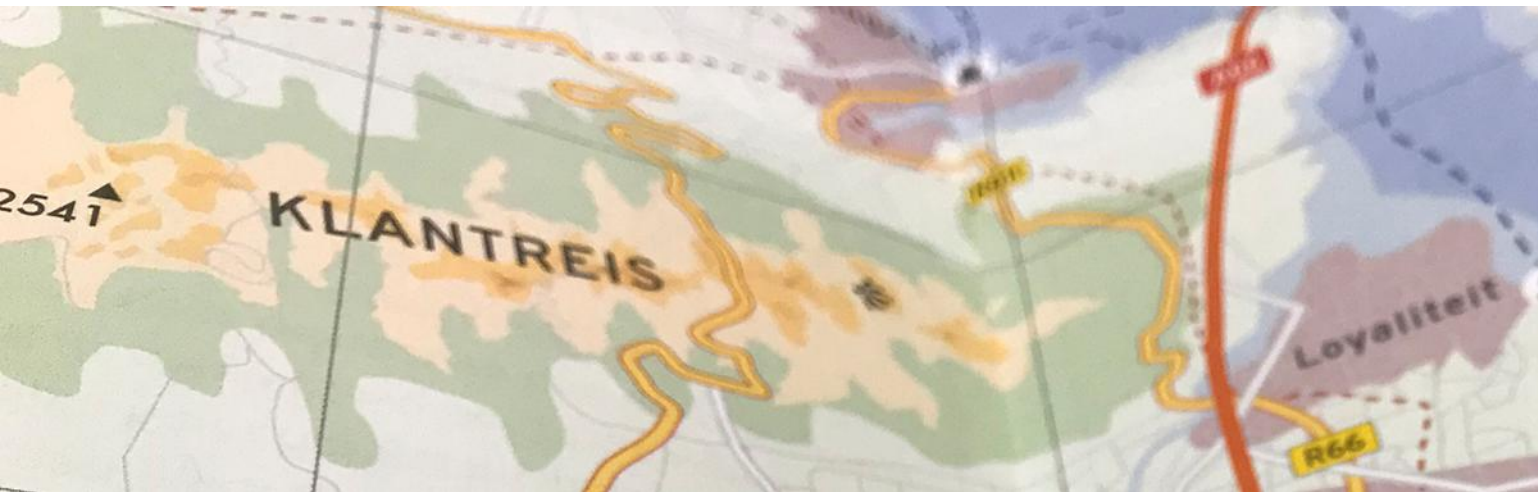




## CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD 2025

*Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit*

gemeente **Wageningen**



## INHOUD

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>Onderzoeksverantwoording</b>                    | <b>5</b>  |
| <b>Bevindingen en aanbevelingen</b>                | <b>8</b>  |
| <b>Resultaten</b>                                  | <b>11</b> |
| • Contact                                          | 12        |
| • Onafhankelijke cliëntondersteuning               | 16        |
| • Het gesprek                                      | 18        |
| • Belangrijkste punten contact gemeente            | 22        |
| • Tips en/of opmerkingen dienstverlening Startpunt | 23        |
| • Hulp/ondersteuning                               | 24        |
| • Kwaliteit                                        | 26        |
| • Effect                                           | 28        |
| • Klachten                                         | 30        |
| • Afsluitende opmerkingen                          | 31        |
| <b>Bijlage</b>                                     | <b>32</b> |



## INLEIDING



## INLEIDING

Gemeente Wageningen is in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten met de dienstverlening van de gemeente en van zorg-/ondersteuningsaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/opgroeiproblematiek. Het onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht 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 is afgenomen onder cliënten die van januari tot en met december 2025 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door het 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 2025 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen indien de cliënt 15 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid gehad om zelf deel te nemen.

### Veldwerkmethode

Online en telefonisch

### Veldwerkperiode

Februari 2025 - april 2026

Gedurende het jaar zijn de cliënten een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zes maanden na de aanvraag worden cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp).

### Respons

|                                    | Populatie | Benaderd | Afgeronde vragenlijsten | Respons % | Representativiteit*<br>Betrouwbaarheid / foutmarge |
|------------------------------------|-----------|----------|-------------------------|-----------|----------------------------------------------------|
| <b>Fase 1: Contact</b>             | 646       | 229      | 75                      | 32,8%     | Niet representatief                                |
| <b>Fase 2: Kwaliteit en effect</b> | 646       | 228      | 85                      | 37,3%     | Richtinggevend: 95% / 9,91%                        |



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Rapportage

Waar mogelijk worden de resultaten van 2025 vergeleken met de resultaten van 2024 en 2023. Hierbij moet rekening worden gehouden dat de onderzoeksresultaten voor alle jaren niet representatief of richtinggevend zijn. Om deze reden is er geen tekstuele vergelijking gemaakt tussen de verschillende jaren.

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. Daarnaast kan het zijn dat de percentages in de tekst af lijken te wijken van de bij elkaar opgetelde percentages van 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens'. Dit komt door afrondingsverschillen.



## BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



## BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij de interpretatie van deze resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief zijn.

### Pluspunten

- Negen op de tien respondenten weet waar zij heen moet als er extra hulp nodig is voor het kind of gezin. Ook voelt 87% zich goed gehoord tijdens het contact met de gemeente.
- Respondenten zijn positief over het eerste gesprek met de gemeente. Zo geeft 88% aan dat de medewerker goed inzicht heeft gekregen in de situatie en dat er gezamenlijk naar oplossingen is gezocht.
- Respondenten zijn tevreden over de ontvangen ondersteuning. 85% is tevreden over de samenwerking tussen betrokkenen, 84% over de soort en hoeveelheid hulp en 81% over de kwaliteit van de ondersteuning.
- De ondersteuning heeft voor respondenten een positief effect. Zo is 77% tevreden over wat er met de hulp is bereikt en ervaart 73% een verbeterde zelfredzaamheid voor zichzelf of het kind.

### Aandachtspunten

- Respondenten noemen regelmatig lange wachttijden voordat hulp wordt ingezet. 17% geeft aan niet snel terecht te kunnen voor een afspraak en 12% is ontevreden over de snelheid waarmee de hulp is ingezet.
- Twee derde van de respondenten wist niet dat er gebruik gemaakt kon worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Niet alle respondenten ervaren voldoende effect van de hulp. Zo is 6% (vijf in aantal) ontevreden over de verbetering van de kwaliteit van leven. Uit open antwoorden blijkt dat zij aangeven dat de hulp onvoldoende passend is bij de situatie.



## AANBEVELINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij de interpretatie van deze resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief zijn.

### ❖ **Blijf inzetten op het verkorten van wachttijden en transparante communicatie**

Uit zowel de gesloten als open antwoorden blijkt dat wachttijden een belangrijk aandachtspunt blijven binnen de jeugdhulp. Respondenten geven aan lang te moeten wachten op gesprekken of passende ondersteuning en ervaren hierbij onvoldoende duidelijkheid over de voortgang. Blijf daarom inzetten op het verkorten van wachttijden en zorg voor transparante communicatie richting ouders en jongeren over wachttijden, procedures en verwachtingen gedurende het traject.

### ❖ **Blijf aandacht houden voor passende hulp en maatwerk**

Hoewel veel respondenten tevreden zijn over het effect van de hulp, geven sommige respondenten aan dat de ondersteuning onvoldoende passend is bij de situatie of dat er nog weinig resultaat is bereikt. Blijf daarom inzetten op maatwerk en evalueer gedurende het traject regelmatig samen met cliënten of de ingezette hulp nog aansluit bij de ondersteuningsvraag.

### ❖ **Evalueer kritisch welke informatie de gemeente wil ophalen in toekomstige onderzoeken**

Bekijk in aanloop naar onderzoeksjaar 2027 kritisch welke thema's en informatie daadwerkelijk belangrijk zijn om te monitoren en waarop gestuurd wil worden. Stem de vragenlijst hier vervolgens gericht op af. Daarbij is het belangrijk om zorgvuldig te kijken naar de hoeveelheid en vorm van open vragen in de vragenlijst. Een groot aantal open toelichtingsvragen kan leiden tot frustratie of enquêtevermoeidheid bij respondenten, wat ook zichtbaar is in reacties waarin wordt verwezen naar eerdere antwoorden. Door gericht te kiezen welke onderwerpen verdieping nodig hebben, kan de vragenlijst compacter en gebruiksvriendelijker worden gemaakt, terwijl tegelijkertijd beter inzicht wordt verkregen in de thema's die voor beleid en uitvoering het meest relevant zijn.



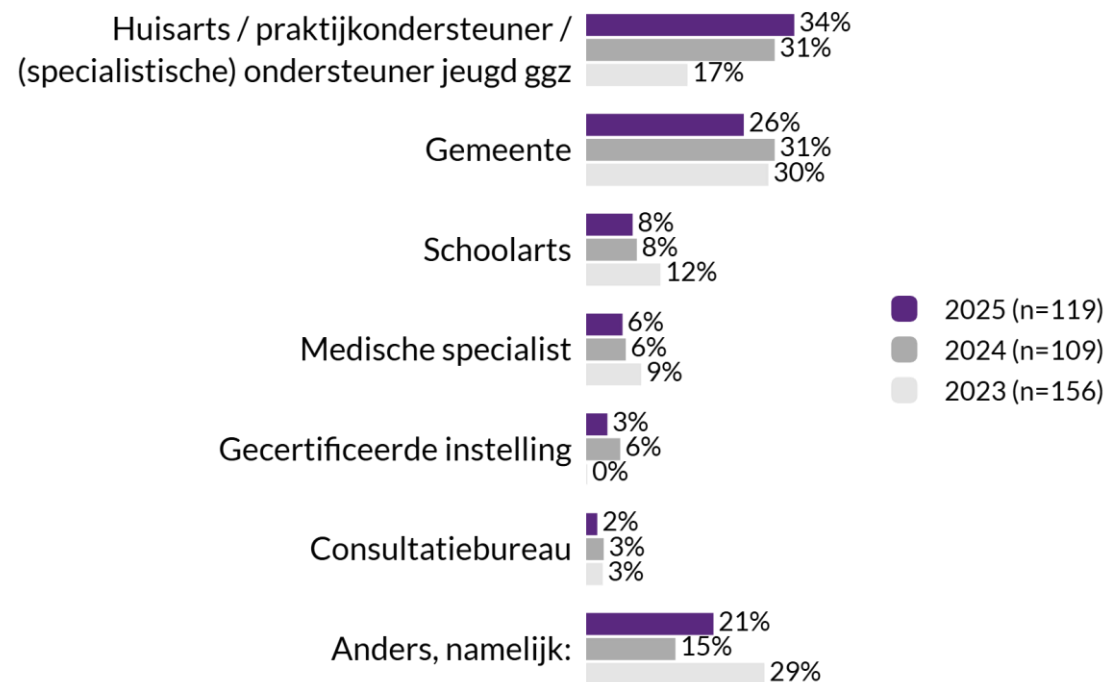
## RESULTATEN

## RESULTATEN | EEN DERDE DOOR HUISARTS OF (PRAKTIJK)ONDERSTEUNER DOORVERWEZEN NAAR HULP

### CONTACT (1/4)

34% van de respondenten is door de huisarts, praktijkondersteuner of andere ondersteuner doorverwezen naar jeugdhulp. Daarnaast is 26% doorverwezen door de gemeente, 8% door een schoolarts, 6% door een medisch specialist en 3% door een gecertificeerde instelling. 21% heeft een andere verwijzer genoemd. Voorbeelden van verwijzers die zijn genoemd zijn de basisschool, Startpunt of andere zorginstanties of hulpverleners.

*Wie heeft u doorverwezen naar de jeugdhulp?*

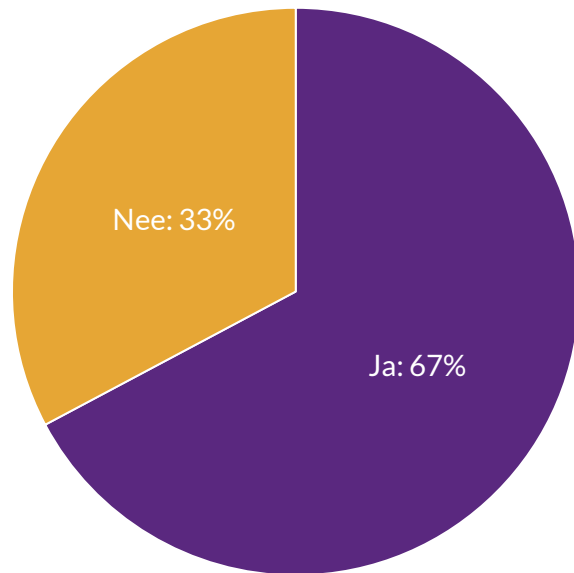


## RESULTATEN | 57% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT IN 2025 VOOR HET EERST CONTACT GEHAD

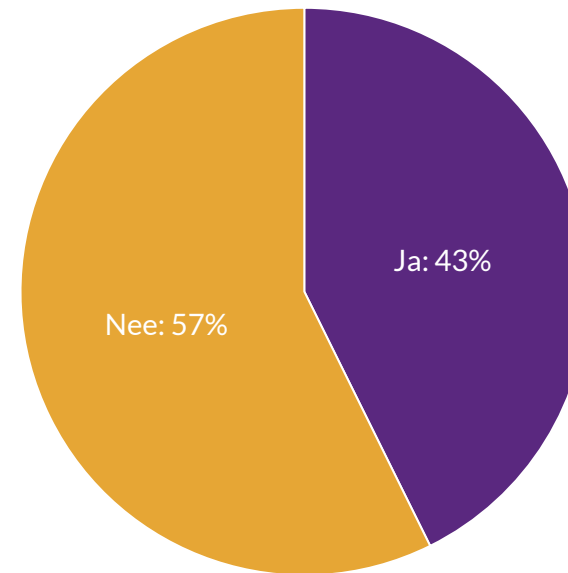
### CONTACT (2/4)

Twee derde van de respondenten (67%) heeft in 2025 contact gehad met de gemeente voor hulp. 33% heeft geen contact gehad. Zij hebben geen verdere vragen over het contact met de gemeente beantwoord. Voor twee vijfde van de respondenten (43%) was het de eerste keer dat ze contact hadden met de gemeente voor hulp of ondersteuning (2024: 58%, 2023: 56%).

*Heeft u in 2025 contact gehad met de gemeente voor uw hulp?\* (n=119)*



*Was het uw eerste contact met de gemeente voor hulp of ondersteuning? (n=82)*

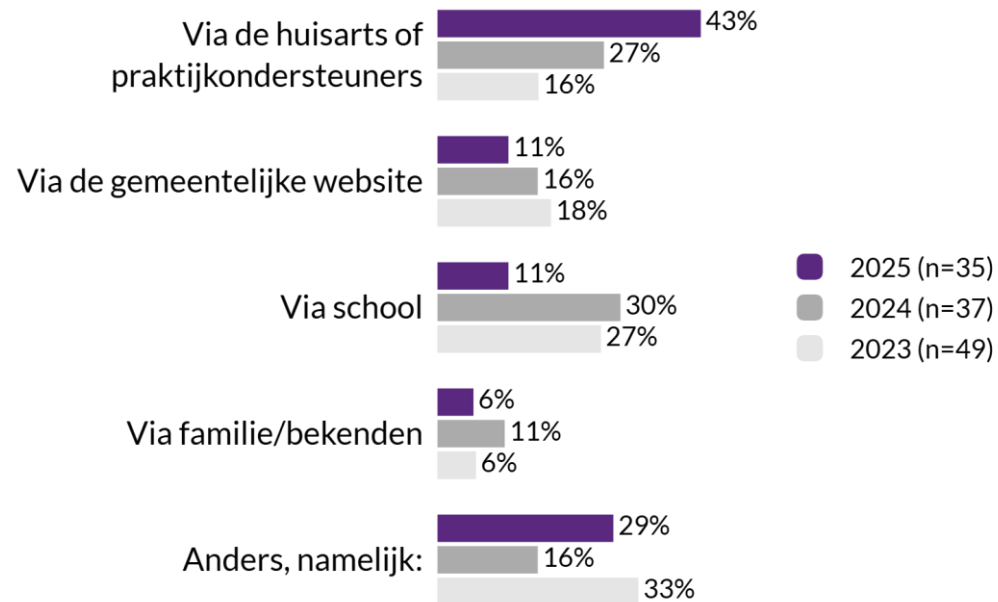


## RESULTATEN | 43% VAN DE RESPONDENTEN WIST DE GEMEENTE TE VINDEN VIA DE HUISARTS

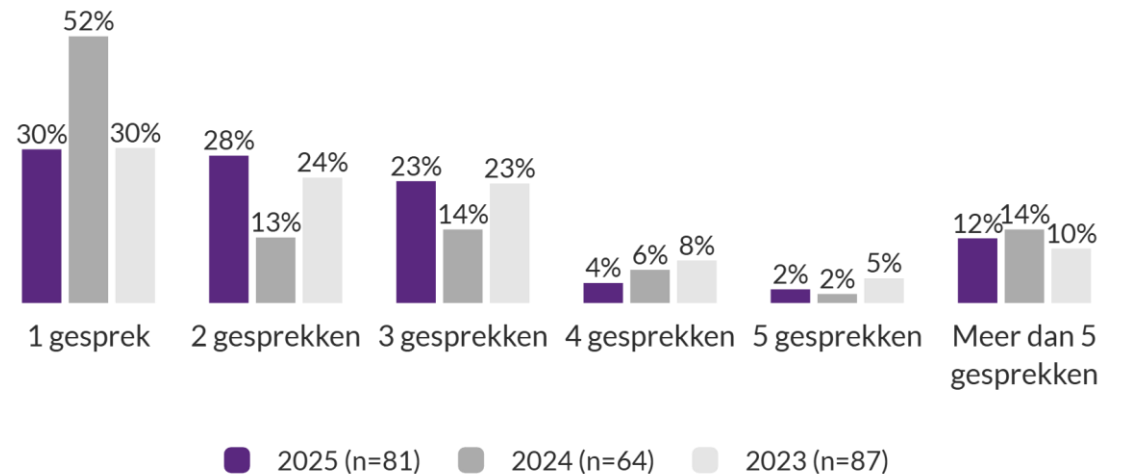
### CONTACT (3/4)

Respondenten lijken de gemeente het vaakst te vinden via de huisarts of praktijkondersteuner (43%). Bijna een derde (29%) van de respondenten noemt andere manieren waarop ze terecht zijn gekomen bij de gemeente, waaronder via Veilig Thuis en jeugdartsen. De meeste respondenten hadden één tot drie gesprekken met de gemeente voordat de hulp werd ingezet (81%). Daarentegen had 12% meer dan vijf gesprekken nodig voordat hulp kon worden ingezet.

*Hoe wist u dat u terecht kon bij de gemeente (Startpunt/jeugdconsulent) met uw vraag?\**



*Hoeveel gesprekken met de gemeente (Startpunt/jeugdconsulent) heeft u ongeveer gehad voordat de hulp werd ingezet?\**

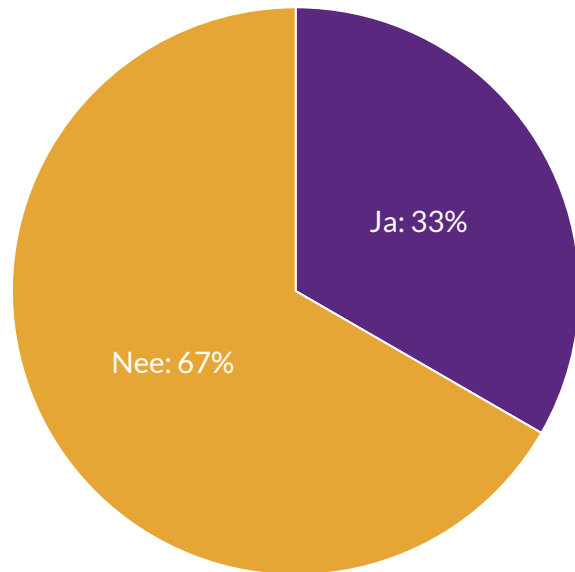


## RESULTATEN | EEN DERDE VAN DE RESPONDENTEN IS DOOR IEMAND GEHOLPEN BIJ DE AANVRAAG

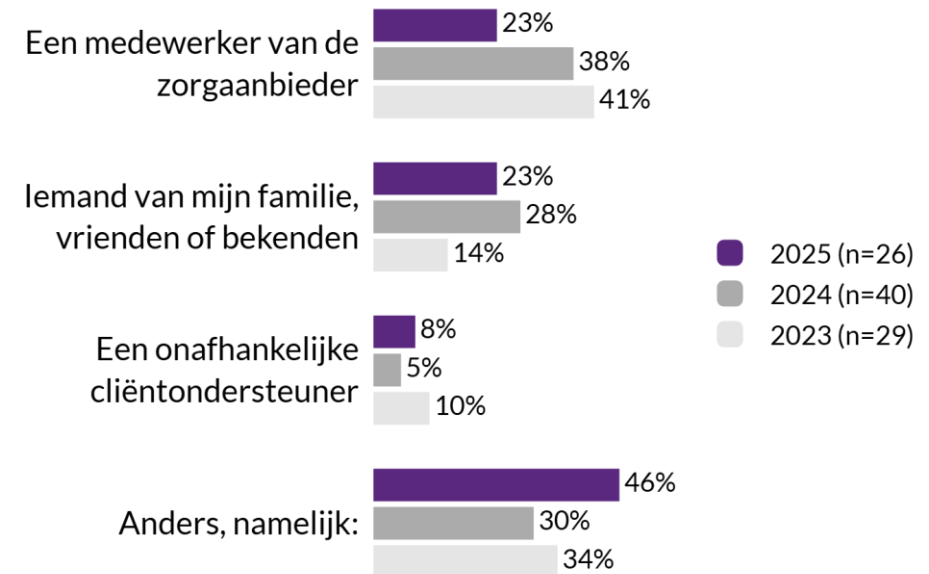
### CONTACT (4/4)

Twee derde van de respondenten (67%) geeft aan geen hulp te hebben gehad bij het aanvragen van ondersteuning, een derde (33%) kreeg hierbij wel hulp (2024: 63%, 2023: 33%). Respondenten die hulp kregen, werden het vaakst ondersteund via een medewerker van de zorgaanbieder (23%) of door familie, vrienden of bekenden (23%). 46% van de respondenten antwoordt met 'Anders, namelijk', waarbij met name de gezinscoach of een jeugdconsulent van de gemeente wordt genoemd.

Bent u door iemand geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning? (n=81)



Wie heeft u geholpen bij het aanvragen van hulp of ondersteuning?\*

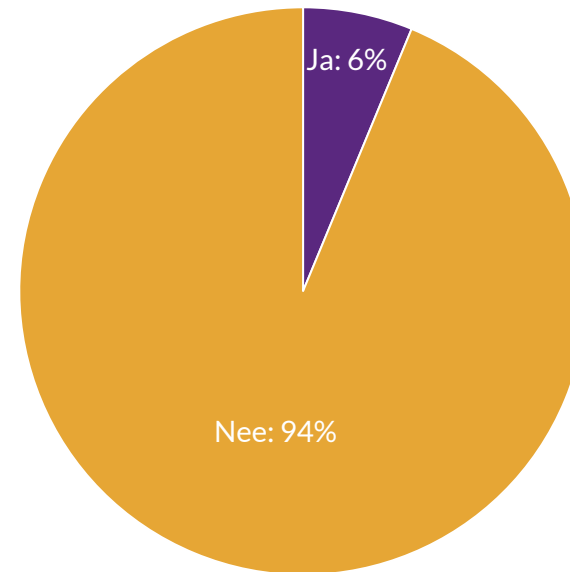
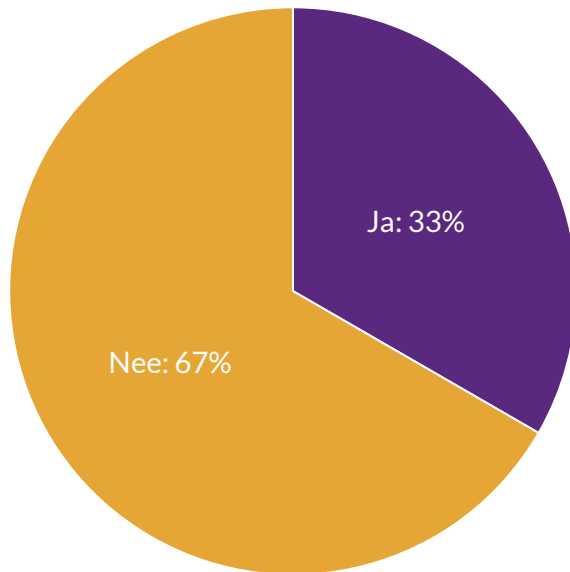


## RESULTATEN | MERENDEEL WIST NIET AF VAN ONDERSTEUNER EN HAD HIER OOK GEEN BEHOEFTE AAN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (1/2)

33% van de respondenten (acht in aantal) wist van de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner, tegenover 67% die dit niet wist (2024: 87%, 2023: 65%). 94% van de respondenten die niet afwist van een onafhankelijke cliëntondersteuner geeft aan hier ook geen behoefte aan te hebben gehad (2024: 85%, 2023: 76%). 6% (één in aantal) had deze behoefte wel gehad.

Wist u dat u gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner?\* (n=24)

Had u wel behoefte gehad aan een cliëntondersteuner?\*\* (n=16)

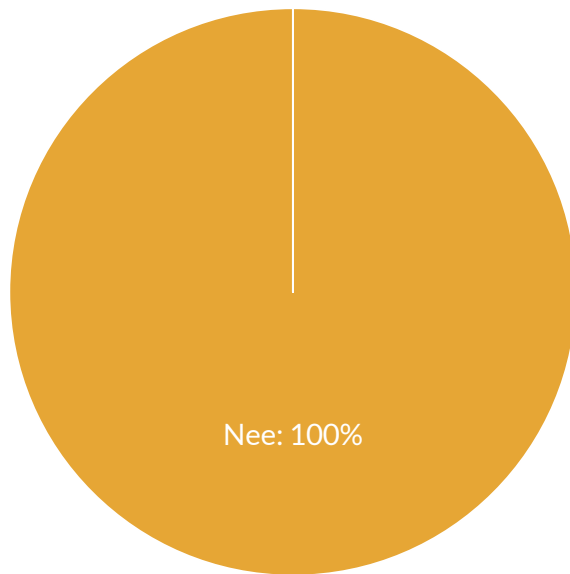


## RESULTATEN | RESPONDENTEN MAAKTEN GEEN GEBRUIK VAN CLIËNTONDERSTEUNER

### ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING (2/2)

Van de acht respondenten die afwisten van een onafhankelijke cliëntondersteuner, heeft géén van de respondenten er gebruik van gemaakt (2024: één respondent; 2023: geen respondenten).

*Heeft u gebruik gemaakt van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner?\* (n=8)*

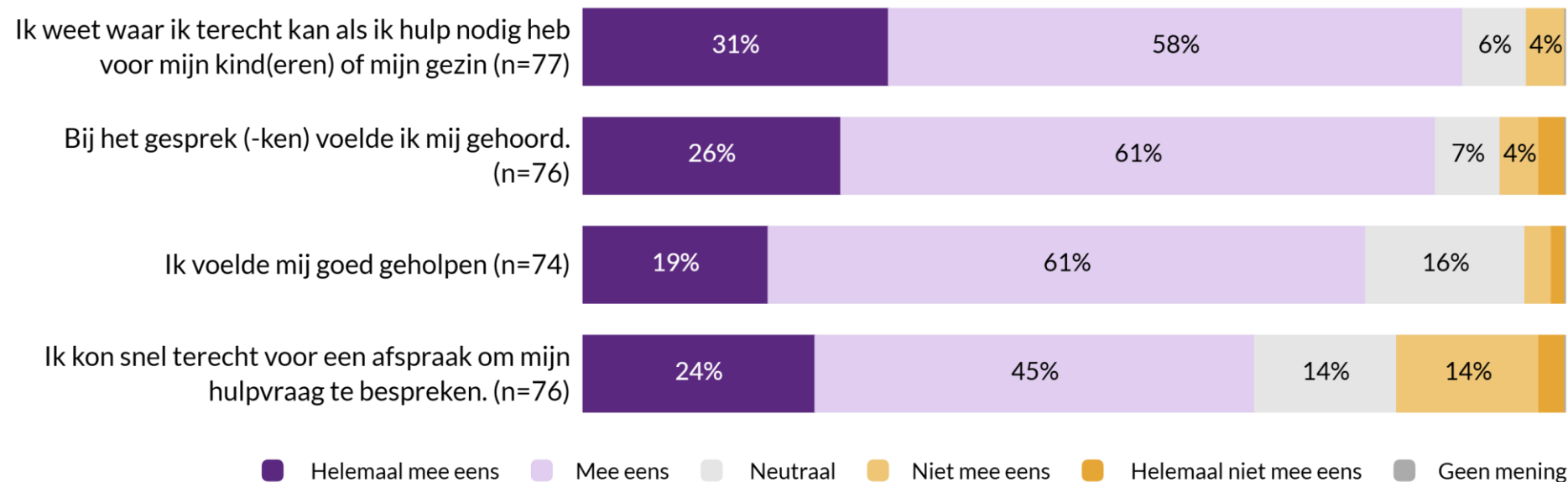


## RESULTATEN | BIJNA NEGEN TIENDE WEET WAAR ZIJ TERECHT KAN VOOR HULP

### HET GESPREK (1/4)

Het merendeel van de respondenten is het (helemaal) eens met de onderstaande stellingen over het gesprek. Zo weet 90% waar zij heen moet als er extra hulp nodig is voor kind(eren) of gezin, voelde 87% zich goed gehoord, werd 80% tijdens het gesprek goed geholpen en 68% kon snel terecht voor een afspraak om de hulpvraag te bespreken. Daarentegen geeft 17% aan dat zij niet snel terecht konden voor een afspraak. Respondenten lichten in een open vraag toe dat zij zich gehoord voelden omdat de medewerkers betrokken waren en prettig communiceerden. Daarnaast lichten respondenten die aangeven goed te zijn geholpen toe dat de ontvangen hulp goed was, maar de wachttijden wel erg lang waren.

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

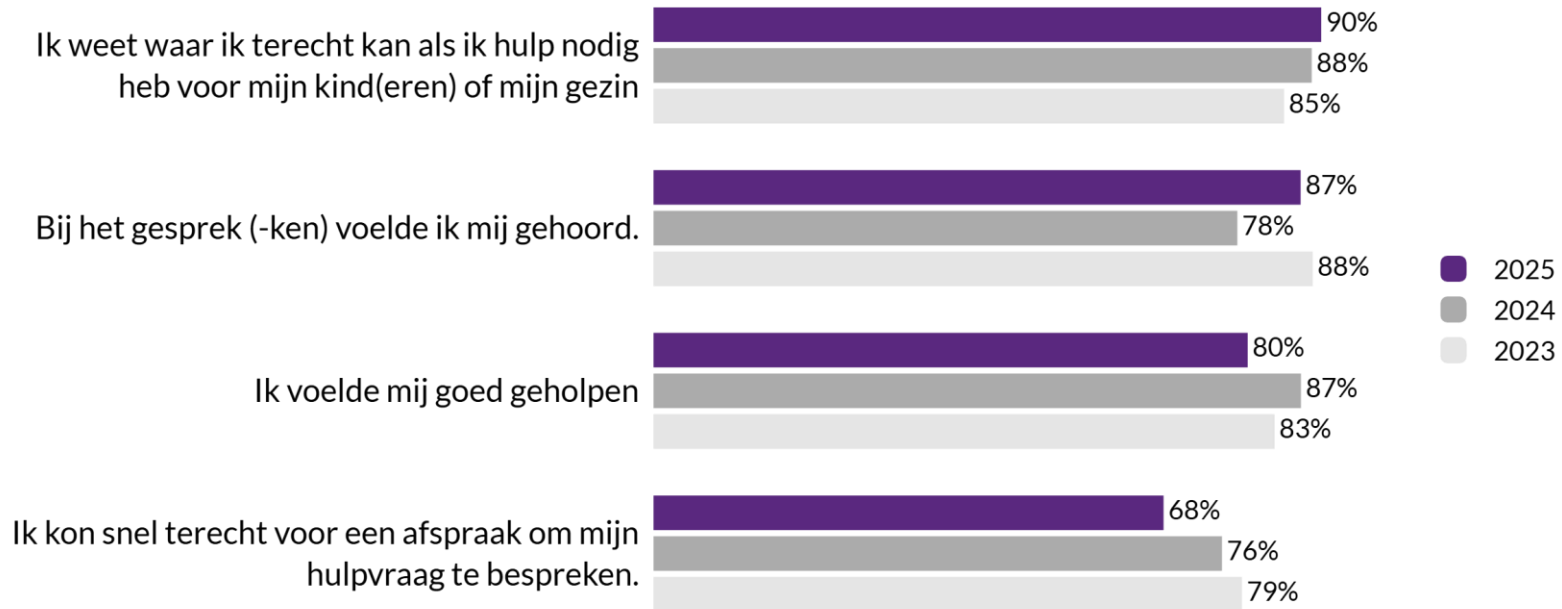


## RESULTATEN

### HET GESPREK (2/4)

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

% (Helemaal) mee eens

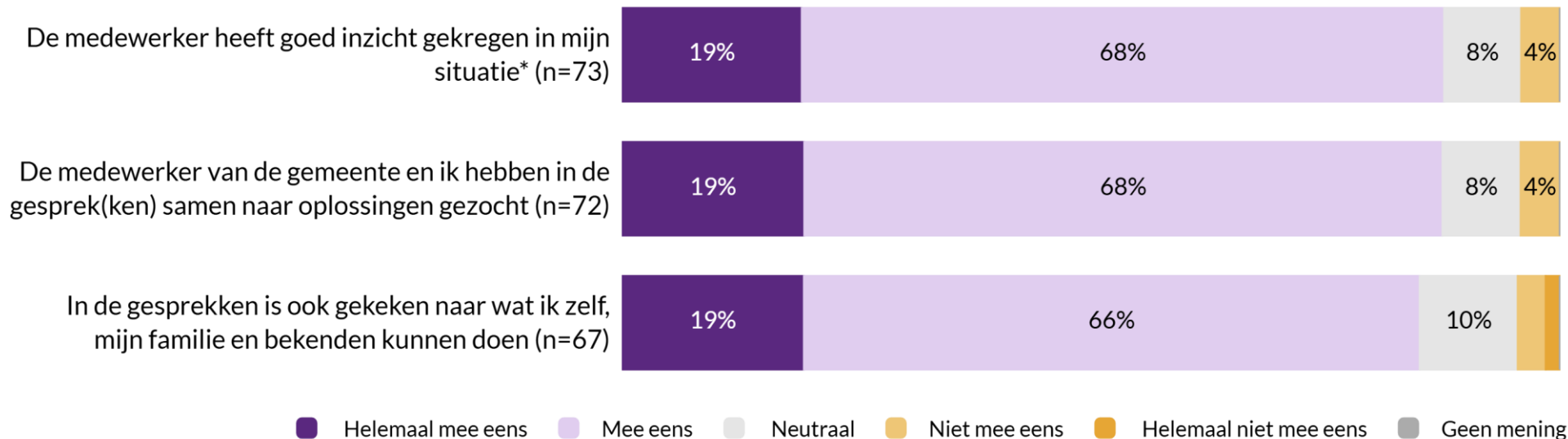


## RESULTATEN | BIJNA NEGEN TIENDE VAN DE RESPONDENTEN TEVREDEN OVER HET GESPREK

### HET GESPREK (3/4)

88% van de respondenten geeft aan dat de medewerker tijdens het gesprek goed inzicht heeft gekregen in de situatie. Ook heeft de medewerker bij 88% gezamenlijk naar oplossingen gezocht. Daarnaast is er bij 85% van de respondenten in gesprekken gekeken wat een cliënt zelf, familie of bekenden zouden kunnen doen. Respondenten is gevraagd wat zij ervan vonden dat de gemeente vroeg wat zij zelf konden doen of hoe familie of vrienden konden helpen. Het merendeel antwoordt dat zij geen problemen had met deze vraag. Anderen antwoorden dat doordat zij hulp in het eigen netwerk zochten, hulp via andere kanalen niet meer nodig was. Slechts enkele respondenten vonden het vervelend dat deze vraag werd gesteld door de gemeente.

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



## RESULTATEN

### HET GESPREK (4/4)

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

% (Helemaal) mee eens



## RESULTATEN | GEHOORD VOELEN IS HET BELANGRIJKSTE TIJDENS CONTACT MET DE GEMEENTE

### BELANGRIJKSTE PUNTEN CONTACT GEMEENTE

In 2025 vinden inwoners het vooral belangrijk om zich goed gehoord te voelen in het contact met de gemeente (25%). Daarnaast worden goed geholpen worden (16%), goed inzicht in de situatie (16%) en snel terecht kunnen voor een afspraak (16%) genoemd als belangrijkste punten. Ook samen naar oplossingen kijken wordt belangrijk gevonden (15%).

*Welk van de volgende punten is voor u het belangrijkste in het contact met de gemeente?*





## RESULTATEN | EEN AANTAL TIPS EN/OF OPMERKINGEN VOOR DE DIENSTVERLENING VAN STARTPUNT

### TIPS EN/OF OPMERKINGEN DIENSTVERLENING STARTPUNT OF JEUGDCONSULENT

Respondenten hebben de mogelijkheid gehad om aanvullende opmerkingen en/of tips achter te laten over de dienstverlening van het Startpunt. In de tekstballonnen zijn een aantal van de gegeven antwoorden weergegeven.

*Heeft u nog aanvullende opmerkingen of tips over die dienstverlening van het Startpunt of van de jeugdconsulent?*

“Er zijn hele lange wachtlijsten.”

“Het duurt best lang voordat er een afspraak gemaakt kan worden, soms duurt het wel 5 of 6 weken.”

“Wij hebben een startgesprek gehad en daarna sta je op een wachtlijst. Dit duurt zeker 6 maanden.”

“We zijn de jeugdconsulent ontzettend dankbaar voor haar hulp en steun en voor de passende oplossing waren we ook erg dankbaar.”

“Ze mogen wat meer transparant zijn over de wachttijden.”

“Wij hebben veel wisseling in contactpersonen gehad. Momenteel weet ik ook niet bij wie we moeten zijn.”

“Ik weet nog steeds niet bij wie ik echt mijn vragen neer kan leggen. Alles is erg onduidelijk.”

“Ook de communicatie kan veel beter wanneer er mensen stoppen en als er een nieuw contactpersoon is.”

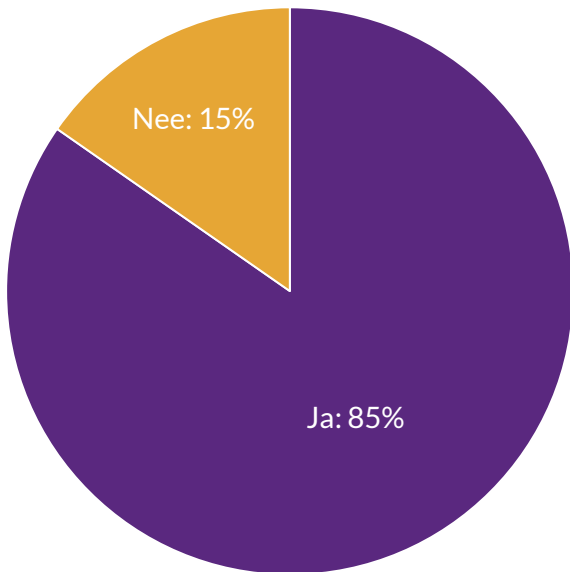
“Meer ervaren consulenten zetten bij complexe zaken. Deskundigheid van de consulenten.”

## RESULTATEN | BIJNA ALLE RESPONDENTEN ONTVANGEN DE HULP ZOALS AFGESPROKEN IN DE BESCHIKKING

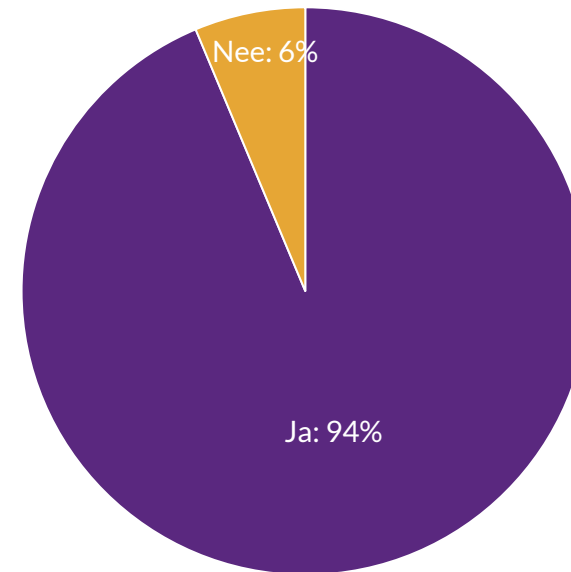
### HULP / ONDERSTEUNING (1/2)

85% van de respondenten geeft aan daadwerkelijk gebruik te hebben gemaakt van de ontvangen hulp (2024: 89%, 2023: 91%), terwijl 15% de toegekende hulp niet heeft gebruikt. Van de groep die hulp ontvangt zegt 94% dat de hulp overeenkomt met wat in de beschikking staat (2024: 97%, 2023: 98%). 6% lijkt niet de hulp te ontvangen die eerder is overeengekomen.

*Volgens onze gegevens krijgt u één of meerdere vormen jeugdhulp.  
Heeft u inderdaad gebruik gemaakt van deze hulp?\** (n=111)



*Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking?* (n=95)

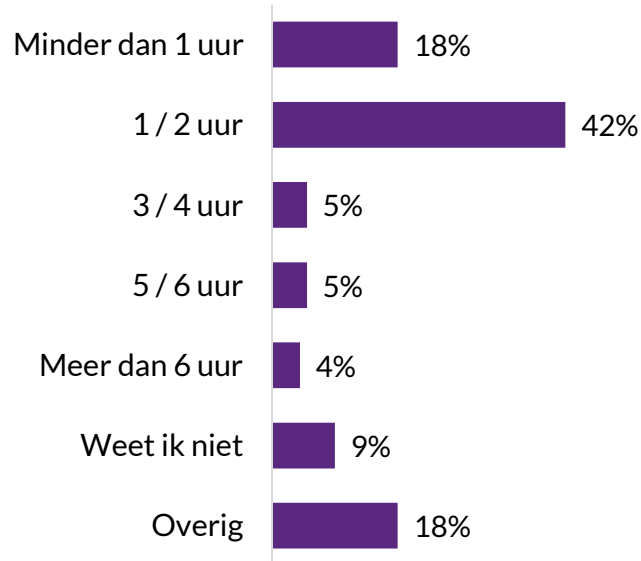


## RESULTATEN | 95% VINDT DAT DE ZORGVERLENER VOLDOENDE BESCHIKBAAR IS

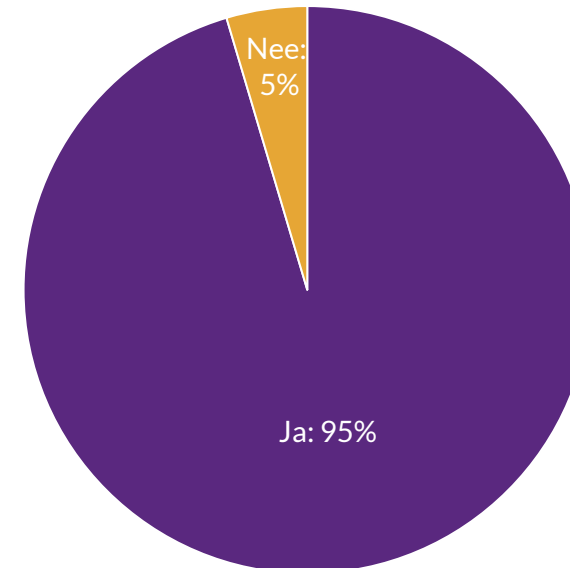
### HULP / ONDERSTEUNING (2/2)

De meeste respondenten hebben via een open vraag aangegeven dat zij één à twee uur per week hulp ontvangen (42%). 18% ontvangt minder dan een uur per week en 4% meer dan zes uur. Daarnaast vindt 95% van de respondenten dat de zorgverlener voldoende beschikbaar is (2024:96%, 2023: 94%), tegenover vier respondenten (5%) die de beschikbaarheid van de zorgverlener als onvoldoende ervaren.

*Als de ondersteuning in uren is uit te drukken; hoeveel uren hulp per week heeft u ongeveer gehad in de periode van de indicatie? (n=79)*



*Is uw zorgverlener voldoende beschikbaar geweest? (n=87)*

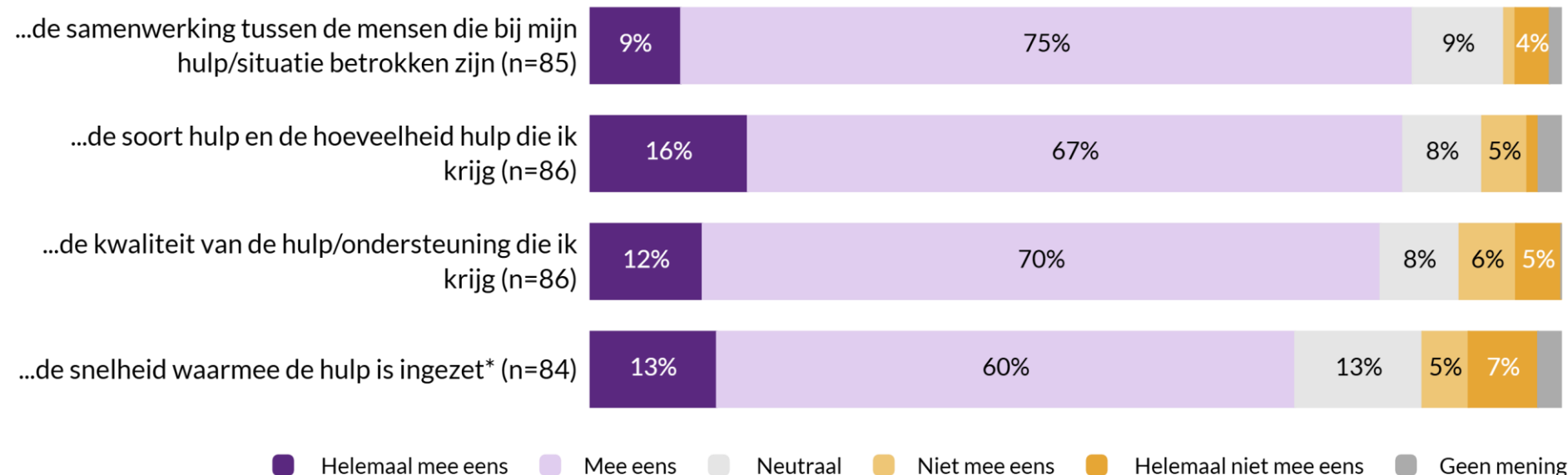


## RESULTATEN | VIER VIJFDE IS TEVREDEN OVER DE SAMENWERKING EN DE AARD VAN DE HULP

### KWALITEIT (1/2)

Respondenten zijn tevreden over de samenwerking tussen de mensen die betrokken zijn bij de hulp (85%) en de soort en hoeveelheid hulp die geboden wordt (84%). Daarnaast is 81% van de respondenten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 73% is tevreden over de snelheid waarmee de hulp is ingezet. Daarentegen is 11% ontevreden over de kwaliteit van de hulp en 12% is ontevreden over de snelheid waarmee de hulp is ingezet. Respondenten die ontevreden zijn over de snelheid, geven aan dat er sprake was van een lange wachtlijst.

*In hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?  
Ik ben tevreden over...*



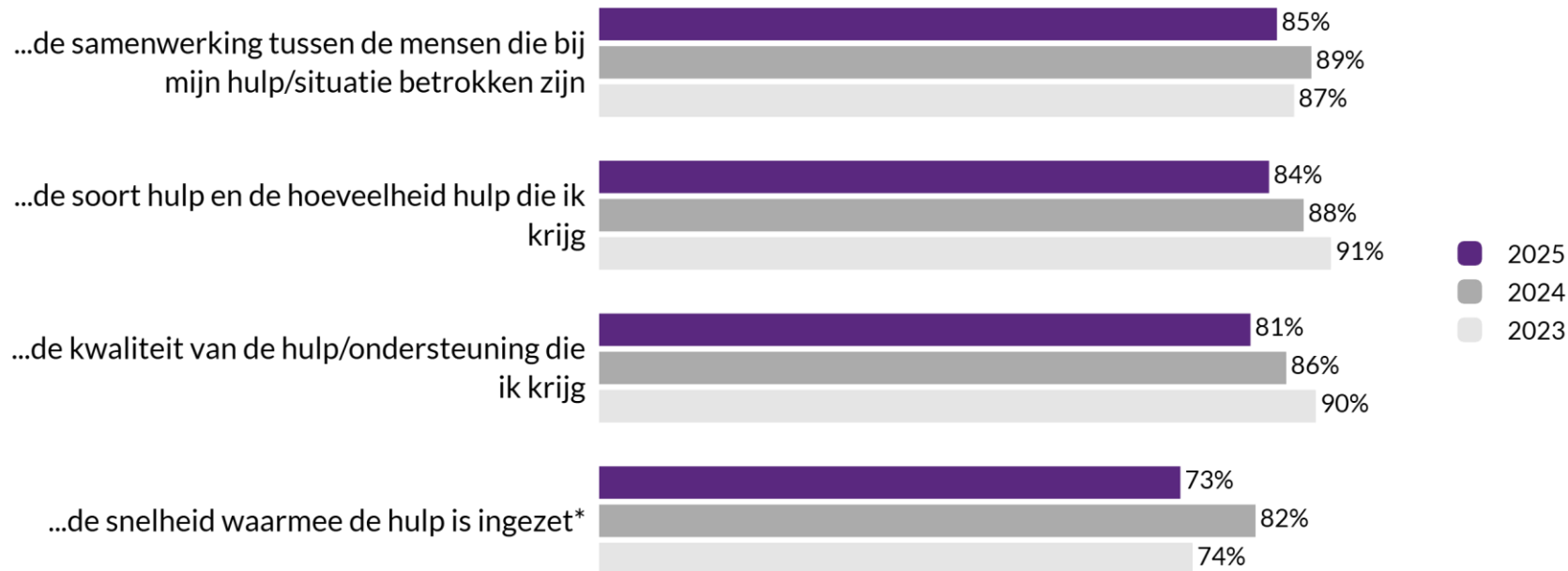
## RESULTATEN

### KWALITEIT (2/2)

In hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

% (Helemaal) mee eens

*Ik ben tevreden over...*

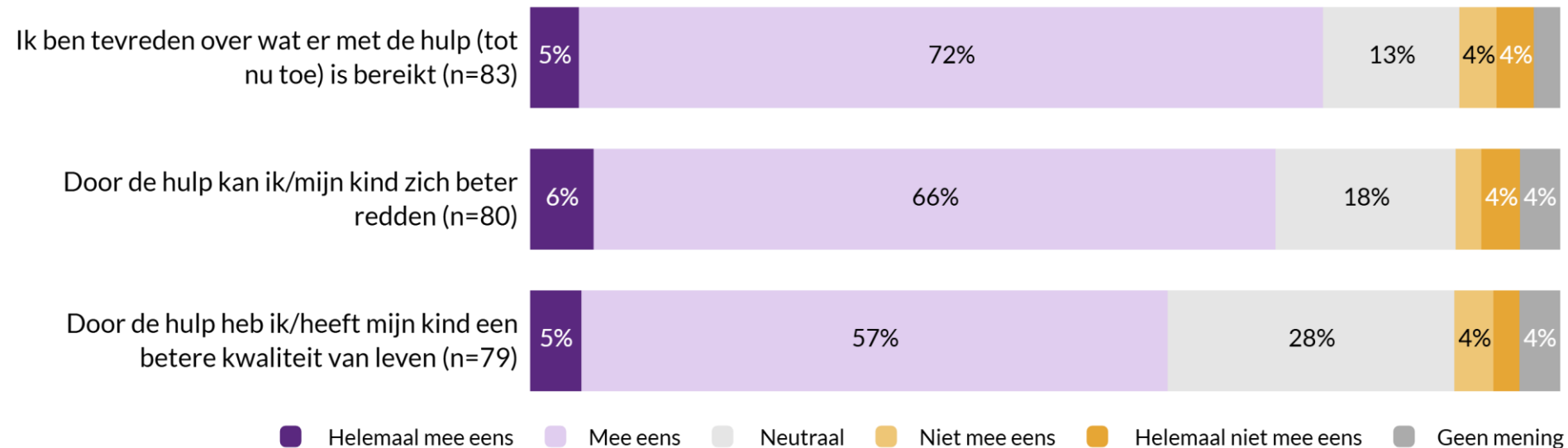


## RESULTATEN | RUIM DRIE KWART TEVREDEN MET BEREIKTE RESULTAAT DOOR HULP

### EFFECT (1/2)

Over het algemeen zijn respondenten tevreden over het effect van de hulp. Zo geeft 77% aan dat zij tevreden is met wat er tot nu toe met de hulp is bereikt en 73% van de respondenten ervaart een verbeterde zelfredzaamheid voor zichzelf of hun kind door de geboden hulp. Over de verbeterde kwaliteit van leven is 62% tevreden, 28% staat hier neutraal tegenover en 6% is hierover ontevreden. Respondenten die ontevreden waren over het effect van de hulp, konden aangeven waarom zij ontevreden waren. Uit de open antwoorden blijkt dat ontevreden respondenten vinden dat er weinig is bereikt met de hulp, mede doordat de geboden hulp niet altijd passend is voor de situatie (vier in aantal).

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

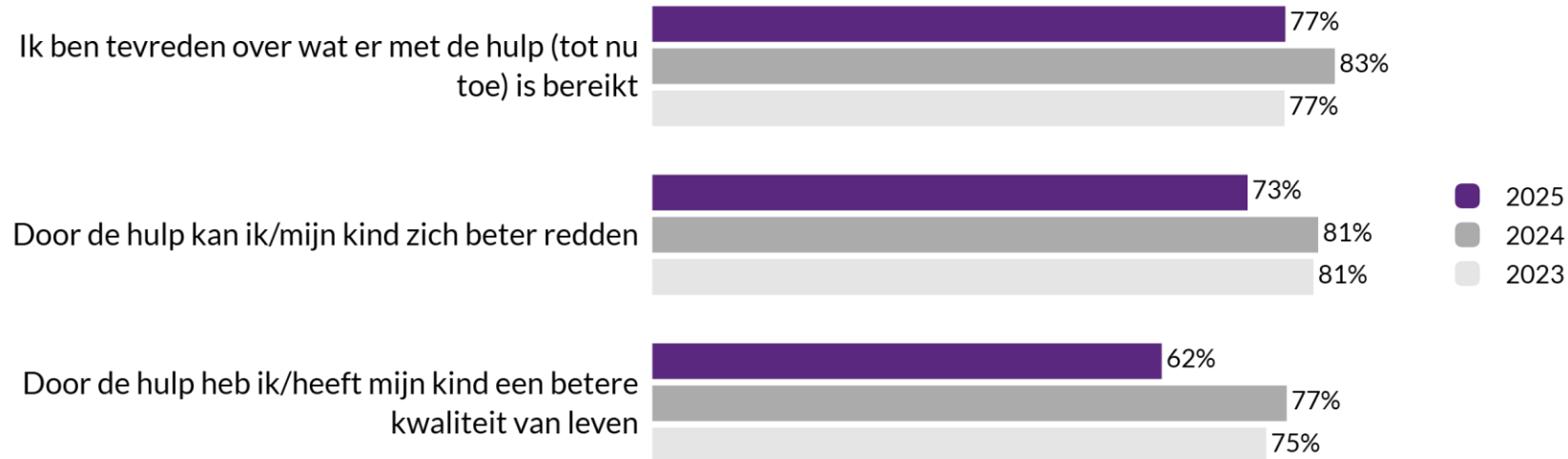


# RESULTATEN

## EFFECT (2/2)

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

% (Helemaal) mee eens

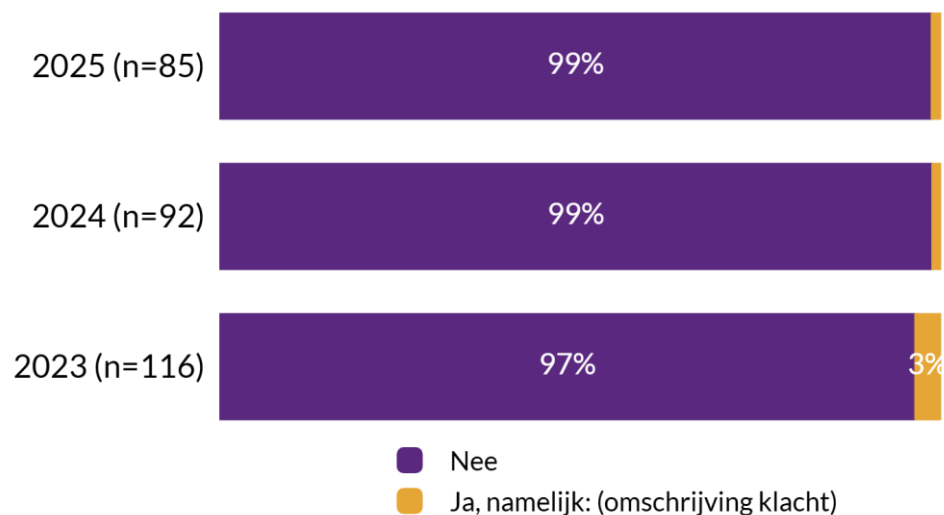


## RESULTATEN | 99% VAN DE CLIËNTEN HEEFT GEEN KLACHT INGEDIEND OVER DE ZORG

### KLACHTEN

Op de vraag of respondenten een klacht hebben ingediend bij de zorgaanbieder over de zorg, zegt één respondent dat zij een klacht heeft ingediend. Deze respondent beschrijft dat er een klacht is ingediend door de lange wachtlijst, voordat er hulp geboden werd. Verder heeft geen van de respondenten een klacht ingediend.

*Heeft u een klacht ingediend over uw zorg?*





## RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

### AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Respondenten hebben aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid gehad om overige opmerkingen achter te laten of iets kwijt te raken wat niet in de vragenlijst aan bod is geweest. In de tekstballonnen is een aantal van de gegeven antwoorden weergegeven.

*Heeft u overige opmerkingen over de geleverde zorg? / Wilt u nog iets kwijt wat in de vragenlijst niet aan bod is geweest?*

“We zijn heel tevreden alleen liepen wij tegen de hele lange wachtlijst aan.”

“De jeugd consulent is onbereikbaar. We doen het nu zonder de gemeente.”

“Wellicht is het fijn dat er wat meer openheid komt over dat er hulp aangevraagd kon worden bij de gemeente. Wij wisten niet dat dit kon en achter af hadden we dit eerder willen weten zodat we wellicht eerder stappen konden ondernemen. Wellicht kunnen scholen, huisartsen en andere zorgmensen hierover ingelicht worden via folders die ze kunnen uitdelen. Zodat ouders weten waar ze recht op hebben.”

“We zitten echt met ernstige situatie. Mijn kind zit al 1 jaar thuis en we hebben nog steeds geen gesprek gehad met de gemeente.”

“Ik vond het lastig dat ik de informatie over de jeugdhulp moeilijk kon vinden. Ik kon geen vast punt vinden waar ik heen kon bellen om hulp te vragen of om te overleggen.”

“De professional ( de hulpverlener) moet eerder kunnen/ willen toegeven dat zij niet de juiste hulp verlenen.”

“Mijn dochter heeft erg fijne hulp gehad. Wij zijn erg tevreden hoe het gegaan is”

“Dat de zorg tot nog toe niet het gewenste effect heeft bereikt, ligt niet aan de zorgverleners, maar aan het feit dat het bij psychische hulp zoeken is naar welke behandeling aanslaat bij jonge kinderen. Zorgverlener kwam zelf actief met alternatieve therapievormen.”



## BIJLAGE



## 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](http://www.magis.nl)

