

Klanttevredenheidsonderzoek

1-op-1 Relaties Trajecten

Rapportage van de tevredenheid bij cliënten van de één-op-één Relaties Trajecten
Uitgevoerd in opdracht van **Stichting Welzijn Ouderen Arnhem**

November 2010

Inhoudsopgave

1	<i>Inleiding</i>	2
1.1	<i>Achtergrond en doel</i>	2
1.2	<i>Onderzoeksmethode en respons</i>	2
1.3	<i>Inhoud rapport</i>	2
1.4	<i>Interpretatie van de resultaten</i>	2
2	<i>Resultaten Uitpandig</i>	3
3.1	<i>Profiel cliënten</i>	3
3.1.1	Soort dienstverlening	3
3.1.2	Achtergrondkenmerken	5
3.2	<i>Beoordeling aspecten dienstverlening</i>	7
3.2.1	Medewerkers.....	7
3.2.2	Informatie & afspraken.....	8
3.2.3	Doorverwijzing en klachten	9
3.3	<i>Tevredenheid dienstverlening</i>	10
3.3.1	Aanbeveling dienstverlening.....	10
3.3.2	In de toekomst.....	11
3.3.3	Eigen bijdrage	12
3.4	<i>Conclusie</i>	13
4	<i>Bijlagen</i>	15
	<i>Bijlage 1: De vragenlijst uitpandig</i>	15
	<i>Bijlage 2: Nomogram</i>	17

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel

In samenwerking met het Servicepunt Welzijnsinformatie heeft Tangram Advies & Onderzoek in de periode van 1 maart tot en met 31 oktober 2010 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder burgers die een één-op-één hulp- of dienstverleningstraject hebben doorlopen bij een organisatie voor welzijnswerk.

Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van de pilot KTO één-op-één Relaties Trajecten. Onder een één-op-één Relatie Traject wordt verstaan 'elke activiteit die voldoet aan de wezenlijke kenmerken van de WILL productkaart hulpverlening of (flexibele) begeleiding'.

1.2 Onderzoeksmethode en respons

Het onderzoek is schriftelijk uitgevoerd. In de periode van 1 maart tot en met 31 oktober 2010 zijn er onder burgers die gebruik hebben gemaakt van een één-op-één hulp- of dienstverleningstraject bij Stichting Welzijn Ouderen Arnhem enquêteformulieren verspreid. Er zijn in totaal en 59 formulieren uitpandig retour ontvangen.

1.3 Inhoud rapport

In dit rapport worden de resultaten van uw organisatie afgezet tegen de gemiddelde welzijnsorganisatie. Dit gemiddelde betreft de overall resultaten van alle organisaties die deel hebben genomen aan het KTO één-op-één Relaties Trajecten.

In hoofdstuk twee wordt de tevredenheid van de cliënten over de uitpandige dienstverlening behandeld. Er wordt eerst een profiel van de cliënten geschetst, gevolgd door de beoordeling van de verschillende aspecten en de tevredenheid over de dienstverlening.

1.4 Interpretatie van de resultaten

Bij het merendeel van de vragen is een tienpuntsschaalmethode toegepast. Aan de burgers is gevraagd hun tevredenheid ten aanzien van diverse aspecten van het één-op-één Relatie Traject uit te drukken in rapportcijfer tussen de 1 en 10. Een score dichterbij '10' betekent een positieve score; de burgers zijn tevreden of vinden het aspect goed. Een score dichterbij '1' duidt op een negatieve uitkomst; de burgers zijn niet tevreden of beoordelen het aspect als slecht. Ook is bij elk aspect de mogelijkheid geboden om te kiezen voor de antwoordcategorie 'niet van toepassing'.

Bij de tabellen in de rapportage kan sprake zijn van een wisselende 'n' (=steekproefaantal). Dit kan het gevolg zijn van:

- Cliënten zijn gedurende de vragenlijst gestopt met het beantwoorden van vragen, waardoor ze niet alle vragen hebben beantwoord.
- Respondenten hebben vragen overgeslagen.

2 Resultaten Uitpandig

3.1 Profiel cliënten

Om een beeld te verkrijgen van het type cliënt dat gebruik maakt van de uitpandige één-op-één dienstverlening bij Stichting Welzijn Ouderen Arnhem is, evenals bij de inpandige cliënten gevraagd, naar de volgende achtergrondgegevens: soort dienstverlening, leeftijd, geslacht, burgerlijke staat en werkstatus.

3.1.1 Soort dienstverlening

Tabel 1. Werksoort

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Algemeen Maatschappelijk Werk		3%	5%
Schuldhelpverlening			
Individuele Trajectbegeleiding		3%	2%
Raadsliedenwerk			0%
Ouderenadvieswerk		78%	75%
Outreachinge hulpverlening			
Activering			0%
Overig		2%	2%
Niet ingevuld		14%	16%
	%	100%	100%
Totaal	n	59	349

Een relatief groot deel van de ondervraagde cliënten (78%) komt bij Stichting Welzijn Ouderen Arnhem voor één-op-één dienstverlening voor ouderenadvieswerk.

Dit beeld komt in grote lijnen overeen met de verdeling binnen de gemiddelde welzijnsorganisatie, waar eveneens een groot deel van de cliënten het meest gebruik maakt van ouderenadvieswerk (75%).

Tabel 2. Categorie

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Relatieproblemen			0%
Opvoedingsvraagstukken			
Geldproblematiek		2%	2%
Werkloosheid			
Zelfredzaamheid		7%	32%
Inburgering			
Verslavingsproblematiek			
Sociaal isolement		5%	31%
Niet ingevuld		86%	35%
	%	100%	100%
Totaal	n	59	349

In welke categorie de één-op-één dienstverlening valt, waar de cliënten van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem gebruik van maken, is in de meeste gevallen niet aangegeven.

Tabel 3. Op welke manier bent u met ons in contact gekomen?

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Op eigen initiatief		54%	30%
Via UWV		2%	0%
Via verwijzing door huisarts		5%	7%
Doorverwezen door slachtofferhulp		3%	1%
Doorverwezen door welzijnswerk		12%	9%
Ander manier		12%	26%
Niet ingevuld		12%	26%
	%	100%	100%
Totaal	n	59	349

Cliënten zijn vooral (54%) op eigen initiatief in contact gekomen met de één-op-één dienstverlening van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem.

Binnen de gemiddelde welzijnsorganisatie zijn de cliënten eveneens vooral (30%) op eigen initiatief in contact gekomen met de uitpandige één-op-één dienstverlening.

3.1.2 Achtergrondkenmerken

Tabel 4. Achtergrondkenmerken

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Jonger dan 12 jaar		0%	1%
12 t/m 23 jaar		0%	2%
24 t/m 35 jaar		0%	2%
36 t/m 55 jaar		8%	8%
56 jaar en ouder		92%	86%
Niet ingevuld		0%	1%
Totaal	%	100%	100%
	n	59	349
Vrouw		47%	63%
Man		44%	33%
Niet ingevuld		8%	4%
Totaal	%	100%	100%
	n	59	349
Ongehuwd		10%	28%
Gehuwd		54%	45%
Gescheiden		7%	11%
Niet ingevuld		29%	16%
Totaal	%	100%	100%
	n	59	349
Betaald werk		36%	11%
Geen werk		10%	6%
Gepensioneerd		22%	58%
WAO		8%	8%
Schoolgaand		0%	1%
Niet ingevuld		24%	14%
Totaal	%	100%	100%
	n	59	349

Het grootste deel van de cliënten valt in de leeftijdscategorie ouder dan 55 jaar. De gemiddelde leeftijd van de cliënten van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem is vergelijkbaar met de gemiddelde leeftijd binnen andere welzijnsorganisaties.

De verdeling mannelijke versus vrouwelijke cliënten die gebruik maken van de diensten van de één-op-één dienstverlening binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem is nagenoeg evenredig; 47% van de cliënten is vrouw en 44% man.

In vergelijking met andere welzijnsorganisatie is dat opvallend; daar is een groter deel van de cliënten vrouw, namelijk 63%.

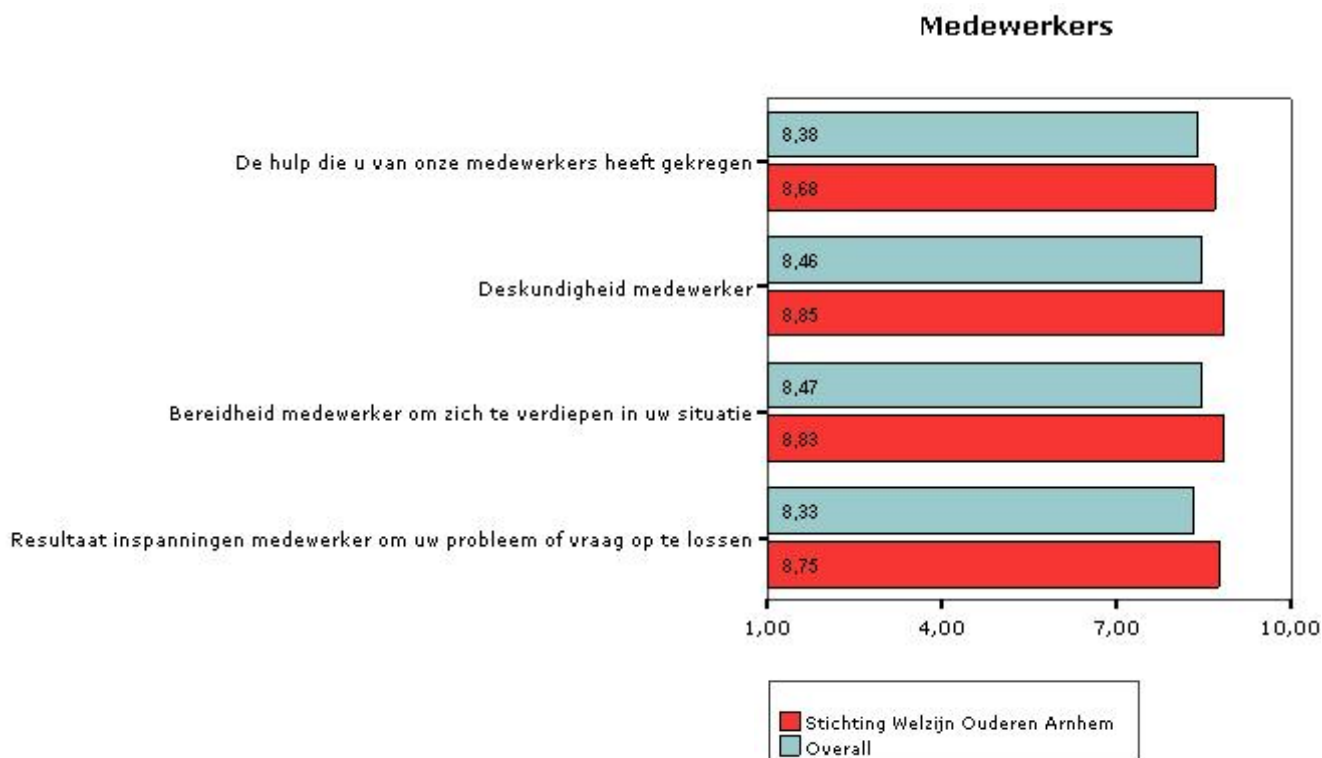
Voor een groot deel van de ondervraagde cliënten binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem (54%) geldt dat zij gehuwd zijn. In vergelijking met de gemiddelde welzijnsorganisatie komt het beeld van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem in grote lijnen overeen.

Binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem hebben de meeste cliënten betaald werk. Binnen de gemiddelde welzijnsorganisatie zijn de meeste cliënten juist gepensioneerd.

3.2 Beoordeling aspecten dienstverlening

3.2.1 Medewerkers

De medewerkers zijn bepalend voor de waardering van de één op één dienstverlening uitpandig van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem. Om een beeld te krijgen van de medewerkers van de één op één dienstverlening is gevraagd naar waardering voor de ontvangen hulp, de deskundigheid van de medewerkers, de bereidheid van de medewerkers om zich te verdiepen in de situatie van de cliënt en het resultaat van de inspanningen van de medewerker om het probleem of de vraag van de cliënt op te lossen.

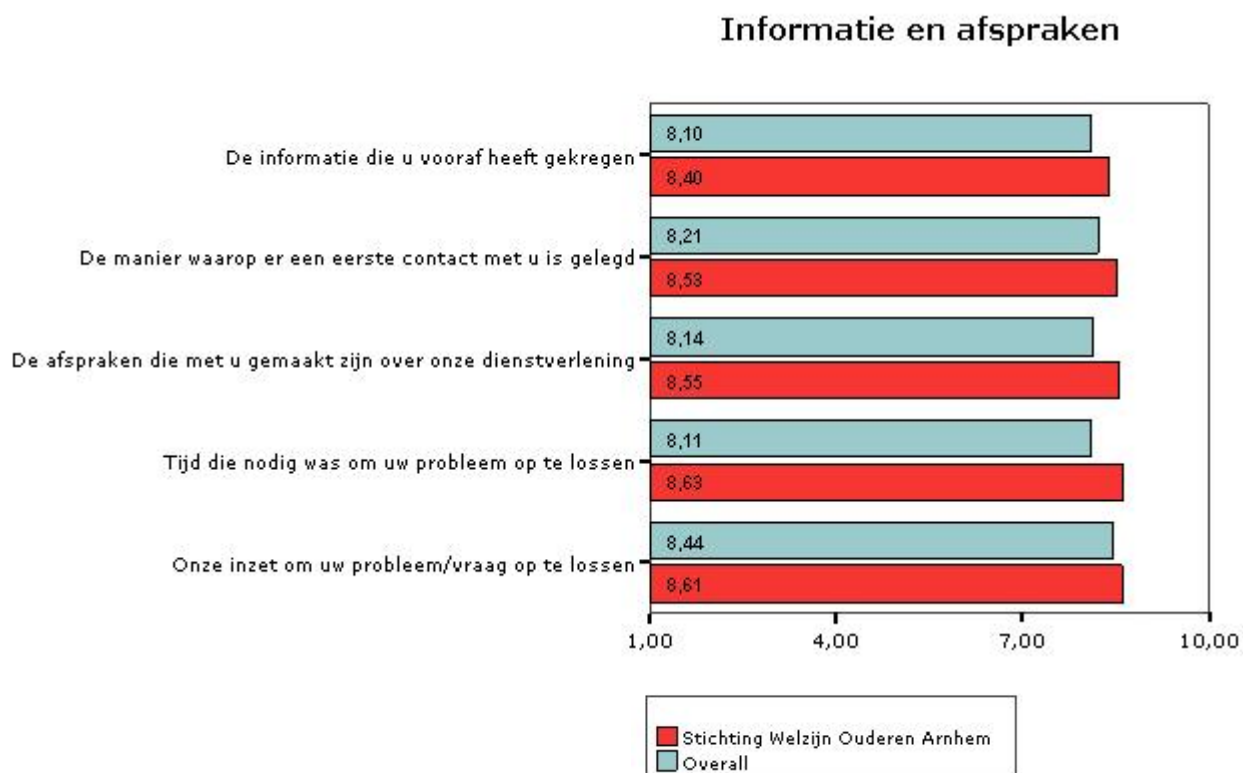


De waardering van de medewerkers wordt beoordeeld op verschillende aspecten. Van deze verschillende aspecten krijgt de deskundigheid van de medewerkers binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem de hoogste beoordeling.

Over alle aspecten met betrekking tot de medewerkers zijn de cliënten zeer te spreken.

3.2.2 Informatie & afspraken

Om de waardering van cliënten over de service tijdens de één-op-één dienstverlening te achterhalen, is de waardering voor een vijftal aspecten bevestigd. Het gaat om de aspecten: de gekregen informatie vooraf, de manier waarop een eerste contact is gelegd met de cliënt, afspraken met de cliënt over de geboden dienstverlening, de benodigde tijd om het probleem op te lossen en de inzet van uw organisatie om het probleem/de vraag van de cliënt op te lossen.



Stichting Welzijn Ouderen Arnhem krijgt voor de informatie vooraf, met een 8,4 als rapportcijfer, een goede beoordeling en een hogere beoordeling dan de gemiddelde welzijnsorganisatie.

De manier waarop er een eerste contact is gelegd met de cliënt wordt als zeer positief ervaren. Dit aspect krijgt binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem een positievere beoordeling ten opzichte van de gemiddelde welzijnsorganisatie.

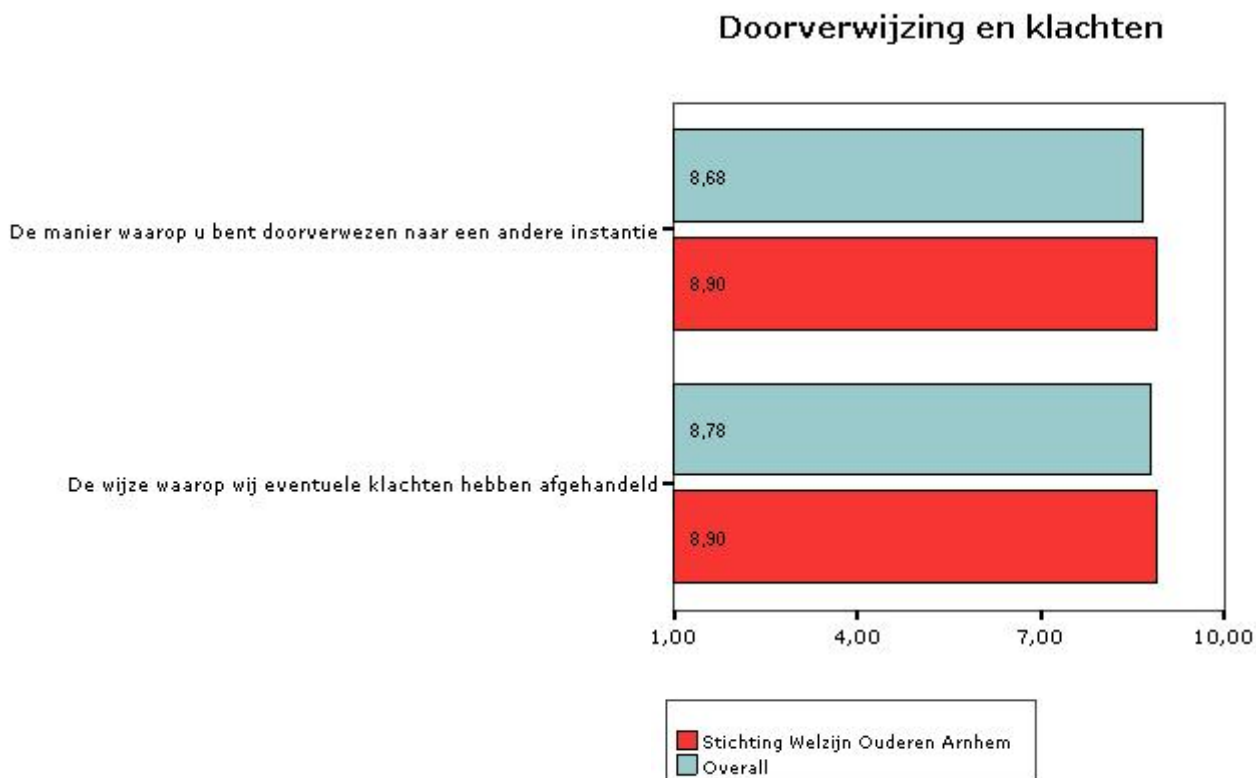
Over de tijd tussen het eerste contact en de eerste afspraak met één van de medewerkers zijn de cliënten zeer tevreden. Dit aspect krijgt binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem een hogere waardering dan binnen de gemiddelde welzijnsorganisatie.

Cliënten zijn zeer tevreden over de afspraken die met hen gemaakt zijn over de geboden dienstverlening. In vergelijking met de gemiddelde welzijnsorganisatie krijgt dit aspect een hogere waardering dan de gemiddelde welzijnsorganisatie.

De inzet van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem om het probleem/de vraag van de cliënt op te lossen krijgt een goede beoordeling. Binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem wordt dit beter beoordeeld dan binnen de gemiddelde welzijnsorganisatie.

3.2.3 Doorverwijzing en klachten

Cliënten die zijn doorverwezen, omdat de dienstverlening niet toereikend was, is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de wijze waarop de medewerkers van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem cliënten hebben doorverwezen. Ook is aan de cliënten gevraagd indien zij een klacht hadden hoe de medewerkers dit afgehandeld hebben.



De manier waarop cliënten zijn doorverwezen naar een andere instantie krijgt, met een 8,9 als rapportcijfer, een goede beoordeling en een hogere waardering dan de gemiddelde welzijnsorganisatie.

Uw organisatie krijgt, met een 8,9, een hogere waardering voor de wijze waarop uw organisatie eventuele klachten heeft afgehandeld dan de gemiddelde welzijnsorganisatie.

3.3 Tevredenheid dienstverlening

Belangrijke indicatoren voor de tevredenheid over de dienstverlening zijn, naast de waardering over de dienstverleningsaspecten, ook of men de diensten zou aanbevelen aan anderen, of door de hulp van de medewerker de vraag is beantwoord of is opgelost en in hoeverre men verwacht in de toekomst beter te handelen. Vervolgens is aan de cliënten gevraagd een hun eigen bijdrage in de vorm van een rapportcijfer te beoordelen.

3.3.1 Aanbeveling dienstverlening

Tabel 5. Als vrienden of familie in eenzelfde situatie komen, raadt u ze dan aan ook contact met ons op te nemen?

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Ja, ik zou het aanbevelen		92%	83%
Ik zou het misschien aanbevelen		7%	11%
Nee, ik zou het niet aanbevelen			1%
n.v.t.		2%	3%
Niet ingevuld			2%
	%	100%	100%
Totaal	n	59	349

Een meerderheid van de cliënten (92%) is zo tevreden over de dienstverlening, dat zij deze wel zouden aanbevelen aan anderen. Een klein deel van de cliënten (7%) zou de dienstverlening misschien aanbevelen.

3.3.2 In de toekomst

Tabel 6. Is door de hulp van onze medewerker uw vraag beantwoord of uw probleem opgelost?

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Ja		83%	81%
Nee		3%	5%
Ik weet niet		12%	12%
Niet ingevuld		2%	2%
Totaal	%	100%	100%
	n	59	349

Voor het overgrote deel van de cliënten geldt dat hun vraag is beantwoord of is opgelost door de hulp van de medewerker van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem.

Tabel 7. Zult u door de gesprekken met onze medewerker in de toekomst anders of beter handelen?

		Stichting Welzijn Ouderen Arnhem	Overall
Ja, ik weet het zeker		24%	32%
Ik denk het wel		27%	34%
Nee, zeker niet		19%	11%
n.v.t.		27%	21%
Niet ingevuld		3%	3%
Totaal	%	100%	100%
	n	59	349

Eenenvijftig procent van de cliënten geeft aan dat zij (denken) in de toekomst beter zullen handelen. Daarnaast geeft 19% aan in de toekomst niet beter zullen te handelen.

In vergelijking met de gemiddelde welzijnsorganisatie komt dit beeld in grote lijnen overeen.

3.3.3 Eigen bijdrage

Tabel 8. De mate waarin u zelf heeft bijgedragen aan het resultaat

	Stichting Welzijn Ouderen Arnhem		Overall	
	n	gem.	n	gem.
Eigen bijdrage	53	8,4	309	7,9

De cliënten geven zichzelf een goed cijfer voor de mate waarin ze zelf bijgedragen hebben aan het uiteindelijke resultaat van de één-op-één dienstverlening.

Binnen Stichting Welzijn Ouderen Arnhem geven cliënten zichzelf een hogere waardering dan ten opzichte van de gemiddelde welzijnsorganisatie.

3.4 Conclusie

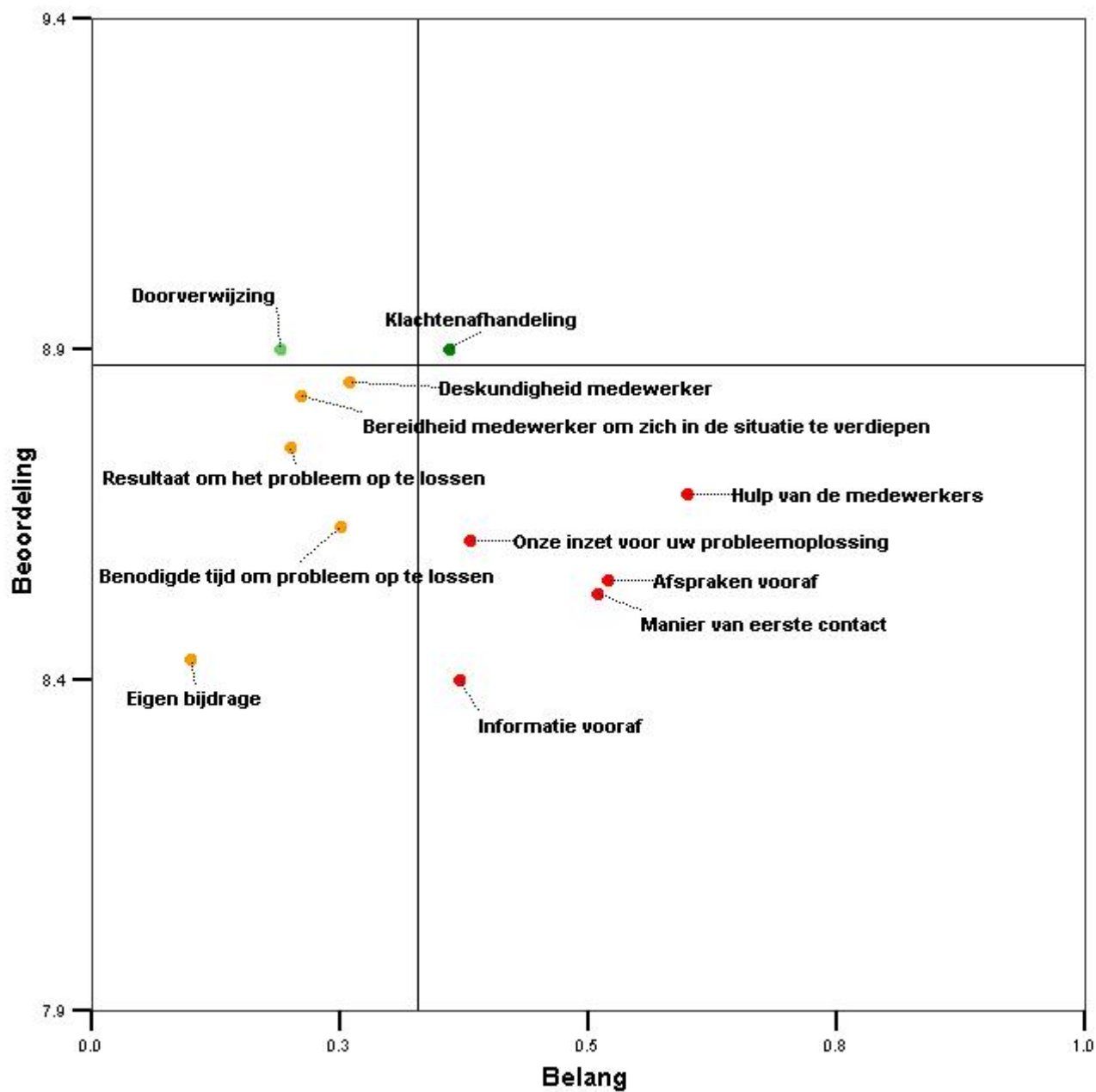
Omdat niet alle aspecten binnen een organisatie tegelijkertijd kunnen worden aangepakt, vraagt een verbetering van klanttevredenheid om een gefaseerde invoering van maatregelen.

De verbetermatrix is een hulpmiddel bij de keuze wat eerst dan wel later aangepakt dient te worden. In de matrix wordt de tevredenheid van een aspect afgezet tegen de invloed van dit aspect op het eindoordeel over de dienstverlening. Zo verdienen de aspecten rechtsonder in de matrix met voorrang aandacht. Verbetering van deze aspecten heeft relatief gezien de meeste invloed op de overall tevredenheid.

Interpretatie kwadranten verbetermatrix:

Tevredenheid	<p>Vasthouden Aspecten waar men relatief tevreden over is en waarvan de invloed op het eindoordeel over uw dienstverlening relatief gering is.</p>	<p>Oogsten/uitbouwen Aspecten waar men relatief tevreden over is en waarvan de invloed op het eindoordeel over uw dienstverlening relatief groot is.</p>
	<p>Bewaken/verzorgen Aspecten waar men relatief tevreden over is en waarvan de invloed op het eindoordeel over uw dienstverlening relatief gering is.</p>	<p>Actie! Aspecten waar men relatief ontevreden over is en waarvan de invloed op het eindoordeel over uw dienstverlening relatief groot is.</p>
	Verbeterinvloed	

Verbetermatrix KTO 1-OP-1 Trajecten Uitpandig Stichting Welzijn Ouderen Arnhem



De verbetermatrix van Stichting Welzijn Ouderen Arnhem geeft weer dat de aspecten *hulp van de medewerkers*, *onze inzet voor uw probleemoplossing*, *afspraken vooraf*, *manier van eerste contact* en *informatie vooraf* met voorrang aandacht verdienen. Hier is men naar verhouding minder tevreden over en het heeft relatief grote invloed op het eindoordeel over uw dienstverlening.

4 Bijlagen

Bijlage 1: De vragenlijst uitpandig

■

■

Geachte cliënt,

Wij stellen het zeer op prijs als u enkele minuten besteedt aan het invullen van evaluatie van de aan u verleende dienst. Op basis van uw beoordeling kunnen wij verbeteringen en aanvullingen in de dienstverlening tot stand brengen.

U kunt uw tevredenheid over een aantal aspecten van de begeleiding uitdrukken in de vorm van een **rapportcijfer**. Een **1** staat voor **zeer ontevreden** en een **10** voor **zeer tevreden**.

Geef uw antwoord door een vakje dicht te maken → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.

1.	Op welke manier bent u met ons in contact gekomen?	<input type="checkbox"/> Op eigen initiatief	<input type="checkbox"/> Via vrienden / familie / kennissen	<input type="checkbox"/> Via verwijzing door huisarts	<input type="checkbox"/> Doorverwezen door slachtofferhulp	<input type="checkbox"/> Doorverwezen door welzijnswerk	<input type="checkbox"/> Anders:					
Wat vond u van de volgende aspecten?												
2.	Welk rapportcijfer geeft u de hulp die u van onze medewerker(s) heeft gekregen?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
3.	De manier waarop er een eerste contact met u is gelegd	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
4.	De (mondelijke of schriftelijke) informatie die u (vooraf) hebt gekregen over onze aanpak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
5.	De afspraken die (vooraf) met u gemaakt zijn over onze dienstverlening	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
6.	Onze inzet om uw probleem/vraag op te lossen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
7.	De deskundigheid van onze medewerker	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
8.	De bereidheid van onze medewerker om zich te verdiepen in uw situatie	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
9.	De tijd die nodig was om uw probleem op te lossen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
10.	Het resultaat van de inspanningen van onze medewerker om uw probleem of vraag op te lossen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
11.	De mate waarin u zelf hebt bijgedragen aan het resultaat	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
12.	<u>Indien van toepassing</u> : de wijze waarop wij eventuele klachten hebben afgehandeld	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
13.	<u>Indien van toepassing</u> : de manier waarop u bent doorverwezen naar een andere instantie	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> n.v.t.
14.	Is door de hulp van onze medewerker uw vraag beantwoord of uw probleem opgelost?	<input type="checkbox"/> Ja		<input type="checkbox"/> Nee		<input type="checkbox"/> Ik weet niet						
15.	Zult u door de gesprekken met onze medewerker in de toekomst anders of beter handelen?	<input type="checkbox"/> Ja, ik weet het zeker		<input type="checkbox"/> Ik denk het wel		<input type="checkbox"/> Nee, zeker niet		<input type="checkbox"/> n.v.t.				
16.	Als vrienden of familie in eenzelfde situatie komen, raadt u ze dan aan ook contact met ons op te nemen?	<input type="checkbox"/> Ja, ik zou het aanbevelen		<input type="checkbox"/> Ik zou het misschien aanbevelen		<input type="checkbox"/> Nee ik zou het niet aanbevelen		<input type="checkbox"/> n.v.t.				
17.	In de ruimte hieronder kunt u eventueel uw overige op en aanmerkingen noteren.											
18.	Wat is uw leeftijd?	<input type="checkbox"/> jonger dan 12 jaar		<input type="checkbox"/> 12 t/m 23 jaar		<input type="checkbox"/> 24 t/m 35 jaar		<input type="checkbox"/> 36 t/m 55 jaar		<input type="checkbox"/> 55 jaar en ouder		
19.	Geslacht	<input type="checkbox"/> Vrouw					<input type="checkbox"/> Man					

Z.O.Z.

Geef de ingevulde vragenlijst in een envelop aan de medewerker die u van dienst is geweest of indien meegeleverd in een antwoordenvelop gericht aan Tangram Onderzoek. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

In te vullen door dienstverlener voordat u het formulier uitreikt aan de cliënt

20.	Werksoort	21.	Categorie
	<input type="checkbox"/> Algemeen Maatschappelijk Werk		<input type="checkbox"/> Relatieproblemen
	<input type="checkbox"/> Schuldhelpverlening		<input type="checkbox"/> Opvoedingsvraagstukken
	<input type="checkbox"/> Individuele Trajectbegeleiding		<input type="checkbox"/> Schuldenproblematiek
	<input type="checkbox"/> Raadsliedenwerk		<input type="checkbox"/> Werkloosheid
	<input type="checkbox"/> Ouderenadvieswerk		<input type="checkbox"/> Zelfredzaamheid
	<input type="checkbox"/> Outreachende hulpverlening		<input type="checkbox"/> Inburgering
	<input type="checkbox"/> Activering		<input type="checkbox"/> Verslavingsproblematiek
	<input type="checkbox"/> Overig		<input type="checkbox"/> Sociaal isolement
21.	Vanuit welke locatie heeft u de dienst verleent: Vul hier de locatiecode in. U vindt de locatie codes in de instructie.		
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 12
	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 15
	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 18
	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 20	<input type="checkbox"/> 20
22.	Burgerlijke staat	<input type="checkbox"/> Ongehuwd	<input type="checkbox"/> Gehuwd
			<input type="checkbox"/> Gescheiden
23.	Werkstatus	<input type="checkbox"/> Betaald werk	<input type="checkbox"/> Even geen werk
		<input type="checkbox"/> Gepensioneerd	<input type="checkbox"/> WAO
			<input type="checkbox"/> Schoolgaand

Organisatie code:

1.	Vul hier het 1 ^e cijfer van de organisatiecode in →	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 0
2.	Vul hier het 2 ^e cijfer van de organisatiecode in →	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 0
3.	Vul hier het 3 ^e cijfer van de organisatiecode in →	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 0

Bijlage 2: Nomogram

Bij het doen van uitspraken op grond van steekproefuitkomsten over de gehele onderzoekspopulatie is het gebruikelijk zogenaamde nauwkeurigheidsmarges in acht te nemen. Omdat wordt gewerkt met een steekproef, kunnen uitkomsten in werkelijkheid hoger of lager liggen. Hoeveel hoger of lager deze uitkomsten kunnen liggen is afhankelijk van de steekproefuitkomst, de steekproefomvang en het gewenste betrouwbaarheidsniveau. Gebruikelijk is om te werken met een betrouwbaarheid van 95 procent. Dit betekent dat in 95 procent van alle gevallen een uitkomst wordt gevonden die binnen de berekende marges valt. Onderstaande afbeelding kan worden gebruikt om te bepalen welke marges in acht moeten worden genomen indien een steekproef uitkomst wordt gegeneraliseerd naar de onderzoekspopulatie.

