



**DE BESTE ADVOCaat . NL**

**Continu**  
**KWALITEITSONDERZOEK**  
**NAAR MATE VAN**  
**KLANTTEVREDENHEID**  
**OVER**  
**DIENSTVERLENING**  
**VAN**  
**ADVOCATEN**  
**4e**  
**RAPPORT**

Dit onderzoek is uitgevoerd door Prof Marketing BV.

Het copyright behoort Prof Marketing BV toe en de resultaten uit dit onderzoek mogen voor publicatie worden gebruikt. Voor ander gebruik dan publicatie is schriftelijk toestemming vooraf noodzakelijk.

Leeuwarden, februari 2014.

In opdracht van DeBesteAdvocaat.nl

Inlichtingen:  
Mijnheer K. Talma  
Apolloweg 3b  
8938 AT Leeuwarden  
058-2847212



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>Onderwerp</b>	<b>Pagina</b>
<b>Inleiding</b>	
<b>1 Het onderzoek</b>	<b>3</b>
1.1 Onderzoekswijze	4
1.2 Responsoverzicht	5
1.3 Steekproefsamenstelling	6
1.4 Rapportage	7
<b>2 Samenvatting van de resultaten</b>	<b>8</b>
2.1 Gebruik gemaakt van juridische diensten	8
2.2 Het soort recht / de specialisatie	9
2.3 De wijze waarop de advocaat is gevonden	11
<b>3 Kwaliteitsbeleving door de klant</b>	<b>12</b>
3.1 Deskundigheid	12
3.2 Bereikbaarheid	13
3.3 Klantvriendelijkheid	14
3.4 Nazorg	15
3.5 Prijs- kwaliteitverhouding	16
<b>4 Conclusies</b>	<b>17</b>
4.1 Totaalresultaten	17
4.2 Conclusies	17
<b>5 Vragen</b>	<b>18</b>
5.1 Vragenlijst	18
<b>6 Nauwkeurigheid van de uitkomsten</b>	<b>22</b>
6.1 Foutmarge	22
6.2 Nomogram	23



## INLEIDING

In opdracht van kwaliteitslabel DeBesteAdvocaat.nl heeft Prof Marketing BV een continu onderzoek opgezet onder zowel particuliere als zakelijke afnemers van juridische diensten.

Het onderzoek heeft onder meer ten doel inzicht te verkrijgen in de mate van klanttevredenheid van, en de beleving van de dienstverlening door, de afnemers van diensten van advocaten(kantoren).

Hiertoe zijn onder andere de volgende aspecten in het onderzoek betrokken:

- Mate van klantvriendelijkheid
- Deskundigheid
- Bereikbaarheid
- Prijs- kwaliteitverhouding
- Nazorg
- Het rechtsgebied
- De wijze waarop de advocaat is gevonden

Het totale onderzoek bestaat uit een 0-meting en een continu onderzoek. De 0-meting is in oktober 2008 gepubliceerd.

Van januari 2009 tot en met augustus 2010 is het tweede gedeelte van het onderzoek gehouden. Dit is september 2010 gepubliceerd.

Vanaf september 2010 tot en met december 2011 is het derde gedeelte van het onderzoek gehouden en vanaf januari 2012 tot februari 2014 is het vierde gedeelte van het onderzoek gehouden.

Dit rapport betreft zowel het resultaat van het volledige onderzoek als de trends die waarneembaar zijn gedurende de volledige onderzoeksperiode van januari 2008 tot en met februari 2014.

Met de uitslag op advocaat(kantoor) niveau, helpt de website van het kwaliteitslabel "DeBesteAdvocaat.nl" bedrijven en particulieren die van diensten van advocaten gebruik willen maken, bij het maken van de keuze.



## 1 HET ONDERZOEK

### 1.1 Onderzoekswijze

In eerste instantie is door middel van desk research een verkennend onderzoek uitgevoerd.

Via een aangekocht bestand met alle advocatenkantoren, aangevuld met internetonderzoek naar alle advocatenkantoren, advocaten, specialisaties, bedrijven en inwoners ouder dan 18 jaar, is Nederland in kaart gebracht.

Aansluitend is kwantitatief onderzoek gestart dat bestaat uit 2 fases.

#### **Fase 1:**

Starten met een 0-meting die bestaat uit een telefonische enquête uitgevoerd onder 7.500 personen in Nederland.

#### **Vervolgfases:**

Vervolgsteekproeven, uitgevoerd onder 12.000 personen in Nederland. De steekproef wordt aselekt genomen uit het telefoonbestand van KPN.

25% betreft particulieren en 75% betreft bedrijven, waarbij de geënquêteerde bij een bedrijf, ook de vragen voor een particuliere situatie kon en mocht beantwoorden.

Bij particulieren is binnen elke huishouding aan iedereen die aan de telefoon kwam van 18 jaar en ouder verzocht mee te werken aan dit onderzoek.

Bij bedrijven is binnen elk bedrijf aan de directeur en/of degene die de juridische zaken behartigt binnen de onderneming, verzocht mee te werken aan dit onderzoek.

Tevens zijn beoordelingen en nominaties op de website nagebeld en meegenomen in het onderzoek.

De vraagpunten werden in nauw overleg met de opdrachtgever geoperationaliseerd in een vragenlijst die telefonisch afgenomen is vanuit de centraal geleide telefoonunit van Prof Marketing BV in de periode van 1 september 2010 t/m 31 januari 2014. Hierbij is gebruik gemaakt van de PSAAI-techniek (Prof Software Assisted Automatic Interviewing).

De te stellen vragen verschijnen automatisch op het beeldscherm van de enquêteurs. Deze enquêteurs zijn middels een mondelinge en schriftelijke instructie geïnformeerd over dit onderzoek. De gemiddelde gespreksduur bedroeg ruim 6 minuten. Uiteindelijk werden er ruim 11.000 gesprekken gerealiseerd, waarvan circa 3.500 gesprekken in de laatste meting.



## 1 HET ONDERZOEK

### 1.2 Responsoverzicht

Totaal geladen adressen:	70.005
Aantal gedraaide telefoonnummers:	29.350
AF: oneigenlijke non-respons:	
- Geen gehoor / terugbellen:	2.925
- Telefoon onjuist / afgesloten:	2.562
- Andere redenen:	2.112
RESTEERT: responsbasis:	<b>21.751 (100%)</b>
AF: eigenlijke non-respons	
- Weigering:	10.113
- Uit bestand halen:	1.812
RESTEERT: aantal gesprekken:	<b>9.826 (45%)</b>



## 1 HET ONDERZOEK

### 1.3 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld.

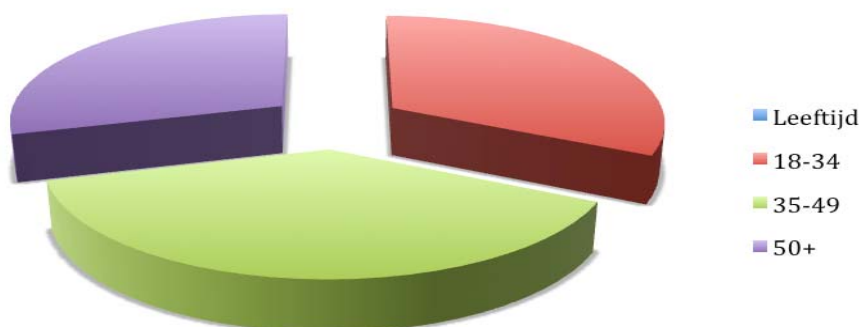
N = 9.826

#### Geslacht:

Man	56,9%
Vrouw	43,1%

#### Leeftijd:

18 – 34	34,2%
35 – 49	37,5%
50 +	28,3%



#### Opleiding:

Laag	9%
Middel	25%
Hoog	66%



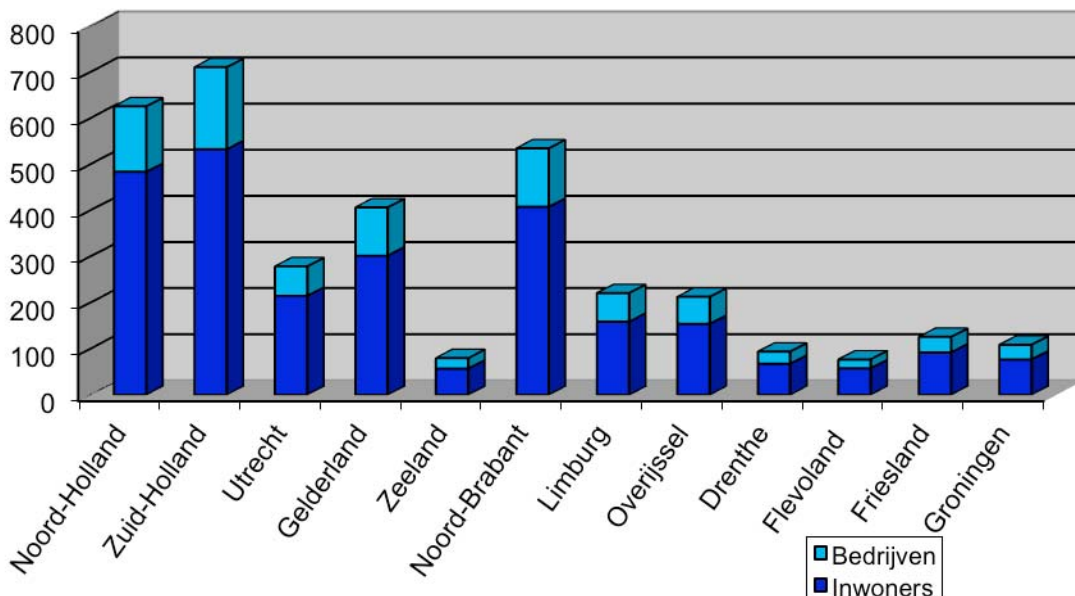


## 1 HET ONDERZOEK

### 1.3 Steekproefsamenstelling

Aangezien mensen die op het bedrijf zijn geënquêteerd ook voor een privésituatie kunnen antwoorden, is ervoor gekozen om in de verhouding 75% zakelijke- en 25% privéadressen te enquêteren, naar rato verdeeld over de provincies.

Steekproef samenstelling



### 1.4 Rapportage

Deze rapportage bestaat uit een samenvatting van de resultaten. De data en de tabellen zijn geanonimiseerd digitaal aangeleverd en gerapporteerd.

De uitkomsten zijn geanalyseerd naar geslacht, leeftijd, opleiding, provincie en onderverdeeld in zakelijk of privé.

Daarnaast is de trend die gedurende de jaren van de het onderzoek zichtbaar is, weergegeven.

In de bijlage is een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst opgenomen, alsmede een nomogram waarmee de betrouwbaarheidsmarges van de gevonden uitkomsten kunnen worden bepaald.

De exacte meetmomenten zijn niet vooraf met advocaten(kantoren), noch met DeBesteAdvocaat.nl, gecommuniceerd om beïnvloeding te vermijden.





Gelet op het feit dat het onderzoek gedurende 5 jaar heeft plaatsgevonden is het effect van beïnvloeding, voor zover daar al sprake van zou zijn, uit te sluiten.

## 2 SAMENVATTING VAN DE RESULTATEN

### 2.1 Gebruik gemaakt van juridische diensten

Onderzocht is of men, indien men gebruik heeft gemaakt van juridische diensten van advocaten, dit voor zakelijke- en/of privédoeleinden was (N = 3.852).

Heeft advocaat ingehuurd	Percentage	Tendens
Zakelijk	74%	stabiel
Privé	15%	stijgend
Zowel zakelijk als privé	11%	dalend

### Voor welk doel advocaat ingehuurd

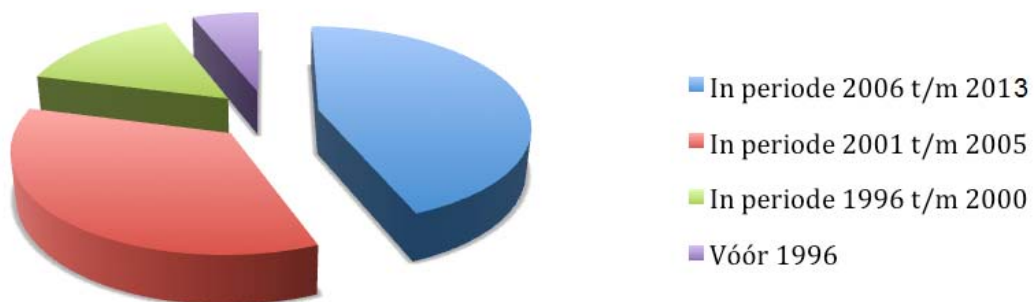


Tevens is geïnterviewd wanneer men voor het laatst van de juridische diensten gebruik heeft gemaakt (N = 3.852).

Wanneer advocaat ingehuurd - 0 meting	Percentage
In periode 2006 t/m 2013	45%
In periode 2001 t/m 2005	34%
In periode 1996 t/m 2000	15%
Vóór 1996	6%



## In welke periode advocaat ingehuurd





## 2 SAMENVATTING VAN DE RESULTATEN

### 2.2 Het soort recht / de specialisatie

Er is onderzocht voor welk onderwerp (het soort recht / specialisatie) de advocaat is ingehuurd. Er waren meerdere antwoorden mogelijk.

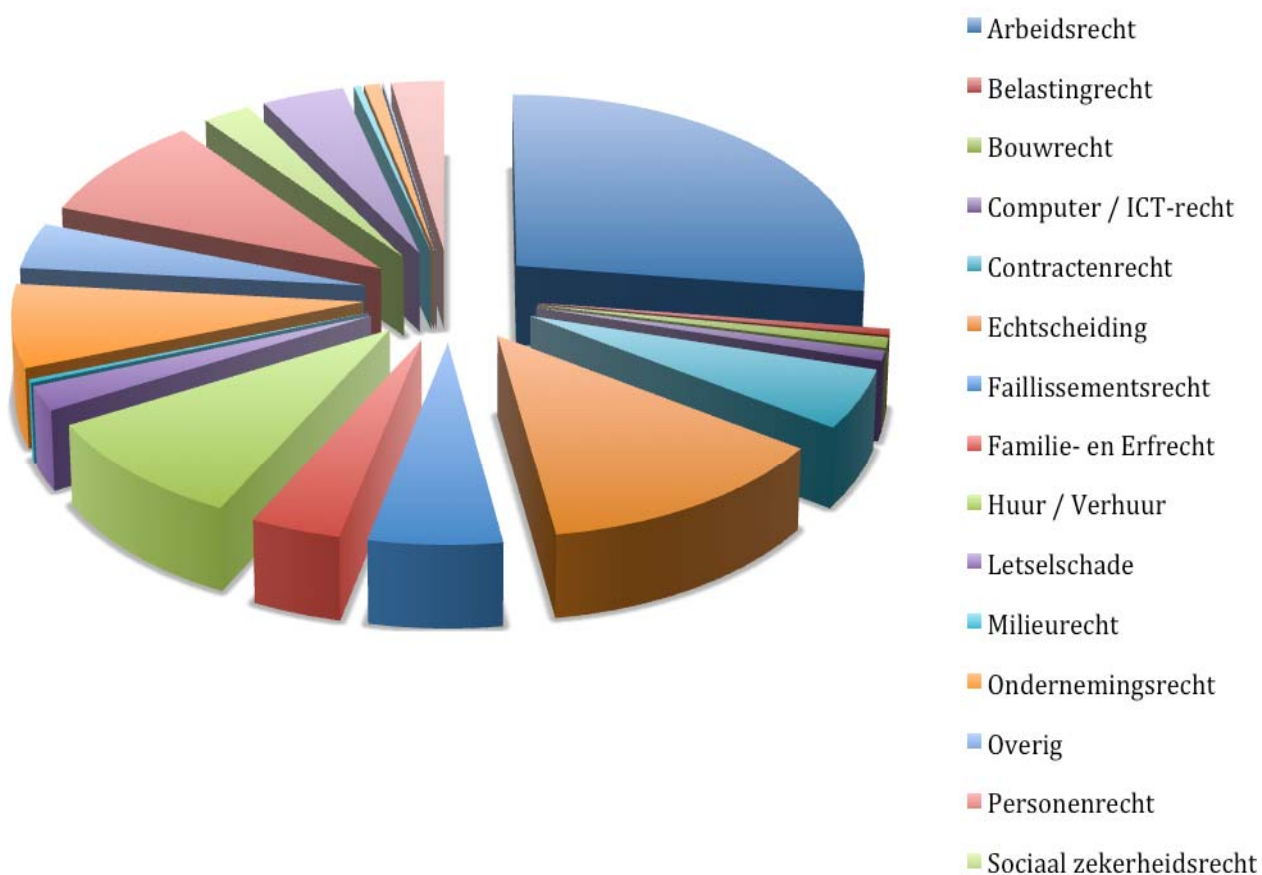
De uitkomsten staan in onderstaande tabel weergegeven.

De percentages zijn gebaseerd op alle ondervraagden die een advocaat hadden ingehuurd in het verleden, waarbij "onbekend" bij "overigen" is geteld (N = 3.852).

Voor welk soort recht is advocaat ingehuurd	Percentage	Tendens
Arbeidsrecht	27,20%	stijgend
Belastingrecht	0,65%	stijgend
Bouwrecht	0,90%	sterk dalend
Computer / ICT-recht	0,90%	sterk dalend
Contractenrecht	5,20%	stijgend
Echtscheiding	13,40%	sterk stijgend
Faillissementsrecht	5,75%	stijgend
Familie- en Erfrecht	3,90%	dalend
Huur / Verhuur	9,55%	stabiel
Letselschade	2,45%	stijgend
Milieurecht	0,30%	stabiel
Ondernemingsrecht	7,25%	licht dalend
Overig	3,50%	dalend
Personenrecht	9,10%	stabiel
Sociaal zekerheidsrecht	2,40%	licht stijgend
Strafrecht	4,60%	stijgend
Vastgoed	0,35%	dalend
Vervoer & Transport	0,80%	dalend
Vreemdelingen en asielrecht	0,10%	stabiel
Verzekeringsrecht	2,60%	licht stijgend



## Voor welk soort recht wordt advocaat ingehuurd





## 2 SAMENVATTING VAN DE RESULTATEN

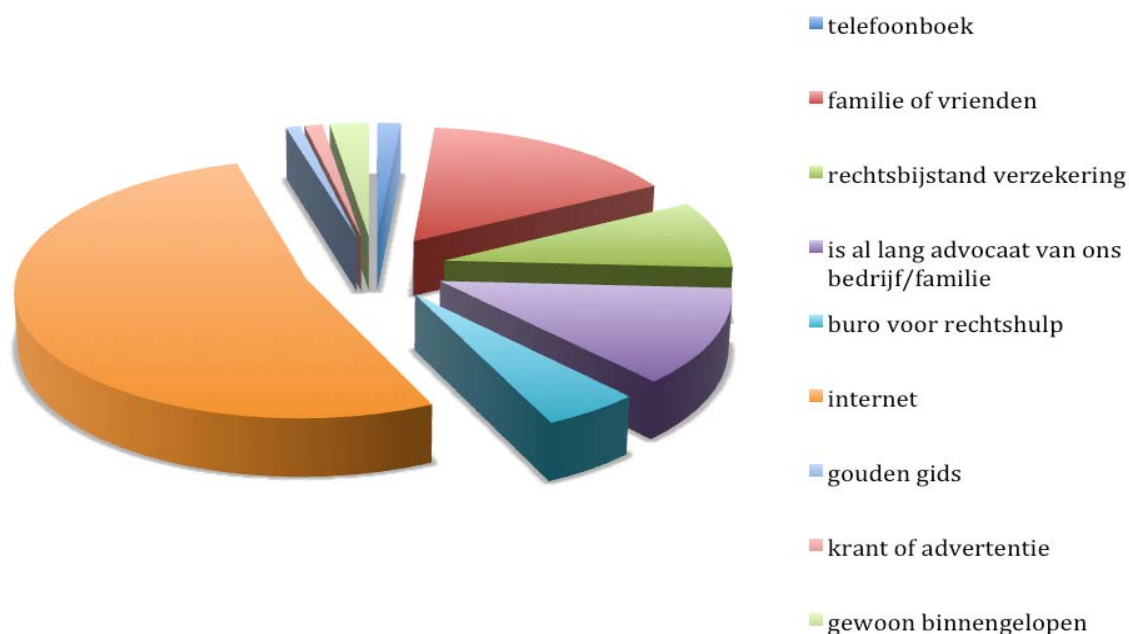
### 2.3 De wijze waarop de advocaat is gevonden

De wijze waarop mensen in contact komen met een advocaat van wiens diensten men gebruik wil maken, is onderzocht door middel van het vragen hoe of waar men de advocaat heeft gevonden.

In het volgende overzicht is het percentage gebaseerd op alle ondervraagden die in het verleden of heden gebruik hebben gemaakt of maken van diensten van een advocaat uit de 0-meting, uit het huidige onderzoek (N = 3.852) en de trend die waarneembaar is.

Hoe of waar is de advocaat gevonden	0-meting	Tendens
telefoonboek	1,15%	sterk dalend
familie of vrienden	15,80%	licht dalend
rechtsbijstand verzekering	8,60%	licht stijgend
is al lang advocaat van ons bedrijf/familie	10,35%	licht dalend
buro voor rechtshulp	5,00%	stijgend
internet	56,00%	sterk stijgend
gouden gids	0,80%	sterk dalend
krant of advertentie	0,70%	sterk dalend
gewoon binnengelopen	1,60%	sterk dalend

### Hoe of waar is advocaat gevonden





### 3 KWALITEITSBELEVING DOOR DE KLANT

#### 3.1 Deskundigheid

De beleving door de klant van de deskundigheid van de advocaat, is gemeten door de vraag te stellen en daar een cijfer voor te geven van 1 tot en met 10, waarbij 1 het slechtste en 10 het beste is. Dit is aangegeven in de resultaten van het totale onderzoek en de trend.

Deskundigheid van advocaat	Percentage	Tendens
1	4,30%	stijgend
2	3,80%	stijgend
3	3,25%	stijgend
4	4,25%	stijgend
5	8,25%	stijgend
6	10,75%	stijgend
7	19,45%	stijgend
8	32,60%	dalend
9	10,15%	dalend
10	3,20%	dalend
<b>Gemiddelde cijfer deskundigheid</b>	<b>6,6</b>	<b>dalend</b>

### Deskundigheid van advocaat





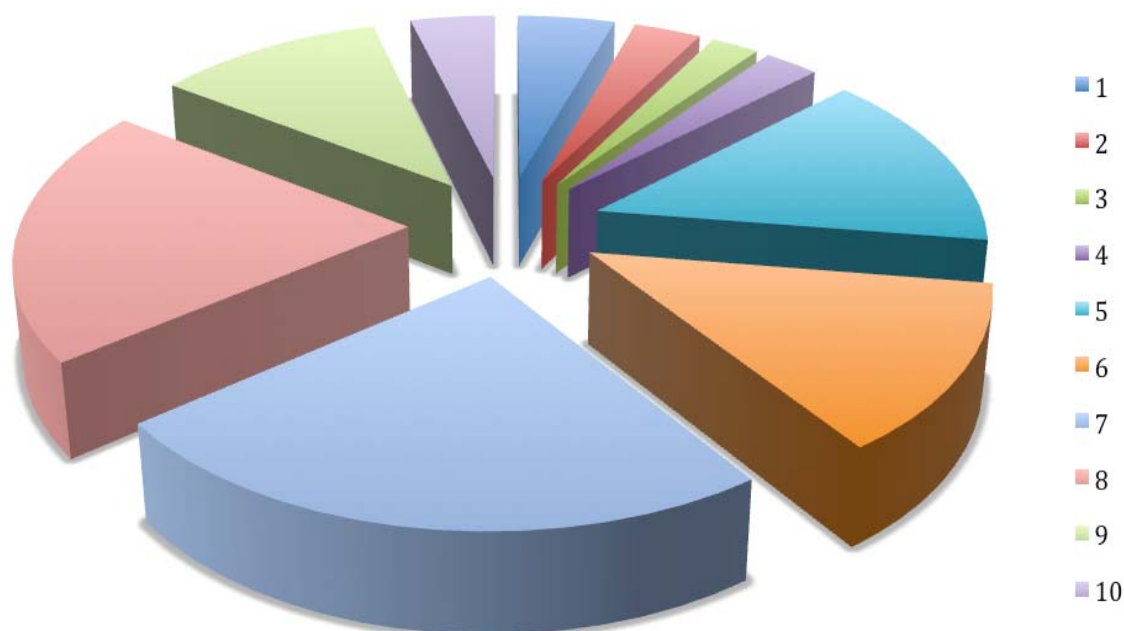
### 3 KWALITEITSBELEVING DOOR DE KLANT

#### 3.2 Bereikbaarheid

De waardering die de klant geeft over de bereikbaarheid van de advocaat, is gemeten door de vraag te stellen en daar een cijfer voor te geven van 1 tot en met 10, waarbij 1 het slechtste en 10 het beste is. Dit is aangegeven in de resultaten van het totale onderzoek en de trend.

Waardering van bereikbaarheid advocaat	Percentage	Tendens
1	4,16%	stijgend
2	3,62%	stijgend
3	2,94%	stijgend
4	2,87%	stijgend
5	14,68%	stijgend
6	13,33%	stijgend
7	21,40%	stijgend
8	19,12%	dalend
9	10,25%	dalend
10	4,13%	dalend
<b>Gemiddelde cijfer bereikbaarheid</b>	<b>6,2</b>	<b>sterk dalend</b>

Waardering van bereikbaarheid advocaat





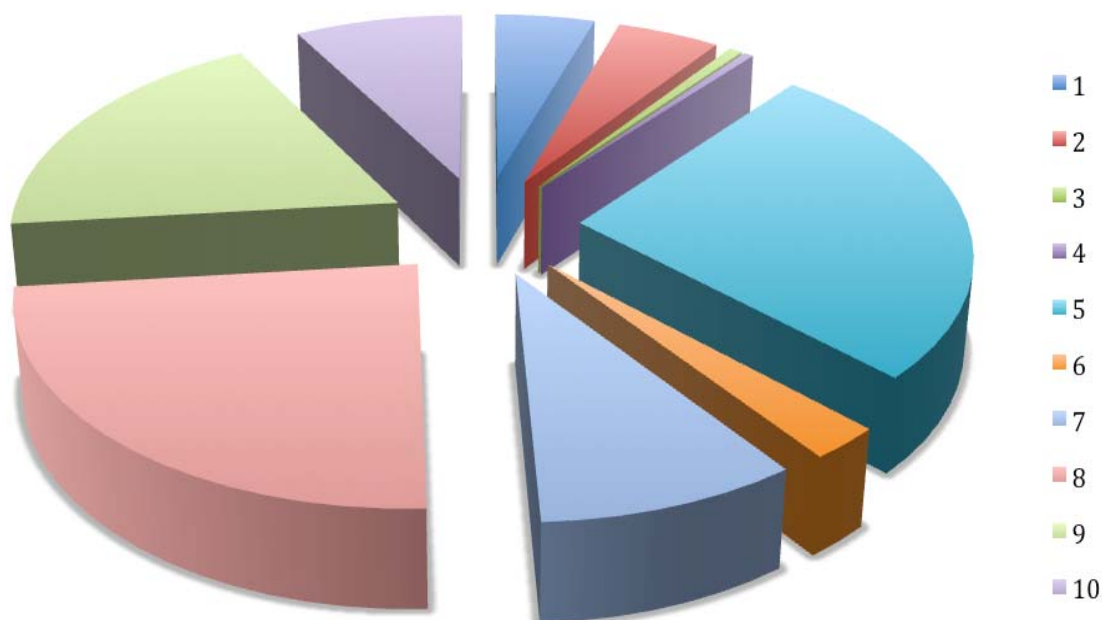
### 3 KWALITEITSBELEVING DOOR DE KLANT

#### 3.3 Klantvriendelijkheid

De waardering die de klant geeft over de klantvriendelijkheid van de advocaat, is gemeten door de vraag te stellen en daar een cijfer voor te geven van 1 tot en met 10, waarbij 1 het slechtste en 10 het beste is. Dit is aangegeven in de resultaten van het totale onderzoek en de trend.

Waardering klantvriendelijkheid advocaat	Percentage	Tendens
1	4,22%	stijgend
2	4,98%	stijgend
3	0,66%	stijgend
4	0,47%	dalend
5	24,42%	stijgend
6	3,66%	stijgend
7	12,52%	stijgend
8	24,17%	dalend
9	17,48%	dalend
10	7,42%	dalend
<b>Gemiddelde cijfer klantvriendelijkheid</b>	<b>6,7</b>	<b>dalend</b>

#### Waardering klantvriendelijkheid advocaat







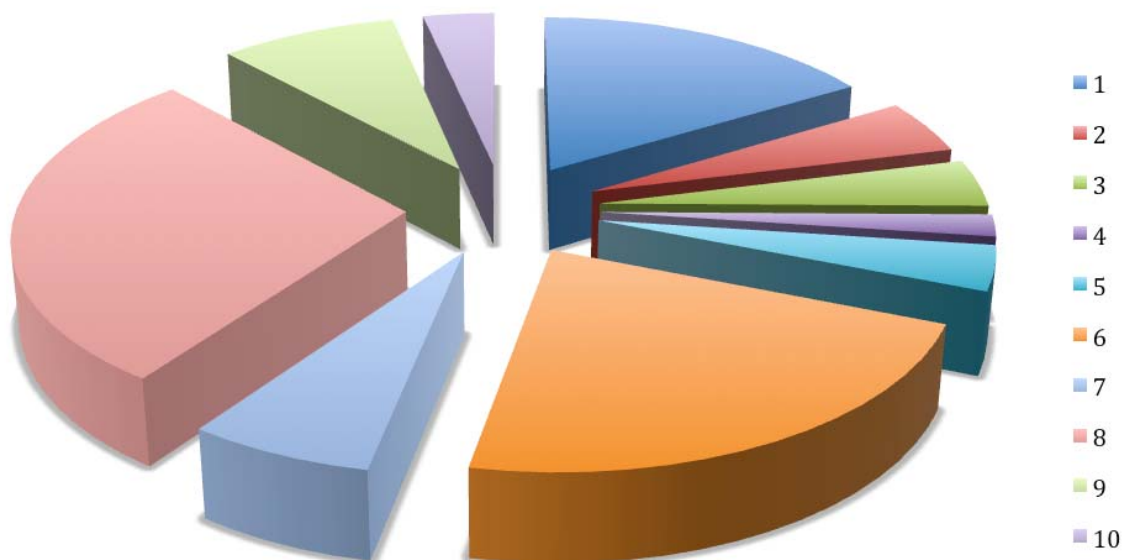
### 3 KWALITEITSBELEVING DOOR DE KLANT

#### 3.4 Nazorg

De waardering die de klant geeft over de nazorg door de advocaat is gemeten door de vraag te stellen en daar een cijfer voor te geven van 1 tot en met 10, waarbij 1 het slechtste en 10 het beste is. Dit is aangegeven in de resultaten van het totale onderzoek en de trend.

Waardering nazorg advocaat	Percentage	Tendens
1	15,65%	stijgend
2	3,96%	stabiel
3	4,12%	stijgend
4	2,40%	stijgend
5	3,93%	dalend
6	22,65%	stijgend
7	6,42%	dalend
8	29,53%	dalend
9	9,26%	dalend
10	2,08%	dalend
<b>Gemiddelde cijfer nazorg</b>	<b>5,9</b>	<b>dalend</b>

Waardering nazorg advocaat





### 3 KWALITEITSBELEVING DOOR DE KLANT

#### 3.5 Prijs- kwaliteitverhouding

De waardering die de klant geeft over de prijs- kwaliteitverhouding van de diensten van de advocaat is gemeten door de vraag te stellen en daar een waardering voor te geven die varieert van zeer slecht tot zeer goed. Dit is aangegeven in de resultaten van het totale onderzoek en de trend.

Waardering prijs/kwaliteitverhouding van advocaat	Percentage	Tendens
zeer slecht	11,26%	stijgend
slecht	10,64%	stijgend
matig	20,95%	stijgend
voldoende	25,42%	stijgend
goed	25,36%	dalend
zeer goed	6,37%	dalend
<b>Gemiddelde waardering prijs/kwaliteitverhouding</b>	<b>Voldoende</b>	<b>dalend</b>

### Waardering prijs/kwaliteitverhouding





## 4 CONCLUSIES

### 4.1 Totaalresultaten

Dit is aangegeven in de resultaten van het totale onderzoek en de trend.

Gemiddelde beoordeling van advocaat	Beoordeling	Tendens
Deskundigheid	6,8	dalend
Bereikbaarheid	6,2	sterk dalend
Klantvriendelijkheid	6,7	dalend
Nazorg	5,9	dalend
Prijs/Kwaliteitverhouding	Voldoende	dalend

### 4.2 Conclusies

Er zijn een aantal conclusies op te maken uit deze uitkomsten.

- **Inhuur van advocaten neemt toe.**  
39% geeft aan een advocaat te hebben ingehuurd. Dat is een stijging van 5% over de gehele periode. In de laatste 5 jaar is de stijging nog groter.
- **In verhouding neemt het aantal mensen dat zakelijk een advocaat inhuurt toe.**
- **Mannen blijken in verhouding vaker dan vrouwen een advocaat in te huren.**
- **Internet neemt een steeds belangrijker rol in bij het kiezen van een advocaat.**  
Ruim 56% geeft aan een advocaat te hebben gevonden via internet en in iedere meting wordt het percentage hoger.
- **De tevredenheid over de dienstverlening van advocaten neemt enorm af.**  
Op een schaal van 1 tot 10 wordt de deskundigheid gemiddeld een 6,8 gegeven, terwijl dit in de 0-meting nog een 7,7 was. Dat betekent dat de beoordeling enorm daalt. De nazorg wordt gemiddeld als onvoldoende beschouwd, maar de gemiddelde beoordeling is nog wel voldoende.
- **Er zijn voldoende advocaten die hoog scoren in de beoordeling door hun cliënten.**  
Gemiddeld scoort circa 46% van de advocaten 8 of hoger in de beoordeling. Alleen voor bereikbaarheid en nazorg is dat percentage iets lager.



## 5 VRAGEN

### 5.1 Vragenlijst

**Goede <<MorgenMiddagAvond>> u spreekt met <<Agent>> van Profmarketing.**

**Ik ben op zoek naar de degene die de juridische zaken regelt binnen uw organisatie.**

***(kan zijn directeur, hoofd personeelszaken, hoofd juridische zaken)***

**Goede <<MorgenMiddagAvond>> u spreekt met <<Agent>> van Profmarketing. Wij zijn momenteel bezig met een onderzoek over de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten in Nederland.**

**Mag ik u daar kort een paar vraagjes over stellen?**

Ja, mag vragen stellen  
Nee, wil niet meewerken  
Terugbellen  
Uit bestand halen

**Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een advocaat?**

Ja, heb wel eens advocaat gehad  
Nog nooit een advocaat gehad  
Wel gehad is te lang geleden

**In welk jaar was dat (ongeveer)?**

2005-heden  
2000-2004  
1995-1999  
Langer geleden

**Was dat voor zakelijke- of privédoeleinden?**

Zakelijk  
Privé  
Beide



## Voor welk soort recht had u de advocaat nodig?

Arbeidsrecht  
Auteursrecht / Intellectuele eigendom  
Belastingrecht  
Bestuursrecht  
Bouwrecht  
Computer / ICT-recht  
Contractenrecht  
Echtscheiding  
Faillissementsrecht  
Internationaal recht  
Letselschade  
Mediation  
Milieurecht  
Ondernemingsrecht  
Personen- Familie- en Erfrecht  
Sociaal zekerheidsrecht  
Strafrecht  
Vastgoed  
Verhuur / Huur  
Vervoer & Transport  
Verzekeringsrecht  
Vreemdelingen en asielrecht  
Overig

## Hoe of waar heeft u uw advocaat gevonden?

Telefoonboek  
Gouden Gids  
Familie of vrienden  
Internet  
Krant of advertentie  
Gewoon binnengelopen in eigen woonplaats  
Is al lang advocaat van ons bedrijf/familie  
Buro Voor Rechtshulp  
Rechtsbijstandsverzekering

## Als u een cijfer moet geven voor de deskundigheid van de advocaat welk cijfer zou u dan geven?

**1 is het laagst & 10 het hoogst.**

1 voor deskundigheid  
2 voor deskundigheid  
3 voor deskundigheid  
4 voor deskundigheid  
5 voor deskundigheid  
6 voor deskundigheid  
7 voor deskundigheid  
8 voor deskundigheid  
9 voor deskundigheid  
10 voor deskundigheid



**Welk cijfer zou u geven voor de bereikbaarheid van uw advocaat? Van 1 tot en met 10.**

- 1 voor bereikbaarheid
- 2 voor bereikbaarheid
- 3 voor bereikbaarheid
- 4 voor bereikbaarheid
- 5 voor bereikbaarheid
- 6 voor bereikbaarheid
- 7 voor bereikbaarheid
- 8 voor bereikbaarheid
- 9 voor bereikbaarheid
- 10 voor bereikbaarheid

**Welk cijfer zou u geven voor klantvriendelijkheid van uw advocaat? 1 tot en met 10.**

- 1 voor klantvriendelijkheid
- 2 voor klantvriendelijkheid
- 3 voor klantvriendelijkheid
- 4 voor klantvriendelijkheid
- 5 voor klantvriendelijkheid
- 6 voor klantvriendelijkheid
- 7 voor klantvriendelijkheid
- 8 voor klantvriendelijkheid
- 9 voor klantvriendelijkheid
- 10 voor klantvriendelijkheid

**Welk cijfer zou u geven voor nazorg? 1 tot en met 10.**

- 1 voor nazorg
- 2 voor nazorg
- 3 voor nazorg
- 4 voor nazorg
- 5 voor nazorg
- 6 voor nazorg
- 7 voor nazorg
- 8 voor nazorg
- 9 voor nazorg
- 10 voor nazorg

**Hoe heeft u de prijs- kwaliteitverhouding van de dienstverlening van uw advocaat ervaren?**

- Zeer goed
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Zeer slecht



Wat is de naam van de advocaat?

*(Noteer of dit een mijnheer -dhr- of mevrouw -mw- is)*

En van welk advocatenkantoor is deze advocaat?

*Noteer dus bijvoorbeeld: Mw. Mr. A.J. de advocate*

Het gemiddelde cijfer dat u als beoordeling geeft is

<<GemiddeldCijfer>> en de prijs kwaliteitverhouding heeft u beoordeeld als <<PrijsKwaliteit>>

*Als het gemiddelde 7,5 of hoger komt en de prijs- kwaliteit is goed of zeer goed dan:*

Wilt u deze advocaat nomineren voor DeBesteAdvocaat.nl..

*Bij vraag over DeBesteAdvocaat.nl.: Leg uit dat dit een website is, waarop advocaten die aan bepaalde criteria voldoen, gevonden kunnen worden door mensen die een goede advocaat zoeken.*

*Als het gemiddelde onder een 7,5 komt en/of prijs kwaliteit is minder dan goed dan:*

Vanwege de lage beoordeling die u heeft gegeven, kunnen wij deze advocaat niet nomineren voor DeBesteAdvocaat.nl..

*Bij vraag over DeBesteAdvocaat.nl.: Leg uit dat dit een website is, waarop advocaten die aan bepaalde criteria voldoen, gevonden kunnen worden door mensen die een goede advocaat zoeken.*

Dan wil ik u nog twee vragen stellen.

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

Lager BeroepsOnderwijs

Mavo

Havo

Vwo

Middelbaar BeroepsOnderwijs

Hoger BeroepsOnderwijs

Universiteit

En wat is uw leeftijd?

18 tot 24

25 tot 34

35 tot 44

45 tot 54

55 tot 64

Ouder

*Vul het geslacht van de ondervraagde in (m/v)*

Heeft u nog opmerkingen?

*Bij Ja; Opmerkingen invullen*

Dan dank ik u voor uw tijd en een prettige dag verder.



## 6 NAUWKEURIGHEID VAN DE UITKOMSTEN

### 6.1 Foutmarge

Het is mogelijk dat de resultaten die met een steekproef zijn verkregen, afwijken van die welke verkregen zouden zijn, indien de totale populatie ondervraagd zou zijn.

Dat toch met een steekproef wordt gewerkt, berust op de overweging dat de afwijkingen vrijwel zeker binnen bepaalde, op grond van de waarschijnlijkheidstheorie te berekenen, marges blijven. De grootte van de marges is afhankelijk van:

- de gevonden eventuele uitkomsten;
- de omvang van de steekproef (het aantal respondenten) waarbinnen deze uitkomst is verkregen;
- de zekerheid die men verlangt.

Als bijlage is een grafiek bijgevoegd. Met behulp van de marges, waarbinnen de afwijking in de uitkomsten met een waarschijnlijkheid van 95% zal blijven, kan deze worden afgelezen.

Hiertoe gaat men als volgt te werk:

1. Op de horizontale as de grootte van de respons, waarin de uitkomst is verkregen, opzoeken.
2. Het snijpunt van de loodlijn vanuit het punt dat de respons aangeeft met een curve van de uitkomst waarvan men de nauwkeurigheid wil weten bepalen.
3. Ter hoogte van dit snijpunt op de verticale as de nauwkeurigheid aflezen.

Voorbeeld:

Een uitkomst in een tabel die gebaseerd is op de antwoorden van 350 personen bedraagt bijvoorbeeld 30%. Ter hoogte van de loodlijn vanuit het punt 350 op de horizontale as met de curve van 30 of 70 wordt de nauwkeurigheidsmarge 4.9 gelezen.

Dit houdt in dat de uitkomst die verkregen zou zijn als de gehele populatie ondervraagd zou zijn met een waarschijnlijkheid van 95% zal liggen tussen (30-4.9)% en (30+4.9)%, dat wil zeggen tussen de 25% en 35%.

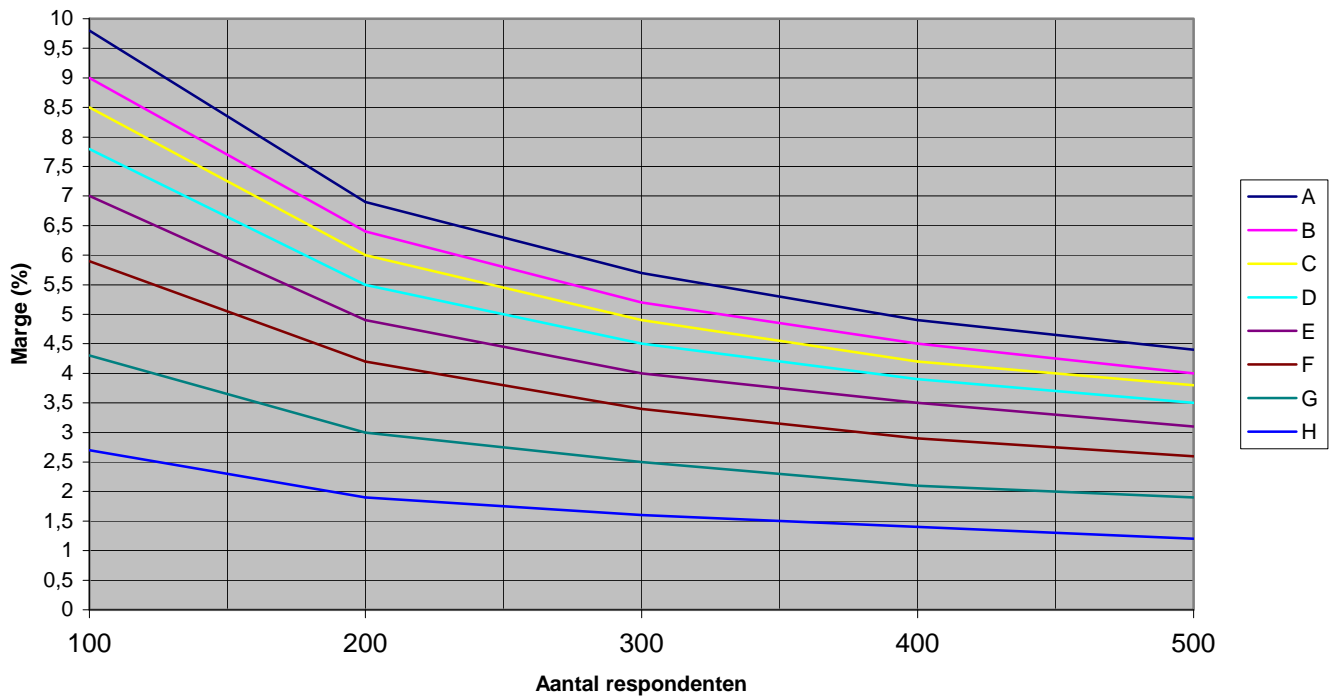




## 6 NAUWKEURIGHEID VAN DE UITKOMSTEN

### 6.2 Nomogram

Nomogram voor nauwkeurigheidsmarges



- A = 50%**
- B = 30% of 70%**
- C = 20% of 80%**
- D = 15% of 85%**
- E = 10% of 90%**
- F = 5% of 95%**
- G = 3% of 97%**
- H = 1% of 99%**