

DUO

MARKET RESEARCH

Rapportage Ledenonderzoek

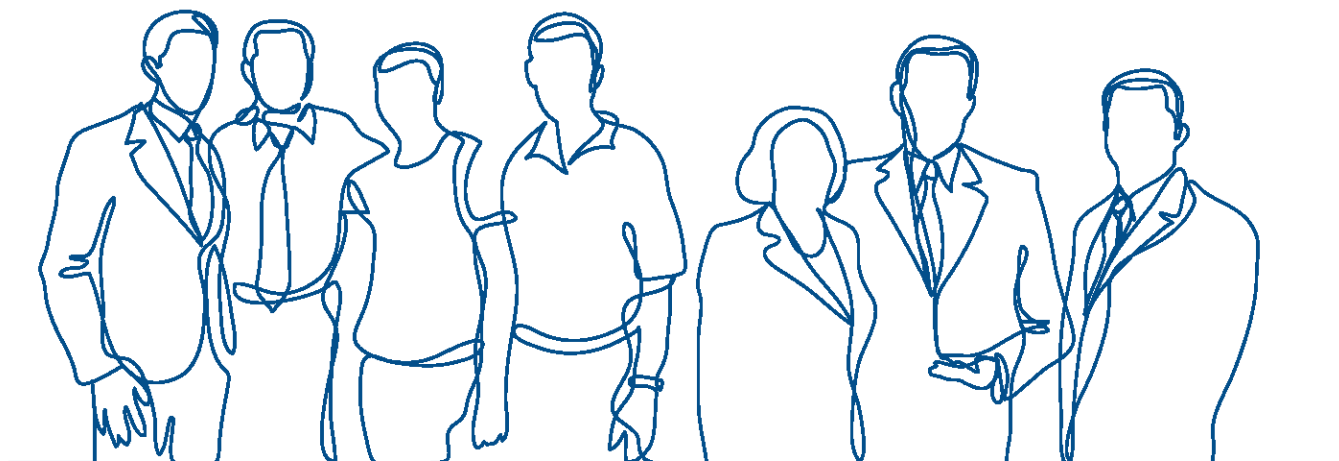
2019

In opdracht van: Nierpatiënten Vereniging Nederland
Contactpersoon: Evy van Kempen

DUO Market Research
Aline Willemsen, MA
drs. Aart van Grootheest

Utrecht, september 2019

Postbus 681
3500 AR Utrecht
Telefoon: 030 263 10 80
e-mail: info@duomarketresearch.nl
website: www.duomarketresearch.nl



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	DOELSTELLINGEN VAN HET ONDERZOEK	4
3	ONDERZOEKSOPZET	5
4	SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN	7
5	GEBRUIK EN WAARDERING HULP EN STEUN NVN	8
5.1	Gebruik diensten STAP	8
5.2	Kennis omtrent STAP	13
5.3	Mogelijke wijzigingen dienstverlening STAP	14
5.4	Bekendheid hulp- en ondersteuningsdiensten	16
5.5	Algemene waardering: tevredenheid met hulp en ondersteuning	17
6	ACTIVITEITEN, SECRETARIAAT EN DIENSTVERLENING	18
6.1	Activiteiten leden	18
6.2	Secretariaat NVN	24
6.3	Uitnodiging van NVN	26
7	COMMUNICATIE	28
7.1	Wisselwerking	28
7.2	Website Nieren.nl	29
7.3	Website NVN.nl	30
7.4	Gebruik social media van NVN	32
7.5	Waardering communicatie NVN	33
8	SPEERPUNTEN NVN	34
8.1	Belangrijke informatie m.b.t. regie over het eigen leven	34
8.2	Belangrijke activiteiten m.b.t. nierdonatie bij leven	36
8.3	Onderzoek	38
8.4	Samenwerking NVN met andere partijen	40
9	LIDMAATSCHAP	42
9.1	Belangrijkste redenen lidmaatschap	42
9.2	NPS: Aanbevelen NVN	44
	BIJLAGE	45

Separate bijlage:

Toelichtingen en antwoorden op open vragen

1 INLEIDING

De Nierpatiënten Vereniging Nederland (hierna: NVN) is een actieve vereniging, van en voor mensen met chronische nierschade, hun naasten en nierdonoren. De missie van de NVN is het helpen van nierpatiënten bij het behouden en/of verbeteren van hun kwaliteit van leven en zorg. De NVN telt circa 7.000 leden, die het beleid van de vereniging bepalen en bestuursleden kunnen benoemen.

Eén keer per drie jaar worden de leden bevraagd over het werk en functioneren van de NVN. In 2012 en 2015 heeft DUO Market Research in opdracht van de NVN deze ledenonderzoeken uitgevoerd. Tegen deze achtergrond heeft de NVN ons gevraagd een nieuw ledenonderzoek uit te voeren. In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

2 DOELSTELLINGEN VAN HET ONDERZOEK

De doelstellingen voor het ledenonderzoek zijn:

- Inzicht krijgen in de mate waarin de leden bekend zijn met het aanbod van **producten en diensten** van de NVN. Hierbij zullen de zes speerpunten van de NVN als uitgangspunt worden genomen, te weten: bruikbare informatie, eigen regie, ervaringskennis delen, maatschappelijke positie, orgaandonatie & transplantatie en kwaliteit behandeling & onderzoek.
 - Inzicht krijgen in de mate waarin de leden gebruikmaken van het aanbod van **producten en diensten** van de NVN.
 - Inzicht krijgen in de mate waarin de leden tevreden zijn over de **producten en diensten** van de NVN.
 - Inzicht krijgen in het belang dat de leden hechten aan het aanbod van **producten en diensten** van de NVN.
 - Inzicht krijgen in de **motieven en behoeften** van de leden: Waarom zijn ze lid van de NVN, missen de leden iets in de producten en diensten van de NVN? Welke verbeterpunten wensen de leden?
 - Inzicht krijgen in de mate waarin de leden bekend zijn met en tevreden zijn over het **beleid** van de NVN.
 - Inzicht krijgen in de mate van contact met en de tevredenheid over het **NVN Bureau**.
 - Inzicht krijgen in de **loyaliteit** van leden aan de NVN (derden aanraden om lid te worden van de NVN; de NPS-score).
 - Inzicht krijgen in de (eventuele) **verschillen** tussen de onderzoeksresultaten uit 2019 en de resultaten van de **ledenonderzoeken uit 2012 en 2015**.
-

3 ONDERZOEKSOPZET

Doelgroepen en respons

Tot de onderzoekspopulatie behoren alle leden van de NVN waarvan een e-mailadres bekend is. Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête. Het veldwerk is als volgt verlopen:

1. De leden hebben een e-mail ontvangen, waarmee ze zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het online onderzoek. Deze e-mail bevatte ook een link naar de online vragenlijst.
2. De vragenlijst kon via een internetbrowser worden bekeken en ingevuld.
3. Na enige tijd is er een herinnering verstuurd naar de leden die op dat moment nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt.

Elke (potentiële) respondent kon slechts één keer de vragenlijst invullen. De technische realisatie van het veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 24 mei tot en met 10 juli 2019. In totaal hebben 1.086 leden medewerking verleend door de vragenlijst *volledig* in te vullen, tegen 1.454 in 2015. Dit komt neer op een responspercentage van 20% (2015: 33%). 1511 leden zijn wel begonnen aan de vragenlijst maar hebben deze niet volledig ingevuld. In 2015 waren dit er 813. De invulduur bedroeg bij de meerderheid van de respondenten tussen de 4 en 24 minuten. In 2015 was dit tussen de 8 en 34 minuten.

Respons	Leden
Uitgenodigd/benaderd	5.499
Geen medewerking/geen reactie/niet bereikt	4.413
Medewerking verleend	1.086
Responspercentage	20%

Voor een uitgebreide responsverantwoording verwijzen we naar de bijlage.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg met de NVN door DUO Market Research opgesteld. Omdat de vragenlijst te omvangrijk was om door alle leden volledig te laten invullen, hebben we deze opgedeeld in een aantal blokken:

- Achtergrondkenmerken (beantwoord door alle leden).
- Gebruik en waardering van het Steun- en Adviespunt (beantwoord door alle leden).
- Behoeftte aan mogelijke veranderingen van het Steun- en Adviespunt (beantwoord door alle leden).
- Blok 1: Activiteiten van leden en gebruik en waardering secretariaat
- Blok 2: Communicatie
- Blok 3: Speerpunten
- NVN-lidmaatschap (beantwoord door alle leden).

Leeswijzer en opzet rapportage

Conform gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt. Dit betekent dat geen enkel lid in de rapportage "herkenbaar" is.

De rapportage is verdeeld in de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 4: Belangrijkste resultaten.
- Hoofdstuk 5: Gebruik en waardering hulp en steun NVN (beantwoord door alle leden).
- Hoofdstuk 6: Activiteiten van leden, gebruik en waardering secretariaat en informatievoorziening (beantwoord door 392 leden)
- Hoofdstuk 7: Communicatie (beantwoord door 368 leden).
- Hoofdstuk 8: Speerpunten (beantwoord door 326 leden).
- Hoofdstuk 9: Lidmaatschap (beantwoord door alle leden).

We hebben, waar zinvol en mogelijk, in de rapportage onderscheid gemaakt naar vijf typen leden. Deze analyses zijn in hoofdstuk 6 tot en met 9 slechts beperkt mogelijk omdat deze vragen niet door alle leden zijn beantwoord.

Type lid	Aantal leden	Percentage Leden
Wordt gedialyseerd	142	13%
Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet	172	16%
Ontvanger nier	500	46%
Donor van een nier	115	11%
Relatie van patiënt	111	10%
Anders	46	4%
Totaal	1.086	100%

Er zijn ook open vragen gesteld. De antwoorden op deze vragen zijn opgenomen in de separate bijlage. De 'rode draad' van de open antwoorden is (indien mogelijk) opgenomen in deze rapportage.

4 SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Steun- en Adviespunt (STAP)

Ruim de helft van de leden is bekend met STAP. Zij kennen STAP met name door het ledenblad Wisselwerking en de NVN website. De meerderheid van de leden die STAP kennen is niet bekend met het samengaan van STAP en Sociaal beleid, noch met de uitbreiding van de spreekuren. De huidige spreekuren (inclusief recente uitbreiding) zijn volgens de meerderheid van de leden die STAP kennen (ruim) voldoende. Tevens is er weinig behoefte aan extra manieren van persoonlijk contact met STAP.

Iets meer dan een tiende van alle leden heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van STAP. Het laatste contact dat deze leden met STAP hebben gehad ging veelal over werk of een (her)beoordeling door het UWV. Het telefonisch contact en het e-mailcontact met STAP wordt door deze leden goed beoordeeld met gemiddeld een 8,0. De meerderheid van hen is dan ook van mening dat STAP heeft bijgedragen aan een oplossing voor hun probleem.

Samenwerking NVN met andere partijen

Ruim de helft van de leden heeft geen zicht op de samenwerking tussen de NVN en de regionale nierpatiëntenverenigingen. Op de samenwerking tussen de NVN en de Nierstichting heeft een derde van de leden geen zicht. Voor iets meer dan de helft van de leden is het dan ook niet geheel duidelijk wat elke organisatie doet (de NVN, de Nierstichting en regionale nierpatiëntenverenigingen). De leden die wel een mening hebben over de samenwerkingsverbanden zijn veelal positief en zien ook een meerwaarde in de samenwerkingen.

Vergelijking met resultaten 2015

De resultaten van het onderzoek komen sterk overeen met de resultaten van het onderzoek uit 2015. De meerderheid van de leden is nog altijd tevreden over de individuele hulp en steun, de bijeenkomsten en themadagen, het secretariaat en de communicatie vanuit de NVN. Tevens vindt net als in 2015 de overgrote meerderheid van de leden het (zeer) belangrijk dat de NVN zich inzet voor het behoud van regie over het eigen leven bij nierpatiënten, patiëntenparticipatie bij onderzoek en voor het vergroten van de bekendheid van nierdonatie bij leven. De NPS-score is dit jaar +41, hoger dan in 2015 (+31).

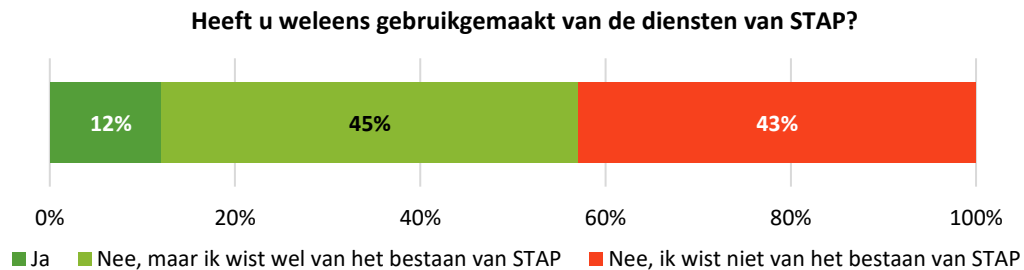
5 GEBRUIK EN WAARDERING HULP EN STEUN NVN

De vragen over STAP en andere hulp en ondersteuning zijn voorgelegd aan **alle 1.086 leden**.

5.1 Gebruik diensten STAP

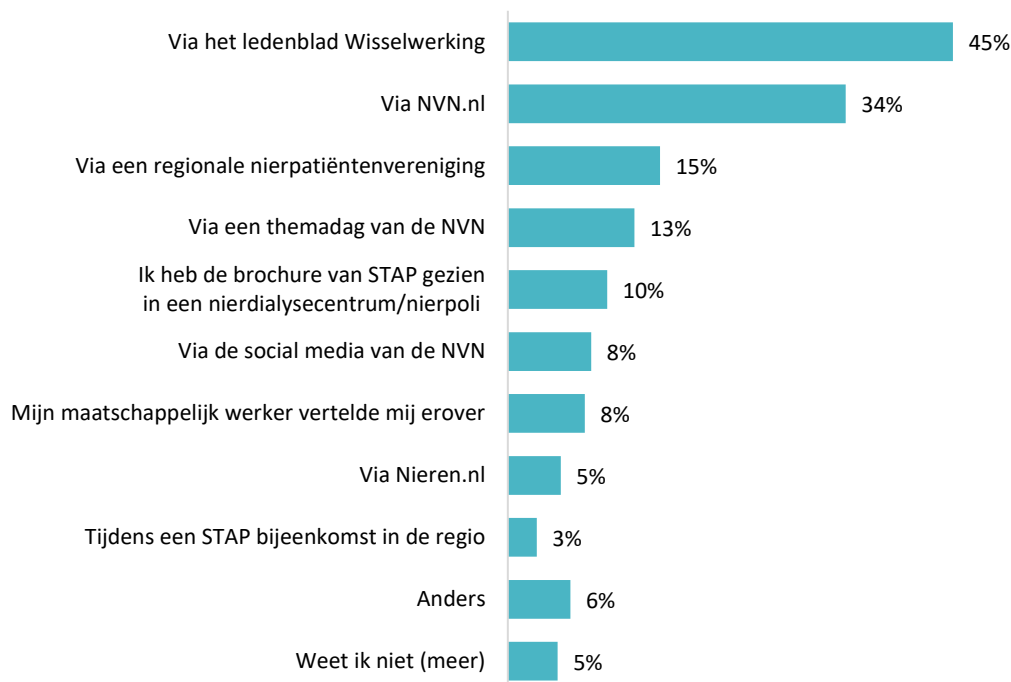
Sinds 2013 kunnen nierpatiënten terecht bij het NVN Steun- en adviespunt STAP. We hebben alle leden (n=1.086) hier een aantal vragen over gesteld. Iets meer dan een tiende van de leden heeft weleens gebruikgemaakt van de diensten. Bijna de helft (45%) heeft geen gebruik gemaakt van de diensten, maar wist wel van het bestaan van STAP. Een iets kleiner gedeelte (43%) kent STAP niet.

De hoogst opgeleiden (hbo/wo-master en PhD/doctor) zijn beduidend vaker op de hoogte van het bestaan van STAP.



Aan de leden die STAP (57% van de leden; n=620) kennen hebben we gevraagd hoe ze van STAP hebben vernomen. STAP is met name bekend via het ledenblad Wisselwerking (45%) en de website van de NVN (34%).

Hoe heeft u vernomen van STAP?
- gesteld aan leden die STAP kennen (n=620)
Meerdere antwoorden mogelijk

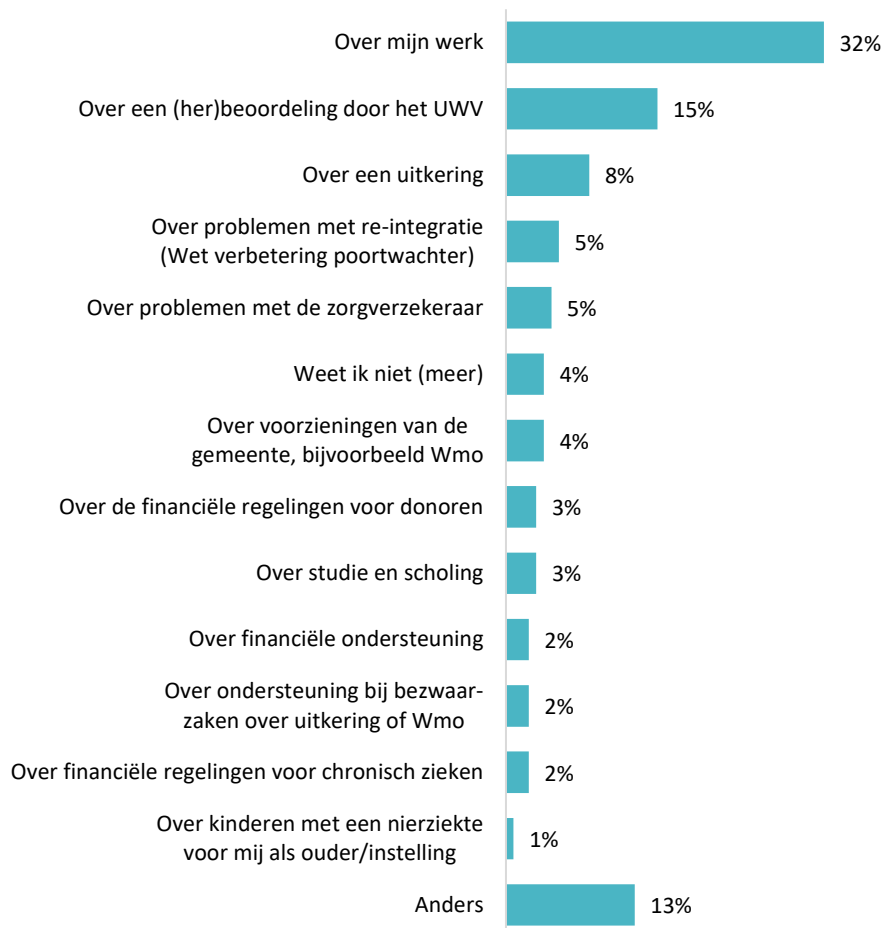


Leden die STAP kennen hebben we eveneens gevraagd hoe belangrijk ze STAP vinden. 35% van de leden vindt STAP (zeer) belangrijk. 14% vindt STAP (zeer) onbelangrijk. Uit de onderstaande resultaten blijkt dat nierdonoren STAP significant vaker (zeer) onbelangrijk vinden.

	Wordt gedialyseerd (n=72)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (=96)	Ontvanger nier (n=308)	Donor van een nier (n=57)	Relatie van patient (n=61)	Totaal (n=620)
Zeer belangrijk	7%	7%	8%	4%	7%	7%
Belangrijk	31%	36%	27%	16%	28%	28%
Neutraal	36%	22%	30%	28%	30%	29%
Onbelangrijk	7%	3%	12%	19%	13%	10%
Zeer onbelangrijk	3%	1%	4%	11%	7%	4%
Weet niet	17%	30%	19%	23%	16%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

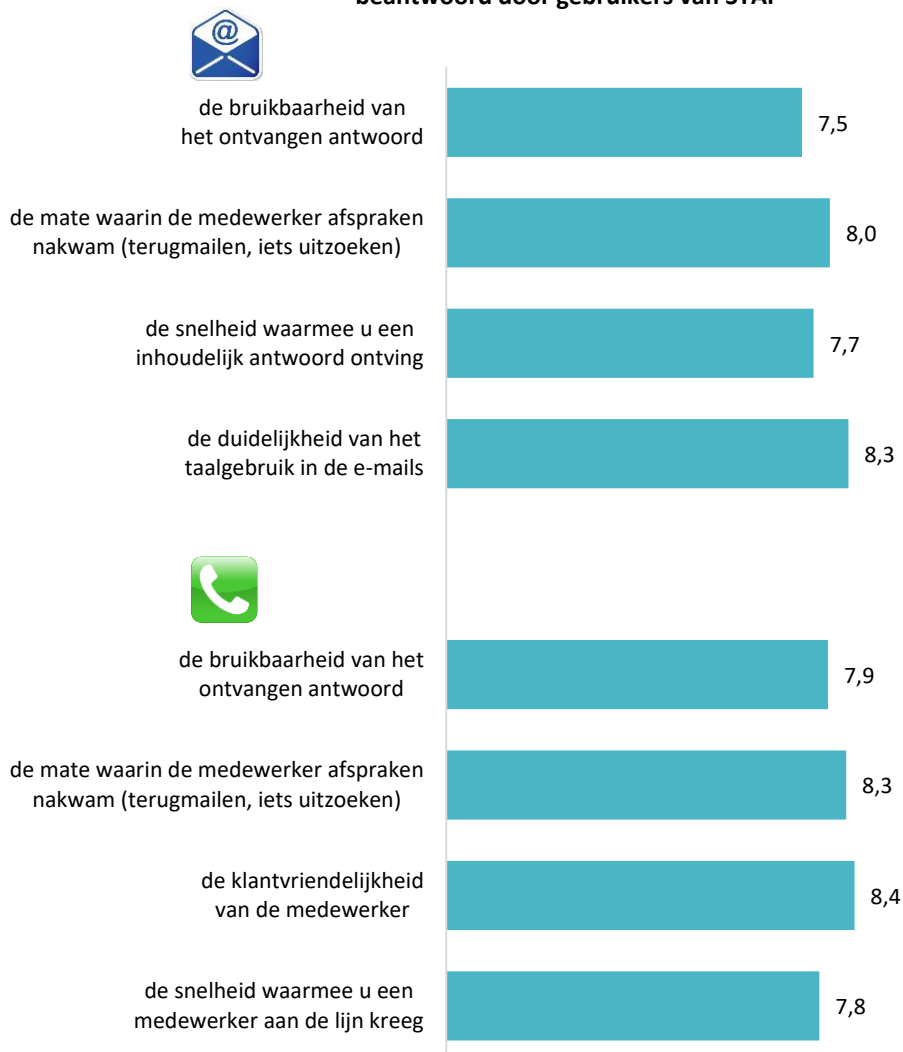
Aan de leden die weleens van STAP (12% van de leden; n=131) gebruik hebben gemaakt, hebben we gevraagd naar hun ervaringen. Er is met name contact met STAP over werk en een (her)beoordeling door het UWV.

**Over welk onderwerp ging uw laatste vraag/verzoek aan STAP?
- gesteld aan leden die STAP hebben gebruikt (n=620)
Meerdere antwoorden mogelijk**



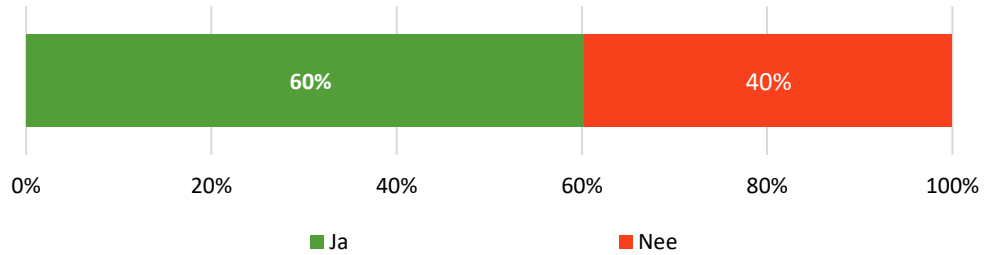
We hebben voor elk type contact (telefonisch (n=92), e-mail (n=56) of direct met een raadvrouw (n=9)) gevraagd wat de ervaringen van de leden zijn. Het aantal leden dat direct contact heeft gehad met een Raadvrouw is te beperkt om de bevindingen te kunnen rapporteren. Uit de onderstaande resultaten blijkt dat alle aspecten van het contact per e-mail of telefoon met een 7,5 of hoger worden beoordeeld.

**Waardering laatste vraag/verzoek STAP
- beantwoord door gebruikers van STAP -**



De meerderheid (60%) van de gebruikers van STAP vindt dat STAP heeft bijgedragen aan een oplossing. Voor 40% is er geen bijdrage geweest. Hiervoor worden verschillende redenen gegeven (zie ook de separate bijlage met de gegeven antwoorden).

**Heeft STAP uiteindelijk bijgedragen aan een oplossing voor uw
probleem/vraagstuk?
- beantwoord door gebruikers van STAP -**

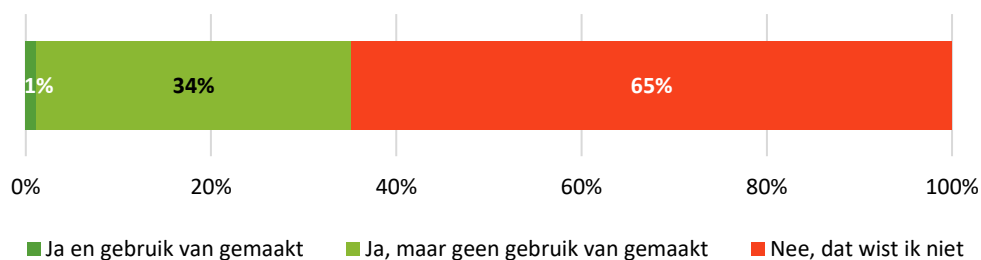


5.2 Kennis omtrent STAP

Aan de leden die STAP kennen (57% van de leden; n=620) hebben we de volgende vraag voorgelegd: *Sinds januari 2019 zijn NVN STAP en Sociaal Beleid van de Nierstichting in één loket samengevoegd. Dat betekent dat u met vragen om financiële steun ook bij STAP terecht kunt. Na beoordeling en het voldoen aan bepaalde criteria wordt het verzoek voorgelegd aan de Nierstichting. Was u op de hoogte van deze uitbreiding van STAP?*

Ruim een derde (35%) is op de hoogte van deze uitbreiding. Het gebruik is zeer beperkt.

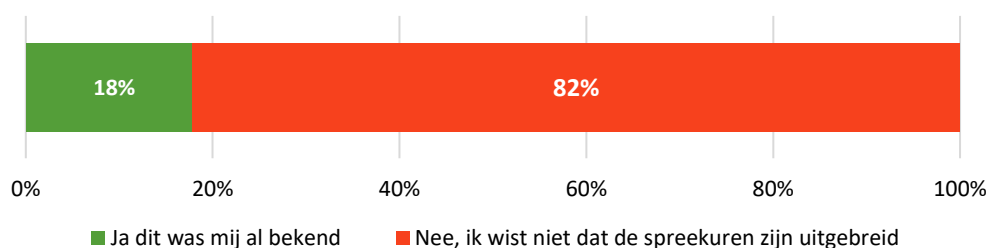
Was u op de hoogte van deze uitbreiding van STAP?
 - beantwoord door leden die STAP kennen -



Daarnaast is de volgende vraag voorgelegd: *Sinds januari 2019 zijn de telefonische spreekuren van STAP uitgebreid en zijn er ook spreekuren op dinsdag- en donderdagochtend van 10.00 tot 12.00 uur. Was u op de hoogte van deze extra spreekuren?*

De extra spreekuren zijn relatief weinig bekend. Slechts circa een vijfde van de leden die STAP kennen, is op de hoogte van de extra spreekuren.

Was u op de hoogte van deze extra spreekuren?
 - beantwoord door leden die STAP kennen -



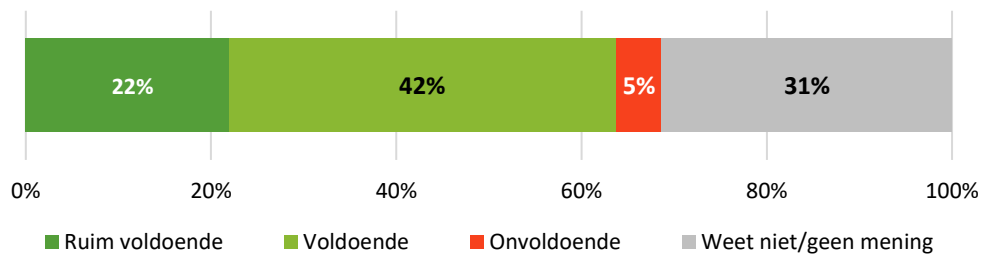
5.3 Mogelijke wijzigingen dienstverlening STAP

We hebben alle leden een aantal vragen voorgelegd over mogelijke wijzigingen/aanvullingen in de dienstverlening van STAP. Momenteel hanteert STAP de volgende telefonische spreekuren:

Maandag	10.00 – 12.00 uur	
Dinsdag	10.00 – 12.00 uur	16.00 – 17.30
Woensdag	10.00 – 12.00 uur	
Donderdag	10.00 – 12.00 uur	16.00 – 17.30
Vrijdag	10.00 – 12.00 uur	

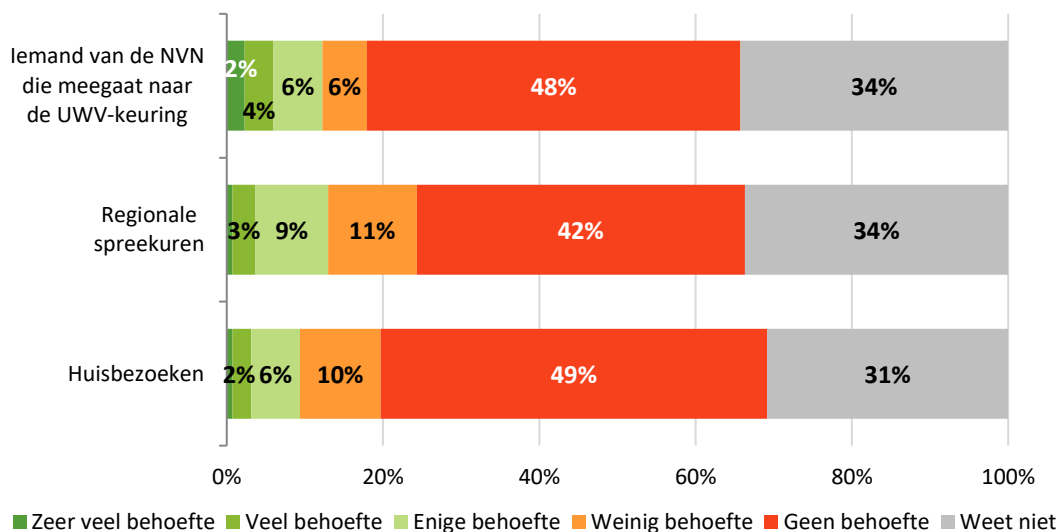
Twee derde van de leden vindt deze tijden (ruim) voldoende. Een klein gedeelte vindt de tijden onvoldoende; dit zijn beduidend vaker leden met als hoogst genoten opleiding mbo of hbo/w-master.

Wat vindt u van deze tijden?



Momenteel kunnen leden STAP alleen telefonisch en per e-mail bereiken. Voor drie nieuwe manieren van contact hebben we in kaart gebracht in hoeverre leden hier behoefte aan hebben. Uit de onderstaande resultaten blijkt dat er weinig behoefte is aan andere manieren van persoonlijk contact.

In hoeverre heeft u behoefte aan persoonlijk contact middels...



Uit de onderstaande resultaten blijkt dat nierdonoren significant minder behoefte hebben aan de aan hen voorgelegde extra ondersteuningsmogelijkheden van STAP. Tevens hebben de andere doelgroepen minder behoefte aan huisbezoeken dan aan regionale spreekuren en iemand die meegaat naar de UWV-keuring.

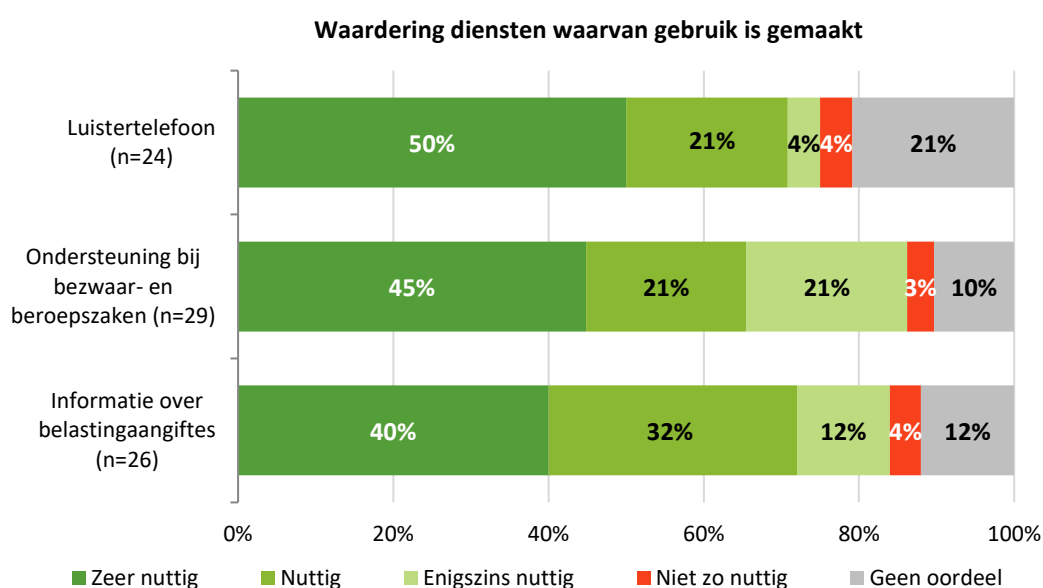
% (zeer) veel tot enige behoefte	Wordt gedialyseerd (n=142)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (=172)	Ontvanger nier (n=500)	Donor van een nier (n=115)	Relatie van patiënt (n=111)	Totaal (n=1086)
Iemand van de NVN die meegaat naar de UWV-keuring	13%	18%	13%	3%	7%	12%
Regionale spreekuren	16%	17%	13%	5%	10%	13%
Huisbezoeken	14%	13%	9%	4%	5%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5.4 Bekendheid hulp- en ondersteuningsdiensten

We hebben alle leden gevraagd welke diensten ze kennen, al is het maar van naam. De luistertelefoon is de meest bekende van de drie onderzochte diensten (49% bekendheid). De ondersteuning bij bezwaar- en beroepszaken is onder significant meer leden bekend dan in 2015. Leden die gedialyseerd worden en leden die nierdonor zijn, zijn significant vaker onbekend met de onderzochte diensten dan andere leden.

Bekendheid diensten	Wordt gedialyseerd (n=142)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=172)	Ontvanger nier (n=500)	Donor van een nier (n=115)	Relatie van patiënt (n=111)	Totaal 2019 (n=1.086)	Totaal 2015 (n=1.608)
Ondersteuning bij bezwaar- en beroepszaken (Steun en Advies Punt)	30%	27%	41%	29%	38%	35%	25%
Luistertelefoon (telefonisch contact met een ervaringsdeskundige om uw verhaal te delen)	30%	45%	59%	36%	58%	49%	45%
Informatie over belastingaangiftes	32%	26%	38%	20%	40%	33%	n.v.t.
Ik ben met geen van bovenstaande diensten bekend	51%	45%	31%	52%	32%	39%	n.v.t.

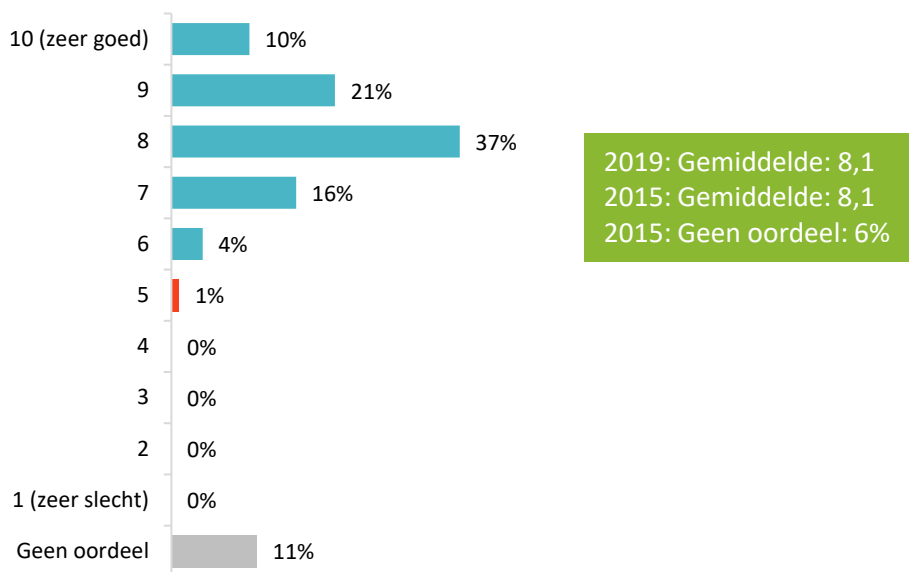
Het gebruik van de diensten is vrij beperkt: voor elk van de drie diensten geldt dat 4% van de leden die de dienst kennen er ook gebruik van maken. Wel worden de diensten gewaardeerd door de gebruikers ervan: twee derde tot bijna driekwart van de gebruikers vindt de diensten (zeer) nuttig.



5.5 Algemene waardering: tevredenheid met hulp en ondersteuning

We hebben de leden die gebruik hebben gemaakt van de luistertelefoon, hulp bij bezwaar- en beroepszaken of informatie over belastingaangiftes gevraagd een samenvattend oordeel te geven over de individuele hulp en steun die de NVN biedt. Circa een tiende van de leden heeft geen oordeel. Als leden een oordeel hebben dan is dat positief: het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 8,1.

Alles samengevat: hoe tevreden bent u met de individuele hulp en steun die de NVN biedt? Wilt u een rapportcijfer geven van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor erg slecht en een 10 staat voor zeer goed?



Tevredenheid individuele hulp en steun NVN	Gemiddelde 2019	Gemiddelde 2015
Wordt gedialyseerd (n 2019=15; n 2015=7)	8,2	8,6
Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n 2019=8; n 2015=12)	8,3	7,7
Ontvanger nier (n 2019=28; n 2015=24)	8,1	8,0
Donor van een nier (n 2019=5; n 2015 =1)	8,0	9,0
Relatie van patiënt (n 2019=5; n 2015=5)	7,8	8,0
Overall gemiddelde (n 2019=65; n 2015=59)	8,1	8,1

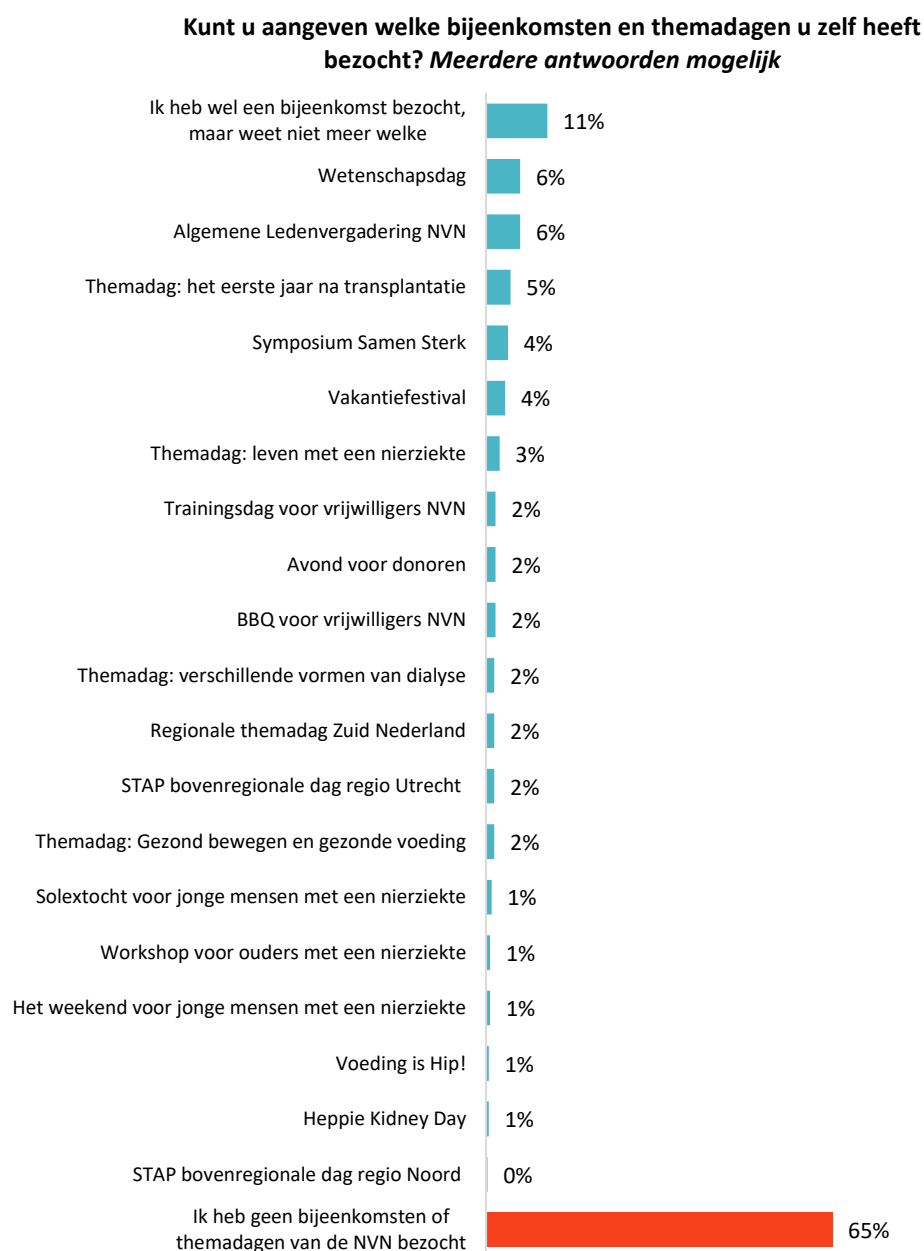
Een klein gedeelte van de leden (9%) mist bepaalde diensten op het gebied van individuele hulp en steun van de NVN. Dit zijn beduidend vaker de hoogst opgeleiden (vanaf hbo/wo-bachelor). De gegeven suggesties zijn zeer divers (zie de separate bijlage met de gegeven antwoorden).

6 ACTIVITEITEN, SECRETARIAAT EN DIENSTVERLENING

De vragen over de activiteiten van de leden, het contact met het secretariaat en de informatievoorziening zijn voorgelegd aan **392 leden**.

6.1 Activiteiten leden

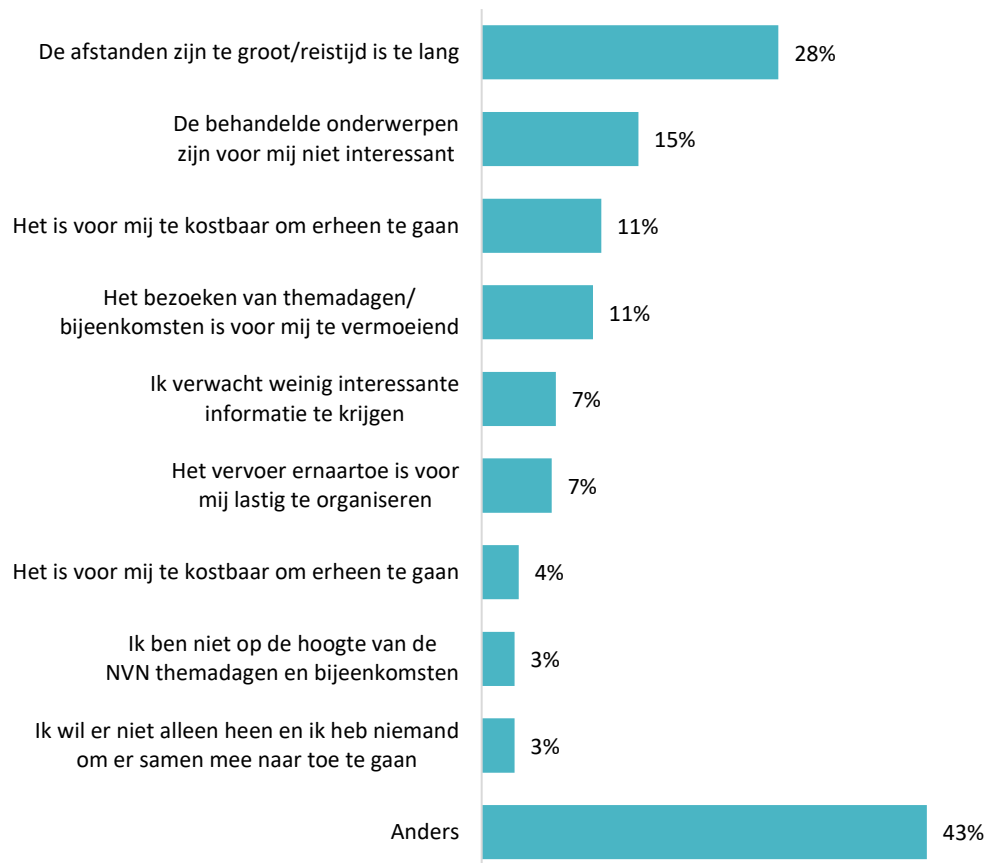
Bijna twee derde (65%) van de leden heeft zelf geen bijeenkomsten of themadagen van de NVN bezocht.



Bezoek bijeenkomsten en themadagen	Wordt gedialyseerd (n=52)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=63)	Ontvanger nier (n=171)	Donor van een nier (n=39)	Relatie van patiënt (n=51)	Totaal 2019 (n=376)
Symposium Samen Sterk	2%	5%	5%	0%	4%	4%
Vakantiefestival	6%	0%	4%	5%	4%	4%
Themadag: Gezond bewegen en gezonde voeding	0%	2%	2%	0%	2%	2%
Solextocht voor jonge mensen met een nierziekte	2%	2%	1%	0%	0%	1%
Themadag: het eerste jaar na transplantatie	0%	0%	6%	8%	8%	5%
STAP bovenregionale dag regio Utrecht	0%	3%	2%	0%	2%	2%
STAP bovenregionale dag regio Noord	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Algemene Ledenvergadering NVN	6%	3%	7%	5%	8%	6%
BBQ voor vrijwilligers NVN	0%	2%	1%	3%	6%	2%
Heppie Kidney Day	0%	0%	0%	0%	4%	1%
Het weekend voor jonge mensen met een nierziekte	0%	0%	2%	0%	0%	1%
Themadag: leven met een nierziekte	4%	3%	2%	0%	4%	3%
Voeding is Hip!	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Avond voor donoren	0%	0%	1%	13%	2%	2%
Wetenschapsdag	4%	6%	7%	3%	8%	6%
Workshop voor ouders met een nierziekte	2%	0%	0%	0%	4%	1%
Trainingsdag voor vrijwilligers NVN	0%	2%	3%	3%	0%	2%
Regionale themadag Zuid-Nederland	0%	5%	2%	0%	0%	2%
Themadag: verschillende vormen van dialyse	0%	3%	1%	0%	4%	2%
Ik heb wel een bijeenkomst bezocht, maar weet niet meer welke	8%	17%	12%	18%	6%	12%
Ik heb geen bijeenkomsten of themadagen van de NVN bezocht	75%	57%	67%	56%	59%	65%

Aan de leden die **geen** enkele bijeenkomst of themadag hebben bezocht (65%; n= 254), hebben we gevraagd wat hiervoor de redenen zijn. De meest genoemde reden is de afstand (28%), gevolgd door de beperkte interesse in de behandelde onderwerpen (11%). Ook in 2015 was de reisafstand/reistijd de grootste drempel (32%).

Kunt u aangeven waarom u geen van de hiervoor genoemde themadagen en bijeenkomsten heeft bezocht? (n=254)
Meerdere antwoorden mogelijk

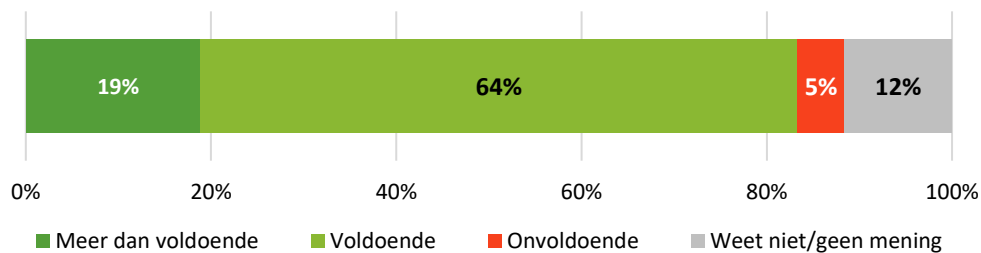


Veel genoemde antwoorden bij "anders" zijn "geen tijd" en "geen behoefte". Op de vraag wat de NVN zou kunnen doen om een bezoek wel aantrekkelijk te maken wordt veel "weet niet" of "niets" geantwoord. Zie ook de separate bijlage met alle gegeven antwoorden.

Redenen niet bezoeken bijeenkomsten en themapdagen	Wordt gedialyseerd (n=38)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=36)	Ontvanger nier (n=114)	Nierdonor (n=22)	Relatie van patiënt (n=30)	Totaal 2019 (n=240)
De behandelde onderwerpen zijn voor mij niet interessant	16%	17%	16%	23%	7%	15%
Het vervoer ernaartoe is voor mij lastig te organiseren	16%	0%	8%	0%	7%	7%
De afstanden zijn te groot/reistijd is te lang	40%	22%	28%	23%	33%	29%
Ik wil er niet alleen heen en ik heb niemand om er samen mee naartoe te gaan	11%	3%	2%	0%	0%	3%
Het bezoeken van themadagen/bijeenkomsten is voor mij te vermoeiend	29%	6%	11%	0%	3%	11%
Het is voor mij te kostbaar om erheen te gaan	3%	0%	3%	9%	7%	4%
Ik vind het te confronterend, wil niet steeds aan de ziekte worden herinnerd	16%	11%	11%	5%	7%	12%
Ik verwacht weinig interessante informatie te krijgen	8%	8%	9%	5%	0%	8%
Ik ben niet op de hoogte van de NVN-themapdagen en bijeenkomsten	11%	3%	2%	0%	0%	3%
Anders	21%	47%	45%	45%	57%	43%

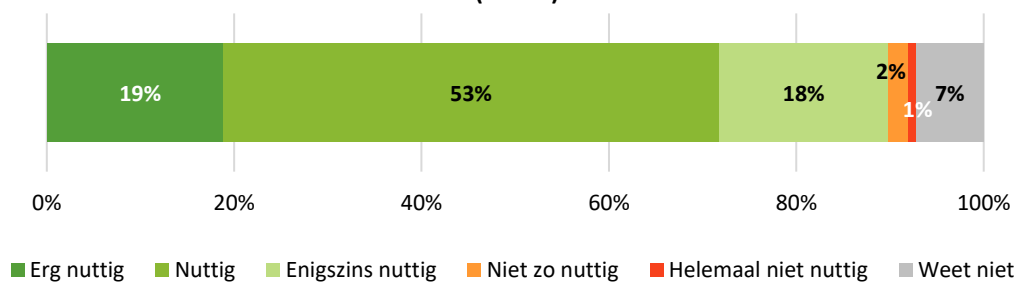
Aan de leden die **wel** een bijeenkomst of themadag hebben bezocht (35%; n=138), hebben we een aantal vragen voorgelegd over hoe ze dit hebben ervaren. De leden zijn over het algemeen positief in hun waardering: 83% vindt dat er voldoende ruimte is om ervaringen te delen. In 2015 vond 82% dat er voldoende ruimte was om ervaringen te delen.

In hoeverre ervaart u tijdens themadagen en bijeenkomsten de ruimte om onderling ervaringen te delen? (n=138)



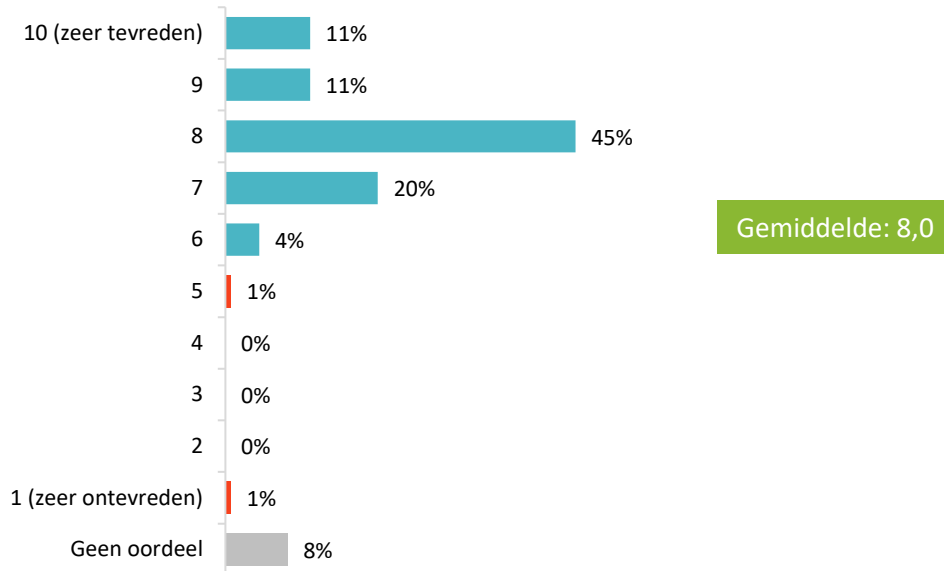
Een ruime meerderheid (90%; 2015: 87%) is ook van mening dat de informatie die gegeven wordt tijdens de NVN-themadagen en -bijeenkomsten nuttig is.

In hoeverre krijgt u tijdens de themadagen en bijeenkomsten informatie die nuttig is voor u in uw situatie? De informatie die ik krijg is voor mij.... (n=138)



Gemiddeld geven leden een 8,0 voor de themadagen- en bijeenkomsten¹. Twee derde geeft een 8 of hoger. Een zeer klein gedeelte (2%) geeft een onvoldoende.

Alles samengevat: hoe tevreden bent u met de themadagen- en bijeenkomsten? Wilt u een rapportcijfer geven van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor erg slecht en een 10 staat voor zeer tevreden? (n=138)

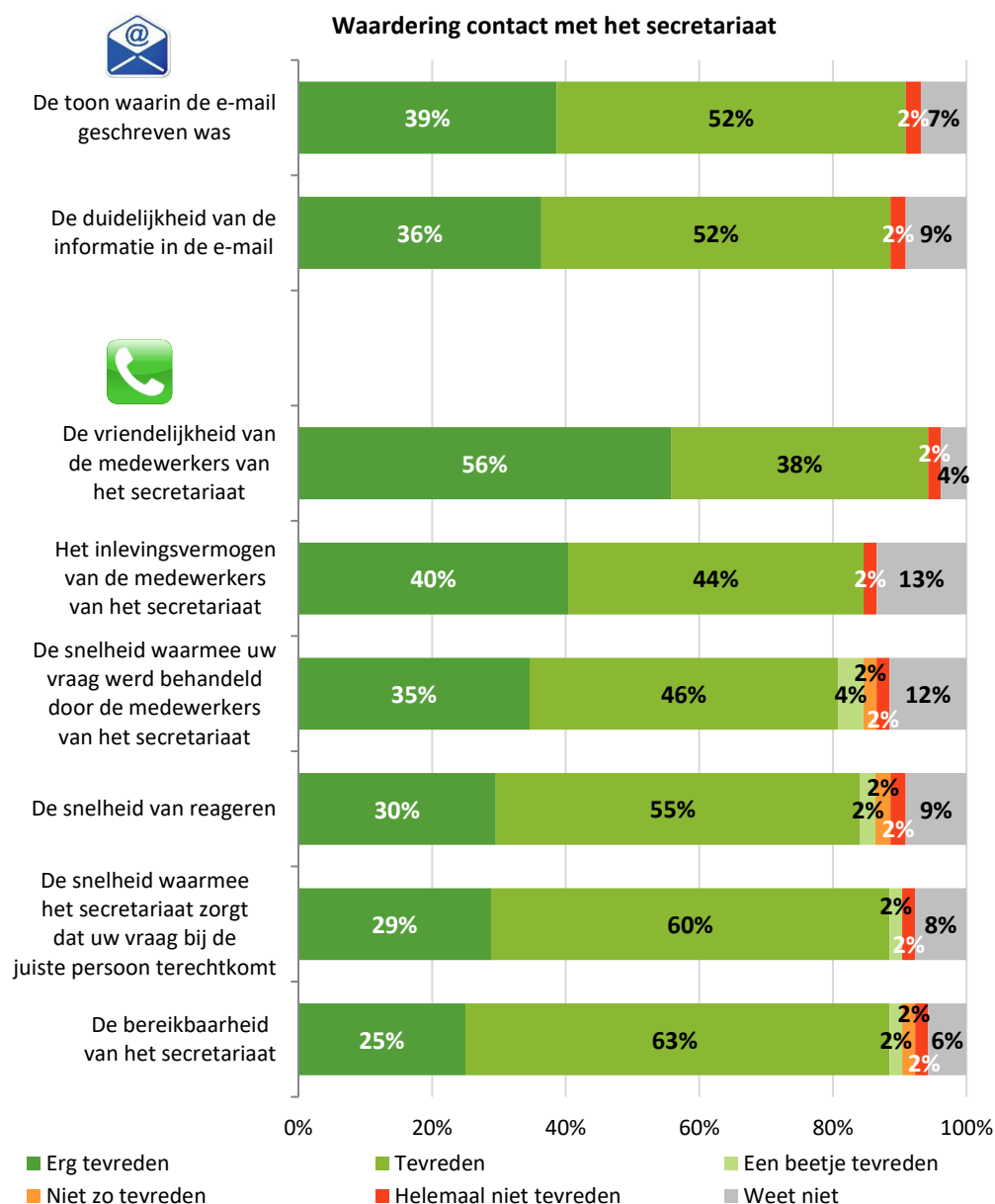


In een open vraag hebben we gevraagd wat er nog zou kunnen worden verbeterd. Leden geven weinig concrete verbeterpunten en geven aan dat ze tevreden zijn ("ga zo door"). Zie ook de separate bijlage met alle gegeven antwoorden.

¹ In 2015 werd gemiddeld een 7,7 gegeven voor de themadagen en weekenden. Door de iets andere vraagstelling is een directe vergelijking niet helemaal mogelijk.

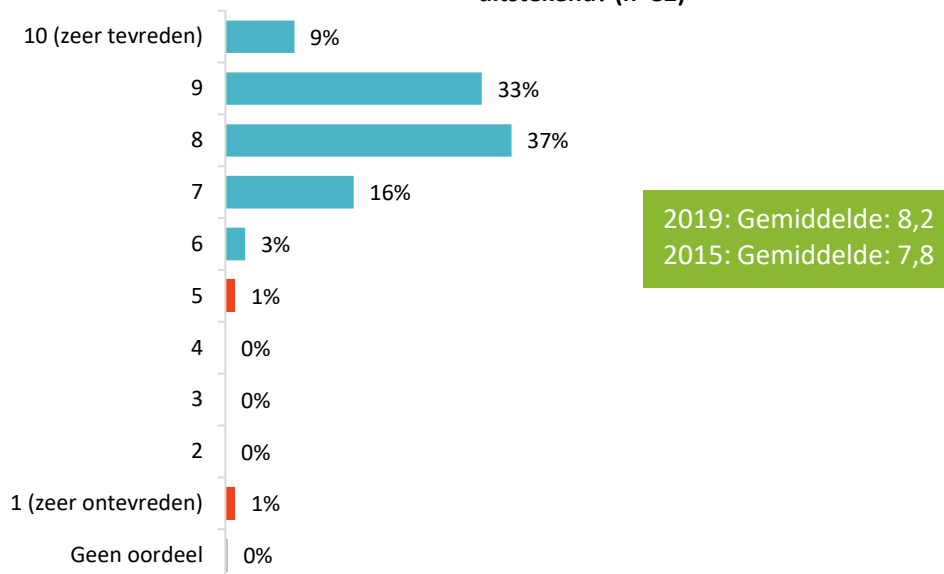
6.2 Secretariaat NVN

We hebben de leden gevraagd of ze in het afgelopen jaar telefonisch of per e-mail contact hebben gehad met het secretariaat. Er is over het algemeen weinig contact geweest in het afgelopen half jaar. Van de leden heeft 13% (n=52) telefonisch contact gehad en 11% (n=44) via de e-mail. De leden die wel contact hebben gehad, hebben we gevraagd naar hun ervaringen. Vrijwel alle leden zijn (zeer) positief over het contact met het secretariaat.



Ook voor het secretariaat hebben we de leden gevraagd een samenvattend oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Gemiddeld geven leden een 8,2. Ruim driekwart (79%) geeft een 8 of hoger. Een zeer klein gedeelte (2%) geeft een onvoldoende.

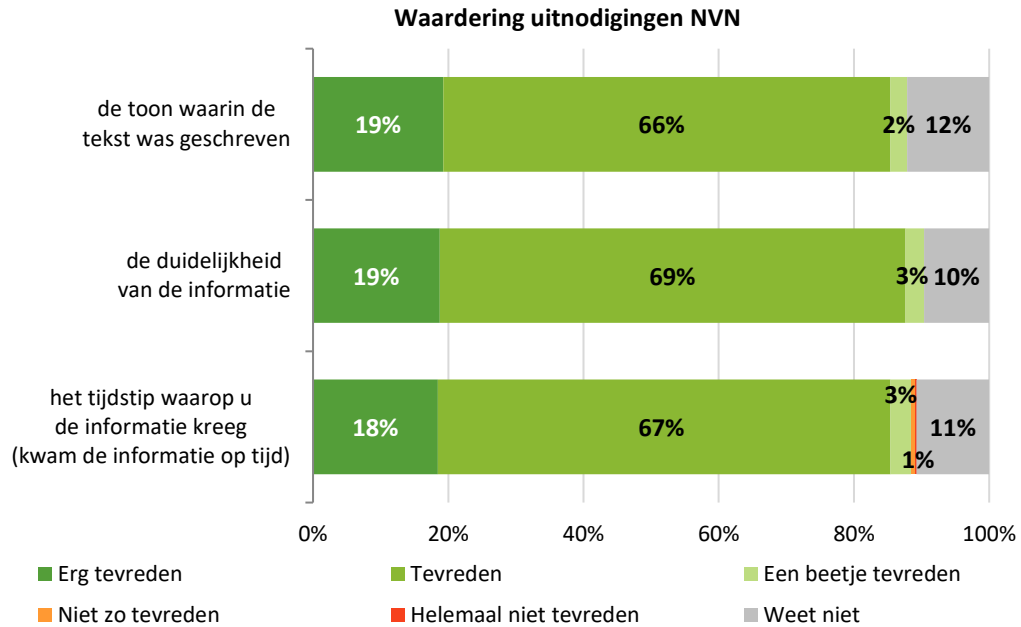
Alles samengevat: hoe tevreden bent u met het contact dat u met het secretariaat van de NVN heeft gehad? Wilt u een rapportcijfer geven van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor erg slecht en een 10 staat voor uitstekend? (n=82)



In een open vraag hebben we gevraagd wat er aan de dienstverlening van het secretariaat nog zou kunnen verbeteren. Leden geven bijna geen verbeterpunten en geven aan dat ze tevreden zijn. Zie ook de separate bijlage met alle gegeven antwoorden.

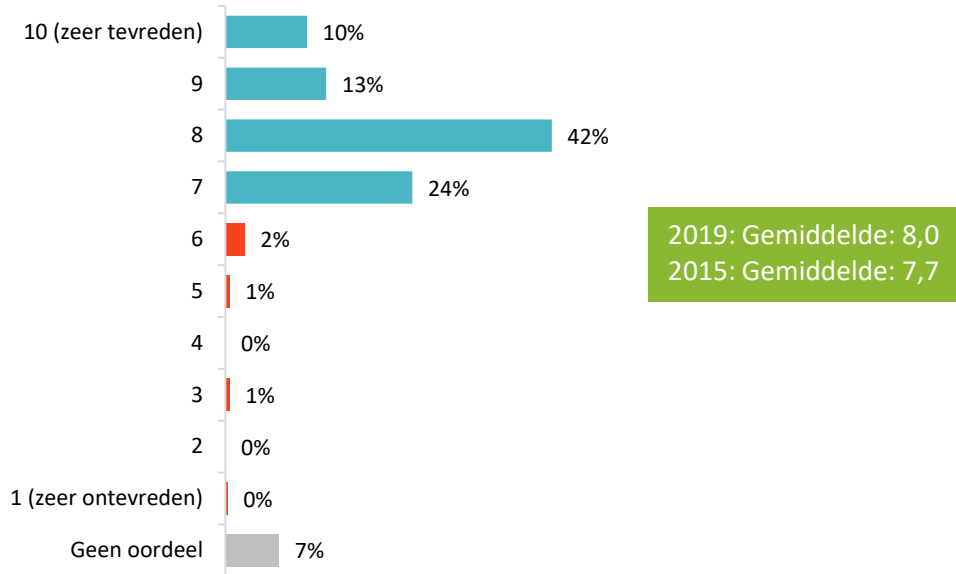
6.3 Uitnodiging van NVN

Vrijwel alle leden (93%) hebben weleens een uitnodiging van de NVN ontvangen per e-mail of post. Ook hiervan is het beeld (zeer) positief. Vrijwel alle leden zijn (erg) tevreden.



Ook voor de uitnodigingen hebben we gevraagd een samenvattend oordeel te geven in de vorm van een rapportcijfer. Gemiddeld geven leden een 8,0. Bijna twee derde (65%) geeft een 8 of hoger. Een klein gedeelte (4%) geeft een onvoldoende.

Alles samengevat: hoe tevreden bent u over de uitnodigingen van de NVN die u per e-mail of brief ontvangt? Wilt u een rapportcijfer geven van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor erg slecht en een 10 staat voor zeer tevreden? (n=363)

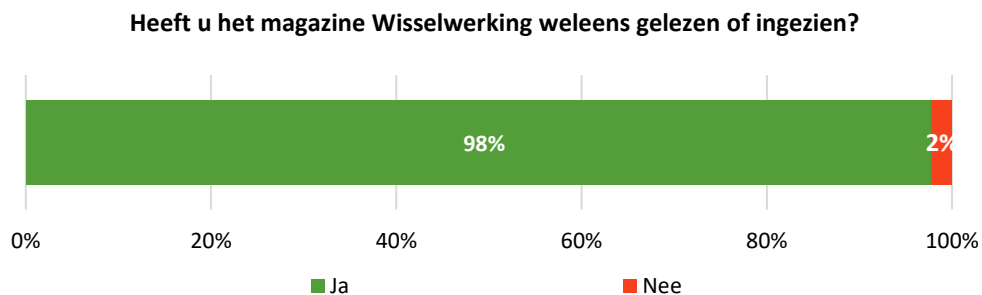


7 COMMUNICATIE

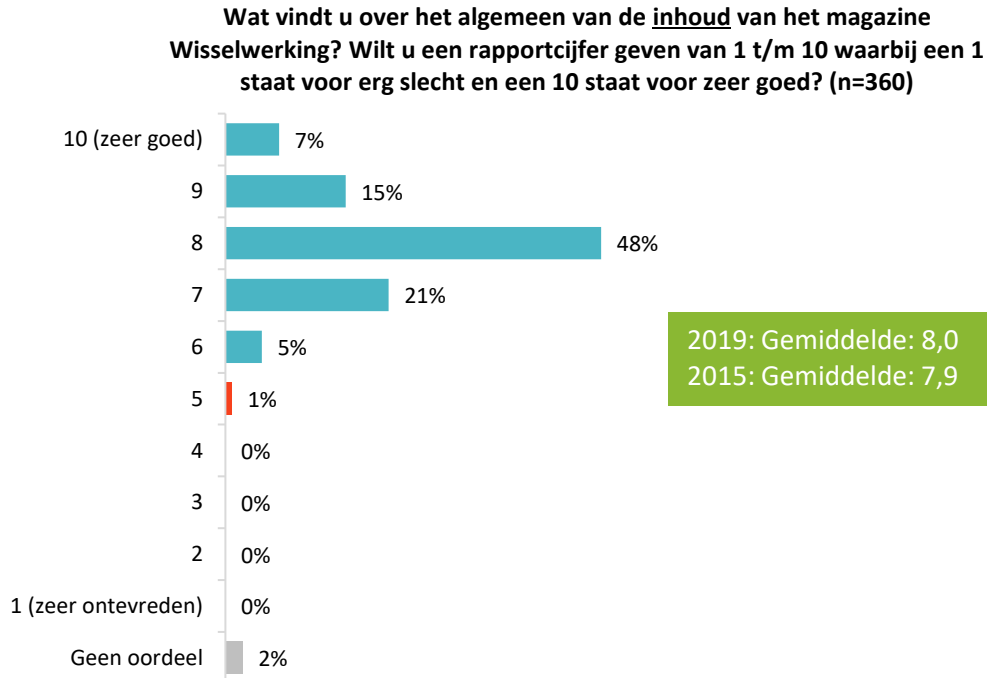
De vragen over de communicatiemiddelen zijn voorgelegd aan **368 leden**.

7.1 Wisselwerking

Bijna alle leden (98%) hebben het magazine Wisselwerking weleens gelezen of ingezien.



Gemiddeld geven de leden een 8,0 voor de inhoud van Wisselwerking. 70% geeft een 8.0 of hoger.

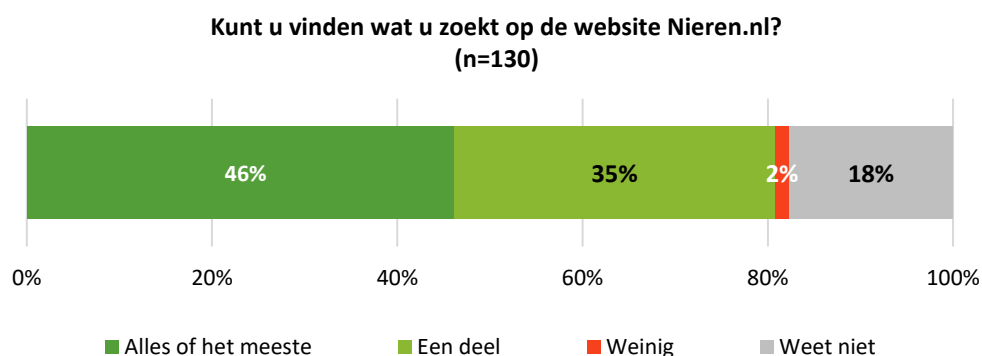


7.2 Website Nieren.nl

In samenwerking met de Nierstichting heeft de NVN de website Nieren.nl opgericht. Deze website bevat artikelen, blogs en recepten en biedt ruimte om in gesprek te gaan met andere nierpatiënten en ervaringsdeskundigen. Iets meer dan de helft van de leden heeft de website Nieren.nl weleens bezocht. Nierdonoren en patiëntrelaties bezoeken de website significant minder vaak dan de andere typen leden.

Bezoek website Nieren.nl	Wordt gedialyseerd (n=43)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=62)	Ontvanger nier (n=165)	Donor van een nier (n=49)	Relatie van patiënt (n=32)	Totaal 2019 (n=368)
Ja, dagelijks	2%	0%	1%	0%	0%	1%
Ja, wekelijks	0%	2%	2%	2%	0%	1%
Ja, maandelijks	5%	10%	5%	4%	9%	7%
Ja, een paar keer per jaar	28%	24%	30%	18%	22%	27%
Ik heb de site maar één keer bezocht	21%	16%	24%	14%	9%	21%
Nee, nooit	44%	48%	38%	61%	59%	44%

Leden die de website een paar keer per jaar of vaker hebben bezocht (36%; n=130) hebben we gevraagd of zij de gewenste informatie kunnen vinden op de website. Bijna de helft kan "alles of het meeste" vinden. Ruim een derde (33%) een deel. Een zeer klein deel (2%) kan "weinig of niets" vinden.



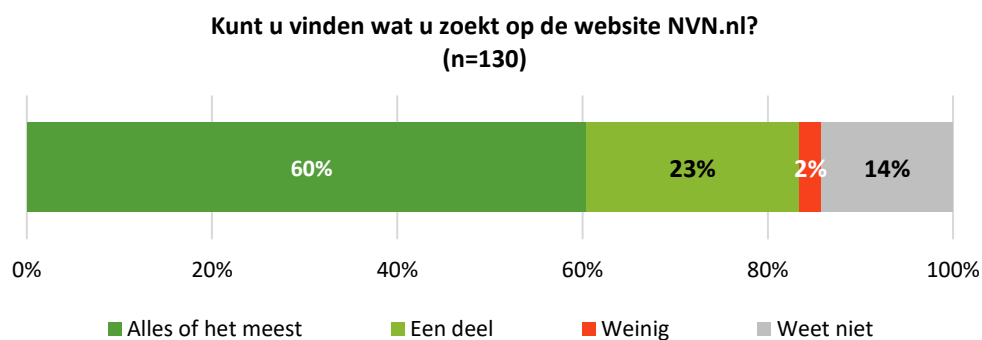
Een klein gedeelte van de bezoekers (5%; 9 leden) mist informatie op de website Nieren.nl. De gegeven antwoorden zijn terug te vinden in de separate bijlage.

7.3 Website NVN.nl

Iets meer dan twee derde van de leden (70%) heeft de website NVN.nl weleens bezocht. Nierdonoren bezoeken de website significant minder vaak dan de andere typen leden.

Bezoek website NVN.nl	Wordt gedialyseerd (n=43)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=62)	Ontvanger nier (n=165)	Donor van een nier (n=49)	Relatie van patiënt (n=32)	Totaal 2019 (n=368)
Ja, dagelijks	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Ja, wekelijks	0%	2%	1%	2%	3%	2%
Ja, maandelijks	7%	6%	10%	4%	3%	8%
Ja, een paar keer per jaar	40%	40%	33%	29%	47%	36%
Ik heb de site maar één keer bezocht	16%	24%	28%	18%	19%	24%
Nee, nooit	35%	27%	27%	47%	28%	30%

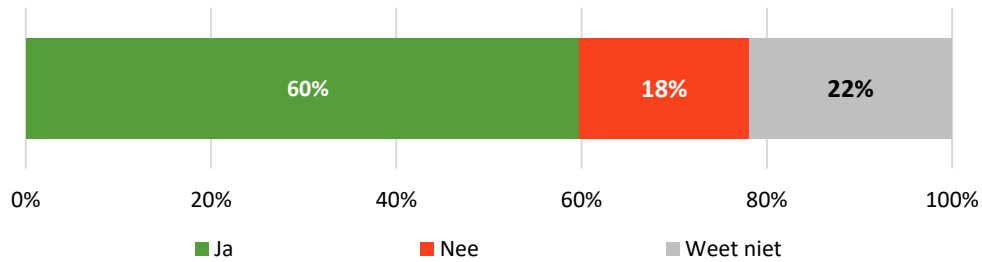
Leden die de website een paar keer per jaar of vaker hebben bezocht (46%; n=169) hebben we gevraagd of zij de gewenste informatie kunnen vinden op de website. Ruim de helft van de bezoekers (60%) kan "alles of het meeste" vinden, vrijwel gelijk aan 2015 (64%). Bijna een kwart (23%) een deel. Een zeer klein deel (2%) kan "weinig of niets" vinden.



Een klein gedeelte van de bezoekers (5%; 9 leden) mist informatie op de website NVN.nl. De gegeven antwoorden zijn terug te vinden in de separate bijlage.

Voor 60% van de leden is het duidelijk welke website (Nieren.nl of NVN.nl) ze moeten bezoeken als ze op zoek zijn naar specifieke informatie of een bepaald onderwerp. Voor iets minder dan een vijfde (18%) is dat niet duidelijk (zie ook de separate bijlage met de gegeven toelichtingen).

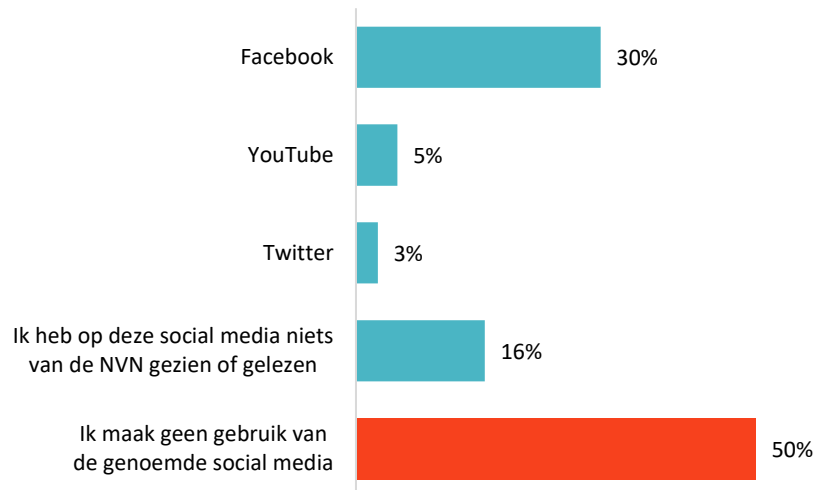
**Is het voor u duidelijk welke website u moet bezoeken Nieren.nl of NVN.nl
wanneer u op zoek bent naar specifieke informatie of een bepaald
onderwerp?**



7.4 Gebruik social media van NVN

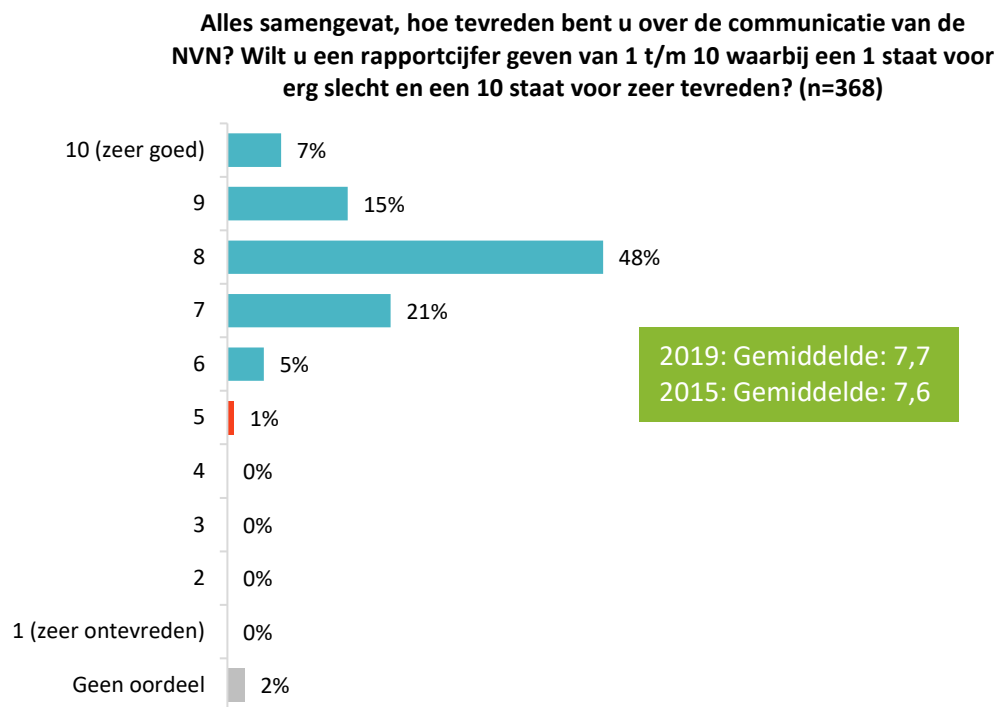
De helft van de leden maakt geen gebruik van social media. Iets minder dan een derde (30%) van de leden heeft weleens iets van de NVN gelezen of gezien via Facebook.

De NVN maakt in haar communicatie ook gebruik van social media. Op welke van deze social media heeft u weleens iets gezien of gelezen van de NVN? (n=368) Meerdere antwoorden mogelijk



7.5 Waardering communicatie NVN

We hebben de leden gevraagd een samenvattend oordeel te geven over de communicatie van de NVN (via Nieren.nl, NVN.nl, het blad Wisselwerking en de sociale media). Van de leden geeft 70% een 8 of hoger. Vrijwel niemand geeft een 5 of lager. Het gemiddelde komt uit op een 7,7.



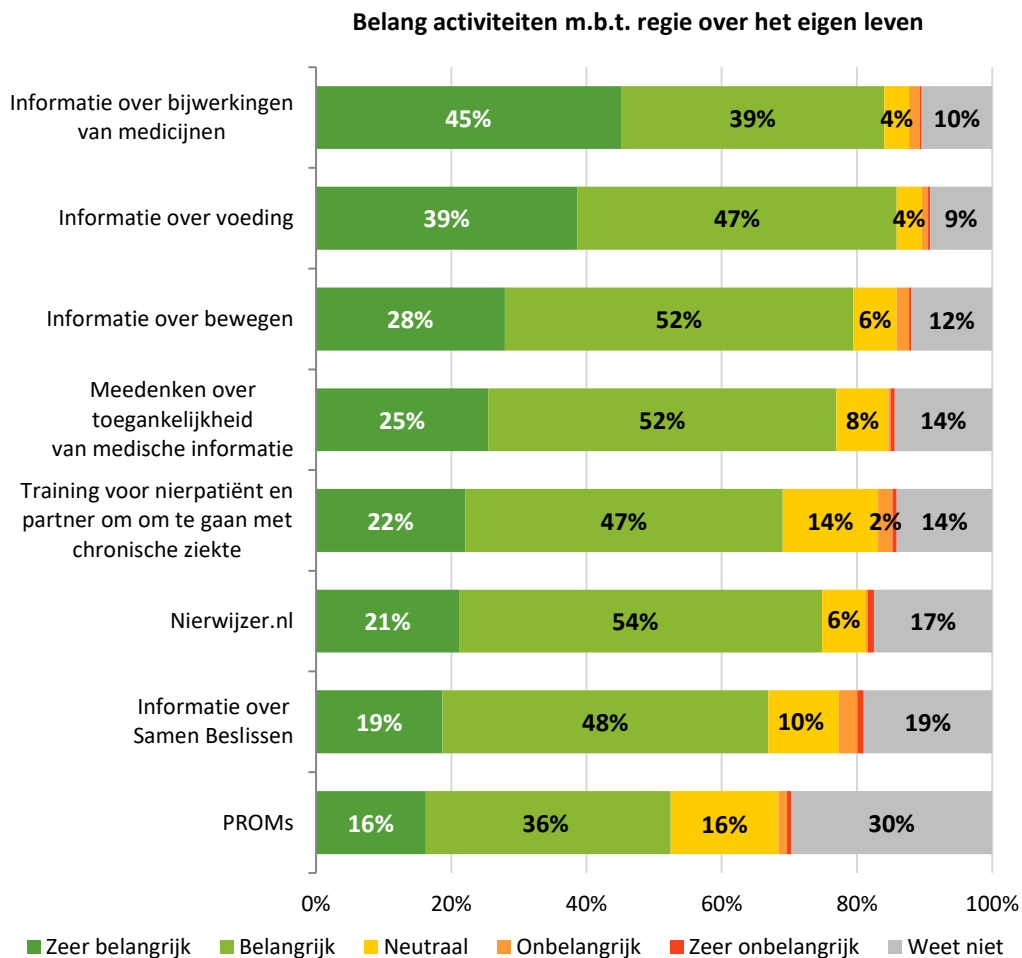
De tevredenheid blijkt ook uit de gegeven toelichtingen. Ook geeft maar een zeer klein gedeelte van de leden tips of verbeterpunten (zie de separate bijlage voor de gegeven antwoorden).

8 SPEERPUNTEN NVN

De vragen over de speerpunten (belangrijke activiteiten) zijn voorgelegd aan **326 leden**.

8.1 Belangrijke informatie m.b.t. regie over het eigen leven

In de vragenlijst is een korte introductie opgenomen over hoe de NVN nierpatiënten ondersteunt bij het behouden van regie over hun leven. We hebben voor een aantal typen informatie/activiteiten die de NVN in dit kader aanbiedt, gevraagd hoe belangrijk leden deze informatie vinden. Voor alle onderzochte typen informatie/activiteiten geldt dat meer dan de helft van de leden dit (zeer) belangrijk vindt.



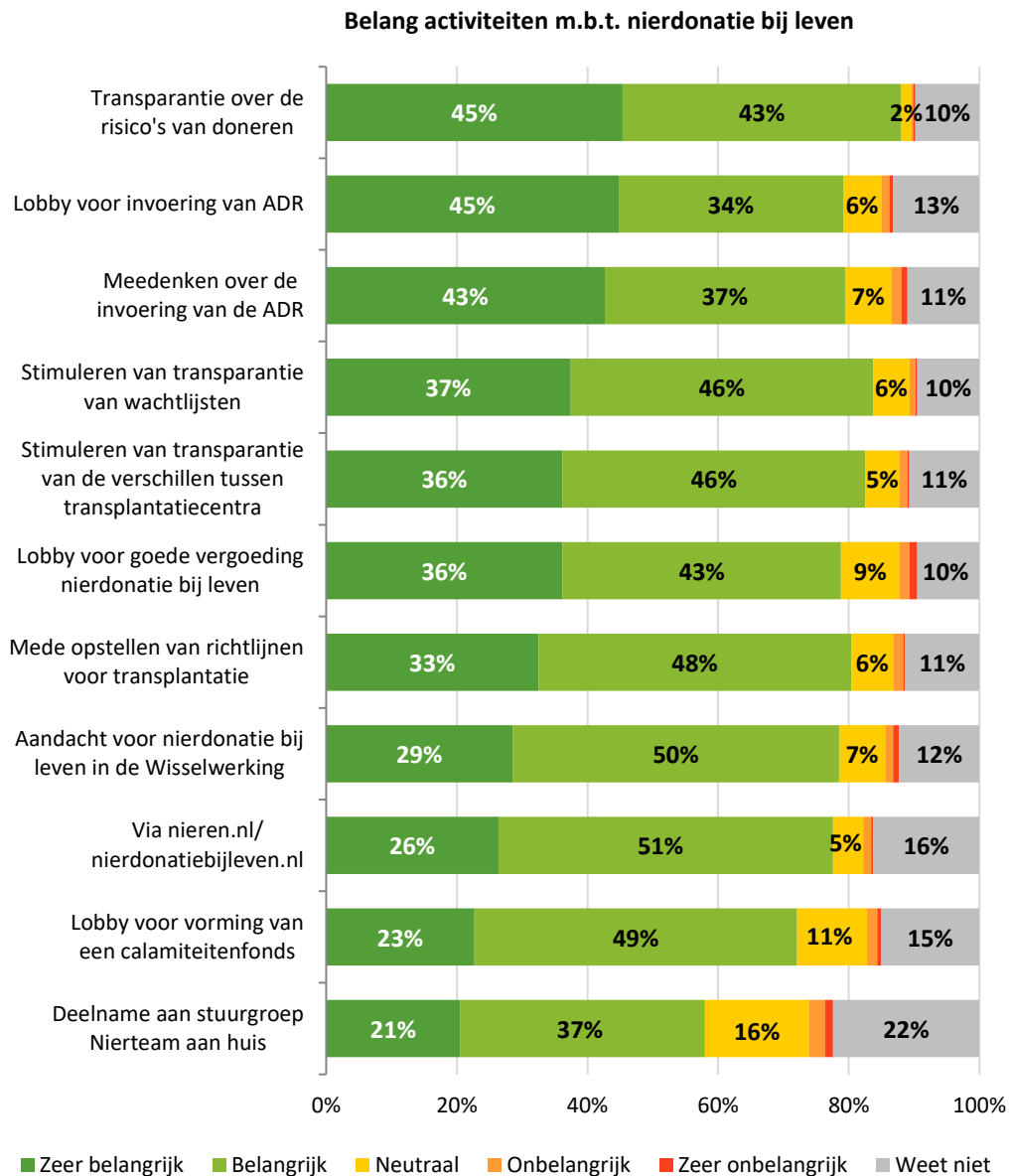
Een klein gedeelte van de leden (7%; 23 leden) mist nog informatie. De gegeven antwoorden zijn terug te vinden in de separate bijlage.

Over het algemeen worden informatie over voeding en informatie over bijwerkingen van medicijnen het belangrijkste bevonden. PROMs worden duidelijk het minst belangrijk bevonden, ongeacht het type lid. Mogelijkerwijs zijn het doel en het effect van PROMs nog onvoldoende duidelijk voor de leden. De training voor nierpatiënten en partners om om te gaan met een chronische ziekte worden beduidend minder belangrijk gevonden door nierpatiënten die worden gedialyseerd.

Belang activiteiten m.b.t. regie over eigen leven	Wordt gedialyseerd (n=47)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=47)	Ontvanger nier (n=164)	Donor van een nier (n=27)	Relatie van patiënt (n=28)	Totaal 2019 (n=326)
<i><u>% zeer belangrijk en belangrijk</u></i>						
Informatie over voeding	87%	89%	87%	70%	86%	86%
Informatie over bewegen	81%	81%	80%	70%	82%	79%
Informatie over Samen Beslissen	70%	68%	64%	59%	79%	67%
Training voor nierpatiënt en partner om om te gaan met chronische ziekte	53%	79%	68%	70%	79%	69%
Nierwijzer.nl	74%	85%	74%	56%	75%	75%
Meedenken over toegankelijkheid van medische informatie	74%	83%	77%	63%	79%	77%
PROMs	45%	55%	55%	52%	50%	53%
Informatie over bijwerkingen van medicijnen	83%	87%	85%	74%	86%	84%

8.2 Belangrijke activiteiten m.b.t. nierdonatie bij leven

De NVN zet zich ook in om de bekendheid van de mogelijkheid van nierdonatie bij leven te vergroten. Voor elf activiteiten die hiermee samenhangen hebben we de leden gevraagd hoe belangrijk ze die vinden. Ook voor deze activiteiten geldt dat meer dan de helft van de leden ze (zeer) belangrijk vindt.



Vervolgens hebben we de leden het volgende voorgelegd: *Bij het doneren van een nier bij leven spelen ook kosten een rol. De NVN heeft hierover een standpunt ingenomen:*

*De NVN kiest **wel** voor:*

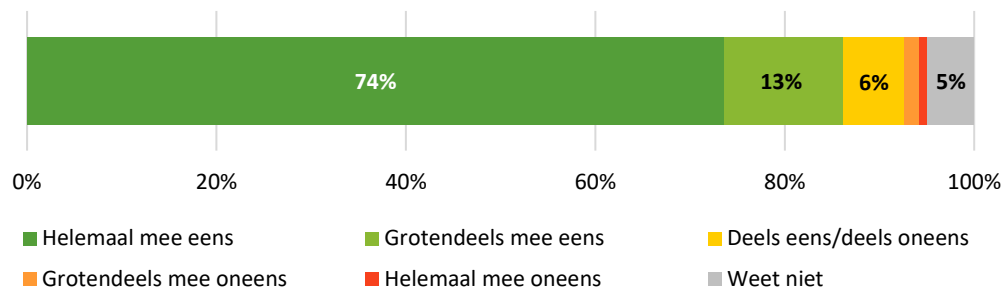
...een goede dekkende onkostenvergoeding voor levende nierdonoren waarbij ook eventuele risico's (medisch, financieel) die het gevolg zijn van de donatie, worden gedekt.

*De NVN kiest **niet** voor:*

... het betalen van levende nierdonoren voor de donatie (direct ontvangen van een geldbedrag).

De meerderheid (87%, hetzelfde percentage als in 2015) is het helemaal of grotendeels eens met het standpunt van de NVN. Een aantal leden heeft een toelichting gegeven. Met name het betalen aan een nierdonor wordt als ongewenst gezien (zie ook de separate bijlage met alle gegeven antwoorden). Een klein gedeelte (3%) van de leden is het grotendeels of helemaal oneens met het standpunt van de NVN.

Wat vindt u van dit standpunt?

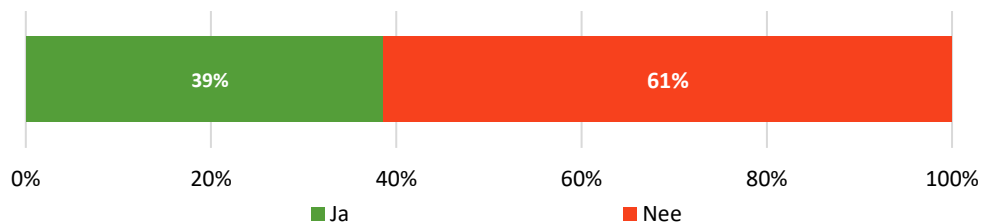


Een klein gedeelte van de leden (8%; 25 leden) mist nog activiteiten op het gebied van orgaandonatie en transplantatie. De gegeven antwoorden zijn terug te vinden in de separate bijlage.

8.3 Onderzoek

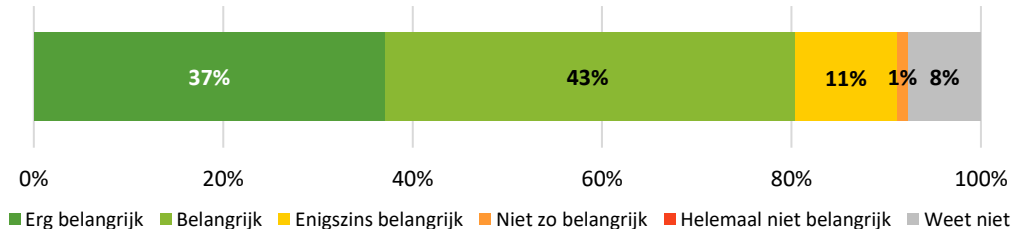
De NVN denkt mee over de opzet en uitvoering van wetenschappelijk onderzoek. Wetenschappelijk onderzoek is belangrijk voor het maken van (betere) richtlijnen voor de behandeling van nierpatiënten. Van de leden is 39% bekend met de gezamenlijke onderzoeksagenda van 'Nierziekte de baas'.

Bent u bekend met de gezamenlijke onderzoeksagenda van Nederlandse Federatie voor Nefrologie (NFN), Nierstichting en de NVN 'Nierziekte de baas'?



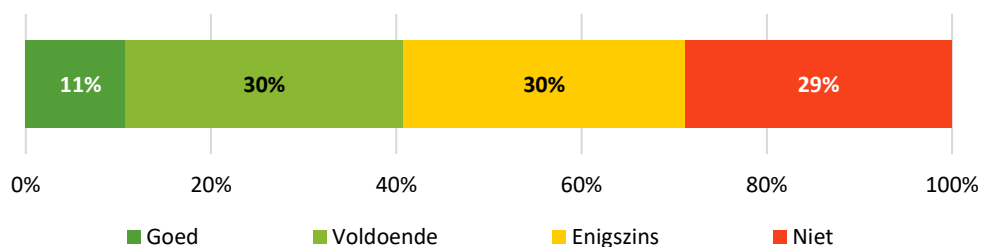
Een ruime meerderheid (80%) vindt het (erg) belangrijk dat de NVN aandacht besteedt aan patiëntenparticipatie bij onderzoek.

Hoe belangrijk vindt u het dat de NVN aandacht besteedt aan het onderwerp patiëntenparticipatie bij onderzoek?



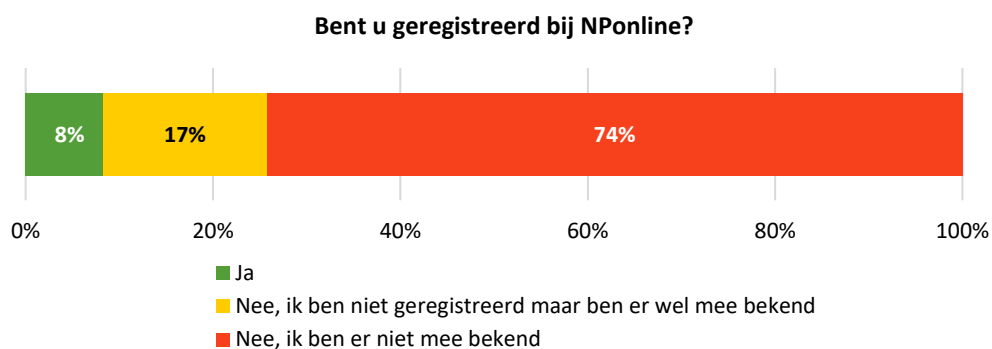
Iets meer dan vier op de tien leden is voldoende tot goed op de hoogte van de mogelijkheid die de NVN de leden biedt om mee te denken over de opzet en uitvoering van wetenschappelijk onderzoek. Aan de andere kant is 59% enigszins of niet op de hoogte.

In hoeverre bent u op de hoogte van de mogelijkheid die de NVN de leden biedt om mee te denken over de opzet en uitvoering van wetenschappelijk onderzoek?



Naast meedenken over de opzet en uitvoering van wetenschappelijk onderzoek, kunnen leden ook zelf meedoen aan onderzoeken door zich te registreren bij www.NPonline.nl. Via dit online panel kunnen ze dan vragenlijsten invullen en meewerken aan interviews en/of focusgroepen. Voor wetenschappelijk onderzoek, maar ook voor het beleid van de NVN zelf.

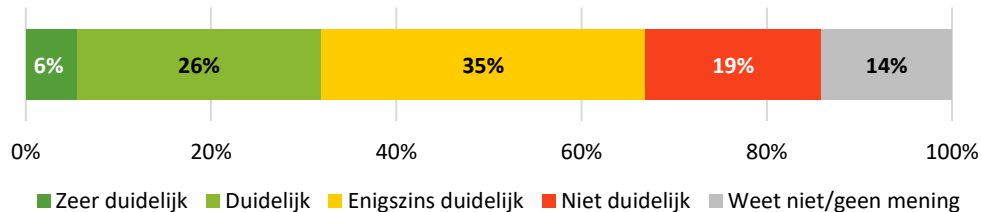
Een klein gedeelte van de leden is geregistreerd (8%; hetzelfde percentage als in 2015). De enige leden die geregistreerd zijn, zijn leden die gedialyseerd worden (17%), medicijnen gebruiken of een dieet volgen (6%) en ontvangers van nieren (10%). Leden die er wel bekend mee zijn maar niet geregistreerd zijn, zijn dat met name niet omdat ze er het nut niet van inzien of geen tijd hebben (zie de separate bijlage voor alle gegeven antwoorden). De iets lager opgeleiden (vmbo t/m mbo) zijn beduidend minder vaak bekend met NPonline dan de hoger opgeleiden.



8.4 Samenwerking NVN met andere partijen

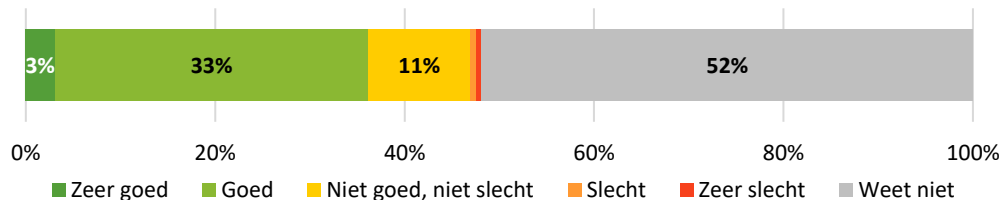
De NVN werkt op diverse terreinen steeds meer samen met regionale nierpatiëntenverenigingen en de Nierstichting. Uit de onderstaande resultaten blijkt dat voor een relatief groot gedeelte (54%) van de leden niet helemaal duidelijk is welke organisatie wat doet. Ook antwoordt 14% "weet niet/geen mening".

In hoeverre is het voor u duidelijk wat iedere organisatie doet?



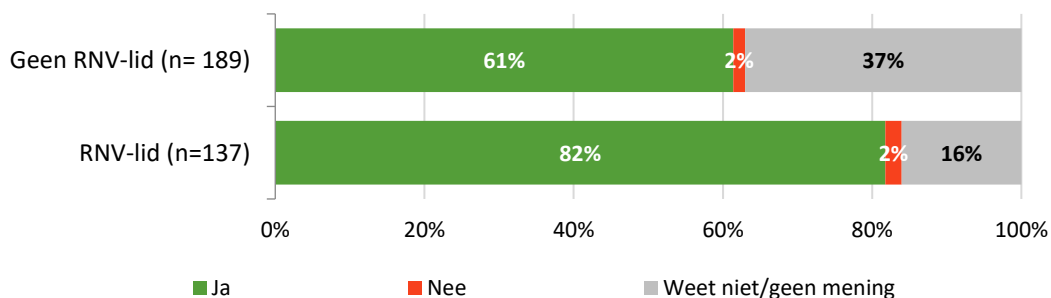
De samenwerking tussen de NVN en de regionale nierpatiëntenverenigingen uit zich onder meer in gezamenlijke themadagen, samenwerking omtrent het gebruik van hulpmiddelen voor het 'samen beslissen' in de spreekkamer en samenwerking bij de ontwikkeling van visitatie bij dialysecentra. Leden hebben, voor zover ze er zicht op hebben, een positief beeld van de huidige samenwerking tussen de NVN en regionale nierpatiëntenverenigingen.

Hoe vindt u de huidige samenwerking tussen de NVN en regionale nierpatiëntenverenigingen?



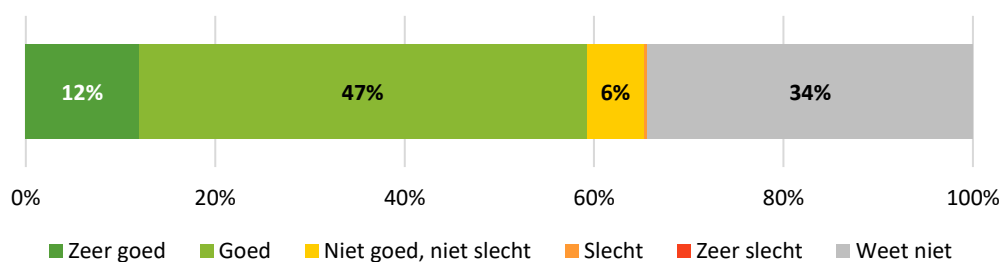
Ofschoon een groot gedeelte van de leden geen zicht heeft op de samenwerking met regionale nierpatiëntenverenigingen (zie grafiek hierboven), zien ze er wel een meerwaarde in. Een zeer klein gedeelte ziet geen meerwaarde in de samenwerking. Leden van een regionale nierpatiëntenvereniging zien beduidend vaker meerwaarde in de samenwerking dan niet-leden.

Ziet u meerwaarde in de samenwerking tussen de NVN en de regionale nierpatiëntenverenigingen?



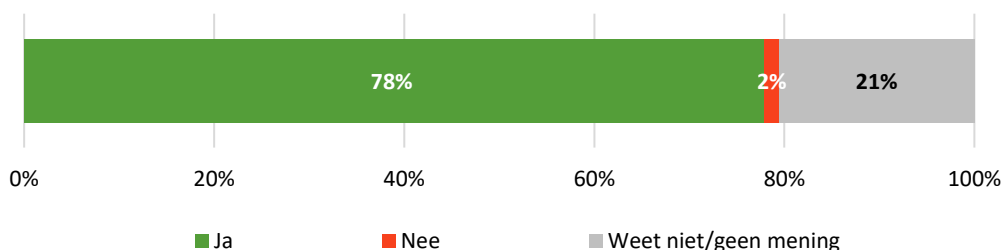
De samenwerking tussen de NVN en de Nierstichting uit zich onder meer in de gezamenlijke opzet van Nieren.nl, het samengaan van STAP en Sociaal Beleid, de gezamenlijke lobby in Den Haag en wetenschappelijk onderzoek. De leden ervaren deze samenwerking, voor zover ze een mening hebben, als positief. Het aantal leden dat de samenwerking (zeer) slecht vindt is verwaarloosbaar.

Hoe vindt u de huidige samenwerking tussen de NVN en de Nierstichting?



Leden zien, voor zover ze een mening hebben, een meerwaarde in de samenwerking tussen de NVN en de Nierstichting. Een zeer klein gedeelte (2%; 5 leden) ziet geen meerwaarde in de samenwerking (zie ook de separate bijlage voor de gegeven toelichtingen).

Ziet u meerwaarde in de samenwerking tussen de NVN en de Nierstichting?



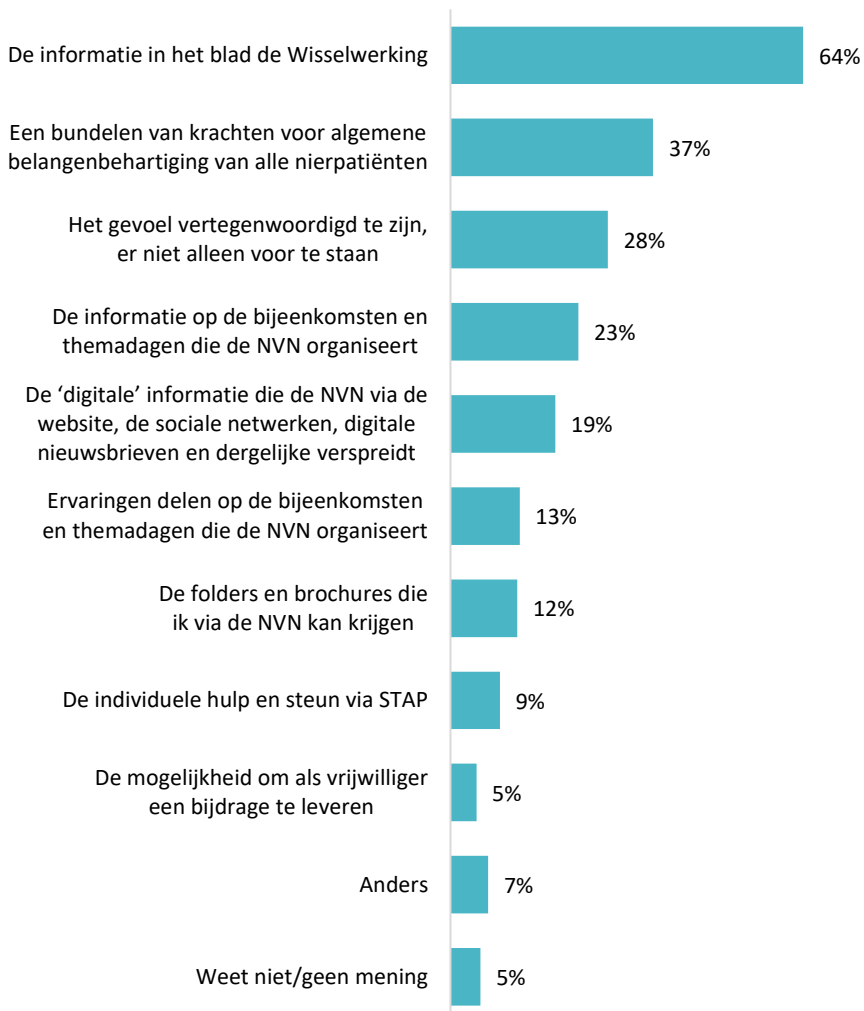
9 LIDMAATSCHAP

De vragen over lidmaatschap zijn voorgelegd aan **alle 1.086 leden**.

9.1 Belangrijkste redenen lidmaatschap

De belangrijkste reden voor leden om lid te zijn van de NVN is de informatie in Wisselwerking (64%; 2015: 71%). Ook het bundelen van de krachten is een relatief belangrijke reden voor lidmaatschap (genoemd door 37% van de leden; in 2015 werd dit door 43% genoemd).

Wat zijn de belangrijkste redenen voor u om lid te zijn van de NVN? Maximaal drie antwoorden mogelijk



Een klein gedeelte (8%; 5 leden) mist nog iets in het aanbod van de NVN. De gegeven/antwoorden suggesties zijn zeer divers (zie ook de separate bijlage voor de gegeven toelichtingen).

Redenen lidmaatschap	Wordt gedialyseerd (n=141)	Gebruikt alleen medicijnen of volgt dieet (n=172)	Ontvanger nier (n=499)	Nierdonor (n=115)	Relatie van patiënt (n=111)	Totaal 2019 (n=1038)
De folders en brochures die ik via de NVN kan krijgen	13%	19%	11%	5%	9%	12%
De informatie in het blad de Wisselwerking	61%	60%	69%	57%	59%	64%
De 'digitale' informatie die de NVN via de website, de sociale netwerken, digitale nieuwsbrieven en dergelijke verspreidt	22%	20%	19%	16%	13%	19%
De informatie op de bijeenkomsten en themadagen die de NVN organiseert	13%	27%	24%	17%	31%	23%
Ervaringen delen op de bijeenkomsten en themadagen die de NVN organiseert	10%	11%	12%	14%	18%	13%
De mogelijkheid om als vrijwilliger een bijdrage te leveren	4%	2%	5%	4%	6%	5%
De individuele hulp en steun via STAP	9%	13%	11%	3%	2%	9%
Een bundelen van krachten voor algemene belangenbehartiging van alle nierpatiënten	36%	34%	39%	30%	40%	37%
Het gevoel vertegenwoordigd te zijn, er niet alleen voor te staan	29%	33%	30%	22%	26%	28%
Anders	7%	2%	6%	16%	9%	7%
Weet niet/geen mening	9%	4%	4%	10%	6%	5%

9.2 NPS: Aanbevelen NVN

Tot slot hebben we de leden de volgende vraag voorgelegd: *In hoeverre zou u anderen (een familielid, vriend, kennis of collega) met een nierziekte aanbevelen om lid te worden van de NVN? 0 staat voor beslist niet aanbevelen en een 10 staat voor beslist wel aanbevelen.*

We maken hierbij een indeling naar drie typen leden: promotors, passives en detractors.

Promotors: Dit zijn loyale leden die erg tevreden en betrokken zijn en de NVN zeker zullen aanraden.

Passives: Dit zijn leden die tevreden en betrokken zijn, maar niet zo sterk dat ze de NVN zullen aanraden.

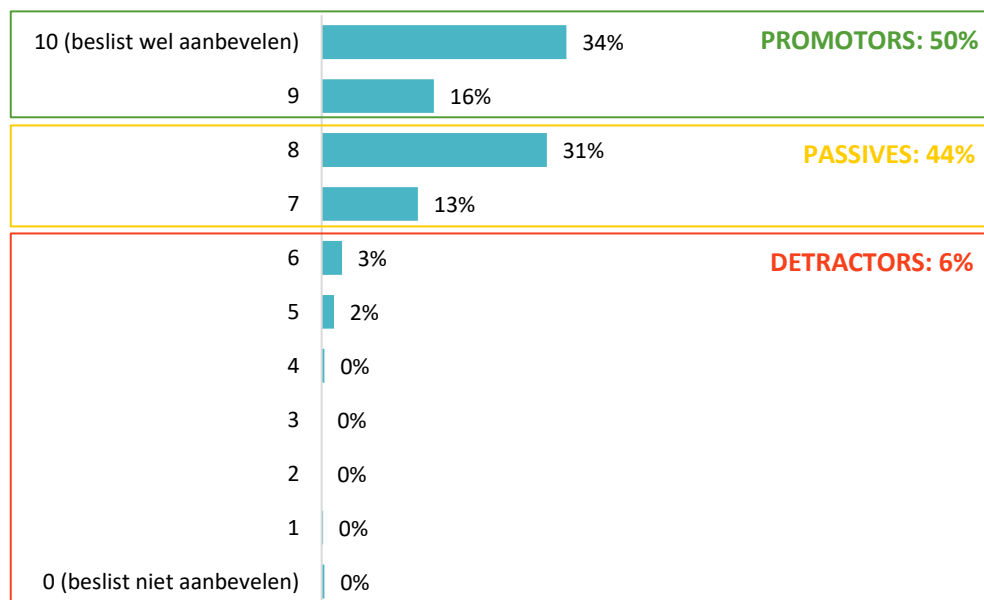
Detractors: Dit zijn niet-loyale, ontevreden en niet-betrokken leden die mogelijk een bijdrage leveren aan negatieve beeldvorming over de NVN en de NVN in ieder geval niet zullen aanraden.

Aan de hand hiervan kan tevens de Net Promotor Score (NPS) worden berekend. Een positieve NPS staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale leden. De NPS kan variëren van -100 tot +100 en een score boven de +50 wordt als *zeer* goed gezien.

De NPS-score van de NVN is duidelijk positief: **+44**. Bij de vorige meting (2015) was de NPS-score +31.

In hoeverre zou u anderen (een familielid, vriend, kennis of collega) met een nierziekte aanbevelen om lid te worden van de NVN? 0 staat voor beslist niet aanbevelen en een 10 staat voor beslist wel aanbevelen.

NPS = PROMOTORS: 40% - DETRACTORS: 6% = + 44



BIJLAGE

Kenmerken respons

Aantal jaar lid	N	
Minder dan 1 jaar	63	6%
1 tot 2 jaar	124	11%
2 tot 5 jaar	221	20%
5 tot 10 jaar	249	23%
10 jaar of langer	380	35%
Weet ik niet (meer)	49	5%
Totaal	1.086	100%

Lid van een regionale nierpatiëntenvereniging	N	
Ja	493	45%
Nee	593	55%
Totaal	1.086	100%

Lid van een andere patiëntenvereniging dan een nierpatiëntenvereniging	N	
Ja	169	16%
Nee	917	84%
Totaal	1.086	100%

Vrijwilligersactiviteiten voor de NVN	N	
Nee	945	87%
Ja, anders	70	6%
Ja, ik ben vrijwilliger bij de luister telefoon	1	0%
Ja, ik ben moderator voor Nieren.nl	5	0%
Ja, ik ben richtlijnontwikkelaar	5	0%
Ja, ik ben redactielid bij de Wisselwerking	5	0%
Ja, ik ben bestuurslid van de NVN	8	1%
Ja, ik ben dag-vrijwilliger op een themadag	9	1%
Ja, ik ben vrijwilliger in een werkgroep voor het organiseren van een themadag	10	1%
Ja, ik ben vrijwilliger bij de kennisgroep zeldzame nierziekten	14	1%
Ja, ik ben een patiënt-beoordelaar van onderzoek	35	3%
Totaal	1.082	100%

Geslacht	N	
Man	580	53%
Vrouw	506	47%
Totaal	1.086	100%

Leeftijd	
Gemiddelde leeftijd lid	62 jaar
Spreiding	22 – 91 jaar

Hoogst genoten opleiding	N	
Basisonderwijs	28	3%
Vmbo	111	10%
Havo/vwo	76	7%
MBO	285	26%
HBO/WO-bachelor	241	22%
HBO/WO-master	189	17%
PhD/doctoraat	35	3%
Anders	88	8%
Zeg ik liever niet	33	3%
Totaal	1.086	100%

Nauwkeurigheidsmarges

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (alle leden) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheid van de resultaten wordt aangegeven met nauwkeurigheidsmarges die worden bepaald door:

- Het aantal leden dat is benaderd: 5.499 leden.
- De netto-respons: 1.086 volledig door leden ingevulde vragenlijsten.
- Het gevonden percentage (de uitkomst).
- Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke marges rond de uitkomsten/resultaten rekening gehouden moet worden.

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
750	3,3%	2,9%	2,0%
900	3,0%	2,6%	1,8%
1.086	2,7%	2,3%	1,6%
1.200	2,5%	2,2%	1,5%

Toelichting op de tabel

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld '**n = 1.086**', dient bij een onderzoeksuitkomst als '75% van de leden is positief', rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 72,7% (75% - 2,3%) – 87,3% (75% + 2,3%).