

PR-onderzoek Sensor exPRtease

mei 2018



Contact: Jessica Hootsen **T:** 050 3171770 **E:** jessicahootsen@kienonderzoek.nl

Kantoor Groningen: Westerkade 15-5, 9718 AS Groningen **T:** 050 3657672 **F:** 050 3171778

Kantoor Haarlem: Nieuwe Gracht 3, 2011 NB Haarlem **T:** 085 4018250

E: info@kienonderzoek.nl **W:** www.kienonderzoek.nl

Inleiding

Landelijke luisterlijn Sensoor wil door middel van onderzoek inzicht krijgen in hoe men in Nederland denkt over aandacht en luisteren. Luisteren we wel goed en vaak genoeg naar elkaar? Voelen we ons gehoord en kunnen we bij iemand terecht als we behoefte hebben aan een goed gesprek? Daarnaast wil Sensoor weten of er onderwerpen zijn waar we liever niet over praten en of we het moeilijk vinden onze zorgen en gedachten onder woorden te brengen en te delen met onze naasten. En vindt de Nederlander zichzelf eigenlijk een goede luisteraar?

PanelWizard algemeen

Het onderzoek is uitgevoerd op het panel van PanelWizard Direct. PanelWizard is het onderzoekspanel van Kien Onderzoek en telt bijna 40.000 leden van 6 jaar en ouder. Met behulp van dit onderzoekspanel kunnen vragen worden voorgelegd aan een dwarsdoorsnee van de Nederlandse bevolking of specifieke doelgroepen (bv. boodschappers, beleggers, allochtonen, ouders van baby's, etc.). De panelleden hebben vooraf aangegeven mee te willen werken aan marktonderzoek. Ze worden beloond voor hun inzet en voortdurend geprikkeld (o.a. door een beloning per vraag, terugkoppeling resultaten). Dit garandeert een hoge en betrouwbare respons. De representativiteit en (serieuze) medewerking binnen het panel worden voortdurend gecontroleerd en bewaakt¹. PanelWizard hanteert de Gouden Standaard van de MOA, dé branchebreed erkende wegingbenadering voor onderzoeksresultaten.

Methode

Bij het PR onderzoek Sensoor is gebruik gemaakt van online onderzoek onder panelleden van het online onderzoekspanel PanelWizard Direct; Nederlanders van 18 jaar en ouder. De respondenten zijn op 17 mei 2018 uitgenodigd voor het onderzoek en hadden tot 23 mei 2018 de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen.

Betrouwbaarheid

De steekproef bestond uit 2069 Nederlanders van 18 jaar en ouder, representatief voor Nederland op geslacht, leeftijd, opleiding, gezinssituatie en arbeidsparticipatie. In totaal hebben van deze groep 1009 respondenten deelgenomen aan het onderzoek, een respons van 53%. Van hen hebben 1001 alle onderzoeksvragen beantwoord. Daarmee valt met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst maximaal 3,1% kan afwijken van de werkelijke situatie. Dit betekent dat met 95% zekerheid gesteld kan worden dat de percentages die uit het onderzoek naar voren komen, in werkelijkheid niet meer dan 3,1% hoger of lager liggen. De onderzoeksverantwoording en de representatieve verdeling over de verschillende groepen zijn samengevat in bijlage 1.

Samenvatting onderzoeksverantwoording t.b.v. persbericht

Dit onderzoek is verricht door Kien Onderzoek (www.kienonderzoek.nl) in opdracht van exPRtease. Het onderzoek is uitgevoerd onder leden van PanelWizard Direct (www.panelwizard.com), middels de internetmethode. De netto steekproef bestond uit 1009 Nederlanders van 18 jaar en ouder, waarvan 1001 alle onderzoeksvragen hebben beantwoord. Deze steekproefomvang levert met een betrouwbaarheid van 95% een maximale afwijking van 3,1% van de werkelijke situatie voor de online doelgroep.

¹ Zie ook bijlage 2

Samenvatting onderzoeksresultaten PR-onderzoek Sensor

Nederlanders hebben het vaakst behoefte aan een goed gesprek over werk en gezondheid

Ruim een derde van de Nederlanders van 18 jaar en ouder heeft regelmatig of vaak behoefte aan een goed gesprek over werk (37%) of gezondheid (36%). Drie op de tien voelen deze behoefte regelmatig of vaak als het gaat om hun zorgen om geliefden (31%). Niet alle onderwerpen zijn even makkelijk bespreekbaar. Somberegheid/depressie (23%), "taboe" onderwerpen (21%), rouw/verlies (21%) en (relatie)problemen met de partner (18%) worden het vaakst genoemd als onderwerpen waarover men lastig in gesprek gaat. Mannen hebben er vaker moeite mee om te praten over relatie(problemen) met de partner (22% vs. 15%). Gelderlanders vinden praten over relatie(problemen) met de partner (30% vs. 17%) en "taboe" onderwerpen (30% vs. 20%) vaker ingewikkeld. Inwoners van Limburg praten vaker liever niet over gezondheid (19% vs. 11%). Ruim een derde van de Nederlanders geeft aan dat er geen enkel onderwerp is dat ze lastig bespreekbaar vinden (36%), zij zouden alles wel bespreken.

Partner favoriet bij behoefte aan een luisterend oor

Bijna de helft van de Nederlanders vindt het liefst een luisterend oor bij hun partner (47%), bijna een kwart voert een goed gesprek het liefst met één of meer (goede) vrienden (23%). Vrouwen vinden liever een luisterend oor bij vrienden (30% vs. 17%) en mannen liever bij hun partner (54% vs. 40%). Mensen uit Flevoland hebben vaker het liefst een goed gesprek met een professional (17% vs. 3%), Zuid-Hollanders noemen hun kind(eren) (12% vs. 3%) vaker als gesprekspartner. De partner (50%) en vrienden (33%) zijn uiteindelijk ook degenen bij wie het vaakst een luisterend oor gevonden wordt, bij een op de zeven (15%) zijn dit de ouder(s). 6% van de Nederlanders heeft helemaal geen luisterend oor gevonden de laatste keer dat men daar behoefte aan had.

Ruim een derde van de Nederlanders heeft soms het gevoel niet gehoord te worden

Acht op de tien Nederlanders geven aan altijd wel iemand in hun omgeving te kunnen vinden om mee te praten wanneer ze ergens mee zitten (79%). Toch heeft ruim een derde soms het gevoel niet te worden gehoord (36%) en zou bijna de helft vaker een goed gesprek willen hebben (46%). Een derde geeft (ook) aan zijn of haar hart weleens te willen luchten bij een onbekende die er helemaal voor ze is (32%). Vrouwen zeggen vaker altijd iemand in hun omgeving te hebben om mee te praten (84% vs. 74%), maar voelen zich ook vaker weleens niet gehoord (43% vs. 29%). Mensen uit Noord-Holland zeggen vaker altijd wel bij iemand terecht te kunnen voor een gesprek (85% vs. 78%), maar zouden ook vaker meer goede gesprekken willen hebben (53% vs. 45%). Inwoners van Drenthe en Overijssel zeggen vaker soms het gevoel te hebben dat ze niet worden gehoord (resp. 56% en 49%).

Cursus 'goed luisteren' kan volgens veel Nederlanders geen kwaad

Acht op de tien Nederlanders vinden dat ze goed kunnen luisteren (80%), de helft geeft (ook) aan dat men dit van huis uit mee heeft gekregen (50%). Ruim de helft zegt het direct door te hebben wanneer iemand ergens mee zit (55%). Toch zegt bijna driekwart dat veel mensen wel een cursus 'goed luisteren' zouden kunnen gebruiken (73%). Vrouwen zijn positiever over hun eigen luistervermogen dan mannen (85% vs. 76%), ze zijn ook vaker van mening dat vrouwen betere luisteraars zijn dan mannen (33% vs. 25%). Inwoners van Overijssel zijn het meest positief over hun eigen luistervermogen, 94% zegt goed te kunnen luisteren.

Acht op de tien vallen weleens in een gespreksvalkuil

Wanneer mensen merken dat iemand in hun omgeving een luisterend oor nodig heeft, zegt minstens de helft de ander zoveel mogelijk aan het woord te laten en met de ander mee te leven (resp. 53% en 52%). Ook vragen waar iemand mee zit (45%), aanbieden open te staan voor een gesprek (39%) en proberen om advies te geven worden vaak genoemd (38%). Inwoners van Overijssel proberen vaker advies te geven (51% vs. 37%). Acht op de tien geven toe (weleens) in een 'valkuil' voor gesprekken te vallen (80%). De meest voorkomende valkuilen zijn te snel met eigen ervaringen komen (26%), niet op één lijn zitten met de ander en te snel conclusies trekken (beide 23%). Mannen zeggen vaker dat ze weleens te snel conclusies trekken (28% vs. 18%). Als men geen luisterend oor vindt wanneer men daar behoefte aan heeft, komt dat het vaakst doordat de ander te snel conclusies trekt (16%), niet uit laat uitpraten (14%), er teveel afleidingen zijn (14%) en/of dat de ander te snel met eigen ervaringen komt (13%).

Ruim een derde vindt het weleens moeilijk een gesprek te beginnen met iemand die ergens mee zit

Het aangaan en voeren van een goed gesprek is niet altijd eenvoudig. Ruim een derde van de Nederlanders vindt het weleens moeilijk om een gesprek te beginnen wanneer iemand in hun omgeving ergens mee zit (35%). Hoe jonger men is, hoe lastiger men dat vindt. Daarnaast zijn er nog andere factoren die een goed gesprek in de weg kunnen staan. Ruim een derde zegt weleens te weinig tijd te hebben om een luisterend oor te bieden, terwijl men dat wel graag zou willen (35%). Een even grote groep vindt het weleens lastig om echt geïnteresseerd te zijn in de ander (32%). Bijna drie op de tien geven aan weleens bang te zijn voor de emoties die kunnen komen kijken bij een goed gesprek en/of zich weleens ongemakkelijk voelen als een ander ze over hun zorgen of problemen vertelt (beide 27%). Mannen vinden het vaker weleens lastig geïnteresseerd te zijn (41% vs. 22%) en voelen zich vaker weleens ongemakkelijk als iemand hen over zijn of haar zorgen of problemen vertelt (32% vs. 21%). Mensen uit Noord-Brabant hebben hier ook vaker moeite mee (42% vs. 30% weleens lastig om geïnteresseerd te zijn en 35% vs. 25% ongemakkelijk voelen).

Nieuwe technologische ontwikkelingen maken het voeren van een goed gesprek lastiger

Nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen invloed hebben op het kunnen voeren van een goed gesprek. Twee derde vindt dat afleidingen zoals telefoon en social media het voeren van een goed gesprek lastiger maken (67%). Toch zegt bijna een kwart dat het voeren van een goed gesprek (ook) kan via social media (23%), jongeren (<30 jaar) vinden dit vaker dan mensen uit andere leeftijdsgroepen (38% vs. 19%). Ruim de helft van de Nederlanders denkt dat we tegenwoordig minder vaak goede gesprekken voeren dan vroeger (55%), mannen denken dit vaker dan vrouwen (59% vs. 51%).

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

exPRtease PR-onderzoek Sensor

Onderzoeksmethode	Online
Steekproef	Nederlanders van 18 jaar en ouder
Bron	PanelWizard
Bruto steekproef	2069
Netto steekproef (# op vrg 1)	1009
Volledige vragenlijsten (netto)	1001
Responspercentage	53%
Datum start veldwerk	17-mei
Datum veldwerk gereed	23-mei
Betrouwbaarheidsniveau*	95%
Maximale afwijking*	3,1%
Representatief naar:	Geslacht, leeftijd, gezinssituatie, arbeidsparticipatie, opleiding, provincie
Weging	Niet van toepassing

Respons breakdown	aantal
bruto steekproef	2069
bouncers (schatting)	83
buiten selectie	n.v.t.
verwijderd na datacheck	51
afgebroken vragenlijsten	8
geen medewerking	926
Volledige vragenlijsten	1001

* Bij 1001afgenomen vragenlijsten valt met een betrouwbaarheid van 95% te concluderen dat de steekproefuitkomst maximaal 3,1% kan afwijken van de werkelijke situatie (als alle Nederlanders in de doelgroep ondervraagd zouden zijn).

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen van ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 26362 (access panels)



Geslacht	% gewenst**	% behaald
Man	49,3	49,5
Vrouw	50,7	50,5
N		1009

Leeftijd	% gewenst**	% behaald
18-29 jaar	18,8	18,7
30-39 jaar	15,1	15,7
40-49 jaar	17,8	19,1
50-59 jaar	17,9	18,8
60 jaar en ouder	30,4	27,7
N		1009

Gezinssituatie	% gewenst**	% behaald
Eénpersoons	21,9	21,4
Meerpersoons (zonder kinderen <18)	49,2	51,1
Meerpersoons met kinderen (jongste <13)	20,9	19,7
Meerpersoons met kinderen (jongste 13-17)	8,1	7,7
N		1009

Arbeidsparticipatie	% gewenst**	% behaald
Fulltime (35 uur of meer)	31,9	32,3
Parttime (12 t/m 34 uur)	21,8	21,8
Niet werkend (0 t/m 11 uur)	46,3	45,9
N		1009

Opleiding	% gewenst**	% behaald
Laag	29,8	26,3
Midden	42,7	44,7
Hoog	27,5	29,0
N		1009

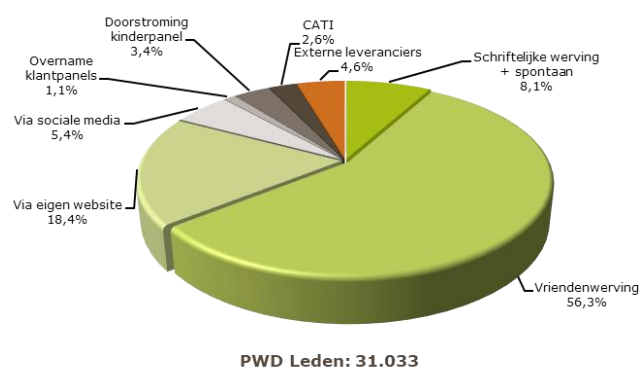
Provincie	% gewenst**	% behaald
Drenthe	2,8	2,5
Flevoland	2,2	1,8
Friesland	3,7	4,0
Gelderland	12,0	11,6
Groningen	3,4	3,7
Limburg	6,8	6,9
Noord-Brabant	14,8	14,0
Noord-Holland	16,6	15,1
Overijssel	6,6	6,5
Utrecht	7,4	6,4
Zeeland	2,2	1,9
Zuid-Holland	21,4	25,7
N		1009

** Dit is de verdeling zoals die in heel Nederland is binnen de gewenste selectie
(o.b.v. de Gouden Standaard van de MOA)

Bijlage 2 Kwaliteit PanelWizard Direct

Introductie PanelWizard Direct

PanelWizard Direct bestaat sinds 2001 en is sindsdien uitgegroeid tot één van de beste panels van Nederland. Panelleden worden zorgvuldig geselecteerd en gemotiveerd. Het ISO-gecertificeerde panel (ISO 26362) wordt grondig onderhouden en beheerd. PanelWizard Direct heeft de beschikking over verschillende soorten panels en bestaat in totaal uit bijna 40.000 leden (peiljaar 2017). PanelWizard Direct is wars van langdurige procedures en profileert zich met haar 'operational excellence'. Daardoor is PanelWizard Direct snel, transparant, betaalbaar en biedt het vooral goed onderzoek. U hebt de regie zelf volledig in handen, maar u wordt ook altijd ondersteund door de onderzoeksexpertise van Kien. Zowel Kien als PanelWizard Direct zijn aangesloten bij de MOA en ESOMAR (respectievelijk de Nederlandse en Europese branchevereniging van marktonderzoekbureaus) en ISO 20252 gecertificeerd.

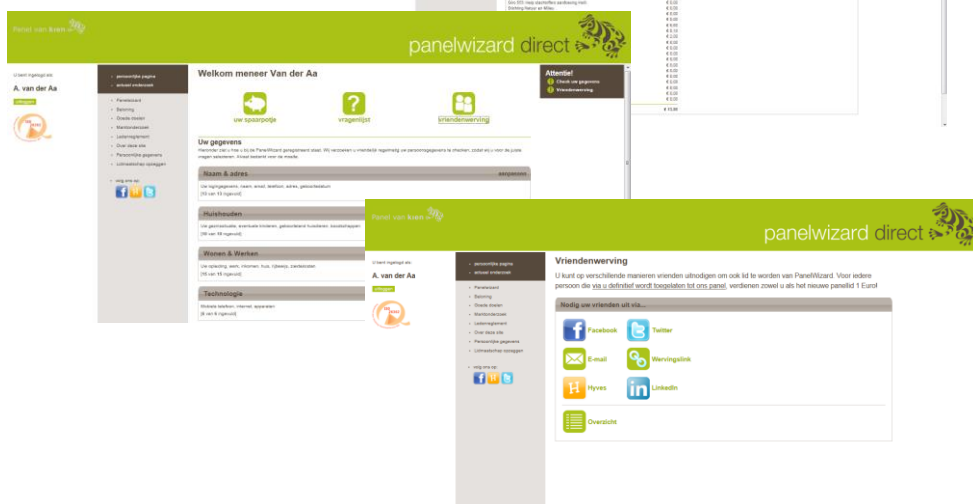
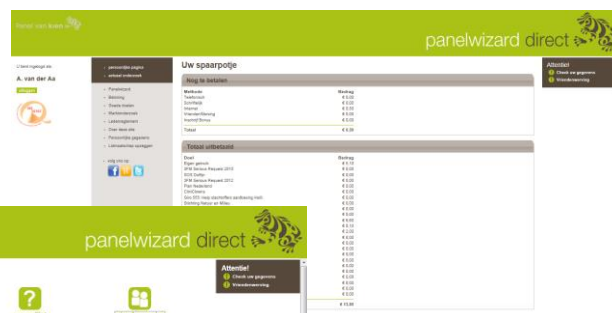


controles op antwoordgedrag (dmv een screeningsonderzoek) wordt een aspirant panellid toegelaten tot het panel. Voor specifieke doelgroepen bestaat de mogelijkheid om river recruitment toe te passen. Er wordt dan een gerichte member-get-member actie in gang gezet, waarbij panelleden die voldoen aan de vereiste criteria worden gevraagd om anderen uit dezelfde specifieke doelgroep te werven via e-mail, social media, etc.

Screenshot (voorbeeld) van clubpagina: panelleden:



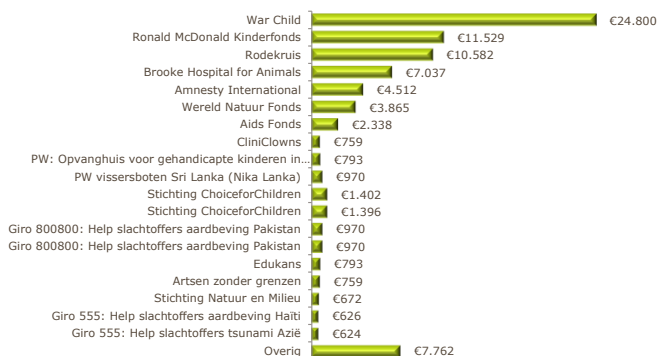
Enkele screenshots van persoonlijke pagina



Motivatie

PanelWizard Direct zorgt voor korte en afwisselende vragenlijsten om panelleden gemotiveerd en fris te houden. De combinatie van verschillende onderwerpen, afwisselende vraagtypes en inzet van multimedia fragmenten zorgen voor leuke vragenlijsten. We belonen naar inzet met 10 eurocent per vraag, zodoende is er een 100% koppeling tussen inspanning en beloning. Panelleden kunnen beslissen om de beloning zelf te houden, te sparen voor hun club/vereniging of te doneren aan een van de samenwerkende goede doelen. Aan goede doelen werd de afgelopen jaren €83.156 geschonken uit naam van de panelleden (zie tabel hiernaast voor de verdeling). Nog een manier om panelleden betrokken te houden is om de onderzoeksresultaten terug te koppelen. Op de website staan regelmatig gepubliceerde persberichten met interessante onderzoeksuitslagen. De betrokkenheid en motivatie van de leden van PanelWizard Direct komt duidelijk naar voren in het hoge gemiddelde responspercentage van 65%.

Totaal: 83.156 euro



Steekproeftrekking en representativiteit

Voor de steekproeftrekking maakt PanelWizard Direct gebruik van de Gouden Standaard: het ijkinginstrument voor nationale en regionale steekproeven. De Gouden Standaard is ontwikkeld door de MOA in samenwerking met het CBS en wordt jaarlijks geüpdatet met de nieuwste cijfers en percentages van de Nederlandse bevolking. Bruto steekproeven worden standaard representatief uitgestuurd op 6 socio-demografische achtergrondvariabelen: geslacht, leeftijd, opleiding, regio, gezinssamenstelling en arbeidsparticipatie. Door het hoge responspercentage, komt het zelden voor dat de netto steekproef (daadwerkelijke respondenten) niet representatief is. Wanneer dit wel het geval is, worden respondenten uit overtollige groepen verwijderd. Dit gebeurt non-interlocked, dat wil zeggen dat wanneer er een overschot is van mannen en jongeren in een netto steekproef, zowel mannen als jongeren los van elkaar worden verwijderd (er worden dus niet alleen maar jongere mannen verwijderd). Mocht ook het verwijderen van overtollige groepen niet volstaan, dan kan in overleg met de opdrachtgever eventueel worden overgegaan tot een weging van de onderzoeksresultaten.



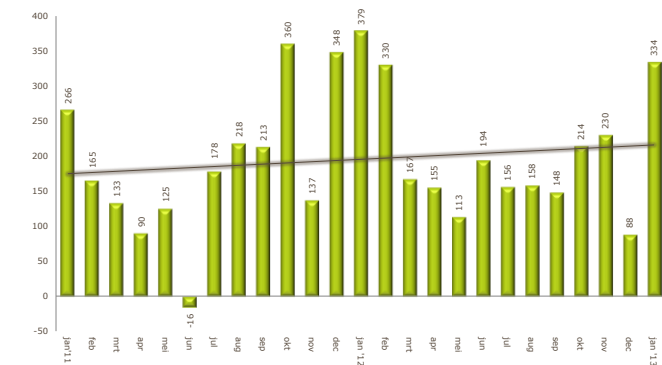
Centraal Bureau voor de Statistiek

Kwaliteit panel en onderzoeken

De kwaliteit van online veldwerk valt of staat met de betrouwbaarheid waarmee respondenten de vragenlijsten invullen. PanelWizard Direct controleert deze betrouwbaarheid nauwlettend, door een aantal ingebouwde controlestappen. Voor ieder onderzoek wordt een controlevraag gesteld naar het geslacht en de leeftijd van de respondent, hiermee wordt gecontroleerd of de beoogde respondent overeenkomt met de daadwerkelijke respondent. Na ieder onderzoek worden per respondent controles uitgevoerd op de snelheid van invullen, lengte en inhoud van open antwoorden en gelijke waarden/antwoordpatronen. Zo worden inconsistente, onbetrouwbare, te snelle en niet-serieuze respondenten uit de netto respons gehaald. De betreffende respondenten worden geregistreerd op een blacklist. Bij twee vermeldingen op deze blacklist wordt een panellid uitgeschreven uit het panel. PanelWizard Direct zorgt ervoor dat haar panelleden regelmatig worden uitgenodigd voor onderzoeken. Het PanelWizard systeem is zodanig opgebouwd dat wanneer een panellid al enige tijd geen uitnodiging heeft gehad voor een onderzoek, hij/zij voorrang krijgt bij het versturen van nieuwe uitnodigingen.

Onderhoud en beheer

Na ieder onderzoek wordt het panellid verzocht om de eigen gegevens te controleren en indien nodig te updaten. Tevens wordt tweemaal per jaar, bij de uitkering van de beloning, gevraagd om de gegevens door te nemen en waar nodig te muteren, zodat de gegevens zoveel mogelijk up-to-date blijven. De persoonsgegevens van panelleden worden nimmer vrijgegeven, tenzij panelleden hier expliciet toestemming voor geven. Nonrespondenten en bouncers worden twee keer per jaar visueel gecontroleerd en schriftelijk benaderd voor continuering van het panellidmaatschap. Sinds 1 januari 2011 zijn in totaal 7.078 panelleden gewonnen en 2.543



panelleden uitgeschreven (8,1% van het totaal). Per saldo is het aantal panelleden toegenomen met 4.535. De uitschrijving gebeurde op eigen initiatief of vanuit kwaliteitschecks van PanelWizard Direct.