



S.V.P. GOED DOORLEZEN

INSTRUCTIE
EUROPEES SOCIAAL ONDERZOEK 2008
Ond. Nr. 13070

1. Inleiding

Het Europees Sociaal Onderzoek (ESS¹) is een groot Europees onderzoek dat ook in 2002, 2004 en 2006 is gehouden. In de vierde ronde, die nu gaat plaatsvinden, worden wederom gegevens verzameld over de meningen en het gedrag van de inwoners van de deelnemende landen. Voor 2008 doen, voor zover bekend, de volgende 28 landen mee aan ESS:

België	Hongarije	Roemenië
Bulgarije	Ierland	Rusland
Cyprus	Kroatië	Slovenië
Denemarken	Letland	Slowakije
Duitsland	Nederland	Spanje
Estland	Noorwegen	Turkije
Finland	Oekraïne	Zweden
Frankrijk	Oostenrijk	Zwitserland
Griekenland	Polen	
Groot-Brittannië	Portugal	

Het onderzoek vindt dus eens in de twee jaar plaats. Er wordt gekeken naar sociale houdingen en hoe die door de tijd veranderen. Een deel van de vragen is elke ronde hetzelfde, bijv. over sociale betrokkenheid en democratie, veiligheid en criminaliteit. Daarnaast zijn er wisselende onderwerpen. Onderwerpen die deze keer aan bod komen zijn opvattingen over leeftijdsdiscriminatie en sociale voorzieningen.

De resultaten van de voorgaande drie rondes zijn intensief gebruikt door de Europese Commissie, de nationale regeringen, beleidsanalisten, journalisten en wetenschappers. Er zijn momenteel ongeveer 19.500 personen die geregistreerd staan als gebruiker van de ESS-gegevens.

Met de gegevens van het ESS worden gedetailleerde vergelijkingen gemaakt tussen landen of groepen van landen op een gebied van uiteenlopende onderwerpen. Het is een uniek project omdat in zo veel landen exact dezelfde informatie tegelijkertijd wordt verzameld en omdat het over meer jaren wordt uitgevoerd. Een andere factor die dit project uniek maakt, is het feit dat het onderzoek methodologisch op topniveau wordt uitgevoerd.

¹ De tweede S van ESS staat voor 'Survey', het Engelse woord voor 'Onderzoek'

Om te zorgen dat de informatie ook echt vergelijkbaar is over de verschillende landen is er grote zorg besteed aan het trekken van de steekproeven en het ontwikkelen van de vragenlijst en de veldwerkprocedures. U zult merken dat het hele veldwerktraject nauwkeurig wordt beschreven en ook nauwkeurig door u dient te worden vastgelegd en gerapporteerd.

De centrale coördinatie van het project wordt gesubsidieerd door de Europese Commissie en de Europese Wetenschappelijke Stichting (European Science Foundation). Het veldwerk in de deelnemende landen wordt gesubsidieerd door de Nationale Wetenschappelijke Stichtingen. In Nederland is dat de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO).

In Nederland wordt het veldwerk gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO). De coördinatie van het onderzoek in Nederland wordt namens NWO en SCP, zoals ook in 2006, gedaan door prof. Dr. Harry B.G. Ganzeboom van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Zoals gezegd beslaat de vragenlijst verschillende onderwerpen. Dit is een voordeel omdat u bij de introductie van het onderzoek die onderwerpen kunt noemen waarvan u denkt dat de respondent ermee kan worden overgehaald. Het gaat bij alle onderwerpen om de mening van de respondent en niet om feiten. Mensen hebben dus geen speciale kennis nodig om mee te doen met het onderzoek en ze hoeven ook geen zaken op te zoeken in hun administratie of iets dergelijks.

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen:

- een mondeling interview dat u via de laptop (CAPI) afneemt;
- een aanvullende schriftelijke vragenlijst die door de respondent zelf wordt ingevuld.

Er zijn 3 versies van de aanvullende schriftelijke vragenlijst, waarvan er één door de respondent moet worden ingevuld. De 3 versies bevatten onderwerpen die nog niet aan bod zijn gekomen in het mondelinge interview maar ook varianten op vragen die wel aan de respondent zijn gesteld in de CAPI-vragenlijst. Het laatste soort vragen heeft tot doel te onderzoeken welke vraagstelling het beste werkt. Het gaat er niet om te controleren of de eerder gegeven antwoorden juist zijn. Het is belangrijk dit vooraf aan de respondent uit te leggen.

Het mondelinge interview zal gemiddeld ongeveer één uur duren. De ene keer kan het wat korter zijn en de andere keer misschien wat langer. De precieze tijd is afhankelijk van de situatie en de antwoorden van de respondent.

Het invullen van de schriftelijke vragenlijst zal 5 tot 10 minuten in beslag nemen.

2. Adressen en te ondervragen persoon

U ontvangt van ons adressen die zijn getrokken uit het afgiftepuntenbestand van TPG Post. Het gaat om adressen van particuliere huishoudens. In totaal zijn er bruto 3.300 adressen getrokken waaruit minimaal 1.900 geslaagde interviews moeten worden gerealiseerd. Per huishouden wordt één CAPI-interview afgenomen bij een persoon van 15 jaar of ouder en door dezelfde persoon wordt één schriftelijke vragenlijst ingevuld. Door het contactformulier in te vullen, selecteert u automatisch de juiste persoon in het huishouden. Op de voorkant van het contactformulier is boven het adres een selectiedatum weergegeven. In het geval van een meerpersoonshuishouden vraagt u welke persoon van 15 jaar en ouder het dichtst bij deze datum jarig is, dit is de respondent. Deze persoon kan voor of na de selectiedatum jarig zijn.

Onder geen voorwaarde mag een andere persoon dan de geselecteerde respondent aan het onderzoek meewerken. Dit is noodzakelijk om een representatieve steekproef te krijgen.

3a. De introductiebrief

Enkele dagen voordat u de adressen ontvangt, heeft GfK een introductiebrief en een informatiefolder aan het huishouden toegestuurd. Daarin wordt het doel van het onderzoek toegelicht en wordt uw komst aangekondigd. Het is daarom heel belangrijk dat u het eerste contact legt binnen uiterlijk 2 weken nadat u de adressen hebt ontvangen. U kunt dan verwijzen naar de brief en de folder.

Als u respondenten gaat bezoeken, neemt u altijd enkele reserve-exemplaren van de brief mee voor het geval de persoon die u treft de brief niet heeft gelezen. U kunt dan een exemplaar achterlaten. Ook kunt u een reserve-exemplaar van de folder laten lezen door de respondent. Als respondenten later nog vragen hebben over het onderzoek kunnen ze het in de brief en folder vermelde (gratis) telefoonnummer bellen (0800- 225 54 25).

3b. Aantal contactpogingen

In het contactformulier is ruimte voor 10 contactpogingen. Het is de bedoeling dat u minimaal 4 contactpogingen doet op verschillende dagdelen verspreid over een periode van minimaal 2 weken. Meer mag natuurlijk ook. Uit ervaring weten we dat het beste resultaat wordt behaald als de eerste contactpoging 's avonds plaatsvindt. Wij raden u aan de nieuwe adressen dus zo veel mogelijk 's avonds te benaderen. Van de eerste 4 contactpogingen moet er minimaal 2 's avonds en/of op zaterdag plaatsvinden. Als u na 4 pogingen nog geen contact met het huishouden hebt gekregen, mag u ook telefonisch gaan proberen een afspraak te maken. De eerste 4 pogingen dienen echter altijd aan de deur te gebeuren, omdat men aan de telefoon toch eerder geneigd is om te weigeren.

Het is de bedoeling dat u elk adres dat u van GfK ontvangt, behandelt.

4. Het contactformulier

Bij elk bezoek vult u het contactformulier van het betreffende adres in. Bij dit onderzoek is sprake van een uitgebreider contactformulier dan bij de meeste andere onderzoeken. U vult dit contactformulier in als een gewone vragenlijst. Er staan steeds doorverwijzingen in die ervoor zorgen dat u de juiste vragen voor dat moment invult. Bij het eerste bezoek vult u de vragen N1 tot en met N4 in (pagina 8). Deze vragen zijn bedoeld om enkele buurtkenmerken vast te leggen. Alleen als er sprake is van een ongeldig adres, dan hoeft u N1-N4 niet in te vullen.

Het is mogelijk dat een respondent naar aanleiding van de brief al naar kantoor heeft gebeld om te vertellen dat men niet bereid is om mee te doen aan het onderzoek. In dat geval geven wij u die informatie zo uitgebreid mogelijk door en vult u het contactformulier op basis van die informatie in. Op het voorblad vult u bij vraag 1 t/m 3 de datum en tijdstip in waarop u bent gebeld door GfK. Bij vraag 4 vult u dan code 4 in. Verder dient u de vragen N1 tot en met N4 in te vullen door bij het adres langs te gaan, bijvoorbeeld op een moment dat u daar in de buurt bent.

4a. Huishoudenselectie

In de meeste gevallen woont er in Nederland op één adres ook één huishouden. Vooral in het buitenland, maar soms ook in Nederland, komt het voor dat er op één adres meer huishoudens wonen. Als u voor de eerste keer iemand thuis treft op een adres, controleert u daarom altijd of er misschien meer dan één zelfstandig huishouden woont.

De definitie van een zelfstandig huishouden is als volgt:

Eén of meer personen die op hetzelfde adres wonen (en dat adres als 'hoofdadres' hebben) en die gebruik maken van gemeenschappelijke voorzieningen, bijvoorbeeld keuken.

Bij dit onderzoek worden bijvoorbeeld studentenhuizen en andere jongerenhuisvesting/woongroepen maar ook kloosters en vor men van beschermd wonen als die in een huis met één keuken, badkamer etc. beschouwd als een meerpersoonshuishouden. En dus niet als een verzameling van meerdere onafhankelijke eenpersoons huishoudens.

In de meeste gevallen zal er één huishouden op het betreffende adres wonen en controleert u alleen of de naam – en adresgegevens op het etiket van het contactomslag juist zijn (vraag A2). Zijn deze gegevens onjuist, noteer dan de correcte gegevens op het etiket. Als er meer dan één zelfstandig huishouden woont, volgt u de huishoudselectie-procedure van het contactformulier (vraag A3) die hieronder nader wordt toegelicht.

4b. Meer huishoudens op één adres

Bij de vorige metingen van ESS is het slechts enkele keren voorgekomen dat er meer dan één huishouden op een adres woonde. In andere landen komt dit echter veel vaker voor. Daarom is er een procedure ontwikkeld voor deze zogenoemde 'multi-huishoudens'. Als u een adres tegenkomt waar meer dan één zelfstandig huishouden woont (en waar dus meer dan één keuken etc. is), gaat u daar als volgt mee om:

U noteert de gegevens (achternamen) van alle huishoudens op volgorde in het schema bij A3 in het contactformulier. Als de huishoudens kamernummers of flatnummers hebben, noteert u ze in de volgorde van die nummers (of letters). Als er geen nummers of letters zijn, dan begint u op de benedenverdieping linksvoor en noteert u de gegevens van links naar rechts en van de voorkant van het huis of de flat naar de achterkant. Vervolgens noteert u in dezelfde volgorde de verdieping daarboven, tot de bovenste verdieping aan toe.

Als 2 tot en met 5 huishoudens op een adres wonen, worden alle huishoudens aan de bruto steekproef toegevoegd. Daartoe neemt u telefonisch contact op met GfK (0162- 384 200), zodat uw sample in de PC wordt aangepast. U maakt vervolgens voor elk huishouden een nieuw contactformulier en schrijft daarop het respondentnummer én het multi-huishoudnummer dat u overneemt uit kolom 1 van het schema op pagina 3. U probeert vervolgens bij elk huishouden een geslaagd gesprek te realiseren. Als er meer dan 5 huishoudens op een adres wonen, neemt u contact op met GfK via telefoonnummer 0162- 384 200. U krijgt dan nadere instructies van een GfK-medewerker.

4c. Respondentselectie

Voordat u met het onderzoek kunt starten, moet eerst de juiste respondent worden geselecteerd. Dit gebeurt aan de hand van de procedure die wordt beschreven in het contactformulier (vraag B1 tot en met B3 op pagina 4).

Hierbij kunt u uitleggen dat het nodig is om enkele korte vragen te stellen om te bepalen wie er voor het interview in aanmerking komt en dat dit bedoeld is om te zorgen dat iedereen een even grote kans heeft om mee te doen met het onderzoek. Op die manier ontstaat een goede doorsnede van de Nederlandse bevolking.

Het is heel belangrijk dat het totaal aantal personen van 15 jaar en ouder wordt genoteerd bij vraag B2 in het contactformulier, OOK bij 1-persoonshuishoudens.

Bij het bepalen van het aantal personen van 15 jaar of ouder in het huishouden gelden de volgende richtlijnen:

Personen die wel meetellen als lid van het huishouden:

- personen die voor minder dan 6 maanden afwezig zijn (bijv. op vakantie, voor het werk, in het buitenland of in het ziekenhuis);
- kinderen die op kostschool of internaat zitten;
- studenten die gebruik maken van badkamer en keuken van het huishouden.

Personen die niet meetellen als lid van het huishouden:

- personen die 6 maanden of langer afwezig zijn;
- studerende kinderen die ergens anders op kamers wonen;
- tijdelijke gasten, kostgangers en logees;
- gezinsleden die in een instelling wonen.

U noteert het aantal personen van 15 jaar of ouder bij vraag B2. Indien er meer dan 1 persoon van 15 jaar of ouder is, vraagt u wie van deze personen het dichtst bij de op het contactformulier genoemde selectiedatum datum jarig is (dit kan voor of na deze datum zijn). Van deze persoon vult u de volledige naam in op het voorblad van het contactformulier. Tevens controleert u of er een telefoonnummer op het etiket is vermeld en of dit nummer juist is. Als er geen nummer is vermeld op het etiket of het is onjuist, dan vult u het goede telefoonnummer in. Als de respondent geen telefoonnummer heeft of men weigert het te geven, kunt u de betreffende code omcirkelen.

Als de geselecteerde respondent een andere persoon blijkt te zijn dan degene met wie u de selectieprocedure hebt doorlopen, dan vraagt u of u de respondent kunt spreken. U geeft deze persoon uitleg over het onderzoek en neemt, als het op dat moment schikt, de vragenlijst af of u maakt een afspraak om later het interview af te nemen. Als de respondent zelf niet thuis is, probeert u dan te achterhalen wanneer u de meeste kans heeft om de persoon zelf thuis te treffen.

Probeer afgebroken interviews te voorkomen door aan de respondent te vragen of hij/zij voldoende tijd heeft. Als een respondent toch onverwacht niet verder kan gaan met het interview, probeer dan meteen een afspraak te maken om het interview te voltooien.

4d. Invullen van het contactformulier

Elke contactpoging noteert u in het contactformulier. U beantwoordt steeds de vragen volgens de routing die bij de vragen is aangegeven. Bij elke contactpoging wordt in elk geval vraag 1 tot en met 5 op het voorblad ingevuld. Afhankelijk van de situatie worden daarna sommige delen wel en andere delen niet ingevuld.

De datum noteert u steeds met 4 cijfers, bijvoorbeeld 6 oktober = 06/10. Het tijdstip van de contactpoging (vraag 3) dient genoteerd te worden in de 24-uursklok. Dat wil zeggen dat u bijv. 20:15 noteert en niet 8:15 als u 's avonds een contactpoging hebt gedaan.

Bij vraag 4 noteert u op welke manier u contact heeft gezocht met het adres:

- Persoonlijk bezoek aan de deur;
- Telefonisch (dit kan pas vanaf de 5^e contactpoging);
- Persoonlijk bezoek aan de deur, maar u heeft alleen iemand gesproken via de intercom;
- Informatie via een medewerker van de veldwerkdienst van GfK. Als een respondent de helpdesk heeft gebeld, geven wij dit zo snel mogelijk aan u door. Bovenaan pagina 4 van deze instructie staat beschreven hoe u in dit geval het contactformulier invult.

In het contactformulier worden enkele afkortingen gebruikt:

- HH = huishouden
- R = respondent
- C = contactpoging

Bij sommige antwoordcategorieën wordt verwezen naar 'iemand anders'. Hiermee wordt een andere persoon dan de geselecteerde respondent bedoeld. Het kan gaan om iemand die wel of niet tot hetzelfde adres behoort, bijvoorbeeld een familielid, buurman/-vrouw, vriend(in) etc. Als u met zo iemand contact hebt, noteert u dat ook in het contactformulier.

Als er wel contact is, maar geen interview plaatsvindt, geeft u bij vraag 6 op pagina 5 aan wat daar de reden van is. Let hierbij op dat u in de juiste kolom het antwoord omcirkelt. Als de partner van de respondent bijvoorbeeld bij de tweede contactpoging weigert namens de respondent en bij de vierde contactpoging maakt u een afspraak met de respondent zelf, noteert u dat als volgt:

6. RESULTAAT CONTACT EN GEEN INTERVIEW ALLEEN BIJ CONTACT maar GEEN INTERVIEW										
<i>(C=Contactpoging)</i>										
<i>(één antwoord per kolom)</i>	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
1 Afspraak	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2 Weigering van respondent	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3 Weigering door iemand anders, uit naam van de respondent.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4 Weigering huishouden (voorafgaande aan selectie)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5 Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot /	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 Respondent is mentaal of fysiek niet in staat om mee te werken	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7 Taalbarrière	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8 Anders:	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
.....										

Als u een afspraak maakt, is er op pagina 2 ruimte om datum en tijdstip te noteren. Ook als een respondent geen concrete afspraak wil maken, maar bijvoorbeeld zegt 'kom morgen maar terug', omcirkelt u code 1 in het schema van vraag 6.

De codes 2, 3 en 4 zijn bestemd voor weigeringen. Code 4 (weigering huishouden, voorafgaande aan selectie) is van toepassing indien iemand geen medewerking verleent, nog voordat u de juiste respondent heeft kunnen selecteren.

Indien een respondent tijdelijk niet beschikbaar is, bijvoorbeeld vanwege ziekte of vakantie omcirkelt u code 5. Bij 5a kunt u invullen tot wanneer de respondent afwezig is. Indien een respondent later nog een keer tijdelijk niet beschikbaar is, kunt u dit noteren bij 5b.

Voorbeeld: bij de eerste contactpoging hoort u van de buurvrouw dat de respondent op vakantie is tot 30 september. Bij de derde contactpoging blijkt de respondent ziek te zijn. Hij verwacht half oktober weer beter te zijn. U vult dit als volgt in:

6. RESULTAAT CONTACT EN GEEN INTERVIEW		ALLEEN BIJ CONTACT maar GEEN INTERVIEW									
		(C=Contactpoging)									
(één antwoord per kolom)		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
1	Afspraak → N1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Weigering van respondent → 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	Weigering door iemand anders, uit naam van de respondent. → 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Weigering huishouden (voorafgaande aan selectie) → 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5a	Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot 30 / 9 → N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5b	Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot 15 / 10 → N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5c	Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot / → N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5d	Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot / → N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	Respondent is mentaal of fysiek niet in staat om mee te werken → N1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	Taalbarrière → 6b	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	Anders: → N1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
										

Als iemand niet goed Nederlands spreekt, probeert u dan te achterhalen welke taal men wel spreekt en noteer dit bij vraag 6b. U kunt de respondent dan bedanken voor de moeite. Deze respondent zal niet meer worden benaderd voor dit onderzoek.

Bij weigering dient u vraag 7 tot en met 11 op pagina 6 in te vullen. Bij vraag 7 noteert u bij welke contactpoging de weigering heeft plaatsgevonden door in de juiste kolom het nummer van de contactpoging achter de C in te vullen. Vraagt u goed door waarom men niet wil meewerken en noteer alle redenen bij vraag 8. Bij vraag 9 en 10 gaat het om uw inschatting van eventuele medewerking in de toekomst en van de leeftijd van de respondent. Deze informatie wordt gebruikt in de fase van herbenaderingen.

Als u een ongeldig adres aantreft, kunt u bij vraag 12 op pagina 7 noteren wat er precies aan de hand is. Dit is het enige geval waarbij u de buurtkenmerken (N1 t/m N4) niet hoeft in te vullen.

Bij een geldig adres moeten altijd de buurtkenmerken op pagina 8 (N1-N4) worden ingevuld. Doe dit meteen bij de eerste contactpoging.

5. De CAPI-vragenlijst

Zoals gezegd zal het afnemen van de CAPI-vragenlijst ongeveer een uur duren. De vragenlijst wijst zichzelf als u de aanwijzingen op het scherm volgt. Vanwege de internationale vergelijkbaarheid is het erg belangrijk dat u **de vragen en -indien aangegeven- de antwoorden letterlijk voorleest. Volg altijd de aanwijzingen op het scherm over wat wel en niet voor te lezen.**

Tijdens het interview maakt de respondent gebruik van een kaartenset waarop de antwoordcategorieën zijn weergegeven. Bij een aantal antwoordkaarten zijn er 5 antwoordcategorieën lopend van "helemaal eens", "eens", etc. t/m "helemaal oneens". Let erop dat de respondent deze antwoordkaarten goed gebruikt. Het kan gebeuren dat de respondent zegt "daar ben ik het mee eens" terwijl het nog niet duidelijk is of hij/zij "eens" of "helemaal eens" bedoelt. Als u twijfelt of de respondent de antwoordkaart goed gebruikt en zeker is over zijn antwoord, vraag dan door naar wat de respondent precies bedoelt, en vul niet zelf een antwoord in dat er op lijkt.

In het laatste hoofdstuk van deze instructie zal inhoudelijk op bepaalde punten van de vragenlijst worden ingegaan. Nu enkele algemene opmerkingen:

- Het zou kunnen dat de respondent bij bepaalde zaken om een toelichting vraagt, bijvoorbeeld: wat betekent 'bij u in de buurt'? Het is echter niet de bedoeling dat dit verder wordt toegelicht. Het is bedoeld als een algemene uitdrukking en de respondent moet daar zijn eigen beeld bij vormen. Bij sommige vragen staat in de laptop of in het laatste hoofdstuk van deze instructie wel een nadere toelichting;
- Als de respondent over een bepaald onderwerp echt geen mening heeft of de vraag niet kan beantwoorden, kunt u 'weet niet' aangegeven. Deze categorie is niet op de toonkaarten weergegeven om te voorkomen dat mensen te snel **'weet niet'** gaan zeggen;
- Soms komt het voor dat een respondent geen antwoord wil geven omdat hij of zij die informatie privé vindt. Bij alle vragen is een categorie **'weigert'** opgenomen die u in zo'n geval kunt aangeven. Ook deze categorie is niet op de toonkaarten weergegeven. Als een respondent niet wil antwoorden, probeer dan eerst de respondent gerust te stellen door de anonimiteit te benadrukken. Als de respondent niet tot antwoorden is over te halen, codeer dan 'weigert'. Het is belangrijk dat u onderscheid maakt tussen 'weet niet' en 'weigert';
- Bij sommige vragen zijn **'anders, namelijk'** antwoorden mogelijk. Gebruik dit alleen als het antwoord van de respondent echt niet past binnen de voorgecodeerde antwoorden. Bij de eerdere rondes is gebleken dat soms toch ten onrechte 'anders, namelijk' wordt gebruikt, bijvoorbeeld bij geloof of opleiding. Neem de tijd om de respondent te laten kiezen uit de categorieën die zijn voorgecodeerd en vraag zo nodig door om te achterhalen of het antwoord in een voorgecodeerde categorie past.

- Mocht een respondent halverwege willen of moeten stoppen met een interview, probeer dan de respondent over te halen op een later tijdstip de vragenlijst af te maken. In het contactformulier moet op het voorblad bij vraag 5 code 2 worden ingevuld. Als het interview op een later tijdstip wordt voltooid, wordt bij de betreffende contactpoging bij vraag 5 code 1 ingevuld.

De CAPI-vragenlijst eindigt met een aantal vragen dat door u dient te worden beantwoord. Met behulp van deze vragen wordt een indruk verkregen van het verloop van het interview. Als u deze vragen gaat invullen, vertelt u dan aan de respondent dat u nog wat administratieve zaken moet regelen, zodat de respondent het niet vreemd vindt dat u nog met de computer bezig bent.

6. De aanvullende schriftelijke vragenlijst

Direct na afloop van het CAPI-interview wordt op het scherm aangegeven welke versie van de schriftelijke aanvullende vragenlijst u aan de respondent moet overhandigen. Voordat u de aanvullende vragenlijst aan de respondent geeft, noteert u het respondentnummer (en eventueel het multi-huishoudnummer) in de daarvoor bestemde vakjes op het voorblad van de aanvullende vragenlijst. U legt aan de respondent uit dat het invullen van deze extra vragen ongeveer 5-10 minuten duurt en vraagt of men het vragenlijstje direct wil invullen. Voordat de respondent begint, legt u uit dat men de hokjes bij de antwoorden die van toepassing zijn, moet aankruisen. Tevens vertelt u dat bepaalde vragen bekend voor kunnen komen. Deze vragen zijn bedoeld om toekomstige vragenlijsten te kunnen verbeteren. Het is de bedoeling dat de respondent niet terugdenkt aan de antwoorden die men eerder gaf, maar gewoon opnieuw de vragen beantwoordt.

Terwijl de respondent bezig is met invullen, kunt u de interviewervragen van de CAPI-vragenlijst beantwoorden, het contactformulier verder invullen en uw spullen inpakken. Als de respondent klaar is, controleert u dan even of het volledig is ingevuld en zo ja, dan bedankt u de respondent en overhandigt u de incentive. Mochten er dingen ontbreken, vraag dan eerst of de respondent die alsnog wil invullen.

Mocht de respondent bezwaar maken en de aanvullende vragenlijst niet direct willen invullen, maakt u dan een afspraak wanneer u de vragenlijst komt ophalen (op een moment dat u daar in de buurt bent voor een andere afspraak).

Als u een afsprakenkaartje achterlaat zal dit voor de respondent een reminder zijn om de vragenlijst in te vullen. Voordat u de vragenlijst gaat ophalen, kunt u even bellen om te controleren of de vragenlijst inderdaad is ingevuld. Als dit het geval is, gaat u de vragenlijst ophalen, controleert u of de vragenlijst volledig is ingevuld en overhandigt u de incentive. Voordat u het CAPI-interview kunt afsluiten, moet u aangeven welke incentive de respondent kiest. Laat de respondent na het CAPI-interview dus alvast kiezen welk cadeau men wil ontvangen na het invullen van de schriftelijke vragenlijst. Noteer ook op het contactformulier welke incentive de respondent kiest.

Als de respondent ook geen afspraak wil maken, dan laat u een retourenveloppe achter zodat de respondent de vragenlijst zelf aan GfK kan retourneren. Als GfK de vragenlijst niet binnenkrijgt, zullen wij u bellen met het verzoek contact op te nemen met de respondent. Ook hier moet u vooraf de respondent een incentive laten kiezen. Als wij de vragenlijst hebben ontvangen, sturen we de incentive toe.

Let op: een adres is voor het onderzoek pas geslaagd als zowel de CAPI- als de aanvullende vragenlijst volledig zijn ingevuld.

De aanvullende vragenlijst moet door de respondent zelf worden ingevuld. Alleen als een respondent slecht ziet of niet goed kan lezen, mag u hem of haar helpen met het invullen. U leest dan de vragen en antwoordmogelijkheden voor en noteert de antwoorden van de respondent in de vragenlijst.

Nog enkele belangrijke punten:

- De aanvullende vragenlijst moet door dezelfde persoon worden ingevuld als de CAPI-vragenlijst. Als u de vragenlijst achterlaat, benadrukt u dit dan nogmaals;
- U mag de aanvullende vragenlijst nooit voorafgaand aan het CAPI-interview aan de respondent geven.

Vergeet nooit vóór het overhandigen van de aanvullende vragenlijst het respondentnummer en multi-huishoudnummer op de voorkant te noteren. Zonder deze nummers kan de aanvullende vragenlijst niet worden verwerkt.

7. Respons en incentives

Een hoge respons is belangrijk om te zorgen dat de mensen die zijn geïnterviewd ook werkelijk een goede afspiegeling zijn van de Nederlandse bevolking. Het minimale responspercentage dat bij dit onderzoek gehaald moet worden is 65%. Dit is een ambitieuze doelstelling. Denkt u dus goed na hoe u de respons kunt maximaliseren. Per persoon past u de tactiek en de te gebruiken argumenten aan. Argumenten die u kunt gebruiken zijn:

- Het is een onderzoek dat in veel landen tegelijkertijd wordt gehouden. Het is belangrijk dat Nederland goed in dit onderzoek wordt vertegenwoordigd. De resultaten worden door wetenschappers en regeringen gebruikt en kunnen ook voor verbetering van de leefsituatie van de respondent zorgen;
- De respondent krijgt de kans om zijn mening te geven. Niet alle inwoners van Nederland kunnen worden ondervraagd en daarom is het des te belangrijker dat men meewerkt. De respondent vertegenwoordigt vele andere inwoners van Nederland;
- Het interview gaat over allerlei onderwerpen. Voor iedereen zitten er wel interessante onderwerpen bij;

Als een respondent vraagt of hij/zij de resultaten mag ontvangen, vertelt u dan dat er niet één centraal rapport is met alle resultaten, maar dat er heel veel verschillende onderzoekers mee bezig zijn die allemaal eigen rapporten en artikelen schrijven. Op de website www.europeansocialsurvey.org is bij 'Publicity and Dissemination' een overzicht weergegeven van de publicaties op basis van de voorgaande uitvoeringen. Te zijner tijd zullen hier ook de resultaten van ESS 2008 op te vinden zijn.

Blijft u tijdens de gehele veldwerkperiode zo veel mogelijk contactpogingen doen (4 is het minimum). Als u merkt dat een respondent geneigd is te weigeren, is het vaak een goede tactiek om aan te bieden om op een ander moment terug te komen, voordat de respondent echt weigert.

Toon altijd uw identificatiekaart als u iemand voor de eerste keer ziet. Houd ook de introductiebrief bij de hand voor het geval die persoon deze brief nog niet heeft gelezen. In de brief staat informatie waarmee u de respondent kunt aantonen dat het een heel belangrijk onderzoek is.

8. Materiaal en veldwerkperiode

U ontvangt het volgende materiaal van ons:

- Contactformulieren voorzien van adresetiket en enkele blanco exemplaren;
- Reserve-exemplaren introductiebrief en folder;
- Hardcopy versie van de CAPI-vragenlijst;
- Map met toonkaarten;
- Aanvullende vragenlijsten (drie versies);
- Retourenveloppen voor aanvullende vragenlijst;
- Niet-thuis-kaartjes;
- Afsprakenkaartjes;
- Iris-cheques;
- Declaratieformulieren;
- Retourenveloppen;
- Schriftelijke instructie;
- Instructie oefenvragenlijst;
- Overzicht statuscodes;
- Tips voorgaande ESS uitvoeringen.

U ontvangt minder Iris-cheques dan adressen, dit in verband met de non-respons. Mocht u cheques tekortkomen of heeft u te weinig vragenlijsten van een bepaalde versie, neemt u dan contact met ons op, dan sturen wij u direct extra materiaal toe. U kunt ons bellen of u gebruikt het E-mail adres: **ESS2008@GFK.NL**

De veldwerkperiode loopt van week 37 tot en met week 51 2008.

U ontvangt de adressen in 3 porties. Binnen 2 weken legt u het eerste contact met de adressen. Daarna heeft u per portie nog 2 weken om de afspraken af te handelen. Kan een respondent in die periode geen afspraak maken, maar wel later, dan is dat natuurlijk toegestaan. Registreer alle contacten met de respondenten ook in uw laptop zodat wij op de hoogte blijven van het verloop van het veldwerk.

Verzending vanaf kantoor	Veldwerkperiode
4 september	8 september t/m 21 september
18 september	22 september t/m 5 oktober
2 oktober	6 t/m 19 oktober

In deze zes weken worden alle 3.300 adressen behandeld. Vanaf week 40 gaan we starten met de herbenadering van adressen waarmee in de eerste fase geen contact is geweest of die hebben geweigerd (zachte weigering).

9. Datacommunicatie

Tweemaal per week belt u volgens een vast schema in om geslaagde CAPI-gesprekken aan GfK over te zenden en nieuwe adressen te ontvangen. U belt altijd in op de woensdag en vrijdag/weekend, ook al zijn er de dagen daarvoor geen geslaagde gesprekken bij gekomen.

Daarnaast retourneert u wekelijks op zaterdag de contactformulieren van al het afgewerkte materiaal (geslaagde gesprekken, weigeringen, ongeldige adressen). In het contactformulier van een geslaagd adres stopt u de bijbehorende aanvullende vragenlijst. Tevens stuurt u ons wekelijks een declaratieformulier.

Samengevat: wat stuurt u ons wekelijks terug

- De contactformulieren van alle afgewerkte adressen (respons en non-respons);
- De bijbehorende aanvullende schriftelijke vragenlijst;
- Declaratieformulier.

Daarnaast belt u twee keer per week in op de aangegeven inbelavonden

10. Verhinderung

Ondanks het feit dat u uw medewerking aan dit onderzoek hebt toegezegd, kan het zijn dat u - om welke reden dan ook - onverhoopt verhinderd bent de ontvangen adressen volledig af te werken. In dat geval dient u onmiddellijk contact op te nemen met ons kantoor, dan hoort u hoe u verder moet handelen en geeft u ons de gelegenheid direct voor u een vervang(st)er te zoeken.

Uiteraard hopen wij dat dit niet voorkomt en dat u alle ontvangen adressen geheel volgens de instructie en toelichting behandelt.

Heeft u vragen van inhoudelijke of organisatorische aard dan kunt u ons tijdens kantooruren bereiken op het telefoonnummer: 0162 - 384 200.

De personen op de veldwerkdienst die voor u contactpersoon zijn voor ESS zijn: Janny Kalter, Ellie Oerlemans en Louise van Bijnen.

11. Toelichting op de CAPI-vragenlijst. Deze toelichting zal nog aangevuld worden naar aanleiding van de mondelinge instructie.

Zie voor algemene opmerkingen ook paragraaf 5 op blz. 9.

In de hardcopy versie van de vragenlijst ziet u in de inhoudsopgave de verschillende onderwerpen die aan bod komen. De respondent hoeft zich niet bewust te zijn van deze blokken. Soms wordt er wel aangekondigd dat er vragen over een bepaald onderwerp komen, maar soms ook niet. De vragenlijst is ontworpen om als een geheel te worden afgenomen, zonder strikte indeling in blokken.

Hieronder wordt bij verschillende vragen een toelichting gegeven. Houdt u de papierenversie van de CAPI-vragenlijst er naast als u deze opmerkingen doorneemt. Daarnaast raden wij aan deze instructie bij de hand te houden als u bezig bent met een interview, voor het geval de respondent om een toelichting vraagt.

- **A1-A4:** het gaat hier om actief tv-kijken of radio luisteren en niet op de achtergrond aanhebben;
- **A2, A4, A6:** over "politiek en actualiteiten": over kwesties die betrekking hebben op regeren en overheidsbeleid en op mensen die daarmee te maken hebben. "Actualiteiten": het gaat daarbij niet om sport of entertainment;
- **A7:** "persoonlijke doeleinden" betekent voor privé-gebruik of ter ontspanning, niets te maken hebbend met werk of beroep;
- **A8-A10:** het gaat hier om mensen in het algemeen, niet alleen Nederlanders;
A8: "Je kunt niet voorzichtig genoeg zijn": je moet alert zijn of altijd enigszins achterdochtig;
- **A10:** het bedoelde contrast is tussen eigenbelang en belangeloze hulpvaardigheid;
- **B3:** "politieke kwesties" in deze context verwijst naar politieke debatten, beleid, controverses, enz.
- **B4:** het gaat om hoe het Nederlandse parlement in het algemeen zijn werk uitvoert, niet alleen op dit moment;
- **B11-12:** hiermee worden de Tweede Kamerverkiezingen op 22 januari 2003 bedoeld. Let op dat de respondent hier niet antwoordt voor de verkiezingen van 2006!;
- **B15:** het gaat hier om een vereniging of organisatie om dingen in Nederland te verbeteren of te voorkomen dat dingen verkeerd gaan, bijvoorbeeld Greenpeace, Stichting Vluchtelingenwerk, Natuurmonumenten etc. Het gaat dus niet om bijvoorbeeld een sportvereniging;
- **B20a:** "verbonden": in de zin van de partij met welke men zich het meest identificeert of waarvoor men sympathie voelt, ongeacht waar men op stemt;
- **B21:** hier wordt bedoeld officieel lidmaatschap of geregistreerd staan bij een partij;

- **B26:** het gaat om de mensen die nu regeren, de huidige regering;
- **B27:** hier wordt het democratische systeem 'in de praktijk' bedoeld, in tegenstelling tot hoe de democratie 'zou moeten' functioneren;
- **B28 en B29:** De "staat van het onderwijs" / "staat van de gezondheidszorg" omvat zaken als kwaliteit, toegankelijkheid, effectiviteit en efficiëntie;
- **B32:** democratie in de zin van een totaal systeem of een belangrijk deel van een democratisch systeem: de regering, publieke omroepen, de rechtbanken, enz;
- **B35:** als men vraagt wat het verschil is tussen 'sommigen' en 'enkelen', dan kunt u dit alleen toelichten door te zeggen dat 'sommigen' meer is dan 'enkelen';
- **B40:** het gaat hierbij niet om de situatie van de immigranten, maar om die van Nederland in het algemeen;
- **C2:** "om sociale redenen" houdt in ervoor kiezen elkaar te ontmoeten in plaats van in verband met het werk of uit zuiver plichtsgevoel;
- **C3:** "intiem" houdt in seks of familiekwesties, "persoonlijk" kan ook werk of beroepsgerelateerde dingen omvatten;
- **C4:** "sociale activiteiten" houdt in evenementen/ontmoetingen met andere mensen naar keuze en ter vermaak in plaats van omwille van het werk of uit plichtsgevoel;
- **C5:** inbraak in een auto telt ook mee;
- **C6:** het gaat om de directe omgeving of buurt waar de respondent in woont;
- **C9:** "gewelddadig misdrijf" is een 'bedreiging of werkelijk lichamelijk letsel';
- **C15:** bedoeld wordt lichamelijke en geestelijke gezondheid;
- **C16:** "beperkt" is gehinderd in het uitvoeren van dagelijkse activiteiten;
- **C17 en C19:** Hier wordt gevraagd of iemand zichzelf als lid van een geloof of kerkgenootschap *beschouwt*. Het gaat er niet om of iemand officieel lid is of hoe actief men als lid is, het gaat erom of men zich ermee identificeert. (Bijvoorbeeld: een persoon die in de Rooms Katholieke kerk gedoopt is, is formeel lid van de Rooms Katholieke kerk. Dat hoeft echter niet te betekenen dat hij of zij zich momenteel als Rooms Katholiek beschouwt);
- **C18 en C20:** Kerkgenootschappen.
Categorie 1: 'Christelijk (geen verdere details gegeven)'. Dit is een restcategorie. Kies hier alleen voor indien de respondent geen verdere toelichting kan geven.
Categorie 3: 'Protestantse Kerk in Nederland (PKN)'. De Protestantse Kerk in Nederland is een samenwerkingsverband van een aantal kerken. Met ingang van 1 mei 2004 zijn de Nederlandse Hervormde Kerk, de Gereformeerde Kerken in

Nederland en de Evangelisch-Lutherse Kerk in het Koninkrijk der Nederlanden verder gegaan als de Protestantse Kerk in Nederland (PKN);

Bij C18 en C20 kiest u de categorie die de respondent noemt. Sommige protestantse respondenten zullen de nieuwe naam (Protestantse Kerk in Nederland) gebruiken, terwijl anderen nog steeds de naam van de oudere protestantse kerkgenootschappen gebruiken.

Overigens zijn niet alle protestantse (hervormd of gereformeerde) kerkgenootschappen aangesloten bij de Protestantse Kerk in Nederland;

Bij de vorige rondes van ESS hebben we gezien dat regelmatig de 'anders, namelijk', categorie wordt gebruikt terwijl het toch mogelijk is het antwoord in te delen bij een bestaande categorie. Als de respondent iets noemt dat niet letterlijk in de antwoordcategorieën staat, vraag dan door of lees de antwoordcategorieën voor die er op lijken en laat de respondent dan kiezen. Als het er echt niet in past, mag u natuurlijk het antwoord bij 'anders, namelijk' invullen.

- **C31:** Noteer niet meer dan 2 talen. In capi-vragenlijst kan je zoveel talen invullen als je wilt, zit dus geen controle op. Houdt u zich aan de instructie door maximaal twee talen in te vullen.
- **C32:** "behoren" doelt op zich verbonden voelen of zich identificeren met;
- **F1** (huishoudschema): als u er bij deze vraag achter komt dat op het contactformulier het aantal personen van 15 jaar en ouder verkeerd is ingevuld, neemt u de juiste informatie op in het CAPI-interview en laat u het contactformulier ongewijzigd. Aan het einde van het interview noteert u bij opmerkingen wat er aan de hand is;
- **F6a:** Bij deze vraag is het de bedoeling de richting van de hoogste opleiding aan te geven. Het gaat om het antwoord dat het beste de richting weergeeft. Als mensen twijfelen, kunt u aangeven dat er geen goede of foute antwoorden zijn en dat ze moeten kiezen wat ze denken dat er het dichtste bij komt.
Als iemand meer dan 1 richting heeft in de hoogste opleiding, noteert u hier code 1 'algemeen of geen specifieke richting'.
Onder code 7 'Natuurkunde, wiskunde, informatica etc' vallen ook biologie en scheikunde.
Onder categorie 10 'sociale en gedragswetenschappelijke studies' vallen ook psychologie, politicologie en sociologie. Ook opleiding in toerisme, hotelwezen etc. vallen hier onder;
- **F7:** hier wordt gevraagd naar het aantal jaren dat men onderwijs heeft gevolgd, uitgedrukt in voltijdjaren, inclusief het aantal jaren verplicht onderwijs vanaf 6 jaar (de kleuterschool telt dus niet mee). Als iemand deeltijd onderwijs heeft gevolgd, moet dit worden omgerekend naar voltijd. Bijvoorbeeld 6 jaar deeltijd onderwijs, telt als 3 jaar voltijd onderwijs. Sommige respondenten vinden dit een lastige vraag. U kunt de respondent helpen door mee te rekenen. Bijvoorbeeld, tel bij elkaar op het aantal jaren basisonderwijs vanaf 6 jaar plus het aantal jaren middelbaar onderwijs plus het aantal jaren hoger onderwijs, etc.

Bijvoorbeeld: Stel dat iemand 6 jaar op basisonderwijs en 4 jaar op voortgezet onderwijs heeft gezeten en daarna 4 jaar deeltijdonderwijs heeft gevolgd, dan is het antwoord $6 + 4 + (4/2) = 10 + 2 = 12$;

- **F8 en F37:** bij F8a wordt gevraagd wat men de afgelopen 7 dagen heeft gedaan. Hier zijn **meer antwoorden** mogelijk. Het is belangrijk dat u goed doorvraagt om de volledige situatie in kaart te brengen. Bij F8c en F37c is 1 antwoord mogelijk en gaat het om hetgeen het beste past bij de afgelopen 7 dagen.
- Code 1 (betaald werk): Onder betaald werk valt ook parttime en tijdelijk werk (uitzendbureau), vrijwilligerswerk telt hierbij niet mee, ook niet als men daar een onkostenvergoeding voor krijgt. Vrijwilligerswerk valt onder de categorie 'anders'. Bij 'tijdelijk afwezig' kunt u denken aan ziekte, vakantie, zwangerschapsverlof, of verlof wegens familieomstandigheden etc. Als men maar wel bij dezelfde baas terugkeert. Ook tijdelijk afwezig wegens staking of tijdelijke werkloosheid (zoals bijvoorbeeld in de bouw/installatietechniek wel eens voorkomt) valt hier onder, als men daarna maar naar dezelfde baas teruggaat.
Let op: als men de afgelopen 7 dagen vakantie of (zwangerschaps)verlof heeft gehad, dan moet dus toch de code 1 worden ingevoerd als men daarna weer gewoon gaat werken.

Code 2 (onderwijs): alle studenten vallen in deze groep, ook als het vakantie is en zelfs als ze de afgelopen week vakantiewerk hebben gedaan. Als je stage loopt, moet je ook 'onderwijs gevolgd' aanvinken?

Code 4 (werkloos, niet actief zoekend): hieronder vallen ook werkloze mensen die op dat moment ziek zijn (minder dan 6 maanden) en daarom niet naar werk kunnen zoeken. Als ze langer dan 6 maanden ziek zijn vallen ze onder code 5.

Code 6 (gepensioneerd): gepensioneerde mensen die chronisch ziek of gehandicapt zijn geworden, vallen wel in deze categorie;

- **F12:** deze vraag gaat over de belangrijkste baan. Dit kan de huidige baan zijn of de laatste baan (als men nu niet meer werkt). Past u de vraagstelling aan aan de situatie (tegenwoordige of verleden tijd). Als men meer dan één baan heeft, gaat het om de baan met de meeste uren per week. Als het evenveel uren zijn, dan gaat het om de bestbetaalde baan;
- **F16, F44, F52 en F58:** "toezicht": bedoeld in de zin van zowel zicht houden op als verantwoordelijk zijn voor het werk van anderen;
- **F17, F45, F52:** indien het aantal mensen waarvoor men verantwoordelijk is, kan variëren, neem dan het gemiddelde aantal. Het gaat hierbij om alle medewerkers waarvoor men eindverantwoordelijk is en niet alleen om de personen waaraan men direct leiding geeft. Een algemeen directeur is bijvoorbeeld voor alle medewerkers van het bedrijf verantwoordelijk en bij deze vraag moet dus dat aantal worden ingevuld.
- **F22-25 en F39-F41, F53-F53 en F59:** noteert u hier zo uitgebreid en zo nauwkeurig mogelijk de informatie die de respondent geeft. Als de respondent een kort antwoord geeft, vraag dan verder om een duidelijk beeld te krijgen. Er zijn

bijvoorbeeld heel veel soorten ambtenaren, dus u moet goed doorvragen als de respondent alleen 'ambtenaar' zegt;

- **F24, F41 en F54:** het gaat hier om alle soorten opleidingen of diploma's, dus niet alleen opleidingen die specifiek gericht zijn op deze baan, maar ook om algemene opleidingen of diploma's die nodig zijn. Bijvoorbeeld: voor bepaalde functies is weliswaar geen specifieke opleiding vereist (maar vooral praktijkervaring), maar wel minimaal Mavo of Havo-niveau;
- **F29:** met "zo'n periode" wordt bedoeld een periode van 3 maanden of langer dat men werkloos was en op zoek naar werk;
- **F31:** bij deze vraag wordt gesproken over alle leden van het huishouden. Indien er sprake is van een eenpersoonshuishouden, past u de vraagstelling aan: Denkt u eens aan al het inkomen dat u ontvangt. Wat is uw belangrijkste bron van inkomen?
- **F32:** het betreft hier het totale netto huishoudinkomen. Dat is het inkomen na aftrek van belasting en sociale premies. Onder inkomen vallen ook uitkeringen, pensioenen, rente etc. Deze vraag is op zo'n manier opgesteld dat de respondent zijn antwoord zo anoniem mogelijk kan geven. De respondent noemt een letter die op de toonkaart staat;
- Indien de respondent aangeeft het inkomen niet te willen zeggen, benadruk dan dat u alleen de letters op het scherm ziet en niet de bedragen van inkomens. Laat de respondent desnoods het PC-scherm zien;
-
- **F33:** "uw beeld": hoe zou u uw inkomenssituatie beschrijven;
- **F34:** "moeilijk of makkelijk" in de praktische zin van het woord en niet in de gevoelsmatige of emotionele betekenis;
- **F54 en F60:** u gebruikt hier een kaart waarop alle informatie van de antwoordcategorieën staat. De
-
- **F61:** deze vraag wordt ook gesteld aan mensen die niet werken/ gepensioneerd zijn. Dit is het geval omdat iemand die niet (meer) werkt ook kan overwegen om weer aan het werk te gaan en daarom een cursus volgt om zijn/haar vaardigheden te verbeteren;
- **F62:** 'samenwonend' is geen officiële burgerlijke staat en kan hier dus niet worden geantwoord. Als een respondent dit toch zegt, vraagt u dan welke van de op de kaart genoemde categorieën het beste past bij de huidige situatie. Bij de vervolgvragen wordt wel gevraagd of men op dit moment samenwoont. Formele registratie van partnerschap vindt plaats bij de burgerlijke stand en is mogelijk sinds 1 januari 1998. Notariële 'samenlevingscontracten' zijn geen geregistreerde partnerschappen! **Zie:** http://nl.wikipedia.org/wiki/Geregistreerd_partnerschap.
- **F64:** Indien men getrouwd is of een geregistreerd partnerschap heeft, maar thans met een andere partner samenwoont dan bedoelt men met deze vraag de huidige (andere) partner.

Als u vragen hebt over de vragenlijst of als er iets onduidelijk is, neem dan altijd contact met ons op via 0162- 384 200 of via ESS2008@GFK.NL.

Wij wensen u veel succes!

Het Europees Sociaal Onderzoek

ESS 2008

 **European
Social
Survey**

GfK

Agenda

1. Achtergrondinformatie
2. Interviewer effecten
3. Materiaal
4. Proces
5. Respons
6. Oefengesprekken



Tijdplanning

- 9.30 - 12.15 : agendapunt 1-6 met een korte pauze
- 12.15 - 12.30 : 'Huishoudelijke' mededelingen
- 12.30 - 13.30: lunch

GfK

Achtergrond



3



Opdrachtgevers

- Europese Commissie
- Europese Wetenschappelijke Stichting
- Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek
- Sociaal en Cultureel Planbureau



Centrale Coördinatie Team

- Centrum voor Vergelijkend Sociaal Onderzoek, City University London



ESS coördinator Nederland

- Prof. Dr. Harry Ganzeboom, Vrije Universiteit Amsterdam
- Drs. Heike Schröder, Vrije Universiteit Amsterdam

vrije Universiteit

amsterdam

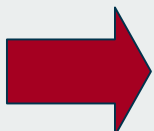


Deelnemende landen

28 landen:

- Europese landen
- Nieuwe landen: Turkije, Kroatië, Griekenland
- Enkele landen buiten EU



 In al deze landen wordt exact dezelfde informatie verzameld
Echte internationale vergelijking mogelijk

De Nederlandse vertaling van de vragenlijst komt zoveel mogelijk
overeen met die in Vlaanderen



Nauwkeurige en betrouwbare kennis

- Over leefsituatie
- Over sociaal gedrag
- Over maatschappelijk betrokkenheid
- Over publieke opinie



Daadwerkelijk vergelijkbaar

Voor wetenschap en beleid

Thema's in ESS 2008

Enkele thema's die aan bod komen:

- Media
- Politiek: interesse, opvattingen, stemmen
- Religie
- Werk, welzijn en gezin
- Thema: Opvattingen over leeftijdsdiscriminatie
- Veiligheid en criminaliteit
- Thema: Opvattingen over sociale voorzieningen
- Sociale kenmerken



Vierde ronde 2008

Elke twee jaar ESS herhalen

- Kernthema's: tijdseffecten meten
- Wisselende thema's: nieuwe thema's onderzoeken
- Testvragen: vraageffecten bepalen
- Interviewervragen: verloop van het interview

Ronde 1-2-3 in 2002-2004-2006



Maximale kwaliteit

' Methodologisch topniveau'

- Vragenlijstconstructie
- Vertaling vragenlijst
- Steekproeftrekking
- Interviewers
- Respons
- Contactgegevens
- NC zal gebeurtenissen bijhouden en vastleggen



Interviewer-effecten

Wat zijn het?

Hoe ontstaan ze?

Wat kunnen we eraan doen?



Interviewer-effecten

- Een interviewer wordt ingezet om de respondent te motiveren en te helpen ingewikkelde informatie helder te verschaffen.
- Het is natuurlijk niet de bedoeling dat interviewers de antwoorden van de respondenten beïnvloeden.
- Maar helaas gebeurt dat toch.

- **Toevallige fouten:** de interviewer wijkt af van het ware antwoord zonder daarin een bepaalde systematiek te gebruiken.
- **Systematische fouten:** interviewer wijkt af van het ware antwoord via een vast patroon.
- Beide soorten fouten dienen te worden vermeden. Beide soorten fouten kunnen worden opgespoord. Toevallige fouten zijn gemakkelijker te corrigeren, namelijk door vragen opnieuw te stellen en dan te middelen.

Hoe worden interviewer-effecten onderzocht?

- **Vergelijking van in interview genoteerde antwoorden met:**
 - Opname van het interview.
 - Gegevens uit herinterview of nagezonden schriftelijke vragenlijst.
 - Vergelijken met bekende gegevens over een persoon.
 - **Vergelijking van antwoorden tussen meerdere respondenten die door dezelfde interviewer zijn ondervraagd.** Dit spoort systematische interviewerfouten op.

Analyse interviewer-effecten

- Als respondenten bij toeval over interviewers verdeeld worden, zullen de antwoorden van de respondenten van de ene interviewer net zoveel op elkaar lijken als op de antwoorden van de respondenten van een andere interviewer.
- Uit onderzoek komt dat de respondenten van dezelfde interviewer veel meer op elkaar lijken dan op basis van toeval mogelijk is.
- Bij ESS zijn de respondenten niet bij toeval verdeeld, maar houden we verstorende factoren constant, door vergelijkingen te maken tussen respondenten met dezelfde sociale achtergronden (leeftijd, opleiding, inkomen, soort buurt).
- Interviewer-effecten zijn (veel) groter bij subjectieve opinievragen dan bij gedragsvragen.
- In Nederland zijn de effecten kleiner dan in veel andere ESS landen (maar nog steeds merkbaar aanwezig).

Hoe kunnen interviewer-effect ontstaan?

- **Bewust:**

- Interviewer vult het antwoord in zonder de vraag te stellen of door het antwoord niet af te wachten. Of kaartenboek niet te tonen

- **Half-bewust:**

- Vragen suggestief of eenzijdig te stellen.
- Vage of meervoudige antwoorden zelf interpreteren, bijvoorbeeld in het licht van eerder gegeven antwoorden.
- Mening over het gegeven antwoord te geven.

- **Onbewust:**

- Respondent stemt richting van zijn/haar antwoorden af op verwachtingen over hoe de interviewer erover zal denken.

Het bestrijden van interviewer-effecten

- Interviewers: wees je ervan bewust dat je invloed kunt hebben op het antwoord en stel je altijd neutraal op:
 - Stel vragen volledig met benoeming van alle antwoordmogelijkheden.
 - Doorvragen met neutrale of gebalanceerde formuleringen. Stel de vraag opnieuw.
 - Gebruik de toonkaarten om antwoorden te laten formuleren.

- Zet veel interviewers in en zorg ervoor dat geen enkele interviewer heel veel respondenten ondervraagt.



- We willen graag meer over de aard en ontstaan interviewer-effecten in ESS te weten komen.
- Dat kan door meningen van respondenten aan meningen in interviewers te koppelen.
- Daarom vragen we u om ter voorbereiding een serieus interview met uzelf te houden en daarin u oprechte meningen te geven.
- Zoals de gegevens van de respondenten, zullen de gegevens van de interviewers volstrekt vertrouwelijk behandeld worden en anoniem verwerkt.

Materiaal

- **Introductiebrief**
 - wordt door GfK verzonden
- **Folder**
- **Contactformulier**
- **CAPI-vragenlijst**
 - gemiddeld 60 minuten
- **Toonkaarten**
- **Aanvullende vragenlijst**
 - gemiddeld 5-10 minuten



Contactformulier -1-

- **Uitgebreid formulier**
 - Invullen als vragenlijst
 - Doorverwijzingen opvolgen

- **Buurtkenmerken altijd invullen**

- **Elke contactpoging noteren (verhuisd, overleden)**

- **Ook contact met burens etc.**



Contactformulier -2-

Per contactpoging

- Datum, dag van de week, tijd
- Wijze van benadering
- Resultaten van benadering



Huishoudselectie

- Multi Huishouden of Single huishouden
- Indien 1-5 huishoudens op adres: op elk adres iemand interviewen
- Indien > 5 huishoudens: contact opnemen met veldwerkdienst

Respondentselectie

Veldwerkproces

1. Huishouden ontvangt introductiebrief + folder
2. Eerste contact
 - Vaststellen aantal huishoudens
 - Selecteren respondent
3. CAPI-interview
 - Aanvullend interviewervragen
4. Aanvullende vragenlijst
5. Incentive



Steekproef

- **Populatie**
 - Inwoners van Nederland van 15 jaar en ouder
- **Steekproefkader**
 - TPG-afgiftepuntenbestand particuliere adressen?
 - Naam op etiket incorrect?
- **Steekproef**
 - Random adressen getrokken: op basis van toeval
 - Binnen adres huishouden selecteren
 - Binnen huishouden persoon selecteren
 - Bruto 3.300 adressen, netto minimaal 1.890 ondervraagden



Huishoudens

- **Definitie huishouden:**

Eén of meer personen die op hetzelfde adres wonen en die gebruik maken van gemeenschappelijke voorzieningen zoals de keuken.

- **Meerpersoons huishoudens:**

Studentenhuizen en andere jongerenhuisvesting/ woongroepen maar ook kloosters en vormen van beschermd wonen worden beschouwd als een meerpersoons huishouden.

- **Meer huishoudens op één adres**

Komt in Nederland niet veel voor

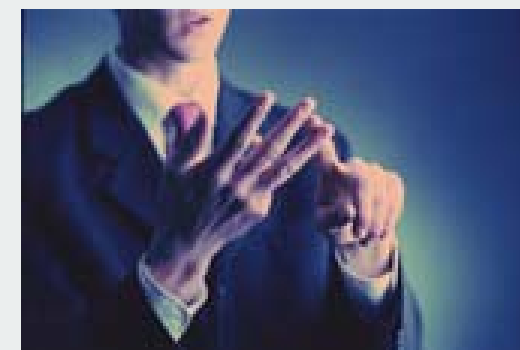


Respondentselectie -1-

Bepalen aantal personen van 15 jaar en ouder:

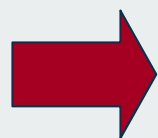
- **Wel meetellen:**
 - Minder dan 6 maanden afwezig
 - Kostschool of internaat
 - Inwonende studenten/kamerhuurders

- **Niet meetellen:**
 - 6 maanden of langer afwezig
 - Kinderen ergens anders op kamers
 - Tijdelijke gasten / logees
 - Personen in instellingen



Respondentselectie -2-

Wie wordt van alle personen van 15 jaar en ouder die tot het huishouden behoren *de respondent*?



de persoon die het dichtst jarig is bij de aangegeven datum op contactformulier (ervoor of erna)



- Deze persoon mag nooit worden vervangen door iemand anders uit het huishouden
- Bij deze persoon dient zowel de CAPI-vragenlijst als de aanvullende vragenlijst te worden afgenomen

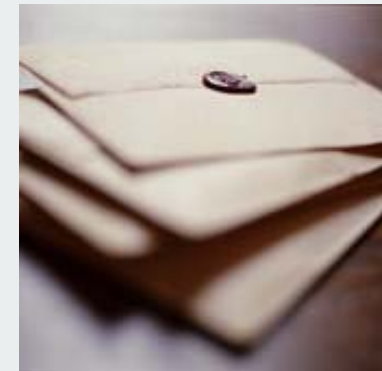
CAPI-vragenlijst

- Gemiddeld 60 minuten
- Gebruik toonkaarten
- Codes 'Weet niet' en 'Weigert'
 - Niet voorlezen!
 - Belangrijk onderscheid
 - Zo weinig mogelijk gebruiken
- Anders, namelijk
 - Past het in een bestaande antwoordcategorie?
- Interviewervragen
- Registreren incentive



Aanvullende vragenlijst

- Invulduur circa 5-10 minuten
- Noteer respondentnummer vóór het overhandigen
- Drie mogelijkheden voor inname:
 1. Direct na het CAPI-interview
 2. Achterlaten en later ophalen
 3. Achterlaten met retourenveloppe
- Altijd dezelfde respondent als CAPI
- Nooit vóór CAPI-interview



Geslaagd gesprek

- Een gesprek is pas compleet geslaagd als de volgende zaken volledig zijn ingevuld:

1. CAPI-vragenlijst
2. Aanvullende vragenlijst
3. Contactformulier



- Minimaal te behalen netto responspercentage

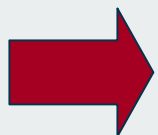
 65%

- Noodzakelijk om uitspraken te kunnen doen over de Nederlandse bevolking



Contactpogingen

- Minimaal aantal contactpogingen:

 4

- Meer mag ook
- Eerste contactpoging bij voorkeur 's avonds
- Van eerste vier contactpogingen minimaal 2 's avonds of in het weekend



Herbenaderingen

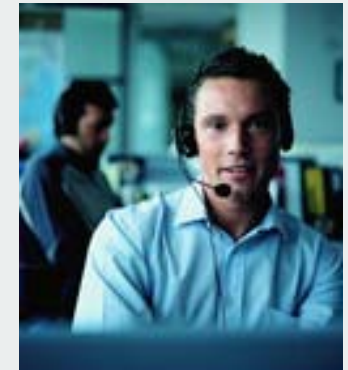
In 2e veldwerkfase herbenaderen van:

- zachte weigeraars
- geen contact in fase 1
- Gebruik info uit contactformulier
- Hogere incentive beschikbaar
- Minimaal één contactpoging persoonlijk 's avonds of in het weekend
- Telefonisch contact om afspraak te maken



Bevordering respons

- Helpdesk voor respondenten: gratis 0800-nummer
- Altijd identificatiekaart tonen
- Per respondent strategie bepalen
- Argumenten:
 - Uniek project, in 28 landen hetzelfde meten
 - De kans voor respondent om mening te laten horen
 - Allerlei onderwerpen, dus voor elk wat wils
 - Folder
 - Als aardigheidje: Iris-cheque €5,- of donatie goed doel



- Live interview (dus niet Test Questionnaire)
- Interview zelf naar waarheid invullen
- Gelegenheid om thuis zelf te oefenen (met 'Test questionnaire')
- Na controle GfK ontvangt u echte adressen
- Contact opnemen met veldwerkdienst
 - Bij > 5 huishoudens op 1 adres
 - Bij onduidelijkheden



**Hartelijk dank voor uw aandacht en
veel succes met het onderzoek.**

**We gaan er samen weer
een mooi project van maken!**



ESS NIEUWSBRIEF

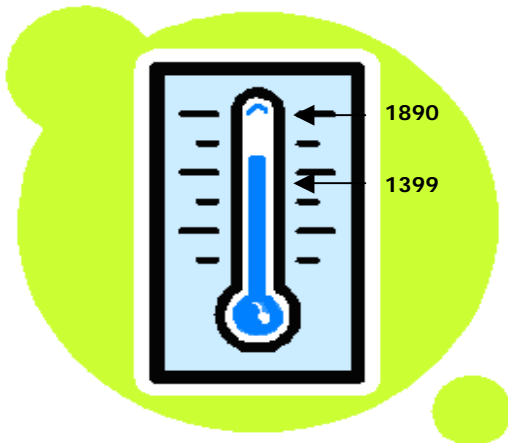
Maart 2009 - nr. 2

INHOUDSOPGAVE

ESS-Barometer.....	1
Extra adressen.....	1
Contactformulier.....	1
Bonus.....	1
ESS en Experiment.....	1
Elke week inbellen.....	2
Functie nieuwsbrief.....	2
Overzicht.....	2

ESS-Barometer

Het einde van de officiële veldwerkperiode zijn we al een tijdje gepasseerd. Op basis van de huidige stand kunnen we concluderen dat, ondanks alle inzet, het niet zo eenvoudig is om mensen mee te laten werken. We hebben er alles aan gedaan om het beter te laten verlopen, maar we hebben onze oorspronkelijk target niet behaald. We hebben vanaf begin 2009 alle respondenten die nog niet meegewerkt hadden een nieuwe brief gestuurd. Of te wel we hebben gedaan of het om een geheel nieuw onderzoek ging.



Het percentage adressen waar geen gesprek mogelijk was doordat het huis niet bewoond was of afgebroken ed, is hoger dan andere jaren. Dat heeft natuurlijk ook een negatief effect op de totale respons.

Verder was het percentage adressen waar we een telefoonnummer bij konden vinden erg laag. Daardoor was de naam van de respondent niet bekend en stond er 'aan de bewoners van' op de introductiebrief. Dat spreekt veel minder aan dan post met de naam erop en belandt er meer in de afvalbak dan we gepland hadden.

Extra adressen

We hebben iedereen al op de hoogte gebracht van het feit dat de kans groot is dat we zo'n 600 nieuwe adressen uit mogen zetten. Zoals het er nu namelijk naar uitziet halen we niet het minimale aantal van 1700 geslaagde gesprekken die de opdrachtgever nodig heeft. Wij verwachten deze maand daar uitsluitsel over te krijgen. Mocht we groen licht krijgen dan zal in de maand april de adressen het veld in gaan en in mei zal de herbenadering starten.

Contactformulier

Er staat heel wat informatie op de formulieren ook omdat we steeds hetzelfde formulier gebruiken voor alle fasen. We werken expres met verschillende kleuren om het voor iedereen duidelijk te maken in welke fase het adres zit. Daarmee weet de interviewer ook in welke survey het adres in de laptop te vinden is.

Toch krijgen we af en toe vragen of opmerkingen waardoor we twijfelen aan het feit dat iedereen weet hoe het werkt. Vandaar dat we hieronder een voorbeeld van de gegevens op het contactformulier hebben gezet met een uitleg.



Oorspronkelijk is dit adres uitgezet in week 37 voor fase 1. Voor de 1^e heruitzetting (fase 2) is het uitgezet in week 45. Toen hadden we nog niet het gewenste resultaat en is het voor fase 3 uitgezet in week 5.

Bonus

Vanaf week 5 hebben wij een bonus geïntroduceerd die je kon verdienen door alle adressen binnen 4 weken netjes af te werken. Dit hebben we gedaan om iedereen extra te stimuleren en daarmee dichterbij onze target uit te komen. Eigenlijk zou deze bonus niet nodig moeten zijn om jullie te stimuleren. Wij krijgen op kantoor ook geen bonus als we gewoon ons werk doen. Van de 71 interviewers die werk hadden van week 5 zijn er 29 die de bonus niet verdiend hebben en 42 die dat wel verdienden. Dus helaas geen 100% resultaat.

Bonusbepaling

Voor de afgewerkte adressen vanaf week 5 konden jullie de bonus verdienen van € 2.50 per afgewerkt adres. Helaas zien we dat er hier en daar oudere adressen blijven liggen. Dit is natuurlijk niet de bedoeling. Bij het bepalen van de bonus van adressen van week 5 en week 7 hebben we dit nog niet mee laten spelen maar dat gaan we wel doen voor adressen vanaf week 8. Als er dan nog oude adressen open staan die niet afgewerkt zijn, zonder opgave van goede redenen, dan kunnen we de bonus niet toekennen.

Het doel van het invoeren van een bonus is naast het stimuleren van alle interviewers ook weer verder te kunnen met het onderzoek door te bepalen of een adres naar een volgende fase gaat. Bij een weigering moet er minstens 4 weken tussen een volgende benadering zitten. Blijft een adres te lang liggen bij een interviewer dan stagneert het veldwerk

ESS en Experiment

De onderzoeken lijken wel op elkaar, maar moeten worden gezien als twee verschillende onderzoeken. ESS kun je herkennen aan het witte contactformulier.

Verwarrend is wellicht dat er af en toe een geel belscript aan vastgeniet is, maar de **kleur** van het **contactformulier** is doorslaggevend!

De formulieren van Experiment zijn geel en al het materiaal dat daarbij hoort ook. Experiment is alleen om te kijken of ESS ook op een andere manier dan alleen face-to-face te realiseren is. De vrijheid die je hebt bij experiment om het gesprek op 3 manieren aan te bieden, heb je dus ECHT NIET bij ESS regulier.

Eerder hebben we je uitgelegd dat het noodzakelijk is de kosten die je maakt voor het ESS **Experiment** op aparte **gele** declaraties te registreren. Helaas zijn er nogal wat interviewers die dit niet doen. Karin en Elly moeten regelmatig declaraties splitsen. Daarom nogmaals de instructie hoe je de declaraties van ESS regulier en Experiment moet splitsen:

- Gebruik het witte declaratieformulier voor ESS regulier (13070)
- Gebruik het gele declaratieformulier voor ESS experiment (13149)
- Het declareren van de geslaagde gesprekken en de non respons spreekt voor zich.
- Het opgeven van kilometers doe je als volgt:
Ga je op pad voor beide onderzoeken dan registreer je op beide declaratieformulieren een enkele reis. Je noteert in het tijdsblok bij opmerkingen: gecombineerd met regulier of experiment. Verder maak je van kilometers die je in je werkgebied aflegt een schatting welke voor welk onderzoek zijn.
- Dit geldt ook voor de werkkwartieren.

Elke week inbellen

Wij zouden onze interviewers wel eens een dagje mee willen laten lopen op onze afdeling. Dan zou er denken wij duidelijk worden waarom wij zo hameren op het inbellen. Op maandagochtend worden alle gegevens binnengehaald en daarmee worden de overzichten gemaakt. Op die manier kunnen wij zien hoeveel geslaagden, weigeringen

ed wij gehaald hebben. Tevens krijgen we een overzicht met de status van de adressen per interviewer.

Wanneer je in het weekend niet ingebeld hebt, komen je gegevens die je in die week in je laptop hebt verwerkt NIET in onze overzichten. Dan lijkt het voor ons of je niet gewerkt hebt.

Soms krijgen we te horen als we vragen om in te bellen de opmerking dat er niets veranderd is. Wij kunnen echter niet zien of iemand vergeten is in te bellen of dat er niets veranderd is.

Als je ons een bericht stuurt met de mededeling dat je niet ingebeld hebt omdat er niets veranderd is of dat je door omstandigheden niet gewerkt hebt, dan zul je door ons niet het verzoek krijgen om alsnog in te bellen.

Verder heeft die status nu ook invloed op het wel of niet verdienen van de bonus. Als je vergeet in te bellen en daardoor de bonus misloopt kunnen wij daar helaas niets meer aan veranderen.

Er zijn interviewers die denken dat als er ingebeld is wij meteen kunnen zien wat de status is. Maar dat is NIET zo want er moeten hier heel wat handelingen verricht worden om het zover te krijgen en dat kost behoorlijk wat tijd.

We proberen alle informatie die wij van belang vinden aan iedereen te verstrekken. Maar helaas moeten wij regelmatig constateren dat niet iedereen alles even goed leest. We willen adviseren om onze brieven met informatie in de laptoptas te bewaren zodat alle info snel terug te vinden is.

Overzicht

We kunnen ons voorstellen dat met alle verschillende beloningen van de respondent je af en toe de draad kwijt bent. Vandaar dat we hieronder een overzicht hebben van welke hoogte van de irischeque geldt bij welke fase.

Overzicht vergoedingen voor de respondenten:

fase 2 (roze gekleurd)	€ 12.50
fase 3 (groen gekleurd)	€ 12.50

Telefonische toezeggers: Hierbij zit de cheque die met de respondent besproken is.

Experiment fase 1	€ 10.--
Experiment fase 2	€ 20.-- (weig. uit fase 1)
Experiment fase 2	€ 15.-- (niet thuis uit fase 1)

Overzicht planningen

week 7	9 februari tot 7 maart
week 8	16 februari tot 14 maart
week 9	23 februari tot 21 maart
week 11	9 maart tot 4 april

Overzicht verschillende fases

Adressen met jouw interviewernummer **roze** gekleurd komen in je laptop in **fase 2** regulier.

Adressen met jouw interviewernummer **groen** gekleurd komen in je laptop in **fase 3** regulier. De gele contactformulieren waarop jouw interviewersnummer **oranje** is gekleurd komen in je laptop in **fase 2** Experiment.

ESS NIEUWSBRIEF

Mei 2009 - nr. 3

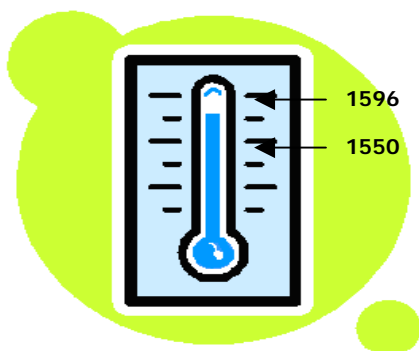
INHOUDSOPGAVE

ESS-Barometer.....	1
Bonus.....	1
ESS en Experiment.....	1
Elke week inbellen.....	2
Overzicht.....	2

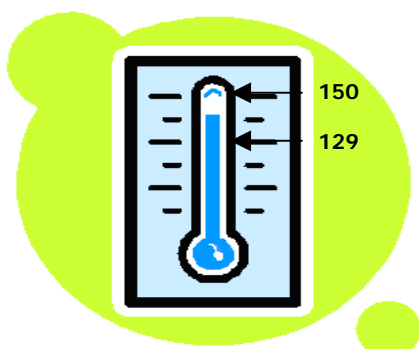
ESS-Barometer

We hebben in week 15 zo'n 400 extra adressen uit moeten zetten om zo de minimale target te halen die we uiteindelijk met onze opdrachtgever overeen gekomen zijn. In totaal moeten we minimaal 1700 volledig geslaagde gesprekken binnenhalen. Dat is niet het enige aantal dat we moeten halen, want ook per uitgezette steekproef moeten we een target halen. Voor ESS regulier (de adressen waar we oorspronkelijk mee gestart zijn) is de target 1550 en uit de 400 extra uitgezette adressen moeten we minimaal 150 geslaagde gesprekken halen. Zoals je ziet hebben we onze target bij ESS regulier al gehaald, dus onze dank voor de goede inzet bij onze interviewers.

Reguliere steekproef ESS



Extra steekproef ESS



Verder moeten we elke steekproef dezelfde procedures volgen dus dat betekent dat we voor de extra adressen ook nog een fase 2 moeten uitzetten. Van het reguliere gedeelte zullen we niets meer uitzetten want dat is helemaal uitbehandeld.

Bonus

De bonus die we vanaf week 5 geïntroduceerd hebben levert helaas nog steeds geen 100% resultaat op. Het zijn over het algemeen dezelfde interviewers die de bonus verdiend hebben en ook die het niet ontvangen. Zo leren wij natuurlijk wel goed onze interviewers kennen.

ESS en Experiment

Het contactformulier van Experiment was geel om onderscheid te maken met ESS. We hebben echter adressen die door onze telefoonunit waren benaderd en niet tot een geslaagd gesprek hebben geleid, uit moeten zetten in het veld. Omdat hier geen contactformulieren van waren moesten die alsnog gemaakt worden. Omdat dan op het etiket ook de informatie van het laatste contact moest komen staan, wilden we deze afwijkende formulieren goed op laten vallen. Daarom hebben we voor deze adressen gekozen voor een blauw formulier, maar ondanks ons begeleidend schrijven hebben we gemerkt dat het toch wat verwarrend werkte. Zeker omdat de adressen op de computer in fase 1 (survey 131491) kwamen terwijl ze voor de 3^e keer benaderd werden. Echter voor CAPI was het de 1^e keer. We kunnen ons voorstellen dat sommigen niet meer wisten welke beloning ze de respondent moesten geven als ze mee wilden werken.

Op dit moment hebben we bijna 800 geslaagde gesprekken en met alle inzet denken we rond 1000 geslaagde gesprekken totaal uit te komen.

	Verwachting	Oorspronkelijke target	huidige respons
CATI	194	402	167
CAWI	443	460	318
CAPI	375	438	311
Totaal	1.012	1.300	796

Zoals je ziet blijft vooral het telefonisch afnemen van de vragenlijst ver achter bij de verwachtingen. Dat is ook wel een beetje logisch want wij kunnen ons voorstellen dat 1½ uur aan de telefoon erg lang wordt gevonden. Mondeling met een interviewer is toch makkelijker en ook gezelliger. Via internet is natuurlijk ook makkelijker en kan men in zijn eigen tijd doen.

Een aantal respondenten heeft bij jullie aangegeven dat men inderdaad via internet mee wilde doen. Helaas valt dat in de praktijk tegen want van de 71 toezeggingen hebben er slechts 30 daadwerkelijk via internet de vragenlijst ingevuld. De respondenten hebben al wel via email een reminder (verzoek) gehad om de vragenlijst alsnog in te vullen, maar daar wordt niet zo goed op gereageerd. Uiteindelijk hebben 10 respondenten te kennen gegeven niet mee te willen werken. We kunnen deze respondenten niet telefonisch benaderen omdat wij geen telefoonnummer hebben. Daarom willen wij jullie vragen om nog een keer bij de respondenten langs te gaan om ze eraan te herinneren dat ze beloofd hebben om de vragenlijst via internet in te vullen. Het kan zijn dat de respondent aangeeft toch niet mee te willen werken. Aangezien de opdrachtgever graag wil weten wat de reden is verzoeken wij u de reden van weigering duidelijk te noteren in het contactformulier. Indien de respondent aangeeft het interview alsnog via CAWI in te zullen/willen vullen geeft u dat dan zo snel mogelijk aan ons door, dan sturen wij vervolgens een uitnodiging naar de respondent via e-mail. Eventueel mag je het gesprek via CAPI doen als je ze kunt overhalen. De desbetreffende adressen zullen we volgende week naar de interviewers sturen met een begeleidend schrijven.

Elke week inbellen

Ondanks onze eerdere verzoeken wordt er nog steeds niet door elke interviewer (met werk) iedere week ingebeld. Op maandagmorgen wordt alle ingebelde data binnengehaald en kunnen de overzichten gemaakt worden. Dus wanneer je later inbelt, zien wij het resultaat daarvan pas een week later. Het inbellen is dus net zo cruciaal voor ons als dat het verwerken van de declaratie is voor onze interviewers. Hoe zou je het vinden als wij regelmatig vergeten je declaratie door te sturen naar onze administratie? Wij zouden zeggen: wie de schoen past trekke hem aan.

Overzicht

We kunnen ons voorstellen dat met alle verschillende beloningen van de respondent je af en toe de draad kwijt bent. Ook omdat er interviewers zijn die de dan geldende vergoeding op het contactformulier hebben genoteerd terwijl de vergoeding inmiddels veranderd kan zijn. Vandaar dat we hieronder een overzicht hebben van welke hoogte van de irischeque nu geldt bij welke fase.

Overzicht vergoedingen voor de respondenten ESS:

fase 2 (roze gekleurd) € 12.50
 fase 3 (groen gekleurd) € 12.50

Overzicht vergoedingen voor de respondenten Exp:

Deze vergoedingen gelden zowel voor de gele als de blauwe formulieren.
 Experiment fase 2 / 3 € 25.-- (weig. uit eerdere fase)
 Experiment fase 2 / 3 € 20.-- (niet thuis uit eerdere fase)



Overzicht vergoedingen voor de interviewer

ESS:

Witte contactformulieren (regulier) met een respondentnummer dat begint met een 8: € 35.-

Witte contactformulieren (regulier) met een respondentnummer dat begint met een 5:

Fase 1 € 25.-

Fase 2 € 30.-

Experiment:

Gele contactformulieren

Fase 1 € 25.-

Fase 2 € 30.-

Blauwe contactformulieren

Fase 1 face-to-face maar in werkelijkheid

Fase 2/3 € 30.-

Ingevuld contactformulieren van een non respons adres voor alle kleuren: € 2.50. Met een ingevuld contactformulier wordt bedoeld: het vastleggen van de buurtgegevens. Zijn die al ingevuld dan wordt een contactformulier niet voor de 2^e keer vergoed.

Overzicht	minimaal	correct
Veldwerkperiodes	1x bezocht	afgewerkt
week 17	20/4 tm 2/5	uiterlijk 17 mei
week 21	18/5 tm 7/6	uiterlijk 21 juni



Overzicht verschillende fases

ESS extra-adressen met jouw interviewnummer **roze** gekleurd komen in je laptop in een nieuwe survey. Als we die adressen uitzetten zal in de begeleidende brief precies staan hoe de survey heet.

De gele contactformulieren waarop jouw interviewersnummer **oranje** is gekleurd komen in je laptop in **fase 2** Experiment.

De blauwe contactformulieren Experiment hebben een afwijkende kleur omdat ze oorspronkelijk binnen het experiment telefonisch zijn benaderd. Ze staan of komen in je laptop in fase 1 (survey 131491) omdat het de 1^e fase face-to-face is maar omdat de respondenten al eerder telefonisch zijn benaderd zijn het eigenlijk fase 2 / 3 adressen met de daarbij behorende incentive voor de respondenten.

ESS NIEUWSBRIEF

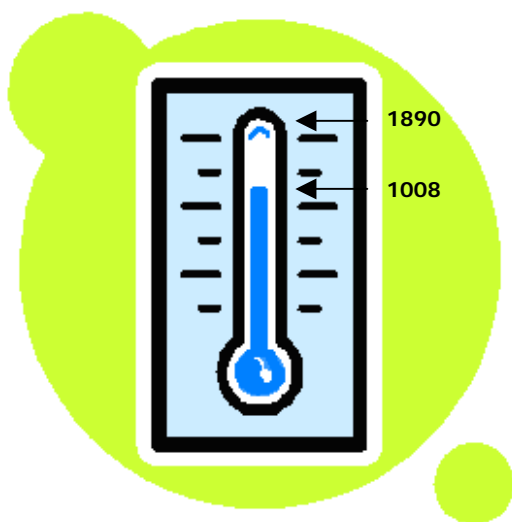
November 2008 - nr. 1

INHOUDSOPGAVE

ESS-Barometer.....	1
Herbenadering.....	1
Contactformulier.....	2
Tegenwerpingen.....	2
ESS Experiment.....	3
Belevenis.....	3
Reacties ESS-2006.....	4

ESS-Barometer

Het einde van het jaar nadert met rasse schreden. Zo ook het einde van de officiële veldwerkperiode. Op basis van de huidige stand kunnen we concluderen dat, ondanks onze inzet, het niet zo eenvoudig is om mensen mee te laten werken. We doen er alles aan om het beter te laten verlopen, maar helaas vinden we al onze inspanningen (nog) niet terug in de resultaten. Dat is zowel voor jou als voor ons erg jammer. Maar natuurlijk geven wij met z'n allen nog niet op, **want als er iemand deze klus kan klaren, zijn wij dat.** Vandaar dat wij vanuit GfK ons uiterste best blijven doen om je zo goed mogelijk te helpen. Met deze donkere dagen voor Kerst is het een leuk idee om bij de respondenten langs te gaan met bijv. een banketstaaf die je samen met de respondent (en huisgenoten) tijdens het afnemen van het interview kunt opeten. Deze banketstaaf mag je uiteraard declareren.



Fase 2 is in volle gang en het is voor iedereen duidelijk dat wij hiermee nog niet klaar zijn. De ESS barometer geeft op dit moment een stand aan van **1008** en de planning was om aan het einde van 2008 de teller op

1.890 te hebben staan. Iedereen kan hier zijn en haar eigen conclusie uit trekken en het enige wat wij daar nog aan toe willen voegen is; Laat ons de komende weken niet in de "kou" staan!

We verlengen in ieder geval de veldwerkperiode en zullen dit jaar geen herbenaderingen meer uitzetten. De respondenten hebben het nu al wat drukker met Sinterklaas en straks met Kerst en dan zal hun hoofd niet naar een mondeling onderzoek staan. **Alle adressen die nog in je bezit zijn moeten dit jaar nog wel gewoon afgehandeld worden. Afspraken voor het nieuwe jaar mogen wel gemaakt worden.**

Iedereen zet zijn beste beentje voor en wij willen jullie alle hulp toereiken die nodig is om het gewenste respons te behalen:

- heb je materiaal nodig, bel ons en het wordt dezelfde dag nog verstuurd;
- schroom niet om contact op te nemen met het ESS-team bij vragen of onduidelijkheden;
- er is regelmatig contact tussen GfK en de interviewers;
- op de website is voldoende informatie te vinden voor u en de respondent;

Herbenadering

De laatste pluk adressen van de herbenadering van dit jaar zijn nu uitgezet, we zullen nogmaals even weergeven wat de veranderingen zijn ten opzichte van adressen uit de eerste fase:

- aparte **survey** voor de herbenaderingen;
- **omslag** is herkenbaar aan de zwarte streep welke is aangebracht onder de laatste contactpoging van fase 1 en de roze streep door het nieuwe interviewnummer en weeknummer;
- aangepaste **vooraankondigingsbrief** naar de respondent; de **inhoud** van de brief is aangepast en ook de **beloning** is veranderd. De respondent die eerder geweigerd heeft, maakt kans op 1 van de 10 te vergeven dinerbonnen van € 100,-. Op de collage is een **prijsvraag** terug te vinden en de respondent kan na afronding van het interview de oplossing aan u meegeven. Wij vragen u dan om de oplossing samen met de omslag en de vragenlijst naar ons op te sturen.

Een verzoek is om alle informatie in het contactformulier op blz 5,6 en 7 met een andere kleur pen te noteren. Of je kunt misschien op een andere manier aangeven welke informatie van fase 1 was en welke informatie nu geldt. Soms is het voor ons bij de verwerking namelijk niet helemaal duidelijk.

Dus laat je creativiteit erop los, maar wel zo dat wij het snappen en er geen onduidelijkheid meer is.

Af en toe krijgen wij interviewers aan de lijn die het toch wel heel moeilijk vinden om de herbenadering van een collega vol enthousiasme en vertrouwen te bezoeken. Vooral wanneer zij de reden van weigering lezen. Wij willen niet dat de beschrijving van de reden van weigering je eerder demotiveert dan motiveert. Toch hebben we er voor gekozen jou deze informatie niet te onthouden. Probeer het adres net zo "zorgenloos" te benaderen alsof het een vers adres is! Want in de praktijk blijkt maar al te vaak: een ander tijdstip en een ander gezicht doet vaak wonderen! Laat het een uitdaging zijn om een respondent die eerder niet mee wilde werken, nu toch over de streep te trekken.

Contactformulier

Bij ESS werken we met een uitgebreid contactformulier wat je bij het invullen moet zien als een soort vragenlijst. Er staan doorverwijzingen in wat het invullen van de juiste vragen vergemakkelijkt. Toch ontvangen wij contactformulieren die niet of onvolledig zijn ingevuld. Mocht het een en ander niet duidelijk zijn, lees dan de instructie op pagina 3 nog even een keertje door.

Deze informatie is voor ons voor de verwerking erg belangrijk, en voor jullie als interviewer is het prettig wanneer je een adres terugkrijgt in de herbenadering dat er zoveel mogelijk gegevens bekend zijn.

Alleen voor een goed ingevuld contactformulier waar je tevens zelf de omgevingskenmerken nog in moest vullen, krijg je een vergoeding van € 2,50!



Gespreksduur

De gemiddelde gespreksduur is op dit moment iets minder dan een uur, namelijk 59 minuten. Dit is de tijd vanaf het stellen van de eerste vraag tot en met het invoeren van het antwoord op de laatste vraag. Het invullen van de interviewervragen en het wachten op de aanvullende vragenlijst behoort NIET tot de gespreksduur. We hebben bekeken wat de gemiddelde gespreksduur per interviewer is en dat loopt af en toe erg uiteen. Bij sommige interviewers duren de meeste gesprekken langer en andere hebben bijna alleen maar wat kortere gesprekken. Nu heeft bijna elke interviewer er wel een uitschieter tussen zitten. Maar over alle interviewers die geslaagde gesprekken hebben gevoerd, ligt het gemiddelde dus op zo'n 59 minuten. In het begin kregen we klachten over de gespreksduur en sommige begrepen niet hoe wij uit onze pilot hadden geconcludeerd dat het ongeveer een uur zou duren. Maar zoals je ziet klopt hetgeen we uitgerekend

hebben met de gemiddelde gespreksduur van al onze interviewers.

Tegenwerpingen

Lees onderstaande tips door en gebruik deze bij uw benadering:

- Toon enthousiasme (stem- en woordgebruik)
 - Toon interesse/belangstelling voor de respondent
 - Goede voorbereiding (neem materiaal mee)
 - Ga voor het doel: de respondent behouden (stel vragen)
 - Zie jezelf als motivator, minder als iemand die alleen informatie verstrekt
 - Verlies niet je objectiviteit (luisteren)
-
- **Principiële weigeraar**
Goed doorvragen of het inderdaad principieel is. Zo ja, dan stoppen.
 - **Nut van het onderzoek**
Goed uitleggen dat iedereen gehoord moet worden bij een onderzoek.
 - **Angst**
De respondent op zijn gemak stellen door duidelijk te maken dat u er samen wel uitkomt en dat u de afspraken altijd nakomt.
 - **Privacy**
Wij vallen onder de wet van Marktonderzoeksbureaus en worden daarom gecontroleerd of wij de regels op de persoonregistratie nakomen. Men mag GfK altijd bellen.
 - **Niet interessant als respondent**
Iedereen is interessant. Om een totaal beeld te krijgen moet iedereen gehoord worden. De medewerking is van belang, omdat de respondent een grote groep mensen vertegenwoordigt (representatief is aan) met dezelfde mening.
 - **Geen zin**
Vragen of u op een ander tijdstip mag terug komen.
 - **Vervelende ervaring**
De respondent geruststellen en duidelijk maken dat u voor een prettige ervaring kunt zorgen.





ESS Experiment

Het Europees Sociaal Onderzoek, waar u op dit moment voor ons aan werkt, is een groot Europees onderzoek dat nu voor de vierde keer door GfK wordt uitgevoerd. Dit onderzoek wordt door middel van mondelinge interviews uitgevoerd. Van het ESS hebben we als enig deelnemend land opdracht gekregen om naast dit reguliere onderzoek een experiment uit te voeren met diverse methodes. Namelijk Telefonisch, Internet en Mondeling. Het ESS wil met dit schaduwonderzoek testen of een andere manier van informatieverzameling gevolgen heeft voor de resultaten. Het telefonische deel wordt intern door GfK telefonistes uitgevoerd en het internet deel door de respondent zelf. Voor het mondeling deel nodigen wij u uit om deze interviews af te nemen. Voor het regulier deel bestaat het onderzoek twee onderdelen: een mondeling interview dat u via de laptop (CAPI) afneemt en een aanvullende schriftelijke vragenlijst die door de respondent zelf wordt ingevuld. Voor het Experimentonderzoek is deze aanvullende vragenlijst voor een deel toegevoegd aan de elektronische CAPI vragenlijst. We zijn net gestart met ESS Experiment. De meeste interviewers die aan ESS2008 meewerken, hebben tevens adressen voor het Experiment gekregen. In sommige regio's waren wat minder adressen dus er zijn wat interviewers die nu geen adressen hebben gekregen. Verder hebben we natuurlijk rekening gehouden met de hoeveelheid werk van ESS2008 die een interviewer nog thuis had.

Bij het ESS Experiment kun je dus verschillende manieren van medewerking aanbieden. Houd in de gaten dat de respondenten van ESS2008 deze keuze niet hebben. Om het veldwerk van deze twee onderzoeken voor onze interviewers uit elkaar te kunnen houden, hebben we de omslag van het contactformulier van het Experiment geel gekleurd i.p.v. wit. Let dus op dat je niet de vergissing maakt om bij ESS2008 te vertellen aan de respondent dat hij/zij ook via internet kan meewerken!

Belevenissen van een interviewer

Een avondje ESS'en.

Het is bijna zeven uur en ik inspecteer of ik de contactformulieren die ik voor deze avond heb geselecteerd goed op route heb liggen. Helaas doet mijn TomTom het niet en ik heb dus via Routeplanner mijn route vastgelegd. Is ook handig als ik later mijn kilometers moet verantwoorden. Ik moet naar Assen, dat betekent eerst ruim 20 kilometer rijden. De eerste adressen liggen dicht bij elkaar, maar het probleem ligt in de opbouw van de wijken. Veel nieuwe wijken in Assen zijn een soort klein dorpje op zich, je kunt er maar op een paar plaatsen in en

alles kronkelt door elkaar. Als het dan ook nog donker is geworden, wordt het lastig door de straatjes te rijden en tegelijkertijd op je plattegrondje te kijken. Gelukkig laat er rond die tijd altijd wel iemand zijn hond uit die kan helpen, en ik kom aan in de straat waar ik moet zijn. Wat zijn in het donker de huisnummers vaak moeilijk te lezen! Uiteindelijk mijn eerste adres gevonden. Ik bel aan, even later gaat de deur open en een beer van een man staat voor me. Ik stel me voor, toon mijn kaart en vraag of hij zich de brief die vanuit GfK is gestuurd, kan herinneren.

"Die donder ik altijd meteen in de papierbak."

Leuk begin... Ik probeer uit te leggen wat de bedoeling is maar zie aan zijn gezicht dat het een hopeloze zaak wordt. Als ik klaar ben met mijn verhaal zegt hij dan ook:

"Daar heb ik geen belang bij!" en doet vrijwel meteen de deur dicht. Daar sta je dan, dit is niet goed voor je humeur. Door naar de volgende. Ook mis, een oude mevrouw die achterdochtig naar me kijkt en weigert, ze laat nooit vreemde mensen binnen, zegt ze. 'Optimistisch blijven', zeg je tegen je zelf en probeert nummer drie op de lijst te vinden. Die blijkt in een industriewijk te wonen, waar vrijwel alles donker is, maar na weer wat heen en weer rijden vind ik toch het adres. Weer aanbellen en een vrouw doet open. Ik doe mijn verhaal, maar ze geeft aan dat ze daar geen tijd voor heeft. Ze is zelfstandige en kan die tijd niet missen. Maar daar komt haar man aan en die wil wel! Dan wordt het spannend, de selectieprocedure. Tot mijn opluchting is hij degene die ik moet hebben en ik kan een afspraak maken.

Ik stap weer in de auto en zie dat het laatste adres niet ver weg is. Daar kan ik nog wel even heen. Het is iets over negenen als ik aanbel. Een oude mevrouw hoort mijn verhaal aan en zegt: 'Heb je je spullen bij je?' Verbaasd zeg ik 'ja'. 'Haal dat dan maar op dan kunnen we beginnen!' Enigszins overdonderd doe ik dat en na een minuut of tien kunnen we beginnen.

Ze heeft snel koffie gemaakt en draait om het kwartier een shagje. Bij elke vraag geeft ze goed antwoord, maar er komt ook steeds een verhaal bij. Het is een verstokte socialiste en ze moet regelmatig haar gram over allerlei zaken kwijt. Stiekem kijk ik zo nu en dan op mijn horloge. Dit wordt dus niet anderhalf uur, zoals meestal het geval is. Uiteindelijk is het half een als ik mijn boeltje weer heb opgeruimd en in de auto stap.

Eerst maar even naar huis bellen. Mijn vrouw is inmiddels erg ongerust en heeft visioenen dat ik met auto en al in de sloot ben gereden. Dus aanzienlijk sneller dan mag terug naar huis. Ik neem een drankje en besef dan dat ik ook nog moet inbellen, het is tenslotte, nee het was vrijdag! Dus zit ik nog een poosje achter de laptop voor we eindelijk naar bed kunnen. Ondanks alles wel tevreden, weliswaar twee weigeringen, maar ook een afspraak en een geslaagd gesprek! Vijftig procent raak!

Hans Bierhof



Tijdens het ESS onderzoek in 2006 hebben we bij een aantal interviewers geïnventariseerd waar ze tegen aan liepen in het veld, maar vooral wat voor oplossingen zij zagen om het resultaat van ESS te kunnen verbeteren

Hieronder een aantal van deze reacties en de bijbehorende oplossingen. Lees ze door en doe er je voordeel mee.



Reactie respondent:	Oplossing:
Afwijzingen komen soms voort uit het feit dat men niet zo'n persoonlijke informatie wil prijsgeven.	Verwijzen naar brief. Wet op de privacy. Benadrukken dat u al jaren professioneel interviewer bent en de informatie ziet als iets zakelijks.
Mensen zeggen dat ze (te) vaak benaderd worden voor een onderzoek.	Wanneer de respondent zegt heel vaak voor onderzoek benaderd te worden, hou dan in gedachten dat dit feitelijk niet kan kloppen. Per jaar worden ca. 500.000 mensen benaderd voor een onderzoek. Het zou dus wel erg toevallig zijn als de respondent meer keren in de steekproef zit.
<p>Het interview duurt erg lang, er wordt veel gevraagd en de beloning voor de respondent is laag. Sommige vragen betreffen gevoelige onderwerpen</p> <p>Europa spreekt niet aan.</p> <p>De onderwerpen zijn te algemeen en het aantal onderwerpen is te groot.</p>	<p>Wanneer mensen weinig affiniteit met Europa hebben kun je aanvoeren dat de vragenlijst veel verder gaat dan Europa. De vragen hebben betrekking op wat de respondent meemaakt in zijn/haar dagelijkse leven. Met dit interview kunnen ze veel duidelijker hun mening geven dan met hun stem bij de verkiezingen.</p> <p>Op de opmerking "ik bemoei me niet met politiek" kun je antwoorden "maar de politiek bemoeit zich wel met jou".</p>
Veel respondenten hebben de brief niet gezien of niet gelezen en waarschijnlijk is de brief aan de kant geschoven omdat hij te lang of te moeilijk was.	<p>Bij de brief is een pen met GfK-logo gevoegd. Niet alleen een grotere kans dat de brief gelezen wordt, maar ook een grotere kans dat het logo wordt herkend als de interviewer aan de deur staat.</p> <p>De brief is aangepast, korter, eenvoudiger, meer pakkend.</p>
<p>Moeilijk om bij mensen met een lagere opleiding binnen te komen.</p> <p>Ook 16- en 17-jarigen willen vaak niet meedoen. Soms willen ouders hun kinderen niet mee laten werken.</p>	Eerst aandacht besteden aan een huisdier, een opmerking maken over de tuin, de buurt, een hobby of interesse die aan de buitenkant van het huis te zien is. Dan is het ijs gebroken en daarna pas het interview noemen. Het woord 'onderzoek' vermijden. Gebruik altijd 'interview' ipv onderzoek of enquête.
Mensen zeggen dat ze geen tijd hebben of aarzelen om iemand binnen te laten.	Als je denkt dat het helpt om een gesprek te krijgen, mag je iets lekkers meenemen voor bij de koffie (noteren op declaratieformulier).
De brief is vaak gericht aan "de bewoners van..." Vooral deze brieven verdwijnen meteen in de papierbak.	Een brief "aan de bewoners van" wordt als onpersoonlijk ervaren en wordt vaak ongelezen weggegooid. Wanneer bij een dergelijk adres tijdens een eerste bezoek niemand thuis is en er is wel een naamplaatje, dan de naam op een envelop schrijven en een nieuwe introductiebrieven in de bus stoppen of versturen. De kans dat de tweede brief gelezen wordt, is veel groter.