



INSTRUCTIE
NATIONAAL OPINIE ONDERZOEK 2010
Ond. Nr. 14095

1. Inleiding

Het Nationaal Opinie Onderzoek (NOO) is een groot onderzoek dat vanaf 2002 om het jaar wordt uitgevoerd. In deze vijfde ronde, die nu gaat plaatsvinden, worden wederom gegevens verzameld over de meningen en het gedrag van de inwoners van Nederland.

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 vertrouwen in de politie en onze rechtstaat, werk, familie en gezondheid.

De resultaten van de voorgaande rondes zijn intensief gebruikt door de Nederlandse regering, beleidsanalisten, journalisten en wetenschappers.

Met de gegevens van het NOO worden gedetailleerde vergelijkingen gemaakt tussen verschillende groepen op een gebied van uiteenlopende onderwerpen. Het is een uniek project omdat in alle voorgaande uitvoeringen exact dezelfde informatie op dezelfde manier en met grotendeels dezelfde vragenlijst werd verzameld. Een andere factor die dit project uniek maakt, is het feit dat het onderzoek methodologisch op topniveau wordt uitgevoerd.

Om te zorgen dat de informatie ook echt vergelijkbaar is met voorgaande jaren 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.

Het veldwerk wordt gesubsidieerd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) en het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

De coördinatie van het onderzoek wordt namens NWO en SCP gedaan door prof. Dr. Kees Aarts en Dr. Yfke Ongena van de Universiteit Twente. Het veldwerk wordt uitgevoerd door interviewers van GfK-Dongen en GfK- Intomart.

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. Er bestaan dus geen foute antwoorden. Mensen hebben 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 aansluitend 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. In de toelichting in de vragenlijst wordt dit ook vermeld.

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 3.185 adressen getrokken waaruit minimaal 1.815 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 meerpersoons huishouden 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

U ontvangt voor ieder adres één geadresseerde introductiebrief, een envelop met venster en bijbehorende informatiefolder. Daarin wordt het doel van het onderzoek toegelicht en wordt uw komst aangekondigd.

De brieven worden door uzelf verstuurd. Wanneer de brieven verstuurd worden wordt door uzelf bepaald. Maak voor de werkzaamheden van het NOO-2010 in combinatie met eventueel werkzaamheden voor andere projecten wekelijks een planning zodat u voordat u het eerste contact legt minimaal 5 dagen van tevoren de brief met folder verstuurd. Geeft de geadresseerde ruim de gelegenheid om de brief en folder door te lezen en ga niet daags na het versturen van de brief het adres benaderen.

Om er voor te zorgen dat het effect van de brief en folder zo hoog mogelijk is, is het heel belangrijk dat u het eerste contact legt uiterlijk binnen 5 dagen nadat u de brief heeft verstuurd. U kunt bij uw eerste contact dan verwijzen naar de brief en de folder. De brief moet verstuurd worden binnen zes weken nadat u deze van ons, samen met het contactformulier, heeft ontvangen.

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) of via de website www.gfk.nl/noo

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. Van de eerste 4 contactpogingen moet er minimaal 2 's avonds en/of op zaterdag plaatsvinden. Wij raden u aan de nieuwe adressen dus zo veel mogelijk 's avonds te benaderen. Als u na 4 pogingen nog geen contact met het huishouden hebt gekregen, mag u ook, indien telefoonnummer bekend, 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. U mag wel nadat er een afspraak is gemaakt voor een interview, de respondent telefonisch reminderen. Dit hoeft u niet te registreren in het contactformulier als een contactpoging.

Het is de bedoeling dat u elk adres dat u van GfK ontvangt binnen 6 weken 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 N5 in (pagina 7-8). Deze vragen zijn bedoeld om enkele buurtkenmerken vast te leggen. Alleen als er sprake is van een ongeldig adres (vraag-12), dan hoeft u N1-N5 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 N5 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 vormen van beschermd wonen als die in een huis wonen 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 A1). Zijn deze gegevens onjuist, noteer dan de correcte gegevens op de voorzijde van het contactformulier. Als er meer dan één zelfstandig huishouden woont, volgt u de huishoudselectie-procedure van het contactformulier (vraag A2-A3) die hieronder nader wordt toegelicht.

4b. Meer huishoudens op één adres

Het komt gelukkig weinig voor dat er meer dan één huishouden op een adres woont. Maar 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 A2 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:  Zie volgende pagina

Niet alle namen van de geselecteerde adressen zijn bekend. In dat geval staat in plaats van de naam van de geadresseerde de tekst "Aan de bewoners van" op het Contactformulier. Indien u bij uw bezoek van deze adressen achter de naam kan komen, door bijvoorbeeld een naamplaatje bij de voordeur of bijv. via burens, noteert u dan op de voorzijde van het contact formulier de naam van de bewoner.

Invul voorbeeld Contactformulier:

6. RESULTAAT CONTACT EN GEEN INTERVIEW ALLEEN BIJ CONTACT maar GEEN INTERVIEW										
<i>(C=Contactpoging)</i>										
<i>(één antwoord per kolom)</i>	<i>C1</i>	<i>C2</i>	<i>C3</i>	<i>C4</i>	<i>C5</i>	<i>C6</i>	<i>C7</i>	<i>C8</i>	<i>C9</i>	<i>C10</i>
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 (vooraf- gaande aan selectie) → 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5a Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot / → N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5b Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot / → 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
6 Respondent is mentaal of fysiek niet in staat om mee te werken → N1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11 Taalbarrière..... → 6b	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12 Anders: → N1	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

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 14 oktober. Bij de derde contactpoging blijkt de respondent ziek te zijn. Hij verwacht na 23 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)

<i>(één antwoord per kolom)</i>	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 (vooraf- gaande aan selectie) → 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5a Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot 14 / 10 → N1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5b Respondent is niet beschikbaar/niet thuis tot 23 / 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
6 Respondent is mentaal of fysiek niet in staat om mee te werken → N1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11 Taalbarrière..... → 6b	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12 Anders: → N1	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

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 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.

Geef voor het oplezen van de vraag eerst aan welke kaart de respondent moet gebruiken. Dit staat boven aan het scherm. Lees de antwoorden voor indien er geen kaart gebruikt wordt

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

- Lees de vragen letterlijk op van het scherm. De vraagstelling en antwoorden zijn wetenschappelijk getest. Door er een eigen 'draai' aan te geven kan je de resultaten beïnvloeden.
- Houd je aan de instructies die op het scherm staan.
- 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; Lees dit antwoord niet voor.
- 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'; Lees dit antwoord niet voor.
- 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. Probeer de schriftelijke vragenlijst aansluitend aan het CAPI-interview door de respondent in te laten vullen. Pas als deze vragenlijst is ingevuld is het interview geslaagd.

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 vergoeding. 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 vergoeding.

De vergoeding mag u pas overhandigen nadat de schriftelijke vragenlijst is ingevuld.

Voordat u het CAPI-interview kunt afsluiten, moet u aangeven welke vergoeding 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 de voorzijde van het contactformulier welke vergoeding 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 vergoeding laten kiezen. Als wij de vragenlijst hebben ontvangen, sturen we de vergoeding 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 vergoeding

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 groot Nederlands onderzoek dat één keer in de twee jaar wordt uitgevoerd. De resultaten worden door wetenschappers en regeringen gebruikt en kunnen ook voor verbetering van de levenssituatie 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.

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 NOO 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: NOOFIELD@GFK.NL

De veldwerkperiode loopt van week 39 tot en met week 47 2010.

U ontvangt de adressen in één keer. U legt het eerste contact met de adressen binnen 2 weken nadat u de brief heeft verstuurd. Daarna heeft u nog 4 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.

In deze periode worden alle 3.185 adressen behandeld. Vanaf week 44 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. Verhindering

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 (GfK Dongen) of 035 – 6258411 (GfK-Intomart)

De personen op de veldwerkdienst die voor u contactpersoon zijn voor NOO zijn: Ellie Oerlemans en Louise van Bijnen (GfK-Dongen) en Rob van Dijk (GfK-Intomart).

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. 14.

Algemene opmerkingen:

De antwoordcategorieën “weet niet” en “weigert” op het scherm mogen niet worden voorgelezen. Deze moeten alleen worden gebruikt indien de respondent dit antwoord zelf spontaan aangeeft.

Vraagstelling dient letterlijk te worden voorgelezen. Indien een vraag niet wordt begrepen dan moet deze nogmaals opgelezen worden. U mag geen eigen interpretatie geven.

Bij gebruik van een toonkaart dient u dit bij de start van de vraag te vermelden aan de respondent.

Indien bij een vraag geen toonkaart wordt gebruikt, dient u de antwoorden letterlijk voor te lezen vanaf het scherm. U voorkomt hiermee dat de respondent spontaan antwoord geeft. Dit mag alleen indien dit expliciet op het scherm wordt geïnstrueerd.

Een aantal vraagformuleringen zijn erg lang. Bijv. Vraag D29 en vraag D30. Aan het eind van de vraagstelling kan de respondent de vraagstelling kwijt zijn. In het geval u merkt dat de respondent hierdoor de vraag niet begrijpt moet u in dat geval de vraagstelling nogmaals oplezen.

Instructies op het scherm zijn er specifiek voor de u. Deze mogen dus niet worden opgelezen.

Toelichting CAPI vragenlijst NOO-2010

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.

Indien u een vooraankondigingsbrief naar een adres verstuurt moet dit altijd in **Belview** in de eerste contactpoging geregistreerd worden onder de code-xx “brief verstuurd”. In het Contactformulier hoeft u dit niet te registreren.

- **A1-A4:** het gaat hier om actief tv-kijken of radio luisteren en niet op de achtergrond aanhebben;
- **A5:** Regionale kranten, H-A-H- bladen en gratis nieuwsbladen zoals Metro en Spits vallen ook onder de categorie kranten. Het lezen van elektronische kranten en nieuwswebsites vallen er niet onder: Dus alleen papieren edities van kranten. Ook als personen zelf geen krant hebben of een abonnement hebben kunnen ze wel een krant lezen.
- **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;
- Vragen **B2** en **B3** zijn komen te vervallen.

- **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 9 juni 2010 bedoeld. Let op dat de respondent hier niet antwoordt voor de gemeenteraadsverkiezingen van 3 maart 2010
- **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. Voorbeelden niet opnoemen naar respondent. Het gaat dus niet om bijvoorbeeld een sportvereniging;
- **B17:** Dit is zowel actief als passief deelnemen aan een handtekeningen actie. Dus handtekeningen verzamelen en/of een handtekeningenactie ondersteunen door een handtekening te zetten.
- **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; zolang er nog geen nieuwe regering is betreft het de huidige demissionaire 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 familiekwetsies, “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 uitvoeringen van NOO 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.

- Vragen over nationaliteit (**C26**), geboorteland (**C28**) en welke taal men thuis spreekt (**C31**) niet aannemen dat dit Nederland(s) is. Respondent laten antwoorden ook al lijkt het antwoord voor de handliggend.

- **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;

- **Onderdeel-D** Bevat veel vragen waar men op basis van een schaal een mening moet geven. Bij dit soort vragen wordt een steeds toonkaart voorgelegd. Geef vooraf aan welke kaart men moet gebruiken. Leg bij iedere toonkaart goed uit wat de betekenis is van de schaaluiteinden (links en rechts). Lees de bijbehorende instructies op het scherm.

- **D10-D11-D29-D30:** Dit zijn vrij lange vraagstellingen waarbij de kans bestaat dat de respondent aan het einde van de vraag niet precies meer weet wat u wilt vragen. Indien u dit merkt stel dan de vraag (letterlijk) opnieuw.

- **D-45** gaat het over verkeersovertredingen in het algemeen. Niet alleen specifiek de twee voorbeelden “niet stoppen voor rood stoplicht” en “te snel rijden”.
- **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;
- **F6**: ‘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](http://nl.wikipedia.org/wiki/Geregistreerd_partnerschap).
- **F7**: 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. Dus het gaat erom om men ooit met een partner heeft samengewoond.
- **F11**: 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 $6 + 4 + (4/2) = 10 + 2 = 12$; Gebruik eventueel pen en papier om dit uit te rekenen.

- **F17a en F46c:** bij F17a 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 F17c en F46c 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;

- **F20:** 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;
- **F25, F53, F61 en F67:** "toezicht": bedoeld in de zin van zowel zicht houden op als verantwoordelijk zijn voor het werk van anderen;

- **F26, F54:** 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.
- **F31** e.v. Vragen over beroep en bedrijf waar men werkt/werkte spontaan laten antwoorden. Zo uitgebreid mogelijk registreren. Niet meehelpen.
- **F31** e.v. Vragen over vorig beroep in de verleden tijd stellen. Vragen over huidig beroep in tegenwoordige tijd stellen.
- **F33-34 en F48-F50, F68:** 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;
- **F31, F50:** 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;
- **F34b;** Indien men nog steeds werkzaam is bij eerste werkgever dan antwoord "Ben nooit bij een werkgever vertrokken". Deze antwoordcategorie staat onder aan het scherm.
- **F39:** met "zo'n periode" wordt bedoeld een periode van 3 maanden of langer dat men werkloos was en op zoek naar werk;
- **F40:** 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?
- **F41:** 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-scherf zien;
- **F42:** "uw beeld": hoe zou u uw inkomenssituatie beschrijven;
- **F43:** "moeilijk of makkelijk" in de praktische zin van het woord en niet in de gevoelsmatige of emotionele betekenis;
- **F63 en F69:** u gebruikt hier een kaart waarop alle informatie van de antwoordcategorieën staat. De
- **F70:** 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;
- **G11:** Indien "nooit een betaalde baan gehad" dan Code-555 registreren.

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 NOOFIELD@GFK.NL.

Wij wensen u veel succes!

NOO NIEUWSBRIEF

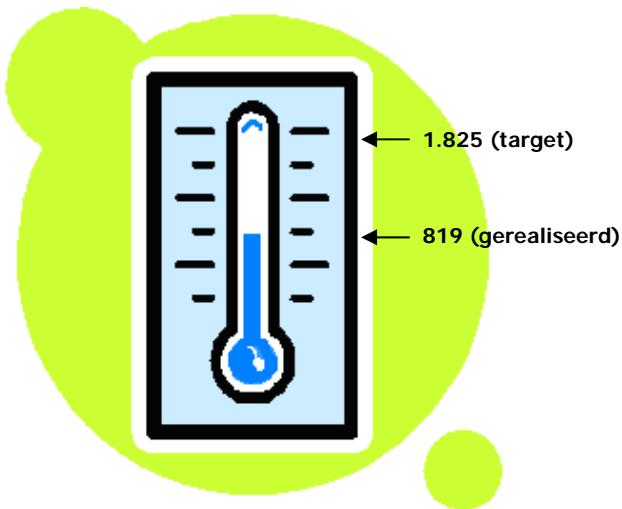
November 2010 - nr. 1

INHOUDSOPGAVE:

NOO-Barometer	1
Herbenadering	1
Contactformulier	2
Tegenwerpingen	2
Belevissen	2-3
Reactie respondent + oplossing	4

NOO-Barometer

Naar een aarzelende start veroorzaakt door een aantal technische problemen is het veldwerk goed op gang gekomen. De berichten zowel van u als van respondenten is erg positief. We kunnen voorzichtig concluderen dat het veldwerk op koers ligt. Het aantal geslaagde gesprekken stijgt wekelijks met ruim 150. Als we deze koers kunnen vasthouden verwachten we dat het aantal geslaagden interviews eind dit jaar tussen de 1.100 en 1.200 gesprekken uit gaat komen. Een resultaat waar wij trots op kunnen zijn. Uiteindelijk moeten we minimaal 1.825 gerealiseerde gesprekken hebben met een respons van minimaal 60%. De huidige stand van zaken geeft ons een goed gevoel en vertrouwen dat jullie dit gaan halen.



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 NOO-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

Dit jaar gaan we alle adressen die minimaal 4 keer niet thuis aan getroffen zijn, nogmaals bezoeken. Omdat een adres voor fase 1 pas afgewerkt is als het adres minimaal 4 keer is bezocht, is het belangrijk om eventuele adressen die minder vaak bezocht zijn alsnog een of meerdere bezoeken te brengen. We willen natuurlijk fase 1 het liefst op korte termijn klaar hebben, omdat we anders in de maand december zitten. We hebben gemerkt dat in december veel respondenten andere zaken aan hun hoofd hebben en een minder open staan voor een interview.

- Alle niet-thuisadressen die naar fase 2 gaan blijven gewoon in dezelfde survey op je laptop
- aangepaste **vooraankondigingsbrief** naar de respondent; de **inhoud** van de brief is aangepast
- Ook deze brieven worden weer door de interviewer zelf verstuurd. Vergeet aub niet om het versturen van de brief als contactpoging in de laptop in te voeren. Wij kunnen dan zien dat het adres fase 2 is ingegaan.

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.

Contactformulier

Bij NOO werken we met een uitgebreid contactformulier wat bij het invullen moet zien als een soort vragenlijst. Er staan doorverwijzingen in wat het invullen van de juiste vragen vergemakkelijkt. Toch ontvangen wij af en toe 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 krijg je een vergoeding van € 2,50!

Algemeen: we zien op de declaraties regelmatig dat het totaal aantal kilometers niet afgerond is, maar tot op de komma nauwkeurig is genoteerd. Wij kunnen alleen met hele getallen werken en verzoeken om getallen af te ronden.

Bijvoorbeeld 75,4 km of lager wordt 75 km en 75,5 km of hoger wordt 76 km.



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 tijd stip mag terug komen.

✚ Vervelende ervaring

De respondent geruststellen en duidelijk maken dat u voor een prettige ervaring kunt zorgen.

Belevissen van een interviewer

“Normaal doe ik nooit aan zoiets mee”

Op een zaterdagmiddag kwam ik aan bij een oude, kleine, nostalgische hofjeswoning, schattig en fantastisch in de

Zaans-groene verf.

Vanuit het gezellige voortuintje kwam een heel aparte, mooie, grijze kat naar me toe lopen.

Ik ben niet zo'n kattenliefhebber, maar toen even wél.

Aan de deur verscheen een vlotte, jonge blondine met een warme sjaal om haar nek.

Ik prees eerst haar paleisje (heel eerlijk, want het zag er enig uit), daarna begon ik over de bijzondere kat.

Het bleek echt een bijzonder exemplaar te zijn, ze noemde

zelfs nog het ras, maar dat kan ik niet navertellen.

Ze was wel dol op katten.

Ik stelde me voor en vertelde waarvoor ik kwam, waarop ze onmiddellijk zei, dat ze normaal nooit aan zoiets meedoet en dat ze bovendien net herstellende was van een verkoudheid. (tevens de reden, dat ik haar thuis trof)

Ik pakte mijn agenda en stelde voor een afspraak te maken voor de week daarna, dan zou ze wel beter zijn.

Zij pakte ook haar agenda en we werden het eens over de datum.

Een week later werd ik weer hartelijk door de katten ontvangen. (er bleken er drie te wonen) en ook door hun vrouwtje.

Ik startte de boel op, ik kreeg koffie en zuchtend nam de respondent plaats; ze begreep niet waarom ze had ingestemd met een interview.

Normaal deed ze nooit aan zoiets mee!

Maar goed, ik was er nu eenmaal, dus het moest maar gebeuren.

We hebben uiteindelijk een prima interview gedaan.

Af en toe werden we even afgeleid door de katten, totdat er één zelfs over mijn toetsenbord liep.

Toen heeft ze ze maar even in een andere ruimte gelaten.

Bij de laatste vraag of we haar in de toekomst nog eens mochten benaderen met wat vragen zei ze onmiddellijk:

“Nee, hoor!! Dit is voorlopig echt genoeg”.

Grappig, dat iemand door een opmerking over haar leuke woning en wat aandacht voor haar bijzondere kat overstag gaat.

Dija Trik



Troubleshooter

Ik mocht bij een respondent naar binnen komen en dat was maar goed ook want het was die beroemde stormdag met veel regen.

Hij was de beoogde respondent maar hij begon met de woorden: Ik weet niet of ik wel mee wil doen.

Omdat wij streng geïnstrueerd zijn om niet naar nee te luisteren, begon ik met:

Nu dan maak ik alvast een beginnetje en als u op een vraag niet wilt antwoorden dan mag u altijd weigeren (met in mijn achterhoofd de gedachte dat hij wel zou weigeren bij de inkomensvraag en die meestal aan het eind is)!

Maar nee hij struikelde al over de vraag over de opleiding en zei letterlijk: Nee nu stop ik! en ik dacht: help, ik was pas aan het begin!!!

Dus ik voorzichtig gevraagd waarom hij daar moeite mee had. Op zijn antwoord dat als je geen opleiding gehad hebt, er dan hele andere vragen komen, reageerde ik met de opmerking dat sommige mensen alleen de basisschool gedaan hebben maar daarna veel cursussen en zo op een MBO niveau komen.

U kunt dat aangeven en daarna stel ik pas de vraag of er een diploma gehaald is, zei ik.

En ik pakte de papieren vragenlijst erbij om dit aan te tonen.

Maar nee dat wilde hij niet, dus ging ik maar vragen wat voor werk hij gedaan had en intussen voorzichtig de opleidingsvragen op de computer over te slaan en doorgaan met de vragenlijst.

Toen er ook over de ouders de opleidingsvragen kwamen, steigerde hij weer en met veel complimentjes kon ik hem ook hier weer door dit gedeelte loodsen.

Zo kon ik tenslotte de vragenlijst tot een goed einde brengen.

Nu zijn jullie zeker wel nieuwsgierig naar het beroep van deze man, nu hij was troubleshooter maar eigenlijk voelde ik mij zelf een troubleshooter omdat ik zoveel moeite voor dit gesprek heb moeten doen

November, Marian Rosier



Nieuwe ervaring

Ik bel aan en mag naar binnen. Althans ik probeerde het, er was haast niet door te komen met zoveel rommel, tassen, jassen en vuil op de grond. In de huiskamer was het echt verschrikkelijk, mevrouw excuseerde zich voor de rommel. Ik zette mijn tas op de bank na eerst wat kledingstukken etc opzij geschoven te hebben. Dus ik buk voorover en achter de bank was een laag muurtje met daar een bed, waarop een naakte man lag te slapen. Enfin we starten en ik zag wel dat mevrouw geen gebit in haar mond had. Ongeveer een half uur later stond mijnheer op. Uiteraard nu met een broek aan begroette hij mij en mevrouw stond ook op en wat blijkt, al die tijd had zij op haar gebit gezeten.

Zoiets heb ik echt nog nooit heb meegemaakt en ik werk toch al langer als enquêtrice.

INTERVIEWER OF PRAATPAAL?

Als interviewer ben je niet alleen met een onderzoek bezig, maar hoor je en passant ook een hoop uit het leven van de respondent.

Toen ik voor NOO op pad was vanuit Vlissingen naar "de overkant" ofwel Zeeuws-Vlaanderen, had ik van tevoren een goed gevoel.

Soms weet ik gevoelsmatig haast zeker dat een respondent mee gaat doen. Zo ook nu. Mevrouw deed

open en was zeer bereidwillig. Omdat ze al flink op leeftijd was, legde ik nog een keer voor de zekerheid uit waarvoor ik kwam. De respondent zou me toch niet met iemand anders verwarren, dacht ik bij mezelf.

Nee, mevrouw begreep het. Ze vertelde dat ze veel kritiek had op een en ander. We maakten een afspraak. Van tevoren belde ik nog even om te vragen of mevrouw er nog aan gedacht had.

"Jazeker" zei ze en ze keek ernaar uit. Dit is voor een interviewer altijd fijn om te horen.

Een uur later was ik bij de respondent. Mijn tweede voorgevoel klopte dus ook. Hele verhalen werden verteld. Ik ging steeds voorzichtig door met mijn interview, daar kwam ik tenslotte voor: NOO, Nationaal Opinie Onderzoek!

Mevrouw had duidelijk geen zin in om de vragen te beantwoorden en begreep ook veel vragen niet. Ze raakte steeds meer geïrriteerd. Als ze maar enigszins de kans kreeg gaf ze als antwoord weet niet. Om meteen daarna weer de meest wilde verhalen te vertellen over haar familie. Ze was al naar de huisarts geweest om te vertellen dat ze bedreigd werd door een schoonzus van 90! jaar. Maar die was nog erg vitaal hoor. En naar een maatschappelijk werkster.

De gemeente had ook al van alles gehoord. Maar niemand deed er iets voor haar. Nu eiste ze min of meer dat ik, van GFK, haar zou helpen. Om haar enigszins tegemoet te komen, mevrouw werd steeds feller, heb ik een en ander op het contactformulier gezet. Iemand had haar als advies gegeven: "neem de volgende keer maar een mes mee naar je schoonzus"! Op een gegeven moment, halverwege, heb ik mevrouw gevraagd of ze dit interview af wilde maken, omdat ik alleen maar als antwoord weet niet kreeg. En de moeilijke vragen moesten nog komen.

"Nee" zei ze, "ik snap het niet en dacht dat u kwam om mij te helpen met mijn schoonzus". Voor de eerste keer in mijn carrière als interviewer ben ik met een interview gestopt. Zo zou het ook geen goed beeld hebben gegeven. Mevrouw was erg teleurgesteld dat ze geen kado kreeg, terwijl ik dit beloofd had.

Gelukkig was dit incident eenmalig en deden de volgende respondenten enthousiast en gemotiveerd mee, wat hen een leuke incentive opleverde.

Elk beroep heeft wel een apart kantje, zo ook het mijne.

Met vriendelijke groet Monique Jacobs

Reactie respondent en oplossingen

Tijdens andere vergelijkbare onderzoeken 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 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.
Het interview duurt erg lang, er wordt veel gevraagd en de beloning voor de respondent is laag. Sommige vragen betreffen gevoelige onderwerpen De onderwerpen zijn te algemeen en het aantal onderwerpen is te groot.	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. Op de opmerking "ik bemoei me niet met politiek" kun je antwoorden "maar de politiek bemoeit zich wel met jou". Krantenknipsels (collage) met recente artikelen bij je hebben om daarmee eventuele tegenargumenten kracht bij te zetten.
Moeilijk om bij mensen met een lagere opleiding binnen te komen. Ook 16- en 17-jarigen willen vaak niet meedoen. Soms willen ouders hun kinderen niet mee laten werken.	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' i.p.v. 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 introductiebrief in de bus stoppen of versturen. De kans dat de tweede brief gelezen wordt, is veel groter.

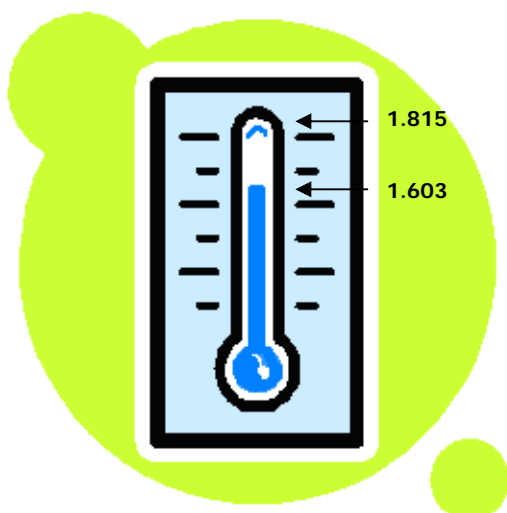
NOO NIEUWSBRIEF

Februari 2011 - nr. 2

INHOUDSOPGAVE

NOO-Barometer	1
De verschillende fasen.....	1
Belang herbenaderen adressen	2
Contactformulier.....	2
Belevissen	2

NOO-Barometer



Zoals je ziet zijn we er nog niet, maar we zijn al wel een eind op weg. De vooruitzichten dat we minimaal 1.815 gesprekken gaan realiseren zijn positief. Maar we zullen er nog hard tegenaan moeten om ook de laatste geslaagde gesprekken binnen te halen. Het gezegde luidt dat de laatste loodjes het zwaarst zijn, maar laat dat je niet afschrikken om er volledig voor te gaan.

Wanneer we met zijn allen de schouders eronder zetten, moet het lukken om het NOO-2010 met een goed resultaat af te sluiten.

We zijn onlangs gestart met de laatste veldwerkperiode van het NOO. Daarin worden adressen voor de 2^e keer of zelfs al voor de 3^e keer benaderd. Wanneer ze voor de 3^e keer zijn uitgezet, betreft het met name adressen die 2x "nooit thuis" zijn aangetroffen of 1x niet thuis waren en de andere keer geweigerd hebben of andersom. De adressen die in geen geval naar jullie zijn gestuurd, zijn de respondenten die 2x hebben geweigerd.

De personen waarvan een telefoonnummer bekend is, mogen in de herbenadering telefonisch benaderd worden om een afspraak te maken. Ullie uitgezet. Helaas zal niet

iedere interviewer al zo'n adres hebben gekregen, want dat zijn natuurlijk de leukste adressen om te benaderen.

Vanaf nu hebben we nog iets meer dan 5 weken waarin we aan NOO mogen werken. Dat lijkt lang, maar we weten uit ervaring dat het zo voorbij is.

Dus laat daarom geen adressen liggen. Probeer zo snel mogelijk de brieven te versturen en daarna de adressen te bezoeken. Mocht je in de problemen komen en niet alles kunnen behandelen, wil je dan zo snel mogelijk contact met ons opnemen. Wij kunnen dan samen afspreken hoe we dit op gaan lossen.

Eind maart is echt de uiterste datum. Er is geen enkele uitloop mogelijk!!

De verschillende fasen

Omdat het veldwerk van fase 2 nog niet helemaal is afgerond en fase 3 inmiddels is opgestart, lopen op dit moment 2 verschillende veldwerkfasen door elkaar. We kunnen ons voorstellen dat het daarom wel eens lastig is om de juiste survey te openen. Helaas is hiermee de kans op vergissingen groter.

De meeste niet-thuis-adressen zijn bij dezelfde interviewer gebleven en die zijn in fase 2 heruitgezet. Het blijkt nu dat er een paar geslaagde gesprekken op de laptop per ongeluk op fase 1 zijn geboekt, terwijl ze eigenlijk op fase 2 hadden moeten worden geboekt. Op de contactomslagen staat het gelukkig goed.

Daar waar adressen in fase 2 bij een andere interviewer terecht zijn gekomen, kon deze vergissing niet worden gemaakt. Die adressen waren bij die interviewers niet in fase 1 op hun laptops te vinden.

Maar al deze zaken zullen wij naar de juiste fase overboeken. Dus dat lossen wij wel op.



Belang herbenaderen non-respons

Het herbenaderen van non respons zoals weigeringen en non contacts, zoals niet thuis, is niet altijd een makkelijke en plezierige activiteit. Maar we zouden dit niet doen als dit geen resultaat zou opleveren. Nederland heeft over het algemeen een hoge respons en de interviewers van GfK staan internationaal bekend om hun hoge respons!

Ineke Stoop van het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft uitvoerig onderzoek gedaan naar het effect en nut van het herbenaderen van non-respons.

Uit dit onderzoek is gebleken dat zelfs onder harde weigeraars de respons nog 70% kan zijn als ze opnieuw worden benaderd met een kortere vragenlijst en een hogere beloning.

Voor een hoge respons zijn van belang:

- de kwaliteit en de kwantiteit van de vragenlijst
- hoeveel verschillende onderwerpen komen er aan bod
- wie is de opdrachtgever – commercieel of niet
- de kwaliteit van het veldwerk en de begeleiding van de interviewers
- werken met goed opgeleide en ervaren interviewers
- of de respondent zelf thuis aangetroffen wordt

Er zijn drie soorten non respons:

- geen contact met het huishouden → veel bezoeken en op het juiste tijdstip
- niet in staat – hier is weinig tot niets aan te doen
- weigeringen

Voor ieder onderzoek is een hoge respons belangrijk om uitsplitsingen te kunnen maken, immers alle groepen uit de samenleving moeten zijn vertegenwoordigd. Mensen die veel thuis zijn, verschillen wezenlijk van mensen die weinig thuis zijn. Hoe ouder de respondent, hoe groter de kans om hem/haar overdag thuis te treffen. Het is voor het onderzoek belangrijk om mensen die weinig thuis zijn toch te bereiken. Interviewers zijn geneigd om het eerste bezoek op een middag af te leggen. Statistisch gezien tref je 's morgens minder dan 40% thuis, 's middags minder dan 50% en 's avonds ongeveer 60%.



Het is belangrijk om de respondent zo vroeg mogelijk in het onderzoek te bereiken, dus bezoeken af te leggen in de (vroeg) avonduren of op zaterdag. De verschillen tussen makkelijk en moeilijk over te halen respondenten zijn niet zo groot.

Onderzoekers waren verbaasd te constateren dat de respons in stedelijke gebieden groter is dan op het platteland, zeker wanneer de interviewer vanaf het begin 's avonds langs gaat en nog eens terug gaat bij een weigering. Op het platteland is de respons in het begin wel hoger. De onderzoeken naar non respons hebben vaak twee tekortkomingen:

- de redenen van weigering zijn niet systematisch vastgelegd
- er is te weinig onderzoek gedaan naar het tijdstip van het eerste contact en de invloed daarvan.

Door uitgebreide contactformulieren te maken kunnen resultaten worden geanalyseerd. Zo worden processen ontrafeld en onderzoeksmethoden voor de toekomst ontwikkeld of verbeterd.

Het non respons onderzoek is een proces van jaren geweest en hieruit blijkt nogmaals het belang om mensen die weinig thuis zijn toch te bereiken. Anders geeft een onderzoek een vertekend beeld van de samenleving.



Contactformulier non respons

Af en toe krijgen wij interviewers aan de lijn die het moeilijk vinden om een weigeraar van een collega vol enthousiasme en vertrouwen te bezoeken. Vooral wanneer zij de reden van weigering lezen. Laat u hierdoor niet afschrikken maar gebruik deze informatie!

U kunt het adres op een juiste manier benaderen omdat u weet wat de voorgeschiedenis is. U kunt daar handig op inspelen. Lees zo nodig nogmaals de tegenwerpingen door uit de vorige nieuwsbrief.

Kijk ook goed naar de overige informatie op het contactformulier, zoals de dagen en tijden waarop uw voorganger langs is geweest en houd hier rekening mee bij het plannen van uw bezoek.

Aangezien het veldwerk aan de laatste fase bezig is, verzoeken wij u om minimaal 2x per week in te bellen en de afgewerkte contactformulieren wekelijks aan ons retour te zenden.

TIPS veldwerk NOO

Toelichting op de selectieprocedure van de adressen:

TPG heeft uit alle brievenbussen een selectie getrokken. Bij deze adressen wordt in het telefoonboek de naam opgezocht. Wanneer er geen telefoonboekvermelding is, wordt de brief geadresseerd "aan de bewoners van". Veel mensen hebben een geheim nummer of hun nummer laten blokkeren voor mailings e.d.

Nederland heeft over het algemeen een hoge response en de interviewers van GfK staan internationaal bekend om hun hoge response.

Uit onderzoek is gebleken dat zelfs onder harde weigeraars de response nog 70% kan zijn als ze opnieuw benaderd worden met een kortere vragenlijst en een hogere beloning.

Voor een hoge response zijn van belang:

- de kwaliteit en de kwantiteit van de vragenlijst
- hoeveel verschillende onderwerpen komen er aan bod
- wie is de opdrachtgever – commercieel of niet
- de kwaliteit van het veldwerk en de begeleiding van de interviewers
- werken met goed opgeleide en ervaren interviewers
- of de respondent zelf thuis aangetroffen wordt

Er zijn drie soorten non response:

- geen contact met het huishouden → veel bezoeken en op het juiste tijdstip
- niet in staat – hier is weinig tot niets aan te doen
- weigeringen

Voor ieder onderzoek is een hoge response belangrijk om uitsplitsingen te kunnen maken. Alle groepen uit de samenleving moeten vertegenwoordigd zijn. Mensen die veel thuis zijn verschillen wezenlijk van mensen die weinig thuis zijn. Hoe ouder de respondent, hoe groter de kans om hem/haar overdag thuis te treffen. Het is voor het onderzoek belangrijk om mensen die weinig thuis zijn toch te bereiken. Interviewers zijn geneigd om het eerste bezoek op een middag af te leggen. Statistisch gezien tref je 's morgens minder dan 40% thuis, 's middags minder dan 50% en 's avonds ongeveer 60%.

Het is belangrijk om de respondent zo vroeg mogelijk in de het onderzoek te bereiken dus bezoek af te leggen in de (vroeg) avonduren of op zaterdag.

De verschillen tussen makkelijk en moeilijk over te halen respondenten zijn niet zo groot.

Onderzoekers waren verbaasd te constateren dat de response in stedelijke gebieden groter is dan op het platteland, zeker wanneer de interviewer vanaf het begin 's avonds

langs gaat en nog eens terug gaat bij een weigering. Op het platteland is de response in het begin wel hoger.

De onderzoeken naar non response hebben nog twee tekortkomingen:

- de redenen van weigering zijn niet systematisch vastgelegd
- er is te weinig onderzoek gedaan naar het tijdstip van het eerste contact en de invloed daarvan

Door uitgebreide contactformulieren te maken kunnen resultaten geanalyseerd worden. Zo worden processen ontrafeld en onderzoeksmethoden voor de toekomst ontwikkeld of verbeterd.

Het onderzoek is een proces van jaren geweest. GfK wijst nogmaals op het belang om mensen die weinig thuis zijn toch te bereiken. Anders geeft een onderzoek een vertekend beeld van de samenleving.

Er zijn twee oorzaken van non contact:

- respondenten zijn weinig thuis
- er zijn te weinig pogingen gedaan om de respondent te bereiken.

Als handvaten, tips of oplossingen worden aangedragen:

- 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 onderzoek noemen.
- Als je 's avonds onveilig voelt, iemand vragen mee te rijden.
- Voor je een adres gaat bezoeken, even bellen en zeggen dat je verkeerd verbonden bent. Je weet dan dat de respondent thuis is en rijdt niet voor niets.
- Op de opmerking "ik bemoei me niet met politiek" kun je antwoorden "maar de politiek bemoeit zich wel met jou".
- Wanneer je denkt met lager opgeleiden te doen te hebben, is het soms beter het woord "onderzoek" niet te gebruiken. Voor sommige respondenten klinkt de term "interview" beter dan "enquête".
- 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 meerdere keren in de steekproef zit.
- Een brief "aan de bewoners van" wordt als onpersoonlijk ervaren en wordt vaak ongelezen weggegooid. Wanneer bij een dergelijk adres bij een eerste bezoek niemand thuis is en er is een naamplaatje, dan de naam op een envelop schrijven en een nieuwe introductiebrief in de bus stoppen of versturen. De kans dat de tweede brief gelezen wordt is veel groter.
- Bij een weigering via de intercom thuis een kort briefje schrijven als benaderingspoging. Handgeschreven heeft een hogere attentiewaarde. Daarna nog eens bellen om te proberen een afspraak te maken.