



# Hoge respons in de weerbarstige praktijk

# Index

1. Achtergrond
2. De weerbarstige praktijk
3. Responsoptimalisatie
4. Dilemma
5. Conclusie



Hoge respons in de  
praktijk

*i*

---

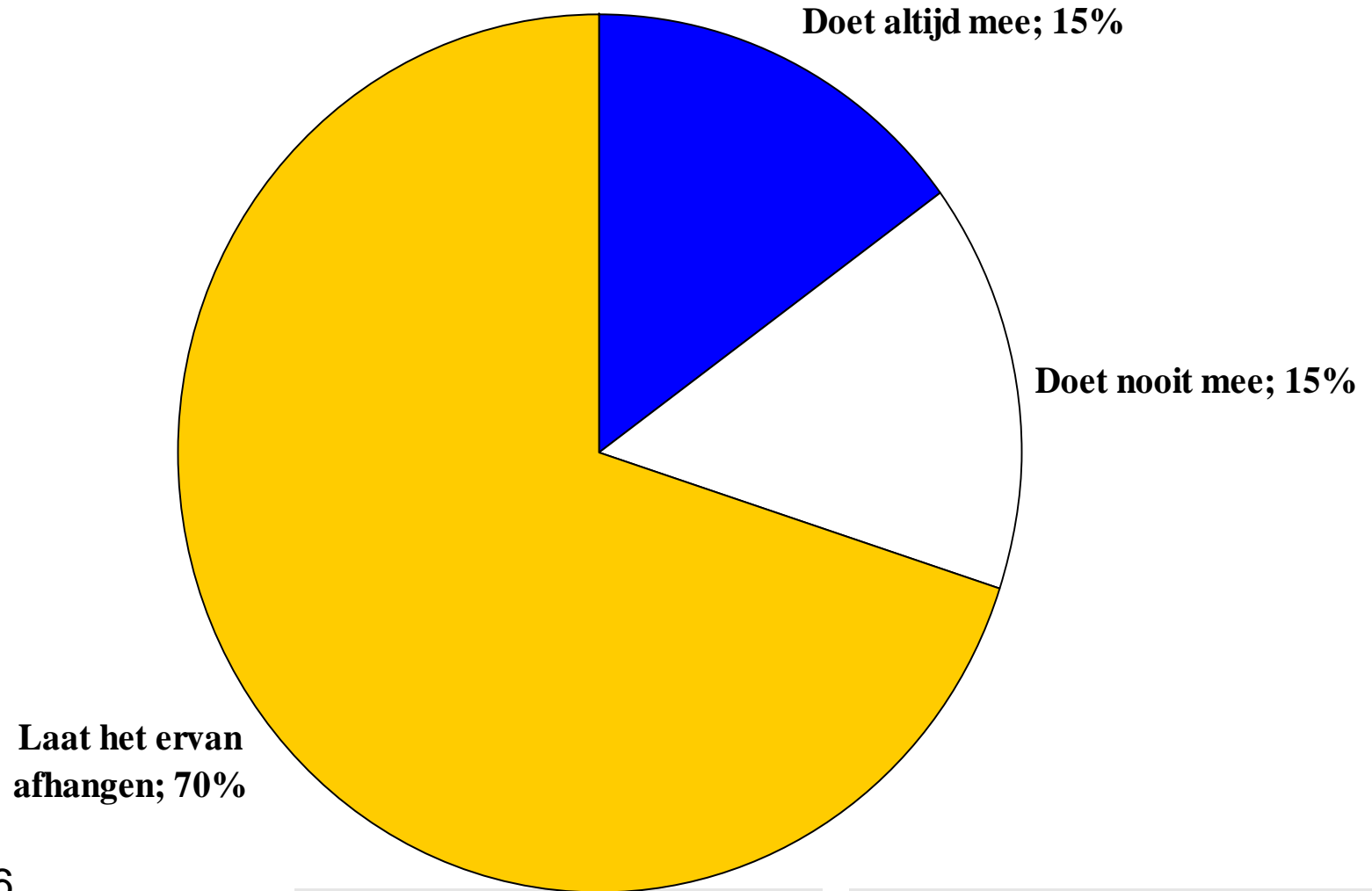
**TNS NIPO**

Henk Foekema –  
directeur Political & Social

dr. Roos Huver –  
TNS NIPOscience

23 september 2008

# Grenzen van de respons



VBO, 1996



# Achtergrond

*i*

Hoge respons in de praktijk

# Productie 2007

532.368 CATI completes

42.003 CAPI completes

3.972.596 CASI/CAWI completes

117.506 postal completes

# Revival van CAPI en postal

Begin van deze eeuw ongebreideld vertrouwen in onderzoek via online panels (veel onderzoeksbureaus hieven CAPI-afdeling op)

Al snel werd duidelijk dat veel panelonderzoek voor wetenschappelijke doeleinden ongeschikt is

Meer vraag naar CAPI en postal

# Capaciteit

Ongeveer 300 CATI werkplekken – 600 enquêteurs

Meer dan 400 CAPI enquêteurs

	Totaal	Online panel
Personen	228.828	143.807
Huishoudens	74.143	53.841

# Bureaus als TNS NIPO hebben twee typen klanten

Bedrijfsleven (profit)

Overheid/wetenschap (non-profit)

# Eisen aan onderzoek voor bedrijfsleven

Doelgroep vaak de (welvarende) consument (15-49 jr.)

Snel

Praktisch/pragmatisch

Weinig diepgaande analyses

Hapklare rapportage/presentatie

Responspercentage ondergeschikt aan de steekproef omvang

# Eisen van de overheid/wetenschap

Doelgroep is gehele bevolking

Vaak extra aandacht voor bepaalde groepen

Aselecte steekproef (gelijke kans om te worden getrokken)

Veel aandacht voor steekproefontwerp

Rapportage: als databestand

Hoge eisen aan de respons (vaak gegarandeerde responspercentages)

# Marktonderzoekers die veel werken voor overheid en wetenschap

Realiseren zich maar al te goed het belang van een goede respons

Representativiteit heeft naast een goed steekproefdesign een hoge respons nodig

Zonder representativiteit kun je uitkomsten niet generaliseren

Onderzoek verliest zijn wetenschappelijke status wanneer niet een zekere respons behaald is

Hebben het idee dat wetenschappers de responsproblemen wel eens onderschatten



# De weerbarstige praktijk

*i*

Hoge respons in de praktijk

# Moeilijke groepen

Eenpersoonshuishoudens

Huishoudens/personen met lage sociaaleconomische status

Allochtonen (niet-westers)

Huishoudens/personen in grootstedelijke gebieden

Jongeren

# De weerbarstige praktijk

Flats met centrale intercom in de hal

Mensen reageren niet (altijd) op de deurbel

Niet open doen als het donker is

1.500.000 laaggeletterden

400.000 doven en slechthorenden

250.000 blinden en slechtzienden

100.000 verstandelijk gehandicapten < 70 jaar

100.000-200.000 mensen met dementie

Mobile only's

# Mobile only's

Om meerdere redenen moeilijk bereikbaar voor telefonisch onderzoek

	Personen met alleen mobiel	Personen met (ook) een vaste lijn
Positief tegenover markt/beleidsonderzoek	14	19
Neutraal tegenover markt/beleidsonderzoek	23	44
Negatief tegenover markt/beleidsonderzoek	63	37
	<hr/>	<hr/>
	100	100

# Andere responsremmers

Te lange vragenlijst

Onderwerp vragenlijst dat niet aanspreekt

Heel veel schaalvragen in een vragenlijst

Methode – telefonisch onderzoek tijdens het eten

Vraaggesprek dat uit meerdere (losstaande) onderdelen is samengesteld.

Seizoenen (zomervakantie)

Aansprekende evenementen die op dat moment plaatsvinden

Weinig tijd voor het veldwerk (hoge respons kost tijd!)



# Responsoptimalisatie

*i*

Hoge respons in de praktijk

Geheim van een hoge respons:  
Het inzetten van een groot aantal extra  
activiteiten die stuk voor stuk in  
beperkte mate aan de respons  
bijdragen

# Non-respons heeft twee hoofdredenen

Niet bereikbaren (niet thuis) → alles op alles zetten om ze te bereiken

Weigeraars → alles doen om ze te overtuigen

# Het leggen van contacten (I)

Brief (of kaart) persoonlijke aanschrijving met postzegel

Toegankelijke, beknopte stijl

Getrainde enquêteurs

Goed geïnstrueerde enquêteurs

Zoveel mogelijk face to face benaderen

Variëren in contactmomenten

Kaartje achterlaten

# Het leggen van contacten (II)

Pas dan: telefonische benadering

Neem een bekend bureau in de arm (of communiceer de opdrachtgever - universiteit of ministerie)

Schriftelijke poging

Beperkte werkvoorraad adressen

Eventueel proxy

Helpdesk inrichten

Folder meesturen

# Het overhalen

Inzetten van incentives (liefst vooraf)

Een incentive werkt, maar er is een optimaal bedrag

Maak het de mensen zo makkelijk mogelijk (laat mensen kiezen)

Geef de interviewer vrijheid (geen vast script)

Veldwerkperiode verlengen

Selecteer enquêteur regionaal

Refusal conversion

# Refusal conversion

Inzicht in 'hardheid' weigeringen

Inzicht in reden weigering

Top enquêteurs inzetten

Vrijheid van handelen van enquêteurs

Denken aan niet alledaagse oplossingen

Is er een ethische grens?

Alles staat of valt met een perfecte monitoring en registratie van alle respondentstatussen



# Dilemma

*i*

Hoge respons in de praktijk

# Dilemma

Tegenwoordig zien we steeds vaker het toepassen van een hybride-benadering om de respons te verhogen.

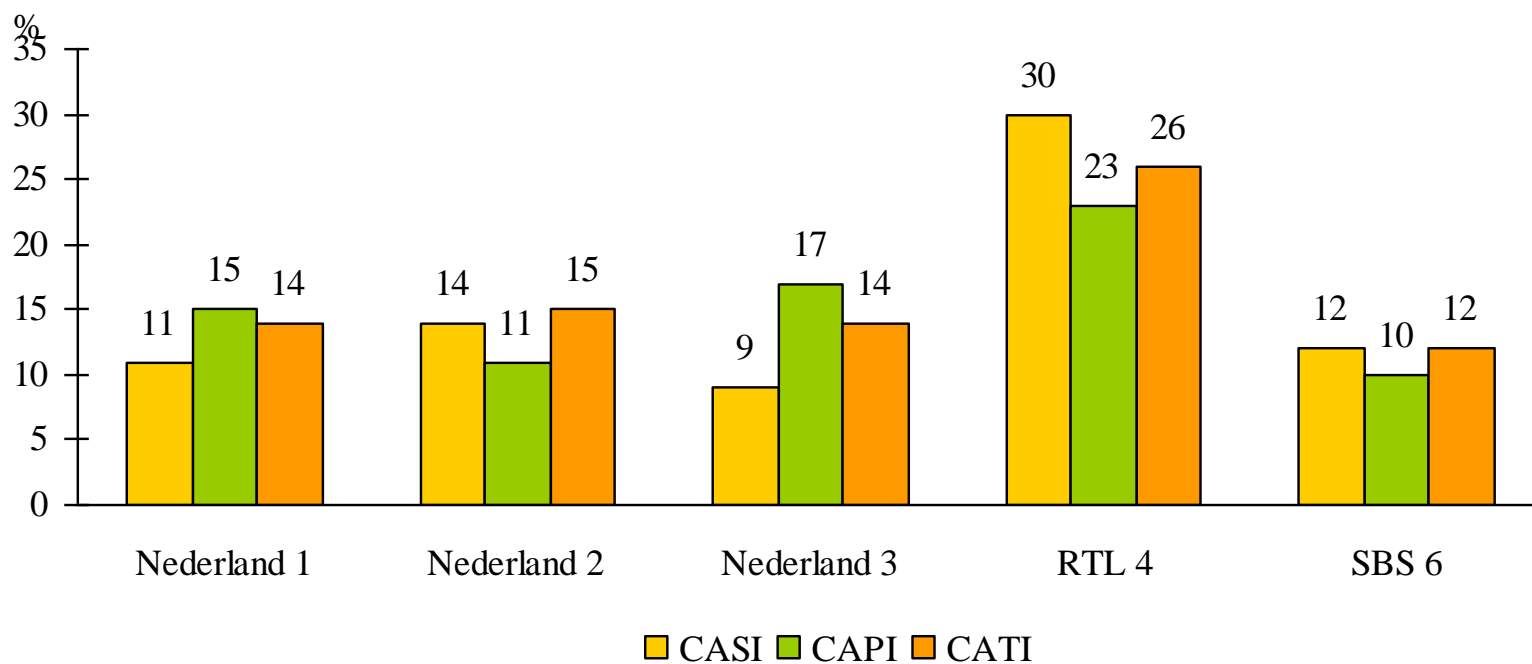
Dilemma:

De scheefheid die ontstaat door te selectieve respons

Mode-effecten: de methoden worden samengenomen - appels en peren worden opgeteld

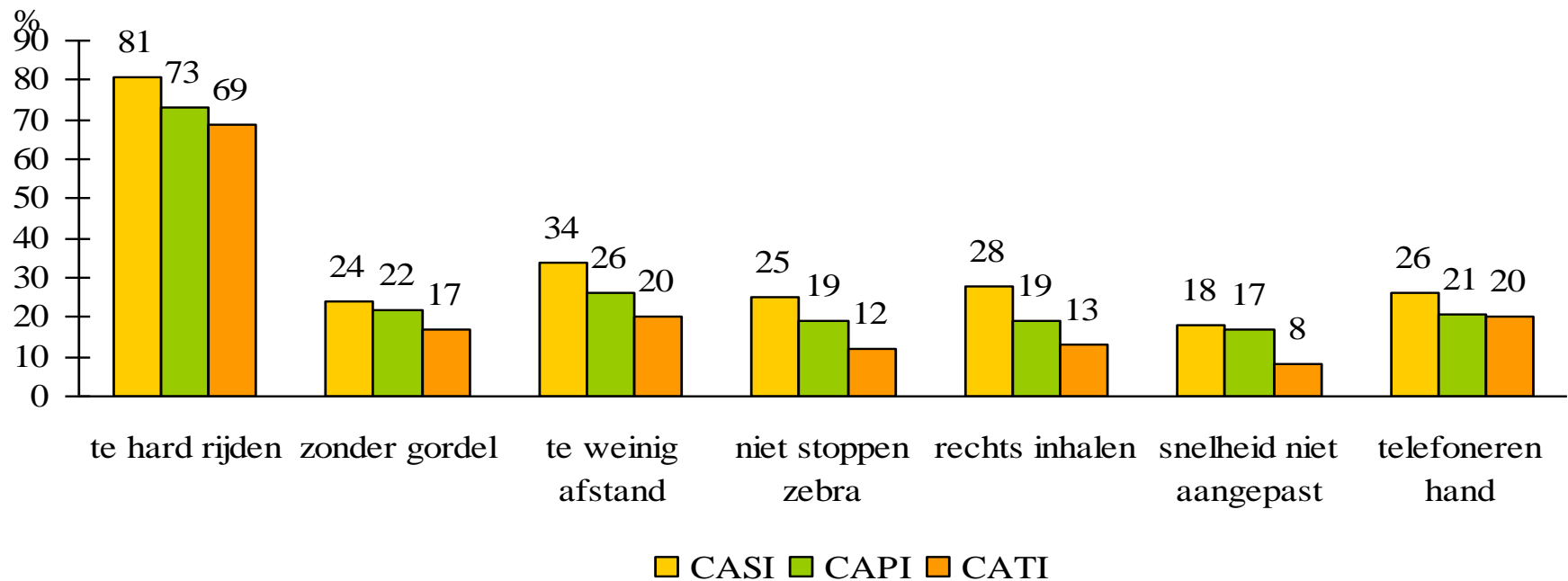
# Instrumentonderzoek

Naar welke televisiezender kijkt u het liefst?



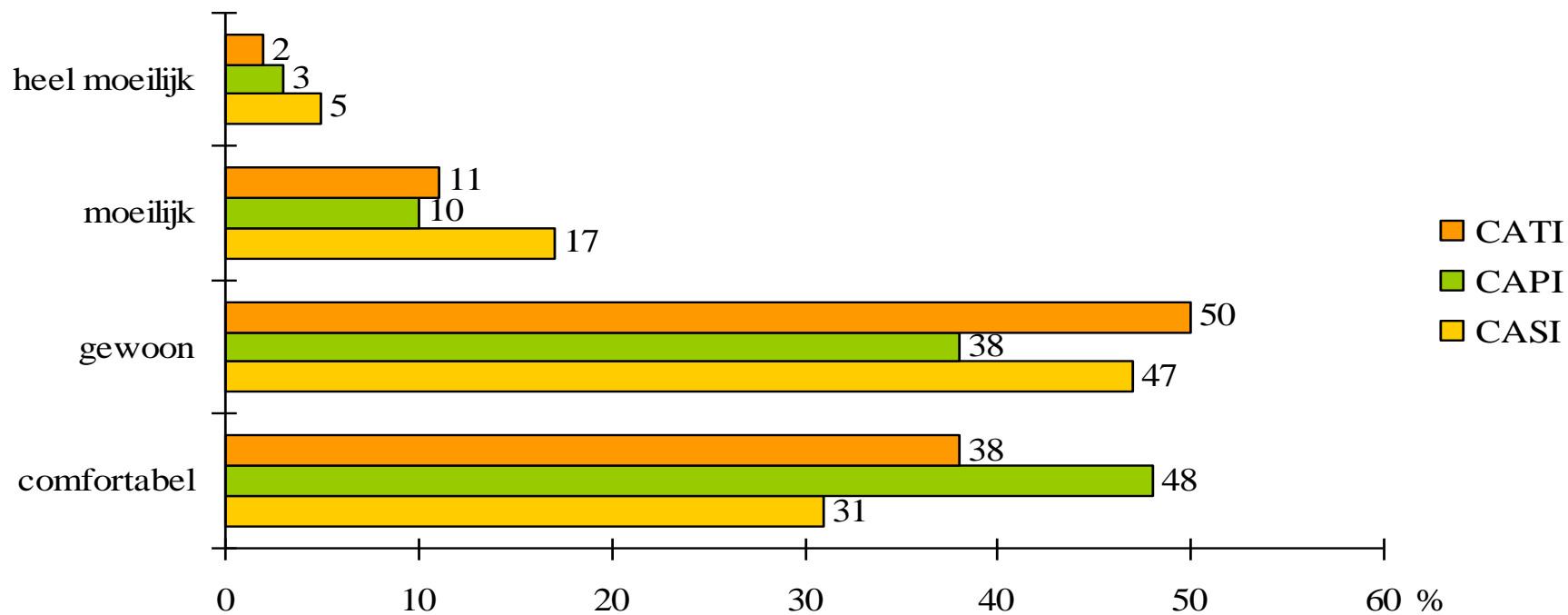
# Instrumentonderzoek

## Vormen van ongeoorloofd verkeersgedrag



# Instrumentonderzoek

Hoe komt u rond van uw huidige gezinsinkomen?





# Conclusie

*i*

Hoge respons in de praktijk

# Conclusies

Bij bureaus begrip voor de positie van de wetenschappelijke onderzoeker

Bureaus steken veel energie in het behalen van een goede respons

De praktijk is echter weerbarstig

Er is geen panacee voor een goede respons

Hoge respons is het gevolg van het inzetten van veel middelen en tijd

Sommige oplossingen hebben effect op de kwaliteit van de data