



## Onderzoektechnische verantwoording

Burgerperspectieven 2019

2e kwartaal

Project 30.123 / mei 2019

Een onderzoek in opdracht van het **Sociaal en Cultureel Planbureau**, te **Den Haag**.

AUTEURSRECHT SAMR SmartAgent MarketResponse

Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SAMR SmartAgent MarketResponse te Leusden.

Bij eventuele publicatie van het onderzoek, of een deel daarvan, in de nieuwsmedia of in de vakliteratuur, is de toestemming van SAMR SmartAgent MarketResponse en de in dit rapport vermelde opdrachtgever benodigd.

De gegevens uit dit rapport zijn uitsluitend bestemd voor kennisneming door werknemers en beroepsmatige adviseurs van de rechthebbende opdrachtgevers van SAMR SmartAgent MarketResponse.

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

1.	Onderzoekverantwoording	4
1.1	Opzet en methode	4
1.2	Vragenlijst	4
1.3	Uitvoering van het onderzoek	4
1.4	Steekproef	6
1.5	Responsverantwoording	6
1.6	Veldwerk	7
1.7	Weging	8
1.8	Onderzoekbegeleiding	10

# Voorwoord

In opdracht van het **Sociaal en Cultureel Planbureau** voert SAMR SmartAgent MarketResponse het veldwerk voor het **Continue Onderzoek Burgerperspectieven** uit. In deze onderzoektechnische verantwoording wordt verslag gedaan van dit onderzoek.

Deze onderzoekverantwoording is digitaal aan het Sociaal en Cultureel Planbureau opgeleverd.

Leusden, 8 mei 2019  
SAMR SmartAgent MarketResponse

Petra Immerzeel  
(Senior Consultant)

Tessa Dahlmans  
(Medior Consultant)

Jurian Broers  
(Data Creative)

# 1. Onderzoekverantwoording

## 1.1 Opzet en methode

Het onderzoek is opgezet als een continu kwantitatief onderzoek.

Het onderzoek heeft tot doel:

- Verschaffen van actuele informatie over ontwikkelingen in opvattingen over maatschappelijke en politieke issues en over tevredenheid c.q. onbehagen.
- Informeren van publiek en politiek over de stand van zaken en over ontwikkelingen in de tijd.
- Bijdragen aan de publieke discussie over maatschappelijke en politieke problemen en doeleinden.

## 1.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van gestructureerde vragenlijsten.

In de vragenlijst van de telefonische voorselectie zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- benadering voor deelname aan het onderzoek;
- selectie respondent;
- (voorkeur) online vragenlijst vs. schriftelijke vragenlijst;
- controle e-mailadres/postadres respondent.

In de vragenlijst van het online/schriftelijk hoofdonderzoek zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- persoonlijke situatie;
- de Nederlandse samenleving;
- de Nederlandse politiek;
- overige (actuele) kwesties;
- mediagebruik.

Alle respondenten hebben aan het eind van de vragenlijst een – extra – blok vragen voorgelegd gekregen over henzelf (persoonlijkheidskenmerken).

De gemiddelde gespreksduur tijdens de telefonische selectie was 2 minuten. De gemiddelde invultijd van de – online – vragenlijst was 22,45 minuten. Bij het berekenen van dit gemiddelde hanteren we een 'cutoff van 5%'. De betreffende waarnemingen met een invulduur van 60 minuten of meer – onder andere samenhangend met het onderbreken van het invullen – laten we bij het berekenen van het gemiddelde buiten beschouwing. De mediaan is 21-22 minuten.

## 1.3 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is mixed mode uitgevoerd, zowel bij benaderingswijze/route als bij het onderzoek zelf. We onderscheiden twee routes:

- getrapte route met voorfase waarbij we respondenten selecteren en uitnodigen;
- direct: zonder voorfase.

De getrapte route is als volgt:

- telefonische voorselectie en uitnodiging (CATI; Computer Assisted Telephone Interviewing);
- online/schriftelijk hoofdonderzoek (CAWI/PAPI; Computer Assisted Web Interviewing/Paper And Pencil Interviewing);
- reminder per e-mail (ingeval van respondenten die hebben toegezegd de vragenlijst online in te vullen);
- telefonische reminder.

Panelleden – degenen die willen meewerken aan telefonisch onderzoek – worden telefonisch uitgenodigd en ontvangen (als men wil meewerken aan het vervolg van het onderzoek) meteen na het telefoongesprek een e-mail met daarin een link naar de online vragenlijst of een schriftelijke vragenlijst per post.

De directe route is als volgt:

- een deel van de doelgroep wordt direct – zonder voorafgaande telefonische voorselectie en uitnodiging – per e-mail benaderd. Deze respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld;
- reminder per e-mail;
- schriftelijke reminder;
- telefonische reminder (incidenteel; ingeval van respondenten die niet mee willen doen aan telefonisch onderzoek, maar wel een telefoonnummer 'afgeven').

Panelleden werden grotendeels benaderd in de eerste week van het veldwerk. Hierbij werd er bruto op leeftijd uitgestuurd om een Nederlands representatieve steekproef te genereren. Tijdens het veldwerk is de respons – zowel omvang als samenstelling – dagelijks gemonitord. Wanneer de respons (per leeftijdsgroep) achter bleef werden er na verloop van tijd meer panelleden uitgenodigd voor het onderzoek. Vervolgens hebben alle respondenten die benaderd zijn een reminder ontvangen. Bij de jongere leeftijdsgroepen betekent dit dat alle panelleden die (per kwartaal) uitgenodigd konden worden maximaal zijn uitgenodigd voor het onderzoek.

Tijdens het veldwerk bleek dat de respons bij respondenten tussen de 25 en 54 jaar achterbleef in vergelijking met andere categorieën. De respondenten van het COB ontvangen in principe geen vergoeding. Vanwege ervaringen in voorafgaande jaren is aan een beperkte groep (163 personen die niet telefonisch bereikbaar zijn voor uitnodigingen en reminders) een cadeaubon van €7,- gegeven als incentive voor een positieve en snelle reactie.

Daarnaast zijn er dit kwartaal extra jongeren (bruto circa 1.865) via brief uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. De gegevens voor deze aanvulling zijn ontvangen vanuit de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RVIG). Jongeren zijn eerst benaderd per brief, waarin een vaste incentive werd aangeboden (doe mee en ontvang een cadeaubon ter waarde van €10,-). Vervolgens is aan de non-response een reminder verstuurd, waarbij dezelfde vaste incentive van toepassing was. Naar aanleiding van deze acties hebben 246 respondenten deelgenomen aan het onderzoek (responspercentage van 13,4%).

### **CATI**

Telefonisch onderzoek wordt bij SAMR uitgevoerd met behulp van Sytel. Dit CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)-systeem faciliteert een snelle en kwalitatief hoogwaardige uitvoering van het onderzoek. De voortgang van het onderzoek wordt voortdurend gemonitord en waar nodig gecorrigeerd.

Het systeem verzorgt het belproces. Nadat contact gelegd is met de respondent zorgt de vragenlijstmodule ervoor dat de vragen van het onderzoek in de juiste volgorde en onder de relevante selecties op het beeldscherm verschijnen. De enquêteur stelt de vragen en voert de antwoorden direct in waardoor de data direct beschikbaar zijn.

Het veldwerk vindt plaats vanuit één centrale ruimte. De supervisors bewaken de voortgang voeren voortdurend controles uit, waarbij de enquêteurs worden beoordeeld op kwaliteitsaspecten en waar nodig bijgestuurd. Nieuwe enquêteurs volgen bij SAMR een intensieve interne opleiding.

#### 1.4 Steekproef

De populatie en onderzoeksdoelgroep bestaan uit personen van 18 jaar en ouder. Het gros van de steekproefkader wordt gevormd door SAMSAM. Daarnaast zijn er dit kwartaal extra jongeren via brief uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Uit het steekproefkader is een random steekproef getrokken. De totale netto steekproef bevat 1.172 respondenten (1.039 via internet, 133 schriftelijk).

#### 1.5 Responseverantwoording

De volgende tabel geeft de responsverantwoording weer van het **reguliere deel** van het onderzoek, van telefonische selectie dan wel directe uitnodiging per e-mail tot en met het invullen van de vragenlijst (online dan wel schriftelijk). De responsverantwoording is gebaseerd aan de hand van de AAPOR-richtlijnen\*. De respons bedraagt 26%.

#### Respons AAPOR standaard

	Absoluut n=	Relatief in %
<b>Bruto steekproef</b>	<b>3.938</b>	
- Complete interviews (I)	1034	26%
- Partial Interviews (P)	0	0%
- Refusal and break off (R)	864	22%
- Non Contact (NC)	1640	42%
- Other (O)	400	10%
		in %
<b>AAPOR standaard</b>		
- Participation Rate		26%
- Cooperation Rate		45%
- Refusal Rate		22%
- Contact Rate		58%

De volgende tabel geeft de responsverantwoording weer van de **extra steekproef onder jongeren**, en bevat alleen directe uitnodigingen per brieven tot en met het online invullen van de vragenlijst. De responsverantwoording is gebaseerd aan de hand van de AAPOR-richtlijnen\*. De respons bedraagt 13%.

### Respons AAPOR standaard

	Absoluut n=	Relatief in %
<b>Bruto steekproef</b>	<b>1.865</b>	
- Complete interviews (I)	249	13%
- Partial Interviews (P)	0	0%
- Refusal and break off (R)	19	1%
- Non Contact (NC)	1597	86%
- Other (O)	0	0%
		in %
<b>AAPOR standaard</b>		
- Participation Rate		13%
- Cooperation Rate		93%
- Refusal Rate		1%
- Contact Rate		14%

\* De gebruikte formules AAPOR Outcome Rate Calculator:

Participation Rate =  $I / (I+P) + (R+NC+O) + (UH+UO)$

Cooperation Rate =  $I / (I+P)+R+O$

Refusal Rate =  $R / ((I+P)+(R+NC+O) + UH + UO)$

Contact Rate =  $(I+P)+R+O / (I+P)+R+O+NC+ (UH + UO)$

In het COB worden alleen volledig ingevulde vragenlijsten meegenomen als respons. Afgebroken vragenlijsten zijn onder "Refusal and break off" gerekend waarmee "Partial interviews" op '0' blijft staan.

## 1.6 Veldwerk

Het veldwerk van de telefonische selectie is uitgevoerd in de periode van 1 april 2019 tot en met 5 mei 2019. De gesprekken hebben op doordeweekse dagen voornamelijk 's avonds en op zaterdag overdag plaatsgevonden.

Het veldwerk van het hoofdonderzoek is uitgevoerd in de periode 1 april 2019 tot en met 5 mei 2019. De uitvoering van het veldwerk heeft plaatsgevonden conform de Nederlandse en Europese (Esomar) onderzoekrichtlijnen. Dit houdt onder meer in dat respondenten de garantie hebben gekregen dat hun

anonimiteit wordt gerespecteerd (persoonsgegevens worden niet aan de opdrachtgever doorgespeeld of gekoppeld aan andere gegevens).

## 1.7 Weging

Om op basis van het steekproefonderzoek uitspraken over de populatie te kunnen doen, is het van belang dat de steekproef representatief is. Dit betekent dat de steekproef qua samenstelling zoveel mogelijk overeen moet komen met de populatie.

Door differentiële non-respons wijkt de steekproef qua samenstelling af van de populatie. Om de invloed hiervan op de totaalresultaten te corrigeren zijn de resultaten gewogen.

SAMR maakt gebruik van een wegingsprogramma dat werkt met wegingstargets. Dit houdt in dat aan het programma een aantal targettabellen ('randtotalen') met populatiekenmerken wordt aangeboden. Deze gegevens worden door het programma vergeleken met de ongewogen steekproef. Door het toekennen van gewichten (de zogenaamde weegfactoren) aan individuele respondenten zorgt het programma ervoor dat de steekproef qua samenstelling overeenkomt met de populatie (targets). Het programma 'zoekt' naar de optimale oplossing. Dit is de oplossing waarbij de targets zo dicht mogelijk worden benaderd, terwijl de weegfactoren zo weinig mogelijk afwijken van het 'ideaal' (= weegfactor 1).

Door de weging tellen antwoorden van personen in ondervertegenwoordigde groepen (in de steekproef) relatief zwaarder mee in het totaalresultaat; de antwoorden van oververtegenwoordigde groepen tellen juist minder zwaar mee.

In dit onderzoek is gewogen op de variabelen geslacht, leeftijd, opleiding en internetgebruik. SAMR heeft over de gehele netto steekproef een weging uitgevoerd en over een substeekproef van de netto respons.

### Totaalweging:

De basis voor de wegingstargets wordt gevormd door de Gouden Standaard: een ijkingsinstrument voor nationale en regionale steekproeven, ontwikkeld door de Marktonderzoek Associatie (MOA) in samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In navolgende tabel staan de ongewogen resultaten en het weegtarget per categorie van de betreffende variabele:



	Target in Gouden Standaard in %	Percentage in netto steekproef in %
<b>Geslacht</b>		
- Man	49,23	44,37
- Vrouw	50,68	55,63
<b>Leeftijd</b>		
- 18-24 jaar	11,10	14,33
- 25-34 jaar	15,44	14,42
- 35-44 jaar	15,78	8,53
- 45-54 jaar	19,04	15,44
- 55-64 jaar	16,49	18,17
- 65 jaar of ouder	22,15	29,10
<b>Opleiding</b>		
- Hoger wetenschappelijk	12,19	9,98
- Hoger beroeps	24,31	29,86
- Middelbaar	45,49	47,61
- Laag (geen, basisonderwijs, LBO, VMBO)	18,01	12,54
<b>Internet gebruik</b>		
- Ja	93,36	96,08
- Nee	6,64	3,92

De weging is uitgevoerd op de netto steekproef van de meting voor kwartaal 2 2019 (n = 1.172). Het onderzoek heeft een wegefficiency van 83,79%. Dit komt erop neer dat de effectieve steekproef 982 respondenten bedraagt.

De laagste weegfactor die is toegekend is 0,5 en de hoogste is 3,7

## 1.8 Onderzoekbegeleiding

Het onderzoek werd begeleid door het volgende team:

### *Voor SAMR SmartAgent MarketResponse:*

Drs. P.H. Immerzeel	senior research consultant
T. Dahlmans	medior research consultant
J. Broers	data creative
G.A. Bresser:	veldwerkcoördinator

### *Voor het Sociaal en Cultureel Planbureau:*

prof. dr. P. Dekker:	hoofd participatie en bestuur
dr. J.M. den Ridder:	wetenschappelijk medewerker