

VERTROUWELIJK

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Onderzoeksverantwoording

WONINGBEHOEFTE ONDERZOEK 2002

In opdracht van

**MINISTERIE VAN VOLKSHUISVESTING,
RUIMTELIJKE ORDENING EN MILIEU**

Uitgevoerd door

**GFK PANELSERVICES BENELUX BV
INTOMART B.V.
R & M**

Dongen, augustus 2003

Ond.nr.: 4964.kvdr/pw/mv

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
1. Inleiding	3
2. De opzet van het onderzoek	5
2.1 De steekproef	6
2.2 De steekproefgegevens.....	7
2.3 De veldwerkgolven	9
2.4 De wijze van benadering	10
2.5 De vereiste respons.....	14
3. De voorbereidingen voor het veldwerk	16
3.1 De vragenlijst en het overig gebruikte materiaal	16
3.1.1 De vragenlijst	16
3.1.2 Routingcontrole.....	18
3.1.3 Adressenlijsten	19
3.1.4 Introductiebrieven	19
3.1.5 Niet thuis kaartjes	20
3.2 Selectie en werving van interviewers	20
3.3 De instructiebijeenkomsten	20
3.3.1 Instructie face-to-face interviewers.....	20
3.3.2 Instructie CATI interviewers.....	22
3.3.3 Anderstaligen.....	23
4. De uitvoering van het veldwerk	24
4.1 Veldwerkperiode.....	24
4.2 Datacommunicatie.....	25
4.3 Het beloningssysteem van interviewers	25
4.4 De communicatie inzake het WBO.....	26
4.4.1 Overleg met de opdrachtgever	26
4.4.2 Overleg tussen de uitvoerende bureaus.....	26
4.4.3 Communicatie met de interviewers	26
4.4.4 Communicatie met de respondenten.....	27
4.5 Het incentiveprogramma	28
4.6 De controles op het veldwerk	29
4.7 Gemiddelde gespreksduur	29
4.8 Het overzicht van de veldwerkresultaten.....	30
4.9 Anderstaligen.....	33

5.	Bestandsopbouw, controles en oplevering	35
5.1	CATI/CAPI/CAWI.....	35
5.2	Item non-respons.....	36
5.3	Schoning.....	37
5.4	Oplevering databestanden	37
6.	Oversampling	38
6.1	Inleiding	38
6.2	De vragenlijst.....	38
6.3	Steekproeftrekking.....	38
6.4	Het veldwerk.....	39
6.5	Respons.....	39

Bijlagen

- a. Introductiebrief
- b. Toelichting hypotheek en inkomen
- c. Kaartje voor opgave telefoonnummer
- d. Brief herbenadering
- e. Folder
- f. Kaartje anderstaligen
- g. Vragenlijst
- h. Toonkaarten
- i. Niet-thuis-kaartje
- j. Schriftelijke instructie CAPI
- k. Schriftelijk instructie CATI
- l. BellView handleiding
- m. Motivatielijst
- n. Inkomensvragenlijst
- o. Nieuwsbrieven
- p. Persbericht
- q. Controlevragenlijst
- r. Responsoverzichten oversamplingsdeelnemers

1. INLEIDING

In opdracht van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM) heeft een consortium van GfK PanelServices Benelux bv, Intomart b.v. en R&M in de periode april 2002 tot en met februari 2003 het Woningbehoefte Onderzoek 2002 (WBO) uitgevoerd. De begeleiding van het WBO lag in handen van het Directoraat Generaal Wonen.

Het Woningbehoefte Onderzoek wordt al ruim 35 jaar gebruikt bij beleidsvoorbereiding, voor monitoring en voor beleidsevaluatie. Vanaf 1964 wordt het WBO elke 4 jaar uitgevoerd. Het WBO vormt een van de basisonderdelen van de kennisinfrastructuur rond het wonen.

Door middel van WBO 2002 is onder andere statistische informatie verzameld over:

- Samenstelling huishouden;
- Woningkenmerken huidige en gewenste woning;
- Woonlasten;
- Mobiliteit;
- Werk en opleiding;
- Gezondheid;
- Vrijtijdsbesteding;
- Criminaliteit;
- Woonomgeving.

Een deel van deze thema's is nog niet in eerdere WoningBehoefte Onderzoeken gemeten.

De drie bureaus van het consortium hebben het veldwerk gezamenlijk uitgevoerd en daarnaast de taken omtrent het WBO als volgt verdeeld:

GfK : eindcoördinatie en kwaliteitsbewaking;

Intomart : veldwerkcoördinatie;

R&M : informatie en motivatie van het interviewerscorps en de respondenten helpdesk.

De coördinerende taken van GfK betroffen de volgende punten:

- Vraagtechnische samenstelling van de vragenlijst (in overleg met VROM);
- Inhoudelijk testen van de vragenlijst;
- Organiseren publiciteit rondom WBO (in samenwerking met VROM);
- Coderen van open vragen en specify's ('anders, namelijk...');
- Eindcontrole van de op te leveren dataset;
- Intensief overleg met het WBO-team (VROM, ABF, Projectbureau Oversampling) en leden van het consortium;
- Samenstellen van een uitgebreide onderzoeksverantwoording.

De veldwerkcoördinatie van Intomart omvatte de volgende punten:

- (Logistieke) coördinatie van het veldwerk (CATI/CAPI/CAWI¹);
- Coördinatie van het veldwerk onder anderstaligen;
- Programmeren van de vragenlijsten;
- Opbouwen, controleren en testen op routing en consistentie van het testbestand via een auto-tester in BellView;
- Verrijken van adressen met telefoonnummers;
- Controleren van de steekproef, bestandsmanipulatie en verdelen van de steekproef over de bureaus;
- Monitoring, datacommunicatie en bestandsconversie;
- Maken van specifieke veldwerkoverzichten (bv. partiële non-respons);
- Definitieve bestandsopbouw.

R&M had de verantwoording voor de volgende zaken:

- Verzorgen van informatie voor het totale interviewercorps;
- Opstellen van het mondeling en schriftelijke instructiemateriaal;
- Motiveren interviewercorps en respondenten;
- Beheren van 0800-lijn voor respondenten.

In dit verslag wordt de voorbereiding van het veldwerk en de gang van zaken tijdens de uitvoering van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de opzet van het onderzoek. In hoofdstuk 3 worden de voorbereidingen voor het veldwerk beschreven. De uitvoering en de resultaten van het veldwerk komen aan bod in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 wordt verslag gedaan van de verwerking van de resultaten. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 de oversampling beschreven.

¹ CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing, CAPI = Computer Assisted Personal Interviewing, CAWI = Computer Assisted Web Interviewing.

2. DE OPZET VAN HET ONDERZOEK

Eén keer in de vier jaar wordt in opdracht van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) het WBO uitgevoerd. In het verleden gaf VROM hiertoe opdracht aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (het CBS) en die besteedde op haar beurt het veldwerk deels uit aan een of meer marktonderzoekbureaus. In 2001 is het WBO 2002 voor het eerst rechtsreeks door VROM uitbesteed, zonder tussenkomst van het CBS. De opdrachten voor het trekken van de steekproef en de dataprocessing werden verstrekt aan ABF en het uitvoeren van het veldwerk werd gegund aan het in het vorige hoofdstuk beschreven consortium.

De drie bureaus hebben gebruik gemaakt van één en hetzelfde softwarepakket (BellView) voor de drie gebruikte dataverzamelingstechnieken CAPI, CATI en CAWI met als doel een hogere efficiëntie en foutenreductie te bereiken.

Bij het WBO 2002 zijn in de periode medio april 2002 tot eind februari 2003 61.004 personen van 18 jaar en ouder ondervraagd aan de hand van een uitgebreide vragenlijst. In deze vragenlijst komt een aantal belangrijke onderwerpen op het gebied van de volkshuisvesting aan de orde, zoals beschreven in hoofdstuk 1.

Het consortium heeft een aantal vanuit de opdrachtgever ingebrachte kwaliteitseisen gegarandeerd, te weten:

- Een overall responspercentage van 60%;
- Een verdeling van de netto steekproef naar regio en woonmilieu;
- Een definitie van een geslaagd gesprek door de vereiste mate van invulling van 75% van de relevante vragen en een maximaal percentage van 10% in de categorie 'weet niet';
- Een minimaal percentage item-respons bij bepaalde cruciale variabelen (zie paragraaf 2.5).

Gemeenten, woningbouwcorporaties, regio-organen et cetera werd de mogelijkheid geboden tot oversampling van de steekproef in hun geografisch gebied. Men kon daarbij kiezen uit het hanteren van dezelfde vragenlijst als bij het reguliere WBO of het hanteren van een verkorte vragenlijst. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op dit oversamplingstraject. Het overige deel van deze onderzoeksverantwoording heeft alleen betrekking op het reguliere WBO en zal, waar nodig, zijdelings aan de oversampling refereren.

2.1 De steekproef²

De doelgroep voor het WBO 2002 bestaat uit de in Nederland verblijvende bevolking van 18 jaar en ouder, exclusief bewoners van inrichtingen, instellingen en tehuizen en exclusief de inwoners die (nog) geen definitieve verblijfsstatus hebben. De getrokken steekproef is een personensteekproef. Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met de huishoudenssamenstelling.

De Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) per 1 maart 2002 is als steekproefkader gebruikt. De steekproeftrekking is uitgevoerd door ABF onder verantwoordelijkheid van VROM.

In totaal heeft ABF een bruto steekproef getrokken ter grootte van 105.988 personen. De werkelijk bruikbare steekproef was 104.755. Het verschil betrof verhuisde en overleden personen. De bruto steekproef is in vier porties als volgt door ABF aangeleverd:

- 27% van de bruto steekproef op 28 maart 2002;
- 32% van de bruto steekproef op 29 april 2002;
- 27% van de bruto steekproef op 26 juli 2002;
- 14% van de bruto steekproef op 27 september 2002.

In principe kenden de porties een landelijke spreiding. De totale steekproef is niet evenredig gespreid over Nederland. De 4 porties zouden landelijk representatief zijn en in iedere portie zouden alle gemeenten zijn vertegenwoordigd. Dat laatste is niet gelukt.

Via het berichtenverkeer op het GBA-netwerk hebben alle 496 gemeenten in Nederland de opdracht ontvangen een CD of diskette aan VROM te leveren met de bevolking die per 1 maart 2002 in de gemeente woonde. Door ABF zijn 496 gemeenten in Nederland aangeschreven om een steekproef te leveren. Bij de eerste golf hebben 24 gemeenten niet gereageerd, van 37 gemeenten zijn foutieve cd's binnengekomen en 20 gemeenten hebben geen naam- en adresgegevens teruggeleverd. In de eerste golf zijn derhalve 81 gemeenten niet in de bruto steekproef betrokken. In latere golven zijn uiteindelijk alle gemeenten bij het onderzoek betrokken, met uitzondering van de volgende 6 gemeenten:

- Schermen
- Waterland
- Naarden
- Wieringermeer
- Wijdemeren
- Dongeradeel

In totaal bevatte de bruto steekproef 104.755 personen, verspreid over 490 gemeenten. Elk bureau kreeg eenderde van de bruto steekproef toegewezen.

² De technische opzet van de steekproeftrekking en de uitvoering van de steekproeftrekking is gedocumenteerd in het rapport 'Steekproefdesign WBO 2002', ABF, maart 2002.

Van een aantal personen heeft ABF later getracht via het GBA-netwerk de juiste adressen te achterhalen. Het betrof personen die door de interviewer waren gekenmerkt als 'verhuisd' zonder dat de interviewer een nieuw adres kon achterhalen en personen waarvan de introductiebrief 'retour afzender' werd gezonden.

Tevens werd informatie over verhuisde personen verkregen via de 0800-lijn. Via deze 0800-respondentenhulpdesk werd aangegeven dat de betreffende persoon niet meer op het aangegeven adres woonde. De navolgende tabel 2.1 geeft aan in welke mate personen binnen de netto steekproef zijn ondervraagd op hun oorspronkelijke adres.

Tabel 2.1: Netto steekproef naar oorspronkelijk of nieuw adres

Totaal netto	61.004	100.0
	Abs	%
Waarvan:		
- ondervraagd op oorspronkelijk adres	60.622	99.4
- ondervraagd op nieuw adres	382	0.6

Het aantal personen dat is ondervraagd op een nieuw adres is relatief laag. Dit is gerealiseerd door de periode tussen het verkrijgen via het GBA van de naam en adres van de persoon en het benaderen van de persoon te minimaliseren.

2.2 De steekproefgegevens

De steekproef is door ABF verrijkt met gebiedskenmerken, zoals de VROM woonmilieutypologie-indeling (centrum stedelijk, buiten centrum, groen stedelijk, centrum dorps, landelijk wonen) en een of meer regio-indelingen.

De volgende gegevens werden per persoon meegeleverd:

- A-nummer;
- Achternaam;
- Voorvoegsel achternaam;
- Straatnaam en huisnummer;
- Woonplaats / gemeente;
- Postcode;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Geboorteland;
- Regio BWS gebied;
- Woonmilieu;
- Burgerlijke staat.

Helaas zijn de voornamen c.q. initialen niet meegeleverd. Het gevolg hiervan was dat de aanschrijfbrieven werden gericht aan de persoon die geboren is op een bepaalde datum.

Het consortium heeft de door ABF geleverde adressen, op adresniveau, verrijkt met het telefoonnummer van de steekproefpersoon met behulp van het telefoondatabestand van KPN Telecom. Bij de adressen waarbij door verrijking geen telefoonnummer is gevonden, is alsnog handmatig getracht een telefoonnummer te vinden. Hierdoor is het uiteindelijke verrijkingpercentage uitgekomen op 73.3%.

In tabel 2.2 tot en met 2.5 is het verrijkingpercentage met telefoonnummers van de bruto steekproef weergegeven naar provincie, gemeentegrootte, woonmilieu en leeftijd.

Tabel 2.2: Verrijkingpercentage telefoonnummers bruto steekproef per provincie

Provincie	% bekende telefoonnummers
Groningen	72.9
Friesland	79.8
Drente	80.4
Overijssel	80.1
Gelderland	78.6
Utrecht	74.1
Noord-Holland	75.9
Zuid-Holland	75.3
Zeeland	79.7
Noord-Brabant	77.9
Limburg	76.7
Flevoland ³	62.6
Totaal	73.3

Tabel 2.3: Verrijkingpercentage telefoonnummers bruto steekproef naar gemeentegrootte

Gemeentegrootte	% bekende telefoonnummers
Minder dan 5.000 inwoners	87.5
5.000 – 10.000 inwoners	85.6
10.000 – 20.000 inwoners	83.4
20.000 – 50.000 inwoners	80.1
50.000 – 100.000 inwoners	69.8
Meer dan 100.000 inwoners (excl. de 3 grote steden)	70.0
Den Haag	55.7
Rotterdam	51.9
Amsterdam	50.7
Totaal	73.3

³ Dit verrijkingpercentage is lager vanwege een andere schrijfwijze van adres en huisnummer in Lelystad.

Tabel 2.4: Verrijkingpercentages telefoonnummers bruto steekproef naar woonmilieu

Woonmilieu	% bekende telefoonnummers
Centrum Stedelijk	63.6
Buiten Centrum	64.1
Groen Stedelijk	70.4
Centrum Dorps	81.6
Landelijk Wonen	85.4
Totaal	73.3

Tabel 2.5: Verrijkingpercentages telefoonnummers bruto steekproef naar leeftijd

Leeftijd	% bekende telefoonnummers
18 - 19 jaar	73.2
20 - 24 jaar	67.6
25 - 29 jaar	66.5
30 - 34 jaar	66.9
35 - 39 jaar	68.0
40 - 44 jaar	69.9
45 - 49 jaar	72.0
50 - 54 jaar	74.8
55 - 59 jaar	77.7
60 - 64 jaar	78.5
65 - 69 jaar	82.2
70 - 74 jaar	84.5
75 jaar en ouder	85.5
Totaal	73.3

2.3 De veldwerkgolven

Eerder is opgemerkt dat het consortium de garantie heeft gegeven dat het overall responspercentage tenminste 60% zou bedragen. Minimaal drie van de vijf te benaderen personen dienden hun medewerking te verlenen. De voornaamste pijlers onder deze garantie betroffen de mix-mode benadering en de gedisciplineerde en planmatige behandeling van de steekproef.

Een 'mixed mode' benadering houdt in dat aan de respondent de gelegenheid wordt geboden om de informatie op een door hem / haar gewenste wijze te verstrekken. Men kon kiezen of men telefonisch (CATI), face-to-face (CAPI), of via internet (CAWI) wilde meewerken.

De verwachting was dat ongeveer de helft van de respondenten via CAPI zou meewerken en ongeveer de helft via CATI. Zoals beschreven in paragraaf 4.1 blijkt dit achteraf niet het geval te zijn.

De bruto steekproef is in 4 porties, ofwel golven verdeeld. Een golf was opgedeeld in fasen van (her)benadering. De adressen die mondeling zijn benaderd, kenden maximaal 3 benaderingen binnen één fase. De adressen die telefonisch zijn benaderd, kenden maximaal 20 contactpogingen binnen één fase.

Iedere steekproefpersoon, die niet bij het eerste contact werd bereikt of meewerkte aan het onderzoek, werd zo vaak mogelijk op verschillende dagdelen, met verschillende methoden en door verschillende interviewers benaderd; dit voor zover de reden van weigering het toeliet. Het wisselen van face-to-face interviewers is met name voorgekomen bij het opnieuw benaderen van personen die eerder als 'zachte' weigering waren gekenmerkt.

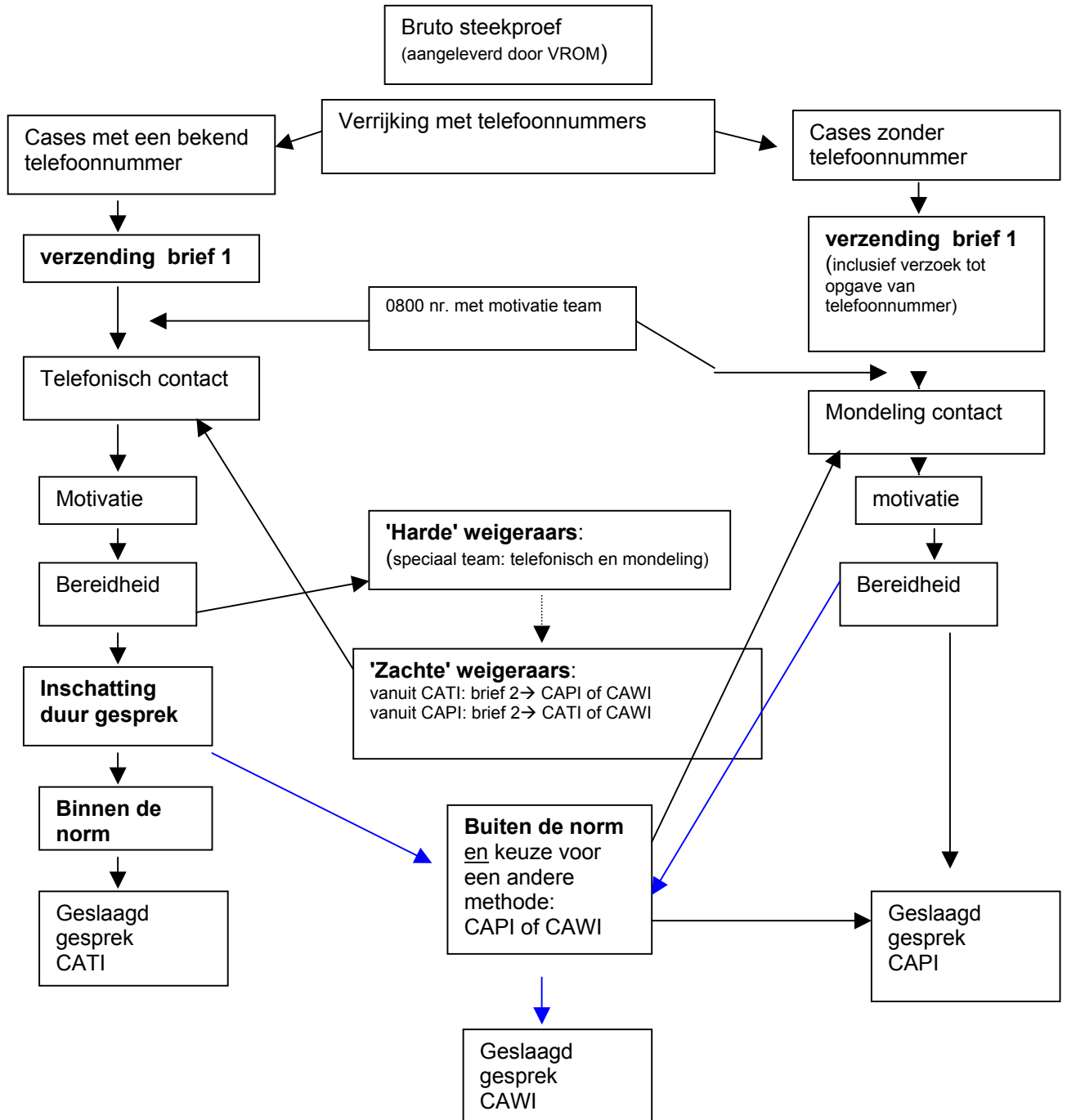
De CAPI-adressen werden door Intomart op een zo efficiënt mogelijke wijze aan de face-to-face interviewers gekoppeld. Hierbij werd rekening gehouden met de interviewerbelasting en werd geprobeerd het aantal reiskilometers te minimaliseren. De toezending van persoonsgegevens aan de interviewers vond synchroon plaats met een gefaseerde versturing van de introductiebrieven. In de tweede tot en met de vierde golf werd het aandeel van de opnieuw te benaderen steekproefpersonen steeds groter. In de derde en vierde golf werden ook de verhuisden, waarvan op dat moment nieuwe adressen bekend waren, uitgezet.

Het veldwerk was in iedere golf, met uitzondering van de laatste, ingedeeld in perioden van twee à drie weken. In principe werden per twee weken de introductiebrieven aan de dan te benaderen personen verzonden. Hierdoor moest worden gegarandeerd dat de periode tussen ontvangst van de brief en het eerste contact met de interviewer maximaal twee weken was. In de praktijk kwam het voor dat sommige interviewers te veel adressen hadden waardoor het niet mogelijk bleek om alle respondenten binnen twee weken voor de eerste maal te bezoeken.

2.4 De wijze van benadering

Bij de opzet van het veldwerk heeft het consortium zich in principe gehouden aan de benaderingsstrategie, zoals gepresenteerd in het projectvoorstel d.d. 25 september 2001. In figuur 1 wordt het benaderingstraject schematisch weergegeven. In tabel 2.5 wordt het stappenplan beschreven.

Figuur 1:



Tabel 2.5: Stappenplan veldwerkstrategie

Stappen	Type respondent	Acties
1	Alle respondenten	Verrijking met telefoonnummers.
2	Respondent met telefoonnummer	Verzending brief 1 (bijlage a). Toevoeging aan de brief: toelichting hypotheek en inkomen (bijlage b).
3	Respondent zonder telefoonnummer	Verzending brief 1 (bijlage a). Toevoeging aan de brief: toelichting hypotheek en inkomen (bijlage b) en verzoek tot opgave van het telefoonnummer (vaste lijn of mobiel nummer) (bijlage c).
4	Alle respondenten	Instelling van Helpdesk met gratis 0800-nummer met daarachter het motivatie- / afspraken team ten behoeve van: <ul style="list-style-type: none"> • personen die niet (direct) mee willen werken; • personen die gebruik willen maken van een andere methodiek (CATI, CAPI, of CAWI); • personen die hun telefoonnummer bekend willen maken; • personen die een afspraak willen maken of willen verzetten; • personen die een klacht willen uiten; • personen die nadere informatie willen omtrent het onderzoek, de opdrachtgever, de interviewer, het uitvoerende bureau e.d.
5	Alle respondenten	Uitvoeren van het communicatie- / en motivatieprogramma.
6	Respondenten met telefoonnummer	Het leggen van het eerste contact. (20 pogingen op verschillende dagdelen binnen een periode van 7 dagen)
7	Respondenten met telefoonnummer	Indien geen contact binnen de gestelde periode / aantal pogingen, dan overheveling naar andere methodiek te weten CAPI.
8	Bij contact met respondent met telefoonnummer	Motivatie en indien bereid dan via enkele hulpvariabelen vaststellen hoe lang het gesprek gaat duren.
9	Met telefoonnummer en wel bereid tot deelname	2 mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> • gespreksduur binnen de norm: voortzetting telefonisch interview; • gespreksduur buiten de norm: mogelijke overheveling naar andere methoden CAPI / CAWI. Keuze hiertoe ligt bij de respondent
10	Met telefoonnummer en niet bereid tot deelname	Bepaling of het hier gaat om een harde of zachte weigeraar: Harde weigeraar: behandeling door een speciaal team (telefonisch en/of mondeling); Zachte weigeraar: overheveling naar volgende golf en een andere methode (brief 2 met folder, bijlage d, e). Weigeraars zijn gecategoriseerd op basis van reden van weigering, de inschatting van de interviewer, buurtkenmerken en kenmerken van diegene die weigert.
11	Respondent zonder telefoonnummer	Het leggen van het eerste contact 3 pogingen op verschillende dagdelen binnen een periode van 14 dagen (CAPI).

Stappen	Type respondent	Acties
12	Respondent zonder telefoonnummer	Indien geen contact binnen gestelde periode / aantal pogingen, dan overheveling naar de volgende golf.
13	Bij contact met respondent zonder telefoonnummer	Motivatie en indien bereid, het interview afnemen, dan wel het maken van een afspraak om op een ander tijdstip het gesprek af te nemen of voort te zetten. Indien respondent nadrukkelijk verzocht om telefonische afname overgeheveld naar CATI.
14	Geen telefoonnummer en niet bereid tot deelname	Bepaling of het hier gaat om een harde of zachte weigeraar: Harde weigeraar: behandeling door een speciaal team; Zachte weigeraar: overheveling naar volgende fase en een andere methode (brief 2 met folder, bijlage d, e). Weigeraars zijn gecategoriseerd op basis van reden van weigering, de inschatting van de interviewer, buurtkenmerken en kenmerken van diegene die weigert.

Een deel van de respondenten ontving op basis van het geboorteland een kaartje waarop men kon aangeven in een andere taal te willen worden ondervraagd (bijlage f). De respondenten die dit kaartje ingevuld retourneerden, zijn door een gespecialiseerd bureau benaderd (zie paragraaf 4.9).

VROM heeft vertaalbureau Texpertise de vragenlijst laten vertalen in 5 talen (Turks, Marokkaans, Engels, Frans en Spaans). De respondenten die wensten in één van deze talen te worden ondervraagd, werden benaderd door gespecialiseerde interviewers. De betreffende interviewers waren tweetalig en stelden de vragen vanaf een papieren vragenlijst en vervolgens voerden zij de antwoorden in op de laptop met de Nederlandse vragenlijst. Het interview mocht niet plaatsvinden via de tussenkomst van een 'tolk' (bijvoorbeeld tweetalig gezinslid). Om controle te houden over het vraaggesprek dienden de gesprekken te worden gevoerd door de tweetalige interviewers. Indien een respondent een andere taal sprak dan de bovengenoemde vijf talen, kon het vraaggesprek niet worden gevoerd vanwege 'taalproblemen'.

Vanaf fase 2 is CAWI ingezet. Mensen die aan een telefonische interviewer, een face-to-face interviewer of aan de WBO Helpdesk in fase 1 aangaven aan het onderzoek te willen deelnemen via CAWI, kregen een toegangscode om de vragenlijst op internet in te vullen. In de eerste golf bleek echter dat de CAWI-mogelijkheid te gemakkelijk werd aangeboden. De afspraak was dat CAWI alleen als laatste middel zou worden ingezet vanwege de onzekerheid over de invuller. Het consortium was van mening dat nog niet alles was geprobeerd om via de twee andere methoden medewerking te verkrijgen. In overleg met VROM is besloten de mogelijkheid voor CAWI niet meer telefonisch aan te bieden en de CAPI-interviewers kregen de instructie alleen maar in uiterste gevallen over CAWI te beginnen.

In december 2002 is besloten om respondenten die in de diverse golven in fase 2 en 3 hadden geweigerd mee te doen via CATI of CAPI en waarvan de inschatting was dat ze niet meer konden worden overgehaald, een brief te sturen waarin men werd verzocht alsnog deel te nemen via CAWI. In deze brief werd een beloning toegezegd. In hoofdstuk 4 wordt hier nader op ingegaan.

Ten behoeve van de benadering door de interviewer zijn de adres- en persoonsgegevens van de respondent op de zogenaamde adressenlijst gedrukt. Op basis van deze gegevens kon de te ondervragen persoon worden geïdentificeerd. De vragen mochten niet door een andere persoon binnen het huishouden worden beantwoord. Achteraf blijkt dat in 788 gevallen de vragen toch door een andere persoon dan de steekproefpersoon zijn beantwoord. In 271 gevallen is de vragenlijst afgenomen bij een andere persoon binnen hetzelfde huishouden. Het is 517 keer voorgekomen dat de eigenlijke steekproefpersoon niet kon worden teruggevonden in het huishoudschema van de respondent. Hier heeft dus een andere persoon uit een ander huishouden meegewerkt in plaats van de steekproefpersoon. In overleg met VROM is besloten deze personen wel in het databestand op te nemen.

2.5 De vereiste respons

Het consortium heeft op voorhand een respons van tenminste 60% gegarandeerd voor de totale steekproef. De berekeningswijze van dit percentage verloopt op de volgende wijze:

Bruto steekproef	
Bedrijven of instellingen	
Overleden personen	
Niet te corrigeren foutieve adressen	
Niet te traceren verhuisden	—
<hr/>	
Benaderbare steekproef	

Van de benaderbare steekproef diende bij 60% van de respondenten een geslaagd interview te worden gerealiseerd. In paragraaf 4.8 wordt ingegaan op de feitelijk gerealiseerde overall respons.

Naast het overall responspercentage is de informatiekwaliteit van de data gebaseerd op een minimale item-respons van de in tabel 2.6 weergegeven variabelen:

Tabel 2.6: Garantie eisen minimale item-repons

Variabelen:	Minimale respons:
Huurwoning of koopwoning	100%
Verhuisgeneigdheid	100%
Plaats van respondent in het huishouden	100%
Woningtype	100%
Inkomen uit salaris respondent	85%
Inkomen uit uitkeringen respondent	80%
Inkomen uit salaris partner	85%
Inkomen uit uitkeringen partner	80%
Inkomen uit eigen bedrijf respondent	60%
Inkomen uit eigen bedrijf partner	50%
Hypotheeklasten	80% (van eigenaars)
Netto maandhuur	97% (van huurders)
Gewenste gemeente	95% (van de verhuisgeneigden)
Gewenste wijk / buurt / kern	95% (van de verhuisgeneigden)
Tevredenheid woning	95%
In staat trap te lopen	95%
Behoeft aan persoonlijke verzorging	95%
Betrokken bij leefbaarheid van de buurt	95%
Interesse in particulier opdrachtgeverschap	95% (van de verhuisgeneigden)
Interesse in kopen eigen huurwoning	95% (van de huurders)

3. DE VOORBEREIDINGEN VOOR HET VELDWERK

3.1 De vragenlijst en het overig gebruikte materiaal

In deze paragraaf wordt de vragenlijst besproken en wordt een toelichting gegeven op enkele onderdelen van het interviewerspakket voor de face-to-face interviewers. Dit pakket bestond uit:

- een laptop met daarop de vragenlijst en de te benaderen adressen;
- adreslijsten;
- toonkaarten;
- reserve introductiebrieven;
- een schriftelijke instructie en toelichting;
- declaratieformulieren;
- niet thuis kaartjes;
- afspraakkaartjes als geheugensteuntje voor de respondenten.

3.1.1 De vragenlijst

De vragenlijst ten behoeve van het WBO 2002 is ontwikkeld door het Ministerie van VROM en bestaat uit 50 hoofdstukken:

1. Samenstelling huishouden
2. Nationaliteit & geboorteland respondent, partner, vader en moeder
3. Eigendomsvorm huidige woning
4. Verhuur woonruimte
5. Woningtype
6. Ouderenwoning
7. Kenmerken huidige woning
8. Gezondheid en bewegen
9. Toegankelijkheid & aanpassingen woning
10. Isolatie en energie
11. Huurwoning
12. Huursubsidie
13. Kopen huurwoning en BEW (wet Bevordering Eigen Woningbezit)
14. Kosten koopwoning
15. Koopwoning was huurwoning
16. Onderhoud woning
17. Tevredenheid huidige woning
18. Huidige woonomgeving
19. Voorzieningen in de wijk
20. Verhuizing in afgelopen 2 jaar

21. Kenmerken vorige woning
22. Huurprijs vorige woning
23. Verkoopprijs vorige woning
24. Vrijkomen vorige woning
25. Verhuiswens en verhuisreden
26. Kenmerken gewenste woning
27. Particulier opdrachtgeverschap
28. Gewenste wijk of woonplaats
29. Zoekacties nieuwe woning
30. Belang kenmerken woning en woonomgeving
31. Werk respondent
32. Mobiliteit werk
33. Werk zoeken respondent
34. Inkomen werk respondent
35. Uitkeringen respondent
36. Pensioen respondent
37. Overig inkomen respondent
38. Mobiliteit recreatief (inclusief bezit 2e woning)
39. Contacten en vrije tijd
40. PC-bezit en andere huishoudelijke apparaten
41. Opleiding respondent
42. Werk partner van respondent
43. Werk zoeken partner van respondent
44. Mobiliteit werk partner van respondent
45. Opleiding partner van respondent
46. Inkomen werk partner van respondent
47. Uitkeringen partner van respondent
48. Pensioen partner van respondent
49. Overig inkomen partner van respondent
50. Vervolgonderzoek

De gemiddelde lengte van de vragenlijst werd vooraf door VROM geschat op 35 minuten. De vragenlijst is door Intomart in BellView geprogrammeerd. Er zijn 3 versies gemaakt:

- Een CAPI versie. Dit is de meest volledige versie waarvan de gemiddelde vraagtijd werd geschat op 45 minuten;
- Een CATI versie, waarin een aantal vragen (vooral inkomensvragen) is geschrapt omdat zij moeilijk telefonisch zijn af te nemen. Bovendien zou de vraagtijd te lang worden voor een telefonisch interview en dat leidt tot een hogere non-respons. De gemiddelde vraagtijd voor CATI werd ingeschat op 25 minuten, ervan uitgaande dat de langere gesprekken vooral via CAPI zouden worden gevoerd;
- Een CAWI versie (web versie). Deze versie is qua vragen identiek aan de CAPI versie. Er worden alleen andere invulinstructies gegeven dan aan interviewers, daar de respondent de lijst zelf invult.

Uitgangspunt was hierbij dat de drie bureaus gebruik zouden maken van één en hetzelfde softwarepakket voor de drie dataverzamelingstechnieken CAPI, CATI en CAWI. Het feit dat alle drie de bureaus gebruik hebben gemaakt van dezelfde software, leidde er uiteraard toe dat de vragenlijst maar éénmaal hoefde te worden geprogrammeerd. Ook zorgde het werken met dezelfde software er voor dat het datamodel over de bureaus en de verschillende dataverzamelingsmethoden heen eensluidend was: deze hoefde maar éénmaal gedefinieerd te worden.

Een ander voordeel was dat voor de datacollectiemethoden er alleen een verschil in de grafische user interface (GUI) naar de eindgebruiker toe bestond. Naar bijvoorbeeld de telefonische interviewers werden andersoortige instructies in het scherm van de computer gegeven dan voor face-to-face interviewers. Met name de GUI voor web-interviewing was van belang. Het invullen gebeurt daar immers door de respondent zelf en moet er dus zo duidelijk en vriendelijk mogelijk uitzien. De kern van het datamodel of de vragenlijst hoefde niet opnieuw te worden geprogrammeerd voor de verschillende datacollectiemethoden.

Met betrekking tot de face-to-face interviews is de software dusdanig ingericht dat de interviewers bij regelmaat de status van de bij hen onder hande zijnde adressen en de data van de gerealiseerde gesprekken door middel van datacommunicatie konden doorgeven.

3.1.2 Routingcontrole

Daar niet elke respondent alle vragen hoeft te beantwoorden, afhankelijk van leeftijd, gezinssituatie, verhuwingswens etc. bevat de vragenlijst een complexe routing. Deze routing is sinds het WBO 1998 computergestuurd. In eerdere WBO's kwam het voor dat na de afsluiting van de veldwerkfase fouten werden ontdekt in de routing. Dit had tot gevolg dat respondenten moesten worden nagebeld of vragenblokken moesten worden geïmputeerd met alle gevolgen voor kwaliteit en planning van dien. Om dergelijke situaties te voorkomen, is de vragenlijst ten behoeve van routingcontroles ook geautomatiseerd door ABF⁴. Tevens heeft Intomart met behulp van een autotester, die tot de BellView software behoort, grote aantallen fictieve interviews gegenereerd aan de hand waarvan tellingen konden worden uitgevoerd ter controle van de routing en de consistentie van de vragenlijst. De door ABF en Intomart vervaardigde proefbestanden zijn ten behoeve van de routingcontrole met elkaar vergeleken. Bij de routingcontrole kwamen verschillende typen fouten aan het licht:

- Slordigheidsfouten;
- Inhoudelijke fouten;
- Routingsfouten;
- Verbeteringen.

Concluderend kan worden gesteld dat er weinig verschillen bestonden tussen de door ABF geïnterpreteerde routing en de door Intomart geïnterpreteerde routing.

⁴ Voor een volledige beschrijving van de routingcontrole zie de publicatie 'Routingcontrole Vragenlijst WBO 2002', ABF, maart 2002

Door intensief overleg via telefoon en e-mail zijn uiteindelijk alle vraagstukken ten aanzien van routing in de vragenlijst opgelost.

De vragenlijst is opgenomen als bijlage g. Met verschillende kleuren is voor de vragen aangegeven of zij tot de CAPI en/of CATI vragenlijst behoren.

Als bijlage h is het door de interviewers gebruikte toonkaartenboek opgenomen.

Tijdens het veldwerk bleek dat er toch nog inhoudelijke zaken in de vragenlijst zaten die moesten worden aangepast, hetgeen is geschied. Door deze wijzigingen zijn er uiteindelijk 5 versies van de vragenlijst gemaakt.

3.1.3 Adressenlijsten

De interviewers kregen adressenlijsten mee waarop zij bij het desbetreffende adres dat zij bezochten het resultaat van hun bezoek konden noteren. Bij geen contact, weigering of afspraak aan de deur, kon men voor 3 pogingen de datum, het tijdstip en het resultaat noteren. Bij thuiskomst werden deze gegevens overgenomen in de computer. De adreslijsten werden gebruikt als hulp voor de interviewers, zodat zij niet steeds aan de deur hun computer moesten uitpakken en opstarten.

3.1.4 Introductiebrieven

Enkele dagen voordat adressen zijn benaderd, werden centraal introductiebrieven naar de respondenten gestuurd. Er zijn in principe twee brieven ontworpen, een voor de eerste benadering (bijlage a) en een herinneringsbrief voor herbenaderingen (bijlage d). Bij de eerste brief werden altijd twee bijlagen meegezonden, één met een overzicht van alle hypotheekvormen en een uitleg ervan (bijlage b). De tweede bijlage ging over het inkomen (ook bijlage b). De personen waar het telefoonnummer niet van bekend was, kregen ook nog een kaartje waarop gevraagd werd het telefoonnummer door te geven aan de helpdesk WBO (bijlage c). Bij personen waarvan op basis van geboorteland mocht worden verwacht dat zij een van de 5 buitenlandse talen zouden spreken, is bij de eerste introductiebrief een kaartje gevoegd waarop men kon aangeven in welke van de 5 talen men geïnterviewd wilde worden.

Bij de herinneringsbrief is een kleurenfolder bijgevoegd met nadere uitleg over het WBO (bijlage e).

De brieven zijn gedrukt op VROM briefpapier en ondertekend door eerst staatssecretaris Remkes (kabinet Kok II) en na de kabinetsformatie (kabinet Balkenende I) door minister Kamp.

De brieven werden zo veel mogelijk gepersonifieerd aan de steekproefpersoon gericht. Daar de initialen of voornamen van de respondenten niet waren opgenomen in het steekproefbestand, zijn de brieven gericht aan de heer of mevrouw <achternaam> die geboren is op <geboortedatum>.

3.1.5 Niet thuis kaartjes

Indien een face-to-face interviewer bij de derde benadering niemand thuis trof, liet hij/zij bij de eerste benadering een kaartje achter met de tekst dat er een interviewer aan de deur is geweest en dat deze “binnenkort weer langs zal komen”. Ook kon de interviewer zijn/haar telefoonnummer op het kaartje noteren met het verzoek of de respondent de interviewer wilde bellen om een afspraak te maken (bijlage i).

3.2 Selectie en werving van interviewers

Eind 2001 is per bureau een eerste selectie gemaakt van face-to-face interviewers die qua kwaliteit, beschikbaarheid, werkervaring, CAPI ervaring, e.d. voor het WBO-onderzoek in aanmerking kwamen. Interviewers die voor meer bureaus werkten, zijn toebedeeld aan één bureau omdat zij in het kader van dit project maar voor één bureau mochten werken. In de loop van januari 2002 zijn deze selecties aangevuld en zijn de geschikt geachte interviewers uitgenodigd voor een mondelinge instructie.

Gezien het noodzakelijke aantal interviewers diende er extra te worden geworven. In januari is door de drie bureaus separaat geadverteerd in gebieden waar te weinig interviewers beschikbaar waren. De geïnteresseerden werden geselecteerd op affiniteit met het werken met computers c.q. laptops en de bereidheid om (ook) 's avonds te werken.

Tijdens de gehele uitvoering van het veldwerk is de stelregel gehanteerd dat alleen mondeling geïnstrueerde interviewers in aanmerking kwamen om mee te werken aan het WBO.

De tweede en derde fase van het veldwerk zijn alleen door die interviewers uitgevoerd, die op basis van hun recente WBO-werk voldoende tot goed werden beoordeeld. Het voornaamste criterium was hierbij de gerealiseerde respons.

3.3 De instructiebijeenkomsten

3.3.1 Instructie face-to-face interviewers

De structuur en de inhoud van de mondelinge instructie is opgesteld door R&M in het kader van de werkverdeling tussen de bureaus. De instructies bestonden uit twee dagdelen. Een dagdeel werd benut voor een BellView training en het andere voor een specifieke WBO instructie aan de hand van PowerPoint presentaties. Intomart en R&M werkten al met BellView, GfK met Ci3. Ter voorbereiding van de instructie hebben de interviewers de schriftelijke instructie (bijlage j) en een papieren versie (bijlage g) van de vragenlijst toegestuurd gekregen. Voor aanvang van de instructies zijn alle instructeurs bijeen geweest om te komen tot een uniforme uitvoering van de instructies.

Voor de BellView instructie werd aan de interviewers een laptop van het merk Fujitsu uitgereikt. De instructie bestond uit een training aan de hand van een gedrukte handleiding (bijlage I).

GfK heeft haar instructies gehouden in de periode van 18 maart tot en met 13 mei 2002 op verschillende locaties in het land. Iedere instructie duurde van 9.30 uur tot 16.00 uur en bestond uit een ochtendsessie met de technische instructie waarin BellView en de datacommunicatie met Intomart werd doorgenomen en een middagsessie waarin meer werd ingegaan op de veldwerkorganisatie van het project en waarin de vragenlijst werd doorgenomen. Aanvullend konden de interviewers onder leiding oefenen met de vragenlijst. GfK heeft 13 instructies gehouden waarvoor 175 personen zijn uitgenodigd. In totaal hebben 168 interviewers aan de instructies deelgenomen.

Intomart heeft al haar instructies op haar kantoor in Hilversum gehouden. Zo heeft zij in de periode van 18 maart tot en met 2 mei 2002 186 interviewers geïnstrueerd. De instructies werden gehouden van 13.00 uur tot 16.30 uur. Daar de interviewers van Intomart al bekend waren met BellView duurde de instructies van Intomart maar een halve dag. Er zijn 5 interviewers afgehaakt voor het veldwerk begon en 1 persoon heeft op verzoek van het bureau niet meegedaan.

R&M heeft van 8 tot en met 12 april 120 interviewers op instructie gehad, in vijf steden. De instructies duurden van 10.00 tot 16.00 uur. Later zijn aanvullend nog eens 97 interviewers geïnstrueerd in 6 sessies. Van de 217 interviewers van R&M zijn er gedurende de veldwerkperiode 100 afgehaakt. De werkwijze van het WBO die voor de drie bureaus was gestandaardiseerd, week voor de interviewers van R&M het meest af van hetgeen zij gewend waren. Een deel van de interviewers is hierdoor afgehaakt.

Vertegenwoordigers van VROM hebben diverse instructies van alle bureaus bezocht. De ervaringen van de verschillende VROM-medewerkers vertonen een hoge mate van overeenkomst.

De instructies van GfK en Intomart werden van goede kwaliteit bevonden; bij de instructies van R&M werden verbeterpunten opgemerkt. De verbeterpunten hadden betrekking op de beantwoording van vragen, de structuur van de instructies en de motivatie van de interviewers.

Tabel 3.1: Aantal geïnstrueerde CAPI- interviewers per bureau

Bureau	Aantal deelnemers instructiebijeenkomsten		
	Voor / tijdens begin veldwerk	Later in jaar	Totaal
GfK	168	0	168
Intomart	186	0	186
R&M	120	97	217
Totaal	474	97	571

3.3.2 Instructie CATI interviewers

De instructies aan de telefonische interviewers werden gehouden aan de hand van een PowerPoint presentatie eveneens ontworpen door R&M. In deze presentatie werden de achtergronden en het doel van het WBO belicht, alsmede werd de opbouw van de uitvoering van het onderzoek besproken. De vragen die van essentieel belang zijn, kregen uitvoerig aandacht.

Naast de mondelinge instructie ontvingen de CATI interviewers ook een schriftelijke instructie (bijlage k). Om de CATI interviewers te coachen bij het overhalen van de respondenten, is een lijst uitgereikt met motiverende tactieken, de motivatielijst (bijlage m). Deze motivatielijst is met de interviewers doorgesproken en aan de hand hiervan werden voorbeelden van mogelijke situaties besproken.

GfK heeft in totaal 59 CATI interviewers (waarvan 34 nieuwe) geïnstrueerd en ingezet op het WBO onderzoek. Zo werd een optimale bezetting van de 20 werkstations op de telefoonunit bewerkstelligd. Alle interviewers hebben een uitgebreid inwerktraject doorlopen, mede omdat zij nog niet met BellView hadden gewerkt. De WBO instructies zijn gegeven op drie dagdelen in week 15 op 8 en 11 april. Twee instructies werden gevolgd door 20 en de laatste door 19 interviewers. De nieuw geworven interviewers hebben extra aandacht gekregen in het inwerktraject. Zij hebben “droog” geoefend door te bellen met medewerkers van GfK en later zijn de resultaten daarvan met de supervisors doorgesproken. De supervisors hebben speciaal met deze nieuwe interviewers geoefend in overhaaltechnieken.

Intomart heeft in totaal 8 CATI instructies gehouden op 11, 12, 15 en 18 april in Hilversum en Almere, de plaatsen waar de call-centers van Intomart staan. In totaal hebben 134 CATI interviewers (die al gewend waren met BellView te werken) de instructie gehad. Eén zeer ervaren interviewer heeft niet de hele instructie gevolgd, maar dat was ook niet nodig.

De CATI interviewers van R&M waren bekend met BellView en hadden geen training BellView nodig. In week 14, van dinsdag 2 april tot en met zaterdag 6 april, heeft R&M 5 instructies gehouden aan alle interviewers die hadden aangegeven aan het WBO te willen werken (149 personen). Dit gebeurde op het hoofdkantoor in Maastricht met gemiddeld 30 interviewers per sessie. Later in het traject heeft R&M nog 286 interviewers opgeleid en ingeschakeld.

Tabel 3.2: Aantal geïnstrueerde CATI- interviewers per bureau

Bureau	Aantal deelnemers instructiebijeenkomsten		
	Voor / tijdens begin veldwerk	Later in jaar	Totaal
GfK	59	0	59
Intomart	134	0	134
R&M	149	286	435
Totaal	342	286	628

3.3.3 Anderstaligen

Intomart heeft ten behoeve van het ondervragen van steekproefpersonen in het Turks en Marokkaans eerst bureau Colorview en later bureau Anket ingeschakeld. De samenwerking met Colorview is vroegtijdig door Intomart afgebroken omdat zij, op basis van andere in uitvoering zijnde projecten, twijfelde of door Colorview aan de hoge kwaliteitseisen van het WBO kon worden voldaan. Colorview heeft derhalve geen interviews gerealiseerd. Vervolgens heeft Intomart bureau Anket ingeschakeld. Ook de samenwerking met dit bureau is verre van vlekkeloos verlopen. Anket heeft het afgesproken aantal interviews niet kunnen realiseren. Intomart heeft, in samenwerking met R&M, vervolgens zelf naast Frans-, Spaans- en Engelstalige interviewers Turkse en Marokkaanse interviewers geïnstrueerd en ingezet. In tabel 3.2 zijn de aantallen ingezette interviewers weergegeven. Alle instructies vonden plaats in het Nederlands.

Tabel 3.2: Aantal tweetalige interviewers naar bureau

	Anket	Consortium	Totaal
Turks	10	9	19
Marokkaans	10	6	16
Spaans	0	2	2
Frans	0	2	2
Engels	0	3	3
Totaal	20	22	42

4. DE UITVOERING VAN HET VELDWERK

4.1 Veldwerkperiode

In het Programma van Eisen had het Ministerie van VROM aangegeven dat de veldwerkperiode zou duren vanaf 1 april 2002 tot en met 31 december 2002. In het voorstel had het consortium deze periode in haar planning verdisconteerd. Uiteindelijk is het veldwerk op 15 april van start gegaan (door latere aanlevering van de steekproef en door het pas laat definitief worden van de vragenlijst). Begin september 2002 werd het voor het consortium duidelijk dat er meer tijd nodig zou zijn om de vereiste responsaantallen te realiseren. Redenen daarvoor zijn onder andere:

- Eén van de consortiumleden had een achterstand opgelopen in de aantallen gerealiseerde interviews in vergelijking tot de planning;
- De planning van de oversampling is anders gelopen dan voorzien. Kandidaten voor de oversampling hadden uiterlijk op 1 april 2002 door middel van opdrachtverlening moeten aangeven of zij al dan niet in de oversampling zouden participeren. Op 1 april 2002 had nog geen enkele deelnemer formeel opdracht verleend. Daardoor kon het veldwerk van de oversampling niet, zoals gepland, tegelijk met de eerste golf van het reguliere WBO starten. Het gevolg hiervan was dat er meer werk in de latere maanden moest worden gedaan. Het veldwerk van de oversampling moest tegelijkertijd worden afgesloten met het reguliere WBO omdat er een geïntegreerd databestand van het reguliere WBO en de oversampling zou worden aangemaakt;
- Al snel bleek dat zowel de bruto als de netto gesprekstijd langer bleek dan vooraf was aangenomen.

Het consortium heeft met onderbouwing van deze punten aan VROM gevraagd of zij het veldwerk twee maanden langer mocht laten doorlopen en het geschoonde databestand twee weken daarna mocht opleveren (medio maart 2003). Het consortium heeft hiervoor een scenario ontworpen waarin per periode werd aangegeven hoeveel interviews er zouden worden gerealiseerd. In dit scenario is ook meegenomen dat de verhouding CATI / CAPI anders kwam te liggen dan 50%-50% in het voordeel van CATI. Nadeel daarvan is dat er aan minder respondenten de uitgebreidere CAPI-inkomensvragen zouden worden gesteld. Het consortium heeft toen voorgesteld aan VROM om de inkomensvragen die niet waren gesteld aan de CATI-mensen in een schriftelijke vragenlijst op te nemen en deze postaal aan alle CATI-respondenten toe te sturen met het verzoek hem ingevuld te retourneren (bijlage n). Tevens werd de mogelijkheid geboden om deze vragenlijst via internet in te vullen. Er werd op 9.000 ingevulde vragenlijsten gerekend, het zijn er 16.700 geworden.

Uiteindelijk is het veldwerk afgesloten op 25 februari 2003. Op 13 maart 2003 heeft het consortium een geschoond databestand opgeleverd aan VROM (en ABF). Deze opleverdatum was conform de oorspronkelijke planning.

4.2 Datacommunicatie

Zoals gezegd is er gebruik gemaakt van één en hetzelfde softwarepakket voor de drie dataverzamelingstechnieken CAPI, CATI en CAWI. De gegevens van CATI die bij GfK en R&M zijn verzameld, werden via telefoonverbindingen binnengehaald bij Intomart. De CAWI-resultaten kwamen automatisch bij Intomart binnen. Voor CAPI is er sprake van datacommunicatie met de interviewers. Deze datacommunicatie vond plaats over het telefoonnet via een modem. De interviewers hebben drie maal per week ingebeld volgens een inbelschema. Dit schema is ontwikkeld om te voorkomen dat de lijnen van Intomart overbelast zouden raken. Door in te bellen stuurden de interviewers de geslaagde gesprekken en de status van de adressen die nog in behandeling waren naar Intomart. Tevens ontvingen zij door het inbellen nieuwe steekproefadressen en eventueel nieuwe versies van de vragenlijst.

4.3 Het beloningssysteem van interviewers

Vooraf is gestuurd in de richting van een zo uniform mogelijk betalingssysteem voor alle interviewers van de drie bureaus. Het doel was om per saldo de interviewers op eenzelfde uurloon uit te laten komen. Uiteindelijk is het de verantwoordelijkheid van ieder bureau geweest om de definitieve hoogte en wijze van betaling vast te stellen.

Elementen binnen het betalingssysteem waren:

- vergoeding per geslaagd gesprek;
- vergoeding van de gewerkte uren;
- vergoeding van de verreden kilometers;
- vergoeding voor het bijwonen van de instructiebijeenkomst;
- vergoeding voor het vooraf doornemen van het toegezonden materiaal;
- vergoeding van overige gemaakte kosten (lunches, openbaar vervoer, schrijfmateriaal, e.d.).

Naarmate het veldwerk vorderde is het honorarium verhoogd, vanwege de toegenomen moeilijkheidsgraad. Om de interviewers extra te stimuleren is er een 'Cum Laude Prijs' ingesteld. Deze bestond uit een bedrag van € 50,- en werd toegekend aan de interviewer die in een bepaalde golf de meest bijzondere prestatie had geleverd.

4.4 De communicatie inzake het WBO

Bij de voorbereiding van het project is aangegeven dat een adequate communicatie tussen de diverse partijen noodzakelijk was om de vereiste kwaliteit te realiseren. De volgende partijen zijn te onderkennen:

1. De opdrachtgever;
2. De bureaus van het consortium;
3. De interviewers;
4. De respondenten.

4.4.1 Overleg met de opdrachtgever en andere opdrachtnemers WBO

Na opdrachtverlening is er een WBO Project Team gevormd waarin zitting hadden vertegenwoordigers van VROM, ABF en GfK en vertegenwoordigers van het Projectbureau Oversampling (RIGO) indien de Oversampling WBO 2002 werd besproken. Dit Project Team kwam regelmatig bij elkaar voor een Project Team Overleg (PTO) om de lopende zaken en de voortgang van het WBO 2002 te bespreken. In periode november 2001 en april 2003 zijn in totaal 24 PTO's gehouden. Zowel vertegenwoordigers van VROM, GfK en ABF hebben alle vergaderingen bijgewoond. Alle vergaderingen zijn genoteerd door VROM en in de daaropvolgende vergadering eventueel aangepast en vervolgens vastgesteld. De notulen van de vergaderingen werden toegezonden aan zowel het Ministerie van VROM, als ABF, GfK en het Projectbureau Oversampling (RIGO). Inzake principiële wijzigingen in de onderzoekopzet of inzake prijsstelling zijn aparte vergaderingen tussen VROM en GfK georganiseerd en is een aparte schriftelijke correspondentie gevoerd met VROM onder andere over het scenario zoals is beschreven in paragraaf 4.1.

4.4.2 Overleg tussen de uitvoerende bureaus

Het overleg tussen de participerende bureaus is intensief geweest, zowel in de voorbereidende fase als tijdens de loop van het veldwerk en bij de verwerking en oplevering van de resultaten. Dit overleg kende ook een geformaliseerd karakter. Het consortium kwam ongeveer even frequent bij elkaar als het Project Team WBO. Het aantal formele vergaderingen bedroeg in totaal 26. De consortiumvergaderingen vonden meestal plaats nadat er een PTO was geweest, zodat GfK aan haar collega's ervan verslag uit kon brengen. Ook werden de notulen van het PTO, naar de andere consortiumleden gezonden.

4.4.3 Communicatie met de interviewers

De interviewers belden drie maal per week in voor de datacommunicatie. Indien Intomart merkte dat een interviewer niet inbelde, werd de interviewer door het eigen bureau benaderd om te vragen wat er aan de hand was. Daarnaast konden de interviewers altijd hun eigen bureau bellen voor vragen of opmerkingen. Om de interviewers extra te motiveren ontvingen zij periodiek een (nieuws)brief waarin zij op de hoogte werden gehouden van de laatste ontwikkelingen.

In deze (nieuws)brieven werden de volgende zaken behandeld:

- De stand van zaken van het veldwerk;
- Ervaringen uit het veld;
- Aanvullende instructies;
- De eerder genoemde 'Cum Laude Prijs'.

In september zijn er onder leiding van Kamieke van de Riet van GfK twee groepsdiscussies gehouden met WBO-interviewers. Deze discussies hadden als doel inzicht te krijgen in de wijze waarop de interviewers te werk gaan en wat de goed scorende interviewers onderscheidt van de minder goed scorende interviewers. De groepsdiscussies werden via een gesloten TV-circuit gevolgd door de projectleiders van GfK, Intomart en R&M. Een samenvatting van de resultaten van de discussies zijn in de derde nieuwsbrief aan alle interviewers gecommuniceerd met daarbij aanbevelingen voor de aanpak van het veldwerk. De nieuwsbrieven zijn opgenomen in bijlage o.

Bij enkele interviewers hebben zich nare incidenten voorgedaan. Eén interviewer is tijdens de veldwerkperiode overleden. Eén interviewster is aangerand. Twee interviewers zijn beroofd van hun laptop en bij drie interviewers is de laptop thuis ontvreemd. Waar mogelijk zijn deze interviewers door de bureaus zo goed mogelijk begeleid.

4.4.4 Communicatie met de respondenten

Op verschillende wijzen is er met de respondenten gecommuniceerd. Allereerst door middel van de introductiebrief (bijlage a). In deze brief werd verwezen naar het gratis 0800-telefoonnummer van de WBO-helpdesk dat de respondenten konden bellen voor meer informatie. Daarnaast was de website van VROM vermeld waar men ook meer informatie over het onderzoek kon verkrijgen. Bij de herinneringsbrief (bijlage d) was een kleurenfolder van VROM (bijlage e) ingesloten waarin het WBO nader werd toegelicht, onder andere aan de hand van voorbeelden van wat er met de uitkomsten gebeurt.

Naast deze directe communicatie met de respondenten was er tevens communicatie via de media. Naar alle gemeenten in Nederland is een persbericht gestuurd over het WBO (bijlage p). Het persbericht is door veel gemeenten geplaatst in de lokale media.

In totaal is het 0800-nummer van de helpdesk door 6.753 respondenten gebeld. In tabel 4.1 wordt een overzicht gegeven van de verschillende reacties.

Tabel 4.1 : Reacties 0800-nummer Helpdesk

Type reactie	Aantal respondenten	Percentage
Wil afspraak maken of afbellen	62	0.9%
Wil via andere methode worden ondervraagd	262	3.9%
Wil in andere taal worden ondervraagd	573	8.5%
Bedrijf of instelling	68	1.0%
NAW klopt niet	517	7.7%
Huishouden of persoon is verhuisd	896	13.3%
Persoon overleden	132	2.0%
Weigering, geen interesse	650	9.6%
Weigering, onderzoeksmoe / slechte ervaring	84	1.2%
Weigering, geen tijd	47	0.7%
Weigering, geen vertrouwen / te persoonlijk	83	1.2%
Weigering, ziet het nut er niet van in	28	0.4%
Weigering zonder reden of om andere reden	1.636	24.2%
Respondent is ziek / gehandicapt	1.228	18.2%
Respondent reeds ondervraagd	40	0.6%
Respondent onbereikbaar tot einde veldwerk	221	3.3%
Hoe komt u aan mijn adres / waarom ik?	15	0.2%
De brief is niet aan mij gericht, maar ik wil meedoen	3	0.0%
Ik wil meer informatie over het onderzoek	162	2.4%
Doorgeven telefoonnummer	33	0.5%
Klacht	2	0.0%
Andere reden telefoontje	11	0.2%
Totaal	6.753	100%

4.5 Het incentiveprogramma

In de eerste fase werden respondenten benaderd zonder incentive. De mensen die in fase 1 weigerden of niet werden bereikt, ontvingen in fase 2 en later in fase 3 een brief waarin een attentie werd toegezegd die men zou ontvangen na deelname.

Zij konden daarbij kiezen tussen het laten overmaken van een bedrag aan een goed doel, het ontvangen van tweevijfde Staatslot of een VVV-Iris cadeaubon. De bedragen die hier zijn ingezet, liepen naarmate de tijd vorderde op van € 5,- tot € 20,-.

Uiteindelijk hebben circa 16.000 respondenten een incentive ontvangen. Ruim de helft hiervan koos voor een VVV bon. 45% voor een tweevijfde Staatslot en ongeveer 4% liet een bedrag overmaken naar een goed doel. Zij ontvingen na overmaking hiervan een bevestiging.

4.6 De controles op het veldwerk

Tijdens het CATI-veldwerk werden de interviewers gecontroleerd door de supervisors die steekproefsgewijs meeluisterden met de gesprekken. Het CAPI-veldwerk werd gecontroleerd door alle geslaagde respondenten een brief met een controlevragenlijst toe te sturen (bijlage q).

Van de 20.121 respondenten stuurden 7.646 (38%) de controlevragenlijst terug. Van de 7.646 cases waren er 6 fraudegevallen. Deze cases zijn verwijderd en opnieuw ingevoerd. De adressen die in behandeling waren bij de twee betreffende interviewers, zowel de respons als non-respons, zijn nogmaals benaderd door andere interviewers. Inherent aan de CAWI-methode is het feit dat niet kan worden gecontroleerd of de vragenlijst juist is ingevuld. De respondent vult zelf de vragenlijst in zonder tussenkomst van een interviewer. Het was dus niet mogelijk deze vragenlijsten te controleren.

4.7 Gemiddelde gespreksduur

De gemiddelde netto gesprekstijd van de CAPI-gesprekken bedroeg 47 minuten en van de CATI-gesprekken 36 minuten. In tabel 4.2 is de gemiddelde netto gesprekstijd weergegeven voor 3 groepen respondenten die belangrijk zijn in de routing van de vragenlijst:

Groep 1:

- Eenpersoonshuishoudens;
- (Echt)paar zonder kinderen;
- (Echt)paar met kinderen, respondent behoort tot (echt)paar;
- (Echt)paar met kinderen en anderen en respondent behoort tot (echt)paar;
- (Echt)paar met anderen en respondent behoort tot (echt)paar;
- Eenoudergezin en respondent is vader / moeder;
- Overige huishoudens.

Groep 2:

- (Echt)paar met kinderen en anderen en respondent behoort niet tot (echt)paar en respondent is geen kind van (echt)paar;
- (Echt)paar met anderen en respondent behoort niet tot (echt)paar;
- Eenoudergezin en anderen en respondent is geen ouder en respondent is geen kind van (echt)paar.

Groep 3:

- (Echt)paar met kinderen, respondent behoort niet tot (echt)paar;
- (Echt)paar met kinderen en anderen en respondent behoort niet tot (echt)paar en respondent is kind van (echt)paar;
- Eenoudergezin en respondent is geen ouder;
- Eenoudergezin en anderen en respondent is geen ouder.

Tabel 4.2: Gemiddelde netto gespreksduur CAPI naar drie respondentgroepen

Groep	CAPI		CATI	
	Gemiddelde gespreksduur	% netto steekproef	Gemiddelde gespreksduur	% netto steekproef
Groep 1	49 minuten	89%	39 minuten	87%
Groep 2	32 minuten	2%	21 minuten	1%
Groep 3	28 minuten	9%	20 minuten	12%
Totaal	47 minuten	100%	36 minuten	100%

4.8 Het overzicht van de veldwerkresultaten

In tabel 4.3 is een overzicht gegeven van de bereikte resultaten na afronding van het veldwerk in februari 2003. Deze tabel bevat de status van alle adressen van de bruto steekproef op het moment dat het veldwerk werd afgesloten. In tabel 4.4 tot en met 4.6 is het responspercentage weergegeven per provincie, gemeentegrootte, woonmilieu en leeftijd.

Tabel 4.3: Responsoverzicht

	Aantal respondenten	Percentage
Bruto steekproef	104.755	100
Bedrijf of instelling	449	0.4
NAW klopt niet	2.285	2.2
Huishouden / persoon verhuisd	1.918	1.8
Persoon overleden	178	0.2
Valt buiten de steekproef	97	0.1
Benaderbare steekproef	99.828	95.3 = 100
Geslaagd totaal	60.994	61.1
CAPI	20.116	20.2
CATI	40.035	40.1
CAWI	843	0.8
Non-respons totaal	38.834	38.9
Afgebroken gesprek / weigert cruciale variabele	1.942	1.9
Afspraak	1.107	1.1
Naar andere methode	3.157	3.2
Wil in andere taal worden ondervraagd	709	0.7
Onbereikbaar tot einde veldwerk	919	0.9
Respondent is ziek / gehandicapt	3.089	3.1
Respondent is reeds ondervraagd	441	0.4
Taalproblemen ⁵	753	0.8
Niet bereikt	1.892	1.9
Alleen CAWI, niet gereageerd	1.217	1.2
Weigering subtotaal	23.608	23.7
<i>Geen interesse</i>	3.742	3.8
<i>Onderzoeksmoe / slechte ervaring</i>	592	0.6
<i>Geen tijd / gesprek duurt te lang</i>	804	0.8
<i>Geen vertrouwen / te persoonlijk</i>	860	0.9
<i>Ziet het nut er niet van in</i>	714	0.7
<i>Weigering n.a.v. brief / via helpdesk</i>	1.316	1.3
<i>Andere reden</i>	8.833	8.8
<i>Weigert zonder meer (harde weigering)</i>	6.747	6.8

⁵ Andere taal dan Engels, Frans, Spaans, Turks of Marokkaans (geen vertaalde vragenlijst voorhanden)

Tabel 4.4: Responspercentage per provincie

Provincie	Responspercentage
Groningen	61.6
Friesland	63.5
Drenthe	64.4
Overijssel	63.7
Gelderland	64.0
Utrecht	61.6
Noord-Holland	57.0
Zuid-Holland	58.4
Zeeland	60.2
Noord-Brabant	64.2
Limburg	61.5
Flevoland	62.6
Totaal	61.1

Tabel 4.5: Responspercentage naar gemeentegrootte

Gemeentegrootte	Responspercentage
Minder dan 5.000 inwoners	57.5
5.000 – 10.000 inwoners	61.7
10.000 – 20.000 inwoners	62.9
20.000 – 50.000 inwoners	62.6
50.000 – 100.000 inwoners	62.1
Meer dan 100.000 inwoners	61.5
Den Haag	50.8
Rotterdam	57.5
Amsterdam	52.5
Totaal	61.1

Tabel 4.6: Responspercentage naar woonmilieu

Woonmilieu	Responspercentage
Centrum Stedelijk	55.8
Buiten Centrum	60.2
Groen Stedelijk	61.6
Centrum Dorps	62.9
Landelijk Wonen	61.5
Totaal	61.1

Tabel 4.7: Responspercentage naar leeftijd

Leeftijd	Responspercentage
18 - 19 jaar	69.8
20 - 24 jaar	65.1
25 - 29 jaar	60.1
30 - 34 jaar	61.8
35 - 39 jaar	61.3
40 - 44 jaar	62.7
45 - 49 jaar	63.3
50 - 54 jaar	62.1
55 - 59 jaar	63.1
60 - 64 jaar	63.2
65 - 69 jaar	63.6
70 - 74 jaar	58.2
75 jaar en ouder	47.9
Totaal	73.3

4.9 Anderstaligen

Als door de spelling van de achternaam, of door gegevens als geboorteland respondent kon worden vermoed dat de respondent een anderstalige achtergrond had, werd een kaartje meegestuurd waarop men kon aankruisen of men in een andere taal geïnterviewd wilde worden en in welke van de 5 aangeboden talen. Dit kaartje is meegestuurd aan 15.264 respondenten. Van hen hebben 685 het kaartje geretourneerd. Daarnaast zijn er nog 153 personen als anderstalig uit de benaderingen in het CATI- en CAPI-veldwerk naar voren gekomen. Hiermee is het bruto te benaderen aantal anderstalige allochtonen op 838 uitgekomen.

Uiteindelijk zijn 254 interviews met anderstaligen gerealiseerd. In tabel 4.7 is de verdeling over de 5 talen te zien.

Tabel 4.7: Aantal gerealiseerde interviews naar bureau

	Anket	Consortium	Totaal
Turks	28	89	117
Marokkaans	17	54	71
Spaans	0	11	11
Frans	0	12	12
Engels	0	43	43
Totaal	45	209	254

Dit betekent dat 838 minus 254 is 584 personen niet hebben gerespondeerd. Deze 584 zijn als volgt verdeeld:

Tabel 4.8: Non-respons verdeling

Reden van non-respons	Aantal	Percentage
3 x niet thuis/adres onjuist	135	23.1
Weigering huisgenoot	94	16.1
Weigering beoogd respondent zelf	106	18.2
Anderstalig ⁶	182	31.2
Adres bleek AZC	12	2.1
Verdwenen laptops Anket (4 stuks)	55	9.4
Totaal	584	100

⁶ Andere taal dan Engels, Frans, Spaans, Turks of Marokkaans (geen vertaalde vragenlijst voorhanden)

5. BESTANDSOPBOUW, CONTROLES EN OPLEVERING

5.1 CATI/CAPI/CAWI

Alle CAPI interviewers hebben volgens schema ingebeld op de centrale computer van Intomart om de resultaten van hun veldwerk over te zenden. Intomart bouwde hierna cumulatief een CAPI-bestand op. De resultaten van het CATI-deel werden door GfK en R&M ook via datacommunicatie naar Intomart gezonden alwaar ook een groeiend CATI-bestand werd vervaardigd. Aangezien Intomart het CAWI-deel van het onderzoek verzorgde werd het CAWI-bestand vanzelf bij Intomart opgebouwd.

De inkomensvragenlijsten die zijn ontwikkeld in het kader van het scenario dat besproken is in paragraaf 4.1, zijn door GfK in samenwerking met VROM en ABF opgesteld, door Intomart vervaardigd en verzonden, naar GfK retour gezonden en door GfK en R&M verwerkt. Vervolgens is het bestand door GfK geschoond.

De bureaus hebben gezamenlijk een schoningsprogramma ontworpen om de op te leveren bestanden te corrigeren op fouten betreffende legitimiteit van codes, consistentie en plausibiliteit. Het schoningsprogramma zelf, alsmede een rapportage van de achterliggende technische opbouw ervan, is ter goedkeuring aan VROM voorgelegd. VROM heeft ABF opdracht gegeven het samen met het consortium te vervolmaken. Vervolgens is het gefiatteerde programma toegepast.

Specialistische consistentie-checks en plausibiliteitscontroles zijn uitbesteed aan ABF als dataprocessingsbureau.

Regelmatig zijn aan VROM en ABF elektronisch bestanden aangeleverd. Het betreft de volgende bestanden:

- Een geschoonde SPSS-file met de resultaten van de geslaagde CATI interviews (alle variabelen);
- Een geschoonde SPSS-file met de resultaten van de geslaagde CAPI interviews (alle variabelen):
 - Testbestand: 250 rec. (17 juni 2002)
 - 1^e Deelbestand: 12.390 rec. (4 juli 2002)
 - 2^e Deelbestand: 21.422 rec. (13 augustus 2002)
 - 3^e Deelbestand: 30.484 rec. (24 september 2002)
 - 4^e Deelbestand: 42.493 rec. (3 december 2002)
- Een SPSS-file met de steekproefpersonen die nog in het veld zijn, maar waarmee al wel een afspraak is gemaakt + datum van afspraak + aantal benaderingspogingen per ronde per record:
 - Monitorbestand 4 juli 2002
 - Monitorbestand 2 september 2002

Bij de definitieve oplevering:

- Een geschoonde SPSS-file met de resultaten van de geslaagde interviews (CAPI, CATI, CAWI);
- Een SPSS-file met de definitieve respons en non-respons alsmede het aantal benaderingspogingen per golf per record. In dit bestand is ook een variabele opgenomen met de reden van de non-respons;
- Een Excel-file met daarin de anders-categorieën en de open vragen.

De eerste oplevering vond plaats op 4 juli 2002. De oplevering van het eindbestand was op 13 maart 2003.

5.2 Item non-respons

Bij de totstandkoming van de onderzoeksopzet heeft het consortium op de hieronder vermelde variabelen de maximale item non-respons gegarandeerd. De hoogte van deze garantie per variabele was afgeleid van gerealiseerde resultaten bij vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van VROM. Om deze resultaten te kunnen bereiken, hebben VROM en het consortium de volgende maatregelen getroffen:

1. Een zodanige vraagstelling ontwikkelen dat de respondent niet het gevoel krijgt te moeten antwoorden;
2. Het zoveel mogelijk gebruik maken van ervaren interviewers;
3. Een zeer intensieve instructie en begeleiding van de interviewers. Deze groep moest ervan worden overtuigd van het feit dat men 'gewoon' kon vragen naar bijvoorbeeld: huurbedragen en inkomen;
4. In de instructie en begeleiding, interviewers er nadrukkelijk op wijzen dat de kwaliteit van de verkregen informatie sterk samenhangt met het verkrijgen van juiste antwoorden op deze vragen;
5. Het, indien nodig, telefonisch verkrijgen van aanvullende informatie bij de respondent.

Aan de hand van de ingevoerde data werd regelmatig de item non-respons gecontroleerd. In geval de item-non-respons opliep, werd de betreffende vragenlijstserie verder gescreend. Met de daarvoor in aanmerking komende respondenten of interviewers werd telefonisch contact opgenomen. Voordat dit gebeurde werd gekeken of er nog andere onduidelijkheden of fouten in de vragenlijst stonden die konden worden nagevraagd.

In tabel 5.1 is de minimale en de gerealiseerde item-respons weergegeven.

Tabel 5.1: Minimaal vereiste en gerealiseerde item-respons

Variabelen:	Minimaal vereiste respons	Definitieve respons
Huurwoning of koopwoning	100%	100%
Verhuiscapaciteit	100%	100%
Plaats van respondent in het huishouden	100%	100%
Woningtype	100%	100%
Inkomen uit salaris respondent	85%	95%
Inkomen uit uitkeringen respondent	80%	62%
Inkomen uit salaris partner	85%	90%
Inkomen uit uitkeringen partner	80%	69%
Inkomen uit eigen bedrijf respondent	60%	77%
Inkomen uit eigen bedrijf partner	50%	66%
Hypotheeklasten	80% (van eigenaars)	87%
Netto maandhuur	97% (van huurders)	96%
Gewenste gemeente	95% (van de verhuiscapaciteit)	99%
Gewenste wijk / buurt / kern	95% (van de verhuiscapaciteit)	97%
Tevredenheid woning	95%	100%
In staat trap te lopen	95%	100%
Behoeft aan persoonlijke verzorging	95%	100%
Betrokken bij leefbaarheid van de buurt	95%	99%
Interesse in particulier opdrachtgeverschap	95% (van de verhuiscapaciteit)	100%
Interesse in kopen eigen huurwoning	95% (van de huurders)	100%

5.3 Schoning

De gegevens werden gecontroleerd op basis van consistentiecontroles die GfK had opgegeven. De meeste zijn in overeenstemming met VROM verwerkt in de routing van de elektronische vragenlijst. Door GfK is voor levering aan VROM op ieder te leveren bestand een nacontrole uitgevoerd op extreme waarden. Daarnaast heeft ieder bureau de eigen controles uitgevoerd.

5.4 Oplevering databestanden

Zoals eerder gemeld, heeft GfK het bestand op 13 maart 2003 opgeleverd. Het totale bestand is vanwege de omvang in drie delen aan VROM verstrekt.

Bij iedere levering heeft GfK een beschrijving van de 'anders'-categorieën aan VROM meegeleverd.

6. OVERSAMPLING

6.1 Inleiding

Gemeenten, woningbouwcorporaties, regio-organen et cetera werd de mogelijkheid geboden tot oversampling van de steekproef in hun geografisch gebied. Door extra interviews in te kopen, komt men in het bezit van een databestand met zowel de cases uit het reguliere WBO in het betreffende gebied als de cases uit de oversampling. Op dit bestand kunnen analyses op gemeenteniveau c.q. deelgebiedniveau worden uitgevoerd. De coördinatie van het oversamplingstraject lag in handen van het Projectbureau Oversampling. Hierbij was steeds nauw overleg met GfK.

Om de gemeenten op de hoogte te brengen van deze mogelijkheid zijn brieven gestuurd aan alle gemeenten in Nederland. Tevens zijn er informatiebijeenkomsten in het land georganiseerd om het project toe te lichten en te demonstreren wat de mogelijkheden van de data uit het WBO zijn. Op deze informatiebijeenkomsten is gesproken door VROM, Het Projectbureau Oversampling, RIGO, personen van gemeenten die al eerder aan de oversampling deelnamen en GfK. Van internet konden geïnteresseerden een programma downloaden waarmee het aantal interviews in het reguliere WBO en het aantal extra benodigde interviews kon worden berekend. Tevens was er een programma beschikbaar waarmee men een indicatie van de kosten kon krijgen. Door een aanvraagformulier in te vullen konden de gemeenten bij het projectbureau een offerte aanvragen voor deelname. De offerte-aanvragen werden door het projectbureau doorgegeven aan GfK die vervolgens de offertes aan de potentiële deelnemers toestuurde. Om formeel opdracht te verlenen voor de oversampling diende er een contract tussen GfK en de deelnemers te worden ondertekend. Bij dit contract hoorde een aanhangsel waarin de afspraken tussen VROM en de deelnemers werden vastgelegd.

6.2 De vragenlijst

Bij deelname aan de oversampling kon men kiezen tussen het afnemen van de reguliere WBO-vragenlijst en het afnemen van een, voor de oversampling ontwikkelde, verkorte vragenlijst. In bijlage g is de vragenlijst opgenomen. In deze vragenlijst is met kleuren aangegeven welke vragen in de verkorte vragenlijst zijn opgenomen.

6.3 Steekproeftrekking

Ook de steekproeftrekking voor de oversampling werd verzorgd door ABF. Dit gebeurde op dezelfde wijze als bij het reguliere WBO. Voor de steekproef van de oversampling waren er verschillende mogelijkheden:

1. Steekproef gemeentebreed:
op deze manier werd het aantal interviews in de gehele gemeente zodanig opgehoogd dat analyses op gemeenteniveau mogelijk zijn;
2. Inzoomen:
op deze manier werden extra interviews gehouden in bepaalde deelgebieden van gemeenten (wijken / ISV-gebieden) waardoor het bij analyses mogelijk wordt om uitspraken te doen over deze deelgebieden.

In totaal heeft ABF een bruto steekproef getrokken ter grootte van 56.045 personen. De werkelijk bruikbare steekproef was 55.989. Het verschil betrof verhuisde en overleden personen. De bruto steekproef is in drie porties als volgt door ABF aangeleverd:

- 20% van de bruto steekproef op 29 april 2002;
- 45% van de bruto steekproef op 26 juli 2002;
- 35% van de bruto steekproef op 27 september 2002.

6.4 Het veldwerk

Zoals in paragraaf 4.1 beschreven verliep de planning van de oversampling anders dan voorzien. De formele opdrachtverlening gebeurde door alle gemeenten na de daarvoor vastgestelde datum 1 april 2002. Hierdoor was het niet mogelijk om bij de eerste golf van het reguliere WBO te starten met het veldwerk van de oversampling. Uiteindelijk is het veldwerk gestart in mei 2002. De wijze van benadering was conform het reguliere WBO. Interviewers werkten zowel aan het reguliere WBO als aan de oversampling. Het veldwerk van de oversampling is tegelijkertijd met het veldwerk van het reguliere WBO afgerond op 25 februari 2003.

6.5 Respons

In tabel 6.1 is het responsoverzicht van de oversampling weergegeven na afronding van het veldwerk in februari 2003. In bijlage r wordt voor elke deelnemer de respons in de betreffende gemeente getoond.

Over het algemeen kan worden gesteld dat de respons in gemeenten waar oversampling plaatsvond beter was dan in gemeenten waar dat niet het geval was. Een mogelijke verklaring hiervoor was dat de oversamplingsgemeenten in de lokale media meer aandacht besteedden aan het onderzoek waardoor de bekendheid onder de inwoners groter was.

In tabel 6.2 wordt een overzicht gegeven van de gemiddelde gesprekstijd van de reguliere vragenlijst en van de verkorte vragenlijst.

Tabel 6.1: Responsoverzicht oversampling

	Aantal respondenten	Percentage
Bruto steekproef	55.989	100
Bedrijf of instelling	313	0.6
NAW klopt niet	1.242	2.2
Huishouden / persoon verhuisd	1.323	2.4
Persoon overleden	129	0.2
Valt buiten de steekproef	941	1.7
Benaderbare steekproef	52.041	92.9 = 100
Geslaagd totaal	30.723	59.0
CAPI	5.322	10.2
CATI	24.647	47.4
CAWI	754	1.4
Non-respons totaal	21.318	41
Afgebroken gesprek / weigert cruciale variabele	885	1.7
Afspraak	566	1.1
Naar andere methode	2.806	5.4
Wil in andere taal worden ondervraagd	478	0.9
Onbereikbaar tot einde veldwerk	620	1.2
Respondent is ziek / gehandicapt	1.459	2.8
Respondent is reeds ondervraagd	178	0.3
Taalproblemen	324	0.6
Niet bereikt	1.416	2.7
Alleen CAWI, niet gereageerd	1.834	3.5
Weigering subtotaal	10.752	20.7
<i>Geen interesse</i>	2.910	5.6
<i>Onderzoeksmoe / slechte ervaring</i>	405	0.8
<i>Geen tijd / gesprek duurt te lang</i>	547	1.1
<i>Geen vertrouwen / te persoonlijk</i>	305	0.6
<i>Ziet het nut er niet van in</i>	386	0.7
<i>Weigering n.a.v. brief / via helpdesk</i>	709	1.4
<i>Andere reden</i>	3.903	7.5
<i>Weigert zonder meer (harde weigering)</i>	1.587	3.0

Tabel 6.2: Gemiddelde gespreksduur CAPI oversampling voor reguliere en verkorte vragenlijst

Vragenlijst	CAPI		CATI	
	Gemiddelde gespreksduur	% netto steekproef	Gemiddelde gespreksduur	% netto steekproef
Regulier	44	43%	34	46%
Verkort	26	57%	16	54%
Totaal	34	100%	24	100%