



Leefbaarheid on line

***Overschakelen op
enquêteren via internet?***

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen



Bureau Onderzoek is ondergebracht bij de dienst Sozawe van de Gemeente Groningen

Leefbaarheid on line?

Overschakelen op enquêteren via internet?

auteur: Mayan van Teerns

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, februari 2008

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Respons	11
2.1 Omvang van de respons	11
2.2 Respondentengroep	12
3. Resultaten	21
3. Conclusies	29
4. Literatuur	31

1. Inleiding

Aanleiding

Al sinds 1996 enquêteert de gemeente Groningen eens in de twee jaar haar inwoners over leefbaarheid en veiligheid van buurt en stad. Inmiddels is zo een bestand opgebouwd dat een periode van tien jaar beslaat.

Doordat er steeds meer behoefte is aan betrouwbare informatie op wijk- en buurtniveau gaat het om grote aantallen respondenten. In de loop van de jaren is dit aantal gegroeid; er worden meer gebieden onderscheiden en het gevraagde minimum aantal respondenten per gebied is verhoogd. Konden we in 1996 volstaan met 1.300 respondenten, in 2006 waren het er 5.625.

De enquêtes worden telefonisch afgenomen. Hiervoor is indertijd gekozen omdat het goedkoper was en is dan face-to-face interviews, en sneller dan schriftelijke enquêtes. Bovendien levert telefonisch enquêteren een hogere en betere respons op dan schriftelijk enquêteren. De kosten van het telefonisch afnemen van enquêtes zijn hoog te noemen. Inmiddels heeft een steeds groter deel van de bevolking geen vaste telefoon meer, maar alleen nog een mobiele telefoon. We zien in de loop van de jaren dan ook dat onze leverancier¹ steeds minder vaste-telefoonnummers kan verbinden aan onze steekproeven.

Tabel 1.1 Percentages steekproefpersonen met vaste-telefoonnummer, per jaar

	1998	2002	2006
steekproef	6.564	25.400	25.500
telefoonnummers	4.201	15.175	12.907
percentage telefoonnummers bij steekproef	64%	60%	51%

In 1998 was nog bij 64 procent van de personen in de steekproef een telefoonnummer te vinden, in 2006 was dit gedaald tot 51 procent. Mobiele nummers worden (nog) niet geleverd.

¹ Cendris, voorheen DM-data van de PTT, is een bedrijf dat naar eigen zeggen staat voor data- en documentmanagement. Bureau Onderzoek betreft daar de telefoonnummers uit de telefoongids.

Van lagere respons als gevolg van veelvuldig bellen door direct-marketing bureaus (SCP, 2005 en van der Werf, 2004) hebben we bij de gemeente Groningen overigens weinig gemerkt. Al sinds 1996 werkt iedere keer ruim zestig procent van de bereikte personen mee, tot in 2006.

Het aantal inwoners met een internetaansluiting neemt juist sterk toe. In de Groninger Jeugdpeiling van 2006 gaf 96 procent van de ruim 2.700 geënquêteerde kinderen tussen 9 en 17 jaar aan thuis over internet te beschikken (van Teerns en Polstra, 2007). Volgens het SCP (2007) beschikte in 2005 bijna 80 procent van de Nederlandse bevolking over een internetaansluiting. Bij ouderen was dit lager: onder 55- tot 64-jarigen 72 procent, bij 65- tot 74-jarigen 44 procent en bij 75-plussers 17 procent. ComScore (2007) heeft gemeten dat 83 procent van de mensen in Nederland een internetaansluiting heeft. De dekkingfout voor internetenquêtes is dus vrij klein geworden.

Voordelen

Het voorleggen van enquêtes via internet bespaart heel veel tijd, en dus geld, ten opzichte van telefonisch enquêteren. De kosten zijn ongeveer een kwart van telefonische dataverzameling bij ruim 5.000 respondenten, als er twee keer herinneringsbrieven worden verzonden.

Er hoeft niet gebeld te worden door een interviewer, en de antwoorden hoeven niet te worden ingevoerd, want dat doet de respondent zelf. Bij open vragen blijkt dit zelfs nauwkeuriger te zijn dan enquêteurs het doen!

Verder gaat het even snel als telefonisch enquêteren, en bij grote aantallen (zoals onze 5.000) misschien zelfs sneller. Voordeel voor de respondent is dat die zelf bepaalt waar en wanneer hij de vragen beantwoordt. Voor de onderzoekende organisatie is een moderne uitstraling nog als positief punt te benoemen.

Nadelen

Aan het enquêteren via internet zijn ook nadelen verbonden ten opzichte van telefonisch enquêteren. Die zitten hem enerzijds in technische beperkingen, zoals programmatuur die nodig is om de vragenlijst te bekijken en veiligheidsmaatregelen om de computer te beschermen. Anderzijds zijn er nadelen door het ontbreken van de 'menselijke factor': een enquêteur kan in gesprek met respondenten bijvoorbeeld

wantrouwen over anonimiteit wegnemen of stimuleren dat de enquête tot het einde wordt ingevuld. Internetrespondenten kunnen bijvoorbeeld afhaken doordat ze een vraag niet kunnen overslaan, maar geen antwoord willen invullen (van der Werf, 2004).

Onderzoeksdoel

De coördinator Grotestedenbeleid en Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen willen graag weten of de Enquête leefbaarheid en veiligheid (deels) via internet kan worden afgenomen zonder de vergelijkbaarheid met het opgebouwde bestand sinds 1996 in gevaar te brengen.

Oftewel:

1. *Welke verschillen in respondentengroep vinden we bij enquêteren via telefoon en via internet?*
2. *Welke verschillen in resultaten leveren deze twee enquêtemethoden op? En in hoeverre hangen deze verschillen samen met verschillen in respondentengroepen?*
3. *In hoeverre verschillen deze verschillen tussen wijken, de centrale grootheid in de Monitor leefbaarheid en veiligheid?*

Onderzoeksmethode

Om dit te onderzoeken heeft Bureau Onderzoek, tegelijkertijd met de gebruikelijke tweejaarlijkse telefonische enquête, een pilot digitale dataverzameling verricht in twee wijken. De wijken Nieuw-zuid particulier en Beijum zijn gekozen vanwege de uiteenlopende karakters van deze wijken. Ook de omvang van de populatie vormde een overweging; om de beoogde respons zeker te behalen hebben we voor 'grote' wijken gekozen.

Voor de digitale dataverzameling trokken we een steekproef op persoonsniveau uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Deze inwoners ontvingen thuis een brief van de burgemeester, met het verzoek via een unieke code in te loggen op de website www.bureauonderzoekonline.nl en daar de enquête in te vullen. De personen in de steekproef voor telefonische enquêtes ontvingen ook vooraf een brief van de burgemeester, waarin om hun medewerking wordt verzocht.

We streefden naar 250 internetrespondenten per wijk. Onze ervaring met schriftelijke enquêtes is dat de respons tegenwoordig doorgaans ligt

tussen 20 en 25 procent. Hoe dit met een internetenquête zou gaan wisten we nog niet. Daarom zijn we veiligheidshalve uitgegaan van een lage respons van 10 procent. Naar elk van beide wijken zijn dus 2.500 brieven met een internetcode verstuurd. Na twee weken is een herinneringsbrief verstuurd aan ongeveer duizend respondenten uit categorieën waarvan de respons in verhouding achterbleef. Bij de telefonische enquête is de respons nauwkeurig bijgehouden en is in het belbeleid voortdurend gecorrigeerd op achterblijvende respons in bepaalde bevolkingscategorieën.

We wilden effecten van lengte, inhoud en volgorde van de enquête op de antwoorden zoveel mogelijk uitsluiten, dus de internetenquête bevatte exact dezelfde vragen in dezelfde volgorde als de telefonische enquête.

Analyse

De internetrespondenten en een aantal van hun antwoorden vergelijken we met de inwoners die telefonisch zijn geëncquêteerd en hun antwoorden. De verschillen tussen de twee enquêtemethoden beoordelen we met Fisher's-exacttoetsen (bij 2x2-tabellen), chikwadraattoetsen (bij nominale kenmerken) en de Mann-Whitney-U-toets voor variabelen met meer dan twee waarden, rapportcijfers en samengestelde schaalvariabelen.

De uitkomst geeft weer hoe groot de kans is dat de gevonden verschillen berusten op toeval. Als deze kans groter is dan 0,1 of 10% gaan we ervan uit dat de enquêtemethoden geen verschil opleveren (ns). Voor verschillen geven we drie gradaties aan van de betekenis van het verschil: kans op toeval kleiner dan 1 procent krijgt drie asterisken, tussen 1 en 5 procent krijgt er twee, en tussen 5 en 10 procent krijgt één asterisk.

Voor rapportcijfers en samengestelde variabelen is additioneel getoetst met covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses.

Voor gegevens op 'stads'niveau zijn de beide wijken binnen elk van de enquêtemethoden even zwaar meegewogen, dus niet naar rato van het aantal inwoners. Voor de kenmerken van de beide responsgroepen is verder geen weging toegepast. Voor de vergelijking van de antwoorden is ook de landelijk voorgeschreven weging op leeftijd en geslacht binnen de wijken toegepast.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk gaan we eerst in op verschillen tussen de respondentengroepen. In hoofdstuk 3 belichten we de verschillen in de enquêteresultaten. Hoofdstuk 4 ten slotte vat de conclusies samen en bevat adviezen voor vervolgstappen die noodzakelijk zijn alvorens over te kunnen schakelen op internetenquêteren.

2. Respons

In de vergelijking tussen enquêteren via telefoon en internet belichten we eerst de verschillen in respons, voor wat betreft omvang en samenstelling van de beide respondentengroepen.

2.1 Omvang van de respons

Allereerst vergelijken we de responspercentages van de internetenquête en de telefonische enquête.

Tabel 2.1 Responspercentages naar methode en wijk

	Telefoon	On line
Nieuw-zuid particulier		24%
Beijum		17%
Gemeente Groningen	67%	-

We zien dat benadering via brief en telefoon een aanmerkelijk hogere respons oplevert dan via brief en internet. Verschillen tussen de wijken zijn helaas niet bekend voor de telefonisch uitgevoerde enquêtes.

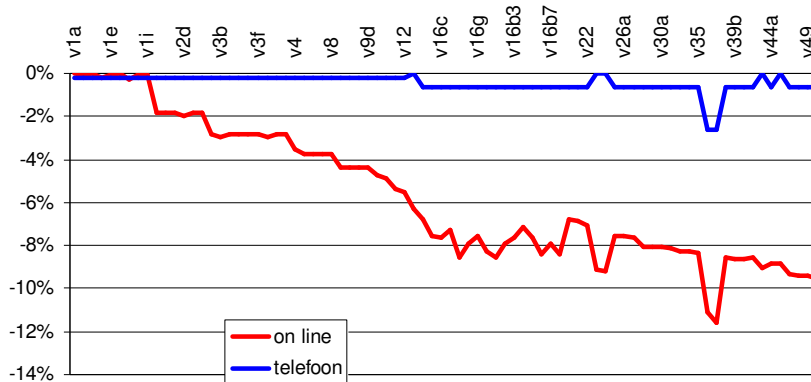
Responsverloop

De totale respons via internet bedroeg 1.019 personen, ofwel gemiddeld 20 procent. Na een week had 13 procent van de aangeschrevenen de enquête ingevuld. Na twee weken was dat 17 procent. Op dat moment is een herinneringsbrief verstuurd aan ongeveer duizend respondenten uit groepen waarvan de respons in verhouding achterbleef. Daarna zijn er nog 175 respondenten bijgekomen, in drie weken tijd. Daarmee kende de herinneringsbrief dus ook een respons van ongeveer 17 procent.

Afhaken

Hierboven doelen we op alle personen die zijn begonnen aan het beantwoorden van de enquête. In de loop van de vragenlijst vallen er respondenten af, zoals grafiek 2.1 laat zien.

Grafiek 2.1 Non-respons per vraag, internet versus telefoon



Met name internetrespondenten houden in de loop van de vragenlijst wel eens op met antwoorden. Aan het eind van de enquête zijn er 3 van de 497 opgebeldde personen uitgevallen (minder dan 1 procent), en 96 van de 1.019 internetrespondenten (ruim 9 procent).

Dit geldt voor beide onderscheiden wijken in dezelfde mate.

We concluderen dat in geval van enquêteren via internet rekening moet worden gehouden met een lagere respons op de uitnodiging; 20 tegen 67 procent met telefonisch enquêteren. Daar komt nog een percentage bij dat afhaakt in de loop van de vragenlijst.

In de overweging van kostenbesparing is de lagere respons op de internetenquête een verwaarloosbare factor. Ondanks het verzenden van drieënhalf keer zoveel brieven blijkt internetenquêteren vele malen goedkoper dan het houden van telefonische interviews van 20 minuten. Wel moet worden overwogen of er op deze manier voldoende respondenten komen uit gebieden met weinig inwoners (sommige inzoombuurten) en/of met moeilijk bereikbare inwoners (zoals allochtonen en 18-24-jarigen).

2.2 Respondentengroep

In deze paragraaf bekijken we de verschillen in respondentengroepen tussen de twee gehanteerde enquêtemethoden. Eerst voor de beide wijken samen, daarna voor elk apart.

Persoonskenmerken

We beginnen met persoonskenmerken (tabel 2.2).

Tabel 2.2 Significantie verschillen persoonskenmerken respondentengroepen

	telefoon	internet	significantie
leeftijd			ns
18-24 jaar	9%	8%	
25-44 jaar	33%	34%	
45-54 jaar	26%	29%	
55 jaar en ouder	31%	29%	
geslacht			ns
man	50%	50%	
vrouw	50%	50%	
etniciteit			**
Nederlands	85%	89%	
overige westers	5%	5%	
niet-westers	10%	6%	
burgerlijke staat			*
ongetrouwd	33%	33%	
getrouwd	55%	53%	
gescheiden	8%	11%	
verweduwd	4%	2%	
hooft diploma			***
lager onderwijs	6%	2%	
LBO, VMBO	6%	4%	
MAVO	8%	6%	
MBO	19%	21%	
HAVO/VWO	12%	13%	
HBO/WO-kandidaats	33%	32%	
WO-doctoraal	16%	21%	
hoofdberoep			***
Werkende	57%	68%	
Student/scholier	7%	4%	
Huisvrouw	9%	8%	
Werkloos/AWW/WAO	5%	5%	
Gepensioneerd/VUT	19%	11%	
Anders	3%	4%	

* 0,05 – 0,10

** 0,01- 0,05

*** < 0,01

ns niet significant

Te zien is dat er duidelijke verschillen zijn, vooral bij opleidingsniveau en bezigheid. Via internet zijn minder lager opgeleiden en gepensioneerden bereikt en meer hoger opgeleiden en werkenden. Opmerkelijk is ook dat er beduidend minder studenten zijn bereikt via de internetenquête dan via de telefoon. Voor Groningen, als studentenstad, vormen zij een belangrijk deel van de bevolking. Studenten zijn telefonisch lastig te bereiken en de verwachting was dat internet beter zou aansluiten bij hun communicatiepatroon, en daardoor een hogere respons zou opleveren. Deze verwachting is niet uitgekomen; internetenquêteren blijkt in elk geval niet zomaar tot een representatieve respons onder deze groep stadgers te leiden. De goede score van de telefonische enquête is waarschijnlijk veroorzaakt door het intensief volgen van de telefonische respons, waarbij extra moeite is gedaan 18-24-jarigen te bereiken.

Ook de etnische samenstelling van de respondentengroepen blijkt te verschillen: via internet bereiken we minder niet-westerse allochtonen en meer autochtone Nederlanders dan met de telefoon. De significantie van het verschil in burgerlijke staat is, hoewel aanwezig, vrij klein. Er hebben via internet relatief meer personen gereageerd die gehuwd zijn geweest, maar zijn gescheiden. Op de kenmerken leeftijd en geslacht zien we dat de respondentengroepen die worden bereikt met een internetenquête niet wezenlijk afwijken van de groepen die telefonisch zijn bereikt.

Nog een opmerkelijk fenomeen is het volgende. Leeftijd, geslacht, etniciteit en burgerlijke staat zijn bekend uit de bevolkingsregistratie, terwijl opleidingsniveau en bezigheid zijn gebaseerd op antwoorden van de respondenten. Opmerkelijk is dat we significante verschillen zien bij deze laatste twee. Het is mogelijk dat respondenten in een internetenquête andere antwoorden geven over hun persoonlijke gegevens, of dat een specifieke groep geen antwoord op deze vragen heeft gegeven.

Een andere mogelijke verklaring voor de significantie van de verschillen is het grotere aantal antwoordcategorieën bij deze persoonlijke kenmerken. Maar na samenvoeging van opleidingscategorieën blijft hetzelfde beeld bestaan. Bij bezigheid geldt dit voor studenten/scholieren, gepensioneerden en werkenden.

Welke enquêtemethode is beter?

Naar welke enquêtemethode zou de voorkeur uit moeten gaan? We vergelijken de verdelingen van de kenmerken met significante verschillen met de verdeling in de gehele bevolking van beide wijken. Over opleidingsniveau en bezigheid zijn geen betrouwbare bevolkingsbrede gegevens beschikbaar. Veel gebruikt zijn Mosaicgegevens¹ van Experian, over hoofden van huishoudens. Bezwaar hiertegen is dat ze hoofden van huishoudens betreffen, en dus niet personen. Verder fluctueren ze in de loop van de jaren zo sterk dat wij vraagtekens zetten bij de nauwkeurigheid ervan. Als grove indicatoren, bijvoorbeeld voor verschillen tussen wijken, zijn ze echter wel bruikbaar.

Tabel 2.3 Significant verschillende persoonskenmerken, respondentengroepen en bevolking of hoofden van huishoudens

	telefoon	internet	Bevolking/ huish. hoofden
etniciteit			
Nederlands	85%	89%	83%
overige westers	5%	5%	5%
niet-westers	10%	6%	13%
hoogste diploma			
lager opgeleid	12%	6%	25%
middenhoog opgeleid	39%	41%	47%
hoger opgeleid	49%	53%	28%
hoofdbezigheid			
Student/scholier	7%	4%	6% ²
Werkende	57%	68%	68%
Huisvrouw/werkloos/AWW/WAO	14%	13%	8%
Gepensioneerd/VUT	19%	11%	15%

Op grond van de verdeling van etnische achtergrond en opleidingsniveau concluderen we dat de telefonische enquête wint van de internetenquête. Overigens blijkt uit een vergelijking tussen de opleidingsgegevens van Mosaic met de Enquête Beroepsbevolking van het CBS dat het aandeel laagopgeleiden via Mosaicgegevens behoorlijk

¹ Mosaic is de naam van een gegevensverzameling over consumenten(gedrag). De gegevens zijn afkomstig uit verschillende bronnen, waaronder een miljoen telefonische vraaggesprekken.

² studenten aan RuG of Hanzehogeschool.

wordt overschat. Waar voor de hele gemeente Groningen 26 procent van de hoofden van huishoudens worden geteld door Mosaic, telt het CBS 19 procent van de beroepsbevolking.

Het bereiken van laagopgeleiden is kennelijk bij beide methoden een punt van aandacht, al verdient telefonisch enquêteren op dit punt vooralsnog de voorkeur.

Bezien naar de hoofdbezigheden vinden we geen eenduidige informatie om een keuze voor een van beide enquêtemethoden op te baseren.

Huishoudenskenmerken

In tabel 2.4 geven we de huishoudenskenmerken van de beide respondentengroepen weer.

Tabel 2.4 Significantie verschillen huishoudenskenmerken respondentengroepen

	telefoon	internet	significantie
huishouden			ns
alleenwonend	18%	17%	
Twee of meer volwassenen zonder kinderen	45%	45%	
Twee of meer volwassenen met kinderen	37%	37%	
inkomen			ns
laag inkomen	17%	14%	
gemiddeld inkomen	54%	55%	
hoger inkomen	28%	31%	
koop/huurwoning			ns
koopwoning	70%	73%	
huurwoning	30%	27%	

* 0,05 – 0,10

** 0,01- 0,05

*** < 0,01

ns niet significant

We zien dat de beide methoden vrijwel dezelfde verdeling over verschillende huishoudenskenmerken laten zien. Er is wat dit betreft dus geen verschil tussen enquêteren via internet en per telefoon.

Wijken

De rapportage over de veertien wijken van de gemeente Groningen is een belangrijk doel van de Monitor leefbaarheid en veiligheid. Daarom beschouwen we de verschillen tussen de beide enquêtemethoden ook in de beide onderscheiden wijken afzonderlijk. Tabel 2.5 geeft de significanties van de verschillen in persoons- en huishoudenskenmerken voor beide wijken. In de eerste kolom herhalen we de uitkomsten voor de wijken samen uit tabel 2.2.

Tabel 2.5 Significantie verschillen kenmerken respondentengroepen per wijk

	totaal	Nieuw-zuid particulier	Beijum
leeftijd	ns	ns	ns
geslacht	ns	ns	ns
etniciteit	**	ns	***
burgerlijke staat	*	ns	ns
hoogste diploma	***	**	***
hoofdbezigheid	***	***	***
huishouden	ns	ns	ns
inkomen	ns	ns	ns
koop/huurwoning	ns	ns	ns

* 0,05 – 0,10
 ** 0,01- 0,05
 *** < 0,01
 ns niet significant

We zien in Nieuw-zuid particulier alleen verschil tussen de respondentengroepen als het gaat om opleiding en bezigheid. In Beijum komt etnische achtergrond daar nog bij. Burgerlijke staat is op het meetniveau van de wijken geen punt van verschil tussen beide enquêtemethode meer. Dit verschil was in het totaal significant op een laag niveau, maar wordt kennelijk met kleinere populatieaantallen onzichtbaar. Dit geldt ook voor etniciteit in Nieuw-zuid particulier; in deze wijk wonen weinig personen met een niet-westerse achtergrond. In Beijum is de significantie van het verschil groter dan gemiddeld en wonen ook meer personen van niet-westerse herkomst.

De significante verschillen bekijken we in tabel 2.6. Bij wijze van referentie vermelden we weer gegevens uit andere bronnen over de samenstelling van de bevolking ouder dan 18 jaar weer.

Tabel 2.6 Significant verschillende persoonskenmerken naar wijk, respondentengroepen en bevolking of hoofden van huishoudens

	Telefoon	On line	Bevolking/huish hoofden
Etniciteit			bevolking
<i>Beijum</i>			
Nederlands	80%	90%	77%
overig westers	7%	4%	5%
niet-westers	13%	6%	18%
Opleidingsniveau			hhhoofden
<i>Nieuw-zuid particulier</i>			
laag opgeleid (tot vmbo praktijk)	8%	3%	6%
middelbaar opgeleid	32%	31%	49%
hoog opgeleid (hbo/wo)	60%	66%	45%
<i>Beijum</i>			
laag opgeleid (tot vmbo praktijk)	16%	10%	43%
middelbaar opgeleid	46%	50%	46%
hoog opgeleid (hbo/wo)	38%	41%	11%
Bezigheid			hhhoofden
<i>Nieuw-zuid particulier</i>			
Student/scholier	4%	3%	5%
Werkende	57%	66%	61%
Huisvrouw	6%	8%	
Werkloos/AWW/WAO	1%	3%	
Gepensioneerd/VUT	28%	16%	25%
Anders	4%	3%	
<i>Beijum</i>			
Student/scholier	10%	5%	7%
Werkende	56%	69%	74%
Huisvrouw	11%	8%	
Werkloos/AWW/WAO	10%	7%	
Gepensioneerd/VUT	10%	6%	5%
Anders	2%	4%	

In algemene zin geldt dat de verschillen in Beijum groter zijn dan in Nieuw-zuid particulier. In Beijum wonen meer personen uit groepen die moeilijker worden bereikt: niet-westerse allochtonen, lageropgeleiden, en niet-werkenden die nog niet zijn gepensioneerd.

We zien geen verschillen tussen de wijken voor de richting van de verschillen. In beide wijken worden bijvoorbeeld via internet minder lageropgeleiden en meer hogeropgeleiden bereikt.

Samenvattend

We concluderen dat telefonisch enquêteren een betere afspiegeling van de bevolking geeft; de telefonische enquête wint van de internetenquête. De verschillen in etnische achtergrond en opleidingsniveau zijn voor deze keuze de directe aanleiding.

Telefonisch enquêteren leidt tot meer respondenten met een niet-westerse etnische achtergrond, laagopgeleiden, studenten en (vervroegd) gepensioneerden.

Internetenquêtes leiden tot betere (of over-) representatie van werkenden en hoogopgeleiden.

Het bereiken van laagopgeleiden is bij beide methoden een punt van aandacht, al verdient telefonisch enquêteren op dit punt vooralsnog de voorkeur.

In de onderscheiden wijken zien we globaal hetzelfde patroon. Wel zien we dat genoemde effecten sterker optreden in de wijk waar het aandeel niet-westerse en laagopgeleide inwoners groter is.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk kijken we naar de uitkomsten van de enquête leefbaarheid en veiligheid. Heeft een andere manier van enquêteren andere uitkomsten tot gevolg? En in hoeverre worden eventuele verschillen in uitkomsten veroorzaakt door verschillen in de respondenten?

Tabel 3.1 geeft een overzicht van uitkomsten van een aantal vragen uit de enquête, en de significantie van de verschillen tussen beide methoden. Bij de keuze voor de vragen om beide methoden te vergelijken is gekozen voor diversiteit in onderwerpen en antwoordstructuren. Zo zijn in de vergelijking variabelen opgenomen over leefbaarheid en over veiligheid, over tevredenheid, over perceptie en feitelijke gebeurtenissen, in de vorm van dichotome en meerkeuze variabelen, rapportcijfers en schaalscores.

Significantie is gemeten met de Fisher's-exact toets, voor dichotome variabelen, en met de Mann-Whitney-U-toets voor variabelen met meer dan twee waarden, rapportcijfers en samengestelde schaalvariabelen.

Verschillende meeteenheden worden door elkaar vermeld: bij percentages gaat het om het percentage van de antwoorden dat achter de variabelenaam staat. Bij tevredenheid over straatverlichting bijvoorbeeld het percentage van de respondenten dat aangeeft hierover tevreden of zeer tevreden te zijn. Bij cijfers gaat het om rapportcijfers of samengestelde schaalvariabelen. Zij kunnen allen waarden tussen 0 en 10 aannemen. Hoe hoger de waarde hoe meer het in de variabelenaam genoemde volgens de respondenten voorkomt. Hoe hoger bijvoorbeeld de score voor overlast, hoe meer respondenten aangeven overlast te ervaren.

Tabel 3.1 Uitkomsten en significantie van verschillen

	telefoon	online	significantie
tevredenheid over straatverlichting in buurt (%tevreden)	89%	83%	**
tevredenheid over onderhoud trottoirs (%tevreden)	64%	56%	***
cohesie/sociale samenhang	6,5	6,2	ns
vindt u de buurt waarin u woont prettig of onprettig? (%prettig)	97%	93%	**
overlastcijfer	2,3	3,2	***
kwaliteit buurt	7,8	8,0	***
rapportcijfer woonomgeving	7,6	7,3	***
voortgang buurt (%voortuit)	40%	18%	***
voortgang stad (%voortuit)	53%	29%	***
kwaliteit woning	7,7	7,9	***
rapportcijfer woning	7,9	7,8	ns
voelt u zich wel eens onveilig? (%ja)	20%	28%	***
voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt? (%ja)	13%	22%	***
hoe vaak voelt u zich onveilig? (%soms + vaak)	13%	20%	***
hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt? (%soms + vaak)	9%	17%	***
indicator vermogensdelicten (perceptie)	2,3	3,0	***
voorkomen inbraak in woningen (%soms + vaak)	41%	62%	***
slachtoffer autodelict (%ja)	20%	29%	***
slachtoffer autodelict in eigen buurt (%ja)	17%	28%	***
	* 0,05 – 0,10		
	** 0,01- 0,05		
	*** < 0,01		
	ns niet significant		

In algemene zin valt op dat negatieve antwoorden bij internetenquêteren vaker voor komen dan bij telefonisch enquêteren, en dat vrijwel alle verschillen significant zijn. De kwaliteit van buurt en woning scoren juist positiever bij internetrespondenten. De indicator voor sociale samenhang en het rapportcijfer voor de woning laten geen verschil zien voor de gebruikte enquêtemethode.

We zien veel grote verschillen, waarbij vooral het oordeel over voortgang van buurt en stad opvallen.

Bij gevoelens van onveiligheid en de perceptie van inbraak in woningen is eigenlijk alleen het percentage dat 'soms' aangeeft hoger dan bij telefonisch enquêteren.

Voor rapportcijfers en samengestelde variabelen is additioneel getoetst met covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses. Deze toetsen bevestigen in grote lijnen de genoemde uitkomsten.

Wijken

Zien we in de beide wijken ook zoveel verschillen? Tabel 3.2 geeft een overzicht van de significantie van de verschillen voor beide wijken. In de eerste kolom herhalen we gegevens uit tabel 3.1 over beide wijken samen.

Tabel 3.2 Significantie van verschillen, totaal en per wijk

	totaal	Nieuw-zuid particulier	Beijum
tevredenheid straatverlichting in buurt	**	ns	**
tevredenheid onderhoud trottoirs	***	ns	***
cohesie/sociale samenhang	ns	ns	ns
buurt prettig of onprettig	**	ns	***
overlastcijfer	***	***	***
kwaliteit buurt	***	***	***
rapportcijfer woonomgeving	***	ns	***
voortgang buurt	***	***	***
voortgang stad	***	***	***
kwaliteit woning	***	ns	***
rapportcijfer woning	ns	ns	ns
onveiligheidsgevoel	***	***	ns
onveiligheidsgevoel eigen buurt	***	***	***
hoe vaak onveiligheidsgevoel	***	***	ns
hoe vaak onveiligheidsgevoel eigen buurt	***	***	***
indicator vermogensdelicten (perceptie)	***	**	***
voorkomen inbraak in woningen	***	***	***
slachtoffer autodelict	***	ns	***
slachtoffer autodelict eigen buurt	***	ns	***

* 0,05 – 0,10

** 0,01- 0,05

*** < 0,01

ns niet significant

We zien op wijkniveau minder significante verschillen dan op gezamenlijk niveau. Dit wekt geen verbazing, want er zijn per wijk minder respondenten en er wordt gewogen voor leeftijd en geslacht. Een kleiner aantal respondenten betekent dat de kans groter is dat verschillen op toeval berusten. Het effect van de weging is onduidelijk, doordat nou juist leeftijd en geslacht geen verschillen tussen beide enquêtemethoden te zien geven (tabel 2.2).

'Autonoom' verschil in antwoorden

Stel dat we konden zorgen voor een exact gelijke samenstelling van de respondentengroepen voor beide enquêtemethoden, zouden de methoden dan nog verschillende uitkomsten opleveren? We controleren hiervoor naar de groepskenmerken die significant verschillen: etniciteit, opleidingsniveau en hoofdbezigheid (tabel 2.2 en 2.3). We geven de resultaten weer voor de groepen die groter zijn dan 100 respondenten. De resultaten staan in tabel 3.3.

Tabel 3.3 Significantie van verschillen, totaal en per groep, etniciteit en bezigheid

	totaal	Nederlands	niet westers	lager opgeleid	midden opgeleid	HBO	WO	Huisvrouw	Gepensio- neerd/ VUT	werkende
straatverlichting	**	*	ns	ns	ns	***	ns	ns	ns	**
onderhoud trottoirs	***	**	**	ns	**	***	ns	***	ns	***
cohesie/sociale samenhang	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	**	ns	ns
buurt prettig of onprettig	**	**	ns	ns	ns	**	ns	ns	ns	**
overlastcijfer	***	***	ns	**	***	***	*	ns	ns	***
kwaliteit buurt	***	***	***	ns	***	ns	ns	***	**	***
rapportcijfer woonomgeving	***	***	ns	***	***	**	*	ns	ns	***
voortgang buurt	***	***	**	***	***	***	***	*	***	***
voortgang stad	***	***	ns	**	***	***	***	***	*	***
kwaliteit woning	***	***	*	ns	***	***	ns	**	**	***
rapportcijfer woning	ns	**	ns	ns	ns	*	ns	ns	ns	ns
onveiligheidsgevoel	***	**	ns	ns	**	**	ns	ns	**	***
onveiligheidsgevoel buurt	***	***	ns	ns	**	***	ns	ns	ns	***
hoe vaak onveiligheidsgevoel	***	***	ns	ns	***	**	ns	ns	***	***
hoe vaak onveiligheidsgevoel buurt	***	***	ns	ns	**	***	*	ns	*	***
indicator vermogensdelicten (perceptie)	***	***	ns	***	***	***	ns	ns	***	***
voorkomen inbraak in woningen	***	***	ns	***	***	***	ns	*	***	***
slachtoffer autodelicict	***	***	ns	ns	***	ns	ns	*	ns	*
slachtoffer autodelicict buurt	***	***	*	ns	***	**	ns	*	**	**
n=	1.500	1.316	112	106	580	445	250	125	180	872

* 0,05 – 0,10

** 0,01- 0,05

*** < 0,01

ns niet significant

We constateren dat de resultaten van beide enquêtemethoden voor veel antwoorden sterk blijven verschillen. Met name in categorieën met veel respondenten zijn veel significante verschillen te zien.

De uitgevoerde covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses geven in grote lijnen hetzelfde beeld; de resultaten van beide enquêtemethoden verschillen duidelijk, voor veel antwoorden.

In tabel 3.5 geven we voor gecombineerde groepen resultaten weer.

Tabel 3.5 Significantie van verschillen, totaal en per groep

	totaal	ned, hoogopl, pensioen	ned, mbo, werk	ned, havo/vwo, werk	ned, hbo, werk	ned, wo, werk
straatverlichting	**	**	ns	ns	**	ns
onderhoud trottoirs	***	ns	ns	ns	**	ns
cohesie/sociale samenhang	ns	ns	ns	*	ns	ns
buurt prettig of onprettig	**	*	**	*	ns	**
overlastcijfer	***	ns	***	ns	***	***
kwaliteit buurt	***	**	*	**	ns	ns
rapportcijfer woonomgeving	***	ns	***	ns	*	*
voortgang buurt	***	**	***	ns	***	***
voortgang stad	***	ns	**	ns	***	***
kwaliteit woning	***	ns	ns	ns	***	ns
rapportcijfer woning	ns	ns	ns	*	*	ns
onveiligheidsgevoel	***	**	**	ns	ns	ns
onveiligheidsgevoel buurt	***	*	ns	ns	**	ns
hoe vaak onveiligheidsgevoel	***	**	*	ns	ns	ns
hoe vaak onveiligheidsgevoel buurt	***	**	ns	ns	**	*
indicator vermogensdelicten (perceptie)	***	ns	***	**	***	ns
voorkomen inbraak in woningen	***	***	***	***	***	*
slachtoffer autodelicict	***	ns	ns	ns	ns	ns
slachtoffer autodelicict buurt	***	ns	ns	ns	ns	ns
n =	1.500	72	169	75	281	172

* 0,05 – 0,10

** 0,01- 0,05

*** < 0,01

ns niet significant

Ook nu verschilt een aanzienlijk aantal uitkomsten nog sterk tussen de beide enquêtemethoden.

We concluderen dat via internet door 'dezelfde' personen werkelijk andere antwoorden worden gegeven dan via de telefoon. In het algemeen zijn ze via internet minder positief.

Dit kan verschillende oorzaken hebben. Bekend is dat mensen in gesprek met een ander, bijvoorbeeld aan de telefoon, meer sociaal wenselijke antwoorden geven dan bij schriftelijke vragen. In dit geval zou dat betekenen positievere antwoorden; de enquête wordt afgenomen door 'de gemeente Groningen'.

Van der Werf (2004) stelt ronduit dat respondenten via internet eerder antwoorden, met name over ongewenste gedragingen.

Ook is het mogelijk dat mensen een beter gevoel hebben als ze in gesprek zijn met een ander mens en daardoor positiever antwoorden, of dat de internetenquête zelf irritatie oproept waardoor men meer negatieve antwoorden geeft.

Belangrijk voor ons, als onderzoeksbureau en beheerder van de Monitor leefbaarheid en veiligheid, is vooral de consequentie hiervan. Die consequentie is dat er niet probleemloos kan worden overgeschakeld naar internetenquêtes bij de Enquête leefbaarheid en veiligheid, zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande dataverzameling op het spel te zetten.

Alvorens te besluiten of, en zo ja hoe, over te schakelen op internetenquêtes is het van belang te weten welke mogelijke aanpassingen te overwegen zijn, en te onderzoeken met welke gevolgen dan rekening moet worden gehouden. Bij overschakeling is het van belang te kunnen duiden welke gemeten ontwikkelingen het gevolg zijn van aanpassingen in de enquêtemethode, en welke ontwikkelingen 'echte' ontwikkelingen zijn.

Samenvattend

In algemene zin valt op dat negatieve antwoorden bij internetenquêtes vaker voor komen dan bij telefonisch enquêtes, en dat vrijwel alle verschillen significant zijn. Op wijkniveau zien we minder significante verschillen dan op gezamenlijk niveau. Als we controleren voor persoonskenmerken, vinden we dat de resultaten van beide enquêtemethoden voor veel antwoorden sterk blijven verschillen. We concluderen dat via internet door 'dezelfde' personen werkelijk andere antwoorden worden gegeven dan via de telefoon.

Dit kan verschillende oorzaken hebben. Belangrijk voor ons, als onderzoeksbureau en beheerder van de Monitor leefbaarheid en veiligheid, is vooral de consequentie hiervan. Die consequentie is dat er niet probleemloos kan worden overgeschakeld naar internetenquêtes bij de Enquête leefbaarheid en veiligheid, zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande dataverzameling op het spel te zetten.

3. Conclusies

Via internet andere antwoorden

De belangrijkste conclusie van deze rapportage is dat via internet door 'dezelfde' personen andere antwoorden worden gegeven dan door de telefoon. Dit geldt ook als groepen met dezelfde demografische kenmerken met elkaar worden vergeleken.

In het algemeen is men via internet minder positief. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Belangrijk voor ons, als onderzoeksbureau en beheerder van de Monitor leefbaarheid en veiligheid, is vooral de consequentie hiervan. Die consequentie is dat er niet probleemloos kan worden overgeschakeld naar internetenquêteren bij de Enquête leefbaarheid en veiligheid, zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande dataverzameling op het spel te zetten.

Niettemin neemt ook de betrouwbaarheid van het vergelijken op basis van louter telefonische enquêtes af. De personen die via vaste telefoons zijn te bereiken vormen steeds sterker een selectie van de bevolking, mogelijk met bepaalde levensstijl, attitude en positie. Het gros van de jeugd, in Groningen veel studerenden, heeft bijvoorbeeld nauwelijks of geen vaste telefoon meer. Zo bepaalt de geringe groep jonge stadjes die nog wel de beschikking hebben over een vaste telefoonaansluiting steeds sterker de norm in de uitkomsten van de Enquête leefbaarheid en veiligheid. Doorgaan met alleen telefonisch enquêtereren is dus ook geen acceptabele optie.

Alvorens te besluiten of, en zo ja hoe, over te schakelen op internetenquêteren is het van belang te weten welke mogelijke aanpassingen te overwegen zijn, en te onderzoeken met welke gevolgen dan rekening moet worden gehouden.

Via internet lagere respons

We concluderen dat in geval van enquêtereren via internet rekening moet worden gehouden met een lagere respons op de uitnodiging; 20 tegen 67 procent met telefonisch enquêtereren. Daar komt nog een percentage bij dat afhaakt in de loop van de vragenlijst. Dit gebeurt bij telefonisch enquêtereren vrijwel niet.

Bij de overweging van kostenbesparing is de lagere respons een verwaarloosbare factor: zelfs als twee herinneringsbrieven worden verstuurd is telefonisch enquêtereren nog 4 à 5 keer zo duur als internetenquêtereren bij de 5.000 respondenten die we nodig hebben. *Wel van belang is te overwegen of er op deze manier voldoende respondenten komen*

uit gebieden met weinig inwoners (sommige inzoombuurten) en/of moeilijk bereikbare inwoners (zoals niet-westerse allochtonen en studenten).

Herinneringsbrief opnieuw 17 procent respons

De totale respons via internet bedroeg gemiddeld 20 procent (voor twee wijken). Na twee weken was dat 17 procent. *Een herinneringsbrief aan een deel van de personen in de steekproef leverde nog eens 17 procent respons op.* Hierbij zijn respondenten aangeschreven uit groepen waarvan de respons in verhouding achterbleef.

Via internet te weinig allochtone en laagopgeleide respondenten

We concluderen dat telefonisch enquêteren een betere afspiegeling van de bevolking geeft; de telefonische enquête wint van de internetenquête. De verschillen in etnische achtergrond en opleidingsniveau liggen ten grondslag aan deze conclusie. *Telefonisch enquêteren leidt tot meer respondenten met een niet-westerse etnische achtergrond, laagopgeleiden, studenten en (vervroegd) gepensioneerden.* Internetenquêteren leidt tot betere (of over-) representatie van werkenden en hoogopgeleiden. Het bereiken van laagopgeleiden is bij beide methoden een punt van aandacht, al verdient telefonisch enquêteren vooralsnog de voorkeur.

De wijken wijken niet af

In de onderscheiden wijken zien we globaal dezelfde patronen. Wel zien we dat genoemde effecten sterker optreden in Beijum, een wijk waar het aandeel niet-westerse en laagopgeleide inwoners groter is dan in Nieuw-zuid particulier.

4. Literatuur

Comscore (2007), *First Comprehensive Review of Pan-European Online Activity*, Comscore, Londen.

<http://www.comscore.com/press/release.asp?press=1459>

Nauta, H. (2003), *Online onderzoek*, Universiteit van Utrecht, Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Utrecht.

http://www.xoki.com/Online_Onderzoek.pdf

SCP (2007), *Jaarboek ICT en samenleving: gewoon digitaal*, Uitgeverij Boom, Den Haag,

<http://www.ag-rapportenservice.nl/jaarboek-ict-en-samenleving-2007.5681.lynkx?RapportPointer=9-1245-2736-121523>

SCP (2005), *De jacht op de laatste respondent. Nonrespons in*

steekproefonderzoek, I. Stoop, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag,

[http://www.scp.nl/boeken/9037702236/De%20jacht op de laatste respondent.pdf](http://www.scp.nl/boeken/9037702236/De%20jacht%20op%20de%20laatste%20respondent.pdf)

Teerns, M. van en Polstra, L. en anderen (2007), *Jong en gelukkig;*

opgroeien in Groningen. Jeugdpeiling 2006, Bureau Onderzoek gemeente Groningen, Groningen.

<http://www.bureauonderzoek.nl/rapport/Jeugdpeiling%202006%20Jong%20en%20gelukkig.pdf>

Werf (2004), C. van der , *Over de zin en onzin van het gebruik van internet-enquêtes*, Basis tijdschrift voor beleidsonderzoek, Panteia, Zoetermeer.

<http://www.research.nl/index.cfm/27,2293,124,89,html>

