

**Realisatie**

Waarstaatjegemeente.nl

# Burgerpeiling ‘Waar staat je gemeente?’

Richtlijnen voor afname van de modelvragenlijst belevingsonderzoek onder inwoners

Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

©Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, 22/10/2019

Mark Henry Gremmen (Auteur) Versie 18

Inhoudsopgave

[Burgerpeiling ‘Waar staat je gemeente’ 1](#_Toc517433818)

[1. Inleiding 4](#_Toc517433819)

[1.1. Doel van dit protocol 4](#_Toc517433820)

[1.2. VNG Realisatie 4](#_Toc517433821)

[1.3. Waarstaatjegemeente.nl 4](#_Toc517433822)

[1.4. Nut en noodzaak van belevingsonderzoek onder inwoners 4](#_Toc517433823)

[1.5. Burgerpeiling Nieuwe stijl 5](#_Toc517433824)

[1.6. Leeswijzer 6](#_Toc517433825)

[2. Opzet onderzoek 7](#_Toc517433826)

[1.1. Onderzoekspopulatie en steekproef 7](#_Toc517433827)

[1.2. Betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten 8](#_Toc517433828)

[1.3. Steekproeftrekking 8](#_Toc517433829)

[1.4. Verrijken van de resultaten op basis van pseudonimisatie 10](#_Toc517433830)

[1.5. Privacy en ethische aspecten 10](#_Toc517433831)

[1.6. Methode van afname 11](#_Toc517433832)

[1.7. Contracteren van respondenten 14](#_Toc517433833)

[1.8. Modelvragenlijst en aanvullende modules 16](#_Toc517433834)

[1.9. Afwijking op de onderzoeksopzet 21](#_Toc517433835)

[2. Dataregistratie en data- aanlevering 22](#_Toc517433836)

[2.1. Dataset 22](#_Toc517433837)

[2.2. Respondent records 22](#_Toc517433838)

[2.3. Wegingsprocedure 22](#_Toc517433839)

[2.4. Dataformat 24](#_Toc517433840)

[2.5. Voorwaarden Waarstaatjegemeente.nl 25](#_Toc517433841)

[2.6. Verantwoordelijkheid 26](#_Toc517433842)

[3. Rapportage 27](#_Toc517433843)

[4. Stappenplan 28](#_Toc517433844)

[5. Change-log 30](#_Toc517433845)

[6. Bijlage I Uitnodigingsbrief 32](#_Toc517433846)

[7. Bijlage II Prioriteitenmatrices 34](#_Toc517433847)

# Inleiding

## Doel van dit protocol

In dit protocol zijn de richtlijnen voor de afname van de modelvragenlijst Burgerpeiling ‘Waar staat je gemeente’, kortweg Burgerpeiling WSJG, van VNG Realisatie neergelegd. Dit protocol is bedoeld voor gemeenten die de Burgerpeiling zelf willen uitvoeren en voor de onderzoeksbureaus die in opdracht van de gemeenten de meting uitvoeren.

Gemeenten die zich op Waarstaatjegemeente.nl willen vergelijken met andere gemeenten conformeren zich aan de methodiek en de richtlijnen van de Burgerpeiling.

Beheerder van de modelvragenlijst, het protocol en toebehorende documenten is VNG Realisatie.

Controleer voor de aanvang van de peiling altijd of u beschikt over de meest recente modelvragenlijst, handleiding en bijbehorende documenten. Zie daarvoor [github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling](https://github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling). In hoofdstuk 5 (‘change-log’) van dit protocol zijn de wijzigingen opgetekend die betrekking hebben op dit protocol en de bijbehorende documenten.

Aanvullende achtergrondinformatie over de Burgerpeiling is -uitsluitend voor gemeenten- beschikbaar in het Burgerpeiling forum op [forum.vng.nl](https://forum.vng.nl/).

## VNG Realisatie

VNG Realisatie -het toenmalige Kwaliteitsinstuut Nederlandse Gemeenten- werd in 2009 opgericht door de VNG. VNG Realisatie begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten bij het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Ook staat VNG Realisatie gemeenten bij met vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken. VNG Realisatie biedt inzicht in prestaties en brengt gemeenten bijeen zodat zij kunnen leren van elkaar.

## Waarstaatjegemeente.nl

Op het platform Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten hun prestaties inzien en vergelijken met andere gemeenten op een groot aantal maatschappelijke thema’s. Hiervoor kent het platform verschillende perspectieven. Eén van de perspectieven is het belevingsperspectief waarvan de modelvragenlijst Burgerpeiling en de aanvullende modules onderdeel uitmaken.

De Burgerpeiling laat zien hoe inwoners uw gemeente ervaren op vier maatschappelijke themavelden:

* Leefklimaat (incl. veiligheid)
* Welzijn en zorg (incl. gezondheid)
* Relatie inwoner - gemeente
* Gemeentelijke dienstverlening

## Nut en noodzaak van belevingsonderzoek onder inwoners

Inwoners zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk of buurt waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn inwoners van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun leefomgeving. Initiatieven van inwoners en -netwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de directe rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen optrekt.

Onder meer als gevolg van de decentralisaties in het sociaal domein zijn steeds meer taken bij gemeenten belegd. Daarmee komt de capaciteit van de gemeentelijke organisatie flink onder druk te staan en krijgen gemeenten vaker en directer met haar inwoners te maken. In dat kader ligt er een enorme opgave bij gemeenten om het faciliterend beleid en de diensten vanuit de leefwereld van inwoners te organiseren en de eigen kracht van inwoners beter te benutten.

## Burgerpeiling Nieuwe stijl

De verschuiving van beleidsparticipatie naar samenredzame vormen van inwoner participatie, en de veranderde rol van gemeenten daarbij, heeft ertoe geleid dat VNG Realisatie met experts om de tafel is gaan zitten om een nieuwe modelvragenlijst tot stand te brengen voor belevingsonderzoek onder inwoners. De nieuwe modelvragenlijst stelt als doel een relatie te leggen tussen enerzijds sociale buurt- en persoonskenmerken en anderzijds de beleving van de leefomgeving en de mogelijkheden en behoefte van de inwoner om bij te dragen aan buurtparticipatie, burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

De Burgerpeiling vraagt inwoners naar hun mening over de zorg voor de woon- en leefomgeving, het betrekken door en samenwerken met de gemeente en de mogelijkheden om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Specifieke aandacht is er voor de mate waarin de gemeente slaagt aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners. Het onderzoek neemt niet zozeer de regels en de bureaucratie of systeemwereld als uitgangspunt, maar de mate waarin de gemeente meebeweegt met de wensen en behoeften van haar inwoners.

De resultaten van de Burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

|  |
| --- |
| De Burgerpeiling is opgenomen in de keuzewijzer ‘E-tools Burgerparticipatie’ van Movisie. [movisie.nl](https://www.movisie.nl/) |

## Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de opzet van het onderzoek. Daarbij moet worden gedacht aan de steekproeftrekking, de afnamemethode(s), de vragenlijst, aanvullende modules etc. Het opleveren van de onderzoeksresultaten aan Waarstaatjegemeente.nl staat centraal in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 worden de mogelijkheden ten aanzien van rapportage en verdieping besproken.

Indien u na het lezen vragen heeft over het protocol van de Burgerpeiling, kunt u contact opnemen met VNG Realisatie. Voor inhoudelijke vragen en voor technische ondersteuning neemt u contact op via [databeheer@vng.nl](mailto:databeheer@vng.nl).

# Opzet onderzoek

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de onderzoeksopzet, waaronder de steekproef- en afnamemethode van de Waarstaatjegemeente.nl Burgerpeiling.

## Onderzoekspopulatie en steekproef

Steekproefkader en selectiecriteria

De Burgerpeiling gaat in principe uit van een steekproef die getrokken wordt uit de Basisregistratie personen (BRP). In de steekproef worden uitsluitend personen betrokken in de leeftijd van 18 tot en met 85 jaar en minimaal 12 maanden woonachtig zijn in de gemeente waar de Burgerpeiling wordt uitgevoerd (doelpopulatie). Per huishoudenmag slechts één persoon geselecteerd worden. Beoogde deelnemers zijn daarnaast niet ingeschreven in een verpleeg-/verzorgingstehuis, een asielzoekerscentrum, vluchtelingenopvang of andersoortige (semi-)gesloten faciliteit.

*Bruto steekproef*

Alle personen die geselecteerd en uitgenodigd worden voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Het is van belang dat de bruto steekproef een zo goed mogelijke afspiegeling vormt van het steekproefkader. Hiermee vergroot u de kans dat de netto steekproef (respons) representatief is, en verkleint u de kans op onnodig hoge weegfactoren bij verwerking van de onderzoeksdata[[1]](#footnote-1). Om desgewenst in de Burgerpeiling de vergelijking tussen kernen of wijken mogelijk te maken in de onderzoeksrapportage en op Waarstaatjegemeente.nl dient er een steekproef per segment te worden getrokken (zgn. gestratificeerde steekproef). De steekproeven uit de afzonderlijke segmenten tezamen vormen dan de bruto steekproef.

*Netto steekproef*

Niet iedere beoogde respondent doet mee aan het onderzoek na uitnodiging voor deelname. Sommigen willen niet meedoen, anderen zijn daartoe niet in staat. Alle mensen die uiteindelijk wel aan het onderzoek meedoen, vormen samen de netto steekproef.

*Responsbestand*

In het responsbestand staan de aangeschreven inwoners die de vragenlijst -geheel of gedeeltelijk- invullen en terugsturen. Dit bestand bevat tevens de respondenten die de lijst, al dan niet met vermelding van reden, leeg terug stuurden, maar zonder vragenlijsten die onbestelbaar retour kwamen, van respondenten die ten onrechte waren aangeschreven of die aangaven niet tot de doelgroep van het onderzoek te horen.

*Responsratio*

De responsratio is de verhouding van het aantal respondenten dat de vragenlijst ingevuld terug stuurt (netto steekproef) tegenover het aantal mensen in het responsbestand. De ervaring leert dat de responsratio in dergelijke onderzoeken in de regel ligt tussen de 25% en 40%. De responsratio is afhankelijk van een groot aantal factoren. In hoge mate wordt de responsratio beïnvloed door onder meer de gehanteerde afnamemethode, de gebruiksvriendelijkheid van de vragenlijst, de betrokkenheid van inwoners, de periode van het jaar waarin het onderzoek wordt uitgevoerd, de wijze waarop de Burgerpeiling onder de aandacht wordt gebracht en evt. heersende enquêtemoeheid.

*Netto-respons*

De beoogde omvang van de netto respons van de afname volgt uit de uitgangspunten en procedure die zijn beschreven in de volgende onderdelen van dit protocol (‘betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten’ en ‘steekproeftrekking’). Een dergelijke netto-respons garandeert voldoende betrouwbaarheid van onderzoeksuitkomsten.

De netto steekproef van de Burgerpeiling dient minimaal 500 afgeronde (en ingezonden) vragenlijsten te omvatten (netto steekproef >= 500). Onder een afgeronde vragenlijst verstaan we inzendingen waarbij de vragenlijst in ieder geval is afgehandeld tot en met de vraag over de leeftijd van de respondent[[2]](#footnote-2).

Een netto steekproef van 500 garandeert voldoende betrouwbaarheid van onderzoeksuitkomsten. De absolute ondergrens voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl betreft 475 volledige afgeronde vragenlijsten. Dat betekent dat wanneer er sprake is van 474 volledige afgeronde vragenlijsten of minder, de data niet op Waarstaatjegemeente.nl kan worden opgenomen[[3]](#footnote-3).

## Betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten

Onder een betrouwbare meting verstaan we de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval. Het is een indicatie voor de representativiteit van de onderzoeksresultaten voor de populatie als geheel en geeft aan in hoeverre een meting als ‘solide’ en ‘stabiel’ kan worden gekenmerkt.

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek onder dezelfde omstandigheden op hoofdlijnen hetzelfde resultaat uit het onderzoek komt. In de Burgerpeiling wordt een betrouwbaarheidspercentage van 95% als uitgangspunt gehanteerd. Samen met de vereiste foutenmarge van 5% kan exact worden bepaald wat de vereiste netto-repons is voor uw gemeente. De voorgeschreven minimale absolute netto-repons garandeert betrouwbare en vergelijkbare onderzoeksresultaten op gemeenteniveau.

|  |
| --- |
| Let op: Indien uw gemeente minder dan 2.000[[4]](#footnote-4) respondenten benadert dan loopt het een reële kans dat de absolute ondergrens voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl niet wordt gehaald. Voor het rapporteren van de resultaten naar kern of wijk is veelal een fors hogere bruto steekproef nodig. Laat u bij het bepalen van de steekproefomvang goed adviseren door uw onderzoeksafdeling of onderzoeksbureau. |

## Steekproeftrekking

De steekproef wordt getrokken uit de Basisregistratie personen (BRP) daar dit het meest complete en de meest actuele registratie van inwoners in een gemeente is. Uit de BRP dient een a-selecte steekproef te worden getrokken: iedere persoon maakt daarmee dezelfde kans om geselecteerd te worden voor het onderzoek. Er bestaan verschillende methoden om a-select een bruto steekproef samen te stellen. Een gemeente of onderzoeksbureau kan hiervoor een eigen valide trekkingsmethode hanteren zolang de kans voor iedere inwoner uit het steekproefkader om in de bruto-steekproef te geraken gelijk is. Indien de onderzoeksresultaten worden uitgesplitst naar deelpopulaties (b.v. kernen, wijken of doelgroepen) dan dient per deelpopulatie afzonderlijk een a-selecte steekproef te worden getrokken (gestratificeerde steekproef).

*Steekproefomvang*

Bij het trekken van een steekproef en het bepalen van de benodigde steekproefomvang

is een minimale netto respons van 25% een plausibel uitgangspunt. Bespreek met uw onderzoeksafdeling of het onderzoeksbureau of de verwachte netto respons hiervan zal afwijken en hanteer eventueel een afwijkende waarde bij het berekenen van de omvang van de bruto steekproef.

Om te berekenen hoeveel inwoners aangeschreven moeten worden en nodig zijn voor generaliseerbare onderzoeksresultaten kan een (online) steekproefcalculator gehanteerd worden. Hanteer daarbij een betrouwbaarheidsniveau van (minimaal) 95% en een foutmarge van (maximaal) 5%. Ten behoeve van een gestratificeerde steekproef, voor de presentatie van de resultaten op benedengemeentelijk niveau (kernen, wijken) is een betrouwbaarheidsniveau van minimaal 82% van de afzonderlijke strata toegestaan. De (doel)populatie betreft het aantal personen binnen het steekproefkader.

Controle op representativiteit

Controle op de representativiteit van de steekproeftrekking is een belangrijk onderdeel van de steekproeftrekking. Ga na in hoeverre de getrokken (bruto) steekproef op leeftijd en geslacht representatief is voor de populatie waaruit de steekproef is getrokken. Hiermee vergroot u de kans dat de netto steekproef (respons) representatief is. Bij meerdere steekproeven in een meting, maar ook bij herhaalmetingen is het belangrijk dat de steekproeven op exact gelijke wijze worden getrokken.

Indien de bruto steekproef langer dan een week voor de verzending van de uitnodiging wordt opgemaakt dan is het raadzaam om kort voor het moment van verzending een controle uit te voeren op inmiddels overleden personen en personen die zich inmiddels eigenhandig hebben uitgeschreven.

*Weging*

De handeling in de voorgaande paragrafen is van belang om een representatieve netto-steekproef (respons) te verkrijgen zodat er algemene en valide uitspraken kunnen worden gedaan over de populatie.

Wanneer een netto-steekproef niet representatief is voor een (deel)populatie ten aanzien van een kenmerk kan worden gewogen om zodoende in de steekproef bepaalde groep en die ondervertegenwoordigd zijn zwaarder te laten meewegen dan groepen die oververtegenwoordigd zijn. Dit gebeurt door middel van een wegingsfactor, een aanvullende parameter in het databestand. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de steekproef, krijgen een gewicht groter dan 1. En personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan 1. Deze wegingsfactor mag niet te groot zijn; als vuistregel wordt gesteld dat een wegingsfactor niet groter mag zijn dan 3. Respondentrecords met een wegingsfactor van 5 of hoger worden uberhaupt niet verwerkt ten behoeve van Waarstaatjegemeente.nl.

Eventuele afwijking in de netto steekproef (respons) ten opzichte van de werkelijke populatie moet in de Burgerpeiling worden gecorrigeerd op de variabele leeftijd. In het geval van een gestratificeerde steekproef zoals bij een uitsplitsing van de resultaten naar kern, wijk of doelgroep aan de orde is, is een gecombineerde weging noodzakelijk (b.v. leeftijd en kern, of leeftijd en wijk).

De steekproefwerkwijze en de methode van weging moet worden aangeleverd bij VNG Realisatie.

## Verrijken van de resultaten op basis van pseudonimisatie

Het is denkbaar dat een achtergrondkenmerk (of afgeleid kenmerk) van een persoon uit het BRP wordt meegenomen in de onderzoeksresultaten op basis van pseudonimisatie. Onder pseudonimisatie verstaan wij het omzetten van een persoonskenmerk naar een niet-herleidbare code of ‘id’.

Algemeen uitgangspunt in de Burgerpeiling is dat het ‘doorvoeren’ van een persoonskenmerk naar de onderzoeksresultaten zo veel mogelijk beperkt blijft en dat geen direct identificeerbare persoonsgegevens worden gehanteerd.

In de Burgerpeiling is het mogelijk om resultaten uit te splitsen naar kern of wijk conform de officiële CBS-indeling. Op basis van het woonadres (postcode en huisnummer) van een beoogde respondent uit het BRP kan een wijknaam worden afgeleid. Door uitsluitend dit gegeven in een separaat databestand weg te schrijven (niet-zijnde de adressenlijst) en te voorzien van een unieke respondent id (niet-zijnde BSN-nummer) en deze id op te nemen in de vragenlijst kan een respondent worden herleid naar wijk. De betreffende id mag niet worden gekoppeld aan een adressenbestand (persoonsregistratie of verzendlijst), of een eventuele koppeling tussen identificeerbare persoonsgegevens (personalia en adres) en de respondent id moet voor de start van de afname van de Burgerpeiling worden verbroken. Het is daarmee niet meer mogelijk een pseudoniem (respondent) terug te vertalen naar het oorspronkelijke persoonsgegeven.

Indien pseudonimisatie wordt gehanteerd omwille van verrijking van de onderzoeksresultaten dan moet dit gemeld worden aan de opdrachtgever en beoogde respondent bij aanvang van de afname van het onderzoek. Als een respondent de vragenlijst inzendt dan is dat uiteraard vrijwillig. Een gemeente mag dit vrijwillig inzenden opvatten als algemene toestemming om de (verrijkte) onderzoeksresultaten niet-herleidbaar te verwerken. In de vragenlijst mogen derhalve in geen geval direct identificeerbare persoonsgegevens (personalia en adres) of BSN-nummer zijn opgenomen (ook niet in versleutelde vorm), hierop moet een inwoner kunnen vertrouwen.

|  |
| --- |
| Uitsluitend in het geval van correcte verrijking van de respondentrecords met de courante wijk-indeling van het CBS alsmede voldoende netto-respons per wijk kan Waarstaatjegemeente.nl voorzien in een (aanvullende) presentatie op benedengemeentelijk niveau. |

## Privacy en ethische aspecten

In de Burgerpeiling worden geen gegevens verzameld of vastgelegd die - in samenhang - herleidbaar zijn tot individuele personen, of zonder dat daarbij onevenredige inspanning noodzakelijk is. Om directe herleidbaarheid te garanderen dient de mogelijkheid tot herkenning te worden uitgesloten. Resultaten worden zodanig verwerkt dat er geen enkele herleiding tot individuele personen mogelijk is. Met deze waarborgen worden de gegevens op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens anoniem verzameld.

Er zijn 6 belangrijke regels die gelden bij het verwerken van persoonsgevens in het kader van de Burgerpeiling. Eigenlijk zijn dit basisregels die bij (markt)onderzoek reeds gehanteerd werden. Onderstaande regels zijn dan ook niet allemaal nieuw, maar wel van belang om aan de AVG te voldoen.

* Bewaar persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk;
* Verzamel alleen de noodzakelijke persoonsgegevens;
* Verwerk persoonsgegevens niet voor andere doelen (doelbinding);
* Gebruik gepseudonimiseerde (persoons)gegevens in rapportages alleen bij toestemming van de respondent;
* Geef de respondent inzicht in het onderzoeksdoel, de -organisatie (en opdrachtgever) en de plek waar nadere informatie te vinden is;
* Zorg ervoor dat een persoon niet (direct-)identificeerbaar is
* Citeer inwoners niet met naam in rapportages

Let op: Indien de open antwoorden van de inwoners integraal worden gerapporteerd en samen met de reguliere rapportage worden vastgesteld in de Raad dan bestaat er een wezenlijke kans dat uitspraken van inwoners door derden buiten de oorspronkelijke context worden geïnterpreteerd.

## Methode van afname

Voor de uitvoering van de Burgerpeiling kan een keuze worden gemaakt uit verschillende afnamemethoden. Hieronder worden de mogelijkheden toegelicht. Bij het uitvoeren van onderzoek heeft iedere afnamemethode voor- en nadelen. Laat u goed informeren door uw onderzoeksafdeling of onderzoeksbureau over een optimale benadering en inrichting van het onderzoek.

Voor welke afnamemethode(n) ook gekozen wordt, de anonimiteit van de respondenten dient te allen tijde gegarandeerd te zijn.

1. Mixed-mode: Survey via het internet, schriftelijke vragenlijst op aanvraag

In de Burgerpeiling wordt de online onderzoeksmethode middels een websurvey vooralsnog het meest gehanteerd, met daarbij de optie om een schriftelijke vragenlijst aan te vragen.

Deze methode houdt in dat de beoogde respondent met een persoonlijke uitnodigingsbrief wordt aangeschreven om een websurvey of digitale vragenlijst in te vullen. In de brief is de locatie van de websurvey (Url), en een unieke inlogcode opgenomen. De code zorgt ervoor dat alleen de beoogde respondent de vragenlijst kan benaderen. Daarnaast maakt de uitnodigingsbrief melding van een telefoonnummer of e-mailadres om desgewenst een schriftelijke vragenlijst aan te vragen. Daarnaast is een telefoonnummer vermeld om eventueel een schriftelijke vragenlijst aan te vragen.

Voordelen van deze afnamemethode zijn de grote snelheid waarmee u gegevens kunt verkrijgen, en de relatief lage kosten voor het verzamelen van de gegevens. Nadeel van deze afnamemethode is dat het voor sommige doelgroepen mogelijk een uitdaging vormt om een vragenlijst via het internet af te handelen. Daarnaast moet er een inspanning worden gepleegd (aanvragen per telefoon of e-mail door de cliënt) als de respondent wil beschikken over een schriftelijke vragenlijst.

1. Mixed-mode: Schriftelijke vragenlijst in combinatie met een survey via het internet

In deze afnamemethode ontvangt de beoogde respondent een uitnodigingsbrief samen met een schriftelijke vragenlijst (incl. gefrankeerde of portvrije retourenveloppe). In de brief wordt melding gemaakt van de locatie van de websurvey, alsmede de bijbehorende persoonlijke inloggegevens. De beoogde respondent maakt zelf de keuze voor de gewenste onderzoeksmodus: websurvey of schriftelijke vragenlijst.

Voordelen van deze afnamemethode zijn de toegankelijkheid van het onderzoek, en de keuzevrijheid die geboden wordt aan de beoogde respondent. De respons van deze afnamemethode is in de regel hoger dan van de eerste afnamemethode. Deze volwaardige mixed-mode variant is vanuit logistiek oogpunt echter wel de meest complexe afnamemethode en brengt aanzienlijk meer kosten met zich mee dan variant 1. Vanwege de verschillende logistieke trajecten (digitaal en schriftelijk) is het daarnaast moeilijk om tussentijds een goed (real-time) beeld te krijgen van de voortgang in de respons.

**Let op:** Het is van belang bij de voorgaande afnamemethoden te controleren of een respondent mogelijk gebruik heeft gemaakt van zowel de websurvey als de fysieke vragenlijst. Met name afnamemethode 2 is gevoelig voor dergelijke onregelmatigheden.

Wanneer gekozen wordt voor een afnamemethode waarbij een websurvey wordt gehanteerd dan is het werken met unieke inlogcodes of een gelijkwaardig mechanisme een absolute voorwaarde. Hierdoor krijgt men alleen met behulp van een persoonlijke inlogcode toegang tot de vragenlijst, en kan men eventueel op een ander moment terugkeren in de vragenlijst (met behoud van eerder gegeven antwoorden). Het werken met unieke inlogcodes voorkomt dat mensen die niet zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek de vragenlijst kunnen invullen. Ten slotte kan de vragenlijst worden afgesloten bij het definitief inzenden van de antwoorden.

1. Schriftelijke vragenlijst

De volledige schriftelijke variant is een beproefde methode in inwoneronderzoek. Een beoogde respondent ontvangt de vragenlijst per post en kan deze -na afhandeling- door middel van de bijgevoegde gefrankeerde of portvrije retourenveloppe opsturen. Het voordeel van deze afnamemethode is dat het logistieke proces (in opzet) eenvoudig is. Deze methode kent echter dezelfde ongemakken als methode 2 als het gaat om tussentijdse controle op het correct afhandelen van de vragenlijst en de responsvoortgang. Deze afnamemethode is na variant 2 kostentechnisch het minst aantrekkelijk. De netto-respons van variant 3 is in de regel vergelijkbaar met veldwerkvariant 1[[5]](#footnote-5).

1. Inwonerpanel

Het is toegestaan om een inwonerpanel (website of app) toe te passen ten behoeve van de Burgerpeiling. Het inwonerpanel moet vrij toegankelijk zijn voor geïnteresseerden en een goede afspiegeling vormen van de bevolking van de gemeente. Het inwonerpanel moet samenvallen met het steekproefkader en voldoende deelnemers omvatten om de vereiste netto respons mogelijk te maken (op basis van een geschatte responsratio van 25%). De respondent records in de dataset worden uiteindelijk gewogen op de paramater ‘leeftijd’ (en evt. wijk/kern) zoals in de andere afnamemethoden ook het geval is. Het is van belang hier te waarbogen dat bij uitnodiging van een panellid voor deelname aan de peiling slechts een persoon per huishouden in het onderzoek wordt betrokken.

Het is uiteraard mogelijk om het inwonerpanel in een mixed-mode veldwerkvariant te hanteren.

Het is niet noodzakelijk om alle themavelden in één keer (uitnodiging) voor te leggen in een inwonerpanel. Het voorleggen mag op verschillende momenten per thema of combinatie van thema’s zolang alle themavelden binnen een periode van 6 maanden worden uitgevraagd.

1. ‘Open’ uitnodiging via website of app

Het is denkbaar dat er geen persoons- of doelgerichte uitnodiging uitgaat op basis van een vooraf samengestelde steekproef, maar een open uitnodiging via een website, app of brief. Inwoners kunnen dan op eigen initiatief deelnemen aan de Burgerpeiling.

Er zijn daarin in principe twee mogelijkheden:

1. Een inwoner registreert zich voor een panel (via website of app) waardoor te bepalen is wat de woonlocatie is (op basis van postcode). De methoden om unieke respondenten te waarborgen zijn legio.
2. Een inwoner neemt bij gelegenheid deel (website of app) waarbij op basis van ip-adres (bij benadering) kan worden bepaald of een huishouden inmiddels heeft deelgenomen. In de vragenlijst moet de postcode worden uitgevraagd om de locatie van een respondent te bepalen.

Zowel in variant 1 en variant 2 kunnen de (vier) themavelden op verschillende momenten worden voorgelegd. Zorg er voor dat de vraagstelling ‘wat is uw leeftijd’ (ch07) bij aanvang van het onderzoek wordt voorgelegd (of wordt afgeleid uit de registratiegegevens van de respondent).

Voordelen van afnamemethode 4 en 5 zijn de grote snelheid waarmee u gegevens kunt verkrijgen, de hoge respons en de lage uitvoeringskosten. Nadeel van deze afnamemethode is dat het voor sommige doelgroepen mogelijk een uitdaging vormt om een vragenlijst via website of app af te handelen.

VNG Realisatie past een outlier-analyse toe om ervoor te zorgen dat de resultaten worden genormaliseerd. Dat betekent dat bij deze veldwerkmethode de dataset aan VNG Realisatie wordt aangeleverd, deze wordt geschoond van outliers en vervolgens wordt teruggeleverd aan het onderzoeksbureau of de onderzoeksafdeling voor verdere verwerking en rapportage. Maak bij aanlevering van de onderzoeksresultaten expliciet wanneer er een open-uitnodiging is gehanteerd.

## Contracteren van respondenten

Beoogde respondenten worden door middel van een persoonlijke brief of kaart uitgenodigd voor het inwoneronderzoek. In de brief wordt de beoogde respondent enthousiast gemaakt voor deelname aan het onderzoek. In de brief komt onder meer het doel van het onderzoek aan de orde, en de (eventuele) stappen die volgen op het vrijgeven van de onderzoeksresultaten. Bij voorkeur is de brief ondertekend door (een lid van) het college van B&W en/of de gemeentesecretaris. Een voorbeeldbrief is opgenomen in de bijlage van dit protocol.

*Responsverhogende maatregelen*

Om een voldoende hoge netto respons te behalen kunnen een aantal responsverhogende maatregelen worden uitgevoerd:

* vooraankondiging van het onderzoek in de lokale krant, via de social media en op de gemeentelijke website. Maak duidelijk wat het belang van het onderzoek is, wanneer de resultaten worden teruggekoppeld en wat er met de resultaten wordt gedaan;
* vooraankondiging middels een persoonsgerichte brief;
* aanmoediging op Twitter, Facebook of andere sociale media[[6]](#footnote-6) voorafgaand en lopende het onderzoek door de gemeente, raadsleden en politieke partijen.

*Looptijd onderzoek*

In de uitnodigingsbrief en (eventuele) herinneringsbrief moet een duidelijke einddatum van het onderzoek worden vermeld (“wij vragen u de vragenlijst in te zenden voor…[invullen datum]”). Beoogde respondenten moeten minimaal twee en een half weken de tijd krijgen om de vragenlijst in te vullen.

*Retourenvelop*  
In de veldwerkvarianten waarbij een schriftelijke vragenlijst aan de orde is dient een gefrankeerde of portvrije retourenvelop te worden meegezonden, zodat deelnemers de ingevulde vragenlijsten kosteloos kunnen retourneren per post.

*Herinneringsbrie*f  
Als de netto respons na drie weken onder de 500 ingezonden vragenlijsten ligt, dan is het verzenden van een herinneringsbrief of gelijkwaardige oproep verplicht. In andere gevallen kan er natuurlijk altijd gekozen worden voor een rappel (bijvoorbeeld als de respons in één of meerdere wijken of kernen onder het gewenste niveau ligt).

In het geval van afnamemethoden 2 en 3 kan de gemeente er voor kiezen om samen met de herinneringsoproep nogmaals de schriftelijke vragenlijst (en een retourenvelop) toe te sturen.

Een andere – goedkopere, maar minder effectieve – oplossing is het vermelden van de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst (incl. retourenvelop) toegestuurd te krijgen na telefonische en/of elektronische aanvraag.

Indien gewerkt wordt met een combinatie schriftelijk/internet, dan kan - naast het bovenstaande - de plek waar de elektronische vragenlijst (website of link) te vinden is nogmaals worden genoemd. Vermeld in de herinneringsbrief wederom een duidelijke einddatum van het onderzoek (“wij vragen u de vragenlijst terug te sturen voor…[invullen datum]”).

In een herinneringsronde moeten alle beoogde respondenten uit de bruto steekproef worden aangeschreven die nog geen ingevulde vragenlijst hebben ingezonden. Hanteer hiervoor het eerder beschreven responsbestand. Het is uiteraard ook mogelijk om alle beoogde respondenten in de bruto steekproef aan te schrijven. In beide gevallen is het raadzaam nogmaals melding te maken van de niet-herleidbare verwerking[[7]](#footnote-7) van de vragenlijsten. Geef de beoogde respondenten twee weken de tijd om de vragenlijst alsnog in te vullen en in te sturen.

Controleer voor verzending van een herinneringsbrief of een persoon zich in de tussentijd wellicht heeft afgemeld.

## Modelvragenlijst en aanvullende modules

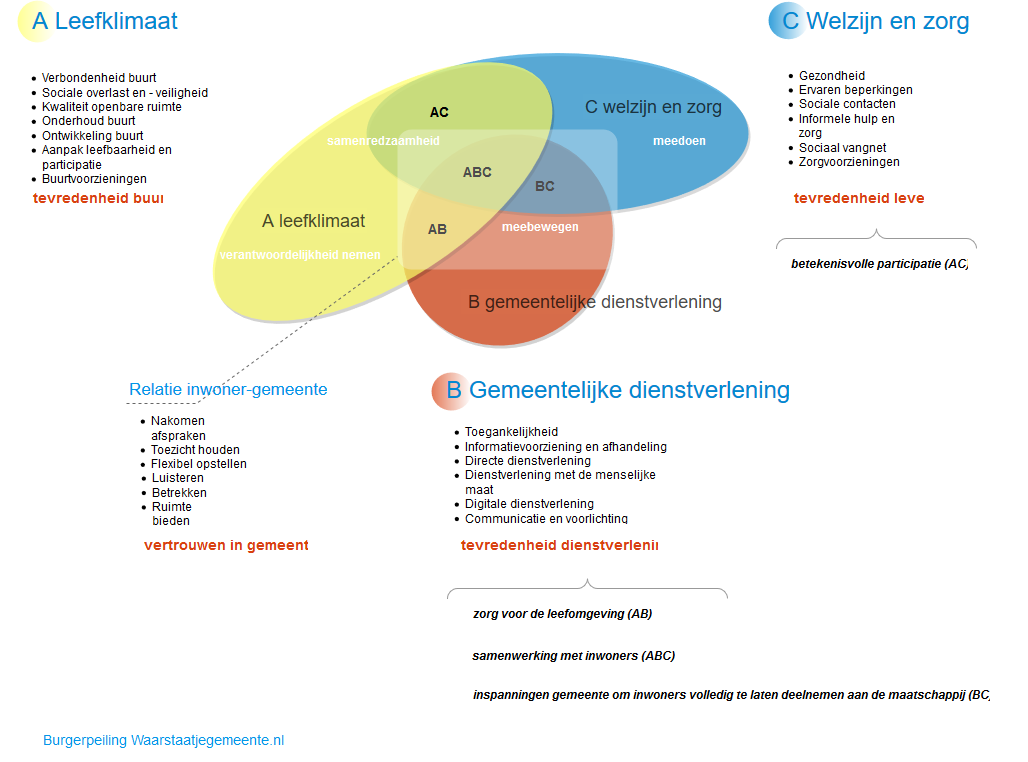
***De modelvragenlijst***

De modelvragenlijst van de Burgerpeiling is tot stand gekomen na een intensief consultatietraject met gemeenten, VNG, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO), onderzoeksbureaus en overige stakeholders.

Onderzoeksbureau TNS heeft de modelvragenlijst uit het consultatietraject zowel kwalitatief (op toegankelijkheid, begrijpelijkheid, relevantie), als kwantitatief (op samenhang en verklaringskracht) getoetst. TNS onderschrijft in haar validatierapport de uitvoerbaarheid, de samenhang van de vragenlijst, en het beperkte risico op responsuitval.

De modelvragenlijst van de Burgerpeiling en de aanvullende modules zijn terug te vinden op de projectwebsite van VNG Realisatie : [www.vngrealisatie.nl/producten/burgerpeiling](https://www.vngrealisatie.nl/producten/burgerpeiling).

De modelvragenlijst omvat 4 themavelden, te weten: Leefklimaat, Welzijn en zorg, Relatie inwoner-gemeente en Gemeentelijke dienstverlening.



***Segmentatiemogelijkheden***

1. *Kernen en wijken*

Indien uw gemeente de resultaten wilt segmenteren naar kern of wijk dan moet de vraag over de woonwijk daarop correct worden ingericht. Wij raden aan om –zo mogelijk- aan te sluiten bij de indeling die het CBS hanteert (wijk-indeling). U kunt de indeling in een gesloten-vraag variant opnemen (benoemen van de geografische eenheden aan de hand van courante en herkenbare namen). Dat is werkbaar zolang het aantal segmenten beperkt blijft tot een handzame set. Het is ook mogelijk om middels pseudonimisatie de respondent te herleiden naar de CBS-indeling. Zie daarvoor paragraaf ‘Verrijken van de resultaten op basis van pseudonimisatie’. Uitsluitend wanneer de CBS-indeling wordt gehanteerd en de netto-repons het gewenste betrouwbaarheidsniveau benadert kunnen de resultaten ook op Waarstaatjegemeente.nl op benedengemeentelijk niveau worden getoond. Dit biedt onder meer mogelijkheden om de gegevens te koppelen aan de wijkprofielen op WSJG en de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

1. *Directe dienstverlening: Kanaalsturing en life-events*

Omwille van het vergroten van de duidingskracht van de vragen over directe dienstverlening kan in het kader van het meest recente contactmoment aanvullend gevraagd worden naar de aanleiding (middels life-event) en het gehanteerde kanaal. Onderstaande vragen kunnen daartoe worden opgenomen voor de vraag met code dv05.

Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente? (dv00)

Kies het best-passende onderwerp

|  |  |
| --- | --- |
|  | Werk & inkomen (w.o. toeslagen en belastingen) |
|  | Welzijn & zorg |
|  | Familie & gezin (w.o. geboorte en huwelijk) |
|  | Reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs) |
|  | Wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast) |
|  | Onderwijs & opleiding (w.o. kinderopvang) |
|  | Ondernemen |

Op welke wijze heeft u contact gehad? (dv12)

Kies de wijze die het best past bij uw situatie

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| internet of app | e-mail | sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc.) | post | (publieks)balie | telefoon | wijkteam / huisbezoek | overig persoonlijk contact |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

***Module ‘Dienstverlening met de menselijke maat’***

In aanvulling op de modelvragenlijst stelt VNG Realisatie een verdiepende module op het themaveld ‘Gemeentelijke Dienstverlening’[[8]](#footnote-8) beschikbaar. Het betreft hier de -optionele- module ‘Dienstverlening met de menselijke maat’. Dienstverlening met de menselijke maat, ook wel Hostmanship genoemd, gaat over mensen het gevoel geven dat ze welkom zijn. Het gaat over de zachte kant van dienstverlening. Een goed gesprek, gehoord worden, de vraag achter de vraag, enz. zijn die aspecten die een grote impact hebben op de tevredenheid over de dienstverlening.

VNG Realisatie hecht veel waarde aan de dienstverlening met de menselijke maat, en adviseert gemeenten dan ook deze vragen als onderdeel van de modelvragenlijst op te nemen.

De module ‘Dienstverlening met de menselijke maat’ moet worden opgenomen na de vraag: ‘Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde’ (vraagcode ‘dv07’). De routing is op basis van de vraag ‘Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente’ (vraagcode dv03)[[9]](#footnote-9).

***Module ‘Samenredzaamheid’***

De module ‘samenredzaamheid’ is een verdieping op het themaveld ‘Welzijn en zorg’ en ‘Leefklimaat’ en beoogt de sociale verbanden en zorgrelaties op benedengemeentelijk niveau (kernen, wijken) verder uit te diepen. De module bestaat uit een A- en een B-deel. Deze onderdelen kunnen afzonderlijk of tezamen worden opgenomen.

***Module ‘Tevredenheid met het leven’***

De module ‘tevredenheid met het leven’ geeft inzicht in de mate waarin inwoners tevreden zijn met het leven en het leven zinvol vinden. Voor gemeenten is het belangrijk te weten hoe gelukkig haar inwoners en specifiek de doelgroepen van het gemeentelijk welzijn- en zorgbeleid zijn, en welke factoren bijdragen aan het de beleving van geluk. De module is tot stand gekomen in samenwerking met Erasmus Happiness Economics Research Organization (EHERO).

**Implementatie van, en variatie op de modelvragenlijst**

De volgorde van de themavelden is niet-optioneel. Hetzelfde geldt voor de volgorde van de vragen binnen de themavelden. Vraagstellingen en antwoordmogelijkheden uit de modelvragenlijst en aanvullende modules mogen in principe niet worden aangepast. Neem vroegtijdig contact op met VNG Realisatie als er een uitdrukkelijk verzoek is om een aanpassing op de modelvragenlijst door te voeren.

Uitzonderingen:  
Een vragenset (matrix) mag worden uitgebreid met aanvullende vragen zolang de (inhoudelijke) context van de vragen in de set niet verandert. Het is zelfs denkbaar dat een vraag uit de modelvragenlijst wordt opgesplitst in meerdere (lading-dekkende) deelvragen. B.v. de vraag over ‘zorg aan een hulpbehoevende naaste’ zou kunnen worden uitgesplitst in ‘zorg aan een hulpbehoevende partner of kind’, ‘zorg aan een hulpbehoevende (schoon)ouder of ander familielid’, ‘zorg aan een hulpbehoevende vriend of kennis’.  
  
Het is daarnaast mogelijk om de antwoordcategorieën van een checkboxvraag te specificeren wanneer er een categorie ‘overig’ of ‘anders’ aan de orde is in de modelvragenlijst. B.v. de vragen over actieve deelname in het verenigingsleven en de reden om geen vrijwilligerswerk te verrichten zouden verder kunnen worden uitgediept. Let er op dat er geen overlap ontstaat met reeds bestaande antwoordcategorieën en de indeling te herleiden is naar de oorspronkelijke schaalindeling.

Zorg er voor dat bij de aanlevering van de onderzoeksresultaten de gehanteerde afwijkende situatie, zoals in bovengenoemde gevallen, wordt teruggevoerd naar de oorspronkelijke situatie en als zodanig wordt geregistreerd in het standaard dataformat.

Open invoervelden zijn optioneel. Er moet echter wel minimaal één invoerveld beschikbaar zijn om ideeën en suggesties van een inwoner voor te leggen aan de gemeente. De stelregel is dat de huidige invoervelden in de modelvragenlijst de leidraad vormen en dat het aan de opdrachtgever (gemeente) is om één of meerdere te laten ontvallen.  
  
Maximaal acht gesloten vragen uit de modelvragenlijst[[10]](#footnote-10) mogen worden geëlimineerd op verzoek van de opdrachtgever. Vragen die de ingang vormen voor een routing (branching) of die gehanteerd worden om een wegingsfactor samen te stellen mogen niet worden verwijderd of ingewisseld Vragen die in eerste aanleg en zonder problemen kunnen worden verwijderd zijn de vragen met de markering ‘[OPTIONEEL]’.

Voor minimaal de helft[[11]](#footnote-11) van de geelimineerde vragen moet een ‘alternatief’ worden gekozen uit de module ‘dienstverlening met de menselijke maat’, de module ‘samenredzaamheid’ en/of de module ‘tevredenheid met het leven’.   
  
Voor alle wijzigingen op de modelvragenlijst adviseren we om eerst contact op te nemen met VNG Realisatie voordat het onderzoek wordt uitgezet onder de inwoners van de gemeente. De uitvoerder van het inwoneronderzoek draagt altijd de verantwoordelijkheid ten aanzien van wijzigingen op de modelvragenlijst en de effecten op de onderzoeksresultaten. VNG Realisatie behoudt zich het recht om een uitkomst niet te presenteren als deze een sterke deviatie kent ten opzichte van een groep vergelijkbare gemeenten.   
  
In alle gevallen geldt dat de (gevalideerde) modelvragenlijst het advies is vanuit VNG Realisatie, daarop sluit de benchmarkrapportage en het dashboard Burgerpeiling op Waarstaatjegemeente.nl naadloos aan. Resultaten op vragen uit de aanvullende modules worden eveneens gepresenteerd op Waarstaatjegemeente.nl. Alle andere resultaten niet. De onderzoeksresultaten moeten in het dataformat van de modelvragenlijst worden geregistreerd zonder wijzigingen aan te brengen in vraag- en antwoordcodes, volgorde van de variabelen, en zonder de ‘eigen’ vragen.

*Eigen vragen*

De gemeente kan besluiten om vragen toe te voegen aan de modelvragenlijst van de Burgerpeiling. Zodoende is het mogelijk om gemeentelijke onderzoeksvragen in één onderzoek te combineren. De gemeente kan daarmee dus ook eigen (trend)vragen (blijven) stellen, zonder dat de enquêtedruk voor inwoners toeneemt. De toegevoegde ‘eigen vragen’ moeten of aan het einde van de modelvragenlijst[[12]](#footnote-12) worden gesteld, of -indien gekoppeld aan een specifiek thema - aan het einde van het betreffende thema.

Voor het opstellen van de ‘eigen vragen’ is het raadzaam om in gesprek te gaan met de onderzoeksafdeling van uw gemeente en/of het onderzoeksbureau dat verbonden is aan de uitvoering van de Burgerpeiling.

Het is van belang te benadrukken dat het toevoegen van vragen het risico op een hogere non-respons met zich meebrengt, en de kans op een vroegtijdige (respons)uitval vergroot. VNG Realisatie adviseert niet meer dan 5 vragen aan de modelvragenlijst toe te voegen.

De resultaten van aanvullende vragen worden niet opgenomen op [Waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl/).

*Routing (of branching)*

In de vragenlijst is de instructie opgenomen voor de te realiseren routing. De instructie is opgesteld voor de digitale variant. Ten behoeve van een (eventuele) schriftelijke variant kan naar eigen inzicht tekstuele instructie worden toegevoegd zolang deze correspondeert met de geadviseerde routing voor de digitale variant.

Voorbeeld van een instructie voor routing:

Branching Information

• If [zw06.3] 56. In welke mate heeft u... is one of [u'0', u'1'] then Skip to Pagina 26

[zw06.3] verwijst hier naar de code van de vraagstelling.

[u'0', u'1'] verwijst naar de antwoordopties van de vraagstelling.

LET OP: de eerste optie begint met u’0’, de tweede optie is u’1’.

*Richtlijnen voor websurveys*

Indien uw gemeente kiest voor een veldwerkvariant waarvan een websurvey onderdeel uitmaakt dan is het raadzaam om onderstaande richtlijnen in acht te nemen:

1. *Pagina-indeling*

Het is van belang goed te letten op de pagina-indeling van de gevalideerde modelvragenlijst. Hoewel het is toegestaan om af te wijken van de pagina-indeling kan dit nadelige gevolgen hebben voor de netto respons. Wij adviseren u de modelvragenlijst zoveel mogelijk te volgen.

1. *Verplicht stellen beantwoording*

Daarnaast is het van belang te letten op de mate waarin validatietechnieken worden toegepast. Vooral het verplichtstellen van de beantwoording van vragen wekt snel ongenoegen op bij deelnemers. VNG Realisatie adviseert het verplichtstellen van de beantwoording te beperken tot de vraagstellingen over waarderingen (rapportcijfers), en de vragen die de ingang vormen voor een routing.

1. *Voortgangsindicator*

Hoewel er een inspanningsindicatie wordt afgegeven aan het begin van de vragenlijst blijkt er in de praktijk behoefte te bestaan aan een voortgangsindicator op basis van het aantal (resterende) vragen.

1. *Look-and-feel*

In een tijd waarin mensen vertrouwd zijn geraakt met gebruiksvriendelijke webinterfaces en apps is een aantrekkelijke look-and-feel van de websurvey geen overbodige luxe.

1. *Testen van toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid*

Test de websurvey uitvoerig voor de start van het veldwerktraject. Laat beleidsmakers, onderzoekers en een groep van (overige) burgers de webapplicatie testen op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Let specifiek op de afhandeling van de routing die is geadviseerd.

## Afwijking op de onderzoeksopzet

Ondanks de uitvoerige beschrijving van de onderzoeksopzet(mogelijkheden) is evenwel een onderzoeksopzet denkbaar die niet geheel de letter van het protocol volgt, maar die wel valide en kwalitatief vergelijkbare cijfers oplevert[[13]](#footnote-13). Om de vergelijkbaarheid van de resultaten op Waarstaatjegemeente.nl te waarborgen, is het noodzakelijk dat in een dergelijk geval de betreffende afwijking op de voorgeschreven onderzoeksopzet vooraf wordt goedgekeurd door VNG Realisatie.

VNG Realisatie behoudt zich het recht voor om de resultaten te weigeren als niet in de geest van het protocol is gehandeld.

# Dataregistratie en data- aanlevering

Het verwerken van de onderzoeksresultaten en het doorleveren aan VNG Realisatie staat in dit hoofdstuk centraal.

## Dataset

Na afloop van het veldwerktraject worden door de uitvoerder de onderzoeksresultaten verwerkt in één dataset. In het geval van een mixed-mode veldwerktraject of een onderzoek onder gemeenten in een samenwerkingsverband worden de resultaten uit de verschillende veldwerkmodi samengebracht in één dataset.

Ten behoeve van doorlevering van de data ten behoeve van publicatie op Waarstaatjegemeente.nl moeten de onderzoeksresultaten in een voorgedefinieerde R Statistics dataformat of Spss sav-format van IBM Statistics worden samengebracht. Het meest recente dataformat is beschikbaar op Github : [github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling](https://github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling)

Het dataformat bevat de variabelen van de modelvragenlijst en de optionele verdiepende modules. Het dataformat bepaalt waar de getallen staan, welke betekenis ze hebben en welke eigenschappen ze kennen (meta-data). De beschrijving van het dataformat is vastgelegd in het codeboek.

**Let op:** Het dataformat moet in de aangeleverde vorm (as-is) worden gehanteerd; er mag in principe geen wijziging worden aangebracht in de structuur (opzet en meta-data). Indien een module of vraagstelling niet is toegepast in het onderzoek dan kan de bijbehorende variabele(n) leeg blijven.

Zowel de resultaten op de gesloten vragen als deze van de open vragen moeten worden samengebracht in de dataset. Eigen vragen worden niet geregistreerd.

## Respondent records

Bij de uitlevering van de onderzoeksresultaten aan VNG Realisatie moet de dataset de valide records van de individuele respondenten omvatten. Het is van belang dat deze geen direct herleidbare paramaters omvat zoals burgerservice-nummer of adresgegevens.

De respondent records moeten voorzien zijn van een uniek respondentnummer en de afnamemethode die voor de respondent aan de orde is geweest. Voor de exacte wijze van registratie van deze paramaters verwijzen we naar het dataformat.

## Wegingsprocedure

De records moeten voorzien zijn van een wegingsfactor op basis van leeftijd (en evt. kern/wijk).

Dat wil zeggen dat na verwerking van de vragenlijsten de verdeling over de leeftijdscategorieën in de respons wordt vergeleken met, en gewogen naar de werkelijke verdeling in de populatie (ideaalcijfers). Deze populatiecijfers kunnen worden afgeleid uit de BRP. Bovendien zijn deze cijfers voor iedere gemeente beschikbaar op ‘Statline’ (<https://statline.cbs.nl/statweb/>) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Bij het herwegen dient gebruik te worden gemaakt van ideaalcijfers met 2 decimalen.

Wanneer de achtergrondvariabele leeftijd van een record ontbreekt, dient de weegfactor (variabele ‘weging’) voor het betreffende record gelijk te staan aan ‘1’.

Uitsluitend respondentrecords met een wegingsfactor kleiner dan 5 mogen worden weggeschreven in de dataset.

## Dataformat

VNG Realisatie hanteert een uniform dataformat met meta-data beschrijving, waarin zowel de gemeenten die het onderzoek zelf uitvoeren als de bureaus die voor gemeenten de Burgerpeiling uitvoeren de resultaten moeten aanleveren.

De volgende criteria voor aanlevering aan WSJG gelden:

1. Het door VNG Realisatie-aangeleverde dataformat vormt het uitgangspunt. Het dataformat mag niet worden aangepast voor wat betreft structuur, volgorde en inhoudelijke definitie;
2. In alle gevallen geldt dat als gebruik is gemaakt van meerdere afnamemethoden (mixed-mode), de cijfers van beide methoden in één dataset worden aangeleverd;
3. De dataset omvat records van unieke individuele respondenten (uit unieke huishoudens);
4. De dataset omvat onderzoeksresultaten op alle vraagstellingen[[14]](#footnote-14) uit de modelvragenlijst inclusief eventuele verdiepende module(s).
5. Ontbrekende waarden worden geregistreerd conform de specificaties van het dataformat;
6. De antwoorden op vragen die niet relevant zijn voor de respondent -op basis van de routing- moeten worden verwijderd;
7. Antwoorden op de open vragen moeten eveneens worden geregistreerd[[15]](#footnote-15) (STRING15000);
8. De onderzoeksresultaten mogen bij aanlevering niet ouder zijn dan twee maanden;
9. Een respondentrecord mag geen (direct-)herleidbare paramaters als burgerservicenummer of (unieke) adres- of contactgegevens omvatten;
10. Een respondentrecord is voorzien van een uniek respondentnummer, valide wegingsfactor, gehanteerde afnamemethode, naam van de uitvoerder, gemeentecode (CBS, NUMERIC4), evt. wijkcode (CBS, STRING12), jaartal en kwartaal waarin het onderzoek is uitgevoerd;
11. De bestandsnaam is als volgt opgebouwd: BP-‘jaartal’-‘kwartaal’-‘gemeentenaam’.sav (of R Statistics file-format).

b.v.: BP-2019-1-Coevorden.sav

1. Lever het databestand, onderzoeksrapport, gehanteerde vragenlijst samen met de contactpersoongegevens van de gemeente aan via [databeheer@vng.nl](mailto:databeheer@vng.nl)

De dataset die uit bovenstaande procedure voort komt dient samen met de gehanteerde vragenlijst(en)[[16]](#footnote-16), en rapportage in gecomprimeerde en versleutelde vorm (zip-bestand voorzien van wachtwoord) te worden aangeleverd via [databeheer@vng.nl](mailto:databeheer@vng.nl). Versleutel niet de individuele bestanden (w.o. dataset)!

Het wachtwoord moet worden doorgegeven via een aparte e-mail of sms na ontvangstbevestiging van de dataset vanuit VNG Realisatie. Lever bestanden pas aan als onderzoeksresultaten ook daadwerkelijk gepubliceerd mogen worden. Meldt in de e-mail svp de contactgegevens van de counterpart binnen de gemeente die belast is met het onderzoek.

Na aanlevering controleert VNG Realisatie of de uitvoerder heeft voldaan aan de richtlijnen uit het protocol (steekproefkader, netto steekproef, volledigheid data, correct registratie in het dataformat, aanleveren vragenlijsten, beschrijving veldwerk).

VNG Realisatie voert over alle aangeleverde resultaten een (statistische) kwaliteitscontrole uit en controleert of de resultaten opvallend afwijken in vergelijking met de resultaten van andere (clusters van) gemeenten. Als dit het geval is, kan VNG Realisatie aanvullende vragen stellen aan de uitvoerder over de werkwijze in het onderzoek.

VNG Realisatie bewerkt de gegevens om te kunnen publiceren op Waarstaatjegemeente.nl. De resultaten worden zo bewerkt dat er prioriteitenmatrices[[17]](#footnote-17) mee kunnen worden getoond. Verder zullen op basis van de ingevulde waarden, gemiddelden worden berekend. De resultaten worden zo getoond zodat gemeenten zich kunnen vergelijken met andere gemeenten en met regionale en landelijke waarden.

Bovenstaande procedure en werkwijze resulteert in een uniforme data-aanlevering voor Waarstaatjegemeente.nl en is een voorwaarde voor een correcte en vlotte afhandeling door VNG Realisatie.

Op het moment dat VNG Realisatie van de gemeente of het onderzoeksbureau de dataset, het rapport en de beantwoording op mogelijke aanvullende de vragen binnen heeft, duurt het maximaal 5 werkdagen om de data online te zetten.

Over de plaatsingsdatum kunnen in uitzonderlijke situaties afspraken worden gemaakt (bijvoorbeeld in verband met publiciteitsactie van een gemeente). VNG Realisatie zal berichten wanneer resultaten zijn geplaatst op Waarstaatjegemeente.nl aan de uitvoerder.

Niet in alle gevallen kan worden voldaan aan de gewenste datum van publicatie, dit heeft te maken met onderhoud aan het platform of de beschikbaarheid van medewerkers.

De stelregel is: aanleveren voor dinsdag resulteert in publicatie op vrijdag (na 17.00h).

## Voorwaarden Waarstaatjegemeente.nl

De onderzoeksresultaten uit de Burgerpeiling zijn, voor zover door of in opdracht van de gemeente aangeleverd, het eigendom van de gemeente (opdrachtgever). Door middel van het aanleveren van de onderzoeksresultaten aan VNG Realisatie stemt de gemeente ermee in dat de resultaten -niet-herleidbaar naar respondent- via het platform Waarstaatjegemeente.nl openbaar worden gemaakt op gemeentelijk en eventueel benedengemeentelijk niveau.

De namen van gemeenten die een inwoneronderzoek hebben uitgevoerd worden op de website vermeld.

De verzamelde data mag door VNG Realisatie worden geanalyseerd, eventueel nadat data van externe bronnen zijn toegevoegd. Deze analyses worden gebruikt als aanvullend materiaal voor het platform Waarstaatjegemeente.nl, ten behoeve van de doorontwikkeling van de modelvragenlijst en verdiepende inzichten (w.o. publicaties).

## Verantwoordelijkheid

De gemeente is als opdrachtgever -zowel bij het ‘in huis’ organiseren als bij het uitbesteden van het onderzoek- verantwoordelijk voor de voorbereiding, uitvoering en verwerking van het onderzoek, en de volledigheid en kwaliteit van de aangeleverde data. Het onderzoeksbureau of de onderzoeksinstelling (‘de uitvoerder’) wordt door de gemeente aangestuurd in het opvolgen van het protocol en de daaruit voortvloeiende afspraken. De communicatie over het onderzoek verloopt rechtstreeks vanuit het onderzoeksbureau of de onderzoeksinstelling met VNG Realisatie. Dit begint met het aankondigen van het onderzoek (gemeente, contactpersoon etc.) en eindigt met de controle van de gepubliceerde onderzoeksresultaten.

VNG Realisatie voorziet in de modelvragenlijst, het protocol en het plaatsen van de door (of in opdracht van) de gemeente aangeleverde resultaten van de Burgerpeiling op Waarstaatjegemeente.nl. VNG Realisatie maakt eigenhandig geen wijzigingen in het aangeleverde bronbestand. Met andere woorden: de dataset moet ‘as-is’ te verwerken zijn in de dataverwerkings- en datapresentatieprocedure.

Een belangrijke taak hierin is de controle op het correct uitvoeren van het onderzoek en de kwaliteit van de data-registratie.

# Rapportage

VNG Realisatie presenteert de resultaten van de deelnemende gemeenten in de databaseapplicatie (incl. dashboard en visualisatie-interface) van het platform Waarstaatjegemeente.nl, evenals in individuele benchmarkrapporten.

De benchmarkrapportage heeft uitsluitend als doel om de situatie en prestaties van de gemeente in kwestie af te zetten tegen een groep vergelijkbare gemeenten (stedelijkheids- , gemeentegrootteklasse of welzijnsprofiel), en bij herhaalde metingen tegen eerder behaalde resultaten. Dat betekent dat alleen de vragen die zich lenen voor vergelijking hierin zijn verwerkt. Daarmee kan de benchmarkrapportage nooit een vervanging zijn voor een rapportage van het onderzoeksbureau of –afdeling.

VNG Realisatie stelt zelf geen eisen aan de rapportage die uitgeleverd wordt aan de opdrachtgever. Desalniettemin willen we enkele mogelijkheden en verdiepingen onder de aandacht brengen:

1. Segmenteren van de resultaten naar kernen of wijken (en presentatie op benedengemeentelijk niveau op Waarstaatjegemeente.nl)
2. Presenteren van benchmarkresultaten (op onderdelen)
3. Segmenteren van de aspecten van directe dienstverlening naar kanaal en life event
4. Opstellen van prioriteitenmatrices op de eerste drie themavelden (zie bijlage)
5. Welzijn en participatie van (doel)groepen
6. Ervaren belemmeringen om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk leven
7. Subjectieve gezondheids, eenzaamheid- en geluksbeleving van (doel)groepen
8. Mogelijkheden om gebruik te maken van de sociale kracht in een kern of wijk

Zie ook de publicatie ‘[Vitaliteit van buurten en maatschappelijke veerkracht](http://kinggemeenten.nl/sites/king/files/Rapport-Maatschappelijke-veerkracht-en-vitaliteit-van-buurten.pdf)’ en het Burgerpeiling op [forum.vng.nl](https://forum.vng.nl/) voor meer inspiratie.

VNG Realisatie rapporteert geen open antwoorden, maar gebruikt de open antwoorden wel voor analyse doeleinden (afgeleide inzichten).

# Stappenplan

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke werkzaamheden er bij deelname aan Waarstaatjegemeente Burgerpeiling komen kijken. Hieronder wordt een aantal stappen beschreven waar bij deelname aan moet worden gedacht[[18]](#footnote-18):

**Voorbereiden**

* Aanmelden van het onderzoek bij VNG Realisatie via [databeheer@vng.nl](mailto:databeheer@vng.nl) (gemeentenaam, contactpersoon, start onderzoek, verwachte opleverdatum)
* het aanwijzen van een projectleider en het samenstellen van het projectteam
* het downloaden van de meest recente versie van de vragenlijst, de handleiding en het dataformat van Github
* formuleren van een Plan van Aanpak
* het informeren van betrokken medewerkers
* het verzamelen van de adresgegevens van de doelgroep
* het informeren van de doelgroep en andere stakeholders
* het trekken van de steekproef en samenstellen van een verzendlijst
* het beschikbaar stellen van de faciliteit voor afname van de Burgerpeiling (websurvey, app, fysieke vragenlijst etc.)

**Afname**

* het aankondigen van het onderzoek in de gemeente
* het uitnodigen van de beoogde deelnemers
* het ondersteunen bij vragen van inwoners
* het monitoren van voortgang (afmeldingen en respons)
* het versturen van een herinneringsbrief

**Afronden**

* het verzamelen en verwerken van de resultaten in het dataformat
* het opstellen van een rapportage met resultaten en aanbevelingen
* het bespreken van de resultaten en aanbevelingen tijdens een interne bijeenkomst
* doorleveren van de resultaten aan Waarstaatjegemeente.nl (uiterlijk 2 maanden na afronding van het onderzoek)
* het controleren van de datapresentatie op Waarstaatjegemeente.nl
* het bespreken van het verbeterplan en het opstellen van aanbevelingen met de doelgroep en instellingen
* Het informeren van betrokkenen (inwoners, organisaties) over de uitkomsten en de vervolgstappen

**Follow-up**

* Om beleid bij te kunnen sturen en kwaliteit te kunnen vergroten vanuit inwoner perspectief wordt aangeraden om een herhaalmeting uit te voeren na een of twee jaar.

Het opstellen van een plan van aanpak, en een planning is raadzaam. Voor het slagen van het project is het belangrijk dat u intern afspraken maakt over de uitvoering van de peiling. Een projectleider of -coördinator kan bekijken wie wordt betrokken bij het proces. Deelnemen aan de Burgerpeiling hoeft niet veel tijd te kosten indien u op tijd een planning maakt en mensen uitnodigt om bij bijeenkomsten aan te schuiven. Indien u de taken verdeelt onder een projectteam worden de werkzaamheden lichter en de kans om te leren binnen de organisatie wordt vergroot. Verder zorgt deze aanpak ook voor draagvlak voor het doen van onderzoek.

De gemeente of het (externe) onderzoeksbureau maakt een rapport op aan de hand van de resultaten en de belangrijkste conclusies. De onderzoeksresultaten worden vrijgegeven op Waarstaatjegemeente.nl en de gemeentelijke website. De gemeente stelt in samenspraak met inwoners een verbeterplan op.

# Change-log

Hieronder volgt een overzicht van de meest recente aanpassingen van, of aanvullingen op het protocol, de modelvragenlijst en (optionele) verdiepende modules. De aanpassingen en aanvullingen beogen de efficiëntie en de informatiewaarde van de vragenlijst te vergroten op basis van de ervaringen van gemeenten en onderzoeksbureaus.

Versie 10.0 naar **11.0**

* Aanpassing vraag met code zw00 van de modelvragenlijst en alle vragen in de aanvullende module ‘tevredenheid met het leven’: schaalindeling van 0-10 naar 1-10, waarbij 1 = helemaal niet, en 10 = helemaal wel
* Vereiste betrouwbaarheidsniveau voor segmentatie op benedengemeentelijk niveau t.b.v. presentatie naar wijken conform CBS-indeling is verlaagd van 85% naar 82%
* Nieuwe hand-out versie van de modelvragenlijst (look-and-feel)
* Bijlage III Model van de Burgerpeiling; visualisatie van het onderzoeksconstruct
* Forum-omgeving voor gemeenten: [forum.vng.nl](https://forum.vng.nl/). Het forum geeft meer achtergrondinformatie over de Burgerpeiling en de onderwerpen hierin. Het is tevens een omgeving om vragen te stellen en good-practices te delen.

Versie 11.0 naar **12.0**

* De formulering van de antwoord categorieën van de vragen met code wl13 en zw06\_0 t/m zw06\_3 is gewijzigd.
* De formulering van de antwoord categorieën van vraag dv00 is gewijzigd.
* De toelichting van vraag met code dv06
* Update van het dataformat

Versie 12.0 naar **13.0**

* Lay-out en huisstijl aanpassing protocol

Versie 13.0 naar **14.0**

* Verwerken van persoonsgegevens in het kader van de AVG

Versie 14.0 naar **15.0**

* Dataverwerking en outlier-analyse (en schoning) bij open-uitnodigingsmethodes (zie veldwerkmethode: Open uitnodiging via website of app)
* Antwoorden op de open vragen moeten eveneens worden geregistreerd (zie Hst 2)
* Records met een wegingsfactor hoger dan 5 (=<) mogen niet geregistreerd worden (zie Hst 2)

Versie 15.0 naar **16.0**

* Onderzoeksresultaten mogen ook in R Statistics worden geregistreerd
* Evt. optionele vragen in de modelvragenlijst

Versie 16.0 naar **17.0 (META-RELEASE)**

* Evt. optionele / niet-verplichte vragen in de modelvragenlijst zijn gemarkeerd met [OPTIONEEL]
* Evt. aanvullende vragen in de modelvragenlijst zijn gemarkeerd met [SUGGESTIE]
* Categorieen van de vragen met prefix ‘sa’ (aanvullende module ‘Tevredenheid met het leven’) zijn aangepast in het dataformat conform de huidige indeling in de modelvragenlijst
* In het dataformat zijn de meta-eigenschappen van variabele ‘wijknr’ (wijknummer) gewijzigd van NUMERIC -> STRING12. Hanteer voor het wijknummer het volledige CBD wijknummer, inclusief. evt. voorloop nullen
* Vraag ch08 komt te vervallen, daarvoor in de plaats komt de uitvraag over de wijk (ch09). Uiteindelijk moet het wijknummer (conform CBS-indeling) worden geregistreerd in de variabele ‘wijknr’ als STRING12
* Vragen dv03, dv04 en dv13 komen te vervallen
* Vragen wl03\_3, wl18 (beide uit de module ‘samenredzaamheid Deel A’), vragenset zw19 (een van de vragen in de vragenset vervangt vraag zw18 uit de module ‘samenredzaamheid Deel B’) en zw20 zijn toegevoegd
* De labels van zw01\_2 en zw01\_4 zijn aangepast
* De code van vraag wl11\_0 is gewijzigd in wl11
* Matrixvragen die beginnen met ‘De gemeente’ zijn ingekort. De zinssnede is boven de matrix geplaatst. o.m. wl12, bo02, bo03, bo04
* Update van het dataformat (huidige versie : 11)
* Update van de modelvragenlijst (huidige versie : ‘2019’)
* Verantwoordelijkheden (paragraaf)

Versie 17.0 naar **18.0**

* Nieuw dataformat: open vragen zijn gedefinieerd in het dataformat als alphanumerieke / string variabelen met 15.000 posities (ipv 5.000)
* R-Statistics versie van het data format beschikbaar
* Rapporteren van open antwoorden (‘Privacy en ethische aspecten’ par. 1.5)
* Methode van afname > inwonerpanel (par. 1.6): themavelden mogen afzonderlijk worden voorgelegd
* Alle documenten en benodigdheden staan op GitHub: [github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling](https://github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling)

# Bijlage I Uitnodigingsbrief

Betreft: Uitnodiging deelname Burgerpeiling ‘Waar staat <GEMEENTE>’?

Geachte <heer> <mevrouw> <NAAM>,

Wat vindt u van de voorzieningen in uw buurt? Voelt u zich thuis in uw buurt? Maakt de gemeente u voldoende deelgenoot van plannen?

Vanuit de gemeente willen graag weten hoe u denkt over uw buurt en de gemeente. Daarom voert de gemeente een Burgerpeiling uit.

**Uw mening helpt ons**

De Burgerpeiling is een onderzoek naar uw ervaringen met de buurt waarin u woont, uw leefsituatie en over uw ervaringen met de gemeente. Het is voor ons belangrijk te weten wat er in uw buurt leeft, en welke uitdagingen u ervaart om deel te nemen aan het buurtleven en bij het aantrekkelijker maken van de buurt. Door dit onderzoek hopen wij -samen met u- de zorg voor uw buurt en de ondersteuning vanuit de gemeente verder te verbeteren.

**Wat levert het op?**

De Burgerpeiling is een veel gebruikte vragenlijst in gemeenten en levert betrouwbare en vergelijkbare inzichten op waarmee wij als gemeente de omstandigheden en behoeften van buurten kunnen inventariseren. Het stelt ons in staat om weloverwogen prioriteiten te stellen en met inwoners in gesprek te gaan over verbeteracties en de samenwerVNG Realisatie met buurtbewoners en organisaties daarin.

**Waarom juist u?**

Het zou fijn zijn als u mee doet aan dit onderzoek. Uw naam en adres zijn door onafhankelijk onderzoeks<-/advies>bureau <NAAM BUREAU> willekeurig geselecteerd uit het gemeentelijk bevolVNG Realisatiesbestand. U bent één van de <OMVANG BRUTO STEEKPROEF> inwoners die dit verzoek ontvangt. U beslist natuurlijk zelf of u meedoet aan het onderzoek. Deelname is vrijwillig en volledig vrijblijvend.

Uw antwoorden worden niet gekoppeld aan uw naam en adres. Zij worden strikt vertrouwelijk behandeld en anoniem gerapporteerd conform de regels van de Gedragscode voor onderzoek en statistiek.

**Zo doet u mee**

U start het onderzoek door naar onderstaande website te gaan en het wachtwoord uit deze brief in te vullen. Heeft u geen toegang tot internet, maar wil u wel meedoen aan het onderzoek? Dan kunt u telefonisch contact opnemen met de gemeente voor het toezenden van een vragenlijst per post.

<URL VRAGENLIJST>

<WACHTWOORD>

Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer 15 minuten.

**De resultaten**

Medio <MAAND> komen de resultaten van de Burgerpeiling beschikbaar. Wij zullen erover berichten in het <BLAD> en op de gemeentelijke website. U kunt de resultaten dan ook bekijken op de website Waarstaatjegemeente.nl.

Wilt u verder nog iets weten?

Als u vragen heeft over het onderzoek dan kunt u contact opnemen met ons via <TELEFOON>

We zijn benieuwd naar uw mening, dus wij hopen van harte dat u meedoet aan dit onderzoek.

Namens de gemeente <GEMEENTE>

<Burgermeester> / <Wethouder> <NAAM>

# Bijlage II Prioriteitenmatrices

Om beter inzicht te krijgen in welke aspecten binnen een dimensie of deelonderwerp (bv. directe dienstverlening) prioriteit voor verbetering hebben, zijn zogeheten prioriteitenmatrices een doeltreffend middel. In een prioriteitenmatrix zetten we het impliciete belang van een situatie of inspanning af tegen de mate waarin de onderszoekspopulatie een situatie of inspanning onderschrijft.

In de Waarstaatjegemeente Burgerpeiling wordt op verschillende deelonderwerpen[[19]](#footnote-19) een algemeen oordeel gevraagd over de gemeente, en vervolgens worden er stellingen over deelaspecten voorgelegd.

In de prioriteitenmatrix worden het relatieve belang (horizontaal) en de mate waarin de onderzoeks-populatie de situatie of inspanning onderschrijft (verticaal) tegen elkaar afgezet. Het assenkruis geeft de gemiddelde waarden weer. Alle aspecten die boven de horizontale as liggen, scoren beter dan gemiddeld. Aspecten die rechts van de verticale as liggen, zijn voor burgers van bovengemiddeld belang.

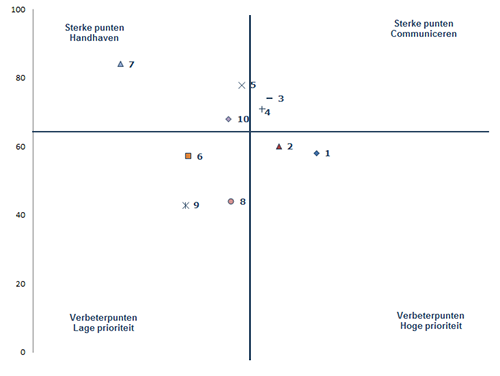
De matrix laat zien waar de prioriteiten liggen voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van een voorziening of inspanning. Aspecten met een relatief hoog belang, en een lage mate van (h)erkenning van de situatie of inspanning door de burgers behoeven veel aandacht. Aanpak van juist deze aspecten heeft relatief het meeste effect op het oordeel op het deelonderwerp.

Opstellen prioriteitenmatrix

• Een regressieanalyse stelt het impliciete belang vast dat mensen hechten aan bepaalde deelaspecten. In eerste instantie wordt naar een algemeen oordeel gevraagd en vervolgens wordt gevraagd om een oordeel te geven over afzonderlijke deelaspecten. Middels een regressieanalyse wordt bepaald wat de relatieve bijdrage van deze aspecten aan het algemene oordeel is (het relatieve belang, ook wel bèta-waarden). Hierbij geldt: hoe hoger de bèta-waarde, hoe groter de invloed op algemene tevredenheid (en hoe belangrijker het aspect).

• Door de deelaspecten tegen elkaar af te zetten op basis van de gemiddelde tevredenheid en het relatieve belang, kunnen we de belangrijkste verbeterpunten aanwijzen. Een prioriteitenmatrix wordt veelal gebruikt voor het grafisch weergeven van een regressieanalyse (zie figuur).

**Fig 1. Prioriteitenmatrix**



1. Weging is altijd van invloed op de validiteit en betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten [↑](#footnote-ref-1)
2. Controle op volledige ingevulde (ingeroute) vragen is niet nodig. [↑](#footnote-ref-2)
3. De netto steekproef van de burgerpeiling van 500 moet in principe aangehouden worden. Omdat is voorgeschreven dat maximaal één persoon per huishouden geselecteerd dient te worden in de bruto steekproef, volstaat voor gemeenten met minder dan (ca. ) 10.000 inwoners een kleinere netto steekproef. Indien dit het geval is dient de uitvoerder van het veldwerk contact op te nemen met VNG Realisatie. [↑](#footnote-ref-3)
4. Geen absolute vereiste. [↑](#footnote-ref-4)
5. Rapport “Doorontwikkeling WSJG”, TNS NIPO januari 2014.

   Het verschil in netto-respons tussen een schriftelijke vragenlijst en een websurvey lijkt de laatste jaren echter wel steeds kleiner te worden. [↑](#footnote-ref-5)
6. Werving voor een panel is gedurende de looptijd van de Burgerpeiling niet wenselijk. [↑](#footnote-ref-6)
7. In alle gevallen voor de opdrachtgever (gemeente), en bij data-analyse en data-presentatie op persoonsniveau [↑](#footnote-ref-7)
8. De module moet worden opgenomen aan het einde van het themaveld ‘Gemeentelijke dienstverlening’ [↑](#footnote-ref-8)
9. E-mail, post, balie, telefoon, overig persoonlijk contact [↑](#footnote-ref-9)
10. Items met een eigen vraagcode in het dataformat [↑](#footnote-ref-10)
11. Bij een oneven aantal moet meer dan de helft van de vragen worden vervangen. [↑](#footnote-ref-11)
12. Voor de vragen over de achtergrondkenmerken van de respondent. [↑](#footnote-ref-12)
13. Bijvoorbeeld het trekken van disproportioneel gestratificeerde steekproef. Dit is een gestratificeerde steekproef, waarbij de verhoudingen van de strata in de steekproef ongelijk zijn aan de verhoudingen van de strata in het steekproefkader. Om tot representatieve uitkomsten voor de gehele doelgroep te komen, moet een weging van de resultaten plaatsvinden. Voorwaarde bij het gebruik van een dergelijke steekproef bij de onderzoeken van Waarstaatjegemeente.nl is dat binnen elke ‘groep’ de steekproef aselect getrokken wordt. [↑](#footnote-ref-13)
14. Indien er wordt gekozen voor de verkorte variant dan vormt het aangereikte dataformat eveneens het uitgangspunt. [↑](#footnote-ref-14)
15. Geschoond: zonder persoonsgegevens af andere direct herleidbare beschrijvingen [↑](#footnote-ref-15)
16. Hand-out versie van de digitale vragenlijst / websurvey, en/of schriftelijke vragenlijst. [↑](#footnote-ref-16)
17. Uitsluitend mogelijk als de modelvragenlijst is gehanteerd. [↑](#footnote-ref-17)
18. De communicatie over het (uitvoeren van het) onderzoek en de onderzoeksresultaten verloopt uitsluitend tussen het onderzoeksbureau / -afdeling en VNG Realisatie. Vragen over de Burgerpeiling als methodiek alsmede de inhoud kunnen ook door de gemeente (als opdrachtgever) aan VNG Realisatie worden gericht. [↑](#footnote-ref-18)
19. O.m. Woon- en leefomgeving, relatie inwoner-gemeente, dienstverlening [↑](#footnote-ref-19)