

HET NON-RESPONSE ONDERZOEK UIT HET ONDERZOEK VERPLAATINGSGEDRAG  
1978 VAN HET CENTRAAL BUREAU VOOR DE STATISTIEK

Lezing voor het Deutsche Verkehrswissenschaftliche Gesellschaft,  
Workshop "Neuere Methoden zur Erhebung des Verkehrsverhaltens und  
seiner Bestimmungsgründe", Grainau, West-Duitsland, 19 t/m 21  
november 1979

R-79-55

S. Harris, M.A.

Voorburg, 1979

Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV

## 1. ACHTERGROND

De SWOV als onderzoeksinstituut op het gebied van de verkeersveiligheid heeft als belangrijke taak het bestuderen van de landelijke door de politie gerapporteerde ongevallengegevens. Deze gegevens geven in principe uitsluitend de absolute omvang van de verkeersonveiligheid aan, uitgedrukt in ongevallen en slachtoffers. Daar niet alle groepen verkeersdeelnemers in gelijke mate aan het verkeer deelnemen is het nodig om gegevens over verkeers- en vervoersprestatie per groep te verzamelen. Deze zgn. "expositiegegevens", d.w.z. die omtrent de mate van blootstelling aan het verkeer, dienen te worden gerelateerd aan de ongevallengegevens per groep verkeersdeelnemers. Zodoende kan de relatieve omvang van de verkeersonveiligheid oftewel het risico, uitgedrukt in bijvoorbeeld het aantal verkeersdoden per 100 miljoen afgelegde reizigerskilometers, voor groepen verkeersdeelnemers worden bepaald. Deze reisgegevens, bestaande uit zowel expositie- als ongevallengegevens kunnen vervolgens gebruikt worden om groepen met een hoog risico te identificeren teneinde, samen met andere gegevens en overwegingen, prioriteiten voor onderzoek vast te stellen. Voorts is de SWOV geïnteresseerd in de kenmerken van de verkeers- en vervoersprestatie teneinde het effect van invloedvariabelen zoals welvaart, verkeersmaatregelen en weersomstandigheden daarop te kunnen bepalen. Verder moeten de ontwikkelingen in het verkeer worden nagegaan om, in combinatie met de invloedvariabelen en verkeersveiligheidsmaatregelen, berekeningen te kunnen maken van de toekomstige verkeersonveiligheid. Zoals uit bovengenoemde duidelijk moge blijken is het verzamelen van expositiegegevens voor de SWOV een afgeleide activiteit voortvloeiend uit het verkeersveiligheidsonderzoek en zijn derhalve een middel tot verbeterd onderzoek en geen doel op zich.

## 2. PROBLEEMSTELLING

De gegevens uit het onderzoek Verplaatsingsgedrag van het Centraal Bureau voor de Statistiek voldoen aan de belangrijkste eisen die de SWOV met betrekking tot door haar te gebruiken expositiegegevens stelt.

Net als alle enquêtes die gebruik maken van mondelinge gesprekken of schriftelijke vragenlijsten of een combinatie daarvan, heeft het onderzoek Verplaatsingsgedrag te maken met een aanzienlijke groep non response. Gedurende 1978 bedroeg deze ongeveer 33% van het te benaderen aantal huishoudens. Hiervan was ca. 28% het gevolg van weigeringen en ca. 5% door herhaald niet-thuis zijn. Naast de niet-responderende huishoudens waren er binnen wel-responderende huishoudens individuele gezinsleden die niet respondeerden. Deze zgn. partiële non response bracht de non response, uitgedrukt in personen, op ca. 40%.

Uit de literatuur is weliswaar veel bekend over oorzaken van non response in het algemeen, de kenmerken van de niet-responderenden in vergelijking met de response en mogelijke oplossingen van dit probleem. De literatuur is echter voornamelijk beperkt tot commerciële onderwerpen en/of vragenlijsten zonder een door de respondent bij te houden dagboek.

Het enige relevante en vergelijkbare onderzoek was het KONTIV-verkeersonderzoek van Socialdata in West-Duitsland. In dit onderzoek wordt in het aantal afgelegde kilometers voor zowel bestuurders als passagiers, een correctie van -1% aangebracht. Deze uitkomst geldt echter voor een schriftelijke enquête waarin de groep "niet-thuis" slechts bij langdurige afwezigheid kan voorkomen.

Van de Nederlandse situatie was totaal niets bekend over het effect van de non response op de uit een enquête verkregen expositiegegevens. Wij moesten derhalve op dat moment op hypotheses terugvallen.

### Niet thuis

Wel was duidelijk dat de groep (na 2x herbezoek door het CBS) "niet thuis" per definitie bestond uit mensen die zich op dat

moment elders bevonden. De kans was derhalve groot dat deze groep zich gedurende de momentopname (enquête) meer verplaatst dan de responsegroep. Als het om beroepshalve niet-thuis zijn zou gaan, zou de expositie vele malen hoger kunnen liggen. Als het echter om mensen zou gaan die steeds bij de burens of in de naaste omgeving zitten zou hun expositie lager kunnen zijn dan van hen uit de non-responsegroep.

### Weigeraars

De groep "weigeraars", verreweg de grootste groep non response in het onderzoek Verplaatsingsgedrag, was een veel moeilijker groep om te taxeren. Uit de literatuur is veel bekend over de socio-economische kenmerken van weigeraars: ouderen, vrouwen, lagere welstandsklassen, inwoners van grotere steden en in Nederland de niet-kerkelijken. Aangezien het in Nederland niet bekend is wat de relatie is tussen deze kenmerken en de expositie van die groepen, biedt deze algemene kennis weinig houvast. (In het KONTIV-onderzoek zouden de weigeraars een gemiddelde expositie hebben.) Wat het zgn. onderwerp-gebonden non response betreft zou dit kunnen optreden bij mensen die zich weinig verplaatsen en dus geen belangstelling voor het verkeer hebben, of bij hen die voelen dat zij persoonlijk weinig aan het onderzoek kunnen bijdragen. Anderzijds zouden mensen die à priori zeggen geen tijd te hebben drukke mensen kunnen zijn die juist veel moeten reizen, waardoor zij alle enquêtes, en ook deze, zouden afwijzen.

Degenen die de deur niet open doen kunnen teruggetrokken mensen zijn die zich weinig buitenshuis begeven en de zieke alleenstaanden zullen zich in de desbetreffende periode niet of nauwelijks verplaatst hebben.

De zogenaamde principiële weigeraars die nooit aan enquêtes hun medewerking verlenen zullen vermoedelijk een afwijkende expositie hebben voorzover deze afhankelijk is van hun socio-economische of persoonlijke kenmerken.

Het onderzoek Verplaatsingsgedrag heeft vermoedelijk tevens een specifieke groep weigeraars die gemeenschappelijk zal zijn met alle

niet-panel onderzoeken waarbij een vorm van dagboek bijgehouden moet worden. De respondenten moeten namelijk gedurende 2 of 3 dagen een aantal gegevens noteren waarvoor zij aanspraak op hun geheugen moeten doen en waarvoor zij speciaal moeten nadenken, vooral over het schatten van afgelegde afstanden. Menig potentiële respondent zal van de hoeveelheid werk schrikken. Het is waarschijnlijk dat dit vaker zal voorkomen bij mensen die vele ritten maken en derhalve veel in het rittenboek moeten invullen. Duidelijk werd in ieder geval dat, wat zowel de niet-thuis groep als de weigeraars betreft, zo weinig bekend was, en dat hun expositie dermate afwijkend zou kunnen zijn, dat aanvullend onderzoek onder de groep non response noodzakelijk was. Zonder een aanvullend onderzoek, nog nooit in Nederland gedaan, zou niet bekend zijn in hoeverre de expositiegegevens uit het onderzoek Verplaatsingsgedrag representatief zijn voor de Nederlandse bevolking.

### 3. DOELSTELLING

Het doel van het non-response onderzoek was de response van het CBS-onderzoek Verplaatsingsgedrag zodanig te verhogen dat een eventuele nog resterende non-responsegroep zo klein zou zijn dat zij, ongeacht hun expositie, als groep geen significante invloed meer zou kunnen hebben op de uitkomsten van het onderzoek.

De verkregen expositiegegevens van de oorspronkelijke non-responsegroep, wanneer deze significant zouden afwijken van die van de responsegroep, zouden dan toegevoegd worden aan de response. Deze toevoeging kan uiteraard slechts plaatsvinden voor die periodes waarin gegevens van zowel de response- als non-responsegroep zijn verkregen. Voor die periode waarin geen non-responsegegevens bestaan zouden de responsegegevens door middel van gewichten kunnen worden gecorrigeerd. Hierdoor zouden expositiegegevens ontstaan die voor non-response gecorrigeerd zijn.

Verwacht werd dat gedurende de periode van het non-response onderzoek, ervaringen opgedaan zouden worden die later in het onderzoek Verplaatsingsgedrag en andere verkeersonderzoeken gebruikt kunnen worden om de groep non response te verkleinen. Deze ervaringen zouden betrekking hebben op de opleiding en interviewtechniek van enquêtrices en niet op het gebied van organisatie, betaling of vragenlijstontwerp.

Zowel gewichten voor non response als ervaringen werden beoogd, daar van tevoren al te voorzien was dat de kosten van dit onderzoek dermate hoog zouden zijn dat continue non-response onderzoek, aansluitend op het onderzoek Verkeersgedrag, onwaarschijnlijk was. Er zou met incidentele onderzoeken moeten worden volstaan om te kijken of de aard en omvang van de non response in de tijd verandert.

#### 4. ONDERZOEKMETHODE

##### 4.1. Steekproef

De steekproef bestond uit ca. 2500 non-response adressen uit het CBS-onderzoek Verplaatsingsgedrag gedurende de periode half augustus t/m eind december 1978. Dit zijn dus adressen waar geweigerd werd of na twee maal herbezoek niemand thuis werd aangetroffen of adressen die als onbewoond of niet-bestaand waren gekenmerkt. Hier- van waren ruim 1000 adressen afkomstig van de maanden november en december waarin het onderzoek naar de nauwkeurigheid van geschatte afstanden plaatsvond.

##### 4.2. Opzet

De ca. 1500 non-response adressen afkomstig uit de maanden augustus, september en oktober 1978 werden door het CBS opgestuurd naar het uitvoerende bureau. Voorts verstrekte het CBS gegevens per adres omtrent de laatste bezoeksdatum en voor de weigeraars de reden van de non response. De vragenlijsten en dus ook de gegevens van de non response uit de maanden november en december waren reeds in het bezit van het uitvoerende bureau, daar dit tevens verantwoordelijk was voor het veldwerk van het onderzoek Verplaatsingsgedrag gedurende deze maanden. De non-response adressen werden bezocht door enquêtrices van het uitvoerende bureau. Om de te verkrijgen exponentiegegevens vergelijkbaar te maken werd gebruik gemaakt van de CBS-vragenlijsten en -rittenboek.

##### 4.3. Selectie en opleiding enquêtrices

Daar uit de literatuur duidelijk was gebleken dat non response niet alleen te wijten is aan kenmerken en gedrag van respondenten, doch ook aan de kwaliteiten en het optreden van degenen die enquêteren, is gekozen voor een strenge selectieprocedure alsmede een opleidingsprogramma.

De selectie bestond uit een aantal fases:

1. Aanbeveling door rayonhoofden op het gebied van optreden en doorzettingsvermogen.
2. Analyse van non-response scores uit het verleden in combinatie met de moeilijkheidsgraad van de desbetreffende enquêtes.
3. Het door de uit 1. en 2. geselecteerde enquêtrices twee vragenlijsten laten invullen omtrent situationele handigheid, d.w.z. wat zij onder bepaalde moeilijke situaties doen of zouden doen, en hun mentale hardheid, d.w.z. hoe zij weigeringen opvangen. Bij de beoordeling hiervan werd de nadruk op de situationele handigheid daar deze desnoods met opleiding kon worden vergroot.
4. De uit 3 geselecteerde enquêtrices kregen nog een vragenlijst met daarin een achttal lastige situaties waarvoor zij hun oplossing moesten invullen. Dit waren situaties zoals echtelijke ruzies, beïnvloeding door huisgenoten, delicate situaties en onbeschoftheid.
5. De overgebleven enquêtrices werden uitgenodigd voor opleidingsavonden.

Gedurende de opleiding werd eerst het doel en belang van het onderzoek uitvoerig besproken terwille van de gemotiveerdheid van de enquêtrices en voor het later motiveren van de eventuele weigeraars. Door middel van praktijkvoorbeelden werden de mentale hardheid en met name de situationele handigheid belicht.

Veel aandacht werd besteed aan het kunnen onderscheiden tussen principiële weigeraars en gelegenheidsweigeraars. Hierna volgde een rollenspel waarin de enquêtrices elkaar uittestten door om de beurt enquêtrice en respondent te spelen. Alles bedoeld om de motivatie en kundigheid van de enquêtrices te verhogen.

#### 4.4. Benadering non response

##### 4.4.1. Uitgangspunten

1. De waarde van de antwoorden van alsnog responderende personen moest niet aangetast worden door het forceren van response.
2. Hoewel het doel was om van elke non-response adres een response-



adres te maken moesten normale ethische normen in acht worden genomen waardoor niemand onder onredelijke druk mocht worden gezet, ook gelet op de CBS- en ESOMAR-normen.

3. De kosten/baten verhouding moest in de hand gehouden worden; derhalve moest het uitvoerende bureau per maand een kostenoverzicht maken opdat zou kunnen worden ingegrepen.

#### 4.4.2. Algemene benaderingswijze niet-thuis groep

De "niet-thuis" groep werd maximaal 4 maal bezocht op verschillende dagen en tijdstippen. Bij de eerste keer niet-thuis zijn werd zo mogelijk bij de burens geïnformeerd wanneer de beste trefkans aanwezig is. Ook de naam moest geregistreerd, c.q. nagevraagd worden. Indien de beste trefkans binnen redelijk te bezoeken uren lag (tussen 9.00 en 22.00 uur), werd het adres op dat tijdstip weer mondeling benaderd.

Wanneer mondelinge benadering moeilijk lag en op het desbetreffende adres wel telefoon aanwezig was, werd telefonisch geprobeerd een afspraak te maken om een en ander mondeling toe te lichten. Indien geen telefoon aanwezig was, werd gebruik gemaakt van een speciale brief die achtergelaten werd en waarin op het maken van een afspraak aangedrongen werd. In het geval dat uiteindelijk een principiële weigering optrad, werd verder gehandeld volgens de procedure weigeringen.

#### 4.4.3. Algemene benaderingswijze weigeraars

De groep "weigeringen" werd maximaal 4 maal bezocht. Indien weer werd geweigerd, moest zorgvuldig worden nagegaan of het principiële weigering was of een gelegenhedsweigering. Bij een gelegenhedsweigering werd een afspraak gemaakt. Bij eventueel weer een principiële weigering werd dit adres, indien telefoon aanwezig was, telefonisch benaderd door het uitvoerende bureau. Indien geen telefoon aanwezig was werd dit adres door het uitvoerende bureau schriftelijk benaderd.

Indien de inspanningen zonder resultaat bleven, werd door het

personeel van het hoofdkantoor van het uitvoerende bureau geprobeerd het vraaggesprek onverkort schriftelijk te voeren.

Indien dit geen resultaat opleverde, probeerde het uitvoerende bureau een verkorte schriftelijke vragenlijst te laten invullen.

De vragenlijst die daarbij gebruikt werd bevatte uitsluitend vragen relevant voor het bepalen van risico in het verkeer. Voorts was deze van het formaat A5 in plaats van A4 om de omvang geringer te doen lijken.

De volgorde van gewenste response was derhalve:

1. mondeling gesprek + vragenlijst
2. brief + vragenlijst
3. brief + verkorte vragenlijst.

Bij de pogingen de vraaggesprekken schriftelijk te voeren werden balpennen voor het invullen bijgevoegd ter extra stimulans van de respondenten. Indien een adres dat eerst tot de groep weigeraars behoorde niet-thuis werd getroffen werd in eerste instantie de procedure voor de groep niet-thuis gevolgd.

## 5. RESULTATEN

5.1. Op het moment van schrijven zijn er nauwelijks resultaten van eventuele verschillen tussen response- en non-response groepen bekend. Dit is voornamelijk het gevolg van een nog niet sluitende adresverantwoording door het uitvoerende bureau. Daar de definitieve aantallen nog niet bekend zijn heeft er nog geen serieuze analyse van de gegevens plaatsgevonden.

5.2. De behaalde response onder de groep "primaire non-response" bedroeg 46%, waardoor de uiteindelijke response 82% werd: 66% + (46% van 34%). De response op de verkorte vragenlijst bedroeg slechts 12% van de uitgezette vragenlijst.

Dit lage responseniveau onder de groep primaire non-response heeft automatisch tot gevolg dat een uitspraak over het effect van de expositie van de resterende groep non response op het totaal uiterst moeilijk zal zijn. Van 18% van het totaal, nl. de blijvende non response, is nog niets bekend. Hooguit zal een gedetailleerde analyse van de secundaire response en de tertiaire response (op de verkorte vragenlijst) aanwijzingen kunnen geven over de expositie van de resterende groep non response.

5.3. Volgens de voorlopige vergelijking door het CBS tussen de (primaire) response en secundaire response, herwogen naar dag van de week, was voor de maanden november en december zowel het gemiddelde aantal verplaatsingen als de gemiddelde afgelegde afstand per persoon van de secundaire response lager dan van de primaire response.

Hoeveel lager is nog niet te zeggen, maar het zal vermoedelijk meer zijn dan de in het KONTIV-onderzoek geconstateerde 1%.

5.4. Volgens voorlopige gegevens van het uitvoerende bureau is ruim 50% van de oorspronkelijke "niet-thuis" groep tot response gebracht en ca. 45% van de oorspronkelijke groep weigeraars.

Voorlopige response scores voor een aantal subgroepen waren als volgt:

adres onvindbaar	ca. 20%
adres onbewoond	ca. 20%
men deed niet open	ca. 50%
was toen met vakantie	ca. 60%
taalbarrière	ca. 30%
alleenstaande en ziek	ca. 20%
familieomstandigheden	ca. 80%
drukke zaak	ca. 40%
weigering zonder motief	ca. 40%
geen interesse	ca. 45%
voelt zich te oud	ca. 40%
al eerder meegedaan	ca. 50%

Deze response scores bevestigen sommige uitkomsten uit de literatuur: het aantal blijvende pertinente weigeraars in ongeveer 10% (ca. 60% van 20%); een aantal tijdelijke oorzaken lossen zichzelf na verder herbezoek gedeeltelijk op (onbewoond adres, vakantie, ziekte, familieomstandigheden) en mensen met geen interesse kunnen vooralsnog gemotiveerd worden.

Voorts blijkt dat de meeste onvindbare adressen onvindbaar blijven, bij ongeveer de helft wordt uiteindelijk de deur wel open gedaan, en het te druk hebben kan ook van voorbijgaande aard zijn. Bij ca. 50% van de uiteindelijke non-response was de reden identiek aan de oorspronkelijke reden in het CBS-onderzoek.

6. SLOT

Dit onderzoek heeft niet helemaal aan zijn doelstelling beantwoord omdat de blijvende non-response groep niet te verwaarlozen is en de mobiliteit, of expositie, van deze groep moeilijk te bepalen zal zijn.

Een inventarisatie van de ervaringen om non-response in verkeers-enquêtes te verkleinen moet nog plaatsvinden.

Het onderzoek heeft bevestigd dat het veranderen van non-response in response erg moeilijk is.