

## Hoe stel ik een schriftelijke enquête op?

Een enquête is een vorm van onderzoek waarbij je informatie verzamelt door vragen te stellen. Het uitdelen of versturen van een enquête is een eenvoudig hulpmiddel om een bijeenkomst, communicatiemiddel of actie te evalueren. Dit kan zowel mondeling (face tot face of telefonisch) als schriftelijk.

Hier geef ik een aantal tips voor het opstellen van een eenvoudige schriftelijke enquête.

### ● Voorbereiding

- Houd goed voor ogen wat het doel is van de enquête.
- Bepaal hoe de enquêtes verwerkt worden; bijvoorbeeld handmatig of via een computerprogramma.
- Bepaal een datum waarop je de gegevens verwerkt wilt hebben en de resultaten in een verslag moeten staan.
- Bepaal wat er met de resultaten zal gebeuren en hoe en aan wie je de resultaten van de enquête bekend maakt.
- Naar aanleiding van de resultaten moet iemand de te nemen maatregelen goedkeuren. Stel vast wie dat doet.

### ● Soorten vragen

Bepaal welke vragen het beste bij het onderwerp passen:

*Open vraag:* De respondent wordt gevraagd naar een mening of omschrijving. Voordeel is dat de enquêteur veel informatie krijgt en niet zelf een aantal antwoorden hoeft te formuleren. Nadeel is dat de verwerking van deze uitkomsten omvangrijk en tijdrovend is.

*Gesloten vraag:* De respondent heeft keus tussen twee of meer vooraf bepaalde antwoorden. Voordeel hiervan is dat gesloten vragen – mits goed opgesteld – gemakkelijk met een computer te verwerken zijn.

*Tweevoudige vraag:* Bij dit type vraag zijn twee antwoorden mogelijk: argumenten voor of tegen een bewering, dan wel een bevestiging of ontkenning. Het zijn vragen die eigenlijk geen ruimte laten voor een middenweg tussen twee meningen.

*Multiple-choice vragen:* Hier moet de respondent kiezen uit A, B, C of D. Zorg ervoor dat het ene antwoord het andere uitsluit.

*Vragen met een vijf- of zevenpunts Likertschaal:* Hierbij kruist de respondent een van de vijf of zeven rondjes op de Likertschaal aan. Met de Likert-schaal kun je antwoorden op meningen inschalen, bijvoorbeeld van geheel mee oneens via gedeeltelijk mee eens naar volmondig mee eens. De antwoorden kun je in een grafiek weergeven.

Je kunt bijvoorbeeld vragen hoe iemand iets ervaren heeft, of in welke mate hij het eens is met een bepaalde uitspraak:

***De actie "Bezorg een gehandicapte een leuke dag" was een groot succes.***

helemaal mee oneens

0

0

0

0

0

helemaal mee eens

## ● De vragen

- Probeer met zo weinig mogelijk vragen zo veel mogelijk informatie te krijgen.
- Zorg voor een logische volgorde en groepeer de vragen per aandachtsgebied.
- Zorg dat iedere vraag los van de vorige vragen te beantwoorden is.
- Bij sommige vragen is het goed voorbeelden aan te bieden van het soort antwoord dat wordt gevraagd. Wees echter voorzichtig: geef niet zelf al het antwoord.
- Leg respondenten geen dingen in de mond.
- Maak voldoende ruimte voor het neerschrijven van de antwoorden. Zet desgewenst schrijflijnen.
- Als je een bepaald deel van een zin wilt accentueren, maak het dan cursief of druk het vet.
- Ga er vanuit dat niet iedere vraag voor de respondent vanzelfsprekend hoeft te zijn.
- Neem eventueel testvragen op, om na te gaan of de respondenten de vragen serieus hebben beantwoord. Dit zijn bijvoorbeeld vragen die tot hetzelfde antwoord zouden moeten leiden maar later in de enquête net iets anders zijn gesteld.
- Toets de vragenlijst vooraf op leesbaarheid en begrijpelijkheid. Gebruik hiervoor een selecte controlegroep van circa vijf mensen.

## ● Formulering van de vragen

- Zorg dat een vraag maar voor één uitleg vatbaar is.
- Schrijf afkortingen bij voorkeur voluit.
- Wees zo concreet mogelijk. Gebruik dus geen woorden als: 'soms', 'vaak' en 'zelden', maar noem bijvoorkeur concrete aantallen: 1x per week, 1x per maand etc.
- Gebruik eenvoudige en duidelijke taal; gebruik geen modewoorden, vakjargon en ambtelijke taal.
- Pas ook op voor het andere uiterste: stel geen neerbuigende of kinderlijke vragen.
- Wees persoonlijk, gebruik geen 'men' als je 'u' bedoelt.
- Verstop geen reclame in de enquêtevragen.

- Stel geen subjectieve vragen, zoals: "Vindt u ook niet dat kinderreclame verboden zou moeten worden"
- Geef bij vragen om hoeveelheden de eenheden aan die je bedoelt: gewicht in kilo's, stuks, euro's, meters enzovoort.
- Houd de vraagstelling eenvoudig, duidelijk, volledig en bondig.

## Het enquêteformulier

- Geef duidelijk aan hoe respondenten het enquêteformulier moeten retourneren. Zorg voor een duidelijk ontvangstpunt, bijvoorbeeld een antwoordnummer. Vermeld het verzendadres altijd op het enquêteformulier. Sluit bij voorkeur een retourenvelop bij.
- Stuur een begeleidende brief mee, die bij voorkeur persoonlijk is ondertekend. Hierin kun je uitleggen wat je verwacht, waarom de enquête gehouden wordt, waarom het ook voor de respondent van belang is en vraag je de aangeschrevene om medewerking.
- Overweeg om de naam en het adres van de invuller te laten vermelden.
- Zorg, indien nodig, voor anonimiteit van de gegevens uit de enquête, en laat dit ook aan de respondenten weten.
- Geef aan binnen welke periode je het enquêteformulier graag terug wilt ontvangen.
- Zet onder de enquête een zin als: "Wij danken u voor het invullen van de enquête".



Auteur: Vincie van Gils, [www.vinca.nl](http://www.vinca.nl)