



Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo.com
www.tns-nipo.com

Social & Polling

Rapport

Toepassing van de gedragscode schoolkosten

Onderzoek onder scholen in het voortgezet onderwijs

Elisabeth Duijser

E2165/6 | oktober 2005

Bestemd voor:

Ministerie van OC&W

Den Haag

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | rapport nederlands.dot

Inhoud

	Inleiding	2
<hr/>		
1	Bekendheid met gedragscode	3
1.1	Ruime meerderheid bekend met gedragscode	3
1.2	Meerderheid zegt ook met code te werken	4
1.3	Voorbeeldscholen zeggen MR bij gedragscode te betrekken	6
1.4	Als de code niet wordt toegepast, is men dat veelal wel van plan	7
1.5	Meerderheid wil wel op 'witte' lijst	9
<hr/>		
2	Samenvattende conclusie	10
<hr/>		
	Bijlagen	
1	Onderzoeksverantwoording	
2	Tabellen	
3	Vragenlijst	
4	Beschrijving van de methode van onderzoek: CATI	
5	Nomogram ter bepaling van de steekproefmarge	
<hr/>		
	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Q30: bekendheid met Gedragscode Schoolkosten Voortgezet Onderwijs (n=223)</i>	3
2	<i>Q40: werken met Gedragscode VO (n=200)</i>	4
3	<i>Q50: sinds wanneer werken met Gedragscode VO (n=125)</i>	5
4	<i>Q100: Medezeggenschapsraad betrokken bij invoering van Gedragscode VO (n=74)</i>	6
5	<i>Q60: van plan te gaan werken met Gedragscode VO (n=64)</i>	7
6	<i>Q70: per wanneer van plan te gaan werken met Gedragscode (n=39)</i>	8
7	<i>Q150: bereidheid tot opname op lijst van scholen die de Gedragscode onderschrijven</i>	9
8	<i>Overzicht van de gehele markt</i>	10
9	<i>Responsoverzicht</i>	
10	<i>Steekproefopbouw voor en na herweging</i>	

Inleiding

De schoolkosten in het Voortgezet Onderwijs (VO) zijn de afgelopen jaren regelmatig in het nieuws geweest, vooral omdat deze steeds hoger worden. Deze kostenstijging is enerzijds het gevolg van ontwikkelingen in het VO, zoals de toename van verplichte leermiddelen en uitbreiding van buitenschoolse activiteiten. Anderzijds is een deel van de stijging te wijten aan stijgende materiaalkosten, zoals de prijzen van schoolboeken. Het blijkt echter ook dat er veel onduidelijkheid is over het bedrag dat ouders/ verzorgers kwijt zijn aan de school (VO).

De schoolkosten in het VO vallen uiteen in drie hoofdgroepen:

- de schoolboeken en het lesmateriaal/ lesactiviteiten (noodzakelijk om het voorgeschreven onderwijs te kunnen volgen);
- de overige schoolkosten (vergoeding voor diensten door de school zinvol en wenselijk geacht);
- de vrijwillige ouderbijdrage.

De gedragscode gaat dus *niet* over het wettelijk lesgeld.

Als reactie op de nieuwsberichten hebben vertegenwoordigers van ouders, schoolbesturen en schoolleiders samen een gedragscode ontwikkeld die scholen in het VO moet stimuleren om de schoolkosten transparanter te maken en al het mogelijke te doen om de kosten zo laag mogelijk te houden. De gedragscode is in februari 2005 overhandigd aan de Minister van OC&W en verspreid onder alle VO-scholen in Nederland.

De gedragscode is in het leven geroepen om transparantie en helderheid te verschaffen aan ouders. Het geeft inzicht in de hoogte en samenstelling van de schoolkosten. Het kan zelfs zijn dat ouders een deel van de studiekosten terugkrijgen als blijkt dat er minder kosten zijn gemaakt dan aan het begin van het schooljaar was begroot.

Of deze gedragscode ook daadwerkelijk breed binnen het voortgezet onderwijs wordt geaccepteerd en leidraad vormt voor het beleid ten aanzien van de schoolkosten, heeft OC&W door TNS NIPO laten onderzoeken. In dit rapport beschrijven we de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, dat met name antwoord moet geven op de vraag:

- *Hoeveel scholen in het VO kennen de gedragscode en werken ermee?*

Wij hebben hiervoor in september 2005 in totaal 223 directeurs en schoolleiders van scholen in het (VO) ondervraagd op basis van het bestand van CFI. De vraaggesprekken zijn telefonisch afgenomen en hadden een lengte van ongeveer 2 minuten. Daarna zijn nog enkele vragen gesteld om medewerking te vragen aan andere onderzoeken, zoals het kwalitatieve vervolgonderzoek. In de bijlagen bij dit rapport vindt u naast de tabellen en de vragenlijst ook een korte onderzoeksverantwoording.

1 Bekendheid met gedragscode

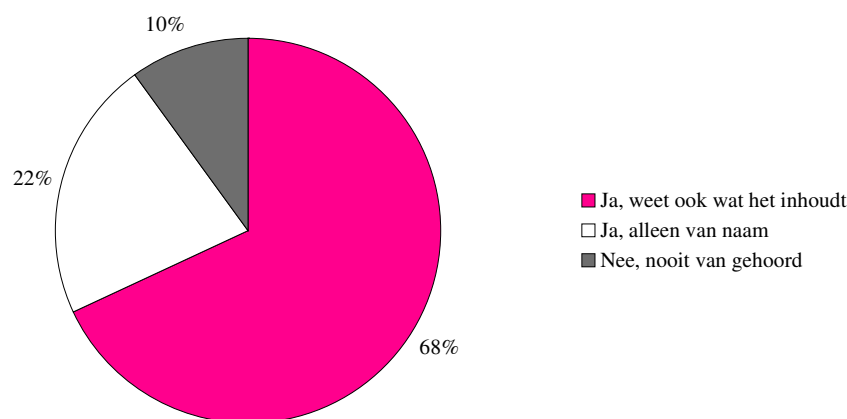
Het vraaggesprek is gestart met de vraag of men bekend is met de Gedragscode Schoolkosten in het Voortgezet Onderwijs. Indien men daarop bevestigend antwoordde, is nagegaan of en sinds wanneer men met de gedragscode werkt. Ook is gevraagd of men zichzelf als een voorbeeld voor de toepassing van de gedragscode ziet en of de medezeggenschapsraad bij de invoering is betrokken.

Als een school wel bekend is met de gedragscode, maar er niet mee werkt, is in kaart gebracht of men er wel mee wil gaan werken en zo ja, per wanneer. Bij de restgroep is nagegaan wat redenen zijn om niet met de gedragscode te werken.

1.1 Ruime meerderheid bekend met gedragscode

De ondervraagde directeuren zeggen goed bekend te zijn met de Gedragscode Schoolkosten in het Voortgezet Onderwijs: 68% zegt de inhoud van deze code te kennen. Daarnaast kent ruim een vijfde de code van naam (22%). Slechts één op de tien scholen heeft nog nooit van de betreffende gedragscode gehoord.

1 | Q30: bekendheid met Gedragscode Schoolkosten Voortgezet Onderwijs (n=223)



Bron: TNS NIPO, 2005

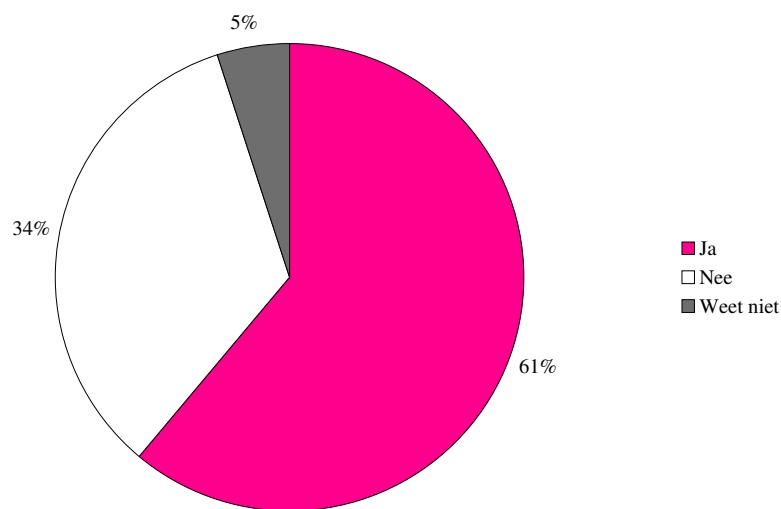
Scholen in het Westen van Nederland (exclusief de drie grote steden) zijn duidelijk beter op de hoogte: 84% zegt de code inhoudelijk te kennen, en 'slechts' 11% alleen van naam. Opvallend is dat van de scholen die met de gedragscode zeggen te werken, 10% zegt de code alleen van naam te kennen. Het is dus de vraag met welke code ze daadwerkelijk aan de slag zijn gegaan. Hierop komen we in de volgende paragrafen terug.

Werkt men niet met de gedragscode, dan kent men deze ook veelal alleen van naam (44% vs. 56% ook inhoudelijk).

1.2 Meerderheid zegt ook met code te werken

Van de scholen die de gedragscode kennen, zegt 61% dat zij er ook mee werken. Op het totaal van alle scholen zou dit betekenen dat zo'n 55% met de code werkt. Zoals we echter hierna zullen zien, zijn bij deze uitkomst nog wel enkele kanttekeningen te plaatsen.

2 | Q40: werken met Gedragscode VO (n=200)



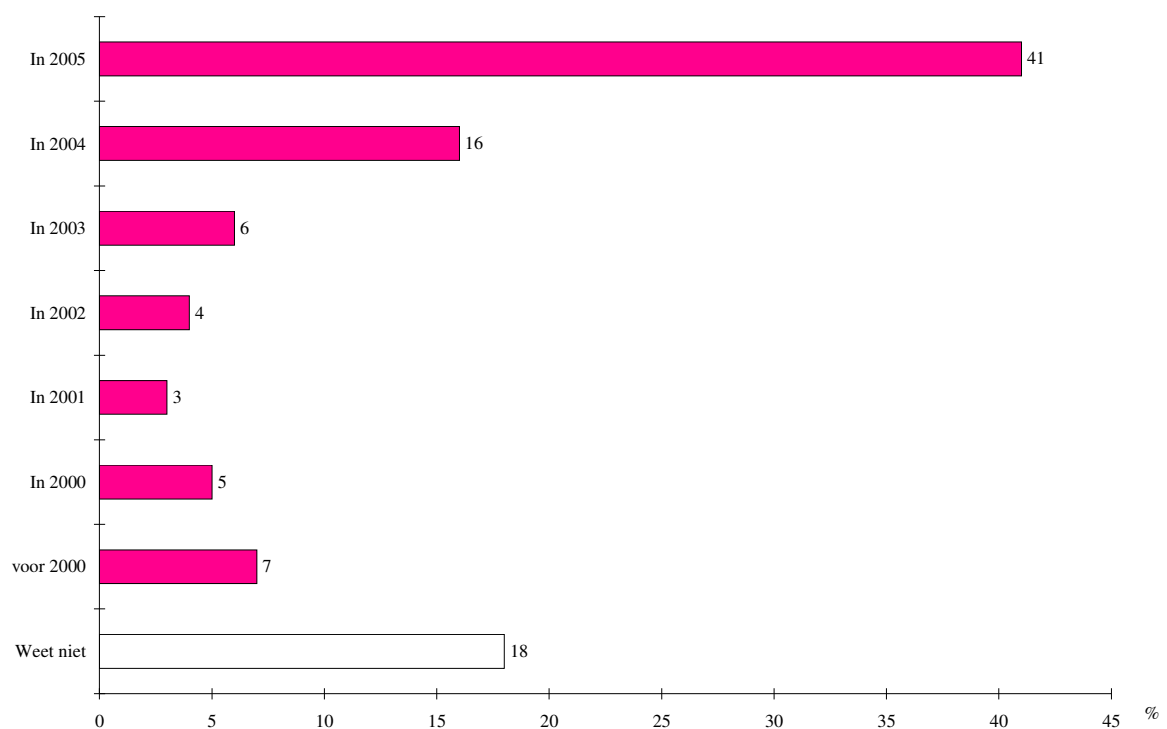
Bron: TNS NIPO, 2005

Het zijn vooral de grotere scholen die met de gedragscode werken: 70% van de 'kenners' onder de scholen van meer dan 1.800 leerlingen zegt met de code te werken. Bij de kleinere scholen (tot 900 leerlingen) is dit percentage 50%.

De Gedragscode Schoolkosten in het Voortgezet Onderwijs is in februari 2005 definitief gemaakt. Toch zegt slechts 41% van de scholen ergens in 2005 met de gedragscode te zijn gaan werken. Bijna een vijfde (18%) weet het niet precies, maar de overige 41% noemt een moment vóór 2005.

Dit roept natuurlijk vragen op, want voor 2005 bestond 'de' gedragscode nog niet zoals we in het onderzoek bedoelen. Daarom hebben we enkele scholen nagebelld met verzoek om toelichting. Het blijkt dat men veelal een andere gedragscode bedoelt, zoals een zelf opgestelde gedragscode of de Gedragscode VOO (Vereniging Openbaar Onderwijs). Zo is vooral onder openbare/ gemeentelijke scholen het percentage antwoorden vóór 2005 hoog (55%). Ondanks de inleiding en uitleg is dus toch niet voor elke schooldirecteur duidelijk dat we met de gedragscode de 'officieel vastgestelde code' uit het voorjaar van 2005 bedoelen.

3 | Q50: sinds wanneer werken met Gedragscode VO (n=125)



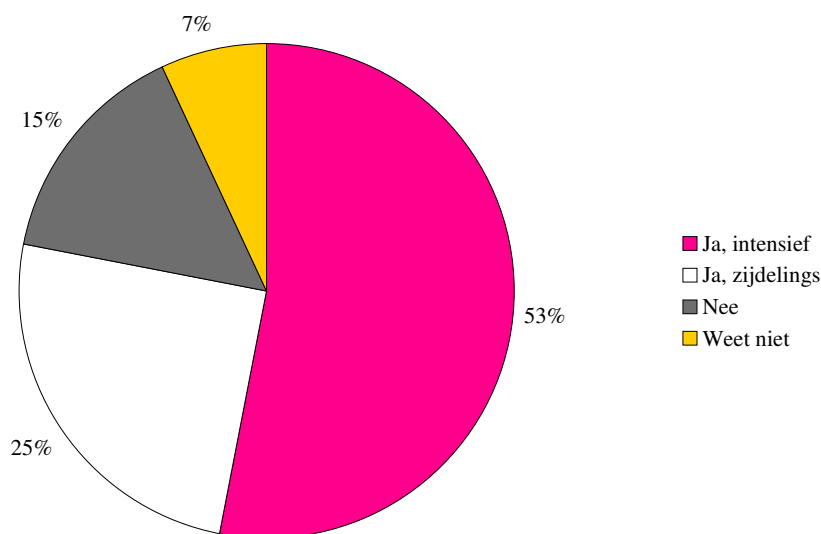
Bron: TNS NIPO, 2005

Van de scholen die met een gedragscode werken, ziet 58% zich als een voorbeeld voor het goed toepassen van de gedragscode. Op de totale hoeveelheid VO-scholen is dat bijna 32%.

1.3 Voorbeeldscholen zeggen MR bij gedragscode te betrekken

Aan de directeuren die aangeven hun school als voorbeeld te zien voor het goed toepassen van de gedragscode, is gevraagd of de Medezeggenschapsraad ook bij de invoering betrokken is (geweest). Volgens meer dan de helft (53%) was de MR intensief betrokken, en nog eens een kwart geeft aan dat de betrokkenheid zijdelings was. Dit onderwerp komt vooral in het kwalitatieve vervolgonderzoek uitgebreid aan bod, wanneer ook ouders uit de MR worden ondervraagd.

4 | Q100: Medezeggenschapsraad betrokken bij invoering van Gedragscode VO (n=74)

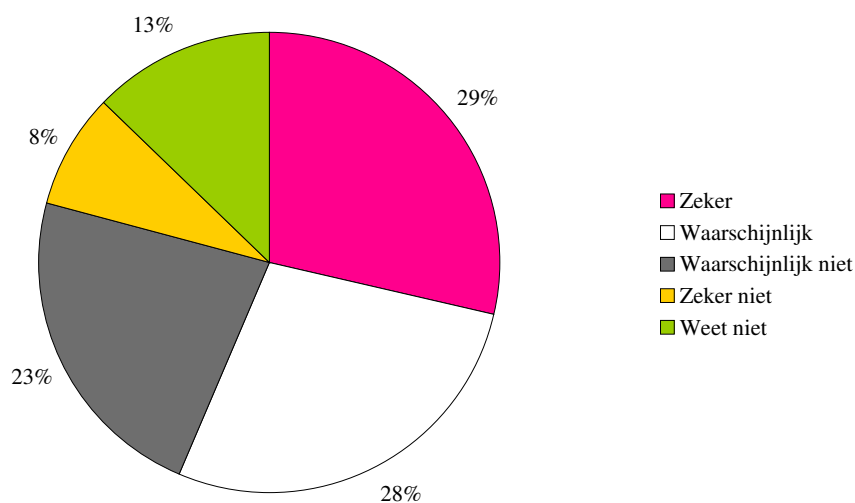


Bron: TNS NIPO, 2005

1.4 Als de code niet wordt toegepast, is men dat veelal wel van plan

Van de scholen die momenteel niet met de/een gedragscode werken, zegt ruim de helft (57%) zeker of waarschijnlijk wel in de toekomst de gedragscode te gaan toepassen. Daarentegen zeggen drie van de tien scholen (31%) niet met de gedragscode te gaan werken, en 13% weet het nog niet. Op het totaal van de scholen in het voortgezet onderwijs betekent het dat 17,5% niet met de gedragscode werkt maar dat wel van plan is, 9% is het ook niet van plan en 4% weet het op dit moment nog niet.

5 | Q60: van plan te gaan werken met Gedragscode VO (n=64)

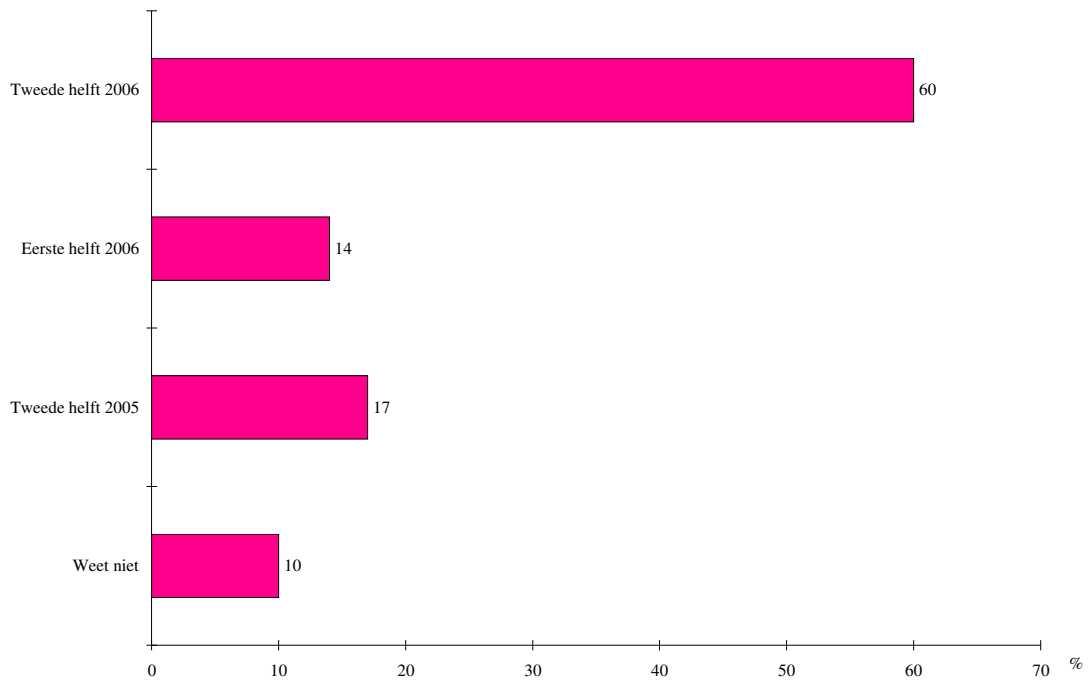


Bron: TNS NIPO, 2005

De 17 scholen die hebben geantwoord niet met de code te willen gaan werken, geven hiervoor als reden dat ze óf zelf al een eigen gedragscode toepassen, of dat de gedragscode niets toevoegt aan hun huidig beleid.

De groep die de gedragscode nu nog niet toepast maar wel van plan is dit in de toekomst te gaan doen, heeft dit voornamelijk voor het begin van het schooljaar 2006/2007 op de planning staan.

6 | Q70: per wanneer van plan te gaan werken met Gedragscode (n=39)



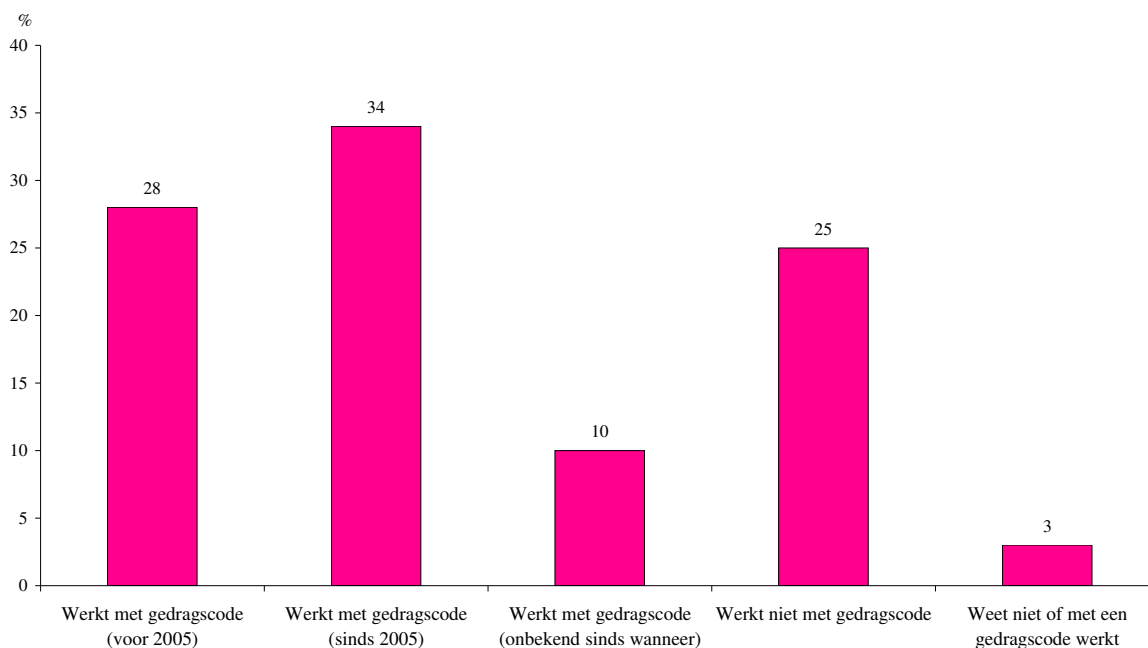
Bron: TNS NIPO, 2005

1.5 Meerderheid wil wel op ‘witte’ lijst

Aan alle scholen die de gedragscode tenminste van naam kennen, is gevraagd of het Ministerie van OC&W hen op een lijst mag zetten van scholen die de gedragscode onderschrijven. Hier stemmen 120 scholen (60% van de kenners, ofwel 54% van alle scholen) mee in.

Als we echter kijken naar de achtergrond van deze scholen, dan zien we dat niet al deze scholen ook de gedragscode toepassen. Ongeveer een derde van deze scholen werkt sinds 2005 met de code, en zal dus inderdaad de bedoelde gedragscode hanteren. Ruim een kwart (28%) werkt met een gedragscode, maar al vóór 2005. Bovendien zegt een kwart van de scholen die wel op de lijst wil, dat zij helemaal niet met de code werken.

7 | Q150: bereidheid tot opname op lijst van scholen die de Gedragscode onderschrijven



Bron: TNS NIPO, 2005

2 Samenvattende conclusie

De Gedragscode Schoolkosten Voortgezet Onderwijs lijkt nog niet op zeer grote schaal toegepast te worden. Ruim de helft zegt er mee te werken, maar uit de genoemde jaartallen van invoering blijkt dat men nogal eens een eigen of andere gedragscode bedoelt. Ook kent een deel van de schooldirecteuren de gedragscode niet of weet niet of ze ermee werken. Kortom: helemaal ‘top-of-mind’ is de code nog niet.

8 | Overzicht van de gehele markt

Werkt met (een) gedragscode	55%
Werkt niet met gedragscode, kent code wel	
– wel van plan	18%
– ook niet van plan	9%
– weet niet of van plan	4%
Weet niet of met gedragscode werkt	5%
Kent gedragscode niet	10%

Bron: TNS NIPO, 2005

De scholen in het VO staan wel overwegend positief ten opzichte van de gedragscode. Slechts een klein deel is niet van plan ermee te gaan werken, de meerderheid van de scholen die de gedragscode nu nog niet toepassen, wil dit in de nabije toekomst wel gaan doen. Ook zegt ruim de helft van alle scholen die de gedragscode (van naam) kennen dat ze wel op de zogenaamde ‘witte’ lijst willen van scholen die de gedragscode ondersteunen.

Kortom: het lijkt erop dat meer communicatie over de gedragscode, de toegevoegde waarde ervan ten opzichte van de ‘eigen’ code, eventueel tezamen met voorbeelden van manieren om de code goed toe te passen, zal leiden tot een grotere acceptatie en invoering.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Methode

De vragenlijst van dit onderzoek is telefonisch afgenomen door het TNS NIPO Callcenter.

Steekproef

Voor dit onderzoek is er bij 223 respondenten een vragenlijst afgenomen. De steekproef bestaat uit directeuren en schoolleiders van scholen in het voortgezet onderwijs.

Veldwerk

Het veldwerk heeft gelopen van 21 tot en met 30 september. De vragenlijst heeft een gemiddelde lengte van 5 minuten, waaronder 2 minuten vragen over de gedragscode en 3 minuten vragen over medewerking aan andere onderzoeken en controle van contactgegevens.

Respons

Voor het onderzoek hebben we gestreefd naar een maximale response. We hebben het bestand van het CFI gebruikt, waarvan we na ‘opschoning’ 601 scholen met telefoonnummer over hebben gehouden. Hieruit hebben we 223 gesprekken weten te realiseren.

9 | Responsoverzicht

	Abs.	%
Info-toon/ tel.nr onjuist	108	18
In gesprek/ geen gehoor/ antw. apparaat	52	9
Weigering (princiepelijk)	35	6
Weigering (afwezig/ te druk/ ziekte)	123	21
Stratificatie bereikt (incl. afspraken)	41	7
Buiten doelgroep (incl. reeds ondervraagd)	19	3
Geslaagd gesprek	223	37
Totaal	601	100%

Het is niet ongebruikelijk om bij de berekening van de respons op een onderzoek de categorieën ‘info-toon/telefoonnummer onjuist’ en ‘buiten doelgroep’ buiten beschouwing te laten. Het aandeel geslaagde gesprekken stijgt dan tot **47%**.

Verwerking

De resultaten zijn gewogen verwerkt, om een zo goed mogelijke afspiegeling van de totale populatie te geven. Hierbij is gewogen op de variabelen denominatie, aantal leerlingen en regio. In onderstaand overzicht hebben we de verdeling voor en na de herweging weergegeven.

10 | Steekproefopbouw voor en na herweging

	voor	na
<i>Denominatie</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Openbaar/ gemeentelijk	30	26
Rooms-Katholiek	28	26
Protestants-Christelijk	24	24
Overig bijzonder	18	24
<i>Aantal leerlingen:</i>		
Tot 900	27	39
900-1800	39	35
Meer dan 1800	32	25
Weet niet	2	2
<i>Regio:</i>		
Noord-Oosten	28	29
Westen (incl. Flevoland)	51	47
Zuiden	22	24

Rapportage

In de bijlagen zijn de tabellen met alle resultaten van het onderzoek te vinden. Bij het gebruik van de tabellen is er een aantal zaken waarop men attent dient te zijn. Ten eerste de wijze van percenteren. De computer werkt via vaste afrondingsinstructies. Hierdoor kan het voorkomen dat de som van de afzonderlijke percentages niet overeenkomt met de onderaan de tabel vermelde totalen. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen. Ten tweede komt er een aantal onderzoektechnische uitdrukkingen in de tabellen voor:

Sample size/ totaal ondervraagden

Dit cijfer geeft de som van het aantal ondervraagden bij een variabelen.

Total of mentions/ totaal antwoorden

Het gemiddeld aantal antwoorden per respondent bij meervoudige vragen

Average

Dit cijfer geeft de gemiddelde score op een bepaalde vraag weer. Weet niet, wordt hierbij uitgesloten.

Indien uitkomsten (getallen of percentages) in een kolom significant verschillen van de overige categorieën tezamen, dan zijn deze uitkomsten met een * gemarkeerd. De significantie wordt getoetst op 95%-niveau.

Bijlage 2 Tabellen

Bijlage 3 Vragenlijst



VRAAG 5

334LI

Goede... u spreekt met ... van TNS NIPO.

Momenteel zijn we bezig met een onderzoek in opdracht van het Ministerie van OC&W.

Hiervoor zou ik graag spreken met de directeur of schoolleider van deze school.

- 1 Ja, directeur/schoolleider wil nu meewerken
- 2 Ja, maar afspraak maken
-  *EINDE VAN INTERVIEW, NON-RESPONS "A"*
- 9 Nee, weigering
-  *EINDE VAN INTERVIEW, NON-RESPONS "I"*

VRAAG 20

335LI

Goede... u spreekt met ... van TNS NIPO.

Momenteel zijn we bezig met een onderzoek in opdracht van het Ministerie van OC&W.

Het onderzoek gaat over de Gedragscode Schoolkosten in het Voortgezet Onderwijs

en neemt ongeveer 2 minuten in beslag.

Wilt u hieraan meewerken?

- 1 Ja, wil nu meewerken
- 2 Ja, maar afspraak maken
-  *EINDE VAN INTERVIEW, NON-RESPONS "A"*
- 9 Nee, weigering
-  *EINDE VAN INTERVIEW, NON-RESPONS "I"*

VRAAG 30

336LI

Kent u de Gedragscode Schoolkosten Voortgezet Onderwijs?

(ENQ: lees 1-3 op)

- 1 Ja, weet ook wat het inhoudt
- 2 Ja, maar alleen van naam
- 9 Nee, nooit van gehoord

INDIEN [Q30 , 9] GA VERDER NAAR VRAAG 170

VRAAG 40

337LI

Werkt uw school met deze gedragscode?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 9 Weet niet

VRAAG 50**FORMULIER VRAAG***INDIEN [Q40 , 1]*

Sinds wanneer werkt uw school met de gedragscode?

(ENQ. Indien de respondent de maand niet weet, type dan 99)

(ENQ. Indien de respondent het echt niet weet, gebruik dan de weet-niet knop)

VRAAG 60*INDIEN [Q40 , 2]*

345LI

Is uw school van plan om met de gedragscode te gaan werken?

(ENQ: lees 1-4 op)

- 1 Ja, zeker
- 2 Ja, waarschijnlijk
- 3 Nee, waarschijnlijk niet
- 4 Nee, zeker niet
- 9 Weet niet

VRAAG 70**FORMULIER VRAAG***INDIEN [Q60 , 1 TO 2]*

Per wanneer wil uw school dan met de gedragscode gaan werken?
(ENQ. Indien de respondent de maand niet weet, type dan 99)
(ENQ. Indien de respondent het echt niet weet, gebruik dan de weet-niet knop)

VRAAG 80**OPEN VRAAG***INDIEN [Q60 , 3 TO 4]
352LI*

Wat zijn voor uw school de belangrijkste redenen om <?> met de gedragscode te gaan werken?

VRAAG 90*INDIEN [Q40 , 1]
353LI*

Ziet u uw school als een voorbeeld voor het goed toepassen van de gedragscode?

- 1 Ja
2 Nee
9 Weet niet

VRAAG 100*INDIEN [Q90 , 1]
354LI*

Is uw medezeggenschapsraad ook betrokken bij de invoering van de gedragscode?

- 1 Ja, intensief
2 Ja, zijdelings
3 Nee
9 Weet niet

VRAAG 110*INDIEN [Q90 , 1]
379LI*

Zou u mee willen werken aan een onderzoek over de praktijk van de toepassing van de gedragscode schoolkosten in het voortgezet onderwijs?
Dit onderzoek bestaat uit een interview van ongeveer een uur met een van onze medewerkers bij u op school.

- 1 Ja
2 Nee

VRAAG 120**FORMULIER VRAAG***INDIEN [Q110 , 1]*

Voor dat onderzoek wil ik even uw gegevens noteren;
(ENQ. Noteer hier de gegevens)

VRAAG 130*INDIEN [Q100 , 1 TO 2]
491LI*

En zouden wij misschien de gegevens van een ouder van de medezeggenschapsraad mogen noteren om hem of haar te benaderen voor dit onderzoek?
We willen het onderwerp namelijk graag vanuit verschillende gezichtspunten belichten, dus is hun mening ook van groot belang.

- 1 Ja
2 Nee

VRAAG 140**FORMULIER VRAAG**

INDIEN [Q130 , 1]

Kunt u mij dan de gegevens van deze persoon geven?

VRAAG 150

603LI

Het Ministerie van OC&W wil graag weten of ze u op de lijst mag zetten van scholen die de gedragscode onderschrijven. Mag dat?

- 1 Ja
2 Nee

VRAAG 160**MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q150 , 1]

604L9

Mag ik dan de schoolgegevens controleren?

(ENQ. Lees op, en geef welke van de onderstaande gegevens FOUT zijn en moeten worden gewijzigd)

- 1 Naam school : <?>
2 Adres school : <?>
3 Postcode : <?>
4 Plaats : <?>
9 Alles klopt

VRAAG 161**FORMULIER VRAAG**

TOON ALLEEN ANTWOORDCATEGORIËN GENOEMD IN Q160

(ENQ. Noteer hier de juiste gegevens)

VRAAG 170

807LI

Naast dit onderzoek voeren wij ook een onderzoek uit voor educatieve uitgeverijen naar de kosten van schoolboeken. Dit onderzoek duurt ongeveer 20 minuten en kunt u of telefonisch, of on-line invullen. Ook voor dit onderzoek is uw mening van groot belang. Mogen wij u de komende weken ook voor dit onderzoek benaderen?

- 1 Ja
2 Nee

VRAAG 180

INDIEN [Q170 , 1]

808LI

Gaat uw voorkeur uit naar telefonisch onderzoek of wilt u het onderzoek on-line invullen?

- 1 Telefonisch
2 On-line\internet
8 Geen voorkeur
9 Weet niet\wil niet zeggen

VRAAG 190**FORMULIER VRAAG**

INDIEN [Q30 , 9 & Q180 , 2]

Voor dat onderzoek wil ik even uw gegevens noteren;
(ENQ. Noteer hier de gegevens)

VRAAG 191**FORMULIER VRAAG**

INDIEN [Q180 , 2 & MR_EMAIL = ""\ (Q180 , 2 & MR_EMAIL = "XXX")]

Voor dat onderzoek heb ik uw E-mailadres nodig.
(ENQ. Noteer hier de gegevens)

Bijlage 4 Beschrijving van de methode van onderzoek: CATI

CATI

Snel een representatief onderzoek

Telefonisch ondervragen is snel en dankzij de goede sturingsmogelijkheden bijzonder representatief. Door voortdurend optimaal gebruik te maken van technologische ontwikkelingen heeft TNS NIPO telefonisch onderzoek ofwel CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) uitgebouwd tot een uniek instrument. De telefoon is nog steeds het communicatiemiddel met de hoogste penetratiegraad en daardoor uitstekend geschikt om snel een representatief onderzoek uit te voeren.

CATI biedt alle voordelen van computergestuurd onderzoek, zoals optimale steekproeftrekking, foutloze routing in de vragenlijsten en directe data output. Daarnaast heeft de combinatie van telefonisch enquêteren en computergestuurde dataverzameling nog een aantal specifieke voordelen:

- *Representatief.* De respondenten kunnen worden geselecteerd uit TNS NIPObase, maar het is ook mogelijk te werken met een databestand van een opdrachtgever of om uit alle telefoonnummers in Nederland at random respondenten te generen.
- *Top of mind.* Telefonisch onderzoek is uitermate geschikt als het gaat om onderzoek naar actuele onderwerpen waarbij reactie of opinie moet worden geregistreerd. Ook voor onderzoek naar spontane bekendheid van producten, merken of campagnes, is telefonisch onderzoek zeer geschikt.
- *Effectief.* Computergestuurd enquêteren betekent het efficiënt afnemen van ingewikkelde vragenlijsten omdat de juiste volgorde van de vragen is voorgeprogrammeerd. Doorverwijzingen worden automatisch door de computer gevolgd. Hoe ingewikkeld de vragenlijst ook is, de enquêteur hoeft alleen maar de vragen die op zijn scherm verschijnen op te lezen en kan zich verder geheel op de antwoorden concentreren.
- *Direct controle door opdrachtgever.* De opdrachtgever kan inloggen op de computer van de enquêteur. Dit maakt meekijken en –luisteren bij het doorlopen van de vragenlijst mogelijk.

TNS NIPO Callcenter

TNS NIPO beschikt over uitgebreide faciliteiten voor computergestuurd telefonisch onderzoek. Door het gebruik van de computer is een optimale voortgangsbewaking van het veldwerk mogelijk. TNS NIPO Callcenter beschikt over een geautomatiseerd afsprakensysteem waardoor de gesprekken plaatsvinden op tijdstippen die de respondenten het beste uitkomt. Bovendien is het mogelijk om afgebroken interviews op een later tijdstip te hervatten.

Net als bij CAPI bewaakt de computer de voortgang van het veldwerk. Aan het eind van elke dag wordt automatisch een responsverslag gemaakt. Op deze wijze kan onmiddellijk worden ingegrepen als de respons in bepaalde groepen achterblijft.

Het systeem levert tevens informatie over de gemiddelde gespreksduur (totaal en per enquêteur), het aantal gesprekken dat is gerealiseerd (totaal en per enquêteur), het aantal afspraken, het aantal weigeringen (met motief) en het aantal nummers/adressen dat nog

openstaat. Zo is er permanent inzicht in de vorderingen van het veldwerk en kan er tijdig worden bijgestuurd of ingegrepen.

In het TNS NIPO Callcenter bewaken supervisors continu de kwaliteit van het veldwerk vanuit speciaal ingerichte controle-units (meeluister- en meekijkfaciliteiten). Volgens een vaste steekproefroutine wordt met enquêteurs meegekeken en -geluisterd. De supervisor maakt een verslag van het functioneren van de enquêteur dat wordt opgeslagen in een evaluatielogboek. Indien nodig geeft de supervisor aanwijzingen en fungeert bij problemen als vraagbaak voor de enquêteurs.

Database met ongekende mogelijkheden

Uiteraard kan CATI worden ingezet voor onderzoek onder specifieke doelgroepen of onder relaties van opdrachtgevers. Daarnaast beschikt TNS NIPO over verscheidene bronnen voor steekproeftrekking. TNS NIPO selecteert voor CATI haar respondenten uit TNS NIPObase, een unieke database met ruim 200.000 respondenten. Door de omvang van TNS NIPObase en de rijkdom aan geregistreerde socio-economische, demografische, gedrags- en bezitskenmerken kunnen we voor elke doelgroep omvangrijke en representatieve steekproeven samenstellen. In de database is veel informatie over alle respondenten beschikbaar. Dit maakt het mogelijk om snel onderzoek te doen naar zeer laag gepenetreerde artikelen of diensten. Een tijdrovende screening is niet meer nodig. En omdat de instrumenten in TNS NIPObase gebruikmaken van dezelfde software, is het mogelijk om binnen een onderzoek of zelfs binnen één interview verschillende veldwerkinstrumenten te combineren (bijvoorbeeld bij lange vragenlijsten).

TNS NIPO besteedt veel zorg aan de samenstelling en instandhouding van TNS NIPObase. Daarom is het goed mogelijk continue effectmetingen van kort- of langlopende reclamecampagnes of bijvoorbeeld sponsoringacties uit te voeren. Ook het uitvoeren van vervolgonderzoek is zeer gemakkelijk. Gegevens uit eerdere onderzoeken kunnen worden benut om vervolgonderzoek uit te voeren bij (delen) van de respondenten die eerder voor de opdrachtgever zijn ondervraagd. Daarnaast kan TNS NIPObase worden verrijkt met gegevens die van de opdrachtgever afkomstig zijn. Zo zijn single-source koppelingen en analyses mogelijk.

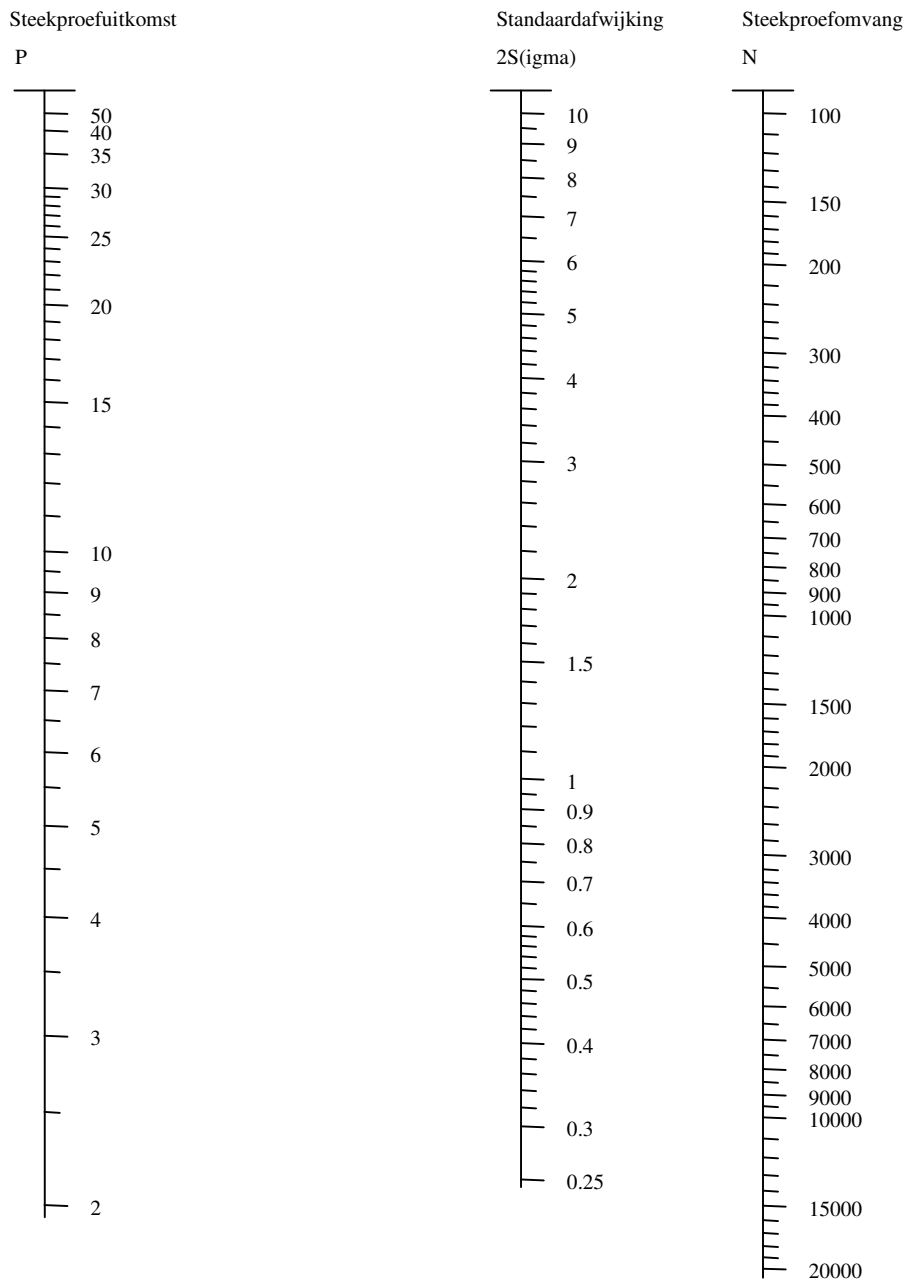
Bijlage 5 Nomogram ter bepaling van de steekproefmarge

Nomogram voor de bepaling van de standaardafwijking van steekproefuitkomsten

Door middel van dit nomogram kan voor de totale steekproef en voor deelsteekproeven worden bepaald met welke standaardafwijking van onderzoekuitkomsten rekening gehouden moet worden.

Hoe gaat u te werk?

- Trek een rechte lijn tussen P (= steekproefuitkomst) en N (= steekproefomvang);
- Door het snijpunt met de middelste lijn wordt de statistische marge bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% bepaald (2 sigma);
- Het percentage, zoals middels de steekproef bepaald, zal in het universum met 95% betrouwbaarheid tussen P+2S en P-2S liggen.



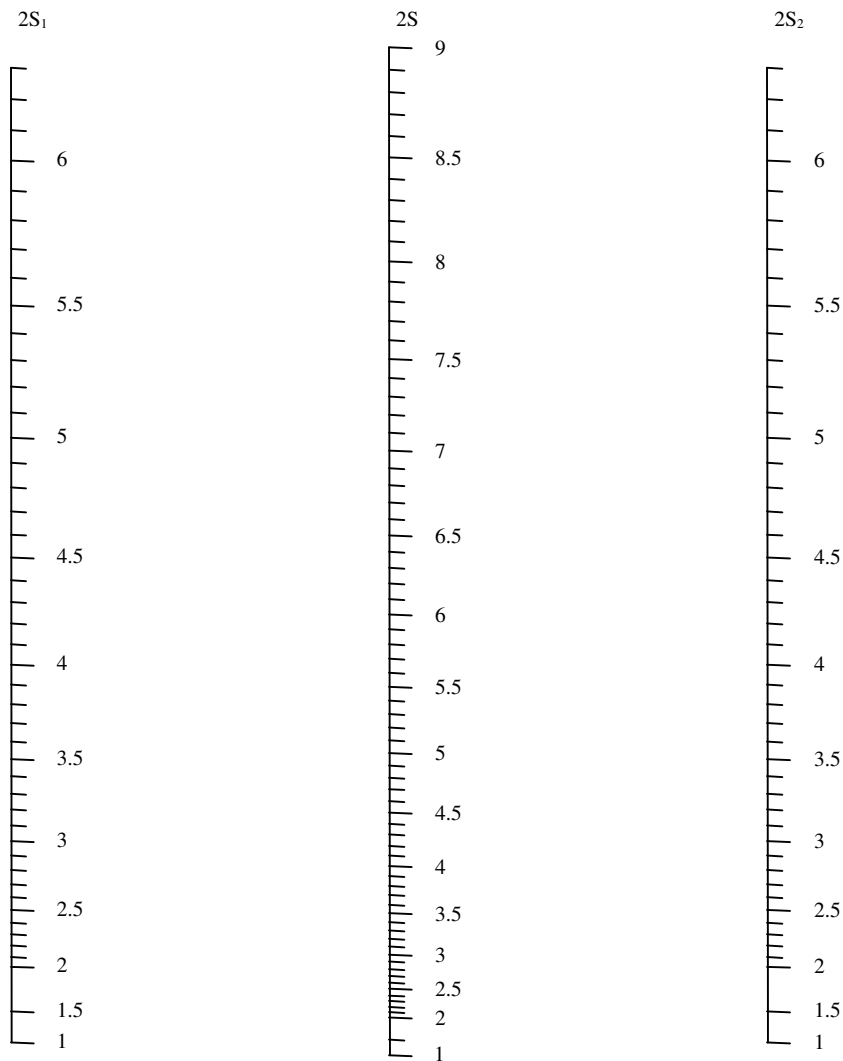
Dit nomogram is gebaseerd op de formule: $2S = 2 \sqrt{\frac{P * (100 - P)}{N}}$

Nomogram voor de bepaling van de significantie van verschillen

Door middel van dit nomogram (en het nomogram op de voorzijde) kan het al of niet significant zijn van de steekproefuitkomsten uit twee onafhankelijke steekproeven worden bepaald.

Hoe gaat u te werk?

- Met behulp van het nomogram op de voorzijde bepaalt u de statistische marge van P_1 uit N_1 en de statistische marge van P_2 uit N_2 ;
- De uitkomst $2S_1$ (marge van P_1 uit N_1) en de uitkomst $2S_2$ (marge van P_2 uit N_2) verbindt u in onderstaand nomogram door een rechte lijn;
- Door het snijpunt met de middelste lijn wordt de significantie van verschil tussen P_1 en P_2 bepaald;
- Is het verschil tussen P_1 en P_2 groter dan het gevonden getal (op de middelste lijn) dan is dat verschil significant op een betrouwbaarheidsniveau van 95%.



Dit nomogram is gebaseerd op de formule:
$$2S = 2\sqrt{\frac{P_1 * (100 - P_1)}{N_1} + \frac{P_2 * (100 - P_2)}{N_2}}$$