

## DUIDELIJKE VRAGENLIJSTEN EN ENQUÊTES OPSTELLEN

## 1. Maak de vragenlijst niet te lang

De meeste respondenten willen gemiddeld 10 minuten voor een onderzoek uittrekken. Dit komt in de praktijk neer op een twintigtal vragen.

## 2. Vraagstelling

Het is belangrijk dat de vragen goed te begrijpen en te beantwoorden zijn.

- Houd de vragen en antwoorden kort en specifiek.  
Denk vooraf goed na over de gewenste opbrengst van het onderzoek. Wat is het doel? Wat wilt u meten? Wat wilt u met de resultaten doen? Welke besluiten neemt u mogelijk op grond van deze resultaten? En hoe wilt u de rapportage opstellen? Beantwoord voor uzelf eerst deze vragen, vóórdat u aan de slag gaat met de vragenlijst.
- Stel zoveel mogelijk multiple-choice vragen, benoem de antwoordenopties.
  - Vermijd ja/nee-vragen. Deze geven u geen genuanceerd antwoord en u komt niet achter de mening van mensen die twijfelen.
  - Gebruik zoveel mogelijk dezelfde antwoordschalen (bijvoorbeeld 3-, 4-, of 5- puntenschaal)\*
  - Zorg ervoor dat de antwoordcategorieën aansluiten bij de vraagformulering.  
Bijvoorbeeld bij de vraag: 'Hoe dikwijls heeft u tijdens uw werk te maken met lastige klanten?' sluit een ja-nee-antwoord helemaal niet bij aan. Een puntenschaal ('nooit, bijna nooit, af en toe, dikwijls') past hier beter bij.
  - Zorg voor een balans van positieve en negatieve mogelijke antwoorden. .
- Pas het taalgebruik aan aan de respondent. Vermijd moeilijke woorden en vaktaal en omschrijf moeilijke begrippen.
- Stel concrete vragen.  
Vermijd bijvoorbeeld woorden als 'weinig', 'veel', 'soms', 'vaak' etc. Voor de ene respondent heeft 'vaak' een andere betekenis dan voor een andere. Beter is daarom 'Hoeveel uur heb je de afgelopen week gesport?'
- Vermijd suggestieve vragen (vragen die de richting van het antwoord beïnvloeden).  
Onjuist voorbeeld: 'Vind je ook dat het collegegeld te hoog is?'
- Vermijd twee vragen ineen.  
Onjuist voorbeeld: 'Vind je de opleiding poetstechnieken van hoge kwaliteit en leuk?'
- Vermijd dubbele ontkenning (Gebruik dus nooit tweemaal het woord 'niet' in een vraag)  
Onjuist voorbeeld: 'In hoeverre zijn de volgende redenen niet van invloed geweest om niet voor onze dienst te kiezen?'

### 3. Groepeer vragen

Zorg ervoor dat vragen over hetzelfde onderwerp bij elkaar staan. Stel eerst algemene vragen en daarna pas meer specifieke vragen. Probeer vragen met dezelfde antwoordschalen zoveel mogelijk bij elkaar te zetten. Dit zorgt ervoor dat de respondent sneller de vragen kan beantwoorden.

### 4. Gevoelige vragen

Stel gevoelige vragen aan het eind van de vragenlijst. De respondent is na het beantwoorden van andere vragen eerder geneigd om gevoelige informatie (zoals leeftijd, opleidingsniveau etc.) te delen.

### 5. Stippel de route per respondent uit

Door gebruik te maken van de routing technologie (vervolgvraag laten afhangen van het antwoord) is het mogelijk om de respondent alleen relevante vragen te laten beantwoorden. Dit scheelt in tijd en irritatie bij de respondent.

### 6. Anonimiteit

Vertel dat de gegevens anoniem gehouden worden. Dit verhoogt de bereidheid om een onderzoek in te vullen.

### 7. Verzorgde vormgeving

Zorg ervoor dat de vragenlijst er verzorgd uitziet. Dit verhoogt de invulbereidheid.

### 8. Beeldmateriaal

Het gebruik van beeld en geluid is mogelijk bij online onderzoek. Dit geeft extra mogelijkheden bij het stellen van vragen. Ook kan dit bijvoorbeeld het geheugen van de respondent prikkelen en kan het de vragenlijst aantrekkelijker maken.

### 9. Zorg voor een goede afsluiting

Geef aan het einde van de vragenlijst de respondent de gelegenheid om eventuele opmerkingen en/of suggesties te plaatsen.

Bedank uw respondent tot slot altijd voor zijn medewerking!

### 10. Proefafname

Het is verstandig om een aantal mensen de vragenlijst bij wijze van proef te laten invullen. Hiermee kunt bekijken of de vragenlijst helemaal duidelijk is.

\*kleine toelichting bij de keuze van schalen:

De 5-puntenschaal is de meest voorkomende antwoordschaal. Per item wordt gevraagd om aan te geven, aan de hand van een serie geordende antwoordopties, in hoeverre men het eens is met de stelling, bijvoorbeeld 'helemaal mee eens' of 'oneens'.

Voordeel ten opzichte van bijvoorbeeld de 3-puntenschaal is, dat psychologisch gezien, respondenten minder geneigd zijn om uitersten in te vullen. Bij een 5-punts Likertschaal kan men bij de verwerking 2 categorieën (bijvoorbeeld 'zeer tevreden' en 'tevreden'), samen nemen.

Er zijn aanwijzingen dat mensen over het algemeen geen zinnig onderscheid meer maken tussen meer dan 5 verschillende antwoordcategorieën.

Een schaal met een even aantal punten 'dwingt' de respondent naar of een positieve, of een negatieve keuze. Nadeel hier is dat ook deze schaal vaak een weinig genuanceerd beeld geeft en u als onderzoeker de respondent 'dwingt' een keuze te maken, waardoor afhaakgedrag sneller kan optreden.