



De zwijgende meerderheid

Auteur(s):

Goor, H., van
Rispiens, S.
Henk van Goor en Sonja Rispiens zijn verbonden aan de Rijksuniversiteit Groningen.

Verschenen in:

ESB, 86e jaargang, nr. 4296, pagina 182, 23 februari 2001

Rubriek:

Vakontw ikkeling

Trefwoord(en):

enquêtes

Een groeiend aantal mensen is onbereikbaar of weigert mee te werken aan telefonische enquêtes. Die worden daardoor steeds onbetrouwbaarder.

Naast non-respons is onderdekking een tweede, minder bekende bron van selectieve uitval in enquêtes. Onderdekking ontstaat als een deel van de onderzochte populatie niet is opgenomen in het steekproefkader (meestal een administratief registratiesysteem). Zo staan bij een telefonische enquête personen zonder telefoonaansluiting of met een geheim nummer niet in het telefoonbestand dat als steekproefkader wordt gebruikt. Ook zijn er mensen die kpn opdracht geven hun telefoonnummer niet aan derden te verstrekken. Hierdoor blijven respectievelijk zo'n vijf, twintig en nog eens vijf procent van de huishoudens in Nederland telefonisch buiten bereik¹. In hoeverre deze uitval selectief is, is nauwelijks onderzocht. Er zijn echter aanwijzingen dat onderdekking ernstige gevolgen kan hebben voor de kwaliteit van onderzoek². Om hierover meer duidelijkheid te verkrijgen, hebben wij naast non-respons ook onderdekking in een telefonische enquête onderzocht. Welk percentage mensen valt als gevolg van onderdekking respectievelijk non-respons in een telefonische enquête uit de boot en welke sociaaldemografische categorieën worden vooral door uitval getroffen³?

Het onderzoek

In 1996 is in het kader van het Grote Stedenbeleid een telefonische enquête gehouden onder de bevolking van de gemeente Groningen. Uit de gemeentelijke basisadministratie (gba) is een steekproef getrokken van 7000 personen (namen en adresgegevens). Vervolgens zijn door KPN de bijbehorende telefoonnummers gezocht. Om te beginnen kon van 37 procent van de oorspronkelijke steekproef geen telefoonnummer worden verkregen! Dit percentage is hoger dan kon worden verwacht op basis van gegevens over het telefoonbezit onder Nederlandse huishoudens. Dit zou een gevolg kunnen zijn van regionale verschillen in telefoonbezit of van een afwijkende bevolkingssamenstelling: Groningen kent als universiteitsstad een relatief jonge en vlottende bevolking. Het is echter ook mogelijk dat bestandsvervuiling in de gba een rol speelt. Een extra complicatie is dat gegevens uit bestanden van de gemeente en KPN dienden te worden gekoppeld. Van de personen met een bekend telefoonnummer deed 49 procent niet mee (niet opgenomen of weigering). Ook hier treedt derhalve forse uitval op. Gevolg van beide foutenbronnen samen is dat maar liefst 68 procent van de oorspronkelijke steekproef is afgevallen en slechts iets minder dan een derde meedeed!

In hoeverre bestaan er verschillen tussen mensen met en zonder een bekend telefoonnummer (onderdekking), respectievelijk tussen respondenten en non-respondenten aan dit onderzoek (non-respons)? Uit de eerste kolom van [tabel 1](#) blijkt dat jongeren, allochtonen, werklozen, uitkeringsgerechtigden, niet-gehuwden, alleenwonenden en alleenstaande ouders ondervertegenwoordigd zijn onder mensen met een bekend telefoonnummer. Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen. Bij de non-respons zien we een ietwat ander beeld (kolom 2 [tabel 1](#)). Leeftijd speelt wederom een rol, maar nu zijn het de jongste en de oudste leeftijdscategorieën die minder vaak meedoen. Ook allochtonen, niet-gehuwden, alleenwonenden en alleenstaande ouders doen minder vaak mee. Geslacht, werkloosheid en uitkering spelen geen rol.

Tabel 1. Percentage bekende telefoonnummers, percentage dat telefoon beantwoordt en percentage uiteindelijke respons

kenmerken	bekend telefoon nummer	geïnterviewd	uiteindelijke respons
<i>geslacht</i>			
man	64	49	32
vrouw	62 _a	53 _a	33 _a
<i>leeftijd</i>			
< 25 jaar	56	48	23
26-40 jaar	60	51	31
41-65 jaar	68	56	38
65+	74	49	36
<i>land van herkomst</i>			
Nederland	66	52	34

Westerse landen	61	51	31
Indonesië	47	54	26
Suriname/Antillen	33	41	13
Turkije/Noord-Afrika	20	20	4
overige landen	45	29	13
<i>werkloosheid</i>			
werkloos	48	50	24
niet werkloos	65	51 _a	33
uitkering	37	49	18
geen uitkering	65	51 _a	34
<i>burgerlijke staat</i>			
getrouwd	73	57	42
verweduwd	68	45	30
gescheiden	47	46	22
ongetrouwd	58	48	28
<i>type huishouden</i>			
1 persoon	54	46	25
2 of meer personen	68	54	37
eenoudergezin	58	47	27
standaardgezin	73	54	40
meer verzorgenden	52	35	19
student, alleenwonend	48	44	21
student, samenwonend	63	53	34
alleenwonend	58	47	27
samenwonend	69	55	38
<i>totaal</i>	<i>n=7000</i>	<i>n=4394</i>	<i>n=7000</i>

a. Statistisch niet significant; alle andere verschillen zijn wel statistisch significant.

Leesvoorbeeld Geslacht: in de oorspronkelijke steekproef heeft 64 procent van de mannen een bekend telefoonnummer tegen 62 procent van de vrouwen. Vervolgens is van de mannen met een bekend telefoonnummer 49 procent geïnterviewd, tegen 53 procent van de vrouwen. Beide stappen in combinatie leiden ertoe dat uit de oorspronkelijke steekproef 32 procent van de mannen aan het onderzoek meedoet, tegen 33% van de vrouwen.

Ons onderzoek laat zien dat zowel onderdekking als non-respons in een telefonische enquête tot omvangrijke uitval leiden. Voorts is de uitval in beide gevallen selectief, waarbij onderdekking tot meer en grotere vertekeningen leidt. Onderdekking is daarmee minstens zo'n ernstig probleem als non-respons. Aangezien onderzoekers zelden rapporteren over uitval als gevolg van onderdekking, is er dus vaak sprake van een aanzienlijke verborgen selectieve uitval.

Gevolg van beide foutenbronnen is dat de uiteindelijke respondenten op alle onderzochte sociaaldemografische kenmerken, uitgezonderd geslacht, afwijken van de oorspronkelijke steekproef (kolom 3 [tabel 1](#)). De kwaliteit van de onderzoeksresultaten komt hiermee ernstig onder druk te staan.

Maatschappelijk midden

Onder de respondenten zijn personen uit het 'brede maatschappelijke midden' oververtegenwoordigd: Nederlanders van middelbare of hogere leeftijd, economisch zelfstandig, deel uitmakend van een meerpersoonshuishouden. Ondervertegenwoordigd zijn zij die verkeren in een lage sociaal-economische positie of maatschappelijk weinig zijn geïntegreerd, zoals werklozen, uitkeringsgerechtigden, allochtonen en alleenwonenden.

Hoe valt dit patroon te verklaren? Het niet beschikken over telefoon hangt vermoedelijk samen met armoede en sociaal isolement. Een geheim nummer daarentegen dient men veeleer te beschouwen als een strategie om zich van de buitenwereld af te scherm. Zo zou onder langdurig werklozen een afsluitingsstrategie het gevolg kunnen zijn van bijstandsgeheimen: zwart werken, oneigenlijk gebruik van sociale voorzieningen en criminaliteit. Voor de verklaring van verschillen in non-respons moeten we een onderscheid maken tussen bereikbaarheid en respons. Leefstijl en tijdsbesteding, zoals uithuizigheid en alleen wonen, bepalen iemands bereikbaarheid.

Meedoen of weigeren wordt vermoedelijk door twee factoren bepaald. Enerzijds doen personen uit de middenklassen vaker aan enquêtes mee omdat zij beschikken over betere communicatieve vaardigheden, meer kennis en een grotere belangstelling voor allerlei zaken dan lagergeplaatste personen. Bovendien zouden personen in lagere maatschappelijke posities sneller afhaken uit gevoelens van schaamte of wantrouwen.

Anderzijds is wel gesteld dat niet deelnemen aan enquêtes samenhangt met een gebrek aan maatschappelijke integratie. Sociaal marginale personen zouden in enquêtes ondervertegenwoordigd zijn omdat ze onbereikbaar zijn, of omdat ze weigeren mee te doen. De factoren ter verklaring van onderdekking en non-respons werken deels in dezelfde richting, waardoor een cumulatief effect ontstaat. Grote verschillen in deelname aan enquêtes tussen het maatschappelijke midden en allerlei laaggeplaatste en marginale bevolkingscategorieën zijn het gevolg.

Vooruitzichten

Het terugdringen van non-respons is niet eenvoudig, mede vanwege belirritaties⁴. Het aantal niet-bereikte personen kan men terugdringen door vaker te bellen, maar vermoedelijk leidt dat tot meer weigeringen. Om het probleem van geheime nummers te omzeilen, wordt wel gebruik gemaakt van 'random digit dialing' (rdd): het willekeurig genereren van telefoonnummers. Personen zonder telefoonaansluiting worden echter niet bereikt. Voorts neemt men aan dat personen met een geheim nummer even gemakkelijk bereikbaar zijn als personen met een bekend telefoonnummer en, eenmaal bereikt, ook bereid zijn tot deelname. Deze aanname is echter onjuist⁵.

Geheime nummers vormen immers onderdeel van een afsluitingsstrategie.

Afdoende remedies voor onderdekking en non-respons zijn dus niet voorhanden. Bovendien zorgen moderne technische ontwikkelingen als antwoordapparaat, voice mail, nummermelder en mobiele telefonie voor nog meer problemen. Deze technieken bemoeilijken het leggen van contact, omdat de bezitter zich kan afschermen van en onttrekken aan contacten met vreemden. Een ingesproken boodschap op een antwoordapparaat hoeft men niet te beantwoorden; een nummermelder maakt het mogelijk om te kiezen tussen opnemen en laten rinkelen. Van mobiele telefoons bestaat geen goede registratie en nummers worden slechts verstrekt aan vrienden en familie.

Slot

Steeds meer mensen verbreken de verbinding, geven geen gehoor of raken geheel buiten bereik. Grootschalige en selectieve uitval is het gevolg, met alle negatieve gevolgen van dien voor de kwaliteit van onderzoeksuitkomsten. Telefonische enquêtes zijn daarmee een onbruikbaar meetinstrument geworden

1 Mondelinge informatie KPN-medewerker, 1998.

2 H.M.P. Kersten en H.J. Moning, Differences in estimates due to changes in methods of data collection, *Kwantitatieve Methoden*, 1985, blz. 31-47; G. Engbersen, *Publieke bijstandsgeheimen: het ontstaan van een onderklasse in Nederland*, Stenfert Kroese, Leiden/Antwerpen, 1990.

3 Zie voor een gedetailleerd verslag S. Rispens en H. van Goor, Een vertekend beeld van de maatschappij? Een onderzoek naar selectieve uitval in een telefonische enquête ten gevolge van onderdekking en nonrespons, *Sociologische Gids*, 2000, blz. 448-474.

4 S.R. Wunderink en M. van Benthem, [Belirraties en representativiteit](#), *ESB*, 28 april 2000, blz. 353-355.

5 R.M. Groves, Theories and methods of telephone surveys, *Annual Review of Sociology*, 1990, blz. 233-234.