

Politiekeurmerk Veilig Wonen[®]

Standaard vragenlijst

Amsterdam, 7 december 2001

Sander Flight

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Checklist	4
3	Vragenlijst (schriftelijke versie)	7
4	Vragenlijst (telefonische versie)	11
5	Begeleidende brief	15

1 Inleiding

Politieregio's die zich inzetten voor verspreiding van het Politiekeurmerk Veilig Wonen[®], hebben behoefte aan informatie. Informatie over de waardering van burgers over de gegeven adviezen, over de mate waarin de adviezen worden opgevolgd en – last but not least – over het effect van genomen maatregelen. Sommige politieregio's voorzien in die informatiebehoefte door het uitvoeren van een enquête. In de meeste gevallen worden deze vragenlijsten door de politie zelf opgesteld.

Het Expertisecentrum Woningcriminaliteit ondergebracht bij het Nederlands Politie Instituut (NPI) heeft opdracht gegeven om op basis van alle regionaal ontwikkelde instrumenten tot een landelijk toepasbare vragenlijst te komen. Van Dijk, Van Soomeren en Partners heeft in oktober 2001 één van de regionaal ontwikkelde enquêtes geanalyseerd en beoordeeld op consistentie, helderheid en bruikbaarheid. Deze enquête en het vele materiaal uit andere regio's heeft DSP betrokken bij de ontwikkeling van een standaard vragenlijst PKVW. In dit rapport treft u het resultaat aan, zowel voor telefonische afname als voor een schriftelijke variant.

De volgende regionale vragenlijsten zijn in ogenschouw genomen om tot een standaard vragenlijst te komen:

- Gemeente Wûnseradiel/politie Bolsward: *Samenwerken aan veilig wonen; meerjarenproject preventieve aanpak woninginbraken*, 1996.
- Politie Friesland: *Samenwerken aan veilig wonen: de tussenstand gemeten*, 1998.
- Inbraak Preventie Team Zwolle/Regiopolitie IJsselland: *Politie Keurmerk Veilig Wonen: waarom volgen zo weinig mensen het gehele advies op? (en andere bijbehorende vraagstukken)*, Zwolle, 2000.
- Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP): *Politie Keurmerk Veilig Wonen Kennemerland; Resultaten enquête en kritische beschouwing vragenlijst*, Amsterdam, 2001.
- Politie Gelderland-Zuid: *Enquête advies aanvraag* (project in uitvoering december 2001).

Een vragenlijst is natuurlijk niet het enige dat nodig is om goed onderzoek te doen. Daarom is niet alleen een vragenlijst opgesteld, maar ook een korte checklist met zaken waar rekening mee moet worden gehouden bij het uitvoeren van dit soort onderzoek. Tot slot hebben wij een begeleidende brief opgesteld die met de vragenlijst kan worden meegezonden.

Alle documenten zijn ook in digitale vorm (Word) geleverd aan het beheerinstituut voor het PKVW en deze kunnen daar door geïnteresseerden worden opgevraagd.

2 Checklist

Als u van plan bent een onderzoek te doen via een enquête onder bewoners, moet u niet 'zomaar' van start gaan. Het komt nog veel te vaak voor dat pas op het moment dat de ingevulde vragenlijsten binnenkomen, blijkt dat bepaalde vragen ontbreken. Of dat niet meer traceerbaar is uit welk district de vragenlijst afkomstig is. Om deze en andere vervelende verrassingen te voorkomen is de volgende checklist opgesteld.

Vorbereiding

- Maak altijd eerst een **heldere onderzoeksopzet**. Wordt het een schriftelijke of een telefonische enquête? Krijgen alle bewoners een enquête of wordt er een steekproef getrokken? Is er een bruikbaar bestand met telefoonnummers of adressen om een steekproef uit te trekken? Welk responspercentage mag worden verwacht? Op welke vragen moet het onderzoek precies antwoord gaan geven? Komen die vragen ook allemaal aan de orde in de vragenlijst?
- Hou rekening met het feit dat mensen **verhuizen**. Als bijvoorbeeld in een bepaald gebied alle adressen de afgelopen vijf jaar een preventie-advies hebben gekregen, wil dat niet zeggen dat dit ook de huidige bewoners waren. Andersom is het mogelijk dat mensen recent verhuisd zijn uit een andere regio en de vragen beantwoorden voor het preventie-advies dat zij daar hebben gekregen.
- Stuur altijd een **begeleidende brief** waarin duidelijk wordt gemaakt waarom het onderzoek wordt gehouden en waarom het belangrijk is mee te doen. Wijs mensen op het feit dat het voor de betrouwbaarheid van de uitkomsten noodzakelijk is dat zoveel mogelijk mensen de lijst invullen. Het is prettig als de brief kan worden ondertekend door een bekende gezagsdrager, liefst de korpschef of de burgemeester. Geef ook zo concreet mogelijk aan wat er met de resultaten zal worden gedaan.

Vragenlijst

- Wilt u de uitkomsten van het onderzoek met andere regio's of met een eerder door uzelf gehouden enquête vergelijken, dan is het noodzakelijk dat **exact dezelfde vragen** worden gesteld. Kleine veranderingen in vragen kunnen tot grote verschillen in uitkomsten leiden.
- Zorg dat **antwoordcategorieën helder** zijn: ze mogen elkaar niet tegenspreken, uitsluiten of dubbelzinnig zijn. Daarnaast moeten de antwoordmogelijkheden volledig dekkend zijn.
- Formuleer **voorgecodeerde antwoorden neutraal**. Als dat niet gebeurt kunnen respondenten niet vrijuit antwoord geven en zal het onderzoek alleen maar de eigen verwachtingen van de onderzoeker bevestigen.

- Het staat u – uiteraard – vrij om vragen toe te voegen over specifieke onderwerpen in uw regio. Let er in dat geval op dat de **nummering van de vragen en de lay-out** volstrekt helder is. Blokken in de vragenlijst die alleen voor bepaalde groepen mensen zijn bedoeld, moet duidelijk herkenbaar zijn. Ook moeten onder één vraagnummer niet meerdere vragen worden gesteld.
- Informatie over **achtergrondvariabelen**, zoals adres, leeftijd en geslacht is nodig om concreet met de uitkomsten aan de slag te kunnen gaan. Het is bijvoorbeeld belangrijk te weten waar de lijsten vandaan komen (buurt, wijk of zelfs straat). Als dat onbekend is, kunnen geen doelgerichte acties worden ingezet op basis van het onderzoek. Een ander nadeel is dat dan niet kan worden vastgesteld of de respons goed gespreid is over de gehele regio. Het is bekend dat inwoners van stedelijke gebieden minder meedoen aan enquêtes dan inwoners van minder stedelijke gebieden. Dat kan de uitkomsten zodanig beïnvloeden, dat een correctie van de uitkomsten nodig is. Die correctie kan echter alleen worden toegepast, als bekend is waar de lijsten vandaan komen (zie ook het volgende punt).
- Bij schriftelijk onderzoek:
Als dit technisch mogelijk is, is het wenselijk om elke vragenlijst te voorzien van een **unieke code** (via mailmerge). In dat geval kunnen de vragen over het adres en postcode vervallen. Dit kan een positief effect hebben op de respons, omdat mensen niet graag hun adres invullen. Voorwaarde hiervoor is wel dat er een adressenbestand beschikbaar is. Als de lijsten huis-aan-huis worden verspreid is dit dus geen optie.

Analyse en rapportage

- Maak bij de rapportage gebruik van heldere **tabellen of grafieken**. Maak ook altijd duidelijk op welke groep ondervraagden de cijfers betrekking hebben (bijvoorbeeld alleen degenen die een advies hebben gekregen).
- Probeer uitkomsten altijd te **vergelijken** met uitkomsten uit eerder onderzoek of onderzoek uit andere regio's. Uitkomsten zijn op zichzelf vaak niet direct helder, maar een vergelijking maakt duidelijk hoe de regio zich verhoudt tot andere regio's.
- Houdt bij het trekken van conclusies rekening met **betrouwbaarheidsmarges**. Vooral als er uitkomsten worden gepresenteerd voor een bepaalde subgroep (bijv. alleen 65-plussers) kunnen de marges al snel heel groot worden. Een voorbeeld: stel dat er uit een steekproef blijkt dat de helft van de ondervraagden (50%) een preventie-advies heeft aangevraagd. Bij een aantal van 100 enquêtes ligt rond die uitkomst een marge van 10%. Dat betekent dat het percentage in werkelijkheid tussen de 40% en 60% ligt¹. Maar als het cijfer betrekking heeft op slechts tien mensen (bijv. alleen de 65-plussers in de steekproef), dan wordt de marge 31%. Dat betekent dat de uitkomst in werkelijkheid tussen de 19% en 81% ligt. In zo'n geval zeggen enquête-uitkomsten dus in feite niets meer.

Noot 1 Met een betrouwbaarheid van 95%.

Alsnog een advies aanvragen

- Vaak wil men de respondenten **alsnog de mogelijkheid bieden een advies aan te vragen**. Bij een schriftelijk onderzoek is het niet aan te raden hierover in de enquête hier een vraag over op te nemen. Beter is het om een telefoonnummer aan te bieden wat mensen kunnen bellen. Dat heeft als voordeel dat de enquête en het aanvragen van een advies los worden gekoppeld. Zo kunnen ook mensen die de vragenlijst niet willen invullen toch een advies aanvragen. Bij een telefonisch onderzoek kan hierover uiteraard wel eenvoudig een vraag worden toegevoegd aan het eind van de enquête.

3 Vragenlijst (schriftelijke versie)

Advies en preventie

- 1 Heeft u op uw huidige adres ooit een aanbod voor een preventie-advies gekregen?
 ja
 nee = > naar vraag 11
- 2 Heeft u gebruik gemaakt van het aanbod en een advies aangevraagd?
 ja
 nee = > ga naar vraag 10
- 3 Zo ja, waarom?
 de politie bood het aan
 ik had plannen het huis beter te beveiligen
 ik was nieuwsgierig
 ik voelde me onveilig
 anders:
.....
- 4 Hoe tevreden was u over het advies?
 tevreden
 neutraal
 ontevreden, want:
.....
- 5 Heeft u het advies uitgevoerd?
 geheel uitgevoerd en een certificaat aangevraagd
 geheel uitgevoerd, maar geen certificaat aangevraagd
 gedeeltelijk uitgevoerd
 niet uitgevoerd = > ga naar vraag 7
- 6 Wie heeft de geadviseerde maatregelen uitgevoerd?
 in eigen beheer
 klusjesman
 een erkend Politiekeurmerk Veilig Wonen® (PKVW) bedrijf
 een ander bedrijf
 woningstichting
 een combinatie van bovenstaande mogelijkheden

- 7 Hoeveel geld moest u uitgeven om aan de norm van het Politiekeurmerk Veilig Wonen® te voldoen?
- niets
 - tot f 500,-
 - f 500,- tot f 999,-
 - f 1.000,- tot f 1.499,-
 - meer dan f 1.500,-
- 8 Hoeveel geld bent u bereid om uit te geven om aan de norm van het Politiekeurmerk Veilig Wonen® te voldoen?
- niets
 - tot f 500,-
 - f 500,- tot f 999,-
 - f 1.000,- tot f 1.499,-
 - meer dan f 1.500,-
- 9 Hoeveel geld heeft u tot nu toe uitgegeven aan de voorgestelde aanpassingen?
- niets
 - tot f 500,-
 - f 500,- tot f 999,-
 - f 1.000,- tot f 1.499,-
 - meer dan f 1.500,-

De volgende vraag is voor mensen die geen advies hebben aangevraagd:

- 10 Waarom heeft u geen advies aangevraagd?
- ik voel me veilig
 - vergeten / ik ga het nog doen
 - woning is al voldoende beveiligd
 - ik ga de woning zelf extra beveiligen
 - anders, namelijk:

.....

Inbraak

- 11 Is er in de afgelopen twaalf maanden wel eens een poging tot inbraak in uw woning gedaan zonder dat er iets gestolen is?
- ja
 - nee
- 12 Is er in de afgelopen twaalf maanden wel eens iets gestolen uit uw woning?
- ja
 - nee

De volgende twee vragen zijn alleen voor mensen die "ja" hebben geantwoord op vraag 11 of 12: de slachtoffers van een inbraak(poging).

- 13 Heeft u naar aanleiding van de inbraak(poging) een preventie-advies aangevraagd?
 ja
 nee
- 14 Heeft u naar aanleiding van de inbraak(poging) preventie-maatregelen genomen?
 ja
 nee

Algemene vragen

- 15 In welk jaar bent u geboren?
.....
- 16 Wat is uw postcode?
.....
- 17 Wat is uw adres?
.....
- 18 Hoeveel jaar woont u op dit adres? jaar

Uw woning

- 19 Woont u in een koopwoning of huurwoning?
 koopwoning
 huurwoning
- 20 Wat voor soort woning heeft u?
 vrijstaand huis
 twee-onder-één kap
 huis in rij
 hoekwoning van een rij
 appartement/flat
 anders (bijv. woonboot, e.d.)

21 Heeft u nog andere vragen of opmerkingen? Deze kunt u hier opschrijven.

.....

.....

.....

.....

.....

Dit waren alle vragen. U kunt de ingevulde lijst met de portvrije retourenvelop naar ons opsturen. Doet u dit alstublieft uiterlijk < datum> .

Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

4 Vragenlijst (telefonische versie)

Introductie

De introducerende tekst verschilt per onderzoek. In ieder geval moet worden aangekondigd dat het over inbraakpreventie en het Politiekeurmerk Veilig Wonen® gaat. Tevens moet de juiste persoon aan de lijn komen (bijv. de hoofdbewoner). Als er een introductiebrief is verzonden, moet daarnaar verwezen worden. Ook moet altijd de mogelijkheid worden geboden op een ander moment terug te bellen.

Vragenlijst

- 1 Als eerste wil ik graag van u weten of u op uw huidige adres ooit een aanbod voor een preventie-advies hebt gekregen?
 ja
 nee = > naar vraag 11
 geen antwoord = > naar vraag 11

- 2 Heeft u gebruik gemaakt van het aanbod en een advies aangevraagd?
 ja
 nee = > ga naar vraag 10
 geen antwoord = > ga naar vraag 10

- 3 Wat was de belangrijkste reden om een advies aan te vragen?
ENQ: antwoorden niet voorlezen
 de politie bood het aan
 ik had plannen het huis beter te beveiligen
 ik was nieuwsgierig
 ik voelde me onveilig
 anders, nl.... (open antwoord)

- 4a Was u tevreden of ontevreden over het advies?
 tevreden = > ga naar vraag 5
 neutraal = > ga naar vraag 5
 ontevreden

- 4b Waarom was u ontevreden over het advies?
 (open antwoord)

- 5 Heeft u het advies uitgevoerd?
ENQ: antwoorden niet voorlezen
 geheel uitgevoerd en een certificaat aangevraagd
 geheel uitgevoerd, maar geen certificaat aangevraagd
 gedeeltelijk uitgevoerd
 niet uitgevoerd = > ga naar vraag 7

- 6 Wie heeft de geadviseerde maatregelen uitgevoerd?
Was dat...
ENQ: antwoorden voorlezen; meerdere antwoorden mogelijk
- in eigen beheer
 - een klusjesman
 - een erkend Politiekeurmerk Veilig Wonen[®] (PKVW) bedrijf
 - een ander bedrijf
 - de woningstichting
 - iemand anders, nl... (open antwoord)
- 7 Hoeveel geld moest u uitgeven om aan de norm van het Politiekeurmerk Veilig Wonen[®] te voldoen?
- f
 - geen antwoord
- 8 Hoeveel geld bent u bereid om uit te geven om aan de norm van het Politiekeurmerk Veilig Wonen[®] te voldoen?
- f
 - geen antwoord
- 9 Hoeveel geld heeft u tot nu toe uitgegeven aan de voorgestelde aanpassingen?
- f => ga verder met vraag 11
 - geen antwoord => ga verder met vraag 11
- 10 Waarom heeft u geen advies aangevraagd?
- ENQ: antwoorden niet voorlezen*
- ik voel me veilig
 - vergeten / ik ga het nog doen
 - woning is al voldoende beveiligd
 - ik ga de woning zelf extra beveiligen
 - anders, nl.... (open antwoord)
- 11 Is er in de afgelopen twaalf maanden wel eens een poging tot inbraak in uw woning gedaan zonder dat er iets gestolen is?
- ja
 - nee
 - geen antwoord
- 12 Is er in de afgelopen twaalf maanden wel eens iets gestolen uit uw woning?
- ja
 - nee
 - geen antwoord

Selectie: de volgende twee vragen zijn alleen voor mensen die "ja" hebben geantwoord op vraag 11 of 12: de slachtoffers van een inbraak(poging).

- 13 Heeft u naar aanleiding van de inbraak(poging) een preventie-advies aangevraagd?
- ja
 - nee
 - geen antwoord
- 14 Heeft u naar aanleiding van de inbraak(poging) preventie-maatregelen genomen?
- ja
 - nee
 - geen antwoord
- 15 Tot slot wil graag nog wat vragen stellen over u persoonlijk en over uw woonsituatie. In welk jaar bent u geboren?
- (jaartal)
 - geen antwoord/ wil niet zeggen
- 16 Wat is uw postcode?
- (postcode)
 - geen antwoord/ wil niet zeggen
- 17 Wat is uw adres?
- (straatnaam + huisnummer)
 - geen antwoord/ wil niet zeggen
- 18 Hoeveel jaar woont u op dit adres?
- .. jaar
 - geen antwoord/ wil niet zeggen
- 19 Woont u in een koopwoning of huurwoning?
- koopwoning
 - huurwoning
 - geen antwoord
- 20 Wat voor soort woning heeft u?
Is dat...
- ENQ: antwoorden voorlezen*
- een vrijstaand huis
 - een twee-onder-één kap
 - een huis in een rij
 - een hoekwoning van een rij
 - een appartement of flat
 - iets anders, bijvoorbeeld een woonboot of iets dergelijks
 - geen antwoord (*ENQ: niet voorlezen*)

21 Heeft u misschien een vraag of een opmerking over dit onderzoek of over het keurmerk?

Dit waren alle vragen. Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Opmerking:

Als de adresgegevens van de respondenten bekend zijn, hoeven de vragen over de postcode en het adres uiteraard niet te worden gesteld (vraag 16 en 17). De meeste mensen geven niet graag antwoord op dit soort vragen. Daarom is het beter deze vragen niet te stellen, tenzij het absoluut noodzakelijk is voor het onderzoek (bijv. voor het afleggen van huisbezoeken). Soms zijn de postcode-cijfers al genoeg om bijvoorbeeld een indeling in districten te maken. In dat geval kan beter alleen naar die gegevens worden gevraagd.

5 Begeleidende brief

Hieronder staat een voorbeeld van een brief die met de schriftelijke vragenlijst kan worden meegestuurd. Een aantal gegevens, zoals de uiterste inzenddatum, moet worden aangepast per onderzoek. Overigens kan deze brief ook bij telefonisch onderzoek van tevoren worden toegezonden aan alle beoogde respondenten. Dit verhoogt de respons aanzienlijk. Uiteraard moet de tekst van de brief dan worden aangepast.

Aan: de bewoner(s) van dit pand

Betreft: Enquête Politiekeurmerk Veilig Wonen[®]

Datum: < datum >

Geachte heer of mevrouw,

In de buurt waar u woont worden door de politie adviezen gegeven over inbraakpreventie. Waar nodig kunnen huizen beter worden beveiligd. Hiermee willen wij in de eerste plaats het aantal inbraken verminderen. In de tweede plaats willen we ervoor zorgen dat mensen zich veiliger voelen in hun huis.

Voor de politie is het belangrijk om te weten of iedereen op de hoogte is van ons werk en of de adviezen bruikbaar worden gevonden. Om antwoord te krijgen op deze vragen, houden wij een onderzoek onder de buurtbewoners. Daarom sturen wij u deze vragenlijst met het vriendelijke verzoek deze in te vullen en aan ons terug te sturen. Het is voor de betrouwbaarheid van het onderzoek heel erg belangrijk dat zoveel mogelijk bewoners meedoen.

De enquête is niet lang: het kost u waarschijnlijk niet meer dan vijf minuten. Misschien dat u er nu direct even tijd voor kunt maken. Wij vragen u vriendelijk om de enquête uiterlijk < datum > terug te sturen in de retourvelop (geen postzegel nodig). Uiteraard worden alle vragenlijsten anoniem behandeld: niemand anders kan uw gegevens te zien krijgen.

Mocht u vragen op opmerkingen hebben over de enquête, dan kunt u contact opnemen met < contactpersoon > bereikbaar op < telefoonnummer >.

Bij voorbaat hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Hoogachtend,

< naam korpschef/burgemeester >