



**Dienst Publiek en
Communicatie**

Contact
gedragsteam@minaz.nl

Datum
Juni 2023

bijlage

Vragenlijst kwantitatief gedragsonderzoek behorende bij de rijksbrede raamovereenkomst Kwantitatief communicatieonderzoek

Beste gedragscollega,

Hierbij bieden wij onze **vragenlijst voor kwantitatief gedragsonderzoek** aan ter vervanging van de vorige versie uit april 2022.

Deze vragenlijst is bedoeld als hulpmiddel in de uitvoeringsfase van kwantitatief gedragsonderzoek en wordt ook gebruikt in de rijksbrede raamovereenkomsten voor Kwantitatief communicatieonderzoek en Campagne-effectonderzoek.

De vragenlijst bevat voorbeelduitwerkingen van vragen waarmee de gedragsbepalers uit CASI (Communicatie Activatie Strategie Instrument) gemeten kunnen worden en dient als uitgangspunt bij het opstellen en beoordelen van vragenlijsten. (Alle informatie over CASI is te vinden op [CommunicatieRijk.nl](https://www.communicatierijk.nl).) Er is daarbij altijd nog een vertaalslag nodig naar het specifieke gedrag dat centraal staat. Ook kan er van de voorbeelduitwerkingen worden afgeweken als het gedragsvraagstuk daar om vraagt.

De vragenlijst is ontwikkeld door Dienst Publiek en Communicatie in nauwe samenwerking met DVJ Insights in het kader van de doorontwikkeling van het campagne-effectonderzoek. De vragenlijst is van feedback voorzien door gedragswetenschappers van de Universiteit van Amsterdam, Duwtje en het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum en zal periodiek worden aangepast op basis van praktijkervaringen en adviezen van bureaus en experts.

Contactpersoon voor deze vragenlijst is **Joost Loef** van **Dienst Publiek en Communicatie**. Voor vragen kunt u contact opnemen via gedragsteam@minaz.nl.

Met vriendelijke groet,

Joost Loef
Senior adviseur gedrag en communicatie
Dienst Publiek en Communicatie

Vragenlijst voor het meten van gedragsbepalers uit CASI

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

De blokken in de vragenlijst staan in een volgorde die enerzijds logisch is voor respondenten en anderzijds de kans op ongewenste beïnvloeding van antwoorden als gevolg van volgorde-effecten zo klein mogelijk maakt (bijvoorbeeld door afwisseling van verschillende typen vragen). Nota bene: volgorde-effecten zijn natuurlijk nooit volledig uit te sluiten en daarom kan van deze volgorde beargumenteerd worden afgeweken.

De totale vragenlijst duurt gemiddeld 10-15 minuten. Er is dus weinig ruimte voor extra vragen. Ons advies is om terughoudend te zijn met het weglaten van vragen over gedragsbepalers, omdat juist het in samenhang uitvragen van alle mogelijke gedragsbepalers van toegevoegde waarde is. Mocht vanuit eerder onderzoek bekend zijn dat bepaalde gedragsbepalers echt niet relevant zijn voor een specifiek gedrag, dan kun je deze weglaten of beknopt uitvragen. Ook kun je kwalitatief vooronderzoek gebruiken om de kwantitatieve vragenlijst zo scherp en efficiënt mogelijk uit te werken.

1 Gedrag en context van gedrag

Eerst worden zelfgerapporteerd gedrag en/of gedragsintentie uitgevraagd. Dit zijn de afhankelijke variabelen in het onderzoek. Bij voorkeur vraag je in gedragsonderzoek naar zelfgerapporteerd gedrag, maar soms moet je uitgaan van gedragsintentie, bijvoorbeeld als slechts een kleine groep in de populatie het gedrag vertoont of als intentie als gedragsdoel logisch is. Het zorgvuldig uitvragen van gedrag is maatwerk, afhankelijk van het specifieke gedrag.

Daarna kun je extra vragen stellen om meer inzicht te krijgen in de context van het gedrag, bijvoorbeeld of men over het gewenste gedrag praat en of men er weleens over nadent. Hiermee kun je het gedrag nader typeren. Praten over gewenst gedrag blijkt in analyses van campagne-effecten regelmatig een mediërende variabele te zijn en is daarom nuttig om mee te nemen.

GD1. Heb je [in de afgelopen periode] [gewenst gedrag vertoond] [in specifieke situatie]?

Ja

Nee

Weet ik niet

Toelichting: wanneer er meerdere gedragingen of handelingsperspectieven van toepassing zijn, worden deze in willekeurige volgorde één voor één getoond. Bij [in de afgelopen periode] hoort een tijdsperiode te worden ingevoegd, bijvoorbeeld 'in de afgelopen maand' of 'in januari 2023', het liefst zo recent mogelijk. Benoem als het kan ook de specifieke situatie waarin het gedrag plaats vindt.

Voorbeeld: Heb je in de afgelopen maand geprobeerd te stoppen met roken?

GD2a. Hoe vaak [vertoon] je [gedrag] [in specifieke situatie]?

Dagelijks
Enkele keren per week
Wekelijks
Enkele keren per maand
Maandelijks
Elk kwartaal
Elk halfjaar
Jaarlijks
Weet ik niet

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Toelichting: deze vraag stel je als het gaat om gewoontegedrag of gedrag dat met enige regelmaat kan worden vertoond. Wanneer er meerdere gedragingen of handelingsperspectieven van toepassing zijn, worden deze in willekeurige volgorde één voor één getoond. Sluit in de antwoordmogelijkheden zoveel mogelijk aan op de natuurlijke gedragsfrequentie. Je kunt deze vraag over het huidige gedrag stellen om zo een betere kwaliteit op de vervolgvraag over gewenst gedrag te krijgen. Een alternatief is om deze vraag direct over het gewenste gedrag te stellen, met name als de gedragsfrequentie voor de meeste mensen niet heel hoog (dagelijks, wekelijks), maar ook niet heel laag is (1 of 2 keer per jaar).

Voorbeeld 1: Hoe vaak heb je voor je werk te maken met (beleids)stukken die je zelf aanmaakt of bewerkt?

- Dagelijks
- Enkele keren per week
- Wekelijks
- Enkele keren per maand
- Maandelijks
- Elk kwartaal → screen-out
- Elk halfjaar → screen-out
- Jaarlijks → screen-out
- Minder vaak → screen-out
- Nooit → screen-out
- Weet ik niet → screen-out

Voorbeeld 2: Hoeveel persoonlijke, (meestal) korte berichten verstuur je over het algemeen?

- Ik stuur nooit persoonlijke korte berichten → screen-out
- Minder dan 1 per week
- 1 t/m 6 per week
- 1 t/m 10 per dag
- 11 t/m 50 per dag
- Meer dan 50 per dag

GD2b. Hoe vaak [vertoon] je [gewenst gedrag] [in specifieke situatie]?

Nooit
Zelden
Soms
Vaak
(Bijna) altijd
Weet ik niet

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Toelichting: deze vraag stel je als het gaat om gewoontegedrag of gedrag dat met enige regelmaat kan worden vertoond.

Wanneer er meerdere gedragingen of handelingsperspectieven van toepassing zijn, worden deze in willekeurige volgorde één voor één getoond. Voor gedrag dat met hoge frequentie plaatsvindt (dagelijks of wekelijks), kun je ook alleen/direct deze vraag stellen, voor weinig frequente gedragingen (1 of 2x per jaar) is deze vraag niet relevant.

Voorbeeld 1: Hoe vaak sla jij (beleids)stukken die je zelf aanmaakt of bewerkt direct op in het document-managementsysteem (DMS)?

Voorbeeld 2: Als je aan iemand een (kort) persoonlijk bericht wilt sturen en je weet of vermoedt dat diegene op dat moment een auto bestuurt. Wat doe je dan op die momenten?

- Ik stuur zo'n bericht dan niet
- Ik stuur zo'n bericht dan zelden
- Ik stuur zo'n bericht dan soms
- Ik stuur zo'n bericht dan vaak wel
- Ik stuur zo'n bericht dan (bijna) altijd wel

GD3. Ga je [in periode en situatie] [gewenst gedrag vertonen]?

Zeker niet
Waarschijnlijk niet
Misschien
Waarschijnlijk wel
Zeker wel

Toelichting: deze vraag stel je om gedragsintentie te meten. De formulering 'ga je' heeft de voorkeur boven 'ben je van plan om...', omdat dit minder vrijblijvend is. Soms past 'ga je' taalkundig niet en dan kun je uiteraard wel 'ben je van plan om...' gebruiken. Wanneer er meerdere gedragingen of handelingsperspectieven van toepassing zijn, worden deze in willekeurige volgorde één voor één getoond.

1.2 Context van gedrag (optioneel)

PR1. Heb je in de afgelopen maand met anderen, gesproken over [gewenst gedrag]?

Dat kan in een persoonlijk gesprek zijn geweest maar ook via sociale media.

Nee, nooit
Ja, een enkele keer
Ja, meerdere keren
Weet ik niet

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
Juni 2023

PR2. Met wie heb je over [gewenst gedrag] gesproken?

Mijn partner
Mijn kind(eren)
Andere familieleden
Mijn vrienden
Mijn buurtgenoten
Mijn collega's
Deskundigen
Belangenorganisaties
Maatschappelijke actiegroepen of organisaties
De overheid
Anders, namelijk **[open]**
Weet ik niet

Toelichting: selecteer de relevante antwoordmogelijkheden op basis van vooronderzoek.
De laatste drie (grijs gemarkeerd) zullen weinig voorkomen. Je kunt ook andere partijen toevoegen.

Voorbeeld: Heb je in de afgelopen maand met anderen gesproken over stoppen met roken?

- Met wie heb je gesproken over stoppen met roken?
- Mijn partner
- Mijn kind(eren)
- Andere familieleden
- Mijn vrienden
- Mijn buurtgenoten
- Mijn collega's
- Mijn huisarts
- Een stopcoach of telefonische hulplijn
- Anders, namelijk...

Voorbeeld: Ga je de komende maand proberen te stoppen met roken?

2 Onbewuste associaties en automatische reacties

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Veel van ons gedrag gaat automatisch zonder dat we daarover nadenken of een bewuste keuze hoeven te maken. Expliciet uitvragen van onbewuste associaties en processen is per definitie gemankeerd. Het uitvragen van spontane reacties is een benadering waarmee je de primaire reacties van de doelgroep in kaart kunt brengen. Ook kun je vragen naar de psychologische beleving van het gedrag als automatisme of gewoonte. Het uitvragen van spontane reacties is optioneel (zie toelichting hieronder).

Als alternatief voor expliciet uitvragen, kan via een SC-IAT de impliciete houding ten aanzien van het gewenste gedrag worden gemeten. De impliciete houding is gebaseerd op een reactietijdtaak die ontworpen is om de sterkte van associaties tussen begrippen in het geheugen te onderzoeken. Nota bene: het ontwerp van een goede SC-IAT is maatwerk en vergt specifieke methodologische kennis.

Introductie: De volgende vragen gaan over dingen waar je aan denkt bij [het vertonen van het gewenste gedrag]? Probeer zo spontaan mogelijk antwoord te geven en alles wat er in je opkomt te noemen. Er is geen goed of fout.

ASSO1. Welke woorden, gedachten of gevoelens komen er bij je op als je denkt aan [het vertonen van het gewenste gedrag]?

Associatie 1
Associatie 2
Associatie 3
Associatie 4
Associatie 5
Associatie 6
Associatie 7
Associatie 8
Associatie 9
Associatie 10

Opmerking: Alle door de respondent genoemde vrije associaties worden bij de volgende vraag ingelezen.

ASSO2. Zijn deze woorden, gedachten of gevoelens positief of negatief?

Antwoordcategorieën: Positief, Neutraal, Negatief

Toelichting: deze twee vragen alleen stellen als er nog weinig bekend is over het gewenste gedrag. Het aantal associaties dat men noemt en de mate waarin deze als positief of negatief worden ervaren, zijn vaak voorspellend voor gedrag. De interpretatie is wel lastig omdat respondenten inhoudelijk verschillende associaties kunnen hebben.

AR1. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

1. [gedrag] doe ik automatisch > *voorkeursvariant*
2. [gedrag] doe ik voordat ik het door heb

Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens
Weet ik niet

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
Juni 2023

Toelichting: deze vraag stel je als het gaat om gedrag dat reflexmatig wordt vertoond. Deze vraag stel je meestal over het huidige gedrag.

GW1. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

1. **[gedrag]** is voor mij een gewoonte > *voorkeursvariant*
2. **[gedrag]** doe ik zonder te hoeven nadenken

Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens
Weet ik niet

Toelichting: deze vraag stel je om na te gaan in hoeverre men het gedrag als een gewoonte ervaart. Deze vraag stel je meestal over het huidige gedrag, maar kan na verloop van tijd ook over het gewenste gedrag gesteld worden. Nota bene: deze vraag kan (te) nauw samenhangen met de afhankelijke variabele zelfgerapporteerd gedrag. Check hierop in de analyse.

Soms kan een specifiek gedrag zowel reflexmatig als uit gewoonte gebeuren.

Voorbeeld: Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken over het versturen van (korte) persoonlijke berichten in het algemeen?

- Dit doe ik direct als het bij me opkomt
- Dit is voor mij een gewoonte
- Dit doe ik zonder nadenken

3 Kennis

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Na de (primaire) associaties en automatische reacties wordt kennis over het gedrag via een kennisquiz gemeten. Het kan gaan om kennis over voor- en nadelen van gedrag, maar ook over de risico's van gedrag en of men weet hoe het gedrag uitgevoerd moet worden. Daarnaast is het verstandig om (mogelijke) misvattingen op te nemen in de kennisquiz.

Een vraag over zelfingeschatte kennis past beter bij de context van gedrag: in hoeverre vindt men dat men al veel of weinig weet over het gedrag? Dat kan interessant zijn om te weten als achtergrondinformatie, maar het gaat hier over feitelijke, toetsbare kennis.

KE1. Wat weet je van [gedrag]? Op de volgende pagina krijg je verschillende uitspraken te zien. Geef voor iedere uitspraak aan of dit waar of niet waar is. Kies 'weet ik niet' als je het niet of niet zeker weet.

Stelling 1

Stelling 2

Stelling 3

Stelling 4

Misverstand 1

Misverstand 2

Waar

Niet waar

Weet ik niet

Toelichting: de stellingen worden in willekeurige volgorde getoond om volgorde-effecten te voorkomen. Kies voor een mix van stellingen die waar en niet waar zijn. Neem ook misverstanden mee als onderdeel van de kennisquiz. Zo voorkom je straight lining en het leereffect dat stellingen altijd 'waar' zijn. Vermijd bij stellingen die niet waar zijn dubbele ontkenningen. Door meerdere stellingen op te nemen, verhul je welke kennisstellingen in het onderzoek centraal staan. Doordat men ook 'weet niet' kan aangeven, voorkom je dat men een verwachting (in plaats van kennis) uitspreekt.

Voorbeeld: Wat weet je van de overheidsrichtlijnen met betrekking tot het opslaan en openbaar maken van informatie? <Uitspraak>. Is dit waar of niet waar?

- Alle informatie die je aanmaakt, bewerkt of binnenkomt, moet toegankelijk voor anderen worden opgeslagen (niet waar)
- Er bestaan per overheidsorganisatie lijsten van welke typen informatie wel en niet moeten worden opgeslagen (waar)
- Het is de verantwoordelijkheid van de individuele medewerker om informatie die hij zelf aanmaakt, goed op te slaan (waar)
- Alle informatie die wordt opgeslagen in een DMS of op een gedeelde netwerkschijf zal openbaar gemaakt worden (niet waar en misverstand)

4 Fysieke omgeving

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Het ontwerp van de omgeving bepaalt hoe mensen keuzes maken, zowel online als offline. Zo kan gedrag moeilijker of makkelijker worden door obstakels (verkeersdrempels) of hulpmiddelen (keuzehulp) in de omgeving. In dit deel van de vragenlijst worden relevante online en offline hulpmiddelen en obstakels voorgelegd en gevraagd of deze aan- of afwezig zijn.

FO1. Zijn er in [jouw omgeving] ...?

...online hulpmiddel 1
...online hulpmiddel 2
...online obstakel 1
...online obstakel 2
...offline hulpmiddel 1
...offline hulpmiddel 2
...offline obstakel 1
...offline obstakel 2

Ja

Nee

Weet ik niet

Of:

Heel weinig

Weinig

Gemiddeld

Veel

Heel veel

Weet ik niet

Toelichting: maximaal vijf relevante obstakels en hulpmiddelen. Deze worden in willekeurige volgorde getoond. Specificeer in de stelling de fysieke omgeving die mogelijk van invloed is op het gedrag van de respondent.

Voorbeeld 1: Zijn er in jouw omgeving...?

- Huisartsen die kunnen helpen met stoppen
- Cursussen of coaching voor stoppen met roken
- Winkels die tabak verkopen
- Plekken waar je nicotinevervangers zoals pleisters, kauwgom of spray kunt kopen

Voorbeeld 2: Kunt u aangeven hoeveel de volgende zaken aanwezig zijn tijdens uw reis (en terugkeer) wanneer u landen buiten de Europese Unie bezoekt?

- Informatie op Schiphol over wat je wel en niet mee terug mag nemen (op posters, folders, televisieschermen)
- Informatie op een buitenlands vliegveld over wat je wel en niet mee terug mag nemen bij vertrek (op posters, folders, televisie schermen)
- Prullenbakken of containers op Schiphol om producten die je niet mag meenemen weg te gooien
- Prullenbakken of containers op een buitenlands vliegveld om producten die je niet mag meenemen weg te gooien
- Informatie in vliegtuigen over wat je wel of niet mee mag terugnemen naar Nederland (bijvoorbeeld een flyer, uitleg of instructie)

5 Houding

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Als mensen positief staan tegenover gedrag, zullen ze het eerder uitvoeren, vooral als het iets nieuws is. Hierbij wordt gevraagd naar de cognitieve (nuttig), affectieve (leuk) en overall houding (positief/negatief). Vervolgens wordt gevraagd hoe overtuigd men is van de voor- en nadelen van het gedrag. Ook risicoperceptie kan relevant zijn voor de houding. Specifieke voor- en nadelen bieden concrete aanknopingspunten voor communicatie. Soms hangen deze voor- en nadelen echter samen met andere CASI gedragsbepalers. Check dit in de analyse.

HO1. Wat vind je van [gewenst gedrag]?

Helemaal niet nuttig – Heel nuttig

Helemaal niet leuk – Heel leuk

Heel slecht – Heel goed

Wordt gemeten op een bipolaire 5-puntsschaal + weet ik niet

Toelichting: items worden in willekeurige volgorde getoond.

Voorbeeld: Wat vind je ervan dat je geen planten, plantaardige en dierlijke producten naar Nederland terug mag nemen van buiten de Europese Unie zonder certificaat?

HO2. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Voordeel 1 gewenst gedrag

Voordeel 2 gewenst gedrag

Nadeel 1 gewenst gedrag

Nadeel 2 gewenst gedrag

Voordeel 1 ongewenst gedrag

Voordeel 2 ongewenst gedrag

Nadeel 1 ongewenst gedrag

Nadeel 2 ongewenst gedrag

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

Weet ik niet

Toelichting: de stellingen worden in willekeurige volgorde getoond. Deze vraag wordt gebruikt om de door respondenten ervaren of gepercipieerde voor- en nadelen van het gewenste en ongewenste gedrag te meten. De voor- en nadelen die gecommuniceerd worden, komen hier terug, aangevuld met voor- en nadelen die uit vooronderzoek relevant zijn gebleken. Selecteer maximaal vier relevante voor- en nadelen van (on)gewenst gedrag. Voorbeeld: roken wordt voor mij te duur (nadeel ongewenst gedrag), roken geeft mij een ontspannen gevoel (voordeel ongewenst gedrag), niet roken zou mijn leven makkelijker maken (voordeel gewenst gedrag), als ik stop met roken, mis ik de gezelligheid (nadeel gewenst gedrag).

Probeer alle vier de varianten terug te laten komen en kijk daarbij goed wat het meest passend/logisch is. Nota bene: een voordeel van gewenst gedrag (met de fiets naar werk gaan is goed voor het milieu) kan ook een nadeel van ongewenst gedrag zijn (met de auto naar werk gaan is slecht voor het milieu). Vooronderzoek helpt bij het bepalen welke variant het beste aansluit bij de beleving van respondenten.

H03-H05 stellen indien risicoperceptie relevant is

Toelichting: Risicoperceptie bestaat uit 3 aspecten. Deze aspecten kunnen in de praktijk samenhangen met andere CASI-gedragsbepalers. Check dit in de analyse.

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

H03. Hoe groot is volgens jou de kans dat je [nadeel ongewenst gedrag gaat ondervinden]?

Heel klein
Klein
Gemiddeld
Groot
Heel groot
Weet ik niet

Toelichting: meet ervaren kwetsbaarheid

H04. Wat vind je ervan als [het nadeel van ongewenst gedrag zou plaatsvinden]?

Helemaal niet erg
Niet erg
Neutraal
Erg
Heel erg
Weet ik niet

Toelichting: meet ervaren ernst

H05. Helpt [het vertonen van gewenst gedrag] bij het voorkomen van [nadeel ongewenst gedrag]?

Heel weinig
Weinig
Gemiddeld
Veel
Heel veel
Weet ik niet

Toelichting: meet responseffectiviteit

Voorbeeld:

- Hoe groot is de kans dat het mee terugnemen van planten, plantaardige en dierlijke producten van buiten de Europese Unie schade veroorzaakt aan planten en dieren in Nederland?
- Wat vindt u ervan als planten en dieren in Nederland schade ondervinden doordat u planten, plantaardige en dierlijke producten van buiten de Europese Unie mee naar Nederland terugneemt?
- Helpt het niet mee terugnemen van planten, plantaardige en dierlijke producten van buiten de Europese Unie bij het voorkomen van plant en dierziekten in Nederland?

Eventueel verder aan te vullen met controlekans, pakkans en boetekans, bijvoorbeeld:

- Stel dat u planten, plantaardige en dierlijke producten naar de Europese Unie mee terugneemt van uw reis. Hoe groot is volgens u de kans dat de Douane dat ontdekt?

- Stel dat de Douane planten, plantaardige en dierlijke producten bij u ontdekt. Hoe groot is dan de kans dat u een boete krijgt?

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
Juni 2023

6 Kunnen

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Als mensen het gedrag kunnen vertonen, zullen ze dat ook eerder doen. Omgekeerd vormt 'niet kunnen' een belemmering. Iets kunnen is afhankelijk van vaardigheden, middelen en de situatie (denk aan tijd en stress). Ook het gevoel dat je het kunt speelt een grote rol. In dit blok wordt gevraagd naar het gevoel van kunnen en de beschikbaarheid van de benodigde middelen en vaardigheden om het gewenste gedrag te vertonen.

KU1. Hoeveel vertrouwen heb je dat het je lukt om [gewenst gedrag te vertonen]?

Heel weinig
Weinig
Gemiddeld
Veel
Heel veel
Weet ik niet

Toelichting: meet gevoel van kunnen (eigen effectiviteit). Soms leidt dit tot een ingewikkelde vraagstelling voor respondenten. Een alternatief is: 'Ik geloof dat ik [gewenst gedrag] kan [vertonen]. (AWC: helemaal oneens t/m helemaal eens + weet niet)'.

Een tweede alternatief is: 'Hoe moeilijk of makkelijk is het voor jou om [gewenst gedrag te vertonen]?' (AWC: heel moeilijk t/m heel makkelijk + weet niet) als alternatief nemen. Deze vraag meet gepercipieerde moeilijkheid. Dit aspect is lastiger te interpreteren omdat het in de analyse vaak blijkt samen te hangen met andere CASI gedragsbepalers.

KU2. Hoe afhankelijk ben je van [anderen] [omstandigheden] of je [gewenst gedrag] kunt [vertonen]?

Heel weinig
Weinig
Gemiddeld
Veel
Heel veel
Weet ik niet

Toelichting: meet gevoel van kunnen (ervaren controle over gedrag). Alleen stellen als men voor het uitvoeren gewenst gedrag ook van anderen of omstandigheden afhankelijk is (bijvoorbeeld 1,5m afstand houden tijdens Corona). Een alternatief is 'Hoeveel controle heb je persoonlijk of het lukt om [gewenst gedrag te vertonen]?'. De rol van anderen en/of omstandigheden is dan impliciet.

De selectie van vragen die het gevoel van kunnen goed vatten, blijkt in de praktijk soms lastig en is voor een deel ook maatwerk.

Bijvoorbeeld:

- Hoeveel vertrouwen heb je dat het je lukt om te stoppen met roken?
- Hoe moeilijk of makkelijk is het voor jou om te stoppen met roken?
- Hoeveel controle heb je persoonlijk over of het lukt om te stoppen met roken?

KU3. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Ik heb voldoende geld om [gewenst gedrag te vertonen]

Ik heb de [benodigde hulpmiddelen] [vaardigheden] om [gewenst gedrag te vertonen]

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

Weet ik niet

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
Juni 2023

Toelichting: meet kunnen (middelen en vaardigheden). De stellingen worden in willekeurige volgorde getoond. Selecteer maximaal drie relevante middelen of vaardigheden die je nodig hebt om het gewenste gedrag te kunnen vertonen. Als je vaardigheden kunt meten met een objectieve proxy, bijvoorbeeld opleidingsniveau of persoonskenmerken of kunt testen dan heeft dat de voorkeur boven een eigen inschatting van vaardigheden.

Voorbeeld 1: Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

- Ik heb voldoende geld om hulpmiddelen te kopen om te stoppen met roken.
- Ik heb voldoende doorzettingsvermogen om te stoppen met roken.

Voorbeeld 2:

- Hoeveel vertrouwen heb je dat het je lukt om te stoppen met roken?
- Hoe moeilijk of makkelijk is het voor jou om te stoppen met roken?
- Hoeveel controle heb je persoonlijk over of het lukt om te stoppen met roken?

7 Zelfbeeld

Dienst Publiek en
Communicatie

Het beeld dat we van onszelf hebben, is een belangrijke bepaler van ons gedrag en hangt nauw samen met onze waarden. In dit blok wordt gevraagd of het gedrag past mensen bij hoe mensen zijn of willen worden en de waarden/rollen die men belangrijk vindt.

Datum
Juni 2023

ZB1. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

[Gedrag] past bij mij > *voorkeursvariant*

[Gewenst gedrag] past bij hoe ik wil worden.

Ik zie mezelf als **[rol/ identiteit gekoppeld aan gewenst gedrag]**.

Ik ben iemand die **[waarde gekoppeld aan gewenst gedrag]** belangrijk vindt.

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

Weet ik niet

Toelichting: meet het zelfbeeld, algemeen en op specifieke waarden, rollen en gewenste identiteiten. Waarden en/of typeringen (rollen/gewenste identiteiten) waar communicatie aan appelleert worden hier voorgelegd. Net als eventuele andere waarden en/of typeringen die uit vooronderzoek relevant zijn gebleken.

Voorbeeld: Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken:

- Nadenken over of ik de ontvanger van mijn bericht misschien stoort, past bij mij.
- Ik ben iemand die de veiligheid van anderen altijd voorop stelt.

8 Emoties

Specifieke gevoelens, zoals angst, blijdschap of verbazing, zijn een belangrijke motivatie voor gedrag. Emoties kunnen ontstaan wanneer belangrijke waarden of behoeften worden aangesproken of bedreigd. In de vragenlijst vragen we mensen om te reflecteren op hun emoties als ze (terug)denken aan het gedrag.

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

EMO1. Welke emotie voel je het meest en welke emotie voel je het minst als je [gedrag vertoont] / [denkt aan gewenst gedrag]?

Trots
Enthousiast
Blij
Geïnteresseerd
Verrast
Afkeer
Bang
Verbonden
Hoopvol
Ontroerd
Bezorgd
Geïrriteerd
Gefrustreerd
Onzeker
Machteloos
Boos
Verdrietig
Waakzaam
Sterk/krachtig
Beschaamd
Tevreden
Verantwoordelijk
Geaccepteerd

EMO2. Je geeft aan dat je je het meest [sterkst gevoelde emotie] voelt. Kun je aangeven waarom?

Open antwoord

Toelichting: Deze vraag kun je zowel over het huidige als gewenste gedrag stellen. Denk na over waar voor mensen de belangrijkste belemmering of motivator zit. Emoties worden voorgelegd in een MaxDiff-taak met sets van vier willekeurige emoties. Als communicatie zich richt op het wegnemen of versterken van specifieke emoties, check dan of deze in de lijst zitten en voeg ze zo nodig toe. Als je weet of ervan overtuigd bent dat bepaalde emoties niet relevant zijn voor het gedrag dan kun je deze weglaten.

Voorbeeld: Welke emoties ervaar je als je aan het direct opslaan van e-mails en documenten denkt? Daarbij is 'gerustgesteld' als emotie toegevoegd aan de lijst en zijn 'verrast', 'verbonden', 'ontroerd', 'beschaamd' en 'geaccepteerd' weggelaten, op basis van een combinatie van vooronderzoek en inschatting.

9 Weerstand

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Weerstand is een sterk motief om gedrag niet te vertonen. Er zijn drie vormen:

1. Aversie: mensen voelen zich gedwongen tot verandering en verzetten zich om het gevoel van autonomie terug te krijgen.
2. Sceptis: mensen zijn niet overtuigd van het nut van de verandering of wantrouwen de afzender en komen met tegenargumenten.
3. Inertia: mensen zijn passief, omdat de interesse in verandering ontbreekt of ze er tegenop zien.

De drie vormen van weerstand meten we in een gezamenlijk blok met stellingen. Zo nodig kan hierin op basis van vooronderzoek een keuze in gemaakt worden.

WE1. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Opmerking: alle stellingen in dit blok worden in willekeurige volgorde voorgelegd.

Stellingen aversie

1. Ik heb het gevoel dat [gewenst gedrag] mij wordt opgedrongen
2. Het irriteert me dat [gewenst gedrag] van mij gevraagd wordt > voorkeursvariant

Antwoordcategorieën: Helemaal mee oneens – Helemaal mee eens (5-puntsschaal) + Weet ik niet

Stellingen sceptis

3. Ik geloof niet dat [de kernboodschap over gewenst gedrag].
4. Ik geloof niet/het is niet bewezen dat [**boodschapelement 1, 2, 3, etc.**].

Antwoordcategorieën: Helemaal mee oneens – Helemaal mee eens (5-puntsschaal) + Weet ik niet

Toelichting: stelling 3 meet sceptis over de boodschap. Hierbij wordt het gewenste gedrag aan een op te lossen probleem gekoppeld (bijvoorbeeld bijdragen aan beter klimaat, helpen van eenzame ouderen) of in algemene termen voorgelegd (bijvoorbeeld dat het nuttig of belangrijk is). Als risico's relevant zijn, check dan goed of stelling 3 niet te veel gaat lijken op respons effectiviteit.

Er kan ook sceptis bestaan ten aanzien van de afzender/boodschapper. Dit kun je meten met behulp van de stelling '[De afzender] is geen betrouwbare bron van informatie over [gewenst gedrag]'. Echter, in de analyses blijkt dit item vaak samen te hangen met andere CASI-gedragsbepalers en ook is het onderscheid met aversie lastig te maken. Check daarom of het relevant is om dit mee te nemen.

Stelling 4 meet sceptis ten aanzien van specifieke boodschapelementen. Als er specifieke tegenargumenten uit vooronderzoek bekend zijn die mogelijk een barrière voor het gedrag vormen, kunnen deze ook als stellingen voorgelegd worden om sceptis te meten. Bijvoorbeeld: 'Ik geloof niet dat de hogere prijs van biologische producten redelijk is' of 'Het is niet bewezen dat biologische producten duurzamer zijn dan reguliere producten'. De overlap met responseeffectiviteit is hier minder, omdat de tegenargumenten specifiek zijn.

Stellingen inertia

5. Als het kan, stel ik [**gewenst gedrag**] liever nog even uit.
6. Het komt er niet van om [**gewenst gedrag te vertonen**]. > voorkeursvariant

7. **[Huidig gedrag veranderen]** is te veel moeite > *voorkeursvariant*
8. Ik zie er tegenop om **[gewenst gedrag te vertonen]**.

Antwoordcategorieën: Helemaal mee oneens – Helemaal mee eens (5-puntsschaal) + Weet ik niet

**Dienst Publiek en
Communicatie**

Datum
Juni 2023

Toelichting: kies maximaal 2 stellingen die inertia meten en qua formulering goed passen bij het gedrag dat centraal staat.

Voorbeeld:

- Het irriteert me als ik bepaalde planten, plantaardige en dierlijke producten niet mee terug mag nemen van reizen
- Ik geloof niet dat de regels zinvol zijn voor het mee terugnemen van planten, plantaardige en dierlijke producten van buiten de Europese Unie
- Het kost me te veel moeite om me te verdiepen in welke producten ik wel en niet mee mag terugnemen van reizen
- Het komt er niet van om de regels op te zoeken welke producten je wel en niet mee mag terugnemen van reizen

10 Sociale omgeving

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Het laatste blok vragen richt zich op de sociale omgeving van de doelgroep. De mensen om ons heen beïnvloeden ons gedrag: familie, vrienden en collega's, maar ook mensen die we als autoriteit zien. Twee normen spelen hierbij een rol:

- Injunctieve norm: de perceptie van wat voor ons belangrijke mensen gewenst gedrag vinden. Nota bene: dit hoeft niet overeen te komen met de (wettelijke) regels.
- Descriptieve norm: de perceptie van wat deze andere mensen doen

Je kunt met onderstaande vragen de sociale omgeving beknopt of uitgebreid in kaart brengen door referentiegroepen in algemene zin (mensen uit jouw omgeving/die belangrijk voor je zijn) of specifiek te benoemen.

SO1. Geef aan of de [mensen in de omgeving waar het gedrag plaats vindt] wel of niet [gewenst gedrag vertonen]

(Bijna) niemand doet dat
Een aantal doet dat
Ongeveer de helft doet dat
De meesten doen dat
(Bijna) iedereen doet dat
Weet ik niet/ kan ik niet beoordelen

Toelichting: 'mensen in de omgeving waar het gedrag plaats vindt' verwijst naar de groep(en) mensen die erbij is (zijn) als het gedrag vertoond wordt (alcohol drinken, boodschappen doen) of waarnaar gekeken wordt voor het eigen gedrag (zichtbaar gedrag: zonnepanelen aanschaffen, kinderen opvoeden). Dit vereist dat uit vooronderzoek/gedragsobservaties bekend is welke groep dat is, zodat het in deze vraag gespecificeerd kan worden. Als er meerdere groepen mensen van invloed zijn op het gedrag, kan deze vraag per groep worden voorgelegd, bijvoorbeeld jouw vrienden, je collega's, je burens, etc.

Voorbeeld:

- Geef aan of je directe collega's beleidsstukken die ze zelf aanmaken of bewerken consequent, direct opslaan in het documentatiemanagementsysteem (DMS).
- Geef aan of je direct leidinggevende beleidsstukken die hij/zij zelf aanmaakt of bewerkt consequent, direct opslaat in het documentatiemanagementsysteem (DMS).

SO2. Denk je dat [mensen die belangrijk voor je zijn] wel of niet [gewenst gedrag vertonen]

(Bijna) niemand doet dat
Een aantal doet dat
Ongeveer de helft doet dat
De meesten doen dat
(Bijna) iedereen doet dat
Weet ik niet/ kan ik niet beoordelen

Toelichting: 'mensen die belangrijk zijn voor je' verwijst naar de groep(en) mensen aan wiens gedrag je je spiegelt. Deze variant kun je stellen als het gedrag van anderen niet/beperkt zichtbaar is (bijvoorbeeld je als orgaandonor registreren, aangifte doen), maar de aannames daarover mogelijk wel van invloed zijn op het eigen gedrag. Liefst vraag je hier naar (een) specifieke groep(en). Als je het echt niet weet, dan kun je ook letterlijk vragen naar 'mensen die belangrijk voor je zijn'.

S03. Hoe vaak [vertonen] [mensen in de omgeving waar het gedrag plaats vindt] [mensen die belangrijk zijn voor je] [gewenst gedrag]?

Nooit
Zelden
Soms
Vaak
(Bijna) altijd
Weet niet

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
Juni 2023

Toelichting: deze vraag stel je als de frequentie van gedrag van belang is

Voorbeeld: Denk je dat jouw partner zijn/haar berichten uitstelt of niet verstuurt als de ontvanger van het bericht aan het verkeer deelneemt?

S04. Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

1. [De mensen die belangrijk voor mij zijn] vinden het goed als ik [gewenst gedrag vertoon].
2. [De mensen die belangrijk voor mij zijn] zeggen er iets van als ik [ongewenst gedrag vertoon]
3. Ik hoor er bij als ik [ongewenst gedrag vertoon].

Helemaal mee oneens
Mee oneens
Neutraal
Mee eens
Helemaal mee eens
Weet ik niet

Toelichting: Stelling 1 meet de injunctieve norm in lijn met de sociaalpsychologische literatuur. Soms leidt dit tot open deuren of stellingen die nogal gevoelig lijken voor sociaal wenselijk antwoorden. Dan kun je stelling 2 als scherpere variant of extra vraag gebruiken. Als uit vooronderzoek bekend is dat er verschillende referentiegroepen van invloed (kunnen) zijn op het gedrag, kan stelling 1 en/of 2 per referentiegroep worden voorgelegd. Als je het echt niet weet of beperkte vragenlijstruimte hebt, dan kun je ook letterlijk kiezen voor 'mensen die belangrijk voor je zijn' en dan doorvragen op wie dat zijn. Stelling 3 is optioneel en meet groepsdruk. Groepsdruk is vooral relevant als er sprake is van druk om ongewenst huidig gedrag voort te zetten/gewenst gedrag niet te vertonen.

Voorbeeld: Ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken?

- Mijn partner ziet graag dat ik stop met roken
- Mijn kinderen zien graag dat ik stop met roken
- Mijn familieleden zien graag dat ik stop met roken
- Mijn vrienden zien graag dat ik stop met roken
- Mensen in mijn omgeving keuren het af als ik rook
- Ik hoor er bij als ik rook