

Evaluatievragenlijst LISS panel

Wat vindt u van het LISS panel?

Oktober 2025



Datum	Januari 2026
Auteurs	Priscilla Zhang, MSc Gamze Demirel, BSc Joris Mulder, MSc
Versie	1.0
Classificatie	standaard

Uitgave

Centerdata
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl

Contact

Priscilla Zhang
priscilla.zhang@centerdata.nl

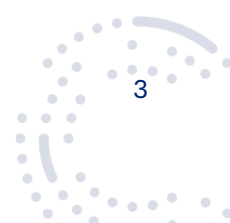
© Centerdata, Tilburg, 2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Contact met de helpdesk (Panelbeheer)	5
2.1	Contact met de helpdesk	5
2.2	Rapportcijfer voor de helpdesk (Panelbeheer)	6
2.3	Nieuwe manieren van contact met de helpdesk	6
2.4	Website voor LISS panelleden	7
3	De vragenlijsten	8
3.1	Mening over onderwerpen	8
3.2	Over welk onderwerp zou u graag eens een vragenlijst invullen?	8
3.3	Invullen van vragenlijsten	9
3.3.1	Lengte van de vragenlijsten	9
3.3.2	Frequentie vragenlijsten	10
3.4	Opmerkingen over vragenlijsten	11
3.5	Redenen om mee te doen aan het LISS panel	12
3.6	Financiële vergoeding voor het invullen van vragenlijsten	13
3.7	Informatie bij de titel van de vragenlijsten	14
3.8	Rapportcijfer voor vragenlijsten	15
4	Apparatuur, vormgeving en communicatievormen	16
4.1	Apparatuur waarmee vragenlijsten worden ingevuld	16
4.2	Lay-out en manier van invullen	17
4.2.1	Welke tips en ideeën geven panelleden om de lay-out van de vragenlijsten te verbeteren?	18
4.3	Uitnodigingen en herinneringen	18
5	Opmerkingen	20
6	Belangrijkste bevindingen	22





1 Inleiding

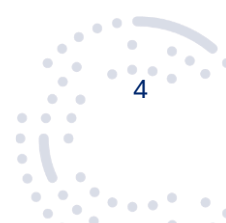
De evaluatievragenlijst is in oktober 2025 afgenomen in het LISS panel. In de evaluatievragenlijst werd gevraagd wat panelleden van hun deelname aan het LISS panel vinden.

In totaal zijn er 5.923 panelleden uitgenodigd, waarvan 4.546 panelleden (76,7%) de evaluatievragenlijst volledig hebben ingevuld. 19 panelleden (0,3%) zijn aan de vragenlijst begonnen en hebben de vragenlijst niet volledig afgerond. 21 panelleden (0,4%) hebben de vragenlijst geopend, maar niets ingevuld.

De evaluatievragenlijst wordt elke twee jaar afgenomen in het LISS panel, de laatste keer was in december 2023. Toen hadden 5.480 (75,8%) van de 7.229 uitgenodigde panelleden de vragenlijst ingevuld. Sommige vragen in de huidige evaluatievragenlijst zijn aangepast en er zijn nieuwe vragen toegevoegd ten opzicht van de laatste meting in 2023.

Net als de laatste meting in 2023 is de huidige evaluatievragenlijst verdeeld in drie onderwerpen:

1. Vragen over het contact met de afdeling Panelbeheer (via de telefonische helpdesk, bericht op berichtenscherf of e-mail of website voor panelleden).
2. Vragen over de vragenlijsten (over de onderwerpen, de duidelijkheid, de vergoeding en de lengte van de vragenlijsten).
3. Vragen over de wijze waarop panelleden meedoen (welke apparatuur, mening over de lay-out).





2 Contact met de helpdesk (Panelbeheer)

2.1 Contact met de helpdesk

Van de 4.565 panelleden die de vragenlijst hebben ingevuld, geven 317 (6,9%) panelleden aan in het laatste halfjaar één of enkele keren contact te hebben opgenomen met de helpdesk. Daarnaast geven 10 (0,1%) panelleden aan het laatste halfjaar vrij vaak contact te hebben gehad. In totaal hebben 327 panelleden een of meerdere redenen gegeven voor contact met de helpdesk (zie Tabel 1).

Tabel 1

Redenen voor contact met de helpdesk. Meerdere antwoorden waren mogelijk. (N = 327)

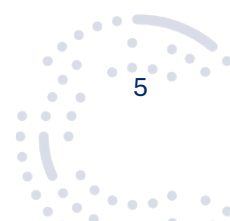
Reden waarvoor contact is opgenomen:	Aantal panelleden	%
om een vraag te stellen over een vergoeding	63	19,3%
om door te geven wanneer ik geen vragenlijsten kon invullen wegens vakantie, ziekte en dergelijke	61	18,7%
omdat ik tijdens het invullen van een vragenlijst niet verder kon	49	15,0%
omdat er technische problemen waren met mijn computer of internetverbinding	39	11,9%
om een verhuizing door te geven of een gewijzigd e-mailadres	37	11,3%
om door te geven dat iemand in mijn huishouden niet meer meedoet	28	8,6%
omdat ik een vraag uit een vragenlijst niet begreep	15	4,6%
omdat ik mijn inloggegevens kwijt was	14	4,3%
om door te geven dat een lid van het huishouden uit huis is gegaan	6	1,8%
ergens anders voor:	79	24,2%
• (uitgestelde) vergoedingen • vragen over deelname aan het LISS panel (aanmelden, heractiveren, huishoudlid toevoegen/verwijderen) • vragen/klachten over vragenlijsten, klacht over te veel of te lange vragenlijsten • technische vragen (inloggen, problemen bij invullen van vragenlijsten)		

Vergeleken met de laatste meting in december 2023 valt op dat er in de huidige meting de meeste panelleden (19,3%) aangeven dat zij contact hebben opgenomen met de helpdesk, omdat ze vragen hadden over een vergoeding. In 2023 meldde 11,6% dit.

In de evaluatievragenlijst van 2023 was de meest gekozen (14,8%) reden voor contact met de helpdesk dat zij niet verder konden in een vragenlijst. In de huidige meting meldt ook 15,0% van de panelleden dit.

Op een 5-puntsschaal (1 = *helemaal mee oneens* tot 5 = *helemaal mee eens*) en met de optie *niet van toepassing* werd aan de 327 panelleden gevraagd te antwoorden op een aantal uitspraken over Panelbeheer. Van de 327 panelleden geeft 85,3% aan dat ze vriendelijk te woord zijn gestaan; 82,6% geeft aan dat problemen snel werden opgelost; 79,2% geeft aan dat de oplossingen van problemen of antwoorden op vragen goed waren; 35,8% geeft aan dat de helpdesk telefonisch goed bereikbaar was (voor 58,1% van de panelleden was deze laatste uitspraak niet van toepassing).

De helpdesk is op maandag en dinsdag telefonisch bereikbaar tussen 9.00-21.00 uur. Op donderdag tussen 9.00-17.00 uur. Op vrijdag tussen 9.00-20.00 uur. 51,4% geeft aan dat de helpdesk telefonisch op voldoende dagen bereikbaar is (41,3% van de panelleden koos voor niet van toepassing).





2.2 Rapportcijfer voor de helpdesk (Panelbeheer)

Panelleden geven gemiddeld een **8,5** als rapportcijfer voor de helpdesk/Panelbeheer. In de vorige meting in 2023 gaven panelleden ook een gemiddeld rapportcijfer van 8,5.

86,5% ($N = 283$) van de panelleden gaf daarbij de helpdesk/Panelbeheer een cijfer 8 of hoger.

2.3 Nieuwe manieren van contact met de helpdesk

Tegenwoordig zijn er steeds meer manieren om hulp te krijgen van helpdesks, zoals via live chatten met een medewerker of informatie vragen aan een chatbot. Aan panelleden werd gevraagd met welke van de andere manieren zij de helpdesk van het LISS panel (ook) zouden willen bereiken?

Tabel 2 laat zien dat de helft van de panelleden (53,3%) geen andere manier nodig vindt dan wat nu al mogelijk is, namelijk per e-mail, telefoon en bericht. Vooral panelleden in de leeftijd van 65+ vinden andere manieren om de helpdesk te bereiken niet nodig (67,8%).

29,4% van de panelleden zou een chatfunctie op de vragenlijstpagina willen zien. Vooral panelleden in de lagere leeftijdsgroepen (15-44 jaar) kiezen hiervoor (rond de 40,0%).

Verder zou 21,9% via een berichtenapp (zoals WhatsApp of Signal) de helpdesk willen bereiken, 14,7% zoekt liever zelf hulp (via veelgestelde vragen of informatie op de website) en 7,7% zou een chatbot (een automatisch antwoord in een chatvenster) willen gebruiken.

Tabel 2

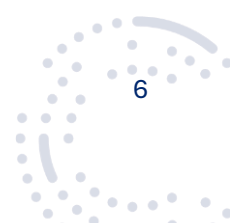
Op welke manieren willen panelleden de helpdesk van het LISS panel (ook) bereiken? Meerdere antwoorden waren mogelijk. ($N = 4.558$)

Stelling	Percentage per leeftijdsgroep						Totaal ($N = 4.558$)
	15 - 24 ($N = 277$)	25 - 34 ($N = 473$)	35 - 44 ($N = 592$)	45 - 54 ($N = 639$)	55 - 64 ($N = 875$)	65+ ($N = 1.702$)	
Geen andere manier nodig (e-mail, telefoon en berichten sturen zijn genoeg)	37,9%	34,9%	38,5%	48,0%	53,6%	67,8%	53,3%
Chat op de vragenlijstpagina (u typt met een medewerker in een chatvenster)	42,2%	44,4%	41,6%	34,4%	30,7%	16,2%	29,4%
Berichtenapp (zoals WhatsApp of Signal)	23,5%	31,5%	32,6%	23,3%	21,0%	15,3%	21,9%
Zelf hulp zoeken (veelgestelde vragen of informatie op de website)	22,7%	24,3%	19,6%	17,1%	11,9%	9,6%	14,7%
Chatbot (een automatisch antwoord in een chatvenster)	20,2%	12,5%	13,9%	10,2%	5,9%	2,2%	7,7%
Op een andere manier, namelijk: huidige manieren en opmerking bij een vraag via vragenlijst	0,4%	1,1%	1,0%	1,6%	1,8%	3,1%	2,0%

Als toelichting geven panelleden dat de huidige manieren al voldoende zijn. Voor panelleden is het belangrijk dat een manier makkelijk toegankelijk is en er tijdig gereageerd wordt.

Panelleden vinden dat persoonlijk telefonisch contact het makkelijkst is en vinden het fijn dat er direct gereageerd kan worden. Het sturen van een e-mail en bericht is ook fijn als de e-mails en berichten snel worden beantwoord en als er geen directe haast bij zit.

Contact via een berichtenapp zou een fijne en toegankelijke toevoeging zijn op de al bestaande manieren. Contact via een chat is lastig als panelleden de vragenlijstpagina open moet houden en





moet wachten op een antwoord. Panelleden gebruiken liever geen chatbot, omdat het vaak niet goed werkt.

2.4 Website voor LISS panelleden

Aan de panelleden ($N = 4.557$) is gevraagd wat zij van de website <https://www.liSSpanel.nl> vonden. Een aanzienlijk deel van de panelleden geeft aan de website weinig of niet te gebruiken: 37,6% heeft de website nooit bezocht en 30,0% wist niet dat de website bestond. Van de panelleden die de website kennen en gebruiken, geeft 31,9% aan dat zij op de website alles kunnen vinden wat zij zoeken.

Deze resultaten laten zien dat de website voor een deel van de panelleden functioneert als informatiebron, maar dat een groot deel van het panel deze website niet (of nauwelijks) gebruikt. Dit wijst erop dat de zichtbaarheid en het gebruik van de website onder panelleden beperkt is. Een kleine groep panelleden ($N = 21$; 0,5% van alle respondenten) gaf aan specifieke informatie op de website te missen. Deze panelleden noemden met name informatie over onderzoeksresultaten per vragenlijst en de mogelijkheid om te zien aan welke onderzoeken zij hebben meegedaan. Ook werd genoemd dat de website op sommige punten duidelijker kan worden ingericht.

Op de vraag hoe belangrijk panelleden het vinden om iets terug te horen over de onderzoeken waaraan zij hebben meegedaan ($N = 4.556$), antwoordt 37,7% dit belangrijk te vinden, 54,5% 'niet onbelangrijk maar ook niet belangrijk' en 7,8% niet belangrijk. Dit wijst erop dat er bij een substantiële groep panelleden behoefte bestaat aan terugkoppeling over onderzoeksresultaten.

Panelleden ontvangen maandelijks een uitnodigingsmail wanneer nieuwe vragenlijsten klaarstaan. In deze e-mails wordt verwezen naar nieuwe onderzoeksresultaten op de LISS panel website. Er wordt naar gestreefd om ongeveer drie nieuwe items per maand te plaatsen. Gezien het beperkte gebruik en de beperkte bekendheid van de website, kan worden overwogen om de zichtbaarheid en toegankelijkheid van deze terugkoppeling verder te versterken.





3 De vragenlijsten

Het tweede deel van de evaluatievragenlijst ging over de vragenlijsten. Hoe leuk vinden panelleden het om vragenlijsten met een bepaald onderwerp in te vullen? Wat vinden panelleden van de duur en de frequentie van de vragenlijsten en maken panelleden aan het eind van de vragenlijst ook wel eens een opmerking over de inhoud van de vragenlijst?

3.1 Mening over onderwerpen

De onderwerpen van de vragenlijsten zijn globaal in tien onderwerpen in te delen. In Tabel 3 staan de percentages panelleden die een onderwerp van een vragenlijst leuk vinden.

Tabel 3 laat zien dat vragenlijsten met als onderwerp ‘geloof en religie’, ‘politieke voorkeur en verkiezingen’ en ‘geld, inkomen, pensioen, bezittingen en leningen’ (net zoals bij de vorige metingen in 2017, 2019, 2021 en 2023) het minst worden gewaardeerd.

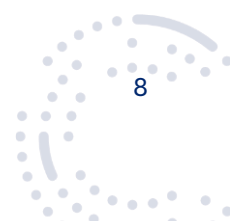
Tabel 3

Percentage panelleden dat een onderwerp van vragenlijsten leuk vindt. (N = 4.554)

Onderwerp vragenlijst	%
Gezondheid, eten en welzijn	79,0%
Vrije tijd en hobby's	77,1%
Normen en waarden (wat vind ik in het leven belangrijk)	74,3%
Maatschappelijke onderwerpen (zoals alcohol, drugs, criminaliteit, milieu, zorg, veiligheid, privacy)	68,7%
Persoonlijke eigenschappen, sociaal gedrag	68,2%
Familie, afkomst, bezoek, steun en hulp	62,8%
Leven en omstandigheden (wonen, werk en opleiding)	62,5%
Geloof en religie	43,1%
Politieke voorkeur en verkiezingen	41,2%
Geld, inkomen, pensioen, bezittingen en leningen	39,4%

3.2 Over welk onderwerp zou u graag eens een vragenlijst invullen?

Van de 4.565 panelleden hebben 1.002 (21,9%) antwoord gegeven over welk onderwerp zij graag eens een vragenlijst willen invullen. Een deel van deze panelleden heeft geen voorkeur of is tevreden met het huidige aanbod aan onderwerpen van vragenlijsten. Panelleden vinden vooral actuele onderwerpen interessant. Zo zijn de volgende onderwerpen op willekeurige volgorde genoemd: woningmarkt, gezondheidszorg, gezondheid, voeding, actualiteit en maatschappelijke problemen, duurzaamheid, klimaat, (huis)dieren, wetenschap en technologie, hobby's, sport, muziek, pensionering, ouderen, verkeer, vervoer, veiligheid, koopgedrag, vakantie, veranderingen in Nederland, toekomst van Nederland, seksualiteit, onderwijs, opvoeding, media en journalistiek.





3.3 Invullen van vragenlijsten

Een aantal uitspraken over de ervaringen bij het invullen van de vragenlijsten werd aan de panelleden voorgelegd. Op een 5-puntsschaal en met de optie *niet van toepassing* konden de panelleden aangeven in hoeverre ze het eens waren met de uitspraken.

De resultaten in Tabel 4 laten zien dat het merendeel van de panelleden de vragen niet ingewikkeld vindt (66,0%), vaak niet lang hoeft na te denken over de antwoorden (57,0%) en de vragen goed geformuleerd vindt (77,4%). De uitspraak dat de onderwerpen van de vragenlijsten verrassend zijn, wordt neutraal beoordeeld, al is het aandeel panelleden dat de onderwerpen meestal verrassend vindt (38,5%) groter dan het aandeel panelleden dat dit niet zo vindt (15,1%). Bijna de helft (44,1%) van de panelleden is van tevoren nieuwsgierig naar de inhoud van de vragen. Tabel 4 laat ook zien dat meer dan de helft (52,4%) van de panelleden een hekel eraan heeft om informatie op te moeten zoeken om vragen te kunnen beantwoorden.

Tabel 4

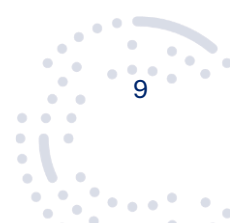
Mening over uitspraken met betrekking tot de vragenlijsten. (N = 4.565)

Stelling	helemaal mee oneens	mee oneens	neutraal	mee eens	helemaal mee eens
Ik vind de vragen vaak erg ingewikkeld.	19,0%	47,0%	24,1%	7,7%	1,4%
Ik moet vaak lang nadenken over de antwoorden.	11,6%	45,4%	30,9%	9,6%	1,5%
Ik vind de vragen meestal goed geformuleerd.	0,7%	3,7%	17,5%	55,7%	21,7%
De onderwerpen zijn meestal verrassend.	1,8%	13,3%	45,7%	30,3%	8,2%
Ik ben van tevoren nieuwsgierig naar de inhoud van de vragen.	2,7%	14,4%	37,8%	32,7%	11,4%
Ik heb er een hekel aan als ik informatie moet opzoeken om de vragen te kunnen beantwoorden.	5,9%	15,3%	21,0%	33,7%	18,7%

3.3.1 Lengte van de vragenlijsten

Op de vraag 'Vindt u de vragenlijsten te lang of te kort?', antwoordt 53,0% van de 4.551 panelleden dat de vragenlijsten soms of meestal te lang waren, 44,6% niet te lang en niet te kort en 2,4% soms of meestal te kort.

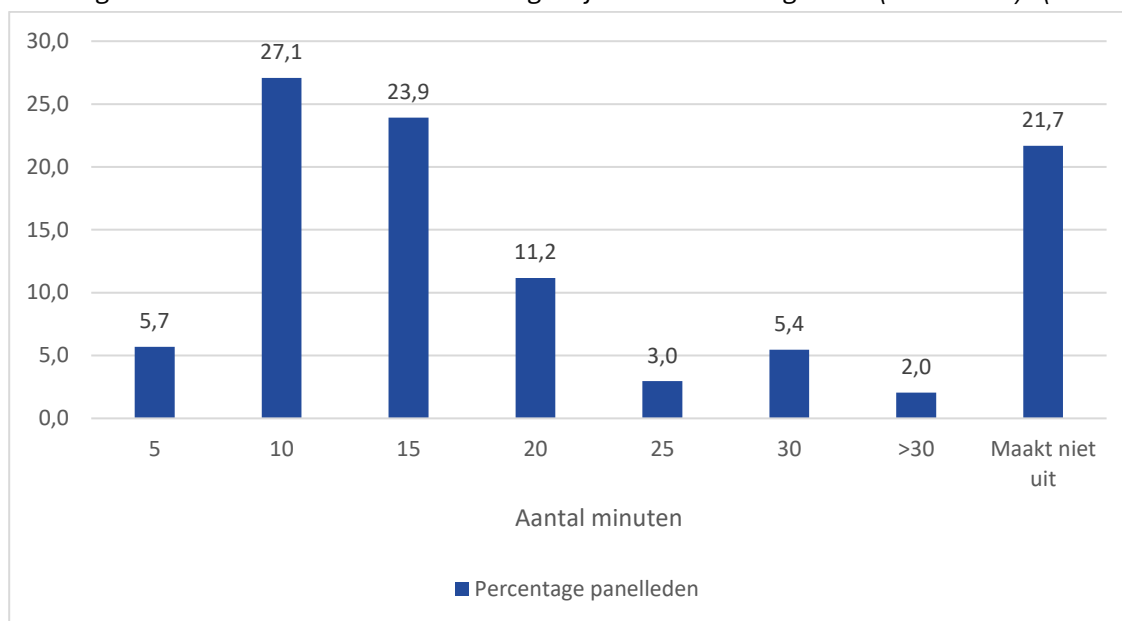
Daarnaast werden panelleden gevraagd hoelang het invullen van een vragenlijst mag duren. Grafiek 1 laat zien dat meer dan de helft van de panelleden (51,0%) vindt dat een vragenlijst maximaal 10 of 15 minuten mag duren. 5,7% van de panelleden vindt dat een vragenlijst maximaal 5 minuten mag duren, 14,2% vindt dat een vragenlijst maximaal 20 of 25 minuten mag duren en 21,7% van de panelleden maakt het niet uit hoelang een vragenlijst maximaal mag duren.





Grafiek 1

Hoelang vindt u dat het invullen van een vragenlijst maximaal mag duren (in minuten)? (N = 4.551)



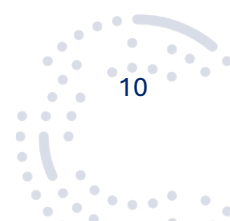
3.3.2 Frequentie vragenlijsten

In de evaluatievragenlijst werd een aantal situaties gegeven bij de vraag welke frequentie en duur van vragenlijsten de panelleden het liefst ontvangen (zie Tabel 5). Dit jaar is voor het eerst gevraagd naar de antwoordopties met een totale invulduur van 60 minuten in plaats van 30 minuten in 2023. Tabel 5 laat zien dat de meest gekozen frequentie 6 vragenlijsten van 10 minuten is (30,6% heeft hiervoor de voorkeur). 43,4% van de panelleden kiest een andere frequentie. Voor een kwart van de panelleden (26,1%) maakt het voor niet uit hoeveel vragenlijsten van welke duur zij het liefst ontvangen.

Daarnaast zijn er per leeftijdsgroep verschillen te zien in de voorkeur van de frequentie en duur van de vragenlijsten. Zo geeft tussen de 20% en 26% van de panelleden in elke leeftijdsgroep aan de voorkeur te hebben voor 12 vragenlijsten van 5 minuten. Enkel de 65-plussers vormen een uitzondering, waarbij dit percentage aanzienlijk lager ligt (9,5%).

In de leeftijdsgroep 15-24 jaar geeft 28,3% van de panelleden aan zoveel mogelijk vragenlijsten te willen ontvangen. De bereidheid om zoveel mogelijk vragenlijsten te ontvangen neemt af naarmate de leeftijd van de panelleden toeneemt, waarbij het laagste percentage van 7,5% wordt gemeten bij de panelleden van 65 jaar en ouder.

Een ander opvallend verschil is dat het 33,3% van de leeftijdsgroep 65 jaar en ouder aangeeft het niet te uit te maken hoeveel vragenlijsten en van welke duur zij het liefst willen ontvangen. Dit percentage daalt naarmate de leeftijd van de panelleden afneemt, tot 14,9% in de leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar.



**Tabel 5***Welke situatie hebt u liever? Elke maand... (N = 4.551)*

Stelling	Percentage per leeftijdsgroep						Totaal (N = 4.551)
	15 - 24 (N = 276)	25 - 34 (N = 473)	35 - 44 (N = 588)	45 - 54 (N = 639)	55 - 64 (N = 874)	65+ (N = 1.701)	
12 vragenlijsten van elk 5 minuten invulduur (totaal 60 minuten)	20,3%	21,8%	25,3%	26,1%	19,5%	9,5%	17,7%
6 vragenlijsten van elk 10 minuten invulduur (totaal 60 minuten)	24,6%	29,8%	28,6%	29,7%	34,6%	30,9%	30,6%
4 vragenlijsten van elk 15 minuten invulduur (totaal 60 minuten)	8,3%	5,9%	5,8%	5,9%	7,0%	11,6%	8,4%
2 vragenlijsten van 30 minuten invulduur (totaal 60 minuten)	2,2%	1,3%	0,9%	0,3%	0,3%	2,4%	1,6%
1 vragenlijst van 60 minuten invulduur	0,4%	1,3%	0,2%	0,2%	0,6%	1,6%	0,9%
Zoveel mogelijk vragenlijsten, ook als het in totaal meer dan 60 minuten kost om in te vullen	28,3%	23,0%	16,7%	12,4%	9,6%	7,5%	12,6%
Zo weinig mogelijk vragenlijsten, ook als het in totaal minder dan 60 minuten kost om in te vullen	1,1%	0,6%	1,4%	1,9%	2,1%	3,4%	2,2%
<i>Het maakt me niet uit</i>	14,9%	16,3%	21,3%	23,5%	26,4%	33,3%	26,1%

3.4 Opmerkingen over vragenlijsten

Aan het einde van elke vragenlijst kunnen panelleden nog een opmerking toevoegen die betrekking heeft op de inhoud van de vragenlijst. 57,8% van de 4.550 panelleden geeft aan hier gebruik van te hebben gemaakt. Panelleden konden daarbij meerdere redenen kiezen voor waarom ze een of meerdere opmerkingen hadden toegevoegd. Deze redenen zijn weergegeven in Tabel 6. De meeste panelleden (62,3%) geven aan één of meerdere opmerkingen te hebben toegevoegd om antwoorden toe te lichten.

Tabel 6*Redenen voor het maken van een opmerking. Meerdere antwoorden waren mogelijk. (N = 2.630)*

Reden	Aantal	% van opmerkingen
om mijn antwoord(en) toe te lichten	1.638	62,3%
omdat sommige vragen niet op mij van toepassing waren	776	29,5%
omdat ik de vragenlijst niet goed (genoeg) vond	659	25,1%
omdat ik een vraag uit een vragenlijst niet begreep	356	13,5%
om aan te geven dat het leuke of goede vragen waren	159	6,0%
ergens anders voor: klachten (zoals (taal)fouten, onduidelijke/moeilijke vragen, herhalende vragen, beperkte keuzeopties), te lange en te veel vragenlijsten, incorrecte schatting duur van vragenlijst, onlogische vragen voor situatie van panellid, een onderwerp niet meer willen ontvangen, verbeteringen doorgeven, wens voor een voortgangsindicator, vergoeding, lay-out en lettertype	317	12,1%

Aan panelleden werd ook gevraagd of ze bij elke vraag een toelichting zouden willen geven. Van de 2.630 panelleden die wel eens een opmerking invulde, zegt 61,4% dit niet bij elke vraag te willen doen, 22,2% zegt het niet uit te maken en 16,5% zegt daar wel gebruik van te willen maken.





3.5 Redenen om mee te doen aan het LISS panel

In de evaluatievragenlijst is ook gevraagd waarom panelleden (blijven) meedoen aan het LISS panel en de maandelijkse vragenlijsten invullen. In Tabel 7 staan de belangrijkste beweegredenen. Ook hier konden panelleden meerdere redenen kiezen.

Tabel 7 laat zien dat de belangrijkste reden voor panelleden om mee te doen aan het LISS panel is dat ze anderen (onderzoekers) kunnen helpen (72,0%). Daarna vinden panelleden de financiële vergoeding de belangrijkste reden om mee te doen aan het LISS panel (47,3%).

Tabel 7

Noem drie meest belangrijke redenen om mee te doen aan het LISS panel en de vragenlijsten in te vullen. (N = 4.549)

Stelling	Aantal	%
dat ik anderen (onderzoekers) kan helpen	3.276	72,0%
dat ik een financiële vergoeding krijg	2.152	47,3%
dat ik me kan inzetten voor de maatschappij	1.568	34,5%
ik wil graag mijn mening geven	1.321	29,0%
dat ik nieuwe dingen leer door de vragenlijsten in te vullen	984	21,6%
dan voel ik me nuttig	955	21,0%
het is een gewoonte geworden	689	15,1%
dat ik met anderen over actuele onderwerpen kan praten	364	8,0%
dat ik mezelf verder kan ontwikkelen	307	6,7%
Iemand anders in het huishouden is al lid van het LISS panel	251	5,5%
omdat ik me echt bij het LISS panel voel horen	245	5,4%
uit verveling	29	0,6%
omdat de medewerkers van de helpdesk (Panelbeheer) aardig zijn	17	0,4%
iets anders, namelijk... (bijvoorbeeld vragen die aanzetten tot nadenken, uit interesse en nieuwsgierigheid, mening te laten horen, uitnodiging van het LISS panel)	84	1,8%

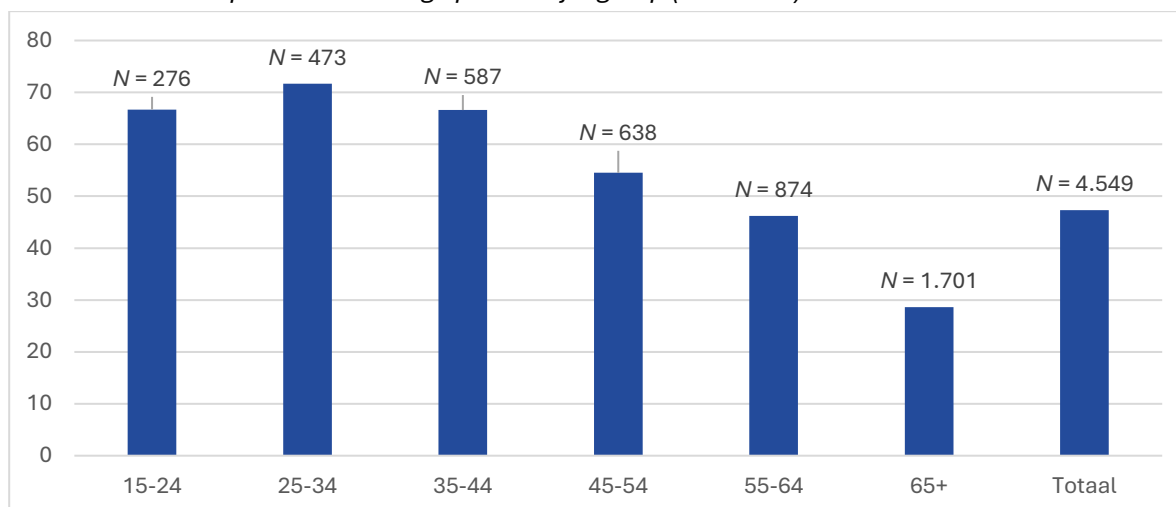
Wanneer wordt gekeken naar de leeftijdsgroepen die de financiële vergoeding als een van de belangrijkste redenen heeft gekozen om aan het LISS panel mee te doen, dan valt op dat voornamelijk de panelleden in de lagere leeftijdsgroepen (15-54 jaar) de financiële vergoeding als een van de belangrijkste redenen heeft gekozen (zie Grafiek 2).





Grafiek 2

Panelleden die de financiële vergoeding als meest belangrijke reden hebben gekozen om mee te doen aan het LISS panel. Percentage per leeftijdsgroep (N = 4.549).



Daarnaast is gevraagd of de LISS panelleden lid waren van andere online panels. 10,8% van de 4.549 panelleden is lid van een of meerdere andere panels.

3.6 Financiële vergoeding voor het invullen van vragenlijsten

Leden van het LISS panel krijgen een financiële vergoeding voor iedere vragenlijst die zij invullen. Deze vergoeding is 15 euro per uur (ofwel € 0,25 per minuut) en is gebaseerd op de geschatte tijd die een gemiddeld panellid nodig heeft om de vragenlijst in te vullen. Na elke drie maanden wordt de vergoeding op de rekening van het panellid bijgeschreven.

Aan alle panelleden werd gevraagd wat zij in het algemeen van de financiële vergoeding vinden. Van de 4.549 panelleden vindt 80,9% deze vergoeding precies goed, 18,8% vindt de vergoeding te laag en 0,3% vindt de vergoeding te hoog.

Als er wordt gekeken naar de leeftijd van panelleden, dan geven panelleden in de lagere leeftijdsgroepen vaker aan de vergoeding te laag te vinden dan panelleden van hogere leeftijdsgroepen (zie Tabel 8).

Tabel 8

Wat vindt u in het algemeen van de vergoeding voor het invullen van de vragenlijsten? (N = 4.549)

De vergoeding van 15 euro per uur voor het invullen van de vragenlijsten zijn...	Percentage per leeftijdsgroep						Totaal (N = 4.549)
	15 - 24 (N = 276)	25 - 34 (N = 473)	35 - 44 (N = 587)	45 - 54 (N = 638)	55 - 64 (N = 874)	65+ (N = 1.701)	
...te laag	30,1%	26,8%	25,2%	19,0%	15,1%	14,2%	18,8%
...precies goed	69,6%	73,2%	74,3%	80,9%	84,8%	85,3%	80,9%
...te hoog	0,4%	0,0%	0,5%	0,2%	0,1%	0,5%	0,3%

Als toelichting waarom panelleden de vergoeding te laag vinden, geven panelleden aan dat het invullen van veel vragenlijsten veel tijd en energie kost en dat de vergoeding niet in verhouding staat tot die inspanning. Daarnaast geven panelleden aan dat veel vragenlijsten moeilijke onderwerpen of vragen met opzoekwerk bevatten en dat dit meer tijd kost dan de geschatte tijd die vooraf wordt



aangegeven. Ook geven panelleden aan dat de vergoeding al jaren hetzelfde is gebleven en dat de vergoeding ook mee zou mogen groeien met de inflatie. Panelleden geven advies om de incentives te verhogen naar 17,50 - 25 euro per uur.

Van de panelleden die de vergoeding te hoog vinden (0,3%), geven de meeste panelleden aan dat zij de vragenlijsten niet invullen vanwege de vergoeding en dat ze vragenlijsten ook zouden invullen als ze geen vergoeding zouden krijgen.

3.7 Informatie bij de titel van de vragenlijsten

In het overzicht met de vragenlijsten die elke maand voor LISS panelleden klaarstaan, staat bij de titel van een vragenlijst meestal hoelang het invullen ongeveer duurt. Bijvoorbeeld: *‘Wat vindt u van het LISS panel? (ca. 8 min.)’*. Aan panelleden werd gevraagd welke informatie zij het liefst zien bij de titel van een vragenlijst (zie Tabel 9).

De helft van de panelleden (49,8%) geeft aan het liefst alleen te willen zien hoelang het invullen van een vragenlijst ongeveer duurt. Daarna ziet een kwart (24,8%) het liefst hoelang een vragenlijst duurt én hoeveel vergoeding wordt gegeven wanneer een vragenlijst wordt ingevuld. Voor 21,4% maakt het niet uit wat zij bij de titel van een vragenlijst zien. Slechts 1,7% ziet het liefst alleen de vergoeding en 2,4% ziet het liefst geen informatie over invultijd of vergoeding.

Tabel 9

Wat ziet u liever? (N = 4.549)

Wat ziet u liever?	Percentage per leeftijdsgroep						Totaal (N = 4.549)
	15 - 24 (N = 276)	25 - 34 (N = 473)	35 - 44 (N = 587)	45 - 54 (N = 638)	55 - 64 (N = 874)	65+ (N = 1.701)	
Hoelang het invullen ongeveer duurt (bijvoorbeeld: ca. 8 min.)	35,5%	42,1%	44,1%	50,0%	53,7%	54,2%	49,8%
Hoeveel vergoeding ik krijg voor het invullen (bijvoorbeeld: 2 euro vergoeding)	3,6%	3,8%	3,4%	1,6%	1,1%	0,5%	1,7%
Allebei: hoelang het ongeveer duurt en de vergoeding die ik krijg (bijvoorbeeld: ca. 8 min. en 2 euro vergoeding)	45,7%	40,8%	38,5%	28,1%	23,2%	11,7%	24,8%
Ik zie liever alleen de naam van de vragenlijst (dus zonder tijd of vergoeding erbij)	0,4%	0,4%	1,2%	1,6%	2,1%	4,1%	2,4%
Het maakt me niet uit	14,9%	12,9%	12,8%	18,8%	19,9%	29,6%	21,4%

De voorkeur voor alleen het tonen van de invulduur is het hoogst bij de leeftijdsgroepen van 45 jaar en ouder (50,0% - 54,2%) en het laagst bij de leeftijdsgroep 15-24 jaar (35,5%). De voorkeur voor het tonen voor de invulduur én de vergoeding is juist het hoogst bij 15-44 jaar (38,5% - 45,7%) en het laagst bij 65+ (11,7%). Het maakt de leeftijdsgroep 65+ het vaakst niks uit wat er bij de titel staat (29,6%). Voor de andere leeftijdsgroepen maakt het minder dan 20% niet uit wat er achter de titel staat.





3.8 Rapportcijfer voor vragenlijsten

Panelleden werden gevraagd een rapportcijfer te geven voor de vragenlijsten van het LISS panel. Gemiddeld gaven de 4.547 panelleden de vragenlijsten (net als in de vorige meting in 2023) een **7,8**. Slechts 0,7% van de panelleden gaf de vragenlijsten een onvoldoende (5 of lager) en maar liefst 69,9% van de panelleden gaf een 8 of hoger.



4 Apparatuur, vormgeving en communicatievormen

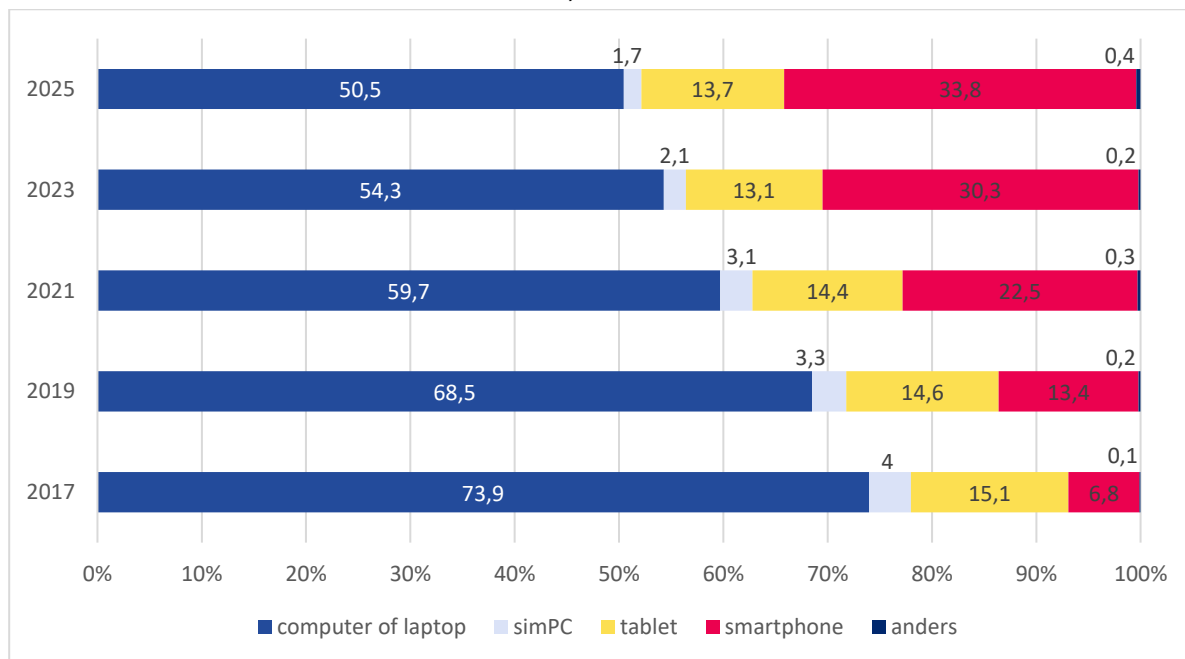
Het derde deel van de evaluatievragenlijst ging over de manier waarop panelleden meedoen. Welke apparatuur gebruiken panelleden om de vragenlijsten in te vullen? Wat vinden panelleden van de layout? En wat vinden panelleden van de manier waarop wordt gecommuniceerd met panelleden?

4.1 Apparatuur waarmee vragenlijsten worden ingevuld

Aan panelleden werd gevraagd met welk apparaat zij meestal de vragenlijsten invulden in het laatste halfjaar. Grafiek 3 laat zien dat het meest gebruikte apparaat een computer of laptop is (50,5%). 33,8% vulde het laatste halfjaar meestal vragenlijsten in op de smartphone. Opvallend is dat het aantal panelleden dat de vragenlijsten invult op een smartphone in de laatste vijf metingen is gestegen. Het aantal panelleden dat de vragenlijsten meestal invult op een computer of laptop is daarentegen sinds 2017 elke meting gedaald. Het percentage dat de vragenlijsten invult op een tablet daalt ook elke meting. Tenslotte daalt ook het percentage dat de simPC gebruikt sinds de meting van 2017. De simPC is een klein en eenvoudig te gebruiken apparaat dat beschikbaar is voor panelleden die geen apparaat thuis hebben om vragenlijsten mee te beantwoorden.

Grafiek 3

Met welke apparatuur vulde u het laatste halfjaar **meestal** de vragenlijsten in? ($N_{2025} = 4.547$, $N_{2023} = 5.480$, $N_{2021} = 4.920$, $N_{2019} = 4.917$, $N_{2017} = 5.421$)



In Tabel 10 is weergegeven welke apparatuur door elke leeftijdsgroep het meest wordt gebruikt. De leeftijdsgroepen 65+ gebruikt het vaakst (59,7%) een computer of laptop en de leeftijdsgroep 35 - 44 het minst met 37,3%. Ongeveer de helft van de panelleden in de leeftijdsgroepen tussen 15-54 jaar gebruikt een smartphone voor het beantwoorden van LISS panel vragenlijsten. Van de panelleden in leeftijdsgroep 65+ geeft slechts 15,0% aan meestal de smartphone te hebben gebruikt.

**Tabel 10**

Met welke apparatuur vulde u het laatste halfjaar **meestal** de vragenlijsten in? (N = 4.547).

Apparaat	Percentage per leeftijdsgroep						Totaal (N = 4.547)
	15 - 24 (N = 276)	25 - 34 (N = 472)	35 - 44 (N = 587)	45 - 54 (N = 637)	55 - 64 (N = 874)	65+ (N = 1.701)	
een computer of laptop	43,8%	42,4%	37,3%	45,2%	51,6%	59,7%	50,5%
een simPC	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%	1,1%	3,6%	1,7%
een tablet (bv. iPad of Samsung)	4,3%	5,3%	4,3%	10,0%	15,8%	21,2%	13,7%
een smartphone (bv. iPhone of Samsung)	51,8%	52,3%	57,9%	43,8%	31,0%	15,0%	33,8%

4.2 Lay-out en manier van invullen

In totaal hebben 4.547 panelleden vragen ingevuld over de lay-out van de vragenlijsten (zie Tabel 11). Het lettertype dat gebruikt wordt in de vragenlijsten is voor 88,1% van de panelleden goed te lezen. Met de uitspraak of panelleden liever één vraag per scherm zien dan meerdere vragen tegelijk op één scherm is het 26,2% het eens en 28,4% het niet mee eens. 42,6% van de panelleden staat hierin neutraal. Verder vult 93,5% van de panelleden de vragenlijsten meestal alleen in. Maar liefst de helft van de panelleden (52,5%) ziet graag een voortgangsbalk tijdens het invullen van de vragenlijsten. 10,7% wil geen voortgangsbalk en 32,2% staat hier neutraal in. Ook werd gevraagd of panelleden de lettergrootte willen aanpassen bij het invullen van vragenlijsten. 28,4% geeft aan dat het aanpassen van de lettergrootte niet nodig is, 21,7% geeft aan dat wel te willen en 45,4% staat hier neutraal in. Als laatste geeft 78,6% aan de lay-out en opmaak van de meeste vragenlijsten overzichtelijk te vinden.

Tabel 11

Mening over uitspraken met betrekking tot de vragenlijsten. (N = 4.547)

Stelling	helemaal mee oneens	mee oneens	neutraal	mee eens	helemaal mee eens
Het lettertype van de vragenlijsten is goed leesbaar.	0,9%	2,8%	7,9%	43,0%	45,1%
Ik heb liever één vraag per scherm dan meerdere vragen tegelijk op één scherm.	6,9%	21,5%	42,6%	18,5%	7,7%
Ik vul de vragenlijsten meestal alleen in.	0,8%	0,8%	4,2%	25,5%	68,0%
Ik wil graag een voortgangsbalk tijdens het invullen van de vragenlijsten.	3,1%	7,6%	33,2%	32,2%	20,3%
Ik wil de lettergrootte kunnen aanpassen bij het invullen van de vragenlijst.	7,6%	20,9%	45,4%	15,1%	6,6%
Ik vind de lay-out en opmaak van de meeste vragenlijsten overzichtelijk.	0,6%	2,3%	17,1%	51,4%	27,2%





4.2.1 Welke tips en ideeën geven panelleden om de lay-out van de vragenlijsten te verbeteren?

De meest genoemde tip voor het verbeteren van de vragenlijst lay-out is het toevoegen van een voortgangsbalk of paginanummering (bijvoorbeeld '10/25'), vooral bij lange vragenlijsten. Hoewel de meeste panelleden tevreden zijn met het lettertype (88,1%) en de lay-out (78,6%), geven panelleden toch als tip het lettertype op de computer/laptop groter te maken. Daarnaast zou het overzichtelijker zijn als het scherm op de computer/laptop waar tekst op staat scherm vullend is, waardoor er minder lege ruimte om het scherm staat. Ook meer witregels tussen de regels maakt het lezen van (voornamelijk) lange teksten prettiger.

Panelleden geven ook aan het fijn te vinden om een andere lettergrootte, lettertype, kleur, contrast te kunnen kiezen. Panelleden hebben voorkeur voor de keuze van een 'donkere modus', zodat het lezen van de teksten prettiger wordt.

Panelleden vragen ook of er de mogelijkheid kan komen om sneltoetsen te kunnen gebruiken bij het invullen van vragenlijsten op de computer/laptop, zodat het invullen van de vragenlijsten makkelijker en prettiger wordt.

Daarnaast vinden panelleden het fijner als er minder tekst of minder vragen op een pagina staan. De volle pagina's met tekst en/of vragen met veel antwoordmogelijkheden in tabellen maakt het onoverzichtelijk en maakt het beantwoorden van vragen lastig. Panelleden vinden het ook lastig wanneer er (vooral op de smartphone) veel gescrold moet worden. Wat nu helpt is dat vragen ingeklapt getoond kunnen worden, maar dat wordt nog niet altijd mogelijk gemaakt in de vragenlijsten. Verder zijn de 'vorige' en 'verder' knoppen op de smartphone moeilijk aan te klikken bij lange pagina's. Een app waar panelleden vragenlijsten kunnen invullen is ook zeer welkom. Veel panelleden missen tijdens het invullen van de vragenlijst de optie om naar het beginscherm te gaan of een 'pauzeknop'. Panelleden mogen vragenlijsten onderbreken tijdens het invullen, maar ze moeten elke keer de vragenlijsten volledig afsluiten, waardoor zij opnieuw de LISS panel website moeten openen en opnieuw moeten inloggen.

Als laatste werd genoemd dat de vragenlijsten nog te weinig rekening houden met mensen met leesbeperkingen.

4.3 Uitnodigingen en herinneringen

Elke maand krijgen LISS panelleden een uitnodiging en herinneringen voor het invullen van de vragenlijsten toegestuurd per e-mail. Aan de panelleden is gevraagd wat zij vinden van het gebruik van andere manieren van communicatie, bijvoorbeeld via een sms of een melding in een mobiele app.

Panelleden hebben weinig behoefte aan andere communicatievormen (zie Tabel 12). Bijna 90% van de panelleden blijft de voorkeur geven aan e-mail.

Als uitleg geven de meeste panelleden dat het ontvangen van e-mails niet te dwingend is, dat via één manier herinneringen ontvangen het overzicht wordt behouden en dat mensen die vragenlijsten op de computer/laptop invullen het fijn vinden om via hetzelfde apparaat ook een e-mail te ontvangen. Een toevoeging via een berichtenapp of via SMS kan fijn zijn, maar panelleden willen graag die keuze zelf maken. Het nadeel van het ontvangen van e-mails kan zijn dat de e-mail snel wordt vergeten of 'verdwijnt' in een volle mailbox.

Panelleden die liever op de smartphone vragenlijsten ontvangen, zouden het ook handig vinden om een melding in een mobiele LISS app te ontvangen. Ook hierbij willen panelleden graag zelf de keuzen maken om dit te ontvangen.





Tabel 12

Op welke manier(en) ontvang u de uitnodigingen en herinneringen het liefst? (N = 4.547)

Stelling	Aantal	%
E-mail	4.038	88,8%
Berichtenapp (WhatsApp of Signal)	438	9,6%
Melding in een mobiele LISS app	307	6,8%
SMS	165	3,6%
Het maakt me niet uit	303	6,7%

Verder hebben panelleden gevraagd wat zij vinden van de hoeveelheid e-mails die zij ontvangen per maand. Elke eerste maandag van de maand ontvangen panelleden een e-mail met een uitnodiging om nieuwe vragenlijsten in te vullen. Wanneer nog niet alles is ingevuld, ontvangen panelleden daarnaast nog maximaal drie herinneringen per maand.

Van de 4.547 panelleden vindt 96,1% dat het aantal e-mails precies goed is. Slechts 2,9% vindt het te veel en 1,0% te weinig.





5 Opmerkingen

Zoals elke vragenlijst die in het LISS panel wordt afgenomen, werd ook in de huidige evaluatievragenlijst gevraagd wat panelleden van de evaluatievragenlijst vonden en of zij nog aanvullende opmerkingen hadden. In Tabel 13 staan de resultaten van de vragen over hoe moeilijk, duidelijk, interessant en plezierig panelleden de evaluatievragenlijst vonden.

Tabel 13 laat zien dat 83,5% van de panelleden vindt dat de evaluatievragenlijst niet moeilijk was om te beantwoorden, 86,9% vindt dat de vragen duidelijk waren, 39,7% van de panelleden antwoordt neutraal op de vraag of de vragenlijst hen aan het denken heeft gezet, 62,9% vindt dat het onderwerp interessant was en 66,4% vindt dat de vragen plezierig waren om in te vullen.

Tabel 13

Wat vond u van deze vragenlijst? (N = 4.547)

Stelling	Beslist niet				Beslist wel
Vond u het moeilijk om de vragen te beantwoorden?	66,3%	17,2%	12,6%	2,4%	1,5%
Vond u de vragen duidelijk?	0,3%	1,0%	11,7%	24,7%	62,2%
Heeft de vragenlijst u aan het denken gezet?	12,4%	12,0%	39,7%	17,9%	17,9%
Vond u het onderwerp interessant?	1,3%	3,1%	32,6%	28,8%	34,1%
Vond u het plezierig om de vragen in te vullen?	0,8%	2,0%	30,7%	26,4%	40,0%

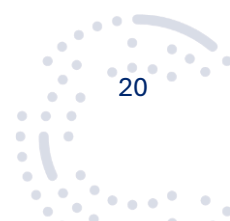
Op het einde van de evaluatievragenlijst kon een opmerking worden toegevoegd en 177 van de 4546 panelleden (3,9%) maakten hiervan gebruik. De opmerkingen gaan grotendeels over:

Opmerkingen over de lengte van vragenlijsten:

- De geschatte duur voor het invullen van de vragenlijsten is te kort. Panelleden doen vaak langer over het invullen van de vragenlijsten dan van tevoren is aangegeven.
- Panelleden vinden dat er te veel vragenlijsten en te veel lange vragenlijsten in het LISS panel worden afgenomen. Panelleden geven aan dat er vaak meer dan een totale tijd van 60 minuten aan vragenlijsten staat om in te vullen.
- Panelleden vinden dat veel vragen of onderwerpen te vaak worden herhaald tussen vragenlijsten. Dit maakt het invullen van vragenlijsten minder prettig en onnodig lang.

Opmerkingen over de inhoud van vragenlijsten:

- Ingewikkelde formuleringen zoals dubbele ontkenningen in vraagstellingen maken het beantwoorden van de vragen lastig.
- Panelleden vinden soms dat vragenlijsten te sturend zijn en willen daarom hun antwoord nuanceren en missen een optie om hun antwoord verder toe te lichten of specifieke antwoordopties te kunnen kiezen (bijvoorbeeld “niet van toepassing” of “ik weet het niet”).
- Bij vragenlijsten waarbij inkomensgegevens nodig zijn, zou het ook fijn zijn als er van tevoren wordt gemeld dat dit nodig is.
- Panelleden vragen zich af of de evaluatievragen aan het einde van elke vragenlijst (“Vond u het moeilijk om de vragen te beantwoorden?”, “Vond u de vragen duidelijk?”, “Heeft de vragenlijst u aan het denken gezet?”, “Vond u het onderwerp interessant?”, “Vond u het





plezierig om de vragen in te vullen?”) nog nuttig zijn om in te vullen en of de vragen niet aan verandering toe zijn.

- Panelleden geven aan het fijn te vinden om hun antwoorden te kunnen uitleggen. Maar bij het invullen van de laatste vraag in elke vragenlijst, waarbij panelleden nog een opmerking kunnen geven, vergeten panelleden wat de bijzonderheid was.
- Over de maandelijkse vragenlijst ‘Veranderingen in uw huishouden’ wordt een aantal keer gezegd dat het vervelend is om de vragen over leuke en vervelende gebeurtenissen te beantwoorden.

Opmerkingen over de technische verbeteringen

- Panelleden vinden het vervelend wanneer een vragenlijst alleen op een computer kan worden ingevuld.
- Panelleden zouden het fijn vinden als er een voortgangsindicator wordt toegevoegd. Vooral bij lange vragenlijsten hebben panelleden hier behoefte aan.
- Panelleden vinden het een goed idee als er een LISS panel app beschikbaar zou zijn om de vragenlijsten in te vullen.
- Tijdens het invullen van vragenlijsten missen panelleden een knop om de vragenlijst te pauzeren en terug naar het overzicht te gaan van alle vragenlijsten.
- Sommige panelleden geven aan het fijn te vinden als zij een bericht krijgen wanneer de vergoeding is overgemaakt naar de panelleden.





6 Belangrijkste bevindingen

In dit hoofdstuk worden een aantal van de belangrijkste en/of opvallendste bevindingen uit de evaluatievragenlijst besproken.

De helpdesk

- Panelleden zijn tevreden over de helpdesk en over de huidige manieren van contact met de helpdesk via telefoon, e-mail en berichten. Contact via een berichtenapp of een chatfunctie op de vragenlijstpagina zou een mooie toevoeging zijn, als er ook via deze manieren snel reactie wordt gegeven. Panelleden willen liever geen contact via een geautomatiseerde chatbot, omdat dit onpersoonlijk is en vaak niet goed werkt.
- Maar liefst 67,6% van de panelleden geeft aan de website (<https://www.lisspanel.nl>) weinig of niet te gebruiken. Van de panelleden die de website kennen en gebruiken, geeft slechts 31,9% aan dat zij op de website alles kunnen vinden wat zij zoeken.

De vragenlijsten

- Meer dan de helft van de panelleden (53,0%) vindt dat de vragenlijsten vaak te lang zijn en de andere helft (44,6%) vindt de vragenlijsten niet te lang en niet te kort. In de opmerkingen geven veel panelleden ook aan dat vragenlijsten van tevoren **te kort** worden ingeschat en dat panelleden vaak **langer** over het invullen van de vragenlijsten doen dan is aangegeven.
- Meer dan de helft (51%) van de panelleden vindt dat de vragenlijsten maximaal 10 of 15 minuten mogen duren. 21,7% van de panelleden maakt het niet uit hoelang een vragenlijst maximaal mag duren.
- Als wordt gekeken naar welke frequentie en duur van vragenlijsten de panelleden het liefst ontvangen, dan is de meest gekozen frequentie en duur 6 vragenlijsten van 10 minuten per maand is. 28,3% van de leeftijdsgroep 15-24 jaar geeft aan juist zoveel mogelijk vragenlijsten te willen ontvangen. Voor een kwart van de panelleden (26,1%) maakt het niet uit hoeveel vragenlijsten van welke duur zij het liefst ontvangen. Daarvan is 33,3% van de leeftijdsgroep 65 jaar en ouder.
- De belangrijkste reden voor panelleden om mee te doen aan het LISS panel is dat ze anderen (onderzoekers) kunnen helpen en vanwege de financiële vergoeding. Vooral de lagere leeftijdsgroepen (15-54 jaar) vinden de financiële vergoeding belangrijk.
- 80,9% van de panelleden vindt dat de hoogte van de financiële vergoeding (15 euro per uur) precies goed en 18,8% vindt de vergoeding te laag. Van de panelleden die de vergoeding te laag vindt, geven panelleden in de **lagere leeftijdsgroepen (15-44)** vaker aan de vergoeding te laag te vinden. Panelleden vinden dat de vergoeding niet in verhouding staat tot de inspanning die nodig is bij het invullen van de lange en soms lastige vragenlijsten. Daarnaast vinden panelleden dat het invullen van de vragenlijsten vaak langer duurt dan de vooraf geschatte tijd, waardoor de vergoeding voor de geleverde inspanning als weinig wordt ervaren.
- De helft van de panelleden (49,8%) zegt het liefst vooraf alleen te willen zien hoelang het invullen van een vragenlijst ongeveer duurt. Een kwart (24,8%) wilt het liefst zien hoelang een vragenlijst duurt én hoeveel vergoeding wordt gegeven. De voorkeur voor alleen het tonen van de invulduur is het hoogst bij de leeftijdsgroepen van 45 jaar en ouder (50,0% - 54,2%). De voorkeur voor het tonen voor de invulduur én de vergoeding is juist het hoogst bij 15-44 jaar (38,5% - 45,7%).





Apparatuur

- Het percentage panelleden dat vragenlijsten meestal op de smartphone invult is elke meting toegenomen sinds de meting van 2017 (zie Grafiek 3). In de huidige meting geeft 33,8% van de panelleden aan vragenlijsten het meest op een smartphone in te vullen. Hierdoor lijkt het steeds belangrijker te worden om meer aandacht voor de vormgeving op de smartphone te besteden.
- De leeftijdsgroepen 65+ gebruikt het vaakst (59,7%) een computer of laptop. Ongeveer de helft van de panelleden in de leeftijdsgroepen tussen 15-54 jaar gebruikt een smartphone voor het beantwoorden van LISS panel vragenlijsten.
- Hoewel 78,6% van de panelleden aangeeft de lay-out en opmaak van de vragenlijsten overzichtelijk te vinden, wil maar liefst 52,5% van de panelleden een voortgangsbalk (of paginanummering) zien. Het zien van de voortgang in de vragenlijsten, maakt het invullen van vragenlijsten prettiger voor panelleden. Daarnaast geven panelleden aan dat er nog wel rekening moet worden gehouden met de leesbaarheid van vragen en antwoordmogelijkheden, door bijvoorbeeld meer ruimte tussen regels, groter lettertype en gebruik van sneltoetsen op de computer/laptop. Panelleden zien liever niet te veel en te lange tekst en antwoordmogelijkheden op één scherm, want vooral op de smartphone wordt veel scrollen als vervelend ervaren. Ook zien panelleden graag een pauzeknop of knop naar het beginscherm tijdens het invullen van de vragenlijsten.
- Bijna 90% van de panelleden blijft uitnodigingen en herinneringen voor de vragenlijsten het liefst per e-mail ontvangen. Een toevoeging via een berichtenapp of via SMS kan fijn zijn, maar panelleden willen graag die keuze zelf kunnen maken. Panelleden die op de smartphone vragenlijsten ontvangen, zouden een melding in een mobiele LISS app handig vinden.
- 96,1% van de panelleden vindt dat het aantal e-mails precies goed is. Slechts 2,9% vindt het te veel en 1,0% te weinig.

