

10 years of communication experiments at Statistics Netherlands

Geneva – Palais des Nations
Jelmer de Groot – May 23th

Outline

- Introduction & history
- Start of a journey
- Methods: series of experiments
- Results & implementation
- Discussion



Introduction & history



Introduction & history

- 2005: First CAWI within StatNL
- CAWI to take over traditional data collection
- Only way to contact respondents
- No e-mail registration

Introduction & history

- 2005: implementation of CAWI within StatNL
- 2012: focus on advance letters
- 2013: first experiment
- 2015 and on: LFS experiments

The first



- Exam
- Burde
- 'Borin
- Very a

Centraal Bureau voor de Statistiek
Postbus 4481 | 6401 CZ Heerlen
www.cbs.nl

Adresgegevens

uw contactpersoon

ons kenmerk 
onderwerp 
datum

Geachte heer/mevrouw

Plezierig leven in een prettige omgeving en een goede gezondheid is voor de meeste mensen heel belangrijk. Om meer inzicht te krijgen in hoe mensen in Nederland leven, hoe hun gezondheid is en hoe zij de gezondheidszorg ervaren en waarderen, voert het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) de gezondheidsenquête uit. Natuurlijk kunnen niet alle inwoners van Nederland ondervraagd worden. Daarom trekt het CBS elke maand een groot aantal namen uit het bevolkingsregister. De volgende naam is daarbij te voorschijn gekomen:
[Naam]

De resultaten uit de gezondheidsenquête worden gebruikt door verschillende ministeries. Hierdoor kan het beleid over bijvoorbeeld gezondheidszorg en welzijn worden afgestemd op uw wensen en die van de Nederlandse bevolking. Uw deelname is daarom erg belangrijk: u vertegenwoordigt als het ware veel andere inwoners van Nederland. Ik ben mij ervan bewust dat niet iedereen internet heeft. Daarom zal een medewerker van het CBS u over een aantal weken bezoeken of bellen, mocht u de vragenlijst nog niet ingevuld hebben.

Als u internet heeft, dan vindt u de vragenlijst op het volgende internetadres:
<https://>]

Om uw gegevens tegen misbruik te beschermen, gebruiken we een beveiligde verbinding. U moet daarom niet het gebruikelijke 'http' maar 'https' intypen. Het is belangrijk dat u dit in de adresbalk boven in uw scherm doet. Intypen in Google of een andere zoekmachine werkt niet. Als u op deze website bent, wordt u gevraagd een gebruikersnummer en een toegangscode in te vullen.

Uw gebruikersnummer is:
Uw toegangscode is:

Na het invullen van uw gebruikersnummer en uw toegangscode komt u in de vragenlijst.

Den Haag
Herengracht 322 | 2402 JP Den Haag
Postbus 24500 | 2400 HA Den Haag
+31 70 237 38 00

Heerlen
CBS-weg 11 | 6412 EX Heerlen
Postbus 4481 | 6401 CZ Heerlen
+31 43 370 00 00

Bonaire
CBS-weg 11 | 6412 EX Heerlen
Postbus 4481 | 6401 CZ Heerlen
+31 70 237 38 00



Vervolgblad 1 behorende bij brief  van

Bij het onderzoek is uw privacy volledig gewaarborgd. Wij maken statistieken door uw gegevens te combineren met die van andere ondervraagde mensen en met gegevens uit andere bronnen. Op de achterzijde van deze brief leest u daar meer over.

Als u vragen of problemen heeft die samenhangen met het gebruik van het internet, dan kunt u de helpdesk van onze automatiseringsafdeling e-mailen: contactcenter@cbs.nl onder vermelding van "GezG". Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief of over het onderzoek, dan kunt u telefonisch contact opnemen met het CBS Contact Center te Heerlen: (045) 570 64 00. Het Contact Center is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. U doet mij een groot plezier als u een van de komende dagen de vragenlijst invult.

Graag dank ik u bij voorbaat voor uw medewerking.
Met vriendelijke groet,
Manager Dataverzameling

(naam ondertekenaar)



This made our journey start...



The first experiment



Centraal Bureau voor de Statistiek
Postbus 4483 | 6503 CZ Haarlem
www.cbs.nl

Adresgegevens

uw contactpersoon

ons kenmerk **enklaarwerk**
onderwerp
datum

Geachte <heer/mevrouw>-achternaam>,
Wat betekent prettig en gezond leven voor u? Het CBS wil dat graag weten. Daarom nodigen we uit voor ons onderzoek over gezond leven. Wilt u onze online vragenlijst invullen?

Waarom is dit onderzoek ook voor u belangrijk?

Met dit onderzoek komen we meer te weten over de gezondheid en de leefstijl van de Nederlanders, maar bijvoorbeeld ook over hun medicijngebruik en doktersbezoek. Die kennis is belangrijk voor wetenschappers, artsen en bestuurders die werken aan de gezondheid van de Nederlanders. En dat is ook voor u belangrijk.

Wat vragen wij van u?

Wilt u onze online vragenlijst invullen vóór <datum>? De vragenlijst werkt zo:

1 Ga naar <URL>

2 Vul in: gebruikersnummer<00000000000000> en inlogcode <0000000000000000>.

Uw gegevens zijn veilig

Uw gegevens worden alleen voor ons onderzoek gebruikt. Dat staat in de wet. Zodra we uw gegevens ontvangen, koppelen we ze direct los van uw naam en adres. U blijft dus anoniem. Door uw gegevens te combineren met andere algemene informatie krijgen we waardevolle informatie over de gezondheid van Nederlanders. Wilt u hier meer over weten? Kijk dan op de achterzijde van deze brief.

Tot slot

Wij danken u alvast hartelijk voor uw tijd en medewerking. Heeft u nog vragen? Bel ons gerust: telefoon (045) 570 64 00, we zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 17 uur. U kunt ons ook mailen: contactcenter@cbs.nl

Met vriendelijke groet,
[handtekening]
(naam ondertekenaar)
Manager Dataverzameling

Den Haag
Herengracht 332 | 2492 JP Den Haag
Postbus 24500 | 2400 HA Den Haag
+31 70 347 38 00

Haarlem
CBS-weg 33 | 6512 CX Haarlem
Postbus 4483 | 6503 CZ Haarlem
+31 45 570 60 00

Rotterdam
Vlaamseweg 1, Debuurt 07,
Unit 01, Corderhof | Bonaire
+599 717 86 76

- Revised letter
- All-the-way
- 1 page
- Focus on action



This woke us up

- Response dropped from 31,0% to 20,3%
- After invitation letter: 11,5% vs. 6,7%
- Qualitative interviews pointed in opposite direction

Qualitative interviews

- 14 qualitative interviews
- Results: 45% (new) vs. 33% (old)
- Shorter letter was liked more
- Why not participate?

Towards the next step

- Importance of central vs. peripheral route
- Qualitative interviews as basis
- Step-by-step approach
- Expert group

On to the next step!



A new series of experiments: methods

- Labour Force Survey; first wave
- 10% (n = 1.100) of sample each month
- 1 phrase at a time
- Literature combined with best practices

A new series of experiments

- 15 experiments towards the best letter:
 1. shorter letter
 2. persuasion arguments
 3. lower linguistic complexity
 4. what's in it for me message
 5. detailed log-in information
 6. 'reminder' notepad
 7. id in person sample
 8. less explicit informed consent
 9. adapted envelopes
 10. no flyer
 11. no flyer person sample
 12. different photo on flyer
 13. id person sample
 14. different contents flyer
 15. id person sample



Results & implementation



1. Lower linguistic level

- International B1 level
- Comprehensiveness
- Shorter

- Response: 22,7% vs. 24,4%

I
Geachte mevrouw/meneer,

Graag nodig ik u uit om mee te werken aan een belangrijk onderzoek van CBS. Het onderzoek doen we zodat we weten hoeveel mensen werken, een opleiding volgen, werkloos, arbeidsongeschikt of met pensioen zijn.

Elke maand kiest CBS 11.000 adressen uit alle adressen in Nederland. Deze keer zit uw adres in onze selectie. Voor de kwaliteit van de resultaten is het belangrijk dat zo veel mogelijk mensen meedoen. Daarom willen we graag dat ook u meedoet. U vertegenwoordigt veel andere inwoners in Nederland.

Ik zou het zeer op prijs stellen als u voor dit onderzoek een vragenlijst wilt invullen. De vragenlijst staat op internet. Het adres van de website is:

<https://vragenlijst.cbs.nl/ebb15a>

Om uw gegevens te beschermen, gebruiken we een beveiligde website. Het is belangrijk dat u het internetadres in de adresbalk bovenaan uw scherm typt. *Doe dit niet in Google of een andere zoekmachine.*

Op de website wordt gevraagd naar een gebruikersnummer en een toegangscode.

Uw gebruikersnummer is:

Uw toegangscode is:

Wij weten dat niet iedereen internet heeft. Heeft u de vragen over een aantal weken nog niet ingevuld? Dan zal een medewerker van CBS u kort daarna bezoeken of bellen.

Bij al onze onderzoeken zijn uw gegevens veilig. Op de achterkant van deze brief leest u daar meer over.

Heeft u vragen, bel ons gerust op (045) 570 64 00. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. U kunt ook naar contactcenter@cbs.nl mailen.

U doet ons een groot plezier als u een van de komende dagen de vragen beantwoordt.

Wij danken u hartelijk voor uw hulp en tijd.



2. First phrase: persuasion arguments

- Only chance of contact
- Egoistic: link between politics and individual
- Altruistic: 'you help us'
- Scarcity: 'a number of people is selected'
- Social proof: 'you represent many others'



2. First phrase: persuasion arguments

I would like to invite you to participate in an important study by the Central Bureau for Statistics (CBS). It concerns the Labor Force Survey. This study by Statistics Netherlands is an indispensable source of data on labor, education, unemployment and incapacity for work in the Netherlands.

Every month, Statistics Netherlands draws approximately 11,000 addresses from all addresses in the Netherlands. This time your address is in our selection. For the quality of Statistics Netherlands Statistics it is of great importance that as many approached people as possible participate. It is therefore important for us that you participate. You represent, as it were, many other residents of the Netherlands.



2. First phrase: persuasion arguments

Having a job is very important to most people. But does that everyone succeed in finding one? How many people have a job? and what kind of work is it? How many people are looking for a job? To answer these kinds of questions, Statistics Netherlands carries out the 'Work' survey.

Statistics Netherlands uses the results from this survey to describe how good or bad the labour market in the Netherlands is. This information helps the government and companies to make the right decisions.

For this study, Statistics Netherlands asks a number of persons to complete a questionnaire. You are one of them. You represent many other residents in the Netherlands. It is therefore important that you participate in this study. You help us tremendously with that.



2. First phrase: persuasion arguments

- Response: 21,8% vs. 19,9%
- Only egoistic arguments: 21,8% vs. 17%
- Altruism: emphasis on 'help' & society

3. Detailed log-in information

- 'Search engine problem'
- Focus on action steps
- 'Foot-in-the-door' problem
- Easier to log-in

Gelijk aan de slag

Stap 1: Start internet op.

Stap 2: Typ <https://vragenlijst.cbs.nl/ebb15b> in de adresbalk van uw browser, bovenaan het scherm. Dat ziet er zo uit:



Opzoeken in Google of een andere zoekmachine werkt niet.

Stap 3: Het kan zijn dat uw computer de vragenlijst niet vanzelf opstart. Klik in dat geval op een van de woordjes 'Isier'.

Stap 4: Vul het gebruikersnummer en de toegangscode in.

Gebruikersnummer: 0142 - 170 - 560 Toegangscode: 377419

Stap 5: Klik op **Akkoord** om te beginnen.

3. Detailed log-in information

- Response: 22,8% vs. 23,1% (n.s.)
- Too overwhelming?
- Redesign & implementation

Gelijk aan de slag

Stap 1: Start internet op.

Stap 2: Typ <https://vragenlijst.cbs.nl/ebb15b> in de adresbalk van uw browser, bovenaan het scherm. Dat ziet er zo uit:



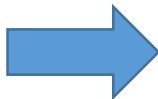
Opzoeken in Google of een andere zoekmachine werkt niet.

Stap 3: Het kan zijn dat uw computer de vragenlijst niet vanzelf opstart. Klik in dat geval op een van de woordjes 'Hier'.

Stap 4: Vul het gebruikersnummer en de toegangscode in.

Gebruikersnummer: 0142 - 170 - 560 Toegangscode: 377419

Stap 5: Klik op **Akkoord** om te beginnen.



Hoe doe je mee?

Je kunt de vragenlijst invullen via internet.

Website: <https://antwoord.cbs.nl>
Gebruikersnaam: < **G e b r u i k e r s n a a m** >
Wachtwoord: < **W a c h t w o o r d** >

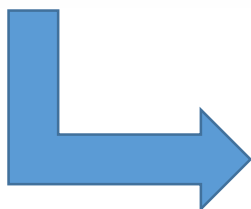
4. Less explicit privacy statement

- Information is safe
- Consent for data linkage
- Short & easy

4. Less explicit privacy statement

Bij al onze onderzoeken is uw privacy gewaarborgd. Dit is een verplichting van het CBS die in een speciale wet is vastgelegd. Om uw gegevens te beveiligen heeft het CBS tal van maatregelen getroffen. Zo is er een strenge geheimhoudingsplicht voor alle medewerkers, op straffe van rechtsvervolging. Gegevens over mensen worden zo snel mogelijk gescheiden van de namen en de adressen. De gegevens worden verwerkt met goed beveiligde computersystemen waartoe onbevoegden geen toegang hebben. De wet garandeert dat uw gegevens alleen voor statistische doeleinden worden gebruikt. Geen enkele instelling kan toegang opvragen tot de gegevens die het CBS verzamelt. In de statistische informatie die het CBS naar buiten brengt, zijn persoonlijke gegevens nooit te herkennen.

Het CBS verzamelt niet alleen zelf gegevens maar krijgt ook veel bestanden van andere instellingen. Bijvoorbeeld de gegevens van de bevolkingsadministraties, de centra voor werk en inkomen (UWV WERKbedrijven), de sociale diensten, de salarisadministraties van veel bedrijven. Wij combineren automatisch de informatie die u zelf in dit onderzoek geeft met informatie die we van andere instellingen krijgen. Met deze gecombineerde informatie stelt het CBS statistieken samen over de Nederlandse samenleving en welke we zo zuinig mogelijk.



Uw gegevens zijn bij al onze onderzoeken veilig. Dit is een verplichting van het CBS die in de wet is bepaald. Het CBS heeft verschillende maatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen. Zo zorgt de wet ervoor dat uw gegevens alleen voor statistische doelen worden gebruikt. Geen enkele instelling kan toegang eisen tot de gegevens die het CBS verzamelt. In de statistische informatie van het CBS zijn persoonlijke gegevens nooit te herkennen.

Het CBS verzamelt zelf gegevens maar krijgt ook veel bestanden van andere instellingen. Die informatie voegen we samen. Het CBS maakt statistieken over de Nederlandse samenleving met die informatie. Zo werken we zo zuinig mogelijk.

4. Less explicit privacy statement

- Easy does it!
- Response: 22,5% vs. 24,8% (significant)
- Direct implementation

All-in-all: the current letter



Centraal Bureau voor de Statistiek
Postbus 24002 | 2400 HA Den Haag
Postbus 6001 | 6001 CZ Heerlen
www.cbs.nl

26 jaar
EBB Polling 1

5

correspondentnr: <correspondentienummer>
onderwerp: CBS-Onderzoek Werk
datum: 29 juli 2023

<aanhef> <Naam>.

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) nodigt u uit om een vragenlijst in te vullen over werk. Of u nu wel of niet werkt, een opleiding volgt of met pensioen bent, u bent even belangrijk voor ons. Uw antwoorden helpen ministeries en bedrijven bij het nemen van beslissingen, bij het verbeteren van opleidingen en het vergroten van de kansen om de juiste baan te vinden.

Voor dit onderzoek vraagt het CBS een aantal personen om een vragenlijst in te vullen. U bent daar één van. U vertegenwoordigt veel andere inwoners in Nederland. Het is daarom belangrijk dat u aan dit onderzoek meedoet.



Als dank voor uw hulp maakt u kans op één van de 25 iPads of VVV cadeaukaarten van €400,¹ die we beschikbaar stellen. Aan het eind van de vragenlijst ziet u direct of u één van beide krijgt toegestuurd. U kiest dan zelf welke u wilt ontvangen.

Hoe doet u mee?

U kunt de vragenlijst invullen via internet. Om de gegevens te beschermen gebruiken we een beveiligde verbinding. U vindt de vragenlijst op het volgende internetadres:

Website: <https://antwoord.cbs.nl>
Gebruikersnaam: <Gebruikersnaam>
Wachtwoord: <Wachtwoord>

Geen internet? Een medewerker van het CBS kan u over een paar weken bezoeken of bellen, als de vragenlijst dan nog niet is ingevuld.

Uw gegevens zijn veilig

Bij al onze onderzoeken zijn uw gegevens veilig. Onderaan deze brief leest u daar meer over.

¹Wilt u geen iPad of VVV cadeaukaarten ontvangen? Dan kunt u dat in de vragenlijst aangeven.

Heeft u vragen?

Bel ons gerust op (045) 570 64 00. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. U kunt ook naar contactcenter@cbs.nl mailen. Of kijk op www.cbs.nl/werk voor meer informatie.

U doet ons een groot plezier als u één van de komende dagen de vragenlijst invult.

Ik dank u alvast hartelijk voor uw tijd en medewerking.

Met vriendelijke groet,

Rob van Kan
Hoofddirecteur Dataservices, Research en Innovatie

Uw gegevens zijn bij al onze onderzoeken veilig. Dit is een verplichting van het CBS die in de wet is bepaald. Het CBS heeft verschillende maatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen. Zo zorgt de wet ervoor dat uw gegevens alleen voor statistische doelen worden gebruikt. Geen enkele instelling kan toegang eisen tot de gegevens die het CBS verzamelt. In de statistische informatie van het CBS zijn persoonlijke gegevens nooit te herkennen.

Het CBS verzamelt zelf gegevens maar krijgt ook veel bestanden van andere instellingen. Die informatie voegen we samen. Het CBS maakt statistieken over de Nederlandse samenleving met die informatie. Zo werken we zo zuinig mogelijk.



Wrapping up...



Be very careful...

- Slight tweaks
- Two routes: central & periphere
- Both quantitative and qualitative!



Through this journey...

- New standard for StatNL
- Expert group with ongoing experiments
- Incentives

There is so much more to explore...

- 3rd reminder
- Day of arrival of letter
- Video interviewing during COVID
- Number reveal in CATI
- Positive feedback screen in CAWI
- Clearer call-to-action in letter
- Deadline in invitation letter
- Log-in screen
- English CAWI and CAPI questionnaire
- Multi-language CAWI questionnaire (Dutch, Arabic, Polish, English)
- Read-out function
- Health survey re interview
- Incentive experiments
- Brochure experiment in mobility survey
- Smartphone first design
- DigiD (Dutch government portal log-in)
- Targeted invitation on day of response
- Use of apps for data collection (smart surveys)



Any other ideas? Questions?





125 years reliable statistics