

## Wat?

Een enquête is **een vragenlijst** waarmee je informatie verzamelt over jouw doelpubliek. Dit is handig om een representatief beeld te krijgen van meningen en ervaringen. Je krijgt inzicht in je doelgroep. Met een vragenlijst kan je ook een inschrijvingsformulier maken voor een evenement of voor het uitsturen van een nieuwsbrief.

Voorbeelden van vragenlijstaanbieders zijn Google Forms, Microsoft Forms, Typeform, SurveyMonkey.

## Waarom en voor wie?<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

Een vragenlijst inclusief ontwerpen heeft als voordeel

- **dat je vragenlijst duidelijk is:** de vragen zijn gemakkelijk te begrijpen en te beantwoorden. Ook het gebruik is gemakkelijk. Respondenten ervaren dus minder frustratie, wat resulteert in minder uitval. Bovendien zijn de antwoorden betrouwbaarder dan bij een vragenlijst met onduidelijke vragen. De antwoorden zijn dus ook relevant voor jou.
- **dat je representatieve gegevens verzamelt:** de vragen zijn respectvol opgesteld zodat iedereen zich gehoord voelt. Iedereen zijn mening wordt gewaardeerd. De vragenlijst en de communicatie errond omarmen de veelzijdigheid van mensen en houden rekening met een mogelijke (zichtbare of onzichtbare) beperking, met de cultuur, achtergrond en seksuele diversiteit. Dit resulteert in

meer diversiteit binnen de respondenten.

- **dat je meer deelnemers bereikt:** de enquête kan door iedereen geopend en ingevuld worden. De toegang is niet beperkt of vergrendeld. De vragenlijst houdt rekening met verschillende noden door vragen te presenteren op een manier die bij hen past.

Zo kan **iedereen volwaardig participeren** en heb jij van bij de start een vragenlijst die je niet meer ad hoc moet aanpassen in functie van specifieke behoeften.

## Een duidelijke enquête<sup>1,5,7,8,9</sup>

- **Doel** | Zeg duidelijk waarom je deze antwoorden nodig hebt. Wat is het doel van je enquête?
- **Duur** | Geef in het begin aan hoe lang jouw enquête duurt. Je kan ook werken met een voortgangsbalk.
- **Vraagstelling** | Houd de vragen kort en specifiek. Lange vragen gaan ten koste van de leesbaarheid.
- **Taal** | Kies voor eenvoudige taal. Voorkom jargon of moeilijke woorden. Omschrijf moeilijke begrippen. Pas je taalgebruik aan de respondent aan. In de leidraad inclusieve communicatie en evenementen vind je [tips terug om begrijpelijke taal te hanteren](#). Controleer eventueel je taalgebruik met de tool [‘is het B1?’](#)
- **Frequentie** | Let op met onbepaalde telwoorden. Vermijd woorden als ‘weinig’, ‘veel’, ‘soms’, ‘vaak’ etc. Voor de ene respondent heeft ‘vaak’ een andere betekenis dan voor een andere. Beter is

daarom “Hoeveel uur heb je de afgelopen week gesport?”

- **Gecombineerde vragen** | Stel niet meerdere vragen in één keer. Bijvoorbeeld: “Hoe beoordeel je de luisterbereidheid en didactische skills van de docent?”
- **Dubbele ontkenning** | Vragen met dubbele ontkenning zijn moeilijk te begrijpen: “In hoeverre is dit niet van invloed geweest om de opleiding niet te voltooien?”
- **Verplichte velden** | Geef duidelijk aan of een vraag verplicht is of niet. Je kan hiervoor een asterisk (\*) gebruiken. Licht dit even toe bovenaan het formulier.
- **Meerdere antwoorden** | Geef duidelijk aan of je meerdere antwoorden kan aanduiden. Gebruik keuzerondjes (radio buttons) bij één enkel antwoord en selectievakken (checkboxes) bij meerdere antwoorden.
- **Antwoordkeuze** | Zoek een balans tussen antwoordkeuzes. Geef geen antwoordopties die teveel op elkaar lijken, bijvoorbeeld: “hoe behulpzaam vond u de stuvomedewerker? – zeer behulpzaam, behulpzaam, neutraal”. Voeg ook “niet behulpzaam” en “helemaal niet behulpzaam” toe om oprechte feedback te krijgen.
- **Aantal antwoordkeuzes** | Beperk het aantal antwoordkeuzes. Zo behoudt de respondent het overzicht binnen een vraag.
- **Instructies** | Voeg instructies toe aan velden die een specifieke input nodig hebben, bijvoorbeeld een datum.
- **Consistentie** | Wees consistent in het opstellen van de vragenlijst. Sorteert de antwoorden altijd op dezelfde manier (bijvoorbeeld 1-5 of ‘zeker niet’ - ‘zeker wel’) om fouten te voorkomen.

- **Cijfers** | Verkies woorden boven cijfers om te vermijden dat respondenten steeds terug de legende moeten raadplegen. Voor zij die een schermlezer gebruiken is dit erg omslachtig. Bijvoorbeeld: “hoe tevreden ben je over onze dienstverlening? 1, 2, 3, 4, 5”. Probeer liever: “hoe tevreden ben je over onze dienstverlening? Helemaal niet, niet, neutraal, tevreden, zeer tevreden”.
- **Beeld en geluid** | Bij online enquêtes kan je ook gebruikmaken van beeld en geluid. Dit maakt de enquête niet alleen aantrekkelijker maar ook toegankelijker voor wie slecht ziet of moeilijk leest. [Neem de tips om duidelijke afbeeldingen of duidelijk audio- en videomateriaal](#) te maken hierbij mee in acht.
- **Structuur** | Voeg een duidelijke structuur toe met behulp van kopteksten en stijlen.
- **Lay-out** | Zorg voor een duidelijke lay-out. Een rustige lay-out verhoogt de leesbaarheid.
- **Foutmeldingen** | Leg uit wat er is misgegaan en hoe de respondent dit kan oplossen. Bijvoorbeeld: ‘je hebt je naam niet ingevuld’.
- **Afronding** | Laat de gegevens niet automatisch verzenden maar zorg voor een verzendknop. Zo weet jouw respondent dat hij de bevraging voltooid heeft.
- **Bevestigingspagina** | Zorg voor een duidelijke bevestigingspagina. Zo weten de gebruikers zeker dat de enquête succesvol afgerond is.

## Een respectvolle enquête<sup>2,4,10</sup>

- **Respect** | Je behaalt een hogere antwoordratio wanneer jouw bevrageden zich respectvol behandeld voelen tijdens het afnemen van de enquête.
- **Aanspreking** | Spreek mensen persoonlijk aan, tenzij ze de enquête anoniem invullen. Dan kan dit argwaan wekken over de behandeling van de resultaten.
- **Vragen** | Vraag alleen naar informatie die je echt nodig hebt. Moet je echt het gender van de respondent kennen? Moet je echt hun etniciteit kennen?
- **Verwerking** | Behandel persoonsgegevens waar nodig/mogelijk anoniem. Zorg ervoor dat de verzamelde gegevens veilig worden opgeslagen en verwijder ze wanneer je ze niet langer nodig hebt. Het is een goed idee om te vermelden dat je de gegevens anoniem verwerkt en dit stelt jouw bevrageden ook op hun gemak. Zij zullen gemakkelijker informatie delen.
- **Geen antwoord** | Zorg voor vrijwillige antwoorden en geef elke respondent de mogelijkheid om niet te antwoorden. Bedenk dat sommige personen misschien uit landen met een bepaalde wetgeving komen. Sommige dingen mogen ze niet zeggen. Zorg ervoor dat je opties toevoegt aan je vragen zoals 'Dat zeg ik liever niet' of 'Ik mag deze vraag niet beantwoorden vanwege de wetgeving in mijn land'. Los daarvan kan het ook zijn dat de bevrageden het antwoord niet weten, geen mening hebben of dat de vraag niet op hen van toepassing is.
- **Antwoorden** | Zorg voor diversiteit en complexiteit in de antwoorden. Zorg ervoor dat respondenten het recht hebben om verschil-

lende en overlappende opties te kiezen waar mogelijk. Sommige personen hebben verscheidene nationaliteiten/ethniciteit/namen/achternamen, en anderen identificeren zich misschien niet met een specifieke categorie.

- **Woordkeuze** | Gebruik de juiste verwoordingen bij het verwijzen naar gender, ethniciteit, religie, huidskleur, handicap. Tips vind je terug in de [leidraad inclusieve communicatie en evenementen](#). Nog een aantal aanvullende tips:
  - Voeg een categorie ‘andere’ toe als je gender of geslacht bevroegt.
  - Voorzie de mogelijkheid om de vraag niet te beantwoorden.
- **Test** | Test je vragenlijst vooraf met verschillende gebruikers op inhoud en op vorm. Hun feedback is waardevol om een respectvolle vragenlijst neer te zetten.
- **Contact** | Zorg voor een e-mailadres waar gebruikers vragen kunnen stellen.

## Een toegankelijke enquête<sup>3,8,9,11,12</sup>

- **Communicatie** | Denk na over hoe je over de bevraging communiceert. Deel je de link via mail? Maak je gebruik van een QR code? Hoe bereik je jouw doelgroep online en offline?
- **Opties** | Door meerdere opties aan te bieden (digitaal, schriftelijk, mondeling) maak je het proces gebruiksvriendelijk en zorg je dat bepaalde groepen die anders niet zouden reageren nu toch kunnen deelnemen.

- **Vragenlijst aanbieder** | Kies een toegankelijke vragenlijst aanbieder. Let hierbij op volgende zaken:
  - Is een **account** nodig om de vragenlijst in te vullen? Dit kan een drempel vormen.
  - Kan de **taal** aangepast worden van de vragenlijst? Je wilt niet dat een Nederlandstalige enquête in het Engels voorgelezen wordt.
  - Kan het **lettertypegrootte** aangepast worden? Door jou of door de gebruiker?
  - Kan de vragenlijst **gepauzeerd** worden? Kan je bijvoorbeeld opslaan en op een later tijdstip hervatten?
  - Zijn er goede **kleurcontrasten**?
  - Is de **navigatie** gemakkelijk? Wat heb je nodig om de enquête te voltooien? Zorg ervoor dat je met een tabtoets van het toetsenbord tussen vragen en antwoorden kan navigeren. Niet iedereen kan een muis bedienen.
  - Welk platform raadt de **ICT-dienst** aan? Zij kunnen gericht testen op toegankelijkheid en nemen hierbij de richtlijnen van WCAG toegankelijkheid mee.
- **Open** | Beveilig indien mogelijk de enquête niet met een wachtwoord.
- **Één klik** | Maak de enquête gemakkelijk toegankelijk door deze via één klik beschikbaar te stellen. Dat kan bijvoorbeeld via een link in een nieuwsbrief of op sociale media zijn.
- **Lengte** | Beperk de lengte van de vragenlijst. Een te lange vragenlijst vergt veel energie. Houd rekening met personen met dyslexie

of die een schermlezer gebruiken. Voor hen is een vragenlijst tijdsintensiever.

- **Autocomplete** | Het is handig als je automatisch je persoonlijke gegevens kan invullen in invoervelden waar persoonlijke gegevens gevraagd worden.
- **Schermvergroting** | Bij toegankelijke enquêtes kunnen respondenten inzoomen of de lettergrootte aanpassen.
- **Spraakherkenning** | Een toegankelijke enquête bevat tekstelementen waarmee respondenten door de enquête kunnen navigeren en antwoorden geven met behulp van spraakherkenningssoftware (text-to-speech en speech-to-text).
- **Veld 'overige'** | Geef aan het einde van de enquête de respondent de gelegenheid om nog eventuele opmerkingen of suggesties te plaatsen. Niet elke enquête is perfect en als jouw respondent informatie wilt delen kan je dat op deze manier met beide handen aannemen.
- **Tabellen** | Vermijd het gebruik van tabellen. Voor schermlezers is het moeilijk om daarin te navigeren. Haal de vragen beter uit elkaar.
- **Open vragen** | Vermijd te veel open vragen. Personen met een cognitieve beperking of motorische beperking hebben hier meer moeite mee. Je kan bijvoorbeeld eerst een meerkeuzevraag geven met optie voor toelichting erna.
- **Beeld** | Let op de toegankelijkheid van afbeeldingen, audio en video's. Denk bijvoorbeeld aan alt-tekst, of ondertiteling en audio-descriptie bij video's. [Tips voor toegankelijk beeldmateriaal](#) vind je terug in de leidraad inclusieve communicatie en evenementen.

- **Foutmelding** | Gebruik niet alleen kleur om een foutmelding weer te geven. Gebruik ook vet en formuleer een zin waarin je de fout uitlegt. Iemand die de kleuren niet goed waarneemt kan niet opmerken dat een woord van kleur veranderd is.
- **Test** | Test de enquête vooraf met een schermlezer. Je kan starten met de standaard schermlezer op je computer of telefoon.
- **Bevestigingspagina** | Test of ook de bevestigingspagina toegankelijk is.

## Referenties

- 1 Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs (2019). Leidraad Universeel ontwerp, Gent: Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs, beschikbaar via <https://www.siho.be/nl/publicaties/leidraad-universeel-ontwerp>.
- 2 Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen (2021). Gender op een inclusieve manier bevragen. Brussel: Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen. Geraadpleegd op 16 januari 2024 via [https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/downloads/145\\_-\\_gender\\_op\\_een\\_inclusieve\\_manier\\_bevragen.pdf](https://igvm-iefh.belgium.be/sites/default/files/downloads/145_-_gender_op_een_inclusieve_manier_bevragen.pdf).
- 3 Accessibility.nl (2022). Hoe maak je een inclusieve vragenlijst? Geraadpleegd op 18 januari 2024 via <https://www.accessibility.nl/kennis/hoe-maak-je-een-inclusieve-vragenlijst>.
- 4 Hughes, J., Camden, A., Yanchen, T. (2016). Rethinking and updating demographic questions: guidance to improve descriptions of research samples. Geraadpleegd op 14 februari via [https://www.researchgate.net/profile/Tenzin-Yangchen-2/publication/315939732\\_Rethinking\\_and\\_Updating\\_Demographic\\_Questions\\_Guidance\\_to\\_Improve\\_Descriptions\\_of\\_Research\\_Samples/links/59baa93aa6fdcca8e55dccb5/Rethinking-and-Updating-Demographic-Questions-Guidance-to-Improve-Descriptions-of-Research-Samples.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tenzin-Yangchen-2/publication/315939732_Rethinking_and_Updating_Demographic_Questions_Guidance_to_Improve_Descriptions_of_Research_Samples/links/59baa93aa6fdcca8e55dccb5/Rethinking-and-Updating-Demographic-Questions-Guidance-to-Improve-Descriptions-of-Research-Samples.pdf).
- 5 Callegaro, M., Vehovar V., Manfreda, K. L. (2015). Web survey methodology. Geraadpleegd op 14 februari 2024 via <https://www.researchgate.net/publication/358317743>.
- 6 Keusch, F. (2011). How to increase response rates in list-based web survey samples. Geraadpleegd op 24 februari 2024 via <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/089->

4439311409709.

7 W3C (z.d.). Form instructions. Geraadpleegd op 14 februari 2024 via <https://www.w3.org/WAI/tutorials/forms/instructions/>

8 Anysurfer (2018). Toegankelijke formulervalidatie. Geraadpleegd op 16 januari 2024 via <https://www.anysurfer.be/nl/documentatie/artikels/detail/toegankelijke-formulervalidatie>.

9 University of California (z.d.). Guidelines for accessible surveys and forms. Geraadpleegd op 18 januari 2024 via <https://www.ucop.edu/electronic-accessibility/web-developers/tools-and-testing/guidelines-accessible-surveys-forms.html>

10 Scheuerman, M. K., Jiang, A., Spiel, K., Brubaker, J. (2021). Revisiting gendered webforms: an evaluation of gender inputs with (non-) binary people. CHI '21: Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Geraadpleegd op 14 februari 2024 via <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3411764.3445742>.

11 Dutch Digital Accessibility Index DDAI (2021). 8 tips voor een digitaal toegankelijk webformulier. Geraadpleegd op 18 januari 2024 via <https://ddai.nl/kennisbank/8-tips-toegankelijke-webformulieren>.

12 Kaczmirek, L., & Wolff, K. G. (2007). Survey design for visually impaired and blind people. In Proceedings of the 4th International Conference on Universal Access in Human Computer Interaction: Coping with Diversity (pp. 374–381). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag. Geraadpleegd op 14 februari 2024 via [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/document/46484/1/Kaczmirek\\_Wolff\\_Survey-Design-for-Visually-Impaired.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/document/46484/1/Kaczmirek_Wolff_Survey-Design-for-Visually-Impaired.pdf).