

KLACHT

Mechelen, 18 september 2023

Geachte,

Met deze wens ik klacht neer te leggen tov de Stad Mechelen, het Agentschap Wegen en Verkeer en de firma Profacts aangaande de lopende grootschalige bevraging over de vesten, omwille van het feit dat de kwaliteit van deze bevraging ondermaats is, waardoor de resultaten niet betrouwbaar en dus waardeloos zijn. De voornaamste vraag is uitermate suggestief, de bevraging meet niet wat ze moet meten (slechte validiteit), de enquête kan op de koop toe meermaals ingevuld worden, en vooral: de antwoorden van de representatieve steekproef werden gemengd met de antwoorden van de open bevraging. De bevraging voldoet niet aan de basisvereisten van een goede enquête.

Synthese

De actiegroepen en een oppositiepartij klaagden de vorige weken al aan dat er een aantal systematische fouten zitten in de grootschalige online bevraging. Zo is de bevraging suggestief, meet ze niet wat ze moet meten (slechte validiteit), en op de koop toe kan ze meermaals ingevuld worden, wat een objectieve uitslag in gedrang brengt. Zeker bij een dossier dat zo gepolariseerd is als de Vesten, is een open bevraging geen geschikt instrument om betrouwbare resultaten te verkrijgen.

De Stad Mechelen en het Agentschap Wegen en Verkeer organiseerden samen met marktonderzoeksbureau Profacts naast de open online bevraging ook een representatieve steekproef bij 5600 bewoners, die een individuele brief kregen.

Red de Vesten ontdekte onlangs dat het adres van de website die in deze brief vermeld staat om de bevraging in te vullen, identiek dezelfde is als het adres van de website die in De Nieuwe Maan vernoemd wordt. Dit betekent concreet dat elke Mechelaar de bevraging van de representatieve steekproef meermaals kan invullen, en dat de antwoorden van de 5600 random geselecteerde Mechelaars niet kunnen onderscheiden worden van de andere antwoorden. Dit is een zware fout die de steekproef nog waardelozer maakt dan ze al was door de hoger vernoemde systematische fouten. Met een slecht of defect meetinstrument kan je geen goede meting doen.

Het enige nut van de bevraging zijn nog de vrije tekstvelden waarin misschien goede ideeën kunnen opduiken.

In concreto vragen wij dat de representatieve steekproef opnieuw georganiseerd wordt bij een andere selectie van 5600 willekeurig uitgelote kiesgerechtigde Mechelaars, en dat de vragen inhoudelijk niet alleen met de opdrachtgever vooraf bekeken worden, maar ook met alle andere betrokken belangenverenigingen, bijvoorbeeld in de werkgroep Baanbrekers.

Als ongeveer 380 Mechelaars van de 5600 aangeschreven burgers de nieuwe bevraging invullen, geeft dit een betrouwbaarheid van 95 percent en een foutenmarge van 5 percent. Mits uiteraard dat deze 5600 burgers geheel willekeurig uitgekozen worden, ze door middel van een unieke code of Itsme elk slechts éénmaal kunnen antwoorden, en de vragenlijst correct gemaakt is en geen suggestieve vragen bevat.

Benadeelden van deze minderwaardige enquête zijn alle burgers van Mechelen en omgeving, want zoals je met een slecht meettoestel geen correcte meetresultaten verkrijgt, krijg je uit een slechte enquête geen betrouwbare cijfers. De cijfers dienen als input om het vestenproject bij te sturen. Betrouwbare resultaten zijn van belang voor de toekomst van de mobiliteit in en rond de stad en hebben dus een impact op alle burgers.

Een product zoals deze bevraging moet voldoen aan wetenschappelijke minimumeisen en nuttige en bruikbare resultaten afleveren. Dat een marktonderzoeksbureau een ongeschikt product aflevert verdient om even grondig onderzocht te worden als problemen met verbruiksgoederen. Een eerstejaars universiteitsstudent die dergelijke bevraging maakt, is gebuisd.

Gedetailleerde onderbouwing van de klacht

De bevraging bestaat uit verschillende delen :

- een open online bevraging
- een a-selecte representatieve steekproef bij 5600 Mechelaars (5600 namen willekeurig getrokken uit het bevolkingsregister)
- een bevraging door enquêteurs op straat

Het is belangrijk te weten dat het dossier heel erg gepolariseerd is, en onder meer uit reacties op sociale media blijkt dat zowel voorstanders als tegenstanders van het vestenproject zeer gemotiveerd en betrokken zijn.

Inzake methodologie

De cijfers van de open online bevraging hebben geen waarde. Deze methodologie (voluntary response sampling) laat niet toe om enige cijfermatige conclusie te trekken die geldig is voor de Mechelaars, temeer daar de bevraging door iedereen meermaals kan ingevuld worden. Meer is in dit geval niet beter.

De controlemechanismen om dat tegen te gaan (op IP adres enz...) zijn niet sluitend en kunnen nooit sluitend zijn. Zelfs als de Mechelaars de bevraging slechts éénmaal invullen, zijn de resultaten niet geldig voor de volledige populatie (de Mechelaars of de gebruikers van de vesten). In een zeer gepolariseerde situatie zoals het vestendebat, meet een « voluntary response sampling » NIET de mening van de bevolking, hoogstens meet ze welke groep (voorstanders of tegenstanders van het project) het meest gemotiveerd is om deel te nemen aan de enquête of wie best zijn achterban kan motiveren. En dit is niet wat moet gemeten worden. De resultaten zijn kwantitatief volledig onbetrouwbaar.

Opmerking 1: ProFacts deelde mee per mail dat één van de controlemechanismen tegen meermaals invullen bestaat uit controle van IP adressen en het weerhouden van alleen de eerste respons per ingevuld mailadres. Deze manier van werken heeft als onbedoeld neveneffect dat van gehuwde of samenwonende partners, eventueel met inwonende volwassen kinderen, slechts één mening meegeteld wordt. De mening van alleenwonenden weegt dus naar verhouding zwaarder door dan de mening van andere burgers.

Opmerking 2: Het feit dat flyers op straat vooral aan voetgangers en fietsers bedeed worden, helpt ook niet om de representativiteit van de antwoorden te verhogen.

Ook de bevraging op straat is geen a-selecte representatieve steekproef. De kans is zeer groot dat de mening van voetgangers, fietsers, gebruikers openbaar vervoer en van automobilisten uiteenloopt. Opdat de mening van de bevrageden representatief zou zijn voor alle Mechelaars, moet dus de verhouding tussen het aantal bevrageden van elk van deze vier groepen gebruikers dezelfde zijn als in de volledige populatie, en deze laatste is niet gekend. Deze methode kan hoogstens aanvullend zijn, naast een correcte a-selecte representatieve steekproef.

Een a-selecte representatieve steekproef bij 5600 Mechelaars is een methode die in principe WEL geschikt is om correcte cijfergegevens te bekomen die geldig zijn voor de volledige populatie en waarvan de betrouwbaarheid en foutenmarge kunnen berekend worden. Helaas is het adres van de website waar deze geënuquêteerden hun antwoord kunnen invullen, hetzelfde adres als door gans Mechelen verspreid werd via het tijdschrift « De Nieuwe Maan ». De antwoorden kunnen onmogelijk uit elkaar gehaald worden, en de antwoorden van de open bevraging « besmetten » dus deze van de steekproef. De business director van Profact deelde telefonisch mee dat dit « een spijtig gegeven is veroorzaakt door haast ». De steekproef is dus waardeloos. Profacts had als professioneel marktonderzoeksbureau dit webadres niet mogen doorgeven aan de stad Mechelen voor publicatie. Ook liet Profacts na om door technische maatregelen te voorkomen dat antwoorden van de steekproefdeelnemers vermengd worden met andere antwoorden of dat deelnemers de vragenlijst meermaals invullen, bijvoorbeeld door een unieke code aan elke deelnemer te bezorgen of door middel van Itsme.

Inzake objectiviteit van de enquête

a. De voornaamste vraag van de enquête is ontoelaatbaar suggestief. Ook dit is iets dat een professioneel marktonderzoeksbureau niet mag laten gebeuren.

Quasi alle vragen van de bevraging zijn correct en op objectieve wijze opgesteld. Behalve de voornaamste vraag over “hoe de geënquêteerde tegenover het project staat”.

In niet minder dan zeven lijnen worden uitsluitend voordelen van het project opgesomd (meer plaats voor openbaar vervoer, fietsers en voetgangers, veilig verkeer voor iedereen, groen-en parkbeleving,...).

Geen enkel (!) nadeel wordt vermeld (meer omrijkilometers, slechts één busbaan ipv twee, sluipverkeer, knips,...).

Daarna wordt de vraag gesteld “Hoe sta jij tegenover het project wanneer je al deze elementen in rekening neemt?”

Het voorafgaand vermelden van uitsluitend positieve elementen maakt de vraag uitermate suggestief.

b. De vraag “hoe sta je tegenover het project” is ambigu (dubbelzinnig). Het project bestaat immers uit twee aspecten: de heraanleg/vernieuwing en de enkelrichting. Uit een voorgaande bevraging bleek dat de geënquêteerden de heraanleg/vernieuwing wel zagen zitten, maar het aspect “enkelrichting” veel minder.

De vraag over “het project” maakt geen onderscheid tussen de enkelrichting en de vernieuwing.

Enkelrichting en vernieuwing zijn twee verschillende aspecten die niet in één vraag over “het project” gemeten kunnen worden.

Iemand kan voorstander zijn van de vernieuwing van de vesten, maar tegenstander van de enkelrichting. En iemand kan voorstander zijn van de huidige enkelrichting, maar tegenstander van de definitieve inrichting.

Hoe moet iemand die wel voorstander is van vernieuwing van de vesten, met meer groen, met parkeerfaciliteiten, met minder rijvakken voor auto's dan vroeger, iemand die twee busbanen wil in plaats van één, maar geen voorstander is van enkelrichting dit invullen? Is hij/zij voor of tegen “het project”?

Een project dat uit twee aspecten bestaat, waarvan één aspect mogelijks positief beoordeeld wordt en het andere mogelijks gecontesteerd wordt, kan niet in één vraag gevat worden. Een voorbeeld zal dit verduidelijken. Stel dat een leerkracht in de les seksuele voorlichting (positief aspect) geslachtsdelen van leerlingen aanraakt (gecontesteerd aspect), en de school kort daarop een enquête doet bij de ouders “hoe staat u tegenover het project “seksuele voorlichting?”. Wat ben je dan aan het meten, de houding tov voorlichting in't algemeen of tov het misbruik?

c. Tot slot is de vraag “hoe sta je tegenover het project” stigmatiserend: ze vraagt naar de houding van Mechelaars ipv naar de waarde van het project.

De keuze gaat van 0 (heel negatief) tot 10 (heel positief). Iemand die dus een ander en duurzamer model wenst dan het huidige wordt gelabeld als iemand die “heel negatief” tegenover het project staat. Het is niet aanvaardbaar om de houding te meten van de geënquêteerden ipv hun mening over het project. De vraagstelling suggereert dat eventuele problemen niet projectgebonden zijn, maar wel te maken hebben met de “negatieve houding” van sommige bevrageden. Beter ware het te vragen: “Vindt u – op een schaal van 0 tot 10 – de enkelrichting een meerwaarde voor de stad? Vindt U de heraanleg van de vesten een meerwaarde voor de stad? 0: geen meerwaarde 10: grote meerwaarde. “

Inzake validiteit

De bevraging meet niet wat ze moet meten. De validiteit (content validity en construct validity) is ronduit slecht.

De bevraging moet meten hoe tevreden de burgers zijn met het vestenproject. In werkelijkheid meet de bevraging slechts hoe gebruikers van de vesten sommige aspecten van de huidige situatie (geografisch beperkt tot de vesten) ervaren.

De vragen zouden bovendien alle belangrijke aspecten van het project moeten behandelen. In werkelijkheid worden een aantal aspecten, waaronder zeer belangrijke, niet bevroegd. De aspecten die niet bevroegd worden zijn -allicht niet toevallig- net belangrijke zwakke punten van het vestenproject.

De bevraging meet niet

- de tevredenheid met het verkeerssysteem (de enkelrichting),
- de tevredenheid met de knips, zowel de knips op de vesten als de knips buiten de vesten,
- de tevredenheid met het openbaar vervoer (het feit dat De Lijn hierover input zal geven neemt de noodzaak om de burgers hierover te bevroegen niet weg),
- de hinder binnen en buiten de vesten (veel nadelen manifesteren zich immers binnen en buiten de vesten, zoals bijvoorbeeld drukker verkeer en sluipverkeer in smalle woonstraten, bewoners van Liersesteenweg die nu via R6 naar Bonheiden moeten, enz,...)
- de hinder die handelaars mogelijks ondervinden

De bevraging maakt geen onderscheid tussen het verkeerssysteem -de enkelrichting- en de inrichting. Ook dit is allicht niet toevallig, want de enkelrichting kwam er niet goed uit tijdens de laatste bevraging enkele maanden geleden. Het beperken van de vragen tot de ervaringen van gebruikers van de vesten, en het bewust weglaten van vragen over quasi alle zwakke punten van het project kan als manipulatief beschouwd worden. Vooral het weglaten van vragen over de enkelrichting, het voornaamste kenmerk van het vestenproject, is ontoelaatbaar. Een bevraging over de vesten zonder vragen over de enkelrichting is als een bevraging over openbaar vervoer zonder vragen over bus en trein.

Er zijn enkele kleine tekstvelden voorzien waarin de geënquêteerde opmerkingen kan schrijven, desgewenst over de belangrijke aspecten die niet bevroegd werden, maar de statistische verwerking daarvan is moeilijk of onmogelijk.

We stellen vast dat het voor de organisatoren van de bevraging moeilijk is een propaganda-insteek te onderscheiden van objectiviteit.

De bevraging vertrekt uitsluitend van de situatie en de ervaringen van gebruikers op de vesten zelf. Ze heeft geen oog voor aandachtspunten buiten de vesten zoals knips en sluipverkeer. Terwijl het aandeel van de bevolking en de oppervlakte van het grondgebied dat tot ver buiten de vesten getroffen wordt door de hinder vele malen groter is en zwaarder doorweegt dan de vesten op zichzelf.

De enige waarde die de voornoemde bevroegingen nog hebben, gelet op al het voorgaande, zijn de vrije tekstvelden. Deze zijn niet geschikt voor statistische verwerking, maar er kunnen eventueel wel originele nieuwe ideeën uit geput worden.

Alle Mechelaars, zowel voorstanders als tegenstanders, hebben belang bij een degelijke enquête die betrouwbare resultaten oplevert: dat is met deze enquête niet het geval.

(Getekend)

Carl Bols (Red de Vesten)