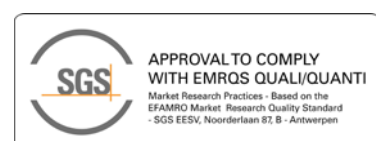




TNS Dimarso

# Gedrag & ervaringen van professionele afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt VREG

10/09/2013



VREG - Technisch rapport nr. I261 (ATec1416\_I261\_D)

Dimarso N.V., opererend onder de commerciële naam TNS DIMARSO en hierna TNS DIMARSO genoemd, beschikt exclusief over het auteursrecht van dit rapport. Niets uit dit rapport mag dan ook worden gebruikt en/of verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaandelijke toestemming van TNS DIMARSO.

## INHOUDSTAFEL

<b>1.</b>	<b>TECHNISCH RAPPORT.....</b>	<b>3</b>
1.1.	UNIVERSUM EN STEEKPROEF .....	4
1.2.	METHODOLOGIE.....	5
1.2.1.	Methode van dataverzameling.....	5
1.2.2.	Steekproefmethode.....	5
1.3.	VELDWERKRAPPORT .....	7
<b>2.</b>	<b>DATAVERWERKING .....</b>	<b>8</b>
2.1.	HERWEGING VAN DE STEEKPROEF.....	9

# 1. Technisch Rapport

## 1.1. UNIVERSUM EN STEEKPROEF

### ➤ Onderzoeksuniversum

De doelgroep van de studie bestaat uit Vlaamse bedrijven met 5 – 200 werknemers

De penetratiegraad van deze doelgroep is 31%.

### ➤ Steekproefgrootte

Om tot een representatieve steekproef van n=1000 ondernemingen te komen werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. In totaal werden 1.000 bedrijven geïnterviewd. Om voldoende uitspraken te kunnen doen over bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn, werden er ook quota gelegd op het aantal werknemers. Minstens 500 bedrijven moesten ook aardgasgebruiker zijn. 607 van de 1.000 geïnterviewde bedrijven gebruikten ook aardgas.

Er werden quota gelegd op:

- n=500 die zowel elektriciteit als aardgas afnemen
- aantal werknemers
- regio (provincie)
- sector **EXCLUSIEF**: overheid, onderwijs en energiesector

<b>Sector</b>	%
Landbouw, jacht en bosbouw	1,8
Vervaardiging van voedings- en genotmiddelen	3,0
Houtindustrie en vervaardiging van artikelen van hout	0,7
Papier- en kartonnijverheid uitgeverijen en drukkerijen	1,4
Chemische nijverheid	2,5
Metallurgie en vervaardiging van producten van metaal	3,6
Overige industrie	6,6
Bouwnijverheid	17,2
Groot - en kleinhandel reparatie: van auto's en huishoudelijke artikelen	29,0
Hotels en restaurants	6,4
Vervoer, opslag en communicatie	8,1
Financiële instellingen	2,7
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	17,2
<b>Regio</b>	
Antwerpen	30,4
Limburg	21,4
Oost Vlaanderen	21,7
West Vlaanderen	12,8
Vlaams Brabant	13,7
<b>Aantal werknemers</b>	
5 tot 49 werknemers	80
50 tot 199 werknemers	20

## 1.2. METHODOLOGIE

### 1.2.1. Methode van dataverzameling

Als steekproefbron maakt TNS Dimarso gebruik van bestanden van Belfirst. Bedrijven die in het Belfirst bestand worden opgenomen, zijn bedrijven met een BTW-nummer.

Van de bedrijven in het bestand zijn NACE code, personeelsomvang en geografische ligging opgenomen.

### 1.2.2. Steekproefmethode

De steekproef werd, net als in eerdere jaren, getrokken op basis van een steekproefplan waarin per sector (op basis van NACE-code), regio en aantal werknemers, quota zijn opgenomen. Zo kan efficiënt een nog niet compleet quotum worden opgevuld door alleen bedrijven die aan de voorwaarden voldoen, te benaderen, terwijl bedrijven binnen elk quotum een gelijke (random) kans hebben om in de steekproef te worden opgenomen.

**TNS Dimarso** beschikt over een CATI (**C**omputer **A**ssisted **T**elephone **I**nterviewing) systeem waar tot 180 interviewers simultaan op kunnen werken. Het call-center in Brussel beschikt over 40 werkposten. De overige interviewers werken via het CATI@home systeem, waarbij tot 140 interviewers tegelijk van thuis uit CATI enquêtes kunnen realiseren. CATI@home'ers werken via hetzelfde CATI-systeem en hun werkzaamheden worden op dezelfde manier gemonitored als de interviewers die werken vanuit het call-center. Dit betekent o.a. dat zowel de supervisors als de opdrachtgever de interviews live kunnen volgen (t.t.z. het gesprek en het registreren van de antwoorden live meevolgen vanuit het observatielokaal in Brussel).

De gegevens kunnen **snel en zeer efficiënt** verwerkt worden zodat de getabelleerde data zeer snel na het beëindigen van het veldwerk beschikbaar zijn.

De kwaliteit van de steekproef wordt gegarandeerd door:

- **Lijst van telefoonnummers van bedrijven**

Een lijst van bedrijfscoördinaten (naam, adres en telefoonnummer van het bedrijf) wordt samengesteld op basis van de populatielijst.

- **Selectie van de respondent binnen gecontacteerd bedrijf**

Bij contactname met het bedrijf wordt gevraagd naar de persoon die binnen het bedrijf de gezochte functie uitoefent.

Dit is de persoon die tot de individuele steekproef behoort en die moet ondervraagd worden.

Indien deze geselecteerde persoon op dat ogenblik niet bereikbaar is, wordt een afspraak gemaakt om de persoon op een ander tijdstip terug te bellen en te ondervragen.

- **Permanente controle van het CATI-systeem op de samenstelling van de steekproef**

Teneinde de representativiteit van de steekproef te kunnen garanderen wordt vooraf een stratificatieplan gemaakt (sector, regio en aantal werknemers). In elke cel van de stratificatie zal worden aangegeven hoeveel interviews moeten worden gerealiseerd.

Permanent wordt bij elke contactname geverifieerd of de geselecteerde persoon nog in aanmerking komt om tot de steekproef te behoren; indien niet wordt het gesprek afgesloten.

- **Bijkomende inspanningen om minder bereikbare groepen uit de onderzoekspopulatie toch te bereiken**

Het CATI-systeem laat toe om vooraf te bepalen hoeveel contactpogingen moeten ondernomen worden om een geselecteerd(e) telefoonnummer/persoon opnieuw trachten te bereiken alvorens te worden vervangen en binnen welke tijdspanne dit moet gebeuren (om response-bias te voorkomen, te wijten aan niet bereikbaarheid).

Een gelijkaardig principe geldt indien de te ondervragen persoon in het bedrijf afwezig is. In dit geval wordt een afspraak gemaakt. Deze afspraak wordt door het CATI-systeem gerealiseerd (datum - uur - naam O.P.). Op het ogenblik van de afspraak wordt het nummer aan een op dat ogenblik beschikbare interviewer gepresenteerd voor contactname.

### 1.3. VELDWERKRAPPORT

#### ➤ Data

Het veldwerk voor deze studie werd uitgevoerd van 17 juni tot en met 17 juli 2013.

#### ➤ Duurtijd

De gemiddelde duurtijd van de vragenlijst bedraagt 16 minuten en 12 seconden.

#### ➤ Responsverslag

2013 BEDRIJVEN	Totaal	Totaal
<b>Bruikbare nummers</b>	<b>4117</b>	
<b>Contact</b>	<b>4742</b>	<b>85,0%</b>
<b>Bereid om mee te werken</b>		
Enquêtes	1000	17,9%
Quota bereikt	7	0,1%
<b>Niet bereid/onmogelijk om mee te werken</b>		
Screen out (niet in onderzoekspopulatie)	331	5,9%
Afspraak	5	0,1%
Buiten doelgroep omwille van taalbarrière <sup>3</sup>	174	3,1%
Geen bedrijf	25	0,4%
Onbereikbaar binnen veldwerkperiode	30	0,5%
Respondent niet beschikbaar op telefoonnummer	399	7,2%
Respondent reeds ondervraagd	0	0,0%
Weigering	2623	47,0%
Weigeringen om meegeluisterd te worden	0	0,0%
Weigering in interview	148	2,7%
Wil in de toekomst niet meer meewerken	0	0,0%
<b>Geen contact</b>	<b>311</b>	<b>5,6%</b>
Geen gehoor	106	1,9%
Antwoordapparaat	175	3,1%
In gesprek	30	0,5%
<b>Fout nummer</b>	<b>525</b>	<b>9,4%</b>
<b>Responsgraad</b>		
Netto-respons <sup>1</sup>		24,3%
Bruto-respons <sup>2</sup>		17,9%

1 Netto-respons : aantal interviews / bruikbare nummers

Bruikbare nummers = gebruikte nummers zonder buiten doelgroep, uitsluiting, sector, bedrijf/particulier, quota bereikt, taal, fout nummer, systeemfout)

2 Bruto-respons : Enquêtes/gebruikte nummers

3 In 2012 werd dit gecodeerd onder 'Screen out (niet in de onderzoekspopulatie)

## 2. Dataverwerking



## 2.1. HERWEGING VAN DE STEEKPROEF

In deze studie werd er niet herwogen.