



TNS Dimarso

Gedrag & ervaringen van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt VREG

13/09/2012



VREG - Technisch rapport nr. I109 (ATec1428_I109_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

1. TECHNISCH RAPPORT.....	3
1.1. UNIVERSUM EN STEEKPROEF	4
1.2. METHODOLOGIE.....	6
1.2.1. Methode van dataverzameling.....	6
1.2.2. Steekproefmethode.....	6
1.3. VELDWERKRAPPORT	8
2. DATAVERWERKING	9
2.1. HERWEGING VAN DE STEEKPROEF.....	10

1. Technisch Rapport

1.1. UNIVERSUM EN STEEKPROEF

➤ Onderzoeksuniversum

De doelgroep van het onderzoek onder particulieren zijn Vlaamse huishoudens. De contactpersoon binnen elk huishouden is de persoon die 18+ is en verantwoordelijk is voor de energiefacturen (conform de screeningsvraag in de vragenlijst).

➤ Steekproefgrootte

De steekproef bestaat jaarlijks uit (netto) n=1.000 interviews.

Quota op:

- minimum n=500 huishoudens die zowel elektriciteit als aardgas afnemen
- netwerkbeheerder:

Geobserveerde steekproef: n= 1129 particulieren waarvan n=735 aardgas hebben.

	Ongewogen	Objectief	Gewogen
AGEM	0	0	0
DNB BA	0	0	0
ELIA [DVE1]	0	0	0
GASELWEST	12	12,36	12,4
GHA	0	0	0
IMEA	9	9,43	9,4
IMEWO	16,7	16,9	16,9
INFRAX WEST	4	3,98	4
INTER-ENERGA	12	12,99	13
INTERGAS	0	0	0
INTERGEM	10,5	9,33	9,3
INTERMOSANE	0,1	0,06	0,1
IVEG	3,6	2,77	2,8
IVEKA	11,8	11,42	11,4
IVERLEK	16,1	16,05	16,1
PBE	2,9	2,82	2,8
SIBELGAS	1,2	1,89	1,9
18-34	18,7	16,8	16,8
35-54	33,3	38,8	38,8
55-64	20,5	18,6	18,6
65+	27,5	25,8	25,8

	Ongewogen	Objectief	Gewogen
Antwerpen	27,3		28,1
Limburg	17,6		17,2
Oost-Vlaanderen	19,4		19
West-Vlaanderen	22,7		23,6
Vlaams Brabant	13		12,1
man	51,8		48,6
vrouw	48,2		51,4

1.2. METHODOLOGIE

1.2.1. Methode van dataverzameling

De interviews werden uitgevoerd via telefonisch onderzoek waarbij de respondent door een enquêteur geïnterviewd wordt (CATI (Computer Assisted personal Interviewing)). Daarbij werd gebruik gemaakt van een gestructureerde CATI-vragenlijst.

1.2.2. Steekproefmethode

De steekproef werd disproportioneel gestratificeerd getrokken naar verhouding van de grootte van elk van de distributienetbeheerders in het Vlaamse gewest. Binnen elk van de strata wordt de steekproef middels random digit dialing random getrokken (elk gezin heeft in principe evenveel kans om in de steekproef terecht te komen).

Er werden ook interviews uitgevoerd **via GSM**. Deze interviews weerspiegelen de proportie in de populatie die niet meer via vaste lijn bereikbaar is. De bewuste deelsteekproef werd geselecteerd uit een speciaal daarvoor gerekruteerde database van exclusieve GSM-bezitters.

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 :

- **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 (leeftijd x geslacht x distributienetbeheerder). In elke cel van de stratificatie werd aangegeven hoeveel interviews moesten 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.

Zo kan gegarandeerd worden dat de uiteindelijk gerealiseerde steekproef representatief is voor de bestudeerde populatie.

- **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 gezin 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 15 juni tot 18 juli 2012.

➤ Duurtijd

De gemiddelde duurtijd van de vragenlijst bedraagt 14 minuten en 57 seconden.

➤ Responsverslag

2012 PARTICULIEREN	Totaal	Totaal
Bruikbare nummers	4581	
Contact	4438	64,2%
Bereid om mee te werken		
Enquêtes	1129	16,3%
Quota bereikt	425	6,2%
Niet bereid/onmogelijk om mee te werken		
Screen out (niet in onderzoekspopulatie)	168	2,4%
Afspraak	145	2,1%
Buiten doelgroep omwille van taalbarrière	129	1,9%
Geen bedrijf/particulier	181	2,6%
Onbereikbaar binnen veldwerkperiode	0	0,0%
Respondent niet beschikbaar op telefoonnummer	275	4,0%
Respondent reeds ondervraagd	0	0,0%
Weigering	1809	26,2%
Weigeringen om meegeluisterd te worden	0	0,0%
Weigering in interview	178	2,6%
Wil in de toekomst niet meer meewerken	0	0,0%
Geen contact	1320	19,1%
Geen gehoor	628	9,1%
Antwoordapparaat	333	4,8%
In gesprek	360	5,2%
Fout nummer	1155	16,7%
Responsgraad		
Netto-respons ¹		24,6%
Bruto-respons ²		16,3%

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

2. Dataverwerking

2.1. HERWEGING VAN DE STEEKPROEF

In deze studie werd de volgende herweging toegepast:

BASIS PRINCIPE

Na cleaning en vóór exploitatie van de resultaten is het noodzakelijk om de structuur van de steekproef te vergelijken met het referentie-universum. Indien beide van elkaar verschillen is een representatieve herweging noodzakelijk om inductieve uitspraken te kunnen doen ivm. de ondervraagde populatie.

Wanneer de steekproef het referentie-universum perfect weergeeft, is het gewicht dat toegekend wordt aan ieder individu gelijk aan 1. Anderzijds, wanneer de steekproef ondervertegenwoordigd of oververtegenwoordigd is op een bepaald criterium, is het gewicht van de respondenten hoger respectievelijk lager dan 1.

SPECIFIEKE WEGING

De volgende variabelen werden gebruikt voor de weging:

- Leeftijd
- Geslacht
- Distributienetbeheerder

Na weging ter correctie van de omvang van de distributiebeheerders is de steekproef representatief voor alle Vlaamse huishoudens.