



**Gedrag en ervaringen van professionele afnemers op de
vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt**

VREG - TECHNISCH RAPPORT

10 september 2014



INHOUDSOPGAVE

1. TECHNISCH RAPPORT	3
1.1. Universum en steekproef	3
1.2. Methodologie.....	5
1.2.1. Methode van dataverzameling	5
1.2.2. Steekproefmethode.....	5
1.3. Veldwerkrapport	7
2. DATAVERWERKING	8
2.1. Herweging van de steekproef	8

1. TECHNISCH RAPPORT

1.1. Universum en steekproef

- **Onderzoeksuniversum**

De doelgroep van deze studie bestaat uit bedrijven die in Vlaanderen zijn gevestigd en minstens 5 tot maximum 200 werknemers tellen.

Interviews werden afgenomen met een persoon binnen het bedrijf die (mede)verantwoordelijk is voor de keuze van en de contacten met de energieleverancier.

- **Steekproefgrootte**

In totaal werden N=1.000 bedrijven geïnterviewd. Om solide uitspraken te kunnen doen over grote ondernemingen (dit zijn bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn), werden er disproportionele quota gezet op het aantal werknemers. De ratio kleine ondernemingen (dit zijn bedrijven waar tussen 5 en 50 werknemers tewerkgesteld zijn) en grote ondernemingen, bedroeg 80% versus 20%.

Om de representativiteit van de steekproef te garanderen, werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd.

Minstens 500 bedrijven moesten eveneens aardgasgebruiker zijn. Dit aandeel werd verwezenlijkt, daar 608 van de 1.000 geïnterviewde bedrijven claimden ook aardgas te gebruiken.

Samenvattend werden er voor dit onderzoek quota gezet op:

- Aantal werknemers;
- Regio (op niveau van de vijf Vlaamse provincies);
- Sector;
 - o Volgende sectoren werden weerhouden voor deze studie: Overheid, Onderwijs en Energiesector.

Om te achterhalen hoeveel aardgasgebruikers er bevroegd werden, werd een teller geplaatst op het aantal ondernemingen die zowel elektriciteit als aardgas afnemen.

SECTOR

Landbouw, jacht en bosbouw	2,1%
Vervaardiging van voedings- en genotsmiddelen	4,0%
Houtindustrie en vervaardiging van artikelen van hout	6,7%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	1,2%
Chemische nijverheid	1,3%
Metallurgie en vervaardiging van producten van metaal	4,0%
Overige industrie	7,8%
Bouwnijverheid	9,4%
Groot- en kleinhandel, reparatie van auto's en huishoudelijke toestellen	29,5%
Hotels en restaurants	7,0%
Vervoer, opslag en communicatie	8,1%
Financiële instellingen	2,4%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	16,5%

REGIO

Antwerpen	30,8%
Limburg	12,8%
Oost-Vlaanderen	21,0%
West-Vlaanderen	21,5%
Vlaams Brabant	13,9%

AANTAL WERKNEMERS (disproportioneel)

5 tot 49 werknemers	80,0%
50 tot 199 werknemers	20,0%

1.2. Methodologie

1.2.1. Methode van dataverzameling

Als steekproefbron maakt Ipsos gebruik van de meest recente en volledige Graydon database (www.graydon.be). Deze database omvat alle bedrijven die actief zijn op de Belgische markt. Van de bedrijven die in het bestand zijn opgenomen, is een indicatie van de sector van het bedrijf (NACE-code), personeelsomvang en geografische ligging voorhanden.

1.2.2. Steekproefmethode

De steekproef werd getrokken op basis van een steekproefplan waarin per sector (op basis van NACE-code), regio en aantal werknemers, quota werden opgenomen. Zo kan op efficiënte wijze een nog niet compleet gevulde quotacel worden opgevuld door alleen ondernemingen die aan de voorwaarden van de desbetreffende quotacel voldoen, te benaderen. Bedrijven hebben binnen elke quotacel een gelijke kans om in de steekproef te worden opgenomen.

Ipsos beschikt over een CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) systeem waar tot 170 getrainde telefonische interviewers simultaan op kunnen werken. Het callcenter te Gent beschikt over een 60-tal werkposten. De overige interviewers kunnen werken via de zogenaamde 'CATI@home' infrastructuur. Hierdoor kunnen enquêteurs zich virtueel in het callcenter te Gent bevinden en vanop een externe locatie beschikken over dezelfde functionaliteiten als in het callcenter te Gent. Het monitoren en superviseren van hun werkzaamheden, is identiek aan deze van de interviewers die werken vanuit het callcenter (bijvoorbeeld het live volgen van interviews door de supervisors).

De kwaliteit van de steekproef wordt gegarandeerd door:

- **Lijst van telefoonnummers van bedrijven**

Op basis van het Graydon-bestand, wordt een lijst samengesteld van alle bedrijven die binnen het universum van deze studie vallen. De lijst omvat eveneens alle relevante coördinaten (bedrijfsnaam, adres, telefoonnummer, ...).

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

Binnen elk bedrijf dat gecontacteerd wordt, wordt gevraagd naar de persoon die binnen het bedrijf (mede)verantwoordelijk is voor de keuze van en de contacten met de energieleverancier.

Dit is de persoon die tot de individuele steekproef hoort en die moet ondervraagd worden vanuit de optiek dat deze persoon de meest waardevolle en correcte antwoorden kan geven.

Indien deze persoon op het moment van contactpoging niet bereikbaar is, wordt een afspraak gemaakt om deze persoon op een later tijdstip terug te bellen.

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

Teneinde de representativiteit van de steekproef te garanderen, wordt vooraf een stratificatieplan gemaakt (op basis van de variabelen cf. supra 'steekproefgrootte'). In elke quotacel van deze stratificatie wordt aangegeven hoeveel interviews er verwezenlijkt dienen te worden.

Bedrijven die vallen onder een quotacel die reeds gevuld is (waarvoor de beoogde target reeds werd gerealiseerd), komen niet langer vrij in het CATI-systeem.

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

Het CATI-systeem laat toe om vooraf te bepalen hoeveel contactpogingen moeten ondernomen om een geselecteerd telefoonnummer opnieuw trachten te bereiken alvorens dit nummer op een non-response code te zetten en te vervangen.

Een gelijkaardig principe wordt gehanteerd indien de te bevragen persoon binnen de onderneming afwezig is. In dat geval wordt een afspraak gemaakt door de interviewer. Deze afspraak wordt in het CATI-systeem weggeschreven en het nummer wordt aan een op dat ogenblik beschikbare interviewer voorgehouden voor contactname.

Afspraken die na de gebruikelijke uren vallen (voor professionele afnemers wordt traditioneel gebeld op weekdays tussen 9 en 17 uur), worden eveneens nageleefd.

1.3. Veldwerkrapport

- **Data**

Het veldwerk van deze studie werd uitgevoerd vanaf 26 juni tot en met 7 augustus 2014.

- **Duurtijd**

De gemiddelde duurtijd om een volledig interview te doorlopen, bedraagt 13,7 minuten.

- **Responsverslag**

Gelieve hierbij een overzicht terug te vinden van de door Ipsos gehanteerde non-response codes bij CATI-enquêtes:



VREG B2B 2014
Response overview

De response rate voor deze studie bedraagt 34%. Ipsos hanteert de volgende definitie om de response rate te bepalen: (completes + screened ou) / (completes + screened out + refusals).

De cooperation rate voor deze studie bedraagt 22%. Ipsos hanteert de volgende definitie om de cooperation rate te bepalen: completes / (completes + refusals).

2. DATAVERWERKING

2.1. Herweging van de steekproef

Voor de feitelijke analyse van de resultaten mogelijk is, is het noodzakelijk om de structuur van de steekproef naast deze van het referentie-universum te leggen. Indien beide van elkaar afwijken, is een herweging noodzakelijk om inductieve uitspraken te kunnen doen over de bevraagde populatie.

In een steekproef die het referentie-universum perfect weerspiegelt, is het gewicht dat aan ieder individueel interview wordt toegekend, gelijk aan 1. Echter, wanneer de steekproef ondervertegenwoordigd of oververtegenwoordigd is op een bepaald criterium (bijvoorbeeld respondenten uit de provincie Antwerpen), is het gewicht van de respondenten die binnen deze categorie vallen, respectievelijk hoger of lager dan 1.

De volgende variabelen werden gebruikt voor de weging:

- Aantal werknemers.
 - o 5-9 werknemers: 47%
 - o 10-20 werknemers: 27%
 - o 21-49 werknemers: 18%
 - o 50-199 werknemers: 8%