



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

**VREG - TECHNISCH RAPPORT**

**10 september 2014**



## **INHOUDSOPGAVE**

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

# 1. TECHNISCH RAPPORT

## 1.1. Universum en steekproef

- **Onderzoeksuniversum**

De doelgroep van deze studie bestaat uit huishoudens die in Vlaanderen zijn gedomicilieerd.

Interviews werden afgenomen met een persoon binnen het gezin die zich bezighoudt met de energiefacturen en minstens de leeftijd van 18 jaar bereikt hebben.

Personen die zelf werkzaam zijn of van wie een gezinslid werkzaam is in de energiesector alsook gezinnen die de voorbije vier maanden hebben deelgenomen aan een marktonderzoek over energie, werden weerhouden om deel te nemen aan deze studie.

- **Steekproefgrootte**

In totaal werden N=1.000 huishoudens bevroegd.

Om de representativiteit van de steekproef te garanderen, werden er quota gezet op distributienetbeheerder, leeftijd en op type telefoonnummer.

Minstens 500 gezinnen moesten eveneens aardgasgebruiker zijn. Dit aandeel werd verwezenlijkt, daar 666 van de 1.000 geïnterviewde particulieren claimden ook aardgas te gebruiken.

Samenvattend werden er voor dit onderzoek quota gezet op:

- Distributienetbeheerder (op basis van postcode);
- Leeftijd;
- Type telefoonnummer.

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

Op de volgende pagina wordt schematisch voorgesteld hoe de beoogde aandelen zich verhouden ten aanzien van de gewogen en ongewogen aandelen.

|                        | <u>Ongewogen</u> | <u>Objectief</u> | <u>Gewogen</u> |
|------------------------|------------------|------------------|----------------|
| <b>Gaselwest</b>       | 12.40            | 12.40            | 11.81          |
| <b>Imea</b>            | 9.40             | 9.30             | 11.38          |
| <b>Imewo</b>           | 16.80            | 16.90            | 17.62          |
| <b>Infrax-West</b>     | 4.10             | 4.00             | 3.80           |
| <b>Inter-Energa</b>    | 13.20            | 13.10            | 12.15          |
| <b>Intergem</b>        | 9.40             | 9.30             | 9.08           |
| <b>Intermosane</b>     | 0.00             | 0.10             | 0.00           |
| <b>Iveg</b>            | 2.70             | 2.80             | 2.65           |
| <b>Iveka</b>           | 11.50            | 11.40            | 12.00          |
| <b>Iverlek</b>         | 16.10            | 16.00            | 15.54          |
| <b>PBE</b>             | 2.80             | 2.80             | 2.28           |
| <b>Sibelgas</b>        | 1.60             | 1.90             | 1.71           |
|                        |                  |                  |                |
| <b>18-34</b>           | 13.50            | 14.00            | 14.01          |
| <b>35-54</b>           | 47.00            | 46.80            | 46.81          |
| <b>55+</b>             | 39.50            | 39.20            | 39.18          |
|                        |                  |                  |                |
| <b>Antwerpen</b>       | 29.20            |                  | 31.27          |
| <b>Vlaams Brabant</b>  | 15.80            |                  | 15.02          |
| <b>West-Vlaanderen</b> | 18.60            |                  | 17.89          |
| <b>Oost-Vlaanderen</b> | 21.80            |                  | 21.97          |
| <b>Limburg</b>         | 14.60            |                  | 13.85          |
|                        |                  |                  |                |
| <b>Man</b>             | 54.00            |                  | 51.17          |
| <b>Vrouw</b>           | 46.00            |                  | 48.83          |

## 1.2. Methodologie

### 1.2.1. Methode van dataverzameling

De interviews werden uitgevoerd via telefonische enquêtes (CATI, Computer Aided Telephone Interviewing) waarbij de respondent door een call center medewerker geïnterviewd wordt.

Voor de afname van het interview aan de hand van CATI wordt de vragenlijst als een CATI-script geprogrammeerd. Ipsos werkt hiervoor met de software NIPO Odin Developer ([www.niposoftware.com](http://www.niposoftware.com)).

### 1.2.2. Steekproefmethode

De steekproef werd getrokken op basis van een steekproefplan waarin proportionele verhoudingen per distributienetbeheerder in het Vlaamse gewest werden opgenomen. Om de rekrutering willekeurig te laten gebeuren en ieder gezin uit de doelgroep een gelijkwaardige kans te geven om deel te nemen aan het onderzoek, werd er gebeld via random digit dialing.

Er werden eveneens interviews uitgevoerd via GSM. Dit om ook een zo correct mogelijk aandeel 'Mobile onlies' te bevragen. Dit zijn huishoudens die niet (meer) via vaste lijn bereikbaar zijn. Ook voor deze groep werd gewerkt via random digit dialing.

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:

- **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.

Bij elke contactname wordt geverifieerd of de geselecteerde persoon nog in aanmerking komt om tot de steekproef te behoren. Alzo kan gegarandeerd worden dat de uiteindelijke gerealiseerde steekproef representatief is voor de totale populatie.

- **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 bevrage persoon binnen het huishouden 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 huishoudelijke afnemers wordt traditioneel gebeld op weekdays tussen 17 en 21 uur en op zaterdag tussen 10 en 16 uur), worden eveneens nageleefd.

### 1.3. Veldwerkrapport

- **Data**

Het veldwerk van deze studie werd uitgevoerd vanaf 20 juni tot en met 15 juli 2014.

- **Duurtijd**

De gemiddelde duurtijd om een volledig interview te doorlopen, bedraagt 16,4 minuten.

- **Responsverslag**

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



VREG B2C 2014  
Response overview

De response rate voor deze studie bedraagt 43%. Ipsos hanteert de volgende definitie om de response rate te bepalen:  $(\text{completes} + \text{screened out}) / (\text{completes} + \text{screened out} + \text{refusals})$ .

De cooperation rate voor deze studie bedraagt 29%. Ipsos hanteert de volgende definitie om de cooperation rate te bepalen:  $\text{completes} / (\text{completes} + \text{refusals})$ .

## 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 personen binnen het gezin (één, twee, drie, vier, vijf of meer);
  - o Eén: 31%
  - o Twee: 34%
  - o Drie: 15%
  - o Vier: 14%
  - o Vijf of meer: 7%
  - o BRON: Rijksregister dd. 1/1/2014
  
- Leeftijd (18-34, 35-54, 55-64, 65+);
  - o 18-34: 14%
  - o 35-54: 47%
  - o 55-64: 17%
  - o 65+: 22%
  
- Activiteitsgraad (actief versus niet-actief);
  - o Actief: 65%
  - o Niet-actief: 35%
  
- Eigenaar versus huurder.
  - o Eigenaar: 76%
  - o Huurder: 24%
  - o BRON: <http://www4dar.vlaanderen.be/sites/svr/Cijfers/Pages/Excel.aspx>