



Rapport

Methodologie van de IOA enquête

Brussel, juli 2016

Hendrik Delagrange

Bij gebruik van gegevens en informatie uit dit rapport wordt een correcte bronvermelding op prijs gesteld.

Inhoud

1	Achtergrond van het onderzoek	5
1.1	De Innovatie, Organisatie en inzet van Arbeidsenquête	5
1.1.1	Kenmerken van de enquête	5
1.1.2	Populatie en steekproef	5
1.1.3	Respons	6
2	Dataverzameling.....	7
2.1	Uitgangspunt: representatief voor Vlaamse economie.....	7
2.2	Survey met gesloten vragenlijst	7
2.3	Telefonische enquête.....	7
2.4	... met de personeelsverantwoordelijke.....	8
2.5	Verloop van de dataverzameling	9
2.6	Opvolging quota: werken met ‘golven’	12
2.7	Proef met webenquête in 2014.....	12
2.7.1	Situering & motivering.....	12
2.7.2	Verloop van de dataverzameling.....	13
2.7.3	Respons	13
2.7.4	Inhoudelijke vergelijking.....	16
2.7.5	Budget.....	16
2.7.6	Eindconclusie CATI – CAWI	17
3	Steekproefontwerp.....	18
3.1	Uitgangspunten	18
3.2	Over de edities heen: cross-sectioneel.....	18
4	Herkomst van de adresbestanden.....	19
5	Vestigingsniveau of niveau maatschappelijke zetel?	20
6	Afbakening sector en grootte	21
6.1	Definitie op basis van NACE-codes.....	21
6.2	Werken met de indeling gegeven door de respondent	21
7	Beschrijving van de populatie	30
8	Respons	33

9	Weging	36
9.1	Waarom wegen	36
9.2	Berekening wegingsfactoren	37
	Referentielijst.....	39
	Lijst met figuren en tabellen	40
	Bijlagen.....	42
	Aankondigingsbrief telefonische enquête	43
	Aankondigingsbrief Webenquête.....	44
	Vragenlijst IOA 2014.....	45
	Argumentarium & info voor de respondent	62
	Vergelijking CATI-CAWI voor een reeks variabelen	67

1 Achtergrond van het onderzoek

1.1 De Innovatie, Organisatie en inzet van Arbeidsenquête

1.1.1 Kenmerken van de enquête

Sinds 1998 peilt de Stichting Innovatie & Arbeid naar de toepassing van nieuwe vormen van technologie, management, organisatie en arbeidsinzet in de Vlaamse economie. De bedoeling van deze IOA-enquête (*Innovatie, Organisatie en inzet van Arbeid, voorheen TOA of Technologie, Organisatie en Arbeid enquête*) is een kwantitatief zicht krijgen op de feitelijke ontwikkelingen in organisaties over een langer tijdsperspectief.

De IOA-enquête wordt driejaarlijks telefonisch afgenomen bij een representatieve steekproef van ondernemingen en organisaties uit Vlaanderen en (Nederlandstalig)¹ Brussel.

De enquête wordt afgenomen met de personeelsverantwoordelijke of human resources manager. Als die er niet is, wordt gevraagd naar de zaakvoerder, beheerder of algemeen manager. De interviews duren gemiddeld 19 minuten. De vragenlijst van de recentste editie staat in dit dossier vanaf bladzijde 45.

1.1.2 Populatie en steekproef

De populatie van het onderzoek is doorheen de jaren uitgebreid. In de eerste TOA-editie (1998) werden enkel de industriële bedrijven met minstens 10 werknemers onderzocht. Sinds 2001 worden naast de industrie ook de primaire sector, diensten, de bouw en de Quartaire sector (overheid, onderwijs en social profit) bevraagd. In 2004 was er nog een afzonderlijke bevraging met een sterk aangepaste vragenlijst voor de micro-ondernemingen uit de profitsector. Sinds 2007 worden alle organisaties en ondernemingen met minstens één werknemer in dezelfde steekproef en bevraging opgenomen. De vragen zijn op enkele kleine formuleringen na identiek voor alle respondenten. Daardoor is de enquête nu representatief voor de volledige Vlaamse economie. De afbakening van de populatie wordt beschreven vanaf bladzijde 21, de populatie zelf wordt beschreven vanaf bladzijde 30.

¹ Op basis van de taalcode 'N' die door de bedrijven werd ingegeven op hun balans.

Tabel 1 TOA/IOA-edities

Editie	1998 TOA 1	2001 TOA 2	2004 TOA KMO < 10	2004 TOA 3	2007 TOA 4	2011 IOA2011	2011 Trends Gazel- len 2010	2014
Grootte	>=10 wn	>=10 wn	<10 wn	>=10 wn	>=1 wn	>=1 wn	n.v.t.	>=1 wn
Sector	Industrie	Alle	Profit	Alle	Alle	Alle	n.v.t.	Alle
Respons	78%	55%	64%	59%	68%	57%	58%	56% (CATI) 22% (CAWI)
N (een- heden)	934	1581	510	1646	2210	2250	443 +82 uit de gewone steekproef = 525	1167*

*: de volledige CATI-steekproef en een selectie van de CAWI-steekproef. Voor deze combinatie bedraagt de gehele nettorespons eveneens 56%.

De steekproeven zijn gestratificeerd naar grootte en sector. De gegevens worden achteraf gewogen (zie pagina 36 en volgende). Er wordt voor elke editie een nieuwe steekproef getrokken. Het steekproefontwerp staat beschreven vanaf bladzijde 18.

1.1.3 Respons

De respons varieert tussen 64% en 55%, als we de uitzonderlijk hoge respons van de eerste editie (78%) buiten beschouwing laten. Er is geen duidelijke verklaring voor deze variatie. De respons is binnen deze vork steeds vrij hoog, wat ongetwijfeld te maken heeft met de dataverzameling via telefonische interviews.

De respons staat meer gedetailleerd beschreven vanaf bladzijde 33.

2 Dataverzameling

2.1 Uitgangspunt: representatief voor Vlaamse economie

Het uitgangspunt van het TOA/IOA onderzoek is het verzamelen van een reeks basiskennmerken van ondernemingen en organisaties bij een representatief staal van ondernemingen en organisaties in Vlaanderen, met inbegrip van de ondernemingen in Brussel voor zover ze als Nederlands hebben aangegeven als gebruikte taal in de balans.

Afgezien van de nood aan een representatief staal voor de gehele populatie willen we ook kunnen opdelen naar een aantal grote sectoren enerzijds en grootteklassen anderzijds. Er zal dus voor elke combinatie grootte/sector een minimum aantal antwoorden moeten gehaald worden. De responsratio is eveneens zeer belangrijk, zowel in het geheel als binnen elke cel.

Binnen de budgettaire mogelijkheden leidt dit ons tot de volgende opties.

2.2 Survey met gesloten vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit gesloten vragen of vragen waar naar een cijfer wordt gevraagd. Er zijn geen open vragen.

In de vragenlijst wordt een beperkte vorm van filtering doorgevoerd. Er zijn een aantal vraagformuleringsaanpassingen naargelang het stratum waarin de respondent zich bevindt.

De optie om met uitsluitend gesloten vragen te werken is genomen om op korte tijd veel vragen te kunnen stellen en om de vragenlijst telefonisch te kunnen afnemen. De verwerking van open vragen vergt bovendien veel tijd en geeft aanleiding tot onzekere conclusies – zal iedereen die een optie heeft die ook spontaan melden? – waar tegenover een slechts beperkte meerwaarde staat. Bovendien is het de bedoeling we met het aanbieden van enkel gesloten vragen en het vragen naar cijfers een zekere objectivering te kunnen doorvoeren.

2.3 Telefonische enquête...

Er is voor geopteerd om met een telefonische enquête te werken. Hiervoor zijn verschillende redenen.

De voornaamste reden hiervoor is de respons. We verwachten dat een telefonische enquête de hoogste respons heeft van de mogelijke opties, dus met uitsluiting van het persoonlijke interview dat binnen het beschikbare budget geen optie was. De hoge respons houdt verband met de manier van contact nemen (persoonlijk contact via de telefoon), de mogelijkheid om een afspraak te maken voor het interview of om een afgebroken interview te hervatten op een later tijdstip.

Een telefonische enquête laat, wanneer ze met een Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) systeem wordt doorgevoerd, toe om ingewikkelde verwijzingen en filteringen door te voeren. Dit kan ook met een web enquête, maar daar verwachten we een lagere respons en een moeilijker bereikbaarheid van de doelgroep. In 2014 hebben we dit uitgetoetst met tegenvallende resultaten (zie 2.7).

Een telefonisch interview laat ook toe om een zekere kwaliteit van de antwoorden te waarborgen. De interviewer kan op basis van instructies meer uitleg geven over een bepaalde vraag – of net niet.

De kwaliteit van de vragenlijst kan op basis van het meeluisteren bij testinterviews goed opgevolgd worden. Men kan de respondent horen antwoorden, horen welke uitleg hij of zij vraagt of geeft, waardoor een inschatting van de verstaanbaarheid van vraag en antwoord kan gemaakt worden. Vooral in de eerste editie van de TOA en de eerste editie van de IOA is er op basis van die meeluistersessies veel aan de vragenlijst veranderd, niet alleen voor wat de vraagformulering betreft maar ook wat betreft vraagvolgorde en het tempo wat in een dergelijke vragenlijst zit.

Een telefonisch interview laat ook toe om op korte termijn alle interviews af te nemen, zodat er weinig tijdsverschil is tussen de respondenten. Mogelijke effecten van het interviewmoment worden op die manier vermeden.

In de editie van 2014 werd een combinatie gemaakt met een webenquête (zie 2.7).

2.4 ... met de personeelsverantwoordelijke

De persoon die moet bevraagd worden is de personeelsverantwoordelijke of, als die functie er niet is, de zaakvoerder. Er wordt gebeld op werkdagen tijdens de kantooruren met een mogelijkheid om voor afspraken terug te bellen na de kantooruren.

De onderwerpen die aan bod komen in de enquête zijn zeer breed. Sommige daarvan behoren niet tot de dagelijkse werking van een personeelsverantwoordelijken, zeker wanneer het om het product, de dienst of eerder technische aspecten gaat. Voor een aantal items zou een lijn- of productiemanager een betere keuze zijn. De optie om twee of meer verschillende personen in een onderneming of organisatie te bevragen is echter te complex. Er moet dan doorgeschakeld of teruggebeld worden, en de zoektocht naar de juiste persoon in het bedrijf kan veel (dure) tijd in beslag nemen, zowel voor ons als de ondernemingen en organisaties in kwestie. Een dergelijke inspanning mogen we van onze respondenten niet verwachten. Bovendien zitten we dan mogelijk met een reeks enquêtes die slechts gedeeltelijk zijn ingevuld en daardoor grotendeels onbruikbaar zijn.

De meeste aspecten waar meer in detail naar gevraagd wordt zouden toch bij het werkdomein van de personeelsverantwoordelijke moeten liggen. We gaan er van uit dat voor de andere domeinen de kennis van de personeelsverantwoordelijke voldoende is om op de vragen te kunnen antwoorden. In de praktijk blijkt dit het geval te zijn als we mogen afgaan op de meeluistersessies en het relatief beperkt aantal 'weet niet' antwoorden.

De voornaamste moeilijkheid is om er zeker van te zijn dat de geïnterviewde persoon wel degelijk de personeelsverantwoordelijke is en niet de verantwoordelijke voor personeelsadministratie. Dit zou opgevangen moeten worden door de personeelsverantwoordelijke zelf te contacteren, voor zover daar een naam van bekend is in het adresbestand. Wanneer er geen naam bekend is werd de vraag gericht "aan de personeelsverantwoordelijke of zaakvoerder". In de tweede editie werd ook gevraagd naar de functie van de respondent. De antwoorden op die open vraag bleken echter onbetrouwbaar en onvolledig. Op basis van meeluistersessies weten we dat er een klein aandeel respondenten is dat naar onze voorkeur te laag in de hiërarchie zit. Vaak, maar niet altijd, breken die het interview af na enkele vragen om naar hun werkelijke personeelsverantwoordelijke door te sturen. In principe kan deze problematiek ondervangen

worden door de interviewers doorgedreven te laten vragen naar een bevestiging dat men de persoon in de juiste functie aan de lijn heeft. In de praktijk is dit niet zo evident. Men moet toch een zekere beleefdheid of afstandelijkheid in acht nemen. Aan een personeelsverantwoordelijke vragen of hij of zij werkelijk de personeelsverantwoordelijke is kan in sommige gevallen, maar daar op doorvragen wanneer men twijfel heeft is meestal een onaangename aangelegenheid. Om te vermijden dat respondenten na een onaangenaam interview niet meer zouden willen meewerken aan enquêtes van ons of anderen en het interview in een prettige sfeer te laten verlopen (wat de respons doet verhogen) hebben we ervoor geopteerd om hier niet al te zeer op door te vragen.

2.5 Verloop van de dataverzameling

Periode, looptijd

De telefonische interviews werden voor de edities tot 2011 gepland vanaf de tweede helft van november, lopen door tot einde december, net voor de kerstvakantie. In uitzonderlijke gevallen worden nog een aantal interviews afgewerkt in januari. De planning voor 2014 liet dit niet toe, daar zijn de interviews afgenomen net voor de zomer.

De keuze van de periode is bij de eerste editie gevallen op het einde van het jaar omdat dit enerzijds zo uitkwam in de loop van het project, en anderzijds omdat we op dat moment kunnen refereren naar het aflopende jaar. Om de vergelijkbaarheid te behouden werd voor de TOA-edities de dataverzamelingsperiode behouden op het einde van het jaar en refererend naar het afgelopen jaar. Dit vermeid aanpassingen van vragen en referentieperiodes.

Het nadeel van deze periode is dat de gegevens verwerkt worden in de aanvang van het jaar volgend op de verzameling. Daardoor waren de gegevens al 'een jaar oud' op het moment dat ze beschikbaar zijn. De hoeveelheid gegevens is met het toenemend aantal edities zodanig gegroeid dat een vrijwel volledige analyse in de loop van één jaar moeilijk haalbaar is en er dus publicaties zijn twee jaartallen (bij afname in december 2007 en publicatie in januari 2009) na het afronden van de dataverzameling. Daardoor werd het effect van de 'jaarwisseling' nog eens versterkt, al is het verschil tussen het werkelijk aanvatten van de analyse en de publicatie dan in de praktijk maar één jaar.

De keuze om in 2014 de interviews af te nemen net voor de zomer bleek geen specifieke problemen met vraagstelling, rapportering of vergelijkbaarheid op te leveren.

CATI, uitbesteed aan een enquêtebureau

Het uitvoeren van een groot aantal telefonische interviews is iets wat het beste uitbesteed wordt aan een enquêtebureau of marktonderzoeksbedrijf. Deze bedrijven hebben een pool aan interviewers die door hen zijn opgeleid. Daarnaast beschikken zij over de nodige infrastructuur, software en kunnen ze overweg met het beheer ervan. Er wordt een lastenboek opgestuurd naar verschillende marktonderzoeksbureaus die met CATI werken. Deze procedure dient voor elke editie herhaald te worden. Het is daardoor nooit zeker dat opeenvolgende edities door hetzelfde bureau worden uitgevoerd, wat nochtans de vergelijkbaarheid ten goede zou komen. In het lastenboek staan onder meer de volgende verwachtingen:

1. *De briefing van de enquêteurs.* We willen bij de (door het bureau gegeven) aanvangsbriefing en de briefing van eventuele nieuwe enquêteurs zelf aanwezig zijn, om op vragen van enquêteurs te kunnen antwoorden en omdat we er van overtuigd zijn dat dit de motivatie en betrokkenheid van de enquêteurs verhoogt;
2. *Het argumentarium en de openingsformulering.* De manier waarop de enquêteur bij de aanvang van het gesprek de aankondiging doet is volgens ons van groot belang. We willen samen met de projectleider van het enquêtebureau en enkele enquêteurs zelf deze openingsformuleringen op punt stellen. Bovendien moeten de enquêteurs goed voorbereid zijn om op vragen van de respondent te kunnen antwoorden waarvoor wij een argumentarium leveren (zie verder p.11).
3. *Het doorgedreven terugbellen naar 'afspraken'.* Een zekere hardnekkigheid bij het opvolgen van afwezige respondenten kan een belangrijk effect hebben op de respons, ook al kan dit de totale duur van de dataverzameling verlengen.

Proefinterviews

Proefinterviews dienen om de timing te testen en enkele laatste details van de vraagformuleringen aan te passen. We gaan er van uit dat in het begin de interviews wat langer duren totdat de enquêteurs de vragenlijst gewoon zijn, gewoonlijk vanaf de tweede of derde dag.

Gezien de vragenlijst reeds meerdere malen werd gebruikt was er een minder grote nood aan (dure) proefinterviews. Daarom was het voor de meeste edities voldoende om de eerste 10 interviews als proefenquêtees te beschouwen.

Aankondigingsbrief

Vooraleer de respondenten opgebeld worden krijgen ze van ons een aankondigingsbrief. Daarin staat dat we een onderzoek uitvoeren, waarover het gaat en dat ze daarvoor zullen opgebeld worden. Er wordt ook aangekondigd hoe lang het gesprek zal duren. Er worden een aantal mogelijkheden tot contact aangeboden. Op de bladzijde 43 e.v. in bijlage staat een model van deze brief, zoals gebruikt bij de laatste editie.

In de eerste editie werden eveneens een aantal vragen waarvan we vermoedden dat ze opzoekingswerk konden vergen meegegeven. Dat zou de respondent in staat moeten stellen deze gegevens op voorhand op te zoeken. De meerwaarde daarvan bleek echter beperkt. Veel respondenten hadden de brief niet gekregen of hadden de vragen niet op voorhand opgelost. Het vragen naar de brief, ze laten opzoeken en het verwijzen naar de vragen op verschillende momenten in het interview bleek vooral veel kostbare tijd te doen verliezen en het vloeiende verloop van het gesprek te verstoren. We hadden ook niet de indruk dat de kwaliteit van de antwoorden beter was. Vanaf 2001 editie is deze optie geschrapt.

De oorspronkelijke idee achter de aankondigingsbrief is dat dit de respons zou verhogen. De respondent wordt op meerdere manieren benaderd, er wordt de nadruk gelegd op de identiteit van de SERV en de Stichting Innovatie & Arbeid als opdrachtgever en zo worden de betrouwbaarheid en ernst van het onderzoek in de verf gezet.

In de praktijk is het moeilijk na te gaan of dit een effect heeft op de effectieve respons, al zijn er wel veel respondenten die de brief niet gekregen hebben die ingaan op de uitnodiging om die per e-mail of post na te sturen. Er wordt dus wel waarde aan gehecht. Bovendien blijkt uit meeluistersessies dat dit voor de interviewers een meer comfortabele openingssituatie biedt: het script opent na een introductie met een melding over de aankondigingsbrief en de vraag of men die heeft ontvangen. Dit blijkt een goede opener voor het interview te zijn, waardoor

de interviewers zelf ook meer ontspannen aan de opdracht beginnen. Tenslotte hebben we deze opzet in al deze enquêtes gebruikt en willen we consistent blijven, dan kunnen de deze brief niet overslaan.

Om bovenstaande redenen werd voor elke editie de aankondigingsbrief verstuurd, ook al is dit in de praktijk organisatorisch een complexe zaak. Bovendien vraagt de beleefdheid dat iedereen die een brief heeft ontvangen ook daadwerkelijk gebeld wordt. Dit kan vooral naar het einde van de dataverzameling een alerte strategie vergen. Soms wordt er dan voor geopteerd om voor het opvullen van een aantal cellen enkele tientallen ondernemingen te contacteren zonder dat er een brief is naar gestuurd.

Argumentarium, FAQ voor de respondent

Een argumentarium is een reeks argumenten of antwoorden ter voorbereiding van mogelijke vragen die gesteld kunnen worden. Het argumentarium wordt ter beschikking gesteld van de enquêteurs van het marktonderzoeksbureau, zodat ze op een aantal mogelijke vragen van respondenten kunnen antwoorden en dat bovendien op een gestandaardiseerde manier kunnen doen. Het staat ook op onze website onder de vorm van een 'FAQ' voor de respondent. U vindt het in bijlage vanaf bladzijde 62.

Rechtstreeks contact met de onderzoekers

Aan de respondenten wordt zowel in de aankondigingsbrief als op de webpagina de mogelijkheid aangeboden om met de onderzoekers zelf rechtstreeks contact te hebben zowel telefonisch als per e-mail. We voorzien deze mogelijkheid expliciet om vertrouwen te wekken bij de respondent en een persoonlijke benadering te geven. Men kan ook rechtstreeks met het enquêtebureau contact opnemen. In de praktijk nemen enkele tientallen respondenten contact met de onderzoekers op met verduidelijkingsvragen, naast de spontane weigeringen.

Duur van de interviews

We gaan er van uit dat respondenten bereid zijn om mee te werken aan een interview van een kwartier. Wanneer het interview goed loopt kan men tot maximaal 20 minuten gaan. We kondigen aan dat het interview een kwartier duurt, in de praktijk is het gemiddeld 19 minuten (edities 1998-2011). Dit lijkt geen problemen te stellen. In 2014 werd de duurtijd ingekort tot 12 minuten, uit budgettaire overwegingen, om aan te sluiten op een web-enquête en vanuit de veronderstelling dat dit de respondent minder zou belasten.

Interviewersvariantie

Ondanks een goede opleiding en briefing is het mogelijk dat interviewers op een of andere wijze een aantal fouten maken of systematische interpretaties nemen. Dit is nooit helemaal uit te sluiten, al is de ene interviewer sterker in het bewaren van neutraliteit dan de andere. Een goed beheer van de interviewers moet een evenwicht nastreven van ervaring door de interviewers, waarvoor het beste niet teveel verschillende interviewers worden ingezet, enerzijds, en anderzijds het beperken van interviewervariantie (systematische afwijkingen) waarvoor het beste veel verschillende interviewers worden ingezet. Het opsporen van interviewervariantie kan via statistische methoden enerzijds en het meeluisteren met de interviewers anderzijds. Beide zijn complex en bijzonder tijdsintensief. Het beheersen van de interviewervariantie wordt daarom aan het onderzoeksbureau zelf overgelaten.

2.6 Opvolging quota: werken met ‘golven’

Omdat er gewerkt wordt met quota (de cellen van ons steekproefontwerp die moeten opgevuld worden) en een aankondigingsbrief (wie deze gehad heeft moet sowieso gebeld worden) kunnen we niet at random opbellen. Er wordt daarom gewerkt met golven. Een golf is een selectie uit de steekproef die een aankondigingsbrief krijgt en dan opgebeld wordt.

In een eerste en tweede golf wordt een groot aantal aankondigingsbrieven verstuurd naar mogelijke respondenten uit alle cellen. Hoe groot de golven zijn hangt af van de capaciteit van het callcenter. De adressen die aangeschreven zijn kunnen pas enkele dagen na het versturen van de brief opgebeld worden.

Na de eerste twee grote golven worden er gerichte golven gestuurd, waarbij per cel wordt geteld hoeveel brieven er zijn verstuurd, hoeveel daarvan hebben geleid tot een afgewerkt interview, een afspraak of een weigering. Op basis daarvan wordt een voorspelling gemaakt van het aantal brieven dat nog moet verstuurd worden om uiteindelijk een cel helemaal te kunnen opvullen.

Naar het einde van het veldwerk toe kan het gebeuren dat een bepaalde cel al volledig is en er toch nog respondenten zijn aangeschreven. Zij worden dan opgebeld met de mededeling dat het onderzoek is afgerond. Dat zijn er voor de meeste edities een honderdtal.

2.7 Proef met webenquête in 2014

Voor de editie 2014 werd in samenspraak met de begeleidende Expertengroep beslist om de dataverzameling deels via telefonische interviews te doen en deels via web

2.7.1 Situering & motivering

Deze alternatieve dataverzamelmethode werd opgezet om verschillende redenen. De insteek was dat een telefonische enquête de laatste jaren steeds meer als een eerder ouderwetse manier van interviewen wordt ervaren door respondenten. Het zou ook als meer verstoring ervaren worden dan een web enquête, die men op een moment naar keuze kan invullen. Een web enquête is ook aanzienlijk goedkoper dan een telefonisch interview.

Er is weinig tot geen eenduidig wetenschappelijk materiaal ter beschikking om de mate van belasting, de respons en de vergelijkbaarheid van de antwoorden op voorhand in te schatten. Vanuit de optiek dat op termijn het mogelijk steeds moeilijker zal worden om telefonische interviews af te nemen, wilden we een voorafname doen en een geleidelijke omschakeling naar de webenquête voorbereiden.

We hebben een opzet van dataverzameling opgebouwd waarbij we de steekproef in twee hebben gedeeld: de ene helft op de traditionele manier, de andere helft via web met telefonische opvolging, beide met identiek dezelfde vragenlijst. Voor de traditionele telefonische interviews voorzagen we een minimum van 1000 eenheden, wat voldoende moest zijn om onze gewoonlijke analyses uit te voeren, maar met iets minder precisie en vooral minder mogelijkheden om binnen sectoren verder te gaan selecteren. In het beste geval zouden we uitkomen op twee vergelijkbare steekproeven van samen 2000 eenheden, iets meer dan gewoonlijk.

2.7.2 Verloop van de dataverzameling

Om de vergelijkbaarheid van beide delen (telefonisch, verder aangeduid als 'CATI, en web, verder aangeduid als 'CAWI') enerzijds en de vergelijkbaarheid met de vorige edities anderzijds maximaal te bewaren, werd de populatie voor de CAWI steekproef op exact dezelfde wijze geselecteerd en benaderd als deze voor CATI. Dit betekent dat ze beide werden aangeschreven per brief, de ene met een aankondiging voor het telefonisch interview, de andere met een uitnodiging om via een unieke link aan het interview deel te nemen. De respondenten van de CAWI steekproef die niet binnen een week deelnamen, werden opgebeld met de vraag om de vragenlijst in te vullen.

De respondenten werden in alle voorgaande edities geselecteerd uit een databestand van een gespecialiseerd bedrijf, geselecteerd op basis van onze quota en de beschikbaarheid van een telefoonnummer. De meeste aanbieders bieden ook emailadressen aan, maar altijd van een beperkt deel van de ondernemingen in de database (tot 80%, maar daarvan dan zowat de helft algemene 'info@' -adressen). De mogelijkheid om de e-mailadressen rechtstreeks te gebruiken werd niet toegepast, omdat dit een te nadrukkelijke preselectie van de populatie zou betekenen gezien de beschikbaarheid van e-mailadressen, hoewel groter dan aangenomen (om en bij de 80%), een onevenwicht zou veroorzaken in de wijze van contactname.

2.7.3 Respons

De netto respons voor de CATI is 58,8% (weigeringen tegenover deelname), dat ligt in de lijn van de vroegere edities. De netto respons op de CAWI is 22,1%, dat is minder dan de helft van de CATI maar voor een CAWI toch nog redelijk. Het effect van de opvolgingstelefoons is goed merkbaar. Er zijn 369 enquêtes spontaan ingevuld, dus louter op basis van de aankondigingsbrief, 512 zijn er ingevuld na een herinneringstelefoon. Met een herinneringstelefoon kan de respons behoorlijk opgedreven worden. Toch leidt een toezegging aan de telefoon niet altijd tot een effectief ingevulde enquête: 2122 respondenten zeiden dat ze zouden invullen maar deden dat uiteindelijk niet.

Het rendement van de adressen (bruto respons, dus met meerekenen van wat wij technische nonrespons noemen: verkeerde adres- of telefoongegevens, bedrijf bestaat niet meer, enz.) ligt in dezelfde lijn. Van alle aangekochte adressen die gebruikt werden leidde uiteindelijk 28,6% tot een volledig ingevulde enquête bij de CATI en 14,4% bij de CAWI. De respons bij de CAWI viel dermate tegen dat we ons op het einde van de dataverzameling nog genoodzaakt zagen een extra bestand met adressen in te zetten waarvan we wisten dat de opvolging zeer beperkt zou zijn omdat de tijd in het callcenter was opgebruikt. Dergelijke ingrepen zijn absoluut te vermijden, omdat ze voor een beperkte bijkomend aantal ingevulde enquêtes een disproportioneel grote daling van de bruto- en nettorespons veroorzaken. Hier is de afweging gemaakt dat het aantal interviews op dat punt belangrijker was dan de responsgraad.

Het verschil tussen de respons bij de CATI en de CAWI is groot, zowel netto als bruto. Op basis hiervan moeten we aannemen dat het profiel van de respondenten bij CATI en CAWI verschilt, al kunnen we niet duiden waar dat aan ligt. We merken wel een groter verschil in respons bij de kleine dan bij de grote ondernemingen.

Tabel 2: Overzicht respons CATI & CAWI

Categorie	N	%
CATI - respons	1077	11,0%
CATI - weigering	754	7,7%
CATI - technische nonrespons	1614	16,5%
CAWI - respons spontaan	396	4,1%
CAWI - respons na bellen	512	5,2%
CAWI - toezegging maar niet ingevuld	1069	10,9%
CAWI – nonrespons zonder terugbellen (*)	1053	10,8%
CAWI - weigering	1071	11,0%
CAWI - technische nonrespons	2225	22,8%
Totaal adressen	9771	100,00%

(*) Op het einde van de dataverzameling is nog een groep bedrijven aangeschreven om deel te nemen aan de CAWI zonder dat ze nog opgebeld werden.

Tabel 3: Overzicht netto en bruto respons CATI & CAWI

Categorie	%
Netto: Respons vs. weigering CATI	58,8%
Respons vs. weigering telefoon CAWI	45,9%
Netto: Respons vs. Weigering en toch niet invullen CAWI	22,1%
Bruto: Rendement CATI	31,3%
Bruto: Rendement CAWI	14,4%

Netto is de respons tegenover de weigering, het totaal is dan alle adressen waar we uiteindelijk iemand aan delijn kregen om de vraag te stellen of ze willen meewerken. Bruto betekent dat we ook de 'technische nonrespons' meerekenen, zoals onbereikbaarheid van de persoon, foute nummers, Afspraken om terug te bellen horen hier niet bij, die worden bij het afsluiten van de dataverzameling als weigering beschouwd als ze niet werden nagekomen.

Tabel 4: Responsratio's CATI & CAWI per cel

Cel	Respons vs weigering CATI	Respons vs. Weigering en toch niet invullen CAWI	Verskil CAWI tov. CATI	Rendement CATI	Rendement CAWI
1-9 ind	39,1%	15,0%	-35,3%	28,1%	10,7%
1-9 bou	58,7%	19,0%	-28,5%	18,8%	12,0%
1-9 die	61,6%	15,9%	-31,6%	26,1%	10,7%
1-9 Quartair	35,7%	17,5%	-36,3%	22,3%	11,2%
10-49 ind	58,9%	23,9%	-30,1%	33,5%	15,6%
10-49 bou	58,6%	15,8%	-38,4%	30,1%	12,6%
10-49 die	60,3%	30,7%	-23,7%	29,4%	15,6%
10-49 Quartair	84,2%	46,1%	-36,0%	42,3%	26,7%
50-199 ind	61,4%	24,1%	-32,7%	31,0%	15,3%
50-199 bou	47,2%	31,8%	-21,8%	27,5%	16,8%
50-199 die	65,8%	37,5%	-23,9%	39,2%	23,0%
50-199 Quartair	68,9%	46,1%	-24,7%	36,8%	22,6%
+200 ind	73,0%	55,6%	-14,1%	34,5%	33,3%
+200 bou	85,7%	33,3%	-46,7%	50,0%	15,4%
+200 die	71,6%	41,3%	-24,2%	30,0%	23,8%
+200 Quartair	80,0%	54,8%	-20,2%	22,4%	37,1%
Totaal	56,0%	22,1%	-33,9%	28,9%	14,4%

Wanneer we de respons per cel bekijken valt op dat de verschillen groot zijn. Enkele cellen bij de CAWI halen een respons die groter is dan de laagste respons bij de CATI, deze hebben meteen ook het kleinste verschil in nettorespons tussen CATI en CAWI. Naarmate de grootte van de bedrijven in de cellen toeneemt, stijgt bij zowel CATI als CAWI de respons, en daalt het verschil in respons tussen CATI en CAWI. De kleinste bedrijven geven de laagste respons, die dan nog eens extra lager is bij de CAWI. De QUARTAIR (Quartaire sector) laat systematisch een veel hogere respons optekenen. De respons is het laagste bij de bouwbedrijven.

De respons bij de CAWI-cellen met de laagste respons is dermate laag (15% netto, 10,7% bruto) dat het niet uit te sluiten is dat degene die dan wel antwoorden een bepaald profiel hebben dat niet neutraal is ten opzichte van het onderwerp (bijvoorbeeld een uitgesproken mening hebben over een aantal van de onderwerpen).

2.7.4 Inhoudelijke vergelijking

Los van de respons is er ook de vraag of antwoorden die gegeven zijn via CATI vergelijkbaar zijn met antwoorden via CAWI. Verschillen in antwoorden kunnen het gevolg zijn van het medium (vragen worden anders begrepen op scherm dan aan de telefoon, er is geen of minder correctie mogelijk, categorieën zoals 'weet niet' worden telefonisch niet in eerste instantie aangeboden maar wel op scherm, enzovoort) of van de kenmerken van de respondenten die antwoorden via CATI of CAWI.

Om dit na te gaan nemen we een aantal vragen uit de enquête en vergelijken we de antwoorden.

In bijlage (vanaf bladzijde 67) is een reeks tabellen opgenomen van een selectie van vragen, telkens gekruist met de methode van dataverzameling. Daaruit blijkt eveneens dat voor een aantal vragen de resultaten significant verschillen en voor andere dan weer niet. De verschillen zijn soms erg beperkt, maar op andere punten dan weer aanzienlijk. Er valt geen lijn in te trekken, wat het moeilijker maakt om de aard van de afwijking te begrijpen en er eventueel via weging of interpretatie rekening mee te houden.

We ontkomen dus niet aan de vaststelling dat voor minstens een gedeelte van de vragen de antwoorden significant verschillen tussen beide populaties.

Wel is het zo dat als we de verschillen bekijken per groottecategorie (aantal werknemers), de verschillen meestal voorkomen bij de categorieën 1-9 en 10-49 werknemers. Als er een verschil is, is het bijna altijd bij deze twee categorieën. Vaak is er ook een verschil bij de categorie 50-199 werknemers, maar zelden bij 200 en meer werknemers.

Op basis van deze vaststellingen beslissen we om de CAWI-data niet te gebruiken als een representatieve weergave van de gegevens nodig is, met uitzondering van de gegevens voor de 200+ werknemers. Deze kunnen de precisie in deze categorie verbeteren. Het gaat dan om 90 eenheden die we aan deze categorie kunnen toevoegen aan de 138 zodat we op 228 uit komen. Enkel wanneer een analyse gebaat zou zijn met een uitbreiding van het aantal eenheden én er wordt vastgesteld dat voor de betrokken gegevens geen verschillen zijn, kunnen de overige CAWI gegevens nog worden gebruikt. Dit is in de praktijk echter niet gebeurd. Het zou leiden tot verschillen in cijfers die moeilijk te duiden zijn en voor de lezer meer verwarring dan inzicht zouden opleveren.

2.7.5 Budget

Wat de kostprijs betreft, is de besparing bijna 25% van de totale kostprijs euro voor het gehele project ten opzichte van de vorige editie in 2011. Die winst in kostprijs wordt vooral behaald door lagere kost per herhalingsinterview voor CAWI en het veel kleiner aantal CATI interviews. Een deel van de winst gaat verloren door de hogere overheadkost (opzetten en programmeren online komt er bij) en de vaststelling dat de prijs voor een interview, berekend per minuut, hoger ligt in deze editie.

De prijs van een interview wordt slechts gedeeltelijk bepaald door de effectieve duur; het onderzoeksbureau moet ook de telefoontijd verrekenen om tot de respons te komen zoals terugbellen, bellen naar respondenten die blijken te weigeren enzovoort; zij worden immers vergoed per afgewerkt interview. Men kan er van uit gaan dat een respondent gemakkelijker te overtuigen is voor een korter interview waardoor de prijs per interview daalt. Afgaande op de prijs die werd aangerekend voor een CAWI herhalings telefoon, mogen we veronderstellen

dat naar schatting een derde tot de helft van de tijd van de interviewers opgaat aan beltijd voorafgaand aan het eigenlijke interview.

De beslissing om het interview in te korten is deels genomen om de belasting voor de respondenten te verminderen, en deels om dezelfde vragen te stellen bij CATI en CAWI, waarbij aangenomen wordt dat de norm voor een doenbaar CAWI-interview rond de 10 minuten ligt.

Er dient ook rekening mee gehouden te worden dat door de tegenvallende respons bij het CAWI-gedeelte, het totaal aantal interviews lager uitvalt dan gepland, namelijk 1985 in plaats van 2200, een verschil van 215 interviews.

Tenslotte moet ook in rekening gebracht worden dat het adresbestand groter moet zijn voor een CATI/CAWI combinatie dan voor een CATI steekproef. Gegeven de lagere respons die moet aangenomen worden voor een CAWI zijn er ook meer adressen nodig. Bovendien werd in bij adresbestand ook een e-mailadres besteld, maar dit is uiteindelijk niet gebruikt.

2.7.6 Eindconclusie CATI – CAWI

De oefening om een gedeelte van de enquête als web-enquête af te nemen heeft geen bevredigend resultaat opgeleverd. De kostprijs is weliswaar lager, maar er zijn in het totaal ook minder interviews afgenomen en ze waren korter. De last voor de respondent is mogelijk verminderd gezien een groot deel van hen niet telefonisch is gecontacteerd of geïnterviewd, maar gezien de nood om voor een groot deel van de respondenten in de CAWI-populatie meerdere keren terug te bellen en het groter deel van de populatie dat is gecontacteerd, kan men zich afvragen of globaal genomen de belasting van het werkveld wel betekenisvol is afgenomen.

Het lager totaal aantal afgewerkte interviews, de lagere respons bij de web enquête (vooral kleinere ondernemingen worden moeilijker bereikt) en de te grote afwijking in antwoorden leidt tot een belangrijke vermindering van de kwaliteit en bruikbaarheid van de data die niet in verhouding staat tot de besparing in kosten en de beperkte vermindering van de belasting van de respondenten.

3 Steekproefontwerp

3.1 Uitgangspunten

Voor het ontwerpen van de steekproef worden de volgende principes gehanteerd:

- De verschillende sectoren moeten onderling vergeleken kunnen worden;
- Gezien de heterogeniteit van de sectoren moet voor elke sector een voldoende aantal eenheden opgenomen te worden. 150 eenheden is het minimum;
- Er moet vergelijking mogelijk zijn tussen grote en kleine bedrijven. Uit het TOA-onderzoek 1999 is gebleken dat er belangrijke verschillen bestaan tussen bedrijven van 10-19, 20-49, 50-199 en meer dan 200 werknemers. De bevindingen omtrent het grootte-effect zijn echter voldoende goed waar te nemen met een indeling 1-9, 10-49, 50-199 en 200 of meer.
- Gegeven het belang van de sectorspreiding is de spreiding volgens grootte minder belangrijk. Derhalve kan een disproportionele indeling qua grootte worden doorgevoerd.
- Wanneer een minimumaantal voor elke sector wordt gehanteerd, zal er achteraf gewogen moeten worden om de oorspronkelijke spreiding te reconstrueren. Om de wegingsfout te beperken dienen de grootste sectoren in de steekproef een relatief groter aandeel krijgen; Het relatieve gewicht van elk van de sectoren is daarom erg verschillend.

Er is geopteerd voor een op sector gestratificeerde steekproef, met een minimumgrens (60 eenheden), en maximumgrens (500 eenheden) per cel. Dit is dan een disproportionele steekproef. In de praktijk wordt uit de populatie voor elke cel een aparte steekproef getrokken.

3.2 Over de edities heen: cross-sectioneel

De TOA, later IOA-enquête wordt driejaarlijks herhaald. Er wordt voor elke editie een nieuwe steekproef getrokken. Het gaat dus om een cross-sectionele steekproef waarbij steeds opnieuw andere bedrijven worden ondervraagd, in tegenstelling tot longitudinaal onderzoek of panel studies waar eenzelfde steekproef telkens opnieuw wordt ondervraagd. Een panelstudie zou zeker een meerwaarde betekenen, maar is budgettair en praktisch onhaalbaar.

4 Herkomst van de adresbestanden

De adresbestanden worden aangekocht bij een leverancier. Er zijn verschillende aanbieders van adres- en andere gegevens van ondernemingen. De adresbestanden worden door deze ondernemingen samengesteld op basis van beschikbare administratieve gegevens (zoals onder meer de balans en aangevuld met gegevens die ze tot op zekere hoogte zelf verzamelen of actueel houden. De gegevens zijn daardoor betrouwbaar en actueel, wat belangrijk is als het bijvoorbeeld over telefoonnummers gaat of over wie een bepaalde functie heeft, zoals de personeelsverantwoordelijke. Er zijn maar van weinig personen in ondernemingen rechtstreekse e-mailadressen beschikbaar.

5 Vestigingsniveau of niveau maatschappelijke zetel?

Wat betreft het bevragsniveau kunnen twee opties genomen worden: men streeft ofwel naar een bevraging op het niveau van de hoofdkantoren, ofwel streeft men naar een bevraging op het niveau van de vestigingen. De optie voor de hoofdkantoren leidt tot een populatie waar men op het beslissingsniveau terecht komt, waarbij het zicht op de organisatiepraktijk in de vestigingen deels verloren gaat. Bij de bevraging van de vestigingen is het net omgekeerd: men krijgt zicht op de organisatiepraktijk in de vestigingen, maar men weet niet of dit door de vestigingen zelf wordt georganiseerd dan wel door het hoofdkantoor wordt opgelegd. In beide gevallen verliezen we informatie. Gezien de aard van de onderzochte onderwerpen is in principe een benadering op het niveau van de vestiging te verkiezen. Heel wat organisatieaspecten kunnen theoretisch eigen zijn aan een vestiging. Een verzameling vestigingen die samen één bedrijf uitmaken kan verschillende organisatievormen herbergen. Bovendien is het niet noodzakelijk zo dat een onderneming met verschillende vestigingen die elk een eigen juridische entiteit hebben daarom ook een echt gescheiden dagelijkse werking hebben. Ook het omgekeerde is mogelijk.

Deze overwegingen moeten echter aan de praktijk getoetst worden. De beschikbaarheid van gegevens op het niveau van maatschappelijke zetels is vrij goed, uitgebreid en betrouwbaar. Die op het niveau van vestigingen is moeilijk te vinden. Bovendien blijkt de juridische structuur in de praktijk meestal complexer te zijn dan een eenvoudige hoofdzetel/vestiging structuur. Ondernemingen kennen verschillende afdelingen, dochterbedrijven, units, of zijn verbonden met elkaar door een in een groep. Die juridische structuur staat niet altijd in een relatie tot de structuur van de arbeidsorganisatie. We kiezen daarom voor het maatschappelijke zetel-niveau van de meest courante adresbestanden.

6 Afbakening sector en grootte

De populatie is ingedeeld in vier sectoren: industrie (inclusief de primaire sector), bouw, diensten en Quartaire sector. Daarbij worden de logische blokken genomen zoals die in de NACE-codes zijn voorzien. Voor de Quartaire sector werden een aantal activiteiten op inhoudelijke basis overgeheveld naar de diensten.

6.1 Definitie op basis van NACE-codes

Tabel 5: Sectorafbakening op basis van NACE-codes

Sector	NACE-codes (versie 2008)
Primair & industrie	01-39
Bouw	41-43
Diensten	45-82 aangevuld met de codes 85531 96012 93212 93291 93130 90023 96021 96092 95290 95110 95210 95230 96040 96022 96031
Quartair	84-99 zonder de codes 85531 96012 93212 93291 93130 90023 96021 96092 95290 95110 95210 95230 96040 96022 96031

Het steekproefontwerp werd opgemaakt op basis van de populatiegegevens van de RSZ. De gestratificeerde steekproef wordt getrokken op basis van de administratieve gegevens die met het adressenbestand worden meegeleverd. Voor de edities 1998 tot 2007 werd de sectorindeling voor de verdere verwerking gebaseerd op de NACE-codes in het adresbestand. Vanaf 2011 wordt de sectorindeling gebruikt op basis van wat de respondent zegt dat de sector is van zijn of haar onderneming of organisatie.

6.2 Werken met de indeling gegeven door de respondent

De indeling van de populatie gebeurt voor wat de sector betreft op basis van de NACE-code. Ondernemingen en organisaties kunnen echter meerdere NACE-codes hebben. Hoe de toekenning gebeurt van de 'voornaamste' NACE-code en hoe er dan geselecteerd wordt, zowel in de adresbestanden als in de administratieve gegevens, is niet duidelijk. Daarom werd er vanaf de editie 2011 aan de respondent gevraagd om zichzelf in te delen in een aantal sectoromschrijvingen. Dit zou een meer betrouwbare toekenning met zich mee moeten brengen.

Daartegenover staat dat de statistische indeling en de verdeling over quota tijdens de dataverzameling wel gebeurt op basis van de administratieve gegevens. Er zijn immers geen populatiegegevens beschikbaar op basis van de zelf toegekende grootte- en sectorklassen. We kunnen die populatie dus niet beschrijven. Ook de berekening van de wegingsfactoren gebeurt op met populatiegegevens die gebaseerd zijn op de administratieve gegevens. Hierin zit er dus een '*mis-match*'.

Toch werd geopteerd voor het werken met de door de respondent opgegeven sectoren. Deze betrouwbaarheid werd belangrijker geacht dan de overeenstemming met de populatiegegevens op basis van de administratieve gegevens.

De volgende vragen werden aan de respondenten voorgelegd.

V8. Kan u zeggen in welk van de volgende grote sectorindelingen uw [naam] het beste past? Als u twijfelt, kies dan op basis van de activiteit waarbinnen de meeste mensen in uw [naam] tewerkgesteld zijn:

1. Land- of tuinbouw
2. Industrie
3. Bouw
4. Diensten
5. Social profit
6. Overheid
7. Onderwijs

V10. Hoeveel werknemers telt deze [naam]? We tellen personen, inbegrepen tijdelijke contracten, maar zonder eventuele uitzendkrachten

___ Aantal werknemers

Int. Instructie: dus GEEN Fulltime Equivalenten, het gaat om de koppen. Het gaat over alle werknemers die een arbeidscontract hebben, dus ook zij die langdurig ziek zijn, of gedetacheerd of om een andere reden tijdelijk niet aan het werk zijn in de [naam]

Het verschil tussen de administratieve gegevens en de antwoorden gegeven door de respondent op de vraag hoeveel werknemers hun onderneming of organisatie telt en tot welke sector die behoort is belangrijk. Maar liefst 41,6% geeft een andere grootte en/of een andere sector op (

Tabel 8). Er is weliswaar slechts een kleine minderheid die op zowel grootte als sector een ander antwoord geeft dan verwacht (3,8%, Tabel 7). Meestal gaat het enkel om de grootte (20,8%) of enkel om de sector (17,2%). Hoe groter de onderneming op basis van de antwoorden van de respondent, hoe groter de kans dat er een verschuiving is geweest (Tabel 6).

Al bij al zijn de verschillen per cel (of stratum) groot, maar het is moeilijk om het proces goed te bevatten. In een aantal tabellen doen we een poging om de verschuivingen van op een aantal verschillende standpunten te bekijken.

In

Tabel 8 staat een overzicht per cel. De linkerkolom geeft het percentage respondenten dat een andere cel heeft opgegeven dan verwacht, verdeeld volgens de "nieuwe" cellen. De kolom rechts daarvan geeft dezelfde percentages, maar dan verdeeld volgens de "oude" cellen van het adresbestand. In de rechterkolom staat het netto saldo in aantallen van winst of verlies. Het totaal komt uit op -119 omdat er 119 respondenten niet konden toegewezen worden aan een cel op basis van het adresbestand: het gaat dan om scholen, ziekenhuizen of openbare instellingen die uit de toegevoegde adresbestanden komen die geen groottegegevens bevatten.

In Tabel 9 wordt een overzicht gegeven van het verloop per cel. Zo kan men de verschuivingen in detail zien. Zo valt er bijvoorbeeld te lezen dat van de 464 ondernemingen die op basis van het adresbestand tot de cel 1-9 werknemers in de dienstensector behoren er 321 zijn "gebleven"; 27 kenden zichzelf 10 tot 49 werknemers toe maar bleven in de

sector, 60 gaven er een gelijk aantal werknemers op maar situeren zich in de primaire sector of industrie. In Tabel 10 wordt dezelfde informatie gegeven maar dan gepercenteerd.

Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor de verschillen. Voor wat de grootte betreft kunnen er verschillende interpretaties zijn van wat de afbakening betreft: horen dochterondernemingen er bijvoorbeeld wel of niet bij. Ook tijdelijke werknemers, onderaannemers, freelancers kunnen door de respondent al dan niet als werknemer worden beschouwd. Daarnaast kan er ook een werkelijk verschil zijn omdat er in de tijd tussen de opmaak van het administratief bestand en ons interview werknemers zijn bijgekomen of vertrokken. Ook voor wat de sector betreft is er veel interpretatie mogelijk. Een industrieel bedrijf dat ook diensten aanbiedt bij zijn producten kan deze diensten belangrijker vinden voor de identiteit van het bedrijf dan de producten. Ook over wat nu precies 'social profit is' bestaan verschillende benaderingswijzen.

Tabel 6: Celverloop volgens grootte en sector, IOA 2011

Celverloop (respondent geeft een ander antwoord dan wat in het bestand staat)		
Grootte volgens respondent	1-9 wn	5,9%
	10-49 wn	27,3%
	50-199 wn	30,8%
	+200 wn	36,0%
	Totaal	20,9%
Sector volgens respondent	Industrie incl. primair	31,4%
	Bouw	28,5%
	Diensten	25,6%
	Quartair	9,8%
	Totaal	24,5%

Tabel 7: Verloop in sector volgens verloop in grootte, IOA 2011

Sector	Grootte		Totaal
	Gelijk	Verloop	
Gelijk	1312	467	1779
	58,3%	20,8%	79,1%
Verloop	386	85	471
	17,2%	3,8%	20,9%
Totaal	1698	552	2250
	75,5%	24,5%	100,0%

Tabel 8: Celverloop per cel en netto verschil per cel, IOA 2011

Cel	Celverloop (respondent geeft een ander antwoord dan wat in het bestand staat)		Verschil (aantal): meer of minder dan verwacht op basis van adresbestand
	Cel op basis antwoorden respondent	Cel op basis adresbestand	
1-9 prim/ind	50,0%	60,4%	+39
1-9 bouw	36,5%	17,2%	-44
1-9 diensten	27,5%	30,8%	+20
1-9 QUARTAIR	44,6%	63,6%	+34
10-49 prim/ind	42,7%	39,5%	+3
10-49 bouw	35,9%	26,6%	-16
10-49 diensten	51,7%	43,3%	-24
10-49 QUARTAIR	57,9%	49,6%	-23
50-199 prim/ind	38,5%	20,0%	-18
50-199 bouw	43,3%	29,2%	-7
50-199 diensten	48,8%	44,7%	+10
50-199 QUARTAIR	43,9%	21,4%	-46
+200 prim/ind	41,8%	16,4%	-11
+200 bouw	68,8%	37,5%	-7
+200 diensten	50,0%	35,4%	-10
+200 QUARTAIR	45,6%	27,5%	-19
QUARTAIR Onbekend			(119)
Totaal	41,6%	41,6%	-119

Tabel 9: Verloop van en naar elke cel, aantallen

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Indu strie	1-9 bou w	1-9 dien sten	1-9 qua rtair	10- 49 Indu strie	10- 49 bou w	10- 49 dien sten	10- 49 qua rtair	50- 199 Indu strie	50- 199 bou w	50- 199 dien sten	50- 199 qua rtair	+20 0 Indu strie	+20 0 bou w	+20 0 dien sten	+20 0 qua rtair	Tota al
Cel op basis adres-gege- vens	1-9 Industrie	74	41	53	2	9	4	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	187
	1-9 bouw	3	120	5	3	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	145
	1-9 diensten	60	20	321	15	8	4	27	0	2	2	4	0	0	0	1	0	464
	1-9 quartair	1	0	41	36	0	0	0	4	0	0	0	7	0	0	1	9	99
	10-49 Industrie	8	2	1	0	102	20	20	0	9	3	3	0	2	1	0	0	171
	10-49 bouw	0	6	0	1	7	91	10	1	1	9	0	0	0	0	0	0	126
	10-49 diensten	1	0	17	0	35	7	103	3	1	0	14	0	2	0	4	0	187
	10-49 quartair	1	0	3	3	3	0	31	59	0	1	3	11	0	0	1	1	117
	50-199 Industrie	0	0	1	0	3	0	5	0	121	5	9	5	6	0	1	1	157
	50-199 bouw	0	0	0	0	0	1	0	0	7	44	3	1	1	3	1	0	61
	50-199 diensten	0	0	0	0	1	1	13	1	28	1	75	5	4	1	10	2	142
	50-199 quartair	0	0	0	0	0	0	1	6	0	1	14	92	0	0	0	5	119

Tabel vervolgt...

Tabel 9: Verloop van en naar elke cel, aantallen (vervolg)

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Indu strie	1-9 bou w	1-9 dien sten	1-9 quar tair	10- 49 Indu strie	10- 49 bou w	10- 49 dien sten	10- 49 quar tair	50- 199 Indu strie	50- 199 bou w	50- 199 dien sten	50- 199 quar tair	+20 0 Indu strie	+20 0 bou w	+20 0 dien sten	+20 0 quar tair	Tota al
	200+ Industrie	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	56	2	5	3	70
	200+ bouw	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	11	1	0	14
	200+ diensten	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	6	0	8	3	42	2	64
	200+ quartair	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	6	37	51
	Onb. quartair	0	0	0	3	0	0	0	65	0	0	0	41	0	0	0	10	119
Totaal		150	190	445	65	217	181	266	141	244	90	210	167	116	34	105	72	2693

Tabel 10: Verloop van en naar elke cel, percentage totaal

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Indu strie	1-9 bou w	1-9 dien sten	1-9 qua rtair	10- 49 Indu strie	10- 49 bou w	10- 49 dien sten	10- 49 qua rtair	50- 199 Indu strie	50- 199 bou w	50- 199 dien sten	50- 199 qua rtair	+20 0 Indu strie	+20 0 bou w	+20 0 dien sten	+20 0 qua rtair	Tota al
Cel op bas is adr es- ge- ge- ven s	1-9 Industrie	3,23%	1,79%	2,31%	0,09%	0,39%	0,17%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,04%	0,00%	8,16%
	1-9 bouw	0,13%	5,23%	0,22%	0,13%	0,00%	0,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,32%
	1-9 diensten	2,62%	0,87%	14,0%	0,65%	0,35%	0,17%	1,18%	0,00%	0,09%	0,09%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	20,3%
	1-9 quartair	0,04%	0,00%	1,79%	1,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,31%	0,00%	0,00%	0,04%	0,39%	4,32%
	10-49 Industrie	0,35%	0,09%	0,04%	0,00%	4,45%	0,87%	0,87%	0,00%	0,39%	0,13%	0,13%	0,00%	0,09%	0,04%	0,00%	0,00%	7,46%
	10-49 bouw	0,00%	0,26%	0,00%	0,04%	0,31%	3,97%	0,44%	0,04%	0,04%	0,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,49%
	10-49 diensten	0,04%	0,00%	0,74%	0,00%	1,53%	0,31%	4,49%	0,13%	0,04%	0,00%	0,61%	0,00%	0,09%	0,00%	0,17%	0,00%	8,16%
	10-49 quartair	0,04%	0,00%	0,13%	0,13%	0,13%	0,00%	1,35%	2,57%	0,00%	0,04%	0,13%	0,48%	0,00%	0,00%	0,04%	0,04%	5,10%
	50-199 Industrie	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,13%	0,00%	0,22%	0,00%	5,28%	0,22%	0,39%	0,22%	0,26%	0,00%	0,04%	0,04%	6,85%
	50-199 bouw	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,31%	1,92%	0,13%	0,04%	0,04%	0,13%	0,04%	0,00%	2,66%
	50-199 diensten	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,04%	0,57%	0,04%	1,22%	0,04%	3,27%	0,22%	0,17%	0,04%	0,44%	0,09%	6,19%
	50-199 quartair	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,26%	0,00%	0,04%	0,61%	4,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,22%	5,19%

Tabel vervolgt...

Tabel 10: Verloop van en naar elke cel, percentage totaal (vervolg)

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Indu strie	1-9 bou w	1-9 dien sten	1-9 quar tair	10- 49 Indu strie	10- 49 bou w	10- 49 dien sten	10- 49 quar tair	50- 199 Indu strie	50- 199 bou w	50- 199 dien sten	50- 199 quar tair	+20 0 Indu strie	+20 0 bou w	+20 0 dien sten	+20 0 quar tair	Tota al
Ce l op ba sis ad res - ge ge ve ns	200+ Industrie	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,04%	0,00%	0,00%	2,44%	0,09%	0,22%	0,13%	3,05%
	200+ bouw	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,48%	0,04%	0,00%	0,61%
	200+ diensten	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,26%	0,00%	0,35%	0,13%	1,83%	0,09%	2,79%
	200+ quartair	0,00%	0,00%	0,00%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,04%	0,13%	0,04%	0,00%	0,26%	1,61%	2,22%
	Onb. Quartair	0,00%	0,00%	0,00%	0,13%	0,00%	0,00%	0,00%	2,83%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%	5,19%
Totaal		6,45%	8,24%	19,36 %	2,83%	7,33%	6,19%	9,20%	6,11%	7,63%	2,97%	5,76%	7,20%	3,53%	0,92%	3,23%	3,05%	100,0 0%

7 Beschrijving van de populatie

Op basis van de afbakening en opdeling in strata zoals beschreven in paragraaf 6 kan de populatie beschreven worden. Dat gebeurt op basis van de hercodering van NACE-codes van de meest recente gegevens van de RSZ. Die hebben doorgaans betrekking op de populatie van twee jaar geleden.

Tabel 11: Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen

editie	Grootte	Sectoren				Totaal
		Industrie	Diensten	Bouw	Quartair	
TOA 1998	10-49 wn.	4795				4795
	50-199 wn.	1291				1291
	200+ wn.	464				464
	Totaal	6550				6550
TOA 2001	10-49 wn.	3502	9274	2065	4920	16728
	50-199 wn.	932	1106	272	840	2738
	200+ wn.	320	278	44	300	815
	Totaal	4754	10658	2381	6060	23853
TOA 2004 micro	1-4 wn.	11603	67282	11695		90580
	5-9 wn.	4209	16586	3272		24067
	Totaal	15812	83868	14967		114647
TOA 2004	10-49 wn.	4451	12466	2719	6384	26020
	50-199 wn.	1300	1868	347	2496	6011
	200+ wn.	449	358	38	942	1787
	Totaal	6200	14692	3104	9822	33818
TOA 2007	1-9 wn.	15372	101309	13955	15195	145831
	10-49 wn.	4473	15672	2351	7847	30343
	50-199 wn.	1187	2584	340	2790	6901
	200+ wn.	416	570	50	702	1738
	Totaal	21448	120135	16696	26534	184813
IOA 2011	1-9 wn.	12904	15964	94223	25988	149079
	10-49 wn.	4132	2617	16535	9632	32916
	50-199 wn.	1206	347	2899	3281	7733
	200+ wn.	396	59	594	713	1762
	Totaal	18638	18987	114251	39614	191490
IOA 2014	1-9 wn.	12024	16337	97432	23244	149037
	10-49 wn.	4093	2712	16930	10005	33740
	50-199 wn.	1168	358	3378	3368	8272
	200+ wn.	369	63	674	715	1821
	Totaal	17654	19470	118414	37332	192870

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Tabel 12: Populatiebeschrijving alle edities, percentages

Editie	Grootte	Sectoren				Totaal
		Industrie	Diensten	Bouw	Quartair	
TOA 1998	10-49 wn.	73,21%				73,21%
	50-199 wn.	19,71%				19,71%
	200+ wn.	7,08%				7,08%
	Totaal	100,00%				100,00%
TOA 2001	10-49 wn.	14,68%	38,88%	8,66%	20,63%	70,13%
	50-199 wn.	3,91%	4,64%	1,14%	3,52%	11,48%
	200+ wn.	1,34%	1,17%	0,18%	1,26%	3,42%
	Totaal	19,93%	44,68%	9,98%	25,41%	100,00%
TOA 2004 micro	1-4 wn.	10,12%	58,69%	10,20%		79,01%
	5-9 wn.	3,67%	14,47%	2,85%		20,99%
	Totaal	13,79%	73,15%	13,05%		100,00%
TOA 2004	10-49 wn.	13,16%	36,86%	8,04%	18,88%	76,94%
	50-199 wn.	3,84%	5,52%	1,03%	7,38%	17,77%
	200+ wn.	1,33%	1,06%	0,11%	2,79%	5,28%
	Totaal	18,33%	43,44%	9,18%	29,04%	100,00%
TOA 2007	1-9 wn.	8,32%	54,82%	7,55%	8,22%	78,91%
	10-49 wn.	2,42%	8,48%	1,27%	4,25%	16,42%
	50-199 wn.	0,64%	1,40%	0,18%	1,51%	3,73%
	200+ wn.	0,23%	0,31%	0,03%	0,38%	0,94%
	Totaal	11,61%	65,00%	9,03%	14,36%	100,00%
IOA 2011	1-9 wn.	6,7%	8,3%	49,2%	13,6%	77,9%
	10-49 wn.	2,2%	1,4%	8,6%	5,0%	17,2%
	50-199 wn.	0,6%	0,2%	1,5%	1,7%	4,0%
	200+ wn.	0,2%	0,0%	0,3%	0,4%	0,9%
	Totaal	9,7%	9,9%	59,7%	20,7%	100,0%
IOA 2014	1-9 wn.	6,7%	8,3%	49,2%	13,6%	77,9%
	10-49 wn.	2,2%	1,4%	8,6%	5,0%	17,2%
	50-199 wn.	0,6%	0,2%	1,5%	1,7%	4,0%
	200+ wn.	0,2%	0,0%	0,3%	0,4%	0,9%
	Totaal	9,7%	9,9%	59,7%	20,7%	100,0%

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

8 Respons

De responsgegevens in Tabel 13 zijn de ‘netto’ responsgegevens, waarbij we de weigeringen afzetten ten opzichte van de deelnames. Dit geeft weer hoeveel procent van de respondenten er beslissen inderdaad mee te doen, eens ze zijn gecontacteerd. Er is daarnaast technische nonrespons: verkeerde adresgegevens, de persoon werkt niet meer bij de onderneming en er wordt geen alternatief aangeboden, de persoon kan niet bereikt worden tijdens de looptijd van de interviews, enzovoort. Hierbij weten we niet of de persoon in kwestie bereid zou zijn geweest om te antwoorden.

De respons is hoog met weliswaar een zekere variatie tussen de verschillende edities. Voor deze variatie hebben we geen verklaring. Dat de respons in het algemeen vrij hoog is zou kunnen te danken zijn aan een reeks kenmerken van ons onderzoek.

- Telefonische enquête, kan goed opgevolgd worden, eenvoudig terugbellen;
- Kort, de interviewtijd varieert tussen 12 en 20 minuten over alle edities heen;
- Verzorgde vragenlijst waarin veel aandacht is voor tempo, stijl en eenheid in de vraagformulering: er is *geen* uitval;
- Aankondigingsbrief waarin staat dat men zal gebeld worden, waarover het gaat en waarvoor het dient;
- Aandacht voor het werk van de interviewer: persoonlijke briefing voor de enquêteurs, uitgewerkt openingsscript, bijwerken van vraagformuleringen na een pilot, opstellen van een argumentarium om op “vervelende” vragen van de respondent te kunnen antwoorden. Door de interviewers op die manier tegemoet te komen beginnen ze aan het onderzoek en het gesprek met een positieve ingesteldheid, zo blijkt uit debriefings.
- We hebben betaald voor een goed adresbestand. Dat leidt tot brieven die aankomen en waar mogelijk ook telefoons die meteen bij de juiste persoon terecht komen.
- Er is allicht ook een belangrijk effect van de naam van de opdrachtgever, het klinkt officieel en niet-commercieel, in die mate zelfs dat sommige respondenten de indruk hebben dat deelname verplicht is.

Tabel 13: Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4 en IOA 2011-2014

Tabel 10. Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4 en IOA 2011-2014							
editie	grootte	sectoren				Totaal	
		Industrie	Diensten	Bouw	Quartair		
TOA 1998	10-49 wn.	75,5%					75,5%
	50-199 wn.	81,0%					81,0%
	200+ wn.	82,0%					82,0%
	Totaal	78,0%					78,0%
TOA 2001	10-49 wn.	47%	50%	50%	66%	76% (1)	50%
	50-199 wn.	57%	58%	36%	59%		50%
	200+ wn.	48%	46%	56%	69%		49%
	Totaal	49%	50%	46%	74%		55%
TOA 2004 micro	1-4 wn.	59,4%	67,0%	57,8%			62,6%
	5-9 wn.	74,2%	65,3%	59,3%			65,6%
	Totaal	66,2%	66,1%	58,5%			64,1%
TOA 2004	10-49 wn.	49,8%	55,5%	54,0%	68%	85% (1)	53,8%
	50-199 wn.	48,9%	70,4%	39,3%	89%		52,4%
	200+ wn.	61,4%	54,4%	47,2%	100%		58,3%
	Totaal	51,8%	56,8%	48,5%	84,4%		59,2%
TOA 2007	1-9 wn.	55,4%	60,2%	74,1%	83,7%	88,7% (1)	62%
	10-49 wn.	57,0%	69,7%	71,3%	95,1%		68%
	50-199 wn.	55,6%	65,9%	70,6%	93,5%		66%
	200+ wn.	71,3%	73,1%	66,7%	82,7%		74%
	Totaal	55,4%	60,2%	74,1%	88,7%		66%
IOA 2011	1-9 wn.	53%,1	53,3%	49,7%	55,9%	81,9% (1)	53,3%
	10-49 wn.	50,7%	51,6%	54,8%	71,8%		53,5%
	50-199 wn.	55,5%	49,2%	61,1%	82,6%		52,7%
	200+ wn.	63,1%	58,3%	56,6%	81,0%		66,8%
	Totaal	53,3%	55,4%	61,2%	64,0%		56,5%
IOA 2014	1-9 wn.	39,1%	58,9%	61,4%	73,0%		49,8%
	10-49 wn.	58,7%	58,6%	47,2%	85,7%		58,4%
	50-199 wn.	61,6%	60,3%	65,8%	71,6%		59,8%
	200+ wn.	35,7%	84,2%	68,9%	80,0%		70,2%
	Totaal	54,7%	53,6%	53,8%	64,2%		56,0%

(1) Grootte niet in adresbestand

Tabel 14: Eenheden in de steekproeven TOA 1-4 en IOA 2011-2014

editie	grootte	sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	ONP	
TOA 1998	10-49 wn.	485				485
	50-199 wn.	249				249
	200+ wn.	200				200
	Totaal	934				934
TOA 2001	10-49 wn.	201	354	126	282	963
	50-199 wn.	83	97	61	154	395
	200+ wn.	70	70	27	56	223
	Totaal	354	521	214	492	1581
TOA2004 micro	1-4 wn.	63	124	63		254
	5-9 wn.	63	125	63		256
	Totaal	129	255	126		510
TOA 2007	1-9 wn.					
	10-49 wn.	217	607	132	311	1267
	50-199 wn.	63	91	17	121	292
	200+ wn.	22	17	2	46	87
	Totaal	302	715	151	478	1646
IOA 2011	1-9 wn.	148	189	443	65	845
	10-49 wn.	171	142	211	140	664
	50-199 wn.	169	60	123	164	516
	200+ wn.	79	16	62	68	225
	Totaal	567	407	839	437	2250
IOA 2014	1-9 wn.	70	74	199	45	388
	10-49 wn.	83	78	94	64	319
	50-199 wn.	81	34	75	42	232
	200+ wn.	76	29	75	48	228
	Totaal	310	215	443	199	1167

9 Weging

9.1 Waarom wegen

De noodzaak tot weging is een rechtstreeks gevolg van het werken met een gestratificeerde steekproef met disproportionele cellen en is daardoor van bij de opzet ingecalculleerd.

De steekproef werd bij ontwerp gestratificeerd op basis van de verdeling over sector en grootte, om voldoende basis te hebben voor uitspraken naar sector en grootte. Dat betekent echter wel dat wanneer er uitspraken moeten gedaan worden die gelden voor de volledige populatie, er gewogen moet worden om de verdeling terug een afspiegeling van de werkelijke verdeling te maken.

Een toevalssteekproef uit onze populatie zou leiden tot een representatieve steekproef, maar zou niet toelaten om over individuele strata (een combinatie van een grootteklasse en een sector) voldoende informatie te hebben om er iets zinvols over te kunnen zeggen. Vooral de grotere ondernemingen, die veel beperkter zijn in aantal dan de kleine, zouden in slechts minieme mate aanwezig zijn. Daarom wordt er gestratificeerd, zodat in elk van de strata een minimum aan eenheden aanwezig is en er een analyse op gedaan kan worden. De verhoudingen moeten daarna echter weer hersteld worden om over de volledige populatie een uitspraak te kunnen doen. Voor elk stratum wordt een factor berekend waarmee elke eenheid moet 'gewogen worden', minder zwaar of net zwaarder doorwegen in het geheel. In de IOA-Themadossiers wordt er altijd² gewogen op sector en grootte. De N (aantal eenheden in de tabel) wordt weergegeven op basis van het ongewogen bestand.

Al van de eerste editie van de TOA-enquête werd er bij het steekproefontwerp rekening gehouden met de wens om de omvang van de wegingsfactoren te beperken (zowel niet te groot als niet te klein). Er is helaas nauwelijks wetenschappelijke leidraad voor het vastleggen van een vork van aanvaardbare groottes. We gaan bij het steekproefontwerp uit van het principe dat we de wegingsfactoren niet groter dan 2 willen maken.

We wegen enkel om de gevolgen van de stratificatie op te heffen. We wegen niet naar mogelijke effecten van non-respons. Er zijn geen gegevens omtrent de aard van de non-respons bekend, laat staan dat we in staat zouden zijn die te koppelen aan te verwachten antwoordpatronen doorheen de vragenlijst.

We gebruiken een **herschaald gewicht**, waarbij we er naar streven dat het aantal eenheden in de gewogen steekproef even groot is als in de ongewogen steekproef. Hoewel er hier weinig wetenschappelijke argumenten voor zijn levert dit cijfers op die nauw aanleunen bij de oorspronkelijke steekproef en waarbij eventuele statistische testen op het gewogen bestand niet kunstmatig worden opgekrikt door een verhoogd aantal eenheden na het wegen.

De wegingsfactoren worden toegepast door ze in te voeren in SPSS en dan de wegingsfunctie aan te zetten, gebruik makende van de basisversie van SPSS.

Over de correctheid van de statistische tests die berekend worden op een gewogen bestand, nog los van de toepassing waarmee ze gebeuren, bestaat enige controverse. In de edities 1998 tot 2007 werden de tests berekend op het gewogen bestand. In 2011 werden de tests

² In het Themadossier Trends-Gazellen wordt er niet gewogen, omdat er wordt gewerkt met een aselechte steekproef van de Gazellen en een controlegroep naar hetzelfde model waarmee wordt vergeleken.

uitgevoerd op het ongewogen bestand. Op dat moment leek dit de beste optie omdat er toen twijfel rees over de onduidelijke manier waarop SPSS de weging aanpakt. SPSS past de wegingsfactor toe vooraleer de procedure doorlopen wordt zonder meer. In feite zou het beter zijn om op verschillende punten in de berekening van een formule de effecten van weging door te voeren met name op punten waarbij er voor het berekenen van parameters kan gewerkt worden met het werkelijke aantal eenheden in plaats van het gewogen aantal. Het door ons gebruikte pakket SPSS heeft die mogelijkheid wanneer de bijkomende module Complex Samples wordt ingezet (Pickery, 2014). Deze gaat echter uit van een steekproefopzet die complexer is dan de onze, met een steekproeftrekking in meerdere stappen. Bij een dergelijke steekproefopzet is de weging behoorlijk complex en kan het lonen om die door de computer te laten berekenen. Om onze eenvoudige gestratificeerde steekproef er in te laten passen moeten merkwaardig genoeg enkele kunstgrepen uitgevoerd worden, waardoor het twijfelachtig is of er werkelijk een voordeel mee wordt behaald. Bovendien is na het inzetten van deze module het aantal analysemogelijkheden drastisch beperkt. Dit geldt overigens ook voor alternatieve pakketten. Deze werkwijze is dus belastend, beperkend en de voordelen zijn niet duidelijk.

We kiezen dus voor de editie 2014 en volgende voor de standaard weging in SPSS, zoals ook Eurofound dat doet voor de ECS (Gallup, 2013).

9.2 Berekening wegingsfactoren

De wegingsfactoren worden als volgt berekend:

- Op basis van de populatiegegevens worden de proporties van de cellen berekend;
- Op basis van de aantallen in de gerealiseerde steekproef worden de werkelijke proporties berekend,
- Met de regel van drie worden de factoren berekend waarmee de proporties in de gerealiseerde steekproef moeten worden vermenigvuldigd om de proporties van de populatie te verkrijgen;
- Nadat deze zijn toegepast worden alle proporties indien nodig in verhouding verhoogd of verlaagd zodat het gewogen aantal eenheden even groot is als het ongewogen aantal;
- Dit levert een wegingsfactor op voor elke cel.

De weging wordt in de praktijk uitgevoerd door in SPSS de wegingsfactoren per cel te coderen en die dan als wegingsfactor aan te duiden in het pakket. Voor elke editie worden wegingsfactoren berekend, wanneer edities met elkaar vergeleken worden worden de oude wegingsfactoren behouden.

Bij wijze van voorbeeld vindt u de berekening van de editie 2014 in Tabel 15.

Tabel 15: Wegingsfactoren IOA 2014

		sector				Totaal
		Industrie	Diensten	bouw	quartair	
Populatiebesc hrijving (RSZ 2012)	1-9 wn.	12024	16337	97432	23244	149037
	10-49 wn.	4093	2712	16930	10005	33740
	50-199 wn.	1168	358	3378	3368	8272
	200+ wn.	369	63	674	715	1821
	Totaal	17654	19470	118414	37332	192870
Gerealiseerde steekproef	1-9 wn.	70	74	199	45	388
	10-49 wn.	64	43	267	157	531
	50-199 wn.	18	6	53	53	130
	200+ wn.	11	2	20	20	53
	Totaal	163	125	539	275	1102
Wegings- factoren	1-9 wn.	0,96	1,23	2,74	2,89	2,15
	10-49 wn.	0,28	0,19	1,01	0,88	0,59
	50-199 wn.	0,09	0,06	0,25	0,45	0,20
	200+ wn.	0,03	0,00	0,05	0,08	0,04
	Totaal	0,32	0,50	1,50	1,05	0,92
Gewogen steekproef	1-9 wn.	67	91	545	130	833
	10-49 wn.	23	15	95	56	189
	50-199 wn.	7	2	19	19	47
	200+ wn.	2	0	4	4	10
	Totaal	99	108	663	209	1079

Op basis van de populatiegegevens berekenen we de proporties van elke cel in het totaal. Met de regel van drie berekenen we een factor. In dit geval komen we uit op een iets lager totaal aantal dan ongewogen. We laten dit verder zo.

Referentielijst

Gallup. (2013). 3rd European Company Survey Weighting Report s.l.

Pickery, J. (2014). Analyse van surveydata met SPSS Complex Samples, met toepassing op de SCV-survey en de survey van de stadsmonitor. SVR - Methoden en technieken 2014/1 (pp. 36): Studiedienst van de Vlaamse Regering.

Lijst met figuren en tabellen

Tabellen

Tabel 1	TOA/IOA-edities	6
Tabel 2:	Overzicht respons CATI & CAWI.....	14
Tabel 3:	Overzicht netto en bruto respons CATI & CAWI	14
Tabel 4:	Responsratio's CATI & CAWI per cel	15
Tabel 5:	Sectorafbakening op basis van NACE-codes	21
Tabel 6:	Celverloop volgens grootte en sector, IOA 2011	24
Tabel 7:	Verloop in sector volgens verloop in grootte, IOA 2011	24
Tabel 8:	Celverloop per cel en netto verschil per cel, IOA 2011	25
Tabel 9:	Verloop van en naar elke cel, aantallen.....	26
Tabel 10:	Verloop van en naar elke cel, percentage totaal.....	28
Tabel 11:	Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen	31
Tabel 12:	Populatiebeschrijving alle edities, percentages	32
Tabel 13:	Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4 en IOA 2011-2014	34
Tabel 14:	Eenheden in de steekproeven TOA 1-4 en IOA 2011-2014.....	35
Tabel 15:	Wegingsfactoren IOA 2014	38
Tabel 16:	Evolutie Activiteit recente verleden (3 à 5 jaar) volgens CATI of CAWI	67
Tabel 17:	Evolutie Activiteit nabije toekomst (3 à 5 jaar) volgens CATI of CAWI	67
Tabel 18:	Moeilijkheden bij aanwerving volgens CATI of CAWI	67
Tabel 19:	Werkt u met Teams? volgens CATI of CAWI.....	67
Tabel 20:	Kwaliteitsbeleid volgens CATI of CAWI	67
Tabel 21:	Occasioneel TW volgens CATI of CAWI.....	68
Tabel 22:	Structureel TW volgens CATI of CAWI.....	68
Tabel 23:	Kwaliteitsbeleid volgens CATI of CAWI	68
Tabel 24:	Open kantoren volgens CATI of CAWI	68
Tabel 25:	Kwaliteitsbeleid volgens CATI of CAWI	68
Tabel 26:	Activity based volgens CATI of CAWI.....	69
Tabel 27:	Paperless volgens CATI of CAWI.....	69
Tabel 28:	Startopleiding volgens CATI of CAWI.....	69
Tabel 29:	Functiespecifieke startopleiding volgens CATI of CAWI	69
Tabel 30:	Functiespecifieke startopleiding volgens CATI of CAWI	69

Tabel 31:	On-the-jobtraining volgens CATI of CAWI	70
Tabel 32:	Geschreven opleidingsplan volgens CATI of CAWI.....	70

Bijlagen

Aankondigingsbrief telefonische enquête

De volgende brief werd na een mailmerge verstuurd aan de respondenten. De brief werd afgedrukt op briefpapier van de Stichting en verstuurd in een envelop van de Stichting.

«NAAM BEDRIJF»

«VOORNAAM» «FAMILIENAAM»

«FUNCTIE»

«STRAAT», «NUMMER» «BUS»

«POSTCODE» «GEMEENTE»

contactpersoon ons kenmerk Brussel

Hendrik Delagrance StIA_BR_20140217_IOA_enquête_hd postdatum 2014

Onderzoek Organisatieverandering & Innovatie

Geachte «aanspreking»,

Om de drie jaar doet de Stichting Innovatie & Arbeid, een onderzoekscel binnen de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) wetenschappelijk onderzoek naar innovaties in de productie, de arbeidsorganisatie en het personeelsbeleid. Het onderzoek gebeurt bij zowel kleine als grote bedrijven, social profitorganisaties en overheidsinstellingen. Het is al de zesde keer dat we dit doen.

Uw organisatie is bij toeval in onze steekproef terecht gekomen. In de loop van de volgende dagen wordt u gebeld door een medewerker van -----, die voor ons de interviews doet. De vragen gaan over de kenmerken van uw organisatie en productie, het personeelsbeleid, eventuele innovaties en veranderingen. Het telefonisch gesprek duurt niet langer dan 12 minuten. De resultaten zijn vanaf september vrij verkrijgbaar via onze website www.serv.be/stichting.

We hopen dat u zal willen meewerken aan ons onderzoek. We zijn er van overtuigd dat het ook voor u een meerwaarde heeft om uw organisatie eens vanuit een ander perspectief te bekijken.

Wij garanderen u de anonieme gegevensverwerking. Indien u vragen heeft over dit onderzoek kan u terecht op een speciale pagina op onze website: www.serv.be/ioainfo . U kan ook rechtstreeks contact opnemen met de onderzoeker, Hendrik Delagrance (02/20.90.167, hdelagrance@serv.be) of met ----- (0800/-----, -----@-----).

Met de meeste hoogachting,

Paul Berckmans,

directeur Stichting Innovatie & Arbeid

Pieter Kerremans,

administrateur generaal SERV

Aankondigingsbrief Webenquête

De volgende brief werd na een mailmerge verstuurd aan de respondenten. De brief werd afgedrukt op briefpapier van de Stichting en verstuurd in een envelop van de Stichting.

«NAAM BEDRIJF»
 «VOORNAAM» «FAMILIENAAM»
 «FUNCTIE»
 «STRAAT», «NUMMER» «BUS»
 «POSTCODE» «GEMEENTE»

contactpersoon ons kenmerk Brussel
 Hendrik Delagrane StIA_BR_20140217_IOA_enquête_hd postdatum 2014

Onderzoek Organisatieverandering & Innovatie

Geachte «aanspreking»,

Om de drie jaar doet de Stichting Innovatie & Arbeid, een onderzoekscel binnen de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) wetenschappelijk onderzoek naar innovaties in de productie, de arbeidsorganisatie en het personeelsbeleid. Het onderzoek gebeurt bij zowel kleine als grote bedrijven, social profitorganisaties en overheidsinstellingen. Het is al de zesde keer dat we dit doen.

Uw organisatie is bij toeval in onze steekproef terecht gekomen. De vragen gaan over de kenmerken van uw organisatie en productie, het personeelsbeleid, eventuele innovaties en veranderingen. Het invullen van de vragenlijst duurt niet langer dan 12 minuten. De resultaten zijn vanaf september vrij verkrijgbaar via onze website www.serv.be/stichting.

U kunt deelnemen door naar volgende link te surfen www.-----.com/serv2014 en in te loggen met de code: «CODE»

We hopen dat u zal willen meewerken aan ons onderzoek. We zijn er van overtuigd dat het ook voor u een meerwaarde heeft om uw organisatie eens vanuit een ander perspectief te bekijken.

Wij garanderen u de anonieme gegevensverwerking. Indien u vragen heeft over dit onderzoek kan u terecht op een speciale pagina op onze website: www.serv.be/ioainfo. U kan ook rechtstreeks contact opnemen met de onderzoeker, Hendrik Delagrane (02/20.90.167, hdelagrane@serv.be) of met ----- (0800/-----, -----@-----).

Met de meeste hoogachting,

Paul Berckmans, Pieter Kerremans,
 directeur Stichting Innovatie & Arbeid administrateur generaal SERV

Vragenlijst IOA 2014

Interviewerinstructie: extra informatie voor de interviewer, enkel voor het geval er verduidelijking gevraagd wordt. Dit wordt in de webversie op het scherm in een minder nadrukkelijk lettertype weergegeven.

[naam]: wordt naargelang de aard van de respondent ingevuld als onderneming, organisatie of instelling;

INTRODUCTIE CATI

Intro1 (begin gesprek)

Goedendag mevrouw, mijnheer, u spreekt met.... van ----- in opdracht van de SERV; Kan ik de heer of mevrouw..... spreken? Dat zou de personeelsverantwoordelijke moeten zijn?

Indien niet de personeelsverantwoordelijke: Kan ik de personeelsverantwoordelijke spreken?

Bij ontstentenis: Kan ik de bedrijfsleider of 1 van de bedrijfsleiders spreken?

- terugbellen met personeelsverantwoordelijke indien deze momenteel niet bereikbaar is;
- interview afnemen met respondent indien personeelsverantwoordelijke hiervoor nooit bereikbaar is;
- Interview afnemen met respondent indien er geen personeelsverantwoordelijke is.

Intro2 (indien juiste persoon aan de lijn). Wij voeren een onderzoek uit in opdracht van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) - naar veranderingen in de productie, de arbeidsorganisatie en het personeelsbeleid. Enkele dagen geleden stuurde de SERV u een brief waarin het onderzoek aangekondigd werd.

Mogen we u enkele vragen stellen hieromtrent : het zal niet langer dan 12 minuten in beslag nemen.

Ter bescherming van uw privacy worden uw gegevens enkel gebruikt in het kader van dit onderzoek. De gegevens ingezameld omtrent uw persoon zullen verwerkt worden door ----- en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van het onderzoek. Overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, kan u deze gegevens opvragen en, indien nodig, laten verbeteren.

Omwille van kwaliteitsredenen kan het zijn dat er wordt meegeluisterd met dit gesprek.

Het interview begint bij vraag C1.

INTRODUCTIE CATI

Deze tekst staat op de pagina waar de respondent zijn code kan invullen.

Wij voeren een onderzoek uit in opdracht van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) - naar veranderingen in de productie, de arbeidsorganisatie en het personeelsbeleid.

Het beantwoorden van deze vragenlijst zal niet langer dan 12 minuten in beslag nemen.

Ter bescherming van uw privacy worden uw gegevens enkel gebruikt in het kader van dit onderzoek. De gegevens ingezameld omtrent uw persoon zullen verwerkt worden door ----- en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van het onderzoek. Overeenkomstig de wet van 8

december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, kan u deze gegevens opvragen en, indien nodig, laten verbeteren.

Het interview begint bij vraag Qnaam.

C1. ...Heeft u deze brief ontvangen?

1. Ja
2. Neen

Interviewer instructie: indien neen, toelichting geven en eventueel aanbieden om de brief op te sturen

C1b. [enkel als C1 = 2]

Wenst u deze brief alsnog te ontvangen?

1. Ja ⇒ opsturen
2. Neen

Qnaam. Welke van volgende omschrijvingen past het best: werkt u in een onderneming, organisatie of instelling?

1. Onderneming
2. Organisatie
3. Instelling

De gekozen naam wordt verder in de vragenlijst gebruikt daar waar [naam] staat

C2. Eerst willen we graag weten wat uw functie is in uw [naam]. Bent u ...

1. Algemeen manager ⇒ ga naar C3
2. Zaakvoerder beheerder ⇒ ga naar C3
3. Human Resources manager / Personeelsverantwoordelijke ⇒ ga naar Q5
4. Of heeft u een andere functie? ⇒ ga naar C3

C3. Is er in uw [naam] een personeelsverantwoordelijke?

1. Ja ⇒ ga naar C4
2. Ja, ik (ben ook deeltijds personeelsverantwoordelijke) ⇒ ga naar Q5
3. Neen ⇒ ga naar Q5

Interviewer instructie: personeelsverantwoordelijke= iemand die voltijds of deeltijds bezig is met het personeelsbeleid

C4. Voor deze enquête is de personeelsverantwoordelijke de best geplaatste persoon om op de vragen te antwoorden. Kan u mij met hem of haar doorverbinden?

- 1. Ja ⇒ ga terug en dan naar C2
- 2. Neen ⇒ afspraak maken

C4. **VERSIE WEB:**

Voor deze enquête is de personeelsverantwoordelijke de best geplaatste persoon om op de vragen te antwoorden. Kan u hieronder uw naam en zijn of haar e-mailadres ingeven? De personeelsverantwoordelijke zal dan automatisch een e-mail ontvangen met een persoonlijke link naar de vragenlijst.

Uw naam: _____

Naam van de personeelsverantwoordelijke: _____

E-mailadres van de personeelsverantwoordelijke: _____

Achtergrondvariabelen; personeelssamenstelling en bedrijfsgegevens

Q5. Maakt uw [naam] deel uit van een groep of een grotere organisatie die uit meerdere [ondernemingen / organisaties / instellingen] bestaat? U kan antwoorden met ja of nee:

- 1. Ja
- 2. Neen ⇒ ga naar Q7

Q6. Is het een internationale groep?

- 1. Ja
- 2. Neen

Interviewer instructie: Onder "internationale groep" verstaan we [ondernemingen / organisaties / instellingen], filialen, verkoopskantoren of een hoofdkantoor in het buitenland. Een Belgisch [naam] met [ondernemingen / organisaties / instellingen] in het buitenland is dus ook internationaal

Q7. Gebeurt een deel van de productie of het dienstverleningsproces van deze [naam] in het buitenland?

1. Ja
2. Nee

Indien Q5=1: Alle vragen die we u verder gaan stellen, hebben betrekking op deze vestiging.

Q8. Kan u zeggen in welk van de volgende grote sectorindelingen uw [naam] het beste past? Als u twijfelt, kies dan op basis van de activiteit waarbinnen de meeste mensen in uw [naam] tewerkgesteld zijn:

1. Land- of tuinbouw
2. Industrie
3. Bouw
4. Diensten
5. Social profit
6. Overheid
7. Onderwijs
8. Vrije Beroepen
9. Handel

Q10. Hoeveel werknemers telt uw [naam]? We tellen personen, inbegrepen tijdelijke contracten, maar zonder eventuele uitzendkrachten.

Interviewer instructie: We hebben het dus NIET over Fulltime Equivalenten, het gaat om de koppen. Het gaat over alle werknemers die een arbeidscontract hebben, dus ook zij die langdurig ziek zijn, of gedetacheerd of om een andere reden tijdelijk niet aan het werk zijn in de [naam].

- _____ werknemers

Groeibedrijven

GB1. Als u het recente verleden (3 à 5 jaar) voor ogen houdt, hoe schat u het niveau van de activiteit van uw [naam] in?

5. Sterke groei van de activiteit
4. Beperkte groei van de activiteit
3. Behoud van het huidig peil
2. Beperkte vermindering van de activiteit
1. Sterke vermindering van de activiteit

GB2. Als u de nabije toekomst (3 à 5 jaar) voor ogen houdt, hoe schat u het niveau van de activiteit van uw [naam] in?

5. Sterke groei van de activiteit
4. Beperkte groei van de activiteit
3. Behoud van het huidig peil
2. Beperkte vermindering van de activiteit
1. Sterke vermindering of stopzetting van de activiteit

Aanwervingsbeleid

W1. Ondervindt u moeilijkheden om werknemers te vinden met de juiste vaardigheden?

4. Ja, in sterke mate
3. Ja, in beperkte mate
2. Nee, geen moeilijkheden ⇒ ga naar Q11
1. Nee, we werven niet aan ⇒ ga naar Q11

W2. Waar situeert zich het belangrijkste probleem? (kies 1 antwoord)

1. Er dienen zich geen of te weinig kandidaten aan
2. De kandidaten die zich aanbieden voldoen niet aan de vereisten
3. Kandidaten hebben te hoge eisen qua verloning
4. Schoolverlaters zijn niet goed voorbereid op een professionele loopbaan
5. Andere

Organisatiestructuur & werkorganisatie

Q11. Is er in uw [naam] sprake van jobrotatie of taakroulatie? Dat is wanneer werknemers regelmatig van job of takenpakket wisselen?

1. Ja

2. Neen

⇒ ga naar Q13

Interviewerinstructie: Het veranderen van job intern, of promotie krijgen, valt daar niet onder, het gaat over iets wat regelmatig voorkomt.

Q12. Om hoeveel procent van de werknemers gaat het? U mag ook een aantal geven.

- Aantal: _

- OF

- Percentage: _ %

(Het gegeven antwoord wordt gecontroleerd door het binnen marges te zien (1-99999 werknemers of 1-100%; het antwoord mag ook niet groter zijn dan het antwoord gegeven in Q10. Indien het aantal groter is dan in Q10 krijgen de webrespondenten de boodschap "Gelieve het opgegeven aantal na te kijken, dit kan niet groter zijn dan het totaal aantal medewerkers dat u eerder heb opgegeven ([waarde van Q10]))."

Q13. Werkt u met Teams? Met teams bedoelen wij werknemers die in groep instaan voor de uitvoering van hun taken en de autonomie hebben om zich hiervoor onderling te organiseren.

1. Ja

2. Wij hebben concrete plannen om dit in te voeren

3. Nee

⇒ ga naar Q18

**Q14. Als q13 = 1: Wat is het gemiddeld aantal leden van deze teams?
Als q13 = 2: Wat zal het gemiddeld aantal leden van deze teams zijn?**

- Gemiddeld aantal leden: __

(Het gegeven antwoord wordt gecontroleerd door het binnen marges te zien (1-99999 werknemers of 1-100%; het antwoord mag ook niet groter zijn dan het antwoord gegeven in Q10. Indien het aantal groter is dan in Q10 krijgen de webrespondenten de boodschap "Gelieve het opgegeven aantal na te kijken, dit kan niet groter zijn dan het totaal aantal medewerkers dat u eerder heb opgegeven ([waarde van Q10]))."

Q15. Als Q13 = 1: Q15. Hoeveel procent van de werknemers van uw [naam] werkt in teams? teams? U mag ook het aantal geven.

Als q13 = 2: Hoeveel procent van de werknemers van uw [naam] zal in teams werken? U mag ook het aantal geven.

- Percentage in teams: ____%
- OF
- Aantal in teams: ____

(Het gegeven antwoord wordt gecontroleerd door het binnen marges te zien (1-99999 werknemers of 1-100%; het antwoord mag ook niet groter zijn dan het antwoord gegeven in Q10. Indien het aantal groter is dan in Q10 krijgen de webrespondenten de boodschap "Gelieve het opgegeven aantal na te kijken, dit kan niet groter zijn dan het totaal aantal medewerkers dat u eerder heb opgegeven ([waarde van Q10]))."

Teams kunnen een brede waaier aan bevoegdheden hebben. Kan u voor de volgende 2 zeggen of het team/de meeste teams over dat aspect zelf (Als Q13=2, voeg in "zullen") moeten beslissen of niet?

	• a	• ee
Q16. Werkmethode	1	2
Q17. Onderlinge werkverdeli ng en - planning	1	2

Externe arbeidsverdeling/samenwerking

[WEB: enkelvoudig scherm met deze tekst] We willen weten of uw [naam] samenwerkingsverbanden of strategische partnerschappen heeft opgebouwd. We zullen een aantal mogelijke partners opsommen, wilt u dan telkens zeggen of uw [naam] daarmee zo een samenwerkingsverband of strategisch partnerschap heeft?

Q18. Heeft u een samenwerkingsverband met hogescholen of universiteiten?

1. Ja
2. Neen

Q20. Heeft u een samenwerkingsverband met kennis- of onderzoekscentra, competentiepolen, sectorclusters of overheidscentra?

Interviewerinstructie: Dit zijn strategische of collectieve onderzoekscentra, competentiepolen, sectorspecifieke clusters.

1. Ja
2. Neen

Q22. Heeft u een samenwerking met consultants of bedrijfsadviseurs?

1. Ja
2. Neen

Q24. Heeft u een samenwerkingsverband met (andere) bedrijven?

1. Ja
2. Neen

Q26. Heeft u een samenwerkingsverband met leveranciers?

1. Ja
2. Neen

Managementtechnieken & organisatiepraktijken

Q28. In sommige bedrijven of organisaties probeert men een dynamiek op gang te brengen waarbij werknemers nadenken over het werk dat ze doen en de effecten ervan op de kwaliteit. Is dit in uw [naam] het geval, zo ja, is dat dan occasioneel of systematisch?

1. Systematisch
2. Occasioneel
3. Niet

Q29. Zijn er in uw [naam] kwaliteitskringen? Dat zijn werkgroepen van uitvoerende werknemers die eventuele kwaliteitsproblemen op de werkplek analyseren en proberen op te lossen.

1. Ja
2. Neen

HNW

- H2. We maken een onderscheid tussen occasioneel en structureel telewerken. Occasioneel betekent dat het af en toe gedaan wordt, structureel dat er een vaste regeling is van een bepaalde tijd per week. Als beide regelingen in belangrijke mate voorkomen dan kan u 'combinatie' aangeven. Hoeveel procent van uw werknemers werkt in de volgende regelingen? De som moet 100% zijn.**

Louter tele-overwerken rekenen we niet mee. Het gaat over werknemers die effectief aan telewerk doen; dus niet over werknemers die telewerk zouden kunnen doen.

- Occasioneel: ____%
- Structureel: ____%
- Een combinatie van beide (occasioneel en structureel): ____%
- Geen telewerk: ____%

De percentages worden opgeteld en gecontroleerd of het total 100% is. DP: check sum = 100%. Er wordt een nieuwe variabele gemaakt op basis van de volgende codering:

- Als 'Geen telewerk' $\geq 1\%$: BV_H2 = 1 ("Telewerk")
- Als 'Geen telewerk' = 0%: BV_H2 = 0 ("Geen Telewerk")

- H3. Hoeveel van uw medewerkers in uw [naam] doen voornamelijk of hoofdzakelijk kantoorwerk?**

- Aantal kantoormedewerkers: ____
- of
- Percentage: _____%
- $\Rightarrow$ indien absoluut aantal ≤ 2 , ga naar H7

(Het gegeven antwoord wordt gecontroleerd door het binnen marges te zien (1-99999 werknemers of 1-100%; het antwoord mag ook niet groter zijn dan het antwoord gegeven in Q10. Indien het aantal groter is dan in Q10 krijgen de webrespondenten de boodschap "Gelieve het opgegeven aantal na te kijken, dit kan niet groter zijn dan het totaal aantal medewerkers dat u eerder heb opgegeven ([waarde van Q10]).")

- H4. Zijn uw kantoren ingericht als een open kantoor? Dat wil zeggen dat de werkplekken zijn opgesteld in een open ruimte zonder muren of deuren.
1. Onze kantoren zijn open kantoren
 2. Onze kantoren zijn geen open kantoren
 3. Een aantal diensten werken in open kantoren, andere niet
- H5. Kantoormedewerkers kunnen een eigen, vaste werkplaats hebben, of ze kunnen werkplaatsen delen, waarbij ze bij elke dag een werkplaats uitkiezen. Dat noemen we werkplekdelen of flexdesking. Is er in uw [naam]
1. werkplekdelen voor minstens de helft van de kantoormedewerkers
 2. werkplekdelen voor minder dan de helft van de kantoormedewerkers
 3. geen werkplekdelen
- H6. Kantoren of werkplaatsen kunnen zodanig ingericht worden dat werknemers een bepaald type van werkplaats kunnen kiezen naargelang de aard van het werk dat ze gaan doen, zoals telefoneren, geconcentreerd werk, of overleg. Heeft uw [naam] dergelijke activiteits-gebaseerde werkplaatsen?
1. Ja
 2. Neen
- H7. Wordt er in uw [naam] papierloos gewerkt? Dat wil zeggen dat alle werkzaamheden volledig vanop een scherm kunnen worden uitgevoerd. Afdrukken wordt tot een minimum beperkt. U kan antwoorden met
1. Wij werken papierloos
 2. Wij werken niet papierloos

Inzet van arbeid/ Personeelsbeleid

Q33. Is er een startopleiding met algemene info over de organisatie?

1. Ja
2. Neen

Q34. Zijn er functiespecifieke startopleidingen?

1. Ja
2. Neen

We peilen nu naar opleiding in uw [naam]. We maken een onderscheid tussen gewone opleidingen of cursussen en on-the-job opleidingen, waarbij men opgeleid wordt tijdens het werken zelf.

Interviewerinstructie: Een gewone opleiding is een opleiding, training of cursus binnen de [naam] die op voorhand is gepland en minstens gedeeltelijk door de werkgever betaald wordt. Bij on-the-job-trainingen gaat het om geplande periodes van begeleiding op de werkvloer of in de werksituatie.

Zijn er binnen de [naam] werknemers die in 2013...

	Ja	Nee
--	----	-----

Q35. hebben deelgenomen aan een gewone opleiding	1	2
Q36. on- the-job training hebben gekregen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden	1	2
Als Q35 en Q36 = 2 ⇒ ga naar Q38		

Q37. Hoeveel % van het personeel van uw [naam] heeft in 2013 opleiding gevolgd? We tellen gewone opleiding en on-the-job training samen. U mag ook het aantal geven.

- Percentage: ____%
- OF
- Aantal: ____

(Het gegeven antwoord wordt gecontroleerd door het binnen marges te zien (1-99999 werknemers of 1-100%; het antwoord mag ook niet groter zijn dan het antwoord gegeven in Q10. Indien het aantal groter is dan in Q10 krijgen de webrespondenten de boodschap "Gelieve het opgegeven aantal na te kijken, dit kan niet groter zijn dan het totaal aantal medewerkers dat u eerder heb opgegeven ([waarde van Q10]).")

Q39. Is er in uw organisatie een geschreven opleidingsplan?

Dit plan geeft een overzicht van alle opleidingsbehoeften in de organisatie en van de vorming die georganiseerd zal worden.

1. Ja
2. Nee

Consultatie en participatie

Q40. Zijn er in uw [naam] periodieke vergaderingen of overlegmomenten waar werkgebonden kwesties worden besproken met de direct leidinggevende en de betrokken werknemers? Het gaat hier over werkoverleg.

1. Ja
2. Neen => Ga naar Q42

Q41. Hoeveel personeelsleden hebben regelmatig zulk werkoverleg? U mag ook het percentage geven

- Percentage: ____%
- OF
- Aantal: ____

(Het gegeven antwoord wordt gecontroleerd door het binnen marges te zien (1-99999 werknemers of 1-100%; het antwoord mag ook niet groter zijn dan het antwoord gegeven in Q10. Indien het aantal groter is dan in Q10 krijgen de webrespondenten de boodschap "Gelieve het opgegeven aantal na te kijken, dit kan niet groter zijn dan het totaal aantal medewerkers dat u eerder heb opgegeven ([waarde van Q10]))."

Loopbaanontwikkeling & functioneringsgesprekken

Q42. Zijn er competentieprofielen in uw [naam]?

Een competentieprofiel omschrijft de vaardigheden en het gedrag die men nodig heeft om een functie te kunnen uitoefenen. Ter info, dit is verschillend van een functieprofiel; een functieprofiel omschrijft de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

1. Ja

2. Neen

⇒ Ga naar Q49

We zullen een aantal mogelijke toepassingen van de competentieprofielen opsommen. Wilt u telkens met ja of nee zeggen of ze daarvoor worden gebruikt? Worden competentieprofielen gebruikt ...

	• a	• ee
Q43. bij selectie, rekrutering en introductie van nieuwe personeelsleden	1	2
Q44. bij vorming, training en opleiding	1	2
Q45. voor de onderlinge taakverdeling	1	2
Q46. bij loopbaanontwikkeling & functioneringsgesprekken	1	2
Q47. bij de beoordeling	1	2
Q48. voor de lange termijnplanning of de toekomstige behoeften aan competenties	1	2

Q49. Zijn er loopbaanontwikkelingsplannen of 'POP's' in uw [naam]?

POP staat voor 'Persoonlijk OntwikkelingsPlan', dat is een overeenkomst tussen de werkgever en werknemer over de richting waarin de werknemer zich verder zal ontwikkelen en welke opleidingen hij daarvoor zal krijgen.

1. Ja
2. Nee

De volgende vragen gaan over functionerings- en beoordelingsgesprekken. Het zijn beide formele, op voorhand geplande gesprekken. Een functioneringsgesprek gaat over verbeteren van het functioneren zonder dat er een eindoordeel wordt opgemaakt. In het beoordelingsgesprek wordt er wel een eindoordeel over de prestaties of resultaten gemaakt. Het is mogelijk dat deze twee types in één gesprek worden uitgevoerd.

Q50. Worden er in uw [naam] minstens één keer per jaar functionerings- en/of beoordelingsgesprekken gehouden met het personeel?

1. Ja
2. Neen ⇒ Ga naar Q52

Q51. Met hoeveel werknemers zijn er functioneringsgesprekken?

1. Met alle personeelsleden
2. Met minstens de helft van het personeel
3. Met minder dan de helft van het personeel

Innovatie

We stellen nu een aantal vragen over uw

Als Q8 = 1 or 2 or 3: "producten of diensten, diensten of de werkzaamheden."

Als Q8 = 4 or 8 or 9: "diensten."

Als Q8 = 5 or 6 or 7: "diensten of activiteiten."

Q52. Als Q8= 1 or 2 or 3: Hoeveel % van uw de omzet is in 2013 gerealiseerd op basis van de nieuwe of verbeterde producten of diensten?

Als Q8= 4 or 8 or 9: Hoeveel % van uw de omzet is in 2013 gerealiseerd op basis van de nieuwe of verbeterde producten of diensten?

Als Q8 = 5 or 6 or 7: Hoeveel % van uw de werkzaamheden diensten of activiteiten is gerealiseerd op basis van nieuwe of verbeterde diensten of activiteiten?

- Percentage: ____%

Q53. Als Q8 =1 or 2 or 3: Heeft U sinds begin 2013 nieuwe of in belangrijke mate verbeterde producten of diensten geïntroduceerd?

Als Q8 = 5 or 6 or 7: Heeft U sinds begin 2013 nieuwe of in belangrijke mate verbeterde diensten of activiteiten geïntroduceerd?

1. Ja
2. Neen ⇒ Ga naar Q55

Q54. Als Q8 = 1 or 2 or 3: Gaat het dan over over producten of diensten die nieuw waren voor de markt of over producten of diensten die niet nieuw waren voor de markt maar wel voor uw [naam] of over beide?

Als Q8 = 4 or 8 or 9: Gaat het dan over diensten die nieuw waren voor de markt of over diensten die niet nieuw waren voor de markt maar wel voor uw [naam] of over beide?

Als Q8 = 5 or 6 or 7: Gaat het dan over activiteiten die nieuw waren voor de markt of het publiek of over activiteiten die wel nieuw zijn voor uw [naam] maar al eerder bestonden of over beide?

1. ... die nieuw waren voor de markt/het publiek
2. ...die niet nieuw waren voor de markt/het publiek, maar wel voor uw [naam]
3. Beide

We naderen het einde van onze vragen. We hebben nog 2 setjes van vragen. Het eerste gaat over veranderingen die mogelijk in uw [naam] zijn ingevoerd in de laatste 2 jaar, dat is sinds begin 2012. Het moet gaan om een verandering die een vernieuwing of een belangrijke verbetering betekende. Wilt u telkens met ja of nee zeggen of de volgende veranderingen zijn voorgekomen?

	Ja	Nee
Q55. methoden of werkwijzen voor het Als Q8 = 1 or 2 or 3: maken van producten of leveren van diensten Als Q8 = 4 or 8 or 9: leveren van diensten Als Q8 = 5 or 6 or 7: uitvoeren van diensten of activiteiten	1	2
Q57. methoden of werkwijzen op het vlak van logistiek, leveren of verdelen van goederen of diensten	1	2
Q58. nieuwe of in belangrijke mate verbeterde	1	2

methoden of werkwijzen op het vlak van de ondersteunende activiteiten zoals onderhoud, boekhouding, aankoop		
Q59. belangrijke technologische innovatie: Het kan gaan over verdere automatisering of informatisering zoals nieuwe of sterk veranderende machines, een nieuw ICT-systeem, een nieuw softwarepakket, e-commerce, website, ...	1	2
Q60. belangrijke verandering op het vlak van de interne organisatiestructuur of de wijze waarop het werk wordt georganiseerd	1	2
Q61. belangrijke verandering doorgevoerd op het vlak van het personeelsbeleid	1	2

Dit was het. Wij danken u voor uw tijd. De resultaten van dit onderzoek zijn vanaf september vrij verkrijgbaar via de website

Argumentarium & info voor de respondent

Wat is de SERV?

De SERV is de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen. In die raad zetelen vertegenwoordigers van de Vlaamse sociale partners: 10 vertegenwoordigers van de werkgeversorganisaties (Boerenbond, UNIZO, Verso en Voka - Vlaams Netwerk van Ondernemingen) en 10 vertegenwoordigers van de werknemersorganisaties (ABVV ACV, ACLVB).

De SERV adviseert de Vlaamse Regering, de Vlaamse ministers en het Vlaams Parlement over alle belangrijke sociale en economische aangelegenheden waarvoor de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest bevoegd zijn. De Vlaamse regering moet het advies inwinnen van de SERV over elk voorontwerp van decreet met een sociaal-economische inslag. Deze adviezen worden voorbereid door de SERV-studiedienst, die ook op eigen initiatief adviezen, aanbevelingen en standpunten formuleert en studies kan maken.

Naast deze adviesopdracht vervult de SERV een overlegfunctie. Aan de ene kant houdt dit de voorbereiding in van het driedelige overleg met de Vlaamse Regering binnen het VESOC. Aan de andere kant omvat dit het overleg tussen de sociale partners onderling.

U vindt meer informatie over de SERV op de [homepage](#) van deze site

Wat is de Stichting Innovatie & Arbeid?

De Stichting Innovatie & Arbeid is een studiedienst die werkt binnen de SERV. Stichting - Innovatie & Arbeid voert op vraag van de sociale partners in de SERV onderzoek uit over veranderingen in de arbeidsorganisatie en bedrijfsvoering.

U vindt meer informatie over de Stichting Innovatie & Arbeid en over de projecten die lopen op onze [homepage](#).

Ik wil wel meedoen maar dat bellen zie ik niet zitten. Kan ik dat niet online invullen? Of schriftelijk?

Dat is een evidente vraag, maar het gaat helaas niet.

We hebben gekozen voor telefonische interviews om de vergelijkbaarheid met voorgaande meting te behouden. Bovendien kunnen we dan uitleg laten geven bij vragen als dat nodig zou zijn. We kunnen ook gemakkelijk terug contact opnemen op een voor u beter moment.

Voor het omzetten naar een schriftelijke vragenlijst geldt dezelfde redenering, met het bijkomend probleem dat het voor u waarschijnlijk veel langer zou duren en dat we de vraagformuleringen of doorverwijzingen veel moeilijker kunnen presenteren.

We waarderen uw bereidheid om mee te doen en begrijpen uw vraag om het online te doen, maar hopelijk vindt u het dan toch ok om opgebeld te worden.

Uw onderzoek heet nu het 'IOA-onderzoek'. Is dat hetzelfde als de 'TOA-enquête'?

Ja, het gaat om hetzelfde onderzoek. Het is nu al de zesde editie. In de eerste edities waren er meer vragen over de technische kant van de productie. Gaandeweg zijn we echter meer aandacht gaan besteden aan elementen van innovatie, of die nu technisch zijn of niet. Het onderdeel techniek of technologie werd zo klein dat het eigenlijk geen plaats meer in de titel

verdient. Ook de stichting zelf is in die zin van naam veranderd (voorheen was het STV – Innovatie & Arbeid).

Waar gaat dit onderzoek over?

Dit onderzoek gaat over nieuwe vormen van arbeidsorganisatie. Wat dringt er in de dagelijkse praktijk door van de nieuwe managementinzichten en concepten? Hoe innoveren bedrijven? Hoe zijn ze georganiseerd? Is er een verband tussen de grootte, de sector, de aard van het werk dat uitgevoerd wordt en de manier waarop de bedrijven zijn georganiseerd?

Wie heeft de opdracht gegeven voor dit onderzoek?

De opdracht komt van de leden van de SERV. De leden van de Raad leggen het thema vast, de algemene lijnen en de werkwijze. Daarna voert de Stichting Innovatie & Arbeid het onderzoek autonoom uit. Binnen de Stichting Innovatie & Arbeid zijn er stafleden, die elk één van de vier grootste sociale partners vertegenwoordigen (ABVV, ACV, Voka – Vlaams netwerk van ondernemingen en Unizo) en die er op toezien dat elk van de partners zich kan terugvinden in de manier waarop het onderzoek loopt. Dat betekent dat elk gepubliceerd onderzoek door de verschillende partners wordt geaccepteerd, wat de Stichting Innovatie & Arbeid een unieke positie geeft binnen de onderzoekswereld.

Krijgt er iemand inzage in de ingevulde vragenlijsten?

Neen.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De gegevens worden verwerkt tot statistieken. Na de analyse wordt een lijvig rapport opgemaakt (een 'informatiedossier'). Daarvan wordt een brochure afgeleid die de belangrijkste resultaten op een bevattelijke manier voorstelt. Tenslotte verwerken we de gegevens ook tot themadossiers (bv. rond teamwerk).

Deze publicaties worden verspreid bij de sociale partners (vakbonden, werkgeversvertegenwoordigers), bij ondernemingen en organisaties, bij studenten, bij beleidsorganen, enzovoort. Ze zijn voor iedereen beschikbaar aan een lage prijs en ze kunnen gratis gedownload worden van de site www.serv.be/stichting

Geven jullie gegevens door aan andere overheidsdiensten?

Neen.

Welke vragen worden er gesteld?

Er worden vragen gesteld over:

- De structuur van de onderneming of organisatie,
- Arbeidsorganisatie (bv. teamwerk, jobrotatie, kwaliteitszorg). Personeelsbeleid (bv. opleiding, loopbaanontwikkeling, verantwoordelijkheden van het personeel)
- Innovatie.

Het zijn allemaal meerkeuzevragen. U hoeft niets op te zoeken. Er wordt niet gevraagd naar gevoelige informatie. Het gaat altijd om algemene principes.

Probeert u mij iets te verkopen?

Neen.

Hoe komt u aan mijn adresgegevens?

We hebben een adresbestand gekocht bij een firma die dergelijke bestanden aanmaakt, onderhoudt en levert. Voor scholen, ziekenhuizen en overheidsinstellingen hebben we de adresgegevens opgevraagd bij de bevoegde instanties.

Dit type adresbestanden wordt vaak aangemaakt op basis van vrij beschikbare gegevens, zoals die van de Nationale Bank. Sommige leveranciers zorgen zelf voor de aanvulling en aanpassing er van.

Waarom zijn wij geselecteerd?

Op basis van het toeval. We hebben een steekproef getrokken, die enigszins is bijgesteld om er voor te zorgen dat we voldoende grote en kleine ondernemingen in onze steekproef hebben. We zoeken niet naar bepaalde ondernemingen of organisaties om ze er wel of niet bij te hebben.

Ik krijg zo vaak vragen om mee te doen met een enquête. Kunnen jullie dat niet beter regelen?

Elke onderzoeksgroep vindt natuurlijk dat zijn eigen enquête toch belangrijk genoeg is en dat alle andere wat minder enquêtes moeten doen... Er is vaak overleg tussen onderzoeksgroepen over deze problematiek. Het blijkt echter bijzonder moeilijk om vragenlijsten samen te voegen of om adresbestanden af te stemmen zodat we vermijden dat steeds dezelfde mensen gebeld of gecontacteerd worden: de timing is altijd anders, de invalshoek of de problematiek vraagt om andere gegevens, er zijn verschillende behoeftes aan detail enzovoort.

Van onze kant proberen we om de last voor u zoveel mogelijk te beperken door te kiezen voor een telefonisch interview. Dat gaat sneller, het is eenvoudiger voor u om te antwoorden dan op papier of via een website, en het is flexibeler – we kunnen u terugbellen.

We hebben er veel aandacht aan besteed om de tijd zo nuttig mogelijk te gebruiken en de vragenlijst zo kort mogelijk te houden. Ze zou niet langer dan 12 minuten in beslag mogen nemen.

We hebben er ook op gelet dat de vragen duidelijk en eenvoudig zijn, zodat het goed vooruit gaat en niemand teveel tijd verliest, terwijl we toch de belangrijkste gegevens kunnen ophalen.

Zit er eigenlijk iets voor mij in? Wat heb ik daar nu aan?

Misschien vindt u het interessant om uw organisatie eens vanuit een ander perspectief te bekijken. We zijn er van overtuigd dat ons interview bijna neerkomt op een gratis snelle consultancy, zodat u kan aftoetsen of u 'nog mee' bent. De meeste respondenten blijken het een prettig gesprek te vinden.

Of u nu een kleine KMO heeft met enkele werknemers, directeur bent van een school of personeelsverantwoordelijke van een grote onderneming, dat maakt voor ons geen verschil, integendeel. Het is geen examen. We willen vooral onze inzichten toetsen aan de werkelijkheid op het terrein.

Onze resultaten zijn overigens vrij beschikbaar, iedereen kan de rapporten gratis downloaden via onze website. We geven ook regelmatig presentaties en vorming op basis van de gegevens die we uit deze interviews halen. U kan de betrokken onderzoekers hier steeds voor contacteren. Op die manier kan u ook profiteren van dit onderzoek – al gaat dat ook als u niet mee doet.

Ben ik verplicht om aan deze enquête mee te doen?

Neen.

Hoe lang duurt dat interview?

Niet langer dan 12 minuten, soms een beetje korter, als u snel antwoordt...

Er is lang gewerkt aan de vragenlijst om alles wat niet essentieel is te schrappen, om zaken geen twee keer te vragen, om de formuleringen zo kort mogelijk te houden, enzovoort. Het gaat goed vooruit.

Ik heb de introductiebrief niet gekregen. Wat staat er in die brief?

Die brief kondigt aan dat u zal gebeld worden en waarover het telefoongesprek zal gaan. Ze is ondertekend door de Directeur van Stichting Innovatie & Arbeid, Paul Berckmans, en de Administrateur Generaal van de SERV, Pieter Kerremans. U kan een model van die brief lezen op onze site www.serv.be/ioainfo.

Wordt het geregistreerd of ik meedoe of niet?

Ja en neen. Ja, want we moeten in elk geval registreren dat we u gebeld hebben om te vermijden dat we u nog eens bellen en we moeten cijfers bijhouden over de respons.

Neen, want we analyseren deze gegevens in tabellen. Dit is enkel om na te gaan of onze respons wel ok is en er geen vertekeningen zijn. Deze gegevens worden alleen in anonieme statistieken verwerkt. Er wordt niet gezocht naar het al dan niet deelnemen van bepaalde ondernemingen. Het gegeven 'bedrijf of organisatie X heeft deelgenomen of niet' heeft overigens geen enkele betekenis. Er kunnen zoveel redenen zijn waarom de persoon die we opbellen niet wil meedoen.

Nadat alle interviews zijn afgewerkt worden de adresgegevens losgekoppeld van de rest van het bestand, zoals is voorzien in de Privacywet.

U zegt dat de resultaten vertrouwelijk behandeld worden. Wat is “vertrouwelijk”?

Vertrouwelijk betekent dat enkel de onderzoekers die op de bestanden werken de volledige inzage hebben in de bestanden. Op geen enkele manier worden de gegevens terug gekoppeld aan de adressen.

Verder wordt in de verschillende rapporten en publicaties nooit de naam of het individuele geval van één onderneming vermeld. Er worden alleen statistieken weergegeven.

Bovendien worden de identificatiegegevens losgekoppeld van de antwoorden, zodat er geen link meer mogelijk is tussen een record in de database en een onderneming of persoon, zoals dat is voorzien in de privacywet.

Afgezien daarvan vermijden we dat er over gevoelige zaken in de onderneming vragen worden gesteld.

Wat gebeurt er met de gegevens zelf, dus met mijn antwoorden?

Die worden gearhiveerd, maar de identificatiegegevens worden losgekoppeld van de antwoorden.

Los daarvan houden we ons aan de regels zoals bij punt 0.

Kan ik mijn antwoorden inkijken?

Dat kan zolang de interviews lopen. Contacteer daarvoor de onderzoeker via hdelagrang@serv.be. Wanneer de interviews zijn afgelopen en de bestanden klaar zijn voor verwerking kan dat niet meer.

Krijg ik iets te zien van de resultaten?

Ja, de rapporten die we maken zijn allemaal gratis te downloaden via onze website www.serv.be. Klik door naar 'publicaties' en geef als zoekterm 'IOA' in voor de voorgaande edities, dan vindt u ze snel terug. U kan op onze website ook inschrijven voor onze elektronische nieuwsbrief of zich abonneren op onze RSS-feed. Zo krijgt u vanzelf nieuws als de publicaties er zijn.

Ik wil niet meedoen, ik wil niet dat u mij belt.

U kan dat melden door een e-mail te sturen naar de onderzoeker hdelagrang@serv.be of naar ----- die de interviews voor ons doet ----@----- . U kan ook bellen naar de onderzoeker op 02/20.90.167 of naar ----- op het gratis nummer 0800/----- . Vermeld aub de naam van de onderneming of organisaties en de stad of gemeente.

We verwijderen u onmiddellijk uit de lijst, maar het kan even duren vooraleer dat van het ene naar het andere systeem gaat. Het kan gebeuren dat u in die tussentijd toch nog gebeld wordt. Gelieve ons daarvoor te willen verontschuldigen.

Kan ik de vragenlijst op voorhand opvragen?

We begrijpen dat u graag vooraf de vragenlijst zou willen inkijken. Dit is echter om methodologische redenen niet mogelijk. Met het oog op vergelijkbaarheid van de resultaten, zouden dan immers alle respondenten voorafgaand de vragenlijst moeten doornemen. Bovendien is het voor ons belangrijk dat u spontaan en met een frisse blik de vragen beantwoordt. We hebben de vragen zo proberen op te stellen dat er geen voorbereiding nodig is.

Mijn vraag staat hier niet tussen.

U kan de verantwoordelijke onderzoekers contacteren:

Hendrik Delagrang: hdelagrang@serv.be, 02/2090167.

U kan ook rechtstreeks contact opnemen met ----- die voor ons de interviews doet: gratis nummer 0800/----- of ----@-----.

Vergelijking CATI-CAWI voor een reeks variabelen

Tabel 16: Evolutie Activiteit recente verleden (3 à 5 jaar) volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Activiteit recente verleden (3 à 5 jaar)	Sterke vermindering van de activiteit	9,3%	6,3%	7,9%
	Beperkte vermindering van de activiteit	16,0%	15,0%	15,5%
	Behoud van het huidig peil	30,0%	29,4%	29,7%
	Beperkte groei van de activiteit	27,9%	32,3%	29,9%
	Sterke groei van de activiteit	16,8%	17,1%	16,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,059

Tabel 17: Evolutie Activiteit nabije toekomst (3 à 5 jaar) volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Activiteit recente verleden (3 à 5 jaar)	Sterke vermindering van de activiteit	2,4%	2,6%	2,5%
	Beperkte vermindering van de activiteit	6,5%	8,4%	7,4%
	Behoud van het huidig peil	41,2%	33,5%	37,7%
	Beperkte groei van de activiteit	40,1%	43,4%	41,6%
	Sterke groei van de activiteit	9,7%	12,1%	10,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,007

Tabel 18: Moeilijkheden bij aanwerving volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Ondervindt u moeilijkheden om werknemers te vinden met de juiste vaardigheden?	Nee, we werven niet aan	16,2%	10,4%	13,5%
	Nee, geen moeilijkheden	25,3%	18,3%	22,1%
	Ja, in beperkte mate	27,0%	42,8%	34,3%
	Ja, in sterke mate	31,6%	28,5%	30,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 19: Werkt u met Teams? volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Werkt u met Teams? Met teams bedoelen ...	Ja	50,1%	44,9%	47,8%
	Wij hebben concrete plannen om dit in te voeren	0,5%	1,8%	1,1%
	Nee	49,4%	53,3%	51,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,002

Tabel 20: Kwaliteitsbeleid volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	

In sommige bedrijven of organisaties probeert men een dynamiek op gang te brengen ...	Ja	36,5%	28,1%	32,6%
	Wij hebben concrete plannen om dit in te voeren	31,8%	47,2%	38,9%
	Nee	31,7%	24,7%	28,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 21: Occasioneel TW volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Occasioneel Telewerk	NIET aanwezig	37,8%	31,7%	35,0%
	aanwezig	62,2%	68,3%	65,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 22: Structureel TW volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Occasioneel Telewerk	NIET aanwezig	66,2%	48,0%	57,9%
	aanwezig	33,8%	52,0%	42,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 23: Kwaliteitsbeleid volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Telewerk voor meer of minder dan de helft van de personeelsleden, of geen telewerk	geen telewerk	62,8%	58,1%	60,7%
	telewerk voor minder dan de helft van de wn	27,4%	29,3%	28,3%
	telewerk voor de helft of meer van de wn	9,8%	12,6%	11,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,060

Tabel 24: Open kantoren volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Zijn uw kantoren ingericht als een open kantoor?	Onze kantoren zijn open kantoren	43,3%	36,1%	39,9%
	Onze kantoren zijn geen open kantoren	29,5%	26,4%	28,1%
	Een aantal diensten werken in open kantoren, andere niet	27,1%	37,5%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1510, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 25: Kwaliteitsbeleid volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
--	--	---------------------------------------	--	-------

		CATI	CAWI	
Werkplekdelen	werkplekdelen voor minstens de helft van de kantoormedewerkers	8,1%	12,9%	10,3%
	werkplekdelen voor minder dan de helft van de kantoormedewerkers	6,6%	10,2%	8,3%
	geen werkplekdelen	85,3%	76,9%	81,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1510, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 26: Activity based volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Activity based	Ja	45,6%	22,3%	34,7%
	Neen	54,4%	77,7%	65,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1510, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 27: Paperless volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Paperless	Wij werken papierloos	25,3%	9,6%	18,1%
	Wij werken niet papierloos	74,7%	90,4%	81,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1510, niet gewogen. Chi²: p=,000

Tabel 28: Startopleiding volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Is er een startopleiding met algemene info over de organisatie?	Ja	57,4%	63,7%	60,3%
	Neen	42,6%	36,3%	39,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,004

Tabel 29: Functiespecifieke startopleiding volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Zijn er functiespecifieke startopleidingen?	Ja	47,4%	52,8%	49,8%
	Neen	52,6%	47,2%	50,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,017

Tabel 30: Functiespecifieke startopleiding volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Zijn er functiespecifieke startopleidingen?	Ja	47,4%	52,8%	49,8%
	Neen	52,6%	47,2%	50,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,017

Tabel 31: On-the-jobtraining volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Zijn er binnen de werknemers die in het afgelopen jaar on the job training hebben gekregen	Ja	60,1%	65,7%	62,7%
	Nee	39,9%	34,3%	37,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,009

Tabel 32: Geschreven opleidingsplan volgens CATI of CAWI

		CATI of CAWI afname (was hid_methode)		Total
		CATI	CAWI	
Is er in deze organisatie een geschreven opleidingsplan?	Ja	39,0%	33,1%	36,3%
	Nee	61,0%	66,9%	63,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

N=1985, niet gewogen. Chi²: p=,007