



Rapport

Methodologie van de Ondernemingsenquête 2018

Brussel, oktober 2018

Hendrik Delagrance, Stefanie Notebaert

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	Kenmerken van de enquête.....	5
1.2	Populatie en steekproef.....	5
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	8
2.6	Opvolging quota: werken met ‘golven’	11
2.7	Proef met web-enquête in 2014.....	11
3	Steekproefontwerp.....	13
3.1	Uitgangspunten	13
3.2	Over de edities heen: cross-sectioneel.....	13
4	Herkomst van de adresbestanden.....	14
5	Vestigingsniveau of niveau maatschappelijke zetel?	15
6	Afbakening sector en grootte	16
6.1	Definitie op basis van NACE-codes.....	16
6.2	Werken met de indeling gegeven door de respondent.....	16
7	Beschrijving van de populatie	25
8	Respons	28
8.1	Vrij hoge respons	28
8.2	Respons komt onder druk.....	30
8.3	Representativiteit van de antwoorden	32
9	Weging	36
9.1	Waarom wegen	36
9.2	Berekening wegingsfactoren	37

Referentielijst.....	39
Lijst met figuren en tabellen	40
Bijlagen	41
Aankondigingsbrief telefonische enquête	42
Vragenlijst Ondernemingsenquête 2018	44
Argumentarium & info voor de respondent	62

1 Achtergrond van het onderzoek

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. Via de Ondernemingsenquête trachten we een kwantitatief zicht te krijgen op de feitelijke ontwikkelingen in organisaties over een langer tijdsperspectief. Doorheen de verschillende edities heeft de enquête enkele veranderingen gekend waaronder de naamgeving. De Ondernemingsenquête heette voorheen de TOA-enquête (of *T*echnologie, *O*rganisatie en *A*rbeid) en later IOA-enquête (*I*nnovatie, *O*rganisatie en *I*nzet van *A*rbeid).

De Ondernemingsenquête 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 **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

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 16, de populatie zelf wordt beschreven vanaf bladzijde 25.

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

Tabel 1: Edities Ondernemingsenquête

Editie	1998 TOA 1	2001 TOA 2	2004 TOA KMO < 10	2004 TOA 3	2007 TOA 4	2011 IOA 2011	2011 Trends Gazel- len 2010	2014 IOA 2014	2018
Grootte	>=10 wn	>=10 wn	<10 wn	>=10 wn	>=1 wn	>=1 wn	n.v.t.	>=1 wn	>=1 wn
Sector	Industrie	Alle	Profit	Alle	Alle	Alle	n.v.t.	Alle	Alle
Netto respons	78%	55%	64%	59%	68%	57%	58%	56% (CATI) 22% (CAWI)	37,2%
N (eenheden)	934	1581	510	1646	2210	2250	443 +82 uit de gewone steekproef f = 525	1167*	1652

*: 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 voor 2018 staat beschreven vanaf bladzijde 13.

1.3 Respons

De nettorespons (deelname versus weigering eenmaal er contact is met de juiste persoon) varieerde 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 voor de Ondernemingsenquête 2018 is echter lager en bedraagt 37%. De respons van de Ondernemingsenquête 2018 staat meer gedetailleerd beschreven vanaf bladzijde 28.

2 Dataverzameling

2.1 Uitgangspunt: representatief voor Vlaamse economie

Het uitgangspunt van de Ondernemingsenquête 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 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.

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 dat 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 uitgeprobeerd 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. Bij deze editie werden een aantal nieuwe vragen opgenomen die op basis van die meeluistersessies werden aangepast, 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 web-enquête (Delagrangé, H., 2016). In 2018 werd deze piste verlaten en werd terug exclusief met telefonische interviews gewerkt.

2.4 ... met de personeelsverantwoordelijke

De persoon die moet bevestigd 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 personeelsverantwoordelijke, 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 bevestigen 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.

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". Na doorverwijzing zijn vragen voorzien ter bevestiging dat men de persoon in de juiste functie aan de lijn heeft.

2.5 Verloop van de dataverzameling

Periode, looptijd

De telefonische interviews werden voor de edities tot 2011 gepland vanaf de tweede helft van november, liepen door tot einde december, net voor de kerstvakantie. In uitzonderlijke gevallen

werden nog een aantal interviews afgewerkt in januari. De planning voor 2014 liet dit niet toe, daar zijn de interviews afgenomen net voor de zomer. In 2018 werden de interviews afgenomen in het voorjaar, in de periode maart-april.

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; in 2018 werd gevraagd naar het pas afgelopen jaar (2017). De referentieperiode is daardoor altijd het recentste jaar.

Het nadeel van deze periode is dat de gegevens verwerkt worden in het begin 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 zodanig gegroeid dat een vrijwel volledige analyse in de loop van één jaar moeilijk haalbaar is en de publicaties gespreid worden over twee jaren (bij afname in december 2007 en publicatie in januari 2009). 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.

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. De Stichting Innovatie & Arbeid stuurde een lastenboek op 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.10).
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.

Voorheen was het vaak voldoende om de eerste 10 interviews als proefenquêtes te beschouwen omdat de vragenlijst reeds meerdere malen werd gebruikt en er een minder grote nood aan (dure) proefinterviews was. Voor de editie 2018 is dit opgevoerd tot 20 interviews, gegeven het grote aantal nieuwe vragen.

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 bij vragen. Op de bladzijde 42 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 de editie 2001 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 openings situatie 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 we deze brief niet overslaan.

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-lijst voor de respondent. De hyperlink wordt ook meegegeven in de aankondigingsbrief zodat de respondent deze snel terug kan vinden. 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. In de praktijk nemen enkele tientallen respondenten contact met de onderzoekers op met verduidelijkingsvragen.

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 17 minuten duurt. In de praktijk liep de gemiddelde duur terug op tot 20 minuten. In die tijd zit ook de introductie vervat.

Interviewersvariantie

Ondanks een goede opleiding en briefing is het mogelijk dat interviewers op een of andere wijze een aantal fouten maken of systematische interpretaties hanteren. 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 in grote mate 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 de eerste drie golven werden een groot aantal aankondigingsbrieven verstuurd naar mogelijke respondenten uit alle cellen. De grootte van de golven wordt in samenspraak met het enquêtebureau bepaald. De adressen die aangeschreven zijn kunnen pas enkele dagen na het versturen van de brief opgebeld worden.

Na de eerste drie grote golven werden 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 krijgen naderhand een brief opgestuurd met de mededeling dat het onderzoek is afgerond.

2.7 Proef met web-enquête in 2014

De oefening bij de editie 2014 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. Een groot deel van de respondenten in de CAWI-populatie dient echter meerdere keren telefonisch gecontacteerd te worden om tot deelname te worden

aangespoord. Gelet op het grotere aantal weigeringen dient eveneens een grotere populatie te worden gecontacteerd. Per slot van rekening kan men zich dus afvragen of globaal genomen de belasting van het werkveld wel betekenisvol afneemt.

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 (Delagrangé, 2016, pp.12-17).

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 worden. 150 eenheden is het minimum;
- Er moet vergelijking mogelijk zijn tussen grote en kleine bedrijven. De bevindingen omtrent het grootte-effect zijn voldoende goed waar te nemen met een indeling 1-9, 10-49, 50-199 en 200 of meer werknemers.
- 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 te 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 Ondernemingsenquête (voorheen 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 van de 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 op die manier aangekochte gegevens zijn daardoor de meest betrouwbare die beschikbaar zijn en relatief actueel. Niettemin is er altijd een zeker aantal gegevens dat niet juist is. Voornamelijk de persoonsgegevens zijn vaak verkeerd wanneer het om personeelsverantwoordelijken gaat.

We verwachten dat de nieuwe privacywetgeving (GDPR) de opties om personen te contacteren zal inperken. Leveranciers van adresgegevens gaven informeel al aan dat ze de interpretatie zullen hanteren dat enkel de naam van bestuurders als publiek kan beschouwd worden omdat die gepubliceerd zijn; andere namen, zoals die van de personeelsverantwoordelijke, beschouwen ze als vallend onder de Privacywet. We verwachten dat we voor volgende edities de contactprocedure zullen moeten aanpassen..

5 Vestigingsniveau of niveau maatschappelijke zetel?

Wat betreft het bevragsniveau zijn er twee mogelijke opties: 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: met 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 vormen 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 met elkaar verbonden 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 2: 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 en met 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 de antwoorden van de respondent.

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 wordt 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 basis van populatiegegevens die gebaseerd zijn op de administratieve gegevens. De toekenning van een wegingsfactor per cel gebeurt dus op basis van een proxy, waardoor we met een zekere 'mis-match' zitten.

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
8. Vrije beroepen
9. Handel

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 39,5% geeft een andere grootte en/of een andere sector op (Tabel 5). Er is weliswaar slechts een kleine minderheid die op zowel grootte als sector een ander antwoord geeft dan verwacht (4,2%, Tabel 4). Meestal gaat het enkel om de sector (26,0%) of enkel om de grootte (9,3%). Hoe groter de onderneming op basis van de antwoorden van de respondent, hoe groter de kans op een verschuiving (Tabel 3). Ook in de dienstensector is er een grote kans op een verschuiving.

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 vanuit een aantal verschillende standpunten te bekijken.

In Tabel 5 staat een overzicht per cel. De linkerkolom geeft het percentage respondenten dat een andere cel heeft opgegeven dan verwacht, verdeeld volgens de indeling van de respondent. 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. Hierbij valt de verschuiving op bij de cellen 1-9 en 10-49 van de quartaire sector.

In Tabel 6 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 135 organisaties die op basis van het adresbestand tot de cel 1-9 werknemers in de quartaire sector behoren er 30 zijn “gebleven”; 77 kenden zichzelf hetzelfde aantal werknemers toe maar in de dienstensector, de overige situeerden zich in andere sectoren of kenden zichzelf een andere grootte toe. Ook bij de 120 organisaties met 10-49 werknemers in de quartaire sector, zijn er 41 ‘gebleven’, maar een nog grotere groep geeft eenzelfde aantal werknemers aan en situeren zich in de dienstensector. In Tabel 7 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: 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 3: Celverloop volgens grootte en sector, Ondernemingsenquête 2018

		Celverloop (respondent geeft een ander antwoord dan wat in het bestand staat)		Totaal
		Verloop	Gelijk	
Grootte volgens respondent	1-9 wn	3,7%	96,3%	100%
	10-49 wn	15,5%	84,5%	100%
	50-199 wn	16,6%	83,4%	100%
	+200 wn	25,4%	74,6%	100%
	Totaal	13,4%	86,6%	100%
Sector volgens respondent	Industrie incl. primair	28,8%	71,2%	100%
	Bouw	29,8%	70,2%	100%
	Diensten	35,2%	64,9%	100%
	Quartair	18,7%	81,3%	100%
	Totaal	30,3%	69,8%	100%

Tabel 4: Verloop in sector volgens verloop in grootte, Ondernemingsenquête 2018

Sector	Grootte		Totaal
	Gelijk	Verloop	
Gelijk	999	153	1152
	60,5%	9,3%	69,8%
Verloop	430	69	499
	26,0%	4,2%	30,2%
Totaal	1429	222	1651
	86,6%	13,4%	100,0%

Tabel 5: Celverloop per cel en netto verschil per cel, Ondernemingsenquête 2018

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	42,3%	60,2%	-32
1-9 bouw	28,2%	18,6%	13
1-9 diensten	37,9%	21,0%	70
1-9 QUARTAIR	9,1%	77,8%	-102
10-49 prim/ind	43,9%	46,1%	-5
10-49 bouw	38,5%	24,7%	19
10-49 diensten	50,2%	38,3%	42
10-49 QUARTAIR	29,3%	65,8%	-62
50-199 prim/ind	28,1%	33,3%	-9
50-199 bouw	46,3%	38,9%	5
50-199 diensten	46,7%	40,9%	40
50-199 QUARTAIR	37,3%	39,1%	-2
+200 prim/ind	40,7%	25,0%	17
+200 bouw	28,6%	16,7%	1
+200 diensten	40,3%	43,9%	-5
+200 QUARTAIR	45,5%	11,5%	38
Totaal	39,5%	39,5%	0

Tabel 6: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2018, aantallen

		Cel volgens antwoorden respondent																	
		1-9 Industrie	1-9 bouw	1-9 diensten	1-9 quartair	10-49 Industrie	10-49 bouw	10-49 diensten	10-49 quartair	50-199 Industrie	50-199 bouw	50-199 diensten	50-199 quartair	+200 Industrie	+200 bouw	+200 diensten	+200 quartair	Totaal	
Cel op basis adresgegevens	1-9 Industrie	41	15	27	0	13	1	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	103	
	1-9 bouw	5	79	10	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97	
	1-9 diensten	17	8	203	2	5	2	16	2	0	0	1	0	1	0	0	0	257	
	1-9 quartair	4	3	77	30	0	0	9	9	0	0	1	0	0	0	0	0	2	135
	10-49 Industrie	3	2	3	0	69	20	22	0	3	0	4	1	1	0	0	0	128	
	10-49 bouw	0	3	1	0	3	64	6	1	0	6	0	0	0	1	0	0	85	
	10-49 diensten	1	0	4	0	22	11	108	5	3	3	11	0	1	0	5	1	175	
	10-49 quartair	0	0	1	1	7	2	43	41	0	0	2	11	0	0	5	7	120	
	50-199 Industrie	0	0	0	0	2	0	0	0	82	6	14	4	11	0	1	3	123	
	50-199 bouw	0	0	0	0	0	2	0	0	6	22	4	2	0	0	0	0	36	
50-199 diensten	0	0	0	0	0	0	5	0	17	4	65	5	5	0	7	2	110		
50-199 quartair	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	13	42	0	0	3	10	69		

Tabel vervolgt...

Tabel 6: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2018, aantallen (vervolg)

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Indu strie	1-9 bou w	1-9 dien sten	1-9 quart air	10- 49 Indu strie	10- 49 bou w	10- 49 dien sten	10- 49 quart air	50- 199 Indu strie	50- 199 bou w	50- 199 dien sten	50- 199 quart air	+200 Indu strie	+200 bou w	+200 dien sten	+200 quart air	Tota al
Ce l op ba sis ad res - ge ge ve ns	200+ Industrie	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	48	1	7	5	64
	200+ bouw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	6
	200+ diensten	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	6	0	11	0	46	14	82
	200+ quartair	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	3	54	61
Totaal		71	110	327	33	123	104	217	58	114	41	122	67	81	7	77	99	1651

Tabel 7: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2018, percentage totaal

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Industrie	1-9 bouw	1-9 diensten	1-9 quartair	10-49 Industrie	10-49 bouw	10-49 diensten	10-49 quartair	50-199 Industrie	50-199 bouw	50-199 diensten	50-199 quartair	+200 Industrie	+200 bouw	+200 diensten	+200 quartair	Totaal
Cel op basis adresgegevens	1-9 Industrie	2,5%	0,9%	1,6%	0,0%	0,8%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,2%
	1-9 bouw	0,3%	4,8%	0,6%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
	1-9 diensten	1,0%	0,5%	12,3%	0,1%	0,3%	0,1%	1,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	15,6%
	1-9 quartair	0,2%	0,2%	4,7%	1,8%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,2%
	10-49 Industrie	0,2%	0,1%	0,2%	0,0%	4,2%	1,2%	1,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%
	10-49 bouw	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%	3,9%	0,4%	0,1%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	5,1%
	10-49 diensten	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	1,3%	0,7%	6,5%	0,3%	0,2%	0,2%	0,7%	0,0%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	10,6%
	10-49 quartair	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,1%	2,6%	2,5%	0,0%	0,0%	0,1%	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,4%	7,3%
	50-199 Industrie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,4%	0,8%	0,2%	0,7%	0,0%	0,1%	0,2%	7,5%
	50-199 bouw	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
50-199 diensten	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	1,0%	0,2%	3,9%	0,3%	0,3%	0,0%	0,4%	0,1%	6,7%	
50-199 quartair	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,8%	2,5%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%	4,2%	

Tabel vervolgt...

Tabel 7: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2018, percentage totaal (vervolg)

		Cel volgens antwoorden respondent																
		1-9 Indu strie	1-9 bou w	1-9 dien sten	1-9 quart air	10- 49 Indu strie	10- 49 bou w	10- 49 dien sten	10- 49 quart air	50- 199 Indu strie	50- 199 bou w	50- 199 dien sten	50- 199 quart air	+200 Indu strie	+200 bou w	+200 dien sten	+200 quart air	Tota al
Ce l op ba sis ad res - ge ge ve ns	200+ Industrie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	2,9%	0,1%	0,4%	0,3%	3,9%
	200+ bouw	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,1%	0,4%
	200+ diensten	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	2,8%	0,8%	5,0%
	200+ quartair	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,2%	3,3%	3,7%
Totaal		4,3%	6,7%	19,8 %	2,0%	7,5%	6,3%	13,1 %	3,5%	6,9%	2,5%	7,4%	4,1%	4,9%	0,4%	4,7%	6,0%	100,0 %

7 Beschrijving van de populatie

Op basis van de afbakening en opdeling in strata (zie 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 8: Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen

editie	Grootte	Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	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	2065	9274	4920	16728
	50-199 wn.	932	272	1106	840	2738
	200+ wn.	320	44	278	300	815
	Totaal	4754	2381	10658	6060	23853
TOA 2004 micro	1-4 wn.	11603	11695	72135		95433
	5-9 wn.	4209	3272	16787		24268
	Totaal	15812	14967	88922		119701
TOA 2004	10-49 wn.	4451	2719	12466	6384	26020
	50-199 wn.	1300	347	1868	2496	6011
	200+ wn.	449	38	358	942	1787
	Totaal	6200	3104	14692	9822	33818
TOA 2007	1-9 wn.	15372	13955	101309	15195	145831
	10-49 wn.	4473	2351	15672	7847	30343
	50-199 wn.	1187	340	2584	2790	6901
	200+ wn.	416	50	570	702	1738
	Totaal	21448	16696	120135	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
O.A. 2018	1-9 wn.	11847	15590	100800	24936	153173
	10-49 wn.	3975	2617	17314	10369	34275
	50-199 wn.	1109	335	3420	3404	8268
	200+ wn.	341	62	715	706	1824
	Totaal	17272	18604	122249	39415	197540

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Tabel 9: Populatiebeschrijving alle edities, percentages

Editie	Grootte	Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
TOA 1998	10-49 wn.	73,21%				73,21%
	50-199 wn.	19,7%				19,71%
	200+ wn.	7,1%				7,08%
	Totaal	100,0%				100,00%
TOA 2001	10-49 wn.	14,7%	8,7%	38,9%	20,6%	70,1%
	50-199 wn.	3,9%	1,1%	4,6%	3,5%	11,5%
	200+ wn.	1,3%	0,2%	1,2%	1,3%	3,4%
	Totaal	19,9%	10,0%	44,7%	25,4%	100,0%
TOA 2004 micro	1-4 wn.	9,7%	9,8%	60,3%		79,7%
	5-9 wn.	3,5%	2,7%	14,0%		20,3%
	Totaal	13,2%	12,5%	74,3%		100,0%
TOA 2004	10-49 wn.	13,2%	8,0%	36,9%	18,9%	76,9%
	50-199 wn.	3,8%	1,0%	5,5%	7,4%	17,8%
	200+ wn.	1,3%	0,1%	1,1%	2,8%	5,3%
	Totaal	18,3%	9,2%	43,4%	29,0%	100,0%
TOA 2007	1-9 wn.	8,3%	7,6%	54,8%	8,2%	78,9%
	10-49 wn.	2,4%	1,3%	8,5%	4,2%	16,4%
	50-199 wn.	0,6%	0,2%	1,4%	1,5%	3,7%
	200+ wn.	0,2%	0,0%	0,3%	0,4%	0,9%
	Totaal	11,6%	9,0%	65,0%	14,4%	100,0%
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%
O.A. 2018	1-9 wn.	6,0%	7,9%	51,0%	12,6%	77,5%
	10-49 wn.	2,0%	1,3%	8,8%	5,2%	17,4%
	50-199 wn.	0,6%	0,2%	1,7%	1,7%	4,2%
	200+ wn.	0,2%	0,0%	0,4%	0,4%	0,9%
	Totaal	8,7%	9,4%	61,9%	20,0%	100,0%

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

8 Respons

8.1 Vrij hoge respons

De responsgegevens in Tabel 10 zijn de ‘netto’ responsgegevens, waarbij we de weigeringen afzetten ten opzichte van de deelnames. Dit geeft weer hoeveel procent van de respondenten beslissen 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 Ondernemingsenquête 2018 kent een netto-respons van 37,2% (Tabel 10). Dit betekent dat 37,2% van de gecontacteerde personen de enquête volledig invulde. Dat is minder hoog dan de andere edities, maar nog steeds een vrij hoge respons. Dat de respons in het algemeen vrij hoog is, zou te danken kunnen 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, zelfs al is deze bij heel wat respondenten niet bekend;
- 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. De kwaliteit daarvan neemt echter jaar na jaar af;
- 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 10: Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4, IOA 2011-2014 en Ondernemingsenquête 2018

editie	grootte	sectoren				Totaal	
		Industrie	Bouw	Diensten	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%	36%	58%	59%		50%
	200+ wn.	48%	56%	46%	69%		49%
	Totaal	49%	46%	50%	74%	55%	
TOA 2004 micro	1-4 wn.	59,4%	57,8%	67,0%		62,6%	
	5-9 wn.	74,2%	59,3%	65,3%		65,6%	
	Totaal	66,2%	58,5%	66,1%		64,1%	
TOA 2004	10-49 wn.	49,8%	54,0%	55,5%	68%	85% (1)	53,8%
	50-199 wn.	48,9%	39,3%	70,4%	89%		52,4%
	200+ wn.	61,4%	47,2%	54,4%	100%		58,3%
	Totaal	51,8%	48,5%	56,8%	84,4%	59,2%	
TOA 2007	1-9 wn.	55,4%	74,1%	60,2%	83,7%	88,7% (1)	62%
	10-49 wn.	57,0%	71,3%	69,7%	95,1%		68%
	50-199 wn.	55,6%	70,6%	65,9%	93,5%		66%
	200+ wn.	71,3%	66,7%	73,1%	82,7%		74%
	Totaal	55,4%	74,1%	60,2%	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%
O.E. 2018	1-9 wn.	31,2%	30,6%	29,4%	35,0%		31,0%
	10-49 wn.	40,4%	36,6%	35,1%	54,8%		40,1%
	50-199 wn.	46,6%	25,2%	41,8%	60,0%		43,1%
	200+ wn.	45,4%	20,0%	40,0%	61,0%		44,7%
	Totaal	39,7%	31,0%	33,9%	47,0%		37,2%

(1) Grootte niet in adresbestand

Tabel 11: Eenheden in de steekproeven TOA 1-4, IOA 2011-2014 en Ondernemingsenquête 2018

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	126	354	282	963
	50-199 wn.	83	61	97	154	395
	200+ wn.	70	27	70	56	223
	Totaal	354	214	521	492	1581
TOA2004 micro	1-4 wn.	63	63	128		254
	5-9 wn.	66	63	127		256
	Totaal	129	126	255		510
TOA 2007	1-9 wn.					
	10-49 wn.	217	132	607	311	1267
	50-199 wn.	63	17	91	121	292
	200+ wn.	22	2	17	46	87
	Totaal	302	151	715	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
O.E. 2018	1-9 wn.	71	110	327	33	540
	10-49 wn.	123	104	217	58	502
	50-199 wn.	114	41	122	67	343
	200+ wn.	81	7	77	99	264
	Totaal	389	262	741	257	1651

8.2 Respons komt onder druk

Steeds vaker wordt de telefonische enquête in vraag gesteld als adequate manier van dataverzameling. Ze zou voorbijgestoken worden op bijna alle vlakken door de web-enquête. De web-enquête oogt inderdaad moderner, is in vele opzichten goedkoper en sneller. De respons is doorgaans echter veel lager dan wat met een telefonische enquête kan bereikt worden, zoals ook wij konden vaststellen. Voor een populatie van ondernemingen en organisaties is het verder

vrijwel onmogelijk om louter digitaal, per e-mail, respondenten aan te schrijven. Er is daarom een andere opvolging nodig, wat dan toch weer een telefonische werkwijze vereist.

In de editie 2018 van onze reeks onderzoeken werden we geconfronteerd met de noodzaak om een andere leverancier te kiezen voor de levering van een adresbestand. We hadden de subjectieve indruk dat de adressen weliswaar vaker correct waren dan vroeger (minder retourenveloppen) maar ook dat de aanduiding van de contactpersoon minder actueel was. We vermoedden dat dit tot een lagere respons zou kunnen leiden.

Wanneer we de gedetailleerde respons vergelijken voor de editie 2018, de enquête van de Stichting Innovatie & Arbeid over uitzendarbeid en flexibiliteit² die in 2016 op dezelfde manier werd afgenomen en de IOA 2014 (enkel CATI) dan zijn er een aantal opmerkelijke verschillen. Het totaal rendement is duidelijk minder goed bij de Ondernemingsenquête 2018 dan bij de eerdere enquêtes. We zien hiervoor verschillende mogelijke verklaringen.

De eerste is de kwaliteit van het adresbestand, die blijkbaar minder goed was dan anders. Zo konden in vergelijking met de vorige enquêtes meer interviews niet doorgaan omdat de persoon aan de lijn niet bij de doelgroep behoorde. Mogelijk hield het bedrijf of organisatie op te bestaan of waren er geen werknemers meer in dienst. Er waren ook meer problemen met de telefoniegegevens: geen signaal, onbestaand telefoonnummer of verkeerde adresgegevens. Er waren ook minder betrouwbare gegevens omtrent de persoon, we kwamen vaker dan anders uit bij bestuurders die vaker niet dan wel betrokken zijn bij de dagelijkse werking van de onderneming of organisatie. Dit leidt tot een haperende introductie en maakt het voor de persoon aan de lijn gemakkelijker om de boot af te houden. Daarnaast hebben we meer effectieve weigeringen, waarbij de juiste contactpersoon wel werd bereikt maar weigerde deel te nemen. Door de enquêteurs werden de redenen voor de weigering gecodeerd, maar die zijn ook maar een weergave van wat de respondent opgeeft en dus maar beperkt betrouwbaar. We zien dat er vaker weigeringen uit principe of zonder duidelijke reden zijn, zoals 'te druk'.

Het aantal weigeringen omwille van het onderwerp is vergelijkbaar met deze van de hoger vermelde enquête over uitzendarbeid en flexibiliteit. Desondanks gaan we er toch van uit dat het onderwerp van deze enquête mogelijk minder aansprak dan bij de andere enquêtes. We kondigden het nu aan als gaande over "uw organisatie, uw product of dienst, het personeelsbeleid, duurzaamheid en het gebruik van ICT"; terwijl het bij de enquête naar uitzendarbeid ging over de "flexibele inzet van personeel". Mogelijk beschouwden respondenten het onderwerp als niet van toepassing op hun onderneming of zagen ze er minder de relevantie van in.

Weigeringen omwille van de methode zijn beperkt, wat er zou kunnen op wijzen dat de telefonische werkwijze maar een beperkt effect heeft, maar we hebben hier geen volledig zicht op.

Los daarvan kunnen we ons verwachten aan een moeilijke opdracht om contactpersonen te vinden voor een volgende editie. Als gevolg van de nieuwe privacywetgeving (GDPR) die in mei 2018 van kracht is gegaan zijn leveranciers van adresbestanden niet meer bereid om de naam van een contactpersoon mee te geven, ook al is de interpretatie dat naam en functie in een bedrijf persoonsgegevens zijn discutabel. We zullen in elk geval een andere manier moeten vinden om de personeelsverantwoordelijke in een onderneming te vinden.

² Delagrangé, H. Notebaert, S. (2017). Uitzendarbeid en flexibiliteit: Enquête bij ondernemingen en organisaties in Vlaanderen. Brussel: SERV /Stichting Innovatie & Arbeid

Tabel 12: Vergelijking uitgebreide nonresponsgegevens IOA 2014, Onderzoek uitzendarbeid (2016) en de Ondernemingsenquête 2018

Nonresponscode	editie		
	IOA 2014	Uitzendarbeid 2016	Ondernemings-enq. 2018
Volledig interview	28,6%	24,0%	16,6%
Zachte afspraak	4,7%	0,3%	
Harde afspraak	0,3%	2,6%	2,1%
Onbereikbaar slechte gegevens	32,1%	38,4%	42,4%
Verkeerde taal	1,3%	1,0%	1,5%
Geen doelgroep	3,8%	2,7%	5,5%
Interviewer stopt			0,2%
Weigering principe	8,9%	5,3%	11,6%
Weigering onderwerp	3,7%	2,8%	2,7%
Weigering zogezegd te druk	8,9%	7,6%	10,6%
Weigering methode	1,3%	1,1%	1,4%
Interview stopt	0,1%	2,9%	0,8%
Dubbel, reeds meegewerkt	0,7%	1,0%	0,3%
Quota vol	4,5%	6,3%	0,1%
Niet gebruikt		2,1%	2,5%
Robinson-lijst	1,1%	1,8%	1,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: door de interviewers gecodeerde gegevens, eigen herindeling. Voor de IOA2014 werden enkel de gegevens over telefonische interviews opgenomen

8.3 Representativiteit van de antwoorden

Alle methodologische overwegingen en inspanningen beogen de veralgemeenbaarheid van de resultaten. We willen namelijk met zekerheid de resultaten uit deze enquête kunnen veralgemenen naar de populatie van Vlaamse ondernemingen en organisaties (inclusief Nederlandstalige bedrijven in Brussel). Een belangrijke voorwaarde hierbij is een niet selectieve non-respons. Een non-respons analyse vergelijkt de ondernemingen en organisaties die het interview hebben afgerond en deze die een deelname geweigerd hebben op een aantal kenmerken.

Grotere ondernemingen en organisaties weigeren minder vaak (55,3% bij 200+) dan kleine ondernemingen en organisaties (69% bij 1-9 wn) om deel te nemen aan de interviews (Tabel 13). Ook ondernemingen en organisaties uit de quartaire sector (47,0%) en de industrie (39,7%) zijn

meer bereid om mee te werken aan deze enquête³ dan de bouw (31,0%) of diensten (33,9%). Deze verschillende responsgraden worden gecompenseerd door een groter aantal adressen dat wordt ingezet om toch tot een voldoende aantal te komen zoals voorzien in het steekproefontwerp en wordt weggewerkt door de finale weging. De vraag die rest is of er een significant verschil is - voor kenmerken die van belang zijn voor ons onderzoek - tussen de ondernemingen waar een interview werd afgenomen en deze die weigerden of waar we geen contact mee konden krijgen. Om dat te kunnen nagaan moeten we gebruik maken van gegevens die beschikbaar zijn voor zowel de ondernemingen waar een medewerking was als deze waar geen medewerking was. De meest aangewezen methode is om de respondenten die weigeren een aantal vragen voor te leggen, maar dat was praktisch niet haalbaar. De oplossing is dan om een aantal gegevens van de sociale balans en jaarrekening te vergelijken. De gegevens werden op basis van een koppeling van het ondernemingsnummer aangeleverd door Graydon.

We kunnen op twee domeinen een ruwe inschatting maken van mogelijke vertekeningen van nonrespons: de samenstelling van het personeelsbestand en de opleidingsinspanningen enerzijds, die vooral voor de ICO2020 en de kenmerken van het personeelsbeleid van belang kunnen zijn, en anderzijds indicatoren van de economische gezondheid van de ondernemingen en organisaties die voor bijna alle aspecten van onze enquête van belang zijn.

Bij de bespreking van verschillen naar kenmerken opgenomen in de sociale balans, beperken we ons uiteraard tot de ondernemingen en organisaties die een sociale balans hebben neergelegd (2015-2017). Dit zijn in verhouding meer grote ondernemingen dan kleine. Op het vlak van het gemiddeld aantal werknemers, genderverdeling bij de werknemers, overeenkomsten voor onbepaalde tijd, voor bepaalde tijd, studieniveau mannen en vrouwen, aangeworven en uitgetreden voltijds equivalenten en een aantal indicatoren over opleiding zijn er geen verschillen tussen de ondernemingen en organisaties die hebben meegewerkt en deze die een deelname weigerden. Wel krijgen meer vrouwen een beroepsopleiding ten laste van de werkgever en liggen de opleidingsuren van de vrouwelijke werknemers hoger bij respondenten in vergelijking met diegene die een deelname weigerden. We zagen ook dat grotere ondernemingen en organisaties een grotere bereidwilligheid vertoonden om mee te werken aan dit onderzoek en tegelijk scoren grotere ondernemingen en organisaties hoger op deze opleidingsindicatoren. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat na controle van grootte, de verschillen op deze opleidingsindicatoren vervallen. We concluderen dat er voor wat de genoemde kenmerken betreft geen significante verschillen zijn tussen respons en non-respons voor wat betreft de kenmerken van het personeelsbestand en de opleidingsinspanningen.

Voor wat de economische gezondheid betreft kunnen we veronderstellen dat respondenten bij ondernemingen en organisaties die in een moeilijke economische situatie zitten mogelijk minder geneigd zijn om aan een enquête mee te werken. Om dat na te gaan kunnen we een aantal eenvoudige balansgegevens vergelijken en twee indicatoren die door Graydon zijn ontwikkeld.

Voor de ondernemingen en organisaties die een jaarrekening hebben neergelegd (2015-2017) werden er geen verschillen gevonden naar omzet, investeringen of balanstotaal.

Graydon heeft een aantal indicatoren ontwikkeld op basis van verschillende administratieve data aangevuld met eigen data. Die geven een indicatie van de economische gezondheid van ondernemingen en organisaties. Twee daarvan werden ons ter beschikking gesteld, de paymentscore en de multiscore. De betaalscore geeft een indicatie over de manier waarop een onderneming of organisatie zijn leveranciers betaalt en de multiscore geeft een algemeen beeld

³ Deze indeling naar grootte en sector is gebaseerd op administratieve data en werd niet toegekend door de onderneming of organisatie zelf.

over de gezondheid op langere termijn van een onderneming of organisatie. Op deze twee indicatoren scoren de respondenten hoger in vergelijking met deze die geweigerd hebben. Grootte van de onderneming speelt hier mee, grote ondernemingen en organisaties scoren beter op deze indicatoren. Na controle van de grootte vinden we geen verschillen meer terug. We concluderen dat ook voor de economische gezondheid van de ondernemingen en organisaties er geen significante verschillen zijn tussen respons en non-respons.

Deze bevindingen verhogen het vertrouwen in de veralgemeenbaarheid van de resultaten uit de Ondernemingsenquête 2018 naar de populatie van Vlaamse ondernemingen en organisaties (inclusief de Nederlandstalige in Brussel).

De analyses werden uitgebreid met de categorie 'technische non-respons'. De gevonden verschillen verdwenen na controle voor grootte van de onderneming en organisatie.

Tabel 13: non-respons analyse naar een aantal kenmerken

		Respons		Totaal
		Interview	Weigering	
Grootte	1-9 wn	31,0%	69,0%	100,0%
	10-49 wn	40,1%	59,9%	100,0%
	50-199 wn	43,1%	56,9%	100,0%
	200+ wn	44,7%	55,3%	100,0%
Sector	Industrie	39,7%	60,3%	100,0%
	Bouw	31,0%	69,0%	100,0%
	Diensten	33,9%	66,1%	100,0%
	Quartair	47,0%	53,0%	100,0%
Aantal werknemers^a		n.s.		
Aantal mannelijke werknemers^a		n.s.		
Aantal Voltijds ingetreden werknemers^a		n.s.		
aantal voltijds uitgetreden werknemers^a		n.s.		
Studieniveau mannen^a	Lager onderwijs	n.s.		
	Sec. onderwijs	n.s.		
	Univ. Onderwijs	n.s.		
Studieniveau vrouwen^a	Lager onderwijs	n.s.		
	Sec. onderwijs	n.s.		
	Univ. Onderwijs	n.s.		
Overeenkomst voor bepaalde tijd^a		n.s.		
Overeenkomst voor onbepaalde tijd^a		n.s.		
Aantal mannelijke werknemers beroepsopleiding ten laste werkgever^a		n.s.		
Aantal vrouwelijke werknemers beroepsopleiding ten laste werkgever^a		29,3	17,6	-
Aantal gevolgde uren opleiding mannelijke wn's^a		n.s.		
Aantal gevolgde uren opleiding vrouwelijke wn's^a		644,6	387,1	-
Nettokosten opleiding mannelijke wn's^a		n.s.		
Nettokosten opleiding vrouwelijke wn's^a		n.s.		
Omzet^a		n.s.		
Investerings^a		n.s.		
Balanstotaal^a		n.s.		
Multiscore		n.s.		
Betaalscore		n.s.		

N=4433, N^a=3532; N^b=1540

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 altijd⁴ 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 een 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. Bij de non-responsanalyse werden geen verschillen teruggevonden naar een aantal kenmerken, we wegen dan ook niet naar effecten van non-respons (zie Representativiteit van de antwoorden op p. 32).

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 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 en met 2007 werden de tests berekend op het gewogen bestand. In 2011 werden de tests 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

⁴ 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.

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 hebben voor de editie 2014 en volgende bijgevolg geopteerd voor de standaard weging in SPSS, zoals ook Eurofound dat doet voor de ECS (Gallup, 2015).

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 (indeling door respondent) 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 deze berekening van de wegingsfactoren wordt de indeling van de gerealiseerde steekproef gebaseerd op de antwoorden van de respondenten. Door het verloop in de cel met 1-9 werknemers in de quartaire sector, is de wegingsfactor groter uitgevallen dan de verwachte 2 (6,32). Ook bij de dienstenondernemingen met 1-9 werknemers is de wegingsfactor eerder hoog (2,58). De wegingsfactoren en de berekening van de wegingsfactoren van de Ondernemingsenquête 2018 vindt u in Tabel 14.

Tabel 14: Wegingsfactoren Ondernemingsenquête 2018

		sector				Totaal
		Industrie	Diensten	bouw	quartair	
Populatiebes chrijving (RSZ)	1-9 wn.	11847	15590	100800	24936	153173
	10-49 wn.	3975	2617	17314	10369	34275
	50-199 wn.	1109	335	3420	3404	8268
	200+ wn.	341	62	715	706	1824
	Totaal	17272	18604	122249	39415	197540
Gerealiseerd e steekproef	1-9 wn.	71	110	327	33	541
	10-49 wn.	123	104	217	58	502
	50-199 wn.	114	41	122	67	344
	200+ wn.	81	7	77	99	264
	Totaal	389	262	743	257	1651
Wegings- factoren	1-9 wn.	1,395	1,185	2,576	6,315	2,366
	10-49 wn.	0,270	0,210	0,667	1,494	0,571
	50-199 wn.	0,081	0,068	0,234	0,425	0,201
	200+ wn.	0,035	0,074	0,078	0,060	0,058
	Totaal	0,371	0,593	1,375	1,282	1,000
Gewogen steekproef	1-9 wn.	99	130	844	209	1282
	10-49 wn.	33	22	145	86	286
	50-199 wn.	9	3	28	28	68
	200+ wn.	3	0	6	6	15
	Totaal	144	155	1023	329	1651

Op basis van de populatiegegevens berekenen we de proporties van elke cel in het totaal. Met de regel van drie berekenen we een factor.

Referentielijst

- Delagrangé, H. (2016). *Methodologie van de IOA enquête. Rapport*. Brussel: SERV / Stichting Innovatie & Arbeid.
- Gallup. (2015). *3rd European Company Survey Weighting Report. Working document for The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions prepared by Gallup Europe*. Retrieved from https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/surveys/ecs/2013/documents/ecs2013docs/3rdECS2013Weighting_2.pdf
- Pickery, J. (2014). *Analyse van surveydata met SPSS Comple Samples met toepassingen op de SCV-survey en de survey van de stadsmonitor*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering.
- Delagrangé, H., Notebaert S. (2017). *Uitzendarbeid en flexibiliteit: Enquête bij ondernemingen en organisaties in Vlaanderen*. Brussel: SERV /Stichting Innovatie & Arbeid

Lijst met figuren en tabellen

Tabellen

Tabel 1:	Editie Ondernemingsenquête	6
Tabel 2:	Sectorafbakening op basis van NACE-codes	16
Tabel 3:	Celverloop volgens grootte en sector, Ondernemingsenquête 2018	19
Tabel 4:	Verloop in sector volgens verloop in grootte, Ondernemingsenquête 2018	19
Tabel 5:	Celverloop per cel en netto verschil per cel, Ondernemingsenquête 2018	20
Tabel 6:	Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2018, aantallen	21
Tabel 7:	Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2018, percentage totaal	23
Tabel 8:	Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen	26
Tabel 9:	Populatiebeschrijving alle edities, percentages	27
Tabel 10:	Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4, IOA 2011-2014 en Ondernemingsenquête 2018	29
Tabel 11:	Eenheden in de steekproeven TOA 1-4, IOA 2011-2014 en Ondernemingsenquête 2018	30
Tabel 12:	Vergelijking uitgebreide nonresponsgegevens IOA 2014, Onderzoek uitzendarbeid (2016) en de Ondernemingsenquête 2018	32
Tabel 13:	non-respons analyse naar een aantal kenmerken	35
Tabel 14:	Wegingsfactoren Ondernemingsenquête 2018	38

Bijlagen

Aankondigingsbrief telefonische enquête

De volgende brief werd na een mailmerge verstuurd aan de respondenten voor de editie 2018. De brief werd afgedrukt op briefpapier van de Stichting en verstuurd in een envelop van de Stichting.



[Aanspreking Voornaam Naam]
 HR Verantwoordelijke
 [Naam onderneming of organisatie]
 Straat, nummer
 POSTNR GEMEENTE

contactpersoon	ons kenmerk	Brussel
Hendrik Delagrance Stefanie Notebaert	StIA_aankondiging_enquête_2018_700XXXX	19 februari 2018

Onderzoek organisatieverandering & innovatie

Geachte [Aanspreking Voornaam Naam],

Eén van de volgende dagen zal een medewerker van GfK Belgium u opbellen voor een telefonische enquête in opdracht van de Stichting Innovatie & Arbeid, de onderzoeksafdeling van de Vlaamse werkgevers- en werknemersorganisaties in de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV).

Sinds 1998 doet de Stichting Innovatie & Arbeid wetenschappelijk onderzoek naar veranderingen in de productie en dienstverlening, nieuwe vormen van arbeidsorganisatie en innovatie. We interviewen zowel kleine als grote bedrijven, social profitorganisaties en overheidsinstellingen. Uw bedrijf of organisatie is op basis van het toeval geselecteerd. Wij willen u vragen stellen over uw organisatie, uw product of dienst, het personeelsbeleid, duurzaamheid en het gebruik van ICT. Ons interview duurt maximaal 17 minuten.

Wij doen een warme oproep om deel te nemen aan dit onderzoek. Hierdoor helpt u de Stichting Innovatie & Arbeid om een actueel en betrouwbaar beeld te schetsen van het organisatiebeleid in bedrijven en organisaties in Vlaanderen. Het geeft u ook de kans uw bedrijf of organisatie vanuit een ruimer perspectief te bekijken. De rapporten zijn vanaf de zomer vrij beschikbaar op <http://www.serv.be/stichting>.

We garanderen u een anonieme gegevensverwerking. Als u nog vragen heeft kan u terecht bij de onderzoekers, Hendrik Delagrance (02 209 01 67, hdelagrance@serv.be) of Stefanie Notebaert (02 209 01 65, snotebaert@serv.be) of op onze site op <http://www.serv.be/respondentinfo>. Alvast dank voor uw medewerking!

Hoogachtend,

Pieter Kerremans
 administrateur-generaal

Hans Maertens
 voorzitter

Vragenlijst Ondernemingsenquête 2018

INTRO

Goedendag mevrouw, mijnheer, u spreekt met.... van GfK in opdracht van de Sociaal Economische raad van Vlaanderen; Kan ik de heer of mevrouw [O] [SCRIPTER: insert name contact from import] spreken? Dat zou de personeelsverantwoordelijke moeten zijn?

Indien niet de personeelsverantwoordelijke: Kan ik de personeelsverantwoordelijke spreken?

Als er geen personeelsverantwoordelijke is: Kan ik de bedrijfsleider of 1 van de bedrijfsleiders spreken?

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

Vervolg intro:

Wij voeren een onderzoek uit in opdracht van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) - naar veranderingen in de productie of dienstverlening, nieuwe vormen van arbeidsorganisatie, en innovatie. Enkele dagen geleden stuurde de SERV u een brief waarin het onderzoek aangekondigd werd. Mogen we u enkele vragen stellen hieromtrent; het interview zal niet langer dan 17 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 GfK België 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.

C1 Heeft u deze brief ontvangen?

1. Ja
2. Neen

ENQ: Indien neen, toelichting geven over wat in de brief staat, wanneer respondent deze nog niet gekregen heeft en aanbieden om de brief te versturen per post of te e-mailen. Indien toelichting al gekregen enkel aanbieden om de introductiebrief te sturen of te e-mailen. Indien aanpassingen nodig (naam, adres,...), gelieve deze te noteren.

C1bis ALS C1 = 2

Wenst u deze brief alsnog te ontvangen?

1. Ja
2. Neen

C1tris ALS C1bis = 1

Wenst u deze brief per post of per mail te ontvangen?

Per post, adres: [open text]

Per mail, mailadres: [open text]

NAAM Welke van volgende omschrijvingen past het best: Werkt u in een onderneming, organisatie of instelling?

- Onderneming
- Organisatie
- Instelling

In alle vragen waar [naam] voorkomt, keuze van hierboven invullen

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

Bent u ...

1. Algemeen manager of directeur
2. Zaakvoerder beheerder
3. Human Resources manager / Personeelsverantwoordelijke
4. Of heeft u een andere functie?

C3 ALS C2 = 1 of 2 of 4

Is er in uw [naam] een personeelsverantwoordelijke?

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

1. Ja
2. Ja, ik
3. Neen

C4 ALS C3 = 1

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

- Ja (SCRIPTER: ALS C4 = 1, go back to Intro 2 and then go to C2)
- Neen (Interviewer instruction:ENQ: Bel later terug, maak een afspraak indien mogelijk)
[scripter: add possibility for interviewer to go back to make appointment]

Basisvragen - onafhankelijke

Q1 ALS (if C2 = 3) of (if C3 = 2 of 3)

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
8. Vrije Beroepen
6. Handel [Scripter: change order of list on screen, but keep same numbering: 8 & 9]
7. Social profit
8. Overheid
9. Onderwijs

Maak variabele sec4

- 1-2 = 2
- 3 = 3
- 4 = 4
- 5-6-7 = 5
- 8-9 = 4

Q2 Hoeveel werknemers telt deze [naam]? Het gaat over alle werknemers met een arbeidscontract. We tellen personen, inbegrepen tijdelijke contracten, maar zonder eventuele uitzendkrachten (als sec=5: of vrijwilligers).

... Aantal werknemers [moet tussen 1 en 9999 zijn]

ENQ: 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]

Q3 Is in uw [naam] het aantal werknemers sinds begin 2016...

ENQ: 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]

1. Met meer dan 5% gedaald
2. Min of meer gelijk gebleven
3. Met meer dan 5% gestegen

**Q4 ALS Q1 = 1 of 2 of 3 of 4 of 8 of 9
Levert u producten of diensten aan bedrijven, aan consumenten of aan beide?**

ENQ: dit is de vraag naar "B to B" of "B to C"

1. Bedrijven
2. Consumenten
3. Beide

**Q5 ALS Q4 = 3
Levert u in vergelijking met drie à vijf jaar geleden relatief meer aan consumenten dan vroeger, minder, of is dat gelijk gebleven?**

1. Meer aan consumenten
2. Minder aan consumenten
3. Gelijk gebleven

Q6 Als u het recente verleden (3 à 5 jaar) voor ogen houdt, hoe schat u het niveau van de activiteiten van uw [naam] in? De mogelijkheden zijn:

- 5. Sterke groei
- 4. Beperkte groei
- 3. gelijk gebleven
- 2. Beperkte vermindering
- 1. Sterke vermindering

Organisatiestructuur & werkorganisatie - IAO

Q7 De volgende vraag gaat over functies met vooral eenvoudig gestandaardiseerd werk. We bedoelen daarmee werk met een korte inwerktijd waar geen specifieke opleiding of ervaring voor nodig is en waar men geen zelfstandige beslissingen kan nemen. Komt dit type van werk voor in uw [naam]? U kan antwoorden met: Ja, voor al het personeel, Ja, voor minstens de helft, Ja, voor minder dan de helft, Neen

1. Ja, voor al het personeel,
2. Ja, voor minstens de helft,
3. Ja, voor minder dan de helft,
4. Neen

Q8 **ALS Q2 > 1**
Is er in uw [naam] sprake van jobrotatie of taakroulatie? Dat is wanneer werknemers regelmatig van job of takenpakket wisselen?

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

1. Ja
2. Neen

Q9 **ALS Q8 = 1**
Om hoeveel procent van de werknemers gaat het? U mag ook een aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q10 **ALS Q2 > 1**
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

Q11 **ALS Q10 = 1: Wat is het gemiddeld aantal leden van deze teams?**
ALS Q10 = 2: Wat zal het gemiddeld aantal leden van deze teams zijn?

Gemiddeld aantal leden ...

Q12 ALS Q10=1: Hoeveel procent van de werknemers van deze [naam] werkt in teams? U mag ook het aantal geven.
ALS Q10 = 2: Hoeveel procent van de werknemers van deze [naam] zullen werken in teams? U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

ALS Q10 = 1 of 2

Teams kunnen een brede waaier aan bevoegdheden hebben. Ik zal er een aantal voorlezen. Kan u telkens met ja of nee zeggen of het team/de meeste teams over dat aspect zelf (SCRIPTER: ALS Q10 = 2 show following text: zullen) moeten beslissen of niet?

	Ja	Nee
Q13A Werkmethode	1	2
Q13B Onderlinge werkverdeling en –planning	1	2

Q15 Hoeveel procent van het personeel heeft een leidinggevende functie? U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q16 Is het aantal leidinggevend in uw onderneming gestegen, gelijk gebleven of gedaald de voorbije 3 à 5 jaar?

1. Gestegen
2. Gelijk gebleven
3. Gedaald

Q17 Van hoeveel procent van uw personeel zou u zeggen dat ze zelf de verantwoordelijkheid hebben voor hun timing? U mag ook het aantal geven.

ENQ: glijdende werkuren en telewerk vallen hier ook onder

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q18 Van hoeveel procent van uw personeel zou u zeggen dat ze zelf de verantwoordelijkheid hebben over hun werkmethode? U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Externe arbeidsverdeling/samenwerking

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? Heeft u een samenwerkingsverband met:

	Ja	Nee
Q19A Hogescholen of universiteiten	1	2
Q19B Kennis- of onderzoekscentra, competentiepolen, sectorclusters of overheidscentra <i>ENQ: dit zijn centra waar onderzoek gedaan wordt betaald door overheid, sectoren, enz</i>	1	2
Q19C Andere ondernemingen of organisaties	1	2
Q19D Leveranciers	1	2

Managementtechnieken & organisatiepraktijken

Q20 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

Q21 Zijn er in deze [naam] kwaliteitskringen? Dat zijn werkgroepen van uitvoerende werknemers die eventuele kwaliteitsproblemen op de werkplek analyseren en proberen op te lossen.

1. Ja
2. Neen

Inzet van arbeid / Personeelsbeleid

De volgende vragen gaan over werknemers die pas zijn aangeworven

Q22 Is er een startopleiding met algemene info over de organisatie?

1. Ja
2. Neen

Q23 Zijn er functie specifieke startopleidingen?

1. Ja
2. Neen

We peilen nu naar opleiding in deze [naam]. We maken een onderscheid tussen gewone opleidingen, on-the-job opleidingen of werkplekleren, en e-learning, dat is online of op een computer. Kan u voor elk van deze zeggen of er werknemers aan deelgenomen hebben?

ENQ: INFO: Gewone opleiding is een opleiding, training of cursus binnen de [naam] die op voorhand is gepland en minstens gedeeltelijk door de werkgever betaald wordt; binnen of buiten het bedrijf. On-the-job-training: geplande periodes van begeleiding op de werkvloer of in de werksituatie

	Ja	Nee
Q24_1 Zijn er binnen de [naam] werknemers die in 2017 hebben deelgenomen aan een gewone opleiding?	1	2
Q24_2 on the job training	1	2
Q24_3 e-learning	1	2

Q25 ALS Q24_1 = 1 OF Q24_2 = 1 OF Q24_3 = 1

Hoeveel % van het personeel van deze [naam] heeft in 2017 opleiding gevolgd? We tellen gewone opleiding , on-the-job training en e-learning samen. U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q30 Is er in deze [naam] een geschreven opleidingsplan?

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

1. Ja
2. Nee

Q31 Is er in deze organisatie een opleidingsverantwoordelijke?

*ENQ: * Het is zijn of haar taak om opleidingen te plannen en organiseren. Dat kan deeltijds zijn*

1. Ja
2. Nee

Consultatie en participatie

Q32 Is er in uw [naam] werkoverleg? Dat betekent periodieke vergaderingen of overlegmomenten waar werkgebonden kwesties worden besproken met de direct leidinggevende en de betrokken werknemers?

1. Ja
2. Neen

Q33 ALS Q32 = 1 Hoeveel personeelsleden hebben regelmatig zulk werkoverleg? U mag ook het percentage geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Loopbaanontwikkeling & functioneringsgesprekken

Q34 Zijn er competentieprofielen in deze [naam]?

ENQ: een competentieprofiel omschrijft de vaardigheden en het gedrag die men nodig heeft om een functie te kunnen uitoefenen

ENKEL INDIEN NOG MEER UITLEG NODIG:

Een competentieprofiel bevat de vaardigheden en het gedrag, een functieprofiel, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. Ja
2. Neen

ALS Q34 = 1

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

	Ja	Nee
Q35 Bij selectie, rekrutering en introductie van nieuwe personeelsleden	1	2
Q36 ALS Q34 = 1 Bij vorming, training en opleiding?	1	2
Q37 ALS Q34 = 1 Voor de onderlinge taakverdeling?	1	2
Q38 Bij loopbaanontwikkeling & functioneringsgesprekken?	1	2
Q39 Bij de beoordeling?	1	2
Q40 Voor de lange termijnplanning of de toekomstige behoeften aan competenties?	1	2
Q41 ALS Q34 = 1 EN Q8=1 Met het oog op jobrotatie of polyvalentie?	1	2

Q42 Zijn er loopbaanontwikkelingsplannen of 'POP's' in deze [naam]?

ENQ: 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

Q43 Worden er in uw [naam] minstens één keer per jaar functioneringsgesprekken gehouden met het personeel?

Instructie: niet voorlezen tenzij ze ernaar vragen: Het zijn formele, op voorhand geplande gesprekken die enkel gaan over het verbeteren van het functioneren. Het is mogelijk dat tegelijk een beoordelingsgesprek wordt uitgevoerd. Bij deze wordt wel een eendoordeel over de prestaties gemaakt. We bekijken hier enkel het deel over functioneringsgesprekken.

1. Ja
2. Neen

**Q44 ALS Q43 = 1
Met hoeveel werknemers zijn er functioneringsgesprekken?**

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

Innovatie

- Q45** We stellen nu een aantal vragen over uw
ALS SEC4 = 2 of 3 --> producten of diensten
ALS SEC4 = 4 --> diensten
ALS SEC4 = 5 --> diensten of activiteiten.

ALS SEC4 = 2 of 3 of 4
 Hoeveel % van uw omzet is in 2017 gerealiseerd op basis van de nieuwe of verbeterde producten of diensten?
ALS SEC4 = 5
 Hoeveel % van uw werkzaamheden is gerealiseerd op basis van nieuwe of verbeterde diensten of activiteiten?

... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn] 999 als 'weet niet'

- Q46** Zijn er belangrijke investeringen in automatisering of robotisering gebeurd in de laatste 2 jaar, dat is sinds begin 2016

ENQ: We bedoelen alle mogelijke vormen hiervan.

1. Ja
2. Neen

- Q46bis ALS Q46 = 1**

Deze investeringen in automatisering of robotisering, ging dat over machines of toestellen, of ging het om software? Of beide?

1. Machines of toestellen
2. Software
3. Beide

- Q47** Wilt u zeggen of u vaak, soms of nooit beroep deed op de kennis van het eigen personeel als mogelijke partner om de

ALS SEC4 = 2 of 3 --> producten, diensten, het productieproces of de werkwijze)
ALS SEC4 = 4 --> diensten of de werkwijze)
ALS SEC4 = 5 --> diensten, activiteiten of werkwijze) te vernieuwen?
 te vernieuwen?

1. Vaak
2. Soms
3. Nooit

Digitaal

De volgende vragen gaan over digitalisering.

Q48 Hoeveel procent van uw personeel heeft een computer of beeldscherm nodig om zijn of haar werk te kunnen doen? U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q49 **ALS q48 >0**
 Hoeveel heeft een verbinding met internet nodig om zijn of haar werk te kunnen doen? U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

ALS Q48 >0

We willen het belang inschatten van het kunnen werken met computers, mobiele toestellen, software of apps. Van uw [insert Q2] medewerkers, voor hoeveel procent daarvan is die kennis noodzakelijk, voor hoeveel procent niet noodzakelijk maar wel nuttig en voor hoeveel is het niet nodig? We moeten uitkomen op 100%

ENQ: samen mag dit niet meer dan 100% zijn, of het maximum aantal werknemers tewerkgesteld in de onderneming ([scripter insert answer from Q2])

	Aantal	Percentage
Q28_1 Noodzakelijk		
Q28_2 Voordelig maar niet noodzakelijk		
Q28_3 Niet nodig		
TOTAAL	[controle aantal: gelijk aan Q2]	[controle percentage: moet 100 zijn]

Q26 **ALS Q28_1 of Q28_2 > 0**
 Werden de afgelopen 3 à 5 jaar werknemers opgeleid voor het werken met computers, mobiele toestellen, software of apps

1. Ja
2. Nee

Q27 **ALS Q26 = 1**
 Hoeveel procent van uw werknemers kreeg zo een opleiding? U mag ook het aantal geven

Aantal ... [controle: niet groter dan Q2]
 Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q29 ALS Q28_1 of Q28_2 >1

Is er een gebrek aan deze kennis bij de werknemers in uw [naam]?

1. Ja
2. Nee

Q51 ALS Q1 ≠ 5 | 6 | 7

Hoeveel % van de bestellingen krijgt uw onderneming via internet, e-mail of een andere elektronische weg?

Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q52 Hoeveel procent van de bestellingen plaatst uw [naam] zelf via internet, e-mail of een andere elektronische weg?

Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q50 ALS Q1 ≠ 5 | 6 | 7

Verkoopt u uw product of dienst online, via een webshop?

ENQ: Dit kan via uw eigen webshop of via een ander platform

1. Ja
2. Nee

Q53 Q1 = 7

Wordt er in uw instelling gebruik gemaakt van een toepassing waarbij minstens een gedeelte van de lesinhoud via internet wordt aangeboden?

1. Ja
2. Nee

Q54 ALS Q53 = 1

Hoeveel procent van uw leerlingen of studenten werkt hiermee ?

Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q55 ALS Q1 = 5 of 6

Kan uw doelpubliek u via internet bereiken?

1. Ja
2. Nee

Q56 ALS Q1 = 5 of 6
Welk percentage van de formaliteiten of informatieaanvragen verlopen via e-mail of internet?

Percentage ... % [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q58 Heeft uw [naam] een eigen website?

1. Ja
2. Nee
3. Geen idee

Q59 Heeft deze [naam] een informaticasysteem dat de verschillende processen zoals logistiek, aankoop, productie, planning, personeel met elkaar verbindt en stuurt?

ENQ: indien respondent er naar vraagt: gaat over ERP of Enterprise resource planningsysteem zoals SAP

1. Ja
2. Nee
3. Geen idee

Q60 ALS Q59 = 1
Levert deze toepassing ook specifieke werkprocedures op de werkvloer?

1. Ja
2. Nee
3. Geen idee

Q61 ALS Q60 = 1
Is dit gekoppeld aan gelijkaardige systemen van leveranciers of klanten?

1. Ja
2. Nee
3. Geen idee

Q62 Hoeveel procent van de activiteiten in uw [naam] wordt er uitgevoerd door robots?

...% [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Circulair

We zijn intussen al aan het voorlaatste blok. De volgende vragen gaan over Circulaire economie. Circulaire economie is er op gericht om producten en grondstoffen zoveel mogelijk te hergebruiken en zo weinig mogelijk weg te gooien

Q63 Wekt uw [naam] zelf energie op?

1. Ja
2. Nee

Wordt het afvalwater gerecupereerd, of vangt u regenwater op voor eigen gebruik?

	Ja	Nee
Q64_1 Afvalwater	1	2
Q64_2 Regenwater	1	2

Afval, rest- of bijproducten kunnen soms opnieuw gebruikt worden. We hebben een aantal mogelijke toepassingen daarvan. Kunt u aangeven of u het volgende doet:

	Ja	Nee	NVT
Q65_1 Opnieuw gebruiken voor hetzelfde proces	1	2	8
Q65_2 Opnieuw gebruiken voor een ander proces	1	2	8
Q65_3 Verkopen	1	2	8

ENQ: NVT Niet voorlezen

Q66 Maakt u zelf gebruik van grondstoffen of materialen die afkomstig zijn van andere ondernemingen voor wie het afval, rest- of bijproducten zijn?

ENQ: wel degelijk van een bedrijf voor wie het een bijproduct is; als je het koopt van een bedrijf dat het afval, rest- of bijproduct zelf heeft verwerkt tot een volwaardig product telt het niet mee. Bvb gerecycled papier telt niet mee

1. Ja, in belangrijke mate
2. Ja, in beperkte mate
3. Nee

Q67 Zijn uw producten zodanig ontwikkeld of gemaakt dat ze gemakkelijk kunnen gedemonteerd, ontmanteld of hersteld worden?

ENQ: Bij de diensten kunnen er ook producten zijn, zoals drukwerk dat mogelijk zodanig ingebonden is dat het gemakkelijker kan uit elkaar gehaald worden.

1. Ja, alle of bijna alle producten
2. Ja, een gedeelte van de producten
3. Nee

Q69 ALS Q67 = 2 of 3

Is men in uw [naam] van plan om dit in de komende twee jaar [ALS Q67 = 1 of 2: 'verder'] door te voeren?

1. Ja
2. Nee

Q70 Bij de aankoop van producten of diensten, houdt men in uw [naam] rekening met de mate waarin deze kunnen hersteld of gerecycleerd worden?

1. Ja, in belangrijke mate
2. Ja, in beperkte mate
3. Nee

Q71 Ondernemingen of organisaties kunnen samenwerken om een aantal middelen onderling te delen. We gaan een aantal domeinen van deze mogelijke samenwerking opsommen, wilt u telkens zeggen of uw [naam] wat dat betreft samenwerkt met andere ondernemingen of organisaties?

	Ja	Nee
Q71A Gebouw en ruimte	1	2
Q71B Logistiek	1	2
Q71C Energieopwekking	1	2
Q71D Machines en gereedschap	1	2

Q72 Sommige ondernemingen verkopen een productdienstcombinatie. Dat is wanneer ze hun product niet meer verkopen, maar het ter beschikking stellen of verhuren als een dienst. Is dat bij u het geval?

1. Ja
2. Nee

Q73 ALS Q72 = 1
Om welk percentage van uw producten of diensten gaat het?

...% [controle: moet tussen de 0 en 100 zijn]

Q74 ALS: (If Q63 = 1) of (if Q64 = 1 of 2 of 3) of (if Q65 = 1 of 2 of 3) of (if Q66 = 1 of 2) of (if Q67 = 1 of 2) of (if Q70 = 1 of 2) of (if Q71_1 = 1 of Q71_2 = 1 of Q71_3 = 1) of (if Q72 = 1)
U heeft aangegeven dat u onder andere ... [vul maximaal 2 items in volgens schema hieronder]. Passen deze in uw businessplan? U kan antwoorden met:

1. Ja, in sterke mate
2. Ja, in beperkte mate
3. Nee

Voorbeeld van een vraagformulering: U heeft aangegeven dat u ontwerpt voor demontage of hergebruikt, een product-dienstcombinatie aanbiedt, afval- of bijproducten van andere ondernemingen hergebruikt. Passen deze in uw businessplan?

ALS	Zeg dan	Volgorde van keuze van aanbieden
Q63 = 1	zelf energie opwekt,	6
Q64 = 1 of 2 of 3	afval- of regenwater recupereert,	7
Q65 = 1 of 2 of 3	afval- of bijproducten hergebruikt,	3
Q66 = 1 of 2	afval- of bijproducten van andere ondernemingen hergebruikt,	4
Q67 = 1 of 2	ontwerpt voor demontage of hergebruik,	1
Q70 = 1 of 2	rekening houdt met herstelmogelijkheden bij aankoop,	5
Q72 = 1	een product-dienstcombinatie aanbiedt,	2
Q71_1 = 1	logistieke middelen deelt,	8
Q71_2 = 1	energie opwekt in samenwerking,	9
Q71_3 = 1	Machines en gereedschap deelt met een andere [naam],	10

Uitspraken

Q75 Als laatste zal ik nu een korte lijst met uitspraken voorlezen. Int instructie: Kunt u aangeven of u helemaal akkoord – akkoord – noch akkoord noch niet akkoord – niet akkoord – helemaal niet akkoord gaat met de volgende uitspraken?

1. Helemaal akkoord

2. Akkoord
3. Noch akkoord, noch niet akkoord
4. Niet akkoord
5. Helemaal niet akkoord

Q75	We zouden meer circulair willen werken.	1234567
	<i>ENQ: ENKEL VOORLEZEN INDIEN OM UITLEG GEVRAAGD</i>	
	<i>Circulaire economie is er op gericht om producten en grondstoffen zoveel mogelijk te hergebruiken en zo weinig mogelijk weg te gooien. Het gaat over het willen.</i>	
Q75	We zien niet hoe we in onze activiteit meer circulair kunnen werken.	1234567
Q75	Investeren in circulaire maatregelen brengt financieel niet op.	1234567
Q75	Autonomie geven aan de werknemers is goed, maar controle is beter.	1234567
Q75	In onze organisatie streven we er naar om zoveel mogelijk beslissingsbevoegdheid bij de medewerkers te leggen.	1234567
Q75	Digitalisering vormt voor onze [naam] een bedreiging	1234567
Q75	Digitalisering biedt voor onze [naam] de kans om te groeien	1234567
Q75	Ons businessmodel is aangepast aan een digitale toekomst	1234567
Q75	Door een gebrek aan digitale vaardigheden bij de medewerkers wordt de groei van onze [naam] geremd	1234567
Q75	Robots kunnen in onze [naam] nog veel vervelend en of belastend werk overnemen. ENQ: inschatting van wat er zou kunnen.	1234567

Coda

Dit was het. Wij danken u voor uw tijd. De eerste resultaten van dit onderzoek zijn vanaf de zomer vrij verkrijgbaar via de website www.serv.be/stichting. Nogmaals bedankt.

Argumentarium & info voor de respondent

Wat is de SERV?

De SERV, de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen is hét overlegorgaan van de Vlaamse werkgevers- en werknemersorganisaties. Hierin zetelen vertegenwoordigers van de Vlaamse sociale partners: 10 vertegenwoordigers van de werkgeversorganisaties (Boerenbond, UNIZO, Verso en Voka) en 10 vertegenwoordigers van de werknemersorganisaties (ABVV, ACV, ACLVB).

Daarnaast functioneert de SERV als strategische adviesraad voor de Vlaamse Regering over onderwerpen die verband houden met het sociaal-economisch overleg: werk en sociale economie, economie, energie, algemeen regeringsbeleid. De SERV geeft een advies omdat de Vlaamse Regering dat vraagt of op eigen initiatief, en maakt ook rapporten en beleidsadviezen.

De SERV voert ook drieledig overleg met de Vlaamse Regering, vakbonden en werkgevers.

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

Wat is de Stichting Innovatie & Arbeid?

De Stichting Innovatie & Arbeid is de onderzoeksafdeling van de SERV en voert onderzoek uit in opdracht van en voor de Vlaamse sociale partners. De Stichting Innovatie & Arbeid werkt rond arbeidsmarkt en innovatie in ondernemingen en organisaties, ondernemerschap, economie en werkbaar werk.

U vindt meer informatie over de Stichting Innovatie & Arbeid en over de projecten die lopen op onze website.

Kan ik de enquête schriftelijk beantwoorden?

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

Het schriftelijk invullen zou veel langer duren en een aantal vragen zijn ook zodanig opgesteld dat het moeilijker is ze schriftelijk te beantwoorden.

Kan ik de enquête online invullen?

We hebben in de vorige editie geprobeerd om een deel van de interviews via het web te doen, maar dit gaf geen goede resultaten. We merkten dat de antwoorden verschilden, zonder dat we daar een verklaring konden voor vinden. Bovendien was de respons veel lager dan met telefonische interviews, ook al belden we iedereen nog eens op met de vraag om mee te doen.

Een vragenlijst online zetten blijkt ook duurder te zijn dan verwacht. We kunnen niet een gewone copy/paste naar een webpagina doen, het moet ook geprogrammeerd worden en er moet ook een opvolging gebeuren van de contactnames. Deze kost weegt niet op tegen de mogelijkheid om de lijst online aan te bieden die daar om vraagt.

Waar gaat dit onderzoek over?

Sinds 1998 doet de Stichting Innovatie & Arbeid wetenschappelijk onderzoek naar veranderingen in de productie en dienstverlening, nieuwe vormen van arbeidsorganisatie en innovatie. Dit

onderzoek wordt al sinds 1998 telefonisch uitgevoerd (voorheen heette het 'TOA' of Technologie, Organisatie en Arbeid enquête, later 'IOA' of Innovatie, organisatie en inzet van Arbeid enquête). Heel wat vragen zijn dezelfde gebleven, waardoor we uniek vergelijkingsmateriaal hebben. Er zijn elke keer ook een aantal nieuwe vragen over actuele thema's.

Zo worden er ook vragen opgenomen rond digitalisering en circulaire economie. Hoe gaan bedrijven om met digitalisering? Verschuiven we naar een circulaire economie waar de nadruk komt te liggen op zoveel mogelijk hergebruik van grondstoffen en zo weinig mogelijk weggooien? Is er een verband tussen grootte, de sector, de aard van het werk dat uitgevoerd wordt en de manier waarop bedrijven zich organiseren?

Wie heeft de opdracht gegeven voor dit onderzoek?

De opdracht komt van de sociale partners in de [SERV](#). De sociale partners leggen het thema vast, de algemene lijnen en de werkwijze. Daarna voert de Stichting Innovatie & Arbeid het onderzoek autonoom uit. Terugkoppeling over het onderzoek en de manier waarop het onderzoek loopt, gebeurt in de expertengroep waar de leden van de werkgevers- en werknemersorganisaties vertegenwoordigd zijn. 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?

Het is mogelijk dat andere onderzoekers het databestand kunnen gebruiken voor verder onderzoek, maar alle identificatiegegevens zijn er dan al uit. De identificatiegegevens zijn al uit het bestand wanneer het door het callcenter aan ons geleverd wordt.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De gegevens worden verwerkt tot statistieken. Na de analyse worden er verschillende rapporten opgemaakt. Deze kunnen door iedereen gratis gedownload worden van de site www.serv.be/stichting. De publicaties worden ook verspreid bij de sociale partners (werkgeversvertegenwoordigers en vakbonden), bij ondernemingen en organisaties, bij studenten, bij beleidsorganen, enzovoort.

U kan zich abonneren op de nieuwsbrief van de Stichting Innovatie & Arbeid indien u automatisch op de hoogte wil blijven van de rapporten die we naar buiten brengen.

Geven jullie gegevens door aan andere overheidsdiensten?

Neen.

Welke vragen worden er gesteld?

Er worden vragen gesteld over:

- De organisatie
- Uw product of dienst
- Personeelsbeleid
- Duurzaamheid
- Het gebruik van ICT

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

Probeer 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.

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 hebben we een steekproef getrokken met quota. 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?

Er is soms overleg tussen onderzoeksgroepen over deze problematiek, maar meestal hebben we geen enkele informatie over wie nog onderzoek aan het doen is bij een bepaalde doelgroep. Als we dan toch kunnen overleggen blijkt het 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, de privacywetgeving staat ons niet toe om data te delen, 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. Het gesprek zou niet meer dan 18 minuten in beslag mogen nemen.

Zit er eigenlijk iets voor mij in? Wat heb ik aan zo'n bevraging?

U helpt ons om correcte statistieken te maken. En misschien vindt u het interessant om uw organisatie eens vanuit een ander perspectief te bekijken. 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 18 minuten.

Er is lang gewerkt om de vragenlijst zo kort mogelijk te houden. Wat niet essentieel is werd geschrapt, formuleringen houden we zo kort mogelijk en we vermijden om zaken twee keer te vragen.

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

De brief kondigt aan dat u zal gebeld worden en waarover het telefoongesprek zal gaan. Hij is ondertekend door de voorzitter van de SERV, Hans Maertens en de Administrateur Generaal van de SERV, Pieter Kerremans. U kan een model van die brief lezen op www.serv.be/stichting.

Wordt het geregistreerd of ik meedoe of niet?

Het callcenter houdt bij wie al gebeld is. Wij als onderzoekers weten niet wie u bent en of u als bedrijf of persoon hebt deelgenomen of niet. Wel houden we cijfers bij over de respons.

Dit heeft louter technische redenen te maken. We gaan na of onze respons goed is en er geen vertekeningen zijn. Deze responsgegevens 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"?

Op geen enkele manier worden de gegevens terug gekoppeld aan de adressen. Bovendien worden de identificatiegegevens losgekoppeld van de antwoorden, zodat er geen link meer mogelijk is tussen de antwoorden in de database en een onderneming of persoon, zoals dat is voorzien in de privacywet.

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

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

Kan ik mijn antwoorden inkijken?

Dat kan zolang de interviews lopen. Contacteer daarvoor de onderzoekers via hdelagrance@serv.be of snotebaert@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/stichting. Klik door naar 'publicaties' en geef als zoekterm 'Ondernemingsenquête'

in, dan vindt u het rapport snel terug. U kan op onze website ook inschrijven voor onze 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 van de onderzoekers te contacteren via e-mail of telefoon op hdelagrange@serv.be of snotebaert@serv.be. U kan ook bellen naar de onderzoeker op 02/20.90.167 of 02/20.90.185. Vermeld indien mogelijk de naam van de onderneming of organisaties en de stad of gemeente, of, als u de brief bij de hand heeft, het referentienummer.

We verwijderen u onmiddellijk uit de lijst, maar het kan gebeuren dat u in tussentijd toch nog gebeld wordt. Gelieve ons daarvoor te willen verontschuldigen.

Het is mogelijk dat u op de Robinsonlijst staat en toch gebeld wordt. De Robinsonlijst heeft betrekking op personen en niet op ondernemingen en is bedoeld voor telemarketing. Wij doen aan wetenschappelijk onderzoek en niet aan marketing of reclame waardoor deze lijst voor ons niet van toepassing is. Toch houden de callcenters er zich aan om u niet op te bellen als u op deze lijst staat, maar er is niet met zekerheid een volledige overeenkomst tussen deze lijst en de adreslijst die wij gebruiken.

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. We hebben de vragen zo proberen op te stellen dat er geen voorbereiding nodig is. Bovendien is het voor ons belangrijk dat u spontaan en met een frisse blik de vragen beantwoordt.

Mijn vraag staat hier niet tussen.

U kan de verantwoordelijke onderzoekers contacteren:

Hendrik Delagrange: hdelagrange@serv.be, 02/2090167.

Stefanie Notebaert: snotebaert@serv.be, 02 20 90 185.