



ONDERNEMINGSENQUÊTE

M E T H O D O L O G I E V A N D E
O N D E R N E M I N G S E N Q U Ê T E 2 0 2 1

Rapport van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen/Stichting Innovatie & Arbeid,
Wetstraat 34-36, 1040 Brussel - W www.serv.be/stichting - T +32 2 209 01 11 - E info@serv.be

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

Publicatiedatum 28 juni 2023

Contactpersoon	Hendrik Delagrance	hdelagrance@serv.be
	Stefanie Notebaert	snotebaert@serv.be

Inhoud

Samenvatting	5
Rapport	6
Kenmerken van de enquête	6
Populatie en steekproef	6
Respons	8
Uitgangspunt: representatief voor Vlaamse economie	8
Survey met gesloten vragenlijst	8
Telefonische enquête	8
Interview met de personeelsverantwoordelijke	10
Verloop van de dataverzameling 2021	10
Opvolging quota: werken met 'golven'	14
Steekproefontwerp	15
Uitgangspunten	15
Over de edities heen: cross-sectioneel	15
Herkomst van de adresbestanden	15
Vestigingsniveau of niveau maatschappelijke zetel?	16
Afbakening sector en grootte	16
Definitie op basis van NACE-codes	17
Werken met de indeling gegeven door de respondent	17
Beschrijving van de populatie	26
Respons	30
Vrij hoge respons	30
Representativiteit van de antwoorden	37
Weging	38
Waarom wegen	38

Berekening wegingsfactoren	40
Referentielijst	42
Lijst met figuren en tabellen	43
Bijlagen	45
Vragenlijst	45
Aankondigingsbrief	61
Argumentarium	64
Informatie voor de respondenten	64
Veelgestelde vragen over de Ondernemingsenquête	65

Samenvatting

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 tijdspectief. In dit rapport staan we stil bij de gehanteerde methode en het verloop van de dataverzameling in 2021.

De Ondernemingsenquête die voorheen de TOA-enquête (Technologie, Organisatie en Arbeid) en later IOA-enquête (Innovatie, Organisatie en inzet van Arbeid) heette, wordt driejaarlijks telefonisch afgenomen bij een representatieve steekproef van ondernemingen en organisaties uit Vlaanderen en (Nederlands-talig) Brussel. Er wordt voor elke editie een nieuwe steekproef getrokken. De steekproeven zijn gestratificeerd naar grootte en sector.

De enquête wordt afgenomen met de personeelsverantwoordelijke of human resources manager. Als die er niet is, wordt gevraagd naar de algemeen directeur of zaakvoerder. Bij de quartaire sector kan dit ook de secretaris of voorzitter zijn. De interviews duren gemiddeld 18 minuten. De vragenlijst van de recentste editie staat in bijlage.

De netto respons (deelname versus weigering eenmaal er contact is met de juiste persoon) voor de Ondernemingsenquête 2021 is met 46,5% terug gestegen ten opzichte van de Ondernemingsenquête 2018.

Dit rapport werd geschreven door Hendrik Delagrange en Stefanie Notebaert

Rapport

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. Deze driejaarlijkse enquête heeft enkele veranderingen gekend waaronder de naamgeving. De Ondernemingsenquête heette voorheen de TOA-enquête (Technologie, Organisatie en Arbeid) en later IOA-enquête (Innovatie, Organisatie en inzet van Arbeid). In wat volgt bespreken we kort de voornaamste kenmerken van de enquête om dan meer in detail bij het verloop van de Ondernemingsenquête 2021 stil te staan.

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 representatief voor de volledige Vlaamse economie. De afbakening van de populatie wordt beschreven vanaf pagina 16, de populatie van alle edities wordt beschreven vanaf pagina 26.

Er wordt voor elke editie een nieuwe steekproef getrokken. De steekproeven zijn gestratificeerd naar grootte en sector. De gegevens worden achteraf gewogen (zie pagina 38 en volgende). Het steekproefontwerp voor 2021 staat beschreven vanaf pagina 15.

Tabel 1: Samenvattende tabel over de verschillende edities van de Ondernemingsenquête

Editie	1998 TOA 1	2001 TOA 2	2004 TOA KMO < 10	2004 TOA 3	2007 TOA 4	2011 IOA 2011	2011 Trends Gazellen 2010	2014 IOA 2014	Onderne mings- enquête 2018	Onderne mings- enquête 2021
Grootte	>=10 wn	>=10 wn	<10 wn	>=10 wn	>=1 wn	>=1 wn	n.v.t.	>=1 wn	>=1 wn	>=1 wn
Sector	Industrie	Alle	Profit	Alle	Alle	Alle	n.v.t.	Alle	Alle	Alle
Netto respons	78%	55%	64%	59%	68%	57%	58%	56% (CATI) 22% (CAWI)	37,2%	46,5%
N (eenheden)	934	1581	510	1646	2210	2250	443 +82 uit de gewone steekproef = 525	1167*	1651	1657

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

Respons

De netto respons (deelname versus weigering eenmaal er contact is met de juiste persoon) voor de Ondernemingsenquête 2021 is met 46,5% terug gestegen ten opzichte van de Ondernemingsenquête 2018. Over de verschillende edities heen varieerde de netto respons tussen 62,3% en 37,2%, als we de uitzonderlijk hoge respons van de eerste editie (78%) buiten beschouwing laten (Tabel 1). Er is geen duidelijke verklaring voor deze variatie. De respons is binnen deze vork steeds vrij hoog, wat waarschijnlijk te maken heeft met de dataverzameling via telefonische interviews. De respons van de Ondernemingsenquête 2021 staat meer gedetailleerd beschreven vanaf pagina 30.

Uitgangspunt: representatief voor Vlaamse economie

Het uitgangspunt van de Ondernemingsenquête is het verzamelen van een reeks kenmerken 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.

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 de sector of grootte van de onderneming of organisatie.

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.

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. 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.

Proef met web-enquête in 2014

De Ondernemingsenquête 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 uitgetoet met tegenvallende resultaten. Vanaf 2018 werd deze piste verlaten en werd terug exclusief met telefonische interviews gewerkt.

De oefening bij de editie 2014 leert ons dat de kostprijs weliswaar lager is, maar er zijn in het totaal ook minder interviews afgenomen en ze waren korter (zie Delagrangé, 2016). 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.

Interview met de personeelsverantwoordelijke

De persoon die moet bevestigd worden is de personeelsverantwoordelijke of, als die functie er niet is, de algemeen directeur of de zaakvoerder. Bij de quartaire sector kan dit ook de secretaris of voorzitter zijn. 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 bevragen is echter te complex. Er moet dan doorgeschakeld of teruggebeld worden, en de zoektocht naar de juiste persoon in het bedrijf kan veel (dure) tijd in beslag nemen, zowel voor ons als de ondernemingen en organisaties in kwestie. Een dergelijke inspanning mogen we van onze respondenten niet verwachten. Bovendien zitten we dan mogelijk met een reeks enquêtes die slechts gedeeltelijk zijn ingevuld en daardoor grotendeels onbruikbaar zijn.

De meeste aspecten waar meer in detail naar gevraagd wordt zouden toch bij het werkdomein van de personeelsverantwoordelijke moeten liggen. We gaan er van uit dat voor de andere domeinen de kennis van de personeelsverantwoordelijke voldoende is om op de vragen te kunnen antwoorden.

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.

Verloop van de dataverzameling 2021

Periode, looptijd

Looptijd in het verleden

De telefonische interviews werden voor de edities tot 2011 gepland vanaf de tweede helft van november en liepen door tot einde december, net voor de kerstvakantie. In uitzonderlijke gevallen werden nog een aantal interviews afgewerkt in januari. 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 dataverzamingsperiode behouden op het einde van het jaar.

De planning maakte dat de interviews van de IOA 2014 zijn afgenomen net voor de zomer. Vanaf dan gaat de voorkeur altijd naar het voorjaar/begin van het jaar. Want het nadeel van de dataverzameling te houden op het einde van het jaar 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. 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.

Dit gebeurde ook zo bij de Ondernemingsenquête 2018, de interviews werden afgenomen in de periode maart-april.

Uitzonderlijke corona-omstandigheden

De coronacrisis (2020-2022) verplichte ons om opnieuw te schuiven met de periode van dataverzameling. Deze uitzonderlijke situatie had namelijk zware gevolgen voor de ondernemingen en organisaties en op hoe ze werkten en georganiseerd waren. Dit biedt enerzijds opportuniteiten wat de onderzoeksthema's betreft, maar ook uitdagingen. De Ondernemingsenquête heeft een lange geschiedenis en de vergelijking van de historische gegevens met deze afgenomen in een acute crisisfase zou een verkeerd beeld opleveren (denk bijvoorbeeld aan het opleidingsbeleid). Daarom werd de dataverzameling uitgesteld tot september – midden november 2021, een periode waarin de meeste restricties niet meer gelden en ondernemingen en organisaties konden terugblikken op deze uitzonderlijke periode en de gevolgen ervan op de onderneming of organisatie zonder er echt middenin te staan. Op het eind van de dataverzameling namen de verschillende overheden terug enkele maatregelen zoals de aanbeveling tot telewerk. Kort na de dataverzameling namen de coronamaatregelen vanuit de verschillende overheden sterk toe.

Referentieperiode opgenomen in de vragen

Heel wat vragen refereren naar een tijdsperiode. Wanneer de dataverzameling gebeurde op het einde van het jaar refereerde de vraag naar het afgelopen jaar. In 2018 wanneer de dataverzameling doorging in het voorjaar, werd gevraagd naar het pas afgelopen jaar (2017). De referentieperiode is daardoor altijd het recentste jaar. In 2021 verwijzen we naar het afgelopen jaar. Bij twijfel bij de respondent werd gezegd 'de afgelopen 12 maanden'.

CATI, uitbesteed aan een enquêtebureau

Het uitvoeren van een groot aantal telefonische interviews is iets wat het beste uitbesteed wordt aan een enquêtebureau of marktonderzoeksbureau. 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:

- De briefing van de enquêteurs. We willen bij de (door het bureau gegeven) aanvangsbriefing en de briefing van eventuele nieuwe enquêteurs zelf betrokken zijn, om op vragen van enquêteurs te kunnen antwoorden en omdat we ervan overtuigd zijn dat dit de motivatie en betrokkenheid van de enquêteurs verhoogt. De onderzoekers sloten omwille van de coronamaatregelen digitaal aan bij deze fysieke vergadering.
- 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 vanaf pagina 64 en verder).
- 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 proefenquêtees 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 en in 2021 waren dat er 15.

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 pagina 61 in bijlage staat een model van deze brief, zoals gebruikt bij de laatste editie.

In de eerste editie werden eveneens een aantal vragen meegegeven waarvan we vermoedden dat ze opzoekingswerk konden vergen. 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 openingssituatie biedt: het script opent na een introductie met een melding over de aankondigingsbrief en de vraag of men die heeft ontvangen. Dit blijkt een goede opener voor het interview te zijn, waardoor de interviewers zelf ook meer ontspannen aan de opdracht beginnen. Tenslotte hebben we deze opzet in al deze enquêtes gebruikt en willen we consistent blijven, dan kunnen we deze brief niet overslaan.

In 2021 gebeurde de logistiek van het uitsturen van de aankondigingsbrieven voor het eerst door het onderzoeksbureau zelf en niet door de SERV.

Wanneer de respondent de brief niet gekregen heeft, bieden we aan om de brief opnieuw te sturen. Het onderzoeksbureau verstuurdte die bij de Ondernemingsenquête 2021 als bijlage in een e-mail gericht aan de respondent tijdens het interview. De e-mail die de respondenten ontvingen kan u vinden in bijlage op pagina 64.

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. De belangrijkste vragen en hun antwoorden werden in 2021 toegevoegd aan de achterzijde van de aankondigingsbrief. 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 snel nog meer info kan terug vinden. U vindt het in bijlage vanaf pagina 64.

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 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. We kondigen aan dat het interview 15 minuten duurt. In de praktijk duurde het interview in 2021 gemiddeld 18 minuten. Wanneer het interview goed loopt kan men tot maximaal 20 minuten gaan. In die tijd zit ook de introductie vervat en de tijd nodig om de juiste persoon binnen de onderneming of organisatie te pakken te krijgen.

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 best niet teveel verschillende interviewers worden ingezet enerzijds, en anderzijds het beperken van interviewervariantie (systematische afwijkingen) waarvoor best 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.

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 golven werden een groot aantal aankondigingsbrieven verstuurd naar mogelijke respondenten uit alle cellen. In 2021 trok het onderzoeksbureau in samenspraak met de onderzoekers de golven aangezien ook zij de aankondigingsbrieven verstuurd. De adressen die aangeschreven zijn kunnen pas enkele dagen na het versturen van de brief opgebeld worden.

Na de eerste 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. Dit was niet het geval deze editie, maar bij andere edities kregen ze naderhand een brief opgestuurd met de mededeling dat het onderzoek is afgerond. Ook kan het voorvallen dat de adressen in een bepaald stratum (vb. grote bouwondernemingen) uitgeput zijn alvorens het vooropgestelde aantal afgewerkte interviews is bereikt. In dat geval wordt ervoor gekozen om maximaal in te zetten op de aangeschreven ondernemingen en organisaties en pas in tweede instantie om de aantallen in de overige strata te verhogen.

Steekproefontwerp

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 geselecteerd 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.

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.

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.

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: men krijgt zicht op de organisatiepraktijk in de vestigingen, maar men weet niet of dit door de vestigingen zelf wordt georganiseerd dan wel door het hoofdkantoor wordt opgelegd. In beide gevallen verliezen we informatie. Gezien de aard van de onderzochte onderwerpen is in principe een benadering op het niveau van de vestiging te verkiezen. Heel wat organisatieaspecten kunnen theoretisch eigen zijn aan een vestiging. Een verzameling vestigingen die samen één bedrijf uitmaken kan verschillende organisatievormen herbergen. Bovendien is het niet noodzakelijk zo dat een onderneming met verschillende vestigingen die elk een eigen juridische entiteit vormen daarom ook een echt gescheiden dagelijkse werking hebben. Ook het omgekeerde is mogelijk

Deze overwegingen moeten ook 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.

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.

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 bij de analyses de sectorindeling gebruikt op basis van de antwoorden van de respondent.

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 'mismatch' 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.

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

1. Land- of tuinbouw
2. Industrie
3. Bouw
4. Diensten

Int: vb. horeca, transport en logistiek, verzekeringen, verhuur en lease, communicatie, uitzendkantoor

5. Social profit
6. Overheid
7. Onderwijs
8. Vrije beroepen

Int: vb. advocaat, notaris, arts, apotheek, kinesist

9. Handel

Int: Winkels, verkoop van producten, ...

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 37,4% geeft een andere grootte en/of een andere sector op (Tabel 5); dat noemen we 'celverloop'. Er is weliswaar slechts een kleine minderheid die op zowel grootte als sector een ander antwoord geeft dan verwacht (5,1%, Tabel 4). Meestal gaat het enkel om de sector (26,0%) of enkel om de grootte (16,5%). Hoe groter de onderneming op basis van de antwoorden van de respondent, hoe groter de kans op celverloop (Tabel 3). Ook in de industrie (inclusief primaire sector) en de bouwsector is er een grote kans op celverloop (Tabel 3).

Tabel 3: Celverloop volgens grootte en sector, Ondernemingsenquête 2021

		Verloop naar grootte		Totaal
		Gelijk	Verloop	
Grootte volgens respondent	1-9 wn	96,5%	3,5%	100%
	10-49 wn	79,9%	20,1%	100%
	50-199 wn	79,9%	20,1%	100%
	200+ wn	71,1%	28,9%	100%
	Totaal	83,5%	16,5%	100%
		Verloop naar sector		Totaal
		Gelijk	Verloop	
Sector volgens respondent	Industrie (incl. primair)	66,4%	33,6%	100%
	Bouw	68,8%	31,2%	100%
	Diensten	73,1%	26,9%	100%
	Quartair	92,4%	7,6%	100%
	Totaal	74,0%	26,0%	100%

Tabel 4: Verloop in sector volgens verloop in grootte, Ondernemingsenquête 2021

		Grootte		Totaal
		Gelijk	Verloop	
Sector	Gelijk	1038	189	1227
		62,6%	11,4%	74,0%
	Verloop	346	84	430
		20,9%	5,1%	26,0%
Totaal		1384	273	1657
		83,5%	16,5%	100%

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 tweede kolom aan de linkerkant 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 en 10-49 industrie (inclusief primaire sector).

In Tabel 6 en Tabel 7 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 120 organisaties die op basis

van het adresbestand tot de cel 1-9 werknemers in de quartaire sector behoren, er 38 zijn “gebleven”; 44 kenden zichzelf hetzelfde aantal werknemers toe maar in de dienstensector en 14 kenden zichzelf een andere grootte toe. Bij de 110 ondernemingen bij de industrie (inclusief primaire sector) met 1-9 werknemers, zijn er 52 ‘gebleven’, 27 geven eenzelfde aantal werknemers aan maar situeren zich in de dienstensector en 13 ondernemingen kenden zichzelf een andere grootte toe in de industrie. In Tabel 8 en Tabel 9 wordt dezelfde informatie gegeven maar dan geprocenteerd.

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 5: Celverloop per cel en netto verschil per cel, Ondernemingsenquête 2021

	Celverloop		Verschil (aantal): meer of minder dan verwacht op basis van het adresbe- stand
	Gebaseerd op de cel- indeling volgens de respondent	Gebaseerd op de celindeling volgens adresbestand	
1-9 prim/ind	44,7%	52,7%	-16
1-9 bouw	28,7%	25,8%	4
1-9 diensten	32,7%	35,8%	-12
1-9 quartair	15,6%	68,3%	-75
10-49 prim/ind	51,2%	41,8%	26
10-49 bouw	43,6%	31,3%	18
10-49 diensten	44,2%	39,3%	16
10-49 quartair	24,7%	40,7%	-26
50-199 prim/ind	29,4%	19,3%	17
50-199 bouw	36,0%	25,6%	7
50-199 diensten	33,9%	36,8%	-5
50-199 quartair	26,9%	27,8%	-1
+200 prim/ind	47,7%	39,3%	9
+200 bouw	70,6%	0%	12
+200 diensten	42,1%	36,2%	7
+200 quartair	38,3%	19,4%	19
Totaal	37,4%	37,4%	0

Tabel 6: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, aantallen -deel 1

	Cel volgens antwoorden respondent																To- taal
	1-9 prim/ ind	1-9 bouw	1-9 dienst	1-9 quar- tair	10-49 prim/ ind	10-49 bouw	10-49 dienst	10-49 quar- tair	50-199 prim/ ind	50-199 bouw	50-199 dienst	50-199 quar- tair	200+ prim/ ind	200+ bouw	200+ dienst	200+ quar- tair	
1-9 prim/ind	52	9	27	0	13	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110
1-9 bouw	9	72	4	0	3	7	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	97
1-9 dienst	24	16	167	4	14	1	24	0	2	1	1	0	1	1	3	1	260
1-9 quartair	4	1	44	38	0	2	5	17	0	0	1	6	0	0	1	1	120
10-49 prim/ind	4	1	1	0	78	15	19	1	9	2	1	3	0	0	0	0	134
10-49 bouw	1	2	0	0	9	57	3	2	1	7	0	0	0	1	0	0	83
10-49 dienst	0	0	2	0	37	13	111	1	3	2	7	0	2	0	5	0	183
10-49 quartair	0	0	1	3	1	1	24	73	0	0	3	10	0	0	1	6	123
50-199 prim/ind	0	0	0	0	3	0	0	0	96	4	10	0	5	1	0	0	119
50-199 bouw	0	0	0	0	1	0	0	1	3	32	2	0	2	2	0	0	43
50-199 dienst	0	0	0	0	1	0	5	0	13	2	72	1	6	1	12	1	114
50-199 quar- tair	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5	57	0	0	1	14	79

Tabel 7: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, aantallen – deel 2

		Cel volgens antwoorden respondent																Totaal
		1-9 prim/ ind	1-9 bouw	1-9 dienst	1-9 quar- tair	10-49 prim/ ind	10-49 bouw	10-49 dienst	10-49 quar- tair	50-199 prim/ ind	50-199 bouw	50-199 dienst	50-199 quar- tair	200+ prim/ ind	200+ bouw	200+ dienst	200+ quar- tair	
Cel o.b.v. adresbestand	200+ prim/ ind	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	1	0	34	4	3	6	56
	200+ bouw	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
	200+ dien- sten	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	6	0	12	2	44	2	69
	200+ quar- tair	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	0	5	50	62
Totaal		94	101	248	45	160	101	199	97	136	50	109	78	65	17	76	81	1657

Tabel 8: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, percentage totaal -deel 1

		Cel volgens antwoorden respondent															Totaal		
		1-9	1-9	1-9	1-9	10-49	10-49	10-49	10-49	50-199	50-199	50-199	50-199	200+	200+	200+	200+		
		prim/ ind	bouw	dienst	quar- tair	prim/ ind	bouw	dienst	quar- tair	prim/ ind	bouw	dienst	quar- tair	prim/ ind	bouw	dienst	quar- tair		
Cel o.b.v. adresbestand	1-9 prim/ind	3,1%	0,5%	1,6%		0,8%	0,3%	0,2%										6,6%	
	1-9 bouw	0,5%	4,3%	0,2%		0,2%	0,4%	0,1%									0,1%	5,9%	
	1-9 dienst	1,4%	1,0%	10,1%	0,2%	0,8%	0,1%	1,4%		0,1%	0,1%	0,1%		0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	15,7%	
	1-9 quartair	0,2%	0,1%	2,7%	2,3%		0,1%	0,3%	1,0%			0,1%	0,4%				0,1%	0,1%	7,2%
	10-49 prim/ind	0,2%	0,1%	0,1%		4,7%	0,9%	1,1%	0,1%	0,5%	0,1%	0,1%	0,2%						8,1%
	10-49 bouw	0,1%	0,1%			0,5%	3,4%	0,2%	0,1%	0,1%	0,4%					0,1%			5,0%
	10-49 dienst			0,1%		2,2%	0,8%	6,7%	0,1%	0,2%	0,1%	0,4%		0,1%			0,3%		11,0%
	10-49 quartair			0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	1,4%	4,4%			0,2%	0,6%				0,1%	0,4%	7,4%
	50-199 prim/ind					0,2%				5,8%	0,2%	0,6%		0,3%	0,1%				7,2%
	50-199 bouw					0,1%			0,1%	0,2%	1,9%	0,1%		0,1%	0,1%				2,6%
	50-199 dienst					0,1%		0,3%		0,8%	0,1%	4,3%	0,1%	0,4%	0,1%	0,7%	0,1%		6,9%
	50-199 quartair								0,1%	0,1%		0,3%	3,4%				0,1%	0,8%	4,8%

Tabel 9: Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, percentage totaal – deel 2

		Cel volgens antwoorden respondent																Totaal
		1-9 prim/ ind	1-9 bouw	1-9 dienst	1-9 quar- tair	10-49 prim/ ind	10-49 bouw	10-49 dienst	10-49 quar- tair	50-199 prim/ ind	50-199 bouw	50-199 dienst	50-199 quar- tair	200+ prim/ ind	200+ bouw	200+ dienst	200+ quar- tair	
Cel o.b.v. adresbestand	200+ prim/ ind									0,5%		0,1%		2,1%	0,2%	0,2%	0,4%	3,4%
	200+ bouw														0,3%			0,3%
	200+ dien- sten			0,1%				0,1%				0,4%		0,7%	0,1%	2,7%	0,1%	4,2%
	200+ quar- tair			0,1%				0,1%	0,1%				0,1%	0,2%		0,3%	3,0%	3,7%
Totaal	5,7%	6,1%	15,0%	2,7%	9,7%	6,1%	12,0%	5,9%	8,2%	3,0%	6,6%	4,7%	3,9%	1,0%	4,6%	4,9%	100%	

Beschrijving van de populatie

Op basis van de afbakening en opdeling in strata 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 10: Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen - deel 1

		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

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Tabel 11 Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen - deel 2

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
Ondernemings-enquête 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
Ondernemings-enquête 2021	1-9 wn	11996	16593	107602	27325	163516
	10-49 wn	3736	2618	19077	10451	35882
	50-199 wn	1101	338	3766	3551	8756
	200+ wn	345	68	751	751	1915
	Totaal	17178	19617	131196	42078	210069

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Tabel 12: Populatiebeschrijving alle edities, percentages - deel 1

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
TOA 1998	10-49 wn	73,21%				73,2%
	50-199 wn	19,7%				19,7%
	200+ wn	7,1%				7,1%
	Totaal	100,0%				100,0%
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%

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Tabel 13 Populatiebeschrijving alle edities, percentages - deel 2

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
IOA 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%
Ondernemings-enquête 2021	1-9 wn	5,7%	7,9%	51,2%	13,0%	77,8%
	10-49 wn	1,8%	1,2%	9,1%	5,0%	17,1%
	50-199 wn	0,5%	0,2%	1,8%	1,7%	4,2%
	200+ wn	0,2%	0,0%	0,4%	0,4%	0,9%
	Totaal	8,2%	9,3%	62,5%	20,0%	100,0%

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Respons

Vrij hoge respons

De responsgegevens in Tabel 14 en Tabel 15 zijn de 'netto' responsgegevens, waarbij we de weigeringen afzetten ten opzichte van de deelnames. De Ondernemingsenquête 2021 kent een netto respons van 46,5%. Dit geeft weer hoeveel procent van de respondenten beslissen mee te doen, eens ze zijn gecontacteerd.

Dit betekent dat ongeveer 42 op 100 gecontacteerde personen de enquête volledig invulde en 58 personen weigeren mee te werken. Dat is een 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 bijna 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 openingscript, bijwerken van vraagformuleringen na een pilot, opstellen van een argumentarium om op "vervelende" vragen van de respondent te kunnen antwoorden.

Door de interviewers op die manier tegemoet te komen beginnen ze aan het onderzoek en het gesprek met een positieve ingesteldheid, zo blijkt uit debriefings;

- We hebben betaald voor een goed adresbestand. Dat leidt tot brieven die aankomen en waar mogelijk ook telefoons die meteen bij de juiste persoon terecht komen.
- Er is allicht ook een belangrijk effect van de naam van de opdrachtgever, het klinkt officieel en niet-commercieel, in die mate zelfs dat sommige respondenten de indruk hebben dat deelname verplicht is.

Tabel 15 geeft de netto respons weer van de Ondernemingsenquête 2021 naar grootte en sector. De netto respons varieert over de verschillende cellen. Organisaties in de quartaire sector weigeren minder vaak deelname dan de overige sectoren. Vooral de grote bouwondernemingen weigeren vaker. 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 in het algemeen vaak weigeringen zijn uit principe of zonder duidelijke reden zoals 'te druk' (Tabel 18 Tabel 16).

Er is daarnaast technische non-respons: verkeerde adresgegevens, de persoon is niet beschikbaar (vb. wegens ziekte) 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. Van alle opgebeldde ondernemingen kunnen we 49,5% ervan categoriseren als technische non-respons en 1% had een zachte afspraak die door het einde van de dataverzameling niet meer kon plaatsvinden. Het onderzoeksbureau werd vooral geconfronteerd met geen antwoord of een informatietoon aan de andere kant van de lijn (Tabel 18).

Tabel 14: Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4, IOA 2011-2014 – deel 1

Editie	Grootte	Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
TOA 1998	10-49 wn	76%				76%
	50-199 wn	81%				81%
	200+ wn	82%				82%
	Totaal	78%				78%
TOA 2001	10-49 wn	47%	50%	50%	66%	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%	58%	67%		63%
	5-9 wn	74%	59%	65%		66%
	totaal	66%	58,5%	66%		64%
TOA 2004	10-49 wn	50%	54%	56%	68%	54%
	50-199 wn	49%	39%	70%	89%	52%
	200+ wn	61%	47%	54%	100%	58%
	Totaal	52%	49%	57%	84%	59%
TOA 2007	1-9 wn	55%	74%	60%	84%	62%
	10-49 wn	57%	71%	70%	95%	68%
	50-199 wn	56%	71%	66%	94%	66%
	200+ wn	71%	67%	73%	83%	74%
	Totaal	55%	74%	60%	89%	66%
IOA 2011	1-9 wn	53%	53%	50%	56%	53%
	10-49 wn	51%	52%	55%	72%	54%
	50-199 wn	56%	49%	61%	83%	53%
	200+ wn	63%	58%	57%	81%	67%
	Totaal	53%	55%	61%	64%	57%
IOA 2014	1-9 wn	39%	59%	61%	73%	39%
	10-49 wn	59%	59%	47%	86%	59%
	50-199 wn	62%	60%	66%	72%	62%
	200+ wn	36%	84%	69%	80%	36%
	Totaal	55%	54%	54%	64%	55%

(1) Grootte niet in adresbestand

Tabel 15 Respons volgens grootte en sector en Ondernemingsenquête 2018-2021- deel 2

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
IOA 2018	1-9 wn	31%	31%	29%	35%	31%
	10-49 wn	40%	37%	35%	55%	40%
	50-199 wn	47%	25%	42%	60%	43%
	200+ wn	45%	20%	40%	61%	45%
	Totaal	40%	31%	34%	47%	37%
Ondernemings- enquête 2021	1-9 wn	45%	38%	43%	45%	42%
	10-49 wn	44%	43%	40%	72%	46%
	50-199 wn	50%	40%	47%	81%	52%
	200+ wn	64%	25%	39%	76%	53%
	Totaal	48%	39%	42%	62%	47%

Tabel 16: Eenheden (sectorindeling respondent) in de steekproeven, TOA 1-4, IOA 2011-2014 – deel 1

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
TOA 1998	10-49 wn	485				
	50-199 wn	249				
	200+ wn	200				
	Totaal	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
TOA 2004 micro	1-4 wn	63	63	128		254
	5-9 wn	66	63	127		256
	totaal	129	126	255		510
TOA 2004	10-49 wn	236	119	358	175	888
	50-199 wn	109	54	108	153	424
	200+ wn	111	24	108	91	334
	Totaal	456	197	574	419	1646
TOA 2007	1-9 wn	149	128	314	58	649
	10-49 wn	177	117	244	241	779
	50-199 wn	120	65	136	157	478
	200+ wn	91	25	92	96	304
	Totaal	537	335	786	552	2210
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

Bron: RSZ. Eigen berekeningen

Tabel 17 Eenheden (sectorindeling respondent) in de steekproeven, Ondernemingsenquête 2018-2021 - deel 2

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
IOA 2018	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
Ondernemings- enquête 2021	1-9 wn	94	101	248	45	488
	10-49 wn	160	101	199	97	557
	50-199 wn	136	50	109	78	373
	200+ wn	65	17	76	81	239
	Totaal	455	269	632	301	1657

Tabel 18: Uitgebreide responsgegevens Ondernemingsenquête 2021

Gedetailleerde respons code	Ondernemingsenquête 2021
Antwoordapparaat	2,6%
Bedrijf gestopt	0,2%
Buiten de doelgroep	0,3%
Fax machine	0,7%
Geen antwoord	25,5%
Geslaagd interview (verwijdering data)	0,0%
Informatietoon (die blijft overgaan)	9,5%
Reeds bevraagd	0,4%
Taalprobleem (geen Nederlands)	0,7%
Verkeerde gegevens	5,5%
Weigering (door familie, collega van de respondent)	1,7%
Weigering (wil niet dat het interview wordt opgenomen)	0,1%
Weigering (geen toestemming om deel te nemen)	1,3%
Weigering (niet via telefoon)	2,3%
Weigering (principe)	14,5%
Weigering (te druk)	3,6%
Weigering (ziekte, niet beschikbaar)	2,4%
Weigering tijdens interview	0,2%
Weigering via mail	4,3%
Zachte afspraak	1,1%
Geslaagd interview	23,0%
Totaal	100,0

Bel-me-niet register

Wanneer ingeschreven op de bel-me-niet lijst kunnen de ondernemingen of organisaties niet meer telefonisch gecontacteerd worden voor directe marketing of ongewenste reclame. Ondernemingen kunnen wel nog gecontacteerd worden voor wetenschappelijk onderzoek. 15,5% van

de 7215 gecontacteerde ondernemingen en organisaties in 2021 hebben zich geregistreerd op de bel-me-niet lijst. De technische non-respons ligt hoger bij deze die zich niet hebben geregistreerd op de bel-me-niet lijst (52% versus 40%). Enkel kijkend naar de netto respons (weigering versus geslaagde interviews) zien we geen significante verschillen tussen diegene die zich hebben ingeschreven op deze lijst en deze die zich niet hebben ingeschreven.

Tabel 19: Netto respons naar ingeschreven op de bel-me-niet lijst of niet

	Voltooid interview	Weigering	Totaal
Niet op de bel-me-niet lijst	46,7%	53,3%	100%
Wel op de bel-me-niet lijst	45,6%	54,4%	100%
Totaal	46,5%	53,5%	100%

N=3564. Chi²: p>0,05

Tabel 20: Bruto-respons naar ingeschreven op de bel-me-niet lijst of niet

	Technische non-respons	Voltooid interview	Weigering	Totaal
Niet op de bel-me-niet	51,9%	22,5%	25,6%	100%
Wel op de bel-me-niet	40,0%	27,3%	32,6%	100%
Totaal	50,1%	23,2%	26,7%	100%

N=7137. Chi²: p<0,001

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.

Voor de Ondernemingsenquête 2018 werd een uitgebreidere non-respons analyse uitgevoerd. Voor verschillende economische indicatoren, elementen van het personeelsbestand en opleidingsinspanningen vonden we geen verschillen terug tussen de ondernemingen die weigerden deel te nemen aan de enquête, deze die we omwille van technische redenen niet konden bereiken en deze die de vragenlijst hebben beantwoord (Delagrangé & Notebaert, 2018).

De responsanalyse voor de Ondernemingsenquête 2021 is beperkt tot één economische indicator. De R-Score van Trends Business Information is een cijfer van 1 tot 20 dat de 'kans op falen' op korte termijn aangeeft. Trends Business Information berekent deze score op basis van de balansgegevens, aangevuld met bijkomende informatie zoals RSZ-gebeurtenissen, veranderingen in het bestuur en dergelijke. De score wordt permanent bijgewerkt met de meest recente gegevens. De score is door hen gemaakt om ondernemers een idee te geven over de zakelijke stabiliteit van

de onderneming waarmee ze zaken willen doen. Het risico op falen is hoog tussen 0 en 6, gematigd tussen 7 en 10 en laag van 11 tot 20. De meeste ondernemingen en organisaties krijgen een score rond de 12, 15 of meer is uitzonderlijk.

We kunnen ons voorstellen dat respondenten die in een moeilijke economische situatie zitten mogelijk minder geneigd zijn om aan een enquête mee te werken. Toch zien we dat de R-score niet significant verschilt tussen ondernemingen die we om allerlei technische redenen niet konden bereiken, deze die weigerden om deel te nemen aan de enquête en deze die de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 21: Non-respons analyse met de R-score van Trends Business Information

	R-score
Technische non-respons	12,44
Geslaagd	12,73
Weigering	13,22
Totaal	12,74

N technische non-respons= 218, N geslaagd=1506, N weigering= 163. Bron R-Score: Trends Business Information Anova: $p>0,05$

Weging

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 ingecalculerd.

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 – bij evenredige respons over alle cellen - leiden tot een representatieve steekproef, maar zou niet toelaten om over individuele strata (een combinatie van een grootteklasse en een sector) voldoende eenheden 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. Sinds

de eerste editie van de Ondernemingsenquête (voorheen IOA, TOA-enquête) wordt er altijd 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 Ondernemingsenquête (voorheen IOA, 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. We wegen niet naar mogelijke effecten van non-respons. Buiten de R-score van Trends Business zijn er deze editie geen gegevens omtrent de aard van de non-respons bekend, laat staan dat we in staat zouden zijn die te koppelen aan te verwachten antwoordpatronen doorheen de vragenlijst. Bij de editie van 2018 werd een uitgebreidere non-responsanalyse uitgevoerd waarbij geen verschillen werden teruggevonden naar een aantal kenmerken (Delagrangé & Notebaert, 2018).

We gebruiken een herschaald gewicht, waarbij we ernaar streven dat het aantal eenheden in de gewogen steekproef even groot is als in de ongewogen steekproef. Hoewel hier weinig wetenschappelijke argumenten voor of tegen zijn doen we dit omdat dit cijfers oplevert 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 discussie. 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 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 op basis van wegingsfactoren berekend per cel, zoals ook Eurofound dat doet voor de ECS (Gallup, 2015).

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 de wegingsfactoren in een spreadsheet te berekenen en de bekomen wegingsfactoren in SPSS 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 oorspronkelijke wegingsfactoren van die edities behouden, ook al is in een latere editie de samenstelling van de populatie soms veranderd.

Bij deze berekening van de wegingsfactoren wordt de indeling van de gerealiseerde steekproef gebaseerd op de antwoorden van de respondenten. De respondenten geven soms een andere sector aan dan deze die we op basis van de NACE-code in het adresbestand hebben gekregen. Ook voor de grootte of voor zowel de grootte als de sector komt dat voor. Door dit 'celverloop' kan een cel meer of minder eenheden bevatten dan we hadden voorzien in het steekproefontwerp en kan de wegingsfactor groter of kleiner zijn dan we hadden voorzien. Door het celverloop in de cel met 1-9 werknemers in de quartaire sector, is de wegingsfactor groter uitgevallen dan verhoopt (4,79). Ook bij de dienstenondernemingen met 1-9 werknemers is de wegingsfactor eerder hoog (3,42). De wegingsfactoren en de berekening van de wegingsfactoren van de Ondernemingsenquête 2021 vindt u in Tabel 22.

Tabel 22: Wegingsfactoren Ondernemingsenquête 2021

		Sectoren				Totaal
		Industrie	Bouw	Diensten	Quartair	
Populatiebeschrijving (RSZ)	1-9 wn	11996	16593	107602	27325	163516
	10-49 wn	3736	2618	19077	10451	35882
	50-199 wn	1101	338	3766	3551	8756
	200+ wn	345	68	751	751	1915
	Totaal	17178	19617	131196	42078	210069
Gerealiseerde steekproef	1-9 wn	94	101	248	45	488
	10-49 wn	160	101	199	97	557
	50-199 wn	136	50	109	78	373
	200+ wn	65	17	76	81	239
	Totaal	455	269	632	301	1657
Wegingsfactoren	1-9 wn	1,0066	1,2959	3,4224	4,7897	2,6430
	10-49 wn	0,1842	0,2045	0,7562	0,8499	0,5081
	50-199 wn	0,0639	0,0533	0,2725	0,3591	0,1852
	200+ wn	0,0419	0,0316	0,0779	0,0731	0,0632
	Totaal	0,2978	0,5752	1,6374	1,1027	1,0000
Gewogen steekproef	1-9 wn	95	131	849	216	1291
	10-49 wn	29	21	150	82	282
	50-199 wn	9	3	30	28	70
	200+ wn	3	1	6	6	16
	Totaal	136	156	1035	332	1659

Referentielijst

Delagrange, H. (2016). *Methodologie van de IOA enquête* . Brussel: SERV/ Stichting Innovatie & Arbeid.

Delagrange, H., & Notebaert, S. (2018). *Methodologie van de Ondernemingsenquête 2018*. Brussel: SERV/ Stichting Innovatie & Arbeid.

Lijst met figuren en tabellen

Tabellen

Tabel 1:	Samenvattende tabel over de verschillende edities van de Ondernemingsenquête....	7
Tabel 2:	Sectorafbakening op basis van NACE-codes	17
Tabel 3:	Celverloop volgens grootte en sector, Ondernemingsenquête 2021	19
Tabel 4:	Verloop in sector volgens verloop in grootte, Ondernemingsenquête 2021.....	19
Tabel 5:	Celverloop per cel en netto verschil per cel, Ondernemingsenquête 2021	21
Tabel 6:	Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, aantallen -deel 1.....	22
Tabel 7:	Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, aantallen – deel 2.....	23
Tabel 8:	Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, percentage totaal -deel 1	24
Tabel 9:	Verloop van en naar elke cel Ondernemingsenquête 2021, percentage totaal – deel 2	25
Tabel 10:	Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen - deel 1	27
Tabel 11:	Populatiebeschrijving alle edities, absolute aantallen - deel 2	28
Tabel 12:	Populatiebeschrijving alle edities, percentages - deel 1	29
Tabel 13:	Populatiebeschrijving alle edities, percentages - deel 2	30
Tabel 14:	Respons volgens grootte en sector, TOA 1-4, IOA 2011-2014 – deel 1	32
Tabel 15:	Respons volgens grootte en sector en Ondernemingsenquête 2018-2021- deel 2.....	33
Tabel 16:	Eenheden (sectorindeling respondent) in de steekproeven, TOA 1-4, IOA 2011-2014 – deel 1	34
Tabel 17:	Eenheden (sectorindeling respondent) in de steekproeven, Ondernemingsenquête 2018-2021 – deel 2.....	35

Tabel 18:	Uitgebreide responsgegevens Ondernemingsenquête 2021	36
Tabel 19:	Netto respons naar ingeschreven op de bel-me-niet lijst of niet.....	37
Tabel 20:	Bruto-respons naar ingeschreven op de bel-me-niet lijst of niet.....	37
Tabel 21:	Non-respons analyse met de R-score van Trends Business Information	38
Tabel 22:	Wegingsfactoren Ondernemingsenquête 2021 1.....	41

Bijlagen

Vragenlijst

Intro

Goedendag mevrouw, mijnheer, u spreekt met ... in opdracht van de Stichting Innovatie & Arbeid van de SERV.

I1: Kan ik [mevrouw/meneer] [naam] spreken? Dat is volgens onze informatie de personeelsverantwoordelijke?

[Een antwoord mogelijk]

1. Ja, daar spreekt u mee *[PROG: ga naar vraag I4]*
2. Neen, deze is momenteel niet beschikbaar *INT: afspraak maken*
3. Neen, personeelsverantwoordelijke is iemand anders en beschikbaar *INT: vragen naar wie wel en vragen om door te verbinden [PROG: ga naar vraag I3]*
4. Neen, personeelsverantwoordelijke is iemand anders en niet beschikbaar *INT: vragen naar wie wel en vragen voor afspraak [PROG: vul nieuwe vraag in bij naam + maak een afspraak]*
5. Er is geen personeelsverantwoordelijke *[PROG: ga naar vraag I2]*
6. Weigering *[PROG: einde survey]*

[PROG: IF CODE 5 IN I1]: I2. Kan ik de directeur of 1 van de zaakvoerders spreken (die op de hoogte is van het personeelsbeleid)?

1. Ja, doorverbinden *[PROG: ga naar vraag I3]*
2. Ja, daar spreekt u mee *[PROG: ga naar vraag I4]*
3. Neen, momenteel niet beschikbaar *[PROG: maak een afspraak]*
4. Weigering *[PROG: einde survey]*

I3. Goedendag mevrouw, mijnheer, u spreekt met....in opdracht van de Stichting Innovatie & Arbeid van de SERV.

I4. Wij voeren een wetenschappelijk niet-commercieel onderzoek uit in opdracht van de Stichting Innovatie & Arbeid van de SERV. Enkele dagen geleden [PROG: Als I1=1; kreeg u; Als I1≠1 uw onderneming] een brief waarin het onderzoek aangekondigd werd.

Mogen we u enkele vragen stellen hieromtrent?

Het interview zal ongeveer 15 minuten in beslag nemen en uw gegevens worden enkel gebruikt in het kader van dit onderzoek.

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

ENQ instructie: INDIEN nog meer informatie privacy: De gegevens ingezameld omtrent uw persoon zullen verwerkt worden door Ipsos nv 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.

ENQ: In de volgende vragen gaan we na of de brief is ontvangen.

1. Ja
2. Neen [PROG: bedanken en einde interview]

[PROG: SINGLE RESPONSE]

C1. Heeft u deze brief ontvangen?

1. Ja
2. Neen

[Als C1 = 2]: C1bis. In deze brief wordt het onderzoek uitgelegd, een antwoord gegeven op vaakgestelde vragen, is er een link naar meer informatie en vindt u de contactgegevens van de onderzoekers.

Wenst u deze brief alsnog te ontvangen via mail?

1. Ja [PROG: BOX FOR E-MAIL AND COMMENTS, GO TO C1tris afterwards]
2. Nee [PROG: GO TO NAAM]

[als C1Bis = 1]: C1tris. Wilt u nu al deelnemen of pas na het lezen van deze brief?

1. Ja, ik wil al deelnemen [PROG: GO TO NAAM]
2. Ja, ik wil pas later deelnemen na het lezen van de brief [PROG: MAKE APPOINTMENT]
3. Neen, ik wil toch niet deelnemen [PROG: END SURVEY]

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

ENQ instructie: Eén antwoord mogelijk

1. onderneming
2. organisatie

Basisvragen

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

ENQ instructie: Eén antwoord mogelijk

1. Land- of tuinbouw
2. Industrie
3. Bouw
4. Diensten

Int: vb. horeca, transport en logistiek, verzekeringen, verhuur en lease, communicatie, uitzendkantoor

5. Vrije beroepen

Int: vb. advocaat, notaris, arts, apotheek, kinesist Social profit

6. Handel

Int: Winkels, verkoop van producten, ...

7. Social profit

8. Overheid

9. Onderwijs

sec4:

1 of 2: 2 = PRIM/INDUSTRIE

3: 3 = BOUW

4/8/9: 4 = DIENSTEN

5/6/7: 5 = QUARTAIRE

Q2. Hoeveel werknemers telt deze [NAAM]? Het gaat over alle werknemers met een arbeidscontract (uitgezonderd uitzendkrachten [PROG: als sec4=5 'of vrijwilligers']).

ENQ instructie: NIET VOORLEZEN, enkel gebruiken welk deel nodig is. Het gaat om personen, niet om Fulltime Equivalenten. Het gaat over alle werknemers die een arbeidscontract hebben, onbepaalde duur, tijdelijk, enzovoort, maar niet om uitzendkrachten, vrijwilligers of medewerkers van onderaannemers ook zij die langdurig ziek zijn, of gedetacheerd of om een andere reden tijdelijk niet aan het werk zijn in de [NAAM]

Contract bepaalde duur: ja

Uitzendkrachten: nee

Studenten: nee

plukkers, gelegenhedswerkers, flexi's: nee

vrijwilligers: nee

Aantal werknemers: [PROG: MIN = 1, MAX = 99999]

Economische indicatoren

Q11. Is in uw [NAAM] het aantal werknemers sinds begin 2020...

ENQ instructie: 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]

ENQ instructie: Lees mogelijkheden voor – slechts één antwoord mogelijk

- Met meer dan 5% gedaald
- Min of meer gelijk gebleven
- Met meer dan 5% gestegen

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

ENQ instructie: Lees mogelijkheden voor – slechts één antwoord mogelijk

De mogelijkheden zijn:

- Sterke groei
- Beperkte groei
- Gelijk gebleven
- Beperkte vermindering
- Sterke vermindering

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

[PROG: SINGLE RESPONSE]

ENQ instructie: Lees mogelijkheden voor – slechts één antwoord mogelijk

- Sterke groei
- Beperkte groei
- Gelijk gebleven
- Beperkte vermindering
- Sterke vermindering of stopzetting van de activiteit

Corona

We gaan enkele mogelijke gevolgen van de coronacrisis voorlezen om na te gaan of deze zich hebben voorgedaan. U kan antwoorden met 'nee', 'ja, beperkte impact', of 'ja, belangrijke impact'

[Items in willekeurige volgorde aangeboden, enkel 1 antwoord mogelijk. Afname en toename van de vraag bij elkaar gehouden]

ENQ instructie: Globale impact op de [NAAM] in zijn geheel; begin coronacrisis was maart 2020, dus maart van vorig jaar; 'niet van toepassing' niet voorlezen

Antwoordmogelijkheden telkens:

- Nee

- Ja, beperkt
- Ja, belangrijk
- Niet van toepassing *INT: niet voorlezen*

Geheel of gedeeltelijk verbod op de activiteit

Toename van de vraag

ENQ instructie: algemene inschatting over de crisisjaren 2020 & 2021

Afname van de vraag

ENQ instructie: algemene inschatting over de crisisjaren 2020 & 2021

Problemen met leveringen door leveranciers

Problemen met betalingen door klanten

Personeel dat niet kon of mocht komen werken

ENQ instructie: Toelichting indien gevraagd: door besmetting, quarantaine, opvang van kinderen, enz. ; geen economische werkloosheid

Moeilijkheden in overleg en afstemming intern of met externen

Welke van de volgende maatregelen heeft u genomen in het kader van corona?

Antwoordmogelijkheden telkens

- ja
- nee

ENQ: Items in willekeurige volgorde aangeboden, stijgen/dalen aantal medewerkers bij elkaar gehouden

Financiële reserves aanspreken

Extra financiering zoeken

Indien primair, industrie, bouw of diensten: “Een premie om omzetverliezen te compenseren aangevraagd

ENQ instructie: Zoals een hinderpremie, compensatiepremie, ondersteuningspremie, enz.

Indien quartair: “Extra overheidssubsidies in kader van corona aangevraagd”

Indien premie of subsidie gevraagd: Heeft u een of meer van deze [premies / subsidies] ook gekregen?

Aantal personen dat aan het werk is in (vast of los verband) laten dalen

ENQ instructie: Met los verband bedoelen we alle mogelijke manieren waarop personen werken in de onderneming zonder een vast contract (uitzendarbeid, freelance, studentenjobs...)

Aantal personen dat aan het werk is (in vast of los verband) laten stijgen

ENQ instructie: Met los verband bedoelen we alle mogelijke manieren waarop personen werken in de onderneming zonder een vast contract (uitzendarbeid, freelance, studentenjobs...)

Samenwerking met andere ondernemingen of organisaties

Aanpassen van marketing- en communicatiestrategie

Herzien van de planning van investeringen of projecten

Digitalisering van interne werkprocessen

Nieuwe of aangepaste producten of diensten ontwikkelen

Zoeken naar andere of nieuwe klanten

Belangrijke verandering in de wijze waarop het werk wordt georganiseerd

Takenpakket van de werknemers aanpassen

In welke mate zou u zeggen dat uw [NAAM] op dit moment de coronacrisis heeft doorstaan? U kan antwoorden met...

ENQ instructie: Lees mogelijkheden voor – slechts één antwoord mogelijk

- Heel goed doorstaan
- Eerder goed doorstaan
- Neutraal
- Eerder niet goed doorstaan
- Helemaal niet goed doorstaan

We peilen nu naar opleiding in deze [NAAM]. Kan u voor elk van de volgende opleidingen met ja of nee zeggen of er werknemers aan deelgenomen hebben in de voorbije 12 maand, dus sinds eind vorig jaar?

	Ja	Nee
Q72 Een gewone opleiding?		
<i>ENQ instructie: 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.</i>	1	2
Q73 On the job training		
<i>ENQ instructie: On-the-job-training: geplande periodes van begeleiding op de werkvloer of in de werksituatie, dus terwijl men werkt</i>	1	2
Q7E E-learning		
<i>ENQ instructie: online of op de computer</i>	1	2

[Vraag als Q72/Q73/Q73=1] Hoeveel personen van deze [NAAM] hebben in de afgelopen 12 maand een opleiding gevolgd?

ENQ instructie: We tellen gewone opleiding, on-the-job training en e-learning samen. U mag ook het aantal geven.

Aantal ... [ENQ: vraag door naar aantal, optioneel % indien respondent niet kan antwoorden in aantallen]

Percentage ... %

Is er in deze [naam] een geschreven opleidingsplan?

ENQ instructie: Dit is een overzicht van alle opleidingen en opleidingsbehoeften in de organisatie.

1. Ja

2. Nee

Is er een startopleiding met algemene info over de organisatie?

1. Ja

2. Neen

Zijn er startopleidingen speciaal gemaakt voor bepaalde functies?

ENQ instructie: Dit kan elke vorm aannemen, een gewone of on-the-job training.

1. Ja

2. Neen

[Vraag als IF Q2 > 1]: Q12. Is er in uw [PROG: INSERT NAAM] sprake van jobrotatie of taakroulatie? Dat is wanneer werknemers regelmatig van job of takenpakket wisselen?

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

1. Ja
2. Neen

[Vraag als Q12 = 1]: Q13. Om hoeveel werknemers gaat het?

[PROG: ONLY ONE OF THE TWO BOXES MUST BE FILLED IN IN ORDER TO PROCEED]

ENQ instructie: Eén van de twee moet ingevuld zijn

Q13a: Aantal

ENQ instructie: vraag door naar aantal, optioneel % indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Q13p: Percentage ... %

Zijn er competentieprofielen in deze [naam]?

ENQ instructie: 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

[Vraag als competentieprofielen=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
Bij selectie, rekrutering en introductie van nieuwe personeelsleden	1	2
Bij vorming, training en opleiding?	1	2
Voor de onderlinge taakverdeling?	1	2
Bij loopbaanontwikkeling & functioneringsgesprekken?	1	2
Bij de beoordeling?	1	2
Voor de lange termijnplanning of de toekomstige behoeften aan competenties?	1	2

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

ENQ instructie: 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

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

ENQ 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 eindoordeel over de prestaties gemaakt. We bekijken hier enkel het deel over functioneringsgesprekken.

1. Ja
2. Neen

[Vraag als functioneringsgesprekken=1]: Met hoeveel werknemers zijn er functioneringsgesprekken?

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

Q77. 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: Nee

[vraag als Q77 =1]: Q78. Hoeveel personeelsleden hebben regelmatig zulk werkoverleg?

ENQ instructie: Eén van de twee moet ingevuld zijn

Q78a: Aantal

ENQ instructie: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Q78p: Percentage %

**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?**

1: Vaak

2: Soms

3: Nooit

Worden werknemers systematisch actief betrokken bij het kwaliteitsbeleid, bijvoorbeeld in kwaliteitskringen?

1: Ja

2. Nee

[vraag enkel als Q2>1]: Q15. 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

ENQ instructie: Concreet wil zeggen dat er al over de invulling is nagedacht (niet iets voor de verre toekomst)

3: Nee

**[Vraag als Q15 = 1]: "Wat is het gemiddeld aantal leden van deze teams?",
[Vraag als Q15 = 2]: "Wat zal het gemiddeld aantal leden van deze teams zijn?"**

Gemiddeld aantal leden ... [PROG: BOX FOR NUMBER, MIN = 1, MAX = 99999]

**[Vraag als Als Q15 = 1]: "Hoeveel werknemers van deze [NAAM] werken in teams?",
[vraag als Q15 = 2]: "Hoeveel werknemers van deze [NAAM] zullen werken in teams?"**

ENQ instructie: Eén van de twee moet ingevuld zijn

Q17a: Aantal ...

ENQ instructie: vraag door naar aantal, optioneel % indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Q17p: Percentage ... % [PROG: BOX FOR PERCENTAGE, NUMBER BETWEEN 0 - 100]

[Vraag als Q15=1 of 2]:

Vraag als Q15= 1: "Kunnen...";

Vraag als Q15 = 2: "Zullen..."

deze teams zelf beslissen over hun werkmethode?

1: Ja

2: Nee

[Vraag als Q15=1 of 2]:

vraag als Q15= 1: "Kunnen...";

Vraag als Q15 = 2: "Zullen..."

deze teams zelf beslissen over hun Onderlinge werkverdeling en -planning?

1: Ja

2: Nee

[willekeurige volgorde van de vragen] We willen weten of uw [NAAM] samenwerkingsverbanden of strategische partnerschappen heeft opgebouwd. Heeft u een samenwerkingsverband met:

ENQ instructie: een samenwerkingsverband betekent een nauwe samenwerking, waarbij de kennis van de partner erg belangrijk is voor het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten, werkwijzen of processen, of onderzoek en ontwikkeling.

	Ja	Nee
Kennis- of onderzoekscentra, sectorclusters		
<i>ENQ instructie: dit kunnen hogescholen of universiteiten zijn. Of centra waar onderzoek gedaan wordt betaald door overheid, sectoren, enz.</i>	1	2
Andere ondernemingen of organisaties	1	2
Leveranciers	1	2
Klanten	1	2

Consultatie en participatie

Denk voor deze vraag aan de periode sinds begin 2020. In welke mate hebben volgens u de werknemers of de werknemersvertegenwoordiging een directe invloed gehad op managementbeslissingen binnen de volgende domeinen? [PROG: SINGLE RESPONS PER ITEM, RANDOMIZE ITEMS]

Antwoordmogelijkheden telkens:

- Er werden voor dit domein geen beslissingen genomen
- In grote mate
- In kleine mate

Niet

Aanpassen van werkprocessen

Ontslagen

Opleiding

Arbeidstijdregelingen

Salarisregelingen

Telewerk

Flexibiliteit

Fuza_intro. We zullen een reeks flexibiliteitsystemen overlopen. We willen graag weten voor hoeveel mensen dat van toepassing is in uw [NAAM]. Het gaat om het aantal personen.

[PROG: RANDOMIZE ITEMS, hou Deeltijds werk Fdt and Flexibele uurroosters fvwroo_a samen en Deeltijdswerk Fdt altijd eerst]

ENQ instructie: dus geen fulltime equivalenten

Hoeveel mensen werken er afgelopen 12 maand in uw [NAAM] in...

Uitzendarbeid, (studentenjobs via uitzendarbeid rekenen we NIET mee)

ENQ: op jaarbasis, we tellen eigenlijk het contract, dus als één uitzendcontract werd uitgevoerd door verschillende personen, is het één

Fuza_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fuza_p: Percentage ... %

[vraag aan HORECA wanneer nace5= 55100 – 56309 Of HANDEL WHEN Q8= 9]: Flexi-jobs

Fflexi_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fflexi_p: Percentage ... %

[vraag aan HORECA wanneer nace5= 55100 – 56309]: Extra's

ENQ: Indien uitleg gevraagd: ook wel gelegenhedswerknemers genoemd, die kan je aan een lage kost inzetten gedurende een bepaalde tijd

Fext_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fext_p: Percentage ... %

Studentenjobs

Fstu_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fstu_p: Percentage ... %

Weekendwerk

Fww_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fww_p: Percentage ... %

Deeltijds werk

Fdt_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fdt_p: Percentage ... %

[vraag als FDT_a > 1, waarde kan niet hoger zijn dan FDT_a]: variabele werkroosters voor deeltijdsen

Fwwoo_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fwwoo_p: Percentage ... %

Nachtwerk

Fnw_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fnw_p: Percentage ... %

Contracten van bepaalde duur

Fbep_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fbep_p: Percentage ... %

Flexibele uurroosters (regelen van de arbeidsduur op week-of jaarbasis)

fuurr_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Ffuurr_p: Percentage ... %

Overuren

Fovu_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fovu_p: Percentage ... %

Inschakelen van freelance medewerkers of zelfstandigen

Fflzst_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fflzst_p: Percentage ... %

Mensen bij U aan het werk via onderaanneming of uitbesteding

Fpub_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fpub_p: Percentage ... %

Tijdelijke werkloosheid

ENQ: mensen die op werkloosheid zijn gezet, minstens één dag, om gelijk welke redenen dus technisch, corona, quarantaine, economische redenen, enzovoort

Ftwls_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Ftwls_p: Percentage ... %

[Vraag als sec4=4 Of sec4=5]: Vrijwilligers

Fvwl_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fvwl_p: Percentage ... %

[Vraag als als Q8=1]: Gelegenheidswerkers

ENQ instructie: Indien uitleg gevraagd: ook wel gelegenheidswerknemers genoemd, die kan je aan een lage kost inzetten gedurende een bepaalde tijd.

ENQ instructie: indien NACE land en tuinbouw: Seizoensarbeid.

Fgelw_a: Aantal

ENQ: vraag door naar aantal, optioneel indien respondent niet kan antwoorden in aantallen

Fgelw_p: Percentage ... %

FPL. Werkt u met een ploegensysteem? We bedoelen daarmee 2 of meer shiften.

ENQ instructie: dagploegen en nachtploeg, vaste shifts, shifts die constant verwisselen, alles kan

1: Ja

2: Nee

Innovatie

[PROG: SINGLE RESPONSE]

Q113 We zijn bijna aan het einde.

[Als Q8 = 1 Of 2 Of 3: "Heeft U sinds begin 2020 nieuwe of in belangrijke mate verbeterde producten of diensten geïntroduceerd? ",

[Als Q8 = 4 Of 5 Of 6 Of 7 Of 8 Of 9]: "Heeft U sinds begin 2020 nieuwe of in belangrijke mate verbeterde diensten of activiteiten geïntroduceerd?"

1: Ja

2: Nee [ga naar vraag T34]

Q114. [Vraag als Q113=1]:

[Als Q8 = 1 Of 2 Of 3 en]: "Gaat het dan over producten of diensten die nieuw waren voor de markt of over producten of diensten die niet nieuw waren voor de markt maar wel voor uw [NAAM] of over beide? ",

[als Q8 = 4 of 8 of 9: "Gaat het dan over diensten die nieuw waren voor de markt of over diensten die niet nieuw waren voor de markt maar wel voor uw [NAAM] of over beide",

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

1: Die nieuw waren voor de markt/het publiek

2: Die niet nieuw waren voor de markt/het publiek, maar wel voor uw [NAAM]

3: Beide

Digitalisering

De volgende vragen gaan over digitalisering. Dit zijn de laatste vragen.

T34 [Vraag ALS sect4= 2/3/4]:

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

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

T35 [vraag alle ondernemingen]:

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]

[Vraag ALS sect4= 2/3/4]:

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

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

- Ja
- Nee

T34A3: [Vraag als q8= 9]:

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

- Ja
- Nee

[Vraag als T34A3=1]:

Hoeveel procent van uw leerlingen of studenten werkt hiermee?

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

[Vraag als q8=8/7]:

Kan uw doelpubliek u via internet bereiken?

- Ja
- Nee

[Vraag als q8=8/7]:

Welk percentage van de formaliteiten of informatieaanvragen verlopen via e-mail of internet?

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

Alle ondernemingen

Heeft uw [NAAM] een eigen website of bent u aanwezig op social media?

- Ja
- Nee
- Geen idee

Outro. Dit is het einde van onze vragenlijst. Bedankt voor uw tijd.

ENQ: Enkel indien gevraagd: Als u de resultaten wilt toegestuurd krijgen kan u dat laten weten op enquete@serv.be

Aankondigingsbrief

De volgende brief werd na een mailmerge verstuurd aan de respondenten voor de editie 2021. De brief werd afgedrukt op briefpapier van de Stichting en verstuurd in een envelop van de Stichting door Ipsos. Op vraag van de respondent werd deze opnieuw als bijlage in een e-mail verstuurd tijdens het interview. De e-mail die de respondenten ontvingen is hieronder toegevoegd.



Aanspreektitel Voornaam Naam
Bedrijf
Straat nr.
B-1234 STAD

contactpersoon	ons kenmerk	Brussel
Hendrik Delagrangre en Stefanie Notebaert	StIA_aankondiging_enquête_2021_ID	8 september 2021

Verzoek deelname wetenschappelijk onderzoek

Geachte [invoege voornaam naam]

Eén van de volgende dagen zal een medewerker van het bureau Ipsos u opbellen om deel te nemen aan een telefonische enquête. Dit gebeurt op vraag van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV). Onze onderzoeksafdeling, de Stichting Innovatie & Arbeid, voert al sinds 1998 vergelijkend wetenschappelijk onderzoek naar de bedrijfsvoering en organisatie van bedrijven en organisaties in Vlaanderen en Nederlandstalig Brussel. Voor ons als overleginstantie van werkgevers- en werknemersorganisaties is uw deelname cruciaal. Een actueel en betrouwbaar beeld van wat er gebeurt in bedrijven en organisaties in Vlaanderen wordt meegenomen in de advisering naar de overheid.

Ipsos interviewt op onze vraag zowel kleine als grote bedrijven, social profitorganisaties, onderwijs en overheidsinstellingen. Uw bedrijf of organisatie is op basis van het toeval geselecteerd.

Het interview duurt ongeveer 15 minuten. Wij willen u vragen stellen over:

- uw organisatie en het personeelsbeleid
- hoe uw organisatie de coronacrisis hebt doorstaan
- flexibele inzet van personeel
- ervaringen met digitalisering.

Wij garanderen u een anonieme gegevensverwerking. Als u nog vragen heeft kunt u terecht bij de onderzoekers van de Stichting Innovatie & Arbeid, Hendrik Delagrangre (02 209 01 67) of Stefanie Notebaert (02 209 01 85) via enquete@serv.be of op onze site op www.serv.be/informatie-respondenten. Indien Ipsos u contacteert op een moment dat voor u ongelegen komt, kan u altijd met de interviewer een afspraak maken om op een ander moment te bellen!

De resultaten van de bevraging zijn vanaf de zomer 2022 vrij beschikbaar op <http://www.serv.be/stichting>. Indien u dat wenst, sturen wij het rapport met de resultaten en analyse met plezier per mail toe.

Hoogachtend,

[Handtekening Pieter Kerremans] [Handtekening Ann Vermorgen] [Handtekening Hans Maertens]

Pieter Kerremans
administrateur-generaal SERV

Ann Vermorgen
voorzitter SERV

Hans Maertens
ondervoorzitter SERV

Hieronder vindt u een aantal veelgestelde vragen van deelnemers aan wetenschappelijk onderzoek

Waarom is mijn organisatie of onderneming geselecteerd?

Op basis van het toeval hebben we een steekproef getrokken. We zoeken niet naar specifieke ondernemingen of organisaties. We hebben daarvoor een adresbestand gekocht bij een bedrijf gespecialiseerd in handelsinformatie (Trends).

Is dit een commercieel onderzoek of direct marketing?

Nee, Het gaat om een wetenschappelijk onderzoek, de Stichting voert bij decreet onderzoek uit op vraag van de sociale partners. Er is geen enkel commercieel doel.

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

U helpt ons om correcte statistieken te maken. 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. We willen onze inzichten toetsen aan de werkelijke situatie op het terrein.

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.

Wat gebeurt er met de resultaten?

De gegevens worden anoniem verwerkt tot statistieken. Na de analyse worden er verschillende rapporten opgemaakt. Deze kunnen door iedereen gratis gedownload worden op www.serv.be/stichting. Als u ze toegestuurd wil krijgen kan u dat vragen per e-mail op enquete@serv.be.

Wat is een anonieme gegevensverwerking?

De gegevens kunnen we niet koppelen aan een persoon, onderneming of organisatie. In de verschillende rapporten en publicaties wordt nooit de naam of het individuele geval van één onderneming vermeld of besproken. We geven alleen algemene statistieken weer. We vermijden ook om vragen te stellen over gevoelige zaken in de onderneming.

Ik wil niet dat jullie me bellen.

Dan kan u een e-mail sturen naar enquete@serv.be. 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.

Geven jullie gegevens door aan andere overheidsdiensten?

Nee, wij delen geen gegevens met andere overheidsdiensten.

Mijn vraag staat hier niet tussen.

U kunt nog meer info vinden op onze site www.serv.be/informatie-respondenten. Ook de verantwoordelijke onderzoekers staan klaar om uw vragen te beantwoorden:

Hendrik Delagranghe: enquete@serv.be, 02 20 90 167

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

Geachte mijnheer, Geachte mevrouw,

Naar aanleiding van het telefonisch contact met een van onze interviewers kan u in bijlage de introductiebrieven over het onderzoek van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) - naar veranderingen in de productie of dienstverlening, nieuwe vormen van arbeidsorganisatie, en innovatie – terugvinden.

Mochten er hierna nog vragen zijn, kan u gerust contact opnemen met de onderzoekers van de SERV (contactgegevens in de brief in bijlage) of via een antwoord op deze mail.

Alvast bedankt voor uw medewerking aan het onderzoek.

Met vriendelijke groeten,

SERV & Ipsos

Wenst u zich uit te schrijven voor Ipsos onderzoeken? Klik dan [hier](#)

Ipsos Belgium
www.ipsos.com

Argumentarium

Informatie voor de respondenten

Je kreeg van ons een aankondigingsbrief voor de telefonische enquête die we momenteel afnemen bij ondernemingen en organisaties in Vlaanderen. Hieronder vind je antwoorden op de meest voorkomende vragen.

Vind je je vraag niet terug in dit overzicht, dan kan je contact opnemen met de onderzoekers voor meer informatie: Hendrik Delagrang (02 20 90 167) en Stefanie Notebaert (02 20 90 185) of via e-mail enquete@serv.be

Veelgestelde vragen over de Ondernemingsenquête

Waarover gaat dit onderzoek?

Sinds 1998 onderzoekt de Stichting Innovatie & Arbeid veranderingen in de productie en dienstverlening, nieuwe vormen van arbeidsorganisatie, hr-beleid en innovatie. Op die manier kan een actueel en betrouwbaar beeld van wat er gebeurt in bedrijven en organisaties in Vlaanderen worden meegenomen in de advisering naar de overheid.

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.

Welke vragen worden er gesteld?

Er worden vragen gesteld over:

- de organisatie en het personeelsbeleid
- hoe de organisatie de coronacrisis heeft doorstaan
- flexibele inzet van personeel
- ervaringen met digitalisering.

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

Wie voert het onderzoek uit?

Je wordt opgebeld door Ipsos die de telefonische interviews afneemt in opdracht van de Stichting Innovatie & Arbeid, de onderzoeksafdeling binnen de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen. Je leest meer over de opdracht en werking van de Stichting op de [website](#) in de rubriek 'Over ons'.

Ipsos is gevestigd in België en maakt deel uit van een wereldwijde ondernemingsgroep. Ipsos houdt zich strikt aan de internationale gedragscode en huidige wetgeving voor markt- en sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Meer info over Ipsos vind je op de [website](#).

Wat is de SERV?

De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) is het 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 driedelig overleg met de Vlaamse Regering, vakbonden en werkgevers.

Je vindt meer informatie over de SERV op www.serv.be.

Wat is de Stichting Innovatie & Arbeid?

De Stichting Innovatie & Arbeid is de onderzoeksafdeling van de SERV en voert bij Vlaams decreet 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.

Je vindt meer informatie over de Stichting Innovatie & Arbeid en over de lopende projecten op www.serv.be/stichting.

Wat gebeurt er met de antwoorden?

De antwoorden worden uitsluitend gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. De antwoorden worden afzonderlijk opgeslagen van de adresgegevens (zoals jouw naam, naam van de onderneming, telefoonnummer) die gebruikt werden om je uit te nodigen. Jouw deelname en de antwoorden op de vragen worden strikt vertrouwelijk behandeld.

De uitkomsten worden verwerkt tot geanonimiseerde statistieken. Na analyse worden er verschillende rapporten opgemaakt. Deze geven een betrouwbaar beeld weer van de praktijken, bedrijfsvoering en organisatie binnen ondernemingen en organisaties en dienen als basis voor publicaties of vorming en als input voor advisering aan de Vlaamse overheid.

De rapporten kunnen door iedereen gratis gedownload worden op www.serv.be/stichting. Indien je dat wenst, stuur dan een e-mail naar enquete@serv.be en dan sturen wij het rapport met plezier per mail toe.

Door je te abonneren op de nieuwsbrief van de Stichting Innovatie & Arbeid blijf je op de hoogte van onze rapporten en publicaties. Abonneer je op onze nieuwsbrief.

Wat houdt het vertrouwelijk behandelen van de resultaten precies in?

Er zijn twee partijen rechtstreeks betrokken bij de verwerking van de gegevens: Ipsos, die voor ons de interviews afnemen en wijzelf, die de analyse en rapportering doen. Voor beide partijen geldt dat we de AVG-regels strikt naleven.

Ipsos heeft haar eigen [beleid omtrent vertrouwelijkheid](#).

Voor de SERV geldt dat er een onderscheid is tussen het bestand met de antwoorden op de vragen en het bestand met de adres- en contactgegevens. De persoonsgegevens (naam HR-verantwoordelijke, algemeen directeur of zaakvoerder) van dat adresbestand worden uitsluitend gebruikt om de juiste persoon binnen de onderneming of organisatie te contacteren. Die gegevens worden na kwaliteitschecks definitief verwijderd en hebben geen verder nut voor het onderzoek.

In het bestand met de antwoorden dat voor de analyse gebruikt wordt staan geen adres- of contactgegevens. Wanneer er een koppeling zou gemaakt worden om het databestand te verrijken met bijvoorbeeld gegevens uit de sociale balans, dan gebeurt dit via een tussenweg (codes die een link leggen) zodat ook dan het niet mogelijk is te zien om welke onderneming of organisatie het gaat.

In de rapportering van de statistieken wordt nooit de naam of het individuele geval van één onderneming vermeld of besproken. Afgezien daarvan vermijden we dat er over gevoelige zaken in de onderneming vragen worden gesteld.

Krijgt er iemand inzage in de ingevulde vragenlijsten?

Het is mogelijk dat we het databestand voor wetenschappelijk onderzoek aan andere onderzoekers ter beschikking stellen. Dat kan enkel na de goedkeuring van een aanvraag. In dat geval bezorgen we enkel het databestand zonder de identificatiegegevens en zorgen we ervoor dat eigenschappen die tot een identificatie zouden kunnen leiden geaggregeerd worden: stel dat een combinatie van de grootte van een onderneming, gecombineerd met een NACE-code zou leiden tot maar vijf mogelijke ondernemingen, dan verlagen we het detail van die gegevens zodat er zelfs niet kan gegokt worden.

De antwoorden worden niet gebruikt voor marketingdoeleinden. Wij verkopen de antwoorden niet en geven ze niet door aan derden die marketingdoelen nastreven.

Geeft de SERV/Stichting Innovatie & Arbeid gegevens door aan andere overheidsdiensten?

Neen. Wij delen geen gegevens met andere overheidsdiensten.

Hoe komt de SERV/Stichting Innovatie & Arbeid aan mijn adresgegevens?

De Stichting Innovatie & Arbeid koopt de adresgegevens bij Trends Business Information, een firma die dergelijke bestanden aanmaakt, onderhoudt en levert.

Deze bestanden worden aangemaakt op basis van publiek beschikbare gegevens, zoals die van de Nationale Bank. De leveranciers zorgen zelf voor het updaten, aanvulling en aanpassing binnen de AVG-regels.

We hebben voor ons onderzoek een steekproef laten trekken uit alle ondernemingen en organisaties met minstens één werknemer in Vlaanderen en in Brussel voor zover ze (ook) Nederlands

aangeven als gebruikte taal. Dat werd ons als een adresbestand aangeleverd. In het bestand zitten de naam, telefoonnummer, adres en ondernemingsnummer van de onderneming of organisatie en de naam en geslacht van de HR-verantwoordelijke, zaakvoerder of algemeen directeur. Deze gegevens worden gebruikt en beschermd op basis van de AVG-regelgeving, die we strikt volgen.

Waarom zijn wij geselecteerd?

Jouw onderneming/organisatie is geselecteerd door toeval. We hebben voor ons onderzoek een steekproef laten trekken uit alle ondernemingen en organisaties met minstens één werknemer in Vlaanderen en in Brussel voor zover ze (ook) Nederlands aangeven als gebruikte taal. We zoeken niet naar bepaalde ondernemingen of organisaties om ze er wel of niet bij te hebben.

Kan ik de enquête schriftelijk beantwoorden?

Neen. We hebben gekozen voor telefonische interviews om de vergelijkbaarheid met voorgaande meting te behouden. Bovendien kunnen we waar nodig uitleg geven bij vragen. Als het moment niet geschikt blijkt voor jou kunnen we ook gemakkelijker terug contact opnemen op later moment.

De enquête schriftelijk invullen zou veel langer duren en een aantal vragen zijn moeilijk op papier te beantwoorden.

Kan ik de enquête online invullen?

Neen. We hebben weinig goede ervaringen met online invullen. 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.

Bovendien valt de respons met een online lijst tegen. De gecontacteerde personen geven vaak aan dat ze de lijst zullen invullen en hoewel dat ongetwijfeld ook hun intentie is, komt het er vaak niet van.

Deze overwegingen, samen met een hogere kost om de enquête online te zetten en op te volgen doet ons afzien van een online versie.

Kan ik de vragenlijst op voorhand opvragen?

We begrijpen dat je 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 je spontaan en met een frisse blik de vragen beantwoordt.

Hoe lang duurt het interview?

Het gesprek neemt ongeveer 15 minuten in beslag. 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.

Proberen jullie mij iets te verkopen?

Neen, dat doen wij niet.

Hoelang worden de gegevens bewaard?

Er zijn twee partijen betrokken bij het bewaren van gegevens: Ipsos, die voor ons de interviews afneemt, en de SERV zelf, die de gegevens bewaart in het kader van het onderzoek.

Ipsos wist alle bestanden inclusief persoonsgegevens van zodra de opdracht en de kwaliteitscontrole is afgerond, 6 maanden na oplevering van de bestanden. De effectieve data van het onderzoek en de persoonsgegevens worden ook nooit samen in één bestand bewaard om de privacy te garanderen.

Hoelang de SERV de bestanden bewaart hangt af van het type gegevens. De persoonsgegevens (naam en geslacht HR-verantwoordelijke, algemeen directeur of zaakvoerder) uit het adresbestand worden uitsluitend gebruikt om de juiste persoon binnen de onderneming of organisatie te contacteren en hebben verder geen nut voor het onderzoek. Die gegevens worden bijgehouden totdat er voldoende kwaliteitschecks zijn geweest. Eens het rapport daarover is gepubliceerd (wellicht einde 2022) worden alle persoonsgegevens gewist. De effectieve data van het onderzoek en de persoonsgegevens worden ook nooit samen in één bestand bewaard om de privacy te garanderen.

De overige data worden voor onbepaalde tijd veilig bewaard. Zie ook 'Hoe garanderen we dat de data veilig worden bewaard?'

Hoe garandeert de SERV/Stichting Innovatie & Arbeid dat de data veilig bewaard worden?

Ipsos en de SERV treffen alle mogelijke maatregelen om de gegevens te beschermen. Dat houdt onder meer in de fysieke beveiliging van onze kantoren, controle op de toegang tot computersystemen en het gebruik van veilige en versleutelde internetverbindingen als er databestanden worden verstuurd.

Ik krijg vaak vragen om mee te doen aan een enquête: kunnen jullie dat niet beter afstemmen?

Dat is ook onze bezorgdheid. We zijn ons ervan bewust dat we zeker niet de enigen zijn die jou contacteren.

We hebben geen informatie over wie er nog onderzoek doet bij welke doelgroep.

Ook als we weten dat er rond dezelfde periode een onderzoek loopt bij dezelfde doelgroep en met een vergelijkbaar thema blijkt het bijzonder moeilijk om vragenlijsten samen te voegen of om adresbestanden op elkaar af te stemmen: 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.

Wij proberen de last zoveel mogelijk te beperken door te kiezen voor een telefonisch interview. Dat gaat sneller en is eenvoudiger te beantwoorden dan op papier of via een website en het is flexibel – we kunnen terugbellen op een geschikter moment.

We proberen de tijd die de enquête in beslag neemt zo nuttig mogelijk te gebruiken en de vragenlijst zo kort mogelijk te houden. Het gesprek neemt ongeveer 15 minuten in beslag.

Wat heb ik zelf aan zo'n enquête?

Of je nu een kleine kmo hebt met enkele werknemers, directeur bent van een school of personeelsverantwoordelijke van een grote onderneming, dat maakt voor ons geen verschil. We willen onze inzichten toetsen aan de werkelijke situatie op het terrein.

En misschien vind je het interessant om jouw organisatie eens vanuit een ander perspectief te bekijken? De meeste respondenten blijken het een prettig gesprek te vinden.

Onze resultaten dienen als input voor advisering aan de Vlaamse overheid, maar zijn overigens vrij beschikbaar, iedereen kan de rapporten gratis downloaden via onze [website](#). We geven ook regelmatig presentaties en vorming voor hogescholen, sociale partners en op beurzen voor HR-verantwoordelijken zodat zij op hun beurt met deze inzichten aan de slag kunnen gaan. Je kunt de betrokken onderzoekers hiervoor contacteren. Op die manier heb je ook iets aan dit onderzoek – al gaat dat ook op als je niet deelneemt.

Ben ik verplicht aan deze enquête mee te doen?

Neen. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig

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

De brief kondigt aan dat je zal gebeld worden en waarover het telefoongesprek zal gaan. Hij is ondertekend door de voorzitter van de SERV, Ann Vermorgen, ondervoorzitter van de SERV, Hans Maertens en de administrateur-generaal van de SERV, Pieter Kerremans.

Wordt het geregistreerd of ik meedoe of niet?

Ipsos die voor ons de interviews afneemt, houdt bij wie al opgebeld is. Wij, als onderzoekers, weten niet wie je bent en of je als onderneming of organisatie hebt deelgenomen of niet.

Wel houden we om technische en kwaliteitsredenen bij hoe onze respons is en of er geen vertekeningen zijn. Deze responsgegevens slaan we apart op en verwerken we alleen in anonieme statistieken. We zoeken niet naar het al dan niet deelnemen van bepaalde ondernemingen of organisaties. Het gegeven 'onderneming of organisatie X heeft deelgenomen of niet' heeft voor ons geen enkele betekenis. Er kunnen zoveel redenen zijn waarom de persoon die we opbellen niet wil meedoen.

Kan ik mijn antwoorden inkijken?

Dat kan zolang het onderzoek loopt. Eens de kwaliteitscontrole achter de rug is, worden de contactgegevens losgekoppeld van de antwoorden en vinden wij je niet meer terug. Contacteer daarvoor de onderzoekers Hendrik Delagrangé en Stefanie Notebaert via enquete@serv.be.

Krijg ik de resultaten van het onderzoek te zien?

Ja, de rapporten die we maken zijn allemaal gratis te downloaden via onze [website](#). Geef als zoekterm '[ondernemingsenquête](#)' in, dan vind je het rapport snel terug. Indien je dat wenst, stuur dan een e-mail naar enquete@serv.be en dan sturen wij het rapport met plezier per mail toe.

Je kunt op de homepagina van onze website ook inschrijven voor onze nieuwsbrief. Zo blijf je op de hoogte als de publicaties er zijn.

Ik wil niet meedoen en wil niet opgebeld worden.

Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Indien je niet wenst deel te nemen kan je dat melden aan een van de onderzoekers via e-mail enquete@serv.be of telefonisch aan Hendrik Delagrangé 02 209 01 67 of Stefanie Notebaert 02 209 01 85. Vermeld de naam van de onderneming of organisaties en de gemeente. Als je de brief bij de hand hebt, vermeld dan het referentienummer. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met Ipsos via serv@ipsos-online.com.

We verwijderen je onmiddellijk uit de lijst. Het kan gebeuren dat je in tussentijd toch nog gebeld wordt. Gelieve ons daarvoor te verontschuldigen.

Ik sta op de Robinsonlijst en toch krijg ik een brief om deel te nemen aan een enquête.

De Robinsonlijst heeft betrekking op brieven met een commerciële bedoeling. Onze brief is in het kader van wetenschappelijk onderzoek.

De Stichting Innovatie & Arbeid is de onderzoeksafdeling van de SERV en voert bij Vlaams decreet onderzoek uit in opdracht van en voor de Vlaamse sociale partners. Indien je niet wenst deel te nemen kan je dat melden aan een van de onderzoekers via e-mail enquete@serv.be of telefonisch aan Hendrik Delagrangé 02 209 01 67 of Stefanie Notebaert 02 209 01 85. Vermeld de naam van de onderneming of organisaties en de gemeente. Als je de brief bij de hand heeft,

vermeld dan het referentienummer. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met Ipsos via serv@ipsos-online.com.

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

Ik heb me ingeschreven op de bel-me-niet-lijst en toch bellen jullie mij?

De bel-me-niet-lijst heeft betrekking op telefonisch contact met een commerciële bedoeling. Wij contacteren je in het kader van wetenschappelijk onderzoek.

De Stichting Innovatie & Arbeid is de onderzoeksafdeling van de SERV en voert bij Vlaams decreet onderzoek uit in opdracht van en voor de Vlaamse sociale partners.

Indien je niet wenst deel te nemen kan je dat melden aan een van de onderzoekers via e-mail enquete@serv.be of telefonisch aan Hendrik Delagrang 02 209 01 67 of Stefanie Notebaert 02 209 01 85. Vermeld de naam van de onderneming of organisaties en de gemeente. Als je de brief bij de hand heeft, vermeld dan het referentienummer. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met Ipsos via serv@ipsos-online.com.

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

Met wie kan ik contact opnemen over het gebruik van mijn gegevens en hoe kan ik mijn rechten als respondent uitoefenen?

Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Je hebt het recht op inzage van jouw persoonlijke data, om alle onjuiste of onvolledige data te rectificeren en het recht om bewerking te beperken zoals omschreven in de toepasbare regels voor databescherming. Je hebt ook het recht jouw persoonlijke data te wissen als je vindt dat uw data onwettig is bewerkt of indien je, om wettelijke redenen die verband houden met jouw specifieke situatie, bezwaar hebt tegen de bewerking. Heb je vragen over de bewerking van jouw persoonlijke gegevens of wil je gebruik maken van deze rechten, neem dan contact op met de onderzoekers via e-mail enquete@serv.be of telefonisch 02 20 90 167 (Hendrik Delagrang) of 02 20 90 185 (Stefanie Notebaert).

Voor verdere vragen of bedenkingen over de verwerking van jouw persoonsgegevens kan je contact opnemen met Leen Muys, de functionaris voor gegevensbescherming van de SERV (enquete@serv.be).

Wil je na contact met de functionaris voor gegevensbescherming een klacht indienen over hoe jouw informatie wordt behandeld? Dan kan je terecht bij de [Belgische gegevensbeschermingsautoriteit](#).