



Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Resultaten enquête bedrijven 2011

Gedrag & ervaringen van bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Rapport van 20 december 2011

RAPP-2011-16



**Vlaamse Reguleringsinstantie
voor de Elektriciteits- en Gasmarkt**

Graaf de Ferrarisgebouw
Koning Albert II-laan 20, bus 19
1000 Brussel

Tel. 1700

Fax +32 2 553 13 50

Email: info@vreg.be

Web: www.vreg.be

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN	3
1 STUDIE OPZET	4
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN	4
1.2. METHODOLOGIE.....	5
1.2.1. Steekproefgrootte en –structuur.....	5
1.2.2. Dataverzameling.....	7
2 RESULTATEN	8
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	8
2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt	8
2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de website	9
2.2. ENERGIEKOST	11
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	14
2.3.1. Contact met andere leveranciers	14
2.3.2. Aantal bedrijven met versus zonder contract	15
2.3.3. Bedrijven met een contract in meer detail.....	20
Al veranderd van leverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt.....	20
Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	20
Tevredenheid over de huidige leverancier.....	21
Contact met de klantendienst.....	22
Duurtijd lopend contract.....	23
Toekomst: intentie om te veranderen	24
2.3.4. Bedrijven bij de standaardleverancier in meer detail	24
Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier	24
Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten.....	25
2.4. ENERGIEPRIJS: PRIJSPERCEPTIE	25
2.5. MILIEUVRIENDELIJKE ELEKTRICITEIT.....	27
2.6. METERS	29
2.6.1. De ‘slimme meter’ en mogelijke besparing.....	29
2.6.2. Terugkoppeling van verbruiksgegevens	29
2.6.3. Tariefperiodes	31
2.6.4. Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten.....	31
3 CONCLUSIES	32

Overzicht Figuren

Figuur 1: Provincie	6
Figuur 2: Aantal werknemers	6
Figuur 3: Omzetcijfers	7
Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking	9
Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	11
Figuur 6: Duidelijkheid eindafrekening	13
Figuur 7: Elektriciteitsleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten	14
Figuur 8: Aardgasleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten	15
Figuur 9: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers	16
Figuur 10: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers	18
Figuur 11: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier	24
Figuur 12: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier	25
Figuur 13: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens	30

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht bevroegde sectoren	5
Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG	10
Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost	12
Tabel 4: Controle van de facturatie	13
Tabel 5: Profileringsbedrijven met en zonder contract	16
Tabel 6: Profileringsbedrijven met en zonder contract	19
Tabel 7: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	21
Tabel 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier	22
Tabel 9: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten	23
Tabel 10: Prijsperceptie elektriciteit	26
Tabel 11: Prijsperceptie aardgas	26
Tabel 12: Contract groene energie	27
Tabel 15: Nut van de slimme meter	29
Tabel 16: Terugkoppeling van verbruiksgegevens	30

1

Studie opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

De energiemarkt werd vrijgemaakt op 1 juli 2003. Hierdoor kunnen ook kleinere bedrijven en particulieren kiezen tussen verschillende energieleveranciers. Sinds de vrijmaking bevraagt de VREG jaarlijks zowel particulieren als bedrijven met 5 tot 200 werknemers. De bedoeling hiervan is om een algemeen beeld te krijgen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en om bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten besproken van de enquêtes die TNS Dimarso in 2011 heeft afgenomen bij een representatieve steekproef van Vlaamse bedrijven met meer dan 5 en maximaal 200 werknemers. Bedrijven met meer dan 200 werknemers worden niet opgenomen in de steekproef omdat deze een ander gedrag vertonen.

1.2. Methodologie

1.2.1. Steekproefgrootte en –structuur

Om tot een representatieve steekproef te komen werden er gekruiste quota op sector en provincie gelegd. In totaal werden 1.000 bedrijven geïnterviewd. Om voldoende uitspraken te kunnen doen over bedrijven waar tussen 50 en 199 werknemers tewerkgesteld zijn, werden er ook quota gelegd op het aantal werknemers. Minstens 500 bedrijven moesten ook aardgasgebruiker zijn, hiervoor werden echter geen quota opgelegd. 553 van de 1.000 geïnterviewde bedrijven gebruikten ook aardgas.

Sector

Een overzicht van het aantal ondervraagde bedrijven per sector, kan je terugvinden in tabel 1. De energiesector, overheid en onderwijs werden uitgesloten voor deze enquête. De kleinste groep van bedrijven (1,7%) komt uit de primaire sector. Bijna een op vier (37,3%) is actief in de secundaire sector. De tertiaire sector wordt vertegenwoordigd door 61,0% van de ondervraagde bedrijven.

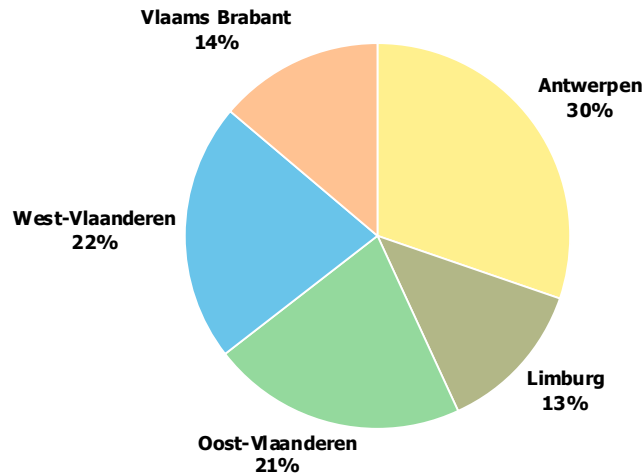
Tabel 1: Overzicht bevraagde sectoren

Sector	NACE-codes (codering vóór 2008)	Aantal enquêtes	% tov totaal aantal enquêtes
Primaire sector		17	1,7%
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	17	1,7%
Secundaire sector		345	37,3%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	28	2,8%
Houtindustrie	20	7	0,7%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	15	1,5%
Chemische nijverheid	24	24	2,4%
Metallurgie / Metaal	27, 28	34	3,4%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	81	8,1%
Bouwnijverheid	45	184	18,4%
Tertiaire sector		610	61,0%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	291	29,1%
Horeca	55	57	5,7%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	76	7,6%
Financiële instellingen	65, 66, 67	19	1,9%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	167	16,7%
TOTAAL		1.000	100%

Geografische spreiding

Door de opgelegde quota is er een representatieve spreiding over de Vlaamse provincies. (zie Figuur 1)

Figuur 1: Provincie

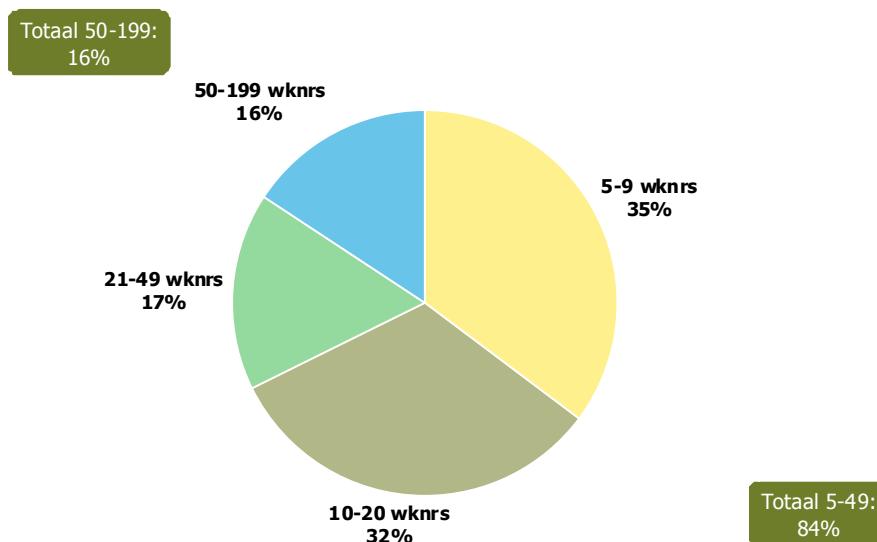


Base = Totale steekproef – resultaten 2011 (n=1000)

Bedrijfs grootte

84% van de steekproef bestaat uit bedrijven met 5 tot 49 werknemers, dit zijn wat we de 'kleine' bedrijven zullen noemen. De overige 16% zijn de zogenaamde 'grote' bedrijven met 50 tot 199 werknemers. (zie figuur 2).

Figuur 2: Aantal werknemers

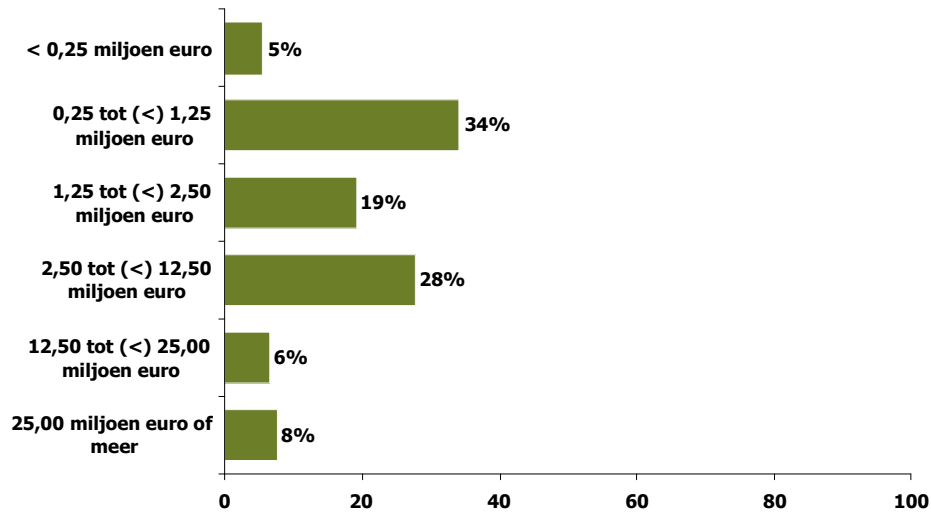


Base = Totale steekproef – resultaten 2011 (n=1000)

Omzet

Aan de ondervraagde bedrijven werd gevraagd wat de omzet van hun bedrijf was in 2010. 12% kon of wilde hier niet op antwoorden. In Figuur 3 wordt de verdeling volgens omzetcijfer weergegeven voor de bedrijven die er wel een getal op konden plakken.

Figuur 3: Omzetcijfers



Base= Totale steekproef excl. Weet niet – resultaten 2011 (n=878)

1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Er werd gevraagd naar de energieverantwoordelijke binnen het bedrijf. Dit is de persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk is voor de contacten met en de keuze van de energieleverancier.

De veldwerkperiode liep van 16 juni tot en met 15 juli 2011. De gemiddelde duurtijd van het interview bedroeg 15 minuten.

De vragen over de eindfactuur, de informatieverstrekking (behalve als het over de VREG ging), de duurtijd van het huidige energiecontract en over milieuvriendelijke elektriciteit werden at random maar aan de helft van de respondenten gesteld. Dit om te lange interviews en als gevolg mogelijk afhakende respondenten te vermijden.

2 Resultaten

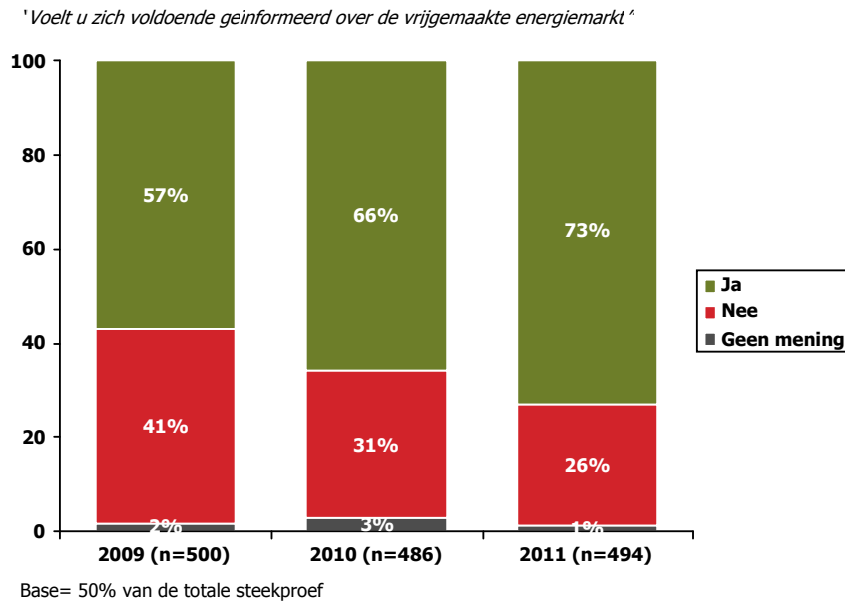
2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

In 2011 vindt nog steeds 26% van de bedrijven dat ze onvoldoende geïnformeerd zijn over de vrijgemaakte energiemarkt. Er is wel een dalende trend merkbaar van 41% in 2009, 31% in 2010 naar 26% in 2011 (zie figuur 4). Bij de bedrijven met meer dan 50 werknemers, voelt maar 16% zich onvoldoende geïnformeerd.

Bedrijven met een contract voor groene energie voelen zich beter geïnformeerd (84%) dan globaal (73%), dit komt waarschijnlijk omdat ze hier bewuster mee bezig zijn.

Figuur 4: De mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de vrijmaking



Meer en meer bedrijven gaan zelf op zoek naar informatie. In 2011 zochten bijna zes op tien bedrijven (58%) naar informatie. De stijgende trend die de voorbije jaren merkbaar was (52% in 2010, 46% in 2009, 45% in 2008 en 47% in 2007) wordt dus verder gezet. Van de bedrijven die zich goed geïnformeerd voelen, ging 63% op zoek naar informatie.

Grote bedrijven en bedrijven met een hoge elektriciteitskost gaan net zoals vorig jaar meer op zoek naar informatie. Bijna negen op tien (89%) van de ondernemingen met de hoogste elektriciteitskost (> 50.000 euro per jaar) gaat op zoek naar informatie tegenover amper 45% van de bedrijven met een lage elektriciteitskost (< 10.000 euro per jaar).

Bedrijven die geen of onvoldoende informatie vonden, zijn nog steeds op zoek naar informatie over de prijs (39%), de goedkopere energie / leveranciers (21%) en naar informatie over andere leveranciers om te kunnen vergelijken (20%).

Het aantal respondenten dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vindt voor hun bedrijf blijft stabiel (66% in 2011 vs. 65% in 2010%). Bedrijven met een contract voor elektriciteit bij een standaard- of een andere leverancier (67%) staan positiever tegenover de vrijmaking dan bedrijven zonder contract (62%).

2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de website

De bekendheid van de VREG gaat in stijgende lijn. In 2011 kent 83% van de bedrijven de VREG tegenover 76% in 2010 en 65% in 2009. Ook de kennis over de VREG kent een toenemende trend. Het aantal bedrijven dat zegt globaal of goed te weten wat de VREG doet is toegenomen van 31% in 2009 naar 41% in 2010 tot 54% in 2011.

De VREG blijft bekender bij grote bedrijven met tussen de 50 en 200 werknemers (91%) dan bij kleine bedrijven met minder dan 50 werknemers (81%), maar deze laatste zijn duidelijk aan een inhaalbeweging bezig (72% in 2010). Grote bedrijven weten ook beter wat de VREG doet dan kleine bedrijven: 69% versus 51%. Maar dit percentage blijft voor de grote

bedrijven relatief stabiel (67% in 2010) terwijl steeds meer kleine bedrijven dit ook weten (51% versus 35% in 2010). De bekendheid is zoals in 2010 groter naarmate de jaarlijkse omzet van het bedrijf groter is. De bekendheid loopt op van 71% bij bedrijven met een omzet van minder dan 0,25 miljoen euro tot 94% voor de bedrijven met een omzet van meer dan 25 miljoen euro. De bekendheid is ook nog steeds groter bij bedrijven met hogere energiekost. Van de bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar verbruiken, kent 93% de VREG en 70% weet ook wat de VREG doet.

Bedrijven met een elektriciteitscontract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier kennen de VREG beter (87%) dan bedrijven zonder contract (74%) of met een contract bij de standaardleverancier (83%) (zie tabel 5).

De VREG is beter bekend bij bedrijven die zochten naar informatie en bij bedrijven die zich voldoende geïnformeerd voelen (zie tabel 2).

De kleuren in de volgende tabellen duiden op significante verschillen ten opzichte van de totaal kolom. Groen betekent een resultaat dat significant hoger is dan de totaal kolom, rood is significant lager. Een verschil is significant als het niet te verklaren is door toeval. Of een verschil significant is, hangt af van 2 zaken: de grootte van de 2 steekproeven/doelgroepen en de waarde van de geobserveerde frequentie.

Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG

	Bekendheid VREG			
	Ja, ik weet goed wat de VREG doet	Ja, ik weet globaal wat de VREG doet	Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	Neen
n=	76	205	135	78
Informatie gezocht over de vrijmaking				
Neen	29%	31%	48%	63%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	4%	17%	16%	13%
Ja, voldoende informatie gevonden	66%	50%	34%	22%
Weet niet	1%	2%	2%	3%
Voelen zich voldoende geïnformeerd				
Ja	86%	77%	62%	68%
Neen	13%	22%	37%	31%
Weet niet	1%	2%	1%	1%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

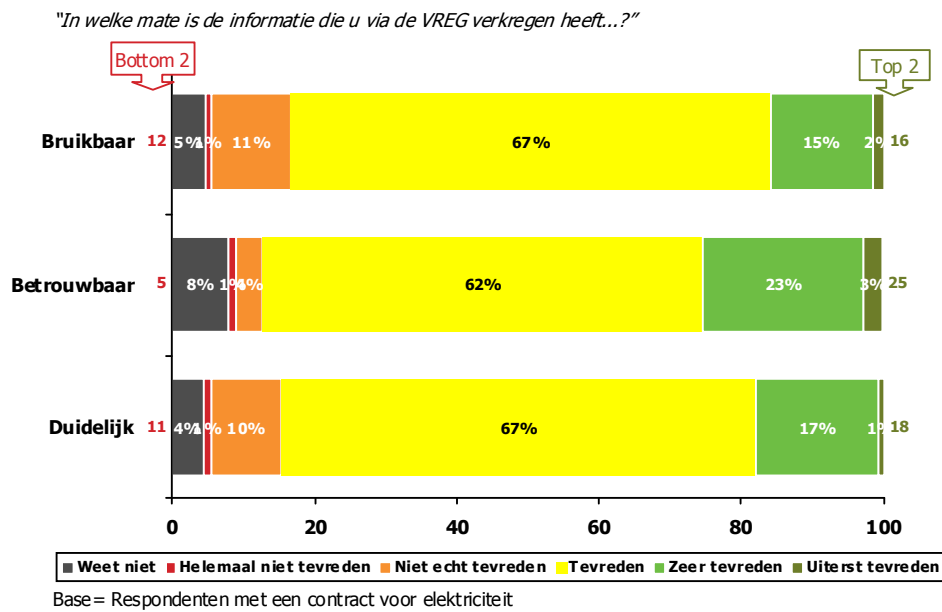
Het gebruik van de VREG-website www.vreg.be kent een licht stijgende trend. Van 36% bezoekers in 2009, 38% in 2010 naar 41% in 2011. De website wordt zoals in 2010 voornamelijk bezocht door de grote bedrijven (60%), bedrijven met een omzet van meer dan 25 miljoen (58%) en door bedrijven met elektriciteitskost die groter is dan €50.000 (60%). De website wordt ook meer bezocht door bedrijven met een groen contract (57%) en bedrijven die de slimme meter kennen (57%).

Aan de bezoekers van de website werd net als vorig jaar gevraagd om de vormgeving en de inhoud van de site te beoordelen. Dit jaar werd ook gepeild naar de overzichtelijkheid en de volledigheid van de website. Meer dan acht op tien respondenten zijn tevreden tot uiterst tevreden over elk van deze vier aspecten. De bezoekers van de website zijn in 2011 iets positiever dan in 2010 over de vormgeving van de site. Slechts 4% is niet echt of helemaal niet tevreden tegenover 7% in 2010. De inhoud scoort even goed als vorig jaar: slechts 8%

respondenten is niet echt of helemaal niet tevreden. 83% vindt de website overzichtelijk, 10% is het daar niet mee eens. 85% vindt de website ook volledig, 6% is hierover niet tevreden.

Er werd ook gevraagd hoe tevreden de bezoekers waren over de informatie op de website wat betreft de bruikbaarheid, de betrouwbaarheid en de duidelijkheid. De meeste respondenten zijn positief over de informatie op de website. 83% is tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de bruikbaarheid van de informatie, 87% over de betrouwbaarheid en 85% over de duidelijkheid (zie figuur 5). Deze cijfers komen enigszins overeen met die van 2010, maar de vraagstelling is lichtjes gewijzigd en er kan dus niet zonder meer vergeleken worden.

Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



De VREG biedt een leveranciersvergelijking aan voor professionele jaargemeten laagspanningsklanten met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA. Aan de bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost van minder dan €10.000 per jaar die de VREG-website kennen, werd gevraagd of ze deze leveranciersvergelijking kennen. Minder dan de helft (44%) van die kleine professionele gebruikers kent de V-test. Dit is 10% minder dan in 2010, maar van de bedrijven die de V-test kennen, heeft 65% hem al daadwerkelijk gebruikt (54% in 2010). Deze cijfers zijn echter gebaseerd op kleine steekproefaantallen (n=57 voor het gebruik van de V-test).

2.2. Energiekost

Aan de respondenten werd gevraagd naar de jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost van het bedrijf om een inschatting te kunnen maken van het jaarlijkse energieverbruik. Een tiende kon geen schatting maken van de jaarlijkse elektriciteitskost, 13% kon dit niet voor de jaarlijkse aardgaskost. Omdat de interviews telefonisch werden afgenomen, hadden de respondenten de facturen niet steeds bij de hand.

Bij 52% van de bedrijven die er een bedrag op konden plakken, ligt de jaarlijkse elektriciteitskost lager dan € 10.000 per jaar (41% in 2010), 33% heeft een kost tussen € 10.000 en € 50.000 (38% in 2010) en 15% heeft elektriciteitskosten hoger dan € 50.000 (21% in 2010). De elektriciteitskosten liggen wat lager omdat het aandeel grote bedrijven dat geïnterviewd werd iets lager ligt. (16% in plaats van 20% in 2010).

De jaarlijkse aardgaskost ligt gemiddeld lager dan de elektriciteitskost: 66% heeft een kost lager dan € 10.000 per jaar (64% in 2010), 24% tussen € 10.000 en € 50.000 (25% in 2010) en 10% hoger dan € 50.000 (12% in 2010).

Het belang van de energiekost in het geheel van de bedrijfskosten hangt in grote mate samen met het verbruik en het aantal werknemers binnen het bedrijf. Voor zes op tien bedrijven (60%) is de elektriciteitskost een nogal belangrijke (38%) tot zeer belangrijke (22%) kost binnen het totale bedrijfsbudget (zie tabel 3). Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot drie vierde (75%).

De helft van de bedrijven die aardgas gebruiken, vindt dat de aardgaskost nogal (32%) of zeer belangrijk (18%) is binnen het totale bedrijfsbudget. Ook voor aardgas is de kost belangrijker voor grote (57%) dan voor kleine bedrijven (49%).

Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en grootte jaarlijkse energiekost

Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	468	200	100	132
Zeer + nogal belangrijk	43%	71%	85%	86%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	57%	28%	15%	13%
Weet niet	0%	1%	0%	1%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%
Belang van de aardgaskost	Jaarlijkse aardgaskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	316	81	36	47
Zeer + nogal belangrijk	42%	64%	61%	75%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	58%	36%	39%	26%
Weet niet	0%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Aan ongeveer de helft van de steekproef (506 bedrijven) werd gevraagd of ze de laatst ontvangen eindafrekening gecontroleerd hebben voor deze betaald werd. Amper 42% van de bedrijven keek de laatst ontvangen eindafrekening grondig na. Eveneens 42% bekeek deze factuur slechts oppervlakkig en 14% keek ze zelfs niet na alvorens te betalen. 2% kon deze vraag niet beantwoorden. In 2010 keek 44% de facturen grondig na, 37% oppervlakkig en 14% niet alvorens ze betaald werden.

Naarmate de energiekosten hoger liggen en belangrijker zijn binnen de totale bedrijfskost, worden de energiefacturen grondiger nagekeken (zie tabel 4). Grote bedrijven kijken hun factuur grondiger na dan kleine bedrijven (56% vs. 40%). 62% van de bedrijven met een groen contract kijkt hun factuur grondig na tegenover 41% zonder groen contract.

Niet alle bedrijven zijn even tevreden over de duidelijkheid van de facturen. 19% van de bedrijven is hierover niet echt (14%) of helemaal niet tevreden (5%). Dit is minder dan vorig jaar (28% in 2010) maar de vergelijkbaarheid gaat niet helemaal op omdat de vraag dit jaar anders gesteld werd.

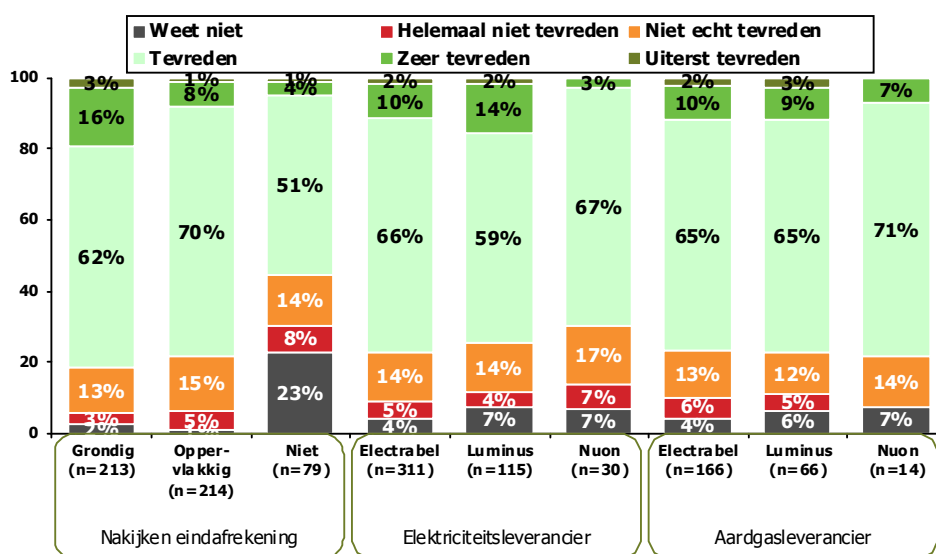
Tabel 4: Controle van de facturatie

Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse elektriciteitskost				Belang van de elektriciteitskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	506	245	95	42	67	211	181	110
Grondig	42%	34%	39%	62%	64%	31%	46%	58%
Oppervlakkig	42%	48%	50%	31%	25%	48%	43%	29%
Niet	14%	18%	8%	7%	9%	19%	11%	9%
Weet niet	2%	0%	3%	0%	2%	2%	1%	4%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse aardgaskost				Belang van de aardgaskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	506	148	46	21	23	125	93	57
Grondig	42%	38%	44%	71%	65%	38%	51%	56%
Oppervlakkig	42%	49%	46%	29%	35%	47%	44%	32%
Niet	14%	14%	7%	0%	0%	14%	4%	7%
Weet niet	2%	0%	4%	0%	0%	1%	1%	5%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bedrijven die hun factuur grondig nakijken, zijn meer tevreden dan bedrijven die dit oppervlakkig of niet doen (zie figuur 6).

Figuur 6: Duidelijkheid eindafrekening

"Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van deze eindafrekening?"



Base = 50% van de totale steekproef

Tussen de leveranciers is er niet veel verschil. De resultaten voor Nuon moeten met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd worden, want de basis is zeer laag.

De 95 bedrijven die de eindafrekening onduidelijk vonden, hebben net zoals vorig jaar vooral problemen met het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (met daaronder de vraag naar indexatieparameters, de prijsformules die werden gebruikt) (62%), de berekeningen (42%). 23% kon niet duidelijk afleiden hoeveel verbruik er werd aangerekend.

2.3. De relatie met de energieleverancier

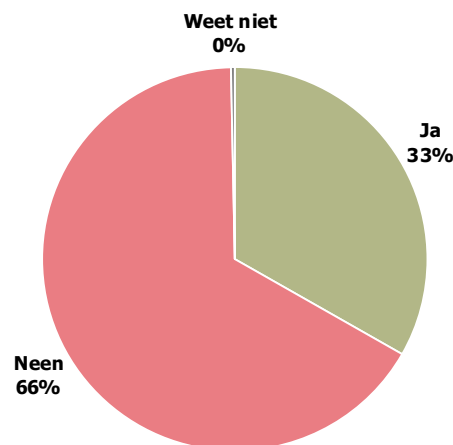
2.3.1. Contact met andere leveranciers

Elektriciteit

Een derde van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een elektriciteitscontract af te sluiten (zie figuur 7). Dit is vergelijkbaar met 2010 (33%) en 2009 (32%).

Figuur 7: Elektriciteitsleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten

"Heeft uw bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor elektriciteit af te sluiten?"



Base= Totale steekproef – resultaten 2011 (n=1000)

Het zijn nog steeds vooral de grotere bedrijven die zelf contact opnemen met een leverancier. Iets minder dan de helft van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers (48%) deed dit ten opzichte van 30% van de kleine bedrijven. Bedrijven met een grote omzet en vooral bedrijven met een grote energiekost (> 50.000 euro) blijven actiever op zoek naar andere leveranciers. 55% van die laatste nam in het laatste half jaar contact op met een andere leverancier tegenover amper 23% van de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro. Vooral bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier (46%) zoeken vaker een andere leverancier op dan bedrijven zonder contract (11%).

De meeste genoemde reden om te veranderen is net zoals in 2010 de prijsevolutie (50%). Ook problemen met de dienstverlening (10%) en het aflopen van het contract (9%) worden vernoemd. Slechts 4% gaat op zoek na het ontvangen van de factuur/jaarlijkse eindafrekening. 5% denkt hierover na bij het ontvangen van offertes of reclamefolders van

andere leveranciers. 10% (102 bedrijven) zeggen niet te willen veranderen en dat geen enkele gebeurtenis voor hen een aanleiding is om een nieuwe leverancier te zoeken.

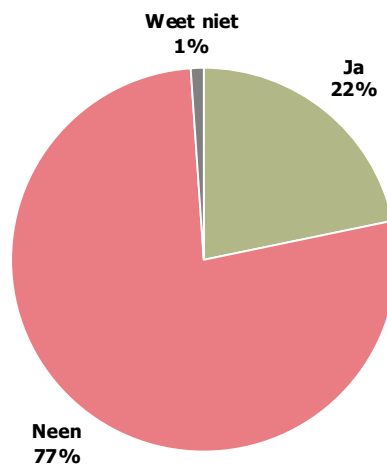
Aardgas

22% van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor aardgas af te sluiten (zie figuur 8). Dit is vergelijkbaar met de cijfers van 2010 (21%) en 2009 (19%).

Het percentage is opvallend hoger bij grote bedrijven (34%) dan bij kleine bedrijven (19%). Het stijgt ook samen met de hoogte van de jaarlijkse aardgaskost.

Figuur 8: Aardgasleverancier gecontacteerd om contract af te sluiten

"Heeft uw bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor aardgas af te sluiten?"



Base = Aardgasgebruiker – resultaten 2011 (n=553)

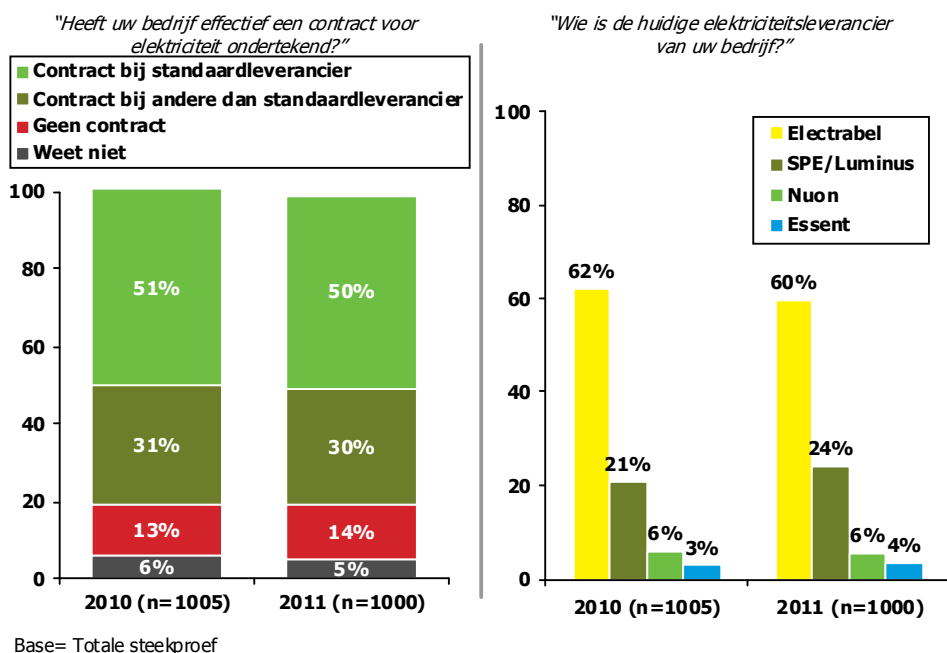
2.3.2. Aantal bedrijven met versus zonder contract

Elektriciteit

80% van de bedrijven heeft een elektriciteitscontract met een leverancier ondertekend. Het aantal bedrijven met een contract is redelijk stabiel ten opzichte van 2010 (82%).

Van alle ondervraagde bedrijven heeft 50% een contract met de eigen standaardleverancier, dit is vergelijkbaar met de 51% in 2010. Amper 30% heeft een contract afgesloten met een andere leverancier (31% in 2010). De grote spelers op de markt blijven de Electrabel groep met een marktaandeel van 60% en SPE/Luminus met 24%. De kleinere spelers zijn Nuon (6%) en Essent (4%) (zie figuur 9).

Figuur 9: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers



Als men kijkt naar het profiel van enerzijds de bedrijven met contract bij hun standaardleverancier en anderzijds de bedrijven met contract bij een andere leverancier of zonder contract (zie tabel 5), zijn het voornamelijk de grootte van het bedrijf, de omzet, de grootte en het belang van de energiekost belangrijke parameters.

Tabel 5: Profilering bedrijven met en zonder contract

	Elektriciteit		
	Contract eigen standaard leverancier	Contract andere Leverancier	Zonder contract
n=	504	303	193
Bedrijfsgrootte			
5-49 werknemers	84%	80%	91%
50-199 werknemers	16%	20%	9%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	2%
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	3%	3%	2%
Houtindustrie	1%	0%	0%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	0%
Chemische nijverheid	2%	3%	3%
Metaal	3%	5%	2%
Overige industrie	10%	8%	5%
Bouwnijverheid	19%	11%	29%
Groot- en kleinhandel	25%	38%	25%
Hotels en restaurants	5%	9%	3%
Vervoer, opslag en communicatie	7%	7%	10%
Financiële instellingen	3%	1%	1%
Onroerende goederen	19%	12%	19%

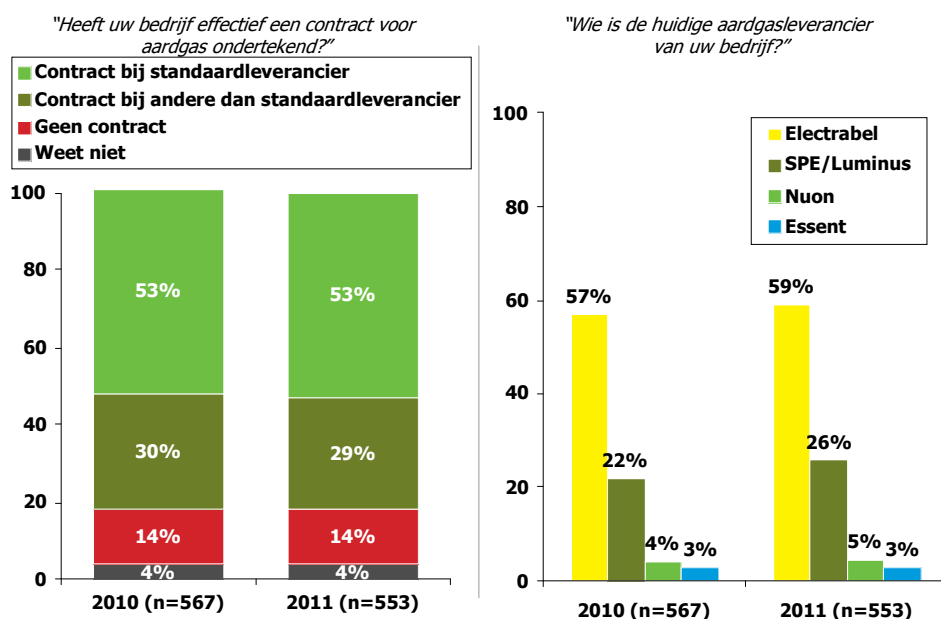
	Elektriciteit		
	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	504	303	193
Omzet			
< 0,25 miljoen euro	4%	4%	8%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	30%	29%	31%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	16%	16%	21%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	25%	27%	17%
12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro	5%	8%	4%
25,00 miljoen euro of meer	6%	9%	5%
Weet niet / Geen antwoord	14%	8%	16%
Netbeheerder			
Zuiver	18%	27%	25%
Gemengd	82%	73%	75%
Jaarlijkse elektriciteitskost			
< € 10.000	43%	41%	67%
€ 10.000 - € 25.000	22%	19%	16%
€ 25.000 - € 50.000	9%	15%	5%
> € 50.000	13%	20%	3%
Weet niet	12%	7%	9%
Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	61%	67%	47%
(Helemaal) niet belangrijk	38%	33%	52%
Weet niet	1%	0%	1%
Prijs perceptie			
Gedaald	10%	18%	4%
Gelijk gebleven	63%	53%	61%
Gestegen	18%	18%	17%
Weet niet	10%	12%	18%
Voldoende geïnformeerd			
Ja	76%	74%	64%
Neen	24%	25%	35%
Informatie gezocht			
Ja, voldoende informatie gevonden	43%	53%	28%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	12%	20%	9%
Neen	44%	25%	60%
Kent VREG			
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	16%	16%	11%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	38%	45%	31%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	29%	26%	33%
Neen	17%	13%	25%

Aardgas

Van de aardgasgebruikers heeft 80% een contract, waarvan 53% met zijn standaardleverancier voor gas en 29% met een andere aardgasleverancier.

De grote spelers op de markt zijn dezelfde als op de elektriciteitsmarkt. Electrabel is ook hier dominant met een marktaandeel van 59%. SPE/Luminus is de andere grote speler (26%). Nuon (5%), Essent (3%) en de anderen hebben kleine marktaandelen.

Figuur 10: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers



Base= Aardgasgebruikers

86% van de bedrijven die ook aardgas verbruiken, hebben dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit.

Vooraf bedrijven met een grote omzet hebben verschillende leveranciers. 29% van de bedrijven met een omzet tussen de 12,5 en 25 miljoen euro hebben een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. 66% van de grootste verbruikers van aardgas (jaarlijkse aardgaskost > 50.000 euro) heeft dezelfde leverancier tegenover 89% van de kleinste verbruikers (< 10.000 euro per jaar).

Tabel 6: Profilering bedrijven met en zonder contract

	Aardgas		
	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	291	160	102
Bedrijfs grootte			
5-49 werknemers	80%	77%	87%
50-199 werknemers	20%	23%	13%
Sector			
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	2%
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	3%	3%	2%
Houtindustrie	1%	0%	0%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	0%
Chemische nijverheid	2%	3%	3%
Metaal	3%	5%	2%
Overige industrie	10%	8%	5%
Bouwnijverheid	19%	11%	29%
Groot- en kleinhandel	25%	38%	25%
Hotels en restaurants	5%	9%	3%
Vervoer, opslag en communicatie	7%	7%	10%
Financiële instellingen	3%	1%	1%
Onroerende goederen	19%	12%	19%
Omzet			
< 0,25 miljoen euro	5%	1%	3%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	26%	34%	30%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	15%	14%	22%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	26%	23%	28%
12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro	6%	8%	3%
25,00 miljoen euro of meer	9%	8%	6%
Weet niet / Geen antwoord	13%	12%	8%
Netbeheerder			
Zuiver	20%	29%	24%
Gemengd	80%	71%	77%
Jaarlijkse aardgaskost			
< € 10.000	53%	54%	75%
€ 10.000 - € 25.000	14%	19%	10%
€ 25.000 - € 50.000	8%	7%	3%
> € 50.000	9%	11%	3%
Weet niet	17%	9%	10%
Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten			
Zeer - nogal belangrijk	50%	59%	39%
(Helemaal) niet belangrijk	49%	41%	60%
Weet niet	1%	1%	1%
Prijs perceptie			
Gedaald	5%	16%	5%
Gelijk gebleven	16%	20%	18%
Gestegen	61%	49%	62%
Weet niet	18%	15%	16%

	Aardgas		
	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	148	83	45
Voldoende geïnformeerd			
Ja	78%	75%	60%
Neen	21%	24%	40%
Informatie gezocht			
Ja, voldoende informatie gevonden	51%	58%	29%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	15%	13%	16%
Neen	32%	29%	56%
Kent VREG n=			
	291	160	102
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	19%	16%	11%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	39%	46%	37%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	29%	25%	28%
Neen	13%	14%	24%

2.3.3. Bedrijven met een contract in meer detail

Al veranderd van leverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt

32% van alle bedrijven met of zonder contract is sinds de vrijmaking al veranderd van leverancier voor elektriciteit. Dit aantal loopt op tot 43% bij de grote bedrijven en tot 57% bij de bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost van meer dan 50.000 euro.

Van de 315 bedrijven die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn, is 68% nog maar één keer veranderd, 18% twee keer en 11% al drie keer.

Men verandert minder van aardgasleverancier, 23% is al veranderd van leverancier. 76% van deze groep wisselde al één keer van leverancier en 16% al twee keer.

Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Elektriciteit en aardgas

Aan de bedrijven met een contract voor elektriciteit en/of aardgas werd gevraagd waarom ze hebben gekozen voor die bepaalde energieleverancier. Van de bedrijven die dezelfde leverancier hebben voor elektriciteit en gas zegt 98% dat de redenen voor de keuze dezelfde zijn. Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd afzonderlijk gepeild naar de motivatie. Omdat deze laatste groep vrij klein is, beperkt het rapport zich tot de motieven om te kiezen voor een bepaalde elektriciteitsleverancier.

Bedrijven kiezen voor een elektriciteitsleverancier omwille van 'de betrouwbaarheid' (67%), 'de goede dienstverlening' (59%), de 'lagere kostprijs' (54%) en de 'vaste (niet-geïndexeerde) energieprijs' (45%). Het 'aanbod groene stroom' is slechts voor één op vier bedrijven (28%) van belang in hun keuze en zakt daarmee naar een lager niveau dan in 2010 (34%).

Grote bedrijven vinden net zoals in 2010 de lagere kostprijs (70%) en het aanbod groene stroom (37%), maar ook het aanbod van extra diensten belangrijkere criteria dan de kleine bedrijven (zie tabel 7).

Tabel 7: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfsgrootte		Electriciteitscontract		Electriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	799	660	139	504	288	453	200	55
Betrouwbaar	67%	67%	64%	72%	56%	71%	59%	53%
Goede dienstverlening	59%	59%	60%	61%	55%	61%	54%	58%
Lagere kostprijs	54%	50%	70%	36%	84%	34%	77%	86%
Vaste energieprijs	45%	44%	49%	39%	53%	39%	49%	56%
Groene stroom	28%	26%	37%	24%	34%	22%	30%	26%
Extra diensten	19%	17%	27%	22%	13%	21%	15%	16%
Andere bedrijven stapten ook over	13%	13%	12%	12%	13%	11%	16%	13%
Weet niet	10%	11%	8%	15%	4%	14%	5%	7%

Bedrijven die opteren voor een contract met hun eigen standaardleverancier hebben hiervoor duidelijk andere beweegredenen (betrouwbaarheid) dan diegenen die kiezen voor een andere leverancier op basis van een lagere kostprijs (84%), een vaste energieprijs (53%) en groene stroom (34%).

De keuze voor Electrabel heeft vooral te maken met betrouwbaarheid (71%). Luminus en Nuon worden voornamelijk gekozen op basis van de lagere kostprijs (respectievelijk 77% en 86%).

Tevredenheid over de huidige leverancier

Electriciteit

Er werd nagegaan hoe tevreden de bedrijven achteraf gezien zijn over de gekozen leverancier op het vlak van de juistheid van de facturen, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen. Dit jaar werd voor het eerst ook gepeild naar de tevredenheid over de betrouwbaarheid van de dienstverlening en over de prijs.

66% is gewoon 'tevreden' over de juistheid van de facturen, 22% zelfs 'zeer' tot 'uiterst tevreden'. De overige 4% kon zich hierover geen oordeel vormen.

Voor informatieverlening is dit respectievelijk 65% en 16% en voor betrouwbaarheid van de dienstverlening 65% en 24%.

De tevredenheid over de prijs ligt iets lager, met 62% tevreden en 11% zeer of uiterst tevreden. Net zoals in 2010 zijn de respondenten het minst tevreden met de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen met 50% tevreden, maar meer dan een kwart (28%) niet echt of helemaal niet tevreden.

Grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven (zie tabel 8), omdat zij (vaker) een specifieke contactpersoon bij de leverancier hebben zoals uit blijkt uit tabel 9. Daarnaast hebben ze waarschijnlijk ook een op maat gemaakt leveringscontract. Bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier scoren net zoals in 2010 slechter op de ondersteuning op het vlak van energiebesparing (50% minstens tevreden). Bedrijven met een contract bij de standaardleverancier zijn significant minder tevreden over de

prijs (27% niet echt of helemaal niet tevreden). Electrabel scoort vooral slecht als het gaat over de prijs met 29% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn.

Tabel 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Totaal	Bedrijfs-grootte		Elektriciteits-contract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	Nuon
n=	799	660	139	504	288	453	200	55
Juistheid facturen								
Uiterst + zeer tevreden	22%	20%	28%	19%	25%	19%	26%	20%
Tevreden	66%	67%	60%	71%	58%	70%	62%	66%
Niet echt + helemaal niet tevreden	8%	8%	8%	8%	9%	9%	6%	7%
Informatieverlening								
Uiterst + zeer tevreden	16%	14%	25%	14%	19%	15%	18%	15%
Tevreden	65%	67%	60%	68%	60%	65%	70%	53%
Niet echt + helemaal niet tevreden	15%	16%	12%	17%	14%	18%	8%	29%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing								
Uiterst + zeer tevreden	9%	8%	12%	9%	8%	9%	9%	7%
Tevreden	50%	51%	48%	55%	42%	53%	54%	31%
Niet echt + helemaal niet tevreden	28%	28%	26%	27%	29%	28%	20%	49%
Betrouwbaarheid dienstverlening								
Uiterst + zeer tevreden	24%	22%	34%	24%	24%	24%	24%	16%
Tevreden	65%	66%	58%	67%	62%	66%	64%	64%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	8%	5%	7%	8%	8%	6%	13%
Prijs								
Uiterst + zeer tevreden	11%	10%	17%	8%	17%	6%	18%	7%
Tevreden	62%	62%	62%	61%	64%	61%	65%	71%
Niet echt + helemaal niet tevreden	22%	24%	17%	27%	16%	29%	13%	18%

De resultaten over de tevredenheid over dienstverleningsaspecten van de aardgasleverancier zijn vergelijkbaar met die voor de elektriciteitsleverancier. De juistheid van de facturen en de betrouwbaarheid van de dienstverlening scoren het best (89% minstens tevreden). Over de ondersteuning op vlak van energiebesparing is slechts 44% tevreden en 32% niet echt of helemaal niet tevreden.

Contact met de klantendienst

38% van de ondervraagde bedrijven met contract heeft een vaste contactpersoon bij hun energieleverancier. Vooral grote bedrijven (72%) en bedrijven met een grote elektriciteitskost (> 50.000 euro: 86%) hebben een vaste contactpersoon. Bedrijven bij een andere leverancier hebben significant vaker (47%) een vaste contactpersoon dan bedrijven bij de standaardleverancier (33%).

De tevredenheid is groter bij bedrijven met een vaste contactpersoon (zie tabel 9).

Tabel 9: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten

Tevredenheid	Elektriciteit	
	Vaste contactpersoon	Geen vaste contactpersoon
n=	303	478
Facturatie		
Uiterst + zeer tevreden	30%	16%
Tevreden	59%	70%
Niet echt + helemaal niet tevreden	6%	10%
Informatieverlening		
Uiterst + zeer tevreden	28%	8%
Tevreden	59%	69%
Niet echt + helemaal niet tevreden	10%	20%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing		
Uiterst + zeer tevreden	15%	5%
Tevreden	50%	50%
Niet echt + helemaal niet tevreden	21%	33%
Betrouwbaarheid dienstverlening		
Uiterst + zeer tevreden	32%	20%
Tevreden	59%	68%
Niet echt + helemaal niet tevreden	5%	8%
Prijs		
Uiterst + zeer tevreden	20%	6%
Tevreden	61%	63%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	27%

Bedrijven die geen vaste contactpersoon hebben, kunnen contact opnemen met de klantendienst van de energieleverancier. Een derde (34%) van deze bedrijven had in het afgelopen jaar contact met die klantendienst. 59% van hen is in min of meerdere mate tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden geholpen. Er is dus nog ruimte voor verbetering, want 41% is hierover niet echt of helemaal niet tevreden. De tevredenheid over het antwoord dat ze kregen van de klantendienst is met 74% iets positiever te noemen.

Duurtijd lopend contract

17% van de respondenten heeft geen idee van de duurtijd van hun huidige contract. Dit is al minder in vergelijking met 2010 (23%) en 2009 (26%). Van de bedrijven die wel weten wat de duurtijd is van hun huidige contract, heeft 35% een contract voor een jaar, 37% voor 2 jaar en 21% voor 3 jaar. 11 bedrijven hebben een contract van meer dan 4 jaar. Eveneens 11 bedrijven hebben een contract van onbepaalde duur. De gemiddelde duurtijd bedraagt 2,15 jaar.

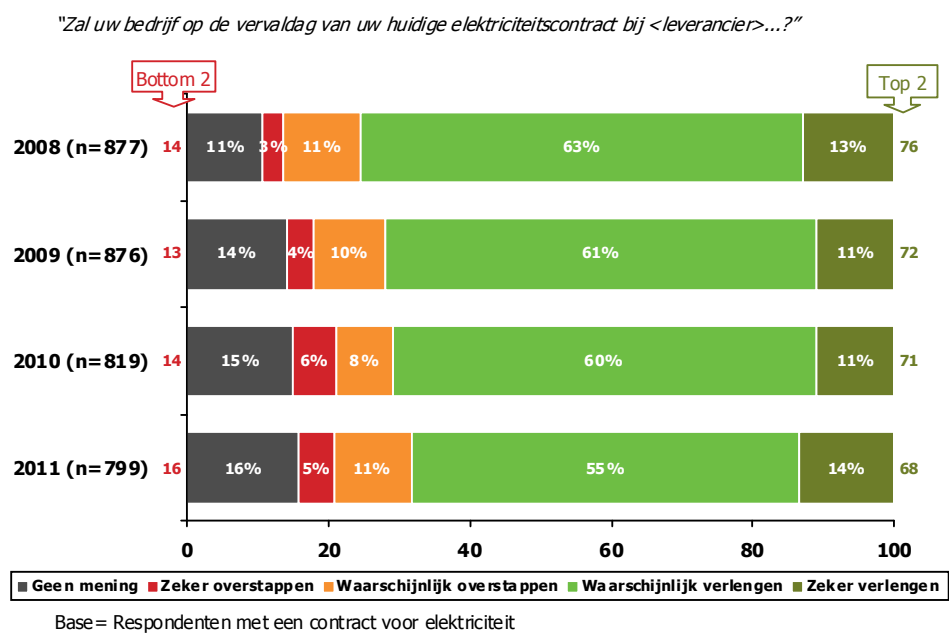
21% kent de duurtijd van zijn aardgascontract niet. Van de bedrijven die wel op de hoogte zijn heeft 49% een eenjarig contract, 36% een tweejarig en 13% een driejarig. 3 bedrijven hadden een contract van onbepaalde duur.

Toekomst: intentie om te veranderen

Elektriciteit

De intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier is licht gestegen ten opzichte van het vorige jaar (16% versus 14%) (zie figuur 11). Voor bedrijven met een hogere elektriciteitskost (> 50.000 euro) is het veel minder vanzelfsprekend dat ze hun huidige contract zouden verlengen dan voor bedrijven met lagere kosten: 25% heeft de intentie over te stappen tegenover 11% bij de kleinverbruikers. Bedrijven die niet tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs, de informatieverlening of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing hebben meer de intentie om te veranderen dan bedrijven die wel tevreden zijn.

Figuur 11: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Aardgas

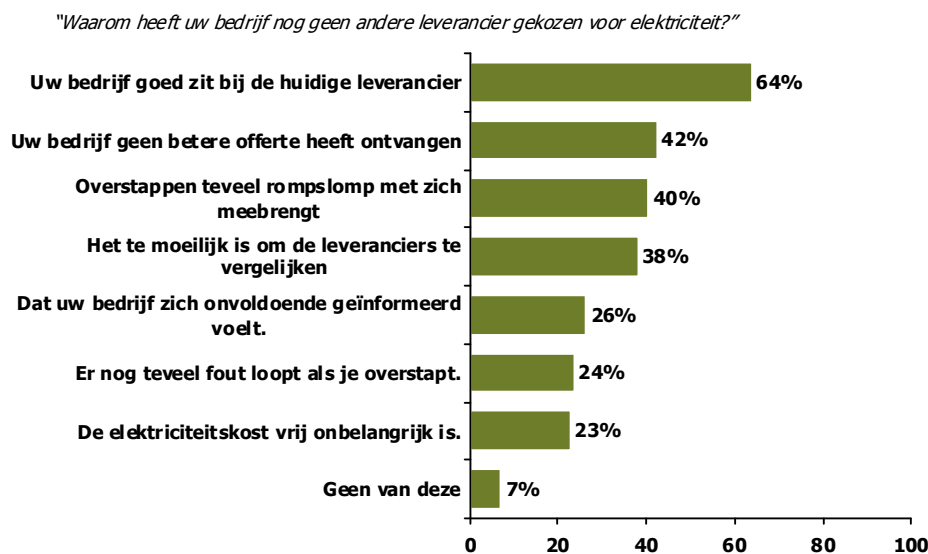
Wat betreft de aardgasgebruikers zal 74% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. 10% zal waarschijnlijk overstappen naar een andere leverancier, 4% stapt zeker over en 12% is nog onbeslist. Ook voor aardgas zien we dat bedrijven met een hoge aardgaskost (> 50.000 euro/jaar) minder de intentie hebben om hun contract te verlengen.

2.3.4. Bedrijven bij de standaardleverancier in meer detail

Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier

De belangrijkste redenen waarom bedrijven nog steeds geen contract ondertekenden, zijn de tevredenheid over hun (standaard)leverancier (64%), omdat men nog steeds geen betere offerte heeft ontvangen (42%) en omdat overstappen te veel rompslomp met zich meebrengt (40%). 26% voelt zich onvoldoende geïnformeerd om te veranderen (zie figuur 12). Voor aardgas zijn de resultaten gelijk lopend.

Figuur 12: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier



Base= Respondenten bij de standaardleverancier (met of zonder contract) – resultaten 2011 (n=877)

Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten

De intentie om in de volgende 6 maanden een contract af te sluiten bij een andere elektriciteitsleverancier is vergelijkbaar met 2010. Amper 29% in de groep die nog steeds zonder contract bij de standaardleverancier zit, denkt aan veranderen. 42% gaat waarschijnlijk niet veranderen en 26% zeker en vast niet. 4% weet het nog niet.

Bij de aardgasgebruiker is de intentie om een contract af te sluiten bij een andere leverancier nog lager. 52% gaat waarschijnlijk niet veranderen in het komende half jaar en 27% zeker niet. Slechts 19% staat in min of meerdere mate open voor een switch.

2.4. Energieprijs: prijsperceptie

Elektriciteit

In 2011 is er terug een duidelijk perceptie dat de elektriciteitsprijzen die het bedrijf betaalt gestegen zijn, want 59% van alle respondenten is ervan overtuigd dat dit zo is. Amper 11% denkt dat de prijzen gedaald zijn en 18% denkt dat de prijzen gelijk bleven. 12% kon deze vraag niet beantwoorden.

Grote bedrijven denken meer dan kleine bedrijven dat de prijs gedaald is (18% vs. 10%). Maar ook bedrijven met een hoge elektriciteitskost denken vaker dat de prijs gedaald (24%) of gelijk gebleven (24%) is. Bedrijven met een contract bij een andere leverancier hebben vaker het gevoel dat de prijs gedaald is (18%: zie tabel 10).

41% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat dit met een stijging van 5-10% was. 23% denkt dat dit met minder dan 5% was en 17% kan geen inschatting maken.

23% van diegene die denken dat de prijs gedaald is, schatten dat dit met minder dan 5% is gedaald.

Bedrijven zonder contract kunnen de prijsstijging moeilijker inschatten dan bedrijven met een contract bij de standaard- of een andere leverancier.

Tabel 10: Prijsperceptie elektriciteit

Elektriciteit	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	1000	504	303	193
Prijsperceptie				
Gedaald	11%	10%	18%	4%
Gestegen	59%	63%	53%	61%
Gelijk gebleven	18%	18%	18%	17%
Weet niet	12%	10%	12%	18%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	593	316	159	118
Prijsstijging				
< 5%	23%	24%	24%	19%
5% - 10%	41%	42%	40%	42%
10% - 15%	12%	10%	11%	15%
15% - 20%	4%	4%	4%	2%
> 20%	4%	4%	5%	3%
Weet niet	17%	16%	16%	19%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	113	51	55	7
Prijsdaling				
< 5%	23%	24%	22%	29%
5% - 10%	33%	33%	35%	14%
10% - 15%	18%	24%	13%	14%
15% - 20%	6%	6%	7%	0%
> 20%	7%	4%	9%	14%
Weet niet	13%	10%	15%	29%

Aardgas

Bijna zes op tien van de ondervraagde bedrijven (58%) is ervan overtuigd dat de aardgasprijs gestegen is in de afgelopen 12 maanden. Amper 8% denkt dat de prijs gedaald is en 18% zegt dat de prijs gelijk is gebleven. Net zoals bij elektriciteit denken bedrijven met een contract bij een andere leverancier meer dat de prijs gedaald is (16%).

Tabel 11: Prijsperceptie aardgas

Aardgas	Totale steekproef	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	553	291	160	102
Prijsperceptie				
Gedaald	8%	5%	16%	5%
Gestegen	58%	61%	49%	62%
Gelijk gebleven	18%	16%	20%	18%
Weet niet	17%	18%	15%	16%
	Neemt prijsstijging waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	320	178	79	63
Prijsstijging				
< 5%	23%	23%	28%	19%

5% - 10%	41%	39%	41%	48%
10% - 15%	14%	14%	14%	13%
15% - 20%	3%	3%	1%	2%
> 20%	4%	6%	4%	2%
Weet niet	15%	15%	13%	18%
	Neemt prijsdaling waar	Contract Standaard leverancier	Contract Andere Leverancier	Zonder contract
n=	44	14	25	5
Prijsdaling				
< 5%	36%	36%	40%	20%
5% - 10%	46%	43%	40%	80%
10% - 15%	7%	7%	8%	0%
15% - 20%	0%	0%	0%	0%
> 20%	2%	7%	0%	0%
Weet niet	9%	7%	12%	0%

2.5. Milieuvriendelijke elektriciteit

Sinds 2007 is er een opvallende stijging van het aantal bedrijven met een groen contract. In 2007 had slechts 5% van de bedrijven een groen contract, in 2008 was dit al 9%, in 2009 was hun aantal gestegen tot 16% en in 2010 tot 25%. In 2011 blijft deze trend zich verder zetten. Vandaag zegt bijna drie op tien bedrijven (29%) met een contract, dat dit een groen contract is. Bij de grote bedrijven en bedrijven met een grote energiekost loopt dit percentage zelfs op tot respectievelijk 48% en 61% (zie tabel 12).

Tabel 12: Contract groene energie

Profilering	Contract groene energie	
	Ja	Nee/WN
n=	229	570
Aantal werknemers		
1 – 49 werknemers	71%	87%
50 – 199 werknemers	29%	13%
Sector		
Landbouw. Jacht en bosbouw	3%	1%
Vervaardiging van voedings & genotmiddelen	6%	2%
Houtindustrie	0%	1%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%
Chemische nijverheid	3%	2%
Metaal	3%	4%
Overige industrie	11%	8%
Bouwnijverheid	9%	18%
Groot- en kleinhandel	29%	30%
Hotels en restaurants	7%	6%
Vervoer, opslag en communicatie	5%	8%
Financiële instellingen	2%	2%
Onroerende goederen	20%	15%
Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten		
Zeer + nogal belangrijk	69%	61%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	31%	37%
Weet niet	0%	1%

Belangrijkheid aardgaskost in totale bedrijfskosten		
n=	131	329
Zeer + nogal belangrijk	53%	53%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	46%	47%
Weet niet	2%	1%

71% van de bedrijven met een groen contract, heeft er vertrouwen in dat de geleverde stroom ook effectief groen is. In 2010 had nog drie op vier (78%) van de bedrijven met een groen contract er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is.

Bijna de helft van bedrijven (46%) zonder contract of zonder groen contract heeft de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan (51% in 2010). We zien een lagere bereidheid in de provincie Limburg (31%) en een hogere in Vlaams-Brabant (62%).

De grootste hinderpalen om een groen contract te willen aangaan zijn de vermeende hogere prijs (44%) en het beperkte aanbod (35%). 27% heeft ronduit geen interesse in groene stroom (idem in 2010).

2.6. Meters

2.6.1. De 'slimme meter' en mogelijke besparing

Midden 2010 hadden bijna vier op tien Vlaamse bedrijven (38%) al gehoord van een slimme meter. De vraagstelling werd in 2011 aangepast: op de vraag "Weet u wat een 'slimme meter' voor elektriciteit en aardgas is?" antwoordde 26% van de bedrijven "ja".

Ook hier zien we dat de bekendheid groter is bij bedrijven met meer dan 50 werknemers (35%), bij bedrijven met een groen contract (35%) en bij bedrijven met een elektriciteitskost van meer dan 50.000 euro per jaar (38%).

Na een korte toelichting¹ zegt 58% te geloven in het nut van deze "slimme meter" om het verbruik te doen dalen. Bij grote bedrijven is dit 63% en bij kleine bedrijven 57% maar deze verschillen zijn niet significant. Net als vorig jaar meent ongeveer één op drie (31%) van de bedrijven die overtuigd zijn van het nut van de slimme meter, dankzij de meter jaarlijks tot 5% te kunnen besparen op hun elektriciteitsverbruik.

Tabel 13: Nut van de slimme meter

	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Energiekost per jaar (in euro)			
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	1000	842	158	468	200	100	132
Nut van een slimme meter om het verbruik te doen dalen?							
Ja	58%	57%	63%	58%	58%	57%	57%
Neen	39%	39%	34%	40%	40%	41%	38%
Weet niet	4%	4%	3%	3%	3%	2%	5%
% besparen n=	579	479	100	269	115	57	75
0%	4%	4%	3%	5%	3%	4%	3%
Tot 5%	31%	31%	34%	33%	33%	25%	39%
> 5 tot 10%	34%	34%	31%	34%	35%	35%	37%
> 10 tot 20%	10%	10%	12%	8%	10%	14%	12%
Meer dan 20%	2%	2%	2%	2%	4%	4%	0%
Weet niet	19%	19%	18%	18%	16%	19%	9%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

34% verwacht tussen 5-10% per jaar minder te verbruiken, 10% meent tussen 10-20% te kunnen besparen en 2% zelfs meer dan 20%. Ondanks het feit dat ze de slimme meter nuttig achten om het verbruik te doen dalen, ziet 4% geen besparingsmogelijkheden binnen het eigen bedrijf (zie tabel 15).

Toch eerder opvallend is dat bij de Nuon klanten 56% denkt maar tot 5% te kunnen besparen en bij bedrijven met een groen contract is dat 39%. Bij de bedrijven zonder een elektriciteitscontract meent men meer te kunnen besparen: 18% zegt 10-20%.

2.6.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

¹ Toelichting: "Met deze 'slimme meter' kan uw energieverbruik gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u sneller, betere en frequentere informatie over uw verbruik."

7 op 10 van de bedrijven verkiest maandelijks verbruiksgegevens. Het valt op dat bij grote bedrijven meer dan gemiddeld ook wordt gekozen informatie per dag en per uur (28% en 15% versus 16% en 9%). De verkozen frequentie is hoger naargelang de jaarlijkse elektriciteitskost hoger is (tabel 16). 13% is niet geïnteresseerd in extra verbruiksgegevens.

Tabel 14: Terugkoppeling van verbruiksgegevens

	Totale steekproef	Bedrijfsomvang		Elektriciteitskost per jaar (in euro)			
		5-49wkn	50-199wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	1000	842	158	468	200	100	132
In welke verbruiksgegevens geïnteresseerd?							
per maand	70%	71%	61%	75%	73%	62%	52%
per dag	16%	14%	28%	11%	13%	24%	37%
per uur	9%	8%	15%	5%	10%	16%	22%
per minuut	2%	2%	4%	1%	2%	3%	8%
Geen van deze	13%	13%	8%	13%	14%	11%	6%

Bedrijven die geïnteresseerd zijn in extra verbruiksgegevens, kiezen deze te ontvangen via het internet (76%) of als bijlage bij de factuur (64%) (zie figuur 13). Vorig jaar was dit nog respectievelijk 89% en 72%. Beide werden dus minder populair.

Figuur 13: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens



Meer grote bedrijven kiezen het internet (88%) en een op twee grote bedrijven neemt geen genoegen neemt met een bijlage bij de energiefactuur.

Bedrijven die goed weten wat de VREG doet, staan open voor meerdere manieren wat resulteert in hogere percentages voor internet (87%), GSM of smartphone (15%) en via een apart scherm (35%).

In de provincie Limburg wordt er meer dan gemiddeld ook gekozen voor informatie op de meter zelf (40% versus 31%) en in Antwerpen is dat juist minder (24%).

2.6.3. Tariefperiodes

Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen. Hij kan bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens.

Eén op vier (38%) zegt dat hun bedrijf hiermee rekening zou houden om zo te besparen op de energiekosten. Dat is vergelijkbaar met 2010 (39%). We zien een grotere bereidheid in de sector van de hotels en restaurants (53%) en lager in de sector van metallurgie en vervaardiging van producten van metaal (18%). Wellicht heeft dit te maken met de praktische haalbaarheid van het systeem van de tariefperiodes.

De helft van de bedrijven waar de elektriciteitskost zwaar doorweegt (51%) zegt hiermee rekening te willen houden. Bedrijven die geen groen contract overwegen zijn minder geneigd (31%) om in te spelen deze tariefperiodes dan bedrijven dit wel een groen contract overwegen (45%).

2.6.4. Uitschakeling elektriciteit tijdens piekmomenten

23% van de bedrijven zou ermee akkoord gaan om als er een heel hoog elektriciteitsverbruik is, het stroomverbruik van hun bedrijf gedurende enkele uren te laten beperken tegen het verkrijgen van een vergoeding.

Kleine bedrijven (5-9 werknemers: 28%), bedrijven in de sector van landbouw, jacht en bosbouw (53%) en hotels en restaurants (35%) hebben hier minder op tegen. Van de bedrijven die een slimme meter nuttig vinden, zou 29% er akkoord mee gaan om het stroomverbruik te laten beperken. Naarmate de omzet groter wordt en de elektriciteitskost hoger is, zijn bedrijven minder geneigd om hun verbruik te laten beperken. Van de bedrijven met een jaarlijkse elektriciteitskost van meer dan 50.000 euro, zegt 83% 'neen'. Ook bedrijven die de VREG goed kennen, geven significant vaker aan dat ze hier niet mee akkoord zouden gaan (82%).

3

Conclusies

Informatie zoeken en krijgen

- Meer en meer bedrijven gaan actief op zoek naar informatie (58%), vooral grotere bedrijven in termen van aantal werknemers. Bijgevolg zijn er meer bedrijven die het gevoel hebben dat ze voldoende geïnformeerd zijn over de vrijmaking van de energiemarkt. Hoe hoger de omzet, hoe meer bedrijven op zoek gaan naar voldoende informatie.
- Ondanks het belang dat gehecht wordt aan de energiekost, kijkt amper 42% van de bedrijven de factuur grondig na. 14% kijkt hun energiefactuur zelfs helemaal niet na alvorens te betalen. Logischerwijze zijn het vooral bedrijven met een grote energiekost die de factuur grondiger doornemen. De bedrijven die ontevreden zijn met de duidelijkheid van de factuur, hebben net zoals vorig jaar vooral problemen met het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (met daaronder de vraag naar indexatieparameters, de prijsformules die werden gebruikt) (62%), de berekeningen (42%) en onduidelijkheid over hoeveel verbruik er werd aangerekend (23%).

- De bekendheid van de VREG bleef de laatste jaren toenemen. Bij deze laatste meting kende 83% van de bedrijven de VREG. De kleine bedrijven maken een grote sprong voorwaarts (51% kent de VREG globaal of goed versus 35% in 2010). Bij de grote bedrijven was de VREG al gekend Het gebruik van de VREG-website www.vreg.be kent een licht stijgende trend. Van 36% bezoekers in 2009, 38% in 2010 naar 41% in 2011.
- De website wordt iets meer bezocht in 2011 (41%). De bezoekers van de website zijn in 2011 nog iets positiever dan in 2010 over de vormgeving van de site.
- De tevredenheid over de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid van de informatie is hoog te noemen met meer dan 8 op 10 tevreden.
- De V-test, die ook gebruikt kan worden door professionele afnemers met een verbruik van minder dan € 10.000 per jaar, is gekend door minder dan de helft (44%) binnen deze populatie. 65% hiervan heeft deze al daadwerkelijk gebruikt.

Welke contracten hebben de bedrijven?

- In de markt van de bedrijven van 5 tot 199 werknemers heeft momenteel 50% een elektriciteitscontract bij hun standaardleverancier, 30% heeft een contract bij een andere leverancier. Dat is stabiel ten opzichte van vorig jaar. We zien wel een lichte vooruitgang in het aantal contracten bij SPE-Luminus (van 21% naar 24%).
- Voor aardgas heeft 82% een contract, waarvan 53% met zijn standaardleverancier voor gas en 29% met een andere aardgasleverancier. Ook hier gaat SPE-Luminus licht vooruit (van 22% naar 26%). De overgrote meerderheid van de bedrijven die ook aardgas hebben, hebben dezelfde leverancier voor aardgas als voor elektriciteit (86%).
- Sinds 2007 stijgt het aantal groene contracten. Midden 2011 zegt 29% van de bedrijven een groen contract te hebben. Vooral de grote bedrijven en de bedrijven met een grote energiekost schakelen over op milieuvriendelijke stroom. Het zijn trouwens ook de grote bedrijven die letten op de energiefactuur die ze binnenkrijgen, die wordt grondig nagekeken.
- Ook in de toekomst lijkt de groene trend zich te zullen voortzetten. 46% van de bedrijven heeft vandaag de intentie om in de toekomst een groen contract af te sluiten. De belangrijkste hinderpaal blijft nog steeds de vermeende hogere kostprijs.

En hoe zit het met het kostenplaatje?

- De elektriciteitskost is voor 60% van de bedrijven een (nogal) belangrijke kostenpost in het totale bedrijfsbudget. Het hangt in grote mate samen met de grootte van het verbruik. Vooral grote bedrijven (> 50 werknemers) geven aan dat de energiekost een belangrijke hap uit het bedrijfsbudget neemt, het zijn ook zij die op zoek gaan naar informatie en contracten die voor hen voordelig kunnen zijn.
- In 2011 is er bij de bedrijven terug een duidelijk perceptie dat de prijzen gestegen zijn, want 59% van de respondenten is ervan overtuigd dat dit zo is voor elektriciteit en 58% denkt hetzelfde over aardgas. 41% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat dit met een stijging van 5-10% was. 41% schat dat de aardgasprijs gestegen is met 10-15%.

Nieuwe energiepartner zoeken?

- Een derde van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een elektriciteitscontract af te sluiten. Voor aardgas was dit 22%. De meeste genoemde reden om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier is, net zoals in 2010, de algemene prijsevolutie (50%). Maar ook problemen met de dienstverlening (10%) en het aflopen van het contract (9%) worden gezegd.
- Over het algemeen zijn de bedrijven tevreden over de informatieverlening, de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening en zelfs over de prijs. Zelfs over de juistheid van de facturen is 88% tevreden
- Grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven. Bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier scoren net zoals in 2010 slechter op de ondersteuning op het vlak van energiebesparing (50% minstens tevreden). Bedrijven met een contract bij de standaardleverancier zijn significant minder tevreden over de prijs (27% niet echt of helemaal niet tevreden).
- 38% van de ondervraagde bedrijven heeft een vaste contactpersoon bij hun energieleverancier. Vooral grote bedrijven (72%) en bedrijven met een grote elektriciteitskost (> 50.000 euro: 86%) hebben een vaste contactpersoon. De tevredenheid is groter bij bedrijven met een vaste contactpersoon.
- De intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier is licht gestegen ten opzichte van het vorige jaar (16% versus 14%) maar is nog altijd heel erg laag. Wat betreft de aardgasgebruikers zal 74% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen. 10% stapt waarschijnlijk over, 4% stapt zeker over.
- De intentie van de afnemers van standaardleveranciers om in de volgende 6 maanden een contract af te sluiten bij een andere leverancier is wel iets groter, maar vergelijkbaar met 2010 (29% in de groep die nog steeds zonder contract bij de standaardleverancier zit, denkt aan veranderen van elektriciteitsleverancier, 19% in het geval van aardgas).

Hoe staan bedrijven tegenover de 'slimme meter'?

- De bekendheid van slimme meters ligt nog erg laag, slechts 26% van de ondervraagde bedrijven heeft al gehoord van de slimme meter. Na een korte toelichting zegt 58% van de kenners wel overtuigd te zijn dat zulke meter nuttig is als hulpmiddel om het energieverbruik te doen dalen. Vooral grotere bedrijven en bedrijven met een grote energiekost kennen de slimme meter en geloven het sterkst in het nut ervan.
- Onder de bedrijven die overtuigd zijn van het nut van de slimme meter, meent net als vorig jaar ongeveer 1 op drie (31%) dankzij de meter jaarlijks tot 5% te kunnen besparen op hun elektriciteitsverbruik. 34% verwacht tussen 5-10% per jaar minder te verbruiken.
- Bedrijven zijn vooral geïnteresseerd in informatie over het verbruik van maand tot maand (70%), of per dag voor de grote bedrijven. De verkozen frequentie is hoger al naargelang de jaarlijkse elektriciteitskost hoger is.

- Voor de bedrijven die interesse hebben in extra verbruiksgegevens per maand/dag/uur zijn de twee meest populaire kanalen om deze te ontvangen: het internet (76%) en als bijlage bij de factuur (64%).
- Via de slimme meter kan de leverancier tariefperiodes instellen. Hij kan bijvoorbeeld elektriciteit goedkoper maken tussen 10 en 11u 's morgens. Eén op vier (38%) zegt dat hun bedrijf hiermee rekening zou houden en daardoor besparen op de energiekosten. Dat is vergelijkbaar met 2010 (39%). In sommige bedrijven is deze maatregel onpopulair omdat het praktisch onhaalbaar is.
- Het tijdelijk uitschakelen van de elektriciteit is ook een mogelijkheid om de vraag naar elektriciteit beter te kunnen beheersen. De overgrote meerderheid van de bedrijven tegen een eventuele uitschakeling van de elektriciteit.