

Resultaten enquête bedrijven 2013

Gedrag & ervaringen van bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt

Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL	2
OVERZICHT FIGUREN.....	3
OVERZICHT TABELLEN	3
1 STUDIE OPZET.....	4
1.1. ACHTERGROND & DOELSTELLINGEN.....	4
1.2. METHODOLOGIE.....	4
1.2.1. <i>Steekproefgrootte en –structuur</i>	4
1.2.2. <i>Dataverzameling</i>	7
2 RESULTATEN	8
2.1. INFORMATIEVERSTREKKING	8
2.1.1. <i>De vrijgemaakte energiemarkt</i>	8
2.1.2. <i>Bekendheid van de VREG en gebruik van de website</i>	9
2.2. ENERGIEKOST.....	11
2.3. DE RELATIE MET DE ENERGIELEVERANCIER	14
2.3.1. <i>Contact met andere leveranciers</i>	14
2.3.1.1 Elektriciteit	14
2.3.1.2 Aardgas.....	15
2.3.2. <i>Aantal bedrijven met versus zonder contract</i>	15
2.3.2.1 Elektriciteit	15
2.3.2.2 Aardgas.....	18
2.3.3. <i>Bedrijven met een contract in meer detail</i>	20
2.3.3.1 Al veranderd van leverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt.....	20
2.3.3.2 Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen	21
2.3.3.3 Tevredenheid over de huidige leverancier	21
2.3.3.4 Contact met de klantendienst	23
2.3.3.5 Duur lopend contract	24
2.3.3.6 Toekomst: intentie om te veranderen	24
2.3.4. <i>Bedrijven met of zonder contract bij de standaardleverancier in meer detail</i>	25
2.3.4.1 Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier.....	25
2.3.4.2 Intentie om in de komende 6 maanden een contract af te sluiten	25
2.4. ENERGIEPRIJS: PRIJSPERCEPTIE	26
2.4.1. <i>Elektriciteit</i>	26
2.4.2. <i>Aardgas</i>	27
2.5. GROENE ELEKTRICITEIT	28
2.6. METERS	29
2.6.1. <i>De ‘slimme meter’ en mogelijke besparing</i>	29
2.6.2. <i>Terugkoppeling van verbruiksinformatie</i>	30
2.6.3. <i>Tariefperiodes</i>	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	8
Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG	11
Figuur 6: Duidelijkheid eindafrekening	14
Figuur 7: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers	15
Figuur 8: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers.....	18
Figuur 9: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier	24
Figuur 10: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier	25
Figuur 11: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens	31

Overzicht Tabellen

Tabel 1: Overzicht bevroegde sectoren	5
Tabel 2: Verband zoektocht informatie en bekendheid VREG.....	10
Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en hoogte jaarlijkse energiekost	12
Tabel 4: Controle van de facturatie.....	13
Tabel 5: Profileringsbedrijven met en zonder contract voor elektriciteit	16
Tabel 6: Profileringsbedrijven met en zonder contract voor aardgas.....	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	27
Tabel 11: Prijsperceptie aardgas	28
Tabel 12: Contract groene energie	29
Tabel 13: Nut van de slimme meter.....	30
Tabel 14: Terugkoppeling van verbruiksgegevens.....	30

1

Studie opzet

1.1. Achtergrond & doelstellingen

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003 bevragen we jaarlijks zowel particulieren als bedrijven met 5 tot 200 werknemers. We willen op die manier een algemeen beeld krijgen van de positie en het gedrag van deze gezinnen en bedrijven op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties op deze markt te volgen.

In dit rapport bespreken we de belangrijkste resultaten van de enquêtes die TNS Dimarso in 2013 afnam 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. 607 van de 1.000 geïnterviewde bedrijven gebruikten ook aardgas. Dit ligt hoger dan de verhouding aardgas/elektriciteit voor niet-huishoudelijke, jaargelezen toegangspunten in Vlaanderen (47% op 1/7/2013). Beiden zijn echter niet volledig vergelijkbaar omdat de enquête beperkt wordt tot de subgroep van bedrijven met 5 tot 200 werknemers.

Sector

Een overzicht van het aantal ondervraagde bedrijven per sector vindt u terug in tabel 1. De energiesector, overheid en onderwijs werden uitgesloten voor deze enquête. De kleinste groep van bedrijven (1,8%) komt uit de primaire sector, bijna een op vier (37,3%) werkt in de secundaire sector en de tertiaire sector wordt vertegenwoordigd door 60,9% van de ondervraagde bedrijven.

Tabel 1: Overzicht bevroegde sectoren

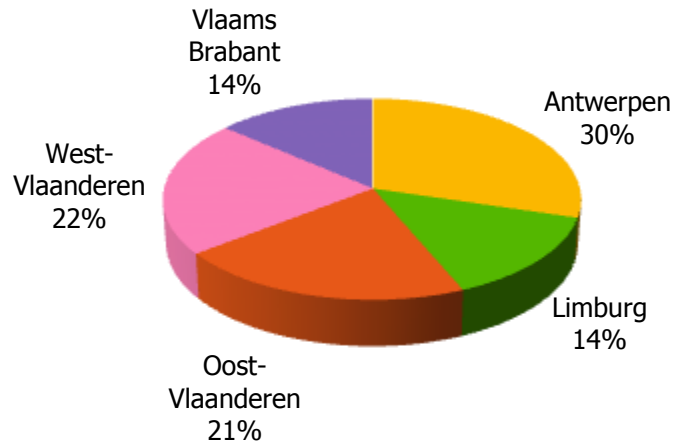
Sector	NACE-codes (codering vóór 2008)	Aantal enquêtes	% t.o.v. totaal aantal enquêtes
Primaire sector		18	1,8%
Landbouw, jacht en bosbouw	01, 02	18	1,8
Secundaire sector		373	37,3%
Vervaardiging voeding en genotsmiddelen	15, 16	34	3,4%
Houtindustrie	20	9	0,9%
Papier- en kartonnijverheid, uitgeverijen en drukkerijen	21, 22	18	1,8%
Chemische nijverheid	24	19	1,9%
Metallurgie / Metaal	27, 28	49	4,9%
Overige industrie	17, 18, 19, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	80	8%
Bouwnijverheid	45	164	16,4%
Tertiaire sector		609	60,9%
Groot- en kleinhandel, reparatie auto's	50, 51, 52	288	28,8%
Horeca	55	55	5,5%
Vervoer, opslag en communicatie	60 t/m 64	77	7,7%
Financiële instellingen	65, 66, 67	27	2,7%
Onroerende goederen, verhuur en diensten aan bedrijven	70 t/m 74	162	16,2%
TOTAAL		1000	100%

Op basis van slechts 18 enquêtes in de primaire sector kunnen dus geen uitspraken gedaan worden over deze sector, net als over een aantal deelsectoren in de secundaire en tertiaire sector (hout, papier, chemie, financiële instellingen).

Geografische spreiding

Door de opgelegde quota is er een representatieve spreiding over de Vlaamse provincies.

Figuur 1: Provincie

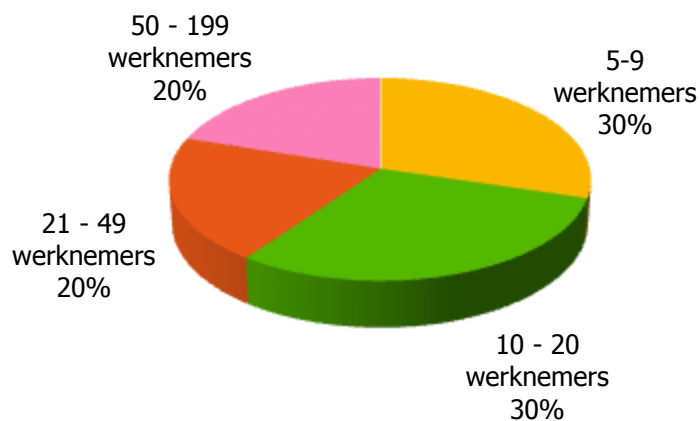


Base: Totale steekproef – resultaten 2013 (n=1000)

Bedrijfsgrootte

80% van de steekproef bestaat uit bedrijven met 5 tot 49 werknemers, dit zijn wat we de 'kleine' bedrijven zullen noemen. De overige 20% zijn de zogenaamde 'grote' bedrijven met 50 tot 199 werknemers.

Figuur 2: Aantal werknemers

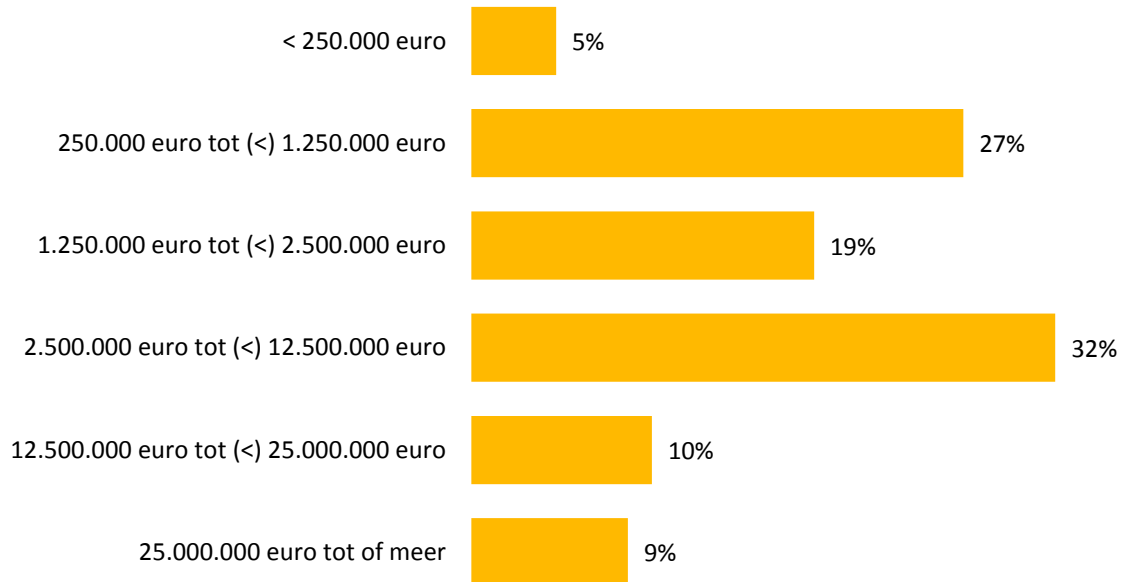


Base: Totale steekproef – resultaten 2013 (n=1000)

Omzet

Aan de ondervraagde bedrijven werd gevraagd wat de omzet van hun bedrijf was in 2012. Meer dan een op zeven bedrijven (15%) 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 zonder "weet niet" – resultaten 2013 (n=854)

1.2.2. Dataverzameling

De telefonische enquêtes werden afgenomen via CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Er werd gevraagd naar de energieverantwoordelijke, de persoon binnen het bedrijf die verantwoordelijk is voor de contacten met en de keuze van de energieleverancier. De veldwerkperiode liep van 17 juni tot en met 17 juli 2013. De gemiddelde duur van het interview lag rond de 15 minuten.

De vragen over de eindfactuur, de informatieverstrekking (behalve als het over de VREG ging), de duurtijd van het huidige energiecontract, groene energie en over de slimme meter 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

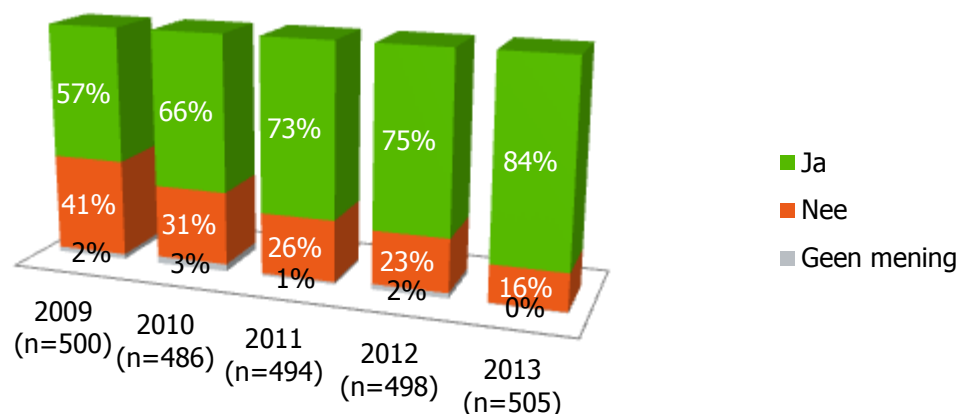
Resultaten

2.1. Informatieverstrekking

2.1.1. De vrijgemaakte energiemarkt

16% van de bedrijven voelt zich nog steeds onvoldoende geïnformeerd over de vrijgemaakte energiemarkt. Dat percentage ligt flink lager dan in 2012. Er is bovendien een dalende trend merkbaar van 41% in 2009 naar 16% in 2013.

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



Base: 50 % van de totale steekproef

Van de bedrijven met 50-199 werknemers vindt slechts 9% (15% in 2012) dat ze slecht zijn geïnformeerd over de vrijmaking. Bij de kleinere bedrijven is dat het dubbel: 18% (24% in 2012). Er is dus een duidelijke verbetering vast te stellen op dit vlak. Bedrijven voor wie de

elektriciteitskost zeer belangrijk is voelen zich nog steeds slechter geïnformeerd (23%), maar toch aanzienlijk beter dan in 2012 (30%).

Het aantal bedrijven dat zelf op zoek gaat naar informatie blijft stijgen wat een verklaring kan zijn voor het feit dat meer bedrijven zich beter geïnformeerd voelt. In 2013 zocht 76% van de bedrijven naar informatie (70% in 2012, 58% in 2011, 52% in 2010, 46% in 2009, 45% in 2008 en 47% in 2007). Bij de grote bedrijven (> 50 werknemers) stijgt dit percentage naar 88%. Bepaalde subgroepen zochten actiever naar informatie:

- Binnen de bedrijven die zich goed geïnformeerd voelen, stijgt dit percentage naar 75%.
- Bij de grote bedrijven (in termen van aantal werknemers) zocht 88% zelf informatie.
- Ook bedrijven met een hoge elektriciteitskost gaan net zoals vorig jaar meer op zoek naar informatie: 88% (81% in 2012) van de ondernemingen met een hoge elektriciteitskost (> € 50.000) gaat op zoek naar informatie tegenover 71% van de bedrijven met een lage elektriciteitskost (< € 10.000). Bij deze laatste groep is er zelfs een stijging met 10% ten opzichte van vorig jaar toen 61% op zoek ging naar informatie.
- Van de bedrijven met een groen contract zocht 88% zelf informatie.

43 bedrijven die informatie zochten (11%), vond geen of onvoldoende informatie. 38 hiervan waren kleinere bedrijven. Aan deze 43 bedrijven werd gevraagd waarnaar ze dan op zoek waren. Opvallend is dat bijna de helft (20 bedrijven) prijsinformatie zochten tegenover slechts 30% in 2012. Daarnaast zochten 10 bedrijven naar een vergelijking van leveranciers.

Het aantal respondenten dat de vrijmaking van de energiemarkt een goede zaak vinden voor hun bedrijf stijgt verder van 66% in 2011, 82% in 2012 naar 86% in 2013. Bedrijven met een contract bij een andere leverancier staan nog iets positiever tegenover de vrijmaking (89%). Hetzelfde geldt voor de bedrijven die menen dat de elektriciteitsprijs gedaald is en bedrijven met een groen contract (beide 91%).

2.1.2. Bekendheid van de VREG en gebruik van de website

Onze bekendheid blijft in stijgende lijn evolueren. In 2013 kent 89% van de bedrijven de VREG (tegenover 87% in 2012, 83% in 2011, 76% in 2010 en 65% in 2009):

- 31% zegt goed te weten wat de VREG doet
- 38% weet ongeveer wat de VREG doet
- 21% kent de VREG alleen van naam

De VREG blijft bekender bij grote bedrijven met tussen de 50 en 200 werknemers (96%) dan bij kleine bedrijven met minder dan 50 werknemers (88%). De grote bedrijven weten ook nog steeds beter dan de kleinere ongeveer/goed wat de VREG doet (83% versus 65%). De bekendheid is net zoals de vorige jaren groter naarmate de jaarlijkse omzet van het bedrijf groter is en loopt op tot 97% voor de bedrijven met een omzet van meer dan 25 miljoen euro. We zien hetzelfde bij bedrijven met hogere energiekost: van bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar verbruiken, kent 95% de VREG en 77% weet ook wat de VREG doet.

Bedrijven die contact hebben gehad met de klantendienst van hun elektriciteitsleverancier kennen ons beter dan bedrijven die geen contact hebben gehad (93% vs. 87%). De VREG is beter bekend bij bedrijven met een groen contract (94%), bedrijven die hun factuur grondig nakijken (93%) en bij bedrijven die zich voldoende geïnformeerd voelen (zie tabel 2).

Tabel 2: Verband zoektocht informatie en 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=	156	199	100	50
Informatie gezocht over de vrijmaking				
Neen	14%	19%	37%	48%
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	7%	10%	8%	10%
Ja, voldoende informatie gevonden	78%	72%	55%	42%
Weet niet	1%	0%	0%	0%
Voelen zich voldoende geïnformeerd				
Ja	90%	82%	85%	70%
Neen	10%	18%	14%	30%
Weet niet	1%	0%	1%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Het gebruik van onze website www.vreg.be blijft vrij stabiel: 54% bezoekers in 2013 en 57% in 2012. De website wordt zoals de vorige jaren meer bezocht door:

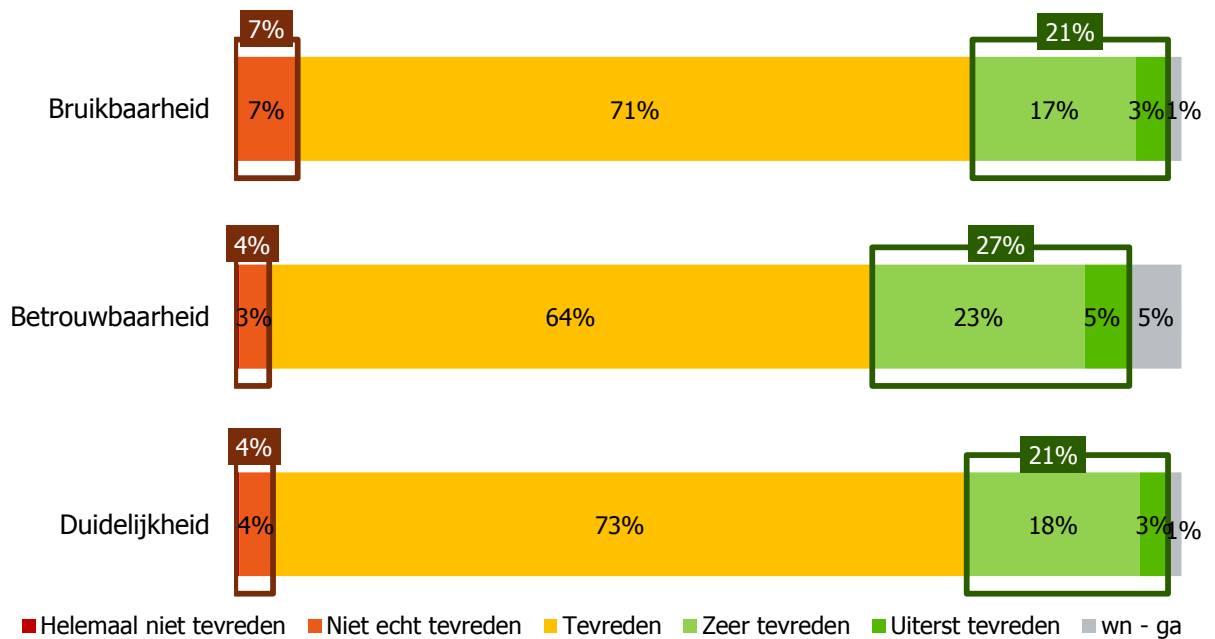
- grote bedrijven (66%)
- bedrijven met een omzet van meer dan 25 miljoen (66%)
- bedrijven met elektriciteitskost die groter is dan €50.000 (64%)
- bedrijven die hun eindafrekening grondig nakijken (60%).
- bedrijven uit primaire en secundaire sector (60%).

Aan de bezoekers van de website werd gevraagd om de vormgeving, de inhoud, de overzichtelijkheid en de volledigheid van de site te beoordelen. Meer dan negen op tien respondenten zijn minstens tevreden over deze vier aspecten. De mening van de bezoekers is redelijk vergelijkbaar met vorig jaar. Slechts 3% is niet echt of helemaal niet tevreden over de vormgeving (idem 2012). Ook over de inhoud zijn slechts 3% van de respondenten niet echt tevreden. Eveneens 4% is niet echt of helemaal niet tevreden over de overzichtelijkheid en 4% over de volledigheid (5% in 2012).

We bieden op onze website een leveranciersvergelijking voor professionele jaargemeten elektriciteitsafnemers op laagspanning met een aansluitingsvermogen kleiner dan 56 kVA en/of professionele jaargemeten aardgasafnemers met een lage drukaansluiting, de V-TEST. Deze is gekend door de helft van de kleine professionele elektriciteitsgebruikers met een jaarlijkse elektriciteitskost van minder dan €10.000 per jaar. Dit is iets meer dan in 2012 (44%). Van de bedrijven die de V-TEST kennen, heeft 57% de test al daadwerkelijk gedaan. Met slechts 42% van de bedrijven is Antwerpen de provincie waar de minste bedrijven de V-TEST al hebben gedaan.

Na het overlopen van website en V-TEST werd algemeen gevraagd hoe tevreden de bedrijven waren over de informatie van de VREG wat betreft bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid. De meeste respondenten zijn positief over de informatie op de website. 92% is tevreden, zeer tevreden of uiterst tevreden over de bruikbaarheid van de informatie (88% in 2012); 91% is minstens tevreden over de betrouwbaarheid (87% in 2012) en 95% zegt minstens tevreden te zijn over de duidelijkheid (idem 2012)(zie figuur 5).

Figuur 5: Beoordeling informatiebronnen van de VREG



Base: Website al bezocht of V-TEST al gedaan – resultaten 2013 (n=503)

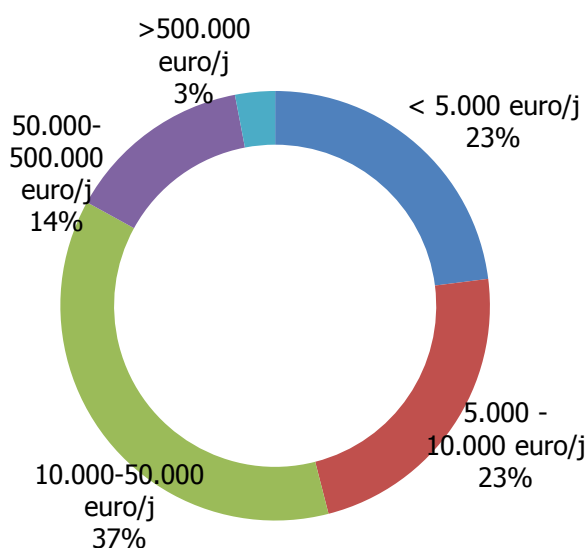
2.2. Energiekost

Aan de respondenten werd gevraagd naar de jaarlijkse elektriciteits- en aardgaskost van het bedrijf om een inschatting te kunnen maken van het jaarlijkse energieverbruik. Iets meer dan een tiende (12%) kon geen schatting maken van de jaarlijkse elektriciteitskost, 15% kon dit niet voor de jaarlijkse aardgaskost. De interviews werden telefonisch afgenomen waardoor de respondenten de facturen niet steeds bij de hand hadden.

Bij 46% van de bedrijven die er een bedrag op konden plakken, ligt de jaarlijkse elektriciteitskost lager dan € 10.000 per jaar (44% in 2012), 37% heeft een kost tussen € 10.000 en € 50.000 (idem 2012) en 17% heeft elektriciteitskosten hoger dan € 50.000 (18% in 2012).

Bij de bedrijven die een inschatting konden maken van hun jaarlijkse aardgaskost heeft 62% een kost lager dan € 10.000 per jaar (idem 2012), 25% tussen € 10.000 en € 50.000 (28% in 2012) en 13% hoger dan € 50.000 (9% in 2012).

Figuur 6: Inschatting elektriciteitskost



Base: konden inschatting geven van hun elektriciteitsverbruik – resultaten 2013 (n=876)

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 twee derde van de bedrijven (65%) is de elektriciteitskost een nogal belangrijke tot zeer belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget (zie tabel 3). Bij grote bedrijven met meer dan 50 werknemers loopt dit op tot 72%.

34% vindt deze kost niet echt (28%) of helemaal niet 6%) belangrijk.

55% van de aardgasverbruikers vindt dat de aardgaskost nogal of zeer belangrijk is binnen het totale bedrijfsbudget. In tegenstelling tot elektriciteit, vinden bij aardgas kleine bedrijven de kost belangrijker (57%) dan grote bedrijven (48%).

45% vindt de aardgaskost niet echt (36%) of helemaal niet belangrijk (9%).

Tabel 3: Verband tussen belang energiekost en hoogte jaarlijkse energiekost

Belang van de elektriciteitskost	Jaarlijkse elektriciteitskost			
	< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000
n=	403	209	113	151
Zeer + nogal belangrijk	49%	75%	80%	86%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	50%	24%	20%	13%
Weet niet	1%	1%	1%	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=	318	94	37	67
Zeer + nogal belangrijk	48%	66%	54%	81%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	52%	34%	46%	19%
Weet niet	0%	0%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Amper de helft van de bedrijven (52%) kijkt hun energiefactuur grondig na, 34% bekijkt de factuur slechts oppervlakkig en 12% kijkt de factuur zelfs niet na alvorens deze te betalen. De energiefacturen worden dus al iets grondiger bekeken dan de vorige jaren. In 2012 keek 49% de factuur grondig na en in 2011 was dit amper 42%. Naarmate de energiekosten belangrijker zijn binnen de totale bedrijfskost, worden de energiefacturen grondiger nagekeken.

Tabel 4: Controle van de facturatie

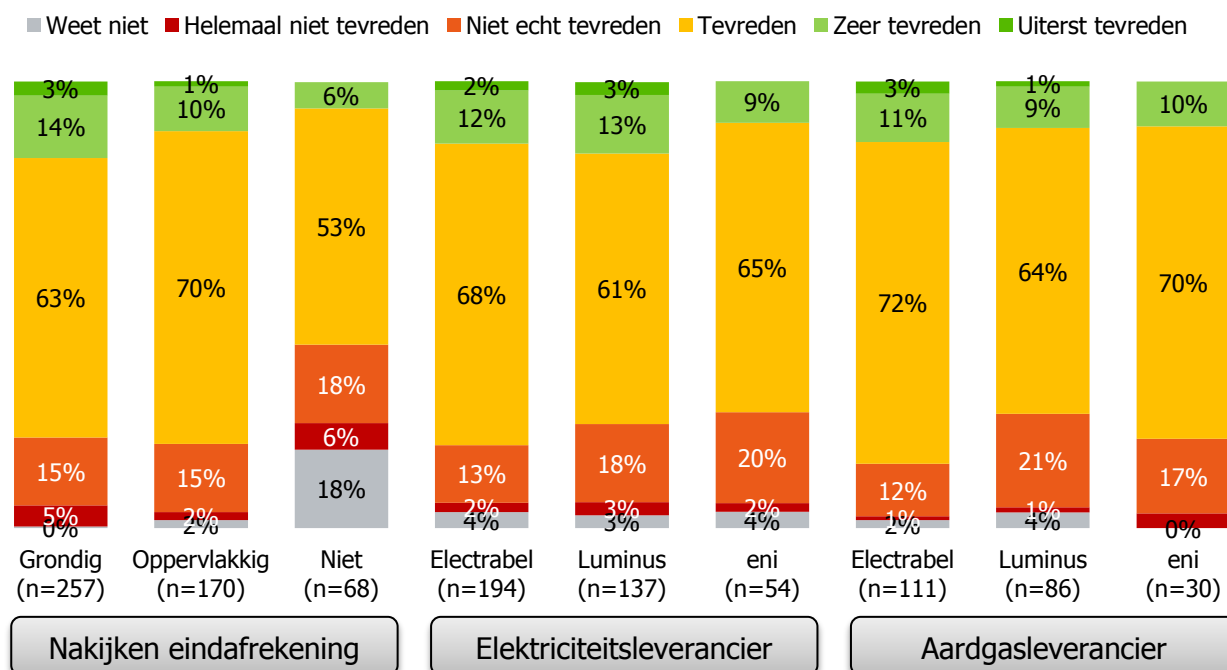
Nakijken van factuur	50% van de totale steekproef	Jaarlijkse elektriciteitskost				Belang van de elektriciteitskost		
		< €10.000	€10.000 - 25.000	€25.000 - 50.000	> €50.000	Niet echt / Helemaal niet belangrijk	Nogal belangrijk	Zeer belangrijk
n=	495	191	105	51	76			
Grondig	52%	45%	52%	59%	71%	41%	53%	64%
Oppervlakkig	34%	41%	29%	35%	26%	39%	36%	28%
Niet	12%	14%	15%	6%	1%	19%	10%	7%
Weet niet	2%	1%	4%	0%	1%	1%	1%	2%
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=	495	150	53	17	29	140	90	65
Grondig	52%	50%	59%	82%	72%	51%	59%	60%
Oppervlakkig	34%	37%	26%	12%	28%	36%	32%	31%
Niet	12%	11%	15%	6%	0%	11%	9%	9%
Weet niet	2%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hieruit volgt ook dat bedrijven met een vaste contactpersoon bij hun elektriciteitsleverancier, meestal de grotere verbruikers, hun factuur grondiger nakijken dan bedrijven zonder vaste contactpersoon (63% vs. 43%). 62% van de bedrijven met een groen contract kijkt hun factuur grondig na tegenover 55% zonder groen contract.

Niet alle bedrijven zijn even tevreden over de duidelijkheid van de facturen. 19% van de bedrijven is hierover niet echt of helemaal niet tevreden. Dit is iets beter dan de 22% in 2012. Bedrijven die hun factuur (grondig) nakijken, zijn meer tevreden dan bedrijven die dit niet doen (zie figuur 6). Tussen de leveranciers zijn er geen significante verschillen.

De bedrijven die ontevreden zijn met de duidelijkheid van de factuur, hebben net zoals de vorige jaren vooral problemen met het gebrek aan transparantie in de prijsopbouw (indexatieparameters, prijsformules die werden gebruikt) (55%), de berekeningen in et algemeen (46%) en onduidelijkheid over het verbruik dat werd aangerekend (16%).

Figuur 7: Duidelijkheid eindafrekening



Base: 50 % van de totale steekproef – resultaten 2013

2.3. De relatie met de energieleverancier

2.3.1. Contact met andere leveranciers

2.3.1.1 Elektriciteit

51% van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een elektriciteitscontract af te sluiten. Dat is opnieuw meer dan de vorige jaren: 45% in 2012, 33% in 2011 en 2010 en 32% in 2009.

Het zijn nog altijd vooral de grotere bedrijven die zelf contact opnemen met een leverancier. Bijna twee derde van de bedrijven met 50 tot 200 werknemers (65%) deed dit ten opzichte van 48% 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. 69% van die laatste groep nam in het laatste half jaar contact op met een andere leverancier tegenover 41% van de bedrijven met een energiekost < 10.000 euro. Vooral bedrijven met een contract bij een andere leverancier dan de standaardleverancier (64%), bedrijven die de perceptie hebben dat de elektriciteitskost is gedaald (67%) en bedrijven met een groen contract (61%) hebben vaker een andere leverancier gecontacteerd.

Net zoals de vorige jaren is de prijsevolutie in het algemeen met 61% de meest genoemde aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier (63% in 2012). Het aflopen van het huidige contract (genoemd door 11% van de 1.000 ondervraagde bedrijven) is vooral bij grote bedrijven (27%) een belangrijke aanleiding om een nieuwe leverancier te zoeken. Problemen met de dienstverlening en het ontvangen van de factuur (beide 4%) worden in mindere mate als reden gegeven. Ook verhuizing/nieuwe aansluiting/werf wordt door een dertigtal bedrijven vernoemd (3%). Het verschijnen van berichten in de media en het ontvangen van offertes/reclame van leveranciers wordt door minder dan 2% vernoemd. 11% ziet geen enkele reden om te veranderen.

2.3.1.2 Aardgas

Net zoals voor elektriciteit zijn er ook voor aardgas meer bedrijven dan de vorige jaren (43%) die in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd hebben met de bedoeling om een contract voor aardgas af te sluiten. Dit was in 2012 36%, in 2011 nog maar 22%, in 2010 21% en in 2009 19%.

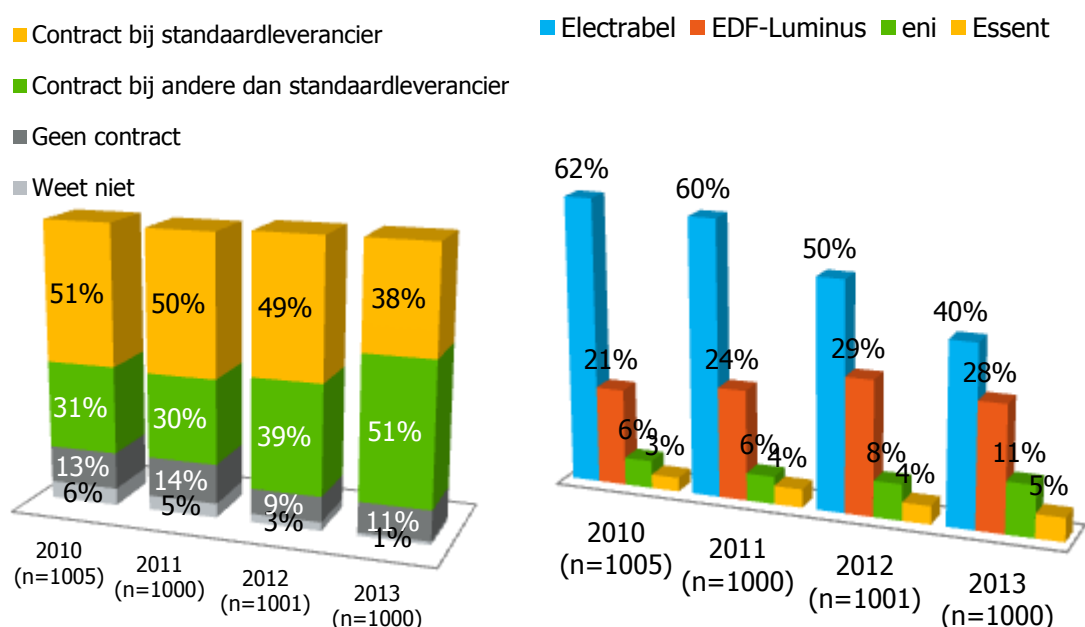
Het percentage dat een leverancier gecontacteerd heeft, is nog steeds hoger bij bedrijven met een hoge aardgaskost (57%), maar minder opvallend als vorig jaar (71%). Bedrijven die klant zijn bij een andere dan de standaardleverancier hebben ook vaker een leverancier gecontacteerd (53%).

2.3.2. Aantal bedrijven met versus zonder contract

2.3.2.1 Elektriciteit

89% van de bedrijven heeft een elektriciteitscontract met een leverancier ondertekend. Dit is stabiel ten opzichte van 2012 en iets meer dan de jaren ervoor: 81% in 2011 en 82% in 2010.

Figuur 8: Overzicht contracttypes elektriciteit & leveranciers



Base: Totale steekproef

Iets minder dan een vierde van alle ondervraagde bedrijven (38%) heeft een contract met de voormalige standaardleverancier, dit is een eerder sterke daling in vergelijking met 2012 (49%). 51% heeft een contract afgesloten met een andere dan deze standaardleverancier, waardoor de stijging ten opzichte van de vorig jaren zich verder zet (39% in 2012, 30% in 2011, 31% in 2010). De Electrabel groep blijft de grootste speler op de markt met een marktaandeel van 40%, maar ze blijven verder zakken. EDF-Luminus komt nog steeds op de tweede plaats met 28% gevolgd door eni (11%) en Essent (5%) (zie figuur 7). Het marktaandeel van de andere leveranciers is te klein om hierover verdere uitspraken te doen in dit rapport.

In tabel 5 wordt het profiel weergegeven van de bedrijven met contract voor elektriciteit bij de voormalige standaardleverancier, bij een andere leverancier of zonder contract. Deze drie groepen verschillen voornamelijk van elkaar wat betreft de grootte van het bedrijf, de omzet en de grootte en het belang van de energiekost.

Tabel 5: Profilering bedrijven met en zonder contract voor elektriciteit

Elektriciteit	Totaal	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1000	376	505	108
Bedrijfsgrootte				
5-49 werknemers	80%	75%	81%	93%
50-199 werknemers	20%	25%	19%	7%
Sector				
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	2%	2%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	3%	3%	4%	1%
Houtindustrie	1%	1%	1%	1%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	2%	0%
Chemische nijverheid	2%	3%	2%	1%
Metaal	5%	6%	4%	3%
Overige industrie	8%	10%	9%	1%
Bouwnijverheid	16%	17%	15%	18%
Groot- en kleinhandel	29%	27%	30%	28%
Hotels en restaurants	6%	5%	7%	3%
Vervoer, opslag en communicatie	8%	8%	6%	15%
Financiële instellingen	3%	2%	2%	6%
Onroerende goederen	16%	15%	16%	23%

Elektriciteit	Totaal	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	1000	376	505	108
Omzet				
< 0,25 miljoen euro	4%	3%	5%	6%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	23%	22%	23%	26%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	16%	17%	16%	13%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	27%	24%	29%	29%
12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro	8%	14%	6%	3%
25,00 miljoen euro of meer	7%	9%	7%	3%
Weet niet / Geen antwoord	15%	13%	14%	21%
Netbeheerder				
Zuiver	23%	25%	24%	11%
Gemengd	77%	76%	76%	89%
Jaarlijkse elektriciteitskost				
< € 10.000	40%	36%	39%	63%
€ 10.000 - € 25.000	21%	19%	23%	16%
€ 25.000 - € 50.000	11%	13%	12%	3%
> € 50.000	15%	20%	15%	2%
Weet niet	12%	12%	12%	17%

Belang elektriciteitskost in geheel aan bedrijfskosten				
Zeer - nogal belangrijk	65%	64%	70%	50%
(Helemaal) niet belangrijk	34%	35%	29%	50%
Weet niet	1%	1%	1%	0%
Prijs perceptie				
Gedaald	37%	38%	42%	18%
Gelijk gebleven	29%	29%	27%	36%
Gestegen	26%	28%	22%	34%
Weet niet	8%	5%	10%	12%
Kent VREG				
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	31%	32%	30%	27%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	38%	39%	39%	28%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	21%	20%	20%	27%
Neen	11%	8%	11%	19%
n=	505	197	252	49
Voldoende geïnformeerd				
Ja	84%	85%	84%	76%
Neen	16%	15%	16%	25%
Informatie gezocht				
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	9%	6%	10%	10%
Ja, voldoende informatie gevonden	67%	68%	73%	43%
Neen	24%	25%	17%	47%

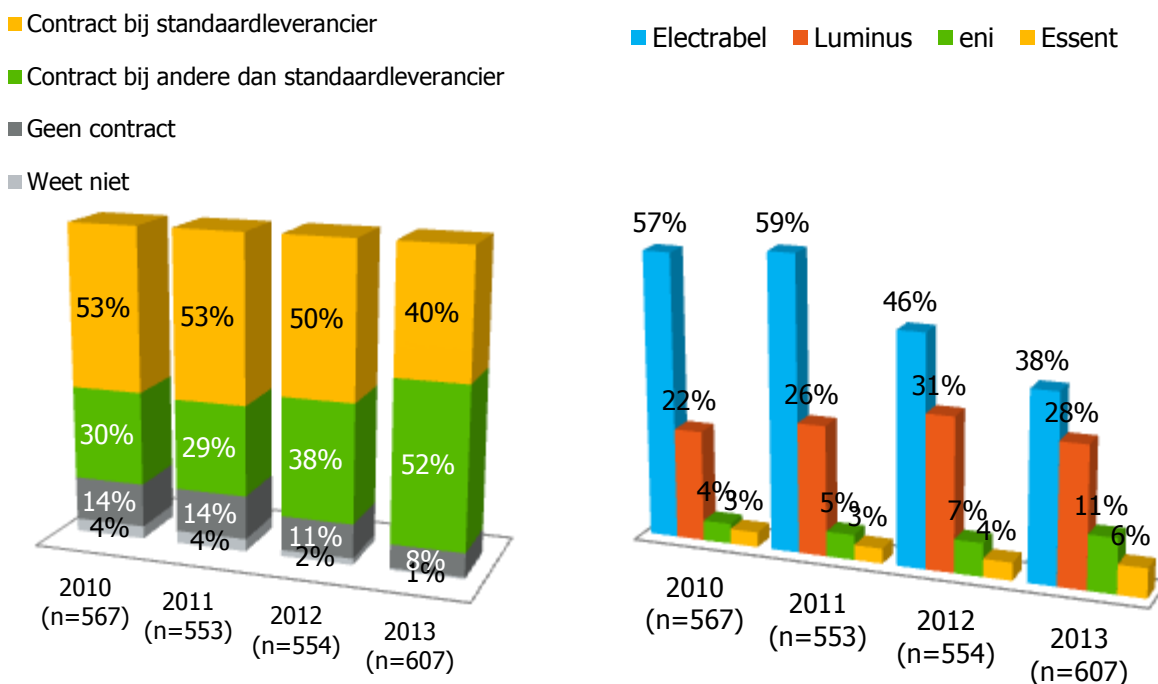
2.3.2.2 Aardgas

Slechts 14% van de bedrijven die ook aardgas hebben heeft een andere leverancier voor aardgas dan voor elektriciteit. Bij de grote bedrijven is dat een kwart (26%). Grootverbruikers hechten blijkbaar minder belang aan een dual fuelcontract: 33% van hen heeft een andere aardgasleverancier tegenover slechts 10% van de kleinste verbruikers.

Ook het aantal aardgasgebruikers met een contract gaat in stijgende lijn: 93% heeft een contract, waarvan nog maar 40% met zijn standaardleverancier voor aardgas en 52% met een andere aardgasleverancier (zie figuur 9).

Wat de grootste spelers op de markt betreft, zien we dezelfde namen als voor elektriciteit. Hoewel het marktaandeel sterk gezakt is, blijft Electrabel dominant met 38% (46% in 2012) en is EDF-Luminus de tweede grote speler met 28% (31% in 2012). Eni (11%), Essent (6%) en Eneco (5%) vervolledigen de top vijf.

Figuur 9: Overzicht contracttypes aardgas & leveranciers



Base: Aardgas gebruikers

Tabel 6: Profilering bedrijven met en zonder contract voor aardgas

Aardgas	Totaal aardgas	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	607	244	313	47
Bedrijfs grootte				
5-49 werknemers	76%	72%	77%	83%
50-199 werknemers	25%	28%	23%	17%
Sector				
Landbouw, jacht en bosbouw	2%	2%	2%	0%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	5%	4%	5%	6%
Houtindustrie	1%	0%	0%	2%
Papier- en kartonnijverheid	2%	2%	2%	2%
Chemische nijverheid	3%	2%	3%	2%
Metaal	5%	7%	5%	-
Overige industrie	9%	9%	10%	4%
Bouwnijverheid	13%	14%	11%	15%
Groot- en kleinhandel	29%	30%	28%	32%
Hotels en restaurants	8%	5%	10%	6%
Vervoer, opslag en communicatie	5%	6%	4%	11%
Financiële instellingen	3%	2%	3%	4%
Onroerende goederen	17%	16%	17%	15%
Omzet				
< 0,25 miljoen euro	3%	3%	3%	9%
0,25 tot (<) 1,25 miljoen euro	21%	22%	22%	15%
1,25 tot (<) 2,50 miljoen euro	17%	16%	17%	15%
2,50 tot (<) 12,50 miljoen euro	27%	23%	28%	32%
12,50 tot (<) 25,00 miljoen euro	10%	14%	7%	4%
25,00 miljoen euro of meer	9%	11%	8%	6%
Weet niet / Geen antwoord	14%	12%	15%	19%
Netbeheerder				
Zuiver	23%	28%	22%	13%
Gemengd	77%	73%	78%	87%
Jaarlijkse aardgaskost				
< € 10.000	52%	53%	53%	52%
€ 10.000 - € 25.000	16%	16%	15%	15%
€ 25.000 - € 50.000	6%	6%	6%	9%
> € 50.000	11%	13%	11%	2%
Weet niet	15%	12%	15%	22%
Belang aardgaskost in geheel aan bedrijfskosten				
Zeer - nogal belangrijk	55%	51%	59%	52%
(Helemaal) niet belangrijk	45%	48%	41%	48%
Weet niet	0%	0%	0%	0%

Aardgas	Totaal aardgas	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
n=	607	244	313	47
Prijs perceptie				
Gedaald	27%	20%	36%	9%
Gelijk gebleven	31%	33%	28%	37%
Gestegen	31%	37%	25%	37%
Weet niet	12%	10%	11%	17%
Kent VREG				
Ja, ik weet goed wat de VREG doet.	32%	35%	30%	28%
Ja, ik weet ongeveer wat de VREG doet.	41%	39%	44%	32%
Ja, maar ik ken de VREG alleen van naam	19%	18%	18%	26%
Neen	9%	8%	9%	15%
n=	311	122	165	22
Voldoende geïnformeerd				
Ja	83%	84%	83%	68%
Neen	17%	16%	17%	32%
Informatie gezocht				
Ja, maar geen of onvoldoende informatie gevonden	11%	8%	13%	5%
Ja, voldoende informatie gevonden	70%	69%	73%	55%
Neen	19%	22%	13%	36%

2.3.3. Bedrijven met een contract in meer detail

2.3.3.1 Al veranderd van leverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt

58% van de bedrijven met contract is sinds de vrijmaking al veranderd van leverancier voor elektriciteit en had dus minstens 2 elektriciteitsleveranciers. Over de totale populatie bekeken komt dit neer op 51%. Dit aantal loopt op tot 64% wanneer de elektriciteitskost zeer belangrijk is, tot 68% bij bedrijven met een elektriciteitskost van 25.000 tot 50.000 euro en bij bedrijven met een groen contract.

Van de 508 bedrijven die al van elektriciteitsleverancier veranderd zijn, is 59% nog maar één keer veranderd, 23% twee keer en 15% al drie keer of meer. 2% zegt al veranderd te zijn maar weet niet meer hoe vaak. Grotere bedrijven zijn al vaker geswitcht dan kleine bedrijven: Zo had 26% van de bedrijven met meer dan 50 werknemers al minstens 4 leveranciers tegenover 12% bij de kleinere bedrijven.

Men verandert nog steeds minder van aardgas- dan van elektriciteitsleverancier. Iets minder dan de helft (48%) is al veranderd van aardgasleverancier en had dus al minstens twee verschillende aardgasleveranciers. 62% van deze groep wisselde één keer van leverancier, 25% al twee keer en 13% al drie keer of meer.

2.3.3.2 Redenen om voor een bepaalde leverancier te kiezen

Elektriciteit en aardgas

Aan bedrijven die een contract voor elektriciteit en/of aardgas hebben, werd gevraagd waarom ze hebben gekozen voor die bepaalde energieleverancier. Aan bedrijven met dezelfde leverancier voor elektriciteit als voor gas, werd deze vraag slechts een keer gesteld: 98% van hen zegt immers dat de redenen voor de keuze dezelfde zijn. Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd afzonderlijk gepeild naar de motivatie.

Opvallend is 75% van de bedrijven kiest voor een elektriciteitsleverancier omwille van de 'lagere kostprijs' daar waar dat in 2012 slechts 57% was. 'Betrouwbaarheid' komt met 66% op de tweede plaats, gevolgd door 'de goede dienstverlening' (64%) en de 'vaste (niet-geïndexeerde) energieprijis' (58%). Het 'aanbod groene stroom' is slechts voor een derde van de bedrijven van belang in hun keuze, maar stijgt daarmee terug in belang tot op het niveau van 2010 (26% in 2012, 28% in 2011).

Grote bedrijven hechten duidelijk meer belang aan de lagere kostprijs (86%), de betrouwbaarheid (74%) en de extra diensten die de leverancier aanbiedt (34%)(zie tabel 7). Bedrijven met hoge elektriciteitskost vermelden significant vaker de lagere kostprijs (89%).

Tabel 7: Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier

Redenen voor keuze elektriciteitsleverancier	Bedrijven met contract	Bedrijfs grootte		Elektriciteitscontract		Elektriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	eni
n=	881	691	190	376	505	313	265	113
Lagere kostprijs	75%	72%	86%	53%	91%	47%	86%	92%
Betrouwbaar	66%	64%	74%	78%	58%	77%	61%	66%
Goede dienstverlening	64%	62%	68%	67%	61%	67%	60%	64%
Vaste energieprijis	58%	57%	62%	53%	61%	50%	61%	72%
Groene stroom	34%	33%	38%	30%	37%	27%	36%	35%
Extra diensten	21%	18%	34%	29%	16%	29%	20%	15%
Andere bedrijven stappen ook over	14%	14%	13%	12%	16%	12%	12%	16%

Bedrijven die kiezen voor een andere dan de standaardleverancier geven een lagere kostprijs (91%) significant vaker op als reden voor de keuze van een leverancier. Bedrijven die kiezen voor een contract bij de standaardleverancier doen dit vaker voor betrouwbaarheid (78%) en extra diensten (29%). Ook de keuze voor Electrabel heeft nog steeds te maken met betrouwbaarheid (77%), terwijl EDF-Luminus en eni voornamelijk gekozen worden voor de lagere kostprijs (respectievelijk 86% en 92%). Bij eni wordt ook de vaste energieprijis regelmatig als reden gegeven (72%). Bij bedrijven met een andere aardgasleverancier dan de elektriciteitsleverancier werd voornamelijk gekozen voor een bepaalde aardgasleverancier omwille van de lagere kostprijs (75%), de betrouwbaarheid (58%) en de goede dienstverlening (44%).

2.3.3.3 Tevredenheid over de huidige leverancier

Elektriciteit

Er werd ook gevraagd hoe tevreden de bedrijven achteraf gezien zijn over hun energieleverancier wat betreft de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de

dienstverlening, de prijs, de informatieverlening en de ondersteuning op het vlak van energiebesparingen.

90% is tevreden tot uiterst tevreden over de betrouwbaarheid van de dienstverlening, 89% over de juistheid van de facturen en 83% over de informatieverlening. De tevredenheid over de prijs is sterk verbeterd ten opzichte van 2012: toen was amper 65% tevreden over de prijs, in 2013 80%. De ondersteuning op het vlak van energiebesparing blijft het iets minder goed doen, met 24% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn (29% in 2012).

Bedrijven met een hoge elektriciteitskost en grote bedrijven zijn vaker uiterst of zeer tevreden dan kleine bedrijven (zie tabel 8). Bedrijven met een contract bij de standaardleverancier zijn nog steeds significant minder tevreden over de prijs (23% niet echt of helemaal niet tevreden, 44% in 2012, 27% in 2011). Electrabel scoort nog steeds slecht als het gaat over de prijs met 26% van de bedrijven die niet echt of helemaal niet tevreden zijn, maar dit is opvallend beter dan de 44% ontevreden bedrijven in 2012.

Tabel 8: Tevredenheid elektriciteitsleverancier

Tevredenheid elektriciteitsleverancier	Totaal	Bedrijfs grootte		Electriciteitscontract		Electriciteitsleverancier		
		5-49 wkn	50-199 wkn	Standaard	Andere	Electrabel	Luminus	eni
n=	881	691	190	376	505	313	265	113
Juistheid facturen								
Uiterst + zeer tevreden	26%	23%	36%	23%	28%	23%	23%	21%
Tevreden	64%	65%	58%	70%	59%	68%	65%	69%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	8%	4%	6%	8%	7%	8%	5%
Informatieverlening								
Uiterst + zeer tevreden	19%	16%	27%	15%	21%	16%	15%	14%
Tevreden	65%	66%	60%	69%	62%	65%	66%	75%
Niet echt + helemaal niet tevreden	15%	16%	12%	15%	15%	18%	17%	10%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing								
Uiterst + zeer tevreden	11%	10%	15%	10%	11%	9%	13%	11%
Tevreden	56%	57%	52%	56%	55%	57%	52%	61%
Niet echt + helemaal niet tevreden	24%	24%	23%	27%	21%	28%	27%	15%
Betrouwbaarheid dienstverlening								
Uiterst + zeer tevreden	25%	23%	33%	26%	25%	26%	21%	24%
Tevreden	65%	66%	60%	68%	62%	65%	66%	72%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	7%	5%	5%	8%	8%	9%	3%
Prijs								
Uiterst + zeer tevreden	16%	14%	24%	9%	22%	8%	15%	20%
Tevreden	64%	63%	65%	66%	62%	63%	66%	67%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	19%	11%	23%	14%	26%	18%	10%

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 net zoals de vorige jaren het best (93% en

94% minstens tevreden). Over de ondersteuning op het vlak van energiebesparing zijn de respondenten het minst tevreden, 26% is niet echt of helemaal niet tevreden.

2.3.3.4 Contact met de klantendienst

43% van de ondervraagde bedrijven heeft een vaste contactpersoon bij hun energieleverancier, dit is meer dan de 36% in 2012. Vooral grote bedrijven (77%) en bedrijven met een grote elektriciteitskost (> 50.000 euro: 85%) hebben een vaste contactpersoon. Bedrijven met een groen contract hebben vaker een vaste contactpersoon (57%) dan bedrijven zonder groen contract (41%). De tevredenheid is op alle vlakken groter bij bedrijven met een vaste contactpersoon (zie tabel 9).

Tabel 9: Impact vaste contactpersoon op tevredenheidsaspecten

Tevredenheid	Totaal	Vaste contactpersoon elektriciteit	Geen vaste contactpersoon elektriciteit
n=	881	418	448
Juistheid facturen			
Uiterst + zeer tevreden	26%	33%	18%
Tevreden	64%	59%	69%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	5%	9%
Informatieverlening			
Uiterst + zeer tevreden	19%	28%	9%
Tevreden	65%	62%	68%
Niet echt + helemaal niet tevreden	15%	8%	21%
Ondersteuning op vlak van energiebesparing			
Uiterst + zeer tevreden	11%	16%	6%
Tevreden	56%	54%	57%
Niet echt + helemaal niet tevreden	24%	20%	28%
Betrouwbaarheid dienstverlening			
Uiterst + zeer tevreden	25%	33%	19%
Tevreden	65%	60%	69%
Niet echt + helemaal niet tevreden	7%	4%	9%
Prijs			
Uiterst + zeer tevreden	16%	23%	9%
Tevreden	64%	64%	63%
Niet echt + helemaal niet tevreden	17%	11%	24%

Bijna de helft (46%) van de 1.000 ondervraagde bedrijven heeft in het afgelopen jaar contact gehad met de klantendienst van hun energieleverancier. Bij de grotere bedrijven (> 50 werknemers) was dit 60%. Van hen is 85% tevreden (47%), zeer tevreden (28%) tot uiterst tevreden (10%) over de snelheid waarmee ze werden geholpen. Ruim 87% was ook tevreden over het antwoord dat ze kregen.

Het aantal kleine bedrijven dat ontevreden is over een of beide aspecten ligt dubbel zo hoog als het aantal ontevreden grotere bedrijven, mogelijk omdat grotere bedrijven vaker een persoonlijk contact hebben daar waar kleinere bedrijven bij een call center terecht komen.

2.3.3.5 Duur lopend contract

Een vijfde van de respondenten weet niet wat de duur is van hun huidig contract. Grotere bedrijven zijn beter op de hoogte. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Van de bedrijven die wel weten wat de duur is van hun huidig contract, heeft 36% een contract voor een jaar, 30% voor 2 jaar en 22% voor 3 jaar. De gemiddelde contractduur is 2,1 jaar.

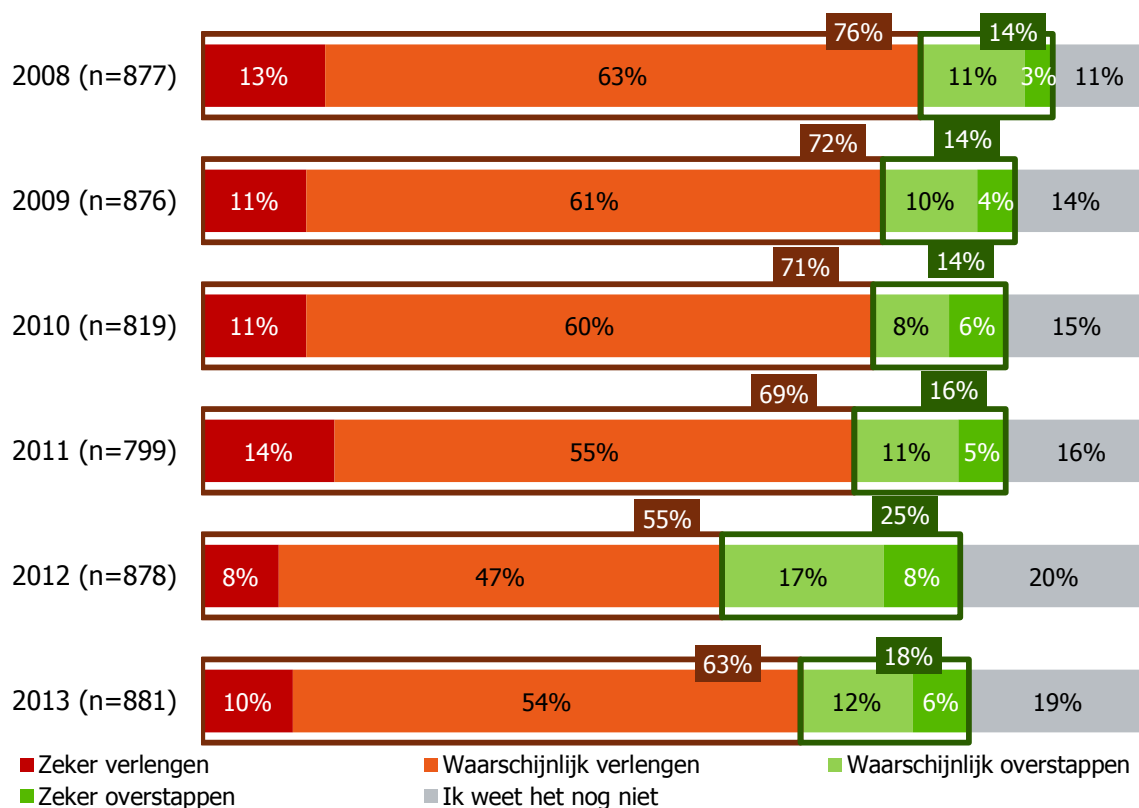
Ook bij aardgas heeft een vijfde geen idee van de duur van hun huidig contract. Van de bedrijven die wel op de hoogte zijn, heeft 42% een eenjarig contract, 34% een tweejarig en 15% een driejarig. De rest is nog langer gebonden. De gemiddelde duur is 1,9 jaar.

2.3.3.6 Toekomst: intentie om te veranderen

Elektriciteit

De intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier daalt van 25 naar 18% (zie figuur 10). Heel wat bedrijven die in 2012 de intentie hadden om te veranderen hebben dit intussen vermoedelijk ook gedaan zo blijkt uit onze switchstatistieken.

Figuur 10: Intentie om te veranderen van elektriciteitsleverancier



Base: Respondenten met een contract voor elektriciteit

Bedrijven met een elektriciteitskost boven 50.000 euro geven vaker aan dat ze nog niet weten of ze zullen overstappen of hun contract verlengen (33%). Bedrijven die nog klant zijn bij de standaardleverancier (met contract) zijn meer geneigd hun contract zeker te verlengen (13% versus 10% globaal).

Globaal zegt 6% van de bedrijven met een contract dat ze op de vervaldag zeker zullen overstappen naar een andere leverancier. Dit percentage ligt flink hoger bij bedrijven die niet tevreden zijn over de juistheid van de facturen (19%), de dienstverlening (24%), de prijs

(22%), de informatieverlening (23%) of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing (15%).

Aardgas

Wat betreft de aardgasgebruikers zal 62% waarschijnlijk of zeker zijn contract met de huidige leverancier verlengen (52% in 2012). 21% zal waarschijnlijk of zeker overstappen naar een andere leverancier en 17% is nog onbeslist. Ook voor aardgas zien we dat bedrijven die minder tevreden zijn over de juistheid van de facturen, de betrouwbaarheid van de dienstverlening, de prijs of de ondersteuning op het vlak van energiebesparing minder de intentie hebben om hun contract te verlengen.

2.3.4. Bedrijven met of zonder contract bij de standaardleverancier in meer detail

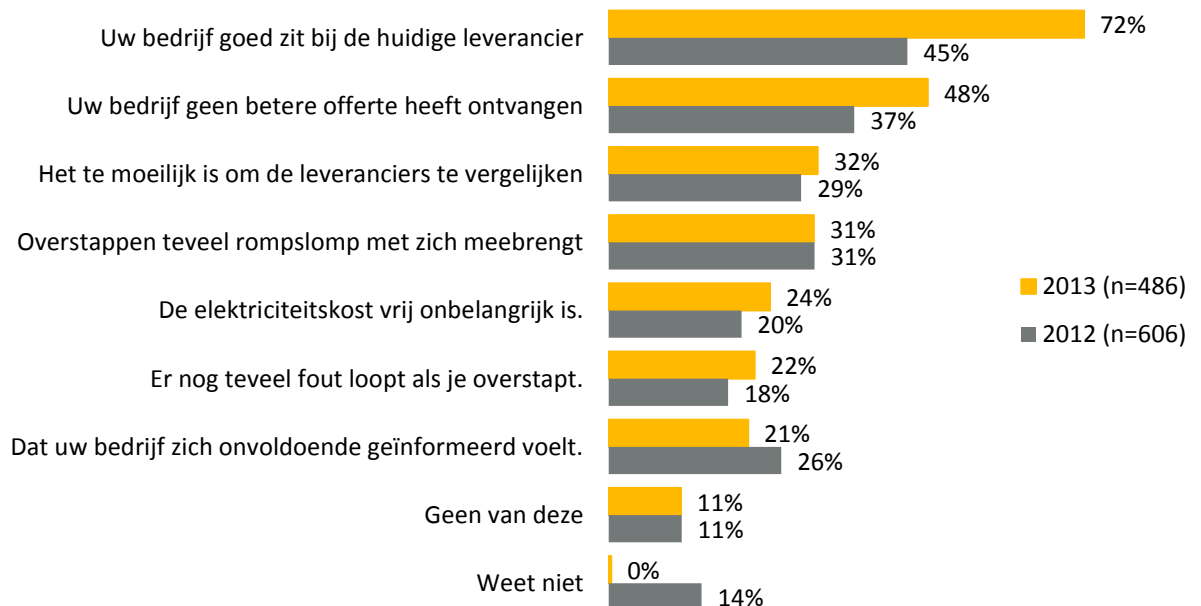
2.3.4.1 Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier

Elektriciteit

486 bedrijven (606 in 2012) worden beleverd door hun standaardleverancier, al dan niet met contract. Tevredenheid over deze leverancier (72%) wordt veel vaker dan in 2012 (45%) als reden genoemd om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier. (zie figuur 11). Vooral de kleine bedrijven geven rompslomp aan als reden om niet te veranderen (36%).

Voor aardgas worden dezelfde redenen genoemd.

Figuur 11: Redenen om geen contract af te sluiten bij een andere leverancier



Base: Respondenten bij de standaardleverancier (met of zonder contract)

Om de beweegredenen te kennen van bedrijven die nog a klant zijn bij hun standaardleverancier, zou deze vraag echter enkel mogen gesteld worden aan bedrijven die op het moment van de vrijmaking al operationeel waren en sindsdien nog steeds klant zijn bij hun standaardleverancier zonder ooit beleverd te zijn door een andere leverancier. Bedrijven, die bij hun opstart bewust gekozen hebben voor de standaardleverancier. Bij een volgende bevraging moet deze doelgroep beter afgelijnd worden.

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

Een derde van de bedrijven die nog zonder contract bij de standaardleverancier zitten of niet weten of ze al dan niet een contract hebben, heeft de intentie om in de volgende 6 maanden een contract af te sluiten bij een andere elektriciteitsleverancier (25% waarschijnlijk, 10% zeker en vast). Vooral bedrijven die ook aardgas afnemen zeggen dat ze zeker en vast gaan veranderen (19%). 30% gaat waarschijnlijk niet veranderen en 25% zeker en vast niet. In 2012 had nog de helft van deze bedrijven de intentie om te veranderen van leverancier en ongetwijfeld heeft een deel van hen dat ook gedaan waardoor vooral bedrijven overblijven die geen intentie hebben om te veranderen.

Bij de aardgasgebruiker hebben vier op tien bedrijven de intentie om een contract af te sluiten bij een andere leverancier in de komende zes maanden. 28% gaat waarschijnlijk niet veranderen in het komende half jaar en 26% zeker niet.

2.4. Energieprijs: prijsperceptie

2.4.1. Elektriciteit

In vergelijking met de vorige jaren is er duidelijk een andere perceptie ten opzichte van de elektriciteitsprijs. In 2012 was nog meer dan de helft van de bedrijven ervan overtuigd dat de prijzen gestegen waren (53%), in 2013 denkt nog amper 26% dat de prijzen gestegen zijn. Ongeveer een vijfde dacht dat de prijzen gedaald waren daar waar nu 37% dit denkt. Volgens 17% waren de prijzen gelijk gebleven in de 12 maanden voorafgaand aan de enquête 2012. In 2013 zegt 29% dat ze gelijk bleven. 8% kon zich geen oordeel vormen over de prijsevolutie.

Grote bedrijven denken vaker dat de prijs gedaald is (48%). Ook bedrijven met een contract bij een andere leverancier hebben vaker het gevoel dat de prijs gedaald is (42% - zie tabel 10). Dit in tegenstelling tot bedrijven zonder contract die vaker denken dat de prijs gestegen is (34%). Bedrijven met een contract bij eni hebben minder het idee dat de prijzen gestegen zijn (16%).

37% van de bedrijven die denken dat de elektriciteitsprijs gestegen is, schatten dat de stijging beperkt bleef tot minder dan 5%. Nog eens 37% denkt dat de stijging 5 à 10% bedroeg. 5% spreekt zelfs van een stijging van meer dan 20%. 12% kan geen inschatting maken.

39% van diegene die denken dat de prijs gedaald is, schatten dat dit een daling van 5-10% is (zie tabel 10).

Tabel 10: Prijisperceptie elektriciteit

Elektriciteit	TOTAAL	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
Totale steekproef n=	1.000	376	505	108
Prijisperceptie				
Gedaald	37%	38%	42%	18%
Gestegen	26%	28%	22%	34%
Gelijk gebleven	29%	29%	27%	36%
Weet niet	8%	5%	10%	12%
Neemt prijsstijging waar n=	257	106	111	37
Prijsstijging				
< 5%	37%	30%	41%	46%
5% - 10%	37%	43%	33%	32%
10% - 15%	6%	7%	5%	11%
15% - 20%	3%	4%	2%	3%
> 20%	5%	5%	5%	5%
Weet niet	12%	12%	14%	3%
Neemt prijsdaling waar n=	373	142	211	19*
Prijsdaling				
< 5%	28%	28%	28%	26%
5% - 10%	39%	42%	36%	53%
10% - 15%	12%	13%	12%	0%
15% - 20%	3%	4%	2%	5%
> 20%	10%	6%	12%	16%
Weet niet	9%	8%	10%	0%

* LAGE BASIS

2.4.2. Aardgas

Bij aardgas zien we dezelfde trend als bij elektriciteit: in 2012 dacht nog iets meer dan de helft van de bedrijven die ook aardgas afnemen, dat de aardgasprijs gestegen was, maar in 2013 denkt nog maar 31% dat de aardgasprijs gestegen is in de afgelopen 12 maanden. Bijgevolg denken ook meer bedrijven dan vorig jaar dat de prijs gedaald is (27% in 2013 en 14% in 2012). 31% 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 (36%, zie tabel 11).

Van de bedrijven die denken dat de aardgasprijs gestegen is, schat 38% dat dit met een stijging van 5-10% is. Meer dan een derde denkt dat het een stijging van maximum 5% is. 10% denkt dat de prijs met meer dan 15% steeg.

Van diegene die denken dat de prijs gedaald is, schat een derde dat de daling tussen de 5-10% is (zie tabel 11).

Tabel 11: Prijisperceptie aardgas

Aardgas	TOTAAL	Contract standaard leverancier	Contract andere leverancier	Zonder contract
Totale steekproef n=	607	244	313	46
Prijisperceptie				
Gedaald	27%	20%	36%	9%
Gestegen	31%	37%	25%	37%
Gelijk gebleven	31%	33%	28%	37%
Weet niet	12%	10%	11%	17%
Neemt prijsstijging waar n=	186	90	78	17*
Prijsstijging				
< 5%	34%	37%	31%	41%
5% - 10%	38%	37%	37%	47%
10% - 15%	8%	8%	9%	6%
15% - 20%	4%	2%	8%	0%
> 20%	6%	7%	5%	6%
Weet niet	9%	10%	10%	0%
Neemt prijsdaling waar n=	165	49	112	4*
Prijsdaling				
< 5%	42%	43%	42%	50%
5% - 10%	34%	39%	31%	50%
10% - 15%	7%	8%	6%	0%
15% - 20%	1%	0%	2%	0%
> 20%	7%	4%	8%	0%
Weet niet	9%	6%	11%	0%

* LAGE BASIS

2.5. Groene elektriciteit

De stijging van het aantal bedrijven met een groen contract zet zich verder. In 2007 had slechts 5% van de bedrijven een groen contract en in 2012 was dit al 30%. In 2013 zegt 38% van de bedrijven dat ze een contract voor groene elektriciteit hebben: 36% van de kleine bedrijven en 47% van de grote bedrijven.

76% van de bevroegde bedrijven met een groen contract heeft er vertrouwen in dat de geleverde elektriciteit ook daadwerkelijk groen is, dit is iets meer dan in 2011 en 2012 (71%).

Van de bedrijven die nog geen contract of nog geen groen contract hebben, heeft 47% de intentie om in de toekomst een groen contract aan te gaan (idem in 2011 en 2012).

De grootste hinderpalen om een groen contract te willen aangaan zijn gelijkaardig als de vorige jaren. Het zijn voornamelijk de hogere prijs (49%), het beperkte aanbod (39%), geen interesse (32%) en geen vertrouwen in het controlesysteem (32%) die als redenen worden gegeven.

Tabel 12: Contract groene energie

Profilering	Contact groene energie	Geen contact groene energie
n=	214	346
Aantal werknemers		
1 – 49 werknemers	75%	82%
50 – 199 werknemers	25%	18%
Sector		
Landbouw, Jacht en bosbouw	0%	2%
Vervaardiging van voeding- & genotmiddelen	3%	3%
Houtindustrie	2%	1%
Papier- en kartonnijverheid	5%	1%
Chemische nijverheid	2%	1%
Metaal	7%	4%
Overige industrie	7%	10%
Bouwnijverheid	18%	18%
Groot- en kleinhandel	24%	30%
Hotels en restaurants	8%	6%
Vervoer, opslag en communicatie	7%	6%
Financiële instellingen	1%	2%
Onroerende goederen	16%	17%
Belangrijkheid elektriciteitskost in totale bedrijfskosten		
Zeer + nogal belangrijk	71%	65%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	28%	34%
Weet niet	1%	1%
Belangrijkheid aardgaskost in totale bedrijfskosten		
n=	164	338
Zeer + nogal belangrijk	53%	53%
Niet echt + helemaal niet belangrijk	47%	46%
Weet niet	0%	1%

2.6. Meters

2.6.1. De 'slimme meter' en mogelijke besparing

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

Vanaf 2012 werd eerst volgende toelichting gegeven: "Met een 'slimme meter' kan het energieverbruik in uw bedrijf gedetailleerd opgevolgd worden en krijgt u snellere, betere en frequentere informatie over uw verbruik. Vindt u het interessant zo'n slimme meter te krijgen van de netbeheerder?" Daarna werd gevraagd of de bedrijven het interessant zouden vinden om een dergelijke slimme meter te krijgen van hun netbeheerder. In 2013 antwoordde 71% hierop affirmatief waarvan 31% het zeker interessant zou vinden en 40% waarschijnlijk wel. Dit percentage bleef min of meer status quo ten opzichte van 2012 (69%).

63% van de bedrijven willen niets extra betalen voor deze slimme meter, dat is iets meer dan in 2012 (59%). 16% wil er 0 tot 3 euro per maand voor betalen. 19 van de 532 bedrijven die deze vraag kregen (4%) wil er meer dan 15 euro per maand aan geven. Het gaat dan voor het merendeel over grote bedrijven en grootverbruikers elektriciteit. Zo is 13% van de bedrijven die meer dan 50.000 euro per jaar aan elektriciteit betalen bereid om meer dan 15 euro per maand te betalen voor een slimme meter (zie tabel 13).

Tabel 13: Nut van de slimme meter

	Totaal	Bedrijfs grootte		Energiekost per jaar (in euro)			
		5-49 wkn	50-199 wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	532	417	115	220	98	57	91
Interesse slimme meter							
Zeker wel/waarschijnlijk wel	71%	71%	74%	71%	75%	79%	69%
Zeker niet/waarschijnlijk niet	26%	27%	23%	27%	22%	21%	25%
Weet niet	3%	3%	4%	2%	3%	0%	6%
€ betalen							
Niets	63%	64%	58%	65%	55%	61%	57%
0 tot 3 euro	16%	16%	14%	19%	19%	18%	9%
4 tot 6 euro	5%	5%	3%	6%	7%	0%	4%
6 tot 10 euro	6%	6%	6%	6%	5%	9%	9%
11 tot 15 euro	3%	2%	4%	1%	7%	2%	3%
Meer dan 15 euro	4%	1%	11%	1%	2%	5%	13%
Weet niet	4%	5%	4%	2%	4%	5%	4%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.6.2. Terugkoppeling van verbruiks informatie

Bedrijven verkiezen maandelijkse (65%) en jaarlijkse (57%) feedback over hun gebruik. Bij de grote bedrijven wordt er meer dan gemiddeld ook gekozen voor informatie per dag (28%), per uur (17%) en zelfs per minuut (8%). Hetzelfde geldt voor bedrijven met een hoge elektriciteitskost (zie tabel 14).

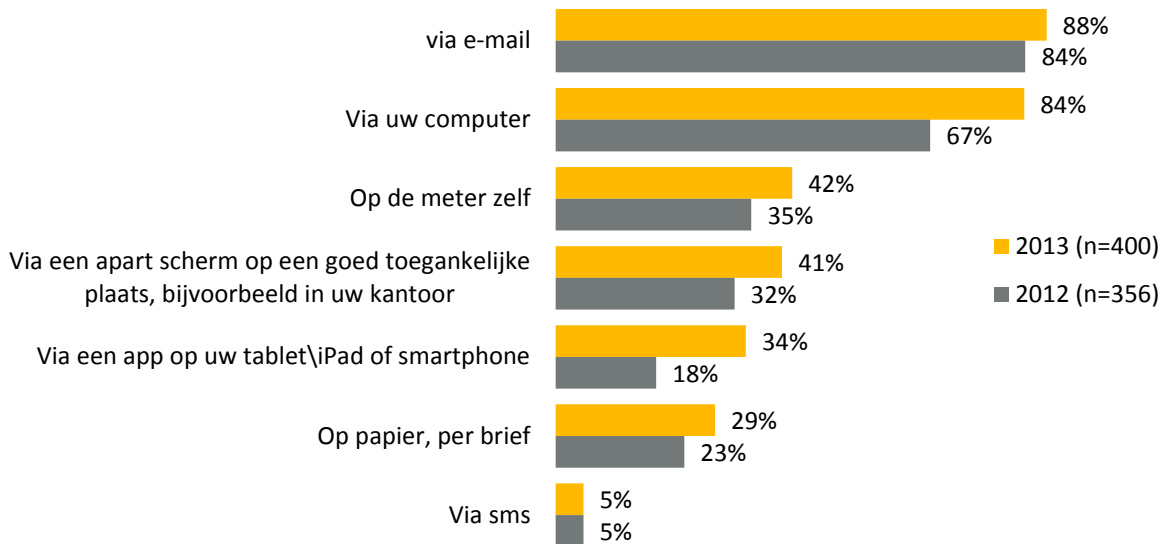
Tabel 14: Terugkoppeling van verbruiks informatie

Detailniveau	Totale steekproef	Bedrijfs grootte		Elektriciteitskost per jaar (in euro)			
		5-49 wkn	50-199 wkn	<10.000	10.000-25.000	25.000-50.000	>50.000
n=	532	417	115	220	98	57	91
Jaarlijks	57%	60%	43%	63%	55%	51%	35%
Maandelijks	65%	61%	77%	60%	67%	74%	69%
Dagelijks	17%	13%	28%	11%	14%	18%	34%
Per uur	9%	7%	17%	7%	8%	9%	18%
Per minuut	3%	2%	8%	1%	4%	4%	8%
Geen van deze	3%	3%	3%	1%	4%	0%	6%

Bedrijven die interesse hebben in extra verbruiksgegevens per maand/dag/uur zouden deze informatie liefst ontvangen via email (88%) of via de computer (84%), maar ook op de meter zelf (42%) of via een apart scherm op een goed toegankelijke plaats (41%). De populariteit van een app verdubbelt bijna ten opzichte van vorig jaar (zie figuur 12).

Als de elektriciteitskost als zeer belangrijk gepercipieerd wordt, hebben meer bedrijven ook interesse om deze informatie te ontvangen via SMS (9%).

Figuur 12: Voorkeurskanalen voor het ontvangen van verbruiksgegevens



Base: Geïnteresseerd in informatie per maand, per dag of per uur

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. Bijna een derde (32%) van de bedrijven zou hiermee rekening willen houden om daardoor te besparen op de energiekosten. Dit is ook niet altijd mogelijk: in sectoren met continue productie is dit geen optie. Ook bedrijven waar de elektriciteitskost niet zwaar doorweegt, zijn logischerwijze minder geneigd om zich aan te passen aan tariefperiodes, 66% van deze bedrijven zou er geen rekening mee houden.

3

Conclusies

Hoe bekend is de VREG in de bedrijfswereld? En voelen bedrijven zich goed geïnformeerd?

- Midden 2013 voelt 84% van de bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de vrijmaking. Dat is een flinke stijging tegenover juli 2012 (+9%). Dit is deels te verklaren door het feit dat meer bedrijven op zoek gingen naar informatie, maar ook door de vrij hoge bekendheid van de VREG (89%).
- De V-TEST, een leveranciersvergelijking voor bedrijven die een jaarlijkse elektriciteitskost van minder dan €10.000 per jaar hebben is echter slechts gekend door de helft van de kleine professionele elektriciteitsgebruikers. Hier ligt nog een missie voor ons.
- Onze informatieverlening wordt positief beoordeeld: meer dan 90% is tevreden tot uiterst tevreden over de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid ervan.

Wat beweegt er op de markt?

- De helft van de bedrijven heeft in de laatste 12 maanden voorafgaand aan de enquête een leverancier gecontacteerd om een elektriciteitscontract af te sluiten (45% in 2012). Voor aardgas ligt dit percentage lager (43%) maar is de toename groter (36% in 2012).
- De prijsevolutie in het algemeen blijft de belangrijkste aanleiding om op zoek te gaan naar een nieuwe leverancier.
- Het percentage bedrijven met een contract blijft stabiel rond 90%. Ongeveer 40% heeft een contract bij de standaardleverancier, 50% bij een andere leverancier en 10% is slapend of wordt tijdelijk beleverd door de netbeheerder. Prijs is niet alleen de aanleiding om een leverancier te zoeken maar weegt sinds 2013 opnieuw het zwaarst door bij de effectieve keuze, gevolgd door betrouwbaarheid en dienstverlening.

- Slechts 14% heeft een andere leverancier voor elektriciteit dan voor aardgas. Bij grote bedrijven is dat een kwart.

Zijn de bedrijven tevreden over hun leverancier of overwegen ze een overstap?

- Achteraf gezien zijn de bedrijven vrij tevreden over de leverancier met wie ze een contract afsloten: vooral de betrouwbaarheid van de dienstverlening (90% tevreden), de juistheid van de facturen (90%) en de informatieverlening (84%) scoren goed en zelfs beter dan in 2012. Er is nog verbeteringspotentieel op het vlak van ondersteuning qua energiebesparing waar 24% ontevreden is. En 17% was niet tevreden over de prijs. Klanten met een contract bij de standaardleverancier zijn significant minder tevreden dan bedrijven met een contract bij een andere leverancier. In 2012 was dit nog 31%. Een pluim op de hoed van de leveranciers.
- Bijna de helft (46%) van de 1.000 ondervraagde bedrijven had het afgelopen jaar contact met zijn accountmanager of met de klantendienst van zijn leverancier. Ook hier is de tevredenheid toegenomen: 85% (76% in 2012) was tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen, 87% (82% in 2012) was ook tevreden over het antwoord dat ze kregen.
- De switchbereidheid bij de bedrijven met een contract daalt van 25% naar 18% en ligt daarmee terug op het niveau van 2011 (16%). Er is wel een zeer duidelijke link tussen ontevredenheid en de intentie om op de vervaldag van het contract zeker over te stappen naar een andere leverancier.
- Van de bedrijven die klant zijn bij hun standaardleverancier, zegt maar liefst 72% daar goed te zitten. 48% heeft geen betere offerte ontvangen. Kleine bedrijven geven vaker 'teveel rompslomp' aan als reden om niet te veranderen.
- Van wie nog geen contract heeft, overweegt een derde om in de komende 6 maanden een actieve leverancierskeuze te maken. Ook dit percentage daalt terug naar het niveau van 2011 (30%), daar waar er in 2012 nog de helft was.

Blijft energie betaalbaar?

- 12% van de bedrijven kon geen inschatting maken van hun elektriciteitskost, 15% voor de aardgaskost. Amper de helft kijkt de energiefactuur grondig na. Heel wat bedrijven zijn dus niet intensief met energie bezig. Maar voor 65% van de bedrijven is de elektriciteitskost wel een belangrijke kost binnen het totale bedrijfsbudget, voor aardgas is dat 55%.
- Bedrijven hebben duidelijk een andere prijsperceptie over de evolutie van hun energieprijzen dan midden 2012. In 2013 zegt amper een vierde dat de elektriciteitsprijzen gestegen zijn, in 2012 was dat net iets meer dan de helft. Ook meer bedrijven denken dat de prijzen gelijk bleven. Bijna dubbel zoveel bedrijven zeggen dat de elektriciteitskost gedaald is. Bij aardgas zien we dezelfde trend.
- Hoewel dit niet enkel gelinkt is aan de prijsevolutie, heeft de perceptie van lagere prijzen mogelijk een effect op de opinie over de vrijmaking: het aantal ondervraagde bedrijven dat de vrijmaking goede zaak vindt, neemt opnieuw lichtjes toe: van 82 in 2012 naar 86% in 2013.

Kiezen de bedrijven in Vlaanderen voor groene stroom?

- In 2007 had slechts 5% van de bedrijven een groen contract en in 2012 was dit al 30%. In 2013 zet deze trend zich verder met 38% groene contracten. 76% (71% in 2012) van hen

vertrouwt er op dat de geleverde energie effectief groen is. We controleren dit via het systeem van garanties van oorsprong.

- Van de bedrijven zonder (groen) contract, overweegt 47% om in te toekomst alsnog over te stappen op groene energie (idem 2011&2012). Wie geen groen contract overweegt, geeft toe geen interesse te hebben (32%) of verwijst naar het te beperkte aanbod (39%) of de vermeende hogere prijs (49%). 32% heeft geen vertrouwen in het controlesysteem.

Staan de bedrijven open voor een slimme meter?

- De houding tegenover slimme meters verschilt sterk tussen kleine en grote verbruikers.
- Globaal geven 7 op 10 bedrijven aan interesse te hebben in een 'slimme meter' waarmee het energieverbruik van het bedrijf gedetailleerd kan opgevolgd worden. Dit is een status quo ten opzichte van 2012. Doch iets meer bedrijven (63% versus 59%) zeggen er niets voor te willen betalen.
- De grote verbruikers zijn iets vaker bereid om er iets voor te betalen.
- Bedrijven verkiezen maandelijks (65%) en jaarlijkse (57%) feedback over hun gebruik en krijgen dit liefst op hun PC (bijvoorbeeld per e-mail), op de meter zelf of op een apart scherm. Het percentage bedrijven dat het verbruik wenst op te volgen via een app verdubbelt. Grote bedrijven en grote verbruikers opteren vaker voor details per dag, per uur of zelfs per minuut.
- Een op drie bedrijven wil (en kan) zijn verbruik afstemmen op tariefperiodes.