



Vlaamse
Nutsregulator

MARKTMONITOR PROFESSIONELE AFNEMERS

2026

15-10-2026

INHOUDSOPGAVE

① OVERZICHT ONDERZOEK

② PROFIEL STEEKPROEF

③ RESULTATEN

- 3.1 Energie-intensiteit
- 3.2 Informatieverstrekking
- 3.3 Type contract
- 3.4 Water

④ ALGEMENE CONCLUSIES

1. Overzicht onderzoek



VNR

Vlaamse
Nutsregulator

ACHTERGROND EN DOELSTELLINGEN

4

- Sinds de volledige liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003, bevroegt de VREG jaarlijks zowel gezinnen als bedrijven met 5 tot 200 werknemers. Het doel is dan ook een beter beeld krijgen van de Vlaamse energiemarkt en evoluties in kaart te brengen. Vanaf 2018 werden ook bedrijven met 1 tot 4 werknemers toegevoegd. Op die manier wordt de vergelijking tussen grotere en kleinere bedrijven gemaakt, en worden mogelijke verschillen zichtbaar.
- In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in 2026 afnam bij een steekproef van Vlaamse bedrijven met 1 tot 4 en 5 tot 199 werknemers. Vlaamse ondernemingen met meer dan 199 werknemers of zonder werknemers werden niet weerhouden voor deze studie daar deze een ander gedrag ten aanzien van energie vertonen. Bedrijven met 1 tot 4 werknemers worden in volgende slides aangeduid als 'kleine bedrijven'. Bedrijven met 5 tot 199 werknemers worden in volgende slides aangeduid als 'grote bedrijven'.
- Vanaf 2026 omvat de bevraging eveneens enkele vragen die verband houden met de drinkwaterbedrijven, in lijn met de bevoegdheid van de Vlaamse Nutsregulator inzake water.

ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

5



BESCHRIJVING STEEKPROEF

Vlaamse bedrijven met 1 tot 4 en 5 tot 199 werknemers. (Mede-)beslissingsnemer voor de keuze van contracten energieleverancier en de opvolging van de waterfactuur.



STEEKPROEFGROOTTE

- 1-4 werknemers: n=500
- 5-199 werknemers: n=1002 respondenten



QUOTA

- Grootte onderneming
- Sector x grootte onderneming
- Provincie x grootte onderneming
- Teller: aardgasafnemers



GEMIDDELDE DUUR INTERVIEW

13,6 minuten



DATACOLLECTIE CATI



VELDWERK

Van 01/06/2026 tot en met 30/06/2026



Vlaamse
Nutsregulator

2. Profiel steekproef



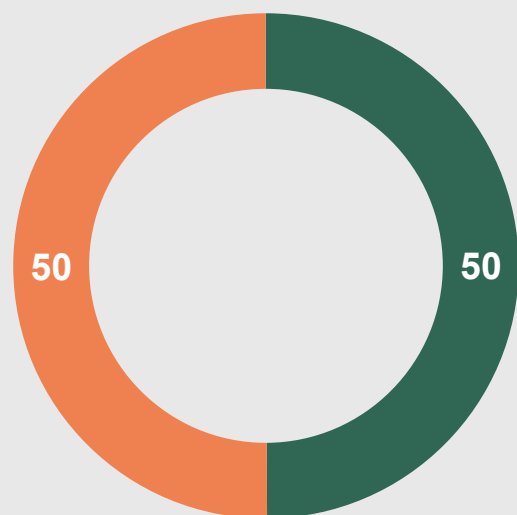
VNR

Vlaamse
Nutsregulator

PROFIEL STEEKPROEF – 1-4 WERKNEMERS

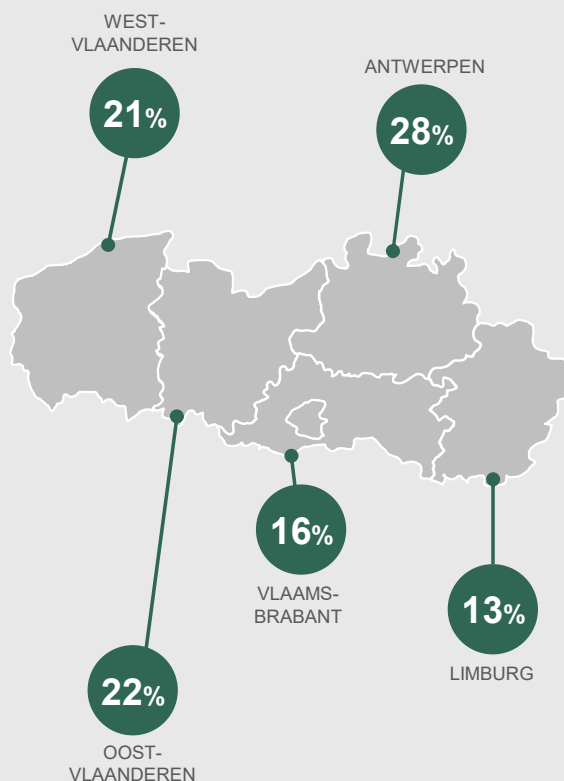
7

AARDGASGEBRUIKER

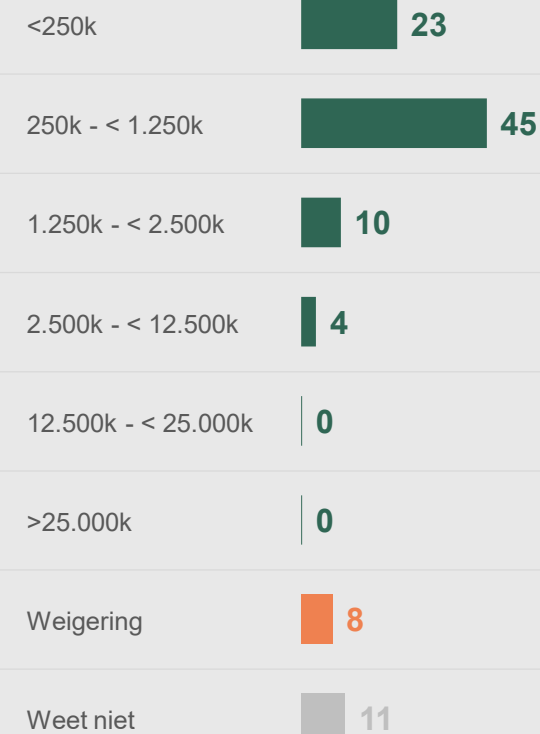


■ Ja
■ Nee

PROVINCIE



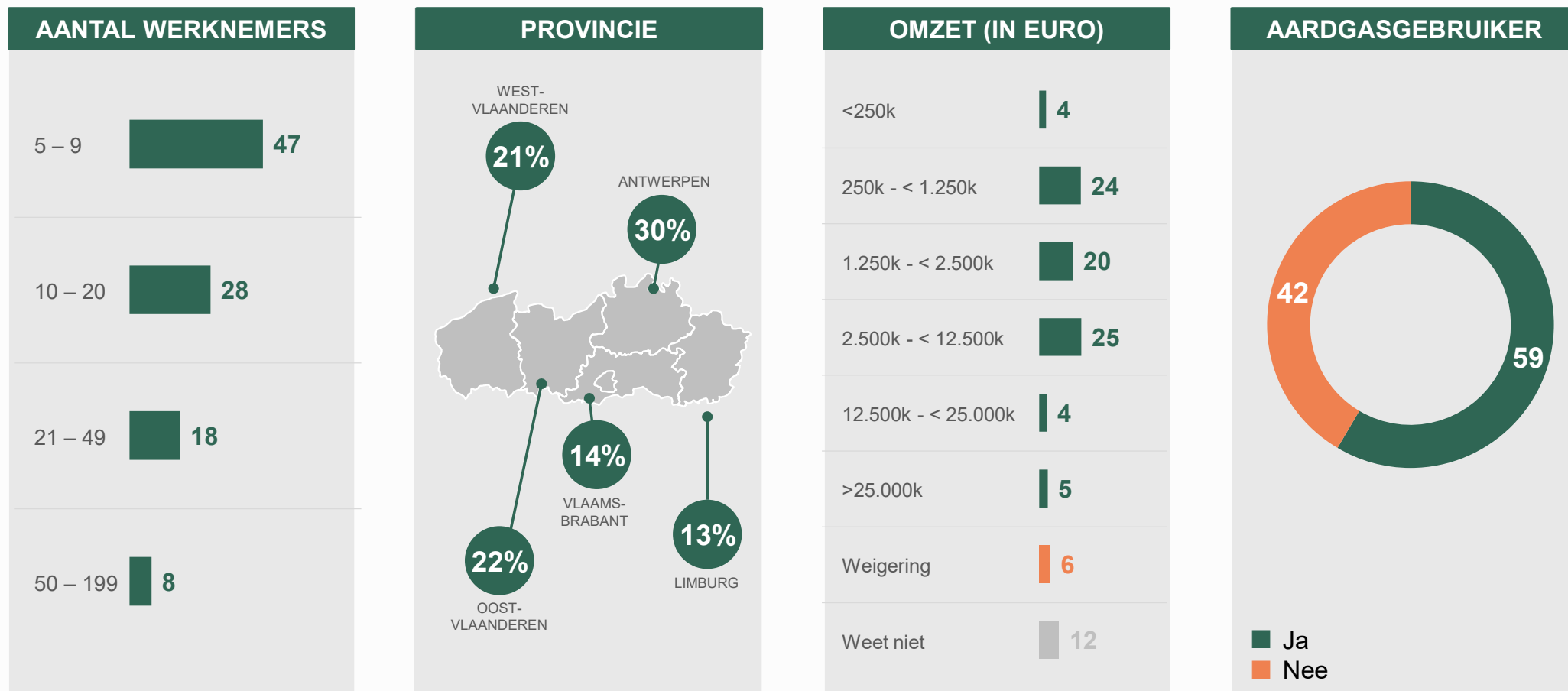
OMZET (IN EURO)



Basis: Totale steekproef (n=500)
Vraag: Aardgasgebruiker? / R5. Provincie? / P1. Hoeveel bedroeg de omzet van uw bedrijf in 2025, uitgedrukt in Euro?

PROFIEL STEEKPROEF – 5-199 WERKNEMERS

8



Basis: Totale steekproef bedrijven met 5-199 werknemers (n=1002)
 Vraag: R4. Hoeveel loontrekkende werknemers heeft uw bedrijf in dienst? / R5. Provincie? / P1. Hoeveel bedroeg de omzet van uw bedrijf in 2024, uitgedrukt in Euro? / Aardgasgebruiker?

Data 2025

3. Resultaten



VNR

Vlaamse
Nutsregulator

HOE DE RESULTATEN LEZEN?

Alle gerapporteerde resultaten zijn **percentages** (%), tenzij anders vermeld.

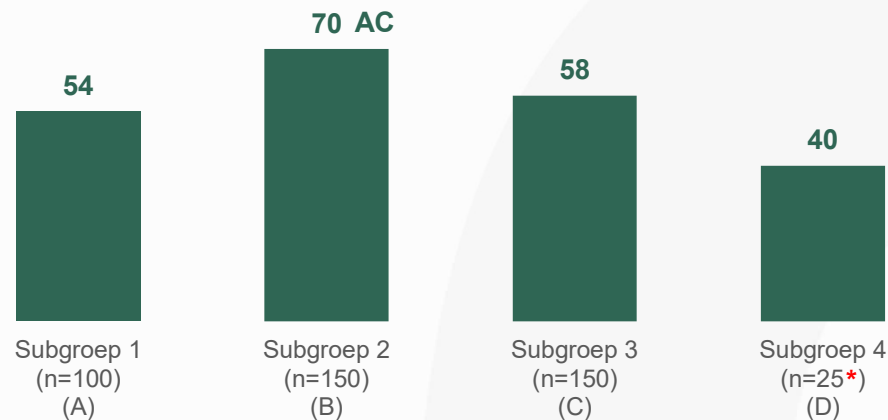
Alle cijfers gebruikt in dit rapport werden gewogen om tot een meer accurate representatie van de Vlaamse bevolking te komen.

Als er in voetnoot “weet niet” incl. staat, wil dit zeggen dat de “weet niet” antwoordoptie voor deze vraag mee werd opgenomen als data in de grafieken.

Significante verschillen tussen de verschillende groepen (95% significantieniveau) worden aangeduid via **letters**; bijvoorbeeld (A), (B). Verschillen worden aangeduid bij het hoogste resultaat.

Significante evoluties tussen 2025 en 2026 worden aangeduid via **pijlen** ↗ ↘ . Verschillen worden aangeduid bij de meting van 2026.

Hieronder een voorbeeld: de indicatie ‘AC’ bij Subgroep 2 duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A) en tussen 70% (B) en 58% (C).



Kleine steekproefgroottes, d.w.z. $n < 30$, worden aangeduid met een rode asterisk (*).

3. Resultaten

Energie-intensiteit



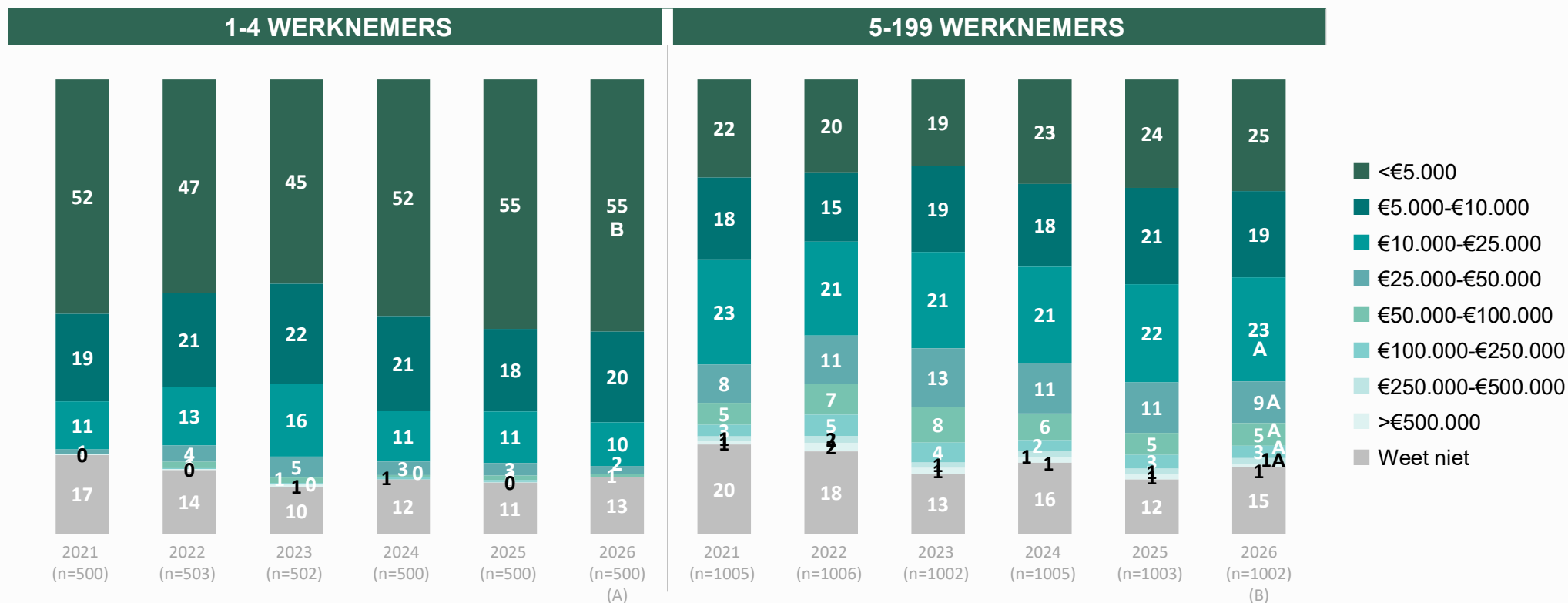
VNR

Vlaamse
Nutsregulator

De jaarlijkse elektriciteitskost blijft, net als vorig jaar, relatief stabiel. Kleine bedrijven rapporteren doorgaans een kost van minder dan €5.000 per jaar, terwijl slechts een kwart van de grote bedrijven binnen deze kostencategorie valt.

12

JAARLIJKSE ELEKTRICITEITSKOST BEDRIJF

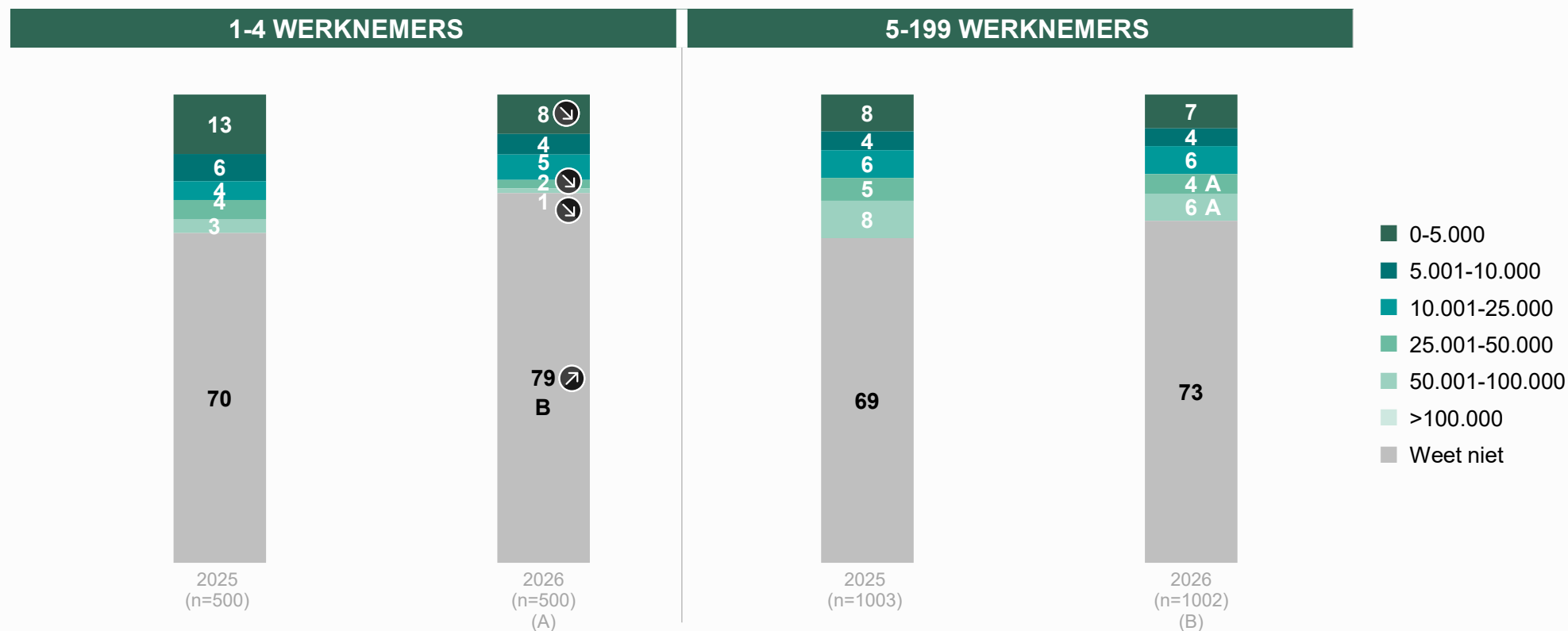


Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
 Vraag: E11a. Hoeveel bedraagt de jaarlijkse elektriciteitskost van uw bedrijf?

De kennis van de jaarlijkse elektriciteitsafname blijft beperkt: net als vorig jaar geeft een aanzienlijk aandeel van zowel kleine als grote bedrijven aan hiervan niet op de hoogte te zijn. Bij kleine bedrijven stijgt dit aandeel zelfs significant ten opzichte van vorig jaar.

13

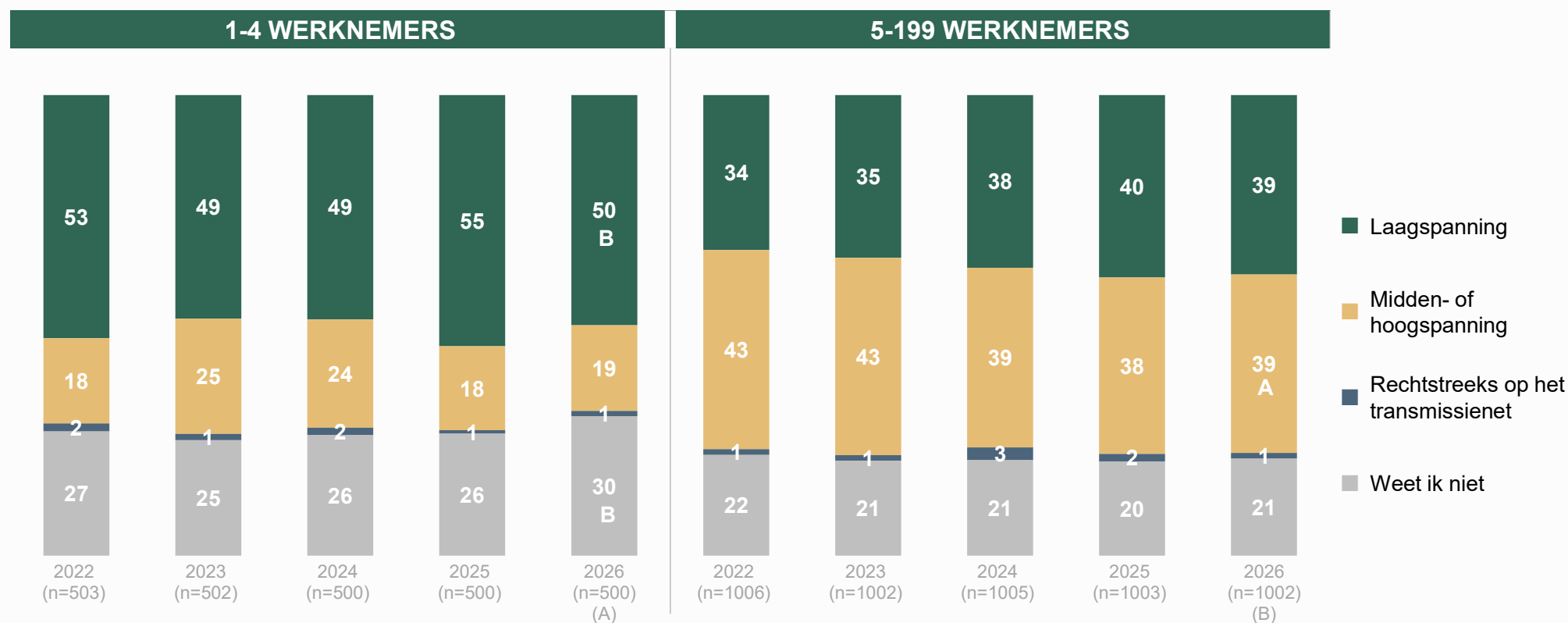
JAARLIJKSE ELEKTRICITEITSAFNAME BEDRIJF



Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
 Vraag: E111. Hoeveel bedraagt de jaarlijks elektriciteitsafname van uw bedrijf?

Het laagspanningsnet blijft het meest voorkomende aansluitingsniveau bij kleine bedrijven: de helft van de kleine bedrijven is hierop aangesloten. Hoewel dit aandeel iets lager ligt dan vorig jaar, lijkt deze daling voornamelijk te komen door de toename van het aantal kleine bedrijven dat niet weet op welk spanningsniveau het is aangesloten. Bij grote bedrijven is de verdeling evenwichtiger: zowel laagspanning als midden- of hoogspanning vertegenwoordigen elk 39% van de aansluitingen.

AANSLUITING SPANNINGSNIVEAU

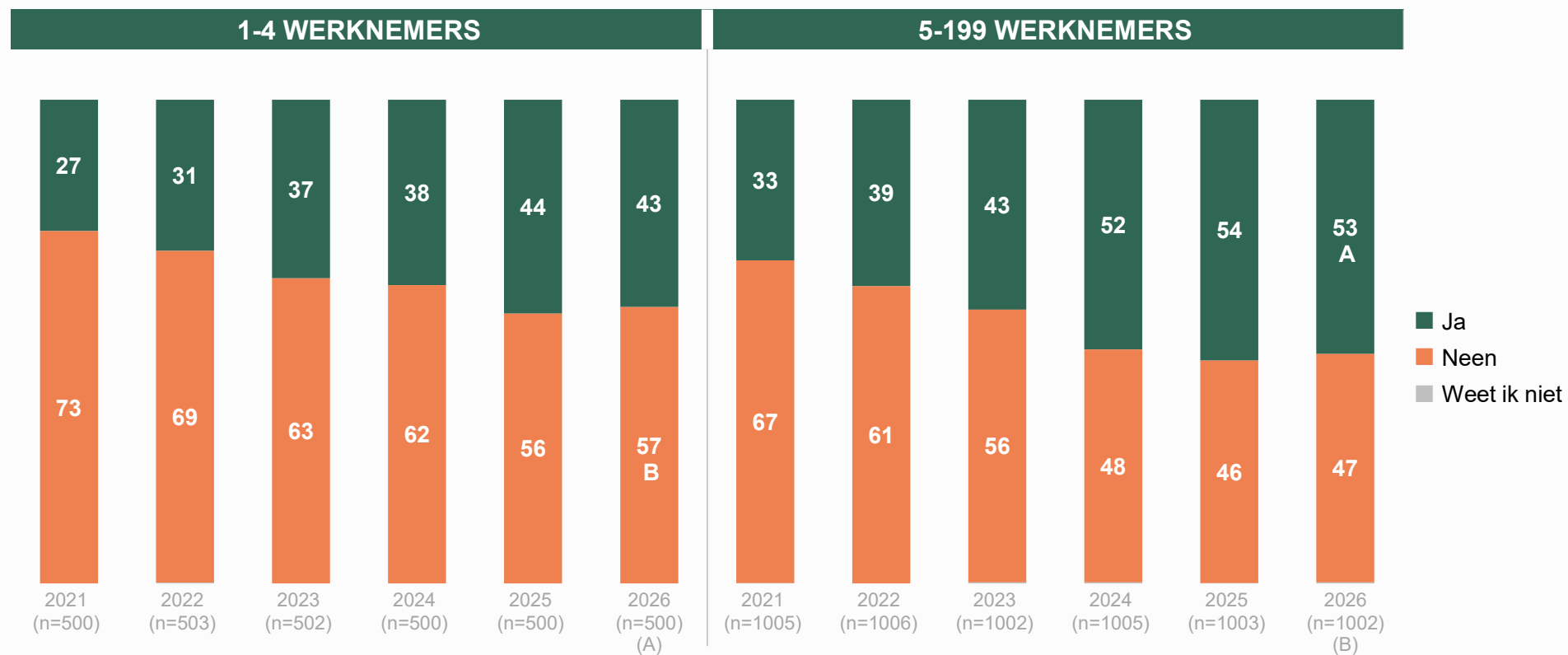


Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
 Vraag: IV9. Op welk spanningsniveau bent u aangesloten?

Na de positieve evolutie van de voorbije jaren blijft het aandeel bedrijven dat eigen energie opwekt dit jaar stabiel. Grote bedrijven wekken nog steeds vaker eigen energie op dan kleine bedrijven, met respectievelijk 53% en 43% die zelf energie produceren.

15

ZELF ENERGIE OPWEKKEN

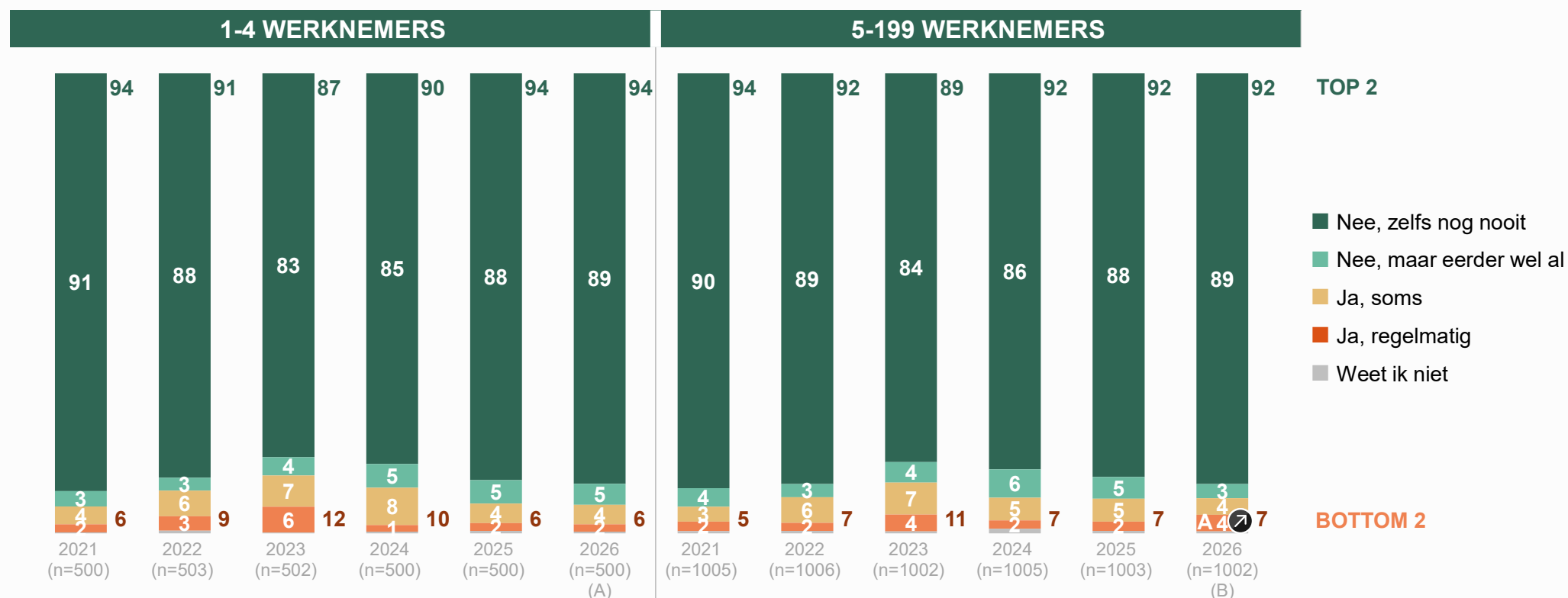


Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl.
 Vraag: E18. Wekt uw bedrijf zelf energie op? Dit kan gebeuren door bijvoorbeeld zonnepanelen, windmolens, wkk's, ...

Voor de meeste bedrijven vormt het betalen van de energiefactuur geen probleem. Ongeveer 9 op 10 bedrijven geeft aan hier nooit moeilijkheden mee te hebben ervaren. Hoewel de resultaten grotendeels stabiel blijven ten opzichte van vorig jaar, is er bij grote bedrijven wel een significante stijging van het aandeel dat regelmatig betalingsmoeilijkheden ondervindt. Dit aandeel blijft echter beperkt tot 4%.

16

MOEITE MET HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUUR



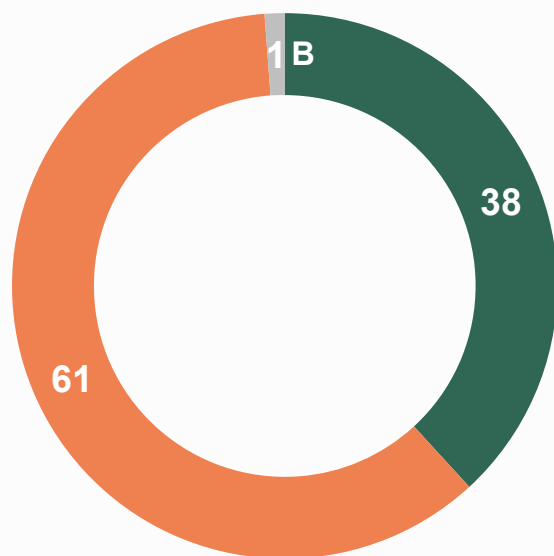
Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
 Vraag: E10. Heeft uw bedrijf in het laatste jaar moeite gehad om de energiefactuur te betalen?

De geopolitieke spanningen in het Midden-Oosten hebben een impact op de perceptie van bedrijven rond de betaalbaarheid van energie in de toekomst. Het aantal kleine en grote bedrijven die bezorgd zijn over de betaalbaarheid van de energiefactuur schommelt rond 40%.

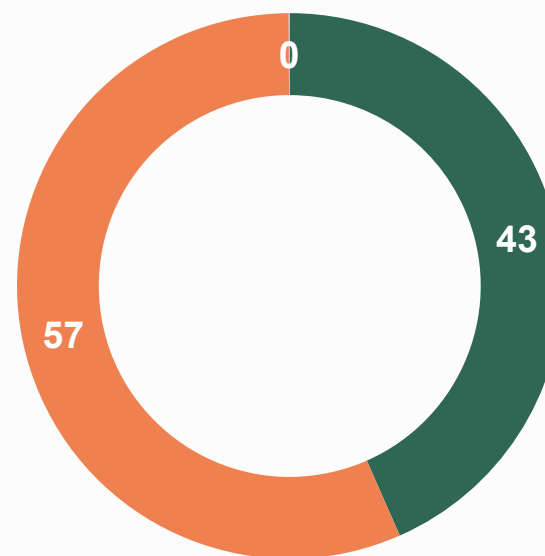
17

BEZORGDHEID BETAALBAARHEID VAN DE ENERGIEFACTUUR IN DE TOEKOMST

1-4 WERKNEMERS (A)



5-199 WERKNEMERS (B)



■ Ja
■ Neen
■ Weet ik niet

Basis:
Vraag:
Nota:

Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
E16. Bent u, n.a.v. de recente geopolitieke spanningen in het Midden-Oosten, bezorgd over de betaalbaarheid van de energiefactuur voor uw bedrijf in de toekomst?
Nieuwe vraag sinds 2026

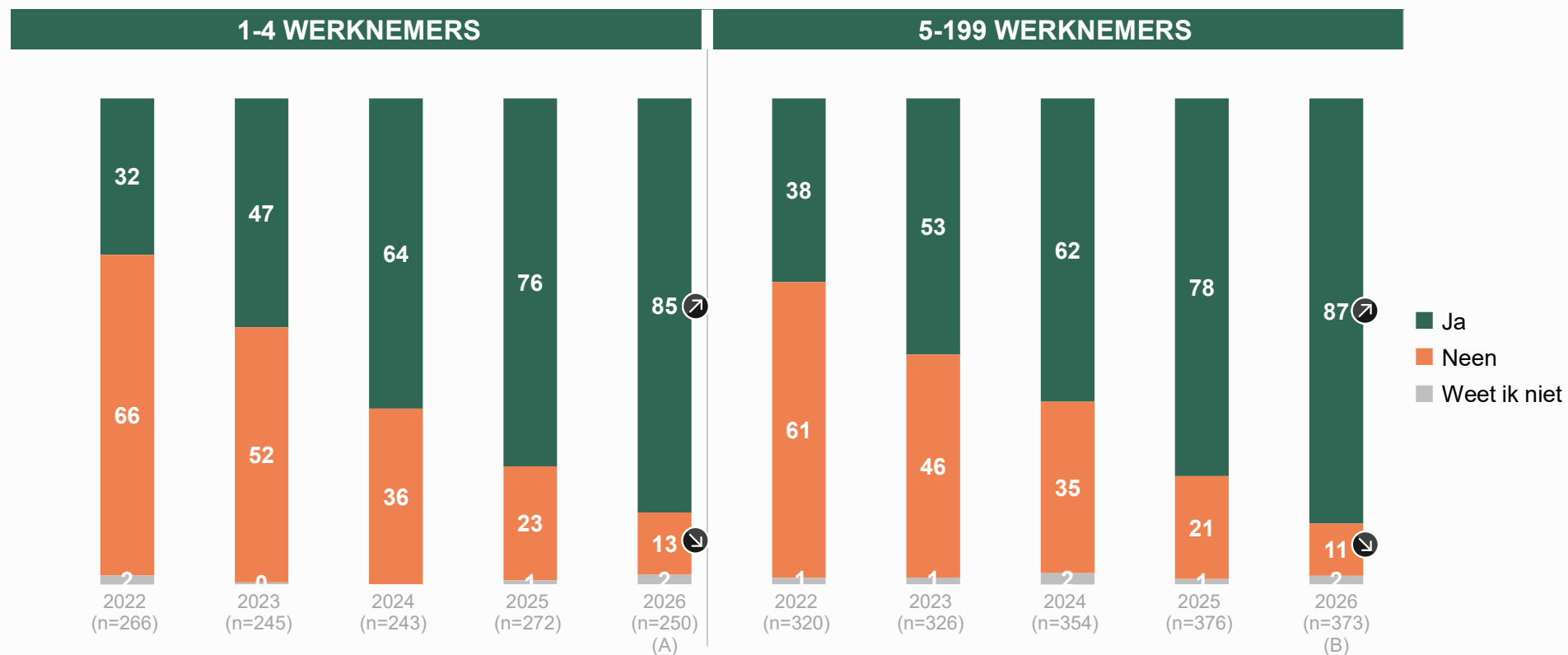
VNR

Vlaamse
Nutsregulator

De uitrol van digitale meters zet zich verder. Zowel bij kleine als grote bedrijven aangesloten op laagspanning stijgt het aandeel ondernemingen met een digitale meter significant, tot respectievelijk 85% en 87%.

18

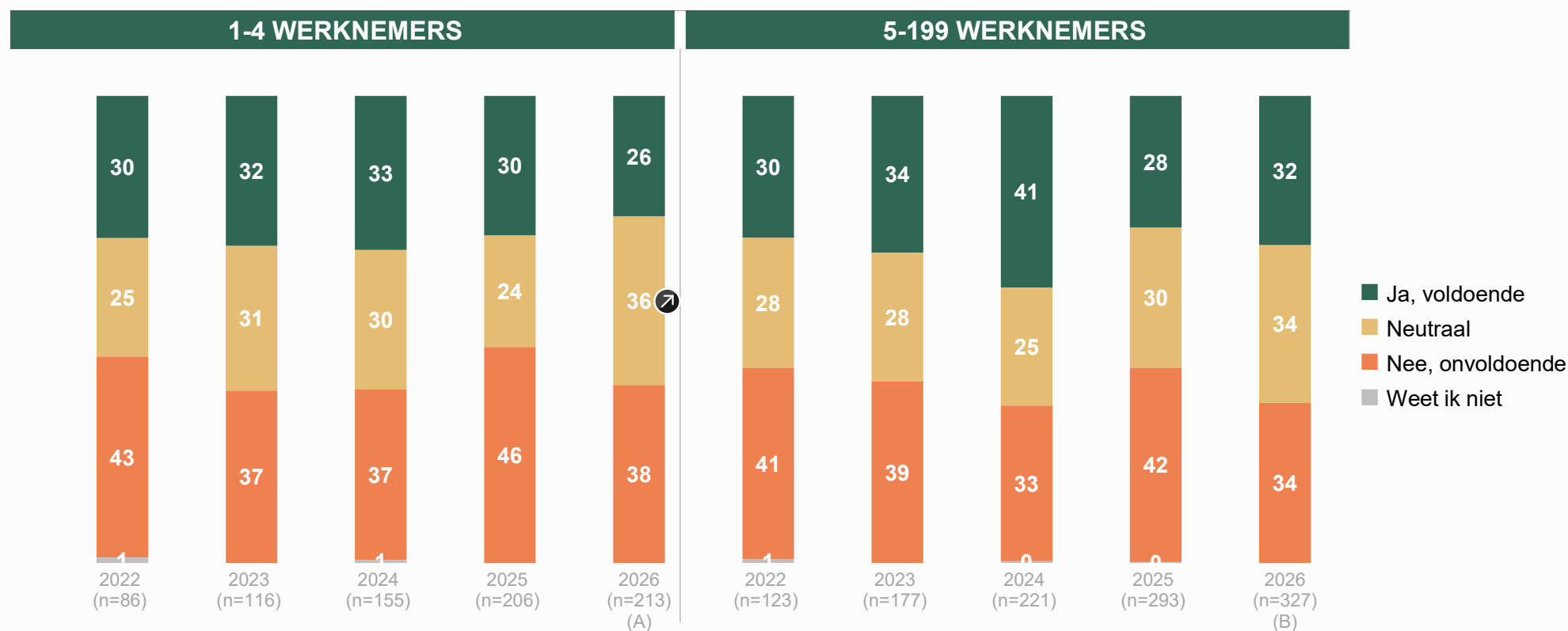
DIGITALE METER



Basis: Bedrijven aangesloten op laagspanning – “Weet niet” incl. IV10.
 Vraag: Heeft u vandaag een digitale meter voor uw bedrijf?

Bij kleine bedrijven met een digitale meter is er een duidelijke verschuiving naar een minder uitgesproken oordeel over de verstrekte informatie. Zowel het aandeel dat zich voldoende als het aandeel dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt neemt af, terwijl significant meer kleine bedrijven een neutraal standpunt innemen. Bij grote bedrijven met een digitale meter evolueert de perceptie wat positiever: het aandeel dat zich voldoende geïnformeerd voelt, stijgt niet-significant, terwijl iets minder bedrijven aangeven onvoldoende informatie te hebben. Ook hier groeit de neutrale groep licht.

VOLDOENDE INFORMATIE OVER DIGITALE METER

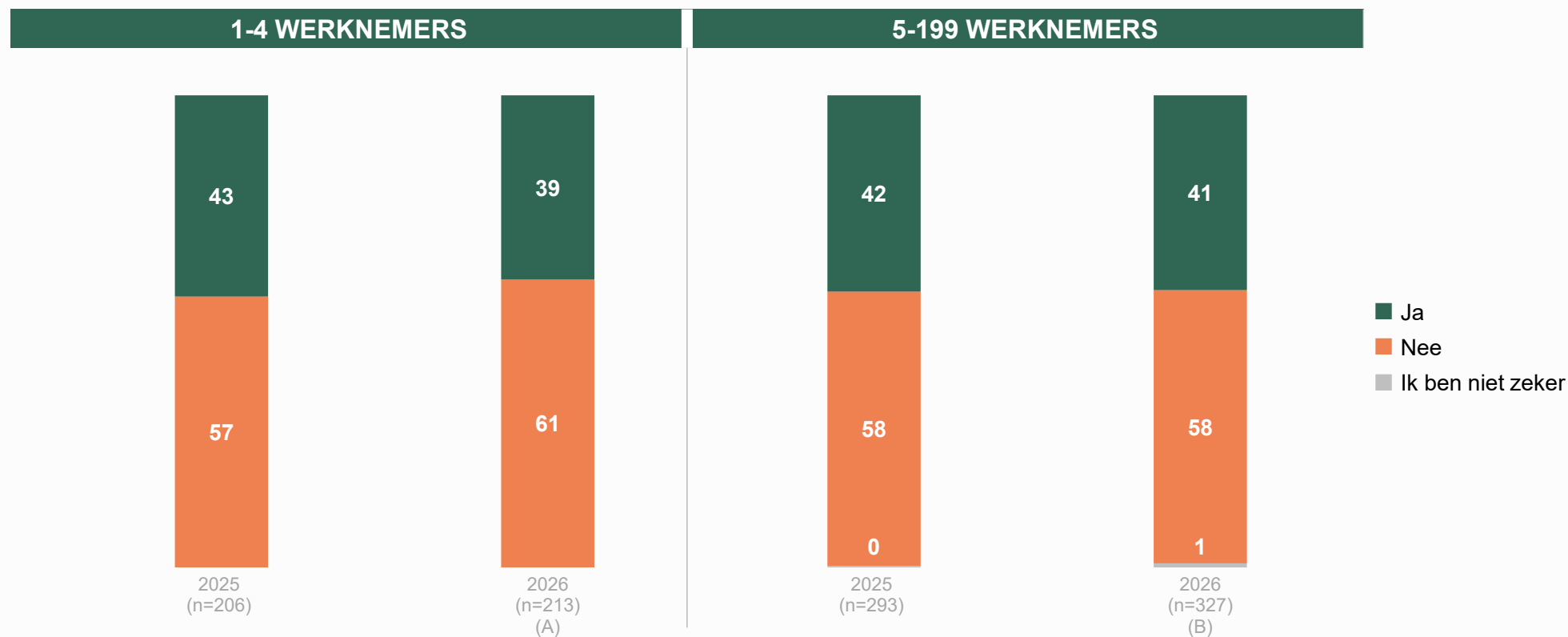


Basis: Respondenten met een digitale meter – “Weet niet” incl.
 Vraag: IV11. Voelt u zich door uw distributienetbeheerders (Fluvius) voldoende ingelicht over de mogelijkheden van uw digitale meter?

Ongeveer 40% van de bedrijven met een digitale meter gebruikt een website of app om het eigen energieverbruik op te volgen. Bij kleine bedrijven daalt dit aandeel licht ten opzichte van vorig jaar.

20

OPVOLGEN ENERGIEVERBRUIK VIA WEBSITE OF APP



Basis: Respondenten met een digitale meter – “Weet niet” incl.
Vraag: IV22_2025. Volgt u via een website of applicatie uw energieverbruik op?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2025

Mijn Fluvius wordt dit jaar bij zowel kleine als grote bedrijven de meest gebruikte toepassing voor de opvolging van het energieverbruik, dankzij een significante stijging van het gebruik. Daarnaast worden ook de online klantenzone en de app van de energieleverancier regelmatig gebruikt. Bij kleine bedrijven neemt het gebruik van de online klantenzone significant toe, terwijl de app iets minder vaak gebruikt wordt. Bij de grote bedrijven winnen zowel de online klantenzone als app van de energieleverancier aan populariteit.

GEBRUIKTE TOEPASSING VOOR OPVOLGING VERBRUIK

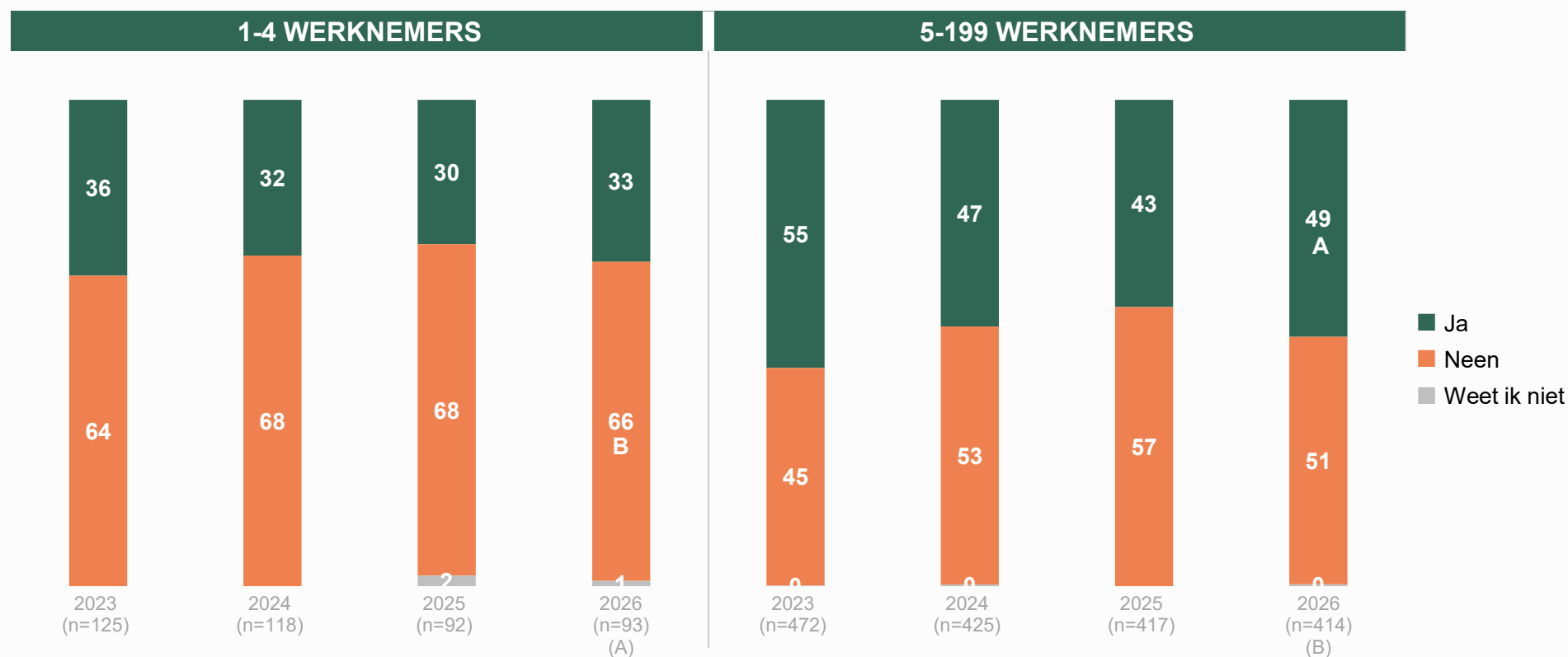
	1-4 WERKNEMERS		5-199 WERKNEMERS	
	2025 (n=87) – (A)	2026 (n=83) – (A)	2025 (n=123) – (A)	2026 (n=137) – (A)
Mijn Fluvius	41	 57 ↗	37	 55 ↗
Online klantenzone van mijn leverancier	32	 49 ↗	44	 53
Applicatie van mijn leverancier	54	 45	31	 43
Andere apps <i>(nieuw sinds 2026)</i>	-	 32	-	 25
Andere	25	 12 ↘	26	 11 ↘
weet niet	0	 1	3	 1

Basis: Respondenten die hun eigen energieverbruik opvolgen – “Weet niet” incl.
 Vraag: IV23_2026. Via welke toepassing volgt u dit op?
 Nota: Nieuwe vragen sinds 2025. De optie “andere apps” werd in 2026 toegevoegd.

De bekendheid van het webportaal van de distributienetbeheerder om het toegangsvermogen in te stellen ligt significant hoger bij grote dan bij kleine bedrijven met midden- of hoogspanning. Ongeveer de helft van de grote bedrijven kent het portaal, tegenover één derde van de kleine bedrijven. In beide segmenten neemt de bekendheid licht toe, waardoor het niveau van 2024 opnieuw wordt bereikt.

22

KENNIS WEBPORTAAL DISTRIBUTIENETBEHEERDER

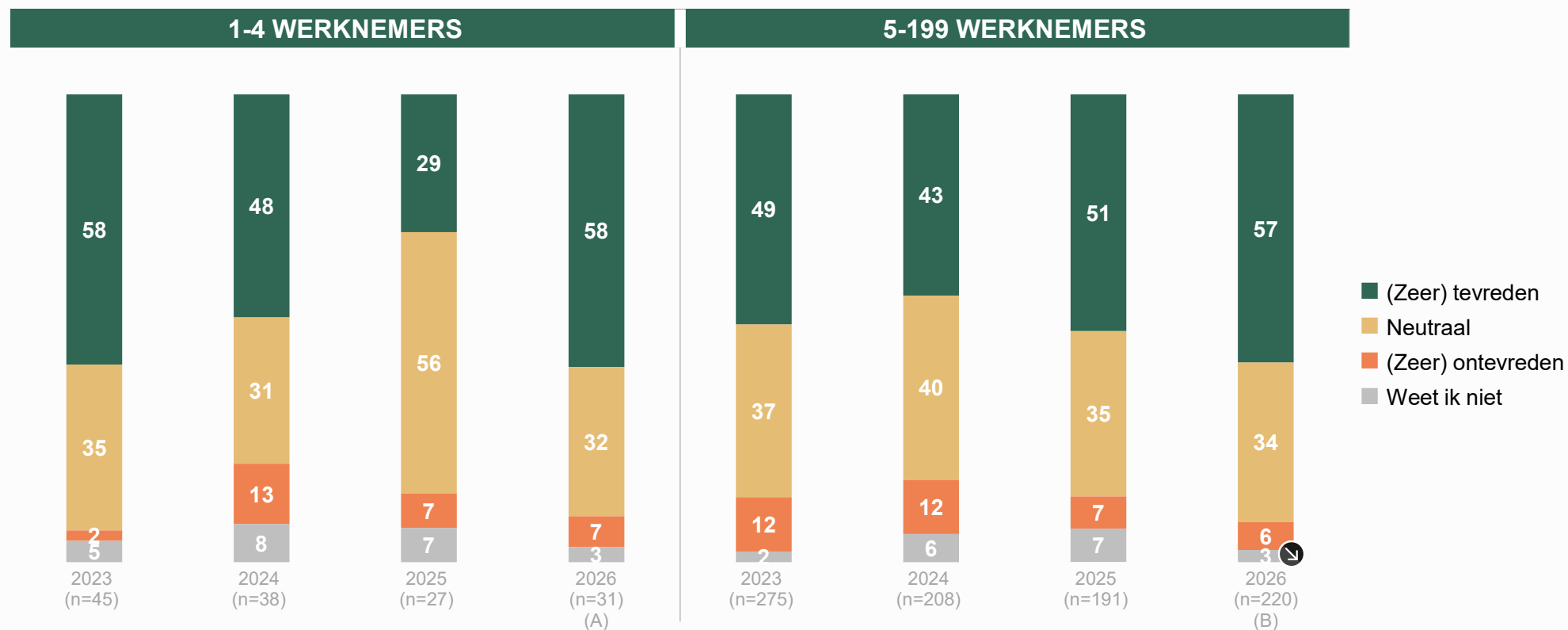


Basis: Bedrijven met midden- of hoogspanning – “Weet niet” incl.
 Vraag: IV13_new. Kent u het webportaal van de distributienetbeheerder (Fluvius) waarmee u uw toegangsvermogen voor afname van het elektriciteitsdistributienet kan instellen?
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2023

Ongeveer 6 op de 10 bedrijven die het portaal van de distributienetbeheerder kennen, zijn tevreden over het gebruik ervan. Bij grote bedrijven is er sprake van een licht stijgende trend van de tevredenheid. Ook bij kleine bedrijven is er een niet-significante stijging van de tevredenheid, waardoor er een einde komt aan de dalende trend sinds 2023.

23

TEVREDENHEID WEBPORTAAL DISTRIBUTIENETBEHEERDER

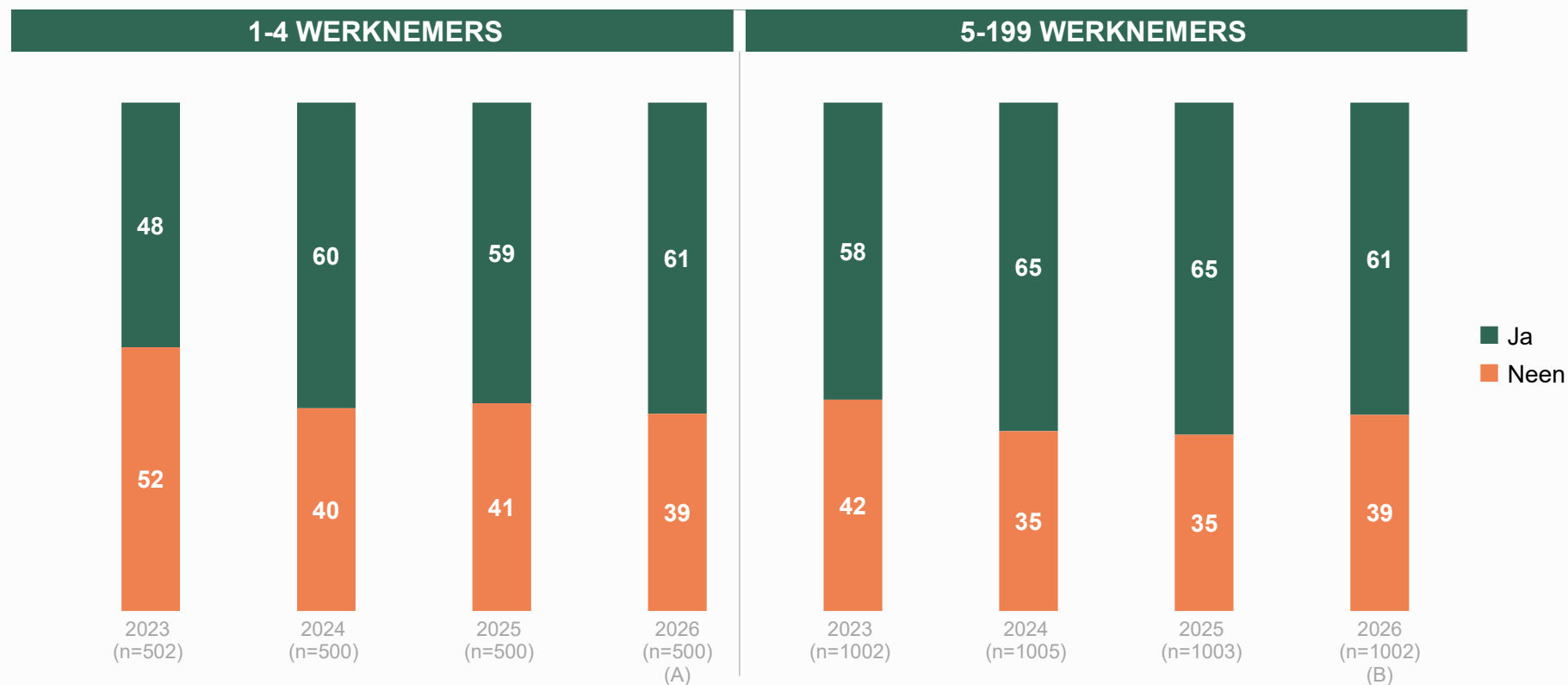


Basis: Bedrijven met midden- of hoogspanning die het webportaal van de distributienetbeheerder kennen – "Weet niet" incl.
 Vraag: IV14_new. Bent u tevreden over de werking van het portaal?
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2023

Na de stabilisering van vorig jaar vertoont de bekendheid van energiedelen beperkte verschuivingen. De kennis neemt licht toe bij kleine bedrijven, terwijl het niet-significant daalt bij grote bedrijven. Hierdoor komen dit jaar beide groepen op hetzelfde kennisniveau van 61%.

24

KENNIS ENERGIEDELEN



Basis: Totale steekproef
 Vraag: IV15_new. Kent u 'energiedelen'? Daarnaast kan u elektriciteit kopen van of verkopen aan een andere elektriciteitsafnemer of kan u elektriciteit kopen of verkopen binnen een gebouw.
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2023

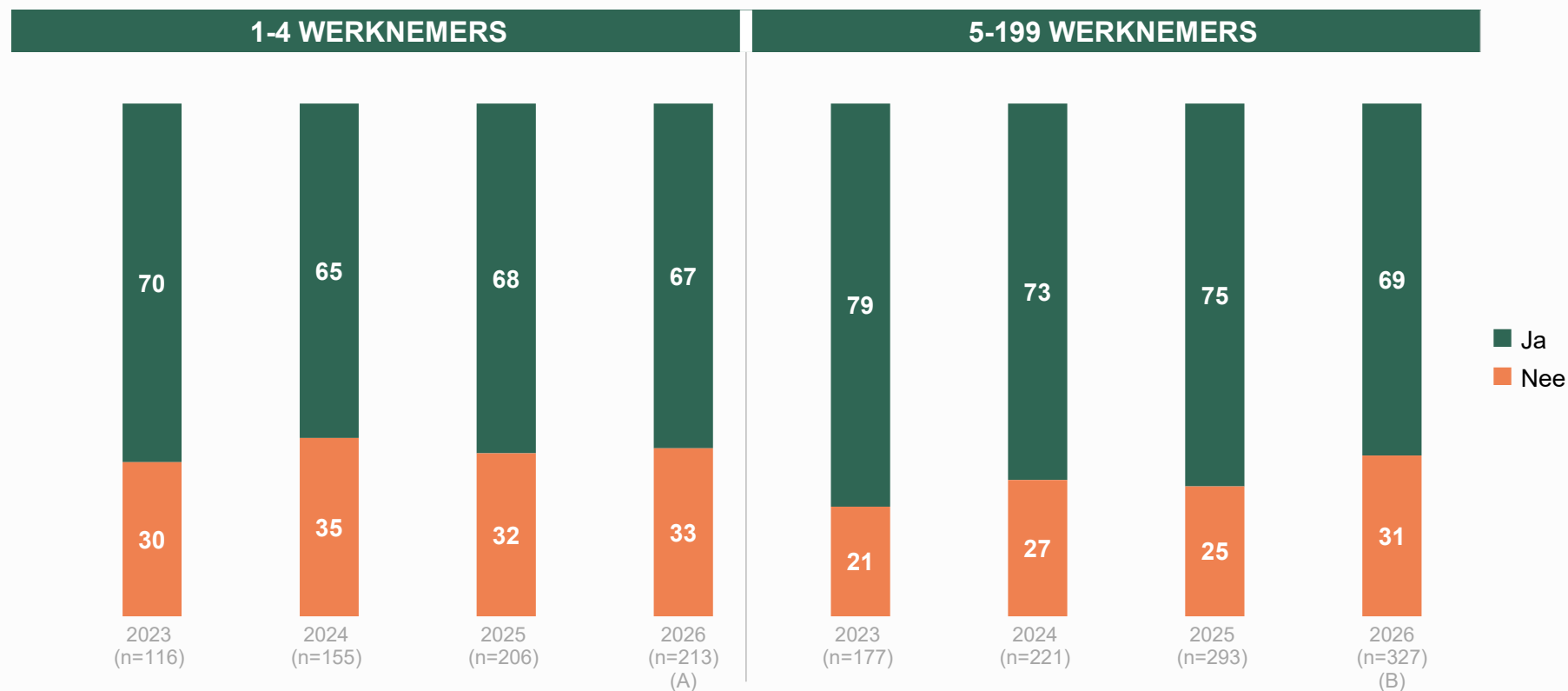


Vlaamse
Nutsregulator

Waar de kennis van maandfacturatie bij kleine bedrijven relatief stabiel blijft, is er bij grote bedrijven een lichte daling te zien. Beide groepen bereiken hierdoor een gelijkaardig kennisniveau met bijna 7 op 10 bedrijven die het concept kennen.

25

KENNIS MAANDFACTURATIE



Basis: Respondenten met een digitale meter – “Weet niet” incl.
Vraag: IV.19_new Sinds 1 januari 2024 bieden alle leveranciers de mogelijkheid aan om maandelijks een factuur te bezorgen op basis van uw reële verbruik. U betaalt meteen exact wat u de voorbije maand verbruikte i.p.v. via voorschotten en een eindafrekening. Kent u deze mogelijkheid?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2023

3. Resultaten

Informatieverstrekking



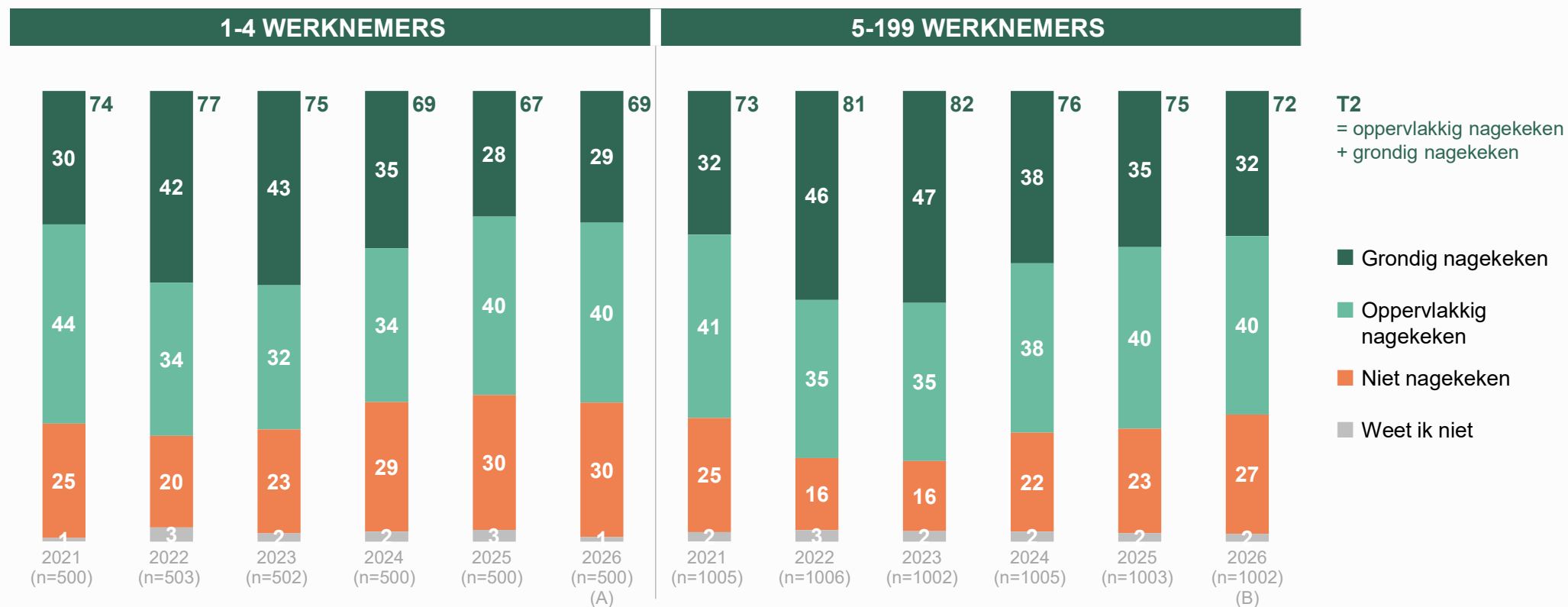
VNR

Vlaamse
Nutsregulator

De dalende trend in het grondig nakijken van de eindafrekening lijkt bij kleine bedrijven tot stilstand te komen, terwijl de neerwaartse trend zich bij grote bedrijven wel nog verderzet. Grote bedrijven controleren hun eindafrekening desondanks nog steeds iets vaker grondig dan kleine bedrijven, maar het verschil tussen beide groepen neemt geleidelijk af.

27

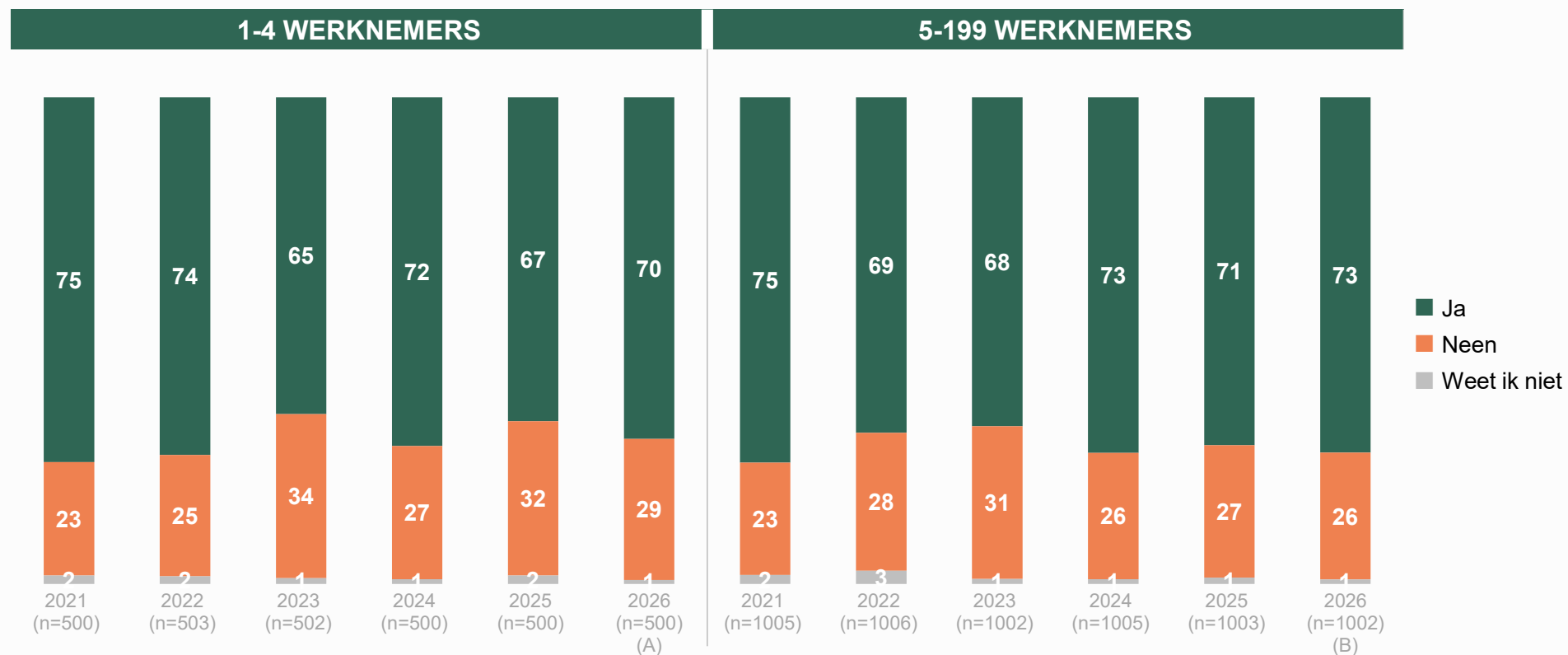
EINDAFREKENING NAGEKEKEN



Basis: Totale steekproef – “Weet niet” incl.
Vraag: E15. Heeft uw bedrijf de laatste eindafrekening (eindfactuur) voor elektriciteit die u ontvangen hebt, ...?

Na een niet-significante daling van de resultaten vorig jaar, stijgen de resultaten over de mate waarin bedrijven zich geïnformeerd voelen over de energiemarkt opnieuw lichtjes. Dit jaar voelen zo'n 7 op 10 bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt.

VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE ENERGIEMARKT

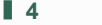
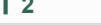


Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
 Vraag: IV1. Voelt uw bedrijf zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?

De informatiebehoefte rond de energiemarkt blijft hoog, met de meerderheid van de bedrijven die informatie zochten of van plan zijn dit te doen. Het internet blijft de meest geraadpleegde informatiebron en kent dit jaar een significante stijging in populariteit bij grote bedrijven. Ook de energieleverancier speelt een belangrijke rol en zelfs nog meer voor grote bedrijven waar het even vaak als het internet wordt geraadpleegd. De Vlaamse Nutsregulator vervolledigt bij beide groepen bedrijven de top 3, maar wordt dit jaar significant minder vaak geraadpleegd door grote bedrijven.

29

INFORMATIEBRON ENERGIEMARKT

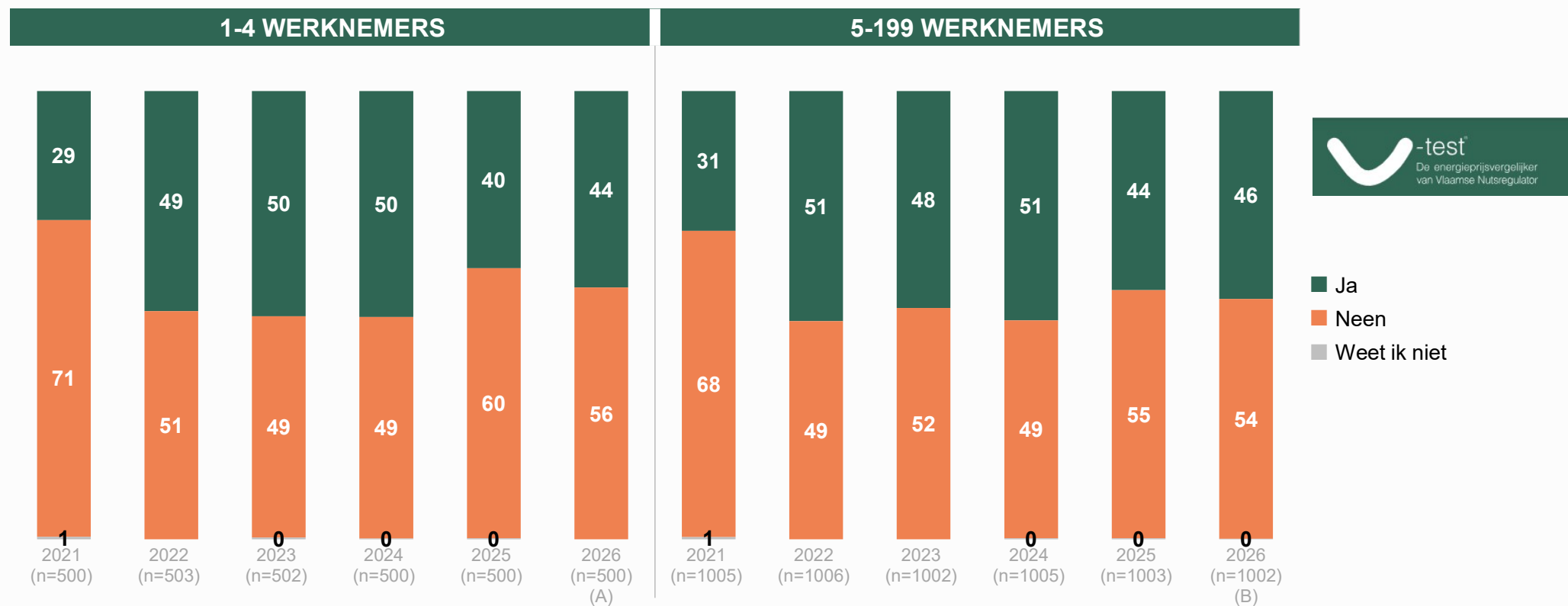
	1-4 WERKNEMERS						5-199 WERKNEMERS					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	(n=500)	(n=503)	(n=502)	(n=500)	(n=500)	(n=500) – (A)	(n=1005)	(n=1006)	(n=1002)	(n=1005)	(n=1003)	(n=1002) – (B)
Internet (algemeen)	34	33	33	34	39	 41	31	27	31	32	32	 37 ↗
Bij een leverancier	19	24	30	24	25	 28	28	32	33	29	32	 36 A
Vlaamse Nutsregulator (voorheen VREG)	26	26	25	25	22	 20	22	22	22	26	22	 17 ↘
Media (reclame, nieuws, ...) (nieuw sinds 2026)	-	-	-	-	-	 9	-	-	-	-	-	 9
Consultants / studiebureaus	8	5	5	5	5	 6	7	9	6	8	8	 7
Familie/ vrienden/ kennissen (nieuw sinds 2026)	-	-	-	-	-	 4	-	-	-	-	-	 3
Makelaar (nieuw sinds 2026)	-	-	-	-	-	 3	-	-	-	-	-	 4
Bij mijn netbeheerder	2	3	4	3	3	 3	3	4	4	3	5	 5 A
Andere bedrijven	2	1	2	1	3	 2	2	2	1	1	2	 2
Overheid (algemeen)	2	3	3	3	3	 2	2	3	3	3	2	 4 A ↗
CREG	1	1	2	2	1	 2	2	2	3	3	4	 3
Consumentenorganisaties	1	1	1	2	1	 1	1	1	1	0	0	 1
Organisatoren van groepsaankopen	3	0	1	2	1	 1	1	1	1	1	1	 1
UNIZO of een andere beroepsvereniging	2	1	1	0	0	 0	1	1	1	0	1	 1
Sectorvereniging	1	1	0	0	0	 0	0	1	1	1	1	 1 A
Andere	15	21	22	28	21	 10 ↘	19	22	29	27	25	 13 A ↘
Niet gezocht / zal niet zoeken	15	16	12	13	14	 13	14	11	9	11	10	 12

Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: IV2. Waar of bij welke instantie hebt u informatie gezocht of zou u informatie zoeken over de energiemarkt?
 Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Een aantal opties werden in 2026 toegevoegd.

Er is dit jaar geen verschil in kennisniveau van de V-test® tussen kleine en grote bedrijven, met respectievelijk 44% en 46% die de tool kennen. Ten opzichte van vorig jaar is er sprake van een lichte stijging bij de kleine bedrijven. Echter, bij zowel de kleine als grote bedrijven blijft het kennisniveau nog steeds onder dat van 2024.

30

KENNIS OVER BESTAAN V-TEST®

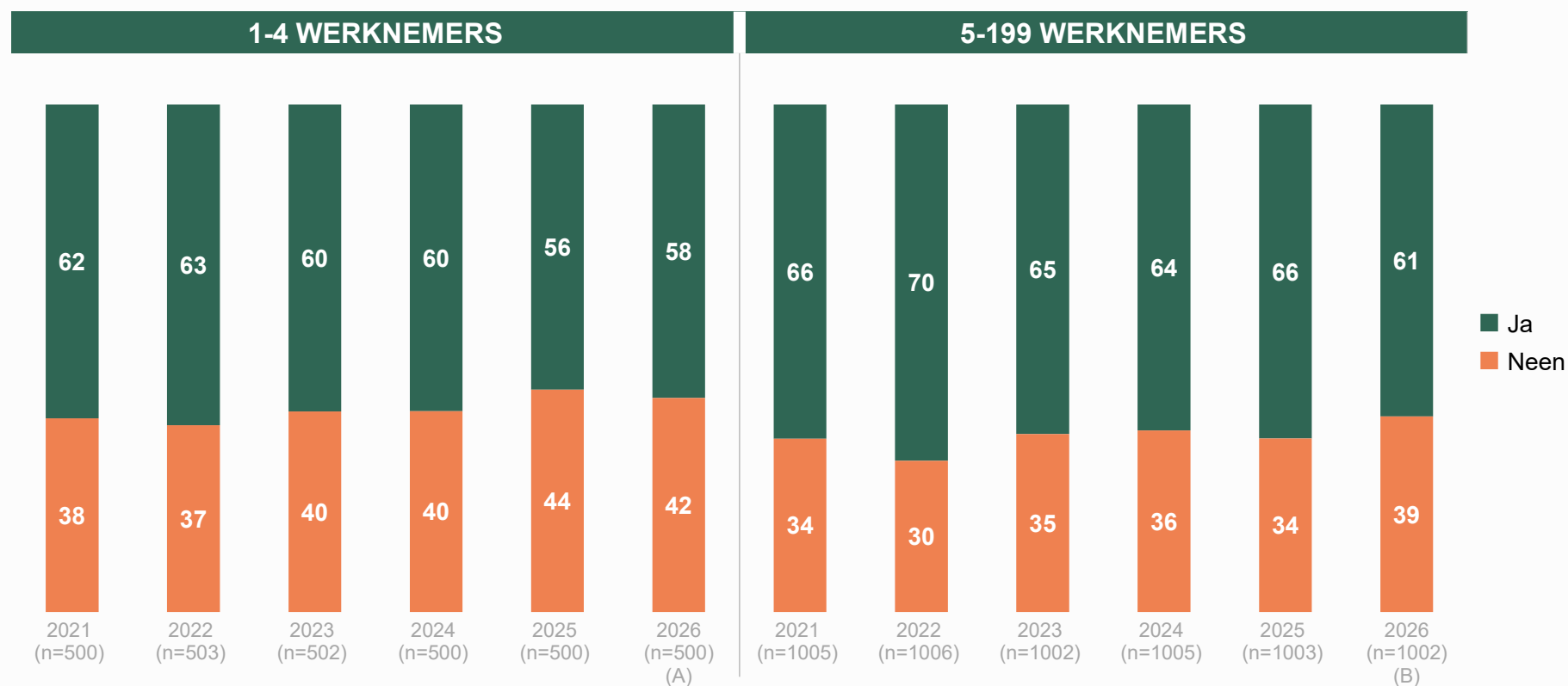


Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: IV6. Kent u de V-test®, de leveranciersvergelijking voor bedrijven van de Vlaamse Nutsregulator?

Ongeveer 6 op de 10 bedrijven weten dat een afzonderlijke distributienetbeheerder verantwoordelijk is voor het beheer, de aanleg en het onderhoud van het distributienet. De kennis hierover neemt licht af bij grote bedrijven, waardoor de resultaten van beide groepen dit jaar dichter bij elkaar liggen.

31

APARTE DISTRIBUTIENETBEHEERDER



Basis: Totale steekproef
 Vraag: IV7_2021. Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf?



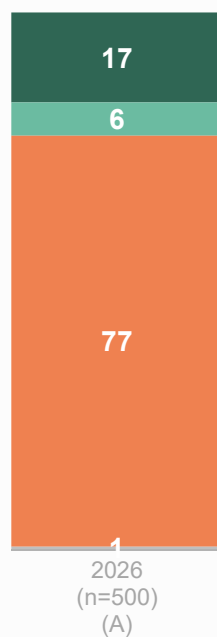
Vlaamse
Nutsregulator

De bekendheid van de V-check blijft beperkt. Ongeveer 8 op de 10 bedrijven geven aan de tool niet te kennen.

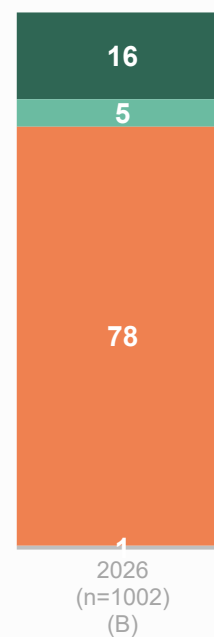
32

KENNIS EN VISIBILITEIT V-CHECK

1-4 WERKNEMERS



5-199 WERKNEMERS



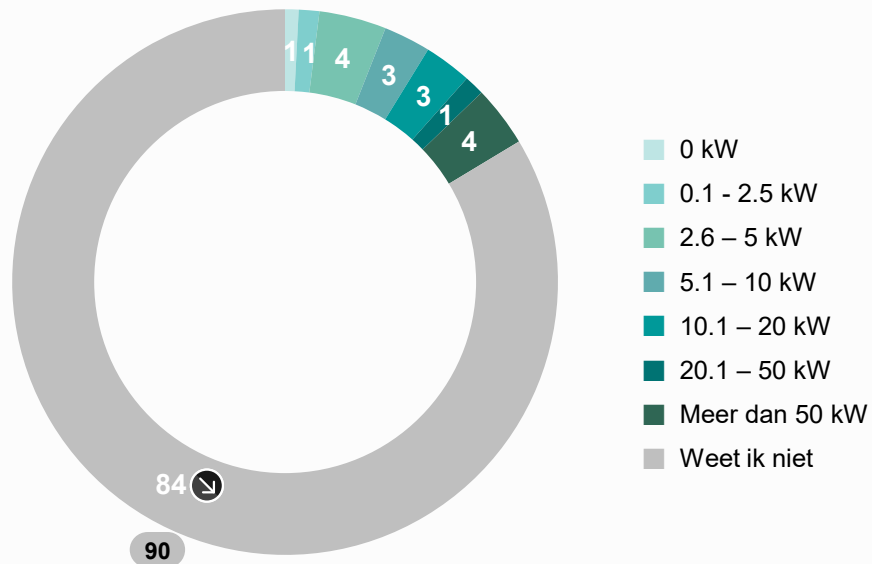
- Ja, ik ken het en heb het al gezien
- Ja, ik ken het maar heb het nog niet gezien
- Nee, ik ken het niet
- Weet ik niet

Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
Vraag: LW21. Hebt u de QR-code of de link naar de V-check al gezien op uw voorschotfactuur, afrekening of een aanbod van uw leverancier?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2026

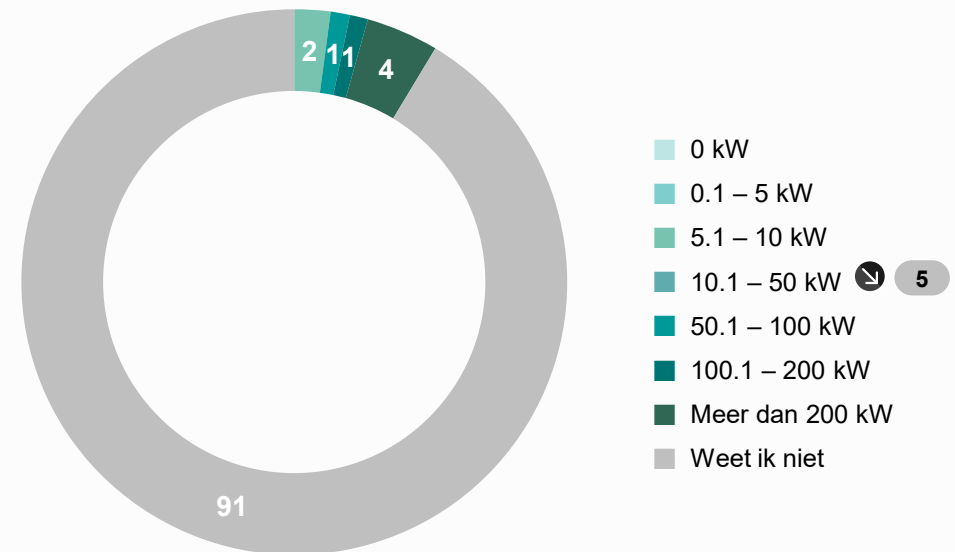
De (gemiddelde) maandpiek blijft voor veel kleine bedrijven een onbekend gegeven. Toch kunnen dit jaar significant meer kleine bedrijven met laagspanning een inschatting geven van hun gemiddelde maandpiek. Bij de bedrijven die wel een inschatting kunnen maken, lopen de gerapporteerde maandpieken sterk uiteen.

(GEMIDDELDE) MAANDPIEK BIJ BEDRIJVEN MET 1 – 4 WERKNEMERS

GEMIDDELDE MAANDPIEK (LS)



MAANDPIEK (MS)



Basis: Bedrijven aangesloten op laag- of middenspanning (n=250) / (n=93) – 'Weet niet' incl.
 Vraag: IV27. Weet u hoeveel de 'gemiddelde maandpiek' (in kilowatt) van uw bedrijf bedraagt? / IV28. Weet u hoeveel de maandpiek (in kilowatt) van uw bedrijf, gemiddeld over een jaar, bedraagt?

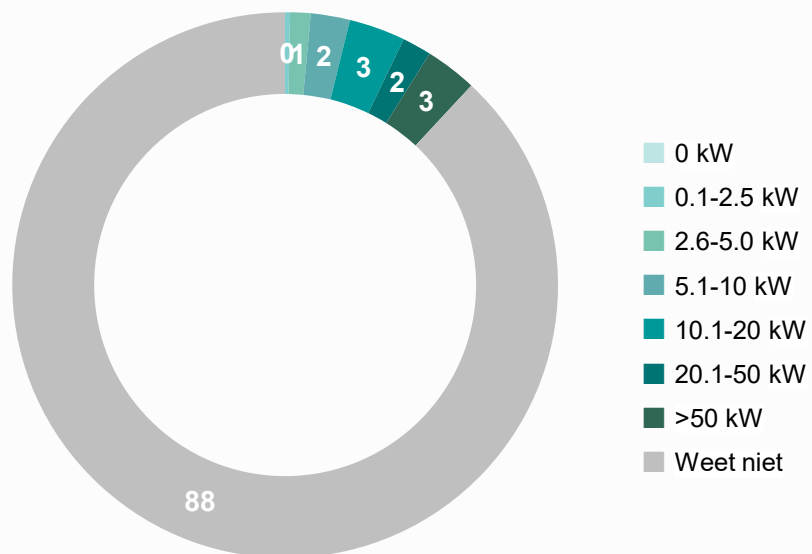
Data 2025

De (gemiddelde) maandpiek blijft ook voor veel grote bedrijven een onbekend gegeven en ook hier kunnen de maandpieken sterk verschillen tussen de grote bedrijven.

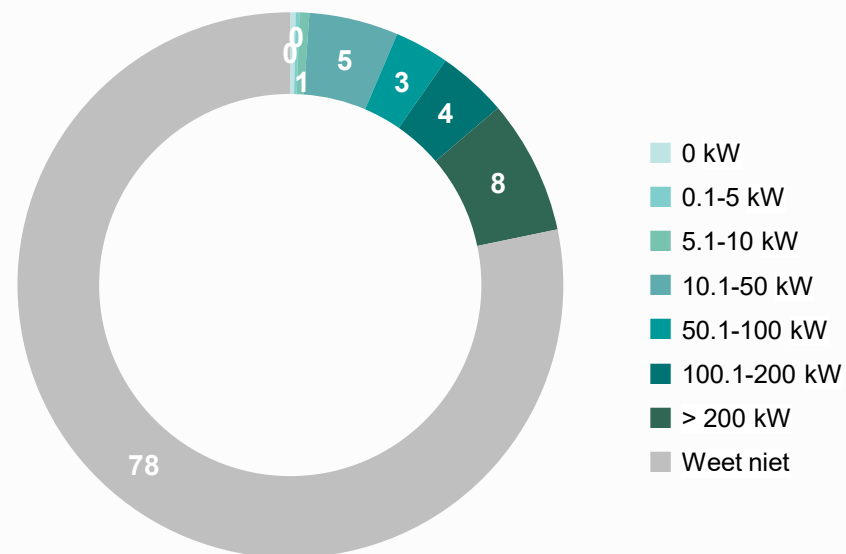
34

(GEMIDDELDE) MAANDPIEK BIJ BEDRIJVEN MET 5 – 199 WERKNEMERS

GEMIDDELDE MAANDPIEK (LS)



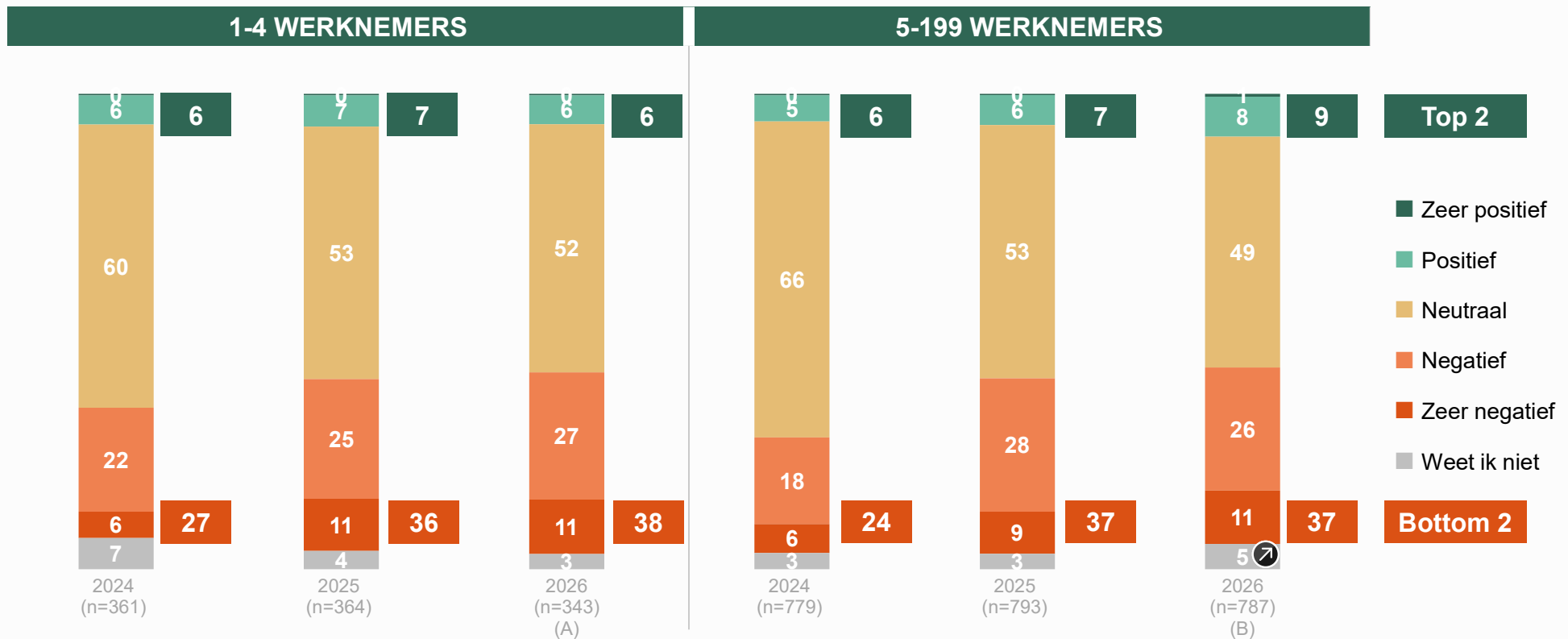
MAANDPIEK (MS)



Basis: Bedrijven aangesloten op laag- of middenspanning (n=373) / (n=414) – 'Weet niet' incl.
 Vraag: IV27. Weet u hoeveel de 'gemiddelde maandpiek' (in kilowatt) van uw bedrijf bedraagt? / IV28. Weet u hoeveel de maandpiek (in kilowatt) van uw bedrijf, gemiddeld over een jaar, bedraagt?

De perceptie van het capaciteitstarief blijft grotendeels gelijkaardig aan vorig jaar. Zowel bij kleine als grote bedrijven is het aandeel met een negatieve perceptie duidelijk groter dan het aandeel met een positieve perceptie. Ongeveer 38% van de kleine bedrijven en 37% van de grote bedrijven staan negatief tegenover het tarief, tegenover respectievelijk 6% en 9% die er positief naar kijken. Bij kleine bedrijven is er zelfs sprake van een licht opwaartse trend van het aantal bedrijven met een negatieve mening over het capaciteitstarief.

MENING CAPACITEITSTARIEF

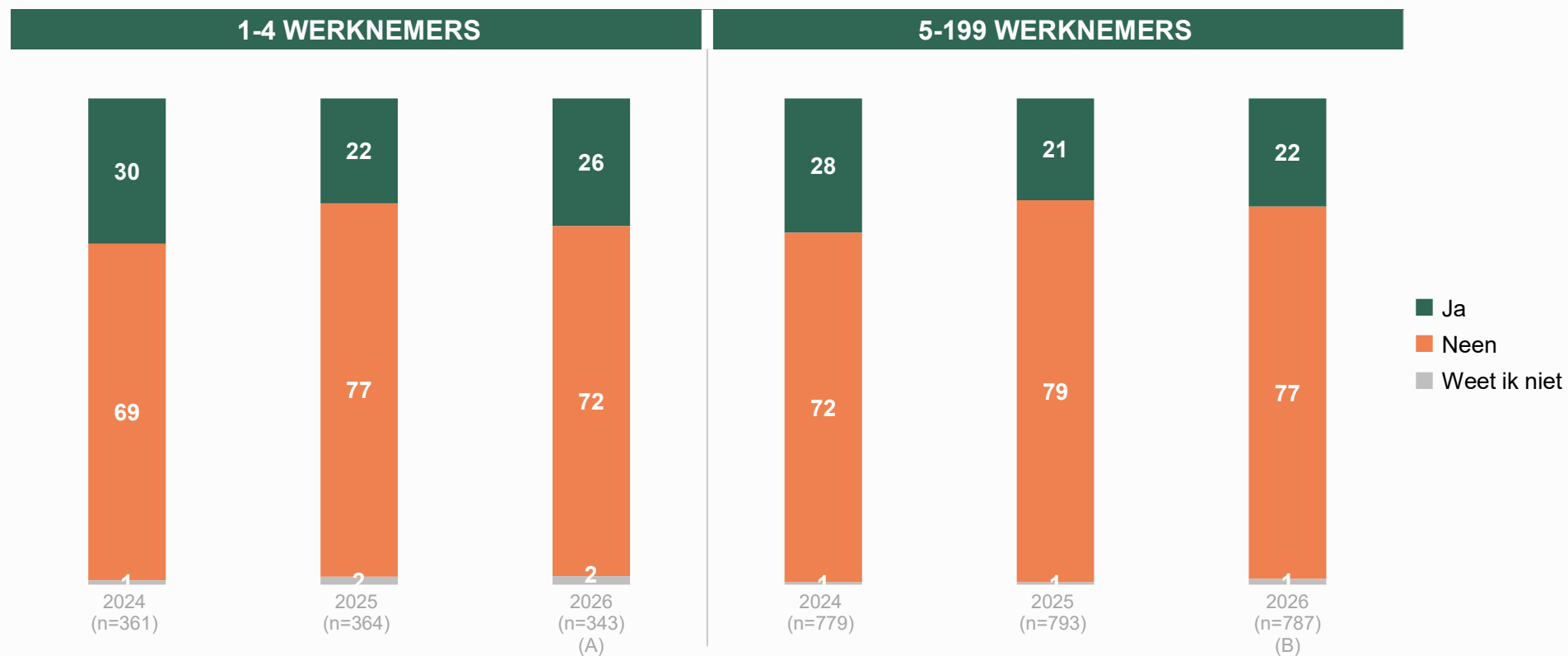


Basis: Bedrijven aangesloten op laag- of middenspanning – 'Weet niet' incl.
 Vraag: IV22. Hoe staat u tegenover het capaciteitstarief?
 Nota: Deze vraag werd in 2026 geherformuleerd, voorheen was de vraag 'Hoe staat u tegenover het capaciteitstarief, de nieuwe manier waarop uw elektriciteitsdistributietarief berekend wordt sinds 1 januari 2023?'

Kleine bedrijven passen hun gedrag omwille van de nieuwe nettarieven dit jaar iets vaker aan. Bij grote bedrijven blijven de resultaten op hetzelfde niveau als vorig jaar. Globaal gezien blijft de groep bedrijven die het elektriciteitsverbruik niet aanpast duidelijk in de meerderheid.

36

GEDRAGSAANPASSING DOOR NETTARIEVEN



Basis: Bedrijven aangesloten op laag- of middenspanning – 'Weet niet' incl
 Vraag: IV23. Heeft u door de nieuwe nettarieven uw werking en elektriciteitsverbruik aangepast?

3. Resultaten

Type contract



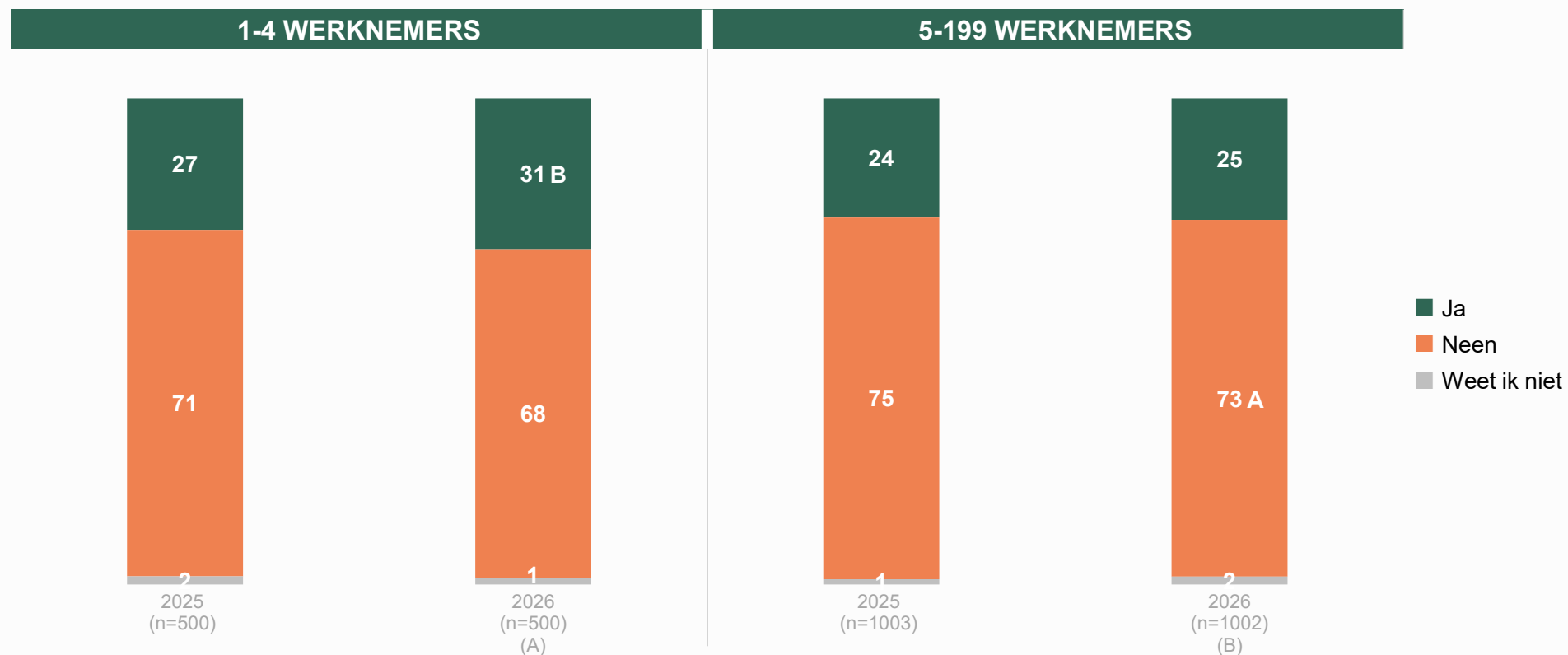
VNR

Vlaamse
Nutsregulator

Het merendeel van de bedrijven wisselde in de voorbije 12 maanden niet op eigen initiatief van energiecontract, al is er bij kleine bedrijven wel sprake van een lichte stijging. Hierdoor is de terughoudendheid sinds dit jaar iets sterker aanwezig bij grote bedrijven, die significant minder vaak bij dezelfde leverancier van contract veranderden dan kleine bedrijven.

38

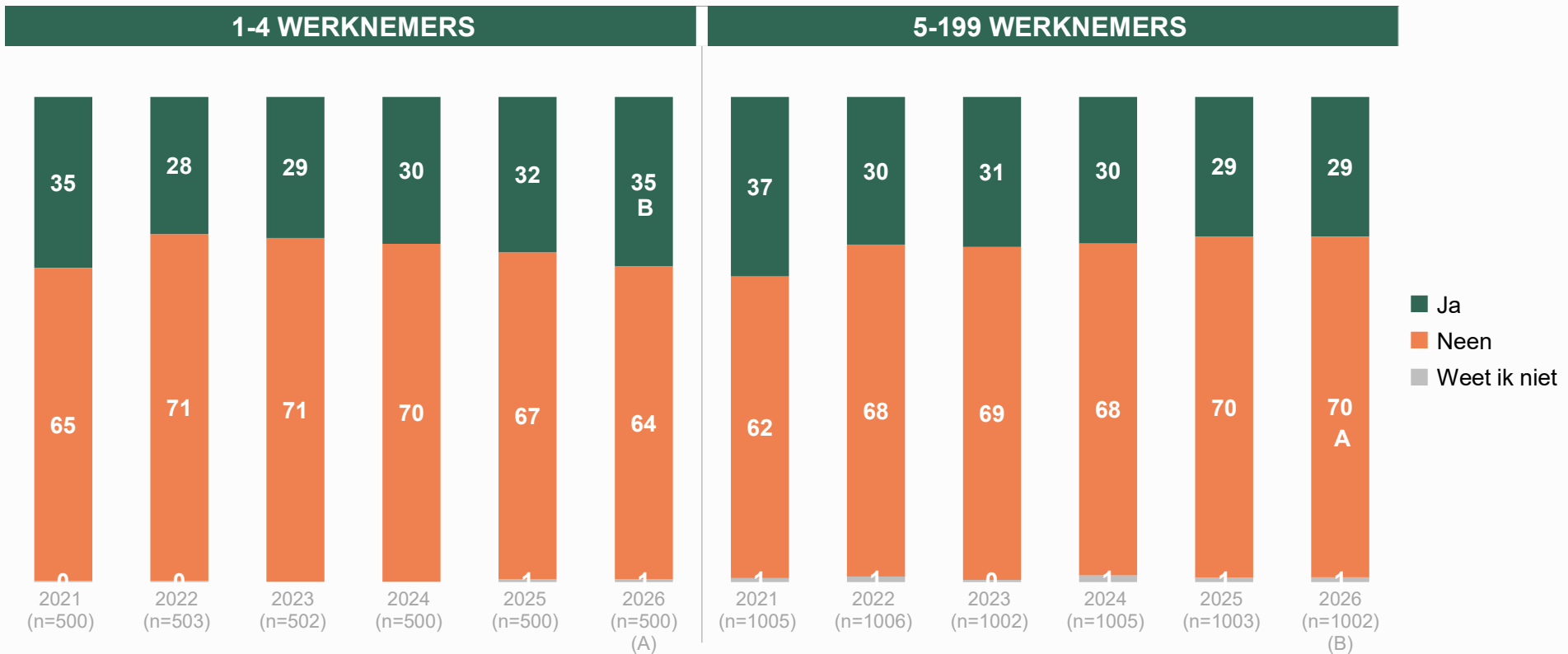
CONTRACTWISSEL BIJ DEZELFDE LEVERANCIER OP EIGEN INITIATIEF



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW31. Wisselde u in de laatste 12 maanden op uw initiatief van contract bij uw leverancier?
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2025

Kleine bedrijven nemen significant vaker dan grote bedrijven contact op met andere energieleveranciers om een contract voor elektriciteit af te sluiten. Bij grote bedrijven blijft dit aantal al enkele jaren stabiel, terwijl bij kleine bedrijven er sprake is van een licht stijgende trend. Hierdoor bereiken ze opnieuw hetzelfde niveau als in 2021. Desondanks blijft het aandeel kleine en grote bedrijven dat geen contact opneemt met een andere leverancier nog steeds duidelijk in de meerderheid.

ANDERE ENERGIELEVERANCIER GECONTACTEERD VOOR ELEKTRICITEIT



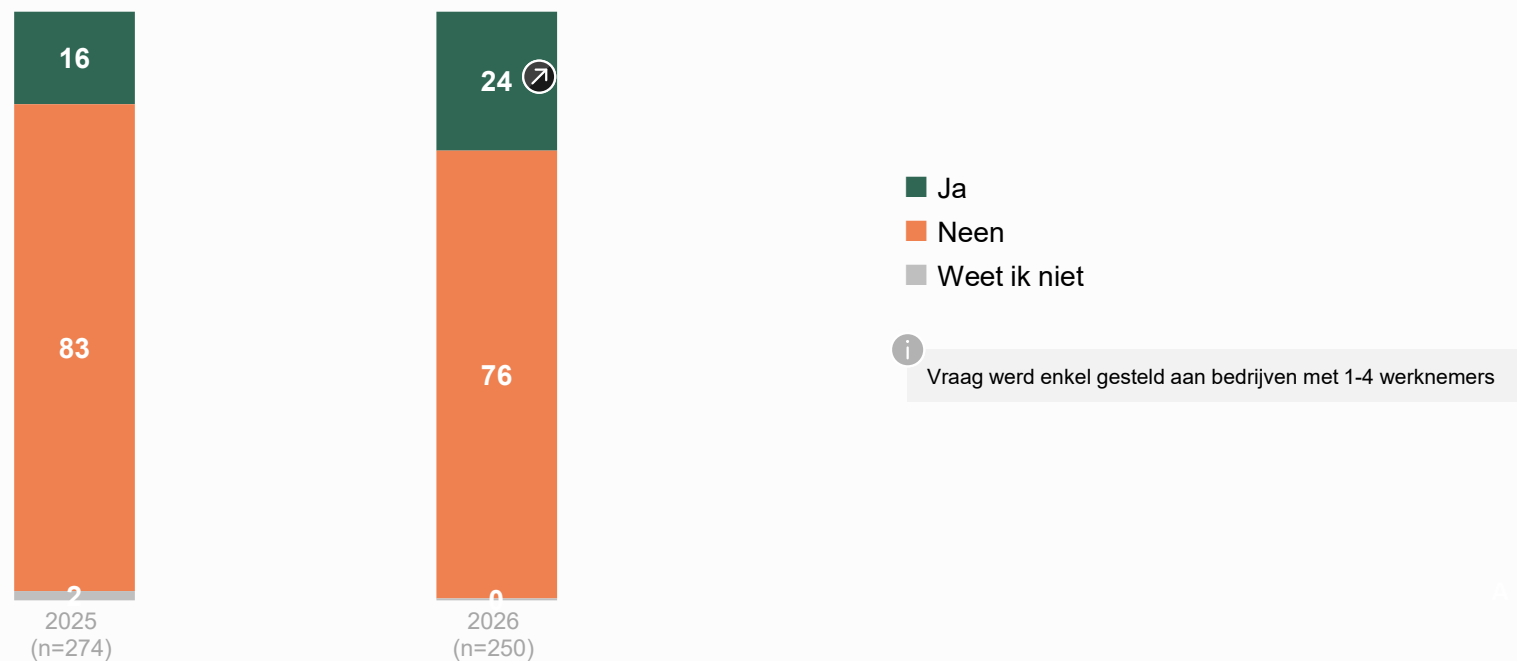
Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW1. Heeft uw bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor elektriciteit af te sluiten?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling: "Heeft uw bedrijf in de laatste 12 maanden een leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor aardgas en/of elektriciteit af te sluiten?"

Dit jaar nam een kwart van de kleine bedrijven, die aardgas gebruiken, contact op met een andere energieleverancier om een aardgascontract af te sluiten. Dit is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar.

40

ANDERE ENERGIELEVERANCIER GECONTACTEERD VOOR GAS

1-4 WERKNEMERS



Basis: Bedrijven met 1-4 werknemers die aardgasgebruiken – 'Weet niet' incl.
Vraag: AP2_2025. Heeft uw bedrijf in de laatste 12 maanden een andere leverancier gecontacteerd met de bedoeling om een contract voor AARDGAS af te sluiten?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2025

Een kwart van de bedrijven wisselde nog nooit van elektriciteitsleverancier. Bij bedrijven die dat wel deden, is het aantal wissels vergelijkbaar verdeeld over kleine en grote bedrijven. Enkel het aandeel kleine bedrijven dat al meer dan vijf keer wisselde, stijgt significant en ligt daardoor hoger dan bij grote bedrijven.

41

AANTAL KEER VERANDERD VAN ELEKTRICITEITSLEVERANCIER

	1-4 WERKNEMERS						5-199 WERKNEMERS					
	2021	2022	2022	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	(n=500)	(n=503)	(n=502)	(n=500)	(n=500)	(n=500) – (A)	(n=1005)	(n=1006)	(n=1002)	(n=1005)	(n=1003)	(n=1002) – (B)
0 keer, nog nooit	20	24	25	23	22	 24	24	23	24	25	24	 25
1 keer	16	15	14	16	15	 14	15	14	16	16	15	 17
2 keer	14	14	15	15	15	 15	14	17	15	16	17	 16
3 keer	16	17	16	17	15	 16	16	18	18	16	16	 14
4 keer	11	9	9	7	10	 5 ↘	8	8	8	7	6	 5
5 keer	9	7	6	6	8	 5	8	5	4	5	5	 6
Meer dan 5 keer	11	12	14	13	13	 19B ↗	7	10	11	11	12	 13
Weet ik niet	4	2	1	3	2	 2	8	5	5	5	6	 5A

Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW30. Hoe vaak is uw bedrijf al veranderd van elektriciteitsleverancier?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling : 'Is uw bedrijf al ooit veranderd van elektriciteitsleverancier?' en 'Hoe vaak is uw bedrijf al van elektriciteitsleverancier veranderd?'

Tevredenheid over de huidige leverancier blijft veruit de belangrijkste reden om niet van energieleverancier te veranderen. Daarna volgen de administratieve rompslomp die een overstap met zich meebrengt en het feit dat de elektriciteitskost vrij onbelangrijk is. Bij grote bedrijven staat de rompslomp op de tweede plaats als reden om niet over te stappen, terwijl kleine bedrijven significant vaker verwijzen naar de beperkte elektriciteitskost.

42

REDENEN GEEN ANDERE LEVERANCIER VOOR ELEKTRICITEIT GEKOZEN

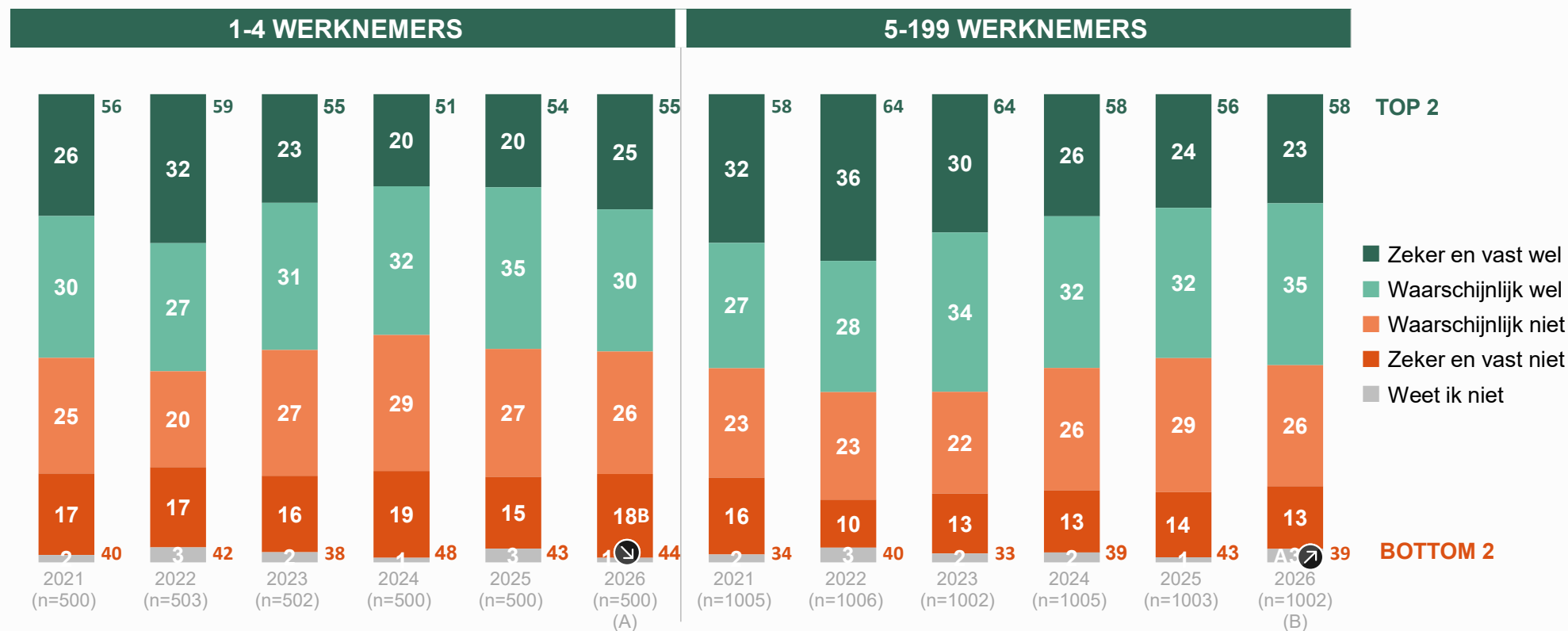
	1-4 WERKNEMERS						5-199 WERKNEMERS					
	2021 (n=100)	2022 (n=119)	2023 (n=126)	2024 (n=116)	2025 (n=108)	2026 (n=118) – (A)	2021 (n=240)	2022 (n=229)	2023 (n=242)	2024 (n=247)	2025 (n=236)	2026 (n=246) – (B)
Ik zit goed bij mijn huidige leverancier	65	78	75	74	77	78	70	75	73	75	79	78
De elektriciteitskost is vrij onbelangrijk	18	23	18	28	28	53 B	25	19	15	25	28	35
Overstappen brengt teveel rompslomp met zich mee	32	32	37	46	49	49	31	30	29	42	41	45
Ik heb geen betere offerte ontvangen	28	26	33	28	37	37	29	33	32	34	39	36
Het is te moeilijk om de leveranciers te vergelijken	20	20	18	21	26	27	22	28	20	30	22	25
Mijn bedrijf voelt zich onvoldoende geïnformeerd	21	12	18	26	29	25	14	19	20	28	23	26
Er loopt nog teveel fout als ik overstap	16	23	23	26	22	23	16	13	18	18	19	21
Andere	38	32	31	39	38	41	36	30	38	33	39	34
Weet ik niet	2	2	0	1	1	1	2	1	0	1	2	1
Geen van deze	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Basis: Enkel respondenten die nog niet veranderd zijn van elektriciteitsleverancier – 'Weet niet' incl
 Vraag: LW16. Waarom is uw bedrijf nog nooit van elektriciteitsleverancier veranderd? Is dat omdat...
 Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Het aandeel bedrijven dat overweegt om van elektriciteitsleverancier te veranderen is groter dan het aantal bedrijven dat hun keuze niet zal heroverwegen. Bij grote bedrijven daalt dit jaar het aantal bedrijven die de komende 12 maanden waarschijnlijk/ zeker niet zullen veranderen zelfs licht.

43

ANDERE ELEKTRICITEITSLEVERANCIER OVERWEGEN



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW17. Zal uw bedrijf in de komende 12 maanden of tegen de vervaldag van het huidige contract de keuze voor uw huidige elektriciteitsleverancier opnieuw bekijken, en eventueel veranderen van leverancier voor elektriciteit?

Bij de keuze van een energieleverancier blijft prijs de doorslaggevende factor voor zowel kleine als grote bedrijven. Betrouwbaarheid behoudt de tweede plaats, gevolgd door de levering van groene stroom. Het belang van groene stroom neemt echter significant af bij kleine bedrijven en daalt tegelijkertijd ook licht bij de grotere bedrijven. Ook aanvullende diensten wegen significant minder door in de keuze van kleine bedrijven. Bij grote bedrijven daalt dan weer het belang van de keuzes van andere bedrijven sterk.

44

REDENEN KEUZE HUIDIGE ELEKTRICITEITSLIVERANCIER

■ Ja ■ Neen ■ Weet ik niet	1-4 WERKNEMERS						5-199 WERKNEMERS					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	(n=500)	(n=503)	(n=502)	(n=500)	(n=500)	(n=500) – (A)	(n=1005)	(n=1006)	(n=1002)	(n=1005)	(n=1003)	(n=1002) – (B)
Mijn huidige leverancier is goedkoper	77	73	74	71	74	75 22 3	77	74	76	75	73	73 24 4
Mijn huidige leverancier is betrouwbaarder	32	39	50	44	41	39 57 4	33	43	44	43	43	42 54 4
Mijn huidige leverancier levert groene stroom	24	24	32	30	32	25 71 4 65	26	24	28	32	32	28 68 4
Andere bedrijven hebben er ook voor gekozen	7	9	9	11	12	11 86 3	10	13	12	13	20	14 82 4 76
Mijn huidige leverancier biedt extra diensten	13	13	14	10	16	9 88 B 3 82	15	14	17	16	16	15 A 82 4
Ik wens geen stroom uit kernenergie	11	5	8	9	10	7 90 3 85	8	6	10	6	8	9 87 5

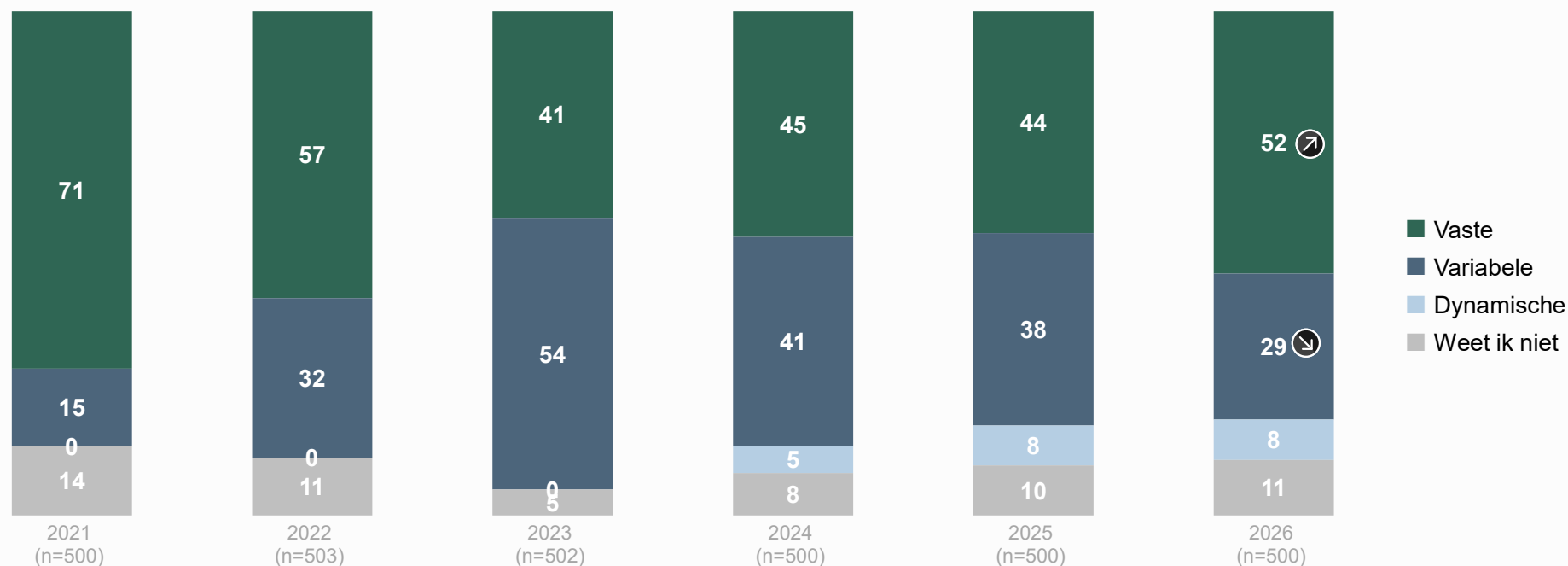
Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW12a. Heeft uw bedrijf gekozen voor uw huidige elektriciteitsleverancier ...?

Na de opmars de voorbije jaren lijkt het aandeel dynamische contracten zich te stabiliseren. Bij kleine bedrijven winnen vaste contracten dit jaar significant aan populariteit, ten koste van variabele contracten die dan weer sterk terrein verliezen. Met 52% van de bedrijven die zeggen voor een vast contract te hebben gekozen, is dit duidelijk het meest voorkomende contracttype.

45

CONTRACT VASTE / VARIABELE OF DYNAMISCHE ELEKTRICITEITSPRIJS

1-4 WERKNEMERS



Basis: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers – 'Weet niet' incl.
 Vraag: EP1. Heeft uw bedrijf momenteel een contract met een vaste of een variabele of een dynamische elektriciteitsprijs?
 Nota: In 2024 werd de optie 'dynamische' toegevoegd

Voor kleine bedrijven die een vast contract hebben, blijft zekerheid de belangrijkste reden om voor dit type contract te kiezen. Een lagere prijs volgt op korte afstand als tweede motief.

46

CONTRACT MET EEN VASTE ELEKTRICITEITSPRIJS

	1-4 WERKNEMERS					
	2021 (n=356)	2022 (n=286)	2023 (n=206)	2024 (n=224)	2025 (n=220)	2026 (n=260)
Zekerheid	31	34	31	30	39	 40
Was goedkoopst/ voordeligst qua prijs	44	36	33	30	34	 35
Is me aangeraden/ was het voorstel van de energieleverancier (nieuw sinds 2026)	-	-	-	-	-	 8
Kwam als winnaar uit de groepsaankoop	4	1	1	1	0	 1
Andere	25	36	36	40	28	 24
Weet ik niet	10	6	7	8	9	 7

Basis: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers met een vaste elektriciteitsprijs – 'Weet niet' incl.
 Vraag: EP2. Waarom heeft uw bedrijf momenteel een contract met een vaste elektriciteitsprijs?
 Nota: In 2026 werd "was goedkoopst" aangevuld met "/ voordeligst qua prijs". In 2026 werd de optie 'is me aangeraden/ was het voorstel van de energieleverancier' toegevoegd

Voor kleine bedrijven blijft een lagere prijs veruit de belangrijkste reden om voor een variabel contract te kiezen. Op afstand volgen het advies van anderen en het ontbreken van een aanbod voor een vast contract. Hoewel het belang van die laatste reden verder afneemt, behoudt het de plaats in de top drie doordat ‘zekerheid’ als motief significant aan belang verliest.

47

CONTRACT MET EEN VARIABELE ELEKTRICITEITSPRIJS

	1-4 WERKNEMERS					
	2021 (n=76)	2022 (n=160)	2023 (n=270)	2024 (n=207)	2025 (n=191)	2026 (n=145)
Was goedkoopst/ voordeligst qua prijs	55	18	24	42	54	48
Is me aangeraden/ was het voorstel van de energieleverancier (nieuw sinds 2026)	-	-	-	-	-	15
Geen aanbod vast contract (nieuw item sinds 2023)	0	0	43	16	13	8
Zekerheid	10	4	3	7	9	3 ↓
Kwam als winnaar uit de groepsaankoop	6	3	1	2	1	1
Andere	29	74	36	41	29	26
Weet ik niet	15	6	4	3	8	8

Basis: Enkel bedrijven met 1-4 werknemers met een variabele elektriciteitsprijs – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: EP2. Waarom heeft uw bedrijf momenteel een contract met een variabel elektriciteitsprijs?
 Nota: In 2026 werd “was goedkoopst” aangevuld met “/ voordeligst qua prijs”. In 2026 werd de optie ‘is me aangeraden/ was het voorstel van de energieleverancier’ toegevoegd

Dynamische contracten blijven een niche: slechts 8% van de kleine bedrijven beschikt over zo'n contract. Voor ongeveer de helft van hen vormt een lagere prijs de belangrijkste reden voor die keuze, terwijl 15% aangeeft het contract op aanraden van iemand anders te hebben afgesloten.

48

CONTRACT MET EEN DYNAMISCHE ELEKTRICITEITSPRIJS

	1-4 WERKNEMERS		
	2024 (n=27)	2025 (n=40)	2026 (n=40)
Was goedkoopst/ voordeligst qua prijs	52	53	 55
Is me aangeraden/ was het voorstel van de energieleverancier (nieuw sinds 2026)	-	-	 15
Zekerheid	11	15	 5
Geen aanbod vast contract	3	2	 3
Andere	52	35	 38
Weet ik niet	4	4	 5

Basis:

Vraag:

Nota:

Enkel bedrijven met 1-4 werknemers met een dynamische elektriciteitsprijs – 'Weet niet' incl.

EP2. Waarom heeft uw bedrijf momenteel een contract met een dynamische elektriciteitsprijs?

In 2026 werd "was goedkoopst" aangevuld met "/ voordeligst qua prijs". In 2026 werd de optie "is me aangeraden/ was het voorstel van de energieleverancier" toegevoegd



Vlaamse
Nutsregulator

3. Resultaten

Water



VNR

Vlaamse
Nutsregulator

Zo goed als alle bedrijven beschikken over kraanwater. Het aandeel bedrijven met een voorziening om regenwater op te vangen, ligt een stuk lager, al beschikken grote bedrijven hier vaker over dan kleine bedrijven (resp. 46% en 39%). Grondwateraansluitingen blijven eerder uitzonderlijk, maar zijn ook significant vaker aanwezig bij grote bedrijven.

BESCHIKBAAR WATER

	1-4 WERKNEMERS (A)	5-199 WERKNEMERS (B)
Kraanwater (via een aansluiting bij een waterbedrijf)	94	95
Regenwater (via een regenwaterput of -ton)	39	46 A
Grondwater (via een grondwaterput)	11	17 A
Andere	4	3
Weet ik niet	1	1

Basis:

Vraag:

Nota:

Totale steekproef– ‘Weet niet’ incl.

W1. Welk water heeft u/is beschikbaar in uw bedrijf

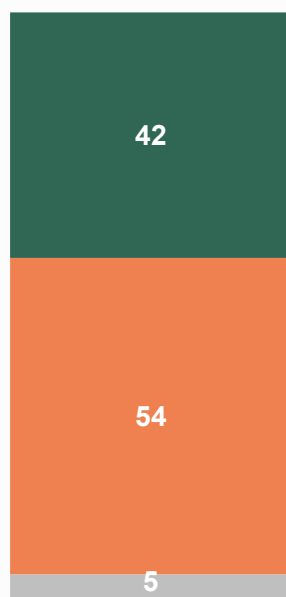
Nieuwe vraag sinds 2026

4 op 10 bedrijven, ongeacht de grootte, hebben vandaag al een digitale meter voor water.

51

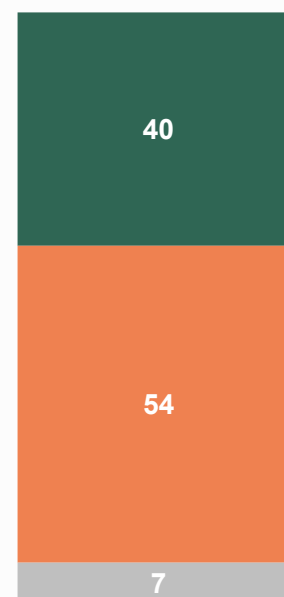
DIGITALE METER VOOR WATER IN UW BEDRIJF

1-4 WERKNEMERS



2026
(n=471)
(A)

5-199 WERKNEMERS



2026
(n=957)
(B)

■ Ja
■ Neen
■ Weet ik niet

Basis:
Vraag:
Nota:

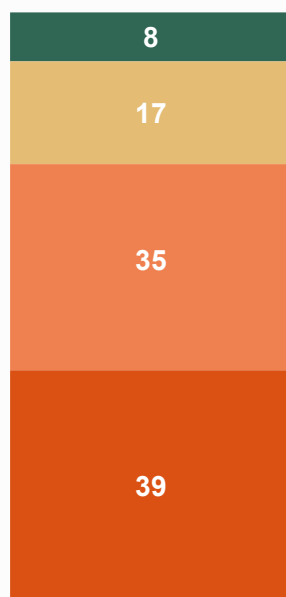
Totale steekproef – 'Weet niet' incl.
W5. Heeft u vandaag al een digitale meter voor water in uw bedrijf?
Nieuwe vraag sinds 2026

Het waterverbruik wordt door een groot deel van de bedrijven in zekere mate geraadpleegd, maar slechts 8 tot 11% volgt dit frequent op. Iets meer dan één derde van de bedrijven raadpleegt het verbruik helemaal niet.

52

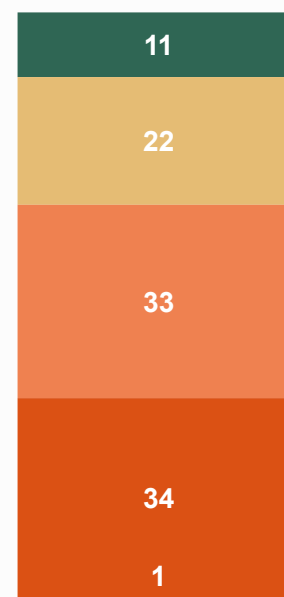
VOLGT WATERVERBRUIK OP

1-4 WERKNEMERS



2026
(n=471)
(A)

5-199 WERKNEMERS



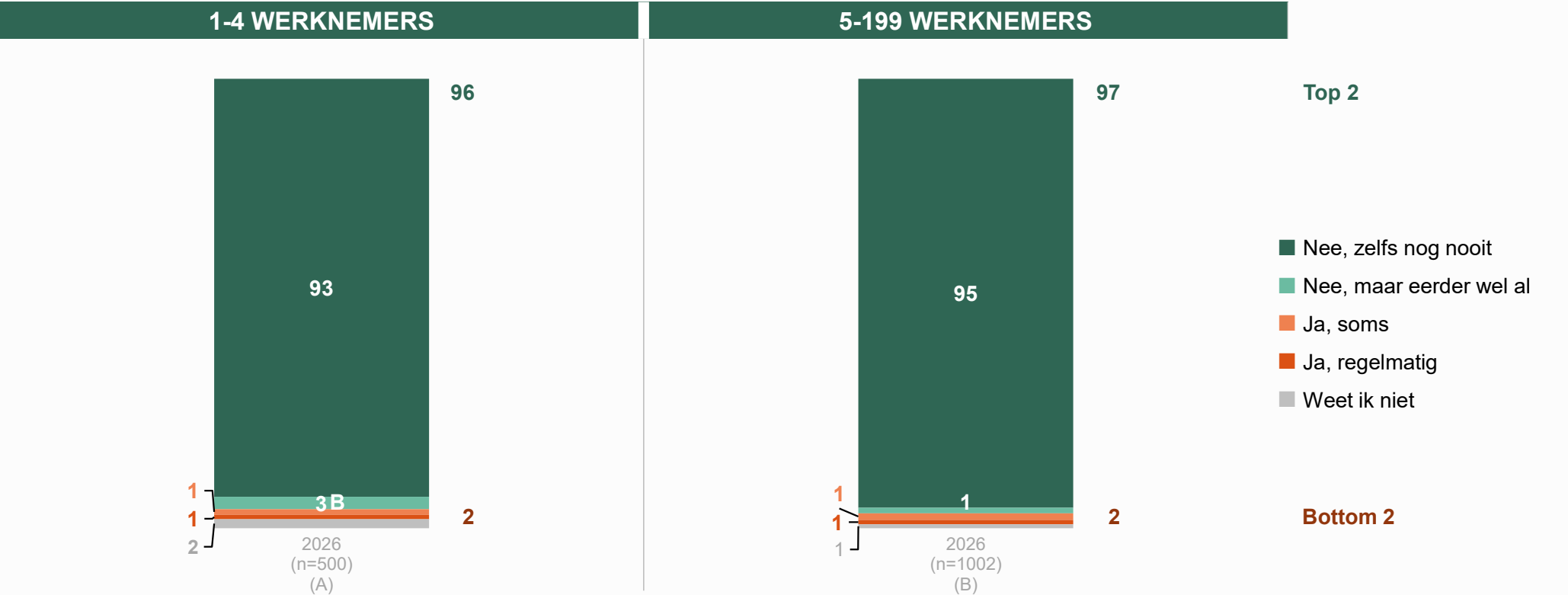
2026
(n=957)
(B)

- Ik raadpleeg mijn waterverbruik **frequent**
- Ik raadpleeg mijn waterverbruik **weinig**
- Ik raadpleeg mijn waterverbruik **nauwelijks**
- Ik raadpleeg mijn waterverbruik **niet**
- Ik ben niet zeker

Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
Vraag: W6. In welke mate volgt u uw waterverbruik op?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2026

De waterfactuur betalen is voor bijna alle bedrijven, ongeacht hun grootte, geen probleem.

MOEITE MET HET BETALEN VAN DE WATERFACTUUR



Basis:

Vraag:

Nota:

Totale steekproef – “Weet niet” incl.

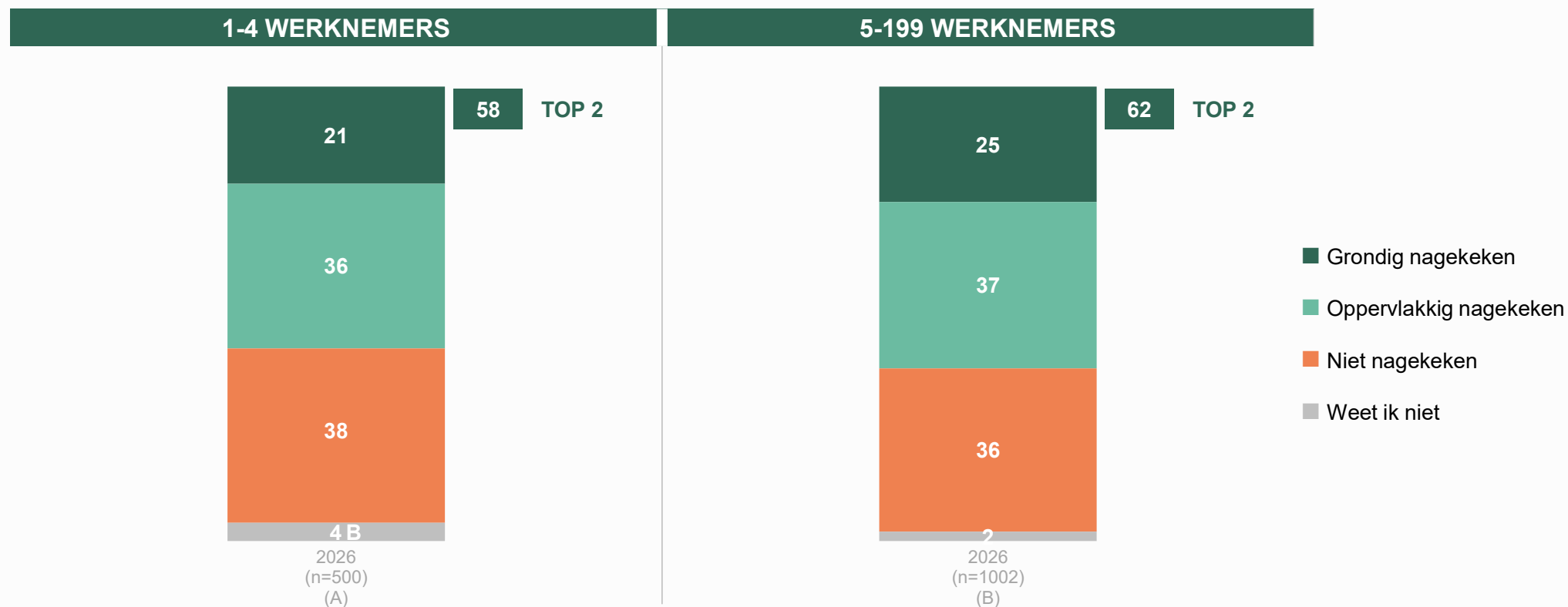
W2. Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw waterfactuur te betalen?

Nieuwe vraag sinds 2026

De eindafrekening wordt door de meerderheid van de bedrijven nagekeken. Grote bedrijven raadplegen hun eindafrekening wel iets meer dan kleine bedrijven. Echter bij beide groepen wordt de eindafrekening door iets meer dan één derde van de bedrijven niet nagekeken.

54

EINDAFREKENING

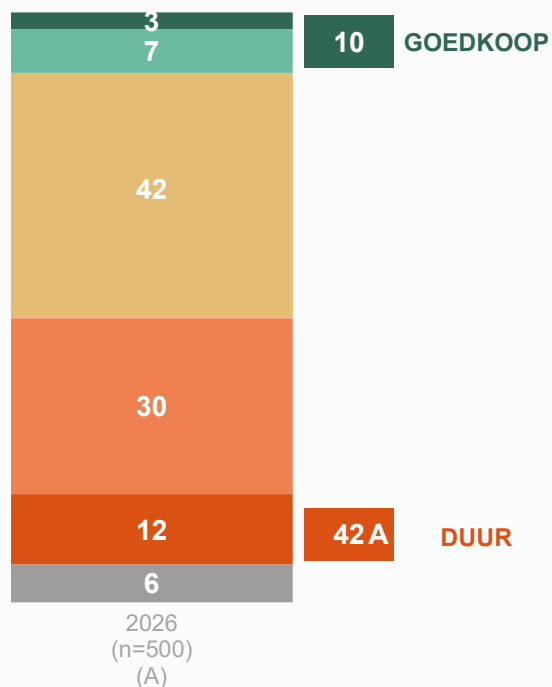


Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
Vraag: W3: Hebt u de laatste eindafrekening voor water die u ontvangen hebt, ...?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2026

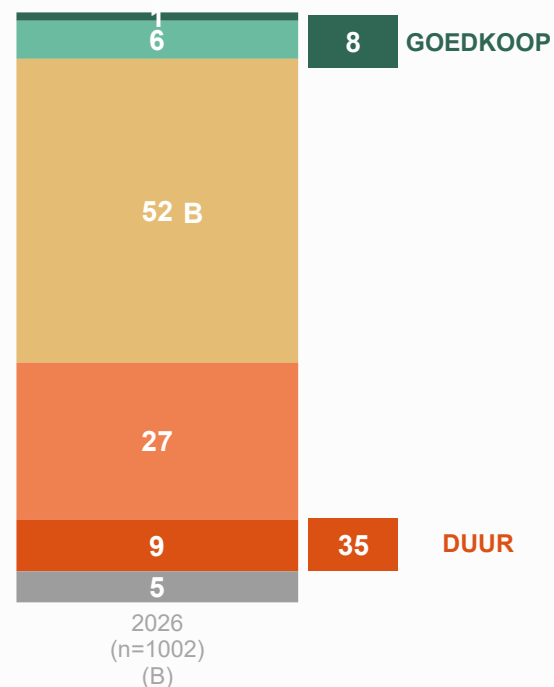
Bij zowel kleine als grote bedrijven wordt de kost van het water meestal als normaal beschouwd. Niettemin vindt 42% van de kleine bedrijven en 35% van de grote bedrijven de factuur duur. Grote bedrijven hebben significant vaker een neutrale perceptie van de waterfactuur, terwijl kleine bedrijven deze vaker als duur beoordelen.

HOOGTE WATERFACTUUR

1-4 WERKNEMERS



5-199 WERKNEMERS

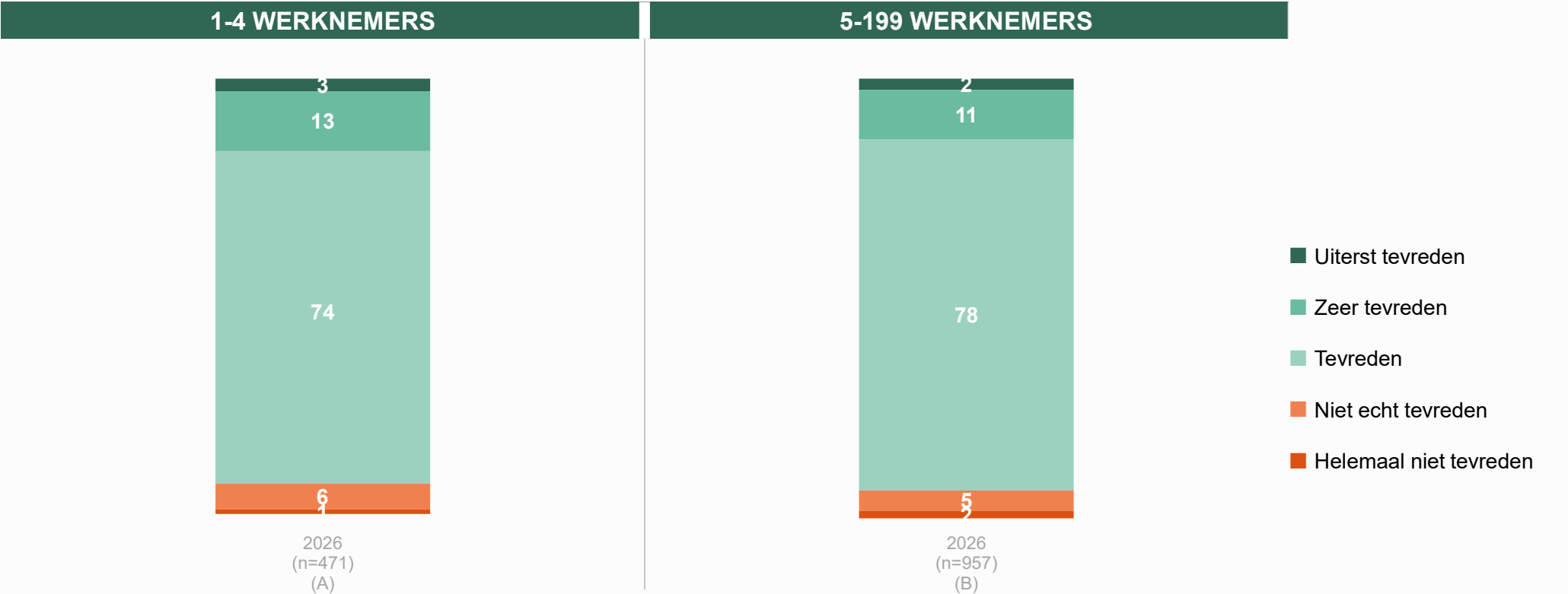


- Zeer goedkoop
- Eerder goedkoop
- Normaal
- Eerder duur
- Zeer duur
- Weet ik niet

Basis: Totale steekproef – "Weet niet" incl.
 Vraag: W4. Wat vindt u van de hoogte van uw waterfactuur?
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2026

Bedrijven met kraanwater zijn overheersend tevreden over de dienstverlening van hun watermaatschappij.

TEVREDENHEID DIENSTVERLENING VAN UW WATERMAATSCHAPPIJ



Basis:

Vraag:

Nota:

Bedrijven met kraanwater

W7. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van uw watermaatschappij?

Nieuwe vraag sinds 2026

4. Algemene conclusies



VNR

Vlaamse
Nutsregulator

ALGEMENE CONCLUSIES

58

- 1 Bedrijven hebben meer zicht op hun energiekost dan op hun energieverbruik**

De meeste bedrijven weten goed hoeveel zij jaarlijks aan elektriciteit uitgeven en 7 op 10 bedrijven controleren hun eindafrekening minstens oppervlakkig. Hoeveel elektriciteit het bedrijf jaarlijks verbruikt, is daarentegen voor veel bedrijven minder duidelijk en deze onduidelijkheid neemt dit jaar zelfs significant toe bij de kleine bedrijven. Dit wijst erop dat energie vaak wordt opgevolgd vanuit een kostenperspectief, terwijl het onderliggende verbruik minder zichtbaar blijft. Hoewel weinig bedrijven problemen ondervinden met het betalen van hun energiefactuur, blijft de energiekost dus wel op de radar, zeker gezien 4 op 10 bedrijven bezorgd zijn over de toekomstige betaalbaarheid van energie.
- 2 Het capaciteitstarief blijft voor veel bedrijven een vaag begrip**

Hoewel het capaciteitstarief gebaseerd is op de (gemiddelde) maandpiek, kent de grote meerderheid van de bedrijven deze niet. Tegelijk overheerst nog steeds een negatieve perceptie van het capaciteitstarief en past slechts een minderheid het elektriciteitsverbruik aan als gevolg van de nieuwe nettarieven. Dit lijkt erop te wijzen dat het capaciteitstarief voor veel bedrijven vandaag nog geen sterk sturend element vormt in hun energiebeheer.
- 3 Bedrijven voelen zich overwegend goed geïnformeerd, vooral via vertrouwde informatiekanalen**

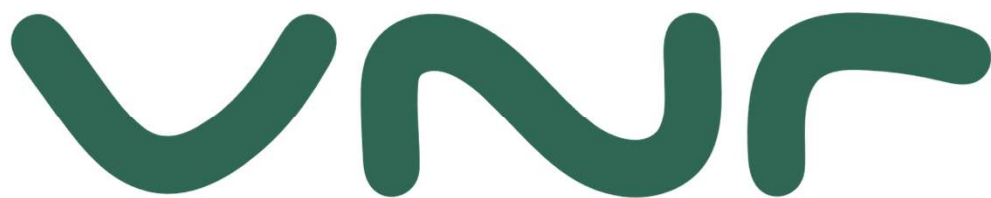
Na een lichte daling vorig jaar, voelt opnieuw minstens 7 op de 10 bedrijven zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt. Daarbij blijven het internet en de energieleverancier veruit de belangrijkste informatiebronnen. De Vlaamse Nutsregulator volgt op de derde plaats. Bij de grote bedrijven is er wel sprake van een kleine verschuiving in gebruikte informatiebronnen. Zo wordt het internet significant vaker geraadpleegd, terwijl ze zich significant minder vaak wenden tot de Vlaamse Nutsregulator.
- 4 Nieuwe concepten op de energiemarkt raken stilaan ingeburgerd, maar niet allemaal even snel**

Concepten zoals energiedelen en maandfacturatie zijn inmiddels bij minstens 6 op 10 bedrijven bekend. Specifieke instrumenten, zoals de V-test® en de V-check, bereiken voorlopig een beperkter publiek. De verspreiding van nieuwe concepten op de energiemarkt verloopt dus geleidelijk en verschilt sterk per toepassing.

ALGEMENE CONCLUSIES

59

-
- 5 De digitale meter is ingeburgerd**
De uitrol van de digitale meter bereikt stilaan zijn eindfase, met bijna 9 op de 10 bedrijven die vandaag over een digitale meter beschikken. Ongeveer 4 op 10 bedrijven volgen hun energieverbruik op via een website of app. Een aanzienlijk deel voelt zich onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van de meter. De beschikbaarheid van meer energiedata lijkt zich nog niet automatisch in een actiever energiebeheer te vertalen.
-
- 6 Bedrijven blijven openstaan voor de overstap naar een andere leverancier, maar ondernemen weinig actie**
Ongeveer drie kwart van de bedrijven veranderde ooit al van elektriciteitsleverancier en meer dan de helft van de bedrijven blijft openstaan voor een toekomstige overstap. Toch neemt slechts een minderheid van de bedrijven actief contact op met andere elektriciteits- of gasleveranciers, al kent dit bij gas dit jaar wel een significante stijging. Tevredenheid over de huidige leverancier blijft daarbij de belangrijkste reden om niet te veranderen, gevolgd door administratieve rompslomp. Bij kleine bedrijven speelt daarnaast ook vaker dan bij grote bedrijven mee dat de elektriciteitskost vrij onbelangrijk is en dit neemt dit jaar toe aan belang.
-
- 7 Prijs blijft de belangrijkste factor, maar zekerheid speelt zeker ook mee**
Bij kleine bedrijven wint het vaste contract opnieuw significant aan populariteit, waarbij zekerheid de belangrijkste reden is om voor dit contracttype te kiezen. Tegelijk blijft prijs een cruciale factor: voor kleine bedrijven met een variabel of dynamisch contract is een voordelige prijs zelfs de belangrijkste motivatie. Ook bij de keuze van een energieleverancier staat prijs met voorsprong op de eerste plaats bij zowel kleine als grote bedrijven. Dit suggereert dat prijs een bepalende factor blijft in de keuzes die bedrijven maken voor zowel hun leverancier als hun contracttype. Tegelijk toont de hernieuwde groei van vaste contracten aan dat ook zekerheid vandaag een belangrijke plaats inneemt.
-
- 8 Water krijgt vandaag vooral aandacht via de afrekening, minder via het dagelijkse verbruik**
Hoewel de waterfactuur voor vrijwel geen enkel bedrijf een betaalbaarheidsprobleem vormt, beschouwt een duidelijk aandeel bedrijven deze als duur. Het waterverbruik zelf wordt daarentegen slechts beperkt opgevolgd: frequente opvolging blijft eerder uitzonderlijk en veel bedrijven raadplegen hun verbruik weinig, nauwelijks of zelfs niet. De eindafrekening wordt wel door 6 op 10 bedrijven minstens oppervlakkig nagekeken. Dit wijst erop dat water voor veel bedrijven vooral aandacht krijgt wanneer de afrekening toekomt, eerder dan tijdens de dagelijkse opvolging van het verbruik.
-



Vlaamse Nutsregulator

Tom Coenen
Research Director
Customer Experience

✉ tom.coenen@ipsos.com

Katharina Symoens
Senior Research Manager
Customer Experience

✉ katharina.symoens@ipsos.com

Line Paquay
Senior Research Executive
Customer Experience

✉ line.paquay@ipsos.com

Vlaamse Nutsregulator, autonome dienst met rechtspersoonlijkheid
Koning Albert II-laan 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node | Ondernemingsnummer 0886.689.767



Vlaamse Nutsregulator

 www.vlaamsenutsregulator.be

Schrijf je in op onze nieuwsbrief.

Vlaamse Nutsregulator, autonome dienst met rechtspersoonlijkheid
Koning Albert II-laan 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node | Ondernemingsnummer 0886.689.767