Switchgedrag van Limburgse gezinnen in de vrijgemaakte energiemarkt

Karolien COENEN

promotor :
dr. Tinne LOMMELEN

co-promotor :
De heer Wouter FAES

Eindverhandeling voorgedragen tot het bekomen van de graad Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen major internationaal zakenwezen

universiteit hasselt

Woord vooraf

"Chesire Pus," she (Alice) began... "would you please tell me
which way I ought to go from here?"
***"That depends on where you want to get to," said the cat*.**

(Carroll, 1999: 89)

Deze eindverhandeling, voorgedragen tot het behalen van de graad van Licentiaat in de Toegepaste Economische Wetenschappen, vormt het sluitstuk van mijn opleiding aan de Universiteit Hasselt.

Net als 'Alice' heb ik ook hulp van derden ervaren om mijn doel te bereiken. Daarom zou ik van deze gelegenheid gebruik willen maken om mijn oprechte dank te betuigen aan iedereen die rechtstreeks en onrechtstreeks heeft meegewerkt om deze eindverhandeling tot een goed einde te brengen.

In de eerste plaats wil ik dr. Tinne Lommelen en de heer Wouter Faes, die mij steeds hebben bijgestaan met hun deskundige begeleiding, van harte danken. Langs dezelfde weg wil ik ook een woordje van dank richten tot dr. Lieven Quintens, die mij geholpen heeft met de statistische verwerking van de enquêteresultaten.

Verder zou ik alle personen willen bedanken die meegewerkt hebben aan het enquêteonderzoek. In het bijzonder denk ik hier aan de bedrijven, verenigingen en vrienden die de contactgegevens ter beschikking gesteld hebben. In dezelfde zin wil ik ook graag mevr. Katrien Gielis van de VREG willen bedanken voor haar bereidwillige medewerking.

Mijn ouders, die niet alleen bij het schrijven van mijn eindverhandeling, maar gedurende mijn hele studietijd een bron van onvoorwaardelijke steun en hulp zijn geweest, verdienen een speciaal bedankje. Mijn vriend Joeri wil ik bedanken voor zijn aanmoedigende woorden op moeilijke momenten, zijn hulp bij het verwerken van de gegevens en zijn eeuwige geduld.

Tot slot zou ik deze eindverhandeling graag willen opdragen aan Wim, mijn broer en beste vriend, die op 23 mei 2004 veel te vroeg overleed.

Karolien Coenen

Zonhoven, mei 2006

Samenvatting

Sinds 1 juli 2003 is de energiemarkt in Vlaanderen volledig vrijgemaakt. Vanaf die dag kunnen zowel particulieren als bedrijven en overheden zelf kiezen welke energieleverancier zij wensen. De vrijmaking bracht veel verwachtingen en beloftes met zich mee. In deze eindverhandeling wordt er in de eerste plaats op zoek gegaan naar redenen waarom particulieren in de provincie Limburg na de vrijmaking beslisten om te veranderen van energieleverancier. In de tweede plaats wordt er een mogelijk profiel van de switchers en niet-switchers in Limburg opgesteld.

In het tweede hoofdstuk van deze eindverhandeling wordt in de literatuur gezocht naar oorzaken van switchgedrag in de dienstensector. Uit deze zoektocht komt de studie van Keaveney uit 1995 als meest toonaangevend naar boven. In haar onderzoek worden acht categorieën van oorzaken gegeven die later in het praktijkonderzoek van deze eindverhandeling gebruikt worden. Vanuit economisch standpunt zijn er echter heel wat gevolgen van switchgedrag voor bedrijven. Het behelst hier vooral kosten verbonden aan switchgedrag. Wat bedrijven aan dit gedrag in de toekomst kunnen doen, wordt in het kort besproken.

Aan het onderzoek van de VREG wordt de nodige aandacht besteed in hoofdstuk drie. De VREG heeft eind 2005 een onderzoek gedaan naar het gedrag van de particulieren in Vlaanderen. De oorzaken voor switchgedrag die in het onderzoek van de VREG naar boven komen, sluiten niet meteen aan bij de acht categorieën van de studie van Keaveney uit 1995. De verschillen en gelijkenissen tussen beide onderzoeken worden in kaart gebracht aan het einde van dit hoofdstuk.

Alvorens er een praktijkonderzoek gevoerd kan worden, is er een woordje uitleg nodig bij de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt. In de eerste plaats wordt er aandacht besteed aan de situatie op de energiemarkt vóór de liberalisering, daarna volgt de overstap naar de huidige situatie. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de energiemarkten in Vlaanderen, Wallonië en Brussel vóór de liberalisering, omdat er toen geen verschillen waren in marktwerking. Ná de liberalisering is dit wel het geval en wordt eerst de situatie in Vlaanderen en later de situatie in Wallonië en Brussel besproken. Van de verschillende spelers op de energiemarkt in Vlaanderen wordt er een voorstelling en een taakomschrijving gegeven.

Tot slot wordt in hoofdstuk vijf het praktijkonderzoek besproken. Aan de hand van een enquêteonderzoek bij Limburgse gezinnen wordt er nagegaan of de theorie overeenkomt met praktijk. De verwachte relaties zijn gebaseerd op het onderzoek van Keavaney uit 1995 en het onderzoek van de VREG in 2005. Deze verwachte relaties worden onderzocht bij de ondervraagde Limburgse gezinnen. Eerst en vooral moet opgemerkt worden dat slecht één vierde van de ondervraagde personen veranderd is van energieleverancier en dus drie vierde niet-switchers zijn. Er kwamen zowel gelijkenissen als grote verschillen tussen de verschillende onderzoeken aan het licht. Zo wordt prijs als enige belangrijke switchmotivator aangehaald door de Limburgse gezinnen. In de studies van Keaveney en de VREG daarentegen wordt de dienstverlening, en in mindere mate de prijs, aangeduid als oorzaak van switchgedrag. Uit het onderzoek bleek dat ongeveer drie vierde van de ondervraagde personen een positieve houding hebben ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt en dat deze personen verhoudingsgewijs eerder switchers dan niet-switchers zijn. Zowel de respondenten die zich voldoende als onvoldoende geïnformeerd voelden over de vrijmaking van de energiemarkt, hadden een eerder positieve houding ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt. Het zelf actief op zoek gaan naar informatie is niet significant verschillend voor switchers of niet-switchers. Wat een verschil in profiel betreft tussen de groep switchers en niet-switchers kwam naar boven dat wel de leeftijd een invloed heeft, maar dat in opleiding en professionele activiteit weinig tot geen onderscheid te maken is. Het grootst aantal switchers bevindt zich in de leeftijdscategorie tussen 40-50 jaar, maar verhoudingsgewijs switchen vooral de personen vanaf 60 jaar.

Inhoudsopgave

WOORD VOORAF 2
SAMENVATTING 3
INHOUDSOPGAVE 5

HOOFDSTUK 1: PROBLEEMSTELLING 9

1.1 PRAKTIJKPROBLEEM: SITUERING EN OMSCHRIJVING 9
1.2 ONDERZOEKSDOEL EN CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG 9
1.3 DEELVRAGEN 10
1.4 ONDERZOEKSMETHODOLOGIE 10
1.4.1 ONDERZOEKSSTRATEGIEËN 11
1.4.1.1 Literatuurstudie 11
1.4.1.2 Survey 11
1.4.2 ONDERZOEKSOPZET 11
1.4.2.1 Toelichting literatuurstudie 12
1.4.2.2 Toelichting survey 13

HOOFDSTUK 2: LITERATUURSTUDIE 14

2.1 DEFINIËRING VAN DE KERNBEGRIPPEN 14
2.1.1 SWITCHGEDRAG 14
2.1.2 KLANTENTEVREDENHEID 15
2.1.3 KLANTENLOYALITEIT 15
2.2 OORZAKEN VAN SWITCHGEDRAG 15
2.2.1 INLEIDING 15
2.2.2 KLANTENTEVREDENHEID ALS KERNCONCEPT IN DE LITERATUUR 16
2.2.3 DETERMINANTEN VAN KLANTENTEVREDENHEID 16
2.2.3.1 Het model van Keaveney (1995) 17
2.2.3.1.1 Eenvoudige versus complexe switching 22
2.2.3.2 Hoe klantentevredenheid en –loyaliteit meten? 23
2.2.3.3 Hoe klantenloyaliteit verbeteren? 25
2.3 GEVOLGEN VAN SWITCHGEDRAG VAN KLANTEN VOOR EEN BEDRIJF 27
2.4 IMPLICATIES VOOR DIENSTVERLENERS NAAR DE TOEKOMST TOE 28

HOOFDSTUK 3: ONDERZOEK VAN DE VREG 31

3.1 INLEIDING 31
3.2 RESULTATEN ONDERZOEK VAN DE VREG 31
3.2.1 DE LEVERANCIERSWISSELS 31
3.2.2 DE OORZAKEN VAN DE LEVERANCIERSWISSELS 33
3.2.3 HET RELATIESCHEMA 34

3.3 CONCLUSIE 35

HOOFDSTUK 4: SITUATIE OP DE BELGISCHE ENERGIEMARKT 38

4.1 SITUATIE OP DE BELGISCHE ENERGIEMARKT VÓÓR DE LIBERALISERING .. 38
4.1.1 SITUATIE OP DE BELGISCHE MARKT VÓÓR 1 JULI 2003 38
4.2 SITUATIE OP DE BELGISCHE ENERGIEMARKT NÁ DE LIBERALISERING 39
4.2.1 SITUATIE IN VLAANDEREN 39
4.2.1.1 Spelers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt 40
4.2.1.1.1 De invoerders/producenten 41
4.2.1.1.1.1 SPE 42
4.2.1.1.1.2 Electrabel 43
4.2.1.1.1.3 Distrigas 43
4.2.1.1.2 De transmissienetbeheerder 44
4.2.1.1.2.1 Elia 44
4.2.1.1.2.2 Fluxys 45
4.2.1.1.3 De distributienetbeheerders 45
4.2.1.1.4 De leveranciers 47
4.2.1.1.4.1 Citypower NV 48
4.2.1.1.4.2 EBEM 48
4.2.1.1.4.3 Ecopower cvba 49
4.2.1.1.4.4 Electrabel Customer Solutions NV 49
4.2.1.1.4.5 Essent Belgium 50
4.2.1.1.4.6 Intergas Levering BV 50
4.2.1.1.4.7 Lampiris NV 50
4.2.1.1.4.8 Luminus NV 50
4.2.1.1.4.9 Nuon Belgium NV 51
4.2.1.1.4.10 Wase Wind cvba 51
4.2.1.1.5 De regulatoren 52
4.2.1.1.5.1 De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) 52
4.2.1.1.5.2 De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) 52
4.2.2 SITUATIE IN WALLONIË EN BRUSSEL 53

HOOFDSTUK 5: PRAKTIJKONDERZOEK 54

5.1 HET CONCEPTUEEL MODEL 54
5.1.1 OMSCHRIJVING VAN DE ONDERZOEKSEENHEDEN 54
5.1.2 OMSCHRIJVING VAN DE ONDERZOEKSVARIABELEN 54
5.1.3 DE VERWACHTE RELATIES TUSSEN DE ONDERZOEKSVARIABELEN 56
5.1.4 HET RELATIESCHEMA 57
5.2 HET ONDERZOEKSONTWERP 59
5.2.1 DE OPERATIONALISERINGSTABEL 59
5.2.2 DE KEUZE EN VERANTWOORDING VAN DE INDICATOREN 62
5.2.3 DE KEUZE EN OPBOUW VAN DE VRAGENLIJST 65

5.2.3.1 Verantwoording van de keuze van de vragenlijst 65
5.2.3.2 Verantwoording van de opbouw van de vragenlijst 68
5.2.4 HET STEEKPROEFONTWERP 68
5.2.4.1 Steekproef en verantwoording 69
5.2.4.2 Steekproefgrootte 69
5.2.4.3 Steekproefkader – en plan 70
5.2.4.4 Dataverzameling en feitelijke steekproef 71
5.2.4.5 Toetsing validiteit van de steekproef 71
5.2.4.6 Steekproefprofiel 72
5.3 VERWERKING EN ANALYSE DE GEGEVENS 77
5.3.1 WERKWIJZE BIJ DE METING VAN DE VARIABELEN 77
5.3.1.1 Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier 77
5.3.1.2 Dienstverlening andere energieleverancier 78
5.3.1.3 Aangerekende prijs 79
5.3.1.4 Aangeboden prijs 79
5.3.1.5 Betalingswijze Oorspronkelijke Energieleverancier 79
5.3.1.6 Betalingswijze Andere Energieleverancier 80
5.3.1.7 Omgeving 80
5.3.1.8 Houding 80
5.3.1.9 Informatie 81
5.3.1.10 Actieve zoektocht 81
5.3.1.11 Demografische en achtergrondkenmerken 82
5.3.1.12 Switchgedrag 82
5.3.2 METING VAN DE OVERIGE VRAGEN 82
5.4 BESPREKING VAN DE RESULTATEN 84
5.4.1 BESPREKING VAN DE VARIABELEN 84
5.4.1.1 Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier 84
5.4.1.2 Dienstverlening andere energieleverancier 85
5.4.1.3 Aangerekende prijs 86
5.4.1.4 Aangeboden prijs 87
5.4.1.5 Betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier 89
5.4.1.6 Betalingswijze andere energieleverancier 89
5.4.1.7 Omgeving 90
5.4.1.8 Houding 91
5.4.1.9 Informatie 92
5.4.1.10 Actieve zoektocht 93
5.4.1.11 De factoranalyse 95
5.4.2 BESPREKING VRAGEN 96
5.4.3 PROFIELSCHETS 102

HOOFDSTUK 6:CONCLUSIES, METHODOLOGISCHE KRITIEKEN EN AANBEVELINGEN VOOR VERDER ONDERZOEK 105

6.1 ALGEMENE CONCLUSIES 105
6.2 METHODOLOGISCHE KRITIEKEN 108
6.3 AANBEVELINGEN VOOR VERDER ONDERZOEK 108

LIJST GERAADPLEEGDE WERKEN 110

LIJST VAN FIGUREN..... 117

LIJST VAN TABELLEN 118

BIJLAGEN 119

Hoofdstuk 1: Probleemstelling

In het eerste hoofdstuk van deze eindverhandeling wordt in de eerste plaats het praktijkprobleem beschreven. Op basis van dit praktijkprobleem wordt een centrale onderzoeksvraag geformuleerd. Tot slot worden de gekozen onderzoeksstrategieën en het onderzoeksopzet uitvoerig omschreven in het laatste onderdeel van dit eerste hoofdstuk.

1.1 Praktijkprobleem: situering en omschrijving

Sinds 1 juli 2003 is de gas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen vrij. Dit wil zeggen dat vanaf dat moment zowel de particulieren als de bedrijven en overheden de mogelijkheid hadden hun eigen leverancier van gas en elektriciteit te kiezen. We kwamen in Vlaanderen terecht in een vrije marktsysteem wat betreft het aanbod en de vraag naar gas en elektriciteit. De concurrentie steeg en de leveranciers zouden competitieve prijzen moeten hanteren om klanten voor zich te winnen. Ze moesten ook meer aandacht besteden aan hun service en trachten de klanten tevreden te houden (VREG, 2006a). De verwachtingen over de liberalisering in de energiemarkt waren dus positief, want deze liberalisering zou zich uiten in een groter aanbod, lagere prijzen, ruimere keuze in producten en meer aandacht voor de consumenten.

Vanaf dat moment werden er ook heel wat veranderingen doorgevoerd in de Vlaamse energiewereld op vlak van de bedrijven. Nieuwe bedrijven kwamen hun producten aanbieden op de Vlaamse markt (bijvoorbeeld Nuon), bestaande bedrijven kregen andere taken toegewezen en regulatoren werden benoemd (bijvoorbeeld VREG).

De vraag is nu of de liberalisering drie jaar later de verwachte resultaten bereikt heeft. Hebben klanten bewust gekozen voor een leverancier van gas en elektriciteit?

1.2 Onderzoeksdoel en centrale onderzoeksvraag

Het doel van deze eindverhandeling bestaat erin te achterhalen of de liberalisering van de Vlaamse gas- en elektriciteitsmarkt aan haar verwachtingen voldaan heeft. Uit voorgaande blijkt dat er in de eerste plaats een beperking geldt tot de liberalisering van de Vlaamse gas- en elektriciteitsmarkt. Dit omwille van de

complexiteit van de Belgische gas- en elektriciteitsmarkt, waar enkel de markt van het Vlaams Gewest reeds volledig opengesteld is. In deze eindverhandeling wordt het onderzoeksgebied verder beperkt tot de huishoudelijke afnemers of particulieren in de provincie Limburg. Deze laatste beperking wordt gehanteerd omdat er enerzijds bij de start van dit onderzoek geen socio-demografische gegevens voorhanden waren om een onderzoek in heel Vlaanderen te voeren. Anderzijds was er reeds door de VREG in 2005 een onderzoek gevoerd in Vlaanderen. Door nu een enger onderzoek in de provincie Limburg te voeren, kan er gezocht worden naar gelijkenissen en verschillen tussen Vlaanderen en de provincie Limburg. De bedrijven en overheden worden bij deze bespreking aldus buiten beschouwing gelaten.

Na beschrijving van het praktijkprobleem en het onderzoeksdoel, kan er de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd worden.

Wat zijn de redenen waarom particulieren al dan niet veranderen van energieleverancier in de vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt in de provincie Limburg?

1.3 Deelvragen

In deze paragraaf worden enkele deelvragen geformuleerd om het onderzoek makkelijker te structureren.

- **Wat begrijpt men onder de term 'switchgedrag'?**
- **Wat zijn de oorzaken van switchgedrag?**
- **Welke factoren zijn voor particulieren belangrijk in het selecteren van een energieleverancier?**
- **In welke mate zijn particulieren op de hoogte van de vrijmaking van de energiemarkt?**

1.4 Onderzoeksmethodologie

In de omschrijving van de onderzoeksmethodologie komen eerst de vooropgestelde onderzoeksstrategieën aan bod. Hoe deze onderzoeksstrategieën concreet werden toegepast in dit onderzoek wordt toegelicht in het onderzoeksopzet.

1.4.1 Onderzoeksstrategieën

Deze eindeverhandeling bestaat uit een literatuurgedeelte en een praktijkgedeelte. Eerst wordt er een uitgebreide literatuurstudie verricht om zo een goed inzicht in de materie te verkrijgen. Het praktijkgedeelte wordt georganiseerd rond een enquête.

1.4.1.1 Literatuurstudie

In een literatuuronderzoek worden de reeds beschikbare wetenschappelijke gegevens bestudeerd. Het is een eerste kennismaking met het praktijkprobleem. Het doel van een kritische literatuurstudie is een voorlopig antwoord kunnen geven op de eigen onderzoeksvragen, gebaseerd op eerder verricht onderzoek en bestaande theorieën. Bij het bestuderen van de literatuur wordt er gebruik gemaakt van drie soorten bronnen (Broeckmans, 2001).

In de eerste plaats zijn er de primaire bronnen, zoals eindverhandelingen en working papers. Een tweede soort bronnen zijn de secundaire bronnen, zoals wetenschappelijke tijdschriften en wetenschappelijke handboeken. Deze bronnen zorgen ervoor dat de primaire bronnen gepubliceerd worden en aldus voor iedereen beschikbaar zijn. De tertiaire bronnen tot slot, zijn lijsten of bestanden van primaire en secundaire literatuur (Broeckmans, 2001). De concrete uitvoering van het literatuuronderzoek in deze eindverhandeling wordt verder toegelicht in het onderzoeksopzet.

1.4.1.2 Survey

Een survey-onderzoek is geschikt voor de verzameling van een grote hoeveelheid data bij een relatief grote populatie. Deze dataset, meestal een gestandaardiseerde vragenlijst of enquête, is identiek voor elke onderzoekseenheid. Op deze manier kunnen de resultaten achteraf makkelijk met elkaar vergeleken worden (Broeckmans, 2002). Een korte toelichting van het survey-onderzoek is terug te vinden in het onderzoeksopzet en wordt verder uitgebreid behandeld in hoofdstuk 5 van deze eindverhandeling.

1.4.2 Onderzoeksopzet

In het onderzoeksopzet wordt in de eerste plaats een uitgebreide toelichting gegeven van de concrete uitvoering van het literatuuronderzoek. Tot slot wordt het survey-onderzoek kort aangehaald.

1.4.2.1 Toelichting literatuurstudie

Aangezien de literatuurstudie de fundering is van deze eindverhandeling, was het ook een vereiste hier voldoende aandacht aan te besteden. Vooreerst werd er opzoekwerk verricht in de bibliotheek van de Universiteit Hasselt. Hier werd gebruik gemaakt van de beschikbare catalogi (tertiaire bronnen) om wetenschappelijke handboeken en tijdschriften (secundaire bronnen) in de verschillende universiteiten te zoeken. Vervolgens werd ook gebruik gemaakt van LIBIS om zo meer relevante informatie te verkrijgen. LIBIS beheert het bibliotheeksysteem van de Katholieke Universiteit Leuven en LIBIS-net, dat een samenwerkingsverband is van meer dan 20 instellingen die allemaal gebruik maken van hetzelfde systeem voor de automatisering van hun bibliotheek. Er werd gezocht naar zoveel mogelijk actuele wetenschappelijke werken, maar aangezien de liberalisering van de energiemarkt een nieuw begrip is, was er nog geen concreet materiaal aanwezig.

Tijdens de opzoekverrichtingen in de verschillende catalogi moest er dan ook via 'omwegen' gezocht worden naar relevante informatie. Volgende zoektermen werden gebruikt:

- **switching behavior/behaviour (switchgedrag)**
- **switching**
- **customer satisfaction (klantentevredenheid)**
- **customer loyalty (klantenloyaliteit)**
- **consumer behavior**
- **services**
- **customer, consumer**
- **service profit chain**
- **life time value**
- **variety seeking**
- **liberalisering**

Om zo actueel mogelijke informatie te vergaren werden ook het Internet en de aanwezige e-Bronnen geraadpleegd. Ook hier werd er gebruik gemaakt van bovenstaande zoektermen. Via de verkregen actuele wetenschappelijke werken werd het zoekresultaat uitgebreid en nieuwe geschikte bronnen werden ontdekt.

1.4.2.2 Toelichting survey

Na een grondige analyse van de beschikbare literatuur werd er geopteerd voor een kwantitatief praktijkonderzoek. Op deze manier kon er op relatief korte tijd en met beperkte financiële middelen veel informatie vergaard worden. Er werd gekozen voor zowel een schriftelijk afgenomen enquête als een online-bevraging bij Limburgse gezinnen om een zo groot mogelijke respons te verkrijgen. De uitgebreide toelichting van het uitgevoerde enquêteonderzoek is terug te vinden in hoofdstuk 5 van deze eindverhandeling.

Hoofdstuk 2: Literatuurstudie

In het tweede hoofdstuk wordt er in de eerste plaats een definiëring van de kernbegrippen gegeven, om vervolgens de oorzaken van switchgedrag bij consumenten te bespreken. In de twee laatste onderdelen van dit hoofdstuk worden de gevolgen voor de dienstenleveranciers uitvoerig behandeld, om tot slot een korte uiteenzetting te geven van de toekomstmogelijkheden voor deze dienstenleveranciers.

2.1 Definiëring van de kernbegrippen

Doorheen deze eindverhandeling worden termen als switchgedrag, switchen, klantentevredenheid en klantenloyaliteit veelvuldig gebruikt. Voor een éénduidige opvatting van deze begrippen is het nodig een definiëring te geven. Omdat er in de gevonden literatuur geen éénduidige omschrijving terug te vinden is, wordt hier de definiëring weergegeven volgens het online woordenboek: Van Dale Hedendaags Nederlands (2006).

2.1.1 Switchgedrag

Switchgedrag is niet terug te vinden als één woord in het woordenboek dat voorhanden is. Er moet een opsplitsing gemaakt worden tussen de woorden 'switchen' en 'gedrag'.

Switchen (onov.ww)

1. **omschakelen**

Gedrag (het ~, ~ ingen)

1. **wijze waarop iets reageert op de omgeving**
2. **wijze waarop iemand zich gedraagt**

Switchgedrag kan dus omschreven worden als het omschakelen als reactie op een gebeurtenis. In de context van deze eindverhandeling wordt switchgedrag gedefinieerd als het omschakelen naar een andere diensten- of energieleverancier als reactie op een gebeurtenis. Deze gebeurtenis kan bijvoorbeeld een ontevredenheid over een dienstenleverancier zijn.

2.1.2 Klantentevredenheid

Voor klantentevredenheid is geen definiëring terug te vinden in het voorhanden zijnde woordenboek. Een combinatie van de termen 'klanten' en 'tevredenheid' geeft wel een duidelijke omschrijving van klantentevredenheid.

Tevredenheid (de ~(v.))

1. **gevoel dat men tevreden is**

Klantentevredenheid kan hier omschreven worden als het gevoel van klanten dat ze tevreden zijn. In deze context wordt klantentevredenheid gedefinieerd als het gevoel van klanten dat ze tevreden zijn over een diensten- of energieleverancier.

2.1.3 Klantenloyaliteit

Een omschrijving voor klantenloyaliteit is niet terug te vinden in het woordenboek dat voorhanden is. De termen 'klanten' en 'loyaliteit' moeten afzonderlijk omschreven worden, om daarna een éénduidige definiëring van klantenloyaliteit te formuleren.

Loyaliteit (de ~ (v.))

1. **trouw aan een verplichting of verbintenis**

Klantenloyaliteit wordt hier omschreven als het trouw zijn van klanten aan een verplichting of verbintenis. In deze context wordt klantenloyaliteit gezien als het trouw zijn van klanten aan een verbintenis met een diensten- of energieleverancier.

2.2 Oorzaken van switchgedrag

In deze paragraaf worden verschillende studies betreffende de oorzaken van switchgedrag, klantentevredenheid en klantenloyaliteit aangehaald en besproken.

2.2.1 Inleiding

Klanten verwerven is zeer belangrijk voor alle bedrijven, maar klanten houden is nog belangrijker, zeker voor dienstverlenende bedrijven (Berry, 1980 in Keaveney, 1995). In termen van het houden van klanten, toont eerder onderzoek aan dat de kwaliteit van de dienst (Bitner, 1990; Boulding et al., 1993), de kwaliteit van de relatie (Crosby, Evans en Cowles, 1990; Crosby en Stephens, 1987) en de algemene tevredenheid over de dienst (Cronin en Taylor, 1992) een positieve invloed kunnen hebben op de intenties van de klanten om bij een bedrijf te blijven.

2.2.2 Klantentevredenheid als kernconcept in de literatuur

Klantentevredenheid is een kernconcept om klanten te houden. Het wordt in de literatuur in grote mate geassocieerd met 'waarde van de dienst' en 'prijs van de dienst'. Hoe groter de tevredenheid bij de klanten is, hoe verdraagzamer zij waarschijnlijk zullen zijn bij prijsverhogingen. Dit kan voor het bedrijf resulteren in grotere winsten (Garvin, 1988 in Athanassopoulos, 2000). De 'kwaliteit van de dienst' wordt over het algemeen niet geacht afhankelijk te zijn van de 'prijs van de dienst' (Anderson, Fornell en Lehmann, 1994). Een combinatie van de kenmerken van de dienst, zoals de 'kwaliteit' en de 'prijs' (Fornell, 1991; Lewis, 1993) vormen samen met de eigenschap 'gemak' (Cronin en Taylor, 1992) de tevredenheid van de klant.

In de literatuur worden veel verschillende determinanten van klantentevredenheid vermeld. De meest in het oog springende is de 'prijs', maar een studie van Laroshe, Rosenblatt en Manning (1986, in Athanassopoulos, 2000) onthulde de 'snelheid van de dienst', een 'geschikte locatie', 'personeelsbekwaamheid' en de 'vriendelijkheid van het bedrijf' als belangrijke determinanten van klantentevredenheid. In dezelfde geest stelden LeBlanc en Nguyen (1988, in Athanassopoulos, 2000) een vijfdimensionaal kader van klantentevredenheid voor die factoren als het 'bedrijfsimago', het 'fysiek milieu' en de 'klantpersoneel interactie' omvat. Rust en Zahorick (1993) identificeerden factoren in verband met 'gemak', 'warmte' en 'gemakkelijke controle' als determinanten van de tevredenheid van klanten.

Tot slot werd in een andere studie van Selnes (1993) het verband tussen tevredenheid, merkreputatie en klantenloyaliteit onderzocht. De reputatie van het merk wordt beschouwd als een waarneming van kwaliteit verbonden aan de naam van het product of de firma die de dienst verleent. Eén zeer belangrijke functie van de merknaam is dat het de keuze kan vergemakkelijken wanneer de klant geen onderscheidende eigenschappen tussen diverse dienstverleners kan waarnemen. Zeker in het geval van diensten wordt de merknaam vaak geassocieerd met de bedrijfsreputatie.

2.2.3 Determinanten van klantentevredenheid

Uit voorgaande paragraaf kan afgeleid worden dat klantentevredenheid een belangrijk kernconcept is wanneer er in de literatuur gezocht wordt naar switchgedrag. In de geraadpleegde literatuur gaat men er aldus vanuit dat wanneer

klanten ontevreden zijn over een of ander aspect van hun huidige leverancier van diensten, de mogelijkheid bestaat dat ze zullen omschakelen naar een andere leverancier van diensten. Het is daarom belangrijk te achterhalen wanneer er bij klanten een gevoel van ontevredenheid ontstaat en wanneer dit gevoel sterk genoeg is om te switchen. Verschillende studies zijn op zoek gegaan naar de determinanten die de (on)tevredenheid bij klanten bepalen. In de volgende paragrafen worden verschillende belangrijke studies besproken.

2.2.3.1 Het model van Keaveney (1995)

Uit een onderzoek van Keaveney (1995) resulteerde een model dat het switchgedrag van klanten in de dienstensector analyseerde. Ze vond in haar onderzoek verschillende factoren die konden verklaren waarom klanten gingen switchen naar een andere dienstverlener. Ze groepeerde de factoren en kwam tot een model met acht categorieën van factoren of gedragingen van de dienstverleners, die een invloed kunnen hebben op de tevredenheid van klanten.

De belangrijkste reden om te switchen was, volgens de klanten in het onderzoek van Keaveney (1995), het mislukken van de kerndienst van de onderneming. De categorie 'mislukkingen van de kerndienst' omvatte alle kritieke voorvallen die aan fouten of andere technische problemen met de dienst zelf toe te schrijven waren. Deze voorvallen waren voor klanten de belangrijkste reden om te veranderen van dienstverlener. De categorie werd opgedeeld in drie subcategorieën, namelijk (1) service fouten, (2) factureringsfouten en (3) rampen of catastrofes in verband met de dienst zelf. De subcategorie *service fouten* omvatte langdurige problemen, waarin een reeks van fouten of een achteruitgang van de dienstverlening in tijd voorkwamen. Deze subcategorie omvatte ook fouten tegen de kerndienst van de onderneming die tot het switchen van klanten naar andere diensten leidden, zoals éénmalig 'grote' fouten, onvolledige dienstverlening of voorvallen waarin de leverancier de dienst niet kon leveren. De tweede subcategorie groepeerde de *factureringsproblemen*. Klachten van klanten beschreven onjuiste facturen en het nalaten om het factureren op een geschikte manier te verbeteren. De derde subcategorie omvatte de *rampen of catastrofes* in verband met de dienst zelf. Hier slaagde men er niet in om de geschikte dienst te verlenen en men veroorzaakte ook nog schade aan de klant, zijn familie, huisdieren, of bezittingen of zorgde ervoor dat de klant tijd of geld verloor.

De volgende categorie 'ontmoetingen met de dienst' werd gedefinieerd als de persoonlijke interactie tussen de klanten en de werknemers van het dienstverlenend bedrijf. Het mislukken van deze interactie was de tweede grootste oorzaak van het switchen van klanten. Deze mislukkingen werden alle toegeschreven aan één of ander aspect van het gedrag of de houding van de werknemers van het bedrijf. Als de werknemers (1) onverschillig, (2) onbeleefd, (3) onhartelijk of (4) onwetend waren, gingen de klanten overschakelen naar andere dienstverleners. In de eerste subcategorie *onverschillige werknemers,* luisterden de werknemers van het dienstverlenend bedrijf niet naar de klanten, negeerden ze de klanten of besteedden ze enkel aandacht aan mensen die geen klanten waren. Onverschillige werknemers hadden verder ook veel haast, waren niet behulpzaam, vriendelijk of geïnteresseerd in de klanten. De werknemers in de subcategorie van de *onbeleefde werknemers* werden beschreven als ruw en humeurig. Ze gedroegen zich neerbuigend en ongeduldig ten opzichte van de klanten, die hierdoor gingen switchen naar een andere dienstverlener. Het contactpersoneel dat men omschreef als *onhartelijk*, gedroeg zich onbuigzaam of gereserveerd. Onbuigzame werknemers weigerden om zich aan te passen aan de verzoeken van klanten. De gereserveerde dienstverleners slaagden er niet in pro–actief informatief te zijn, ze weigerden ook telefoongesprekken te beantwoorden of verzuimden vragen van klanten te beantwoorden. De subcategorie van de *onwetende werknemers* omvatte de werknemers die men omschreef als onervaren, onbekwaam of niet ervaren in moderne of geavanceerde technieken. Anderen boezemden gewoonweg geen vertrouwen in.

De derde categorie werd geformuleerd als de 'prijscategorie'. Deze omvatte alle prijsgerelateerde factoren, zoals prijzen, tarieven, kosten, toeslagen, dienstlasten, boetes, prijsovereenkomsten, coupons of prijsaanbiedingen, die tot ontevredenheid en bijgevolg tot switchgedrag bij de klanten konden leiden. Deze categorie omvat 4 subcategorieën, namelijk (1) hoge prijzen, (2) prijsstijgingen, (3) oneerlijke prijspraktijken en (4) bedrieglijke prijspraktijken. In de *hoge prijzen* subcategorie switchten de klanten wanneer de prijzen van de diensten de referentieprijzen overschreden. De prijzen werden te hoog geacht in vergelijking met één of andere binnenlandse normprijs, te hoog in overeenstemming met de waarde van de ontvangen dienst of te hoog vergeleken met de concurrerende prijzen. In de tweede subcategorie *prijsstijgingen* switchten de klanten omwille van een stijging van de prijs ten opzicht van de referentieprijs. De referentieprijs in deze

subcategorie werd gebaseerd op eerdere ervaringen met de betreffende dienst, dus met prijzen uit het verleden. In de derde subcategorie voelden de klanten zich bedrogen of geloofden ze dat de aangerekende prijs niet eerlijk was. De oorzaak lag hier dus in de *oneerlijke prijspraktijken* die het dienstverlenend bedrijf toepaste. In de vierde subcategorie lag de oorzaak van het switchen aan de *bedrieglijke prijspraktijken.* Dit kwam voor wanneer de uiteindelijk aangerekende prijs de eerder overeengekomen prijs overschreed.

Vervolgens onderscheidde Keaveney (1995) de categorie die alle gebeurtenissen omvatte waardoor de klanten zich ongemakkelijk voelden bij de huidige dienstenleverancier. In de categorie die Keaveney 'ongemak' noemde, voelden de klanten zich ongemakkelijk door onder andere de locatie van de dienstenleverancier, de werktijden van de dienstenleverancier, de wachttijd voor een dienst of de wachttijd om een afspraak vast te krijgen. Deze categorie werd onderverdeeld in drie subcategorieën. In de eerste subcategorie gingen de klanten switchen omwille van de *locatie of werktijden* van de dienstenleverancier. Het gebouw van de dienstverlener was voor de klant bijvoorbeeld moeilijk te bereiken. De werktijden van de dienstverlener konden een struikelblok vormen, wanneer de klant bijvoorbeeld steeds later moest werken dan de dienstverlener en er dus nooit op tijd kon geraken. De tweede subcategorie *wachten op een afspraak* omschreef dat het lang moeten wachten op een afspraak met de dienstverlener een negatieve invloed kon hebben op de klantentevredenheid. Klanten gingen switchen naar een andere dienstverlener als het te lang duurde om een afspraak met de dienstverlener vast te leggen. In de derde subcategorie *wachten op een dienst* switchten de klanten wanneer ze te lang moesten wachten voor de levering van een dienst. 'Te lang' werd door de klanten bepaald door de wachttijd van de huidige dienstverlener te vergelijken met één of andere sectornorm of door te vergelijken met de beloften die eerder gemaakt werden door de huidige dienstverlener.

De categorie 'reacties van werknemers op mislukkingen van de kerndienst' omvatte kritieke voorvallen die tot switchgedrag van de klanten kon leiden. In dit geval niet omwille van het mislukken van de dienst, maar omdat de dienstverleners er niet in slaagden om de situaties op een geschikte manier af te handelen. Reacties van werknemers op mislukkingen van de dienst werden onderverdeeld in drie subcategorieën, gerangschikt van kwaad naar erger: (1) aarzelende reacties, (2) geen reacties en (3) negatieve reacties. In de subcategorie van de *aarzelende*

reacties **reageerden de werknemers wel op het mislukken van de dienst en maakten ze de nodige correcties, maar deden ze dit met duidelijke tegenzin. In de tweede subcategorie *geen reacties* gingen klanten switchen omdat de werknemers er niet in slaagden te reageren op de problemen van de dienst. Op een ander moment erkenden dienstverleners de gegrondheid van een klacht niet of negeerden ze de klacht van een klant, ze verzuimenden te reageren. De derde subcategorie groepeerde duidelijk *negatieve reacties*, waarin de dienstverlener niet enkel verzuimde te reageren, maar daarenboven de schuld van de mislukking ook nog aan de klant toeschreef.**

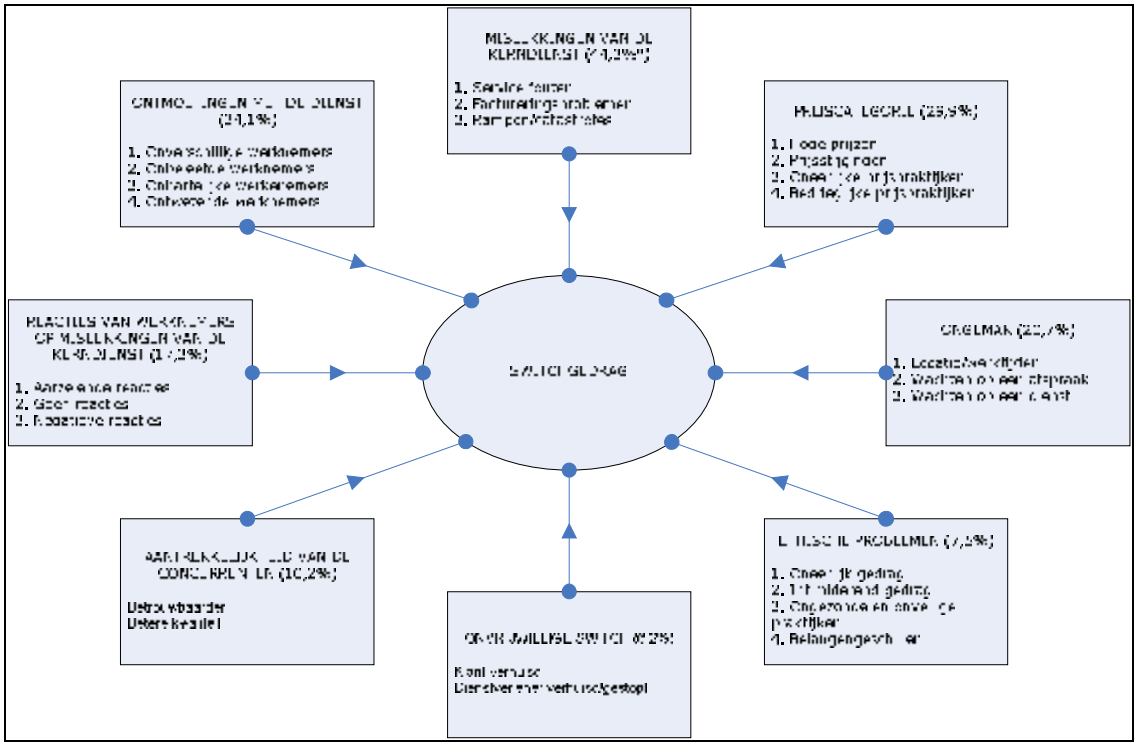
De zesde categorie noemde Keaveney (1995) de 'aantrekkelijkheid van de concurrenten'. In deze categorie ligt de fout niet perse bij de huidige dienstverlener. Het bevat de gevallen waar de klanten eerder switchten naar een betere dienstverlener dan van een onbevredigende dienstverlener. De klanten switchten naar dienstverleners die aardiger waren, betrouwbaarder of die betere kwaliteit verstrekten. Vele klanten schakelden over op een betere dienst, zelfs wanneer de nieuwe leverancier duurder of minder gunstig gelegen was.

De voorlaatste categorie van het model, is de categorie van de 'ethische problemen'. Deze categorie omvat alle gebeurtenissen waarin het gedrag van de dienstverlener onwettig, immoreel, onveilig, ongezond of ver van de sociale normen afwijkend door de klanten werd ervaren. De ethische problemen werden in vier subcategorieën onderverdeeld: (1) oneerlijk gedrag, (2) intimiderend gedrag, (3) onveilige of ongezonde praktijken en (4) belangengeschillen. De dienstverleners die volgens klanten *oneerlijk gedrag* vertoonden, bedrogen klanten, stalen persoonlijke bezittingen of geld, factureerden voor werk dat niet werd uitgevoerd, of stelden onnodig werk voor. In de tweede subcategorie werden de dienstverleners als bedreigend ervaren omdat ze *intimiderend gedrag* vertoonden. Deze dienstverleners deden aan overdreven agressieve verkoopstechnieken, schreeuwden tegen de klanten of intimideerden hen. De derde subcategorie omvatte *ongezonde en onveilige praktijken*. De klanten vonden dat er bij deze dienstverlener te weinig of geen aandacht werd geschonken aan hygiënische of veiligheidsmaatregelen. In de vierde subcategorie vermeldde men conflicten te wijten aan *belangengeschillen*. Hier ontstonden conflicten wanneer de klanten van mening waren dat de dienstverlener niet handelde met de beste bedoelingen voor de klanten. De dienstverlener streefde hier eerder het eigenbelang na.

De laatste categorie volgens het model van Keaveney (1995), is de 'onvrijwillige switchcategorie'. Hier betrof het vooral het switchen naar andere dienstverleners wegens factoren die niet controleerbaar waren door de klant of dienstverlener. Deze categorie omvatte de onvrijwillige omschakeling omdat de dienstverlener verhuisd was, de klant verhuisde of omdat de dienstverlener zijn activiteiten stopzette.

Tot slot formuleerde Keaveney (1995) in dit onderzoek ook nog een groep factoren die ze niet in haar model opnam. Deze categorie ('andere') van factoren werd gecreëerd voor de antwoorden van respondenten die slechts één of twee keer vernoemd werden.

Figuur 1: Relatieschema Keaveney



Bron: Keaveney (1995) – eigen verwerking

2.2.3.1.1 Eenvoudige versus complexe switching

In de vorige paragraaf werden de oorzaken van klanten(on)tevredenheid volgens de studie van Keaveney (1995) besproken. Uit haar onderzoek blijkt verder ook dat vaak niet één enkele factor van klantenontevredenheid het switchgedrag van klanten kan veroorzaken. In de helft van de onderzochte gevallen betrof het eerder een combinatie van verschillende factoren die leidde tot het switchgedrag van de klanten.

In 45% van de onderzochte gevallen in het onderzoek van Keaveney (1995) waren de voorvallen die klantenontevredenheid en bijgevolg switchgedrag veroorzaakten, te wijten aan één incident van één bepaalde categorie. Elk incident uit een categorie kon op zichzelf een oorzaak vormen van klantenontevredenheid met switchgedrag als gevolg. De meeste incidenten kwamen in dit geval uit de categorieën 'mislukkingen van de kerndienst', 'prijscategorie' en '(mislukte) ontmoetingen met de dienst'.

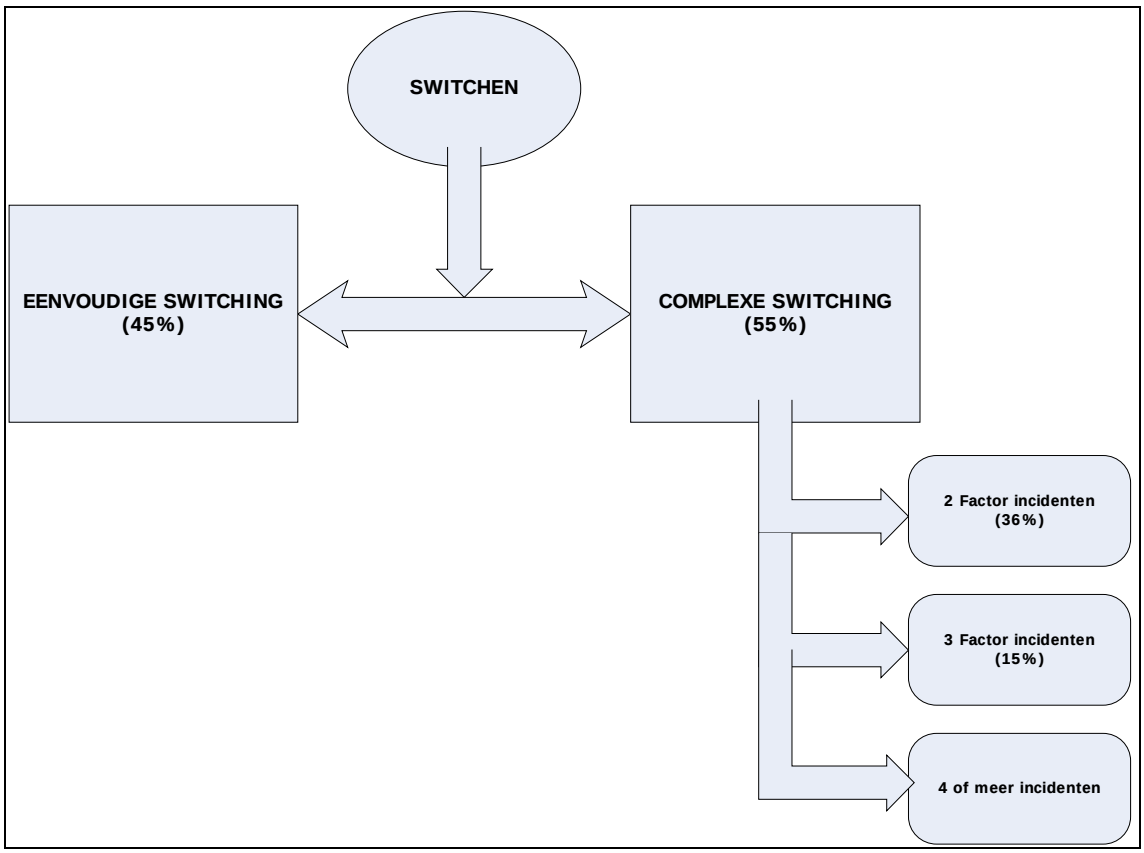
In de andere 55% van de onderzochte gevallen uit het onderzoek van Keaveney (1995) waren de voorvallen die leidden tot switchgedrag echter complex. Hier zorgde een combinatie van incidenten uit verschillende categorieën tot klantenontevredenheid en bijgevolg tot een omschakeling naar een andere dienstverlener. De groep waar klanten gingen omschakelen omwille van twee incidenten uit twee verschillende categorieën (twee–factor incidenten), vormde het grootste aandeel binnen deze groep van complexe switching. In meer dan de helft van de onderzochte gevallen ging het hier om een incident uit de categorie 'mislukkingen van de kerndienst' gecombineerd met een onbevredigende reactie van de dienstverlener op deze mislukking of een verkeerd gelopen ontmoeting tussen de werknemer en de klant of prijsproblemen of een ongemak met betrekking tot de dienst of de dienstverlener. Een tweede opvallend patroon binnen de groep van de twee–factor incidenten betreft de combinatie van een incident uit de categorie van '(mislukte) ontmoetingen met de dienst' met een prijsprobleem of een ongemak met betrekking tot de dienst of de dienstverlener.

Binnen de groep van de complexe switching kwam ook de groep aan bod waar klanten gingen switchen omwille van een combinatie van drie incidenten uit verschillende categorieën (drie–factor incidenten). Hier betrof het meestal een combinatie van één voorval uit de categorie 'mislukkingen van de kerndienst' en één voorval uit de categorie '(mislukte) ontmoetingen met de dienst',

gecombineerd met een mislukte reactie op het incident, een prijsprobleem of een ongemak inzake de dienst of de dienstverlener.

Tot slot vermeldden slechts enkele respondenten dat hun klantenontevredenheid en bijgevolg hun switchgedrag veroorzaakt werd door een combinatie van 4 of meer afzonderlijke incidenten. Het betrof hier dus een combinatie van incidenten uit 4 of meer categorieën die switchgedrag tot gevolg hadden. Een mogelijke combinatie van deze verschillende incidenten uit de categorieën was dan bijvoorbeeld een combinatie van een prijsprobleem met een ethische kwestie, een mislukte ontmoeting met de dienst en een ongemak met de dienstverlener.

Figuur 2: Eenvoudige vs complexe switching



Bron: Keaveney (1995) – eigen verwerking

2.2.3.2 Hoe klantentevredenheid en –loyaliteit meten?

Madhav Srinivasan (1996) stelde in zijn studie een geïntegreerd model voor dat het klantengedrag kan verklaren. Hij oordeelde dat het switchgedrag van klanten immers een complex fenomeen is dat door inherente gedragsfactoren, het concurrerende scenario en de tijd wordt beïnvloed. In dit model werden twee

nieuwe parameters gecreëerd. De eerste was de 'concurrerende tevredenheid' en werd omschreven als de gemeten klantentevredenheid met betrekking tot aanwezige concurrentie. De tweede parameter, de 'loyaliteitsindex', beschreef de aard van de verhouding tussen de tevredenheid van de klanten en de loyaliteit van klanten. Dit model was dus een meetinstrument om zowel de klantenloyaliteit als de rentabiliteit van een firma te achterhalen.

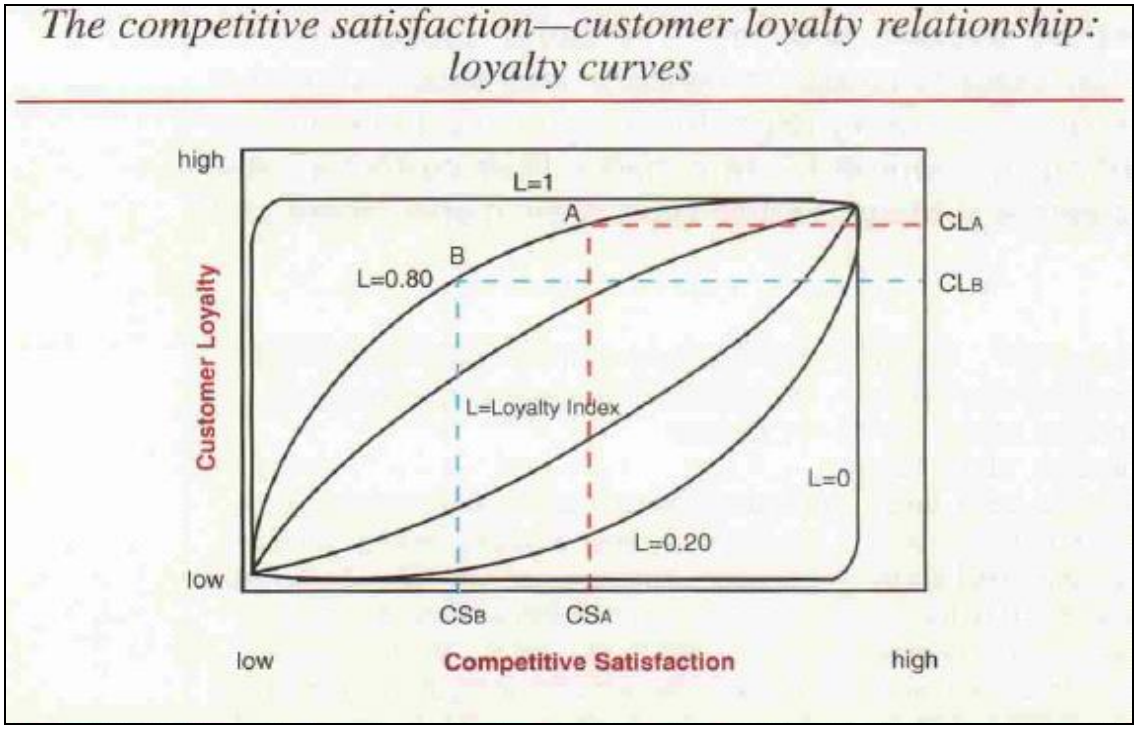
Het uitgewerkte model van Srinivasan (1996) omvatte aldus de concurrentiedimensie die in eerdere studies ontbrak. Hij creëerde een parameter 'concurrerende tevredenheid' waar het verschil tussen de tevredenheid met de huidige dienstverlener en zijn meest dichtbij gelegen concurrent werd gewogen door de relatieve betekenis van de gedragsfactoren. Dit overwon de beperking die in eerdere onderzoeken werd gevonden, namelijk dat klantentevredenheid werd gemeten zonder een specifieke verwijzing naar de concurrentie. De 'loyaliteitsindex' meet hoe vatbaar of ongevoelig klanten zijn voor het omschakelen naar een andere dienstverlener. Wanneer de loyaliteitsindex naar nul neigt, zijn de klanten het meest vatbaar voor concurrerende voordelen en zal een kleine daling in de concurrerende tevredenheid leiden tot een grote daling in loyaliteit. Indien de loyaliteitsindex naar één neigt, zijn de klanten in hoge mate ongevoelig voor concurrerende voordelen en blijven ze loyaal aan de huidige dienstverlener tenzij er een grote vermindering is van concurrerende tevredenheid.

Volgens Srinivasan (1996) kan er binnen een specifieke industrie een brede variatie in de loyaliteitsindexen van specifieke dienstverleners zijn. Een dienstverlener die een groter aandeel loyale klanten heeft, zal een hogere loyaliteitsindex hebben. Derhalve zal een dienstverlener die een groter aandeel ontrouwe klanten heeft een lagere loyaliteitsindex hebben. Het doel van een op klantenloyaliteit georiënteerde dienstverlener, is loyale klanten te bereiken, te dienen en vast te houden. Deze klanten verstrekken opbrengststabiliteit en kostenvoordeel voor een duurzaam concurrerend voordeel en een financieel succes.

Tot slot integreerde Srinivasan (1996) ook een soort tijdsdimensie in zijn model. Klanten hebben immers wat 'tijd' nodig om een verschil in waarde waar te nemen die door de huidige dienstverlener en zijn concurrenten wordt verstrekt. Bovendien vergt het gewoonlijk wat tijd voordat deze waarneming wordt vertaald in switchgedrag. Switchen is volgens Srinivasan (1996) de actieve herverdeling van de uitgaven van een klant in overeenstemming met de concurrerende

tevredenheid. Op deze manier wordt de concurrerende tevredenheid een belangrijke indicator van het switchgedrag van één enkele klant. Samengevoegd voor de volledige klantenbasis wordt het een voorspeller van het toekomstige marktaandeel van een dienstverlener.

Figuur 3: Model van Srinivasan



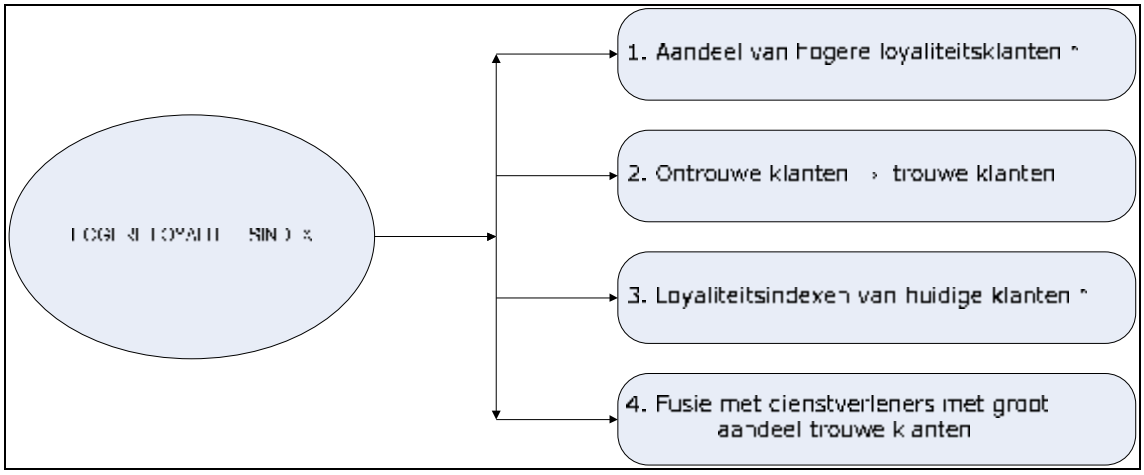
Bron: Srinivasan (1996)

2.2.3.3 Hoe klantenloyaliteit verbeteren?

Loyale klanten brengen aldus grote voordelen met zich mee. Maar niet iedere dienstverlener heeft het geluk van loyale klanten te hebben. Reicheld (1996) verklaarde dat de eerste manier voor een dienstverlener om een hogere loyaliteitsindex te bereiken, is zijn *aandeel van hogere loyaliteitsklanten* ten koste van zijn concurrentie te *verhogen*. Dit kan bereikt worden door zich ofwel specifiek te richten op loyale klanten en deze weg te halen bij de concurrentie of door nieuwe klanten met grondig overleg te selecteren. De tweede manier voor een hogere klantenloyaliteit is de loyaliteitsgrens van de dienstverlener, met betrekking tot die van de concurrentie, op te tillen door *ontrouwe klanten in loyale klanten om te schakelen*. De derde manier om een hogere loyaliteitsindex te bereiken is de loyaliteitsindexen *van huidige klanten te verhogen* door hen van meer hogere waarde te voorzien. De laatste methode is samen te smelten met dienstverleners of

***dienstverleners te verwerven die klantenbasissen hebben met een hoge loyaliteitsindex*. De dienstverleners met hoge loyaliteitsindexen – en bijgevolg stabiele opbrengsten, hoge marges en winstgevende kasstromen – worden aantrekkelijke doelwitten om te verwerven.**

Figuur 4: Bereiken van hogere klantenloyaliteit



Bron: Reicheld (1996) – eigen verwerking

Andere mogelijkheden om de tevredenheid en loyaliteit bij klanten te verbeteren worden aangegeven in een studie van Berry (1995). Hij stelt dat dienstverleners hun klantenverhoudingen kunnen verbeteren door drie verschillende soorten banden met klanten te vestigen. In de eerste plaats kan de dienstverlener een financiële band met de klanten vestigen. Dienstverleners willen de klantenloyaliteit hier verbeteren door prijsaansporingen. Ze belonen loyale klanten dan met speciale prijsaanbiedingen. Volgens de studies van Ailawadi et al. (2001) en Chandon et al. (2000) verbeteren de waardewaarnemingen van klanten door de monetaire promoties en bijgevolg zullen zij ook het nut van hun aankopen verhogen.

De sociale band is een tweede manier om de klantenverhoudingen te verbeteren volgens Berry (1995). De dienstverlener zal zijn verhoudingen met zijn klanten trachten te verbeteren door interpersoonlijke interactie, vriendschappen (Berry, 1995; Wilson, 1995) en identificatie (Smith, 1998; Turner, 1970 in Chiu et al., 2005). Hier wordt vooral de nadruk gelegd op het belang om in contact te blijven met klanten, hun behoeften te leren kennen en een positieve relatie met hen te onderhouden (Berry, 1995; Williams et al., 1998).

De derde manier om klantenloyaliteit te verbeteren is door een structurele band te creëren met de klanten. Deze band biedt de klanten waardetoevoegende voordelen, die voor ondernemingen moeilijk of duur zijn om te verstrekken en die niet meteen ergens anders beschikbaar zijn (Berry, 1995). Dienstverleners gaan dan extra diensten aanbieden aan hun klanten die nergens anders te verkrijgen zijn.

2.3 Gevolgen van switchgedrag van klanten voor een bedrijf

In de conclusies van hun onderzoek benadrukken Rust en Zahorick (1993) de negatieve gevolgen van het switchen van klanten op het marktaandeel en de rentabiliteit. In de eenvoudigste betekenis kost switching het dienstverlenend bedrijf de toekomstige opbrengstenstroom van de klanten. Het verliezen van klanten leidt dan ook tot alternatieve kosten wegens een gebrek aan verkoopsopbrengsten.

Wanneer er ook rekening wordt gehouden met andere gevolgen, wordt het verlies echter schadelijker. Trouwe klanten blijven hun uitgaven verhogen aan een stijgend tempo. Ze zullen eerder aankopen tegen volledige prijzen dan tegen kortingprijzen en ze creëren een bedrijfsrendement voor dienstverlenende bedrijven (Reichheld en Sasser, 1990). Het verlies van een blijvende klant is dan ook een groot verlies voor de klantenbasis van het dienstverlenend bedrijf (Keaveney, 1995).

Ten tweede kunnen de kosten om nieuwe klanten aan te werven oplopen. We spreken hier dan over kosten, zoals promoties, kortingen, inspanningen om klantenbehoeften te leren kennen en tijd om duurzame verhoudingen op te bouwen (Rust en Zahorick, 1993). De kosten van een nieuwe rekeningopstelling, van kredietonderzoeken uit te voeren en de adverterende en promotie–uitgaven kunnen tot vijf keer hoger zijn dan de kosten van inspanningen die de firma gedaan zou hebben om een klant te behouden (Peters, 1988 in Keaveney, 1995). De bedrijfskosten nemen toe wanneer het dienstverlenend bedrijf de behoeften van zijn nieuwe klant leert en de klant de procedures van de firma leert.

Zodra klanten veranderen van dienstverlener is het waarschijnlijk dat zij ook post–switchgedrag met zich meebrengen. Dit wil zeggen dat ze in de eerste plaats snel met andere personen over dit incident zullen praten. Later zullen ze ook snel overschakelen naar een andere, hopelijk betere dienstverlener, die zij hebben leren kennen via mondelinge reclame, referenties of een zoektocht.

2.4 Implicaties voor dienstverleners naar de toekomst toe

In deze studies worden ook een aantal belangrijke implicaties voor dienstverleners geformuleerd. Implicaties die dienstverleners naar de toekomst toe beter in het achterhoofd kunnen houden, willen zij switchgedrag bij hun klanten voorkomen. De beoordeling van het switchgedrag van klanten vormt immers een zeer belangrijk doel voor dienstverleners. De implicaties zijn betekenisvol voor marktleiders die een doeltreffend verdedigingsbeleid willen verwezenlijken, alsook voor kleinere spelers die hun marktaandeel willen uitbreiden (Athanassopoulos, 2000). Het behoud van klanten wordt bepleit als een moeilijke, maar tezelfdertijd te ontplooien bedrijfsstrategie in diensten (Rust en Zahorick, 1993).

Er is in de dienstverlenende sector aldus een dwingende behoefte om strategieën voor klantenbehoud te ontwikkelen, ook in de verhoudingsintensieve diensten. Zes van de acht categorieën van factoren die switchen kunnen veroorzaken, volgens het onderzoek van Keaveney (1995), zijn vanuit het standpunt van de firma controleerbaar. De zes categorieën stellen gebieden voor waarop managers acties kunnen voeren om switchgedrag te voorkomen.

Als eerste voorbeeld wordt een incident genomen uit de categorie 'mislukkingen van de kerndienst', dat klanten ertoe kan bewegen om te schakelen. In dit geval zou een *'nul fouten'–filosofie* van de dienstverlener een oplossing kunnen zijn. De doelstelling om elke keer een correcte dienst te leveren, zou dan efficiënt kunnen zijn om het klantenverloop te verminderen (Fitzsimmons en Fitzsimmons, 1994). De bewering dat een incident uit de categorie 'reacties van werknemers op mislukkingen van de dienst' klanten ertoe kan bewegen om te schakelen naar een andere dienstverlener, suggereert het belang een *beleid* te ontwikkelen voor het *efficiënt herstellen van de dienst* (Berry en Parasuraman, 1991; Hart, Sasser en Heskett, 1990). De veronderstelling, dat het omschakelen van klanten naar een andere dienstverlener door een of ander 'ongemak' kan veroorzaakt worden, impliceert dat *efficiënt vervoersbeheer, geschikte levering van dienst en efficiënt beheer van bestellingen*, het switchen van klanten zou kunnen verminderen. Het verloop van klanten, veroorzaakt door een incident uit de categorie van de '(mislukte) ontmoetingen met de dienst', kan verminderd worden door werknemers te leren naar klanten te luisteren, telefoongesprekken onmiddellijk door te schakelen, klanten geïnformeerd te houden, procedures te verklaren en ze op te leiden in geavanceerde technische kennis. Als vijfde voorbeeld is er het

voorstel dat klanten van dienstverlener zouden veranderen omwille van een incident uit de 'prijscategorie'. Wanneer er een probleem ontstaat omwille van prijsgerelateerde redenen, suggereert dit waarschijnlijk een behoefte aan zorgvuldig beheer van prijsbeleid. Dit dan vooral wanneer het dienstverlenend bedrijf hogere prijzen hanteert dan de concurrentie of een stijging van de prijzen, lasten of sancties overweegt (Keaveney, 1995). Tenslotte moet er nog vermeld worden dat wanneer er zich een incident voordoet op het gebied van 'ethische problemen', men hier te maken krijgt met het bijkomend probleem van het bewijsmateriaal. Er wordt dan ook voorgesteld dat het dienstverlenend bedrijf gedraggebaseerde controlesystemen ontwikkelt om goed ethisch gedrag onder haar werknemers te belonen en immorele houdingen af te raden (Hunt en Vasquez-Parraga, 1993).

Verder suggereert de overheersing van complexe omschakeling dat de toepassing van crossfunctionele teams door managers nuttig kan zijn in dienstverlenende bedrijven. Managers van verschillende afdelingen moeten samenwerken en tot beslissingen komen die een positieve invloed kunnen hebben op de klantentevredenheid en –loyaliteit. Op deze manier kan men het switchen van klanten naar andere dienstverleners, veroorzaakt door complexe problemen, trachten tegen te gaan (Keaveney, 1995).

Volgens het onderzoek van Srinivasan (1996) kan het achterhalen van 'concurrerende tevredenheid' en het aandeel van bestedingen in klantensegmenten in de tijd tot inzichten leiden in loyaliteitspatronen en tot het bepalen van 'loyaliteitsindexen'. Voor loyaliteitsgeoriënteerde dienstverleners met geavanceerde meetsystemen, kunnen loyaliteitsindexen bestuurders van de bedrijfsstrategie worden. Zowel jaarlijkse als lange termijn doelstellingen voor de loyaliteitsindex zou men kunnen vaststellen en de resultaten zouden nauwkeurig gemeten kunnen worden. Dienstverlenende bedrijven kunnen het effect van beloningen, coupons, prijskortingen en dienstenprogramma's uitdrukken met de loyaliteitsindex. Uiteindelijk is de loyaliteitsindex een belangrijke indicator van de vaste rentabiliteit en kan men hiermee toekomstige tendensen voorspellen.

Tot slot kunnen we nog opmerken dat managers van dienstverlenende bedrijven in achterhoofd moeten houden dat sommige klanten zullen overschakelen naar een ander bedrijf, zelfs wanneer ze tevreden zijn over hun oorspronkelijke leverancier van de dienst. Dit is vaak van toepassing op klanten die switchten wegens gemak,

concurrerende acties, of prijsverschillen (Keaveney, 1995). Verder vermeld men ook nog in de reeds bestaande literatuur dat klanten zelfs kunnen blijven na een teleurstellende ontmoeting met hun leverancier (Bitner, Booms en Tetreault, 1990; Kelley, Hoffman en Davis, 1993). Klantengedrag voorspellen en analyseren blijft dus nog steeds een penibele opdracht.

Hoofdstuk 3: Onderzoek van de VREG

Nadat er in het vorige hoofdstuk gezocht werd naar veroorzakende factoren van switchgedrag in de literatuur, wordt er in dit hoofdstuk aandacht besteed aan veroorzakende factoren in de praktijk. Meerbepaald wordt er een studie van de VREG besproken.

3.1 Inleiding

De VREG is de instantie die instaat voor een efficiënte werking en organisatie van de vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen. In het volgende hoofdstuk wordt er meer aandacht besteed aan de taken van de VREG in de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen.

In wat volgt wordt het rapport van de VREG van 13 januari 2006 besproken. In dit rapport berichtte de VREG over de resultaten van haar enquête, afgenomen in augustus en september 2005. In deze enquête gaat de VREG op zoek naar het gedrag en de ervaringen van de huishoudelijke afnemers in de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt. Dit onderzoek had betrekking op 2,5 miljoen gezinnen in heel Vlaanderen. Er werden 1513 face-to-face interviews afgenomen van zowel mannen als vrouwen uit verschillende leeftijdscategorieën.

De bespreking van de resultaten wordt beperkt tot de resultaten die belang hebben in het kader van deze eindverhandeling. Het betreft hier de cijfergegevens aangaande de leverancierswissels.

3.2 Resultaten onderzoek van de VREG

In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek van de VREG (2006b) besproken. Eerst worden de effectieve leverancierswissels voorgesteld en kort toegelicht. In een volgend onderdeel wordt gezocht naar de motieven om te switchen volgens het onderzoek, waarna dit schematisch zal voorgesteld worden aan de hand van een relatieschema.

3.2.1 De leverancierswissels

In onderstaande tabel worden de cijfergegevens getoond die betrekking hebben op het aantal leverancierswissels bij de huishoudelijke afnemers in het Vlaamse Gewest. De onderstaande cijfers beperken zich tot het distributienet, anders gezegd

het net met een nominale spanning kleiner dan of gelijk aan 70kV. Er werd hier een vergelijking gemaakt tussen de maanden maart van drie opeenvolgende jaren.

Tabel 1: Leverancierswissels huishoudelijke afnemers

ELEKTRICITEIT			
	Maart 04	Maart 05	Maart 06
Toegewezen aan standaardleverancier	77,30%	40,78%	24,59%
Contract met standaardleverancier	17,47%	47,24%	61,66%
Contract met nieuwe leverancier[1]	5,23%	11,04%	12,30%
Beleverd door netbeheerder	0.00%	0,94%	1,45%
GAS			
	Maart 04	Maart 05	Maart 06
Toegewezen aan standaardleverancier	96,01%	46,94%	21,18%
Contract met standaardleverancier	0,41%	41,22%	65,02%
Contract met nieuwe leverancier[1]	3,58%	10,61%	12,00%
Beleverd door netbeheerder	0,00%	1,23%	1,80%

Bron: VREG (2004b), VREG (2004c), VREG (2005a), VREG (2005b), VREG (2006c), VREG (2006d) – eigen verwerking

Uit bovenstaande tabel kan men afleiden dat zich een grote verschuiving heeft voorgedaan op de markt van de energieleveranciers. Waar in maart 2004 nog ¾ van de huishoudelijke afnemers was toegewezen aan een standaardleverancier van elektriciteit en slecht ¼ een nieuw contract had afgesloten, is dit beeld enigszins veranderd in 2006. In maart 2006 hadden immers ¾ van de huishoudelijke afnemers een nieuw contract afgesloten en was nog slechts ¼ van de afnemers toegewezen aan een standaardleverancier van elektriciteit. De gasmarkt heeft ook een zeer grote verschuiving gekend wat haar leveranciers betreft. In maart 2004 was ongeveer 96% toegewezen aan een standaardleverancier van aardgas, terwijl dit nog slechts 21% was in maart 2006. Toen had immers 67% een nieuw contract afgesloten met een aardgasleverancier.

Merk op dat toch nog steeds ¼ van de huishoudelijke afnemers op de energiemarkt zogenaamde slapende klanten zijn. Het zijn die afnemers die nog geen actie

[1] Nieuwe leverancier: Andere dan Electrabel Customer Solutions, Luminus, EBEM of Intergas Levering, omdat deze in bepaalde gebieden als standaardleveranciers aangeduid zijn.

ondernomen hebben sinds de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt. Ze hebben nog geen nieuw contract afgesloten met een energieleverancier (VREG, 2006c, VREG, 2006d).

Wanneer er specifieker gekeken wordt naar echte leverancierswissels sinds de vrijmaking van de energiemarkt, dan is het nodig op te merken dat 62,66% van de huishoudelijke elektriciteitsafnemers en 65,02% van de huishoudelijke aardgasafnemers hun vertrouwen behouden in hun standaardleverancier. Ongeveer 12% van de gas- en elektriciteitsafnemers koos een nieuwe energieleverancier. Opgemerkt moet worden dat in deze cijfergegevens geen rekening werd gehouden met de huishoudelijke afnemers die een nieuw contract afsloten met een leverancier die in een ander gebied aangeduid werd als standaardleverancier. Gezinnen die dus voor Luminus kozen en hun contract met Electrabel Customer Solutions opzegden, werden niet in de rubriek 'contract met nieuwe leverancier' opgenomen, omdat Luminus ook als standaardleverancier werd toegewezen in bepaalde gebieden (VREG, 2004a).

Tot slot is het nodig aandacht te besteden aan het percentage huishoudelijke afnemers dat beleverd wordt door de netbeheerder. Dit opvallende cijfer wil zeggen dat er in de elektriciteitsmarkt al 1,45% van de huishoudelijke afnemers wegens betalingsproblemen bij de sociale leverancier terecht kwamen. In de aardgasmarkt ligt dit percentage nog wat hoger, hier bedraagt het aantal wanbetalers namelijk 1,80%.

3.2.2 De oorzaken van de leverancierswissels

Huishoudelijke afnemers kiezen om verschillende redenen voor een bepaalde energieleverancier. De belangrijkste reden bij de keuze voor een bepaalde leverancier van elektriciteit en aardgas is het aanbod van deze leverancier. Huishoudelijke afnemers kiezen dus voor een 'dual fuel' leverancier, anders gezegd een leverancier die zowel aardgas als elektriciteit aanbiedt (VREG, 2006b).

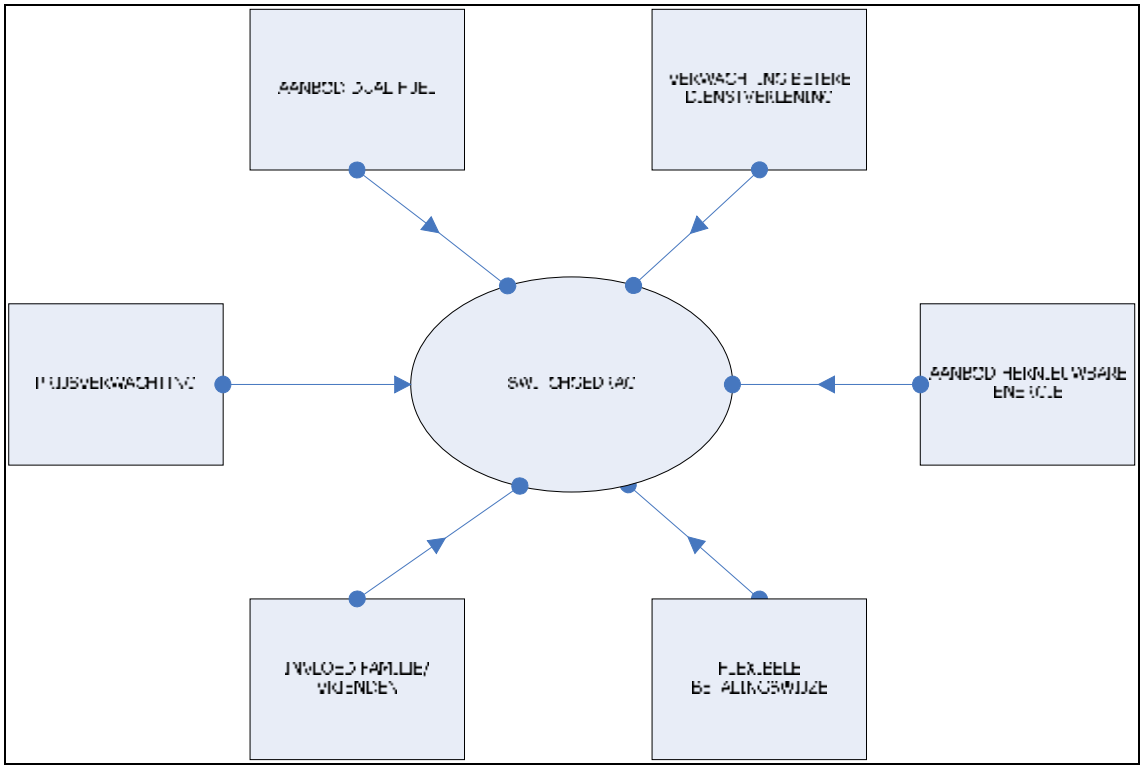
Een tweede belangrijke reden om voor een bepaalde energieleverancier te kiezen, is de verwachting dat de dienstverlening bij die leverancier betrouwbaarder en beter is. De prijsverwachting speelt ook een belangrijke rol bij de keuze voor een energieleverancier. Onder de prijsverwachting omvat men zowel het vooropstellen van een vaste prijs, alsook de verwachting van een lagere prijs bij de andere energieleverancier (VREG, 2006b).

Tot slot verklaarde de helft van de respondenten dat ze zich hadden laten beïnvloeden door vrienden of familie die reeds klant waren bij de andere energieleverancier. Het aanbod van hernieuwbare energie en een flexibele betalingswijze kon de helft van de respondenten ook overhalen om naar een andere energieleverancier over te stappen (VREG, 2006b).

3.2.3 Het relatieschema

In vergelijking met het theoretische relatieschema is het relatieschema van de VREG (2006b) eerder beperkt gehouden. Ze vond zes belangrijke motieven of oorzaken die door de respondenten werden aangehaald als zijnde beslissend voor een leverancierswissel. In onderstaand relatieschema wordt de relatie tussen de oorzaken en de leverancierswissel schematisch voorgesteld.

Figuur 5: Relatieschema VREG



Bron: VREG (2006b) – eigen verwerking

3.3 Conclusie

In het onderzoek van de VREG (2006b) vond men zes verklarende factoren die bepalend zijn voor een leverancierswissel in de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen. Wanneer er teruggeblikt wordt naar het vorige hoofdstuk dan kunnen er toch verschillen opgemerkt worden in vergelijking met de studie van Keaveney (1995).

Drie belangrijke redenen liggen aan de basis van deze verschillende conclusies in beide onderzoeken. Ten eerste werden in het onderzoek van Keaveney (1995) categorieën van oorzaken voorgesteld die veel uitgebreider zijn dan de oorzaken uit het onderzoek van de VREG. Zo werd in het onderzoek van de VREG (2006b) één allesomvattende categorie 'dienstverlening' gebruikt, terwijl in het onderzoek van Keaveney (1995) dienstverlening was uitgesplitst naar drie categorieën, namelijk 'Mislukkingen van de kerndienst', 'Ontmoetingen met de dienst' en 'Reacties van werknemers op mislukkingen van de dienst'. Een tweede belangrijke reden is de verschillende invalshoek in beide onderzoeken. Waar Keaveney (1995) vooral het switchgedrag onderzocht als gevolg van een slechte leverancier, gaat het onderzoek van de VREG (2006b) eerder het switchgedrag onderzoeken naar een betere energieleverancier. De derde reden voor het gebrek aan overeenkomsten kan de doelgroep van de respondenten zijn. De studie van de VREG (2006b) heeft betrekking op de huishoudelijke afnemers in de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen, terwijl het onderzoek van Keaveney zich richt tot de klanten van dienstverlenende bedrijven. Energieleveringen zijn eerder standaarddiensten waardoor de leveranciers zich moeilijk kunnen onderscheiden van andere leveranciers. In het onderzoek van Keaveney (1995) werd de dienstensector algemeen onderzocht. Dienstverlenende bedrijven onderscheiden zich onderling vaak door het verschil in dienstverlening. Dit zijn wezenlijke verschillen waar zeker rekening mee dient gehouden te worden. Het is dan ook niet evident om een vergelijking te maken tussen de verschillende studies, maar toch worden enkele 'overeenkomsten' aangehaald.

Het aanbod van een 'dual fuel' leverancier komt uit het onderzoek van de VREG (2006b) als belangrijkste oorzaak naar voren. Deze categorie vinden we in het onderzoek van Keaveney (1995) echter niet terug, aangezien dit onderzoek niet specifiek is toegespitst op de energiesector, maar op dienstverlenende bedrijven in het algemeen. De verwachting van een betere en betrouwbaardere dienstverlening,

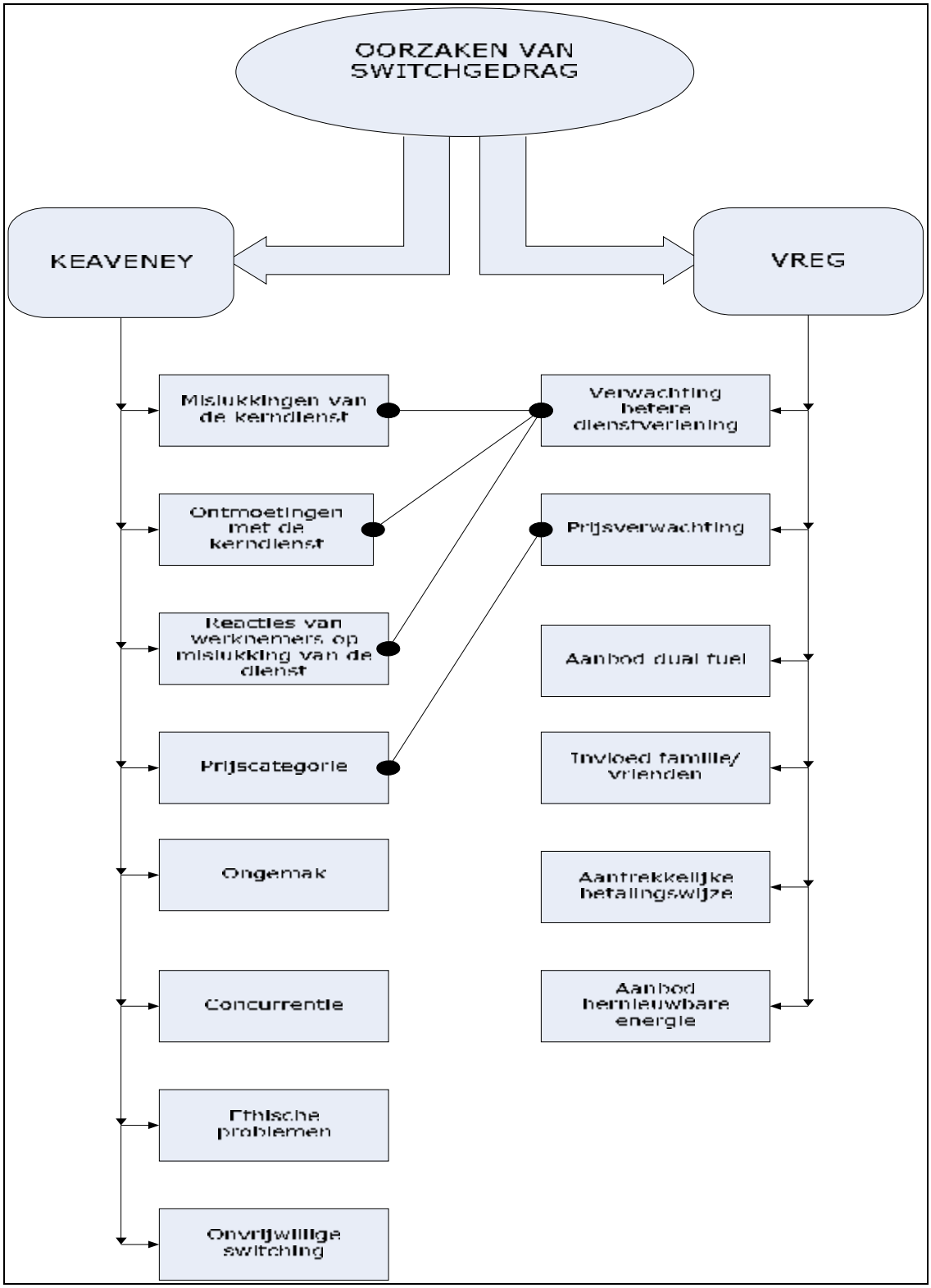
vinden we ook niet expliciet terug bij Keaveney (1995). Er kan wel gesteld worden dat de categorieën 'Mislukkingen van de kerndienst', 'Mislukte ontmoetingen met de dienst' en 'Reacties van werknemers op mislukkingen van de dienst' onder de term dienstverlening vallen. Als dit aangenomen wordt, merk dan op dat dit een eerste vage overeenkomst is tussen de twee studies, echter wel vanuit twee verschillende invalshoeken.

Het veranderen naar een energieleverancier die een lagere of een vaste prijs biedt is een volgende verklarende factor volgens de VREG (2006b). Keaveney (1995) vond ook een prijscategorie, maar onderzocht dit vanuit de invalshoek van een slechte prijs bij de oorspronkelijke dienstenleverancier en niet vanuit het oogpunt van een verwachte betere prijs bij een nieuwe leverancier. Bij Keaveney (1995) was men van mening dat de aangerekende prijs bij de oorspronkelijke dienstenleverancier incorrect was en om die reden op zoek ging naar een andere dienstenleverancier. De respondenten in het onderzoek van de VREG (2006b) verwachtten dat de aangeboden prijs bij de andere energieleveranciers voordeliger was. Deze categorie is de tweede 'overeenkomst' tussen beide studies, al moet het woord 'overeenkomst' kritisch beschouwd worden.

Er zijn verder geen raakpunten meer tussen beide studies. Waar de VREG (2006b) achterhaalde dat de invloed van familie en vrienden, het aanbod van hernieuwbare energie en een aantrekkelijke betalingswijze bepalend waren voor switchgedrag bij Vlaamse huishoudelijke afnemers, vond Keaveney (1995) andere invloeden. Ongemak, concurrentie, ethische problemen en onvrijwillige switching waren volgens Keaveney (1995) bepalende factoren van switchgedrag. Dit verschil is ook te wijten aan het feit dat het onderzoek van de VREG (2006b) specifiek is voor de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen en de studie van Keaveney (1995) een onderzoek bij klanten van dienstverlenende bedrijven betreft.

Een schematische voorstelling van bovenstaande vergelijking is terug te vinden in figuur 6.

Figuur 6: Keaveney (1995) vs VREG (2006b)



Bron: Keaveney (1995), VREG (2006b) – eigen verwerking

Hoofdstuk 4: Situatie op de Belgische energiemarkt

In de voorgaande hoofdstukken werd er een uitgebreid literatuuronderzoek verricht naar veroorzakende factoren van switchgedrag. Daarna werd het onderzoek van de VREG aangehaald. Alvorens er overgaan wordt naar een bespreking van eigen onderzoek, wordt er in het vierde hoofdstuk uitgebreid aandacht besteed aan de Belgische energiemarkt. Eerst wordt de situatie op de Belgische energiemarkt vóór de liberalisering geschetst, daarna wordt ook de situatie ná de liberalisering uitvoerig besproken.

4.1 Situatie op de Belgische energiemarkt vóór de liberalisering

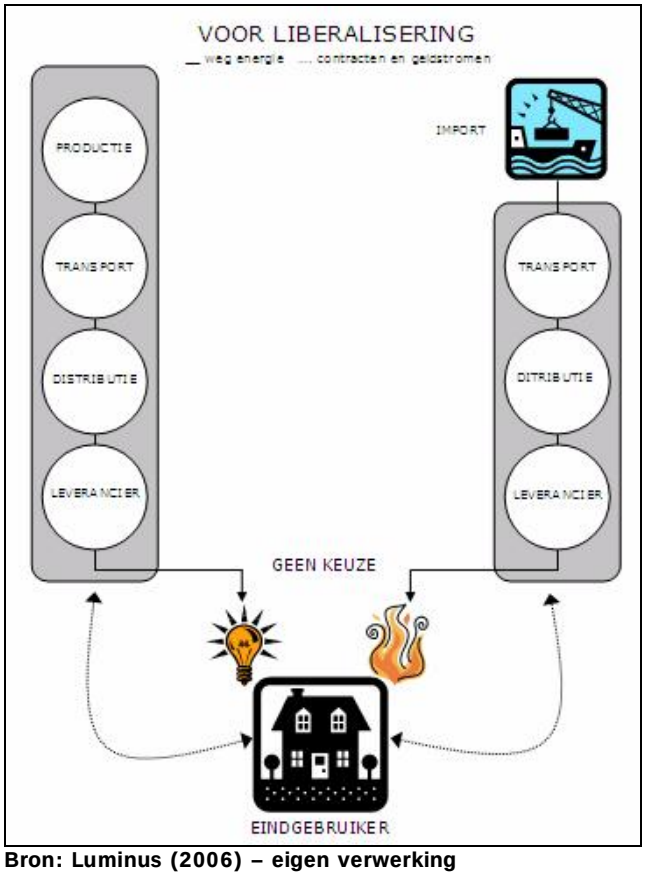
Alvorens de situatie op de Belgische energiemarkt ná de liberalisering besproken wordt, moet er heel kort worden stilgestaan bij de situatie op de Belgische energiemarkt vóór de liberalisering. Anders kan er niet nagegaan worden welke veranderingen de vrijmaking met zich meegebracht heeft.

4.1.1 Situatie op de Belgische markt vóór 1 juli 2003

Tot voor 1 juli 2003 had de energieverbruiker geen keuze bij aankoop van gas of elektriciteit. Men sloot een contract af met de plaatselijke intercommunale, die de energie aankocht bij de privé-maatschappij Electrabel of bij de kleinere publieke producent SPE. De intercommunale bracht het gas of de elektriciteit dan tot in de huiskamer van de energieverbruiker, via het netwerk dat ze zelf beheerde. De energiefactuur diende dan ook betaald te worden aan de betreffende intercommunale (De Standaard, 2006).

In Limburg was Interelectra de energie-intercommunale. Interelectra werd in 1930 opgericht door de toenmalige bestendige deputatie van de provincie Limburg en enkele Limburgse gemeenten. De privé-sector betoonde op dat moment nog geen interesse in de elektrificatie van de provincie Limburg, die dringend elektriciteit nodig had voor de kolenproductie in de mijnen. In de loop der jaren kreeg de energie-intercommunale er alsmaar nieuwe opdrachten bij, zoals de kabeltelevisie in 1984 en verdeling van aardgas in 2000 (Het Belang van Limburg, 2005).

Figuur 7: Situatie op de energiemarkt vóór de liberalisering



Bron: Luminus (2006) – eigen verwerking

Voorgaande situatie geldt echter niet meer op de huidige energiemarkt in België. Hoe de situatie er op dit moment uitziet op de Belgische energiemarkt wordt in volgende paragrafen verder uitgelegd.

4.2 Situatie op de Belgische energiemarkt ná de liberalisering

In deze paragraaf wordt er stilgestaan bij de veranderingen die de energiesector doorgemaakt heeft sinds de liberalisering van kracht was. In dit onderdeel wordt er een onderscheid gemaakt tussen de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt en de situatie op de Waalse en Brusselse energiemarkt.

4.2.1 Situatie in Vlaanderen

In het Vlaamse Gewest is de gas– en elektriciteitsmarkt volledig vrijgemaakt sinds 1 juli 2003. Het openstellen van de markt gebeurde in verschillende fasen en ging gepaard met grote veranderingen. In tabel 2 wordt de vrijmakingskalender van het Vlaamse Gewest voorgesteld. Merk op dat de grote industriële afnemers van

elektriciteit en de overheid met een jaarverbruik van meer dan 1GWh sneller vrij waren om te kiezen. De grote meerderheid van de eindafnemers (98,79%) konden vanaf 1 juli 2003 hun elektriciteitsleverancier kiezen. De grootverbruikers van gas konden sinds 1 januari 2003 hun gasleverancier vrij kiezen. De overgrote meerderheid van de gasklanten (99,98%) kon echter pas vanaf 1 juli 2003 hun gasleverancier kiezen (VREG, 2003a).

Tabel 2: Vrijmakingskalender van het Vlaams Gewest

ELEKTRICITEIT		
Datum	**Klantensegment dat vrijkomt**	**% op totaal aantal afnemers**
1 januari 2002	Eindafnemers met een verbruik > 1 Gwh	0.08%
1 januari 2003	Eindafnemers met een aansluitvermogen op het distributienet van 56 kVA of meer	1.13%
1 juli 2003	Alle resterende eindafnemers	98.79%
GAS		
Datum	**Klantensegment dat vrijkomt**	**% op totaal aantal afnemers**
1 januari 2003	Afnemers met een verbruik groter dan 1 000 000 m³	0.02%
1 juli 2003	Alle resterende eindafnemers	99.98%

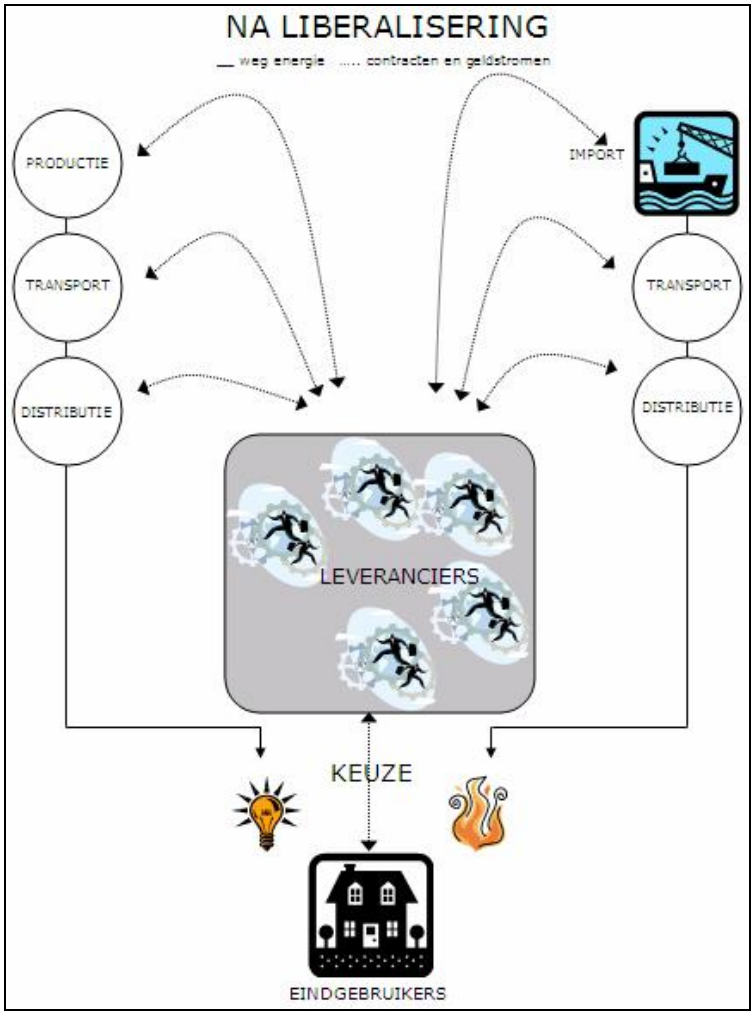
Bron: VREG (2003a) – eigen verwerking

In de volgende paragraaf worden de verschillende partners van de geliberaliseerde energiemarkt in Vlaanderen één voor één kort aangehaald. De geschiedenis, de taken en de structuren van deze partners worden ook besproken.

4.2.1.1 Spelers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt

In onderstaande figuur wordt er een schematisch overzicht gegeven van de spelers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt. De werking van de energiemarkt sinds de liberalisering wordt duidelijker voorgesteld.

Figuur 8: Situatie op de energiemarkt ná de liberalisering



Bron: Luminus (2006) – eigen verwerking

4.2.1.1.1 De invoerders/producenten

De spelers die eerst vermeld worden in figuur 8 zijn de invoerders of producenten. Wat de taken zijn van deze personen wordt in dit onderdeel toegelicht.

"Een producent is elke natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit produceert, met inbegrip van elke zelfopwekker (Belgisch Staatsblad, 1999)."

Volgens de Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt kunnen de elektriciteitsproducenten opgedeeld worden in drie groepen. In de eerste plaats de elektriciteitsbedrijven die ongeveer 98% van de elektriciteit opwekken en als voornaamste doel de productie van elektriciteit hebben. Een voorbeeld van een elektriciteitsbedrijf is de kerncentrale in Doel. De tweede groep zijn de zelfproducenten die ongeveer 1,7% van de

elektriciteitsproductie leveren. Dit zijn ondernemingen die, naast hun hoofdactiviteit, ook elektriciteit produceren voor eigen gebruik. De eventuele overschotten kunnen door deze zelfproducenten aan derden verkocht worden. Bobbejaanland in Lichtaart is een voorbeeld van een zelfproducent. Hier wordt elektriciteit opgewekt via een windmolen. Tot slot zijn er nog de autonome producenten die de overige 0,3% van de totale elektriciteit in Vlaanderen produceren. Dit zijn ondernemingen of instellingen die in het kader van hun hoofdactiviteit, bijvoorbeeld afvalverbranding, elektrische energie produceren met als doel deze aan derden te verkopen (Synergrid, 2003).

Als de kleine groepen van producenten buiten beschouwing gelaten worden, kan men vaststellen dat de markt van de elektriciteitsproductie bijna volledig beheerst wordt door een duopolie van SPE en Electrabel. Voor de invoer van gas is men afhankelijk van Distrigas. Deze elektriciteitsproducenten en gasinvoerders worden nu achtereenvolgens behandeld.

4.2.1.1.1.1 SPE

In 1978 werd de Samenwerkende vennootschap ter Productie van Elektriciteit (SPE) opgericht. Het samenwerkingsverband verbindt drie openbare energieproducenten van het land die al sinds 1949 actief zijn in de energiesector. Deze producenten zijn Socolie, de West-Vlaamse Energiemaatschappij (WVEM) en de Regie van Gent. Deze partners richtten een intercommunale op die meer is dan de som van de drie eenheden. SPE vertegenwoordigt de overheid bij de beheerders van de elektriciteitscentrales en mag in België als enige producent openbare elektriciteitscentrales bouwen.

Op 1 april 2004 heeft SPE alle aandelen van Citypower NV overgenomen en sinds 28 september 2005 werden ook Luminus, ALG Trading, ALG Négoce en SPEPCO als dochterbedrijven toegevoegd. De nieuwe aandeelhouders zijn sinds die dag Centrica en Gaz de France, naast Publium en de historische aandeelhouders van SPE en ALG.

Vandaag is SPE de tweede grootste elektriciteitsproducent in België en de belangrijkste producent inzake hernieuwbare energie. Ze bezit 18 productiesites die samen een productiecapaciteit van 1600 MW hebben (SPE, 2006).

4.2.1.1.1.2 Electrabel

Uit een aantal kleinere elektriciteitsbedrijven werd op 8 augustus 1905 de Elektriciteitsmaatschappij der Schelde opgericht, de juridische voorvader van Electrabel. Na een periode van fusies en overnames werd op 10 juli 1990 de privé-maatschappij Electrabel opgericht. Vandaag behoort Electrabel tot de kopgroep van de energieondernemingen in Europa en is ze marktleider in de Benelux. Ze maakt deel uit van Tractebel, een internationale onderneming op vlak van energie en diensten, en is een dochteronderneming van Suez (Electrabel, 2006).

Electrabel beheert een gediversifieerd Europees productiepark van meer dan 29000 MW en legt zich toe op vier kernactiviteiten. Ze produceert elektriciteit en ze verkoopt elektriciteit, aardgas en energieproducten en -diensten. Verder houdt Electrabel zich ook nog bezig met trading van elektriciteit en gas. Hiermee wordt het aan– en verkopen van energie bedoeld, meestal via energiebeurzen. Tot slot exploiteert zij in België de netten voor elektriciteit en aardgas in opdracht van de distributienetbeheerders (Electrabel, 2006).

Aangezien Electrabel de dominante producent van elektriciteit op de Belgische markt is, wordt haar doen en laten dan ook nauwkeurig in het oog gehouden. Op 4 juli 2003 besliste de Raad voor de Mededinging dat Electrabel gedurende een overgangsperiode tot 2008, productiecapaciteit via een veilingprocedure ter beschikking moet stellen van haar concurrenten. Door het invoeren van deze veilingen wil de Raad voor de Mededinging een belangrijke bijdrage leveren aan het liberaliseringsproces (Raad voor mededinging, 2003).

De andere kernactiviteiten van Electrabel op de elektriciteitsmarkt zullen in de desbetreffende rubrieken verder in dit hoofdstuk besproken worden.

4.2.1.1.1.3 Distrigas

In België wordt geen aardgas gewonnen, enkel ingevoerd. Distrigas is een Europees bedrijf dat actief is in de aardgashandel en bijna volledig verantwoordelijk is voor de invoer van aardgas in België. Het werd opgericht in 1929 door de Imperial Continental Gas Association en voerde vanaf 1966 aardgas in België. De grootste aandeelhouders van Distrigas zijn Suez-Tractebel en Publigas (Distrigas, 2006).

Voor de vrijmaking van de energiemarkt was Distrigas een monopolist op de Belgische gasmarkt. Ze importeerde, exporteerde, zorgde voor opslag en transport

en verkocht gas. De gezinnen kregen het gas van Distrigas en betaalden de factuur aan hun intercommunale. In december 2001 werd Distrigas wettelijk gesplitst in 2 juridische entiteiten. Fluxys staat in voor het transport van aardgas. Distrigas NV richt zich op de aardgasverkoop en –trading, de verkoop van transit (gasstromen van grens tot grens) en de handel van internationale transportcapaciteit, de handel en shipping van LNG (Liquefied Natural Gas).

4.2.1.1.2 De transmissienetbeheerder

"De netbeheerder staat in voor de exploitatie, het onderhoud en de ontwikkeling van het transmissienet, met inbegrip van de koppellijnen daarvan naar andere elektriciteitsnetten, teneinde de continuïteit van de voorziening te waarborgen (Belgisch Staatsblad, 1999)."

In de wet van 29 april 1999 (Belgisch Staatsblad, 1999) zijn nog een aantal bepalingen terug te vinden betreffende de onafhankelijkheid van de netbeheerder, die voor 20 jaar wordt aangeduid. Enerzijds mogen er geen activiteiten worden ondernomen in de productie of verkoop van elektriciteit en anderzijds moeten in de raad van bestuur een aantal onafhankelijke bestuurders worden aangeduid.

4.2.1.1.2.1 Elia

In ons land beheert Elia sinds 28 juni 2001 het Belgische hoogspanningsnet en staat ze in voor de transmissie van elektriciteit. Via het hoogspanningsnet wordt stroom vervoerd van de producenten naar de distributienetbeheerders en de grote industriële ondernemingen. Elia moet zorgen voor een transparante, niet-discriminerende en objectieve toegang tot het net. Ze beheert het volledige Belgische netinfrastructuur van 30kV tot en met 380kV (Elia, 2006).

Als beheerder van het transmissienet heeft Elia drie kernactiviteiten. In de eerste plaats is ze infrastructuurbeheerder. Elia staat dus in voor het onderhoud en de ontwikkeling van het hoogspanningsnet, alsook voor de aansluiting van elektrische installaties op het net. Verder is ze ook nog systeembeheerder. Dit wil zeggen dat ze toegang tot het net moet verlenen aan de vergunninghouders op een vlotte, objectieve en transparante wijze. Ze moet ondersteunende diensten leveren om de transmissie van elektriciteit te waarborgen en elektriciteitsstromen bewaken om alzo de werking van het net en de kwaliteit van de stroom te kunnen garanderen.

Tot slot is Elia ook nog marktfacilitator, wat wil zeggen dat ze initiatieven moet ontwikkelen om de werking van de elektriciteitsmarkt te verbeteren (Elia, 2006).

In het kader van onderhandelingen tussen de aandeelhouders, de regulator en de overheid werd er beslist om Elia op te splitsen in twee vennootschappen. Enerzijds was er de NV Elia System Operator die de vergunningen als transmissienetbeheerder beheert. De tweede vennootschap was NV Elia Asset die de eigenaar is van de netinfrastructuur. De twee vennootschappen werden wel nog aanzien als één economische eenheid. De belangrijkste aandeelhouders van de Elia groep zijn Free Float, Publi-T en Electrabel (Elia, 2005).

4.2.1.1.2.2 Fluxys

In december 2001 wordt Fluxys opgericht naar aanleiding van de Europese richtlijn betreffende de vrijmaking van de energiemarkt (Richtlijn 2003/55/EG). Deze richtlijn verplichtte monopolist Distrigas ertoe haar activiteiten op te splitsen in een onderneming voor aardgashandel en handel in internationale transportcapaciteit, Distrigas NV en een transportonderneming, Fluxys (Fluxys, 2001).

Fluxys heeft als kernactiviteiten het uitbaten, het onderhoud, de uitbouw en de commercialisering van de Belgische aardgastransportinfrastructuur, de LNG-terminal en de opslaginstallaties in Zeebrugge en Loenhout. Via haar netwerk wordt aardgas België ingevoerd (Fluxys, 2006).

Fluxys is in handen van 2 grote aandeelhouders, Suez-Tractebel en Publigas. We merken hier een grote gelijkenis met de aandeelhoudersstructuur van Distrigas.

4.2.1.1.3 De distributienetbeheerders

De distributienetbeheerder is de plaatselijke maatschappij die instaat voor de uitbating, het onderhoud, de uitbreiding en de verbetering van het distributienet voor een bepaald grondgebied. Hij vervoert elektriciteit of aardgas tot bij de eindafnemer. In bijna alle gevallen zijn dit de oude intercommunales die vóór de vrijmaking van de energiemarkt zowel het netbeheer als de levering van elektriciteit en/of aardgas voor hun rekening namen. Vanaf 1 juli 2003 mogen deze distributienetbeheerders niet langer de taak van energieleverancier op zich nemen, tenzij zij daartoe wettelijk verplicht zijn door hun rol van sociale leverancier. Dit laatste is het geval wanneer eindafnemers wegens betalingsproblemen aan de deur gezet zijn bij hun energieleverancier (VREG, 2006a).

Een distributienetbeheerder heeft verschillende taken die te maken hebben met het beheer van zijn distributienet.

- **Hij verzorgt nieuwe aansluitingen en past bestaande aansluitingen van klanten aan.**
- **Het installeren van aardgas– en elektriciteitsmeters en het opmeten van meterstanden behoren ook tot de taken van de distributienetbeheerder.**
- **Het ter beschikking stellen van het distributienet aan alle leveranciers die elektriciteit en aardgas willen vervoeren over dit net.**
- **Hij moet een aantal openbaredienstverplichtingen uitvoeren die door de overheid worden opgelegd. Voorbeelden hiervan zijn het plaatsen van budgetmeters bij klanten met betalingsmoeilijkheden en het voorzien en onderhoud van openbare verlichting (VREG, 2006a).**

Belangrijk om weten is nog dat distributienetbeheerders worden aangesteld door de VREG voor een periode van 12 jaar. Dit wil zeggen dat zij de enige zijn die gedurende die periode het distributienet mogen beheren. Distributienetbeheerders zijn actief op een welomschreven grondgebied in elke gemeente. Onderlinge concurrentie is er niet, want iedere distributienetbeheerder heeft een monopolie op zijn grondgebied en de eindafnemers kunnen dus niet zelf hun distributienetbeheerder kiezen. Er werd voor deze structuur gekozen om te kunnen garanderen dat het bestaande net zo efficiënt mogelijk gebruikt zou worden. Men wil alzo vermijden dat verschillende aardgas– en elektriciteitsnetten naast elkaar moeten aangelegd worden (Van Gestel, 2005; VREG, 2006a).

In september 2002 werden de zuiver Vlaamse intercommunales IVEG, VEM, PBE, WVEM, Pligas, Intergas en Interelectra (nu Inter-Energa) door de VREG aangeduid als distributienetbeheerders voor hun grondgebied. Hun aandeelhouders zijn de gemeenten van de regio's waarin ze actief zijn. De VEM heeft ondertussen al haar activiteiten overgedragen aan IVEG en WVEM. Naast de zuivere intercommunales werden ook het Autonoom Gemeentebedrijf Elektriciteitsnet Merksplas (AGEM) en het Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen door de VREG als distributienetbeheerders aangeduid (VREG, 2003b).

De negen gemengde intercommunales werden ondertussen ook definitief aangeduid tot distributienetbeheerders door de VREG. Het betreft hier Gaselwest, Imewo, Intergem, Imea, Iveka, Iverlek, Sibelgas, Igao en Intermosane. De aandeelhouders van de gemengde distributienetbeheerders zijn de gemeenten, Electrabel NV,

Electrabel Netten Vlaanderen NV en soms de provincie van het gebied. Electrabel heeft een participatie van ongeveer 70% in deze gemengde distributienetbeheerders die 80% van het Vlaamse grondgebied bestrijken (VREG, 2006a).

4.2.1.1.4 De leveranciers

Zoals al eerder vermeld was de verkoop van gas en elektriciteit vóór 1 juli 2003 in handen van de intercommunales. De consumenten konden in die periode niet kiezen welk bedrijf instond voor de levering van gas en elektriciteit. De intercommunales langs de andere kant moesten zich geen zorgen maken over eventueel klantenverlies, want zij beheerden een monopolie in hun regio. Marketing en public relations in de energiesector waren in die tijd dus niet aan de orde. Door hun verkoopactiviteiten en hun monopoliesituatie konden de intercommunales grote winsten maken en bijgevolg hoge dividenden uitkeren aan hun aandeelhouders. In de zuivere intercommunales, zoals Interelectra, waren de aandeelhouders de gemeenten. Zij kochten hun elektriciteit vooral aan bij SPE. De gemengde intercommunales, zoals Iveka, hadden ook nog een privé-partner, Electrabel NV. Deze zorgde voor de productie van elektriciteit. De aardgasbevoorrading gebeurde door Distrigas (Van Gestel, 2005).

Sinds 1 juli 2003 fungeren de energieleveranciers op de energiemarkt als tussenpersonen. De energieleveranciers kopen aardgas of elektriciteit aan bij één of meerdere producenten, zowel in het binnen- als buitenland. Vervolgens zorgen zij ervoor dat het aardgas of de elektriciteit bij de consumenten terecht komt (De Standaard, 2006).

Voor de levering van aardgas en/of elektriciteit aan particuliere afnemers op het Vlaamse grondgebied waren in mei 2006 volgende leveranciers door de VREG erkend: Citypower NV, EBEM, Ecopower cvba, Electrabel Customer Solutions NV, Essent Belgium, Intergas Levering BV, Lampiris NV, Luminus NV, Nuon Belgium NV, Wase Wind cvba. Deze bedrijven zijn houder van een leveranciersvergunning en mogen dus aardgas en/of elektriciteit verkopen (VREG, 2006a). Ze worden achtereenvolgens besproken.

4.2.1.1.4.1 Citypower NV

Citypower NV is een Belgische leverancier van aardgas en elektriciteit, maar ook van benzine, diesel en LPG. Eind 2004 heeft Citypower NV lange-termijn aankoopovereenkomsten voor de levering van aardgas en elektriciteit afgesloten met de Belgische producent SPE. De samenwerking met energieproducenten op de Belgische markt verzekert de energiebevoorrading vanuit eigen land en versterkt ook de marktpositie van Citypower NV. Via deze lange-termijn aankoopcontracten is Citypower NV in staat om haar Vlaamse klanten voor 100% te bevoorraden met hernieuwbare energie, afkomstig van 'groene' installaties (Citypower, 2004; SPE, 2006).

Sinds zijn start op de geliberaliseerde energiemarkt groeide hij snel uit tot één van de belangrijkste spelers op de markt en is hij één van de belangrijkste uitdagers van Electrabel Customer Solutions NV en Luminus NV in Vlaanderen. Citypower NV is in ieder geval de marktleider voor wat betreft de verkoop van groene elektriciteit in Vlaanderen, maar ook in Wallonië. In Wallonië kunnen particuliere eindafnemers enkel veranderen van leverancier als ze voor 'groene' elektriciteit kiezen. Citypower NV is voorlopig het enige bedrijf in Wallonië dat 'groene' elektriciteit aanbiedt en verkoopt (Citypower, 2004).

4.2.1.1.4.2 EBEM

De gemeente Merksplas koos als enige gemeente in Vlaanderen om de commerciële activiteiten van haar elektriciteitsregie AGEM (Autonoom Gemeentebedrijf Elektriciteitsnet Merksplas) na de vrijmaking van de energiemarkt in eigen beheer verder te zetten. Door de oprichting van een nieuwe leverancier EBEM (Elektriciteitsbedrijf Merksplas) in 2002 werd dit mogelijk. De gemeente Merksplas is de enige aandeelhouder van dit bedrijf. EBEM is de standaardleverancier voor elektriciteit in de gemeente Merksplas. Voor aardgas is de standaardleverancier Electrabel Customer Solutions NV. Sinds 1 juli 2003 kan iedereen in heel Vlaanderen terecht bij EBEM voor de levering van elektriciteit (EBEM, 2004; Merksplas, 2006).

4.2.1.1.4.3 Ecopower cvba

Ecopower cvba is een erkende coöperatieve vennootschap, die werd opgericht in 1991 om projecten met hernieuwbare energie te financieren. Het is een bedrijf met een maatschappelijk doel en heeft heel veel kleine aandeelhouders (Ecopower, 2006).

Wat Ecopower cvba uitzonderlijk maakt in het rijtje van de energieleveranciers is dat zij de rechtsvorm van een cvba aangenomen heeft. Dit wil zeggen dat particulieren eerst coöperant moeten worden alvorens zij elektriciteit kunnen afnemen bij Ecopower cvba. Men wordt aandeelhouder bij Ecopower cvba door één aandeel van €250 te kopen. Wanneer men wil uittreden, kan dit pas vanaf het zesde jaar en tijdens de eerste zes maanden van het boekjaar. De uittreding kan geweigerd worden wanneer deze de vereffening van de vennootschap tot gevolg zou hebben of het bestaan ervan in gedrang kan brengen (Ecopower, 2006).

Op dit moment heeft Ecopower cvba ruim 6000 coöperanten waaraan elektriciteit wordt geleverd. Er komen steeds nieuwe aanvragen binnen, maar deze komen eerst op een wachtlijst terecht. Wie ogenblikkelijk elektriciteit wenst te krijgen kan dus niet bij Ecopower cvba terecht. Belangrijk hierbij te vermelden is nog dat Ecopower cvba enkel elektriciteit levert en dus geen aardgas (Ecopower, 2006).

4.2.1.1.4.4 Electrabel Customer Solutions NV

Door de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen heeft Electrabel NV haar verkoopactiviteit moeten scheiden van haar andere activiteiten. Voor haar verkoopactiviteiten heeft Electrabel een aparte dochteronderneming opgericht: Electrabel Customer Solutions NV.

De oprichting van Electrabel Customer Solutions NV vloeit voort uit een akkoord tussen Electrabel NV en haar gemeentelijke partners in 2001. Dit akkoord voorzag in de overname van de leveringsactiviteiten aan de klanten van de gemengde intercommunales door een aparte onderneming. Het maatschappelijk doel van Electrabel Customer Solutions NV is de levering van aardgas, elektriciteit en energiediensten aan de klanten in de vrijgemaakt energiemarkt. In 2002 verkreeg ze de vergunning voor het leveren van aardgas en elektriciteit in het Vlaamse gewest (Electrabel, 2002).

Electrabel Customer Solutions NV werd aangeduid als standaardleverancier in de gemeenten van het Vlaamse gewest waar de gemengde distributienetbeheerders actief zijn. Huishoudelijke afnemers die op 1 juli 2003 nog een contract met een energieleverancier hadden afgesloten, vielen dus niet zonder stroom maar werden automatisch toegewezen aan Electrabel Customer Solutions NV. Door haar status van standaardenergieleverancier werd Electrabel Customer Solutions NV de grootste energieleverancier in Vlaanderen met een marktaandeel van 69% in 2005 op de markt van huishoudelijke afnemers (Electrabel, 2202; VREG, 2006e).

4.2.1.1.4.5 Essent Belgium

Essent International is een Europese energieproducent en leverancier van aardgas en elektriciteit. Via dochteronderneming Wattplus werd zij, na de vrijmaking van de energiemarkt, actief op de Vlaamse markt. Essent is marktleider op de Nederlandse energiemarkt en de belangrijkste producent van groene stroom. In het kader van de Europese plannen van Essent International heeft ze de naam van haar Belgische dochter Wattplus in 2004 veranderd in Essent Belgium. Essent wil binnen 10 jaar bij de top 5 horen van de grootste energiespelers in West-Europa (Essent, 2006).

4.2.1.1.4.6 Intergas Levering BV

Intergas is een leverancier van aardgas en elektriciteit in Nederland. Door de unieke ligging levert zij ook aardgas aan de inwoners van de gemeente Baarle-Hertog, maar heeft verder geen intenties om haar activiteiten op de Vlaamse markt uit te breiden (Intergas, 2006; VREG, 2006a).

4.2.1.1.4.7 Lampiris NV

Lampiris NV biedt haar klanten naast elektriciteit ook telefoondiensten aan. Voor haar bevoorrading beroept ze zich op buitenlandse producenten. Voor het leveren van aardgas op de Vlaamse markt heeft Lampiris NV nog geen vergunning gekregen van de VREG (Lampiris, 2006).

4.2.1.1.4.8 Luminus NV

Luminus is opgericht op initiatief van alle zuivere intercommunales in Vlaanderen. Door het statuut van standaardleverancier in de gebieden van de zuivere intercommunales heeft Luminus de tweede plaats op de Vlaamse energiemarkt overgenomen. De gemeenten in het gebied van de intercommunales, het

Antwerpse Havenbedrijf en een aantal regies participeren in Luminus via de holding Publium. Daarnaast participeert ook de Britse marktleider Centrica in het energiebedrijf (Luminus, 2006).

Op lange termijn wil Luminus haar tweede positie op de markt blijven waarborgen. Een mogelijke hinderpaal kan hier zijn dat Luminus niet over eigen productiecentrales beschikt en zij dus steeds beroep zal moeten doen op haar concurrenten voor de aankoop van energie (Smets, 2004 in Van Gestel, 2005).

4.2.1.1.4.9 Nuon Belgium NV

Nuon is een energieonderneming van Nederlandse oorsprong. Het is ontstaan in 1999 door het samengaan van vier Nederlandse regionale energieondernemingen. Het is een belangrijke speler op de Internationale energiemarkt en is actief in de productie, de handel, het transport en de levering van energie. De belangrijkste aandeelhouders van Nuon zijn de Nederlandse provincies Friesland, Gelderland, Noord-Holland en de gemeente Amsterdam (Nuon, 2003).

Nuon Belgium NV levert in Vlaanderen zowel aardgas als elektriciteit. Verder investeert ze volop in de productiecapaciteit in België. Hier geldt als belangrijkste voorbeeld het windmolenpark in de haven van Antwerpen. Eind 2006 zouden hier 38 windmolens 74000 gezinnen permanent van groene elektriciteit moeten kunnen voorzien (Nuon, 2006).

Nuon Belgium NV is de meest succesvolle nieuwkomer op de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen, aangezien het de grootste niet-standaardleverancier is. Elke klant heeft immers bewust voor Nuon gekozen. Op termijn wil Nuon Belgium NV uitgroeien tot de tweede speler op de markt. Momenteel bevindt ze zich op de derde plaats na Electrabel Customer Solutions NV en Luminus NV (Nuon, 2003).

4.2.1.1.4.10 Wase Wind cvba

Wase Wind cvba is een coöperatieve vennootschap en werd op 23 november 2001 opgericht. De vennootschap heeft als doel de Waaslanders de kans te geven te participeren in windenergieprojecten in hun eigen regio (Wase Wind, 2006).

Wase Wind cvba werk via hetzelfde principe als Ecopower cvba. Particulieren moeten eerst coöperant worden alvorens zij elektriciteit kunnen aankopen. Op dit moment kunnen particulieren enkel aandeelhouder worden als zij ook een

aankoopovereenkomst voor elektriciteit aangaan. Zij moeten dan 1 aandeel van €255 aankopen. Het nadeel hier is dat Wase Wind cvba enkel elektriciteit levert in het Waasland (Wase Wind, 2006).

4.2.1.1.5 De regulatoren

In België zijn er vier regulatoren die toezicht houden op de activiteiten van de spelers in de gas- en elektriciteitsmarkt. De federale regulator is de CREG. De gewestelijke regulatoren zijn de VREG voor Vlaanderen, de CWaPE in Wallonië en IBGE-BIM voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In de volgende paragrafen zullen de activiteiten van de CREG en de VREG kort aangehaald worden. De CWaPE en de IBGE-BIM worden hier buiten beschouwing gelaten, omdat deze eindverhandeling zich beperkt tot het Vlaamse Gewest.

4.2.1.1.5.1 De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)

De CREG is de federale instantie die toezicht houdt op de regulering van de gas- en elektriciteitsmarkt. De CREG is een autonoom Belgisch organisme opgericht door de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de gasmarkt en het fiscaal statuut van de elektriciteitsproducenten (CREG, 2006).

De CREG heeft twee belangrijke opdrachten. Enerzijds is er een raadgevende taak ten behoeve van de overheid, anderzijds een algemene taak van toezicht en controle op de toepassing van de betreffende wetten en reglementen. Daarnaast voert de CREG ook nog onderzoeken en studies over de energiemarkt uit en staat ze in voor de aflevering van vergunning voor de bouw van nieuwe installaties. De meest bekende taak van de CREG is echter het bepalen van de tarieven voor het gebruik van het transportnet (CREG, 2006).

4.2.1.1.5.2 De Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

De VREG is de regulerende instantie in het Vlaamse gewest. Ze zorgt voor een efficiënte organisatie en werking van de Vlaamse gas- en elektriciteitsmarkt. De VREG duidt de netbeheerders aan en reikt de leveringsvergunningen uit aan de energieleveranciers. Een andere taak van de VREG is het adviseren van de Vlaamse overheid om de organisatie en de werking van de energiemarkt te optimaliseren.

Verder is zij ook de instantie die een technisch reglement opstelt voor de toegang, het beheer en de uitbreiding van de gas- en elektriciteitsnet in Vlaanderen (VREG, 2006a).

Tot slot is het nodig te vermelden dat de VREG ook een controlefunctie heeft. Ze houdt de markt nauwlettend in de gaten en controleert of de verschillende marktspelers zich houden aan de wettelijke en reglementaire bepalingen. Verder behandelt ze geschillen betreffende de toegang tot het distributienet, het technisch reglement en de toepassing van de gedragscode voor de gas- en elektriciteitsmarkt (VREG, 2006a).

4.2.2 Situatie in Wallonië en Brussel

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zal de gas- en elektriciteitsmarkt uiterlijk op 1 juli 2007 volledig geopend moeten zijn. Professionele afnemers kunnen wel al sinds 1 juli 2004 zelf hun leverancier van gas en elektriciteit kiezen. Huishoudelijke afnemers zullen dit dus vanaf 1 juli 2007 kunnen doen (IBGE-BIM, 2006).

Indien Waalse afnemers opteren voor de aankoop van groene energie, kunnen zij wel sinds 1 juli 2004 hun contract bij de intercommunale opschorten en een contract tekenen bij een leverancier van groene stroom die op de markt actief is (CWaPE, 2006).

Hoofdstuk 5: Praktijkonderzoek

In de vorige hoofdstukken werden reeds bestaande onderzoeken ruim toegelicht. In dit hoofdstuk wordt het eigen praktijkonderzoek besproken. Er wordt regelmatig met voorgaande studies vergeleken en gelinkt met het theoretische kader uit hoofdstuk 2 en het onderzoek van de VREG uit hoofdstuk 3. Eerder werd al opgemerkt dat de resultaten uit beide studies weinig overeenkomsten vertonen. In het praktijkonderzoek werd een gecombineerd model van beide studies onderzocht.

5.1 Het conceptueel model

Een conceptueel model is een geheel van denkbeelden voorafgaand aan het eigenlijke onderzoek. Het is een voorlopig antwoord op de onderzoeksvragen in de vorm van een theoretisch kader, gebaseerd op bevindingen van een literatuuronderzoek (Broeckmans, 2001). In deze paragraaf worden de componenten van het conceptueel model achtereenvolgens toegelicht. Eerst wordt er een omschrijving van de onderzoekseenheden en –variabelen gegeven. vervolgens volgt een uitwerking van de verwachte relaties tussen de onderzoeksvariabelen. Tot slot worden de verwachte relaties in een relatieschema geplaatst.

5.1.1 Omschrijving van de onderzoekseenheden

De huishoudelijke afnemers in de vrijgemaakte energiemarkt in Vlaanderen zijn de gezinnen die aardgas en/of elektriciteit aankopen. Sinds 1 juli 2003 kunnen deze gezinnen kiezen bij welke energieleverancier zij aardgas en/of elektriciteit willen aankopen. Dit praktijkonderzoek heeft zich beperkt tot een ondervraging van de huishoudelijke afnemers van de provincie Limburg. Wanneer er in het verdere verloop van dit werk de termen gezinnen, consumenten of klanten gebruikt worden, dan slaat dit terug op de huishoudelijke afnemers in de vrijgemaakte energiemarkt.

5.1.2 Omschrijving van de onderzoeksvariabelen

Het switchgedrag van de huishoudelijke afnemers is de afhankelijke variabele in dit praktijkonderzoek. Het switchgedrag is de keuze om al dan niet te veranderen naar een andere energieleverancier.

Met de subjectieve onafhankelijke variabele dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier bedoelt men het oordeel dat de gezinnen hebben over de dienstverlening bij hun oorspronkelijke energieleverancier.

De subjectieve onafhankelijke variabele dienstverlening nieuwe energieleverancier peilt naar de verwachting die huishoudelijke afnemers hebben over de dienstverlening bij een andere energieleverancier.

Aangerekende prijs is een subjectieve onafhankelijke variabele. Hiermee wordt het oordeel bedoeld dat de consumenten hebben over de aangerekende prijs bij hun oorspronkelijke energieleverancier.

Met de subjectieve onafhankelijke variabele aangeboden prijs wordt gepeild naar het oordeel van huishoudelijke afnemers over de aangeboden prijs door een andere energieleverancier.

Onder de subjectieve onafhankelijke variabele betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier verstaat men de mate waarin de klanten tevreden zijn met de wijzen van betaling die de oorspronkelijke energieleverancier hen kan aanbieden.

De betalingswijzen nieuwe energieleverancier is een subjectieve onafhankelijke variabele. Hiermee peilt men naar het oordeel van de huishoudelijke afnemers over de aangeboden betalingswijzen bij een andere energieleverancier.

De variabele omgeving is een subjectieve onafhankelijke variabele. Met deze variabele wordt de mate waarin de invloed van de omgeving bij de keuze van een energieleverancier meespeelt, uitgedrukt.

De houding van de huishoudelijke afnemers is een subjectieve interveniërende variabele. Hiermee wordt achterhaald hoe de huishoudelijke afnemers denken over de vrijmaking van de energiemarkt. Er wordt aldus gezocht naar het oordeel dat de huishoudelijke afnemers zich hierover gevormd hebben.

De variabele informatie is een subjectieve interveniërende variabele. Hiermee wordt gepeild naar de mening van de huishoudelijke afnemers over het al dan niet goed geïnformeerd zijn over de vrijmaking van de energiemarkt.

Actieve zoektocht is een subjectief interveniërende variabele. Met deze variabele wordt achterhaald in welke mate de huishoudelijke afnemers zelf actief op zoek gegaan zijn naar informatie over de vrijmaking van de energiemarkt.

Tot slot werd er nog gekozen voor de objectief onafhankelijke variabele demografische en achtergrondkenmerken. Deze variabele omvat de kenmerken leeftijd, hoogst behaalde diploma, geslacht, beroepsprofiel en huidige energieleverancier.

5.1.3 De verwachte relaties tussen de onderzoeksvariabelen

In deze paragraaf worden achtereenvolgens de verwachte relaties tussen de afhankelijke variabele en onafhankelijke variabelen kort toegelicht.

- **Er wordt een negatief causaal verband vermoed tussen de variabelen dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier en switchgedrag. Naarmate men minder tevreden is over zijn oorspronkelijke energieleverancier, hoe groter de kans dat men zal switchen en omgekeerd.**
- **Er wordt een positief causaal verband vermoed tussen de variabelen dienstverlening andere energieleverancier en switchgedrag. Naarmate men een betere dienstverlening verwacht bij een andere energieleverancier, hoe groter de kans is om te switchen naar een andere energieleverancier.**
- **Er wordt een negatief causaal verband vermoed tussen de variabelen aangerekende prijs en switchgedrag. Wanneer klanten van mening zijn dat de aangerekende prijs door de oorspronkelijke energieleverancier niet correct is, dan is de kans op switchen groter.**
- **Er wordt een positief causaal verband vermoed tussen de variabelen aangeboden prijs en switchgedrag. Als klanten vermoeden dat de prijs aangeboden door een andere energieleverancier beter of correcter is, dan stijgt de kans op switchen.**
- **Er wordt een positief causaal verband vermoed tussen de variabelen betalingswijzen andere energieleverancier en switchgedrag. Als een andere energieleverancier wél een aantrekkelijke betalingswijze kan aanbieden aan de huishoudelijke afnemers, dan is de kans op switchen groter zijn.**
- **Er wordt een negatief causaal verband vermoed tussen de variabelen betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier en switchgedrag. Wanneer de energieleverancier geen aangepaste betalingswijze aan de**

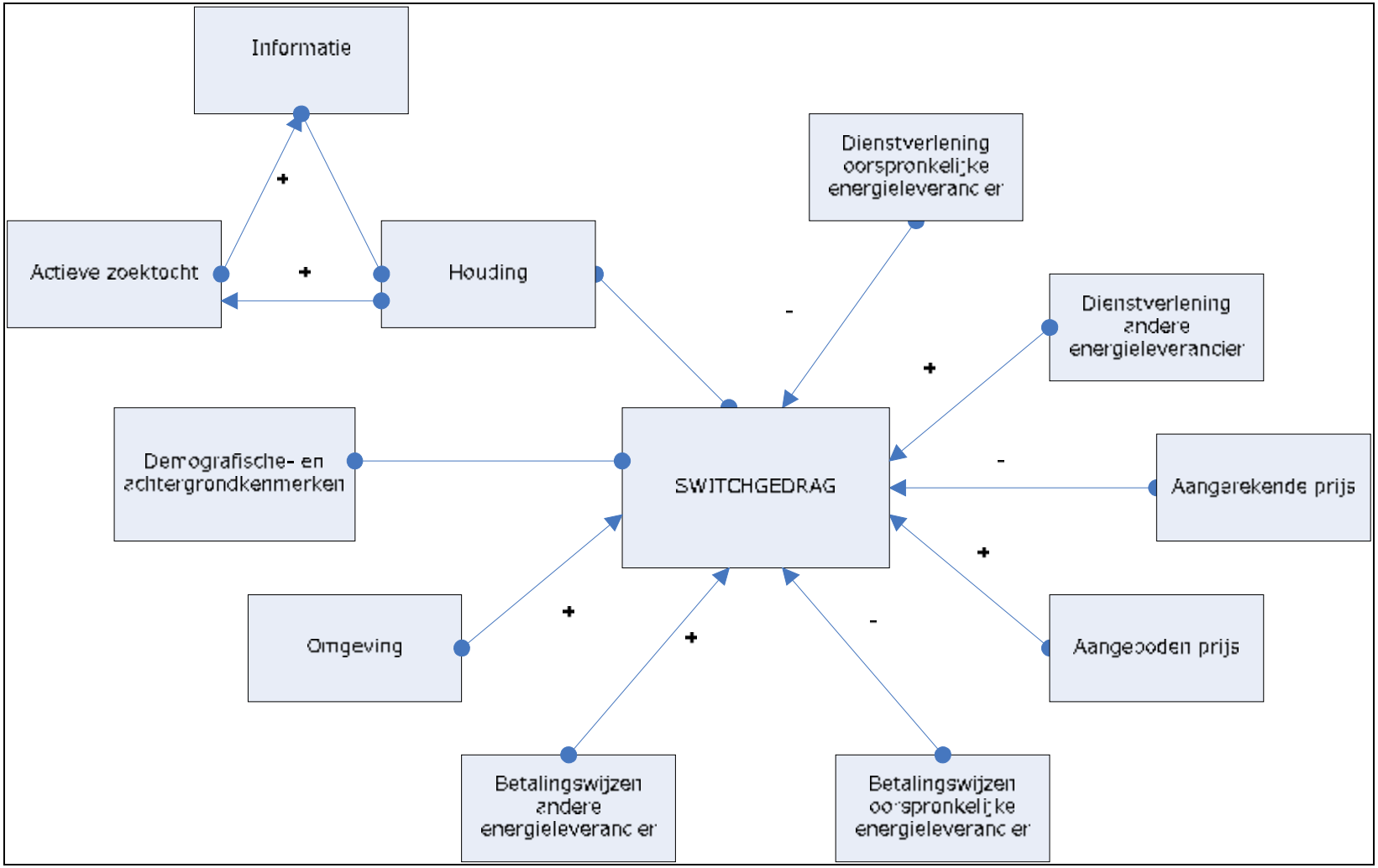
klanten kan aanbieden, dan is het waarschijnlijker dat de klanten zullen veranderen van energieleverancier.

- **Er wordt een positief causaal verband vermoed tussen de variabelen omgeving en switchgedrag. Wanneer de omgeving goede ervaringen heeft met een andere energieleverancier, dan zullen de huishoudelijke afnemers ook sneller veranderen naar die andere energieleverancier.**
- **Er wordt een positief causaal verband vermoed tussen de variabelen houding en actieve zoektocht. Wanneer gezinnen een positieve houding hebben ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt, dan zullen ze sneller actief op zoek gaan naar informatie over de mogelijkheden van de vrijgemaakte energiemarkt.**
- **Er wordt een positief causaal verband vermoed tussen de variabelen actieve zoektocht en informatie. Er wordt verondersteld dat de huishoudelijke afnemers zich beter geïnformeerd voelen als ze zelf actief op zoek zijn gegaan naar informatie.**
- **Er wordt een relatie vermoed tussen de variabelen informatie en houding. Welk verband er is tussen zich (on)voldoende geïnformeerd voelen en de houding ten opzichte van de vrijmaking, kan hier niet vooropgesteld worden.**
- **Er wordt een relatie vermoed tussen de variabelen houding en switchgedrag. Welke soort relatie kan echter niet vermoed worden.**
- **Er wordt een relatie vermoed tussen de variabelen demografische en achtergrondkenmerken en switchgedrag. Welk verband er tussen deze kenmerken en het switchgedrag is, kan hier niet vooropgesteld worden.**

5.1.4 Het relatieschema

Op volgende pagina worden de verwachte relaties voorgesteld in een relatieschema.

Figuur 9: Het relatieschema



Bron: eigen verwerking

5.2 Het onderzoeksontwerp

In deze paragraaf komt het onderzoeksontwerp uitgebreid aan de orde. In de eerste plaats volgt er meer uitleg over de keuze van de indicatoren en de opbouw en verantwoording van de vragenlijst. Verder in deze paragraaf wordt tevens het ontwerp van de steekproef uitvoerig behandeld.

5.2.1 De operationaliseringstabel

In onderstaande tabel zijn zowel de vermoedelijk correlerende variabelen als de andere variabelen uitgewerkt. De eerste soort van variabelen wordt vermoed positief of negatief te correleren met de variabele switchgedrag, tussen de andere variabelen en switchgedrag bestaat geen uitdrukkelijk vooropgestelde relatie. Uiteraard zijn dan ook niet alle vragen in onderstaande tabel opgenomen. De vragen die niet onder een onderzochte variabele thuishoren, komen in een volgend onderdeel verder aan bod.

Tabel 3: Operationaliseringstabel

VARIABELEN	DIMENSIES	INDICATOREN	REGISTR-INSTR.	NR VRAAG
Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier	• service	- vinden dat de hulp aangeboden door de personeelsleden tekort schiet.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12g
		- vinden dat er te veel administratieve fouten voorkomen.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12h
	• bereikbaarheid	- vinden dat er onvoldoende contactmogelijkheden zijn.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	-12j
Dienstverlening andere energieleverancier	• algemeen	- verwachten dat er een betere dienstverlening is.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12b
	• bereikbaarheid	- vinden dat er voldoende contactmogelijkheden zijn.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12e
Aangerekende prijs	• ontevredenheid prijs	- vinden dat de aangerekende prijs te hoog is.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12f
Aangeboden prijs	• prijsvoordeel	- verwachten dat de prijs voordeliger zal zijn.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12a
Betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier	• beperkte betalingswijzen	- vinden dat de aangeboden betalingswijzen ontoereikend zijn.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12i
Betalingswijzen andere energieleverancier	• aantrekkelijke betalingswijzen	- vinden dat de mogelijke betalingswijzen aantrekkelijk zijn.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12d
Omgeving	• invloed van familie en/of vrienden	- vinden dat familie en/of vrienden invloed hebben op de keuze voor energieleverancier.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 12c
Houding	• positief/negatief	- vinden dat de vrijmaking van de energiemarkt positief/negatief is.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 2

		- verwachten dat er iets zal veranderen voor de consumenten.	- Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 3
Informatie	• op de hoogte zijn	- weten dat de energiemarkt vrijgemaakt is. - vinden dat men voldoende geïnformeerd is over de vrijmaking.	- Gesloten vraag (impliciet, ja/neen) - Gesloten vraag (expliciet, zelfbeoordeling, 5punten)	- 1 - 4
	• informatiekanalen	- via welke informatiekanalen werd men geïnformeerd.	- Niet alternatieve categorieën (9mogelijkheden)	- 6
Actieve zoektocht	• zelf informatie gezocht	- zelf op zoek gegaan zijn naar informatie over de vrijmaking	- Gesloten vraag (expliciet, gedwongen keuzevraag, 3punten)	- 7
	• contacteren energieleveranciers	- zelf energieleveranciers gecontacteerd hebben sinds de vrijmaking. - oorspronkelijke en/of andere energieleveranciers gecontacteerd hebben sinds de vrijmaking.	- Gesloten vraag (expliciet, meerkeuzevraag, 4punten) - Gesloten vraag (expliciet, meerkeuzevraag, 3punten)	- 8 - 9
Demografische en achtergrondkenmerken	• leeftijd	- geboortejaar	- Open vraag	- 21
	• opleiding	- hoogst behaalde diploma	- Gesloten vraag (6mogelijkheden)	- 22
	• beroep	- professionele activiteit	- Gesloten vraag (6mogelijkheden)	- 23
	• energieleverancier	- huidige energieleverancier	- Gesloten vraag (9mogelijkheden)	-19

5.2.2 De keuze en verantwoording van de indicatoren

In de verantwoording van de indicatoren wordt duidelijk gemaakt waarom deze relevant zijn voor het onderzoek naar de oorzaken van switchgedrag. Eerst moet duidelijk voorop gesteld worden dat de variabelen en indicatoren niet alle vragen van de vragenlijst vertegenwoordigen. Daarbuiten werden nog extra vragen gesteld die verder toegelicht worden in de opbouw van de vragenlijst.

De variabele dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier heeft twee dimensies, namelijk 'service' en 'bereikbaarheid'. 'Service' is een uiting van dienstverlening en er wordt verondersteld dat *vinden dat de hulp aangeboden door personeelsleden tekort schiet* en *vinden dat er te veel administratieve fouten voorkomen* goede indicatoren zijn om het oordeel over de service te meten. De dimensie 'bereikbaarheid' wordt gemeten aan de hand van de indicator *vinden dat er onvoldoende contactmogelijkheden zijn.* Deze drie indicatoren zijn terug te vinden in het model van Keaveney (1995) en worden verondersteld een goed beeld te geven over het oordeel dat de klanten hebben over de dienstverlening bij hun oorspronkelijke energieleverancier. Op deze manier kan achterhaald worden of het model van Keaveney (1995) ook toepasbaar is op de vrijgemaakte energiesector.

De tweede variabele dienstverlening andere energieleverancier heeft twee dimensies 'algemeen' en 'bereikbaarheid'. De dimensie 'algemeen' wordt gemeten met de indicator *verwachten dat er een betere dienstverlening is*. Huishoudelijke afnemers kunnen slechts verwachtingen hebben over de dienstverlening bij een andere energieleverancier. 'Bereikbaarheid' wordt bij deze variabele gemeten door de indicator *vinden dat er voldoende contactmogelijkheden zijn*. Van deze indicatoren wordt verwacht dat ze een beeld geven over de verwachting bij de klanten over de dienstverlening van een andere energieleverancier. Deze invalshoek wordt ontleend aan het onderzoek van de VREG (2006b). De verwachting van een betere dienstverlening bij een andere energieleverancier werd toen door 69% van de ondervraagde gezinnen als reden om te veranderen van energieleverancier aangehaald.

De dimensie 'ontevredenheid prijs' verduidelijkt de variabele aangerekende prijs. Met de indicator *vinden dat de aangerekende prijs te hoog is* wordt gemeten in hoeverre de huishoudelijke afnemers van mening zijn dat de prijs, aangerekend door hun oorspronkelijke energieleverancier, te hoog is. De prijscategorie kwam bij

de respondenten van Keaveney (1995) op een derde plaats en is dus het onderzoeken waard.

De variabele aangeboden prijs heeft één dimensie 'prijsvoordeel'. Met de indicator *verwachten dat de prijs voordeliger zal zijn*, wordt een duidelijk beeld geschetst over de verwachting van de huishoudelijke afnemers over de prijzen bij andere energieleveranciers. Uit het onderzoek van de VREG (2006b) bleek dat bij 67% van de respondenten, de verwachting van een voordeligere prijs bij een andere energieleverancier de reden was om over te schakelen naar een andere energieleverancier.

Bij de variabele betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier wordt er één dimensie omschreven 'beperkte betalingswijzen', die gemeten wordt met de indicator *vinden dat de aangeboden betalingswijzen ontoereikend zijn*. Met deze indicator wordt op zoek gegaan naar het oordeel van de huishoudelijke afnemers over de betalingswijzen bij hun oorspronkelijke energieleverancier. Deze variabele werd overgenomen uit het onderzoek van de VREG (2006b), maar wordt hier bekeken vanuit de invalshoek die Keaveney (1995) in haar onderzoek gebruikte, namelijk de invalshoek van een ontevredenheid bij de oorspronkelijke energieleverancier.

De variabele betalingswijzen andere energieleverancier wordt geuit in één dimensie 'aantrekkelijke betalingswijzen'. Deze dimensie wordt gemeten aan de hand van de indicator *vinden dat de mogelijke betalingswijzen aantrekkelijk zijn*. Op deze manier wordt gemeten wat de mening van de klanten is over de mogelijke betalingswijzen bij een andere energieleverancier. Deze variabele komt uit het onderzoek van de VREG (2006b), waar het door 46% van de respondenten werd aangehaald als reden om te kiezen voor een andere energieleverancier.

De variabele omgeving wordt onderzocht met behulp van één dimensie 'invloed van familie en/of vrienden'. Met de indicator *vinden dat familie en/of vrienden invloed hebben op de keuze voor een energieleverancier* wordt er verwacht te achterhalen of huishoudelijke afnemers zich laten beïnvloeden door familie en/of vrienden. 48% van de ondervraagde gezinnen uit het onderzoek van de VREG (2006b) vermeldde dit immers als reden voor hun keuze voor een andere energieleverancier.

Bij de variabele houding wordt gebruik gemaakt van één dimensie 'positief/negatief'. Met de indicatoren *vinden dat de vrijmaking van de energiemarkt positief/negatief is* en *verwachten dat er iets zal veranderen voor de consumenten* wordt er gepeild naar het oordeel dat de huishoudelijke afnemers hebben over de vrijmaking van de energiemarkt. Hebben zij hier een algemeen positief gevoel over of staan ze er toch eerder negatief tegenover en verwachten ze dat er daadwerkelijk wat zal veranderen voor hen?

De variabele informatie wordt onderzocht met de dimensie 'op de hoogte zijn', waarmee het op de hoogte zijn van de liberalisering van de energiemarkt en van de verschillende mogelijkheden sinds de liberalisering van de energiemarkt bedoeld wordt. Met de andere dimensie 'informatiekanalen' wordt gezocht naar de meest gebruikte informatiekanalen. Deze dimensies worden verder uitgewerkt met behulp van drie indicatoren *weten dat de energiemarkt vrijgemaakt is*, *vinden dat men voldoende geïnformeerd is over de vrijmaking* en *via welke informatiekanalen werd men geïnformeerd*. Deze variabele en zijn indicatoren werden ontleend aan het onderzoek van de VREG (2006b), waar de helft van de respondenten zich wel voldoende geïnformeerd voelde en vooral geïnformeerd werd door de energieleveranciers op de energiemarkt.

De voorlaatste variabele actieve zoektocht is een variabele die gemeten wordt met de dimensies 'zelf informatie gezocht' en 'contacteren energieleveranciers'. De eerste dimensie heeft als indicator *zelf op zoek gegaan zijn naar informatie over de vrijmaking*. Hoewel deze indicator op het eerste gezicht beter past bij de variabele informatie, meet deze toch eerder de dimensie 'zelf naar informatie gezocht', die thuishoort onder de variabele actieve zoektocht. De tweede dimensie wordt opgesplitst in twee indicatoren, namelijk *zelf energieleveranciers gecontacteerd hebben sinds de vrijmaking* en *oorspronkelijke en/of andere leveranciers gecontacteerd hebben sinds de vrijmaking*. Uit het onderzoek van de VREG (2006b) kwam aan het licht dat slechts 24% van de ondervraagden zelf op zoek ging naar informatie en slechts 25% zelf contact had opgenomen met energieleveranciers. Het is interessant te vergelijken of de resultaten van dit onderzoek in Limburg overeenstemmen met de resultaten van het onderzoek van de VREG (2006b) in Vlaanderen.

Tot slot werd ook de variabele demografische en achtergrondkenmerken opgenomen in dit onderzoek. Deze variabele wordt gemeten met de dimensies

'leeftijd', 'opleiding', 'beroep' en 'energieleverancier'. De indicatoren *geboortejaar*, *hoogst behaalde diploma*, *professionele activiteit* en *huidige energieleverancier* geven een duidelijker beeld over de variabele demografische en achtergrond kenmerken. Deze variabele werd opgenomen om een profiel van de switchers/niet-switchers te kunnen opstellen.

5.2.3 De keuze en opbouw van de vragenlijst

Bij de verantwoording over de keuze en de opbouw van de vragenlijst, worden alle vragen kort verantwoord. De vragen die niet in de operationaliseringstabel zijn opgenomen worden bijgevolg ook aangehaald.

5.2.3.1 Verantwoording van de keuze van de vragenlijst

De variabele switchgedrag wordt gemeten aan de hand van vraag 11. Dit is een duidelijk gesloten vraag, waarbij men kan kiezen tussen 3 antwoordenmogelijkheden. Om de variabele switchgedrag te meten, kan het opgevat worden als een ja/neen-vraag. Wanneer er absolute cijfergegevens nodig zijn in de analyse, zal ook antwoordmogelijkheid 3 bij vraag 5 geteld worden als niet-switchgedrag. Deze respondenten worden hier immers verwacht noch enige interesse te hebben, noch te willen switchen.

Vraag 12g, 12h en 12j zijn de vragen die de variabele dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier meten. Dit zijn zelfbeoordelingsvragen die ook enkel ingevuld moeten worden wanneer men daadwerkelijk omgeschakeld is naar een andere energieleverancier. Hier wordt gepeild naar de ontevredenheid over de dienstverlening.

De variabele dienstverlening andere energieleverancier wordt gemeten door middel van vragen 12b en 12e. Deze zelfbeoordelingsvragen peilen naar de verwachting over de dienstverlening bij andere energieleveranciers. Alzo wordt achterhaald of dit een werkelijke reden was om te switchen van leverancier.

Vraag 12f meet de variabele aangerekende prijs door de oorspronkelijke energieleverancier. Deze zelfbeoordelingsvraag peilt naar het negatieve oordeel dat de huishoudelijke afnemers hebben over de prijs die door hun oorspronkelijke energieleverancier aangerekend wordt. Er werd hier geopteerd voor één directe vraag omdat dit een zo correct mogelijk antwoord zou geven.

De variabele aangeboden prijs door een andere energieleverancier wordt gemeten door vraag 12a. Aan de hand van deze zelfbeoordelingsvraag wordt er gepeild naar het oordeel van de huishoudelijke afnemers over de prijs die andere energieleveranciers hun aanbieden. Hier werd ook geopteerd voor één directe vraag om zo een zo correct mogelijke correlatie te onderzoeken.

Om de variabele betalingswijzen andere energieleverancier te meten, werd er gebruik gemaakt van vraag 12d. Hier leek het de beste keuze om voor één zelfbeoordelingsvraag te kiezen omdat ook hier gezocht wordt naar een oordeel van de huishoudelijke afnemers. Er wordt gepeild naar het oordeel dat de huishoudelijke afnemers hebben over de mogelijke betalingswijzen die andere energieleveranciers aanbieden. Dit wordt gemeten met behulp van een zelfbeoordelingsvraag omdat dit voor iedere consument kan verschillen.

Vraag 12i meet de variabele betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier. Hier werd ook geopteerd voor een zelfbeoordelingsvraag, omdat er gepeild wordt naar het oordeel dat de huishoudelijke afnemers hebben over de betalingswijzen die hun oorspronkelijke energieleverancier hun aanbiedt.

De variabele omgeving wordt gemeten aan de hand van vraag 12c. Er wordt hier gevraagd naar de invloed die familie en/of vrienden hebben op de keuze voor een energieleverancier. De keuze voor een zelfbeoordelingsvraag kan hier verantwoord worden door het feit dat iedere huishoudelijke afnemer de invloed van zijn/haar omgeving anders aanvoelt.

Voor de variabele houding werd gekozen voor vragen 2 en 3. Hier werd geopteerd voor gesloten vragen. Zowel vraag 2 als 3 zijn zelfbeoordelingsvragen. Hierbij moet nog vermeld worden dat de derde keuzemogelijkheid bij vraag 5 ook peilt naar de houding. Men kan dus stellen dat antwoordmogelijkheid 1 en 2 bij vraag 5 een uitbreiding zijn op de informatievragen, terwijl antwoordmogelijkheid 3 peilt naar een gedrag, mening of houding.

Vragen 1, 4, en 6 zijn de gekozen vragen voor de variabele informatie. Er werd gekozen voor gesloten vragen in verschillende vormen. Zo werd er gebruik gemaakt van een ja/neen-vraag (vraag 1), een meerkeuzevraag (vraag 4) en een vraag van niet-alternatieve categorieën (vraag 6). Open vragen zijn hier geen goede toepassing, want die kunnen leiden tot onnauwkeurige antwoorden en de kans op onvolledigheid kan, zeker bij vraag 6, te groot worden.

Antwoordmogelijkheden 1 en 2 bij vraag 5 zijn een uitbreiding op de variabele informatie, maar antwoordmogelijkheid 3 is eerder een uitbreiding voor de variabele houding. Deze vraag is aldus niet onder één specifieke variabele terug te brengen, wat een opname in de operationaliseringstabel moeilijker maakt. Dit wil echter niet zeggen dat de resultaten van deze vraag niet gebruikt worden in de analyseverwerking. Bij de verwerking van de onderzoeksresultaten wordt duidelijk vermeld wanneer deze vraag mee in overweging genomen wordt.

De vragen 7, 8 en 9 zijn vragen die vooral peilen naar het zelf actief op zoek gaan naar informatie. Het zijn vragen van de variabele actieve zoektocht. Vraag 7 wordt eerder gezien als een gedwongen keuzevraag, terwijl vragen 8 en 9 beschouwd worden als meerkeuzevragen. Zijn de huishoudelijke afnemers zelf op zoek gegaan naar informatie? Hoeveel leveranciers hebben ze gecontacteerd en welke?

De laatste variabele demografische en achtergrondkenmerken behelst de vragen 19 tot en met 23. Dit zijn gesloten gedwongen keuzevragen, behalve vraag 21. Hier open vragen stellen zou een te uitgebreid aantal antwoorden teweegbrengen, zeker bij vragen 22 en 23 die naar opleidingsniveau en beroep peilen.

De vragen die niet onder één of andere duidelijke variabele kunnen ondergebracht worden, maar toch in de vragenlijst opgenomen zijn, zijn de vragen 10 en 13 tot en met 18. Vraag 10 is een duidelijke ja/neen-vraag die de vraag stelt of de oorspronkelijke energieleverancier een gewijzigde offerte opgestuurd heeft. Dit heeft dan niets met de actieve zoektocht te maken. Deze vraag is een louter informatieve vraag die later nog geanalyseerd kan worden. Vragen 13 en 14 zijn ja/neen-vragen gecombineerd met niet-alternatieve categorieën. Samen met vraag 15 (gedwongen keuzevraag met middenalternatief én geen mening filter) wordt er bij vraag 14 gepeild naar de tevredenheid over de dienstverlening en de aangerekende prijs aangeboden door een nieuwe energieleverancier. Of de overstap naar een nieuwe energieleverancier goed verlopen is, wordt achterhaald met vraag 13. Vragen 16, 17 en 18 zijn vragen specifiek bedoeld voor de huishoudelijke afnemers die niet veranderd zijn van energieleverancier. Er wordt gevraagd waarom ze niet veranderd zijn van energieleverancier, of ze nog tevreden zijn over hun energiefactuur en of ze nog van plan zijn om te gaan switchen.

5.2.3.2 Verantwoording van de opbouw van de vragenlijst

Bij de opbouw van de vragenlijst werd er voor ogen gehouden zeker een logische volgorde van de vragen te hanteren.

De vragen 1 tot en met 10 zijn vragen die peilen naar de houding, het op de hoogte zijn van de vrijmaking en voldoende informatie over de vrijmaking ontvangen hebben. Alvorens er gevraagd kan worden naar het al of niet switchen, is het immers belangrijk te weten of huishoudelijke afnemers wel daadwerkelijk op de hoogte waren van de vrijmaking en of ze hier wel voldoende informatie over ontvangen hebben.

Vraag 11 handelt dan over de werkelijke switch. Eerst moet er gevraagd worden of men veranderd is van energieleverancier alvorens naar de oorzaken of redenen voor deze omschakeling gezocht kan worden. Enkel bij de echte switchers kunnen er representatieve antwoorden en correlaties aangehaald worden.

De vragen 12 tot en met 15 zijn enkel vragen voor de switchers. Het is logisch hen eerst aan bod te laten komen, omdat het doel van het onderzoek is te achterhalen waarom huishoudelijke afnemers veranderen van energieleverancier en of ze achteraf tevreden zijn.

Voor die personen die niet veranderd zijn van energieleverancier zijn vragen 16 tot en met 18 voorzien. Hier wordt er gepeild naar de redenen om te blijven bij de oorspronkelijke energieleverancier en de mogelijkheid om eventueel te veranderen.

Tot slot zijn er de geografische- en achtergrondvragen. Dit zijn zeer gestandaardiseerde vragen waar geen eigen mening, noch een beoordeling gevraagd wordt. Deze worden best achteraan in een enquête geplaatst.

5.2.4 Het steekproefontwerp

Het doel van het praktijkonderzoek in deze eindverhandeling is het vinden van resultaten die van toepassing zijn op de gehele populatie, in dit geval de huishoudelijke afnemers van aardgas en/of elektriciteit in de provincie Limburg. Dit is uiteraard een zeer grote populatie die niet volledig geraadpleegd kan worden. Om die redenen wordt er aldus gekozen voor een steekproef.

5.2.4.1 Steekproef en verantwoording

Het doel is een steekproef te ontwerpen die representatief is voor alle huishoudelijke afnemers in Limburg, waardoor de niet-toevalssteekproeven al uitgeschakeld kunnen worden. Er is geen direct contact nodig met de huishoudelijke afnemers in Limburg, met andere woorden de enquêtes moeten niet persoonlijk afgenomen worden. Om die reden kunnen de areasteekproef en de meertrapssteekproef uitgesloten worden. In het doel van het onderzoek ligt de klemtoon op een veralgemening van de onderzoeksresultaten. De proportioneel gestratificeerde en de disproportioneel gestratificeerde steekproef kunnen dus ook uitgesloten worden. Verder is er geen volledige lijst van alle onderzoekseenheden ter beschikking, waardoor de enkelvoudige toevalssteekproef, de systematische steekproef, de clustersteekproef en de meertrapssteekproef niet meer tot de keuzemogelijkheden behoren en de beste steekproef de tweefasensteekproef is. In een tweefasensteekproef wordt eerst een grote steekproef genomen uit de algemene populatie, waarna een selectie at random gemaakt wordt van de ondervraagde onderzoekseenheden. Dit is een aangewezen steekproeftechniek wanneer de populatie groot is en er geen lijst beschikbaar is van de onderzoekseenheden.

5.2.4.2 Steekproefgrootte

De vereiste van een voldoende representatieve steekproef gebiedt om een voldoende grote steekproef te trekken. Volgens Saunders e.a. (2000) wordt de minimale grootte van een eindige steekproef berekend door de vereiste zekerheid, de vereiste precisie en de verwachte proportionele verdeling van de antwoordcategorieën. De formule is als volgt:

$$n = p\% \times q\% \times (z/e\%)^2$$

met	**n**	**de minimaal vereiste steekproefgrootte**
	p en q	**de verwachte verdeling van de antwoordcategorieën (q=1-p)**
	z	**de waarde die overeenkomt met het gewenste betrouwbaarheidsniveau**
	e	**de gewenste nauwkeurigheid van de schatting**

Er wordt gekozen voor een betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van 95% en een foutenpercentage van 5%. Voor de verwachte verdeling van de antwoordcategorieën wordt gekozen voor het slechts denkbare geval en dit is een

50%-50% verdeling. In dit onderzoek moet er op zoek gegaan worden naar gezinnen die veranderd zijn van energieleverancier. Voorop wordt verondersteld dat de helft van de respondenten veranderd zijn van energieleverancier en dus de specifieke vragen rond oorzaken van switchgedrag kunnen beantwoorden. Wanneer deze cijfergegevens ingevuld worden in de formule van Saunders e.a. (2000) bekomt men het volgende resultaat.

$n = 0{,}50 \times 0{,}50 \times (1{,}96/0{,}05)^2 = 384{,}16$

Er dienen in het totaal 384 huishoudelijke afnemers in Limburg correct geënquêteerd te worden.

5.2.4.3 Steekproefkader en -plan

Het doel van het onderzoek is een representatieve steekproef te trekken van de huishoudelijke afnemers in de provincie Limburg. De onderzoekseenheden zijn de Limburgse gezinnen, waarvan geen volledig correcte lijst voorhanden is. Om die reden worden de respondenten willekeurig gekozen uit de verschillende Limburgse gemeenten. Er werd geopteerd om niet in specifieke regio's te enquêteren, omdat dan het risico werd gelopen regio's te kiezen waar een grote meerderheid had meegedaan in zogenaamde groepsaankopen door de gemeenten. Langs de andere kant moest met het omgekeerde, dat net die gemeenten gekozen werden waar de overgrote meerderheid eerder bij de standaardleverancier was gebleven, ook rekening gehouden worden.

Het doel is 384 correct ingevulde enquêtes van at random gekozen respondenten te verkrijgen. Er wordt rekening gehouden met een respons van 15%. Bij online-enquêtes heeft men te maken met een respons van gemiddeld 10%. Er wordt echter ook nog gewerkt met schriftelijke enquêtes waar een respons van 30% verwacht wordt (Saunders e.a., 2000). Beide enquêtes zullen echter niet persé in gelijke mate aanwezig zijn. In de tweede plaats moet er gedacht worden aan een foutenmarge van 5%. Wanneer deze percentages in acht genomen worden, dan moeten er 2688[2] personen aangesproken worden om mee te werken aan het onderzoek.

---

[2] 384 (= 15% respons) x 1,05 (= 5% foutenmarge) x 6,666666667 (= 100% respondenten) = 2688

5.2.4.4 Dataverzameling en feitelijke steekproef

Om zoveel mogelijke respondenten te contacteren en alzo aan het streefcijfer van 384 correcte enquêtes te geraken, werd geopteerd om zowel een schriftelijke als een online-enquête af te nemen. De schriftelijke enquêtes werden afgenomen in verscheidene gemeentes van Limburg, om op deze manier ook een percentage ouderen en ongeschoolden te kunnen bereiken. Deze personen beschikken immers minder vaak over internetmogelijkheden. Voor het bereiken van de respondenten van de online-enquête werd beroep gedaan op verscheidene mailinglijsten die voorhanden waren. Zo werd er beroep gedaan op de mailinglijsten van Softwarebedrijf Alpha One België, VZW Berkenhof, Villabouw Marchetta NV, Studentclub Boves Luci, Studentclub Reginae Noctis, Voetbalclub FCPH en de AILO. Deze mailinglijsten werden op voorhand uiteraard gefilterd op personen uit de provincie Limburg, aangezien dit onderzoek enkel de Limburgse huishoudens betreft. Verder werd de begeleidende brief en link ook naar familie en vrienden gemaild met de vraag of zij naar zoveel mogelijk collega's en vrienden in Limburg konden verder mailen.

Wat uit bovenstaande af te leiden is, is dat er aldus geen exact aantal gecontacteerde respondenten bekend is, noch dat er een schatting gemaakt kan worden van het aantal gecontacteerde personen. De respons kan aldus niet in percentages van het totaal aantal gecontacteerde personen uitgedrukt worden, maar wel in gehele getallen. Er hebben 410 respondenten de enquête ingevuld, hiervan zijn er 300 online afgenomen en 110 schriftelijk. Er werd op voorhand een foutenmarge van maximum 5% beoogd. Uiteindelijk waren van de 410 ingevulde enquêtes er slechts 365 bruikbaar, wat dus neerkomt op 45 verkeerd ingevulde enquêtes. Dit ligt boven het vooropgestelde percentage van 5%. De foutenmarge van deze enquête bedraagt 11%.

5.2.4.5 Toetsing validiteit van de steekproef

Om de validiteit van de steekproef te controleren werd er gebruik gemaakt van de 'independent sample test'. Met deze test wordt gemeten of er een verschil is tussen de antwoorden van de respondenten uit de onlinebevraging en de schriftelijk afgenomen enquête. Op deze manier kan nagegaan worden of er grote verschillen zijn tussen de twee groepen respondenten en of deze verschillen te verklaren zijn. Zijn ze niet te verklaren dan kan dit betekenen dat de respondenten van de

onlinebevraging meermaals deelgenomen hebben of gewoon willekeurig geantwoord hebben. De uitslag van deze test is terug te vinden in bijlage 2, tabel 2.1.

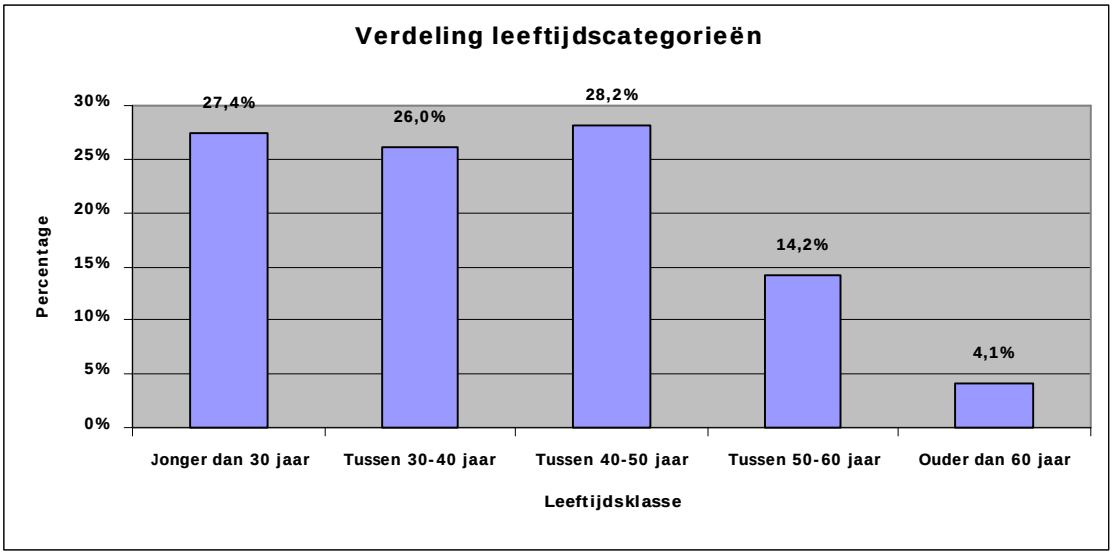
Voor de beoordeling van de validiteit moet er gekeken worden naar het cijfer in de kolom van de 'Levene's Test' en voor iedere vraag apart bij de rij van 'equal variances assumed'. Het standaardsignificantieniveau wordt hier ingesteld op 5%. Wanneer het significantieniveau voor de 'Levene's Test' bij 'equal variances' groter is dan 0.05 dan wil dit zeggen dat die vraag bij de twee groepen ongeveer hetzelfde beantwoord werd. Is het significantieniveau kleiner dan 0.05, dan is het nodig naar de rij van 'equal variances not assumed' te kijken. Als het significantieniveau in de kolom van 'Sig.(2-tailed)' bij 'equal variances not assumed' groter is dan 0.05, dan is er geen verschil tussen beide groepen vast te stellen.

Wanneer bovenstaande theorie toegepast wordt op de verkregen tabel, dan kan gesteld worden dat er geen grote verschillen zijn tussen beide groepen, wat de antwoorden betreft van vraag 1 tot en met vraag 18. Grote verschillen tussen beide groepen zijn er wel terug te vinden bij de vragen naar demografische kenmerken en achtergrondkenmerken. Vooral de vragen naar leeftijd, hoogst behaalde diploma en professionele activiteit zijn erg verschillend voor beide groepen. Dit verschil is te verklaren door het feit dat er bewust oudere en lager geschoolde respondenten gekozen werden voor de schriftelijke bevraging, omdat deze personen minder aan bod komen in de online-enquête.

5.2.4.6 Steekproefprofiel

Zoals in vorige paragraaf vermeld, bestaat de werkelijke steekproef uit 365 personen uit de gemeente Limburg, met een verdeling van 43% vrouwen en 57% mannen. Van de ondervraagde respondenten is 27.4% jonger dan 30 jaar, 26% bevindt zich in de categorie 30-40 jaar, de categorie van de 40-50 jarigen is met 28% het best vertegenwoordigd. Daarnaast bevinden zich nog respectievelijk 14.2% en 4.1% in de klassen tussen 50-60 jaar en ouder dan 60 jaar. De verklaring voor het lagere aantal respondenten vanaf 50 jaar is wellicht te verklaren door het feit dat ongeveer ¾ van de enquêtes afgenomen zijn via een onlinebevraging en deze personen vaak niet beschikken over een internetaansluiting of niet opgenomen zijn in de beschikbare mailinglijsten.

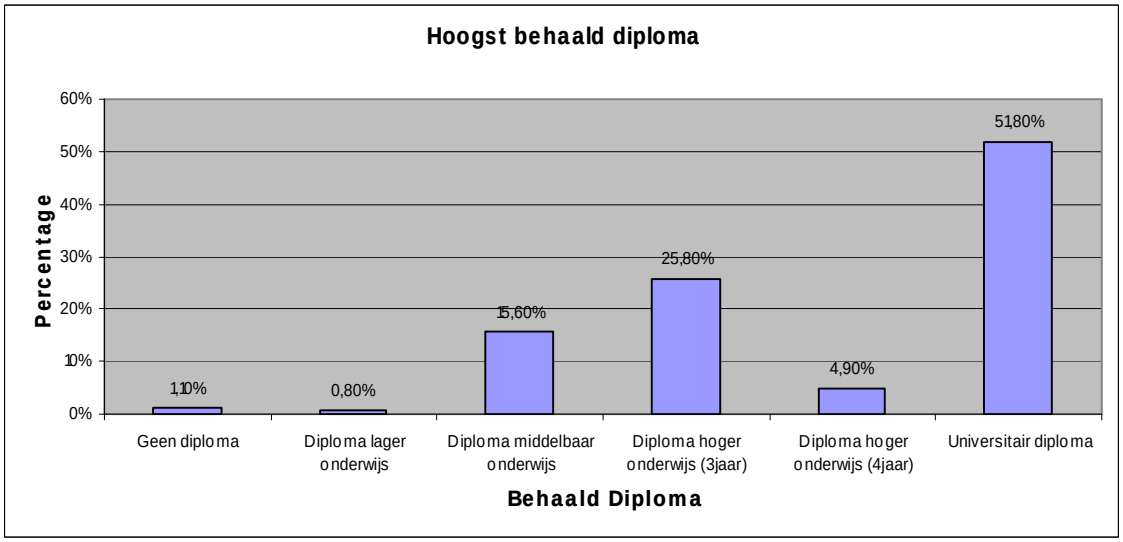
Figuur 10: Leeftijdscategorieën respondenten



Bron: eigen verwerking

In de afgenomen vragenlijst werd er verder gevraagd naar het opleidingsniveau en de professionele activiteit. Uit de resultaten blijkt dat 51,8% van de respondenten beschikt over een universitair diploma, 30.7% heeft een diploma van hoger onderwijs en 15.6% heeft een diploma middelbaar onderwijs. Slechts 0.8% beschikt over een diploma lager onderwijs en 1.1% heeft zelfs geen diploma. Merk op dat dit een zeer grote vertegenwoordiging is van het aantal universitairen en hooggeschoolden. Dit grote aantal is enerzijds te verklaren door het feit dat de beschikbare mailinglijsten en kennissenkring van de onderzoeker vooral deze groepen personen uitmaken. Anderzijds heeft ook de lage vertegenwoordiging van personen ouder dan 50 jaar hiermee te maken. Zij behoren immers vaak tot de groep van de niet-hoger opgeleiden en deze groep is hier dan ook ondervertegenwoordigd.

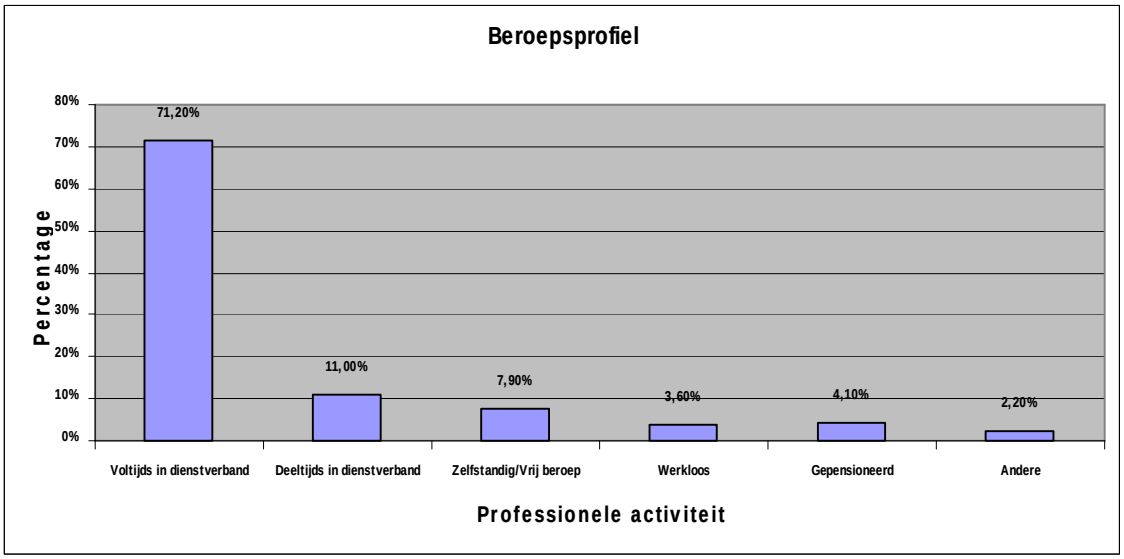
Figuur 11: Hoogst behaald diploma



Bron: eigen verwerking

Als er verder gekeken wordt naar het beroepsprofiel van de respondenten dan valt het grote overwicht van personen in voltijds dienstverband meteen op. Deze groep behelst namelijk 71.2% van alle respondenten. 11% werkt deeltijds in dienstverband,7.9% is zelfstandig of oefent een vrij beroep uit. De overige respondenten zijn verdeeld over de groep werklozen, gepensioneerden en andere en bedragen respectievelijk 3.6%, 4.4% en 2.2%. De categorie andere bestaat uit 2 huisvrouwen, 1 militair, 1 interim-werker, 2 ambtenaren en 2 leraressen.

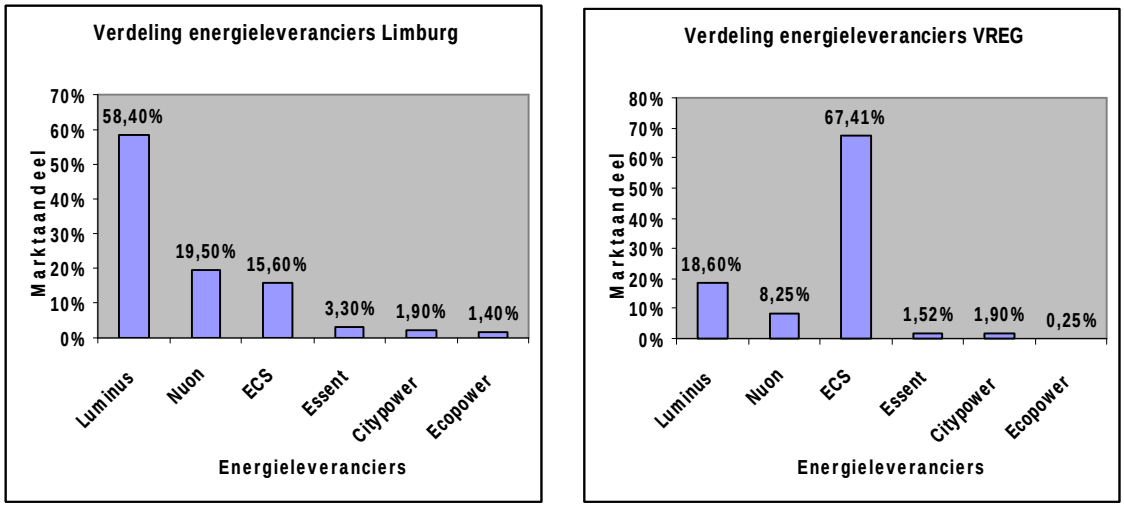
Figuur 12: Beroepsprofiel



Bron: eigen verwerking

Nadat de persoonlijke kenmerken van de respondenten in kaart gebracht zijn, kan er overgeschakeld worden naar de gegevens betreffende de energieleverancier. Opvallend en verwacht is dat 58.4% van de huishoudelijke afnemers in Limburg Luminus als energieleverancier heeft. Dit is voornamelijk te verklaren door het feit dat Luminus de klanten van de zuivere intercommunale Interelectra, thans Inter-Energia, heeft overgenomen sinds de vrijmaking van de energiemarkt. Luminus is ook standaardleverancier voor de regio's van de vroegere zuivere intercommunales in Vlaanderen. Belangrijk op te merken is dat het aandeel huishoudelijke afnemers bij Nuon groter is dan het aandeel huishoudelijke afnemers bij Electrabel Customer Solutions (ECS), namelijk 19.5% ten opzichte van 15.6%. De resterende 6.6% is verdeeld over Essent (3.3%), Citypower (1.9%) en Ecopower (1.4%). Wanneer deze gegevens vergeleken worden met de marktgegevens van de VREG op 1 april 2006 (VREG, 2006f), dan is er een wezenlijk verschil op te merken. Volgens het onderzoek van de VREG heeft Electrabel Customer Solutions in Vlaanderen het grootste aandeel huishoudelijke afnemers, namelijk 67.41%. De tweede marktspeler is Luminus met een marktaandeel van 18.60%, dan volgen Nuon (8.25%), Essent (2.29%), Citypower (1.52%) en op de zevende plaats Ecopower met 0.25%. Wanneer in het enquêteonderzoek van de VREG (2006b) alleen naar de marktgegevens van de provincie Limburg gekeken wordt, dan is belangrijk op te merken dat de 207 respondenten uit de provincie Limburg klant zijn bij Luminus. In haar onderzoek gevoerd eind 2005 is de VREG geen gezin tegengekomen in Limburg dat géén klant was bij Luminus. Merk dus op dat de resultaten van dit onderzoek voor de provincie Limburg zeker niet veralgemeend kunnen worden naar de rest van Vlaanderen. Blijkbaar is Limburg een atypische provincie in vergelijking met de rest van Vlaanderen.

Figuur 13: Marktaandelen energieleveranciers[3]

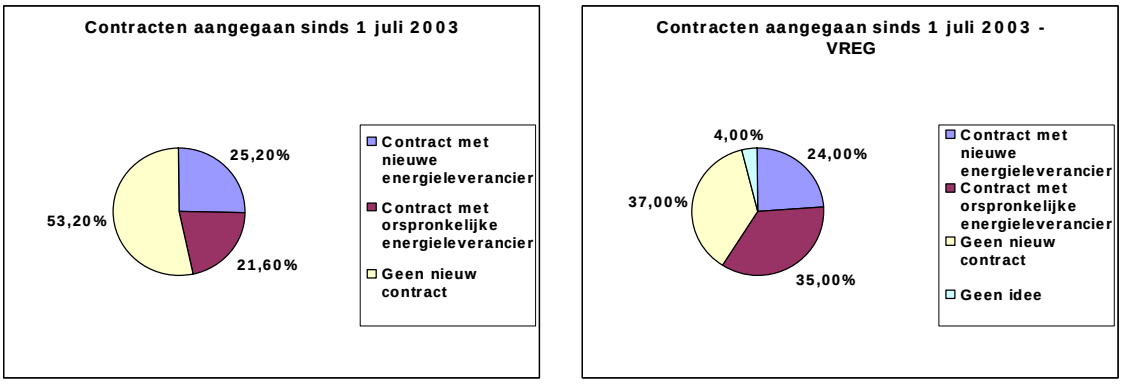


Bron: eigen verwerking – VREG (2006f)

Tot slot is het toch zeer belangrijk op te merken dat van de 365 ondervraagde respondenten er slechts 92 een nieuw contract aangegaan zijn met een nieuwe energieleverancier. Dit wil zeggen dat er 273 personen of ¾ van de ondervraagde respondenten niet veranderd zijn van energieleverancier. Van deze 273 personen zijn er 79 die wel bewust een nieuw contract zijn aangegaan met hun oorspronkelijke energieleverancier. Met andere woorden de helft van de ondervraagde Limburgse respondenten heeft sinds de vrijmaking van de energiemarkt géén nieuw contract afgesloten. Dit percentage ligt enigszins hoger dan de resultaten van de VREG (2006b), waar 37% een contract heeft met de leverancier waar hij aan werd toegewezen sinds de vrijmaking. Deze personen zijn overgedragen van een intercommunale naar een standaardleverancier voor de specifieke regio. De VREG (2006b) vond in haar onderzoek dat 35% van de huishoudelijke afnemers een nieuw contract waren aangegaan bij hun standaardleverancier (oorspronkelijke leverancier) en slechts 24% een contract met een nieuwe energieleverancier. Dit laatste percentage is vergelijkbaar met dit praktijkonderzoek waar 25.2% een contract is aangegaan met een andere energieleverancier sinds de vrijmaking van de energiemarkt.

[3] Er zijn in totaal 17 energieleveranciers opgenomen in de marktstatistieken van de VREG. Enkel diegene die relevant zijn voor de vergelijking met dit onderzoek werden opgenomen in de figuur.

Figuur 14: Contracten aangegaan sinds 1 juli 2003



Bron: eigen verwerking – VREG (2006b)

5.3 Verwerking en analyse van de gegevens

In deze paragraaf komt de gegevensverwerking uitgebreid aan bod. Er werd gewerkt met het statistisch programma SPSS voor de verwerking van de enquêtes.

5.3.1 Werkwijze bij de meting van de variabelen

In dit punt wordt de codering van de variabelen besproken. De variabelen met dimensies en indicatoren zijn terug te vinden in de operationaliseringstabel (p.65). Merk op dat niet alle vragen door alle respondenten ingevuld zijn.

5.3.1.1 Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

De eerste variabele is de variabele dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier. Ze bestaat uit twee dimensies 'service' en 'bereikbaarheid' en drie indicatoren *vinden dat de hulp aangeboden door personeelsleden tekort schiet, vinden dat er teveel administratieve fouten voorkomen* en *vinden dat er onvoldoende contactmogelijkheden zijn.* Bij deze drie indicatoren horen ook drie vragen. Voor iedere vraag kon men telkens kiezen tussen 5 antwoordmogelijkheden. De antwoordmogelijkheden werden zo gecodeerd dat wanneer men ging switchen omwille van een grote ontevredenheid over de dienstverlening van de oorspronkelijke energieleverancier, men hier hoog scoorde. De totaalscores werden berekend door de scores van de drie vragen op te tellen. Op deze manier kunnen de totaalscores liggen tussen 3 en 15, zoals te zien is in tabel 2.2, bijlage 2. In totaal hebben 92 respondenten deze vragen beantwoord. De overige 273 waren niet veranderd van energieleverancier en dienden deze vragen aldus niet in te vullen.

Er werd vervolgens besloten om de totaalscores in te delen in 5 eindscores. Op deze manier werd zoveel mogelijk aan de werkelijke vraagvormen vastgehouden, om niet te veel vertekening te krijgen bij het samenvoegen van de scores. De personen met totaalscores 3 t/m 4 kregen eindscore 1, omdat zij die variabele helemaal niet als oorzaak zien. Totaalscores 5 t/m 7 hebben eindscore 2, want zij beschouwen het eerder niet als oorzaak. Voor diegene die het niet weten, totaalscores 8 t/m 10, werd eindscore 3 voorzien. Wie deze variabele eerder wel als oorzaak ziet, totaalscores 11 t/m 13, kreeg eindscore 4. De respondenten die van mening zijn dat de slechte dienstverlening bij hun oorspronkelijke energieleverancier een zeer belangrijke reden was om te veranderen, krijgen eindscore 5. Dit zijn de personen met totaalscores 14 t/m 15. In tabel 2.3, bijlage 2 is de SPSS-output van deze berekening terug te vinden. De resultaten worden later in dit hoofdstuk uitgebreid besproken.

5.3.1.2 Dienstverlening andere energieleverancier

De tweede variabele dienstverlening andere energieleverancier heeft twee dimensies 'algemeen' en 'bereikbaarheid'. De dimensies worden gemeten met de indicatoren *verwachten dat er een betere dienstverlening is* en *vinden dat er voldoende contactmogelijkheden zijn*. Deze vragen werden ingevuld door de gezinnen die veranderd waren, namelijk 92 respondenten. Bij de vragen van deze indicatoren zijn er steeds 5 antwoordmogelijkheden. Als men omgeschakeld is omdat men verwachtte dat de dienstverlening bij de andere energieleveranciers beter was, dan krijgt men hier een hoge score. De totaalscore is de som van de coderingsscores op de twee vragen. Deze kan schommelen tussen 2 en 10 zoals te zien is in tabel 2.4 in bijlage 2.

In de eindscores werden waarden toegekend van 1 t/m 5. Wanneer de respondenten stelden dat de reden waarom ze veranderd waren helemaal niet de verwachting is van een betere dienstverlening te krijgen, dan kregen ze eindscore 1. Dit was het geval bij de totaalscores 1 t/m 2. Totaalscores 3 t/m 4 kregen eindscore 2 toegekend en totaalscores 5 t/m 6 eindscore 3. Was men wel veranderd omwille van de verwachting van een betere dienstverlening bij een andere energieleverancier, totaalscores 9 t/m 10, dan kreeg men eindscore 5. Wie een totaalscore van 7 t/m 8 had, kreeg eindscore 4 opgeplakt. In tabel 2.5, bijlage 2 is de SPSS-output van deze berekening terug te vinden. De resultaten komen later in dit hoofdstuk uitgebreid aan bod.

5.3.1.3 Aangerekende prijs

De variabele aangerekende prijs wordt verduidelijkt met de dimensie 'ontevredenheid prijs' en de indicator *vinden dat de aangerekende prijs te hoog is.* Er werd hier dus slechts één vraag gesteld die vijf antwoordmogelijkheden kent. Wie van mening was dat de oorspronkelijke energieleverancier een te hoge prijs aanrekende en dit de reden voor verandering was, krijgt score 5. 92 respondenten vulden deze vraag in. De totaalscores voor deze variabele zijn dus meteen gekend. De SPSS-output van deze berekening is terug te vinden in tabel 2.6 bijlage 2. De bespreking van de resultaten komt verder in dit hoofdstuk aan bod.

5.3.1.4 Aangeboden prijs

De variabele aangeboden prijs heeft één dimensie 'prijsvoordeel' met één indicator *verwachten dat de prijs voordeliger zal zijn*. Er werd hier één vraag gesteld met vijf antwoordmogelijkheden. Wie zijn switchgedrag veroorzaakt zag door de voordeligere prijs aangeboden door een andere energieleverancier, kreeg hier een score 5. Deze scores zijn dan ook meteen de totaalscores voor deze variabele. De totaalscores zijn terug te vinden in de SPSS-output van deze berekening in bijlage 2, tabel 2.7. Merk op dat deze vraag ingevuld werd door de 92 respondenten die veranderd zijn van energieleverancier. De resultaten worden later in dit hoofdstuk besproken.

5.3.1.5 Betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier

Bij de variabele betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier wordt er één dimensie omschreven 'beperkte betalingswijzen' die gemeten wordt met de indicator *vinden dat de aangeboden betalingswijzen ontoereikend zijn*. Hier zijn vijf verschillende antwoordmogelijkheden. Wie hoog scoort krijgt waarde 5. Score 5 wordt verkregen wanneer het switchgedrag veroorzaakt werd door een ontoereikende betalingswijze aangeboden door de oorspronkelijke energieleverancier. Deze vraag werd ingevuld door 92 respondenten. Aangezien hier slechts één vraag gesteld werd, zijn de totaalscores meteen af te lezen uit de frequentietabel in bijlage 2 (tabel 2.8). Een bespreking van de resultaten is terug te vinden verder in dit hoofdstuk.

5.3.1.6 Betalingswijzen andere energieleverancier

De variabele betalingswijzen andere energieleverancier wordt geuit in één dimensie 'aantrekkelijke betalingswijzen'. Deze dimensie wordt gemeten aan de hand van de indicator *vinden dat de mogelijke betalingswijzen aantrekkelijk zijn*. Als de respondent van mening is dat de aantrekkelijke betalingswijze van een andere energieleverancier een reden was om te veranderen van energieleverancier, dan scoort hij het maximum 5 op deze vraag. Vindt hij de betalingswijzen van andere energieleveranciers weinig invloed hebben op zijn gemaakte beslissing, dan krijgt hij heeft hij hier 1 of 2 als score. Deze vraag werd ingevuld door de 92 respondenten die veranderd zijn van energieleverancier. De totaalscores en eindscores zijn af te lezen in tabel 2.9 in bijlage 2. De bespreking van de resultaten vindt verder in dit hoofdstuk plaats.

5.3.1.7 Omgeving

De variabele omgeving wordt onderzocht met behulp van één dimensie 'invloed van familie en/of vrienden' en één indicator *vinden dat familie en/of vrienden invloed hebben op de keuze voor een energieleverancier.* Wanneer de respondent oordeelde dat familie en/of vrienden een belangrijke invloed hadden bij de keuze om over te stappen naar een andere energieleverancier, dan scoorde hij hoog op deze vraag en kreeg hij score 5 toegewezen. Wanneer familie en/of vrienden geen invloed hadden op de beslissing om te veranderen, dan is de score 1 of 2. De totaalscores en eindscores zijn terug te vinden in tabel 2.10 in bijlage 2. Merk op dat deze vraag door 92 respondenten ingevuld werd. Verder in dit hoofdstuk komt de bespreking van deze resultaten aan bod.

5.3.1.8 Houding

Bij de variabele houding wordt gebruik gemaakt van één dimensie 'positief/negatief' met twee indicatoren *vinden dat de vrijmaking van de energiemarkt positief/negatief is* en *verwachten dat er iets zal veranderen voor de consumenten.* Bij beide vragen was er keuze tussen vijf antwoordmogelijkheden. Hoe positiever men is ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt, hoe hoger de score voor deze variabele. Is men van mening dat de vrijmaking van de energiemarkt positief is, dan verdient men 4 of 5 op deze vraag. Verwacht men daarenboven dat er wat zal veranderen voor de consumenten, dan ontvangt men hier score 4 of 5, omdat dit een positieve kijk vertegenwoordigt. De totaalscores

kunnen aldus variëren tussen 2 en 10, zoals blijkt uit tabel 2.11 in bijlage 2. Deze totaalscores worden omgezet in eindscores in tabel 2.12 (bijlage 2). Wanneer men op totaalscore zeer laag scoort voor de houding, dan wil dit zeggen dat er een zeer negatieve houding is ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt. Wanneer men langs de andere kant 9 of 10 scoort dan wil dit zeggen dat men zeer positief is ten opzichte van de vrijmaking. Merk op dat deze vragen ingevuld werden door alle respondenten. De bespreking van deze resultaten komt verderop in dit hoofdstuk aan bod.

5.3.1.9 Informatie

De variabele informatie wordt onderzocht met twee dimensies 'op de hoogte zijn' en 'informatiekanalen'. Deze dimensies worden verduidelijkt met drie indicatoren *weten dat de energiemarkt vrijgemaakt is*, *vinden dat men voldoende geïnformeerd is over de vrijmaking en via welke informatiekanalen werd men geïnformeerd*. Bij vraag 4 zijn er vijf antwoordmogelijkheden. Is men voldoende geïnformeerd dan zal men hier hoog scoren, vindt men dat men zeker niet goed geïnformeerd is, dan zal de score hier zeer laag zijn. Wanneer getest werd of de vragen onderling samenhangen, moest opgemerkt worden dat dit niet het geval was. Respondenten die op de hoogte waren van de vrijmaking van de energiemarkt (vraag 1), scoorden daarom niet hoog voor de vraag 4 (Vinden dat men voldoende geïnformeerd is.). Verder werd ook geen verband gevonden tussen de informatiekanalen (vraag 6) en zich voldoende geïnformeerd voelen (vraag 4). Hieruit werd aldus besloten vragen 1 en 6 niet te laten meetellen in de correlaties, aangezien dit geen correct beeld geeft. De totaalscores zijn dan meteen de eindscores voor de variabele informatie. Deze SPSS-output is terug te vinden in tabel 2.13 (bijlage 2). Later in dit hoofdstuk komt de bespreking van deze resultaten uitgebreid aan de orde. Belangrijk hier op te merken is dat alle respondenten deze vraag ingevuld hebben.

5.3.1.10 Actieve zoektocht

Tot slot wordt de variabele actieve zoektocht vermeld. Deze variabele wordt gemeten met de dimensies 'zelf informatie gezocht' en 'contacteren energieleveranciers'. De indicatoren zijn hier *zelf op zoek gegaan zijn naar informatie over de vrijmaking, zelf energieleveranciers gecontacteerd hebben sinds de vrijmaking* en *oorspronkelijke en/of andere energieleveranciers gecontacteerd hebben sinds de vrijmaking*. Aangezien niet alle respondenten vraag 9 moeten

oplossen kan deze groep niet als één aanzien worden. Er wordt hier verder gegaan met vraag 7 (Bent u zelf actief op zoek gegaan naar informatie over de vrijmaking van de energiemarkt?). Wanneer men zelf actief op zoek gegaan is naar informatie en bruikbare informatie gevonden heeft, dan verdient men score 5. Heeft men echter geen bruikbare informatie gevonden, dan verdient men toch score 4. De SPSS-output is terug te vinden in tabel 2.14 (bijlage 2). Merk op dat 339 respondenten deze vraag ingevuld hebben, dat wil zeggen dat 26 respondenten bij vraag 5 geantwoord hebben: "Ik was nooit van plan om van energieleverancier te veranderen en informatie over de vrijmaking van de energiemarkt interesseert me dus ook niet". De 26 respondenten die dit geantwoord hebben, zijn meteen overgegaan naar 16 en hebben hier niet op geantwoord. De verdere bespreking van deze resultaten is terug te vinden later in dit hoofdstuk.

5.3.1.11 Demografische en achtergrondkenmerken

De afzonderlijke gegevens van deze variabele werden reeds toegelicht in het steekproefprofiel. Hier werd geen specifieke codering gebruikt voor de individuele vragen, maar deze gegevens worden later gebruikt om het profiel van de switchers in dit onderzoek voor te stellen.

5.3.1.12 Switchgedrag

De variabele switchgedrag wordt gemeten aan de hand van vraag 11 en antwoordmogelijkheid 3 van vraag 5. Als men overgeschakeld is naar een andere energieleverancier, ontvangt men score 5. Wanneer er niet werd overgeschakeld naar een andere energieleverancier, is de score 1. De SPSS-output is terug te vinden in tabel 2.15 in bijlage 2. Alle respondenten zijn hierin opgenomen en slechts 92 respondenten zijn ook daadwerkelijk switchers.

5.3.2 Meting van de overige vragen

Voor de overige vragen wordt uitgelegd hoe de waarden toegekend zijn aan de verschillende antwoorden. Deze frequentietabellen zijn terug te vinden in bijlage 2 en hier zal ook steeds naar verwezen worden.

Vragen 1 en 10 zijn ja/neen-vragen. Is men op de hoogte dan krijgt men een hoog cijfer (5). Weet men niet dat de energiemarkt vrijgemaakt is, dan wordt een laag cijfer toegekend (1) (tabel 2.16). Deze vraag werd door alle respondenten ingevuld. Heeft men spontaan een gewijzigde offerte ontvangen dan krijgt men een hoog

cijfer (5), zoniet dan een laag cijfer (1) (tabel 2.17). 26 respondenten vulden deze vraag niet in, omdat ze niet geïnteresseerd waren in de vrijmaking en informatie rond de vrijmaking.

Vraag 5 is in principe een uitbreiding op vraag 4. De codering van deze vraag kon niet logisch gebeuren en aldus werd hier gewoon een volgnummer aan gegeven. Het eerste antwoord kreeg 1, het tweede antwoord 2 en het derde antwoord 3. Alle cijfergegevens werden in een frequentietabel gemaakt (tabel 2.18). Merk op dat 134 respondenten deze vraag invulden, dat wil zeggen dat deze personen zich niet voldoende geïnformeerd voelden. Bij de verdere bespreking van de resultaten zal hier kort op ingegaan worden.

Vraag 6 is op zich een informatieve vraag. De cijfergegevens van deze vraag werden enkel opgenomen in een taartdiagram, om alzo een overzichtelijke voorstelling te kunnen geven van de belangrijkste informatiekanalen. De taartdiagram en de korte uitleg hiervan worden verderop in dit hoofdstuk aangehaald.

Vragen 8 en 9 zijn vragen die thuishoren onder de variabele actieve zoektocht. Omwille van de complexiteit van de vragen, werden deze uit de scores van de variabele gelaten. Dit wil echter niet zeggen dat deze resultaten niet behandeld worden. De frequentietabellen van de afzonderlijke vragen worden afgebeeld in tabel 2.19 en 2.20. De verhouding tussen de vragen onderling zal later bij de resultatenverwerking uitgebreid aan bod komen. Merk op dat vraag 8 ingevuld werd door 339 personen en vraag 9 door slechts 90 personen. Dit houdt in dat 90 respondenten daadwerkelijk zelf energieleveranciers gecontacteerd hebben.

Vragen 13 en 14 zijn vragen die enkel voor de switchers bedoeld zijn. Uit interesse werd er gevraagd of de overstap vlot verlopen was en of men nu tevreden is over de nieuwe energieleverancier. Het zijn ja/neen-vragen die elk nog volgen met niet-alternatieve categorieën. Van deze vragen werden zowel frequentietabellen als taartdiagrammen opgesteld om alzo een duidelijk overzicht te geven. De frequentietabellen zijn terug te vinden in bijlage 2, tabel 2.21 en 2.22. De taartdiagrammen komen later aan bod. Merk op dat deze vragen ingevuld zijn door de switchers (92 respondenten). Vraag 15 werd weergegeven in frequentietabel 2.23 en zal later nog kort besproken worden in een kruistabel. Opmerkelijk hier is dat 172 respondenten deze vraag ingevuld hebben. Dit is te verklaren door het feit

dat ook de respondenten die een nieuw contract aangegaan zijn bij hun oorspronkelijke energieleverancier (80) deze vraag dienden in te vullen.

Vragen 16, 17 en 18 zijn vragen die bedoeld zijn voor personen die nog geen nieuw contract afgesloten hebben. Waarom ze niet veranderd zijn van energieleverancier, wat de evolutie is van hun factuur en of ze in de toekomst wel willen veranderen van energieleverancier wordt hier uitgezocht. De frequentietabellen van de afzonderlijke vragen zijn terug te vinden in bijlage 2 (tabel 2.24, 2.25, 2.26). De resultaten worden in volgende paragraaf verder uitgewerkt.

5.4 Bespreking van de resultaten

In deze paragraaf worden alle resultaten besproken. Eerst komen de verwachte relaties tussen de verschillende variabelen aan de orde. Vervolgens worden de andere vragen afzonderlijk besproken. Tot slot wordt er een profiel geschetst van de switchers in dit onderzoek.

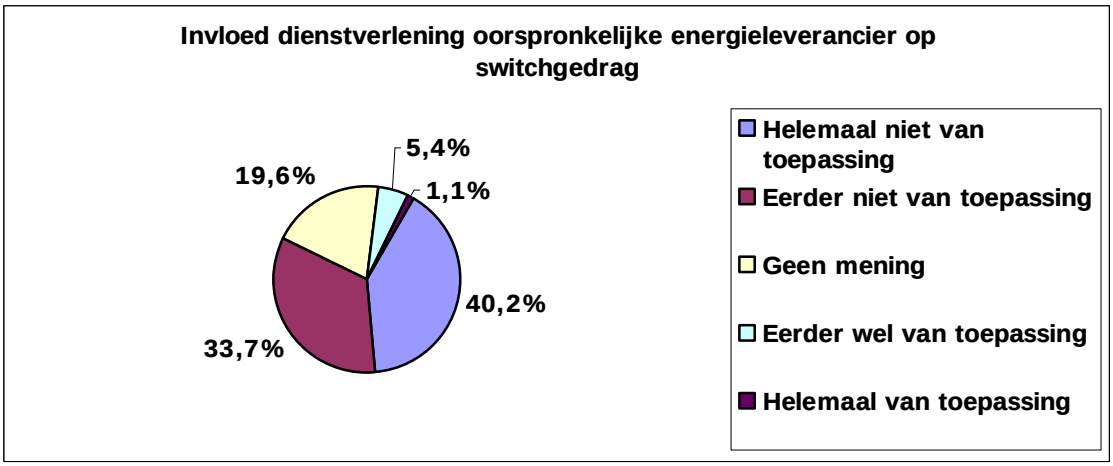
5.4.1 Bespreking van de variabelen

In het eerste onderdeel worden de variabelen en hun relaties uit het relatieschema één voor één aangehaald en aan een grondige analyse onderworpen. Er wordt gebruik gemaakt van grafieken of diagrammen om de bespreking visueel aantrekkelijker te maken. Steeds wordt de link met eerder onderzoek gelegd en beredeneerd.

5.4.1.1 Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.3 (bijlage 2) in een taartdiagram voorgesteld.

Figuur 15: Invloed dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier



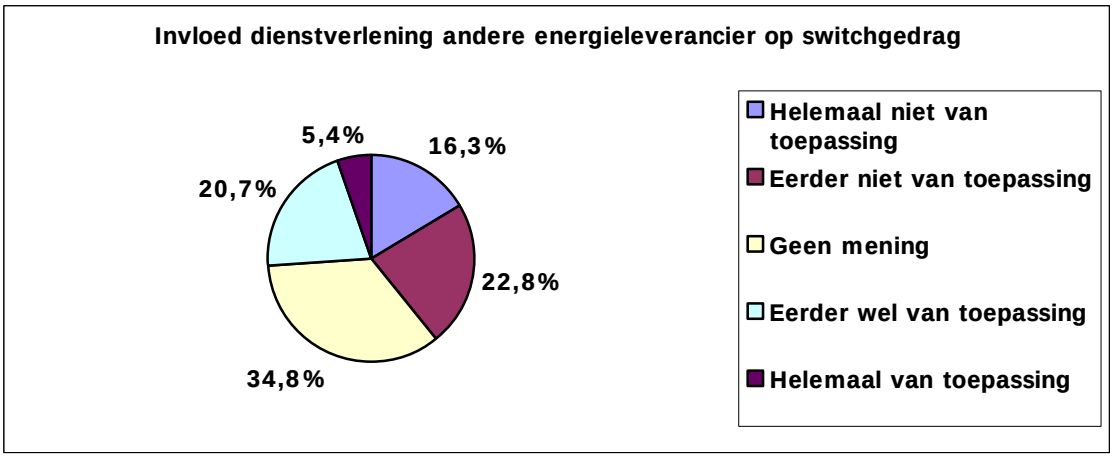
Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur kan afgelezen worden dat een slechte dienstverlening bij de oorspronkelijke leverancier niet als oorzaak van het switchen aanzien wordt door de Limburgse gezinnen. Belangrijk is op te merken dat hier het grootste verschil geconstanteerd werd tussen de theorie van Keaveney (1995) en de praktijkstudie van deze eindverhandeling. Keaveney veronderstelde een ontevredenheid in verband met de dienstverlening van de oorspronkelijke leverancier (opgesplitst in 3 categorieën) als belangrijkste oorzaak van switchgedrag. In dit onderzoek wordt deze theorie helemaal niet beaamd en ¾ van de respondenten stelt zelfs dat een ontevredenheid over de dienstverlening niet de reden tot switchen was. Het verschil tussen de resultaten van beide studies kan te wijten zijn aan het feit dat het in dit onderzoek specifiek gaat over de energiesector, waar de diensten eerder gestandaardiseerd zijn en het onderzoek van Keaveney (1995) de dienstensector in het algemeen betreft. Bij de meeste dienstverlenende bedrijven zijn de specifieke diensten geen standaarddiensten en kan er aldus onderscheid gemaakt worden op vlak van dienstverlening.

5.4.1.2 Dienstverlening andere energieleverancier

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.5 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 16: Invloed dienstverlening andere energieleverancier



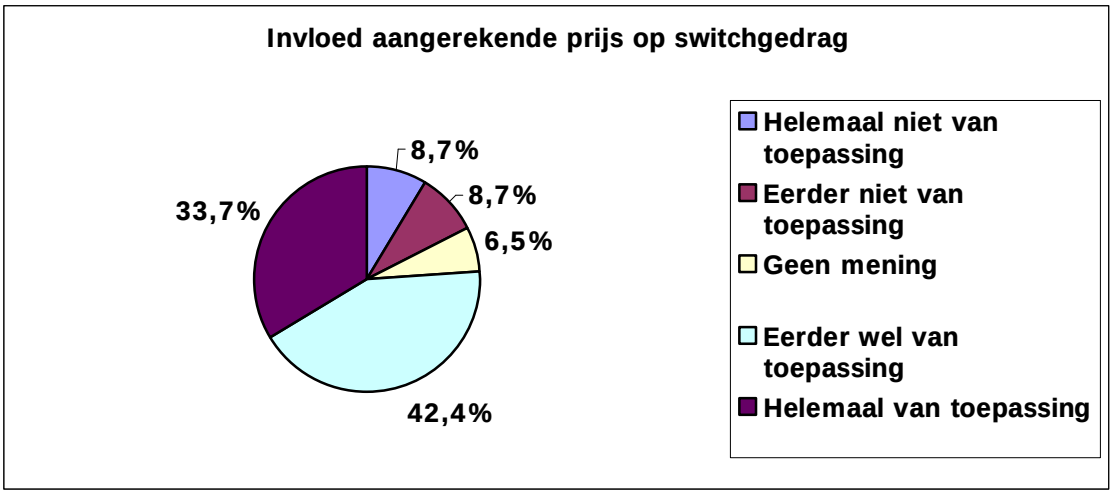
Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur kan afgeleid worden dat slechts bij ¼ van de gevallen van switchgedrag in dit onderzoek, een reden te vinden was in de verwachting van een betere dienstverlening bij een andere energieleverancier. Er kan aldus gesteld worden dat de verwachting van een betere dienstverlening bij een andere energieleverancier niet echt een bepalende factor was om te veranderen van energieleverancier bij de gezinnen in Limburg. Hier kan een verschil opgemerkt worden met de studie van de VREG (2006b), waar gesteld werd dat 69% van de huishoudelijke afnemers in Vlaanderen veranderen van energieleverancier in de verwachting een betere dienstverlening te krijgen. Hieruit kan afgeleid worden dat de Limburgse gezinnen zich ervan bewust zijn dat er weinig onderscheid is tussen de verschillende energieleveranciers wat de dienstverlening betreft.

5.4.1.3 Aangerekende prijs

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.6 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 17: Invloed aangerekende prijs



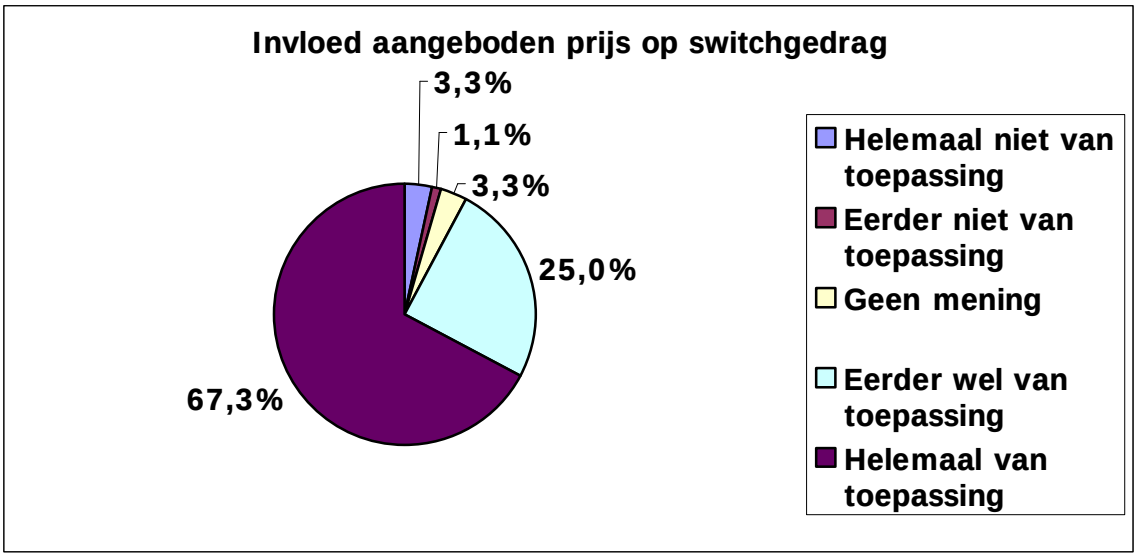
Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur kan afgeleid worden dat maar liefst 75% van de respondenten die overgeschakeld zijn naar een andere energieleverancier beweert dat de ontevredenheid over de aangerekende prijs hier een invloed had. Er kan aldus gesteld worden dat de aangerekende prijs door de oorspronkelijke energieleverancier een beïnvloedende factor was bij het switchen naar een andere energieleverancier bij Limburgse gezinnen. Hier is er een overeenkomst vast te stellen met het onderzoek van Keaveney (1995) waar de prijscategorie op de derde plaats stond in de rangschikking van veroorzakende factoren. In het praktijkonderzoek van deze eindverhandeling komt de ontevredenheid over de aangerekende prijs als belangrijkste switchoorzaak naar boven. Het verschil met het onderzoek van Keaveney (1995), waar de prijscategorie als derde oorzaak werd aangehaald, kan te verklaren zijn door het feit dat de levering van elektriciteit en aardgas een standaarddienst is. Bij een standaarddienst kan vaak de prijs als enige onderscheidende factor aangehaald worden.

5.4.1.4 Aangeboden prijs

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.7 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 18: Invloed aangeboden prijs



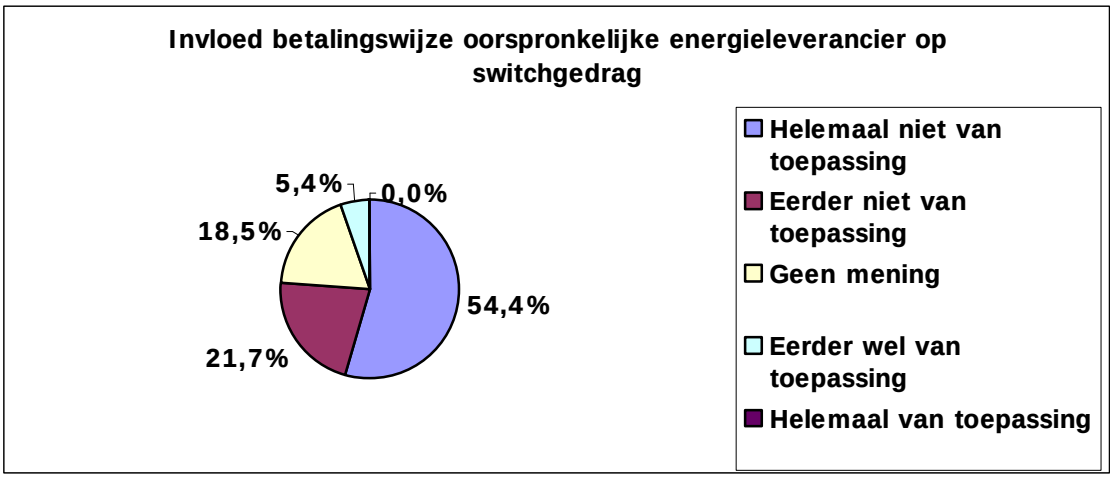
Bron: eigen verwerking

In bovenstaande figuur kan afgelezen worden dat 93% van de gezinnen die veranderd zijn van energieleverancier, dit deden omdat ze van mening waren dat de aangeboden prijs van de andere energieleverancier lager of beter was. Er blijkt dus dat de aangeboden prijzen van andere energieleveranciers een nog sterkere invloed hadden op het switchen dan de ontevredenheid over de aangerekende prijs. Met dit resultaat zit dit onderzoek ongeveer op dezelfde lijn als het onderzoek van de VREG (2006b), waar 67% van de huishoudelijke afnemers in Vlaanderen een lagere of betere aangeboden prijs opgaf als reden om te veranderen van energieleverancier. Een reden voor de grote invloed van prijs op het switchgedrag werd bij de vorige variabele al reeds aangehaald. Aangezien de levering van energie een standaarddienst is, kan de prijs als enige onderscheidende factor tussen verschillende energieleveranciers waargenomen zijn. Daarenboven werd deze reden vaker aangehaald dan het ontevreden zijn over de aangerekende prijs bij de oorspronkelijke energieleverancier. Het feit dat men pas kan kiezen sinds 1 juli 2003 speelt hier een belangrijke rol in. Vóór deze datum stelden de gezinnen zich weinig vragen bij hun energiefactuur. Ze konden niet kiezen waar ze aardgas en elektriciteit wilden kopen, er werd hun een leverancier (intercommunale) toegewezen. Dus particulieren gingen zich vooral veranderen naar een energieleverancier die hun een betere prijs aanbood, dan dat ze ontevreden waren over de aangerekende prijs bij hun oorspronkelijke energieleverancier.

5.4.1.5 Betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.8 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 19: Invloed betalingswijzen oorspronkelijke energieleverancier



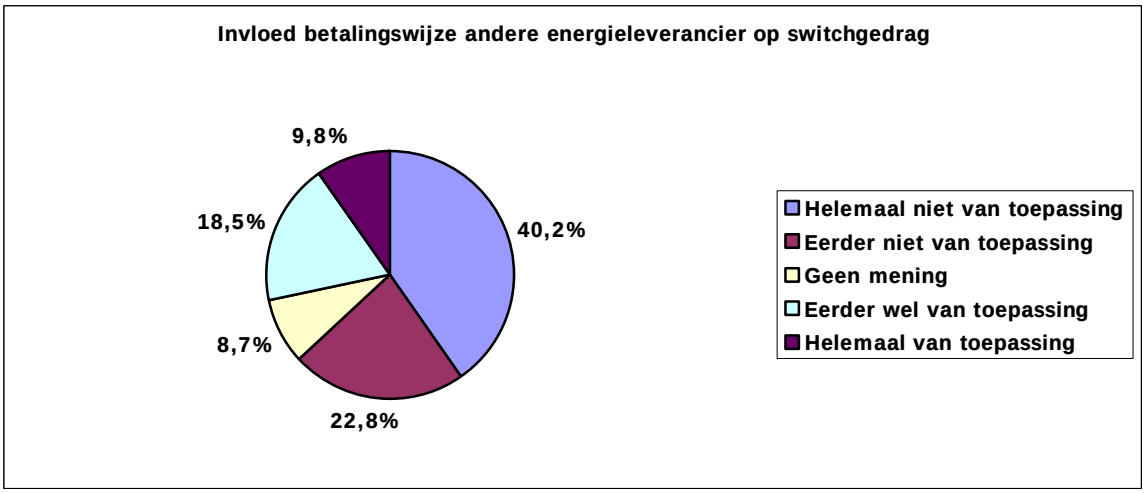
Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur blijkt dat 76% van de switchers het niet kunnen aanbieden van een geschikte betalingsmodaliteit door hun oorspronkelijke energieleverancier, niet als reden zagen om te veranderen van energieleverancier. Dit resultaat kan niet gelinkt worden aan een onderzoek, omdat dit een zelfveronderstelde relatie was, die niet in de gebruikte studies onderzocht werd.

5.4.1.6 Betalingswijze andere energieleverancier

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.9 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 20: Invloed betalingswijzen andere energieleverancier



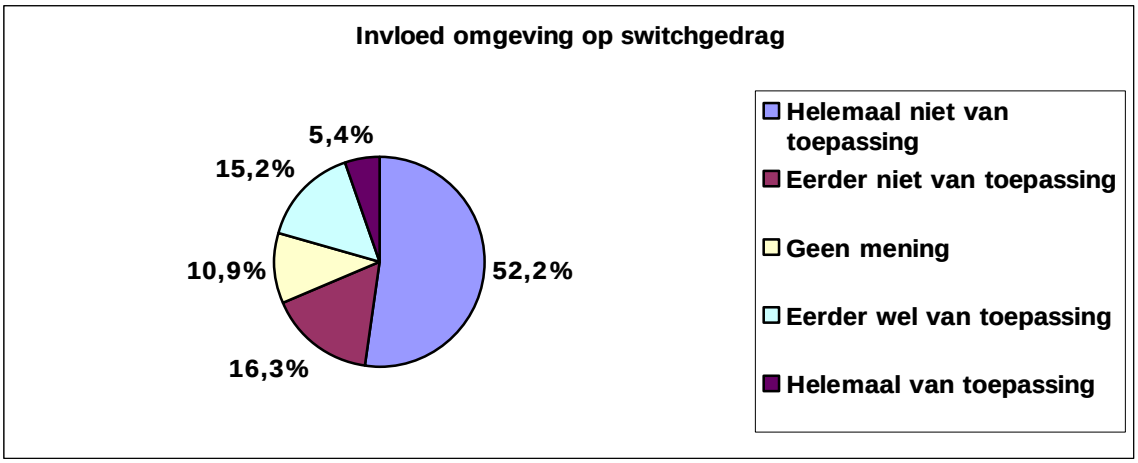
Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur valt duidelijk op dat 62% van de huishoudelijke afnemers uit Limburg niet veranderden naar een andere energieleverancier omdat deze hen een geschiktere betalingsmodaliteit aanbood. Deze variabele had weinig invloed op hun switchen. Deze mening wordt niet gedeeld door de huishoudelijke afnemers in Vlaanderen. In het onderzoek van de VREG (2006b) wordt immers gesteld dat 48% bewust kiest voor een aangepaste betalingswijze bij een andere leverancier, terwijl in onze studie slecht 29% van de respondenten dit een reden vond om te veranderen naar een andere energieleverancier.

5.4.1.7 Omgeving

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.10 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 21: Invloed omgeving



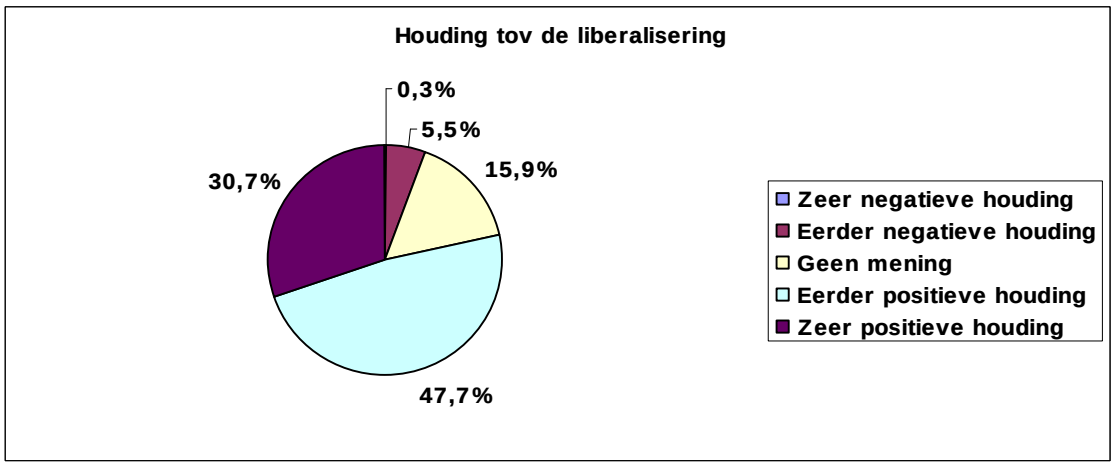
Bron: eigen verwerking

Uit het praktijkonderzoek blijkt dat de huishoudelijke afnemers uit Limburg zich niet lieten beïnvloeden door hun vrienden en/of familie. 69% zegt immers dat de familie en/of vrienden geen invloed hadden op hun keuze voor een energieleverancier. Slechts 20% liet zich wel beïnvloeden door het oordeel van familie en/of vrienden. Ook hier komt dit onderzoek niet overeen met de studie van de VREG (2006b), waar 48% van de respondenten zich liet beïnvloeden door familie en/of vrienden bij hun keuze voor een bepaalde energieleverancier.

5.4.1.8 Houding

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.12 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 22: Houding ten opzicht van liberalisering



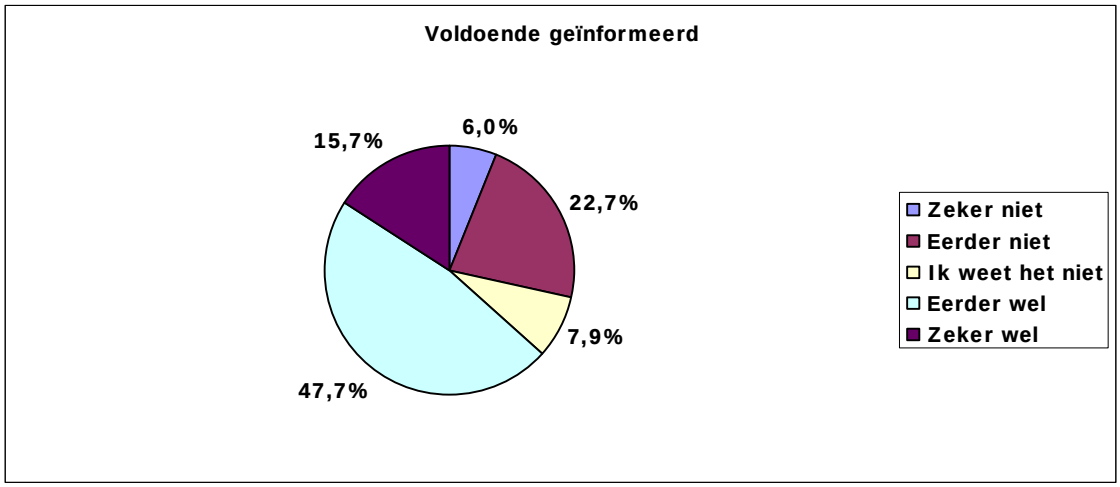
Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur blijkt dat 78.4% van de ondervraagde Limburgse gezinnen een positieve houding hebben ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt. Of een positieve houding hebben ten aanzien van de vrijmaking van de energiemarkt een invloed had op het switchgedrag bij Limburgse gezinnen, kan afgelezen worden uit tabel 2.27 (bijlage 2). Uit deze correlatietabel blijkt dat de personen die een zeer positieve houding hebben ten opzichte van de liberalisering verhoudingsgewijs eerder switchers zijn (44.6%) dan niet-switchers (26%). Bij de personen die eerder een positieve houding hebben ten opzichte van de vrijmaking is het verschil niet erg groot (resp. 45.7% en 48.4%). De personen met een negatieve houding ten aanzien van de vrijmaking zijn eerder niet-switchers. Zij geloven niet in de vrijmaking en zijn dan ook niet veranderd van energieleverancier.

5.4.1.9 Informatie

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.13 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 23: Voldoende geïnformeerd zijn



Bron: eigen verwerking

Uit bovenstaande figuur blijkt dat 63% van de respondenten zich wel voldoende geinformeerd voelde over de mogelijkheden sinds de vrijmaking van de energiemarkt. Dit cijfer ligt toch iets hoger dan het cijfer uit het onderzoek van de VREG (2006b), waar 52% van de respondenten zich voldoende geïnformeerd voelde. Toch mag niet uit het oog verloren worden dat nog steeds 29% zich niet voldoende geïnformeerd voelt. Dit percentage ligt lager dan het percentage in het

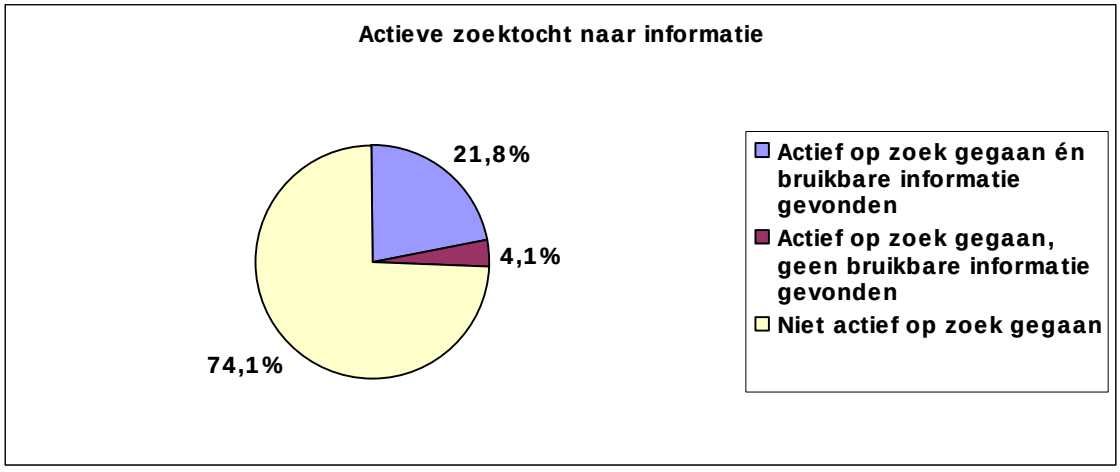
onderzoek van de VREG (2006b), waar 47% zich onvoldoende geïnformeerd voelde. Uit tabel 2.28 (bijlage 2) kan afgeleid worden dat de personen die zich niet voldoende geïnformeerd voelden dit weten aan het feit dat ze de verkregen informatie onduidelijk of te ingewikkeld vonden.

Eerder werd verondersteld dat er een relatie bestond tussen zich voldoende geïnformeerd voelen en de houding ten opzichte van de liberalisering. Uit tabel 2.29 (bijlage 2) blijkt dat de respondenten die zich voldoende geïnformeerd voelden over de vrijmaking van de energiemarkt, ook eerder een positieve houding hebben ten aanzien van de geliberaliseerde energiemarkt. Het omgekeerde geldt echter niet. De personen die zich niet voldoende geïnformeerd voelden omtrent de liberalisering hebben ook eerder een positieve houding ten opzichte van de liberalisering en niet een negatieve zoals verwacht. De Limburgse gezinnen hebben dus een positieve houding ten opzichte van de geliberaliseerde energiemarkt, ongeacht of ze zich voldoende geïnformeerd voelden of niet.

5.4.1.10 Actieve zoektocht

In onderstaande figuur wordt de SPSS-output van tabel 2.14 (bijlage 2) voorgesteld in een taartdiagram.

Figuur 24: Actieve zoektocht



Bron: eigen verwerking

Van de 339 respondenten die deze vraag ingevuld hebben, is er 26% zelf actief op zoek gegaan naar informatie en 74% heeft geen actie ondernomen. Deze cijfergegevens zijn te vergelijken met de resultaten van het onderzoek van de VREG (2006b), waar blijkt dat 24% actief op zoek gegaan is naar informatie. Echter

46% van de respondenten van de VREG heeft helemaal niets ondernomen, terwijl in dit onderzoek 74% van de respondenten zelf niet actief op zoek ging naar informatie. De 26 respondenten die deze vraag niet invulden, hadden geen interesse om te veranderen van energieleverancier en stonden niet open voor informatie betreffende de vrijgemaakte energiemarkt. De VREG vond in haar onderzoek 37% ongeïnteresseerde personen. Dit percentage ligt toch beduidend hoger dan het percentage van dit onderzoek, namelijk 7%. Het verschil kan hier liggen in het grote verschil in opleidingsniveau tussen de twee onderzoeken. In het onderzoek van de VREG (2006b) had 56% het diploma van secundair onderwijs en was 31% hoger of universitair geschoold. Van de respondenten in dit onderzoek is 82.5% hoger of universitair geschoold, terwijl slechts 15.6% een diploma van secundair onderwijs heeft. Personen die hoger opgeleid zijn, staan meer open voor veranderingen en weten wat een vrijmarktsysteem kan betekenen. Ze zijn ook opgeleid om kritisch na te denken en zich goed te informeren.

Er werd eerder een relatie verondersteld tussen het actief op zoek gaan naar informatie en zich voldoende geïnformeerd voelen. Uit tabel 2.30 (bijlage 2) kan afgeleid worden dat de respondenten die actief op zoek gegaan zijn naar informatie, zich ook voldoende geïnformeerd voelden. De personen die zelf niet actief op zoek gingen naar informatie voelden zich echter ook voldoende geïnformeerd. Deze constatering wordt bevestigd door het onderzoek van de VREG (2005b). Een opvallender cijfer is op te merken bij de personen die actief op zoek gingen maar geen bruikbare informatie vonden. In deze groep voelde de meerderheid zich niet voldoende geïnformeerd. In dit onderzoek is dit echter een betrekkelijk kleine groep.

Tot slot werd er nog een relatie verondersteld tussen de houding en het actief op zoek gaan naar informatie. Uit tabel 2.31 (bijlage 2) kan afgeleid worden dat een positieve houding hebben ten opzichte van de geliberaliseerde energiemarkt niet meteen een grote invloed heeft op het actief op zoek gaan naar informatie. De respondenten die een positieve houding hebben, zijn wel een beetje actiever op zoek gegaan naar informatie dan de personen die een negatieve houding hebben. Maar het aandeel niet actieve zoekers overweegt zowel bij een positieve als bij een negatieve houding ten opzicht van de geliberaliseerde energiemarkt.

5.4.1.11 De factoranalyse

Uit de bespreking van de variabelen blijkt een duidelijke discrepantie tussen de theorie van Keaveney (1995), het onderzoek van de VREG (2006) en het praktijkonderzoek van deze eindverhandeling. Uit dit praktijkonderzoek werden er enkel overeenkomsten gevonden betreffende de aangerekende prijs en de aangeboden prijs als oorzaken van switchen. Het onderzoek van Keaveney (1995) stelde de dienstverlening als hoogste in de rangschikking en de VREG (2006b) stelde dienstverlening op de tweede plaats. In het onderzoek van deze eindverhandeling bleek dienstverlening geen zodanige invloed te hebben op de gezinnen. De invloed van de prijs werd in deze praktijkstudie echter aangewezen als belangrijkste oorzaak van switchen. Dit in tegenstelling tot het onderzoek van Keaveney (1995) en de studie van de VREG (2006b), waar de factor prijs pas op de derde plaats gerangschikt werd.

Het belang van de factor prijs in dit onderzoek wordt verder aangetoond met een factoranalyse. In een factoranalyse worden groepen van oorzaken of factoren gevormd. Bij de vorming van de factoren werden de vragen 12a t/m 12j gebruikt. Er werd besloten om vraag 12c betreffende de omgeving bij de factoranalyse uit te sluiten, aangezien er dan betere resultaten behaald werden. In de factoranalyse van dit onderzoek werden drie factorgroepen gevormd. Voor de vorming van deze groepen werd een KMO en Bartlett's Test uitgevoerd. Op deze manier werd getest of het in de eerste plaats wel zinvol was om een factoranalyse door te voeren. Wanneer de uitkomst van de deze test zo hoog mogelijk naar 1 nadert, dan is het zinvol een factoranalyse uit te voeren. Er werd een uitkomst van 0.766 vastgesteld aan een significantieniveau 0.000 wat een aanvaardbare uitkomst is (tabel 2.32, bijlage 2).

Een volgende stap in de factoranalyse is het testen van de 'communalities' (tabel 2.32, bijlage 2). Zolang de uitkomsten in de 'extraction'-kolom groter zijn als 0.3, kan er overgegaan worden naar de volgende stap. In de 'total variance explained' wordt er beslist welke componenten behouden blijven. De componenten met een cijfer in de eerste kolom groter dan 1 worden behouden. In dit onderzoek betreft het component 1, 2 en 3. Merk op dat component 1 34.7% van de variantie in de aanwezige data verklaart. Dit is aldus een belangrijke component. De laatste stap is het benoemen van de componenten. Component 3 werd de 'prijsfactor' genoemd, omwille van het feit dat hier de prijsfactoren hoog in scoren. Component 1 kreeg de

naam 'dienstverleningsfactor'. Deze component bevatte de uitgesproken factoren die onder dienstverlening thuishoorden. Component 2 was moeilijker te benoemen, omdat hier ook de dienstverlening hoog in scoorde, maar uiteindelijk werd gekozen voor de 'efficiëntiefactor' omdat de variabelen betreffende de betalingswijzen hier hoog in scoorden, gecombineerd met een variabele betreffende de dienstverlening. Alzo was het feit dat de energieleverancier efficiënt op klantenbehoeften kon ingaan, de visie achter de efficiëntiefactor.

Om aan te tonen dat de prijsfactor in dit onderzoek naar boven kwam als een zeer bepalende factor, werd er een regressieanalyse uitgevoerd. De variabele switchgedrag kan hier echter niet gebruikt worden aangezien dit een ja/neen-vraag is en aldus niet zoekt naar een oordeel. Er werd dan geopteerd voor de variabele houding. Uit voorgaande blijkt dat personen die een positieve houding hebben ten opzichte van de geliberaliseerde energiemarkt, verhoudingsgewijs eerder switchers zijn. Bij de andere variabele is zo een relatie niet meteen vast te stellen. Aldus werd de variabele houding de afhankelijke variabele en de 3 factorgroepen werden de onafhankelijke variabelen. Er werd in deze regressieanalyse aldus gezocht naar het verband tussen de factorgroepen en de houding.

Uit tabel 2.34 (bijlage 2) blijkt dat er een verband is tussen de prijsfactor en de houding ten opzichte van de geliberaliseerde energiemarkt. R gelijk aan 0.394 is goed en merk op dat de regressie. in de anovatabel significant is op 0.02 wat kleiner is dan 0.05 wat dus wil zeggen dat er wel degelijk een verband is. Tot slot moet er nog gekeken worden naar welke factoren significant zijn en merk dan op dat enkel de prijsfactor (component 3) significant is (0.00) en dus een belangrijk factor is. De dienstverleningsfactor en efficiëntiefactor zijn niet significant.

Uit voorgaande blijkt aldus dat er enkel tussen de prijsfactor en de houding een verband bestaat. Welk verband kan hier niet gespecifieerd worden.

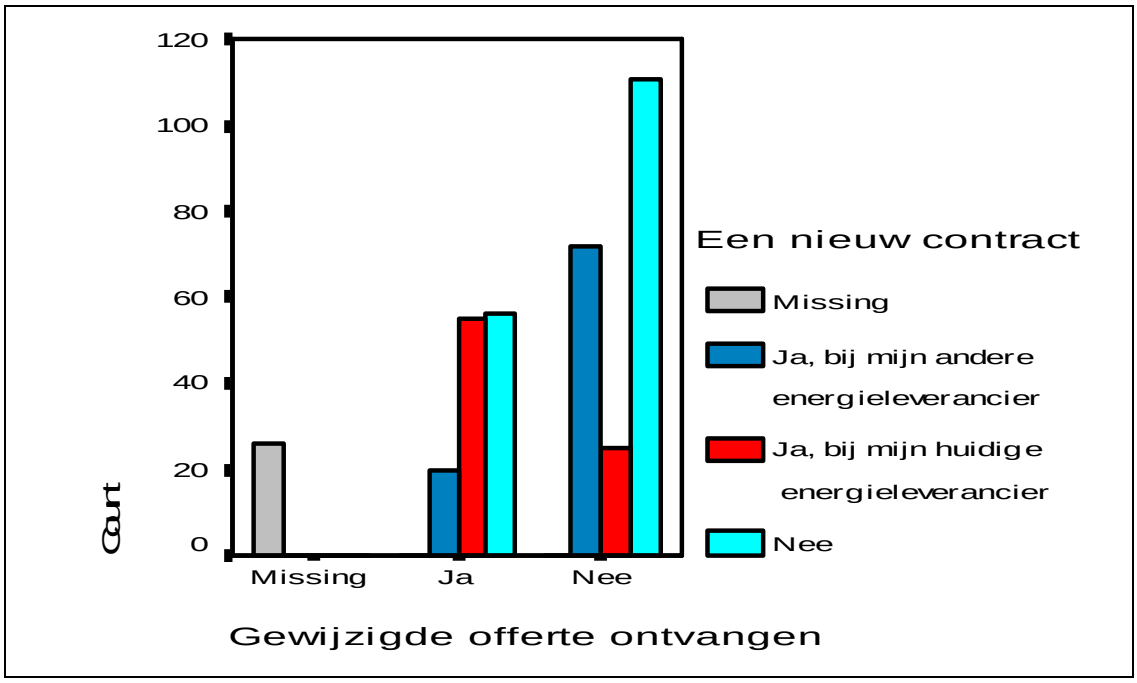
5.4.2 Bespreking vragen

De resultaten van de vragen die niet thuishoren onder een variabele in het relatieschema, worden achtereenvolgens toegelicht.

De resultaten van vraag 1 zijn terug te vinden in tabel 2.16 (bijlage 2). Alle respondenten hebben deze vraag ingevuld en blijkt dat 9 respondenten niet op de hoogte waren van de liberalisering van de energiemarkt. Dit is slechts een percentage van 2.5% en kan aldus verwaarloosd worden.

Vraag 10 werd ingevuld door 339 respondenten. De overige respondenten hadden eerder te kennen gegeven dat ze niet geïnteresseerd waren in informatie rond de vrijmaking van de energiemarkt. Van deze 339 respondenten verklaarde bijna 40% dat ze spontaan een gewijzigde offerte ontvangen hadden van hun oorspronkelijke energieleverancier. Uit de correlatietabel (tabel 2.17, bijlage 2) kan afgelezen worden dat deze respondenten verhoudingsgewijs meer nieuwe contracten hebben afgesloten met de oorspronkelijke energieleveranciers. Deze relatie wordt bevestigd door de χ^2-waarde, af te lezen in de tabel 'Chi-Square Tests' (Value), die in dit geval 43.510 is. Deze waarde is dus duidelijk positief en wijst er op dat er een verband bestaat. De p-waarde, af te lezen in dezelfde tabel (Asymp.Sig), bedraagt 0.000. Dit betekent dat er een duidelijk significant verband bestaat en dat de nulhypothese (Er is geen significant verband tussen 'spontaan een gewijzigde offerte ontvangen hebben van de oorspronkelijke energieleverancier' en 'een nieuw contract afgesloten hebben met de oorspronkelijke energieleverancier') verworpen kan worden. In figuur 24 wordt bovenstaande grafisch voorgesteld.

Figuur 25: Gewijzigde offerte ontvangen – nieuw contract aangegaan



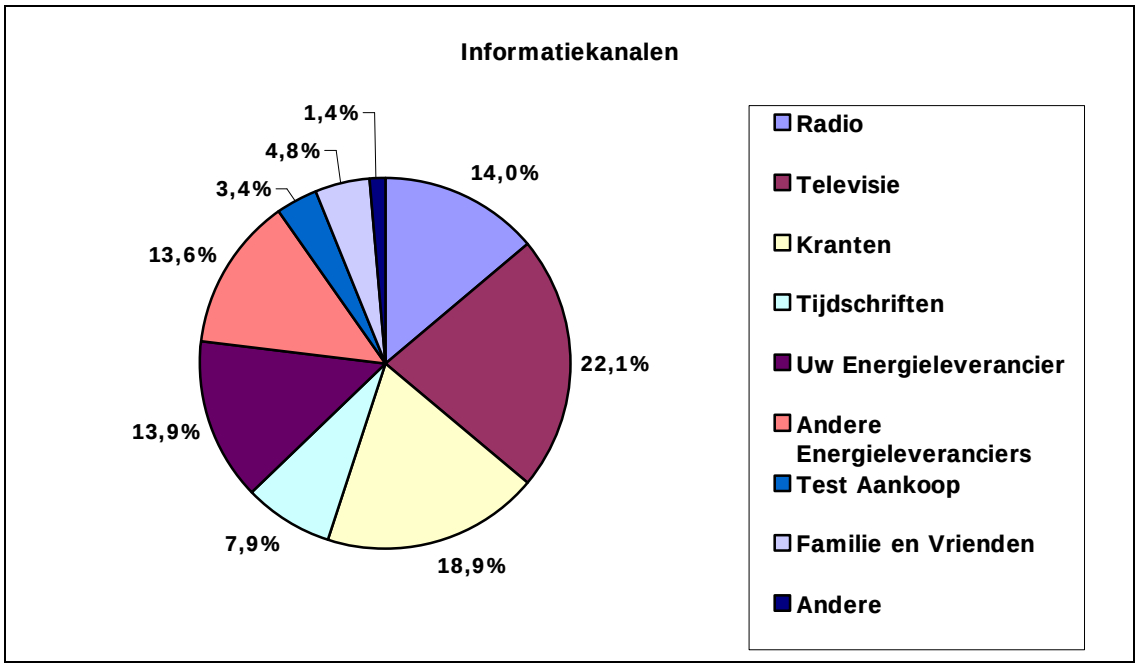
Bron: eigen verwerking

Van de personen die zich niet voldoende geïnformeerd voelden (29%) of hier geen mening over hadden (8%), vond 62% de verkregen informatie onduidelijk of te ingewikkeld. 22% beweerde zelfs nooit informatie te hebben ontvangen en 16%

was niet geïnteresseerd in informatie over de vrijmaking van de energiemarkt en had ook nooit de intentie gehad om te veranderen van energieleverancier.

Aan de personen die wel informatie ontvangen hadden, al dan niet onduidelijk, werd gevraagd langs welk weg zij deze informatie verkregen hadden. Uit onderstaande figuur blijkt dat de meeste informatie verkregen werd via de energieleveranciers (28%). Op de tweede plaats staat de televisie (22%) en op de derde plaats de kranten (19%). Test-Aankoop werd slechts door 3% van de respondenten vermeld.

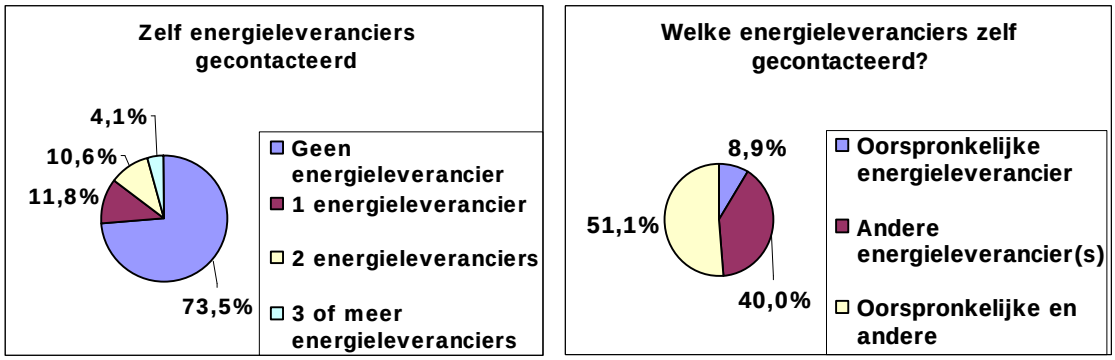
Figuur 26: Informatiekanalen



Bron: eigen verwerking

Tabel 2.19 en 2.20 (bijlage 2) worden vervolgens voorgesteld in een taartdiagram. Opmerkelijk is hier toch wel dat 73% van de respondenten die deze vraag dienden in te vullen, zelf geen energieleveranciers gecontacteerd hebben. Van de respondenten die wel zelf energieleveranciers contacteerden, contacteerden de helft zowel hun oorspronkelijke als andere energieleveranciers.

Figuur 27: Contacteren energieleveranciers



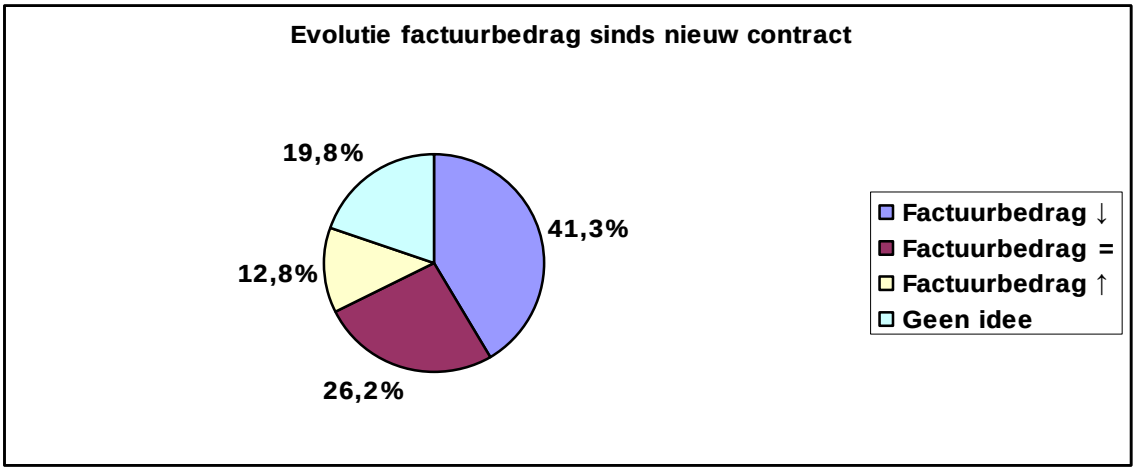
Bron: eigen verwerking

Bij 90% van de personen die overgeschakeld zijn naar een andere energieleverancier, is die overschakeling vlot verlopen (tabel 2.21, bijlage 2). De respondenten die niet tevreden waren over de omschakeling naar een andere energieleverancier haalden als redenen aan: een foutieve eindfactuur bij de oorspronkelijke energieleverancier, vertraging van de overgang door de oorspronkelijke energieleverancier en een schadevergoeding blijken te moeten betalen aan de oorspronkelijke energieleverancier. 21% van de switchers verklaarde ook niet tevreden te zijn over de nieuwe energieleverancier. De nieuwe energieleverancier stuurt geen of foute facturen op, de dienstverlening is onvoldoende, het nieuwe contract komt uiteindelijk toch duurder uit en ze lichtte haar klanten niet voldoende in betreffende de kosten die gepaard gaan met de omschakeling.

Aan de respondenten die een nieuw contract aangegaan zijn sinds de vrijmaking van de energiemarkt werd gevraagd hoe het bedrag van hun energiefactuur geëvolueerd was. Het betreft hier zowel de respondenten die een nieuw contract afsloten met hun oorspronkelijke als met een andere energieleverancier. Opvallend hier is dat toch 41.3% van de respondenten zegt dat het factuurbedrag gedaald is sinds het nieuwe contract. 26.2% stelt dat het factuurbedrag gelijk gebleven is, maar toch 12.8% beweert dat het factuurbedrag gestegen is. Deze cijfergegevens komen niet echt overeen met deze van het onderzoek van de VREG (2006b). Hier beweerde 23% van de respondenten dat hun elektriciteitsfactuur gedaald was en slechts 7% kon hetzelfde zeggen van de aardgasfactuur. 25% stelde dat de elektriciteitsfactuur gelijk gebleven was en 39% beweerde dit van de aardgasfactuur. Maar opvallend in dit onderzoek is dat 34% van de respondenten

verklaarde dat hun elektriciteitsfactuur gestegen was sinds het nieuwe contract. Dit gold voor 35% van de aardgasklanten.

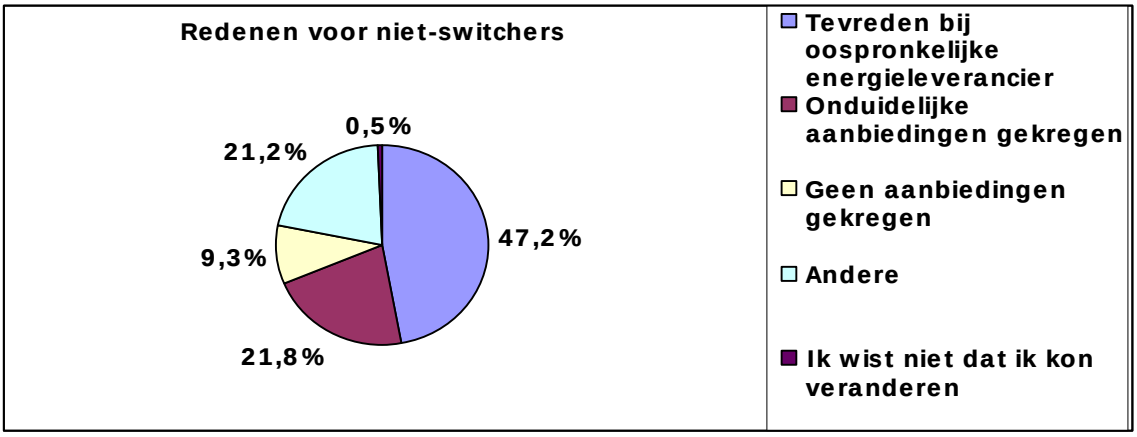
Figuur 28: Evolutie factuurbedrag sinds nieuw contract



Bron: eigen verwerking

De respondenten die niet veranderd zijn van energieleverancier deden dit voornamelijk omdat ze tevreden zijn over hun oorspronkelijke energieleverancier (47.2%). 22% van de niet-switchers beweerde thans dat ze de aanbiedingen van de andere energieleveranciers niet duidelijk genoeg vond. De 21% respondenten die veranderde omwille van een andere reden dan voorgesteld, was ervan overtuigd dat de verschillen tussen de verschillende leveranciers zo klein waren dat het niet de moeite was om te veranderen. Verder hadden ze zich nog niet de tijd genomen om erover na te denken of vonden ze het vergelijken te moeilijk.

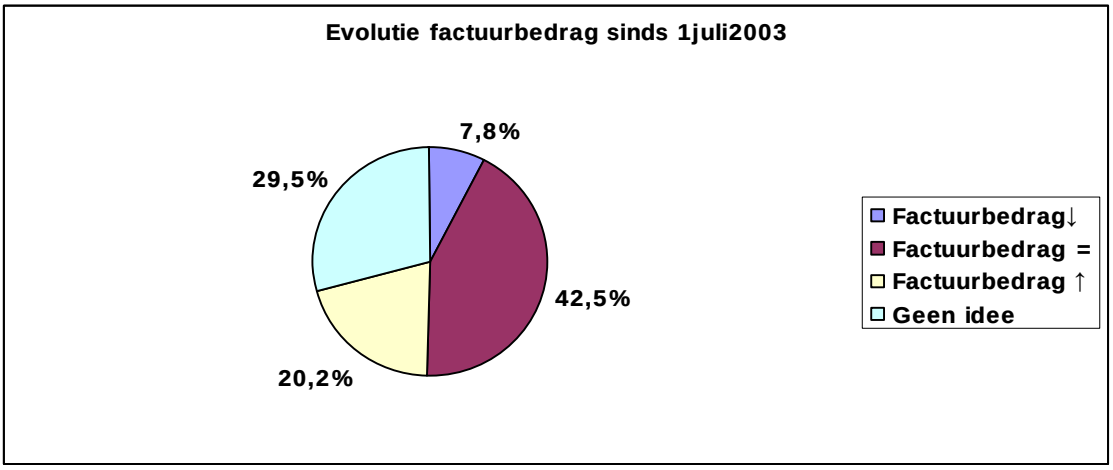
Figuur 29: Redenen voor niet-switchers



Bron: eigen verwerking

Aan de niet-switchers werd ook gevraagd in hoeverre zij een idee hadden van de evolutie van hun energiefactuur sinds de vrijmaking van de energiemarkt. De grote meerderheid stelde dat het factuurbedrag gelijk gebleven is sinds 1 juli 2003, maar toch opvallend dat bijna 30% van de niet-switchers er eigenlijk helemaal geen idee heeft over de prijsevolutie van hun energiefactuur. Maar het meest opvallende verschil met de switchers is hier, dat slechts 7.8% zegt dat het factuurbedrag gedaald is sinds de vrijmaking. Hieruit zou kunnen afgeleid worden, dat het toch wél de moeite loont om te veranderen van energieleverancier want bij de switchers zegt immers 43% dat het factuurbedrag gedaald is.

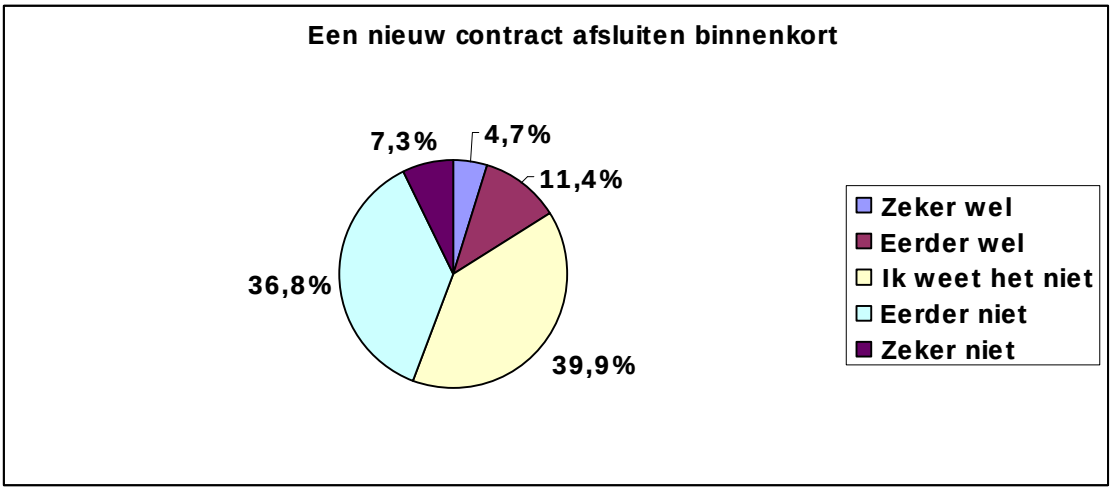
Figuur 30: Evolutie factuurbedrag sinds 1 juli 2003



Bron: eigen verwerking

Tot slot werd aan de niet-switchers gevraagd of zij in de nabije toekomst van plan waren om een nieuw contract af te sluiten met een energieleverancier. Ongeveer 40% had hier geen idee over. Dit is een groot verschil met het cijfer in het onderzoek van de VREG (2006b), waar slechts 10% het niet wist. Slechts 16% is wel van plan om een nieuw contract af te sluiten met een energieleverancier. In het onderzoek van de VREG (2006b) was dit slechts 9%. De meeste niet-switchers hebben echter geen intentie om te veranderen van energieleverancier (44%) en dit wordt beaamd door het onderzoek van de VREG (2006b) waar het grootste aandeel niet-switchers niet van plan is een nieuw contract aan te gaan binnenkort (81%).

Figuur 31: Een nieuw contract afsluiten binnenkort



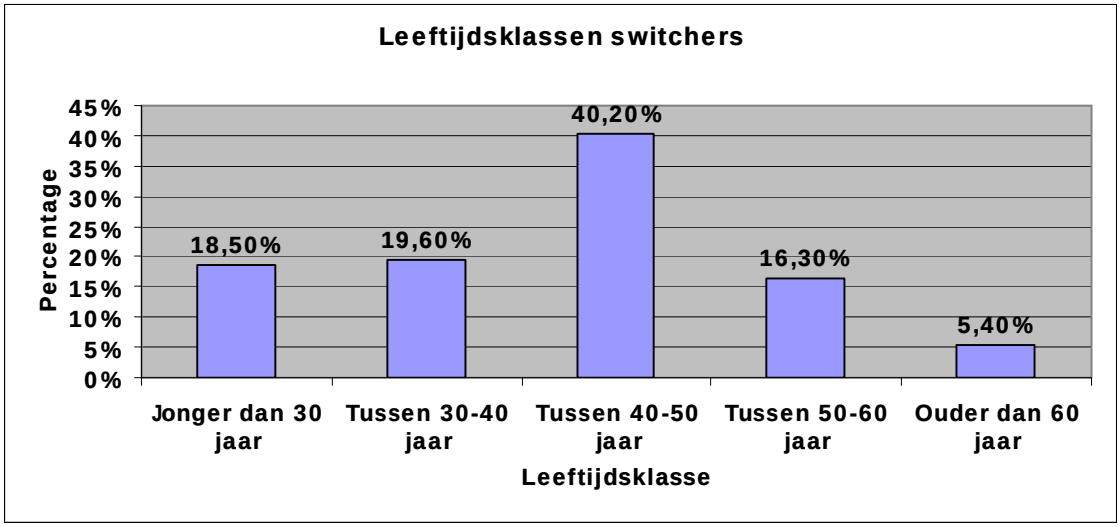
Bron: eigen verwerking

5.4.3 Profielschets

Er zal een profiel van de switchers geschetst worden in deze paragraaf. In dit profiel worden achtereenvolgens de leeftijd, het hoogst behaalde diploma en de professionele activiteit aangehaald.

Tabel 2.35 (bijlage 2) stelt de SPSS-output voor van de leeftijd van de switchers en niet-switchers. De niet-switchers worden in deze bespreking buiten beschouwing gelaten en enkel het leeftijdsprofiel van de switchers wordt besproken. In onderstaande figuur is tabel 2.35 grafisch voorgesteld. Het valt op dat de switchers eerder personen zijn tussen 40-50 jaar. In deze leeftijdsklassen bevindt zich het grootste aandeel. Als er even teruggeblikt wordt naar het steekproefprofiel dan valt het op dat het grootste aandeel respondenten gegroepeerd is in deze leeftijdsklasse (28%). Een opvallende vaststelling is echter dat 16,30% van de switchers personen zijn tussen 50-60 jaar, terwijl dit deze groep toch minder vertegenwoordigd is in dit onderzoek (14,2%). Verhoudingsgewijs kan vastgesteld worden dat vooral de personen ouder dan 60 jaar eerder switchers zijn. Er kan dus aangenomen worden dat de personen die van energieleveranciers veranderd zijn, verhoudingsgewijs eerder oudere personen zijn. Een reden kan zijn dat zij zich wél de tijd genomen hebben om voldoende duidelijke informatie te vergaren.

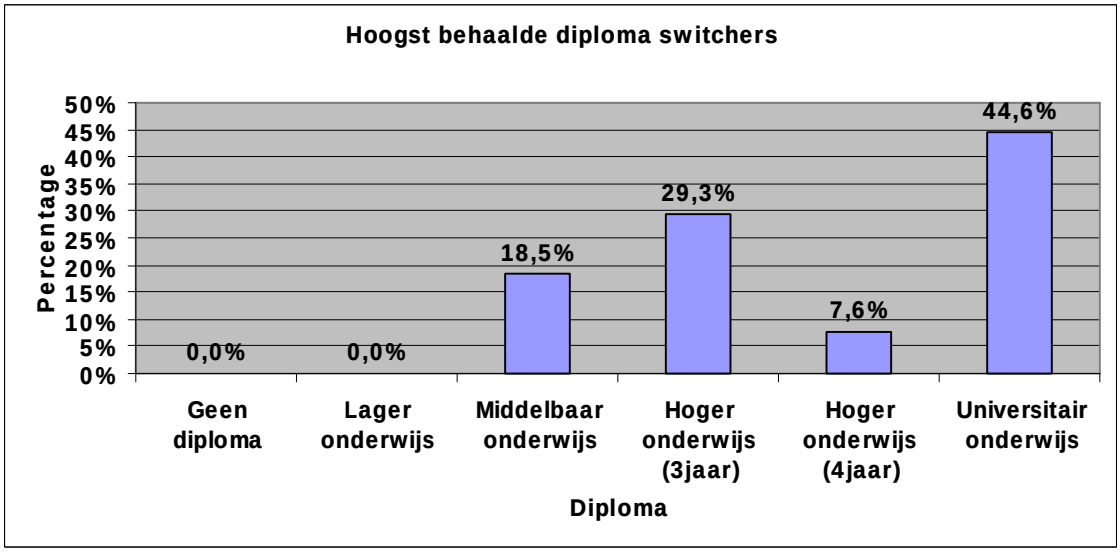
Figuur 32: Leeftijdsklassen switchers



Bron: eigen verwerking

De resultaten op gebied van hoogst behaald diploma worden voorgesteld in tabel 2.36 in bijlage 2. Deze tabel wordt grafisch voorgesteld in onderstaande figuur.

Figuur 33: Hoogst behaald diploma switchers

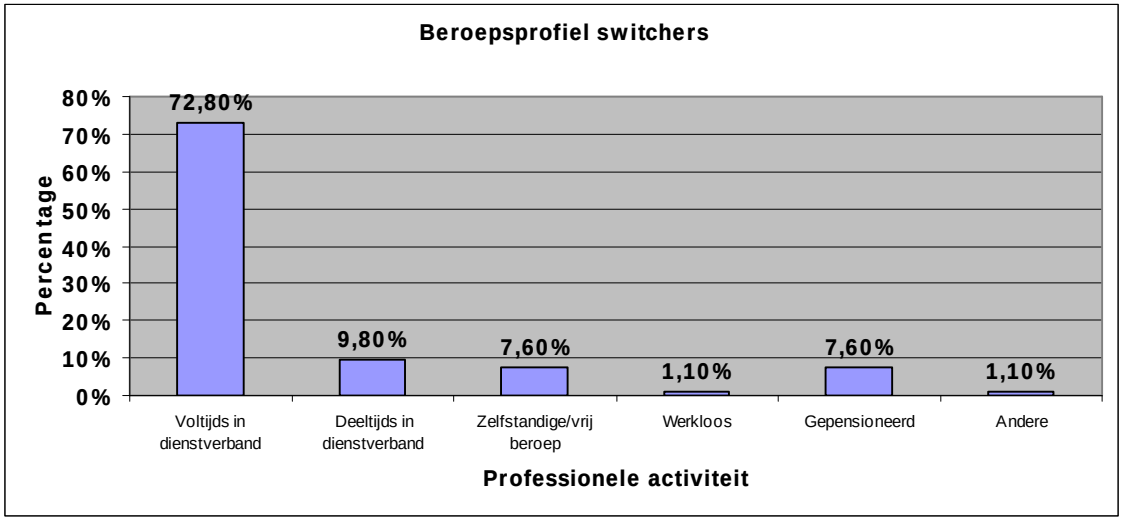


Bron: eigen verwerking

Er kan niet echt iets opvallend afgeleid worden. Dit beeld beantwoord volledig aan het steekproefprofiel, waar de respondenten voor 80% hoger of universitair opgeleiden zijn. Wat hier wel gesteld kan worden is dat de personen zonder diploma of met een diploma van lager onderwijs niet veranderd zijn van energieleverancier.

Het laatste onderdeel van de profielschets van de switchers betreft de professionele activiteit van deze respondenten. Tabel 2.37 (bijlage 2) wordt in onderstaande figuur grafisch voorgesteld. Verhoudingsgewijs kan er afgeleid worden dat de gepensioneerden eerder switchers (7.6%) zijn. Voor de rest kan er niet veel geconcludeerd worden aangezien deze resultaten bijna het profiel van de steekproef beschrijven.

Figuur 34: Beroepsprofiel switchers



Bron: eigen verwerking

De conclusie van deze paragraaf stelt dat de switchers eerder personen zijn vanaf 40 jaar en gepensioneerden. Voor de rest kunnen geen duidelijke onderscheidende eigenschappen vastgesteld worden tussen de switchers en niet-switchers.

Hoofdstuk 6: Conclusies, methodologische kritieken en aanbevelingen voor verder onderzoek

In het laatste hoofdstuk van deze eindverhandeling worden de resultaten van de literatuurstudie en het enquêteonderzoek weergegeven en met elkaar vergeleken. Op die manier kan worden nagegaan in hoeverre de vooropgestelde onderzoeksdoelen bereikt zijn. Vervolgens worden een aantal methodologische kritieken geformuleerd. Tot slot eindigt deze eindverhandeling met een aantal aanbevelingen voor verder onderzoek.

6.1 Algemene conclusies

De liberalisering van de energiemarkt is een jong begrip. Weinige hebben reeds onderzoek verricht naar gedragingen op deze markt. Dit onderzoek heeft zich specifiek gericht naar de particulieren op de vrijgemaakte energiemarkt in Limburg. De doelstelling was zoeken naar oorzaken die klanten aanzetten om te veranderen van energieleverancier.

In de literatuur werd er op zoek gegaan naar oorzaken van switchgedrag in de dienstensector, want zoals eerder vermeld werd slechts weinig wetenschappelijke onderzoek verricht in de energiesector. Een studie van Keaveney (1995) kwam als meest toonaangevend naar boven. Zij onderscheidde in haar onderzoek acht categorieën van oorzaken van switchgedrag. Deze categorieën waren: 'Mislukkingen van de kerndienst', 'Ontmoetingen met de dienst', 'Prijscategorie', 'Ongemak', 'Reacties van werknemers op mislukkingen van de kerndienst', 'Concurrentie', 'Ethische problemen' en 'Onvrijwillige switch'. Deze resultaten kwamen slechts minimaal overeen met de resultaten uit het onderzoek van de VREG (2006b). Uit dit onderzoek werden zes oorzaken van switchgedrag aangehaald. Deze oorzaken waren: 'Aanbod dual fuel', 'Verwachting betere dienstverlening', 'Prijsverwachting', 'Aanbod hernieuwbare energie', 'Invloed familie/vrienden' en 'Flexibele betalingswijze'.

Wanneer beide studies met elkaar vergeleken worden, valt op dat er weinig gelijkenissen zijn. Drie redenen liggen aan de basis van het verschil in resultaten tussen beide studies. Een eerste reden is het verschil in onderzoeksgebied. Waar Keaveney (1995) dienstverlenende bedrijven in het algemeen onderzocht, betreft het onderzoek van de VREG (2006b) specifiek de energieleveranciers in

Vlaanderen. Energieleveringen zijn eerder standaarddiensten, waardoor de leveranciers zich onderling moeilijk kunnen onderscheiden op vlak van service of dienstverlening. Dit is echter niet het geval in het onderzoek van Keaveney (1995), waar dienstverleners zich wél kunnen onderscheiden van elkaar op vlak van service of dienstverlening. Dit is geeft dan ook meteen de aanzet tot de tweede reden voor het verschil tussen beide studies. De categorieën van oorzaken die in het onderzoek van Keaveney (1995) besproken worden, zijn uitgebreider dan deze in het onderzoek van de VREG (2006b). Zo gebruikte de VREG (2006b) één allesomvattende categorie 'Verwachting betere dienstverlening', terwijl Keaveney (1995) dienstverlening opsplitste naar drie categorieën 'Mislukkingen van de kerndienst', 'Ontmoetingen met de dienst', en 'Reacties van werknemers op mislukkingen van kerndienst'. Beide onderzoeken brengen ook andere categorieën naar voor. Zo omschrijft Keaveney (1995) ook nog de categorie 'Ongemak', 'Ethische problemen', 'Concurrentie' en 'Onvrijwillige switch'. De VREG (2006b) onderscheidt nog 'Aanbod dual fuel', 'Invloed van familie/vrienden', 'Aanbod hernieuwbare energie', 'Flexibele betalingswijze'. Enkel de categorie betreffende de prijs is terug te vinden in beide studies. De schematische voorstelling van het verschil in categorieën is terug te vinden op pagina 36, figuur 6. De derde reden zijn de verschillende invalshoeken van beide onderzoeken. Keaveney (1995) onderzocht het switchgedrag als gevolg van een ontevredenheid over de oorspronkelijke dienstverlener. De VREG (2006b) onderzocht het switchgedrag naar een betere energieleverancier.

In het praktijkonderzoek werd een gecombineerd model van beide studies onderzocht in de vrijgemaakte energiemarkt in Limburg. In tegenstelling tot de studies van Keaveney (1995) en de VREG (2006b) kwam in dit onderzoek enkel prijs als oorzaak van het switchen naar boven. In voorgaande onderzoeken werd de invloed van prijs pas op een derde plaats, na dienstverlening genoteerd. Toch een opmerkelijk verschil dat in dit praktijkonderzoek dienstverlening zelfs amper vermeld werd. Er werden geen raakpunten meer vastgesteld met het onderzoek van Keaveney (1995).

Er werd nagegaan wat de houding was van de Limburgse respondenten ten opzichte van de vrijgemaakte energiemarkt. Bijna 80% van de respondenten oordeelde een positieve houding te hebben ten opzichte van de vrijgemaakte energiemarkt en haar mogelijkheden. Opvallend is dat de personen met een

positieve houding verhoudingsgewijs eerder switchers dan niet-switchers zijn. Een positieve houding heeft echter geen effect op het zelf actief op zoek gaan naar informatie over de liberalisering.

In het onderzoek van de VREG (2006b) werd onderzocht of de Vlamingen zich goed geïnformeerd voelden omtrent de vrijmaking van de energiemarkt en de daarmee gepaard gaande mogelijkheden. Bleek dat de helft van de Vlamingen zich wel goed geïnformeerd voelde. In het praktijkonderzoek bij de Limburgse gezinnen lag dit percentage wat hoger, namelijk 63%. Merk op dat dit geen invloed had op de houding van de Limburgse gezinnen ten opzichte van de liberalisering van de energiemarkt. Of zij zich goed of niet goed geïnformeerd voelden, de houding ten opzicht van de vrijgemaakte energiemarkt was overwegend positief. Een laatste punt in het onderzoek van de VREG (2006b) was het actief op zoek gaan naar informatie. Uit het betreffende onderzoek kwam naar boven dat slechts één vierde van de Vlamingen zelf actief op zoek was gegaan naar informatie over de liberalisering. Dit cijfer was te vergelijken met de het resultaat uit dit praktijkonderzoek. Zowel in de studie van de VREG (2006b) als in dit praktijkonderzoek kon men besluiten dat het zelf actief op zoek gaan naar informatie geen invloed had op het zich goed geïnformeerd voelen.

Er mag aldus vastgesteld worden dat er weinig overeenkomsten zijn tussen de bestaande studies en het uitgevoerde praktijkonderzoek. Toch opvallend dat er zo weinig gelijkenissen zijn met het onderzoek van de VREG (2006b), dat toch in dezelfde sector uitgevoerd werd. Dit verschil kan te wijten zijn aan het verschil in onderzoeksmethoden. De VREG voerde een kwalitatief onderzoek uit, met face-to-face interviews, terwijl in dit praktijkonderzoek gebruik gemaakt werd van een kwantitatief enquêteonderzoek. Een tweede oorzaak kan het verschil in steekproefprofiel zijn. Waar de VREG slechts 31% universitair of hoger geschoolden interviewde, enquêteerde dit praktijkonderzoek 82% universitair of hoger geschoolden. Een derde verschil kan zijn dat Limburg een atypische provincie is in Vlaanderen. Dit kan aangetoond worden door het verschil in marktaandelen van de energieleveranciers. Waar in Vlaanderen Electrabel Customer Solutions de belangrijkste energieleverancier is met 67.4%, gevolgd door Luminus (18.6%) en Nuon (8.2%), is in Limburg de verdeling van de marktaandelen toch heel anders. Luminus prijkt hier bovenaan de top met 58.5%, gevolgd door Nuon met 19.5% en op de derde plaats pas Electrabel Customer Solutions met 15.6%.

Tot slot werd er beoogd een profiel te schetsen van de switchers. Er werden echter weinig verschillen vastgesteld tussen de switchers en niet-switchers op gebied van beroepsprofiel en hoogst behaalde diploma. Het enige verschil situeerde zich op vlak van de leeftijd. Bleek dat verhoudingsgewijs vooral personen vanaf 40 jaar veranderd waren van energieleverancier.

6.2 Methodologische kritieken

Net als ieder onderzoek dat met beperkte kennis en middelen werd uitgevoerd, kan ook dit onderzoek niet vrijgepleit worden van methodologische kritieken.

In de eerste plaats mag zeker niet vooropgesteld worden dat dit onderzoek representatief is voor de provincie Limburg. De ongelijke verdeling van de respondenten wat betreft opleidings- en beroepsprofiel speelt hier in grote mate mee. Het vertegenwoordigt niet de juiste verhoudingen van deze provincie. Ook het grote verschil in resultaten tussen dit praktijkonderzoek en de studie van de VREG (2006b) laat vermoeden dat de conclusies met enige voorzichtigheid getrokken moeten worden.

Een tweede kritiek betreft de opstelling van de vragenlijst. Deze opstelling beantwoordt niet volledig aan de doelstelling van deze eindverhandeling. Jammer genoeg werd dit pas duidelijk bij de verwerking van de gegevens en zou dit misschien de reden kunnen zijn voor het gebrek aan overeenkomsten met eerder uitgevoerde onderzoeken.

Tot slot kan opgemerkt worden dat het gebruiken van de twee visies uit voorgaande onderzoeken soms nogal verwarrend kan overkomen en het voor buitenstaanders niet altijd even duidelijk is wat het verschil is tussen beide.

6.3 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Deze eindverhandeling pretendeert op geen enkel moment volledig te zijn in haar onderzoek naar de oorzaken van switchgedrag in de vrijgemaakte energiemarkt in Limburg. In bovenstaande paragraaf werden kritieken op dit onderzoek geformuleerd die geïnterpreteerd kunnen worden als aandachtspunten voor verder onderzoek. In deze paragraaf worden mogelijke invalshoeken besproken die in deze eindverhandeling niet aan bod gekomen zijn.

Bij het samenstellen van het te onderzoeken model, werd gekozen om beide visies uit de eerdere onderzoeken over te nemen. Vooral de oorzaken uit het model van de VREG (2006b) werden gebruikt, gecombineerd met enkele aspecten uit het onderzoek van Keaveney (1995). Een mogelijkheid voor verder onderzoek is om het volledige model van Keaveney (1995) te testen voor de energiemarkt in Limburg.

Een ander mogelijk onderzoek zou zijn, nagaan waarom er zo weinig overeenkomsten zijn tussen onderzoeken uitgevoerd in de dienstverlenende sector en de energiesector. Waarom wordt er in de energiesector minder belang gehecht aan de dienstverlening? Interessant hier kan zijn als men hierbij de mening vraagt aan de energieleveranciers zelf. Waarom denken zij dat er minder belang gehecht wordt aan het aspect dienstverlening in de energiesector en hoe spelen zij hierop in?

Tot slot kan een kritisch onderzoek gevoerd worden naar de ingeloste verwachtingen van de vrijgemaakte energiemarkt. Is de energiemarkt drie jaar na de vrijmaking wel écht geliberaliseerd? Of is de energiemarkt slechts op papier vrijgemaakt? Is het niet zo dat in praktijk een echte marktwerking wordt tegengegaan door het quasi monopolie dat Electrabel heeft op vlak van de elektriciteitsproductie (Martens, 2005)?

Lijst geraadpleegde werken

Ailawadi, K.L., Neslin, S.A. & Gedenk, K. (2001). Pursuing the value-conscious consumer: store brands versus national brand promotions*. Journal of Marketing, 65(1)*, 71-89

Anderson, E.W., Fornell, C. & Lehmann, D. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing*, *58 (7)*, 53-66

Athanassopoulos, A.D. (2000). Customer Satisfaction Cues To Support Market Segmentation and Explain Switching Behavior. *Journal of Business Research, 47*, 191-207

Berry, L.L. (1995). Relationship marketing of services: growing interest, emerging perspectives. *Journal of Academic Marketing Science*, *23(4)*, 236-245

Berry, L.L. & Parsuraman, A. (1991). Marketing Services: Competing Through Quality. New York: The Free Press

Bitner, M.J. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing, 54 (4),* 69-82

Bitner, M.J., Booms, B.M. & and Stanfield Tetreault, M. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing, 54 (1)*, 71-84

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality; From expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research, 30 (2)*, 7-27

Broeckmans, J. (2001). Methoden van onderzoek en rapportering 1. Diepenbeek: Limburgs Universitair Centrum

Broeckmans, J. (2002). Methoden van onderzoek en rapportering 2. Diepenbeek: Limburgs Universitair Centrum

Carroll, L. (1996). Alice's Adventures in Wonderland. New York: Konecky and Konecky

Chandon, P., Wansink, B. & Laurent, G. (2000). A benefit congruency framework of sales promotion effectiveness. *Journal of Marketing*, *64(4)*, 65-81

Chiu, H.-C., Hsieh, Y.-C., Li, Y.-C. & Lee, M. (2005). ***Journal of Business Research, 58*****, 1681-1689**

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: a Re-Examination and Extension. ***Journal of Marketing, 56*****, 55-68**

Crosby, L.A., Evans, K.R. & Cowles D. (1990). Relationship Quality in Service Selling: An interpersonal Influence Perspective. ***Journal of Marketing, 54 (7)*****, 68-81**

Crosby, L.A. & Stephens N. (1987). Effects of Relationship Marketing on Satisfaction, Retention, and Prices in the Life Insurance Industry. ***Journal of Marketing Research, 24 (11),*** **404-411**

Fitzsimmons, J.A. & Fitzsimmons M.J. (1994). Service Management for Competitive Advantage. New York: McGraw-Hill

Fornell, C. (1991). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. ***Journal of Marketing, 56*****, 6-21**

Hart, C.W.L., Sasser, W.E.Jr. & Heskett, J.L. (1990). The Profitable Art of Service Recovery. ***Harvard Business Review, (7/8),*** **148-156**

Hunt, S.D. & Vasquez-Parraga, A (1993). Organizational Consequences, Marketing Ethics, and Sales force Supervision. ***Journal of Marketing Research, 30 (2)*****, 78-90**

Keaveney, S. (1995). Customer Switching Behavior in Service Industries: An Explanatory Study. ***Journal of Marketing, 59,*** **71-82**

Kelley, S.W., Hoffman D. & Davis M. A. (1993). A Typology of Retail Failures and Recoveries. ***Journal of Retailing, 69 (winter),*** **429-452**

Lewis, B. (1993). Service Quality: Recent Development in Financial Services. ***International Journal of Bank Marketing, 11,*** **19-25**

Reichheld, F.F. (1996). The Loyalty Effect. Cambridge, MA: ***Harvard Business School Press***

Reichheld, F.F. & Sasser W.E.Jr. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. ***Harvard Business Review, 68 (9/10),*** **105-111**

Rust, R. & Zahorick, A. (1993). Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share. ***Journal of Retailing*****, *69(2),*** **193-215**

Selnes, F. (1993). An Examination of the Effect of Product Performance on

Brand Reputation, Satisfaction, and Loyalty. *European Journal of Marketing, 27(9),* 19-35

Smith, B. (1998). Buyer-seller relationships: bonds, relationship management and sex-type. *Canadian Journal of Administered Science, 15(1),* 76-92

Srinivasan, M. (1996). New Insights Into Switching Behavior. *Marketing Research, 8 (herfst)*, 27-33

Van Gestel, S. (2005). Marktonderzoek: Switchgedrag van huishoudelijke afnemers op de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt. Antwerpen: Lessius Hogeschool, 1-129

Williams, J.D., Han, S.L. & Qualls, W.J. (1998). A conceptual model and study of cross-cultural business relationships. *Journal of Business Research, 42(2),* 135-143

Wilson, D.T. (1995). An integrated model of buyer-seller relationships. *Journal of Academic Marketing Science*, *23(4),* 335-345

Lijst geraadpleegde websites

Belgisch Staatsblad (1999)

***Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, B.S. 11 mei 1999*, 16264, opgevraagd op 10 april 2006 via**

http://www.staatsbladclip.be/wetten/1999/05/11/wet-1999011160.html

Citypower (2004)

http://www.citypower.be, opgevraagd op 3 mei 2006

CREG (2006)

http://www.creg.be, opgevraagd op 4 mei 2006

CWaPE (2006)

http://www.cwape.be, opgevraagd op 4 mei 2006

De Standaard (2006)

De Standaard Online – *Dossier : de vrijmaking van de energiemarkt, opgevraagd* op 24 april 2006 via

http://www.standaard.be//Archief/Dossiers/Index.aspx?dossierId=859

Distrigas (2004)

***Activiteitenverslag 2004*, opgrevraagd op 26 april 2006 via**

http://www.distrigas.be/content/aboutus/investors/documents/distrigas2004_nl.pdf

Distrigas (2006)

http://www.distrigas.be, opgevraagd op 26 april 2006

EBEM (2004)

http://www.ebem.be, opgevraagd op 3 mei 2006

Ecopower (2006)

http://www.ecopower.be, opgevraagd op 3 mei 2006

Electrabel (2002)

Jaarverslag 2002, opgevraagd op 4 mei 2006 via

http://www.electrabel.com/finance/annual_report/latestreports_en.asp#block3

Electrabel (2006)

http://www.electrabel.be, opgevraagd op 25 april 2006

Elia (2005)

Jaarverslag 2005, opgevraagd op 27 april 2006 via

http://www.elia.be/repository/Lists/Library/Attachements/520/elia_complet_nl.pdf

Elia (2006)

http://www.elia/be, opgevraagd op 27 april 2006

Essent (2006)

http://www.essent.nl, opgevraagd op 4 mei 2006

Fluxys (2001) 26/09/2001 –

Raad van Bestuur Distrigas over de splitsing van de onderneming, 26 september 2001, opgevraagd op 27 april 2006 via

http://www.fluxys.be/26092001nl.doc

Fluxys (2006)

http://www.fluxys.be, opgevraagd op 27 april 2006

Het Belang van Limburg (2005)

Limburgse Energie Intercommunale Intereclectra is 75, 20 oktober 2005, opgevraagd op 24 april 2006 via

http://limburg.hbvl.be/nieuws-limburg/2005/10/20/limburgse-energie-intercommunale-interelectra-is-75.html

IBGE-BIM (2006)

http://www.ibgebim.be, opgevraagd op 4 mei 2006

Intergas (2006)

http://www.intergas.nl, opgevraagd op 4 mei 2006

Lampiris (2006)

http://www.lampiris.be, opgevraagd op 4 mei 2006

Luminus (2006)

http://www.luminus.be, opgevraagd op 4 mei 2006

Martens (2005)

***"Silent take-over" van onze elektriciteitsmarkt*, 12 augustus 2005, opgevraagd op 28 mei 2006 via**

http://bartmartens.be/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=295

Merksplas (2006)

http://www.merksplas.be, opgevraagd op 3 mei 2006

Nuon (2003)

***Jaarverslag 2003,* opgevraagd op 4 mei 2006 via**

http://www.nuon.be/nl/pdf/jaarverslag_2003.pdf

Nuon (2006)

http://www.nuon.be, opgevraagd op 4 mei 2006

Raad voor Mededinging (2003)

***Persbericht 7 juli 2003,* opgevraagd op 26 april 2006 via**

http://www.mineco.fgov.be/organization_market/competition/press_releases/press_release_07072003_nl.pdf

Richtlijn 2003/55/EG

***Richtlijn 2003/55/EG van het Europese Parlement en de Raad, betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en houdende intrekking van Richtlijn 98/30/EG*, 26 juni 2003, L 176/63, opgevraagd op 4 mei 2006 via**

http://europa.eu.int/eur-lex/pri/nl/oj/dat/2003/l_176/l_17620030715nl00570078.pdf

SPE (2006)

http://www.spe.be, opgevraagd 24 april 2006

Synergrid (2003)

***Statistisch jaarboek 2003,* opgevraagd op 24 april 2006 via**

http://www.synergrid.be/Media/StatistiekenBFE2003.pdf,

Van Dale Hedendaags Nederlands (2006)

http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek, opgevraagd op 22 mei 2006

VREG (2003a)

***Vrijmakingskalender,* opgevraagd op 4 april 2006 via**

http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/15735.pdf

VREG (2003b)
***Jaarverslag 2003*, opgevraagd op 4 mei 2006 via**
http://www.vreg.be/vreg/documenten/Jaarverslagen/jaarverslag_VREG_2003.pdf
VREG (2004a)
***De situatie van de leverancierswissels op de Vlaamse energiemarkt op 1 december 2003 m.b.t. kleine afnemers*, rapport 7 januari 2004, opgevraagd op 3 april 2006 via**
http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2004-1.pdf
VREG (2004b)
***Marktgegevens 2004 – Leverancierswissels Elektriciteit,* opgevraagd op 4 mei 2006 via**
http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113572004.pdf
VREG (2004c)
***Marktgegevens 2004 – Leverancierswissels Gas*, opgevraagd op 4 mei 2006 via**
http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113622004.pdf
VREG (2005a)
***Marktgegevens 2005 – Leverancierswissels Elektriciteit*, opgevraagd op 4 mei 2006 via**
http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113572005.pdf
VREG (2005b)
Marktgegevens 2005 – Leverancierswissels Gas, opgevraagd op 4 mei 2006 via
http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113622005.pdf
VREG (2006a)
http://www.vreg.be, opgevraagd op 4 mei 2006
VREG (2006b)
***De resultaten van de enquête "Gedrag en ervaringen van huishoudelijke energieafnemers op de geliberaliseerde Vlaamse energiemarkt"*, rapport 13 januari 2006, opgevraagd op 4 mei 2006 via**
http://www.vreg.be/vreg/documenten/rapporten/RAPP-2006-1.pdf
VREG (2006c)

***Marktgegevens 2006 – Leverancierswissels Elektriciteit*, opgevraagd op 4 mei 2006 via http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113572006.pdf**

VREG (2006d)

***Marktgegevens 2006 – Leverancierswissels Gas*, opgevraagd op 4 mei 2006 via http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113622006.pdf**

VREG (2006e)

***De ontwikkeling van de elektriciteit- en aardgasmarkten in België 2005,* Persmededelingen 26 april 2006, opgevraagd op 4 mei 2006 via http://www.vreg.be/vreg/documenten/persmededelingen/PERS-2006-3.pdf**

VREG (2006f)

***Marktgegevens Elektriciteit 2006: Marktaandelen actieve leveranciers*, opgevraagd op 16 mei 2006 via http://www.vreg.be/vreg/marktgeving/statistieken%20marktgegevens/113562006.pdf**

Wase Wind (2006)

http://www.wasewind.be, opgevraagd op 4 mei 2006

Lijst van figuren

Figuur 1: Relatieschema Keaveney 21
Figuur 2: Eenvoudige vs complexe switching 23
Figuur 3: Model van Srinivasan 25
Figuur 4: Bereiken van hogere klantenloyaliteit 26
Figuur 5: Relatieschema VREG 34
Figuur 6: Keaveney (1995) vs VREG (2006b) 37
Figuur 7: Situatie op de energiemarkt vóór de liberalisering 39
Figuur 8: Situatie op de energiemarkt ná de liberalisering 41
Figuur 9: Het relatieschema 58
Figuur 10: Leeftijdscategorieën respondenten 73
Figuur 11: Hoogst behaald diploma 74
Figuur 12: Beroepsprofiel 74
Figuur 13: Marktaandelen energieleveranciers 76
Figuur 14: Contracten aangegaan sinds 1 juli 2003 77
Figuur 15: Invloed dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier 85
Figuur 16: Invloed dienstverlening andere energieleverancier 86
Figuur 17: Invloed aangerekende prijs 87
Figuur 18: Invloed aangeboden prijs 88
Figuur 19: Invloed betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier 89
Figuur 20: Invloed betalingswijze andere energieleverancier 90
Figuur 21: Invloed omgeving 91
Figuur 22: Houding ten opzicht van liberalisering 91
Figuur 23: Voldoende geïnformeerd zijn 92
Figuur 24: Actieve zoektocht 93
Figuur 25: Gewijzigde offerte ontvangen – nieuw contract aangegaan 97
Figuur 26: Informatiekanalen 98
Figuur 27: Contacteren energieleveranciers 99
Figuur 28: Evolutie factuurbedrag sinds nieuw contract 100
Figuur 29: Redenen voor niet-switchers 100
Figuur 30: Evolutie factuurbedrag sinds 1 juli 2003 101
Figuur 31: Een nieuw contract afsluiten binnenkort 102
Figuur 32: Leeftijdsklassen switchers 103
Figuur 33: Hoogst behaald diploma switchers 103

Figuur 34: Beroepsprofiel switchers 104

Lijst van tabellen

Tabel 1: Leverancierswissels huishoudelijke afnemers 32
Tabel 2: Vrijmakingskalender van het Vlaams Gewest 40
Tabel 3: Operationaliseringstabel 60

Bijlagen

Bijlage 1: Enquête

Bijlage 2: SPSS - Output

Bijlage 1: Enquête

Beste,

Met dit schrijven zou ik graag uw medewerking willen vragen voor een onderzoek in het kader van mijn eindverhandeling "Het switchgedrag van klanten in de vrijgemaakte energiemarkt in Limburg".

De resultaten van deze enquête zijn anoniem en zullen vertrouwelijk behandeld worden.

Alvast bedankt voor uw medewerking!

Karolien Coenen

1. **Weet u dat de Vlaamse gas en – elektriciteitsmarkt vrijgemaakt is sinds 1 juli 2003?**
   - **O Ja**
   - **O Neen**

2. **Hoe staat u tegenover de vrijmaking van de gas en – elektriciteitsmarkt?**
   - **O Ik sta er heel positief tegenover**
   - **O Ik sta er eerder positief tegenover**
   - **O Ik weet het niet**
   - **O Ik sta er eerder negatief tegenover**
   - **O Ik sta er heel negatief tegenover**

3. **Verwacht u dat er voor u als consument iets zal veranderen nu de gas en – elektriciteitsmarkt vrijgemaakt is?**
   - **O Zeker wel**
   - **O Eerder wel**
   - **O Ik weet het niet**
   - **O Eerder niet**
   - **O Zeker niet**

4. **Vindt u dat u voldoende geïnformeerd bent over de vrijmaking van de gas – en elektriciteitsmarkt?**
   - **O Zeker wel (Ga verder naar vraag 6)**
   - **O Eerder wel (Ga verder naar vraag 6)**
   - **O Ik weet het niet**
   - **O Eerder niet**
   - **O Zeker niet**

5. **Welke van onderstaande gegevens zijn op u van toepassing?**
   - **O Ik heb nooit enige informatie ontvangen (Ga verder naar vraag 7)**
   - **O Ik vond de verkregen informatie onduidelijk of te ingewikkeld**
   - **O Ik was nooit van plan om van energieleverancier te veranderen en informatie over de vrijmaking van energiemarkt interesseert met dus ook niet . (Ga verder naar vraag 16)**

6. **Via welke van onderstaande kanalen werd u over de vrijmaking geïnformeerd? (Meerdere antwoorden zijn mogelijk)**
   - **O Radio**
   - **O Televisie**
   - **O Kranten**
   - **O Tijdschriften**
   - **O Uw energieleverancier**
   - **O Andere energieleveranciers**
   - **O Test – Aankoop**
   - **O Familie/vrienden**
   - **O Andere: ….**

7. **Bent u zelf actief op zoek gegaan naar informatie over de vrijmaking van de energiemarkt?**
   - **O Neen**
   - **O Ja, maar ik heb geen bruikbare informatie gevonden**
   - **O Ja, ik heb bruikbare informatie gevonden**

8. **Hebt u zelf leveranciers gecontacteerd om een offerte aan te vragen?**
   - **O Ja, 1 leverancier**
   - **O Ja, 2 leveranciers**
   - **O Ja, 3 of meer leveranciers**
   - **O Neen (Ga verder naar vraag 10)**

9. **Welke energieleverancier(s) hebt u gecontacteerd?**
   - **O enkel mijn oorspronkelijke energieleverancier.**
   - **O enkel nieuwe energieleveranciers.**
   - **O zowel mijn oorspronkelijke als nieuwe energieleveranciers.**

10. **Hebt u spontaan een gewijzigde offerte ontvangen van u oorspronkelijke energieleverancier?**
    - **O Ja**
    - **O Neen**

11. Hebt u sinds de vrijmaking van de energiemarkt een nieuw contract afgesloten?

O Ja, bij een andere energieleverancier

O Ja, bij mijn huidige energieleverancier (Ga verder naar vraag 15)

O Neen (Ga verder naar vraag 16)

12. In welke mate zijn volgende uitspraken van toepassing op u?

1 = Helemaal niet van toepassing

2 = Eerder niet van toepassing

3 = Geen mening

4 = Eerder wel van toepassing

5 = Helemaal van toepassing

Ik ben van energieleverancier veranderd omdat...

	1	2	3	4	5
mijn nieuwe energieleverancier mij een betere prijs bood.					
ik een betere dienstverlening bij mijn nieuwe energieleverancier verwachtte.					
mijn familie en vrienden reeds klant waren bij mijn nieuwe energieleverancier en dat heeft me overtuigd om over te stappen.					
mijn nieuwe energieleverancier mij een aantrekkelijke betalingswijze aanbood. (bijv: gespreide betaling, korting bij domiciliëring, ...)					
ik mijn nieuwe energieleverancier gemakkelijk kan bereiken wanneer ik vragen of problemen heb.					
ik van mening was dat mijn oorspronkelijke leverancier mij teveel aanrekende.					
de werknemers van mijn oorspronkelijke energieleverancier niet bereid waren naar mij te luisteren en mij te helpen met mijn probleem.					
ik voortdurend te maken kreeg met foute of onduidelijke facturen bij mijn oorspronkelijke energieleverancier.					
mijn oorspronkelijke energieleverancier mij geen aangepaste betalingswijze kon aanbieden. (bijv: gespreide betaling, korting bij domiciliëring, ...)					
ik mijn oorspronkelijke energieleverancier niet kon bereiken wanneer ik vragen of problemen had.					

13. Is de overstap naar de nieuwe energieleverancier vlot verlopen?

O Ja

O Neen

Indien neen, waarom niet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- **Mijn oorspronkelijke energieleverancier heeft de overgang vertraagd.**
- **De eindfactuur bij de oorspronkelijke energieleverancier was onduidelijk of foutief.**
- **Mijn oorspronkelijke energieleverancier blijft voorschotfacturen opsturen.**
- **Andere: …**

14. Bent u tevreden over uw nieuwe energieleverancier?

O Ja

O Neen

Indien neen, waarom niet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- **Het contract van mijn nieuwe energieleverancier komt duurder uit.**
- **De dienstverlening bij mijn nieuwe energieleverancier is onvoldoende.**
- **Ik krijg steeds onduidelijke en foute facturen opgestuurd**
- **Ik krijg geen facturen opgestuurd.**
- **De nieuwe energieleverancier leeft de afgesproken betalingswijze niet na.**
- **Andere…**

15. Hoe is de totaalprijs van uw energiefactuur geëvolueerd sinds uw nieuw contract?

O Het bedrag van mijn energiefactuur is gedaald

O Het bedrag van mijn energiefactuur is ongeveer gelijk gebleven

O Het bedrag van mijn energiefactuur is gestegen

O Ik heb geen idee over de prijsevolutie van mijn factuur.

De vragen 16 – 18 zijn bedoeld voor personen die geen nieuw contract zijn aangegaan sinds de vrijmaking van 1 juli 2003. Indien u wel een nieuw contract bent aangegaan, ga dan verder naar vraag 17.

16. U bent nog niet van energieleverancier veranderd. Waarom?

O Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier.

O Ik vind de aanbiedingen van de andere energieleveranciers niet duidelijk genoeg.

O Ik heb nog geen aanbiedingen van andere energieleveranciers ontvangen.

O Ik wist niet dat ik van energieleverancier kon veranderen.

O Andere:…

17. Wat vindt u van de prijsevolutie van uw energiefactuur sinds de vrijmaking van de energiemarkt van 1 juli 2003?

O Het bedrag van mijn energiefactuur is lager.

O Het bedrag van mijn energiefactuur is ongeveer gelijk gebleven.

O Het bedrag van mijn energiefactuur is gestegen

O Ik heb geen idee over de prijsevolutie van mijn energiefactuur.

18. Bent u van plan een nieuw contract af te sluiten?

O Zeker wel

O Eerder wel

O Ik weet het niet

O Eerder niet

O Zeker niet

19. Welke is uw huidige energieleverancier?

O Citypower O EBEM O Ecopower

O Essent O Luminus O Electrabel (Customer Solutions)

O Nuon O Wattplus O Andere

17. Wat is uw geslacht?

O Man

O Vrouw

18. Geboortejaar: 19..

19. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- **O Geen diploma**
- **O Lager onderwijs**
- **O Middelbaar onderwijs**
- **O Hoger onderwijs korte type (3jaar)**
- **O Hoger onderwijs lange type (4jaar)**
- **O Universitair onderwijs**

20. Wat is uw professionele activiteit?

- **O Voltijds in dienstverband**
- **O Deeltijds in dienstverband**
- **O Zelfstandige/Vrij beroep**
- **O Werkloos**
- **O Gepensioneerd**
- **O Andere: ...**

Bijlage 2: SPSS – output

Tabel 2.1: Validiteit van de steekproef (Independent sample test)

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Weten dat de energiemarkt vrijgemaakt is.	Equal variances assumed	,148	,701	-,192	363	,847	-,003	,018	-,038	,031
	Equal variances not assumed			-,187	197,409	,852	-,003	,018	-,039	,032
Houding tov vrijmaking van de energiemarkt	Equal variances assumed	3,464	,064	-1,154	363	,249	-,121	,105	-,327	,085
	Equal variances not assumed			-1,121	196,303	,264	-,121	,108	-,334	,092
Veranderen sinds de vrijmaking van de energiemarkt	Equal variances assumed	6,785	,010	-2,122	363	,035	-,250	,118	-,481	-,018
	Equal variances not assumed			-2,010	186,102	,046	-,250	,124	-,495	-,005
Voldoende geïnformeerd zijn	Equal variances assumed	,918	,339	,391	363	,696	,052	,134	-,211	,315
	Equal variances not assumed			,381	198,316	,703	,052	,137	-,218	,323
Indien niet voldoende geinformeerd...	Equal variances assumed	2,300	,131	-1,805	150	,073	-,206	,114	-,433	,020
	Equal variances not assumed			-1,715	67,398	,091	-,206	,120	-,447	,034
Zelf actief op zoek gegaan naar informatie	Equal variances assumed	,108	,742	-,168	337	,866	-,017	,100	-,213	,179
	Equal variances not assumed			-,167	177,309	,867	-,017	,100	-,215	,181

Zelf energieleveranciers gecontacteerd	Equal variances assumed	1,244	,265	,716	337	,474	,093	,129	-,162	,347
	Equal variances not assumed			,700	171,697	,485	,093	,132	-,168	,353
Welke energieleveranciers gecontacteerd	Equal variances assumed	1,857	,176	-,387	96	,699	-,060	,156	-,370	,250
	Equal variances not assumed			-,415	61,972	,679	-,060	,146	-,352	,231
Gewijzigde offerte ontvangen van oorspronkelijke energieleverancier	Equal variances assumed	5,771	,017	1,509	337	,132	,088	,058	-,027	,203
	Equal variances not assumed			1,485	173,903	,139	,088	,059	-,029	,205
Een nieuw contract afgesloten	Equal variances assumed	4,724	,030	,520	337	,603	,053	,102	-,147	,253
	Equal variances not assumed			,501	166,707	,617	,053	,105	-,155	,261
Veranderd van energieleverancier (codering v11)	Equal variances assumed	7,298	,007	-1,456	337	,146	-,38784	,26633	-,91171	,13603
	Equal variances not assumed			-1,405	167,145	,162	-,38784	,27596	-,93266	,15698
Aangeboden prijs andere energieleverancier	Equal variances assumed	3,363	,070	-1,575	90	,119	-,302	,192	-,683	,079
	Equal variances not assumed			-1,665	73,956	,100	-,302	,181	-,664	,059
Beter dienstverlening andere energieleverancier	Equal variances assumed	2,534	,115	-1,424	90	,158	-,398	,279	-,953	,157
	Equal variances not assumed			-1,351	54,733	,182	-,398	,295	-,988	,192
Invloed omgeving	Equal variances assumed	,282	,597	,122	90	,903	,035	,291	-,542	,613
	Equal variances not assumed			,118	57,552	,907	,035	,301	-,567	,638

Betalingswijze andere energieleverancier	Equal variances assumed	1,804	,183	,327	90	,744	,102	,312	-,517	,722
	Equal variances not assumed			,314	56,461	,755	,102	,325	-,549	,753
Gemakkelijk kunnen bereiken andere energieleverancier	Equal variances assumed	1,377	,244	-1,175	90	,243	-,308	,262	-,829	,213
	Equal variances not assumed			-1,134	57,377	,261	-,308	,272	-,853	,236
Aangerekende prijs oorspronkelijke energieleverancier	Equal variances assumed	10,861	,001	1,942	90	,055	,517	,266	-,012	1,045
	Equal variances not assumed			1,783	50,151	,081	,517	,290	-,065	1,099
Onbereidwillige werknemers oorspronkelijke energieleverancier	Equal variances assumed	,257	,614	,307	90	,760	,075	,245	-,411	,561
	Equal variances not assumed			,295	56,729	,769	,075	,254	-,435	,585
Incorrecte facturen oorspronkelijke energieleverancier	Equal variances assumed	10,544	,002	-,617	90	,539	-,181	,294	-,764	,402
	Equal variances not assumed			-,558	48,143	,580	-,181	,325	-,834	,472
Betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier	Equal variances assumed	,051	,822	-,230	90	,818	-,048	,208	-,461	,365
	Equal variances not assumed			-,228	61,219	,821	-,048	,211	-,469	,373
Onbereikbaarheid oorspronkelijke dienstverlener	Equal variances assumed	1,491	,225	,726	90	,470	,165	,227	-,286	,615
	Equal variances not assumed			,775	76,110	,441	,165	,212	-,258	,587
Overstap vlot verlopen	Equal variances assumed	,036	,849	,095	90	,924	,006	,066	-,124	,137
	Equal variances not assumed			,096	64,597	,924	,006	,065	-,124	,137

Oorspronkelijk energieleverancier heeft de overgang vertraagd	Equal variances assumed	.	.	.	0	.	,000	.	.	.
	Equal variances not assumed			.	.	.	,000	.	.	.
Eindfactuur bij oorspronkelijke energieleverancier was incorrect	Equal variances assumed	.	.	.	2	.	,000	,000	,000	,000
	Equal variances not assumed			.	.	.	,000	.	.	.
Oorspronkelijke energieleverancier blijft facturen opsturen	Equal variances assumed	.	.	.	1	.	,000	,000	,000	,000
	Equal variances not assumed			.	.	.	,000	.	.	.
Tevreden over nieuwe energieleverancier	Equal variances assumed	2,101	,151	-,746	90	,457	-,067	,089	-,244	,111
	Equal variances not assumed			-,719	57,181	,475	-,067	,093	-,252	,119
Contract nieuwe energieleverancier komt duurder uit	Equal variances assumed	.	.	.	4	.	,000	,000	,000	,000
	Equal variances not assumed			.	.	.	,000	.	.	.
Geen facturen opgestuurd krijgen	Equal variances assumed	.	.	.	1	.	,000	,000	,000	,000
	Equal variances not assumed			.	.	.	,000	.	.	.
Afgesproken betalingswijze wordt niet nageleefd	Equal variances assumed	.	.	.	0	.	,000	.	.	.
	Equal variances not assumed			.	.	.	,000	.	.	.
Prijsevolutie energiefactuur sinds nieuw contract	Equal variances assumed	,000	,995	,167	166	,867	,033	,199	-,360	,427
	Equal variances not assumed			,166	85,251	,869	,033	,201	-,366	,433

Niet veranderd, omdat...	Equal variances assumed	1,437	,232	1,347	195	,180	,318	,236	-,148	,784
	Equal variances not assumed			1,370	126,787	,173	,318	,232	-,141	,777
Prijsevolutie energiefactuur sinds vrijmaking	Equal variances assumed	,677	,412	2,123	195	,035	,315	,148	,022	,607
	Equal variances not assumed			2,150	125,409	,034	,315	,146	,025	,605
Planning om nieuw contract af te sluiten	Equal variances assumed	,063	,802	-3,932	198	,000	-,563	,143	-,846	-,281
	Equal variances not assumed			-4,155	138,392	,000	-,563	,136	-,831	-,295
Welke energieleverancier	Equal variances assumed	,014	,905	-1,127	363	,261	-,138	,123	-,380	,103
	Equal variances not assumed			-1,187	237,475	,237	-,138	,117	-,368	,091
Welke geslacht	Equal variances assumed	1,617	,204	-,747	363	,456	-,042	,056	-,153	,069
	Equal variances not assumed			-,743	207,257	,459	-,042	,057	-,154	,070
Geboortejaar	Equal variances assumed	2,819	,094	6,618	363	,000	8,153	1,232	5,730	10,576
	Equal variances not assumed			6,063	173,823	,000	8,153	1,345	5,499	10,807
Hoogst behaalde diploma	Equal variances assumed	2,307	,130	12,630	363	,000	1,536	,122	1,297	1,775
	Equal variances not assumed			12,371	200,088	,000	1,536	,124	1,291	1,780
Professionele activiteit	Equal variances assumed	43,393	,000	-5,221	363	,000	-,711	,136	-,979	-,443
	Equal variances not assumed			-4,411	150,195	,000	-,711	,161	-1,030	-,393

Tabel 2.2 : Frequentietabel dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

Statistics

Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273

Dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	31	8,5	33,7	33,7
	4,00	6	1,6	6,5	40,2
	5,00	7	1,9	7,6	47,8
	6,00	18	4,9	19,6	67,4
	7,00	6	1,6	6,5	73,9
	8,00	3	,8	3,3	77,2
	9,00	8	2,2	8,7	85,9
	10,00	7	1,9	7,6	93,5
	11,00	2	,5	2,2	95,7
	13,00	3	,8	3,3	98,9
	15,00	1	,3	1,1	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.3: Frequentietabel eindscore dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

Statistics

Eindscore dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore dienstverlening oorspronkelijke energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	37	10,1	40,2	40,2
	Eerder niet van toepassing	31	8,5	33,7	73,9
	Geen mening	18	4,9	19,6	93,5
	Eerder wel van toepassing	5	1,4	5,4	98,9
	Helemaal van toepassing	1	,3	1,1	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.4: Frequentietabel dienstverlening andere energieleverancier

Statistics

Dienstverlening andere energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273
Percentiles	33,33333333	4,0000
	66,66666667	6,0000

Dienstverlening andere energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	15	4,1	16,3	16,3
	3,00	4	1,1	4,3	20,7
	4,00	17	4,7	18,5	39,1
	5,00	14	3,8	15,2	54,3
	6,00	18	4,9	19,6	73,9
	7,00	9	2,5	9,8	83,7
	8,00	10	2,7	10,9	94,6
	9,00	3	,8	3,3	97,8
	10,00	2	,5	2,2	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.5: Frequentietabel eindscore dienstverlening andere energieleverancier

Statistics

Eindscore dienstverlening andere energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore dienstverlening andere energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	15	4,1	16,3	16,3
	Eerder niet van toepassing	21	5,8	22,8	39,1
	Geen mening	32	8,8	34,8	73,9
	Eerder wel van toepassing	19	5,2	20,7	94,6
	Helemaal van toepassing	5	1,4	5,4	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.6: Frequentietabel (eindscore) aangerekende prijs

Statistics

Eindscore aangerekende prijs (oorspronkelijke energieleverancier)

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore aangerekende prijs (oorspronkelijke energieleverancier)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	8	2,2	8,7	8,7
	Eerder niet van toepassing	8	2,2	8,7	17,4
	Geen mening	6	1,6	6,5	23,9
	Eerder wel van toepassing	39	10,7	42,4	66,3
	Helemaal van toepassing	31	8,5	33,7	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.7: Frequentietabel (eindscore) aangeboden prijs

Statistics

Eindscore aangeboden prijs (andere energieleverancier)

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore aangeboden prijs (andere energieleverancier)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	3	,8	3,3	3,3
	Eerder niet van toepassing	1	,3	1,1	4,3
	Geen mening	3	,8	3,3	7,6
	Eerder wel van toepassing	23	6,3	25,0	32,6
	Helemaal van toepassing	62	17,0	67,4	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.8: Frequentietabel (eindscore) betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier

Statistics

Eindscore betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	50	13,7	54,3	54,3
	Eerder niet van toepassing	20	5,5	21,7	76,1
	Geen mening	17	4,7	18,5	94,6
	Eerder wel van toepassing	5	1,4	5,4	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.9: Frequentietabel (eindscore) betalingswijze andere energieleverancier

Statistics

Eindscore betalingswijze andere energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore betalingswijze andere energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	37	10,1	40,2	40,2
	Eerder niet van toepassing	21	5,8	22,8	63,0
	Geen mening	8	2,2	8,7	71,7
	Eerder wel van toepassing	17	4,7	18,5	90,2
	Helemaal van toepassing	9	2,5	9,8	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.10: Frequentietabel (eindscore) omgeving

Statistics

Eindscore invloed omgeving

N	Valid	92
	Missing	273

Eindscore invloed omgeving

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helemaal niet van toepassing	48	13,2	52,2	52,2
	Eerder niet van toepassing	15	4,1	16,3	68,5
	Geen mening	10	2,7	10,9	79,3
	Eerder wel van toepassing	14	3,8	15,2	94,6
	Helemaal van toepassing	5	1,4	5,4	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.11: Frequentietabel houding (ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt)

Statistics

Houding tov liberalisering

N	Valid	365
	Missing	0

Houding tov liberalisering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,3	,3	,3
	3,00	2	,5	,5	,8
	4,00	18	4,9	4,9	5,8
	5,00	8	2,2	2,2	7,9
	6,00	50	13,7	13,7	21,6
	7,00	55	15,1	15,1	36,7
	8,00	119	32,6	32,6	69,3
	9,00	70	19,2	19,2	88,5
	10,00	42	11,5	11,5	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

Tabel 2.12: Frequentietabel eindscores houding (ten opzichte van de vrijmaking van de energiemarkt)

Statistics

Eindscore houding tov liberalisering

N	Valid	365
	Missing	0

Eindscore houding tov liberalisering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer negatieve houding	1	,3	,3	,3
	Negatieve houding	20	5,5	5,5	5,8
	Geen mening	58	15,9	15,9	21,6
	Positieve houding	174	47,7	47,7	69,3
	Zeer positieve houding	112	30,7	30,7	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

Tabel 2.13: Frequentietabel (eindscore) informatie

Statistics

Eindscore informatie

N	Valid	365
	Missing	0

Eindscore informatie (Voldoende geïnformeerd zijn)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeker niet	22	6,0	6,0	6,0
	Eerder niet	83	22,7	22,7	28,8
	Ik weet het niet	29	7,9	7,9	36,7
	Eerder wel	174	47,7	47,7	84,4
	Zeker wel	57	15,6	15,6	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

Tabel 2.14: Frequentietabel (eindscore) actieve zoektocht

Statistics

Actief of zoek gegaan naar informatie over de vrijmaking

N	Valid	339
	Missing	26

Actief of zoek gegaan naar informatie over de vrijmaking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Niet actief op zoek gegaan	251	68,8	74,0	74,0
	Actief op zoek gegaan, geen bruikbare informatie	14	3,8	4,1	78,2
	Actief op zoek gegaan, én bruikbare informatie	74	20,3	21,8	100,0
	Total	339	92,9	100,0	
Missing	System	26	7,1		
Total		365	100,0		

Tabel 2.15: Frequentietabel (eindscore) switchgedrag

Statistics

Eindscore Switchgedrag (ja/neen)

N	**Valid**	**365**
	Missing	**0**

Eindscore Switchgedrag (ja/neen)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	**Niet Switcher**	**273**	**74,8**	**74,8**	**74,8**
	Switcher	**92**	**25,2**	**25,2**	**100,0**
	Total	**365**	**100,0**	**100,0**	

Tabel 2.16 : Frequentietabel vraag 1

Statistics

Weten dat de energiemarkt in Vlaanderen vrij is.

N	**Valid**	**365**
	Missing	**0**

Weten dat de energiemarkt in Vlaanderen vrij is.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	356	97,5	97,5	97,5
	Nee	9	2,5	2,5	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

Tabel 2.17: Frequentietabel vraag 10

Statistics

Spontaan een gewijzigde offerte ontvangen

N	Valid	339
	Missing	26

Spontaan een gewijzigde offerte ontvangen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	131	35,9	38,6	38,6
	Nee	208	57,0	61,4	100,0
	Total	339	92,9	100,0	
Missing	System	26	7,1		
Total		365	100,0		

Gewijzigde offerte ontvangen van oorspronkelijke energieleverancier * Een nieuw contract afgesloten Crosstabulation

			Een nieuw contract afgesloten			Total
			Ja, bij mijn andere energiele verancier	Ja, bij mijn huidige energiele verancier	Nee	
Gewijzigde offerte ontvangen van oorspronkelijke energieleveran cier	Ja	Count	20	55	56	131
		% within Gewijzigde offerte ontvangen van oorspronkelijke energieleverancier	15,3%	42,0%	42,7%	100,0%
	Nee	Count	72	25	111	208
		% within Gewijzigde offerte ontvangen van oorspronkelijke energieleverancier	34,6%	12,0%	53,4%	100,0%
Total		Count	92	80	167	339
		% within Gewijzigde offerte ontvangen van oorspronkelijke energieleverancier	27,1%	23,6%	49,3%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	**43,510(a)**	**2**	**,000**
Likelihood Ratio	**43,542**	**2**	**,000**
Linear-by-Linear Association	**,854**	**1**	**,355**
N of Valid Cases	**339**		

a 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 30,91.

Tabel 2.18: Frequentietabel vraag 5

Statistics

Indien niet voldoende geïnformeerd

N	Valid	134
	Missing	231

Indien niet voldoende geïnformeerd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ik heb nooit enige informatie ontvangen	29	7,9	21,6	21,6
	Ik vond informatie onduidelijk of te ingewikkeld	83	22,7	61,9	83,6
	Geen intresse	22	6,0	16,4	100,0
	Total	134	36,7	100,0	
Missing	System	231	63,3		
Total		365	100,0		

Tabel 2.19: Frequentietabel vraag 8

Statistics

Andere energieleveranciers gecontacteerd

N	Valid	339
	Missing	26

Andere energieleveranciers gecontacteerd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neen, geen energieleveranciers gecontacteerd	249	68,2	73,5	73,5
	Ja, 1 energieleverancier gecontacteerd	40	11,0	11,8	85,3
	Ja, 2 energieleveranciers gecontacteerd	36	9,9	10,6	95,9
	Ja, 3 energieleveranciers gecontacteerd	14	3,8	4,1	100,0
	Total	339	92,9	100,0	
Missing	System	26	7,1		
Total		365	100,0		

Tabel 2.20: Frequentietabel vraag 9

Statistics

Welke energierleveranciers

N	Valid	90
	Missing	275

Welke energierleveranciers

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Enkel mijn oorspronkelijke energieleverancier	8	2,2	8,9	8,9
	Enkel nieuwe energieleveranciers	36	9,9	40,0	48,9
	Zowel oorspronkelijke als nieuwe energieleveranciers	46	12,6	51,1	100,0
	Total	90	24,7	100,0	
Missing	System	275	75,3		
Total		365	100,0		

Tabel 2.21: Frequentietabel vraag 13

Statistics

Overstap vlot verlopen?

N	Valid	92
	Missing	273

Overstap vlot verlopen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	83	22,7	90,2	90,2
	Nee	9	2,5	9,8	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.22: Frequentietabel vraag 14

Statistics

Tevreden over nieuwe energieleverancier

N	Valid	92
	Missing	273

Tevreden over nieuwe energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	73	20,0	79,3	79,3
	Nee	19	5,2	20,7	100,0
	Total	92	25,2	100,0	
Missing	System	273	74,8		
Total		365	100,0		

Tabel 2.23: Frequentietabel vraag 15

Statistics

Evolutie factuur sinds nieuw contract

N	Valid	172
	Missing	193

Evolutie factuur sinds nieuw contract

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Het bedrag van mijn factuur is gedaald	71	19,5	41,3	41,3
	Het bedrag van mijn factuur is ongeveer gelijk gebleven	45	12,3	26,2	67,4
	Het bedrag van mijn factuur is gestegen	22	6,0	12,8	80,2
	Ik heb geen idee over de prijsevolutie van mijn factuur	34	9,3	19,8	100,0
	Total	172	47,1	100,0	
Missing	System	193	52,9		
Total		365	100,0		

Tabel 2.24: Frequentietabel vraag 16

Statistics

Reden om niet te veranderen van energieleverancier

N	Valid	193
	Missing	172

Reden om niet te veranderen van energieleverancier

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	91	24,9	47,2	47,2
	Onduidelijke aanbiedingen van andere energieleveranciers	42	11,5	21,8	68,9
	Geen aanbiedingen van andere energieleveranciers ontvangen	18	4,9	9,3	78,2
	Ik wist niet dat ik van energieleverancier kon veranderen	1	,3	,5	78,8
	Andere	41	11,2	21,2	100,0
	Total	193	52,9	100,0	
Missing	System	172	47,1		
Total		365	100,0		

Tabel 2.25: Frequentietabel vraag 17

Statistics

Prijsevolutie energiefactuur

N	Valid	193
	Missing	172

Prijsevolutie energiefactuur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Het bedrag van mijn factuur is lager	15	4,1	7,8	7,8
	Het bedrag van mijn factuur is ongeveer gelijk gebleven	82	22,5	42,5	50,3
	Het bedrag van mijn factuur is gestegen	39	10,7	20,2	70,5
	ik heb geen idee over de prijsevolutie van mijn factuur	57	15,6	29,5	100,0
	Total	193	52,9	100,0	
Missing	System	172	47,1		
Total		365	100,0		

Tabel 2.26: Frequentietabel vraag 18

Statistics

Intentie nieuw contract af te sluiten

N	Valid	193
	Missing	172

Intentie nieuw contract af te sluiten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeker wel	9	2,5	4,7	4,7
	Eerder wel	22	6,0	11,4	16,1
	Ik weet het niet	77	21,1	39,9	56,0
	Eerder niet	71	19,5	36,8	92,7
	Zeker niet	14	3,8	7,3	100,0
	Total	193	52,9	100,0	
Missing	System	172	47,1		
Total		365	100,0		

Tabel 2.27: Correlatietabel 'Houding tov liberalisering – switchgedrag'

Houding tov Liberalisering * Eindscore Switchgedrag (ja/neen) Crosstabulation

			Eindscore Switchgedrag (ja/neen)		
			Niet Switcher	Switcher	Total
Houding tov Liberalisering	Zeer negatieve houding	Count	1	0	1
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	,4%	,0%	,3%
	Negatieve houding	Count	16	4	20
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	5,9%	4,3%	5,5%
	Geen mening	Count	53	5	58
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	19,4%	5,4%	15,9%
	Positieve houding	Count	132	42	174
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	48,4%	45,7%	47,7%
	Zeer positieve houding	Count	71	41	112
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	26,0%	44,6%	30,7%
Total		Count	273	92	365
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 2.28: Correlatietabel voldoende geïnformeerd zijn

Voldoende geïnformeerd zijn * Indien niet voldoende geinformeerd... Crosstabulation

			Indien niet voldoende geinformeerd...			
			Ik heb nooit enige informatie ontvangen	Ik vond informatie onduidelijk of te ingewikkeld	Geen intresse	Total
Voldoende geïnformeerd zijn	Ik weet het niet	Count	4	15	10	29
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	13,8%	51,7%	34,5%	100,0%
	Eerder niet	Count	19	50	13	82
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	23,2%	61,0%	15,9%	100,0%
	Zeker niet	Count	6	15	1	22
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	27,3%	68,2%	4,5%	100,0%
Total		Count	29	80	24	133
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	21,8%	60,2%	18,0%	100,0%

Tabel 2.29: Correlatietabel 'voldoende geïnformeerd zijn – houding'

Voldoende geïnformeerd zijn * Houding tov Liberalisering Crosstabulation

			Houding tov Liberalisering					
			Zeer negatieve houding	Negatieve houding	Geen mening	Positieve houding	Zeer positieve houding	Total
Voldoende geïnformeerd zijn	Zeker wel	Count	0	4	7	22	24	57
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	,0%	7,0%	12,3%	38,6%	42,1%	100,0%
	Eerder wel	Count	0	3	17	96	58	174
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	,0%	1,7%	9,8%	55,2%	33,3%	100,0%
	Ik weet het niet	Count	0	2	7	13	7	29
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	,0%	6,9%	24,1%	44,8%	24,1%	100,0%
	Eerder niet	Count	0	7	21	34	21	83
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	,0%	8,4%	25,3%	41,0%	25,3%	100,0%
	Zeker niet	Count	1	4	6	9	2	22
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	4,5%	18,2%	27,3%	40,9%	9,1%	100,0%
Total		Count	1	20	58	174	112	365
		% within Voldoende geïnformeerd zijn	,3%	5,5%	15,9%	47,7%	30,7%	100,0%

Tabel 2.30: Correlatietabel 'Actieve zoektocht - voldoende geïnformeerd zijn'

Zelf actief op zoek gegaan naar informatie * Voldoende geïnformeerd zijn Crosstabulation

			Voldoende geïnformeerd zijn					
			Zeker wel	Eerder wel	Ik weet het niet	Eerder niet	Zeker niet	Total
Zelf actief op zoek gegaan naar informatie	Nee	Count	35	123	21	55	17	251
		% within Zelf actief op zoek gegaan naar informatie	13,9%	49,0%	8,4%	21,9%	6,8%	100,0%
	Ja, maar geen bruikbare informatie gevonden	Count	1	4	0	8	1	14
		% within Zelf actief op zoek gegaan naar informatie	7,1%	28,6%	,0%	57,1%	7,1%	100,0%
	Ja, bruikbare informatie gevonden	Count	20	44	0	7	3	74
		% within Zelf actief op zoek gegaan naar informatie	27,0%	59,5%	,0%	9,5%	4,1%	100,0%
Total		Count	56	171	21	70	21	339
		% within Zelf actief op zoek gegaan naar informatie	16,5%	50,4%	6,2%	20,6%	6,2%	100,0%

Tabel 2.31: Correlatietabel 'Houding tov liberalisering - Actieve zoektocht'

Houding tov Liberalisering * Zelf actief op zoek gegaan naar informatie Crosstabulation

			Zelf actief op zoek gegaan naar informatie			
			Nee	Ja, maar geen bruikbare informatie gevonden	Ja, bruikbare informatie gevonden	Total
Houding tov Liberalisering	Zeer negatieve houding	Count	1	0	0	1
		% within Houding tov Liberalisering	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Negatieve houding	Count	14	1	3	18
		% within Houding tov Liberalisering	77,8%	5,6%	16,7%	100,0%
	Geen mening	Count	43	4	5	52
		% within Houding tov Liberalisering	82,7%	7,7%	9,6%	100,0%
	Positieve houding	Count	120	5	34	159
		% within Houding tov Liberalisering	75,5%	3,1%	21,4%	100,0%
	Zeer positieve houding	Count	73	4	32	109
		% within Houding tov Liberalisering	67,0%	3,7%	29,4%	100,0%
Total		Count	251	14	74	339
		% within Houding tov Liberalisering	74,0%	4,1%	21,8%	100,0%

Tabel 2.33: Factoranalyse

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,766
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	226,002
	df	36
	Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
Aangeboden prijs andere energieleverancier	1,000	,815
Beter dienstverlening andere energieleverancier	1,000	,489
Betalingswijze andere energieleverancier	1,000	,641
Gemakkelijk kunnen bereiken andere energieleverancier	1,000	,560
Aangerekende prijs oorspronkelijke energieleverancier	1,000	,764
Onbereidwillige werknemers oorspronkelijke energieleverancier	1,000	,730
Incorrecte facturen oorspronkelijke energieleverancier	1,000	,661
Betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier	1,000	,557
Onbereikbaarheid oorspronkelijke dienstverlener	1,000	,641

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,401	37,794	37,794	3,401	37,794	37,794	2,970	33,000	33,000
2	1,304	14,486	52,280	1,304	14,486	52,280	1,679	18,652	51,652
3	1,152	12,800	65,080	1,152	12,800	65,080	1,208	13,428	65,080
4	,841	9,344	74,424						
5	,612	6,806	81,230						
6	,536	5,950	87,180						
7	,477	5,299	92,480						
8	,395	4,391	96,870						
9	,282	3,130	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix(a)

	Component		
	1	2	3
Aangeboden prijs andere energieleverancier	-,295	,187	,832
Beter dienstverlening andere energieleverancier	,596	,348	,115
Betalingswijze andere energieleverancier		,797	
Gemakkelijk kunnen bereiken andere energieleverancier	,374	,642	
Aangerekende prijs oorspronkelijke energieleverancier	,391	-,387	,679
Onbereidwillige werknemers oorspronkelijke energieleverancier	,853		
Incorrecte facturen oorspronkelijke energieleverancier	,783	,219	
Betalingswijze oorspronkelijke energieleverancier	,537	,512	
Onbereikbaarheid oorspronkelijke dienstverlener	,776	,122	-,154

Tabel 2.34: Regressieanalyse

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	REGR factor score 3 for analysis 2, REGR factor score 2 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 2(a)	.	Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: Houding tov vrijmaking van de energiemarkt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,394(a)	,155	,127	,794

a Predictors: (Constant), REGR factor score 3 for analysis 2, REGR factor score 2 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 2

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,204	3	3,401	5,398	,002(a)
	Residual	55,448	88	,630		
	Total	65,652	91			

a Predictors: (Constant), REGR factor score 3 for analysis 2, REGR factor score 2 for analysis 2, REGR factor score 1 for analysis 2
b Dependent Variable: Houding tov vrijmaking van de energiemarkt

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,783	,083		21,540	,000
	REGR factor score 1 for analysis 2	,083	,083	,097	,992	,324
	REGR factor score 2 for analysis 2	,031	,083	,036	,367	,715
	REGR factor score 3 for analysis 2	-,323	,083	-,380	-3,883	,000

a Dependent Variable: Houding tov vrijmaking van de energiemarkt

Tabel 2.35: Profielschets 1

Leeftijdklassen * Eindscore Switchgedrag (ja/neen) Crosstabulation

			Eindscore Switchgedrag (ja/neen)		
			Niet Switcher	Switcher	Total
Leeftijdklassen	Jonger dan 30 jaar	Count	83	17	100
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	30,4%	18,5%	27,4%
	Tussen 30-40 jaar	Count	77	18	95
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	28,2%	19,6%	26,0%
	Tussen 40-50 jaar	Count	66	37	103
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	24,2%	40,2%	28,2%
	Tussen 50-60 jaar	Count	37	15	52
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	13,6%	16,3%	14,2%
	Ouder dan 60 jaar	Count	10	5	15
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	3,7%	5,4%	4,1%
Total		Count	273	92	365
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 2.36: profielschets 2

Hoogst behaalde diploma * Eindscore Switchgedrag (ja/neen) Crosstabulation

			Eindscore Switchgedrag (ja/neen)		Total
			Niet Switcher	Switcher	
Hoogst behaalde diploma	Geen diploma	Count	4	0	4
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	1,5%	,0%	1,1%
	Lager onderwijs	Count	3	0	3
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	1,1%	,0%	,8%
	Middelbaar onderwijs	Count	40	17	57
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	14,7%	18,5%	15,6%
	Hoger onderwijs korte type	Count	67	27	94
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	24,5%	29,3%	25,8%
	Hoger onderwijs lange type	Count	11	7	18
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	4,0%	7,6%	4,9%
	Universitair onderwijs	Count	148	41	189
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	54,2%	44,6%	51,8%
Total		Count	273	92	365
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 2.37: Profielschets 3

Professionele activiteit * Eindscore Switchgedrag (ja/neen) Crosstabulation

			Eindscore Switchgedrag (ja/neen)		Total
			Niet Switcher	Switcher	
Professionele activiteit	Voltijds in dienstverband	Count	193	67	260
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	70,7%	72,8%	71,2%
	Deeltijds in dienstverband	Count	31	9	40
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	11,4%	9,8%	11,0%
	Zelfstandige / Vrij beroep	Count	22	7	29
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	8,1%	7,6%	7,9%
	Werkloos	Count	12	1	13
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	4,4%	1,1%	3,6%
	Gepensioneerd	Count	8	7	15
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	2,9%	7,6%	4,1%
	Andere	Count	7	1	8
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	2,6%	1,1%	2,2%
Total		Count	273	92	365
		% within Eindscore Switchgedrag (ja/neen)	100,0%	100,0%	100,0%

Auteursrechterlijke overeenkomst

Opdat de Universiteit Hasselt uw eindverhandeling wereldwijd kan reproduceren, vertalen en distribueren is uw akkoord voor deze overeenkomst noodzakelijk. Gelieve de tijd te nemen om deze overeenkomst door te nemen en uw akkoord te verlenen.

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:
Switchgedrag van Limburgse gezinnen in de vrijgemaakte energiemarkt
Richting: **Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen** Jaar: **2006**
in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt houdt in dat ik/wij als auteur de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij kan reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

U bevestigt dat de eindverhandeling uw origineel werk is, en dat u het recht heeft om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. U verklaart tevens dat de eindverhandeling, naar uw weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

U verklaart tevens dat u voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen hebt verkregen zodat u deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal u als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze licentie

Ik ga akkoord,

Karolien COENEN

Datum: