



Consumentenonderzoek energiemarkt 2024

M211611

André Kamphuis
Daniëlle van Velzen

a.kamphuis@motivaction.nl
d.vanvelzen@motivaction.nl

Inhoud

Achtergrond	3
Methode en opzet	4
Samenvatting	5
Resultaten	9
Leeswijzer	10
Hoofdstuk 1: overstapgedrag	12
Hoofdstuk 2: de huidige energieaanbieder en keuzeproces	43
Hoofdstuk 3: prijsperceptie	59
Hoofdstuk 4: energietransitie	66
Hoofdstuk 5: warmte	76
Bijlage: achterliggende tabellen	83

Achtergrond

In opdracht van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) heeft Motivaction International B.V. (hierna: Motivaction) een consumentenonderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken rond een aantal kernindicatoren binnen de energiebranche (overstappedrag, tevredenheid dienstverlening, prijsperceptie, informatiebehoefte en vertrouwen in de markt). Sinds 2018 voert Motivaction jaarlijks de Energiemonitor uit. In het huidige rapport tonen we de resultaten van de afgelopen jaren. De focus ligt op veranderingen ten opzichte van vorig jaar, maar er is ook gekeken naar veranderingen over een langere periode (trends). Indien er sprake is van een trend, is dit in tekst beschreven.

Doelstelling



Het verschaffen van inzicht in de kennis, de beleving en het gedrag van consumenten met betrekking tot de keuze voor een energieleverancier, teneinde de ACM indicaties te bieden in de effectiviteit van haar toezicht op de energiemarkt.

Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in het onderzoek:

- Wat is de kennis, de beleving en het gedrag van consumenten met betrekking tot de energiemarkt?
- Wat zijn de ontwikkelingen in de tevredenheid over dienstverlening, prijsperceptie, informatiebehoefte, overstappedrag en vertrouwen binnen de energiemarkt?

Warmte

Ook dit jaar is er in het onderzoek onderscheid gemaakt tussen consumenten die hun woning verwarmen middels gas (en/of elektra) en consumenten die hun woning verwarmen middels warmte. In hoofdstuk 5 wordt uitgelicht hoe de ervaringen van deze laatste groep consumenten afwijken van de ervaringen van andere consumenten.

Methoden en opzet

Doelgroep, steekproef en representativiteit

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van het uitzetten van een online vragenlijst. De doelgroep van het onderzoek bestaat uit Nederlanders van 18-80 jaar die *zelf* verantwoordelijk zijn voor hun energiezaken. Om deze doelgroep te bereiken is een steekproef getrokken van Nederlanders van 18 t/m 80 jaar uit het ISO-20252:2019-gecertificeerde panel van Motivaction: Stempunt. 1.545 respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld.

De steekproef is representatief op basis van opleiding, leeftijd, geslacht, regio (Nielsen), sociaal milieu (segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie en kijk op het dagelijks leven, o.b.v. Mentality) en alle interacties hiertussen. Representativiteit is verkregen door middel van propensity sampling en -weging. Als ijkbestand voor de weging is gebruik gemaakt van de Gouden Standaard van het CBS en voor de verdeling van de sociale milieus de tweejaarlijkse schriftelijke Mentality-metingen van Motivaction.

Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

De vragenlijst is in samenwerking met betrokkenen vanuit de ACM opgesteld. Het veldwerk is uitgevoerd tussen 11 en 17 maart 2024.



Inmiddels lijkt Nederland te herstellen van de energiecrisis die ontstond na de Russische inval in Oekraïne in 2022. Vorig jaar vonden consumenten de energieprijzen erg hoog en waren hier dan ook ontevreden over. Hoewel de meeste consumenten de prijzen dit jaar nog steeds hoog vinden, is het aandeel consumenten met deze mening gedaald. Daarnaast is er meer tevredenheid over de energieprijzen. Verder zijn dit jaar meer consumenten overgestapt, zowel naar een andere energieleverancier als naar een nieuw contract bij de huidige leverancier. Dat zou kunnen komen doordat alle energieleveranciers nu weer vaste contracten aanbieden, nadat ze hier door de energiecrisis tijdelijk mee waren gestopt.

Opnieuw aanbieden van vaste contracten zorgt voor stijging in veranderen van leverancier of contract

Waar in 2023 het uitblijven van vaste contracten zorgde voor minder overstappen, zorgt het opnieuw aanbieden van deze contracten in 2024 voor een stijging. Consumenten zeggen vaker in de afgelopen 12 maanden te zijn overgestapt. Het aandeel consumenten dat zegt bij hun huidige energieleverancier veranderd van contract te zijn is gestegen van 5% naar 14%. Een ongeveer even grote groep (16%) zegt overgestapt te zijn naar een andere energieleverancier (gestegen van 9%). Hoewel meer consumenten zeggen overgestapt te zijn naar een andere energieleverancier in de afgelopen 12 maanden is dit nog minder dan in 2021, voordat de daling inzette (toen 27%).

Helft van consumenten verwacht komend jaar niet over te stappen van energieleverancier

Circa de helft (48%) van de consumenten met een variabel of aflopend vast contract verwacht over een jaar nog klant te zijn bij hun huidige energieleverancier. 51% van deze consumenten geeft aan komend jaar

energieleveranciers te gaan vergelijken om eventueel een nieuwe leverancier te kiezen. Dit aandeel is stabiel ten opzichte van de afgelopen twee jaar. Van alle consumenten verwachten drie op de tien (31%) de komende drie jaar niet over te stappen naar een andere leverancier. De grootste groep (38%) weet nog niet zeker of ze de komende drie jaar zullen overstappen.

Meer consumenten zeggen een contract te hebben met vaste prijs voor een periode van 1 jaar of korter

Het aandeel consumenten dat zegt een contract met vaste prijs te hebben is gestegen van 58% naar 69%: ruim een kwart (27%) zegt een contract met vaste prijs voor *1 jaar of korter* te hebben, circa vier op de tien (38%) zegt een contract te hebben met vaste prijs voor *langer dan 1 jaar* en nog eens 4% zegt een contract met vaste prijs voor *onbepaalde tijd*. Minder consumenten zeggen dit jaar een contract met *variabele* prijs te hebben (gedaald van 36% naar 29%).

Minder consumenten wachten met overstappen tot de tarieven dalen

Zekerheid blijft een belangrijk aspect bij overstappen: ruim de helft (55%) geeft aan dat ze weten wat ze nu hebben, maar niet als ze overstappen. Echter, het aandeel consumenten dat dit zegt is licht gedaald (2023: 58%). Verder is een daling te zien in het aandeel consumenten dat aangeeft te wachten met overstappen tot de tarieven dalen (gedaald van 40% naar 32%). Dit is in lijn met de stijging in overstapgedrag. Meer consumenten verwachten daarentegen veel geld te kunnen besparen met een overstap naar een andere energieleverancier (gestegen van 37% naar 41%).

Meerderheid van overgestapte consumenten vond overstapproces overzichtelijk

Circa drie op de vier (77%) van de consumenten die de afgelopen 12 maanden zijn overgestapt naar een andere energieleverancier vonden het proces om over te stappen overzichtelijk. Slechts één op de tien (10%) vond dit niet overzichtelijk.

Vergelijkbaarheid prijsinformatie vergelijkingssites onveranderd

Van de consumenten die prijsvergelijkingswebsites hebben gebruikt om zich te oriënteren of om over te stappen geeft bijna de helft (46%) aan de prijsinformatie op deze sites goed vergelijkbaar te vinden. Op het oog lijkt dit aandeel gedaald te zijn ten opzichte van 2023. Dit verschil is echter niet significant. Circa een op de tien (12%) vindt de informatie onvergelijkbaar. Dit is onveranderd ten opzichte van vorig jaar. Ook de begrijpelijkheid van de prijsinformatie is onveranderd: 52% vindt de informatie begrijpelijk.

Vergelijkbaarheid prijsinformatie van energieleverancier vrijwel stabiel

Circa de helft (48%) van de consumenten vindt de prijsinformatie van energieleveranciers eenvoudig weergegeven. Dit is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Wel is een daling zichtbaar in het aandeel consumenten dat de prijsinformatie niet eenvoudig weergegeven vindt (gedaald van 21% naar 17%). Hiermee zet de daling van vorig jaar voort. Daarnaast zegt circa de helft (48%) dat prijsinformatie steeds op dezelfde manier wordt weergegeven waardoor deze makkelijk te vergelijken en te controleren is. 35% vindt dat de prijsinformatie van energieleveranciers vergelijkbaar is. 50% is het hier niet mee eens: 28% is hier neutraal over en 22% vindt de prijsinformatie niet vergelijkbaar. Het aandeel dat de prijsinformatie niet vergelijkbaar vindt, is gedaald van 26% naar 22%. Nog steeds vindt ruim een derde (36%) het moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken, omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven.

Een op de zes consumenten vindt het lastig te zien wat de invloed is van welkomstbonussen/kortingen op de prijs van leveranciers

17% aan het lastig te vinden om te zien wat de invloed is van welkomstbonussen/kortingen op de prijs van verschillende energieleveranciers. Dit is onveranderd ten opzichte van 2023. Iets minder consumenten dan vorig jaar vinden dat er te veel kostenposten staan op rekeningen en aanbiedingen (gedaald van 18% naar 14%). 18% vindt de prijsinformatie van energieleveranciers *niet* ingewikkeld.

Besparen op maandelijkse kosten blijft voornaamste reden om in actie te komen

Voor ruim twee op de vijf (44%) consumenten die (langer dan 3 jaar geleden) zijn overgestapt op een ander contract was besparing op de maandelijkse kosten een aanleiding voor de overstap. Deze aanleiding wordt al een aantal jaar het vaakst genoemd. Het krijgen van een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier wordt minder genoemd als aanleiding om in actie te komen (gedaald van 18% naar 12%).

De website van de energieleverancier blijft het meest gebruikte overstapkanaal en wordt zelfs vaker gebruikt dan in 2023 (gestegen van 28% naar 35%). Na de website van de energieleverancier worden (prijs-)vergelijkingswebsites het meest gebruikt als overstapkanaal (22%).

Consumenten vinden energieprijzen minder hoog; maandbedragen gedaald

Hoewel de meeste consumenten de energieprijzen nog steeds hoog vinden, is het aandeel met deze mening gedaald van 84% naar 71%. Met name het aandeel consumenten dat de prijzen *erg* hoog vindt is gedaald (van 39% naar 19%). In lijn met deze daling zeggen consumenten nu minder energiekosten te betalen per maand. Het gemiddelde maandbedrag dat consumenten zeggen te betalen is gedaald van €188,29 naar €164,11.

Nog steeds verwachten consumenten flink meer te kunnen besparen als zij overstappen. Vorig jaar schatten consumenten in dat een overstap hen gemiddeld €130,55 per jaar zou kunnen opleveren. Dit jaar schatten consumenten in dat een overstap gemiddeld €174,64 scheelt.

De besparing lijkt echter nog niet genoeg om de stap te wagen. De prijsdrempel ligt namelijk hoger dan de verwachte besparing: consumenten zeggen dat het pas aantrekkelijk wordt om over te stappen bij een besparing van €214,74 per jaar. Deze discrepantie is echter kleiner dan vorig jaar: dit jaar ligt het aantrekkelijk prijsverschil €40,10 hoger dan de verwachte besparing, dit was vorig jaar €93,98.

Tevredenheid met energieprijzen blijkt ook uit redenen om te blijven bij de huidige energieleverancier: meer consumenten bleven vanwege een gunstige prijs

Consumenten die niet (of langer dan een jaar geleden) overstapten geven vaker aan te blijven vanwege tevredenheid (gestegen van 41% naar 50%), goede service (gestegen van 21% naar 27%) of gunstige prijs (gestegen van 20% naar 24%). Ook het hebben van een (meerjaren)contract wordt vaker genoemd als reden om te blijven (gestegen van 19% naar 24%).

Hoewel besparen op de maandelijkse kosten nog steeds de grootste drijfveer is om in actie te komen voor consumenten die niet zijn overgestapt naar een andere energieleverancier, is deze aanleiding minder genoemd dan vorig jaar (gedaald van 44% naar 34%). Ook onvrede over huidige energieleverancier (28%) blijft een belangrijke (potentiële) drijfveer om over te stappen.

Consumenten denken dat er een verschil is in betrouwbaarheid van energieleveranciers; algehele vertrouwen laag

Hoewel een kleine meerderheid (59%) van mening is dat niet alle energieleveranciers even betrouwbaar zijn, hebben consumenten geen eenduidige mening of hun huidige energieleverancier betrouwbaarder is dan andere leveranciers. Twee op de vijf (42%) consumenten vertrouwen hun huidige energieleverancier meer dan andere energieleveranciers. Echter is een even grote groep (42%) neutraal. 13% vertrouwt hun huidige leverancier *niet* meer dan andere leveranciers.

Circa een op de zeven (16%) denkt dat energieleveranciers het beste voor hebben met hun klanten. Circa een op de drie (36%) denkt dit niet.

Er wordt vaker gebruik gemaakt van een app voor inzicht in energieverbruik

Meer consumenten zeggen gebruik te maken van een app om inzicht te krijgen in hun energieverbruik (gestegen van 42% naar 46%). Ook zeggen meer consumenten HR++ glas (gestegen van 33% naar 38%) of een slimme thermostaat (gestegen van 27% naar 31%) te hebben.

Meeste consumenten zijn niet van plan komend jaar (verder) te verduurzamen

Het aandeel consumenten met een cv-ketel dat het komende jaar zegt over te stappen op gasloos wonen is gelijk gebleven: 8% zegt dit (waarschijnlijk) te gaan doen. Drie kwart (74%) is dit (waarschijnlijk) niet van plan. Van de consumenten die geen warmte gebruiken is de meerderheid niet van plan komend jaar over te stappen op een warmtenet: ruim zes op de tien (63%) gaat dit zeker niet doen en 17% zegt dit waarschijnlijk niet te doen. 6% zegt (waarschijnlijk) wel over te stappen op het warmtenet. Van alle consumenten zegt 14% (waarschijnlijk) volgend jaar zonnepanelen te laten plaatsen. 12% twijfelt hier nog over en twee op de drie consumenten (66%) laten (waarschijnlijk) geen zonnepanelen plaatsen. 40% van de deelnemers zegt al zonnepanelen te hebben. Consumenten die al zonnepanelen hebben zeggen echter vaker van plan te zijn zonnepanelen te laten plaatsen dan consumenten zonder zonnepanelen (19% vs. 12%).

Meer tevredenheid over warmteleverancier; vertrouwen is laag

Het vertrouwen in warmteleveranciers is laag: 10% is van mening dat warmteleveranciers het beste voor hebben met hun klanten. Verder heeft slechts 7% van de warmtegebruikers het gevoel dat alle warmteleveranciers betrouwbaar zijn. Circa een derde (35%) van de warmtegebruikers vindt sommige warmteleveranciers betrouwbaarder dan andere warmteleveranciers. Er is geen eenduidig beeld of warmtegebruikers hun huidige warmteleverancier meer vertrouwen dan andere warmteleveranciers: een op de vijf (20%) vertrouwt hun huidige warmteleverancier meer, terwijl circa drie op tien (28%) het hier niet mee eens is. De grootste groep (41%) is hier neutraal over.

Net als bij de energieleveranciers zien we dat warmtegebruikers dit jaar vaker tevreden zijn over hun warmteleverancier. Warmtegebruikers zijn vaker tevreden over de mate waarin hun leverancier inzicht geeft in hun verbruik (gestegen van 44% naar 59%), de afhandeling van storingen (gestegen van 31% naar 46%) en de prijs van hun leverancier (gestegen van 18% naar 32%). Het vaakst zijn warmtegebruikers tevreden over de kwaliteit van de warmte (62%) en de mate waarin hun leverancier inzicht geeft in hun verbruik (59%).

Hoewel warmtegebruikers vaker tevreden zijn over de prijs van hun leverancier, vinden de meeste van hen de prijzen over het algemeen (erg) hoog (67%). Ook de prijzen voor vastrecht zijn volgens bijna zes op de tien (57%) hoog. Een kwart (26%) weet niet hoe zij het vastrecht moeten beoordelen. De overige 17% vindt de prijs van vastrecht hoog noch laag.

NB: Warmtegebruikers kunnen niet overstappen van warmteleverancier. Dit kan effect hebben op hun beleving van de markt ten opzichte van gebruikers van gas en energie.



Resultaten

Leeswijzer

In het volgende gedeelte van het rapport gaan we in op de resultaten. Deze zijn in de volgende thema's ondergebracht:


- **Overstapgedrag.** Dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. In de eerste paragraaf behandelen we het overstapgedrag en beweegredenen achter dit gedrag. We zoomen in op hoe consumenten zijn overgestapt en wat mogelijke redenen zijn voor trouwe klanten om eventueel een overstap te maken. We sluiten af met resultaten over de houding tegenover overstapgedrag en de mate van loyaliteit aan een leverancier. In de tweede paragraaf gaan we in op het vergelijken van energieleveranciers. We kijken naar de vergelijkbaarheid en begrijpelijkheid van prijsinformatie.
- **Huidige leverancier & Keuzeprocés.** Ook dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. Als eerste kijken we naar wat voor type contracten men heeft (gehad) en hoe de informatie over de contracten in de afgelopen 12 maanden is geweest. We sluiten de paragraaf af met de beoordeling van de huidige energieleverancier. In de tweede paragraaf kijken we naar hoeveel tijd consumenten verwachten dat het kost om een nieuwe energieleverancier uit te zoeken en welke informatiebronnen ze hebben gebruikt in hun oriëntatieproces.
- **Prijsperceptie.** In dit hoofdstuk kijken we in hoeverre men energieprijzen hoog of laag vindt, we kijken of men het eigen maandbedrag kent, de verwachte besparing bij een overstap en het prijsverschil waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen (prijsdrempel). We sluiten het hoofdstuk af met de mate waarin de jaarrekening is bekeken.

- **Energietransitie.** In dit hoofdstuk geven we weer hoe consumenten de rol van energieleveranciers zien in het bevorderen van duurzame energie, van wie zij informatie willen over gasloos wonen en welke verduurzamingsmaatregelen consumenten hebben genomen.
- **Warmte.** In dit hoofdstuk gaan we in op ervaringen van consumenten die gebruik maken van warmte.

Elke paragraaf wordt afgesloten met een overzicht van de resultaten van verschillende overstapgroepen. De volgende overstapgroepen worden onderscheiden:

- In de afgelopen 12 maanden veranderd van energieleverancier (n=237)
- Niet in de afgelopen 12 maanden, maar wel in de afgelopen 3 jaar veranderd van energieleverancier (n=260)
- In het afgelopen jaar bij de huidige energieleverancier veranderd van energiecontract (n=229)
- In de afgelopen drie jaar georiënteerd op een overstap (n=92)
- Langer dan drie jaar geleden veranderd van energieleverancier (n=304)
- Nooit veranderd van energieleverancier (n=423)

Leeswijzer (2/2)

- De resultaten zijn weergegeven in grafieken en worden ondersteund door tekst.
- We tonen de resultaten van de afgelopen vier jaar (2024, 2023, 2022 en 2021). Als er een trend zichtbaar is wordt dit in de tekst beschreven. In dat geval worden ook de resultaten van eerdere jaren beschreven.
- In de grafieken geven we significante verschillen* aan met een groene pijl omhoog  (hoger dan vorig jaar in het geval van jaarresultaten of hoger dan het resultaat van de andere overstapgroepen) of een rode pijl omlaag  (lager dan vorig jaar in het geval van jaarresultaten of lager dan het resultaat van de andere overstapgroepen). In de tabellen geven we significante verschillen in percentages aan met kleur (**groen** : hoger dan voorgaand jaar of dan de andere overstapgroepen; **rood** : lager dan voorgaand jaar of dan de andere overstapgroepen).
- Indien we significante en relevante verschillen** vinden tussen de huidige meting en de voorgaande meting benoemen we dit in de tekst. We benoemen het ook als we een trendmatige ontwikkeling zien over meerdere jaren.
- Geaggregeerde percentages (bijvoorbeeld de som van de percentages 'zeer eens' en 'eens') die we in de tekst noemen, kunnen soms iets (1 procentpunt) afwijken van de som van de onderliggende percentages in de grafiek. Dat komt door afrondingsverschillen.
- In verband met de leesbaarheid van de grafieken zijn lage percentages die buiten de layout van de grafiek vallen, niet weergegeven.

* *significant: getoetst met een alpha van 0,05.*

** *Of een verschil relevant is, is afhankelijk van de grootte van het verschil (in procentpunten én ten opzichte van de gevonden waardes) én de inhoudelijke betekenis (in hoeverre is het een belangrijk onderdeel van het onderzoek). Als uitgangspunt voor de grootte van het verschil hanteren we een grens van vijf procentpunten voordat we een significant verschil ook in de tekst benoemen. Er zijn enkele uitzonderingen in het rapport, waarbij verschillen worden benoemd die kleiner zijn dan vijf procentpunt en (maar wel significant). Deze verschillen zijn een dusdanig belangrijk percentage voor het onderzoek dat we deze wel rapporteren.*



Overstapgedrag

1.1 Redenen overstapgedrag

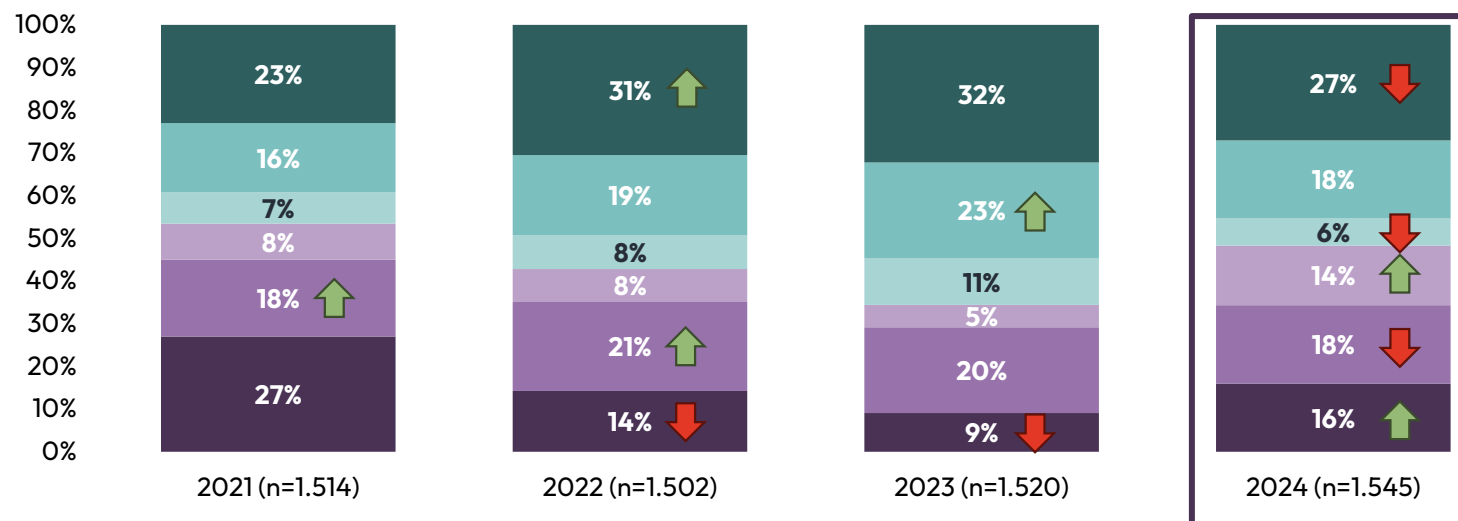
Overstappedrag | Overstap

Stijging in overstappedrag door opnieuw aanbieden van vaste contracten

Waar in 2023 het uitblijven van vaste contracten zorgde voor een daling in overstappedrag, zorgt het opnieuw aanbieden van deze contracten in 2024 voor een stijging. Consumenten zeggen vaker in de afgelopen 12 maanden te zijn overgestapt, zowel intern (14%) als extern (16%).

Hoewel meer consumenten zeggen overgestapt te zijn naar een andere energieleverancier in de afgelopen 12 maanden, is dit nog minder dan in 2021, voordat de daling inzette (toen 27%).

Ben je in de afgelopen 12 maanden overgestapt naar een andere energieleverancier? (Basis – allen)



- Nee, ik ben nog nooit overgestapt
- Nee, maar ik ben wel meer dan 3 jaar geleden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier
- Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap
- Nee, maar ik ben wel bij mijn eigen energieleverancier overgestapt op een ander contract
- Nee, maar ik ben wel in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een nieuwe energieleverancier
- Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden naar een nieuwe energieleverancier overgestapt

Overstapgedrag | Aantal keren overgestapt

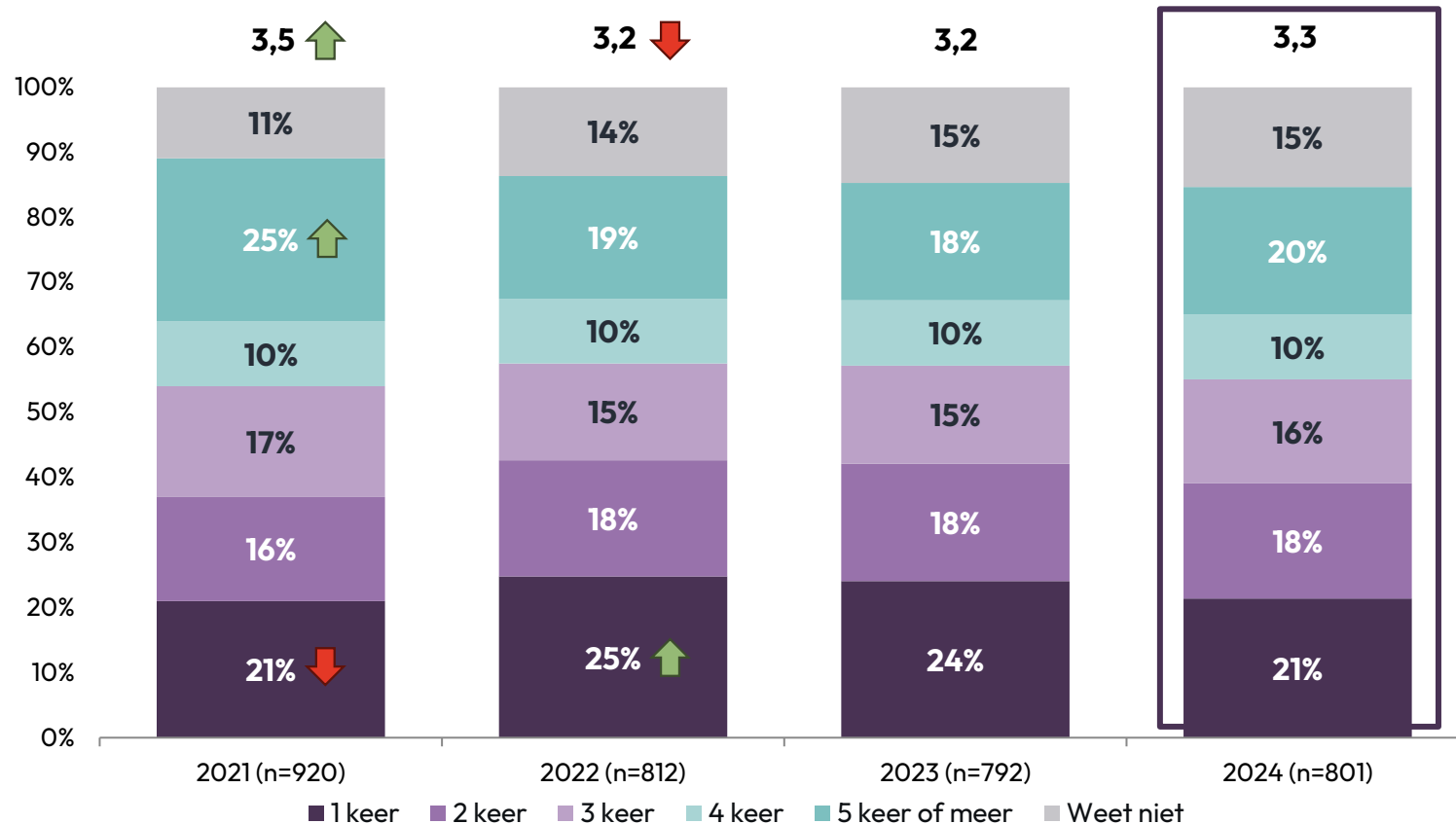
Gemiddeld aantal keer overstappen stabiel sinds 2022

Het gemiddeld aantal keren dat consumenten (die weleens zijn overgestapt) aangeven te zijn overgestapt, ligt dit jaar op 3,3. Dat is nagenoeg gelijk aan 2022 en 2023.

N.B.: Er moet worden opgemerkt dat de cijfers zijn gebaseerd op zelfrapportage. De zelfrapportagecijfers wijken mogelijk af van de werkelijke cijfers omdat respondenten zich niet altijd goed herinneren hoelang ze precies al dezelfde energieleverancier hebben.

Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier?

(Basis - Is in de afgelopen 3 jaar overgestapt)



Overstapgedrag | Mate van loyaliteit (1/2)

Loyaliteit van consument blijft gelijk

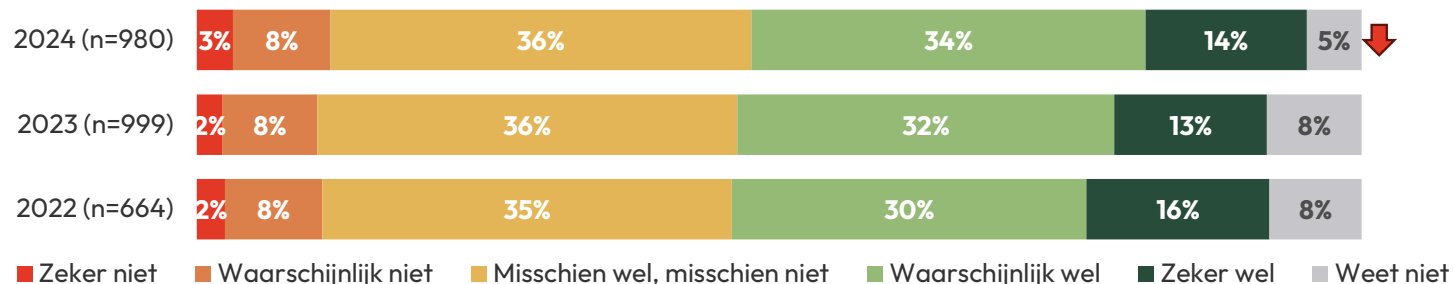
Bijna de helft (48%) van de consumenten met een variabel of aflopend vast contract geeft aan over een jaar nog klant te zijn bij hun huidige energieleverancier. Dit is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar (46%).

Helpt consumenten is van plan om energieleveranciers te vergelijken

51% van de consumenten met een variabel of aflopend vast contract geeft aan komend jaar energieleveranciers te gaan vergelijken om eventueel een nieuwe leverancier te kiezen. Dit aandeel is stabiel ten opzichte van de afgelopen twee jaar. Twee op de tien (20%) is niet van plan te vergelijken.

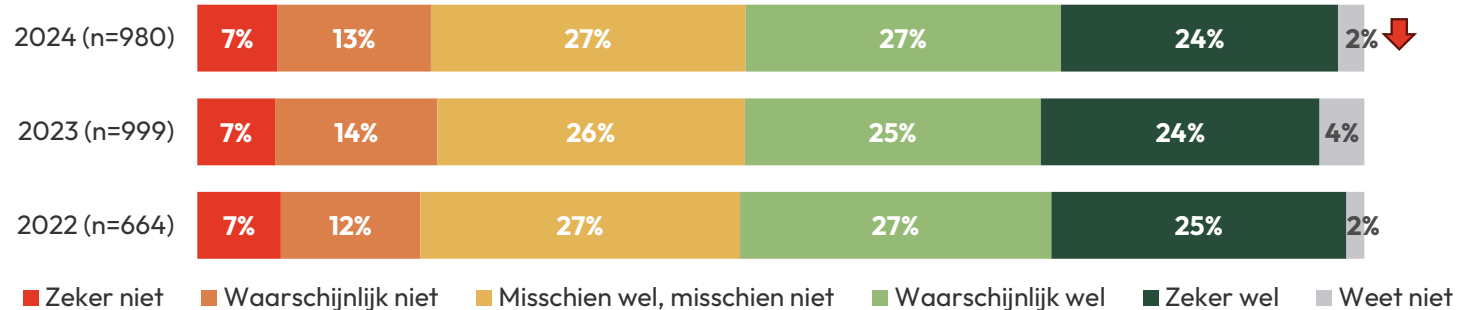
Hoe waarschijnlijk is het dat je over een jaar nog klant bent bij jouw huidige energieleverancier?

(Basis - Heeft een variabel contract of een contract dat binnen een jaar afloopt)



Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe leverancier te kiezen?

(Basis - Heeft een variabel contract of een contract dat binnen een jaar afloopt)



Overstappedrag | Mate van loyaliteit (2/2)

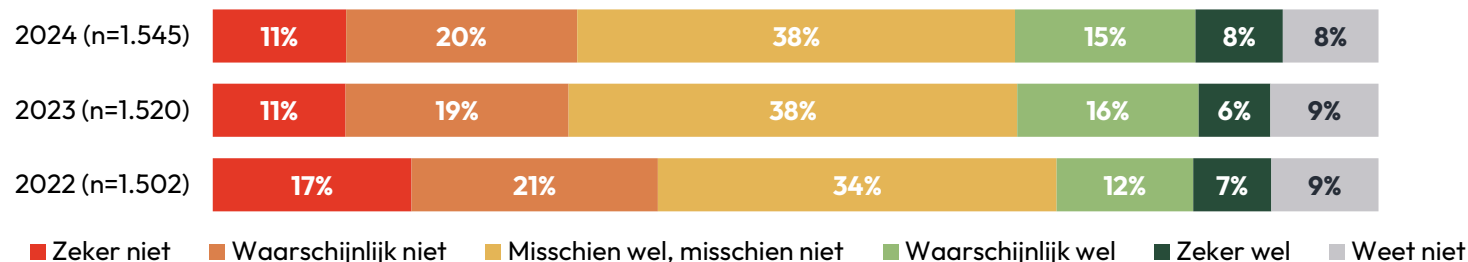
Circa een kwart van consumenten is van plan de komende drie jaar over te stappen

Het aandeel consumenten dat zegt van plan te zijn de komende drie jaar over te stappen is gelijk gebleven ten opzichte van 2023 (nu 23%, toen 22%). De grootste groep (38%) is nog niet zeker of ze over gaan stappen.

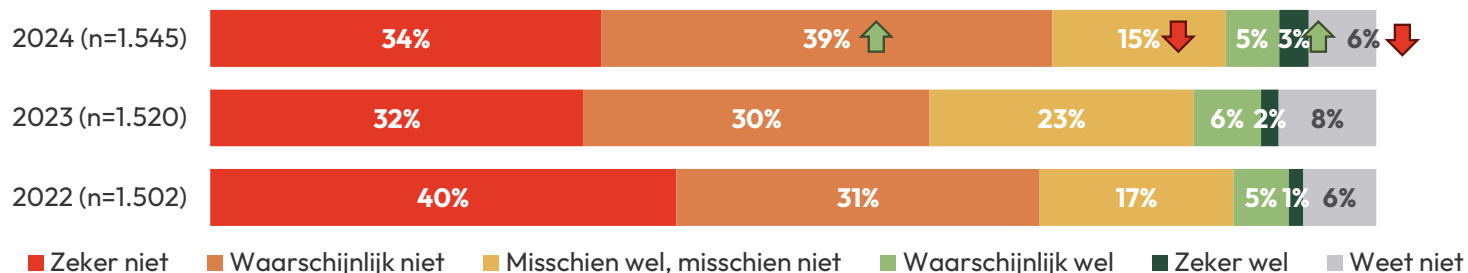
Meer consumenten zeggen hun contract waarschijnlijk niet tussentijds op te zeggen

Vier op de tien (39%) consumenten zeggen *waarschijnlijk niet* tussentijds hun contract bij hun energieleverancier op te zeggen. Dit is gestegen ten opzichte van 30% in 2023. Het aandeel consumenten dat zegt niet zeker te zijn of ze hun contract tussentijds op gaan zeggen is gedaald van 23% tot 15%. 8% van de consumenten zegt dat zij (waarschijnlijk) wél tussentijds hun contract op gaan zeggen.

Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier? (Basis - allen)



Hoe waarschijnlijk is het dat je tussentijds je contract opzegt bij je energieleverancier? (Basis - allen)



Overstapgedrag | Aanleidingen en redenen overstap

Besparen op maandelijkse kosten blijft voornaamste reden om in actie te komen

Ruim twee op de vijf (44%) van de consumenten die (langer dan 3 jaar geleden) zijn overgestapt op een ander contract geven aan dat besparen op de maandelijkse kosten een aanleiding was voor deze keuze.

Minder consumenten noemden dit jaar het krijgen van een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier als aanleiding om in actie te komen (gedaald van 18% naar 12%).

*Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2024

**Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2023

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) en reden(en) om in actie te komen? (Basis - (Langer dan 3 jaar geleden) overgestapt naar ander energiecontract (intern of extern))	2022 (n=923)	2023 (n=864)	2024 (n=1.030)
Besparen op de maandelijkse kosten	44%	45%	44%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie	26%	20%	18%
Een persoonlijk aanbod van mijn huidige energieleverancier	12%	12%	13%
Een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier	14%	18%	12%
Onvrede over mijn vorige energieleverancier (indien ooit overgestapt)	11%	11%	12%
Vanwege een verhuizing	14%	11%	11%
Om milieu/duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)	9%	9%	9%
Naar aanleiding van de jaarafrekening van mijn energieleverancier	6%	5%	8%
Vanwege terugleverkosten voor huishoudens met zonnepanelen*	-	-	6%
Vanwege een verandering in energieverbruik	2%	2%	6%
Ik wilde een contract dat mijn oude energieleverancier niet had**	-	4%	6%
Ik heb/had meer vertrouwen in een andere energieleverancier	7%	8%	5%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	5%	4%	5%
Ik werd gewezen door vrienden/familie op de voordelen van overstappen	5%	4%	4%
Vanwege onderscheid tussen huishoudens met en zonder zonnepanelen*	-	-	4%
Mijn energieleverancier is failliet gegaan	4%	3%	3%
Er werd geen vast contract voor huishoudens met zonnepanelen*	-	-	3%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	6%	1%	3%
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen*	1%	1%	2%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	3%	2%	2%
Mijn huidige energieleverancier biedt geen jaarcontract aan	2%	4%	2%
Anders	5%	4%	7%
Weet niet	4%	5%	5%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

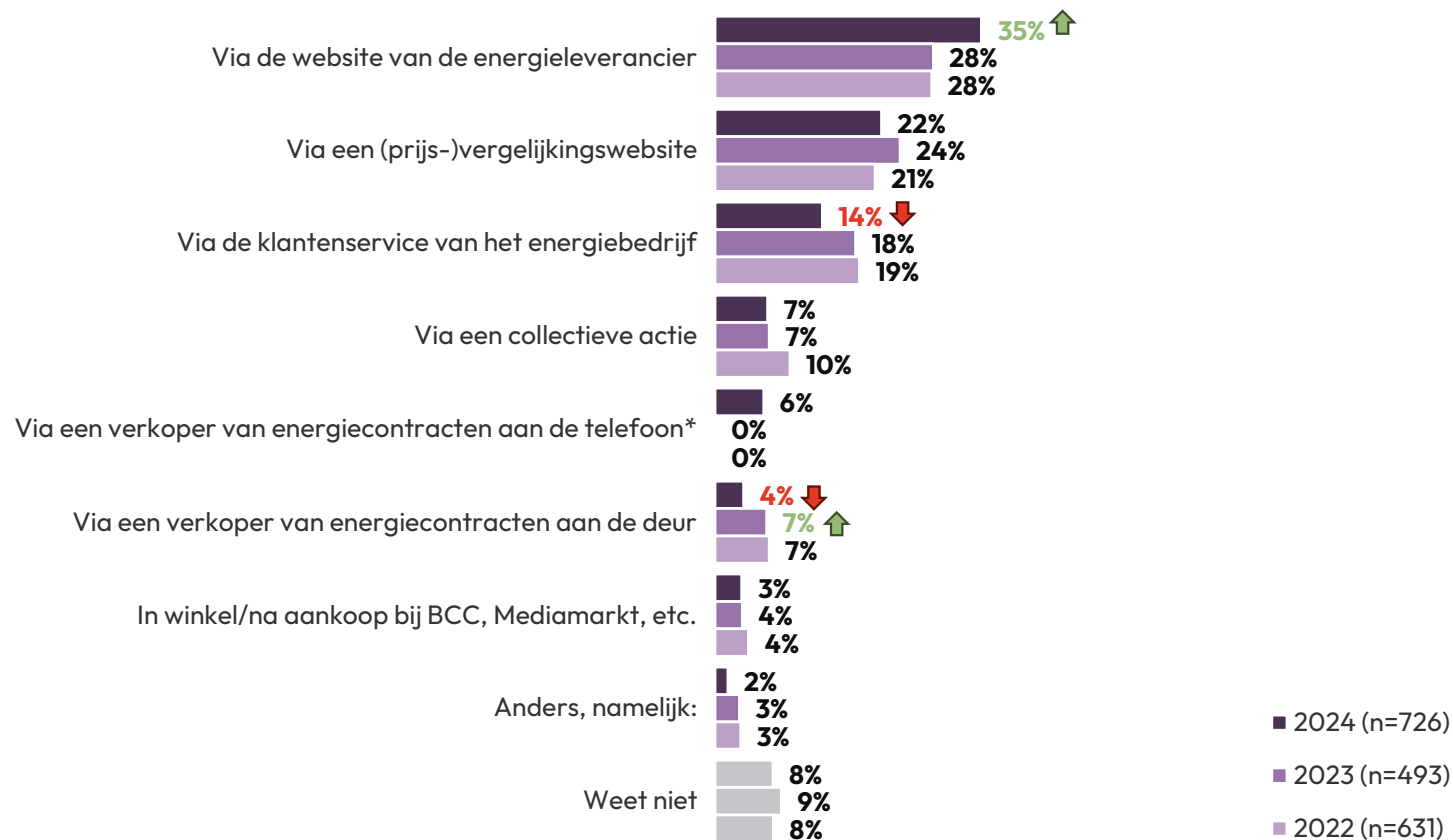
Overstappedrag | Gebruikt kanaal bij overstap

Website energieleverancier vaker gebruikt als overstapkanaal

De website van de energieleverancier blijft het meest gebruikte overstapkanaal en wordt bovendien vaker gebruikt dan in 2023 (gestegen van 28% naar 35%).

Circa een op de vijf (22%) consumenten gebruikte een (prijs-)vergelijkingswebsite voor de overstap.

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten? (Basis - Is overgestapt van energieleverancier/contract)



*Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2024

Overstapgedrag | Oriëntatie vs. afsluitkanaal

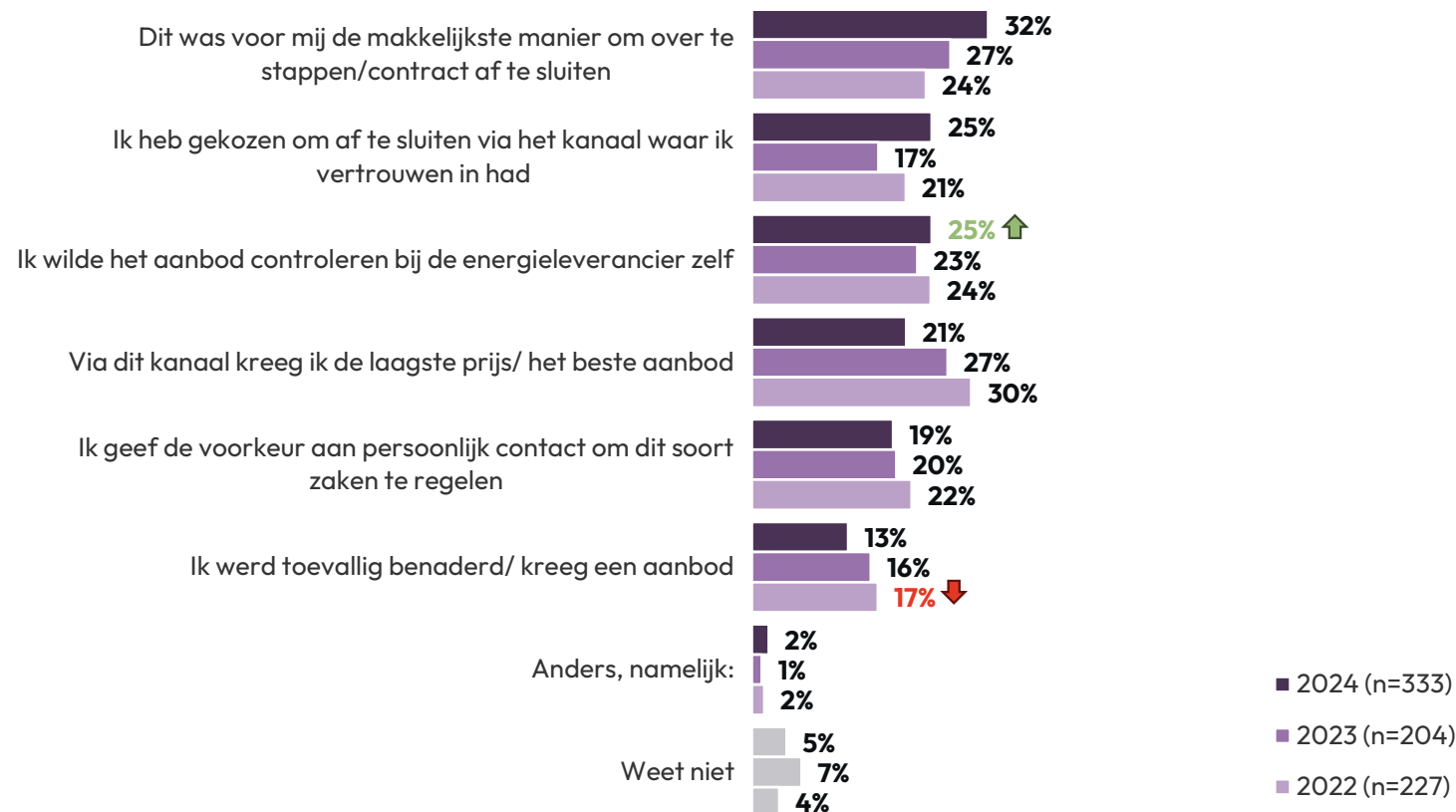
Prijs, controle en gemak blijven belangrijke redenen om te kiezen voor een ander afsluitkanaal dan het oriëntatiekanaal

Aan consumenten die aangaven andere bronnen te hebben gebruikt om zich te oriënteren op een overstap dan het kanaal waarmee ze uiteindelijk hun overstap gerealiseerd hebben, zijn een aantal uitspraken over de overstap voorgelegd. Daarbij is gevraagd in welke uitspraken zij zichzelf herkennen.

Consumenten hebben verschillende redenen om voor de overstap een ander kanaal gebruik te maken dan voor de oriëntatie. Een derde (32%) van deze consumenten geeft aan dat dit voor hen de gemakkelijkste manier was. Hoewel dit aandeel ten opzichte van 2023 statistisch gelijk is gebleven, is dit aandeel ten opzichte van 2022 wél gestegen (van 24% naar 32%).

In eerder onderzoek hebben mensen verteld waarom men ervoor heeft gekozen om een verschillend kanaal te gebruiken voor informatie en voor de daadwerkelijke overstap. Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?

(Basis - gebruikte ander kanaal voor oriëntatie dan voor afsluiten contract)



Overstapgedrag | Redenen om te blijven

Helft van consumenten die niet overstapten zijn gebleven vanwege tevredenheid met de huidige leverancier

Meer consumenten die bij hun energieleveranciers zijn gebleven, zijn gebleven in verband met tevredenheid over hun leverancier (gestegen van 41% naar 50%). Daarmee is het aandeel dat deze reden noemt weer even groot als in 2022 (toen ook 50%).

Ook goede service (gestegen van 21% naar 27%), gunstige prijs (gestegen van 20% naar 24%) worden vaak als reden genoemd.

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere energieleverancier? (Basis - niet of langer dan jaar geleden overgestapt naar ander energiecontract)	2022 (n=982)	2023 (n=1.103)	2024 (n=1.048)
Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	50%	41%	50%
Mijn huidige energieleverancier biedt goede service	28%	21%	27%
Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs	25%	20%	24%
Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier	18%	19%	24%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders	18%	17%	17%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	17%	20%	16%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier	12%	12%	14%
Ik heb /een warmtenet/blokverwarming/WKO-installatie en wil stroom van dezelfde leverancier	11%	14%	11%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	10%	17%	11%
Ik durf door de markt op dit moment niet over te stappen naar een andere energieleverancier	14%	18%	9%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	11%	8%
Ik moet een boete betalen als ik voor het einde van mijn contract weg ga bij mijn huidige energieleverancier	5%	4%	7%
Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)	2%	2%	3%
Er is te weinig keuze	3%	5%	3%
Anders, namelijk:	4%	3%	5%
Weet niet	6%	5%	5%

Overstapgedrag | Mogelijke redenen om toch over te stappen

Besparen op maandelijkse kosten minder vaak genoemd als mogelijke reden om over te stappen

Aan consumenten die niet zijn overgestapt naar een andere energieleverancier zijn een aantal aanleidingen voor een mogelijke overstap voorgelegd met de vraag wat redenen voor hen zouden kunnen zijn om in actie te komen.

De belangrijkste aanleiding voor de consument die 'blijft zitten' om een verandering van energieleverancier te overwegen is nog steeds besparen op maandelijkse kosten (34%). Deze reden is echter minder genoemd dan vorig jaar (44%). Ook onvrede over de huidige energieleverancier (28%) blijft een belangrijke aanleiding om over te stappen.

**Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2024*

***Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2023*

Wat zouden voor jou redenen kunnen zijn om in actie te komen? (Basis - Heeft zich georiënteerd op overstap of is nog nooit overgestapt)	2022 (n=579)	2023 (n=652)	2024 (n=515)
Besparen op de maandelijkse kosten	38%	44%	34%
Onvrede over mijn energieleverancier	26%	26%	28%
Vanwege een verhuizing	17%	16%	18%
Vanwege invoeren/verhogen terugleverkosten voor huishoudens met zonnepanelen*	-	-	14%
Wilde een bepaald type contract dat mijn oude energieleverancier niet had**	-	10%	12%
Vanwege het soort contract	11%	18%	12%
Leverancier onderscheid huishoudens met/zonder zonnepanelen*	-	-	12%
Leverancier biedt geen vast contract aan huishoudens met zonnepanelen*	-	-	10%
Een persoonlijk aanbod van een energieleverancier	12%	16%	9%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie	8%	10%	9%
Ik word gewezen door vrienden / familie op de voordelen van overstappen	6%	6%	8%
Om milieu / duurzaamheid redenen	10%	9%	7%
Vanwege een verandering in energieverbruik	7%	4%	5%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	8%	5%	5%
Wanneer ik moet bijbetalen na ontvangst jaarrekening	6%	8%	5%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	1%	1%	2%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	3%	3%	2%
Vanwege mogelijkheid tot plaatsen van thuislaadpunt voor elektrische auto	2%	2%	2%
Vanwege het prijsplafond voor gas, stroom of stadsverwarming	0%	9%	0%
Anders, namelijk:	4%	3%	2%
Weet niet	23%	20%	23%

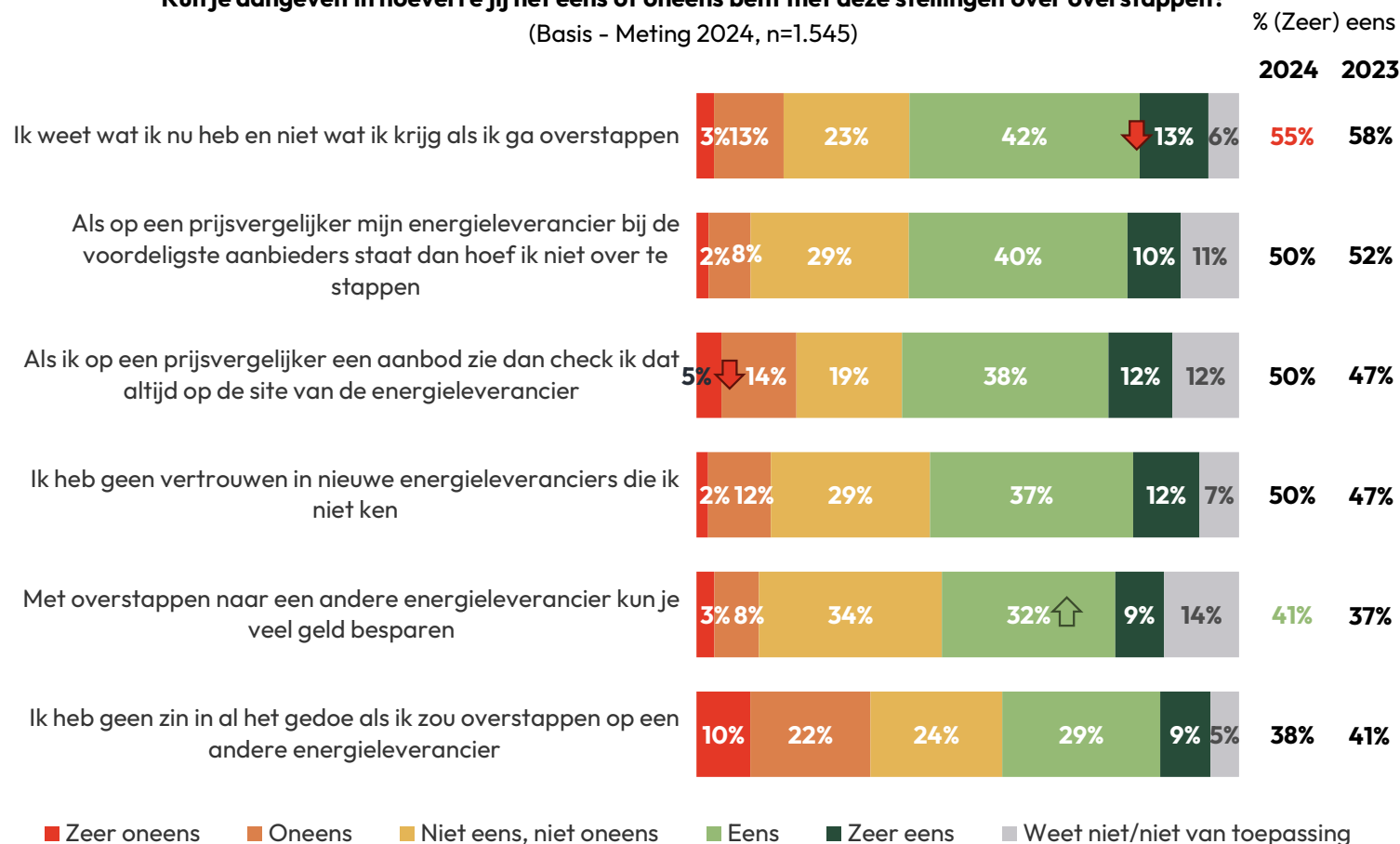
Overstappedrag | Houding tegenover overstappen (1/2)

Helft van consumenten geeft aan niet te hoeven overstappen als op een prijsvergelijker de huidige leverancier als voordeligste aanbieder staat

Minder consumenten geven aan te weten wat ze nu hebben en niet wat ze krijgen als ze gaan overstappen (gedaald van 58% naar 55%). Dit betekent echter niet direct dat meer consumenten weten wat ze krijgen als ze gaan overstappen. Het kan ook betekenen dat minder consumenten weten wat ze nu precies hebben. Waarschijnlijk is dat minder mensen bang zijn om er slechter af te komen bij een overstap.

Verder is, net als in voorgaande jaren, circa de helft van de consumenten (50%) het er(zeer) mee eens dat als bij een prijsvergelijker de huidige energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat, overstappen niet nodig is. Wel checkt de helft (50%) van de consumenten de site van de energieleverancier als ze een aanbod zien op een prijsvergelijker.

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen?
(Basis - Meting 2024, n=1.545)



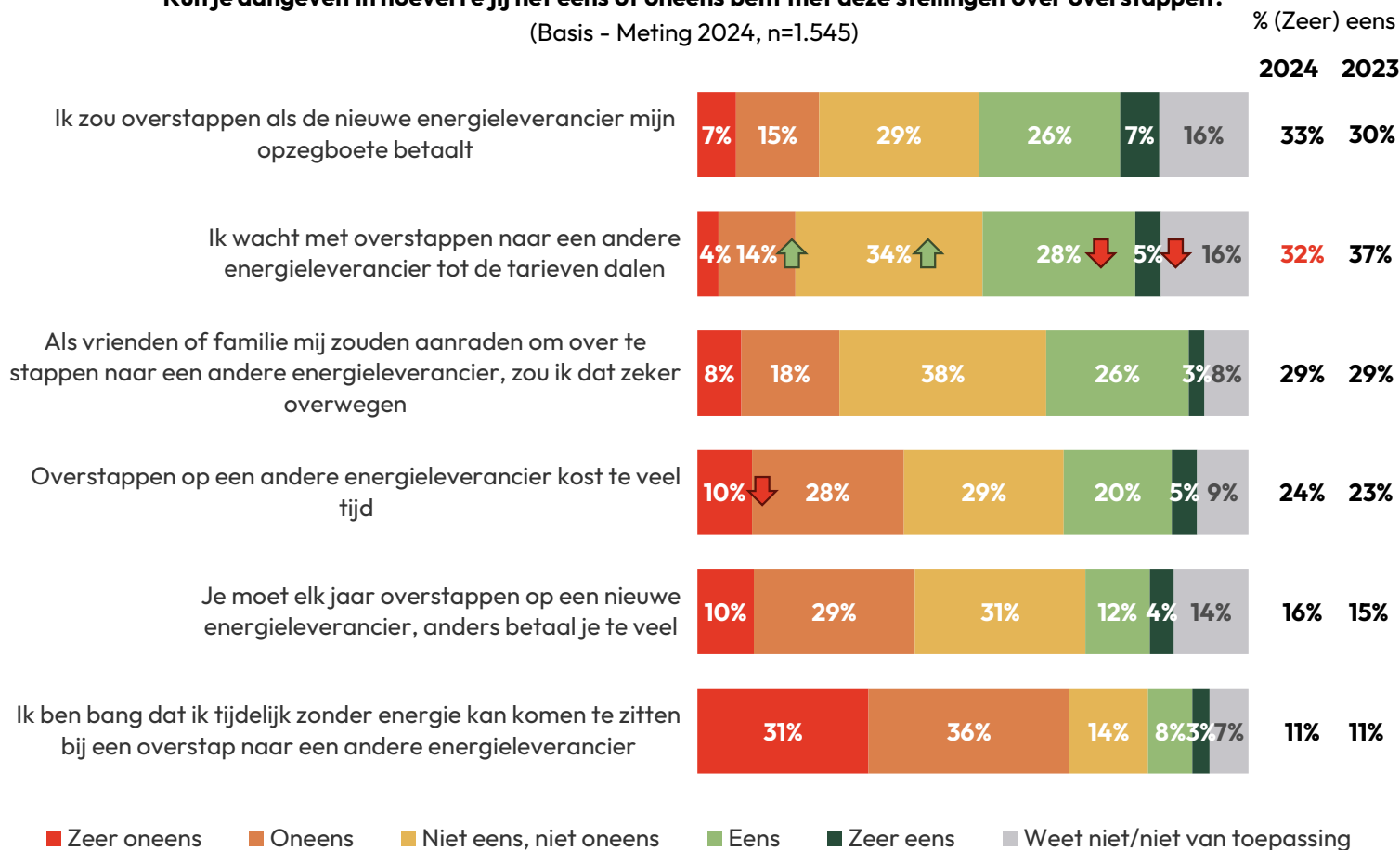
Overstappedrag | Houding tegenover overstappen (2/2)

Minder consumenten wachten met overstappen tot de tarieven dalen

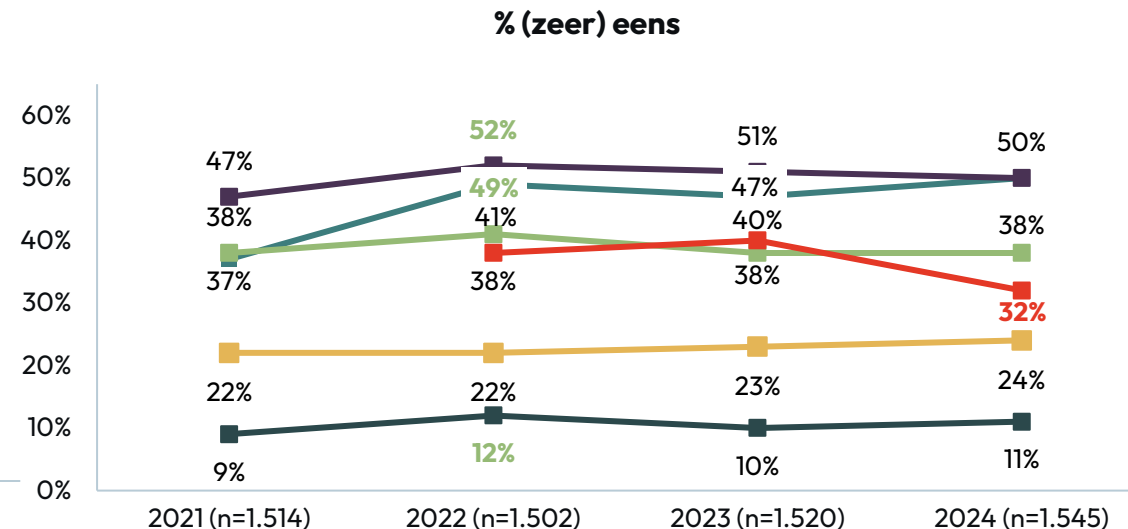
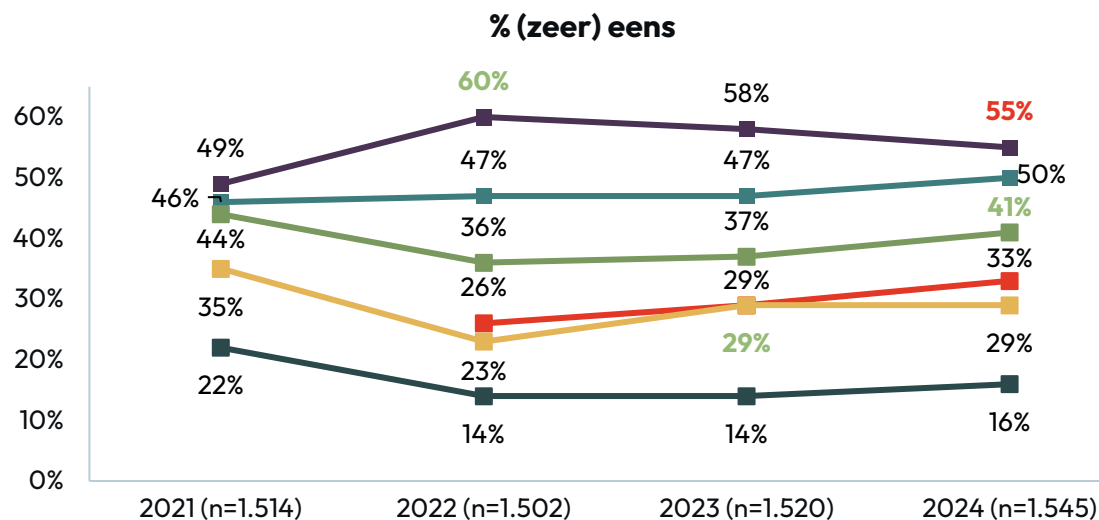
Een op de drie (32%) consumenten geven aan te wachten met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen. Dit aandeel is gedaald van 37% vorig jaar tot 32% dit jaar. Dit komt overeen met de toename in (zelfgerapporteerd) overstappedrag, waarin we zien dat meer consumenten dit jaar, zowel intern als extern, zijn overgestapt. Het is een logisch gevolg van de daling van de tarieven sinds vorig jaar.

Daarnaast zou een derde (33%) overstappen als de nieuwe energieleverancier hun opzegboete betaalt.

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? (Basis - Meting 2024, n=1.545)



Overstappedrag | Trendgrafiek houding tegenover overstappen



- Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen
- Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier
- Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen
- Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt
- Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen
- Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel

- Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken
- Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen
- Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier
- Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen
- Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd
- Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier



Verschillen tussen overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: mate van loyaliteit (1/2)

Hoe waarschijnlijk is het dat je over een jaar nog klant bent bij jouw huidige energieleverancier? (Basis: heeft een maandelijks opzegbaar contract of een aflopend contract)	Afgelopen jaar overstapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overstapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overstapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	24%	16%	7%	16%	4%	3%
% misschien wel, misschien niet	49%	46%	29%	53%	28%	21%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	18%	33%	63%	23%	60%	74%
% weet niet	8%	4%	1%	7%	7%	2%
Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe energieleverancier te kiezen? (Basis: heeft een maandelijks opzegbaar contract of een aflopend contract)	Afgelopen jaar overstapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overstapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overstapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	9%	6%	17%	3%	25%	43%
% misschien wel, misschien niet	16%	28%	32%	25%	30%	31%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	74%	65%	48%	72%	44%	20%
% weet niet	1%	0%	3%	0%	1%	6%
Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier? (Basis: allen)	Afgelopen jaar overstapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overstapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overstapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	9%	12%	39%	6%	36%	56%
% misschien wel, misschien niet	27%	45%	41%	47%	44%	31%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	59%	36%	12%	35%	11%	4%
% weet niet	5%	7%	8%	11%	9%	10%

Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? (Basis: Heeft gas en elektra van dezelfde leverancier)	Afgelopen jaar overstapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overstapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overstapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	70%	69%	77%	68%	80%	76%
% misschien wel, misschien niet	15%	13%	12%	18%	11%	11%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	11%	13%	10%	8%	5%	5%
% weet niet	3%	5%	2%	6%	4%	9%

Verschillen tussen overstapgroepen: overstapredenen

Wat waren voor jou aanleidingen om een overstap op een andere energieleverancier/ander contract te overwegen? (Basis - Is (ooit) overgestapt van leverancier/contract)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)
Besparen op de maandelijkse kosten	55%	42%	36%	43%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie	24%	23%	5%	20%
Een persoonlijk aanbod van mijn huidige energieleverancier	5%	7%	36%	10%
Een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier	14%	15%	3%	14%
Onvrede over mijn vorige energieleverancier	10%	9%	0%	16%
Vanwege een verhuizing	8%	14%	5%	16%
Om milieu/duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)	7%	8%	7%	15%
Naar aanleiding van de jaarafrekening van mijn energieleverancier	10%	5%	7%	8%
Vanwege terugleverkosten voor huishoudens met zonnepanelen	7%	8%	5%	5%
Vanwege een verandering in energieverbruik	9%	2%	11%	4%
Ik wilde een contract dat mijn oude energieleverancier niet had	8%	8%	0%	2%
Ik heb/had meer vertrouwen in een andere energieleverancier	6%	6%	1%	8%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	5%	8%	2%	5%
Ik werd gewezen door vrienden/familie op de voordelen van overstappen	4%	6%	2%	4%
Vanwege onderscheid tussen huishoudens met en zonder zonnepanelen	6%	2%	4%	2%
Mijn energieleverancier is failliet gegaan	4%	6%	3%	1%
Er werd geen vast contract voor huishoudens met zonnepanelen	3%	4%	2%	3%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	2%	4%	3%	1%
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	1%	1%	4%	1%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	1%	0%	2%	4%
Mijn huidige energieleverancier biedt geen jaarcontract aan	2%	2%	2%	1%
Anders, namelijk:	7%	4%	12%	7%
Weet niet	2%	4%	5%	7%

Verschillen tussen overstapgroepen: overstap kanaal

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten? (Basis - Is overgestapt van energieleverancier/contract)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)
Via de website van de energieleverancier	31%	31%	44%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	35%	21%	8%
Via de klantenservice van het energiebedrijf (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)	11%	11%	20%
Via een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond)	7%	9%	4%
Via een verkoper van energiecontracten aan de telefoon	7%	6%	6%
Via een verkoper van energiecontracten aan de deur	1%	7%	2%
In winkel/na aankoop bij BCC, Mediamarkt, etc.	0%	7%	3%
Anders, namelijk:	1%	1%	3%
Weet niet	7%	7%	9%

Verschillen tussen overstapgroepen: blijfredenen

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere energieleverancier? (Basis - Is niet overgestapt)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	51%	32%	50%	52%
Mijn huidige energieleverancier biedt goede service	32%	12%	25%	28%
Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs	30%	26%	31%	16%
Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier	27%	25%	30%	17%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders	18%	21%	16%	16%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	13%	15%	15%	18%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier	19%	18%	10%	13%
Ik heb /een warmtenet/blokverwarming/WKO-installatie en wil stroom van dezelfde leverancier	0%	14%	10%	14%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	11%	12%	9%	12%
Ik durf door de markt op dit moment niet over te stappen naar een andere energieleverancier	13%	15%	7%	7%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	13%	8%	8%
Ik moet een boete betalen als ik voor het einde van mijn contract weg ga bij mijn huidige energieleverancier	10%	6%	10%	4%
Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)	4%	8%	3%	2%
Er is te weinig keuze	4%	3%	3%	2%
Anders, namelijk:	4%	7%	5%	5%
Weet niet	2%	2%	5%	8%

Verschillen tussen overstapgroepen: overwegingen om toch over te stappen

Wat zouden voor jou redenen kunnen zijn om in actie te komen? (Basis - Heeft zich georiënteerd op overstap of is nog nooit overgestapt)	Georiënteerd (n=92)	Niks gedaan (n=423)
Besparen op de maandelijkse kosten	52%	30%
Onvrede over mijn energieleverancier	23%	30%
Vanwege een verhuizing	15%	18%
Vanwege het invoeren of verhogen van terugleverkosten voor huishoudens met zonnepanelen	27%	11%
Ik wilde een bepaald type contract dat mijn oude energieleverancier niet had	12%	0%
Vanwege het soort contract (jaarcontract of meerjaren contract)	20%	9%
Als mijn leverancier onderscheid maakt tussen huishoudens met en zonder zonnepanelen	18%	10%
Als mijn leverancier geen vast contract aanbiedt voor huishoudens met zonnepanelen	14%	10%
Een persoonlijk aanbod van een energieleverancier	16%	8%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie (je krijgt na afloop van je contract geld terug)	12%	8%
Ik word gewezen door vrienden / familie op de voordelen van overstappen	7%	8%
Om milieu / duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)	14%	6%
Vanwege een verandering in energieverbruik	10%	4%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	4%	5%
Wanneer ik de jaarafrekening van mijn energieleverancier ontvang en moet bijbetalen	6%	4%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	4%	2%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond)	4%	2%
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt voor mijn elektrische auto te laten plaatsen	2%	1%
Anders, namelijk:	2%	2%
Weet niet	4%	27%

Verschillen tussen overstapgroepen: houding tegenover overstappen

Hoe eens/oneens ben je met deze stellingen over overstappen? % eens + zeer eens (Basis – allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	42%	41%	24%	43%	23%	16%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	7%	13%	15%	18%	9%	11%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	46%	43%	57%	51%	50%	52%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	78%	61%	29%	44%	32%	17%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	38%	23%	10%	22%	8%	5%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	16%	24%	43%	41%	37%	59%
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	12%	23%	25%	34%	20%	32%
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	26%	43%	67%	57%	57%	73%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	64%	64%	49%	66%	47%	30%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	45%	54%	53%	55%	56%	44%
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	50%	48%	34%	31%	25%	16%
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	40%	42%	30%	44%	29%	22%



Overstapgedrag

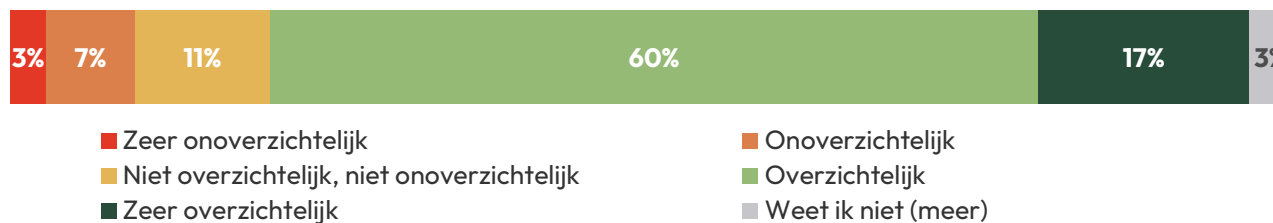
1.2 Vergelijken van leveranciers

Vergelijken | Overzichtelijkheid overstap

Meerderheid van overgestapte consumenten vond overstapproces overzichtelijk

Bijna acht op de tien (77%) consumenten die de afgelopen 12 maanden zijn overgestapt naar een andere energieleverancier vond het proces om over te stappen overzichtelijk. Slechts één op de tien (10%) vond dit niet overzichtelijk.

In hoeverre vond je het proces om over te stappen naar een andere energieleverancier overzichtelijk? (Basis – meting 2024 + 1s in de afgelopen 12 maanden overgestapt van energieleverancier, n=237)



**Deze vraag is toegevoegd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.*

Vergelijken | Toegankelijkheid prijsinformatie

Dalende trend in vergelijkbaarheid prijsinformatie op prijsvergelijkingssite

Consumenten die prijsvergelijkingssites hebben gebruikt om zich te oriënteren of om over te stappen, is gevraagd of zij de informatie op de websites over energieprijzen goed vergelijkbaar en begrijpelijk vinden.

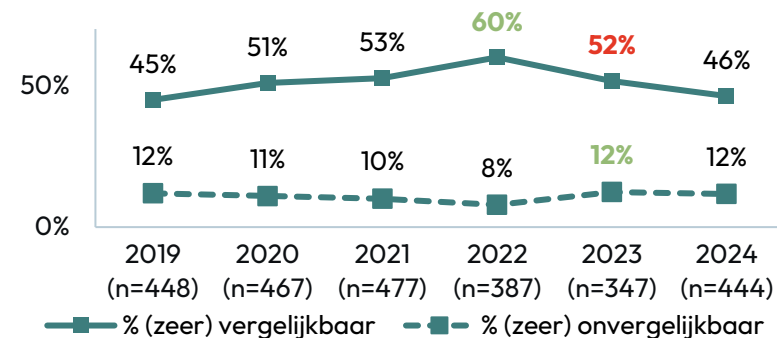
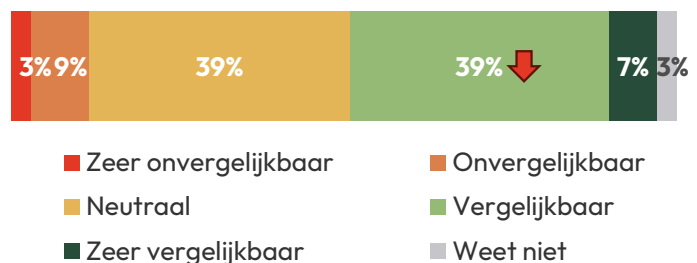
Bijna de helft (46%) vindt de prijsinformatie op prijsvergelijkingssites goed vergelijkbaar. Hoewel dit op het oog lager is dan in 2023 is dit verschil niet significant. Maar ten opzichte van 2022 zien we een onmiskenbare daling. Circa een op de tien (12%) vindt de informatie (zeer) onvergelijkbaar. Dat aandeel is niet gestegen.

Circa de helft (52%) van de consumenten vindt de informatie begrijpelijk. Een tiende (9%) vindt de informatie (zeer) onbegrijpelijk.

NB: het aandeel consumenten die de informatie (zeer) onbegrijpelijk vinden in de trendgrafiek lijkt af te wijken van de percentages in de grafiek ernaast. Dit verschil komt echter door afronding.

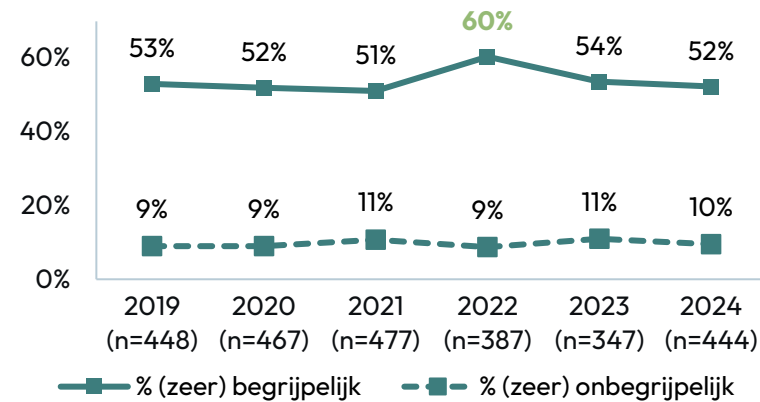
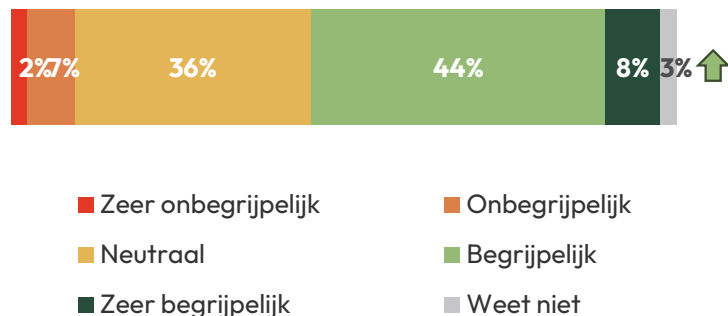
In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingssites goed vergelijkbaar?

(Basis: Heeft prijsvergelijkingssites gebruikt bij overstap/oriëntatie)



In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingssites goed begrijpelijk?

(Basis: Heeft prijsvergelijkingssites gebruikt bij overstap/oriëntatie)



Vergelijken | Vergelijkbaarheid prijsinformatie

Vergelijkbaarheid prijsinformatie nagenoeg stabiel

Circa de helft (48%) van de consumenten vindt dat de prijsinformatie van energieleveranciers eenvoudig wordt weergegeven. Dit is gelijk aan vorig jaar. Het aandeel dat de prijsinformatie niet eenvoudig weergegeven vindt is gedaald van 21% naar 17%.

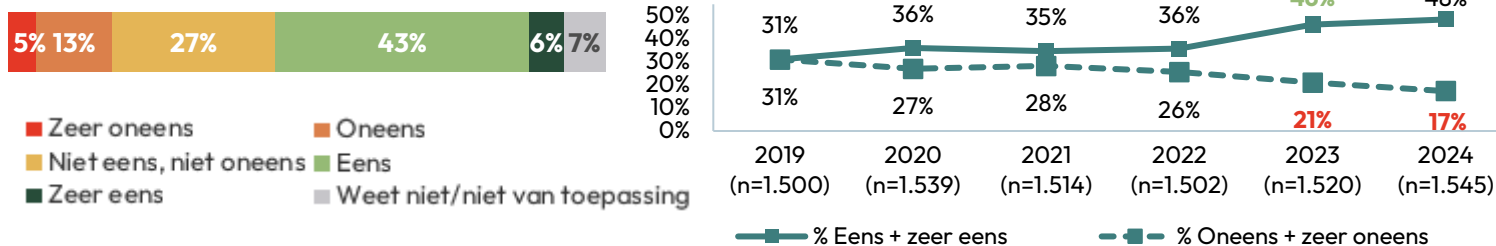
35% vindt dat de prijsinformatie van energieleveranciers vergelijkbaar is. Dat is gelijk aan voorgaande jaren. 50% is het hier niet mee eens: 28% is hier neutraal over en 22% vindt de prijsinformatie niet vergelijkbaar. Het aandeel dat de prijsinformatie niet vergelijkbaar vindt, is gedaald van 26% naar 22%.

Wederom vindt circa de helft (48%) dat prijsinformatie steeds op dezelfde manier wordt weergegeven waardoor deze makkelijk te vergelijken en te controleren is. Dit is stabiel sinds 2022. 12% geeft aan dat de prijsinformatie niet steeds op dezelfde manier weergegeven wordt.

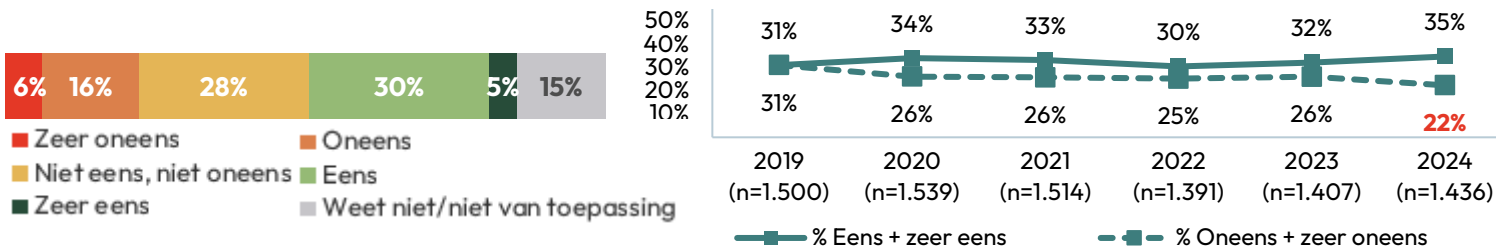
In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen over de prijsinformatie van energieleveranciers?

(Basis - allen)

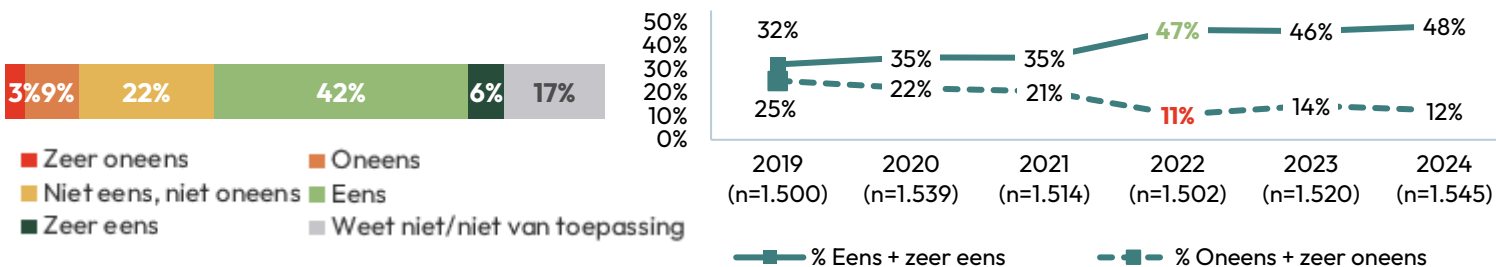
De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven



De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van energieleveranciers makkelijk kan vergelijken



De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is



Vergelijken | Invloed aanbiedingen op jaarprijs

Het is voor twee derde van de consumenten niet geheel duidelijk wat de invloed is van aanbiedingen op de jaarprijs

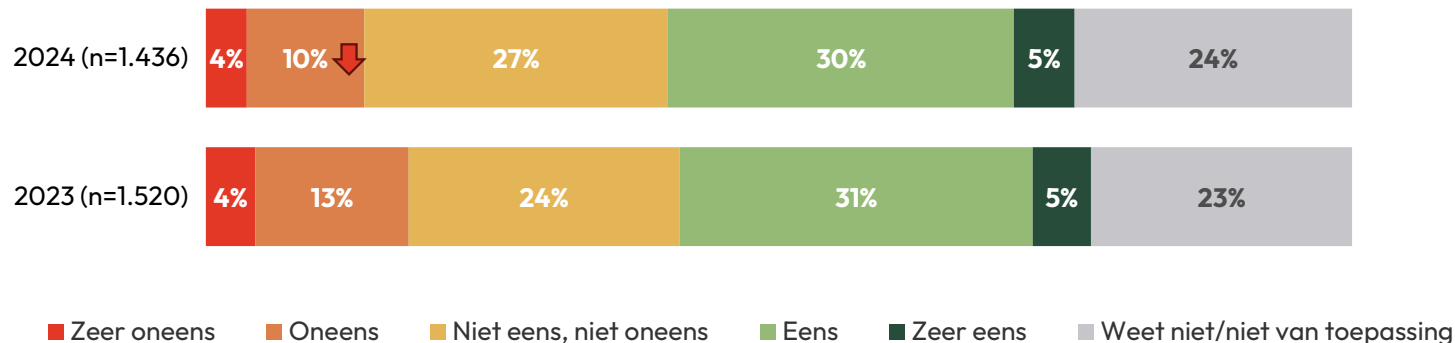
Circa een op de drie (35%) consumenten geeft aan dat in de prijsinformatie van hun energieleverancier duidelijk naar voren komt wat kortingen of welkomstbonussen voor invloed hebben op de jaarprijs van hun contract.

Voor twee op de drie is dit dus niet geheel duidelijk: circa een kwart antwoordt neutraal (27%) en ruim een tiende (14%) vindt het niet duidelijk. Een aanzienlijk deel (24%) weet het niet en begrijpt de vraag wellicht niet.

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met de onderstaande stelling over de prijsinformatie van energieleveranciers?

(Basis - allen)

In de prijsinformatie van mijn energieleverancier komt duidelijk naar voren wat kortingen of welkomstbonussen voor invloed hebben op de jaarprijs van mijn contract



Vergelijken | Begrijpelijkheid prijsinformatie

Een op de zes consumenten vindt het lastig te zien wat de invloed is van welkomstbonussen/kortingen op de prijs van leveranciers

Ruim een derde (36%) van de consumenten vindt het moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken, omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven.

Circa een kwart (23%) geeft aan moeilijk te kunnen vergelijken doordat energieleveranciers verschillende producten aanbieden.

Iets minder consumenten dan vorig jaar vinden dat er te veel kostenposten staan op rekeningen en aanbiedingen (gedaald van 18% naar 14%).

**Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.*

In een eerder onderzoek hebben mensen verteld dat zij de prijsinformatie van energieleveranciers ingewikkeld vinden wanneer zij zich oriënteren op een nieuwe energieleverancier. Hieronder zie je uitspraken van mensen die deelgenomen hebben aan het eerdere onderzoek. Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?

(Basis – allen)





Verschillen tussen overstapgroepen

Vergelijken van leveranciers

Verschillen tussen overstapgroepen: toegankelijkheid prijsinformatie

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed vergelijkbaar? (Basis - Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie)	Afgelopen jaar overgestapt (n=156)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=148)	Contract verandert (n=88)	Georiënteerd (n=52*)
% zeer <u>onvergelijkbaar</u> + onvergelijkbaar	9%	7%	24%	16%
% neutraal	32%	42%	36%	57%
% zeer <u>vergelijkbaar</u> + vergelijkbaar	57%	47%	36%	28%
% weet niet	2%	5%	4%	0%

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites begrijpelijk? (Basis - Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie)	Afgelopen jaar overgestapt (n=156)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=148)	Contract verandert (n=88)	Georiënteerd (n=52*)
% zeer <u>onbegrijpelijk</u> + onbegrijpelijk	8%	7%	14%	15%
% neutraal	31%	38%	38%	40%
% zeer <u>begrijpelijk</u> + begrijpelijk	61%	51%	44%	43%
% weet niet	0%	4%	4%	2%

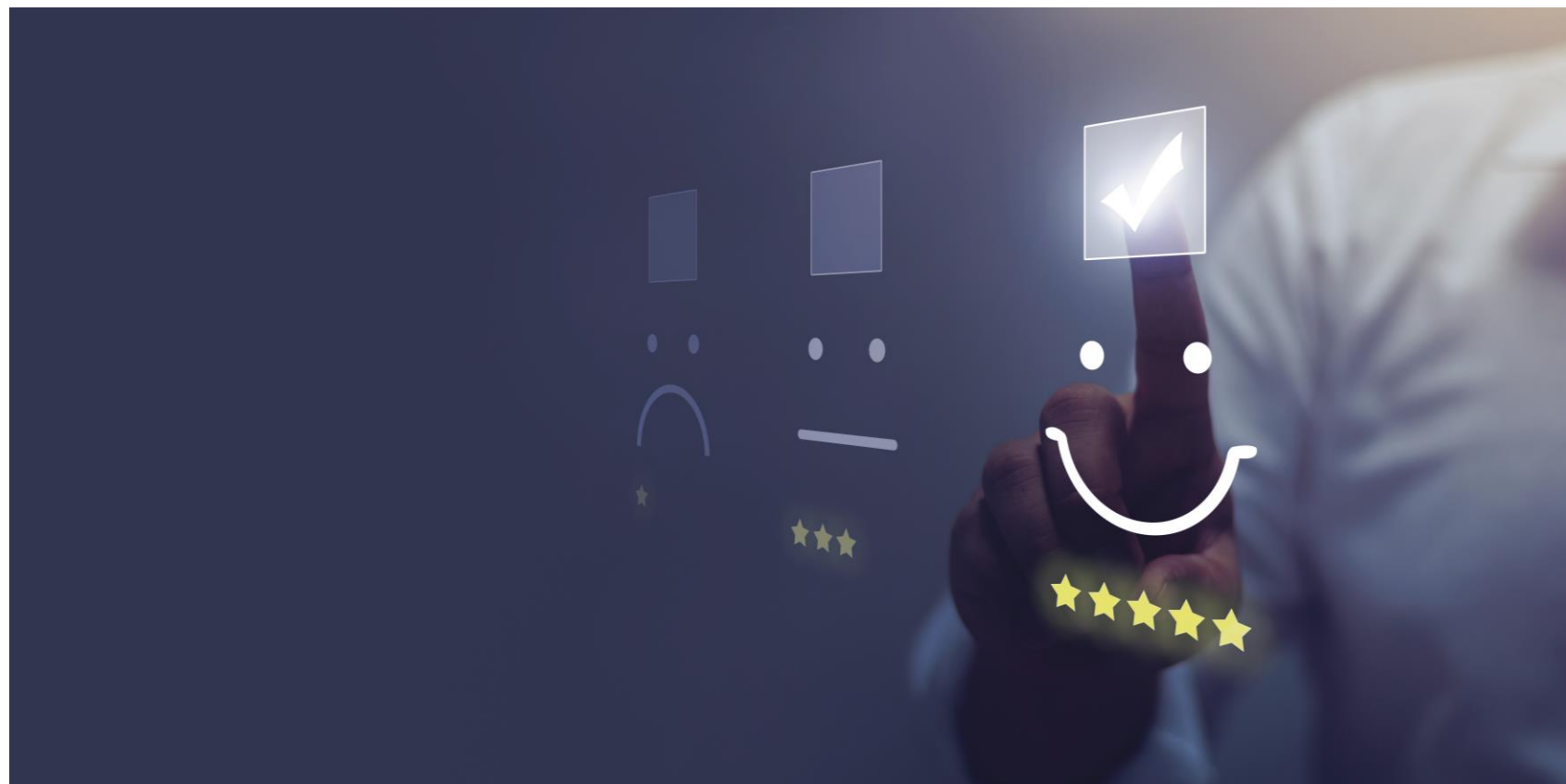
*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Verschillen tussen overstapgroepen: vergelijkbaarheid prijsinformatie

Hoe eens/oneens ben je met stellingen over prijsinformatie van energieleveranciers? % Eens + zeer eens (Basis - allen)	Afgelopen jaar overstapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overstapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overstapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven	48%	47%	52%	50%	48%	48%
De prijsinformatie van energieleveranciers is vergelijkbaar	42%	36%	34%	34%	38%	28%
De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven	43%	49%	57%	48%	51%	46%

Verschillen tussen overstapgroepen: begrijpelijkheid van prijsinformatie

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven	39%	35%	43%	42%	39%	27%
De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken	30%	19%	24%	24%	25%	19%
Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)	16%	22%	23%	22%	18%	17%
Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld	23%	17%	13%	12%	18%	18%
Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde inform	22%	20%	21%	20%	15%	9%
Ik vind het lastig om te zien wat de invloed is van welkomstbonussen en kortingen op de prijs van verschillende energieleveranciers	19%	15%	19%	25%	14%	15%
Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen	19%	13%	13%	22%	13%	10%
Vooral mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld	14%	14%	12%	11%	11%	10%
Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld	13%	12%	16%	12%	9%	9%
Anders, namelijk:	2%	1%	2%	2%	3%	1%
Weet niet	6%	9%	10%	10%	19%	26%



Huidige leverancier en keuzeproces

2.1 Beoordeling dienstverlener

Huidige leverancier | Vertrouwen in leveranciers

Consumenten denken dat er verschil is in betrouwbaarheid tussen leveranciers; algehele vertrouwen is laag

Drie op de vijf (59%) consumenten zijn van mening dat sommige energieleveranciers betrouwbaarder zijn dan andere energieleveranciers. Circa een tiende (8%) is het hier niet mee eens.

Consumenten zijn er echter niet eenduidig over welke energieleveranciers betrouwbaarder zijn. Twee op de vijf (42%) consumenten vertrouwen hun huidige energieleverancier meer dan andere energieleveranciers. Echter, een even grote groep (42%) staat hier neutraal in. 13% vertrouwt hun huidige leverancier *niet* meer dan andere leveranciers.

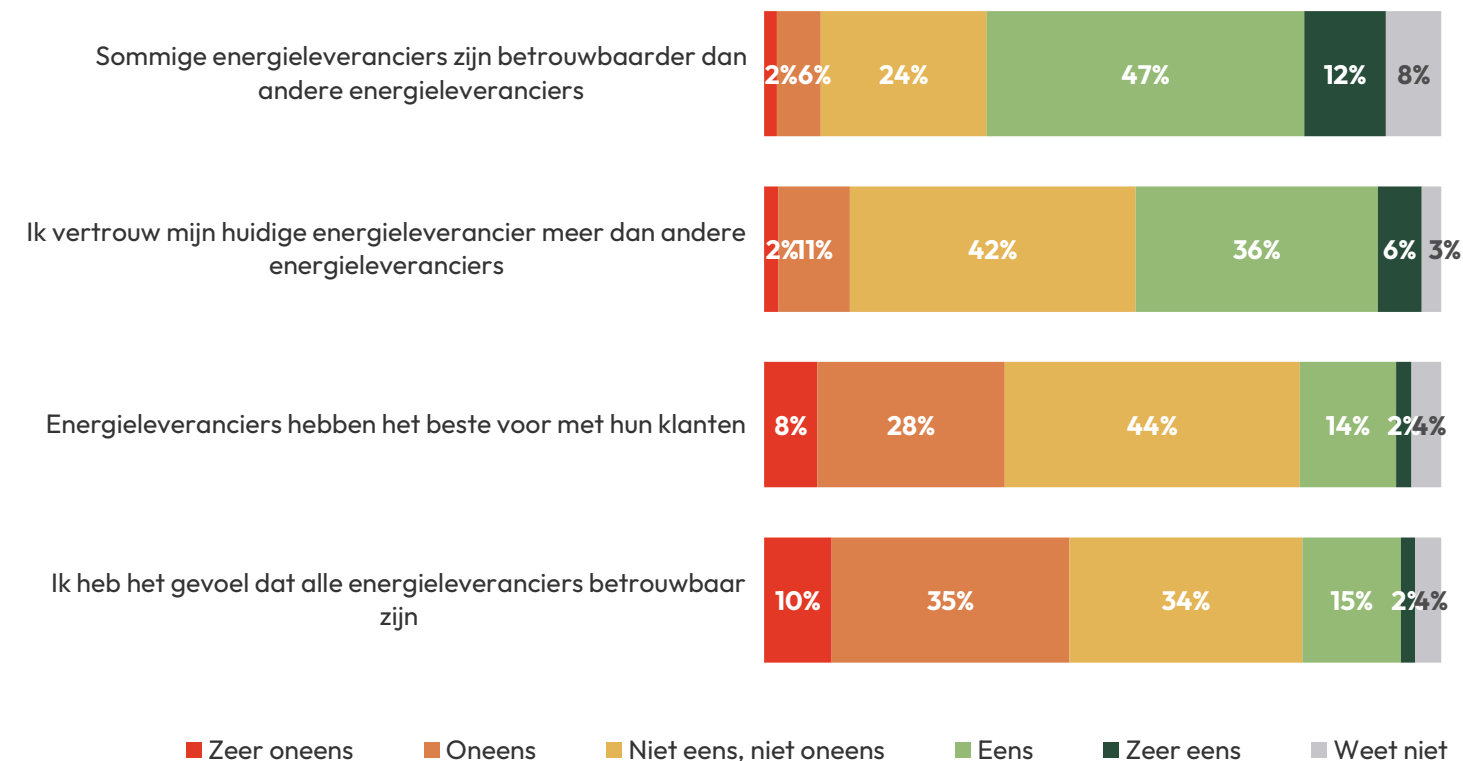
17% heeft het gevoel dat alle energieleveranciers betrouwbaar zijn. 45% heeft dit gevoel niet.

Circa een op de zeven (16%) denkt dat energieleveranciers het beste voor hebben met hun klanten. Circa een op de drie (36%) denkt dit niet.

**Deze vraag is gewijzigd in 2024 en kan daarom niet vergeleken worden met eerdere jaren*

Hieronder zie je een aantal stellingen die gaan over jouw beeld van alle energieleveranciers. In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen?*

(Basis – allen)



Huidige leverancier | Type contract

Meer consumenten hebben contract met vaste prijs voor een periode van 1 jaar of korter

Twee op de drie (66%) consumenten geven aan een vast contract te hebben: 39% zegt dat hun contract binnen een jaar afloopt en van 27% loopt het contract nog langer dan een jaar. Een kwart (26%) heeft een maandelijks opzegbaar contract: 19% met variabele tarieven en 7% met dynamische tarieven.

In totaal zeggen meer consumenten dit jaar een contract te hebben met vaste prijs (gestegen van 58% naar 69%). Consumenten zeggen met name vaker een contract te hebben met een vaste prijs voor *1 jaar of korter* (gestegen van 16% naar 27%). Daarentegen zeggen minder consumenten een contract te hebben met een vaste prijs voor *langer dan 1 jaar* (gedaald van 42% naar 38%) of met een *variabele* prijs (gedaald van 36% naar 29%).

**Antwoordtekst is veranderd van 'korter dan 1 jaar' naar '1 jaar of korter'.*

*** Antwoordoptie is toegevoegd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.*

Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier? (Basis - allen)	2024 (n=1.545)
Ik heb een vast contract dat binnen een jaar afloopt, dus ik kan daarna overstappen	39%
Ik heb een vast contract dat langer dan een jaar loopt, dus ik kan het komende jaar niet overstappen	27%
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract met <u>variabele</u> tarieven	19%
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract met <u>dynamische</u> tarieven	7%
Ik weet niet wat voor contract ik heb	8%

In 2023 gaf 40% aan een maandelijks opzegbaar contract te hebben (met variabele of dynamische tarieven). Dit jaar is de antwoordoptie gesplitst naar 1) variabele tarieven en 2) dynamische tarieven. Hieruit kan opgemaakt worden dat 26% een maandelijks opzegbaar contract heeft. Dat is significant minder dan in 2023.

Welk(e) type(n) energiecontract(en) heb je in de afgelopen 12 maanden gehad? (Basis - allen)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Contract met een <u>variabele</u> prijs (prijs voor elektriciteit of gas kan gedurende je contract gewijzigd worden, bijvoorbeeld elk half jaar)	36%	29%
Contract met een <u>dynamische</u> prijs (prijs voor elektriciteit of gas verschilt per uur of per dag)	6%	6%
Contract met een <u>vaste</u> prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een periode van <u>1 jaar of korter</u>)*	16%	27%
Contract met een <u>vaste</u> prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een periode <u>langer dan 1 jaar</u>)	42%	38%
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een <u>onbepaalde</u> periode)**	-	4%
Weet niet	12%	12%

Huidige leverancier | Informatie bij variabel contract

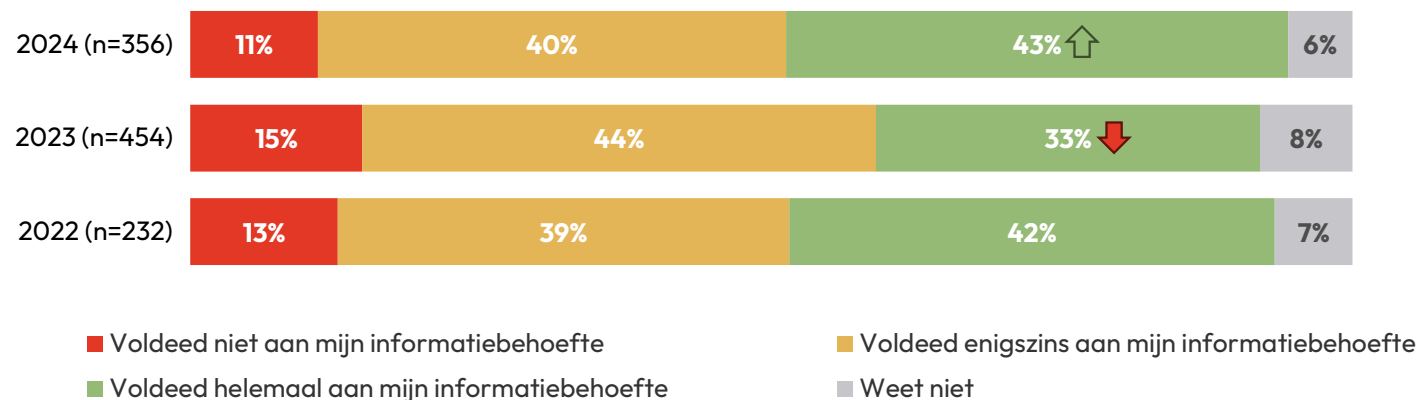
Prijsinformatie bij variabel contract voldeed vaker helemaal aan informatiebehoefte

Minder consumenten geven aan zich te herinneren dat zij minder dan een maand van te voren informatie hebben ontvangen over nieuwe prijzen (gedaald van 18% naar 11%). Nog steeds zeggen de meeste (62%) consumenten zich te herinneren een maand van te voren informatie te hebben ontvangen over nieuwe prijzen.

De consumenten die zich herinneren geïnformeerd te zijn over prijswijzigingen geven vaker aan dat deze informatie helemaal voldeed aan hun informatiebehoefte (gestegen van 33% naar 43%). Voor een ongeveer even grote groep (40%) voldeed de informatie enigszins aan hun informatiebehoefte. 11% geeft aan dat de informatie niet voldeed aan hun informatiebehoefte.

Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw eigen energieleverancier? (Basis - Heeft een contract met variabele prijs gehad)	2022 (n=305)	2023 (n=532)	2024 (n=432)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	48%	60%	62%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	20%	18%	11%
Ja, nadat de prijs was gewijzigd heb ik informatie ontvangen	8%	6%	8%
Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd	16%	7%	9%
Weet niet	9%	9%	10%

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie? (Basis - Heeft variabel contract en is geïnformeerd over prijswijzigingen)



Huidige leverancier | Informatie bij vast contract

Meer consumenten herinneren zich ingelicht te zijn over wat ging gebeuren bij aflopen vast contract

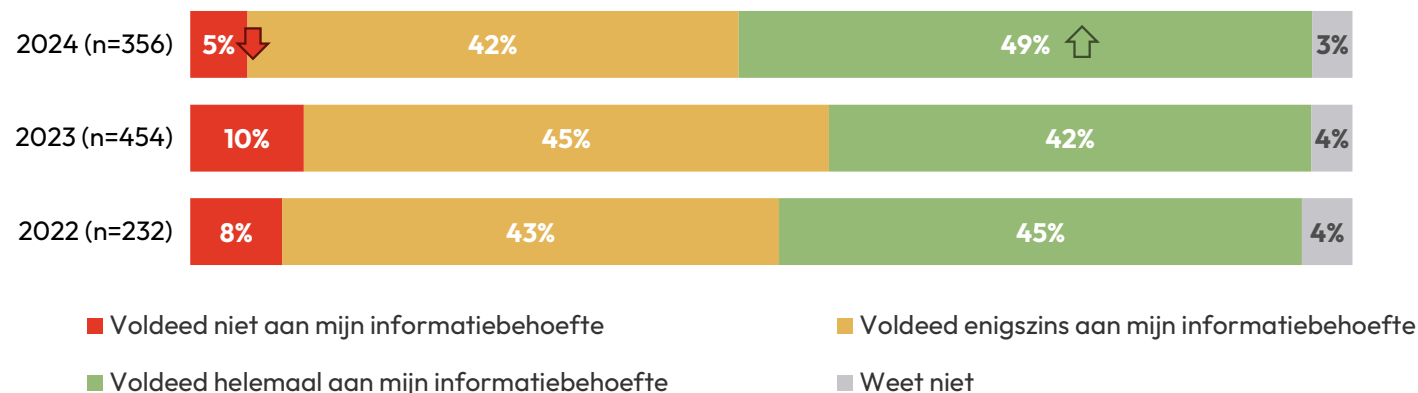
Circa twee vijfde (42%) van de consumenten met een contract met vaste prijs herinnert zich geïnformeerd te zijn over wat er ging gebeuren bij het aflopen van hun contract: 28% kreeg de informatie een maand van te voren (gestegen van 23%), 7% minder dan een maand van te voren en 7% nadat het contract was afgelopen. Vorig jaar gaf 33% aan zich dit te herinneren. Minder consumenten geven dit jaar aan dat hun contractperiode nog niet is afgelopen (gedaald van 43% naar 34%).

Voor de helft (49%) van de geïnformeerde consumenten voldeed de prijsinformatie helemaal aan hun informatiebehoefte. Dit is gestegen van 42% naar 49%. Minder consumenten geven aan dat de informatie niet voldeed aan hun informatiebehoefte (gedaald van 10% naar 5%).

Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over wat er ging gebeuren bij het aflopen van jouw contract? (Basis - Heeft een contract met vaste prijs gehad)	2022 (n=1.012)	2023 (n=894)	2024 (n=1.052)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen	24%	23%	28%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen	6%	5%	7%
Ja, nadat het contract was afgelopen heb ik informatie ontvangen	7%	5%	7%
Nee, het contract is gewoon overgezet / liep door	13%	15%	15%
De contractperiode is nog niet afgelopen	44%	43%	34%
Weet niet	7%	8%	8%

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

(Basis - Heeft vast contract en is geïnformeerd over prijswijzigingen)



Huidige leverancier | Regeling redelijke opzegvergoeding

Bijna de helft was nog niet op de hoogte van de nieuwe regel over opzegvergoeding toen zij hun contract afsloten

47% van de consumenten met een contract met vaste prijs voor bepaalde tijd was nog niet op de hoogte van de nieuwe regel over de opzegvergoeding toen zij het contract afsloten. Een even grote groep (46%) was *wel* op de hoogte. De overige 7% weet niet of ze hiervan op de hoogte waren toen ze het contract afsloten.

Let op: deze vraag is gesteld aan **alle** consumenten met een vast contract. Een deel van hen heeft hun contract afgesloten vóór de nieuwe regel ingevoerd werd, waardoor zij logischerwijs niet op de hoogte waren van deze regel.

Was je op de hoogte van deze nieuwe regel over de opzegvergoeding toen je het contract afsloot? (Basis – heeft een contract met vaste prijs voor een bepaalde tijd)



■ Nee, ik was hier nog niet van op de hoogte ■ Ja, ik was hiervan op de hoogte ■ Weet ik niet

** Respondenten kregen vooraf de volgende tekst te zien: Je hebt aangegeven dat je een contract hebt met een vaste prijs voor een bepaalde tijd. Als je je contract opzegt voordat je contract afloopt, moet je een opzegvergoeding betalen aan je energieleverancier. Deze vergoeding betaal je, omdat jouw energieleverancier voor jou energie heeft ingekocht die je niet meer gaat gebruiken.*

In 2023 is een nieuwe regel ingegaan over deze opzegvergoeding. Volgens de oude regel hangt de opzegvergoeding af van hoe lang je contract nog zou doorlopen. Als je ná de ingang van de nieuwe regel (1 juni 2023) je contract hebt afgesloten, is deze vergoeding gelijk aan het verlies dat jouw leverancier maakt doordat je het contract eerder opzegt. Hierdoor is de opzegvergoeding vaak hoger dan onder de oude regel. Heb je jouw contract afgesloten vóór 1 juni 2023, dan val je nog onder de oude regeling.

***Deze vraag is toegevoegd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.*

Huidige leverancier | Beoordeling leverancier

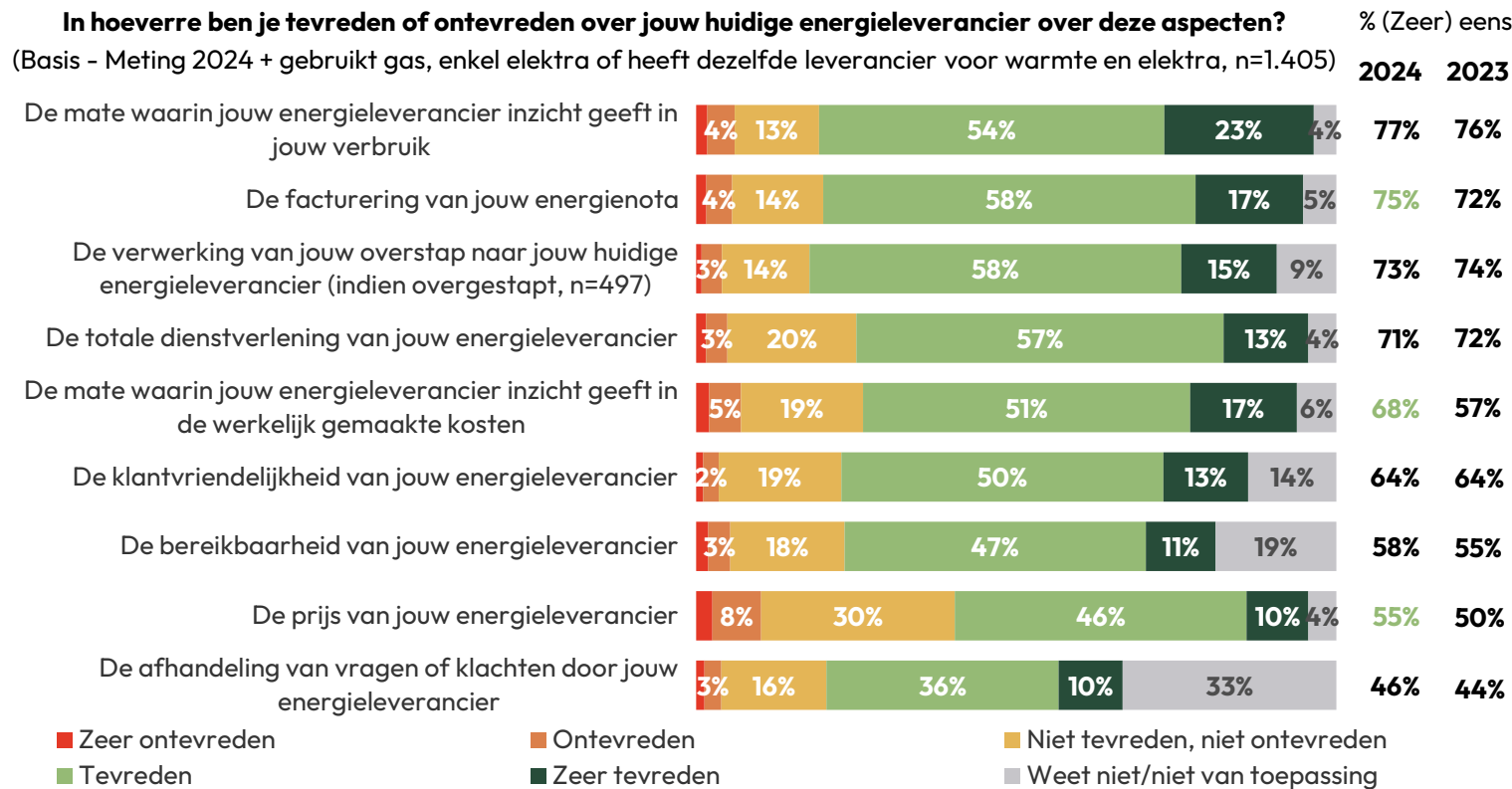
Dit jaar is er opnieuw onderscheid gemaakt tussen energieleverancier (voor elektra) en warmteleverancier. Omdat enkele huishoudens voor zowel warmte als elektriciteit dezelfde leverancier hebben, werd er in de vraag gesproken van 'energieleverancier'. In de vraagstelling is wel aangegeven dat het om de leverancier voor elektra en warmte ging. Van deze groep en van de consumenten die gas gebruiken of enkel elektriciteit (en dus geen gas of warmte) zijn hieronder de resultaten weergegeven.

Meer tevredenheid over prijs van energieleverancier

Consumenten zijn wederom het vaakst tevreden over de mate waarin hun energieleverancier inzicht geeft in hun verbruik (77%). Ook over de facturering van de energienota (75%) en de totale dienstverlening (71%) zijn de meeste consumenten tevreden.

Van de consumenten die zijn overgestapt is circa driekwart (73%) tevreden over de verwerking van hun overstap.

Consumenten zijn dit jaar vaker tevreden over de prijs van hun energieleverancier (gestegen van 50% naar 55%). Ook zijn consumenten vaker tevreden over de mate waarin hun energieleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten (gestegen van 57% naar 68%).





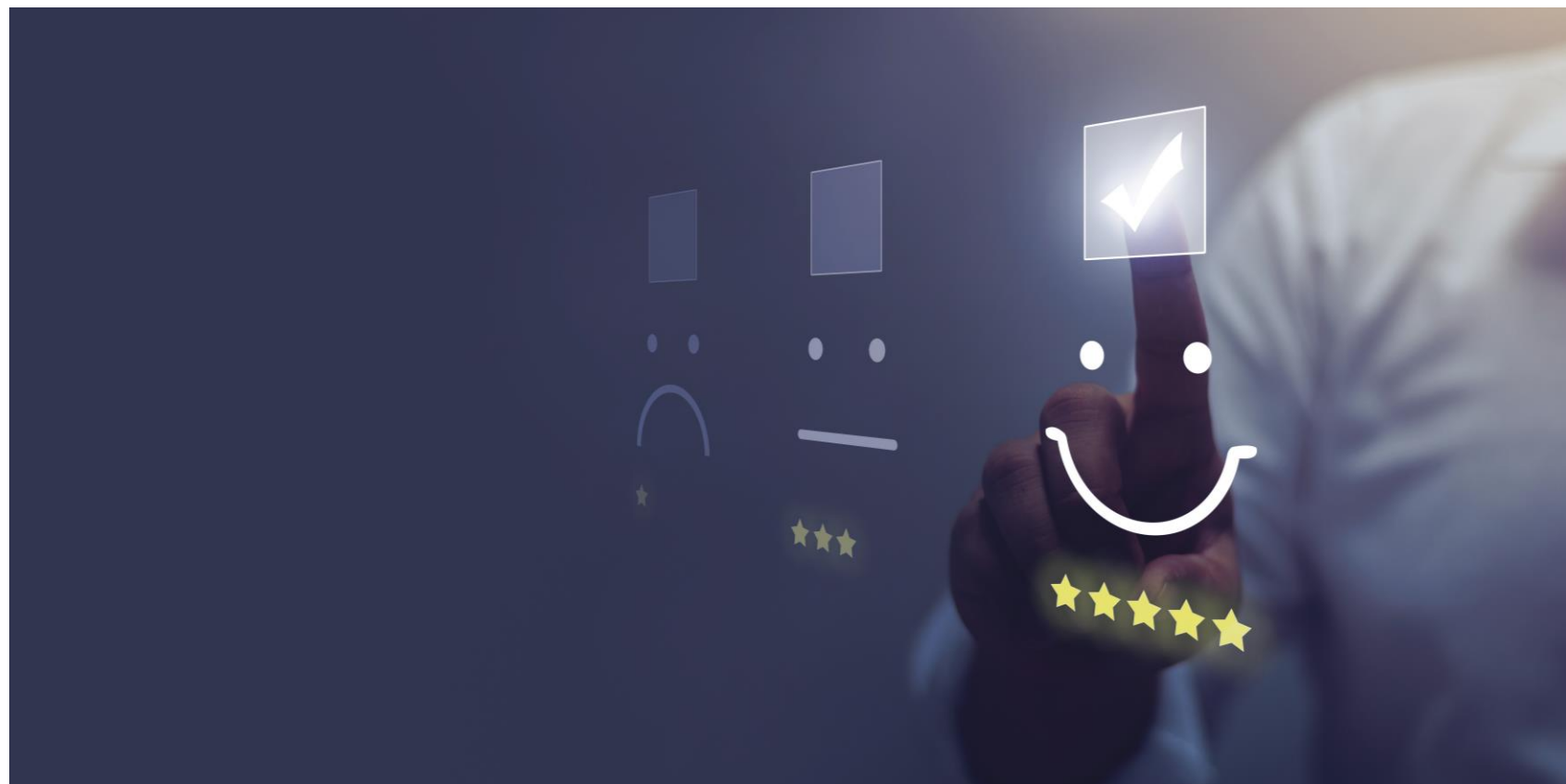
Verschillen tussen overstapgroepen Beoordeling dienstverlener

Verschillen tussen overstapgroepen: type contract

Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Ik heb een vast contract dat binnen een jaar afloopt, dus ik kan daarna overstappen	61%	34%	50%	35%	40%	24%
Ik heb een vast contract dat langer dan een jaar loopt, dus ik kan het komende jaar niet overstappen	14%	29%	37%	20%	32%	28%
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract met variabele tarieven	10%	15%	5%	33%	21%	31%
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract met dynamische tarieven	10%	17%	6%	10%	1%	2%
Ik weet niet wat voor contract ik heb	4%	6%	2%	3%	7%	15%
Welk(e) type(n) energiecontract(en) heb je in de afgelopen 12 maanden gehad? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Contract met een <u>variabele</u> prijs (prijs voor elektriciteit of gas kan gedurende je contract gewijzigd worden, bijvoorbeeld elk half jaar)	31%	20%	31%	31%	25%	37%
Contract met een <u>dynamische</u> prijs (prijs voor elektriciteit of gas verschilt per uur of per dag)	11%	11%	6%	11%	3%	1%
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een periode <u>korter dan 1 jaar</u>)	52%	25%	43%	25%	19%	12%
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een periode <u>langer dan 1 jaar</u>)	22%	41%	48%	40%	49%	32%
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een <u>onbepaalde</u> periode)	4%	3%	4%	1%	5%	4%
Weet niet	11%	10%	2%	4%	11%	20%

Verschillen tussen overstapgroepen: beoordeling energieleverancier

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleverancier over deze aspecten? % tevreden (Basis – allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
De totale dienstverlening van jouw energieleverancier	65%	66%	76%	69%	77%	71%
De facturering van jouw energienota	70%	71%	79%	71%	82%	74%
De prijs van jouw energieleverancier	54%	53%	60%	46%	62%	52%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier	35%	43%	59%	45%	44%	50%
De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier	53%	61%	69%	65%	68%	65%
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	49%	53%	66%	60%	57%	63%
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	72%	73%	84%	75%	84%	76%
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten	64%	68%	70%	65%	75%	65%



Huidige leverancier en keuzeproces

2.2 Keuzeproces voor leverancier

Keuzeproses | Uitzoektijd

Weinig verandering in verwachte tijdsinvestering

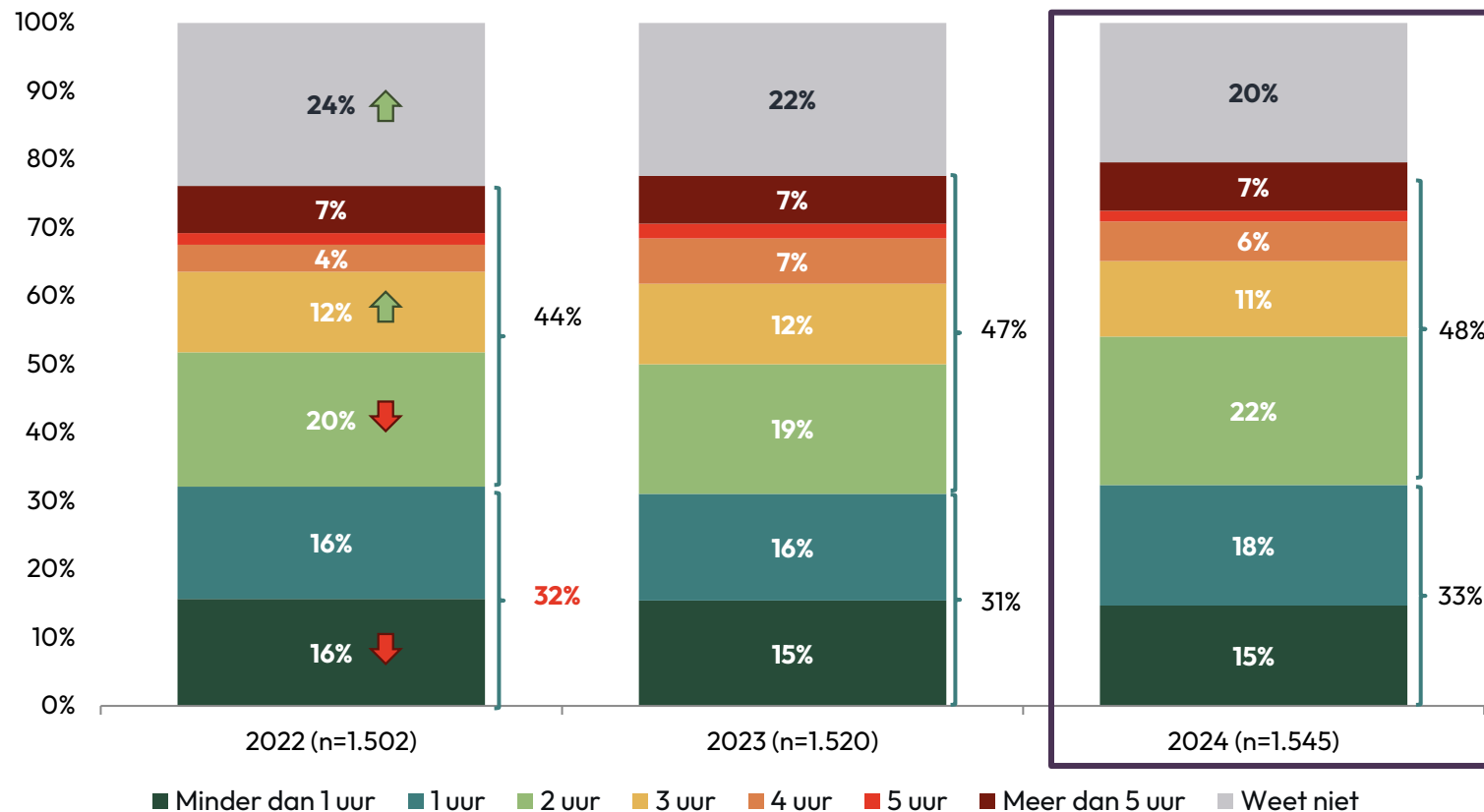
Een derde (33%) van de consumenten verwacht dat het ongeveer 1 uur kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen naar een andere energieleverancier. Dat is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2023 (toen: 31%).

Bijna de helft (48%) denkt dat het circa 2 tot meer dan 5 uur duurt om dit uit te zoeken.

20% van de consumenten weet niet hoeveel tijd het kost.

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen naar een andere energieleverancier?

(Basis – allen)



Keuzeproces | Gebruikte informatiebronnen

Vergelijkingswebsites blijven meest gebruikte informatiebron

Ruim de helft (52%) van consumenten die overstapten of zich oriënteerden op een overstap hebben gebruik gemaakt van (prijs-)vergelijkingswebsites. Ook websites van een of meer energieleveranciers worden vaak gebruikt (43%).

We zien weinig tot geen verandering in de mate van gebruik van de verschillende informatiebronnen.

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw overstap/oriëntatie? (Basis - Is veranderd van energieleverancier/contract of heeft zich georiënteerd)	2022 (n=741)	2023 (n=634)	2024 (n=818)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	53%	54%	52%
Websites van een of meer energieleveranciers	42%	43%	43%
Consumentenbond	23%	26%	22%
Vrienden/ familie	9%	14%	13%
Via Vereniging Eigen Huis	12%	14%	12%
AVROTROS Radar of VARA Kassa	6%	8%	8%
Klantenservice van een of meer energieleveranciers	11%	9%	7%
Via een verkoper van energiecontracten aan de telefoon*	0%	0%	5%
Via lokale energiecoöperaties/initiatieven	5%	3%	5%
Een verkoper aan de deur van energiecontracten	5%	3%	4%
De ACM energiemonitor**	0%	3%	3%
ACM ConsuWijzer	5%	5%	3%
Een verkoper van energiecontracten op straat	3%	2%	3%
Folders of brochures	2%	3%	2%
Aanbod in winkel (Mediamarkt/BCC etc.)	4%	5%	2%
Dag- en weekbladen	1%	3%	1%
Anders, namelijk:	4%	4%	3%
Weet niet	9%	8%	8%

*Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2024

**Deze antwoordoptie is toegevoegd in 2023



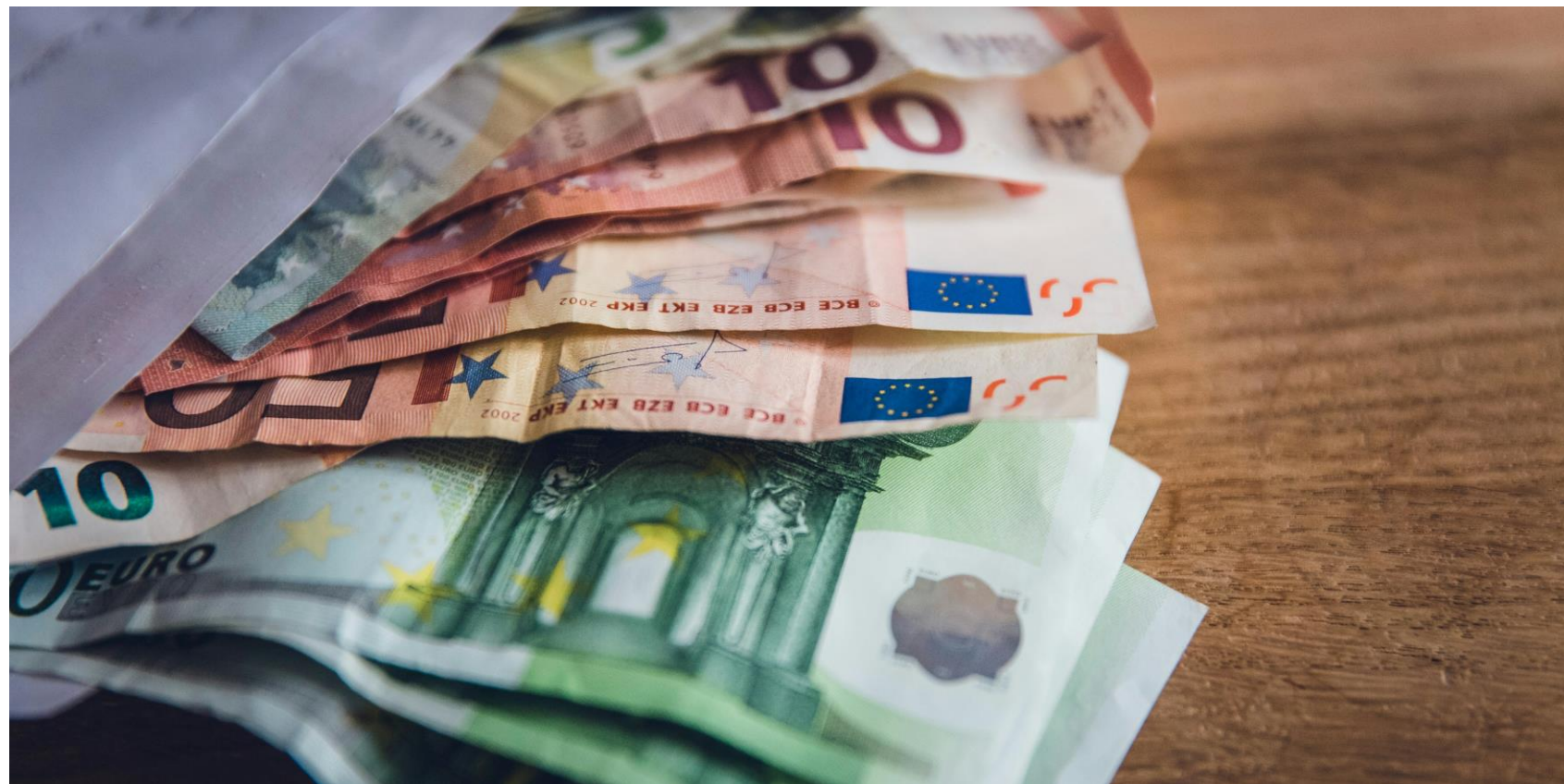
Verschillen tussen overstapgroepen Keuzeproses voor leverancier

Verschillen tussen overstapgroepen: uitzoektijd

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen op een andere energieleverancier? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Minder dan 1 uur	21%	18%	9%	7%	17%	11%
1 uur	22%	22%	19%	12%	16%	14%
2 uur	22%	27%	20%	32%	21%	17%
3 uur	12%	14%	13%	14%	9%	8%
4 uur	5%	7%	9%	14%	4%	3%
5 uur	1%	2%	1%	2%	3%	1%
Meer dan 5 uur	4%	3%	10%	9%	9%	8%
Weet niet	12%	8%	18%	9%	20%	38%

Verschillen tussen overstapgroepen: gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw overstap/oriëntatie? (Basis - Is overgestapt van energieleverancier/contract of heeft zich georiënteerd)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)
(Prijis-)vergelijkingswebsites	64%	53%	35%	56%
Websites van een of meer energieleveranciers	45%	41%	36%	55%
Consumentenbond	26%	20%	20%	18%
Vrienden/ familie	15%	11%	10%	17%
Via Vereniging Eigen Huis	13%	11%	13%	8%
AVROTROS Radar of VARA Kassa	3%	7%	10%	16%
Klantenservice van een of meer energieleveranciers	4%	8%	11%	5%
Via een verkoper van energiecontracten aan de telefoon	6%	6%	4%	4%
Via lokale energiecoöperaties/initiatieven	2%	4%	6%	8%
Een verkoper aan de deur van energiecontracten	1%	9%	3%	4%
De ACM energiemonitor	3%	3%	5%	1%
ACM ConsuWijzer	1%	3%	5%	3%
Een verkoper van energiecontracten op straat	2%	4%	1%	7%
Folders of brochures	1%	2%	2%	6%
Aanbod in winkel (Mediamarkt/BCC etc.)	2%	2%	2%	1%
Dag- en weekbladen	1%	1%	1%	0%
Anders, namelijk:	3%	2%	7%	1%
Weet niet	9%	7%	11%	3%



3 Prijsperceptie

Prijsperceptie | Beleving energieprijzen

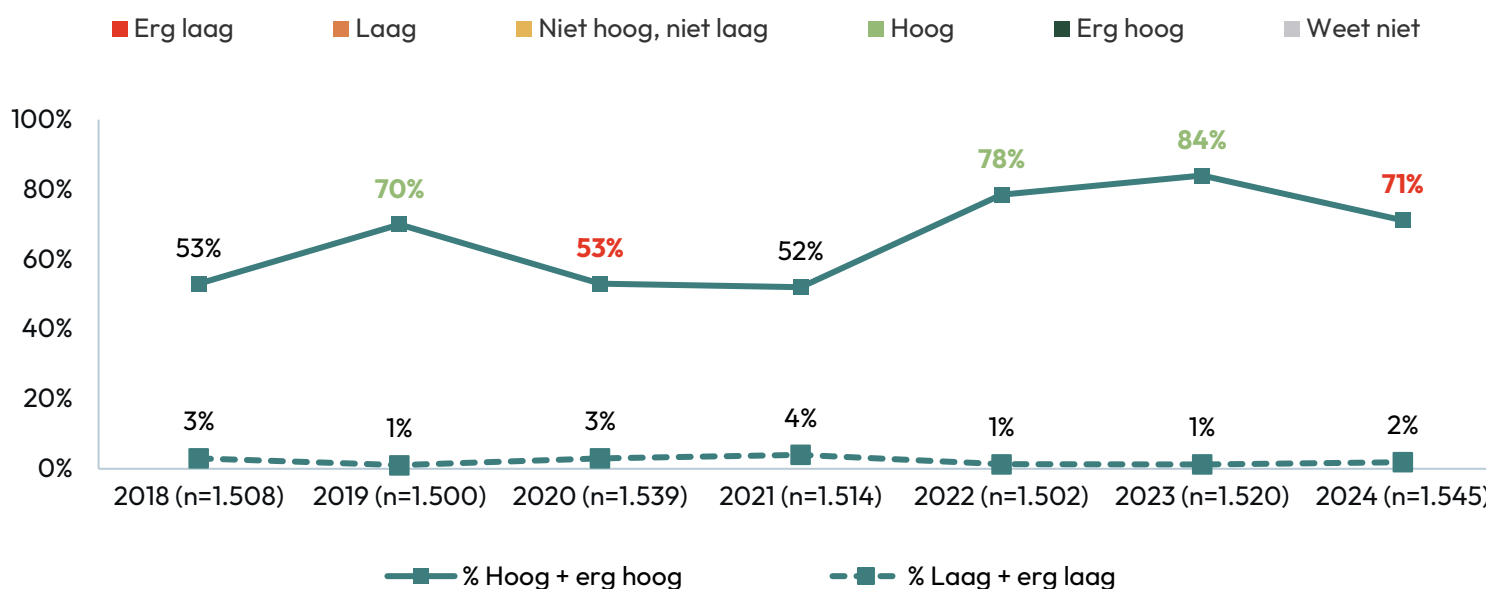
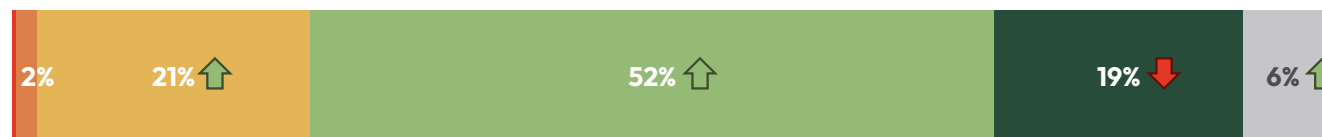
Consumenten vinden de energieprijzen lager

Na een periode waarin consumenten de energieprijzen steeds hoger vonden, vinden consumenten de prijzen dit jaar lager. Vorig jaar noemde 84% de prijzen (erg) hoog, terwijl dit jaar 71% dit vindt. De prijzen zijn natuurlijk ook in werkelijkheid afgenomen. Echter is het aandeel consumenten dat de prijzen hoog vindt nog steeds groter dan in 2021 (voor de crisis).

Met name het aandeel consumenten dat de prijzen erg hoog vindt is afgenomen (van 39% naar 19%).

Hoe beoordeel je de energieprijzen in het algemeen?

(Basis – allen)



Prijspceptie | Prijsbesparing en prijsdrempel

Consumenten denken minder te betalen voor hun totale energievoorziening

Gemiddeld denken consumenten €164,11 per maand te betalen voor hun totale energievoorziening. Dit is minder dan vorig jaar (toen gemiddeld €188,29 per maand).

Daarnaast verwachten consumenten op jaarbasis meer te besparen als ze overstappen naar een andere energieleverancier: dit is gestegen van €130,55 per jaar naar €174,64 per jaar.

Wederom is het gemiddelde prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen (€214,74) hoger dan de verwachte besparing bij een overstap. Deze discrepantie is echter kleiner dan vorig jaar: dit jaar ligt het aantrekkelijk prijsverschil €40,10 hoger dan de verwachte besparing, dit was vorig jaar €93,98.

Weet je - zonder dit op te zoeken - wat je per maand betaalt voor jouw totale energievoorziening, dus elektriciteit en gas samen? (Basis – allen)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Gemiddelde per maand	€143,81	€188,29	€164,11
% weet niet	22%	18%	19%

Wat verwacht je per jaar te besparen als je overstapt naar een andere energieleverancier? (Basis – allen)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Gemiddelde per jaar	€73,27	€130,55	€174,64
% weet niet	63%	64%	67%

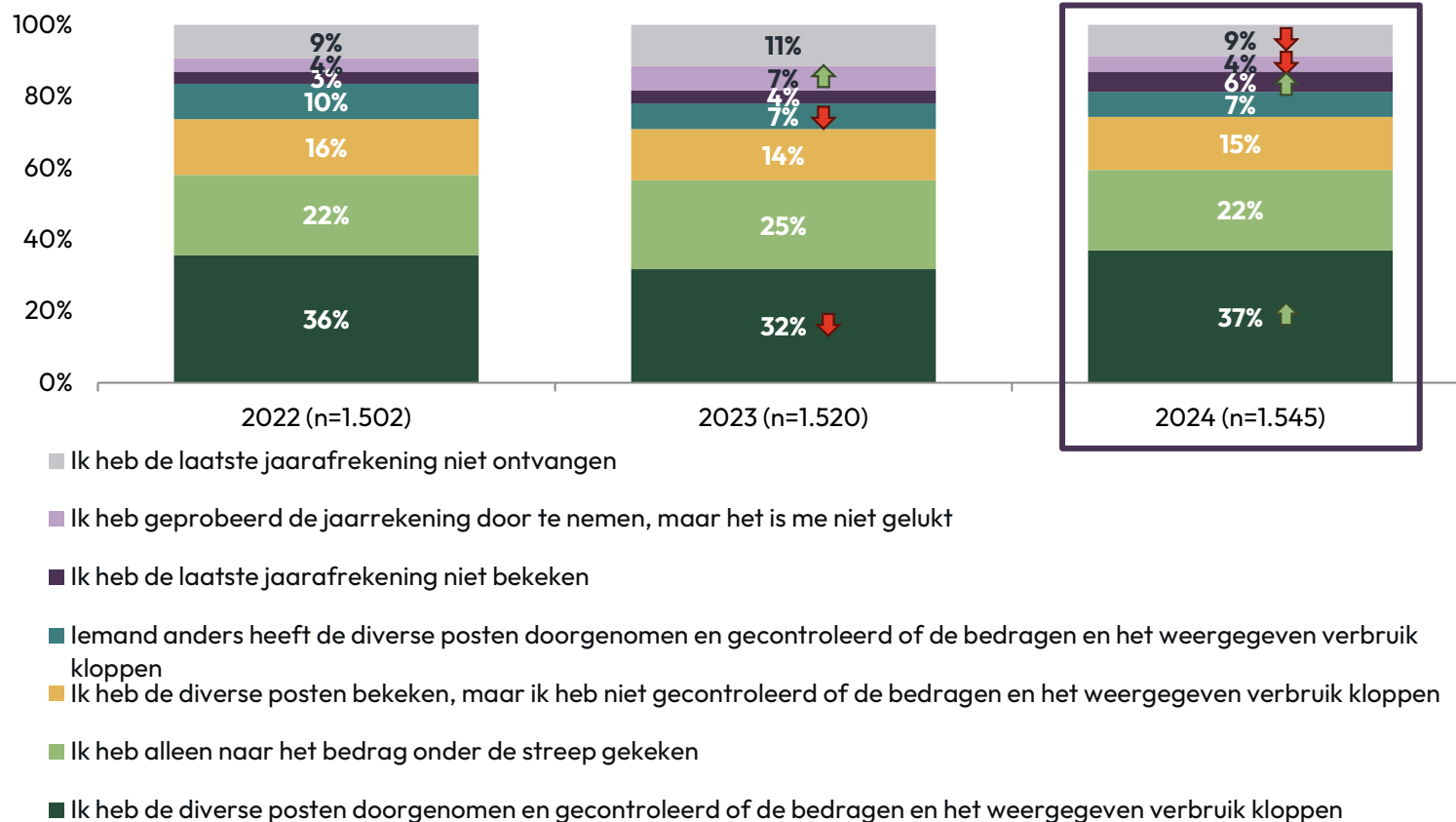
Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen? (Basis – allen)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Gemiddelde per jaar	€176,68	€224,53	€214,74
% weet niet	40%	38%	39%
% ik zou nooit overstappen o.b.v. prijsvoordelen	18%	17%	16%

Prijisperceptie | Jaarrekening

Meer consumenten hebben hun jaarrekening grondig doorgenomen

- 37% controleert zelf of de posten en bedragen kloppen. Dat zijn er meer dan vorig jaar (toen: 32%).
- Ruim een vijfde (22%) heeft alleen naar het bedrag onder de streep gekeken.
- 7% heeft de posten en bedragen door iemand anders laten controleren.
- Een op de zeven (15%) geeft aan de posten te hebben bekeken, maar niet gecontroleerd.
- 6% heeft de jaarrekening niet bekeken en 4% heeft geprobeerd de jaarrekening door te nemen maar is het niet gelukt.

Hoe heb je jouw laatst ontvangen jaarrekening doorgenomen? Welke van de onderstaande situaties is het meest op jou van toepassing? (Basis - allen)





Verschillen tussen overstapgroepen

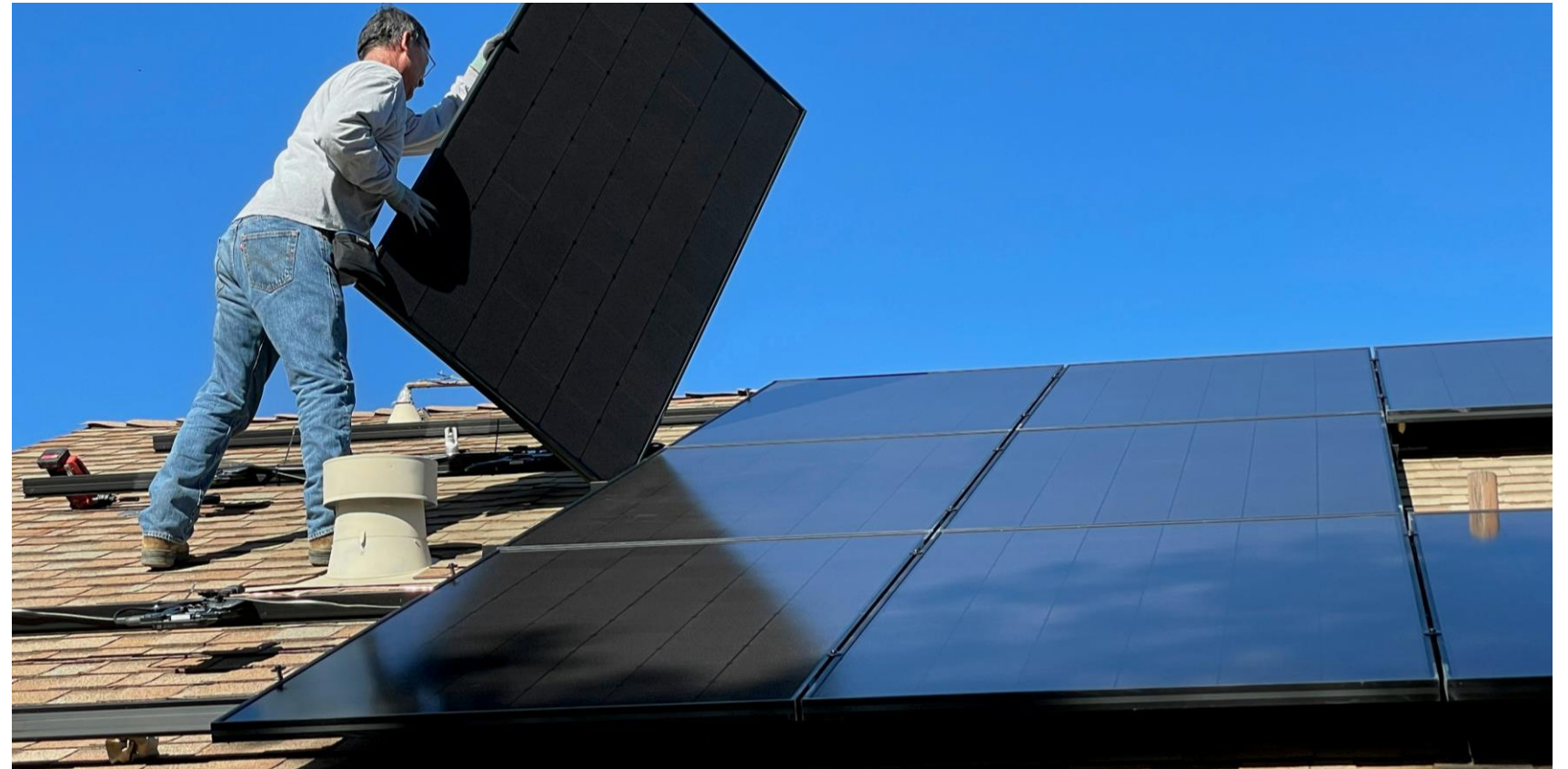
Prijsperceptie

Verschillen tussen overstapgroepen: beleving energieprijzen

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Erg laag	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Laag	3%	2%	0%	2%	1%	1%
Niet hoog, niet laag	21%	19%	22%	20%	20%	23%
Hoog	50%	55%	51%	57%	50%	52%
Erg hoog	19%	17%	22%	19%	22%	17%
Weet niet	6%	7%	4%	2%	6%	7%

Verschillen tussen overstapgroepen: jaarrekening

Hoe heb je jouw laatst ontvangen jaarrekening doorgenomen? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken	8%	7%	2%	5%	5%	6%
Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken	17%	24%	25%	17%	20%	26%
Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	14%	12%	23%	20%	16%	12%
Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt	4%	4%	5%	10%	4%	4%
Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	38%	36%	37%	36%	44%	33%
Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	5%	8%	5%	5%	5%	10%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen	14%	8%	3%	8%	6%	11%



4 Energietransitie

Energietransitie | Gasloos wonen

Meeste consumenten met cv-ketel stappen komend jaar (waarschijnlijk) niet over op gasloos wonen

Drie op de vier (74%) consumenten met een cv-ketel geven aan komend jaar niet over te stappen op gasloos wonen: 22% zegt dit waarschijnlijk niet te doen, 52% zegt het zeker niet te doen.

Circa een op de tien (8%) zegt komend jaar (waarschijnlijk) wel over te stappen op gasloos wonen.

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? (Basis - heeft een cv-ketel)



Energietransitie | Overstap op warmtenet

Acht op de tien consumenten is niet van plan komend jaar over te stappen op het warmtenet

Consumenten die nog geen warmte gebruiken zijn gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij komend jaar overstappen op het warmtenet. Let hierbij op dat sommige van deze consumenten geen warmtenet in de buurt hebben en dus geen mogelijkheid hebben om over te stappen op het warmtenet.

Ruim zes op de tien (63%) consumenten met gas en elektra van dezelfde leverancier zegt komend jaar zeker niet over te stappen op het warmtenet. Nog eens 17% zegt dit waarschijnlijk niet te doen.

6% zegt (waarschijnlijk) wel over te stappen op het warmtenet.

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op het warmtenet?

(Basis – meting 2024 + gebruikt geen warmte, n=1.316)



■ Zeker niet ■ Waarschijnlijk niet ■ Misschien wel, misschien niet ■ Waarschijnlijk wel ■ Zeker wel ■ Weet niet

**Deze vraag is toegevoegd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.*

Energietransitie | Zonnepanelen

Een op de zeven consumenten is van plan komend jaar zonnepanelen te laten plaatsen

14% van consumenten zegt (waarschijnlijk) volgend jaar zonnepanelen te laten plaatsen. 12% twijfelt hier nog over.

Twee op de drie consumenten (66%) laten (waarschijnlijk) geen zonnepanelen plaatsen, omdat ze dat niet willen of kunnen.



40% van de deelnemers zegt al zonnepanelen te hebben. Consumenten die al zonnepanelen hebben zeggen echter vaker van plan te zijn zonnepanelen te laten plaatsen dan consumenten zonder zonnepanelen (19% vs. 12%).

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar zonnepanelen laat plaatsen?

(Basis – meting 2024, n=1.545)



■ Zeker niet ■ Waarschijnlijk niet ■ Misschien wel, misschien niet ■ Waarschijnlijk wel ■ Zeker wel ■ Weet niet

**Deze vraag is toegevoegd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.*

Energietransitie | Groene stroom

Consumenten nemen vaker groene/duurzame elektriciteit af

Een kwart (23%) consumenten geeft aan grijs gas af te nemen. 43% neemt groen, duurzaam of CO2 gecompenseerd gas af. De overige 33% geeft aan niet te weten wat voor gas zij afnemen.

Meer consumenten geven aan groene/duurzame energie af te nemen (gestegen van 53% naar 57%). 17% neemt 'grijze' energie af en 25% weet niet wat voor elektriciteit zij afnemen.

Aan consumenten die hebben aangegeven dat zij grijze stroom afnemen is gevraagd of zij bereid zouden zijn extra te betalen voor groene energie. De meerderheid van deze groep consumenten is niet bereid om meer te betalen voor groene stroom (56%). Circa een derde (35%) is wel bereid meer te betalen.

Wat voor gas neem jij af? (Basis - Heeft gas en elektra)	2024 (n=1.316)
Grijs gas	23%
Groen/duurzaam/CO2 gecompenseerd gas	43%
Weet ik niet	33%

In 2023 werd deze vraag aan alle respondenten gesteld. In 2024 is dit veranderd naar consumenten die gas en elektra afnemen. Een vergelijking is om deze reden niet mogelijk.

Wat voor elektriciteit neem jij af? (Basis - allen)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Grijze energie	19%	17%
Groene/duurzame energie	53%	57%
Weet ik niet	28%	25%

Hoeveel ben je bereid per maand extra te betalen voor groene/duurzame energie? (Basis - Heeft op dit moment grijze energie)	2023 (n=210)	2024 (n=328)
Tot 1 euro per maand extra	3%	5%
Tot 2 euro per maand extra	6%	6%
Tot 5 euro per maand extra	13%	17%
Tot 10 euro per maand extra	4%	6%
Meer dan 10 euro per maand extra	2%	1%
Ik ben niet bereid om extra te betalen voor groene/duurzame energie	61%	56%
Weet ik niet	10%	9%

Energietransitie | Verduurzamingsmaatregelen

Apps voor inzicht in energieverbruik worden vaker gebruikt

Bijna de helft (46%) van de consumenten geeft aan gebruik te maken van een app om inzicht te krijgen in hun energieverbruik. Dit wordt vaker genoemd dan vorig jaar (toen: 42%).

Ook het hebben van HR++ glas (gestegen van 33% naar 38%) en een slimme thermostaat (gestegen van 27% naar 31%) worden vaker genoemd.

Welke van de volgende maatregelen heb je thuis of zijn op jouw huishouden van toepassing? (Basis - allen)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Inzicht in jouw energieverbruik via een app (bijv. via jouw energieleverancier of andere partij)	39%	42%	46%
Zonnepanelen op je dak	31%	39%	40%
HR++ glas (het gaat hier niet om dubbel glas)	36%	33%	38%
Spouwmuurisolatie	38%	36%	38%
Dakisolatie	38%	36%	38%
Slimme thermostaat	23%	27%	31%
Elektrische vloerverwarming*	21%	10%	10%
Warmtepomp	6%	7%	7%
Aandelen/investeren in wind- of zonne-energie	5%	4%	5%
Eigen laadpaal voor een elektrische auto	2%	3%	4%
Anders, namelijk:	3%	4%	3%
Geen van deze	10%	16%	17%

**Antwoordoptie in 2023 uitgebreid met de toevoeging 'elektrisch'. Omdat de toevoeging effect kan hebben op de antwoorden, is er geen toetsing uitgevoerd tussen 2022 en 2023.*



Verschillen tussen overstapgroepen Energietransitie

Verschillen tussen overstapgroepen: gasloos wonen

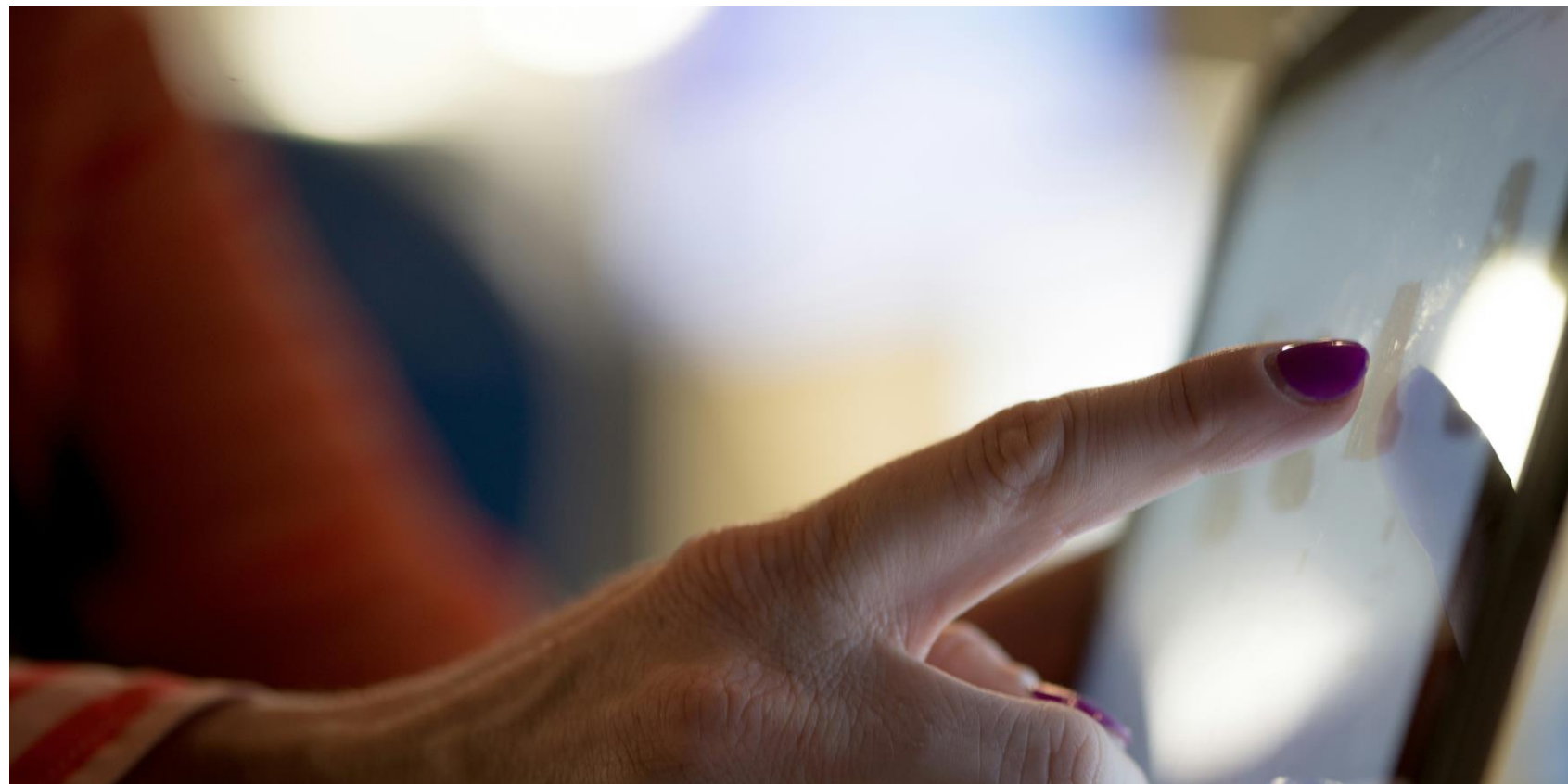
Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? (Basis – heeft gas en elektra van dezelfde leverancier)	Afgelopen jaar overstapt (n=200)	Afgelopen 3 jaar overstapt (=224)	Contract verandert (n=206)	Georiënteerd (n=80)	Langer dan drie geleden overstapt (n=248)	Niks gedaan (n=349)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	70%	69%	77%	68%	80%	76%
% misschien wel, misschien niet	15%	13%	12%	18%	11%	11%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	11%	13%	10%	8%	5%	5%
% weet niet	3%	5%	2%	6%	4%	9%

Verschillen tussen overstapgroepen: overstap op warmtenet

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op het warmtenet? (Basis - Heeft gas en elektra van dezelfde leverancier)	Afgelopen jaar overgestapt (n=200)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=224)	Contract verandert (n=206)	Georiënteerd (n=80)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=257)	Niks gedaan (n=349)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	77%	74%	81%	72%	84%	82%
% misschien wel, misschien niet	12%	11%	9%	9%	7%	7%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	8%	10%	6%	8%	3%	1%
% weet niet	3%	5%	4%	11%	6%	9%

Verschillen tussen overstapgroepen: zonnepanelen

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar zonnepanelen laat plaatsen? (Basis - allen)	Afgelopen jaar overgestapt (n=237)	Afgelopen 3 jaar overgestapt (n=260)	Contract verandert (n=229)	Georiënteerd (n=92)	Langer dan drie geleden overgestapt (n=304)	Niks gedaan (n=423)
% zeker <u>niet</u> + waarschijnlijk <u>niet</u>	62%	61%	66%	60%	73%	70%
% misschien wel, misschien niet	15%	14%	12%	17%	9%	11%
% zeker <u>wel</u> + waarschijnlijk <u>wel</u>	17%	19%	15%	14%	13%	11%
% weet niet	7%	6%	7%	9%	5%	8%



5 Gebruikers van warmte

Warmte | Vertrouwen in warmteleveranciers

Weinig vertrouwen in warmteleveranciers

Slechts 7% van de warmtegebruikers heeft het gevoel dat alle warmteleveranciers betrouwbaar zijn. 10% is van mening dat warmteleveranciers het beste voor hebben met hun klanten.

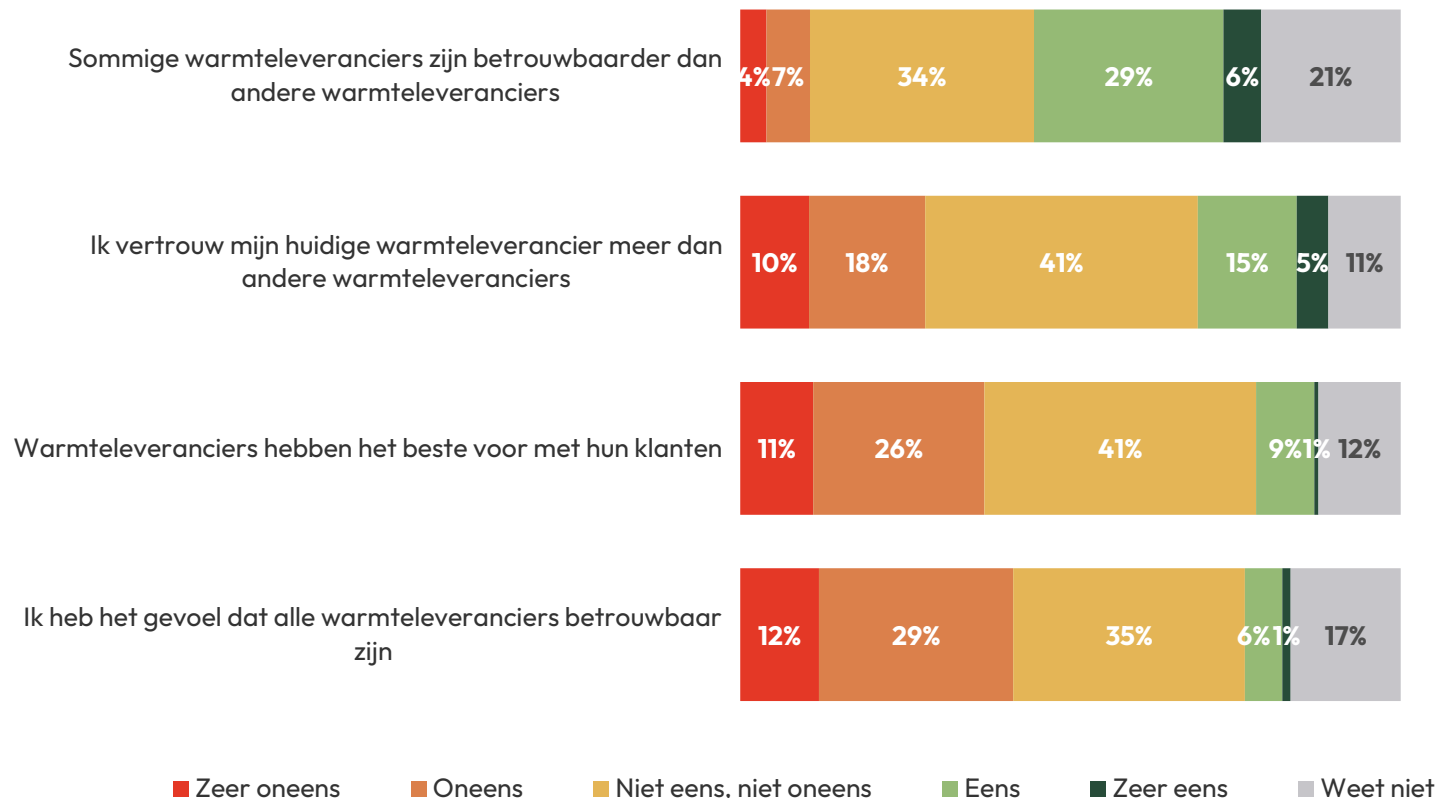
Circa een derde (35%) van de warmtegebruikers vindt sommige warmteleveranciers betrouwbaarder dan andere warmteleveranciers.

Een op de vijf (20%) vertrouwt hun huidige warmteleverancier meer dan andere warmteleveranciers. Circa drie op de tien (28%) is het hier niet mee eens en twee op de vijf (41%) is hier neutraal over.

In vergelijking met energieleveranciers zien we dat er structureel minder vertrouwen is in warmteleveranciers dan in energieleveranciers. Dit kan echter komen doordat warmtegebruikers geen mogelijkheid hebben om over te stappen.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis – gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=109)



*Deze vraag is veranderd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.

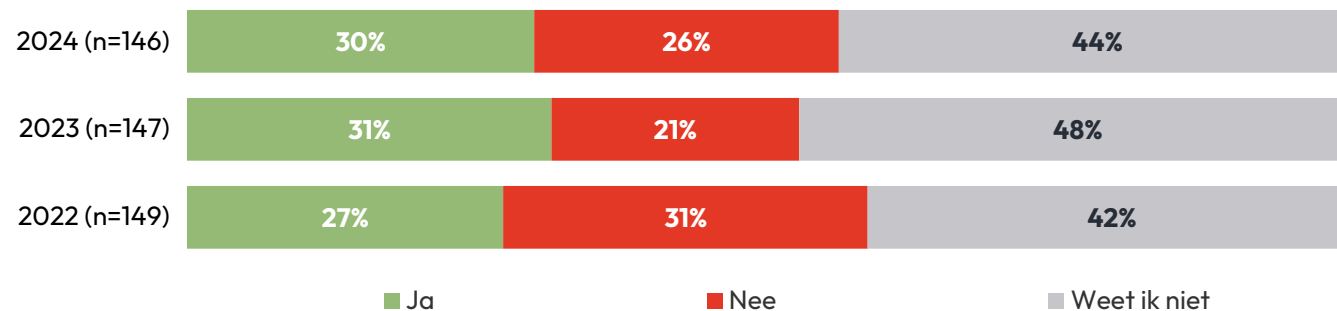
Warmte | Veranderen van warmteleverancier

Meer warmtegebruikers twijfelen of ze zouden overstappen naar gas

Wederom weten ruim vier op de tien (44%) warmtegebruikers niet of zij zouden overstappen naar een andere warmteleverancier als dit kon. Drie op de tien (30%) zou dit wel doen en 26% niet.

Een kleine meerderheid (56%) van de warmtegebruikers zou, als het kon, niet overstappen naar gas. 17% twijfelt hierover. Ruim een op de tien (13%) zou, als het kon, wel overstappen naar gas. Die groep is ongeveer even groot als de groep die niet tevreden is over de kwaliteit van de warmte (volgende pagina).

Stel het kon, zou je dan naar een andere warmteleverancier willen overstappen? (Basis – gebruikt warmte om huis te verwarmen)



Hoe waarschijnlijk is het dat je, als het kon, je voor je energievoorziening (weer) zou overstappen naar gas? (Basis – gebruikt warmte om huis te verwarmen)



■ Zeker niet ■ Waarschijnlijk niet ■ Misschien wel, misschien niet ■ Waarschijnlijk wel ■ Zeker wel ■ Weet niet

Warmte | Beoordeling van warmteleveranciers

Meer tevredenheid over warmteleverancier

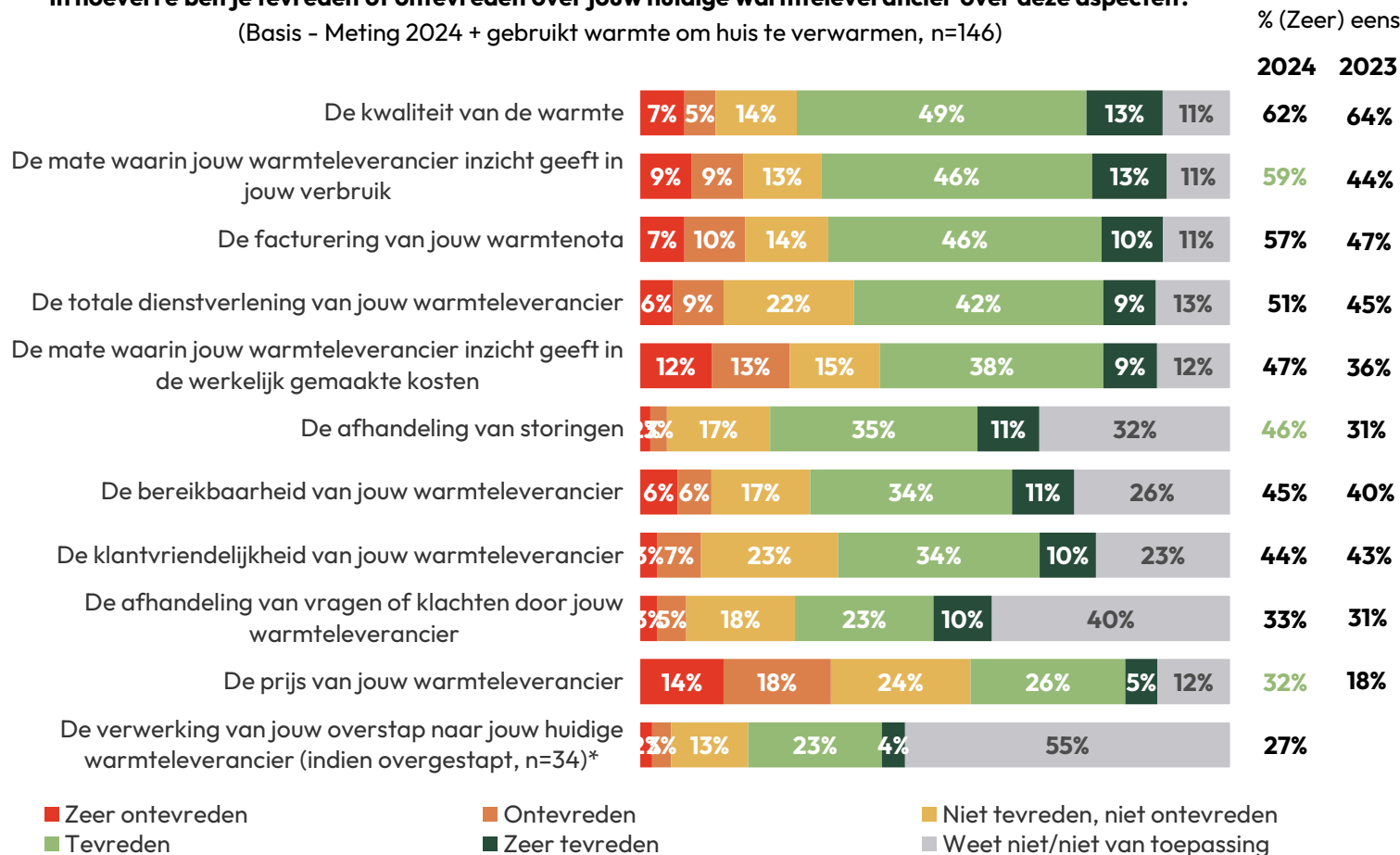
Net als bij de energieleveranciers zien we dat warmtegebruikers dit jaar vaker tevreden zijn over hun warmteleverancier, met name over de mate waarin hun leverancier inzicht geeft in hun verbruik (gestegen van 44% naar 59%), de afhandeling van storingen (gestegen van 31% naar 46%) en de prijs van hun leverancier (gestegen van 18% naar 32%).

Warmtegebruikers zijn het vaakst tevreden over de kwaliteit van de warmte (62%) en de mate waarin hun leverancier inzicht geeft in hun verbruik (59%).

Warmtegebruikers lijken op het oog ook vaker tevreden over andere aspecten, maar deze verschillen zijn niet significant.

**Deze stelling is in 2024 voor het eerst gesteld aan warmtegebruikers en kan dus niet vergeleken worden met voorgaand jaar. Daarnaast zijn de resultaten indicatief vanwege het kleine aantal warmtegebruikers dat is overgestapt.*

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige warmteleverancier over deze aspecten? (Basis - Meting 2024 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=146)



Warmte | Prijsinformatie

Toegankelijkheid prijsinformatie onveranderd

Een op de drie warmtegebruikers (35%) is het er (zeer) mee eens dat prijsinformatie altijd op dezelfde manier wordt weergegeven. We zien hierin geen verandering ten opzichte van vorig jaar.

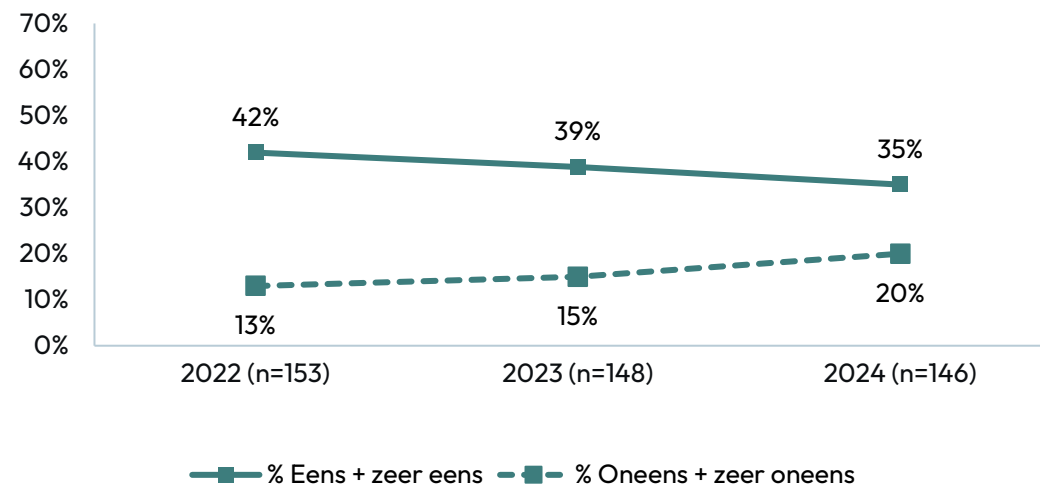
In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen over de prijsinformatie van warmteleveranciers?

(Basis - Meting 2024 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=146)

De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarrekening steeds op dezelfde manier weergegeven



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet/niet van toepassing



Warmte | Informatie over prijswijzigingen warmte

Helpt herinnert zich geïnformeerd te zijn over prijswijziging

Het moment waarop consumenten informatie ontvingen over prijswijzigingen voor hun warmte is vrijwel gelijk aan vorig jaar. Circa zes op de tien (58%) ontvingen informatie over prijswijzigingen. De meesten ontvingen deze informatie van tevoren (47%). Een op de vijf (21%) stelt niet te zijn geïnformeerd over prijswijzigingen in de afgelopen 12 maanden.

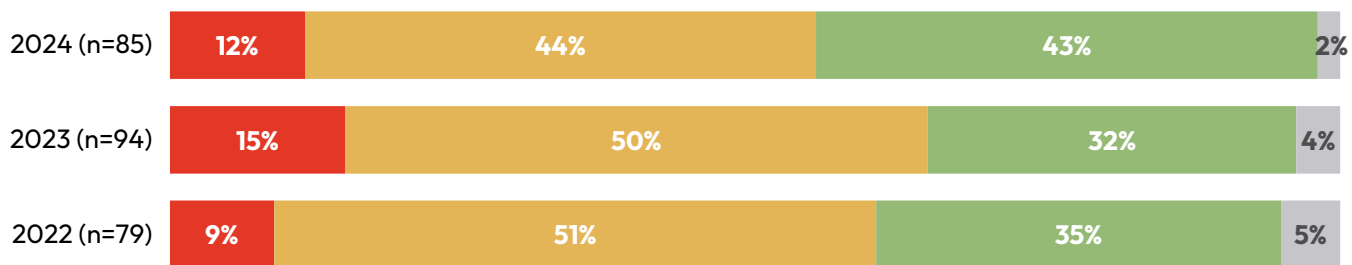
Degenen die geïnformeerd zijn over prijswijzigingen geven veelal aan dat de informatievoorziening voldeed aan de informatiebehoefte: bij 43% voldeed de informatie helemaal aan hun behoefte en bij ruim twee op de vijf (44%) was dit enigszins.

** In 2022 en 2023 werd een onderscheid gemaakt tussen een maand van tevoren en minder dan een maand van tevoren informatie hebben ontvangen met daarin de nieuwe prijzen.*

Ben jij in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw warmteleverancier? (Basis - gebruikt warmte om huis te verwarmen)	2022 (n=149)	2023 (n=147)	2024 (n=146)
Ja, ik heb van te voren informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	38%*	46%*	47%
Ja, nadat de prijs was gewijzigd heb ik informatie ontvangen	16%	15%	11%
Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd	26%	19%	21%
Weet niet	21%	20%	21%

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

(Basis - Is geïnformeerd over prijswijzigingen)



- Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte
- Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte
- Voldeed helemaal aan mijn informatiebehoefte
- Weet niet

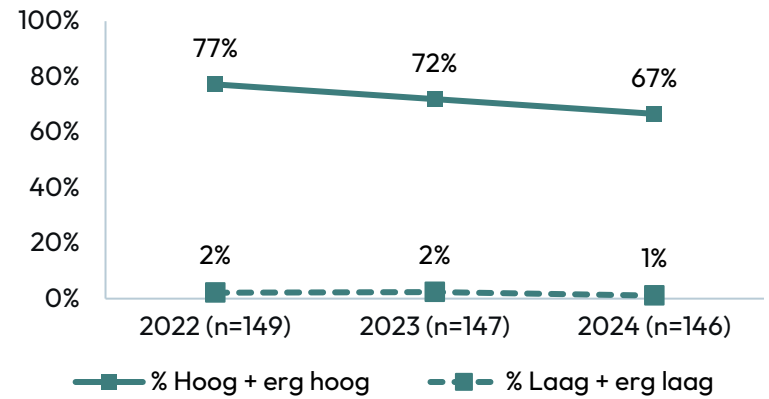
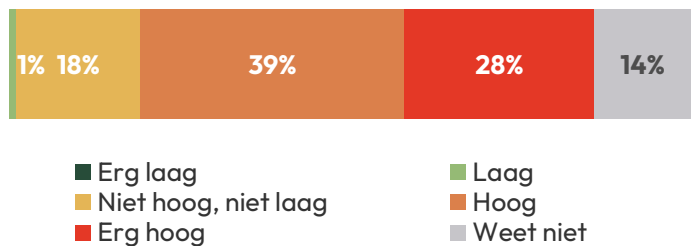
Warmte | Beoordeling prijzen voor warmte

Warmtegebruikers vinden prijzen voor warmte in algemeen en van vastrecht voor warmte (erg) hoog

Twee op de drie (67%) warmtegebruikers vindt de prijzen voor warmte over het algemeen (erg) hoog. Slechts 1% vindt de prijzen laag. 14% weet niet hoe zij de prijzen over het algemeen moeten beoordelen.

Bijna zes op de tien (57%) warmtegebruikers vindt de prijs van vastrecht voor warmte (erg) hoog. Een kwart (26%) weet niet hoe zij het vastrecht moeten beoordelen. De overige 17% vindt de prijs van vastrecht niet hoog, noch laag.

Hoe beoordeel je prijzen voor warmte over het algemeen? (Basis – meting 2024 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=146)



Hoe beoordeel je prijs van vastrecht voor warmte?*

(Basis – meting 2024 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=146)



*Deze vraag is veranderd in 2024 en kan dus niet vergeleken worden.



Bijlagen

Bijlage | Tabellen bij overstap

Ben je in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een nieuwe energieleverancier? (Basis - allen)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden naar een nieuwe energieleverancier overgestapt	14%	9%	16%
Nee, maar ik ben wel bij mijn eigen energieleverancier overgestapt op een ander contract	8%	5%	14%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap	8%	11%	6%
Nee, maar ik ben wel meer dan 3 jaar geleden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier	19%	23%	18%
Nee, ik ben nog nooit overgestapt	31%	32%	27%
Nee, maar ik ben wel in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een nieuwe energieleverancier	21%	20%	18%

Bijlage | Tabellen bij aantal keren overgestapt

Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier? Als je het niet precies weet, kun je een schatting geven. (Basis - Is in de afgelopen 3 jaar overgestapt)	2022 (n=812)	2023 (n=792)	2024 (n=801)
1 keer	25%	24%	21%
2 keer	18%	18%	18%
3 keer	15%	15%	16%
4 keer	10%	10%	10%
5 keer of meer	19%	18%	20%
Weet niet	14%	15%	15%

Bijlage | Tabellen bij mate van loyaliteit (1/2)

Hoe waarschijnlijk is het dat je over een jaar nog klant bent bij jouw huidige energieleverancier? (Basis - heeft maandelijks opzegbaar contract of aflopend vast contract)	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2024 (n=980)	3%	8%	36%	34%	14%	5%
2023 (n=999)	2%	8%	36%	32%	13%	8%
2022 (n=664)	2%	8%	35%	30%	16%	8%

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe energieleverancier te kiezen? (Basis - heeft maandelijks opzegbaar contract of aflopend vast contract)	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2024 (n=980)	7%	13%	27%	27%	24%	2%
2023 (n=999)	7%	14%	26%	25%	24%	4%
2022 (n=664)	7%	12%	27%	27%	25%	2%

Bijlage | Tabellen bij mate van loyaliteit (2/2)

Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier? (Basis – allen)	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2024 (n=1.545)	11%	20%	38%	15%	8%	8%
2023 (n=1.520)	11%	19%	38%	16%	6%	9%
2022 (n=1.502)	17%	21%	34%	12%	7%	9%

Hoe waarschijnlijk is het dat je tussentijds je contract opzegt bij je energieleverancier? (Basis – allen)	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2024 (n=1.545)	34%	39%	15%	5%	3%	6%
2023 (n=1.520)	32%	30%	23%	6%	2%	8%
2022 (n=1.502)	40%	31%	17%	5%	1%	6%

Bijlage | Tabellen bij gebruikt kanaal bij overstap

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten? (Basis - Is overgestapt van energieleverancier/contract)	2022 (n=631)	2023 (n=493)	2024 (n=726)
Via de website van de energieleverancier	28%	28%	35%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	21%	24%	22%
Via de klantenservice van het energiebedrijf	19%	18%	14%
Via een collectieve actie	10%	7%	7%
Via een verkoper van energiecontracten aan de telefoon*	0%	0%	6%
Via een verkoper van energiecontracten aan de deur	7%	7%	4%
In winkel/na aankoop bij BCC, Mediamarkt, etc.	4%	4%	3%
Anders, namelijk:	3%	3%	2%
Weet niet	8%	9%	8%

Bijlage | Tabellen bij oriëntatie versus afsluitkanaal

Kun je aangeven in welke uitspraken over het afsluiten van jouw contract jij jezelf herkent? (Basis - Bij overstap ander kanaal gebruikt dan bij oriëntatie)	2022 (n=227)	2023 (n=204)	2024 (n=333)
Dit was voor mij de makkelijkste manier om	24%	27%	32%
Ik heb gekozen om af te sluiten via het kanaal waar ik vertrouwen in had	21%	17%	25%
Ik wilde het aanbod controleren bij de energieleverancier zelf	24%	23%	25%
Via dit kanaal kreeg ik de laagste prijs/ het beste aanbod	30%	27%	21%
Ik geef de voorkeur aan persoonlijk contact om dit soort zaken te regelen	22%	20%	19%
Ik werd toevallig benaderd/ kreeg een aanbod	17%	16%	13%
Anders, namelijk:	2%	1%	2%
Weet niet	4%	7%	5%

Bijlage | Tabellen bij houding tegenover overstappen 1/2

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen? (Basis – Meting 2024, n=1.545)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	3%	13%	23%	42%	13%	6%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	2%	8%	29%	40%	10%	11%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	5%	14%	19%	38%	12%	12%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	2%	12%	29%	37%	12%	7%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	3%	8%	34%	32%	9%	14%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	10%	22%	24%	29%	9%	5%
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	7%	15%	29%	26%	7%	16%
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	4%	14%	34%	28%	5%	16%
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	8%	18%	38%	26%	3%	8%
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	10%	28%	29%	20%	5%	9%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	10%	29%	31%	12%	4%	14%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	31%	36%	14%	8%	3%	7%

Bijlage | Tabellen bij houding tegenover overstappen 2/2

Hoe eens/oneens ben je met deze stellingen over overstappen? % (zeer) eens (Basis – allen)	2021	2022	2023	2024
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	49%	60%	58%	55%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	37%	49%	47%	50%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	46%	47%	47%	50%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	47%	52%	51%	50%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	44%	36%	37%	41%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	38%	41%	38%	38%
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	0%	26%	29%	33%
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	0%	38%	40%	32%
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	35%	23%	29%	29%
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	22%	22%	23%	24%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	22%	14%	14%	16%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	9%	12%	10%	11%

Bijlage | Tabellen bij overzichtelijkheid overstap

In hoeverre vond je het proces om over te stappen naar een andere energieleverancier overzichtelijk? (Basis - Is overgestapt in afgelopen 12 maanden)	2024 (n=237)
Zeer onoverzichtelijk	3%
Onoverzichtelijk	7%
Niet overzichtelijk, niet onoverzichtelijk	11%
Overzichtelijk	60%
Zeer overzichtelijk	17%
Weet ik niet (meer)	3%

Bijlage | Tabellen bij prijsinformatie

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed <u>vergelijkbaar</u> ? (Basis – allen)	2022 (n=387)	2023 (n=347)	2024 (n=444)
Zeer onvergelijkbaar	2%	3%	3%
Onvergelijkbaar	6%	10%	9%
Neutraal	29%	33%	39%
Vergelijkbaar	52%	46%	39%
Zeer vergelijkbaar	8%	6%	7%
Weet niet	3%	3%	3%

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed <u>begrijpelijk</u> ? (Basis – allen)	2022 (n=387)	2023 (n=347)	2024 (n=444)
Zeer onbegrijpelijk	1%	2%	2%
Onbegrijpelijk	7%	9%	7%
Neutraal	29%	35%	36%
Begrijpelijk	51%	48%	44%
Zeer begrijpelijk	9%	6%	8%
Weet niet	2%	1%	3%

Bijlage | Tabellen bij vergelijkbaarheid prijsinformatie

Hoe eens/oneens ben je met stellingen over prijsinformatie van energieleveranciers? De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven (Basis - allen)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2022 (n=1.502)	6%	20%	30%	32%	4%	9%
2023 (n=1.520)	7%	14%	26%	40%	6%	7%
2024 (n=1.545)	5%	13%	27%	43%	6%	7%

Hoe eens/oneens ben je met stellingen over prijsinformatie van energieleveranciers? De prijsinformatie van energieleveranciers is vergelijkbaar (Basis - Heeft geen verschillende leveranciers)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2022 (n=1.391)	6%	20%	29%	25%	5%	15%
2023 (n=1.407)	7%	18%	26%	28%	4%	16%
2024 (n=1.436)	6%	16%	28%	30%	5%	15%

Hoe eens/oneens ben je met stellingen over prijsinformatie van energieleveranciers? De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven (Basis - allen)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2022 (n=1.502)	3%	8%	26%	39%	8%	17%
2023 (n=1.520)	4%	10%	23%	40%	6%	16%
2024 (n=1.545)	3%	9%	22%	42%	6%	17%

Bijlage | Tabellen bij invloed aanbiedingen op jaarprijs

Hoe eens/oneens ben je met stellingen over prijsinformatie van energieleveranciers? In de prijsinformatie komt duidelijk naar voren welke invloed kortingen of welkomstbonussen hebben (Basis - Heeft geen verschillende leveranciers)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2023 (n=1.520)	4%	13%	24%	31%	5%	23%
2024 (n=1.436)	4%	10%	27%	30%	5%	24%

Bijlage | Tabellen bij begrijpelijkheid prijsinformatie

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent? (Basis - allen)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven	34%	36%	36%
De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken	23%	21%	23%
Veel kostenposten/begrippen zijn voor mij onduidelijk	20%	21%	19%
Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld	18%	19%	18%
Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde informatie	15%	16%	17%
Ik vind het lastig om te zien wat de invloed is van welkomstbonussen/kortingen op de prijs van verschillende energieleveranciers*	0%	0%	17%
Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen	16%	18%	14%
Vooraf mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld	12%	12%	12%
Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld	10%	10%	11%
Anders, namelijk:	2%	2%	2%
Weet niet	19%	16%	15%

Bijlage | Tabellen bij vertrouwen in leveranciers

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen? (Basis – Meting 2024, n=1.545)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet
Sommige energieleveranciers zijn betrouwbaarder dan andere energieleveranciers	2%	6%	24%	47%	12%	8%
Ik vertrouw mijn huidige energieleverancier meer dan andere energieleveranciers	2%	11%	42%	36%	6%	3%
Energieleveranciers hebben het beste voor met hun klanten	8%	28%	44%	14%	2%	4%
Ik heb het gevoel dat alle energieleveranciers betrouwbaar zijn	10%	35%	34%	15%	2%	4%

Bijlage | Tabellen bij informatie bij variabele prijs

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie? (Basis - Heeft een contract met variabele prijs en is geïnformeerd over prijswijzigingen)	2022 (n=232)	2023 (n=454)	2024 (n=356)
Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte	13%	15%	11%
Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte	39%	44%	40%
Voldeed helemaal aan mijn informatiebehoefte	42%	33%	43%
Weet niet	7%	8%	6%

Bijlage | Tabellen bij informatie bij vaste prijs

In welke mate voldeed de ontvangen informatie? (Basis - Heeft een contract met vaste prijs en is geïnformeerd over prijswijzigingen)	2022 (n=346)	2023 (n=293)	2024 (n=429)
Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte	8%	10%	5%
Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte	43%	45%	42%
Voldeed helemaal aan mijn informatiebehoefte	45%	42%	49%
Weet niet	4%	4%	3%

Bijlage | Tabellen bij regeling redelijke opzegvergoeding

Was je op de hoogte van deze nieuwe regel over de opzegvergoeding toen je het contract afsloot? (Basis - Heeft contract met vaste prijs voor bepaalde tijd)	2024 (n=1.006)
Ja, ik was hiervan op de hoogte	46%
Nee, ik was hier nog niet van op de hoogte	47%
Weet ik niet	7%

Bijlage | Tabellen bij beoordeling leverancier

Hoe tevreden ben je over deze aspecten van je huidige energieleverancier? (Basis – allen)	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/niet van toepassing
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	2%	4%	13%	54%	23%	4%
De facturering van jouw energienota	2%	4%	14%	58%	17%	5%
De verwerking van jouw overstap naar jouw huidige energieleverancier (indien overgestapt, n=497)	1%	3%	14%	58%	15%	9%
De totale dienstverlening van jouw energieleverancier	2%	3%	20%	57%	13%	4%
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten	2%	5%	19%	51%	17%	6%
De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier	1%	2%	19%	50%	13%	14%
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	2%	3%	18%	47%	11%	19%
De prijs van jouw energieleverancier	3%	8%	30%	46%	10%	4%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier	1%	3%	16%	36%	10%	33%

Bijlage | Tabellen bij uitzoektijd

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen op een andere energieleverancier? (Basis - allen)	2024 (n=1.545)	2023 (n=1.520)	2022 (n=1.502)
Minder dan 1 uur	15%	15%	16%
1 uur	18%	16%	16%
2 uur	22%	19%	20%
3 uur	11%	12%	12%
4 uur	6%	7%	4%
5 uur	2%	2%	2%
Meer dan 5 uur	7%	7%	7%
Weet niet	20%	22%	24%

Bijlage | Tabellen bij beleving energieprijzen

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen? (Basis - allen)	Erg laag	Laag	Niet hoog, niet laag	Hoog	Erg hoog	Weet niet
2024 (n=1.545)	0%	2%	21%	52%	19%	6%

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen? (Basis - allen)	2018 (n=1.508)	2019 (n=1.500)	2020 (n=1.539)	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)	2024 (n=1.545)
% Hoog + erg hoog	53%	70%	53%	52%	78%	84%	71%
% Laag + erg laag	3%	1%	3%	4%	1%	1%	2%

Bijlage | Tabellen bij jaarrekening

Hoe heb je jouw laatste ontvangen jaarrekening doorgenomen? (Basis - allen)	2024 (n=1.545)	2023 (n=1.520)	2022 (n=1.502)
Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken	6%	4%	3%
Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken	22%	25%	22%
Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	15%	14%	16%
Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt	4%	7%	4%
Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	37%	32%	36%
Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	7%	7%	10%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen	9%	11%	9%

Bijlage | Tabellen bij gasloos wonen

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? (Basis – heeft een cv-ketel)	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet
2024 (n=1.316)	52%	22%	13%
2023 (n=1.324)	56%	21%	11%
2022 (n=1.272)	50%	25%	13%

Bijlage | Tabellen bij overstap warmtenet

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op het warmtenet? (Basis – gebruikt <u>geen</u> warmte)	2024 (n=1.316)	Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op het warmtenet? (Basis – gebruikt <u>geen</u> warmte)	2024 (n=1.316)
Zeker niet	63%	Zeker niet	63%
Waarschijnlijk niet	17%	Waarschijnlijk niet	17%
Misschien wel, misschien niet	9%	Misschien wel, misschien niet	9%

Bijlage | Tabellen bij zonnepanelen

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar zonnepanelen laat plaatsen? (Basis - allen)	2024 (n=1.545)
Zeker niet	50%
Waarschijnlijk niet	16%
Misschien wel, misschien niet	12%
Waarschijnlijk wel	7%
Zeker wel	7%
Weet niet	7%

Bijlage | Tabellen bij vertrouwen in warmteleverancier

Hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen? (Basis – gebruikt warmte om huis te verwarmen)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet
Sommige warmteleveranciers zijn betrouwbaarder dan andere warmteleveranciers	4%	7%	34%	29%	6%	21%
Ik vertrouw mijn huidige warmteleverancier meer dan andere warmteleveranciers	10%	18%	41%	15%	5%	11%
Warmteleveranciers hebben het beste voor met hun klanten	11%	26%	41%	9%	1%	12%
Ik heb het gevoel dat alle warmteleveranciers betrouwbaar zijn	12%	29%	35%	6%	1%	17%

Bijlage | Tabellen bij veranderen van warmteleverancier

Voor warmte kun je op dit moment niet zelf kiezen wie jouw leverancier is. Stel het kon, zou je dan naar een andere warmteleverancier willen overstappen? (Basis - Heeft leverancier(s) voor elektra en warmte)	2022 (n=149)	2023 (n=147)	2024 (n=146)
Ja	27%	31%	30%
Nee	31%	21%	26%
Weet ik niet	42%	48%	44%

Hoe waarschijnlijk is het dat je voor je energievoorziening (weer) zou overstappen naar gas? (Basis - gebruikt warmte om huis te verwarmen)	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2024 (n=146)	48%	8%	17%	8%	5%	14%
2023 (n=147)	44%	20%	11%	8%	2%	15%

Bijlage | Tabellen bij beoordeling warmteleverancier

Hoe tevreden ben je over deze aspecten van je huidige energieleverancier? (Basis – gebruikt warmte om huis te verwarmen)	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet/niet van toepassing
De kwaliteit van de warmte	7%	5%	14%	49%	13%	11%
De mate waarin jouw warmteleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	9%	9%	13%	46%	13%	11%
De facturering van jouw warmtenota	7%	10%	14%	46%	10%	11%
De totale dienstverlening van jouw warmteleverancier	6%	9%	22%	42%	9%	13%
De mate waarin jouw warmteleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten	12%	13%	15%	38%	9%	12%
De afhandeling van storingen	2%	3%	17%	35%	11%	32%
De bereikbaarheid van jouw warmteleverancier	6%	6%	17%	34%	11%	26%
De klantvriendelijkheid van jouw warmteleverancier	3%	7%	23%	34%	10%	23%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw warmteleverancier	3%	5%	18%	23%	10%	40%
De prijs van jouw warmteleverancier	14%	18%	24%	26%	5%	12%
De verwerking van jouw overstap naar jouw huidige warmteleverancier (indien overgestapt, n=34)*	2%	3%	13%	23%	4%	55%

Bijlage | Tabellen bij prijsinformatie warmtegebruikers

Hoe eens/oneens ben je met stellingen over prijsinformatie van energieleveranciers? De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven (Basis - gebruikt warmte om huis te verwarmen)	2022 (n=153)	2023 (n=148)	2024 (n=146)
Zeer oneens	7%	5%	8%
Oneens	6%	10%	12%
Niet eens, niet oneens	19%	21%	20%
Eens	39%	33%	30%
Zeer eens	3%	6%	5%
Weet niet/niet van toepassing	26%	25%	25%

Bijlage | Tabellen bij informatie over prijswijzigingen

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie? (Basis - gebruikt warmte om huis te verwarmen + Is geïnformeerd over prijswijzigingen)	2022 (n=79)	2023 (n=94)	2024 (n=85)
Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte	9%	15%	12%
Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte	51%	50%	44%
Voldeed helemaal aan mijn informatiebehoefte	35%	32%	43%
Weet niet	5%	4%	2%

Bijlage | Tabellen bij beoordeling prijzen voor warmte

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen? (Basis - gebruikt warmte om huis te verwarmen)	2022 (n=149)	2023 (n=147)	2024 (n=146)
Erg laag	0%	0%	0%
Laag	2%	2%	1%
Niet hoog, niet laag	11%	11%	18%
Hoog	37%	35%	39%
Erg hoog	40%	37%	28%
Weet niet	9%	15%	14%

Hoe beoordeel je de prijs van vastrecht voor warmte? (Basis - gebruikt warmte om huis te verwarmen)	2024 (n=146)
Erg laag	0%
Laag	0%
Niet hoog, niet laag	17%
Hoog	34%
Erg hoog	23%
Weet niet	26%

Bijlage | Onderzoekstechnische informatie

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 11-03-2024 tot 17-03-2024 .

Methode respondentenselectie

Uit het Stempunt-panel van Motivaction.

Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het Stempunt spaarprogramma ontvangen.

Weging

De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

Responsverantwoording online onderzoek

In de veldwerkperiode is aan 7.331 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten.

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tot tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Hetzelfde geldt voor schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten. Een uitzondering vormen beeld- en geluidsopnames van respondenten, deze worden ten hoogste 6 maanden bewaard.

Overige onderzoekstechnische informatie

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Bijlage | Ongewogen en gewogen data

Leeftijd	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
18 t/m 24 jaar	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
25 t/m 34 jaar	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
35 t/m 44 jaar	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
45 t/m 54 jaar	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
55 t/m 64 jaar	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
65 t/m 70 jaar	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>

Opleidingsniveau	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Hoog (wo/hbo)	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Laag (ibo/basisschool/ geen opleiding)	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>

Geslacht	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Mannen	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Vrouwen	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>

Regio	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
3 grote gemeenten	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
West	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Noord	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Oost	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Zuid	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Randgemeenten	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>

Mentality	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Moderne burgerij	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Opwaarts mobilen	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Postmaterialisten	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Nieuwe conservatieven	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Traditionele burgerij	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Kosmopolieten	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Postmoderne hedonisten	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>
Impulsieve individualisten	<aantal>	<perc.>	<aantal>	<perc.>



Wij verminderen onze footprint

Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Motivaction gebruikt energiezuinige auto's

Motivaction gebruikt groene stroom

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International bv.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

meer zien
meer weten
meer betekenen

motivaction
insights and strategy

Motivaction International bv

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl
www.motivaction.nl