



Consumentenonderzoek energiemarkt 2023

Rebecca van der Grient
Maaïke van Son
M211611b
26 april 2023

Autoriteit
Consument & Markt



motivaction
insights and strategy

Inhoudsopgave

Achtergrond en onderzoeksopzet	3
Samenvatting	5
Resultaten	9
Leeswijzer	10
Hoofdstuk 1: Overstapgedrag	12
Hoofdstuk 2: De huidige energieaanbieder en keuzeprocess	42
Hoofdstuk 3: Prijsperceptie	57
Hoofdstuk 4: Energietransitie	64
Hoofdstuk 5: Warmte	70
Bijlage: achterliggende tabellen	77

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 (overstapgedrag, 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 lagere 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, overstapgedrag 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 deze laatste groep consumenten afwijken van hun ervaringen van andere consumenten.

Onderzoeksopzet

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de Nederlandse bevolking is kwantitatief onderzoek uitgevoerd. De respondenten komen uit Stempunt, het ISO-26362-gecertificeerde online panel van Motivaction.

Doelgroep, steekproef en representativiteit

De doelgroep voor dit onderzoek zijn consumenten in de leeftijd van 18 tot en met 80 jaar die *zelf* verantwoordelijk zijn voor hun energiezaken. Er is een representatieve steekproef gerealiseerd van n=1.520 Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar. De steekproef is representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding, Nielsen-regio, Mentality-milieu* (en interacties tussen deze variabelen) en voor gezinsgrootte. Representativiteit voor de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, Nielsen-regio en Mentality is verkregen door bij de steekproeftrekking rekening te houden met de verdeling van de Nederlandse bevolking op deze kenmerken en door de resultaten achteraf te wegen. Representativiteit voor gezinsgrootte is verkregen door de resultaten achteraf te wegen. Bij de weging fungeerde ons Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand bevat de verdeling van Mentality-milieus in de bevolking op basis van schriftelijke enquêtes zonder zelfaanmelding en is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

**Mentality-milieus zijn segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie en kijk op het dagelijks leven.*

Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

De vragenlijst is in samenwerking met betrokkenen vanuit de ACM opgesteld. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 7 maart t/m 14 maart 2023.

Samenvattende resultaten (1/4)

Inmiddels zijn we ruim een jaar verder na de inval van Rusland en de voor Nederland daarop volgende energiecrisis. Waar vorig jaar energieleveranciers op enig begrip van consumenten konden rekenen, is dat dit jaar omgeslagen. Consumenten zijn ontevreden over de hoge energiekosten. Hoewel men verwacht nog even bij de leverancier te blijven, zijn consumenten beduidend minder tevreden met hun leverancier. Mogelijk voelt men zich op dit moment vastgezet door de ontwikkelingen op de energiemarkt en blijven zij bij hun huidige energieleverancier omdat overstappen op dit moment niet de juiste keuze lijkt.

Toch weer daling in vertrouwen in energieleveranciers

In 2022 steeg het vertrouwen in energieleveranciers (van 19% in 2021 naar 29% in 2022). Dit jaar is deze groep weer geslonken naar 19%, hetzelfde niveau als in 2021. Daarbij is het aantal consumenten dat aangeeft (zeer) weinig vertrouwen te hebben in hun energieleverancier flink gestegen van 23% in 2022 naar 38% in 2023. Eind vorig jaar waren er verschillende berichten in de media dat energiebedrijven grote winsten hadden gemaakt in 2022. Dit kan voor veel onvrede hebben gezorgd, omdat consumenten geconfronteerd werden met hoge energieprijzen.

Uitblijven van vaste contracten zorgt voor daling in overstapgedrag

Vorig jaar zagen we een daling in overstapgedrag (van 27% naar 14%), mogelijk doordat er vorig jaar geen vaste contracten werden aangeboden. Ook dit jaar geven minder consumenten aan dat zij in de afgelopen 12 maanden zijn overgestapt (9%).

Pas sinds recent kunnen consumenten weer vaste contracten afsluiten (maar nog niet bij alle aanbieders). Mogelijk wachten consumenten nog met afsluiten tot hun favoriete aanbieder vaste contracten aanbiedt of zij wachten in anticipatie op verdere prijsdalingen. Huidige prijzen liggen namelijk nog steeds hoger dan voor de inval van Oekraïne. Het is voor deze meting nog te vroeg om het effect van het weer aanbieden van vaste contracten terug te zien in de monitor.

Consumenten verwachten nog wel even bij hun energieleverancier te blijven

De mate waarin consumenten het waarschijnlijk achten dat zij over een jaar nog klant zijn bij hun energieleverancier is onveranderd (45%). Ook is er geen verandering in de intentie om energieleveranciers te gaan vergelijken (met het idee om over te stappen naar een andere aanbieder) (49%).

Meeste consumenten hebben nog een contract met vaste prijzen; aantal consumenten met een maandelijks opzegbaar contract toegenomen

58% van de consumenten geeft aan dat zij een contract hebben met vaste prijzen. 42% van alle consumenten geeft aan dat hun contract nog zeker een jaar loopt.

Door de energiecrisis konden er geen vaste contracten worden afgesloten. Het is daarom niet verrassend dat de groep consumenten die een variabel contract heeft, is gegroeid ten opzichte van 2022 (van 18% naar 40%).

Samenvattende resultaten (2/4)

Consumenten vinden energieprijzen nog steeds hoog; maandbedragen opnieuw gestegen

Het aantal consumenten dat de energieprijzen als (zeer) hoog ervaart is gestegen, van 78% in 2022 naar 84% in 2023. Het gemiddelde maandbedrag dat consumenten zeggen te betalen is opnieuw gestegen (2021: € 127,14; 2022: € 143,81; 2023: € 188,29).

Consumenten verwachten dat zij flink meer kunnen besparen als zij overstappen. Vorig jaar schatten consumenten in dat een overstap hen gemiddeld € 73,27 per jaar zou kunnen opleveren. Dit jaar schatten consumenten in dat een overstap gemiddeld € 130,55 waard is.

De besparing lijkt echter nog niet genoeg om de stap te wagen. De prijsdrempel ligt namelijk veel hoger, zelfs hoger dan vorig jaar (2022: 176,68; 2023: € 224,53).

Besparen op de maandelijkse kosten voornaamste reden om over te stappen

Consumenten die in de afgelopen 12 maanden zijn overgestapt deden dit voornamelijk om te besparen op maandelijkse kosten (45%). Een welkomstpremie of cashbackactie is door minder consumenten genoemd als reden om over te stappen (26% in 2022 vs. 20% in 2023). Ook een verhuizing

is voor minder consumenten een reden om over te stappen (11% in 2022 vs. 14% in 2023).

Consumenten sloten nieuwe contracten meestal af via de website van de energieleverancier (28%), gevolgd door een prijsvergelijkingswebsite (24%). Deze percentages zijn nauwelijks veranderd ten opzichte van 2022.

Wederom is tevredenheid afgenomen als reden om te blijven; aantal consumenten dat momenteel niet durft over te stappen vanwege de markt is gestegen

41% van de consumenten blijft bij de huidige energieleverancier omdat zij tevreden zijn met hun aanbieder. Dit percentage is voor de tweede keer op rij gedaald (2021: 56%; 2022: 50%; 2023: 41%). Ook goede service van de energieleverancier (21% in 2023 vs. 28% in 2022) en gunstige prijs (20% in 2023 vs. 25% in 2022) worden minder genoemd als redenen om te blijven.

Consumenten noemen vaker als reden om te blijven bij hun energieleverancier dat zij niet durven overstappen vanwege de markt (18% in 2023 vs. 14% in 2022). Verder geven meer consumenten aan dat zij vrezen voor administratieve rompslomp bij overstappen (17% in 2023 vs. 10% in 2022) en dat zij het te ingewikkeld vinden om over te stappen (11% in 2023 vs. 8% in 2022).

Samenvattende resultaten (3/4)

Houding ten aanzien van overstappen vrijwel niet veranderd

Consumenten staan ongeveer hetzelfde tegenover overstappen als in 2022. Belangrijke aspecten zijn zekerheid (58% geeft aan dat ze weten wat ze nu hebben, maar niet als ze overstappen). Er is echter wel een stijging in de mate dat consumenten zich laten beïnvloeden door familie of vrienden: 29% geeft aan dat zij zich zouden laten overhalen om over te stappen door familie of vrienden. In 2022 lag dit aandeel op 23%.

Prijsinformatie op vergelijkingssites minder vergelijkbaar volgens consumenten

Minder consumenten vinden de informatie over energieprijzen op prijsvergelijkingssites (zeer) vergelijkbaar (gedaald van 60% naar 52%). De begrijpelijkheid van prijsinformatie is op het oog afgenomen (maar statistisch niet) (60% naar 54%). Hieruit concluderen we dat de toegankelijkheid van prijsinformatie toch iets is afgenomen voor consumenten.

Prijsinformatie van energieleveranciers eenvoudiger

Er is een stijging te zien in het aantal consumenten dat de prijsinformatie eenvoudig vindt weergegeven (gestegen van 36% naar 46%). Het aantal consumenten dat prijsinformatie vergelijkbaar vindt is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar (32%). Ook geven consumenten in gelijke mate aan als vorig jaar dat prijsinformatie steeds op dezelfde manier wordt weergegeven (46%). Een derde vindt dat in de prijsinformatie van hun energieleverancier duidelijk naar voren komt wat de invloed is van kortingen, welkomstbonussen of het prijsplafond op de jaarprijs van hun contract (36%).

Een derde heeft (nog altijd) moeite met het vergelijken van prijsinformatie tussen verschillende energieleveranciers

Nog steeds vindt circa een derde (36%) het moeilijk energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven. Verder vindt 21% het vergelijken moeilijk vanwege het aanbieden van verschillende producten en omdat veel kostenposten/begrippen onduidelijk zijn. 19% vindt prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld.

Samenvattende resultaten (4/4)

Weer meer consumenten met zonnepanelen

Aan consumenten is een lijst met verduurzamingsmaatregelen voorgelegd. 84% geeft aan over minimaal één van deze maatregelen te beschikken. 16% geeft aan van niet, wat een grotere groep is dan vorig jaar (10%). De meest voorkomende maatregel is inzicht in energiegebruik via een app (42%), spouwmuurisolatie (36%) en dakisolatie (36%).

Ten opzichte van 2022 hebben wederom meer consumenten zonnepanelen op het dak (2021: 35%; 2022: 31%; 2023: 39%). Daarnaast geven meer consumenten aan dat zij een slimme thermostaat hebben (27% vs. 23% in 2022).

Ook vertrouwen in leveranciers voor warmte gedaald

Het aantal consument dat (zeer) weinig vertrouwen heeft dat warmteleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden is flink gestegen van 35% in 2022 naar 50% in 2023.

Warmteconsumenten zijn minder tevreden met warmteleverancier. Minder consumenten zijn tevreden met de prijs die zij moeten betalen, de facturering van de warmte nota, de totale dienstverlening van hun warmteleverancier, de manier waarop de warmteleverancier inzicht geeft in het verbruik en de bereikbaarheid van de warmteleverancier. Wat betreft de prijs geven zeven van de tien (72%) warmteconsumenten aan dat zij deze (erg) hoog vinden, wat een lichte daling is ten opzichte van 2022 (77%).

De consistentie van aanbieden van de prijsinformatie wordt door warmtegebruikers nagenoeg hetzelfde beoordeeld als vorig jaar. Dit jaar geven zes op de tien warmteconsumenten aan dat zij in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd zijn over prijswijzingen. De meesten ontvingen dit een maand van te voren. 19% geeft aan nooit te zijn geïnformeerd.

A magnifying glass with a silver rim and a black handle is positioned over a blue textured surface. The lens is focused on a circular area, creating a magnified effect. A horizontal teal bar is overlaid across the middle of the image, containing the word 'Resultaten'. The bottom right corner features a red diagonal shape with a white icon of three horizontal bars.

Resultaten



Leeswijzer (1/2)



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 & Keuzeprocess.** 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 belevingen van consumenten die gebruik maken van warmte (in tegenstelling tot gas-gebruikers).

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=138)
- Niet in de afgelopen 12 maanden, maar wel in de afgelopen 3 jaar veranderd van energieleverancier (n=305)
- In het afgelopen jaar bij de huidige energieleverancier veranderd van energiecontract (n=80)
- In de afgelopen drie jaar georiënteerd op een overstap (n=165)
- Langer dan drie jaar geleden veranderd van energieleverancier (n=342)
- Nooit overgestapt van energieleverancier (n=490)

Leeswijzer (2/2)

- De resultaten zijn weergegeven in grafieken en worden ondersteund door tekst.
- We tonen de resultaten van de afgelopen vier jaar (2023, 2022, 2021 en 2020). In de tekst is beschreven als er een trend zichtbaar is. 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 lay-out 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 waarden) 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 procentpunten (maar wel significant). Deze verschillen zijn een dusdanig belangrijk percentage voor het onderzoek dat we deze wel rapporteren.



Overstapgedrag

1.1 Redenen overstapgedrag

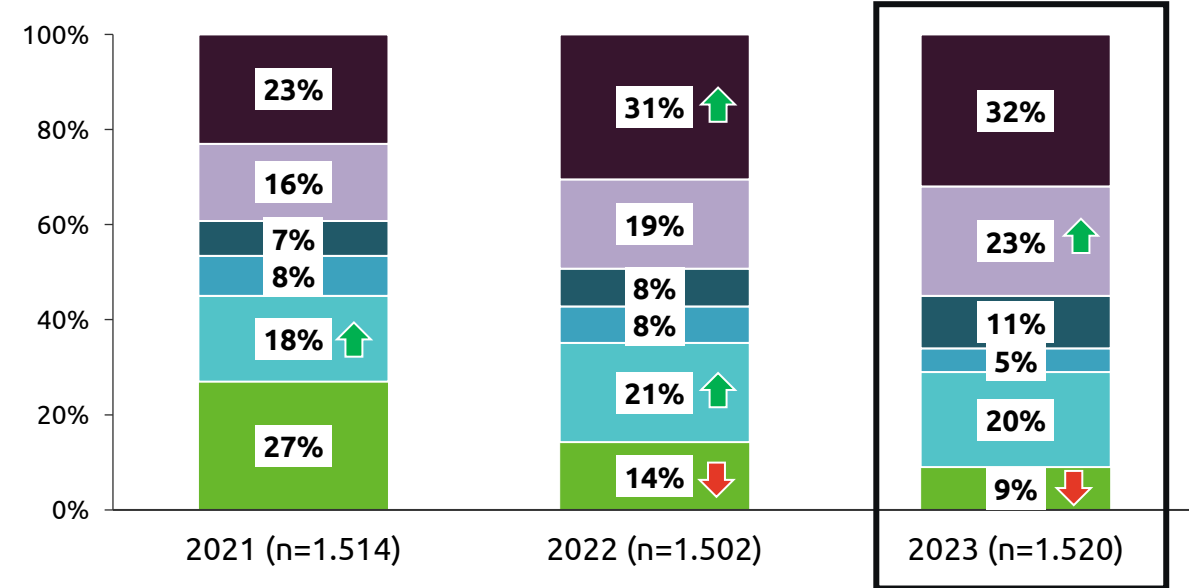


Overstappedrag | Overstap

Uitblijven van vaste contracten zorgt voor daling in overstappedrag

Opnieuw daalt het aantal consumenten dat in de afgelopen 12 maanden is overgestapt. Van 27% in 2021 werd dit in 2022 14%, in 2023 is dat 9%. In het afgelopen jaar konden consumenten geen vast contract afsluiten als gevolg van de energiecrisis. Energietarieven waren dusdanig variabel op de markt dat energieleveranciers niet een vaste prijs konden berekenen. Sinds recent worden door enkele aanbieders weer vaste contracten aangeboden. Dit is echter niet terug te zien in de monitor. Mogelijk komt de meting daarvoor te vroeg. Maar het is ook denkbaar dat consumenten wachten met afsluiten tot hun favoriete aanbieder vaste contracten aanbiedt of omdat zij denken dat de prijzen nog verder gaan dalen. Huidige prijzen liggen namelijk nog steeds hoger dan voor de inval van Oekraïne.

Ben je in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een andere energieleverancier?



- 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
- Niet recent, maar wel in de afgelopen 3 jaar overgestapt
- Ja, in de afgelopen 12 maanden overgestapt

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Overstappedrag | Aantal jaren klant

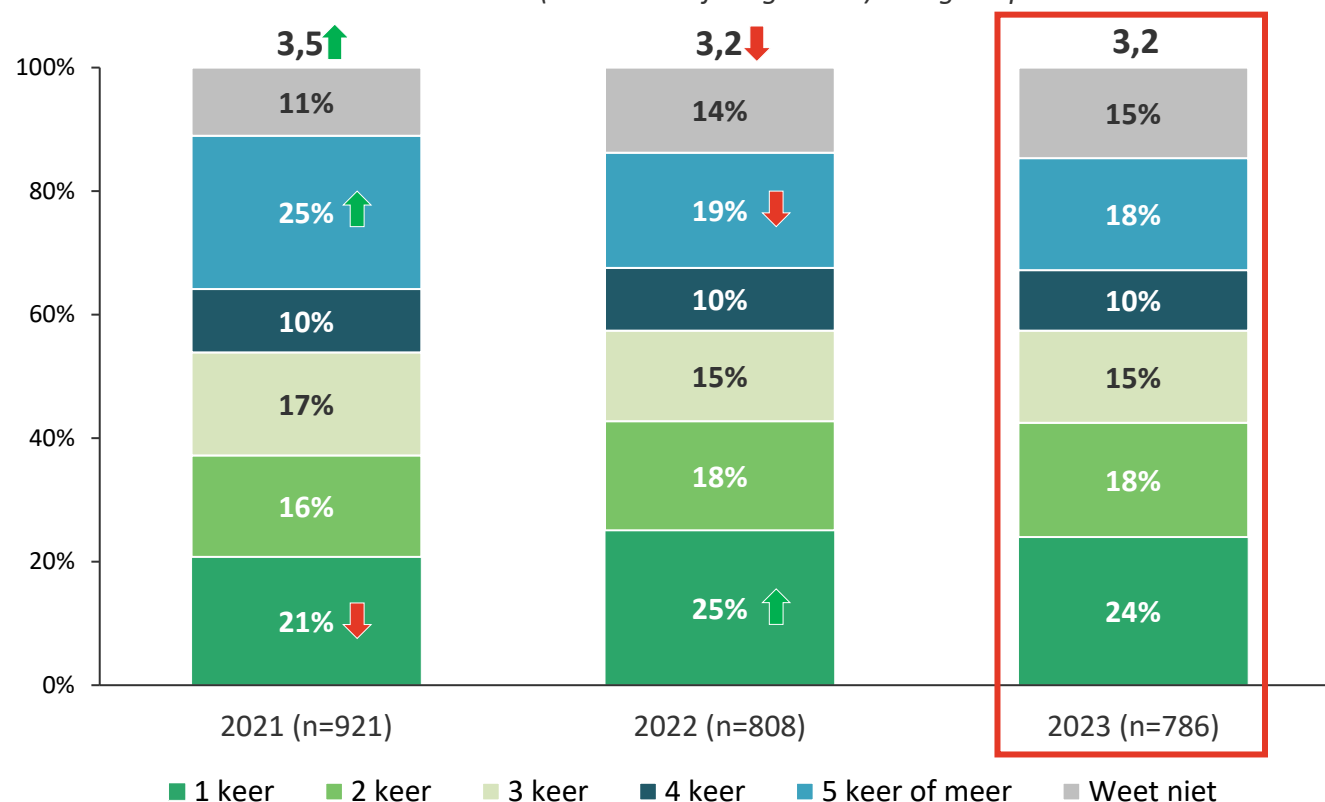
Gemiddeld aantal keer overstappen niet veranderd ten opzichte van vorig jaar

Het gemiddeld aantal keer dat consumenten (die weleens zijn overgestapt) aangeven te zijn overgestapt, ligt dit jaar op 3,2. Dat is gelijk aan 2022.

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 (meer dan 3 jaar geleden) overgestapt



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Overstappedrag | Mate van loyaliteit (1/2)

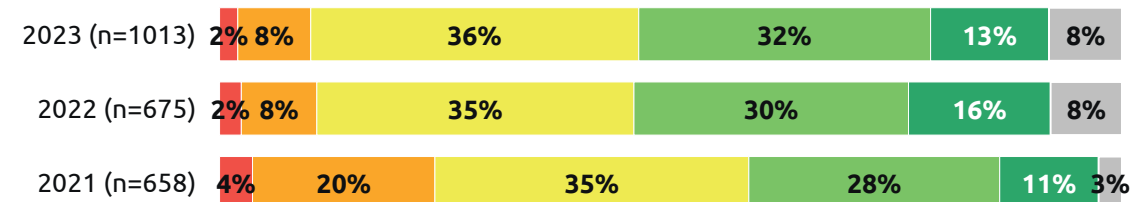
Loyaliteit van consument blijft gelijk

In 2022 gaf 46% van de consumenten met een variabel of een aflopend contract aan over een jaar waarschijnlijk nog klant te zijn bij hun huidige energieleverancier. In 2023 is dat aantal 45%.

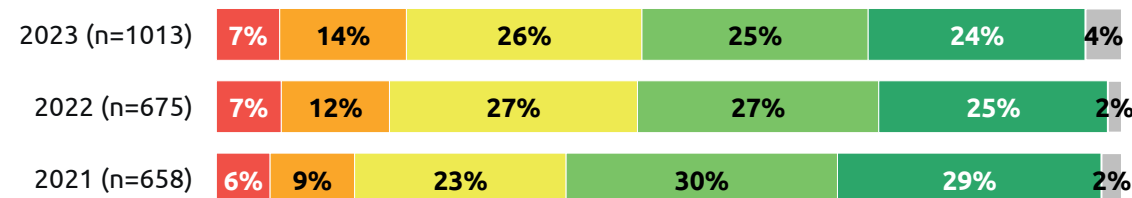
Helft consumenten is van plan om energieleveranciers te vergelijken

Ongeveer de helft van de consumenten met een variabel of een aflopend contract is van plan komend jaar (weer) energieleveranciers te gaan vergelijken (49%). Dat is ongeveer gelijk aan 2022 (52%). Ook het aandeel consumenten dat komend jaar *niet* energieleveranciers gaat vergelijken blijft nagenoeg gelijk (21% in 2023 vs. 19% in 2022).

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*



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Overstappedrag | Mate van loyaliteit (2/2)

Iets meer plannen om in de komende drie jaar een overstap te maken

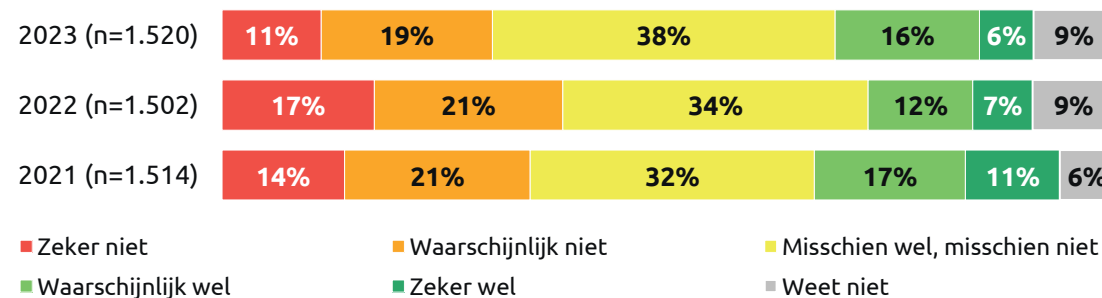
De mate waarin consumenten het onwaarschijnlijk achten om over te stappen verschuift dit jaar naar meer twijfel of men gaat overstappen. Het aandeel consumenten dat overstappen in de komende drie jaar (zeer) onwaarschijnlijk acht is gedaald (van 38% in 2022 naar 30% in 2023). Het aantal consumenten dat overstappen naar een andere energieleverancier juist (zeer) waarschijnlijk acht blijft ongeveer gelijk: van 19% in 2022 naar 22% in 2023.

Tussentijds contract opzeggen niet waarschijnlijk

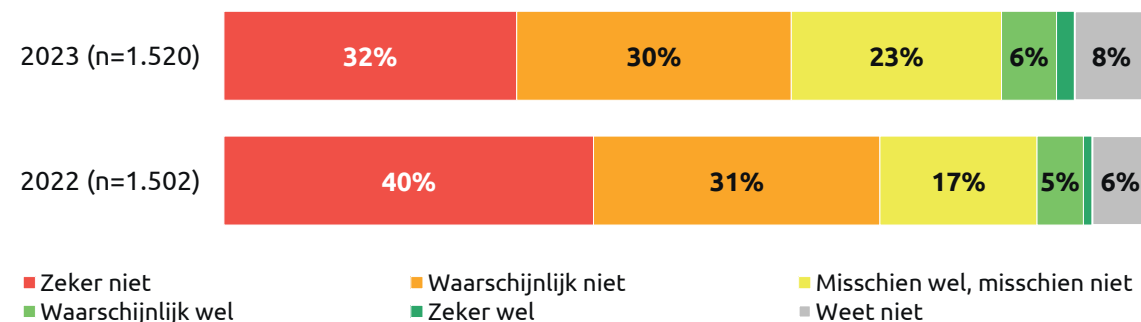
Het aandeel consumenten dat zeker niet het contract tussentijds opzegt, is gedaald (van 71% naar 62%). Vermoedelijk is deze daling een anticipatie op de dalende energieprijzen en het bijkomend effect dat er weer vaste contracten op de markt komen. Maar de daling kan ook komen doordat consumenten vaker een maandelijks opzegbaar contract hebben.

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

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



Overstappedrag | Aanleidingen en redenen overstap

Welkomstpremie of cash-back-actie minder vaak een aanleiding om in actie te komen om contract te veranderen

Eén op de vijf (20%) consumenten geeft aan dat een welkomstpremie of cash-back-actie als aanleiding diende om in actie te komen. Dat zijn minder consumenten dan vorig jaar (26%). Dat komt waarschijnlijk doordat deze optie in het afgelopen jaar niet werd aangeboden door energieleveranciers (doordat er geen vaste contracten werden aangeboden).

Besparen op maandelijkse kosten is nog steeds de meest genoemde aanleiding om van energiecontract te veranderen (45%).

Minder consumenten noemen een verhuizing (11% in 2023 vs. 14% in 2022) een aanleiding om in actie te komen.

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) en reden(en) om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) Basis: (Langer dan drie jaar geleden) overgestapt naar een ander energiecontract (intern of extern)	2021 (n=1.049)	2022 (n=923)	2023 (n=866)
Besparen op de maandelijkse kosten	56%	44%	45%
Welkomstpremie of cash-back actie*	-	26%	20%
Een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier	21%	14%	18%
Een persoonlijk aanbod van mijn huidige energieleverancier	13%	12%	12%
Vanwege een verhuizing	17%	14%	11%
Onvrede over mijn vorige energieleverancier (indien ooit overgestapt)	13%	11%	11%
Om milieu / duurzaamheid redenen	16%	9%	9%
Meer vertrouwen in een andere energieleverancier*	-	7%	8%
De jaarafrekening van mijn energieleverancier	8%	6%	5%
Een advertentie voor een collectieve actie	9%	5%	4%
Op overstappen gewezen door vrienden/familie	4%	5%	4%
Huidige energieleverancier biedt geen jaarcontract aan*	-	2%	4%
Ik wilde een contract dat mijn oude energieleverancier niet had**	-	-	4%
Mijn energieleverancier is failliet gegaan	1%	4%	3%
Vanwege het prijsplafond voor gas, stroom of stadsverwarming**	-	-	3%
Een advertentie van een energieleverancier	3%	3%	2%
Verandering in energieverbruik	5%	2%	2%
Extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	4%	6%	1%
Mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	0%	1%	1%
Anders	5%	5%	4%
Weet niet	2%	4%	5%

*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

**Antwoordoptie toegevoegd in 2023

Overstappedrag | Gebruikt kanaal bij afsluiten

Gebruikte kanalen bij afsluiten blijft opnieuw nagenoeg gelijk

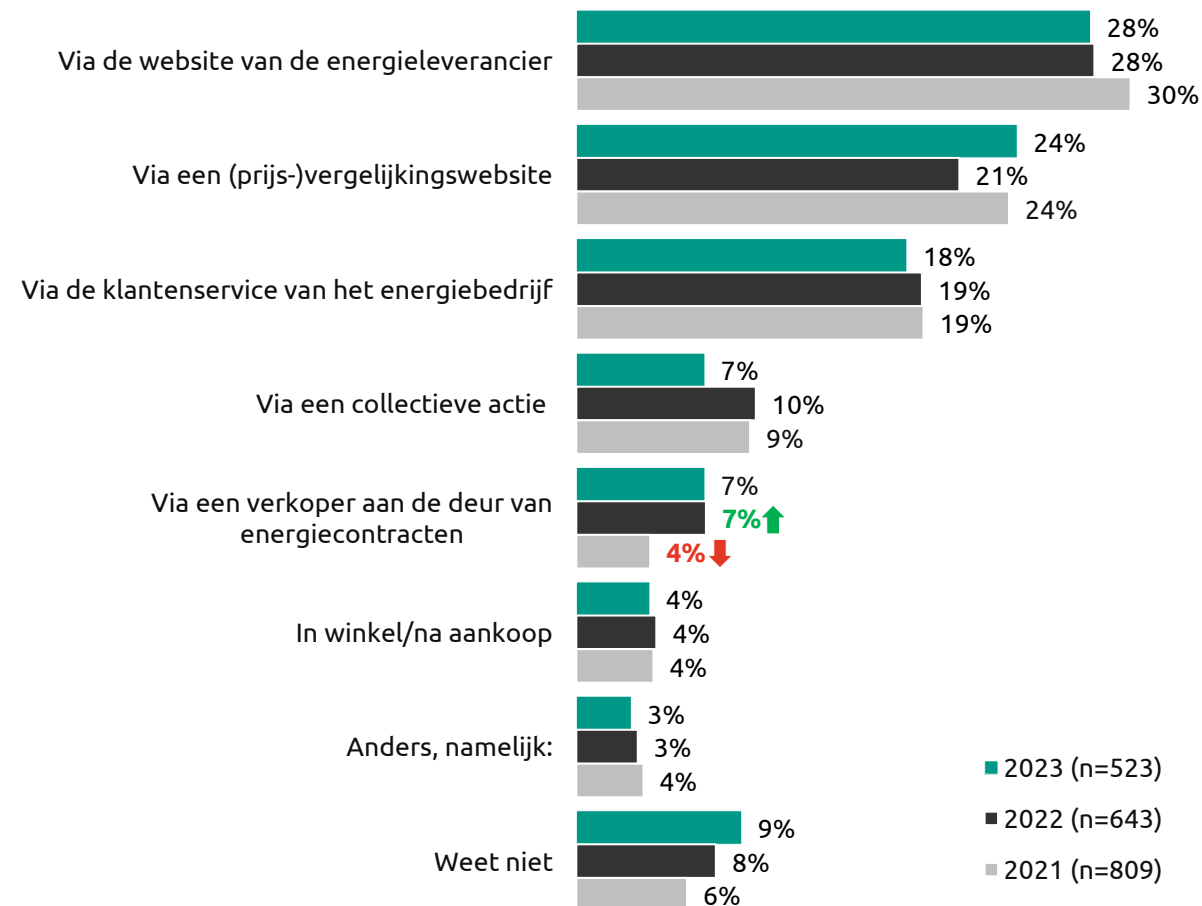
De website van de energieleverancier is het meest gebruikte overstapkanaal (28%) (intern of extern).

Iets minder dan een kwart (24%) maakte gebruik van een prijsvergelijkingswebsite. De dalende trend die sinds 2020 plaatsvond is hiermee geëindigd (2020: 27%; 2021: 24%; 2022: 21%).

[Klik hier voor de bijlage voor de achterliggende tabellen](#)

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten?

Basis: Is overgestapt van energieleverancier/contract



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Overstappedrag | Oriëntatie vs. afsluitkanaal

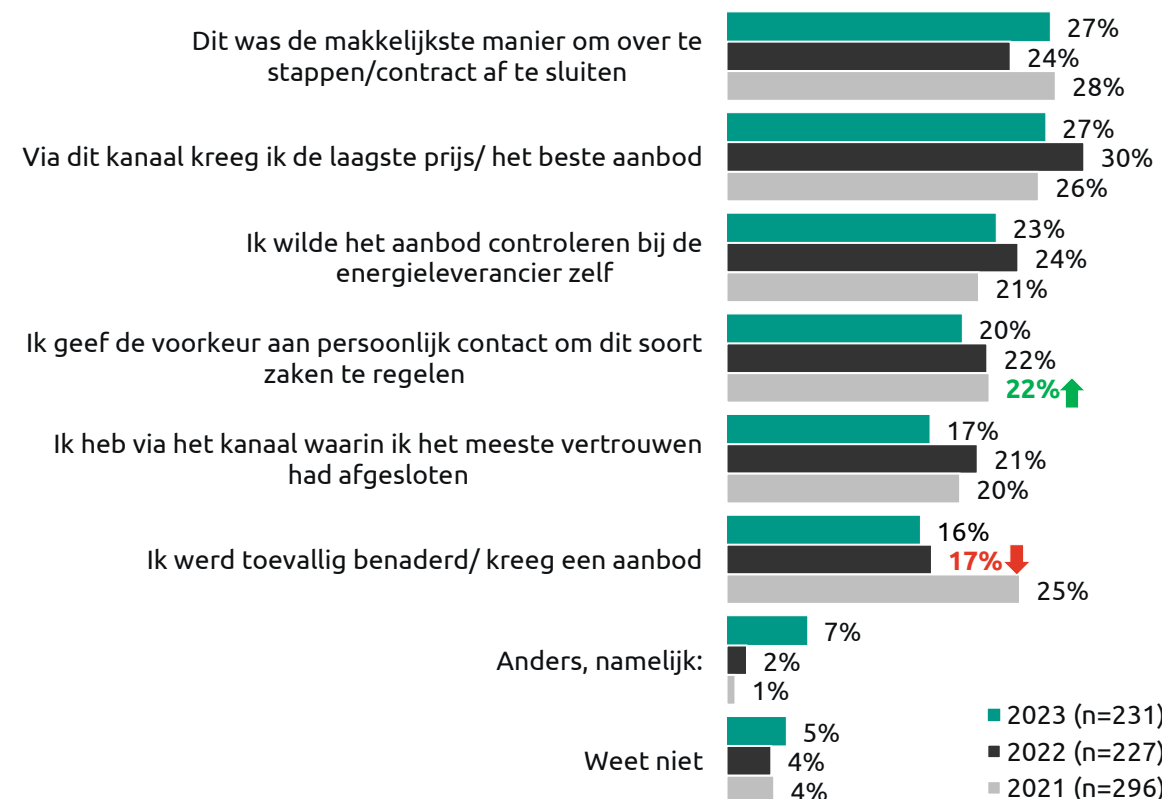
Prijs, controle of gemak staan weer bovenaan als redenen om te kiezen voor een ander afsluitkanaal dan oriëntatiekanaal

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. Meer dan een kwart (27%) geeft aan dat zij het meest vertrouwen hadden in het afsluitkanaal en dat het overstapkanaal uiteindelijk de laagste prijs bood. Daarnaast gaf ongeveer een kwart (23%) aan dat zij het aanbod wilden controleren bij de energieleverancier zelf of dat dit kanaal de makkelijkste manier was om het contract af te sluiten (25%).

[Klik hier voor de bijlage voor de achterliggende tabellen](#)

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



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Overstappedrag | Redenen om te blijven

Aantal consumenten dat momenteel niet durft over te stappen vanwege de markt is gestegen

Het aantal consumenten dat door de markt niet durft over te stappen naar een andere energieleverancier is gestegen van 14% in 2022, naar 18% in 2023.

De tevredenheid over huidige energieleveranciers is nog steeds de meest genoemde reden om niet over te stappen naar een andere energieleverancier. Wel is dat voor minder consumenten een reden om te blijven (van 56% in 2021 naar 50% in 2022, naar 41% in 2023).

De goede service van de huidige energieleverancier en een gunstige prijs zijn opnieuw de tweede en derde meest genoemde redenen voor de consument om niet over te stappen. Wel zijn beide redenen minder vaak genoemd ten opzichten van vorig jaar (goede service van 28% in 2022 naar 21% in 2023, gunstige prijs van 25% in 2022 naar 20% in 2023).

Verder is de angst voor administratieve rompslomp gestegen van 10% in 2022 naar 17% in 2023. Het aantal dat het te ingewikkeld vindt om over te stappen steeg van 8% naar 11%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere energieleverancier? (Meerkeuze vraag) Basis: niet of langer dan drie jaar geleden overgestapt naar een ander energiecontract	2021 (n=832)	2022 (n=974)	2023 (n=1.077)
Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	56%	50%	41%
Mijn huidige energieleverancier biedt goede service	29%	28%	21%
Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs	24%	25%	20%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	18%	17%	20%
Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier	20%	18%	19%
Ik durf door de markt op dit moment niet over te stappen naar een andere energieleverancier*	-	14%	18%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders	23%	18%	17%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	12%	10%	17%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier	16%	12%	12%
Ik heb / een warmtenet / blokverwarming / WKO-installatie en wil stroom van dezelfde leverancier*	-	11%	14%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	10%	8%	11%
Er is te weinig keuze*	-	3%	5%
Ik moet een boete betalen als ik voor het einde van mijn contract weg ga bij mijn huidige energieleverancier*	-	5%	4%
Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)	3%	2%	2%
Anders	4%	4%	3%
Weet niet	4%	6%	5%

*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

Overstapgedrag | Mogelijke redenen om toch over te stappen

Besparing vaker genoemd als mogelijke reden om over te stappen

Aan consumenten die niet zijn overgestapt van 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 om een overstap van energieleverancier te overwegen is opnieuw het besparen op mogelijke kosten. Het aantal consumenten dat om die reden mogelijk zou overstappen is gestegen van 38% in 2022 naar 44% in 2023. Onvrede over huidige energieleverancier (26%) is opnieuw de tweede belangrijkste reden voor de consument om over te stappen.

Dit jaar opnieuw een stijging in het aantal personen dat mogelijk zou overstappen vanwege een persoonlijk aanbod van een energieleverancier (12% in 2022 vs. 16% in 2023). En ook het soort contract is voor meer consumenten dan vorige meting (11% in 2022 vs. 18% in 2023) mogelijk een aanleiding om over te stappen.

Hieronder zie je een aantal aanleidingen staan om een mogelijke overstap van energieleverancier te overwegen. Wat zouden voor jou redenen kunnen zijn om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) Basis: heeft zich georiënteerd op een overstap of nog nooit overgestapt	2021 (n=460)	2022 (n=578)	2023 (n=654)
Besparen op de maandelijkse kosten	39%	38%	44%
Onvrede over huidige energieleverancier	34%	26%	26%
Vanwege het soort contract (jaarcontract of meerjarencontract)*	-	11%	18%
Vanwege een verhuizing	20%	17%	16%
Persoonlijk aanbod van een energieleverancier	6%	12%	16%
Om milieu / duurzaamheid redenen	13%	10%	9%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie*	-	8%	10%
Ik wilde een bepaald type contract dat mijn oude energieleverancier niet had**	-	-	10%
Vanwege het prijsplafond voor gas, stroom of stadsverwarming**	-	-	9%
Wanneer ik de jaarafrekening ontvang en moet bijbetalen	9%	6%	8%
Ik werd door vrienden/familie gewezen op de voordelen van overstappen	9%	6%	6%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	8%	8%	5%
Vanwege een verandering in energieverbruik	6%	7%	4%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	4%	3%	3%
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	2%	2%	2%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	1%	1%	1%
Anders, namelijk:	5%	4%	3%
Weet niet	20%	23%	20%

*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

**Antwoordoptie toegevoegd in 2023

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Overstappedrag | Houding tegenover overstappen (1/2)

Vier op de tien wachten met overstappen tot de tarieven (meer) gaan dalen

Circa vier op de tien (37%) van de consumenten geven aan dat zij wachten met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar.

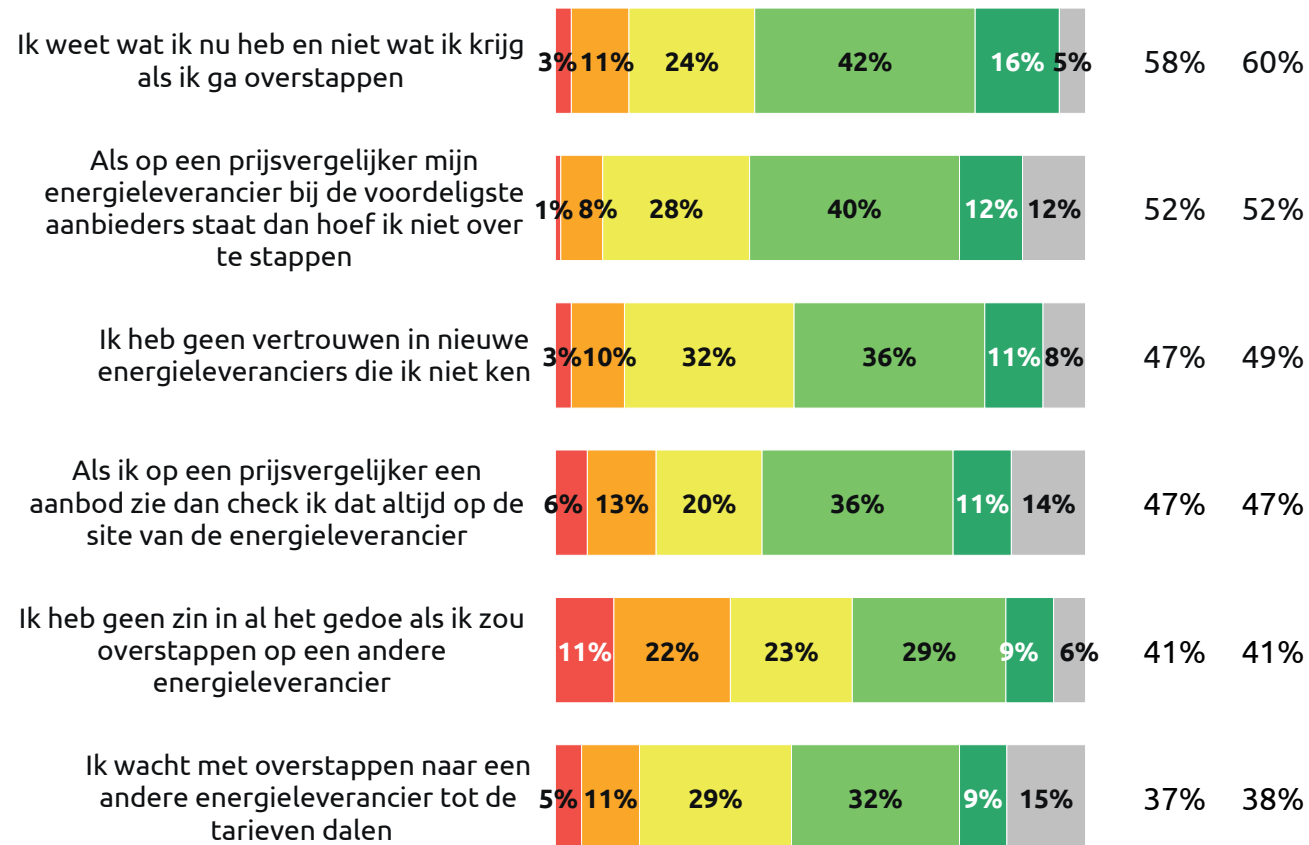
Nog steeds geven drie op de tien (58%) van de consumenten aan dat ze weten wat ze nu hebben en niet wat ze krijgen als ze overstappen. Wat er op lijkt te duiden dat relatief veel consumenten nog onzeker zijn over het aangaan van nieuwe contracten.

Verder is, net als in voorgaande jaren, circa de helft van de consumenten (52%) het (zeer) eens dat als een prijsvergelijker de huidige energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat, overstappen niet nodig is.

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen?

Basis: Meting 2023, n=1.520

% (Zeer) eens
2023 2022



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Overstappedrag | Houding tegenover overstappen (2/2)

Meer consumenten laten zich door vrienden of familie overhalen om over te stappen

Op aanraden van vrienden of familie zou ruim een kwart (29%) overwegen over te stappen. Meer consumenten dan vorig jaar geven aan dat zij gevoelig zijn voor het advies van hun vrienden en familie (2022: 23%).

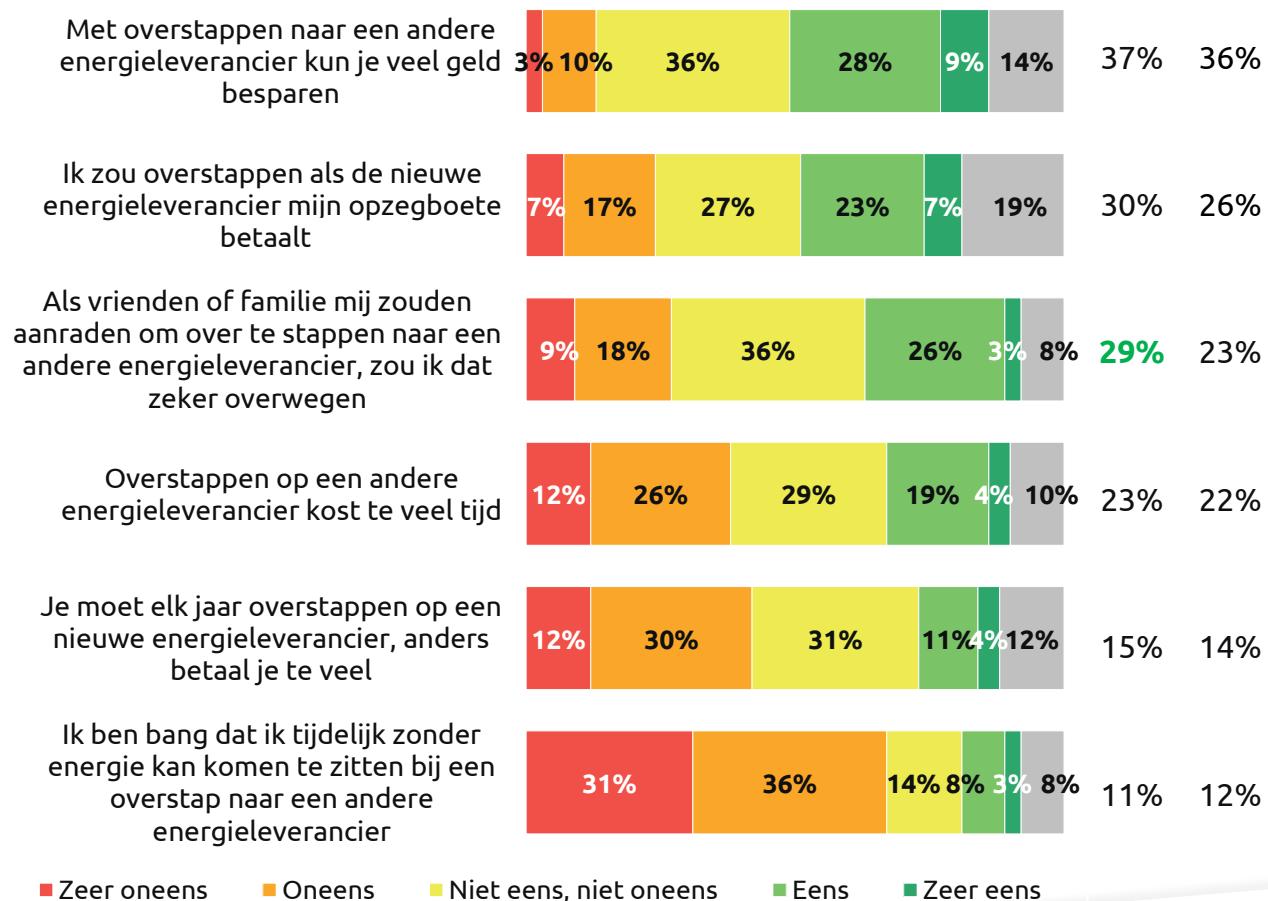
Nog steeds denkt één op de drie dat je met overstappen naar een andere energieleverancier veel geld kunt besparen (37%). De angst om tijdelijk zonder energie te komen te zitten bij een overstap is niet veranderd (11%).

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen?

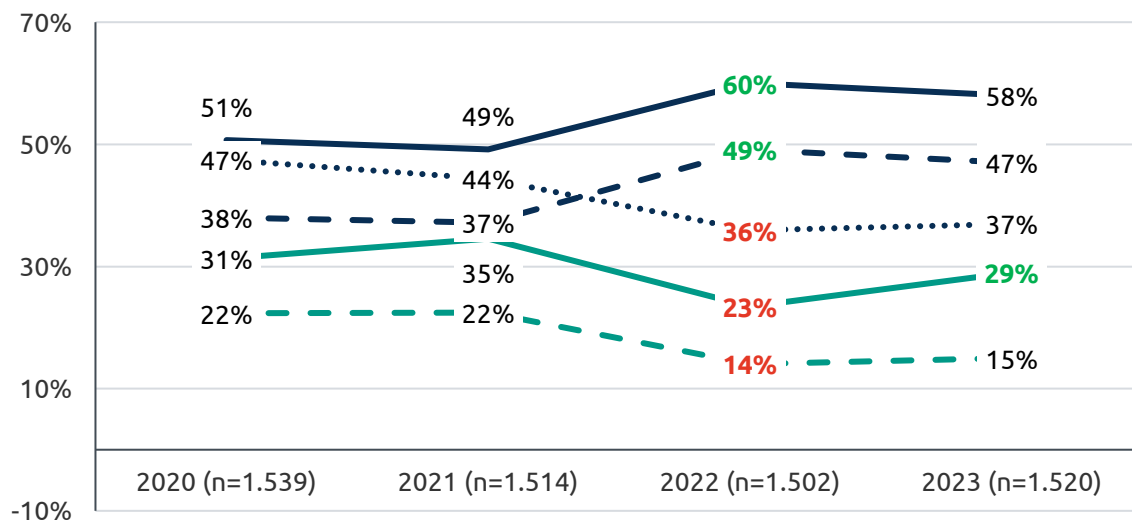
Basis: Meting 2023, n=1.520

% (Zeer) eens
2023 2022



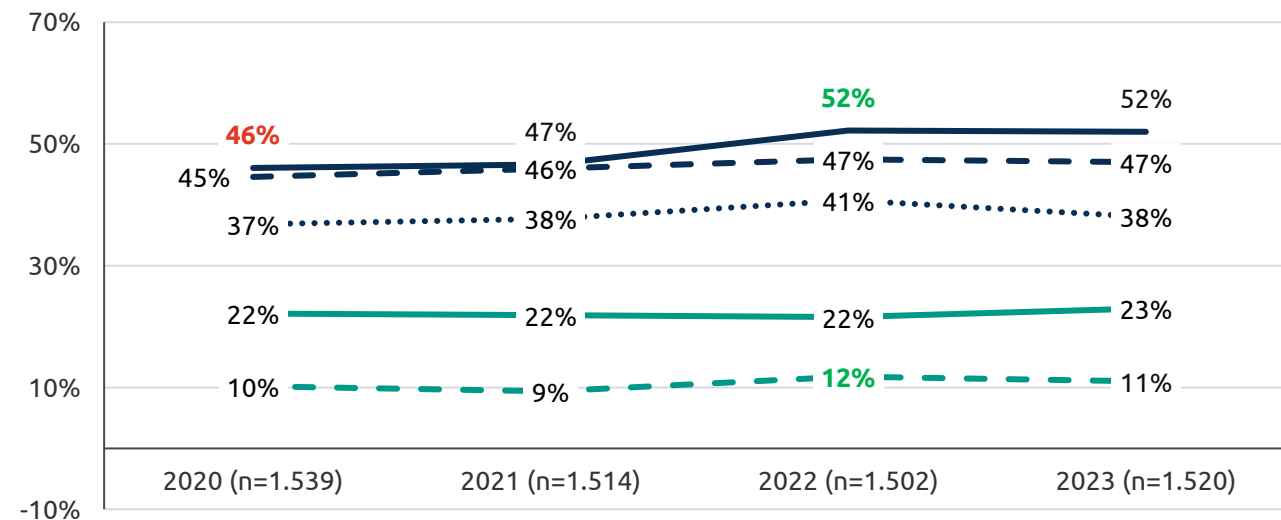
Overstappedrag | Trendgrafiek houding t.a.v. overstappen

% eens + zeer eens



- Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen
- - Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken
- Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen
- 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

% eens + zeer eens



- Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen
- - Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier
- Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier
- 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

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

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)	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=115)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=199)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=60)*	Georiënteerd op een overstap (n=136)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=211)	Nog nooit overgestapt (n=291)	Totaal (n=1.013)
% zeker niet + waarschijnlijk niet	19%	14%	15%	19%	5%	3%	10%
% misschien wel, misschien niet	40%	54%	47%	49%	32%	17%	36%
% zeker wel + waarschijnlijk wel	37%	18%	37%	23%	57%	72%	45%
% weet niet	4%	14%	1%	10%	7%	8%	8%
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)	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=115)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=199)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=60)*	Georiënteerd op een overstap (n=136)*	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=211)	Nog nooit overgestapt (n=291)	Totaal (n=1.013)
% zeker niet + waarschijnlijk niet	17%	7%	20%	1%	23%	39%	21%
% misschien wel, misschien niet	18%	24%	23%	22%	28%	32%	26%
% zeker wel + waarschijnlijk wel	65%	66%	56%	76%	45%	21%	49%
% weet niet	0%	3%	1%	2%	4%	8%	4%
Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier? (Basis: allen)	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
% zeker niet + waarschijnlijk niet	8%	14%	17%	7%	36%	54%	31%
% misschien wel, misschien niet	34%	40%	51%	50%	44%	29%	38%
% zeker wel + waarschijnlijk wel	53%	37%	27%	36%	11%	5%	22%
% weet niet	5%	9%	4%	7%	9%	12%	9%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? <i>(Basis: Heeft gas en elektra van dezelfde leverancier)</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=115)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=264)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=65)*	Georiënteerd op een overstap (n=140)*	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=302)	Nog nooit overgestapt (n=422)	Totaal (n=1.310)
% zeker niet + waarschijnlijk niet	71%	75%	70%	73%	83%	76%	76%
% misschien wel, misschien niet	11%	12%	16%	17%	7%	12%	11%
% zeker wel + waarschijnlijk wel	14%	8%	14%	7%	4%	6%	7%
% weet niet	4%	5%	0%	3%	6%	7%	5%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: overstapredenen

Wat waren voor jou aanleidingen om een overstap op een andere energieleverancier/ander contract te overwegen? (Basis: (Langer dan drie jaar geleden) overgestapt naar een ander energiecontract (intern of extern))	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Totaal (n=866)
Besparen op de maandelijkse kosten	51%	54%	15%	42%	45%
Vanwege de welkomstpemie of cash-back actie	17%	30%	5%	14%	20%
Vanwege een verhuizing	9%	9%	3%	16%	11%
Een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier	14%	23%	3%	18%	18%
Een persoonlijk aanbod van mijn huidige energieleverancier	5%	11%	29%	11%	12%
Onvrede over mijn vorige energieleverancier	13%	7%	0%	15%	11%
Om milieu / duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)	8%	6%	1%	13%	9%
Ik heb/had meer vertrouwen in een andere energieleverancier	11%	6%	12%	7%	8%
Naar aanleiding van de jaarafrekening van mijn energieleverancier	7%	5%	7%	4%	5%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	0%	0%	7%	2%	1%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	7%	6%	1%	3%	4%
Ik werd gewezen door vrienden / familie op de voordelen	7%	4%	3%	3%	4%
Mijn energieleverancier is failliet gegaan	9%	5%	0%	1%	3%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	3%	1%	5%	1%	2%
Vanwege een verandering in energieverbruik	2%	1%	5%	3%	2%
Mijn huidige energieleverancier biedt geen jaarcontract aan	5%	3%	11%	1%	4%
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	0%	1%	3%	0%	1%
Ik wilde een contract dat mijn oude energieleverancier niet had	10%	1%	0%	3%	4%
Vanwege het prijsplafond voor gas, stroom of stadsverwarming	6%	1%	9%	1%	3%
Anders	5%	4%	4%	3%	4%
Weet niet	0%	3%	13%	6%	5%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: overstap kanaal

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten? (Basis: Is in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een ander energieleverancier)	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Totaal (n=523)
Via de website van de energieleverancier	31%	25%	37%	28%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	28%	28%	5%	24%
Via de klantenservice van het energiebedrijf (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)	17%	17%	26%	18%
Via een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond of ANWB)	7%	7%	6%	7%
Via een verkoper van energiecontracten aan de deur	6%	7%	6%	7%
In winkel/na aankoop bij BCC, Mediamarkt, etc.	1%	5%	4%	4%
Anders	2%	3%	5%	3%
Weet niet	8%	8%	11%	9%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: blijfredenen

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere energieleverancier? (Basis: niet of langer dan drie jaar geleden overgestapt naar een ander energiecontract	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.077)
Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	28%	16%	47%	48%	41%
Mijn huidige energieleverancier biedt goede service	21%	10%	23%	23%	21%
Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs	29%	18%	26%	14%	20%
Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier	20%	15%	29%	14%	19%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders	12%	27%	12%	18%	17%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	24%	30%	14%	20%	20%
Ik durf door de markt op dit moment niet over te stappen naar een andere energieleverancier	21%	29%	18%	13%	18%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier	9%	11%	11%	13%	12%
Ik heb / een warmtenet / blokverwarming / WKO-installatie en wil stroom van dezelfde leverancier	25%	22%	10%	13%	14%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	5%	13%	10%	10%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	15%	5%	13%	11%
Ik moet een boete betalen als ik voor het einde van mijn contract weg ga bij mijn huidige energieleverancier	3%	5%	8%	1%	4%
Er is te weinig keuze	11%	12%	5%	3%	5%
Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)	5%	3%	2%	2%	2%
Anders	3%	4%	2%	4%	3%
Weet niet	5%	3%	7%	4%	5%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: overwegingen om toch over te stappen

Hieronder zie je een aantal aanleidingen staan om een mogelijke overstap van energieleverancier te overwegen. Wat zouden voor jou redenen kunnen zijn om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: heeft zich georiënteerd op een overstap of nog nooit overgestapt</i>	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=654)
Besparen op de maandelijkse kosten	71%	34%	44%
Onvrede over huidige energieleverancier	27%	26%	26%
Vanwege een verhuizing	13%	17%	16%
Persoonlijk aanbod van een energieleverancier	25%	13%	16%
Vanwege het soort contract (jaarcontract of meerjaren contract)*	33%	13%	18%
Om milieu / duurzaamheid redenen	15%	7%	9%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie*	20%	6%	10%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	6%	4%	5%
Vanwege een verandering in energieverbruik	4%	4%	4%
Wanneer ik de jaarafrekening ontvang en moet bijbetalen	10%	7%	8%
Ik werd door vrienden/familie gewezen op de voordelen van overstappen	10%	5%	6%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	2%	0%	1%
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	5%	1%	2%
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	2%	0%	1%
Anders, namelijk:	1%	4%	3%
Weet niet	3%	26%	20%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: houding bij overstappen

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? % eens + zeer eens	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	36%	42%	65%	49%	61%	73%	58%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	41%	52%	46%	57%	57%	48%	51%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	36%	43%	54%	46%	47%	51%	47%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	60%	61%	41%	68%	47%	29%	47%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	17%	20%	32%	35%	38%	57%	38%
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	49%	49%	47%	60%	40%	25%	40%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	69%	62%	34%	50%	31%	13%	37%
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	41%	44%	34%	44%	22%	17%	29%
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	34%	40%	33%	44%	27%	16%	29%
Overstappen op een ander energieleverancier kost te veel tijd	12%	15%	25%	27%	20%	29%	23%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	34%	26%	18%	19%	7%	5%	14%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	14%	9%	10%	19%	6%	11%	10%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



Overstapgedrag

1.2 Vergelijken van leveranciers



Vergelijken | Toegankelijkheid prijsinformatie

Vergelijkbaarheid en begrijpelijkheid van prijsinformatie weer gelijk aan het niveau van 2021

Consumenten die prijsvergelijkingswebsites 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.

Circa de helft (52%) vindt de informatie over de energieprijzen goed vergelijkbaar, dat is een lager percentage dan 2022 (60%). De stijgende trend sinds 2019 in de mate dat men prijsinformatie goed vergelijkbaar vindt, is daarmee ten einde.

Iets meer dan de helft (54%) vindt de informatie over de energieprijzen goed te begrijpen. Dat is op het oog een lager aandeel dan in 2022 (60%). 11% van de consumenten vindt van dat energieprijzen niet begrijpelijk zijn.

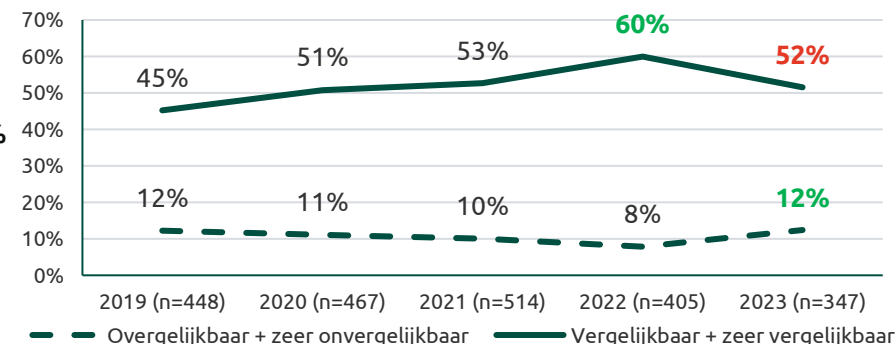
In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed **vergelijkbaar**? Basis: Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie



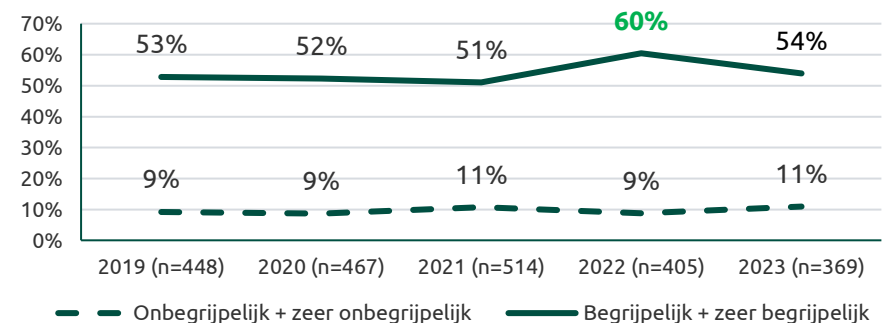
In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed **begrijpelijk**? Basis: Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie



In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed vergelijkbaar? Basis: Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie



In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites begrijpelijk? Basis: Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met achterliggende tabellen](#)

Vergelijken | Vergelijkbaarheid prijsinformatie

Forse groei in aantal consumenten dat prijsinformatie op eenvoudige manier vindt weergegeven

Dit jaar zien we een forse stijging in het aantal consumenten dat vindt dat prijsinformatie van energieleveranciers eenvoudig wordt weergegeven (46% in 2023 vs. 36% in 2022). Ongeveer één op de vijf consumenten vindt dat prijsinformatie niet eenvoudig wordt weergegeven daalt (21% in 2023 vs. 26% in 2022).

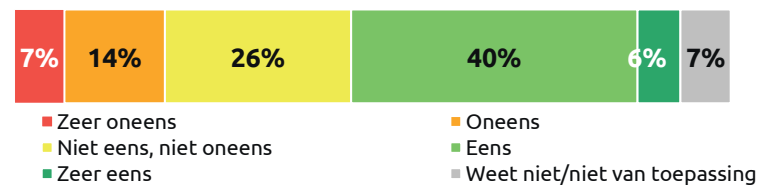
32% vindt dat de prijsinformatie van energieleveranciers vergelijkbaar is. Dat is gelijk aan vorig jaar.

Bijna de helft (46%) vindt dat prijsinformatie steeds op dezelfde manier wordt weergegeven waardoor deze makkelijk te vergelijken en te controleren is. Dit is nagenoeg hetzelfde percentage als vorig jaar (47%). 14% geeft aan dat de prijsinformatie niet steeds op dezelfde manier weergegeven wordt.

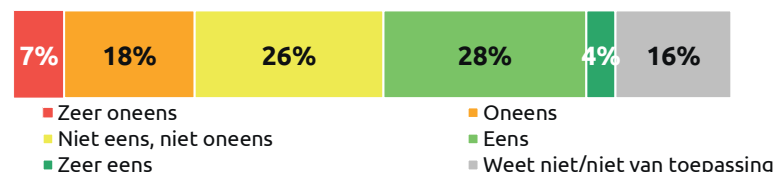
[Klik hier voor de bijlage met achterliggende tabellen](#)

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen over de prijsinformatie van energieleveranciers? (Basis: allen)

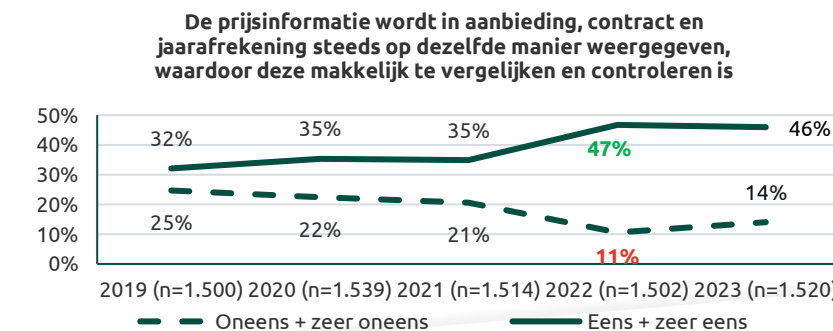
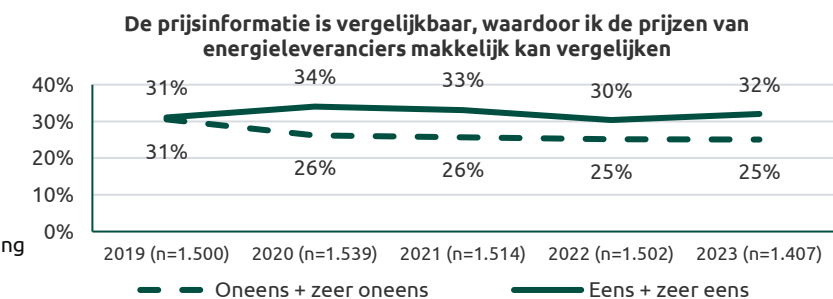
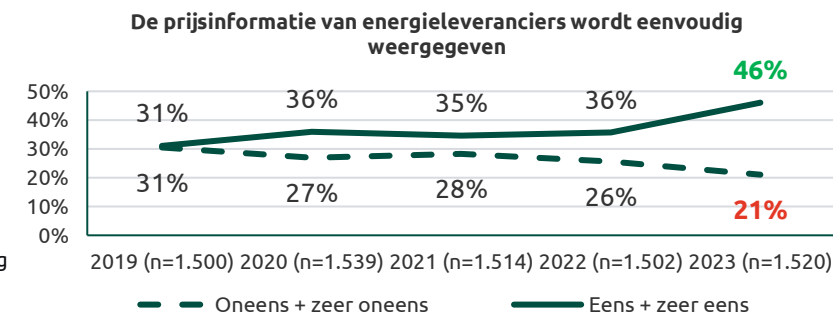
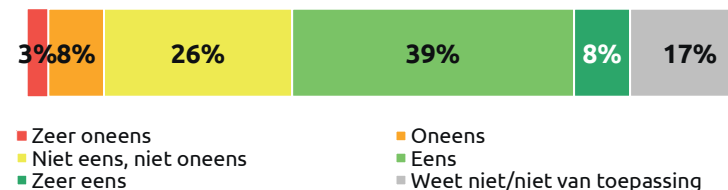
De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven



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 derde (36%) geeft aan dat zij vinden dat in de prijsinformatie van hun energieleverancier duidelijk naar voren komt wat de invloed is van kortingen, welkombonussen of het prijsplafond op de jaarprijs van hun contract. Voor twee derde is dit dus niet geheel duidelijk.

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, welkomstbonussen of het prijsplafond voor invloed hebben op de jaarprijs van mijn contract



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

Vergelijken | Begrijpelijkheid prijsinformatie

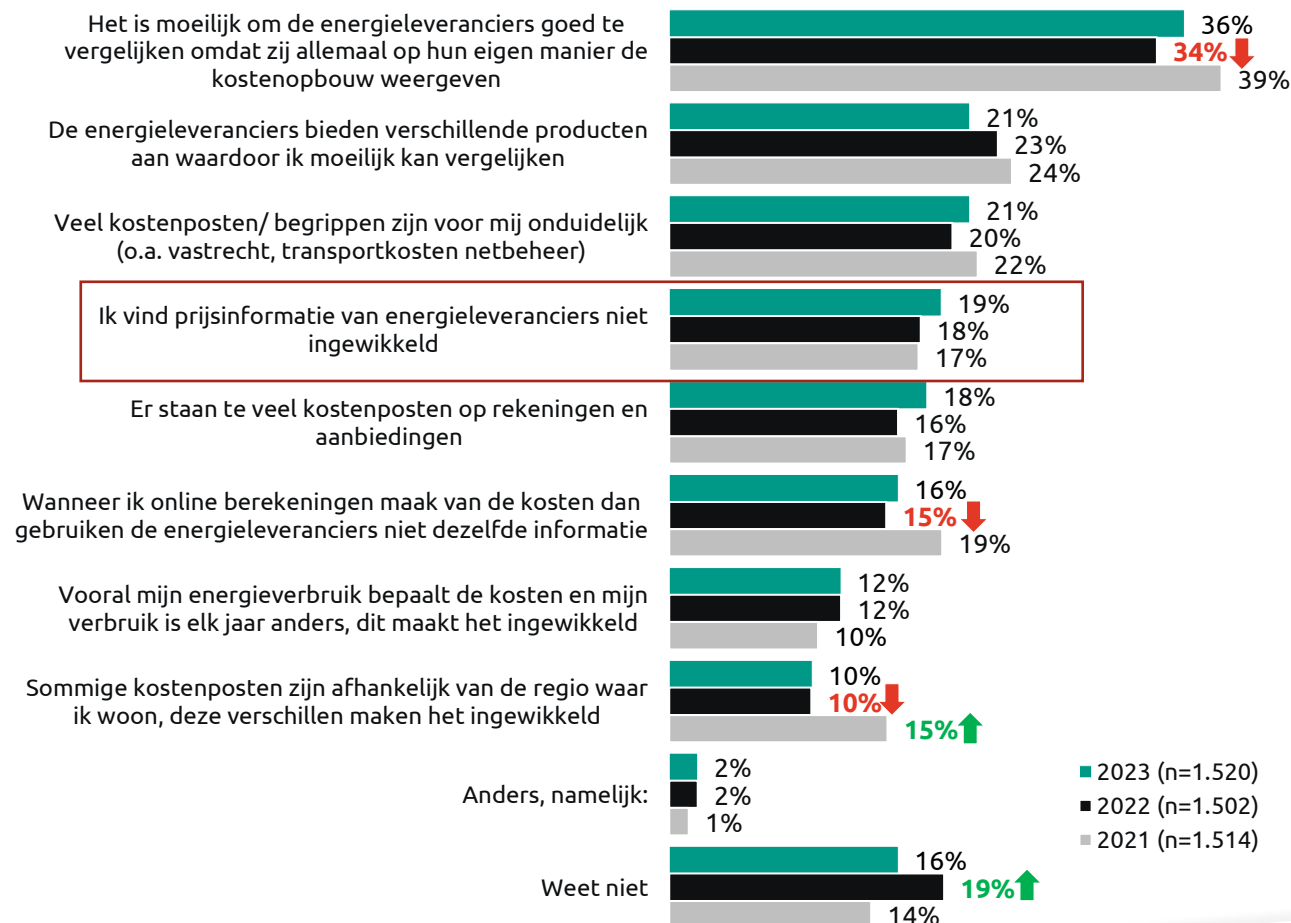
Kostenopbouw van energieleveranciers nog altijd grootste uitdaging voor consumenten

De meeste consumenten geven aan dat zij het moeilijk vinden om energieleveranciers te vergelijken doordat ze allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven (36%), omdat ze verschillende producten aanbieden (21%) en omdat veel kostenposten/begrippen onduidelijk zijn (21%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

19% van de consumenten vindt prijsinformatie van energieleveranciers *niet* ingewikkeld.

[Klik hier voor de bijlage met achterliggende tabellen](#)

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?



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: toegankelijkheid prijsinformatie

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingssites goed vergelijkbaar? <i>Basis: gebruikte prijsvergelijkingssite bij de oriëntatie of overstap</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=79)*	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=164)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=29)*	Georiënteerd op een overstap (n=96)*	Totaal (n=369)
% zeer onvergelijkbaar + onvergelijkbaar	14%	11%	5%	16%	12%
% neutraal	24%	33%	49%	34%	33%
% vergelijkbaar + zeer vergelijkbaar	59%	52%	46%	46%	52%
% weet niet	3%	4%	0%	4%	3%

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingssites begrijpelijk? <i>Basis: gebruikte prijsvergelijkingssite bij de oriëntatie of overstap</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=79)*	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=164)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=29)*	Georiënteerd op een overstap (n=96)*	Totaal (n=369)
% zeer onbegrijpelijk + onbegrijpelijk	14%	9%	8%	13%	11%
% neutraal	28%	30%	50%	43%	35%
% begrijpelijk + zeer begrijpelijk	58%	60%	40%	44%	54%
% weet niet	0%	1%	3%	1%	1%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: vergelijkbaarheid prijsinformatie

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen over de prijsinformatie van energieleveranciers? % eens + zeer eens	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven	32%	42%	47%	33%	57%	49%	46%
De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van energieleveranciers makkelijk kan vergelijken	35%	36%	24%	36%	36%	26%	32%
De prijsinformatie wordt steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is	35%	43%	52%	39%	53%	48%	46%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: begrijpelijkheid van prijsinformatie

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven	44%	39%	37%	47%	36%	29%	36%
De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken	19%	19%	29%	34%	21%	17%	21%
Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)	23%	24%	19%	23%	18%	19%	21%
Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde informatie	21%	21%	17%	20%	13%	11%	16%
Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen	21%	22%	16%	21%	15%	15%	18%
Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld	19%	16%	17%	11%	21%	21%	19%
Vooraf mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld	8%	15%	15%	18%	8%	12%	12%
Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld	12%	9%	18%	13%	8%	8%	10%
Anders, namelijk:	0%	1%	2%	1%	3%	2%	2%
Weet niet	10%	12%	5%	12%	17%	23%	16%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

A photograph of a business meeting. Two people are seated at a desk. One person is writing on a document with a red pen, while the other is holding a yellow pen. There are two laptops open on the desk, and several documents are scattered around. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

Huidige leverancier en keuzeproces

2.1 Beoordeling dienstverlener

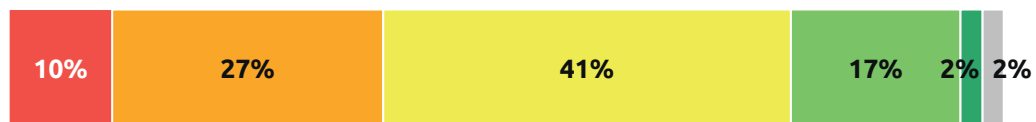


Huidige leverancier | Vertrouwen in leveranciers

Wantrouwen in energieleveranciers flink toegenomen

Vorig jaar zagen we een opvallende stijging in het aantal consumenten dat aangaf energieleveranciers te vertrouwen. Dit jaar draait de beeldvorming geheel om en is er een forse stijging van het aantal consumenten dat aangeeft energieleveranciers niet te vertrouwen (gestegen van 23% naar 38%). Dat is mogelijk een gevolg dat de energieprijzen nog steeds hoog zijn, samen met berichten uit de media dat energiebedrijven zeer hoge omzetten draaien (en winst). Daarnaast zijn er berichten geweest dat de inkoopprijs van energie is gedaald. Alleen zien consumenten dit vaak nog niet terug in hun variabele contracten.

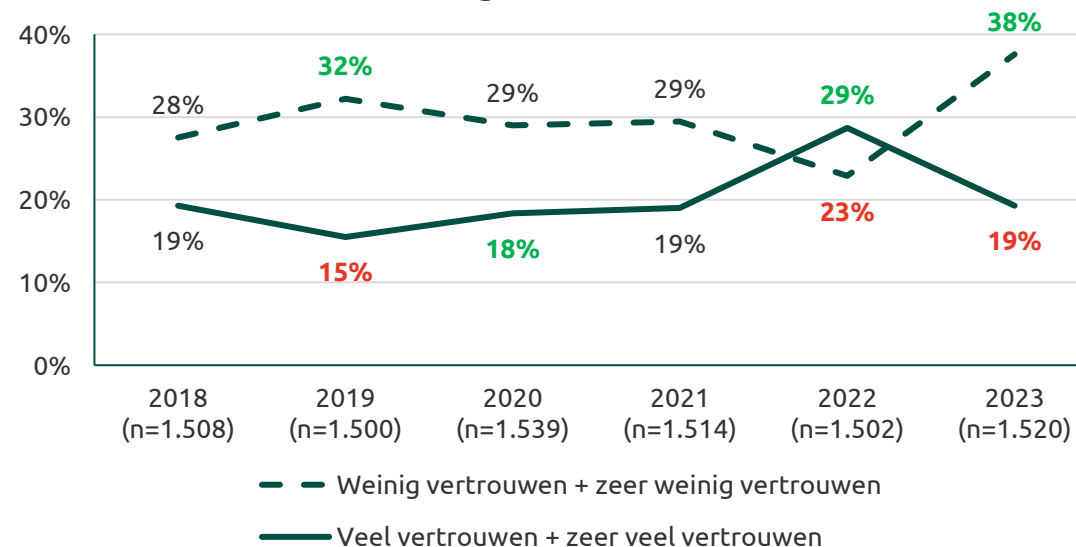
In hoeverre heb je er vertrouwen in dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden? (Basis: allen)



- Zeer weinig vertrouwen
- Weinig vertrouwen
- Neutraal
- Veel vertrouwen
- Zeer veel vertrouwen
- Weet niet

NB: de som hierboven van zeer weinig vertrouwen + weinig vertrouwen lijkt anders dan de grafiek rechts. Dat komt omdat in de grafiek rechts de nauwkeurige cijfers worden gebruikt en in de grafiek hierboven afgeronde cijfers.

In hoeverre heb je er vertrouwen in dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden?



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met achterliggende tabellen](#)

Huidige leverancier | Type contract

Aantal consumenten met vast contract gedaald

42% van de consumenten heeft een contract met vaste prijzen dat nog langer dan een jaar loopt en 16% heeft een contract met vaste prijzen dat binnen een jaar verloopt (samen 58%). In 2022 had 65% een contract met vaste prijzen (er is toen geen onderscheid gemaakt in looptijd). Hieruit maken we op dat het aantal contracten met vaste prijzen is gedaald. Dit is een logisch gevolg van het feit dat er vanwege de energiecrisis geen vaste contracten meer worden afgesloten.

Een derde (36%) van de consumenten geeft aan dat zij een variabel contract hebben. 12% weet niet welke contracten hij/zij heeft gehad.

Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier? <i>Basis: allen</i>	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)
Een vast contract dat nog langer dan een jaar loopt	35%	36%	24%
Een vast contract dat binnen een jaar afloopt	35%	27%	27%
Een variabel contract (met variabele of dynamische tarieven die variëren)	8%	18%	40%
Ik weet niet wat voor contract ik heb	14%	15%	10%

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

In 2022 gaf 65% aan dat zij een contract hadden met een vaste prijs voor 1 of meerdere jaren. Dit jaar is de antwoordoptie gesplitst naar 1) korter dan een jaar en 2) langer dan een jaar. Hieruit kan worden opgemaakt dat 58% in 2023 een vast contract had. Dat is significant minder aandeel dan in 2022.

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Huidige leverancier | Informatie bij variabel contract

Consumenten ontvingen vaker informatie over prijswijzigingen; vaak een maand van te voren

84% van de consumenten die in de afgelopen 12 maanden een variabel prijscontract heeft gehad, is geïnformeerd over de prijswijzigingen. Dat is meer dan vorig jaar (76%). Drie op de vijf (60%) ontvingen een maand van tevoren informatie over prijswijzigingen. 18% ontving minder dan een maand van tevoren informatie over de nieuwe prijzen.

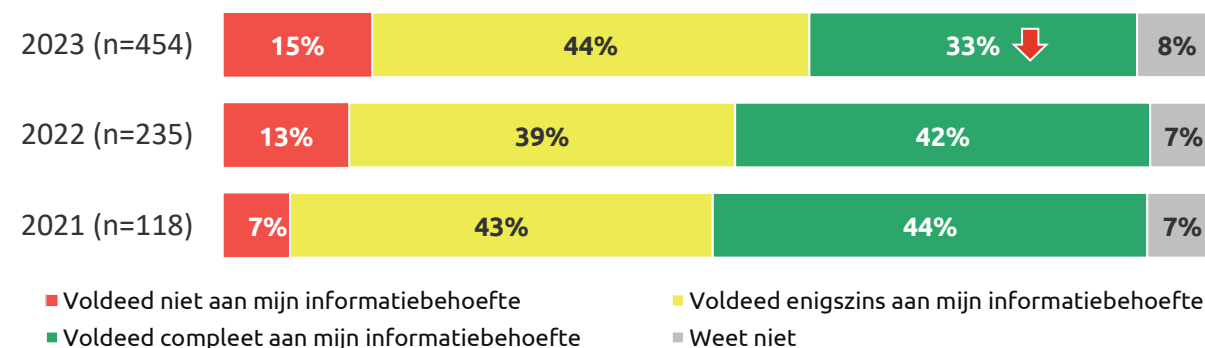
7% geeft aan dat zij nooit zijn geïnformeerd over de nieuwe prijzen; dit aandeel is ten opzichte van 2022 gehalveerd (16%).

De ontvangen prijsinformatie voldeed voor 33% helemaal aan hun informatiebehoefte, dat is een stuk lager dan in 2022 (42%). voor 44% voldeed het enigszins en 15% geeft aan dat de prijsinformatie niet voldeed voor hen.

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw eigen energieleverancier? <i>Basis: heeft in de afgelopen 12 maanden een contract met variabele prijs (gehad)</i>	2021 (n=181)	2022 (n=311)	2023 (n=553)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	47%	48%	60%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	8%	20%	18%
Ja, nadat de prijs was gewijzigd heb ik informatie ontvangen	9%	8%	6%
Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd	17%	16%	7%
Weet niet	19%	9%	9%

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



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Huidige leverancier | Informatie bij vast contract

Weinig verschillen in informatie in afgelopen 12 maanden over wat er bij aflopen contract met vaste prijzen zou gaan gebeuren

33% van de consumenten met een vast prijscontract geeft aan dat zij zijn ingelicht over het einde van hun contract. Dat is vrijwel gelijk aan 2022. 15% geeft aan dat zij *niet* zijn ingelicht en dat het contract gewoon overgezet is.

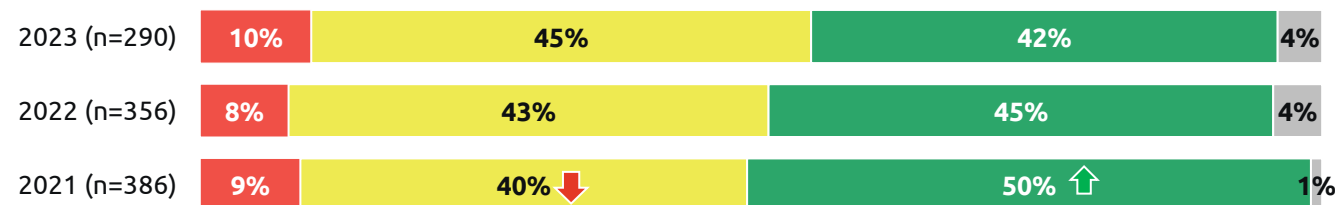
43% van de consumenten met een vast prijscontract geeft aan dat hun contractperiode nog loopt. Omdat de contractperiode waarschijnlijk nog enige tijd loopt, is het verklaarbaar waarom zij niet zijn geïnformeerd over veranderingen na afloop van het contract.

Vier op de tien (42%) van de consumenten die prijsinformatie hebben ontvangen, geven aan dat de informatie voldeed. Voor 45% voldeed de informatie enigszins. Voor één op de tien (10%) voldeed de informatie niet. Ten opzichte van vorig jaar veranderen deze resultaten amper.

Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over wat er ging gebeuren bij het aflopen van jouw contract? Basis: heeft de afgelopen 12 maanden een contract met vaste prijs (gehad)	2021 (n=1.088)	2022 (n=983)	2023 (n=865)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	24%	24%	23%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen	5%	6%	5%
Ja, nadat het contract was afgelopen heb ik informatie ontvangen	7%	7%	5%
Nee, het contract is gewoon overgezet / liep door	21%	13%	15%
De contractperiode is nog niet afgelopen	34%	44%	43%
Weet niet	10%	7%	8%

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

Basis: Heeft vast contract en is geïnformeerd over prijswijzigingen



■ Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte

■ Voldeed compleet aan mijn informatiebehoefte

■ Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte

■ Weet niet

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

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.

Tevredenheid over energieleverancier op bijna alle aspecten gedaald

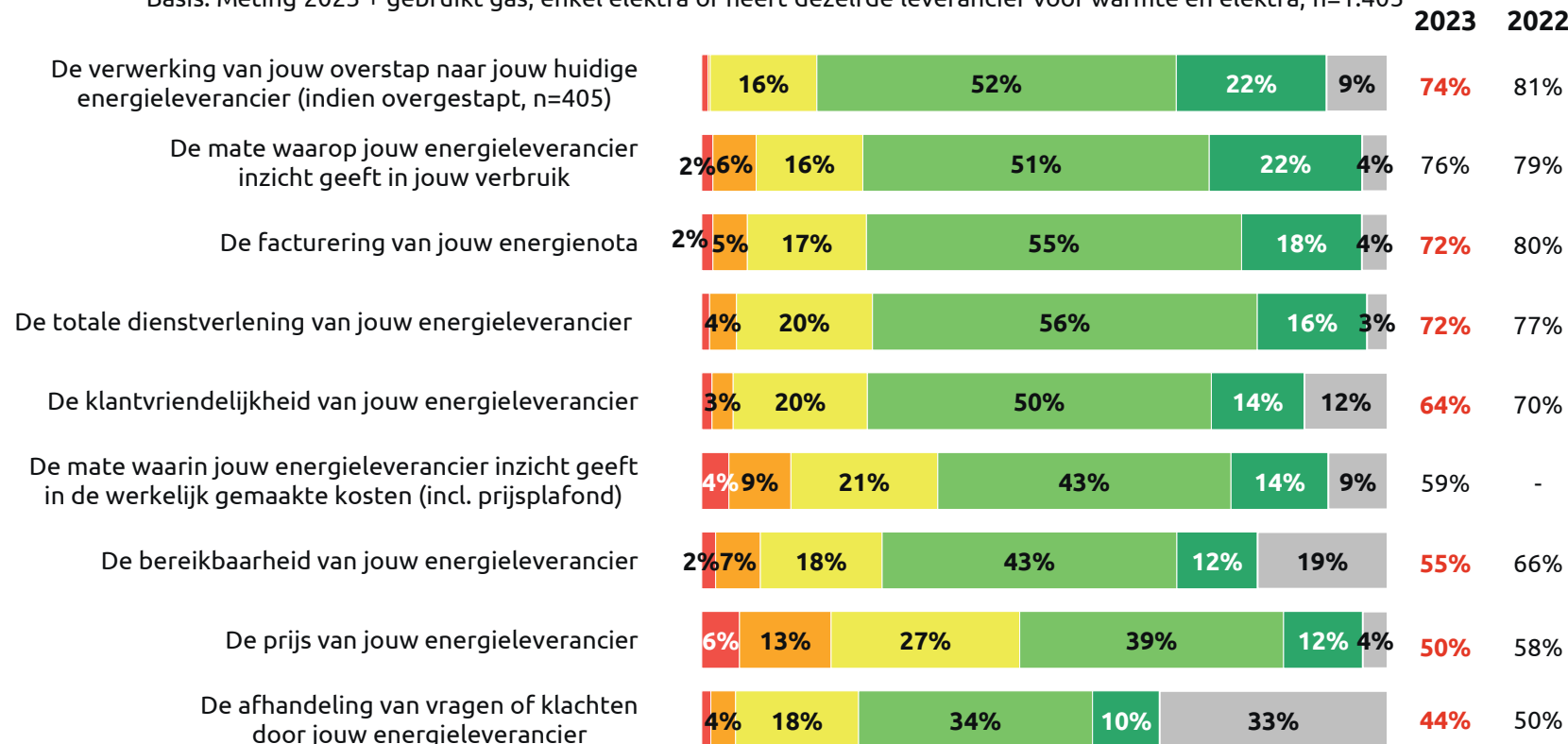
De tevredenheid van de consumenten ten aanzien van de dienstverlening is over het algemeen hoog, maar wel op bijna alle aspecten lager dan in 2022.

59% geeft aan dat zij tevreden zijn met de inzicht die hun energieleverancier geeft in de werkelijk gemaakte kosten (incl. het prijsplafond).

De meeste ontevredenheid heerst over de prijs van de energieleverancier. 21% van de consumenten geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn.

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleverancier over deze aspecten? % (Zeer) eens
Basis: Meting 2023 + gebruikt gas, enkel elektra of heeft dezelfde leverancier voor warmte en elektra, n=1.405



■ Zeer ontevreden ■ Ontevreden ■ Niet tevreden, niet ontevreden ■ Tevreden ■ Zeer tevreden ■ Weet niet/niet van toepassing

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: type contract

Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier?	In afgelopen 12 maanden overstapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overstapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overstapt (n=342)	Nog nooit overstapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract	51%	37%	36%	47%	35%	39%	40%
Ik heb een vast contract dat binnen een jaar afloopt	32%	28%	39%	35%	27%	20%	27%
Ik heb een vast contract dat nog langer dan een jaar loopt	13%	29%	20%	10%	30%	24%	24%
Ik weet niet wat voor contract ik heb	3%	6%	4%	8%	8%	17%	10%

Welk(e) type(n) energiecontract(en) heb je in de afgelopen 12 maanden gehad?	In afgelopen 12 maanden overstapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overstapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overstapt (n=342)	Nog nooit overstapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Contract met een <u>variabele</u> prijs (prijs voor elektriciteit of gas kan gedurende je contract gewijzigd worden, bijvoorbeeld elk half jaar)	35%	31%	29%	49%	32%	40%	36%
Contract met een <u>dynamische</u> prijs (prijs voor elektriciteit of gas verschilt per uur of per dag)	23%	7%	15%	4%	2%	3%	6%
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een periode van <u>korter dan 1 jaar</u>)	36%	23%	26%	18%	10%	7%	16%
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor elektriciteit en gas voor een periode van <u>langer dan 1 jaar</u>)	28%	46%	45%	30%	57%	38%	42%
Weet niet	12%	9%	6%	9%	11%	18%	12%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: beoordeling energieleverancier

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleverancier over deze aspecten? <i>% tevreden + zeer tevreden</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=120)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=285)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=74)*	Georiënteerd op een overstap (n=151)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=312)	Nog nooit overgestapt (n=464)	Totaal (n=1.405)
De facturering van jouw energienota	68%	70%	63%	57%	82%	74%	72%
De totale dienstverlening van jouw energieleverancier	65%	71%	72%	48%	83%	75%	72%
De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier	58%	60%	72%	46%	78%	63%	64%
De prijs van jouw energieleverancier	50%	50%	53%	30%	61%	49%	50%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier	39%	40%	50%	36%	50%	45%	44%
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	56%	49%	56%	41%	68%	53%	55%
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	64%	79%	67%	55%	86%	78%	76%
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten (incl. prijsplafond)	55%	62%	43%	41%	70%	59%	59%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

A photograph of a business meeting. Two people are seated at a desk with two laptops. One person is writing on a document with a red pen, while the other is holding a pen over the document. The scene is brightly lit, and the overall atmosphere is professional and collaborative.

Huidige leverancier en keuzeproces

2.2 Keuzeproces voor leverancier

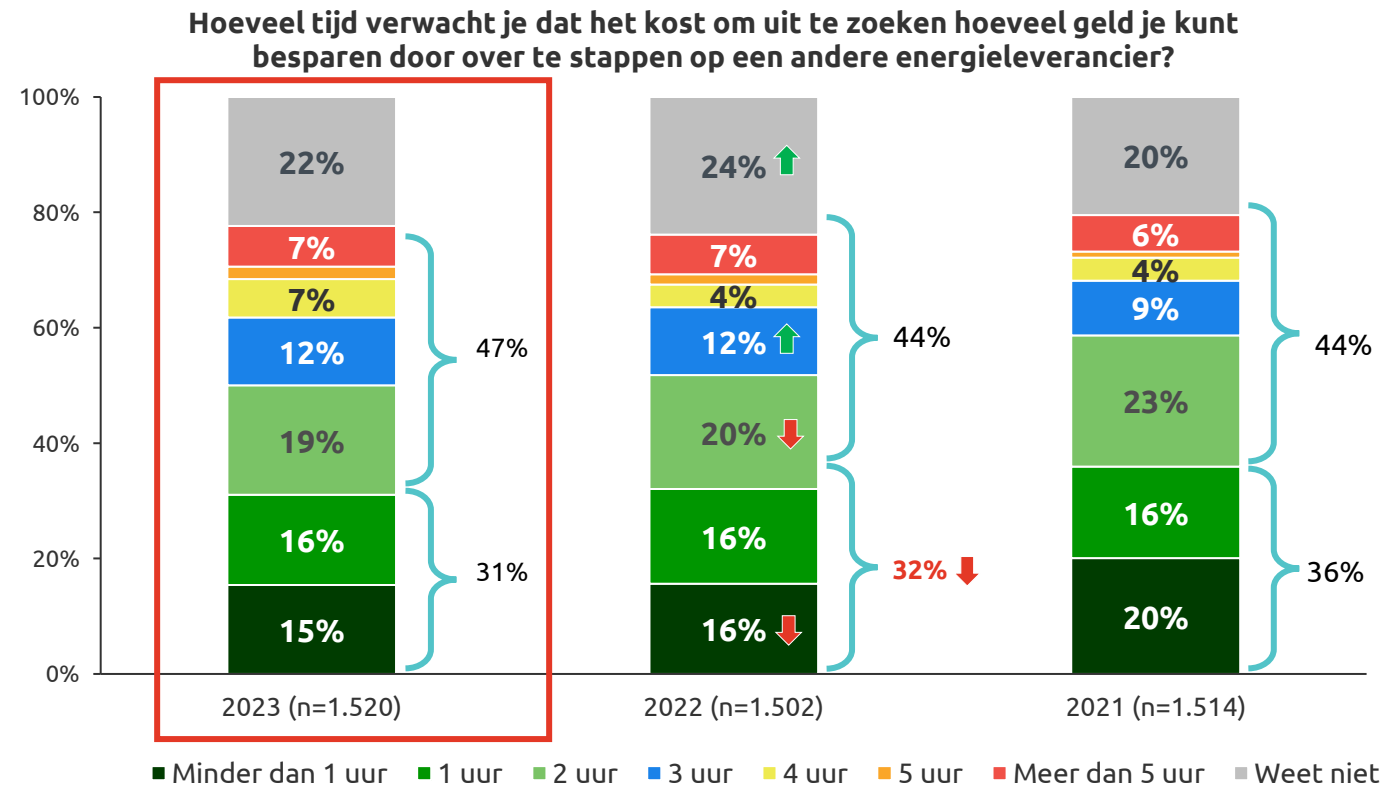


Keuzeproces | Tijd uitzoeken

Weinig verandering in verwachte tijdsinvestering

31% aan dat het tot ongeveer 1 uur kost om uit te zoeken hoeveel je zou kunnen besparen door over te stappen. Dat is een nagenoeg hetzelfde percentage als in 2022 (toen: 32%).

Bijna de helft (47%) meent dat het uitzoeken circa 2 uur tot meer dan 5 uur duurt.



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Keuzeproces | Gebruikte informatiebronnen

Iets meer gebruik gemaakt van vrienden en familie als informatiebron tijdens het overstappen of oriënteren

Het gebruik van vrienden en familie als informatiebron is gestegen van 9% naar 14%. Net als voorgaande jaren zijn prijsvergelijkingswebsites de meest gebruikte informatiebronnen (54%). Daarnaast maakten consumenten (ook) gebruik van websites van energieleveranciers zelf (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 overgestapt van energieleverancier/contract of heeft zich georiënteerd	2021 (n=920)	2022 (n=762)	2023 (n=688)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	56%	53%	54%
Websites van een of meer energieleveranciers	46%	42%	43%
Consumentenbond	22%	23%	26%
Via Vereniging Eigen Huis	14%	12%	14%
Vrienden/ familie	10%	9%	14%
Klantenservice van een of meer energieleveranciers	11%	11%	9%
AVROTROS Radar of VARA Kassa	7%	6%	8%
Via lokale energiecoöperaties/initiatieven	6%	5%	3%
Aanbod in winkel (Mediamarkt/BCC etc.)	5%	4%	5%
Een verkoper aan de deur van energiecontracten	4%	5%	3%
ACM ConsuWijzer	3%	5%	5%
Folders of brochures	3%	2%	3%
Een verkoper van energiecontracten op straat	2%	3%	2%
Dag- en weekbladen	1%	1%	3%
Anders	5%	4%	4%
Weet niet	7%	9%	8%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



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?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Minder dan 1 uur	31%	20%	13%	12%	16%	9%	16%
1 uur	10%	21%	19%	17%	19%	10%	16%
2 uur	18%	23%	17%	17%	23%	15%	20%
3 uur	7%	12%	18%	20%	12%	9%	12%
4 uur	8%	7%	11%	13%	4%	5%	4%
5 uur	1%	2%	5%	2%	1%	3%	2%
Meer dan 5 uur	9%	6%	3%	8%	5%	9%	7%
Weet niet	16%	9%	13%	12%	20%	39%	24%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw overstap/oriëntatie? <i>Basis: is overgestapt van energieleverancier/contract of heeft zich georiënteerd</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Totaal (n=688)
(Prijs)vergelijkingswebsites	57%	54%	37%	59%	54%
Website van één of meer energieleveranciers	39%	39%	33%	59%	43%
Consumentenbond	28%	23%	17%	32%	26%
Via Vereniging Eigen Huis	11%	16%	16%	14%	14%
Klantenservice van één of meer energieleveranciers	6%	10%	14%	5%	9%
Vrienden / familie	18%	11%	17%	14%	14%
AVROTROS Radar of VARA kassa	3%	6%	13%	12%	8%
Een verkoper aan de deur van energiecontracten	3%	4%	1%	2%	3%
Via lokale energiecoöperaties/initiatieven	4%	3%	5%	3%	3%
ACM ConsuWijzer	1%	4%	7%	7%	5%
Aanbod in winkel (bijv. Mediamarkt, BCC, etc.)	6%	5%	5%	4%	5%
Een verkoper van energiecontracten op straat	3%	2%	0%	2%	2%
Folders of brochures	2%	4%	6%	3%	3%
Dag- en weekbladen	2%	4%	8%	2%	3%
Anders	6%	4%	6%	1%	4%
Weet niet	7%	9%	16%	4%	8%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



Prijsperceptie 3 Prijs(perceptie)



Prijsperceptie | Beleving energieprijzen

Consumenten vinden energieprijzen opnieuw hoger

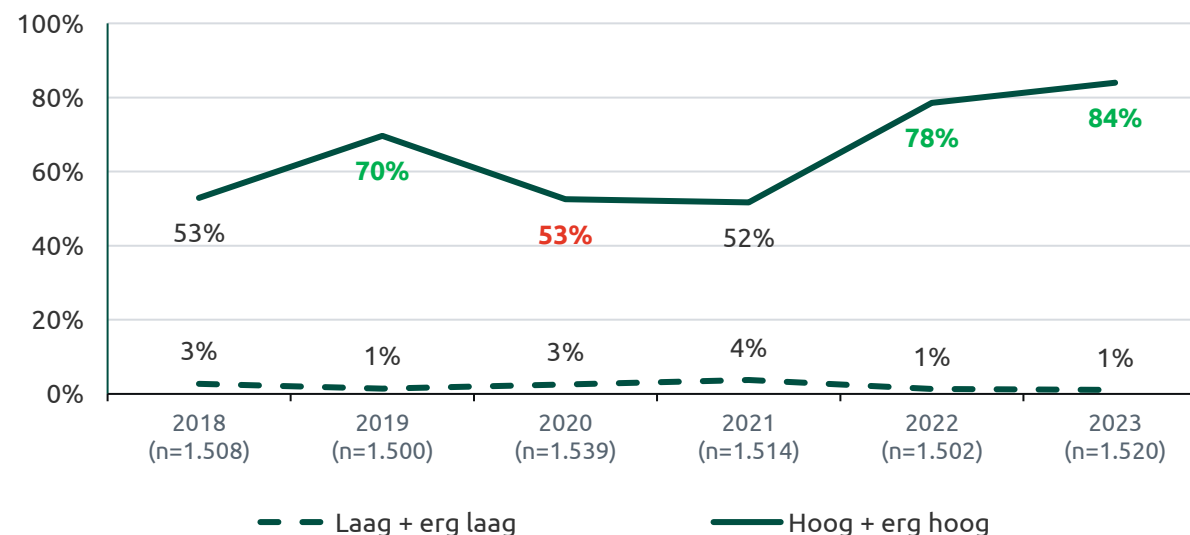
Opnieuw vinden consumenten de energieprijzen over het algemeen (erg) hoog. Vorig jaar noemde 78% de energieprijzen (erg) hoog, dit jaar is dat 84%.

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?



■ Erg laag ■ Laag ■ Niet hoog, niet laag ■ Hoog ■ Erg hoog ■ Weet niet

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Prijsperceptie | Prijsbesparing en prijsdrempel

Overstappen loont een stuk meer volgens consument t.o.v. vorig jaar

De bijdrage die consumenten per maand betalen voor hun energievoorziening is voor het tweede jaar op rij (flink) gestegen. Dit is nog altijd een gevolg van de energiecrisis. Energieprijzen zijn op dit moment aan het dalen, maar zullen voor veel consumenten nog altijd hoger zijn dan een jaar geleden of langer geleden.

Mogelijk vanwege de beweging op de energiemarkt is het voor consumenten lastig om in te schatten wat een overstap hen eventueel kan opleveren. Dit lijkt gestaafd te worden door het groot aantal consumenten dat aangeeft niet te weten wat een overstap hen kan besparen (64%). Degenen die wel een idee hebben, zijn positief. Zij geven een besparing van bij 170 euro per jaar op. Dat is een grotere waargenomen besparing dan vorig jaar.

De prijsdrempel (besparing waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen) is ook (flink) gestegen dit jaar. Dit lijkt een reactie op de hogere maandprijs te zijn (de maandprijs is gestegen, dus consumenten willen een grotere besparing om weer terug in de buurt te komen van hun oude maandprijs). Maar de hogere prijsdrempel zou ook een anticipatie kunnen zijn op de dalende prijzen. In die zin dat consumenten een grotere besparing verwachten te kunnen realiseren later dit jaar als prijsdalingen doorzetten.

Weet je - zonder dit op te zoeken - wat je per maand betaalt voor jouw totale energievoorziening, dus elektriciteit en gas samen?	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)
Gemiddelde per maand	€ 131,11	€ 150,30	€ 199,79
Gemiddelde per maand (excl. outliers*)	€ 127,14	€ 143,81	€ 188,29
% weet niet	19%	22%	18%

Wat verwacht je per jaar te besparen als je overstapt naar een andere energieleverancier?	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)
Gemiddelde per jaar	€ 124,03	€ 113,89	€ 169,49
Gemiddelde per jaar (excl. outliers*)	€ 104,39	€ 73,27	€ 130,55
% weet niet	51%	63%	64%

Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)
Gemiddelde per jaar	€ 159,53	€ 216,49	€ 268,15
Gemiddelde per jaar (excl. outliers*)	€ 145,41	€ 176,68	€ 224,53
% weet niet	31%	40%	38%
% ik zou nooit overstappen o.b.v. prijsvoordelen	17%	18%	17%

**Indien de z-score van de waarneming 3x hoger of 3x lager lag dan het gemiddelde zijn de waarnemingen als outliers beschouwd en uit de analyse gehaald. De outliers komen mogelijk voort uit een typefout van de respondent.*

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Prijsperceptie | Jaarrekening

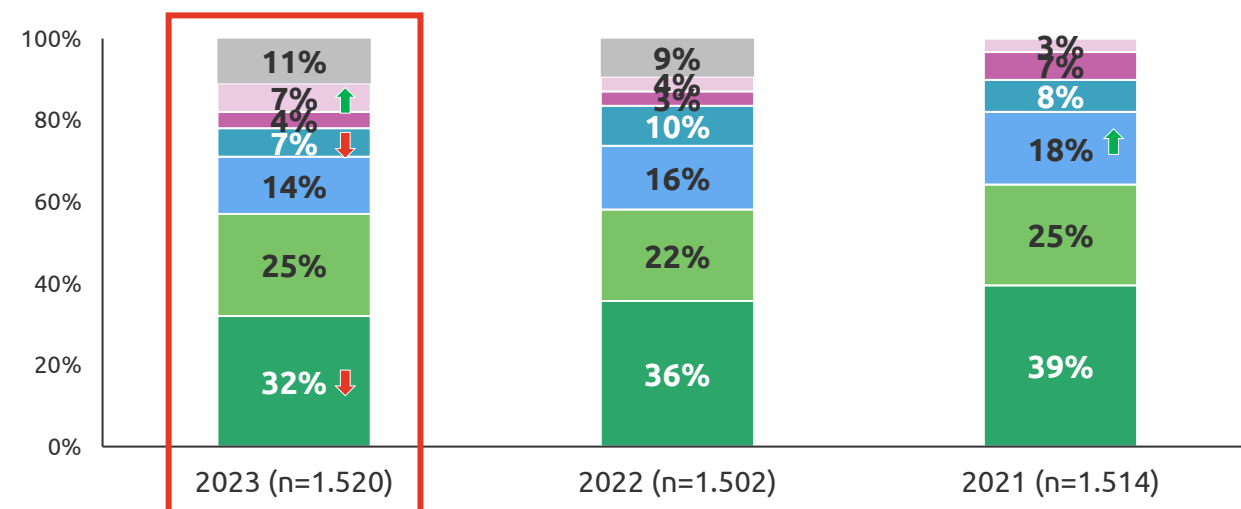
Daling in aantal consumenten dat de jaarrekening grondig doorneemt of controleert

- 32% controleert zelf of de posten en bedragen kloppen. Dat zijn er minder dan vorig jaar (2022: 36%).
- Het aantal consumenten dat geprobeerd heeft de jaarrekening door te nemen, maar waarbij dat niet lukte is iets hoger ten opzichte van vorig jaar (7% in 2023 vs. 4% in 2022)
- Een kwart bekijkt alleen het bedrag onder de streep (25%).
- 14% geeft aan diverse posten en bedragen te hebben bekeken maar niet gecontroleerd of deze kloppen.

4% van de consumenten heeft de jaarrekening niet bekeken en 11% geeft aan de jaarrekening niet te hebben ontvangen.

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Hoe heb je jouw laatst ontvangen jaarrekening doorgenomen? Welke van de onderstaande situaties is het meest op jou van toepassing? *Basis: Allen*



- Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen*
- Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt
- Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken
- Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken
- Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: beleving energieprijzen

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)*	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
% laag + erg laag	3%	2%	5%	0%	0%	1%	1%
% niet hoog, niet laag	16%	9%	10%	5%	9%	13%	11%
% hoog + erg hoog	79%	86%	83%	92%	86%	81%	84%
Weet niet	2%	4%	2%	3%	5%	5%	4%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: jaarrekening

Hoe heb je jouw laatst ontvangen jaarrekening doorgenomen?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	22%	29%	28%	37%	38%	30%	32%
Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken	26%	25%	24%	21%	24%	26%	25%
Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	18%	18%	19%	11%	16%	11%	14%
Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	6%	4%	7%	8%	7%	10%	7%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen	18%	11%	11%	6%	10%	12%	11%
Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt	2%	9%	8%	13%	4%	7%	7%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken	8%	5%	4%	3%	1%	3%	4%

*Resultaat is indicatief wegens het lage aantal waarnemingen

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



4 Energietransitie



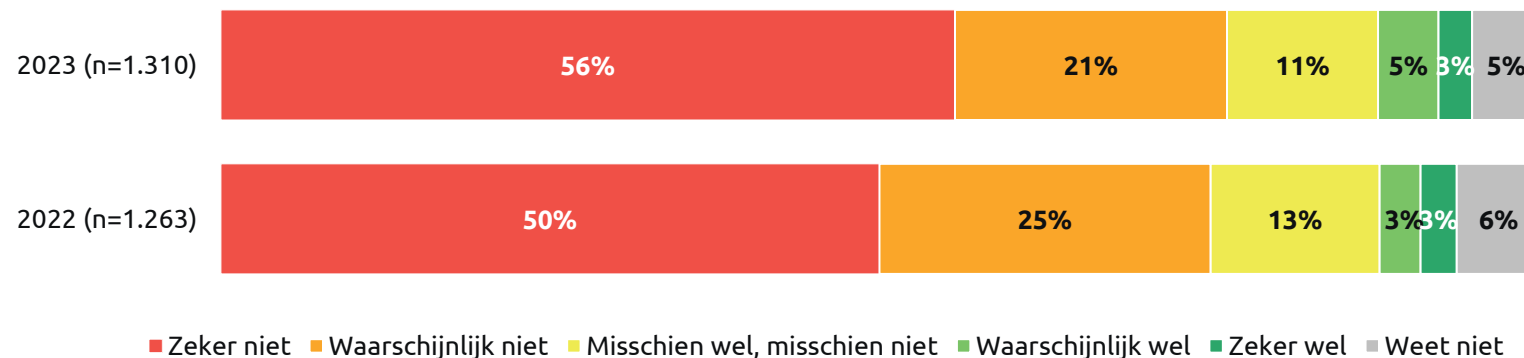
Energietransitie | gasloos wonen

Minder waarschijnlijk dat consumenten komend jaar van het gas af gaan

Aan consumenten die voor verwarming van hun huis van gas gebruik maken (85%) is gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij van het gas afgaan. Een grote meerderheid acht dit (zeer) onwaarschijnlijk (77%). In vergelijking met vorig jaar zijn iets meer consumenten overtuigd dat dit zeer onwaarschijnlijk is (2022: 50% vs. 2023: 56%).

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen?

Basis: heeft een cv-ketel



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Energietransitie | Groene stroom

Relatief veel consumenten weten niet wat voor warmte, gas of elektriciteit zij afnemen

42% geeft aan niet te weten of de warmte of gas die zij afnemen grijs of groen is. Onder de rest (58%) zegt de grootste groep duurzaam gas/warmte af te nemen (38%) en 20% neemt grijs gas/warmte af.

Qua stroom neemt meer dan de helft duurzame stroom af (53%). 19% neemt grijze stroom af en 28% weet het niet.

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 per maand voor groene stroom (61%). Een derde (29%) is wel bereid meer te betalen.

Wat voor warmte/gas neem jij af?	2022 (n=1.393)	2023 (n=1.520)
Grijs	23%	20%
Groen/duurzaam/CO2 gecompenseerd	32%	38%
Weet ik niet	30%	42%

Wat voor elektriciteit neem jij af? Basis: allen	2022 (n=1.393)	2023 (n=1.520)
Grijze energie	16%	19%
Groene/duurzame energie	48%	53%
Weet ik niet	30%	28%

Hoeveel ben je bereid per maand extra te betalen voor groene energie? Basis: heeft op dit moment grijze energie	2022 (n=173)	2023 (n=218)
Tot 1 euro per maand extra	5%	3%
Tot 2 euro per maand extra	6%	6%
Tot 5 euro per maand extra	11%	13%
Tot 10 euro per maand extra	4%	4%
Meer dan 10 euro per maand extra	2%	2%
Ik ben niet bereid om extra te betalen voor groene energie	64%	61%
Weet ik niet	8%	10%

De vragen naar type elektra en warmte/gas is vorig jaar niet gesteld aan consumenten die een verschillende leverancier hebben voor elektra en warmte. Dit jaar is de vraag wel aan iedereen voorgelegd. Een vergelijking is daarom eigenlijk niet mogelijk. De cijfers zijn toch naast elkaar gezet als een soort van referentie. Er is geen toetsing gedaan.

Energietransitie | Verduurzamingsmaatregelen

Weer meer consumenten met zonnepanelen

84% van de consumenten geeft aan dat zij een of meerdere van de voorgelegde verduurzamingsmaatregelen hebben genomen. Dat zijn er minder dan vorig jaar (2022: 90%).

De meest voorkomende maatregelen zijn inzicht in het energieverbruik (42%), spouwmuurisolatie (36%), dakisolatie (36%), HR++ glas (33%) en zonnepanelen op het dak (39%) en een slimme thermostaat (27%).

Ten opzichte van 2022 geven meer consumenten aan dat zij zonnepanelen op het dak hebben (39% vs. 31% in 2022) en dat zij een slimme thermostaat hebben (27% vs. 23% in 2022).

Welke van de volgende maatregelen heb je thuis of zijn op jouw huishouden van toepassing?	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)	2023 (n=1.520)
Inzicht in jouw energieverbruik via een app (bijv. via jouw energieleverancier of andere partij)	35%	39%	42%
Zonnepanelen op je dak	27%	31%	39%
Spouwmuurisolatie	38%	38%	36%
Dakisolatie	37%	38%	36%
HR++ glas (het gaat hier niet om dubbel glas)	35%	36%	33%
Slimme thermostaat	26%	23%	27%
Elektrische vloerverwarming**	-	21%	10%
Warmtepomp	4%	6%	7%
Aandelen/investeren in wind- of zonne-energie	5%	5%	4%
Eigen laadpaal voor een elektrische auto*	-	2%	3%
Anders	3%	3%	4%
Geen van deze	19%	10%	16%

*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

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

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verschillen tussen overstapgroepen



Verschillen tussen overstapgroepen: gasloos

Welke van de volgende maatregelen heb je thuis of zijn op jouw huishouden van toepassing? <i>Meerdere antwoorden mogelijk</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=138)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=305)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=80)	Georiënteerd op een overstap (n=165)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=342)	Nog nooit overgestapt (n=490)	Totaal (n=1.520)
Inzicht in jouw energieverbruik via een app (bijv. via jouw energieleverancier of andere partij)	33%	44%	39%	45%	48%	38%	42%
Zonnepanelen op je dak	35%	47%	38%	39%	41%	33%	39%
Spouwmuurisolatie	39%	35%	39%	34%	45%	30%	36%
Dakisolatie	35%	37%	42%	41%	44%	28%	36%
HR++ glas (het gaat hier niet om dubbel glas)	38%	32%	37%	38%	37%	27%	33%
Slimme thermostaat	28%	32%	24%	35%	24%	25%	27%
Elektrische vloerverwarming**	8%	11%	13%	16%	6%	10%	10%
Warmtepomp	5%	6%	20%	10%	5%	7%	7%
Aandelen/investeren in wind- of zonne-energie	5%	3%	8%	2%	6%	2%	4%
Eigen laadpaal voor een elektrische auto*	3%	4%	8%	4%	3%	2%	3%
Anders	1%	5%	10%	4%	5%	3%	4%
Geen van deze	12%	12%	12%	15%	13%	24%	16%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



5 Gebruikers van warmte



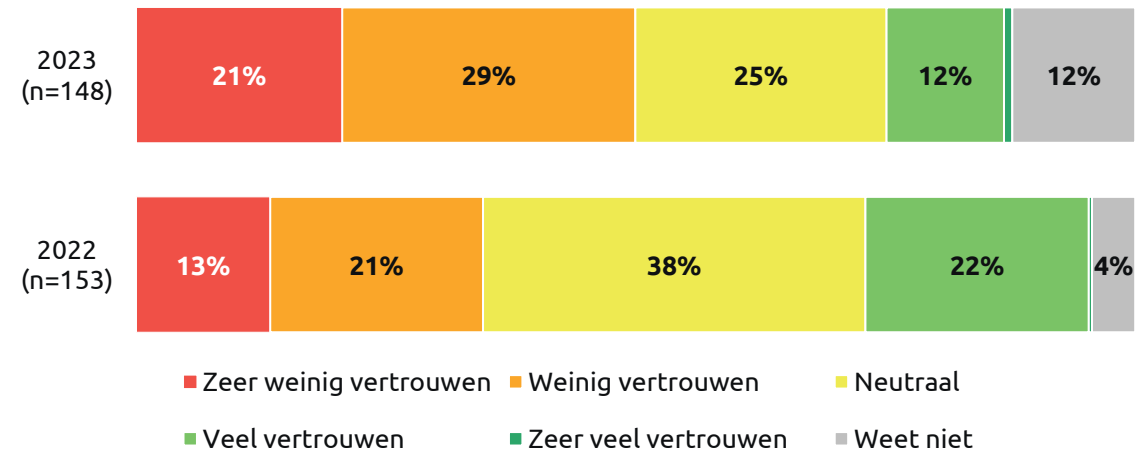
Vertrouwen in warmteleveranciers

Vertrouwen in warmteleverancier gedaald

13% van de warmtegebruikers heeft er (zeer) veel vertrouwen in dat leveranciers voor warmte het belang van klanten scherp voor ogen houden. In 2022 was dat nog 23% (een daling van 10 procentpunten).

Het aantal consumenten dat aangeeft dat zij (zeer) weinig vertrouwen hebben dat warmteleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden is (flink) gestegen (van 35% in 2022 naar 50% in 2023).

In hoeverre heb je er vertrouwen in dat leveranciers voor warmte het belang van klanten scherp voor ogen houden?
(Basis: gebruikt blokverwarming/WKO/Stadswarmte)



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

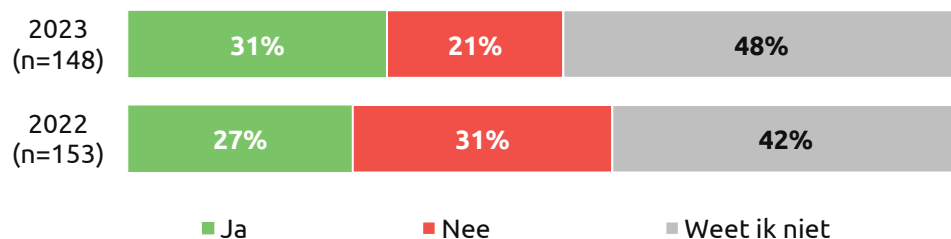
Overstappen van warmteleverancier

Iets meer twijfel onder warmtegebruikers of zij zouden willen overstappen

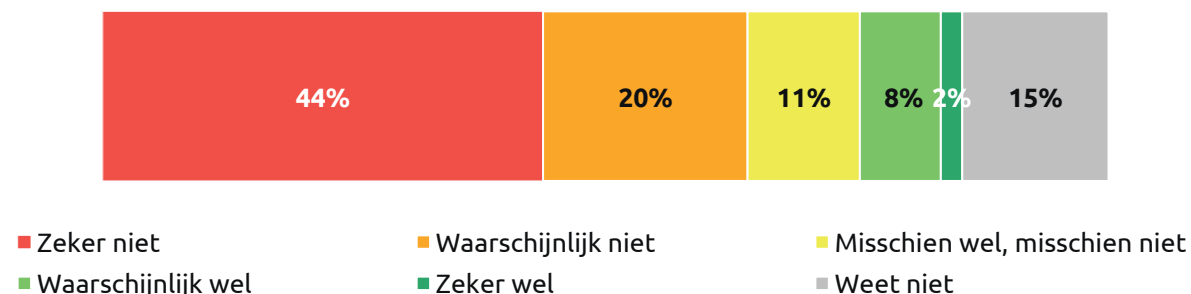
Circa de helft (48%) van de warmtegebruikers weet niet of zij zouden willen overstappen van warmteleverancier als dat zou kunnen. Op het oog stijgt de groep die wel zou willen kunnen overstappen (van 27% naar 31%), maar dit is geen significante stijging. Echte groep die het meeste weerstand voelde (de groep die niet wil overstappen) is kleiner geworden (van 31% naar 21%).

Warmteconsumenten achten het niet waarschijnlijk dat zij nog terug zouden gaan op gas (als dat kon) (64%). Een op de tien (10%) zou wel gas afnemen als het kon.

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*



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Beoordeling warmteleverancier

Ook meer onvrede over de warmteleverancier

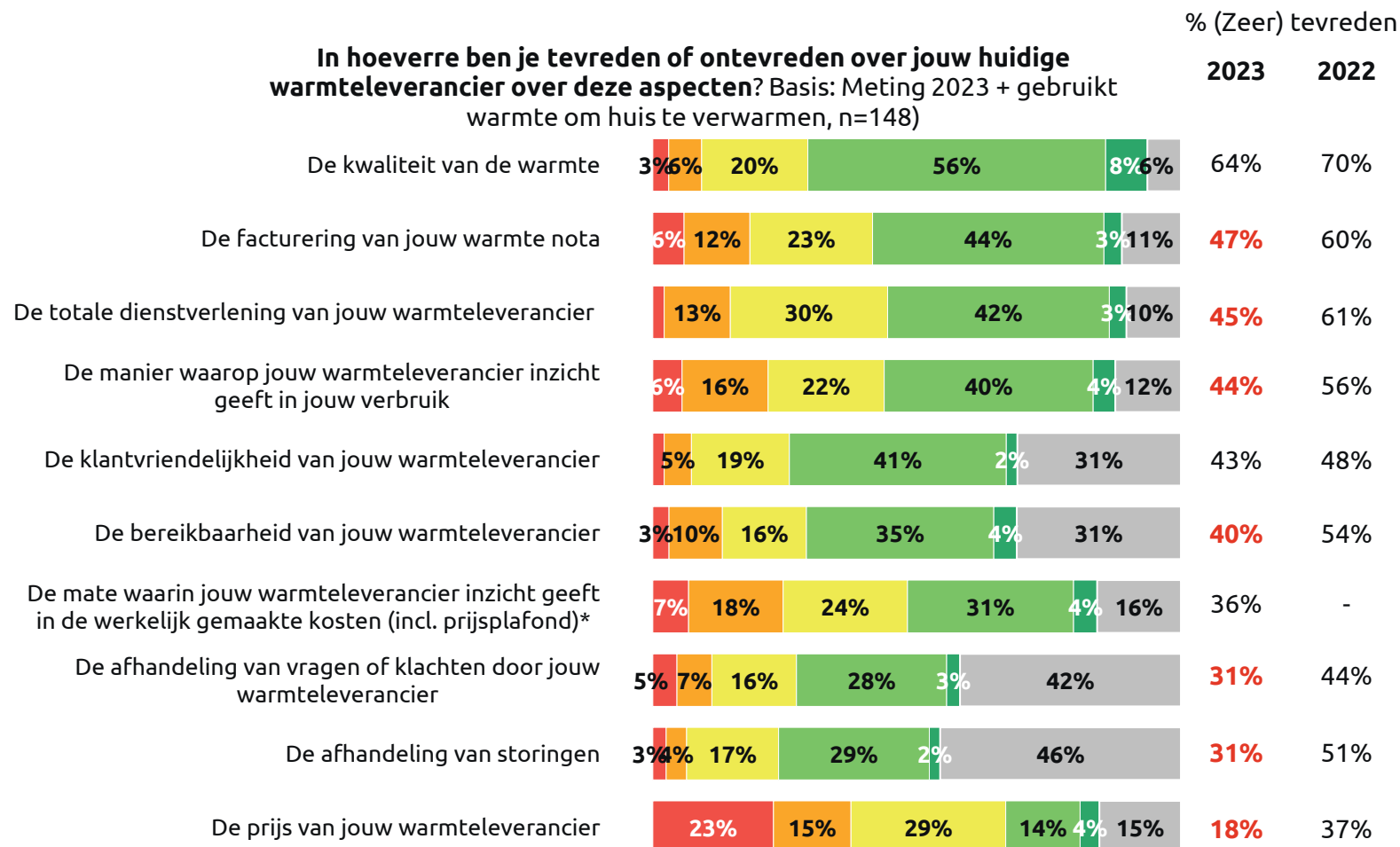
Consumenten zijn minder tevreden met hun warmteleverancier dan een jaar geleden; een trend die we ook bij de energieleverancier constateerden.

Consumenten zijn met name minder tevreden met de prijs van hun warmteleverancier. Vergeleken met vorig jaar is het aantal consumenten dat (zeer) tevreden is met de prijs van hun warmteleverancier gehalveerd, van 37% in 2022 naar 18% in 2023.

Wanneer het gaat om tevredenheid met de afhandeling van vragen en klanten, klantvriendelijkheid en de afhandeling van storingen valt op dat consumenten niet zo zeer meer ontevreden zijn, maar dat zij aangeven geen oordeel te kunnen geven over de onderwerpen ('weet niet / niet van toepassing'). Dit kan er ook op duiden dat zij minder ervaring hebben met hun warmteleverancier op deze onderdelen.

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige warmteleverancier over deze aspecten? Basis: Meting 2023 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=148)



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

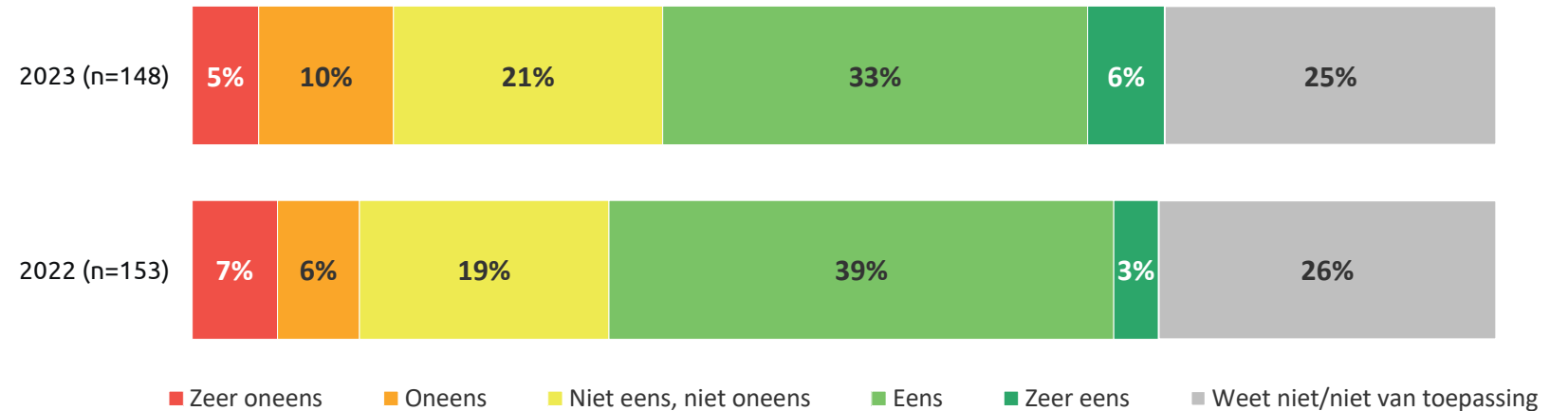
Prijsinformatie

Toegankelijkheid prijsinformatie onveranderd

Twee op de vijf warmtegebruikers (39%) zijn het (zeer) 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 2023 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=148)

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



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Informatie bij prijswijzigingen warmte

Helpt herinnert zich geïnformeerd te zijn over prijswijziging

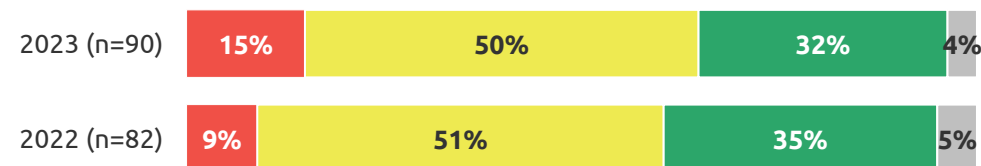
Het moment waarop consumenten informatie ontvingen over prijswijzigingen voor hun warmte is vrijwel gelijk aan vorig jaar. Zes op de tien ontvingen informatie over prijswijzigingen. De meesten ontvingen deze informatie een maand van te voren (36%). Een op de vijf stelt niet te zijn geïnformeerd over prijswijzigingen in de afgelopen 12 maanden.

Degenen die geïnformeerd zijn over prijswijzigingen geven veelal aan dat de informatievoorziening voldeed aan de informatiebehoefte: bij 32% voldeed de informatie compleet aan hun behoefte en bij de helft (51%) was dit enigszins.

Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw warmteleverancier? <i>Basis: heeft blokverwarming/WKO/stadswarmte</i>	2022 (n=153)	2023 (n=148)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	28%	36%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	10%	10%
Ja, nadat de prijs was gewijzigd heb ik informatie ontvangen	16%	15%
Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd	26%	19%
Weet niet	21%	20%

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

Basis: is geïnformeerd over prijswijzigingen



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

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

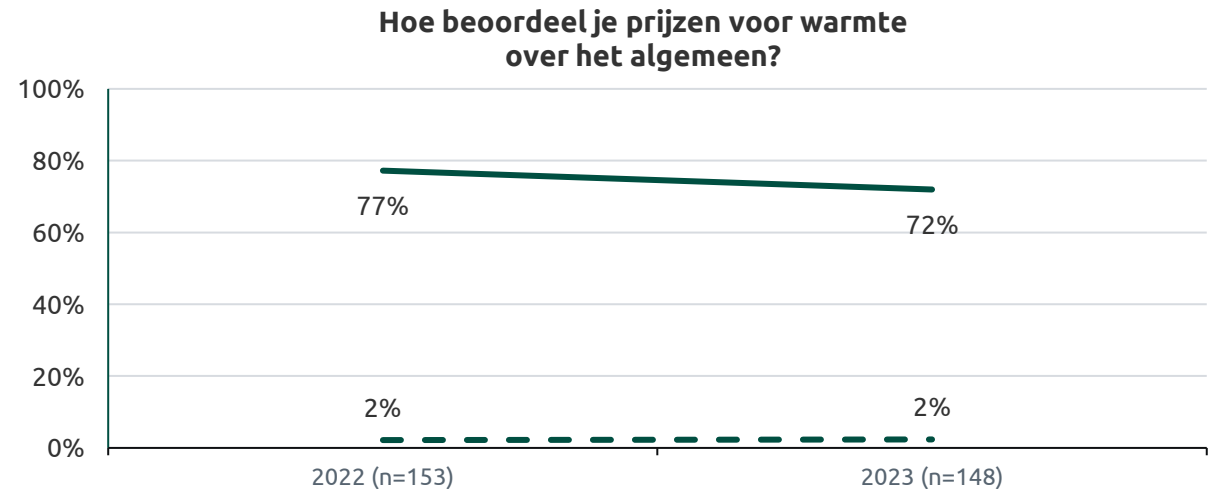
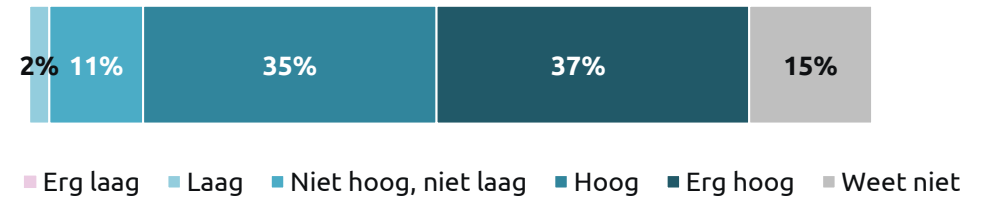
Beoordeling prijzen voor warmte

Circa driekwart vindt prijzen voor warmte (erg) hoog

72% van de warmtegebruikers geeft aan de warmteprijs (erg) hoog te vinden. Bijna niemand (2%) vindt de prijzen (erg) laag. Een vijfde is neutraal (11%), 15% weet het niet.

In vergelijking met energieprijzen lijken consumenten met warmte te prijzen minder vaak (erg) hoog te noemen (72%) dan de prijzen voor energie (84%).

Hoe beoordeel je prijzen voor warmte over het algemeen? (Basis: meting 2023 + gebruikt blokverwarming/WKO/Stadswarmte, n=148)



— — Erg laag + laag — Hoog + erg hoog
Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)



Bijlagen



Tabellen | Overstapgedrag

Ben je in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een nieuwe energieleverancier?	2021	2022	2023
Ja, in de afgelopen 12 maanden overgestapt	27%	14%	9%
Niet recent, maar wel in de afgelopen 3 jaar overgestapt	18%	21%	5%
Nee, maar ik ben wel bij mijn eigen energieleverancier overgestapt op een ander contract	8%	8%	11%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap	7%	8%	23%
Nee, maar ik ben wel meer dan 3 jaar geleden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier	16%	19%	32%
Nee, ik ben nog nooit overgestapt	23%	31%	20%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Overstapgedrag

Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier? <i>Basis: is (meer dan drie jaar geleden) overgestapt</i>	2021	2022	2023
1 keer	21%	25%	24%
2 keer	16%	18%	18%
3 keer	17%	15%	15%
4 keer	10%	10%	10%
5 keer of meer	25%	19%	18%
Weet niet	11%	14%	15%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Mate van loyaliteit

Hoe waarschijnlijk is het dat je over een jaar nog klant bent bij jouw huidige energieleverancier?	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2023 (n=1013)	2%	8%	36%	32%	13%	8%
2022 (n=695)	5%	14%	34%	29%	13%	3%
2021 (n=658)	4%	20%	35%	28%	11%	8%

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe leverancier te kiezen?	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2023 (n=1013)	7%	14%	26%	25%	24%	4%
2022 (n=675)	7%	12%	27%	27%	25%	2%
2021 (n=658)	6%	9%	23%	30%	29%	2%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Mate van loyaliteit

Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier?	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Weet niet
2023 (n=1.520)	11%	19%	38%	16%	6%	9%
2022 (n=1.502)	17%	21%	34%	12%	7%	9%
2021 (n=1.514)	14%	21%	32%	17%	11%	6%

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

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Gebruikt kanaal bij afsluiten

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten?	2021	2022	2023
Via de website van de energieleverancier	30%	28%	28%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	24%	21%	24%
Via de klantenservice van het energiebedrijf	19%	19%	18%
Via een collectieve actie	9%	10%	7%
Via een verkoper aan de deur van energiecontracten	4%	7%	7%
In winkel/na aankoop	4%	4%	4%
Anders	4%	3%	3%
Weet niet	6%	8%	9%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Oriëntatie vs. afsluitkanaal

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?	2021	2022	2022
Via dit kanaal kreeg ik de laagste prijs/ het beste aanbod	26%	30%	27%
Ik wilde het aanbod controleren bij de energieleverancier zelf	21%	24%	23%
Dit was de makkelijkste manier om over te stappen/contract af te sluiten	28%	24%	27%
Ik geef de voorkeur aan persoonlijk contact om dit soort zaken te regelen	22%	22%	20%
Ik heb via het kanaal waarin ik het meeste vertrouwen had afgesloten	20%	21%	17%
Ik werd toevallig benaderd/ kreeg een aanbod	25%	17%	16%
Anders, namelijk:	1%	2%	1%
Weet niet	4%	4%	7%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Houding tegenover overstappen

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen?	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	3%	11%	24%	42%	16%	5%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	1%	8%	28%	40%	12%	12%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	3%	10%	32%	36%	11%	8%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	6%	13%	20%	36%	11%	14%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	11%	22%	23%	29%	9%	6%
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	5%	11%	29%	32%	9%	15%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	3%	10%	36%	28%	9%	14%
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	7%	17%	27%	23%	7%	19%
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	9%	18%	36%	26%	3%	8%
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	12%	26%	29%	19%	4%	10%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	12%	30%	31%	11%	4%	12%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	31%	36%	14%	8%	3%	8%

[Terug naar de resultaten deel 1](#)

[Terug naar de resultaten deel 2](#)

Tabellen | Houding tegenover overstappen

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? % zeer eens + eens	2021	2022	2023
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	49%	60%	58%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	46%	47%	47%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	37%	49%	47%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier			
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	38%	41%	38%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	44%	36%	37%
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	35%	23%	29%
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	22%	22%	23%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	22%	14%	14%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	9%	12%	10%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Toegankelijkheid prijsinformatie

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingssites goed <u>vergelijkbaar</u> ?	Zeer onvergelijkbaar	Onvergelijkbaar	Neutraal	Vergelijkbaar	Zeer vergelijkbaar	Weet niet
2023 (n=369)	3%	10%	33%	46%	6%	3%
2022 (n=405)	2%	6%	29%	52%	8%	3%
2021 (n=514)	3%	7%	35%	47%	6%	2%

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingssites goed <u>begrijpelijk</u> ?	Zeer onbegrijpelijk	Onbegrijpelijk	Neutraal	Begrijpelijk	Zeer begrijpelijk	Weet niet
2023 (n=369)	2%	9%	35%	48%	6%	1%
2022 (n=405)	1%	7%	29%	51%	9%	2%
2021 (n=514)	2%	8%	36%	45%	6%	2%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Vergelijkbaarheid prijsinformatie

De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2023 (n=1.520)	7%	14%	26%	40%	6%	7%
2022 (n=1.502)	6%	20%	30%	32%	4%	9%
2021 (n=1.514)	8%	20%	30%	30%	5%	7%

De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van energieleveranciers makkelijk kan vergelijken	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2023 (n=1.520)	7%	18%	26%	28%	4%	16%
2022 (n=1.502)	6%	20%	29%	25%	5%	15%
2021 (n=1.514)	7%	18%	29%	28%	5%	12%

De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2023 (n=1.520)	4%	10%	23%	40%	6%	16%
2022 (n=1.502)	3%	8%	26%	39%	8%	17%
2021 (n=1.514)	5%	16%	31%	31%	4%	14%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Begrijpelijkheid prijsinformatie

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?	2021	2022	2023
Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven	39%	34%	36%
De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken	24%	23%	21%
Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)	22%	20%	21%
Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld	17%	18%	19%
Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen	17%	16%	18%
Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde informatie	19%	15%	16%
Vooral mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld	10%	12%	12%
Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld	15%	10%	10%
Anders, namelijk:	1%	2%	2%
Weet niet	14%	19%	16%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Vertrouwen in energieleveranciers

In hoeverre heb je er vertrouwen in dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden?	Zeer weinig vertrouwen	Weinig vertrouwen	Neutraal	Veel vertrouwen	Zeer veel vertrouwen	Weet niet
2023 (n=1.520)	10%	27%	41%	17%	2%	2%
2022 (n=1.502)	5%	18%	46%	25%	4%	3%
2021 (n=1.514)	5%	24%	49%	17%	2%	2%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Informatie bij variabel contract

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?	Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte	Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte	Voldeed compleet aan mijn informatiebehoefte	Weet niet
2023 (n=464)	15%	44%	33%	8%
2022 (n=235)	13%	39%	42%	7%
2021 (n=118)	7%	43%	44%	7%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Informatie bij vast contract

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?	Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte	Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte	Voldeed compleet aan mijn informatiebehoefte	Weet niet
2023 (n=464)	10%	45%	42%	4%
2022 (n=235)	8%	43%	45%	4%
2021 (n=118)	9%	40%	50%	1%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Beoordeling energieleverancier

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / niet van toepassing
De verwerking van jouw overstap naar jouw huidige energieleverancier (indien overgestapt, n=405)	1%	0%	16%	52%	22%	9%
De mate waarop jouw energieleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	2%	6%	16%	51%	22%	4%
De facturering van jouw energienota	2%	5%	17%	55%	18%	4%
De totale dienstverlening van jouw energieleverancier	1%	4%	20%	56%	16%	3%
De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier	1%	3%	20%	50%	14%	12%
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten (incl. prijsplafond)	4%	9%	21%	43%	14%	9%
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	2%	7%	18%	43%	12%	19%
De prijs van jouw energieleverancier	6%	13%	27%	39%	12%	4%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier	1%	4%	18%	34%	10%	33%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Verwachte tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen op een andere energieleverancier?	2021	2022	2023
Minder dan een uur	20%	16%	15%
1 uur	16%	16%	16%
2 uur	23%	20%	19%
3 uur	9%	12%	12%
4 uur	4%	4%	7%
5 uur	1%	2%	2%
Meer dan 5 uur	6%	7%	7%
Weet niet	20%	24%	22%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Beleving energieprijzen in het algemeen

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?	Erg laag	Laag	Niet hoog, niet laag	Hoog	Erg hoog	Weet niet
2023 (n=1.520)	0%	1%	11%	45%	39%	4%
2022 (n=1.502)	0%	1%	15%	40%	39%	5%
2021 (n=1.514)	0%	4%	37%	43%	9%	7%
2020 (n=1.539)	0%	2%	40%	43%	10%	5%
2019 (n=1.500)	0%	1%	24%	50%	19%	5%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Controleren van de jaarrekening

Hoe heb je jouw laatst ontvangen jaarrekening doorgenomen?	2021	2022	2023
Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	39%	36%	32%
Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken	25%	22%	25%
Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	18%	16%	14%
Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	8%	10%	7%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken	7%	3%	4%
Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt	3%	4%	7%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen (nieuw in 2022)	-	9%	11%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | gasloos wonen

Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? Basis: heeft een cv-ketel	2022	2023
Zeker niet	50%	56%
Waarschijnlijk niet	25%	21%
Misschien wel, misschien niet	13%	11%
Waarschijnlijk wel	3%	5%
Zeker wel	3%	3%
Weet ik niet	6%	5%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Vertrouwen in warmteleveranciers

In hoeverre heb je er vertrouwen in dat leveranciers voor warmte het belang van klanten scherp voor ogen houden? Basis: heeft blokverwarming, WKO of stadswarmte	2022	2023
Zeer weinig vertrouwen	13%	21%
Weinig vertrouwen	21%	29%
Neutraal	38%	25%
Veel vertrouwen	22%	12%
Zeer veel vertrouwen	0%	1%
Weet ik niet	4%	12%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Overstappen 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 blokverwarming, WKO of stadswarmte	2022	2023
Ja	27%	31%
Nee	31%	21%
Weet ik niet	42%	48%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Beoordeling warmteleverancier

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / niet van toepassing
Kwaliteit van de warmte	3%	6%	20%	56%	8%	6%
De facturering van jouw warmte nota	6%	12%	23%	44%	3%	11%
De totale dienstverlening van jouw warmteleverancier	2%	13%	30%	42%	3%	10%
De mate waarop jouw warmteleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	6%	16%	22%	40%	4%	12%
De klantvriendelijkheid van jouw warmteleverancier	2%	5%	19%	41%	2%	31%
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	3%	10%	16%	35%	4%	31%
De mate waarin jouw warmteleverancier inzicht geeft in de werkelijk gemaakte kosten (incl. prijsplafond)	7%	18%	24%	31%	4%	16%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw warmteleverancier	5%	7%	16%	28%	3%	42%
De afhandeling van storingen	3%	4%	17%	29%	2%	46%
De prijs van jouw energieleverancier	23%	15%	29%	14%	4%	15%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Prijsinformatie warmteleverancier

In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen over de prijsinformatie van energieleveranciers? De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven	2022	2023
Zeer oneens	7%	5%
Oneens	6%	10%
Niet eens, niet oneens	19%	21%
Eens	39%	33%
Zeer eens	3%	6%
Weet niet / niet van toepassing	26%	25%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Prijsinformatie warmteleverancier

In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?	Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte	Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte	Voldeed compleet aan mijn informatiebehoefte	Weet niet
2023 (n=90)	15%	50%	32%	4%
2022 (n=82)	9%	51%	35%	5%

[Terug naar de resultaten](#)

Tabellen | Beoordeling prijzen voor warmte

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?	Erg laag	Laag	Niet hoog, niet laag	Hoog	Erg hoog	Weet niet
2023 (n=1.520)	0%	2%	11%	35%	37%	15%
2022 (n=1.502)	0%	2%	11%	37%	40%	9%

[Terug naar de resultaten](#)

Bijlage | Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
Leeftijd				
18 t/m 24 jaar	67	3,9	189	11,1
25 t/m 34 jaar	151	8,9	276	16,2
35 t/m 44 jaar	228	13,4	290	17,0
45 t/m 54 jaar	320	18,8	335	19,6
55 t/m 64 jaar	399	23,4	289	17,0
65 t/m 80 jaar	541	31,7	327	19,2
Opleidingsniveau				
Hoog (wo/hbo)	471	27,6	464	27,2
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	868	50,9	874	51,2
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	367	21,5	369	21,6
Geslacht				
Mannen	885	51,9	843	49,4
Vrouwen	821	48,1	863	50,6

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	N	%	n	%
Regio				
3 grote gemeenten	180	10,6	206	12,1
West	507	29,7	504	29,5
Noord	163	9,6	173	10,1
Oost	362	21,2	352	20,6
Zuid	430	25,2	405	23,8
Randgemeenten	64	3,8	66	3,9
Mentality				
Moderne burgerij	394	23,1	381	22,3
Opwaarts mobilen	220	12,9	255	15,0
Postmaterialisten	207	12,1	159	9,3
Nieuwe conservatieven	172	10,1	145	8,5
Traditionele burgerij	215	12,6	224	13,1
Kosmopolieten	207	12,1	217	12,7
Postmoderne hedonisten	178	10,4	176	10,3
Gemaksgeoriënteerden	113	6,6	150	8,8

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
Huishouden				
1 persoon	387	22,7	343	20,1
2 personen	788	46,2	627	36,7
3 personen	220	12,9	280	16,4
4 personen	218	12,8	313	18,3
5 personen	74	4,3	104	6,1
6 of meer personen	19	1,1	39	2,3

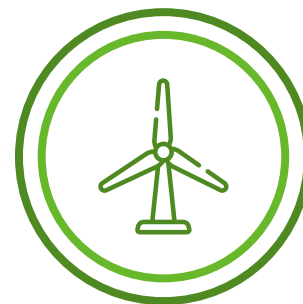
Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt uitsluitend
papier met een FSC-
label

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 B.V.

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](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy