

# Consumentenonderzoek energiemarkt 2022

Rebecca van der Grient

Lieke Bos

Talia Cohen Rodrigues

M211611b

17 mei 2022

Autoriteit  
Consument & Markt



**motivaction**  
insights and strategy

# Inhoudsopgave

Achtergrond en onderzoeksopzet	3
Samenvatting	5
Resultaten	9
Leeswijzer	10
Hoofdstuk 1: Overstappedrag	12
Hoofdstuk 2: De huidige energieaanbieder en keuzeprocés	40
Hoofdstuk 3: Prijsperceptie	55
Hoofdstuk 4: Energietransitie	62
Hoofdstuk 5: Warmte	72
Bijlage: achterliggende tabellen	79
Bijlage: Onderzoeksinformatie	98

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).

## 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?

Sinds 2018 voert Motivaction jaarlijks de Energiemonitor uit. In het huidige rapport tonen we de resultaten van de afgelopen drie jaar (2022, 2021 en 2020). De focus ligt op veranderingen ten opzichte van vorig jaar, maar er is ook gekeken naar veranderingen (trends) over een lagere periode. Indien er sprake is van een trend, is dit in tekst beschreven.

## Warmte

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=1.502 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 30 maart t/m 4 april 2022.

# Samenvattende resultaten (1/4)

De gevolgen van de energiecrisis zijn goed terug te zien in de Consumentenmonitor 2022. Zo is er meer onzekerheid onder consumenten, zijn consumenten minder van plan over te stappen maar hebben ze opvallend meer vertrouwen in energieleveranciers. De energiecrisis lijkt de concurrentie tussen leveranciers geen goed te doen.

## **Consumenten hebben meer vertrouwen in energieleveranciers**

In de periode 2018 tot en met 2021 zagen we dat een grotere groep consumenten eerder wantrouwen dan vertrouwen voelde voor energieleveranciers. Dit jaar is dat omgeslagen. Meer consumenten geven aan dat zij (zeer) veel vertrouwen hebben in energieleveranciers (29% vs. 19%) en minder consumenten hebben (zeer) weinig vertrouwen (23% vs. 29%). Hieruit leiden we af dat consumenten in enige mate de opstelling van energieleveranciers in de huidige energiecrisis kunnen waarderen en begrip hebben voor de situatie van energieleveranciers.

## **Minder consumenten stapten over naar een andere energieleverancier**

In vergelijking met 2021 zien we een grote daling in het aantal overstappers (van 27% naar 14%). Dit komt mogelijk doordat energieleveranciers op dit moment geen nieuwe contracten kunnen aanbieden door de grote fluctuaties in de tarieven.

## **Consumenten achten het waarschijnlijker dat zij blijven bij hun leverancier, zowel op korte als op lange termijn**

Consumenten geven minder vaak aan dat zij in de aankomende drie jaar overstappen naar een andere energieleverancier (19% vs. 28% in 2021). Ook voor de korte termijn verwachten consumenten (met een variabel of aflopend vast contract) dat ze over een jaar nog klant zijn bij dezelfde energieleverancier (46% vs. 39% in 2021). Verder zijn consumenten (met een variabel of aflopend vast contract) minder vaak van plan om het aankomend jaar energieleveranciers te gaan vergelijken (52% vs. 56% in 2021). Hiermee komt de positieve trend sinds 2018 ten einde (2018: 50%; 2019: 53%; 2020: 56%; 2021: 59%).

## **Meer consumenten hebben een variabel prijzencontract**

In vergelijking met 2021 geven meer consumenten aan dat zij op dit moment een maandelijks opzegbaar contract hebben met variabele tarieven (18% vs. 8% in 2021). Ook geven meer consumenten aan dat zij in de afgelopen 12 maanden een contract met variabele prijzen hebben gehad (21% vs. 12% in 2021). Minder consumenten hebben op dit moment een vast contract dat binnen een jaar afloopt (27% vs. 35% in 2021) en minder consumenten hebben in de afgelopen 12 maanden een contract met een vaste prijs gehad (65% vs. 72% in 2021).

# Samenvattende resultaten (2/4)

## **Flink meer consumenten noemen de energieprijzen hoog**

Niet verrassend is dat er een grote stijging te zien is in het aantal consumenten dat de energieprijzen als hoog of zeer hoog ervaart (78% vs. 52% in 2021). Dit jaar geven consumenten aan dat zij gemiddeld € 143,81 per maand kwijt zijn aan hun energierekening. Dat is hoger dan in 2021 (€ 127,14).

Consumenten kunnen dit jaar minder vaak aangeven wat een overstap hen aan besparing zou kunnen opleveren (63% vs. 51%). Degenen die wel een inschatting geven, verwachten een lagere besparing dan vorig jaar (2022: € 73,27; 2021: € 104,39).

Opvallend is dat consumenten dit jaar een hoger prijsverschil opgeven waarbij het voor hen aantrekkelijk wordt om over te stappen (€ 176,68 vs. € 145,41 in 2021). Dit kan mogelijk betekenen dat ze op zoek zijn naar een maandbedrag van voor de crisis of dat ze minder op zoek zijn naar 'kleine' winsten in besparing, wat wij opvallend vinden omdat de huidige inflatie hoog is en in het nieuws regelmatig wordt aangegeven dat huishoudens het moeilijk krijgen. Dit kan echter ook een tijdelijk effect zijn dat verdwijnt als er meer rust komt op de energiemarkt en energieleveranciers weer vaste contracten kunnen aanbieden. Mogelijk kunnen consumenten dan makkelijker hun besparing berekenen.

## **Besparing minder vaak een reden om in actie te komen**

Consumenten die zijn overgestapt in de afgelopen 12 maanden deden dit om te besparen op maandelijkse kosten (44%) of vanwege de geboden cash-back actie (26%). Besparing op maandelijkse kosten was, waarschijnlijk omdat lagere tarieven niet mogelijk zijn door de crisis, minder vaak een aanleiding om in actie te komen (44% vs. 56%). Daarnaast ontvingen minder consumenten een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier die het voor hen aantrekkelijk maakte om over te stappen (14% vs. 21% in 2021).

Nieuwe contracten werden het vaakst via de website van de energieleverancier afgesloten (28%). 21% sloot het nieuwe contract af via een prijsvergelijkingswebsite. Sinds 2020 gebruiken consumenten dit kanaal steeds minder (2020: 27%; 2021: 24%; 2022: 21%).

## **Huidige klanten blijven vanuit tevredenheid, maar noemen deze reden wel minder vaak dan vorig jaar**

50% van de consumenten die bij hun energieleverancier gebleven zijn doen dit omdat ze tevreden zijn met de dienstverlening. Deze reden is dit jaar wel minder vaak genoemd (2021: 56%). Verder valt het op dat consumenten dit jaar minder vaak als reden geven om te blijven dat er geen of nauwelijks verschil zit tussen energieleveranciers (18% vs. 23% in 2021) of dat overstappen te veel tijd en moeite kost (12% vs. 16% in 2021). 14% van de consumenten die zijn gebleven geven aan dat zij op dit moment niet durven over te stappen door de markt.

# Samenvattende resultaten (3/4)

## **Onzekerheid over andere/nieuwe energieleveranciers**

Dit jaar geven consumenten vaker aan dat ze (goed) weten wat ze nu hebben (qua aanbod en diensten van hun energieleverancier) en niet wat ze krijgen als ze zouden overstappen (60% vs. 49%). Dit duidt op meer onzekerheid onder consumenten over de markt. Verder geven meer consumenten aan dat zij nieuwe energieleveranciers die ze niet kennen niet vertrouwen (49% vs. 37%).

Consumenten geven dit jaar minder vaak aan dat zij zouden overwegen om over te stappen als vrienden of familie hen dit zouden aanraden (23% vs. 35% in 2021). Ook vinden minder consumenten dat je elk jaar zou moeten overstappen omdat je anders te veel betaalt (14% vs. 22% in 2021). We vermoeden dat de veranderingen in houding ten aanzien van overstappen een gevolg zijn van de onrust op de markt. Hierdoor voelen consumenten zich meer onzeker en blijven ze liever bij hun huidige aanbieder.

## **Prijsinformatie meer toegankelijk voor consumenten**

Meer consumenten vinden dat prijsinformatie door hun energieleverancier in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier wordt weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is (47%) dan vorig jaar (35%). Een derde (36%) vindt de prijsinformatie van energieleveranciers eenvoudig weergegeven en 30% vindt prijsinformatie vergelijkbaar (waardoor zij prijzen van energieleveranciers makkelijk kunnen

vergelijken). Dat is gelijk aan de ervaren toegankelijkheid van vorig jaar (eenvoudig: 35%; vergelijkbaar: 33%).

In de vragenlijst is ingegaan op de complexiteit van prijsinformatie. Dit jaar geven minder consumenten aan dat prijsinformatie van verschillende energieleveranciers anders wordt weergegeven (omdat ze allemaal hun eigen prijsopbouw gebruiken) (34% vs. 39% in 2021) en dat zij bij online berekeningen ervaren dat energieleveranciers niet dezelfde informatie gebruiken om de kosten te berekenen (15% vs. 19% in 2021). Dit kan er op duiden dat prijsinformatie minder complex is geworden.

Verder vindt circa een vijfde (nog altijd) dat energieleveranciers moeilijk te vergelijken omdat ze verschillende producten aanbieden (23%) en omdat kostenposten of begrippen onduidelijk zijn (zoals vastrecht) (20%).

## **Consumenten die zich hebben georiënteerd middels een prijsvergelijker, vinden prijsinformatie vergelijkbaarder en begrijpelijker dan vorig jaar**

Prijsinformatie op vergelijkingswebsites is door meer consumenten als vergelijkbaar en begrijpelijk beoordeeld dan vorig jaar. 60% vindt de prijsinformatie op vergelijkingswebsites vergelijkbaar (vs. 53% in 2021) en 60% vindt de prijsinformatie begrijpelijk (vs. 51% in 2021). Het gebruik van prijsvergelijkingswebsites is vrijwel gelijk aan 2021 (53% in 2022 vs. 56% in 2021).

# Samenvattende resultaten (4/4)

## **Meerderheid vindt (nog altijd) dat energiebedrijven meer zouden moeten doen om duurzame energie te stimuleren**

Zes op de tien consumenten (59%) vinden dat energiebedrijven *meer* zouden moeten doen om het gebruik van duurzame energie te stimuleren. Die houding is onveranderd ten opzichte van 2021 (60%). Verder vindt 34% dat energiebedrijven momenteel in voldoende mate hun klanten helpen om hun energieverbruik te verminderen.

Consumenten vinden in grotere mate dan vorig jaar dat energiebedrijven zich in voldoende mate inspannen om hun energie duurzaam op te wekken (42% vs. 38% in 2021). Een derde vindt dat groene stroom uit het buitenland bijdraagt aan de energietransitie van Nederland (33%). Dit vinden consumenten in grotere mate dan in 2021 (toen: 29%).

## **Consumenten verwachten dat de gemeente hen inlicht over gasloos wonen**

Indien de eigen woning van het gas af moet, verwachten consumenten dat met name de gemeente hen inlicht over de stappen die dan gezet moeten worden (50%). Energieleveranciers (44%) of de overheid (35%) zijn volgens consumenten ook logische partijen die de communicatie kunnen verzorgen. Ze staan minder open voor informatie van de provincie (10%) of een externe partij (8%).

## **Consumenten gebruiken vaker een app om inzicht te krijgen in hun verbruik en hebben vaker zonnepanelen op het dak**

Aan consumenten is een lijst met verduurzamingsmaatregelen voorgelegd. 90% gaf aan één of meerdere van deze maatregelen te hebben. De meest voorkomende maatregelen zijn de slimme meter (60%), inzicht in het energieverbruik via een app (39%), spouwmuurisolatie (38%), dakisolatie (38%), HR++ glas (36%) en zonnepanelen op het dak (31%).

In vergelijking met 2021 geven meer consumenten aan dat zij een app gebruiken om hun verbruik in te zien (39% vs. 35% in 2021) en hebben meer consumenten zonnepanelen op het dak (31% vs. 27% in 2021).

## **Gebruikers van warmte iets minder tevreden over leverancier dan afnemers gas en elektra**

Mensen die hun huis verwarmen met stadswarmte hebben iets minder vaak vertrouwen in hun warmte leverancier dan gebruikers van gas in hun energieleverancier (23% vs. 29%). Ook is de tevredenheid lager op de punten totale dienstverlening, facturering, prijs, afhandeling van vragen/klachten, klantvriendelijkheid en inzicht in gebruik. De prijsinformatie (vergelijkbaar, eenvoudig) wordt door gebruikers van warmte ongeveer net zo beoordeeld als door gebruikers van gas. Een kwart van de warmtegebruikers zou overstappen als dat mogelijk was. 42% weet niet of ze dat zouden willen.



# 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=214)
- Niet in de afgelopen 12 maanden, maar wel in de afgelopen 3 jaar veranderd van energieleverancier (n=313)
- In het afgelopen jaar bij de huidige energieleverancier veranderd van energiecontract (n=115)
- In de afgelopen drie jaar georiënteerd op een overstap (n=119)
- Langer dan drie jaar geleden veranderd van energieleverancier (n=282)
- Nooit overgestapt van energieleverancier (n=458)

# Leeswijzer (2/2)

- De resultaten zijn weergegeven in grafieken en worden ondersteund door tekst.
- We tonen de resultaten van de afgelopen drie jaar (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



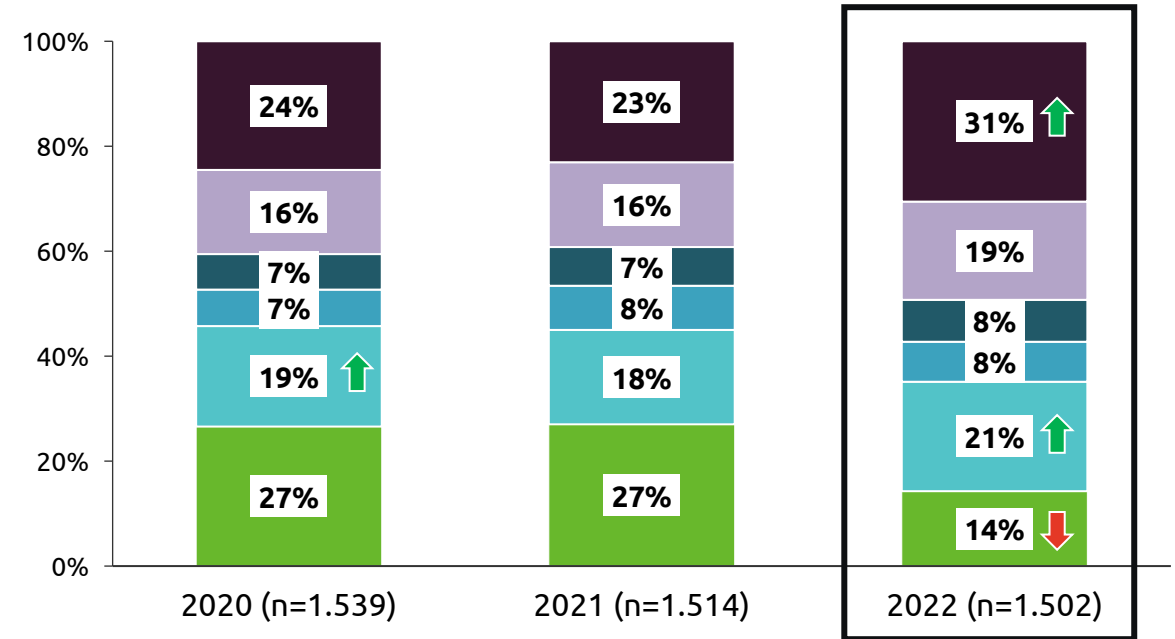
# Overstappedrag | Overstap

## Minder consumenten stapten over naar een andere energieleverancier

Het aantal consumenten dat is veranderd van energieleverancier in het afgelopen jaar is lager dan in 2021 (14% in 2022 vs. 27% in 2021). Mogelijk komt dit omdat consumenten in de afgelopen maanden geen nieuw vast contract konden afsluiten bij een energieleverancier door de energiecrisis (de tarieven zijn dusdanig variabel dat energieleveranciers niet een vaste prijs kunnen berekenen).

Het is opvallend dat meer consumenten dit jaar aangeven nog nooit te zijn overgestapt (31% vs. 23% in 2021). Een verklaring voor deze stijging hebben we niet.

## 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

[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 | Aantal jaren klant

## Aantal keer overstappen gedaald

Het gemiddeld aantal keer dat consumenten (die weleens zijn overgestapt) aangeven te zijn overgestapt ligt dit jaar op 3,2. Dat is een stuk lager dan vorig jaar (3,5). Vorig jaar zagen we juist een stijging. Het gemiddelde ligt nu weer gelijk aan 2020.

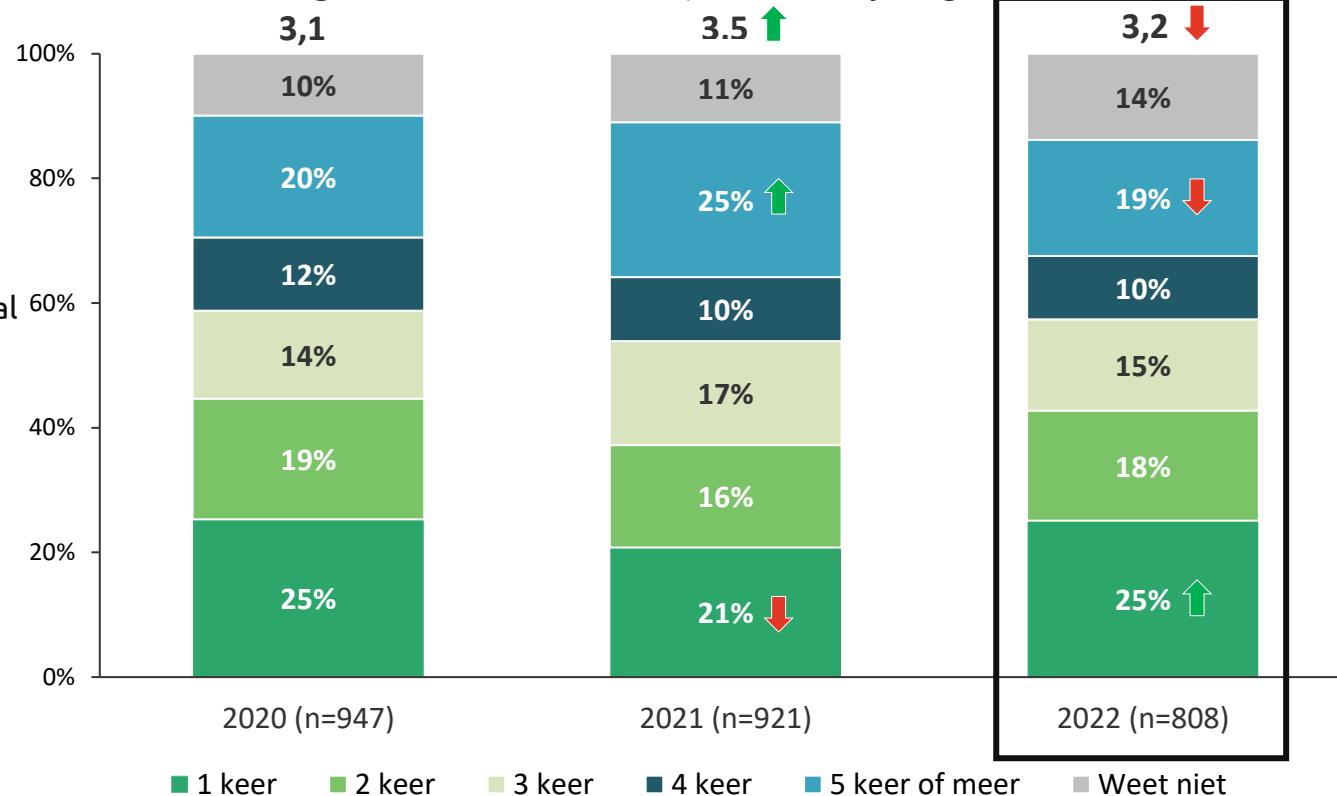
Een kwart (25%) geeft aan dat voor het eerst zijn overgestapt. Dat aandeel ligt hoger dan in 2021 (21%). Er is een daling te zien in het aantal consumenten dat vijf keer of meer is overgestapt: van 25% in 2021 naar 19% in 2022.

De resultaten komen hierdoor weer overeen met 2020.

*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.*

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

Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier? Basis: Is (meer dan 3 jaar geleden) overgestapt



# Overstappedrag | Mate van loyaliteit (1/2)

## Consumenten met opzegbaar contract loyaler naar leverancier

Het aandeel consumenten met een maandelijks opzegbaar of een aflopend contract dat aangeeft dat zij over een jaar waarschijnlijk nog klant zijn bij hun huidige energieleverancier is gestegen van 39% in 2021 naar 46% in 2022.

## Minder consumenten zijn van plan om energieleveranciers te vergelijken

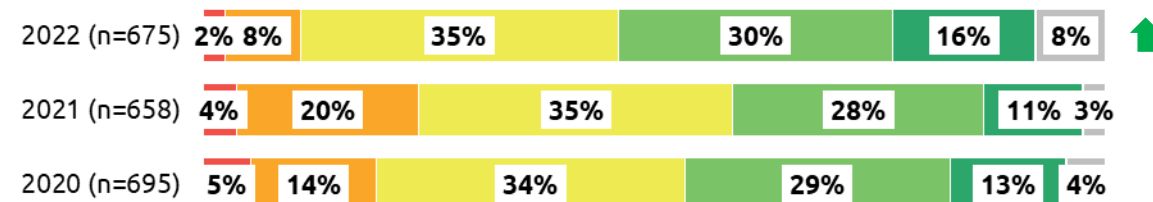
Circa de helft van de consumenten met een maandelijks opzegbaar of een aflopend contract zijn van plan komend jaar (weer) energieleveranciers te gaan vergelijken (52%). Dat zijn er iets minder dan in 2021 (toen: 56%). De stijgende lijn die sinds 2018 zichtbaar is (2018: 50%; 2019: 53%; 2020: 56%; 2021: 59%) wordt hiermee doorbroken. Het aandeel consumenten dat komend jaar *niet* energieleveranciers gaat vergelijken is nagenoeg gelijk gebleven (19% in 2022 vs. 15% in 2021).

## Ook overstappen over drie jaar minder waarschijnlijk

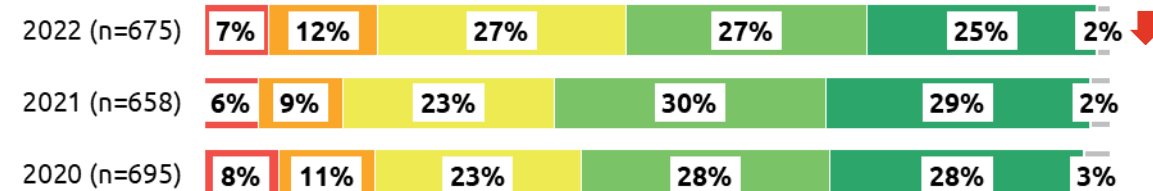
Het aandeel consumenten dat van plan is om in de komende drie jaar over te stappen, is flink verminderd (19% in 2022 vs. 28% in 2021). Het aandeel consumenten dat overstappen in drie jaar (zeer) onwaarschijnlijk acht is vrijwel gelijk aan 2021 (38% in 2022 en 35% in 2021) en gestegen ten opzichte van 2020 (33%).

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

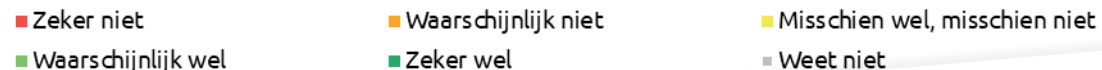
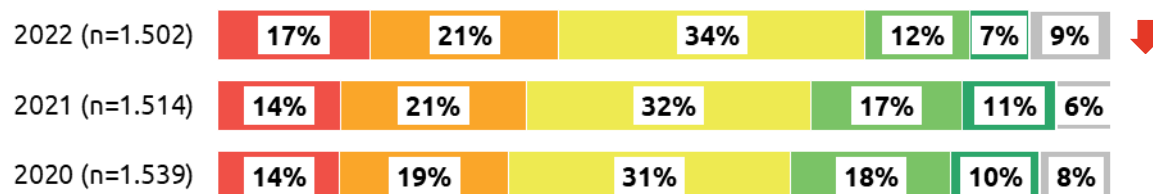
Hoe waarschijnlijk is het dat je over een jaar nog klant bent bij jouw huidige energieleverancier? *Basis: Heeft een maandelijks opzegbaar contract of een contract dat binnen een jaar afloopt*



Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe leverancier te kiezen? *Basis: Heeft een maandelijks opzegbaar contract of een contract dat binnen een jaar afloopt*



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

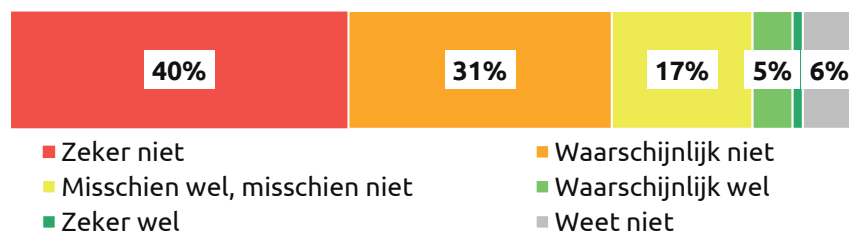


# Overstappedrag | Mate van loyaliteit (2/2)

## Niet waarschijnlijk dat consumenten tussentijds hun contract opzeggen

Circa zeven op de tien van de consumenten (71%) geven aan dat zij het niet waarschijnlijk achten dat zij in de tussentijd hun contract opzeggen bij hun energieleverancier. 6% acht die kans wel waarschijnlijk.

### Hoe waarschijnlijk is het dat je tussentijds je contract opzegt bij je energieleverancier? *Basis: allen*





# Overstappedrag | Aanleidingen en redenen overstap

## Besparing minder vaak een aanleiding om in actie te komen om contract te veranderen

Twee van de vijf consumenten die zijn veranderd van contract doen dit om te besparen op maandelijkse kosten (44%). Hoewel deze reden nog steeds de meest genoemde reden is om in actie te komen, wordt deze reden dit jaar minder vaak genoemd dan vorig jaar (44% in 2022 vs. 56% in 2021 en 52% in 2020).

Daarnaast noemen ook minder consumenten een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier als reden (14% in 2022 vs. 21% in 2021 en 22% in 2020). Waar dit afgelopen jaren de op een na meest genoemde reden was, staat dit jaar een welkomstpremie of cash-back actie op de tweede plek (26%). Deze reden werd dit jaar voor het eerst uitgevraagd.

Daarnaast zien we dat in vergelijking met vorig jaar minder consumenten overstappen om het milieu of duurzaamheidsredenen (9% in 2022 vs. 16% in 2021).

**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)	2020 (n=1.058)	2021 (n=1.049)	2022 (n=923)
Besparen op de maandelijkse kosten	52%	56%	<b>44%</b>
Welkomstpremie of cash-back actie*	-	-	26%
Vanwege een verhuizing	14%	<b>17%</b>	14%
Een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier	22%	21%	<b>14%</b>
Een persoonlijk aanbod van mijn huidige energieleverancier	13%	13%	12%
Onvrede over mijn vorige energieleverancier (indien ooit overgestapt)	10%	<b>13%</b>	11%
Om milieu / duurzaamheid redenen	13%	16%	<b>9%</b>
Meer vertrouwen in een andere energieleverancier*	-	-	7%
De jaarafrekening van mijn energieleverancier	6%	8%	6%
Extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	4%	4%	6%
Een advertentie voor een collectieve actie	8%	9%	<b>5%</b>
Op overstappen gewezen door vrienden/familie	5%	4%	5%
Mijn energieleverancier is failliet gegaan	2%	1%	4%
Een advertentie van een energieleverancier	2%	3%	3%
Verandering in energieverbruik	3%	5%	2%
Huidige energieleverancier biedt geen jaarcontract aan*	-	-	2%
Mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	1%	0%	1%
Anders	4%	5%	5%
Weet niet	3%	2%	4%

# Overstappedrag | Gebruikt kanaal bij afsluiten

## Gebruikte kanalen bij afsluiten nagenoeg gelijk gebleven

Drie op de tien consumenten (28%) die zijn overgestapt van contract (bij hun huidige leverancier of een andere), hebben de overstap via de website van de energieleverancier geregeld.

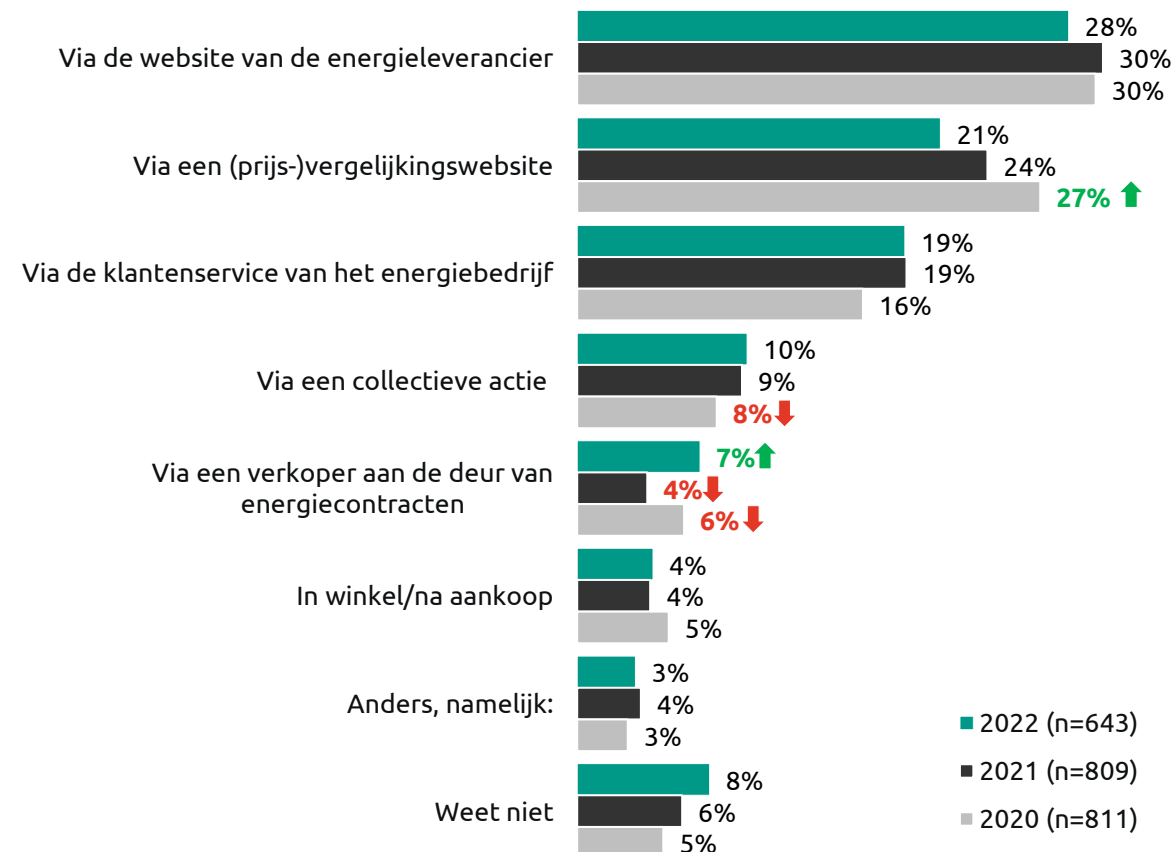
Twee op de tien maakten gebruik van een prijsvergelijkingswebsite (21%). Sinds 2020 is hier een dalende trend in te zien (2020: 27%; 2021: 24%; 2022: 21%).

Iets meer consumenten sloten dit jaar het contract af via een verkoper aan de deur. Waar er vanaf 2018 nog een dalende trend te zien was (2018: 11%; 2019: 9%; 2020: 6%; 2021: 4%) was er dit jaar een lichte stijging van het aantal consumenten dat via een deurverkoper een contract afsloot (7%).

[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

# Overstapgedrag | Oriëntatie vs. afsluitkanaal

## Men kiest met name voor een bepaald afsluitkanaal vanwege de prijs, controle of gemak

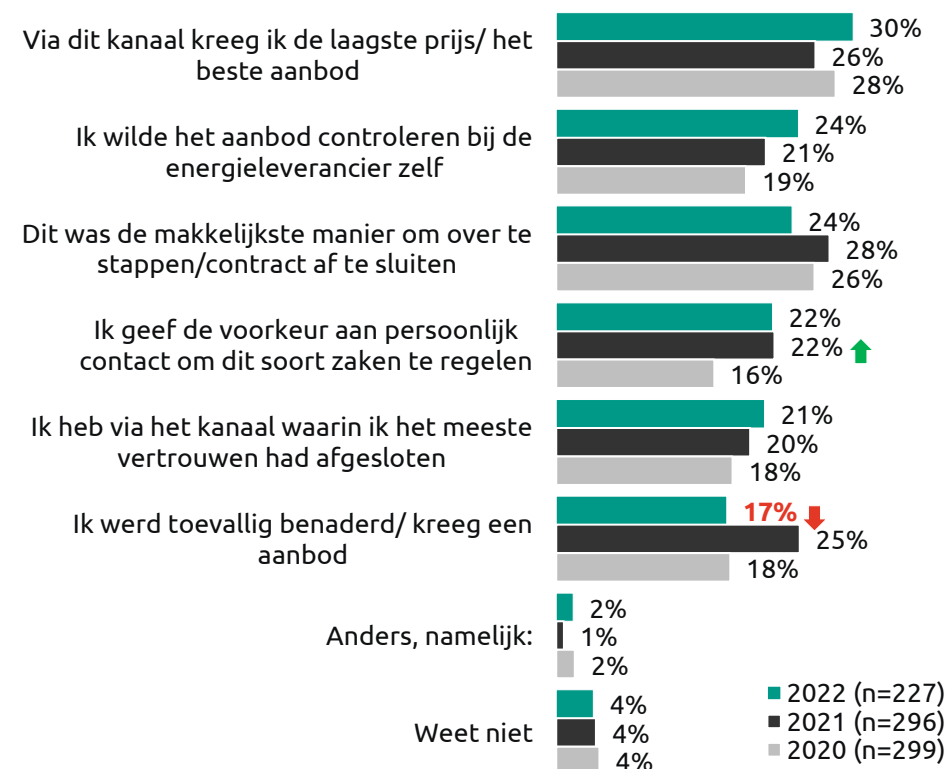
*Aan consumenten die aangaven andere bronnen te hebben gebruikt om zich te oriënteren op een overstap dan het kanaal waarmee ze uiteindelijk hun overstap gerealiseerd hebben, zijn een aantal uitspraken over de overstap voorgelegd. Daarbij is gevraagd in welke uitspraken zij zichzelf herkennen.*

35% van de consumenten die van contract veranderd zijn (bij hun eigen of bij een andere leverancier) heeft van een ander kanaal gebruikt gemaakt om zich te oriënteren dan om over te stappen. Consumenten hebben verschillende redenen om van een ander kanaal gebruik te maken bij de overstap dan voor de oriëntatie. Drie op de tien geven aan dat het overstapkanaal uiteindelijk de laagste prijs bood (30%). Daarnaast gaf circa een kwart aan dat zij het aanbod wilden controleren bij de energieleverancier zelf (24%) of dat dit kanaal de makkelijkste manier was om het contract af te sluiten (24%).

Ten opzichte van vorig jaar sloten minder consumenten een contract af omdat zij toevallig benaderd werden of een aanbod kregen (17% in 2022 vs. 25% in 2021). Dit waren wel ongeveer evenveel consumenten als in 2020 (18%).

[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

**Tevredenheid met huidige energieleverancier blijft vaakst genoemde reden om te blijven, maar is wel minder sterke reden dan vorig jaar**

Net als eerdere jaren is tevredenheid met de huidige energieleverancier het meest genoemd als reden om te blijven bij de huidige leverancier (50%). Deze reden is wel minder vaak genoemd dan vorig jaar (56% in 2021) en weer gelijk aan 2020 (50%).

Net als voorgaand jaar zijn andere, relatief vaak genoemde redenen de goede service (28%), gunstige prijs (25%), een meerjarencontract met de huidige leverancier (18%), geen verschil tussen aanbieders (18%) en angst om meer te betalen dan is beloofd (17%).

Dit jaar noemen consumenten minder vaak dat zij bij hun huidige energieleverancier blijven omdat ze geen verschil zien tussen aanbieders (18% in 2022 vs. 23% in 2021) of omdat ze vinden dat overstappen veel tijd en moeite kost (12% in 2022 vs. 16% in 2021).

**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	2020 (n=835)	2021 (n=832)	2022 (n=974)
Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	50%	<b>56%</b>	<b>50%</b>
Mijn huidige energieleverancier biedt goede service	28%	29%	28%
Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs	25%	24%	25%
Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier	20%	20%	18%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders	22%	23%	<b>18%</b>
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	21%	18%	17%
Ik durf door de markt op dit moment niet over te stappen naar een andere energieleverancier*	-	-	14%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier	12%	<b>16%</b>	<b>12%</b>
Ik heb / een warmtenet / blokverwarming / WKO-installatie en wil stroom van dezelfde leverancier*	-	-	11%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	12%	12%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	7%	10%	8%
Ik moet een boete betalen als ik voor het einde van mijn contract weg ga bij mijn huidige energieleverancier*	-	-	5%
Er is te weinig keuze*	-	-	3%
Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)	3%	3%	2%
Anders	5%	4%	4%
Weet niet	5%	4%	<b>6%</b>

\*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

# Overstappedrag | Mogelijke redenen om toch over te stappen

## Besparing waarschijnlijk een aanleiding om toch wel 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.*

Besparen op maandelijkse kosten (39%) en onvrede over de energieleverancier (26%) zijn net als voorgaande jaren de twee meest genoemde mogelijke redenen. Onvrede werd dit jaar minder vaak genoemd dan in 2021 (34%).

Dit jaar noemen meer consumenten een persoonlijk aanbod van een energieleverancier als mogelijke reden om in actie te komen (12% in 2022 vs. 11% in 2021). Dit waren er wel nagenoeg evenveel consumenten als in 2020 (11%).

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	2020 (n=481)	2021 (n=460)	2022 (n=578)
Besparen op de maandelijkse kosten	39%	39%	38%
Onvrede over huidige energieleverancier	30%	34%	26%
Vanwege een verhuizing	20%	20%	17%
Persoonlijk aanbod van een energieleverancier	11%	6%	12%
Vanwege het soort contract (jaarcontract of meerjarencontract)*	-	-	11%
Om milieu / duurzaamheid redenen	16%	13%	10%
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie*	-	-	8%
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	8%	8%	8%
Vanwege een verandering in energieverbruik	5%	6%	7%
Wanneer ik de jaarafrekening ontvang en moet bijbetalen	7%	9%	6%
Ik werd door vrienden/familie gewezen op de voordelen van overstappen	8%	9%	6%
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	5%	4%	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%	5%	4%
Weet niet	20%	20%	23%

\*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

**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)

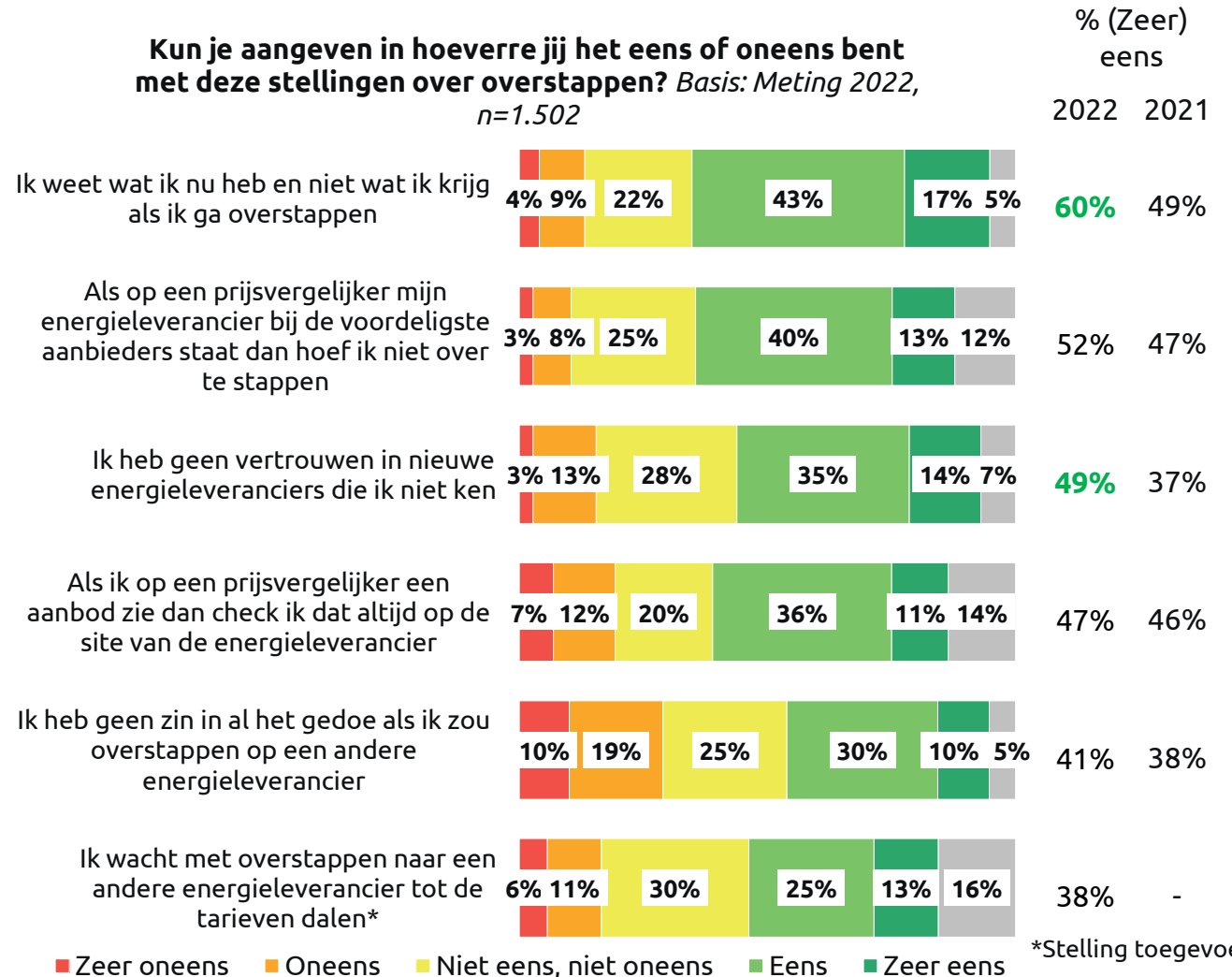
## Meer onzekerheid over mogelijke nieuwe energieleverancier

60% geeft aan dat ze weten wat ze nu hebben en niet wat ze krijgen als ze overstappen. Het aandeel consumenten dat dit vindt is gegroeid ten opzichte van vorig jaar (49%). Ook is er een groter aandeel consumenten dat geen vertrouwen heeft in nieuwe, onbekende energieleveranciers (49% in 2022 vs. 37% in 2021).

Net als voorgaande jaren zegt circa de helft dat je niet hoeft over te stappen als jouw huidige energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat op een prijsvergelijker (52%) en dat men altijd op de website van de energieleverancier het aanbod dat op een prijsvergelijker staat te checken (47%).

Circa twee op de vijf consumenten hebben geen zin in het gedoe bij het overstappen op een andere energieleverancier (41%) en te wachten met overstappen tot de tarieven dalen (38%).

## Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? Basis: Meting 2022, n=1.502



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen voor 2022](#)

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

# Overstappedrag | Houding tegenover overstappen (2/2)

## Mening vrienden en familie en elk jaar overstappen worden minder vaak belangrijk gevonden

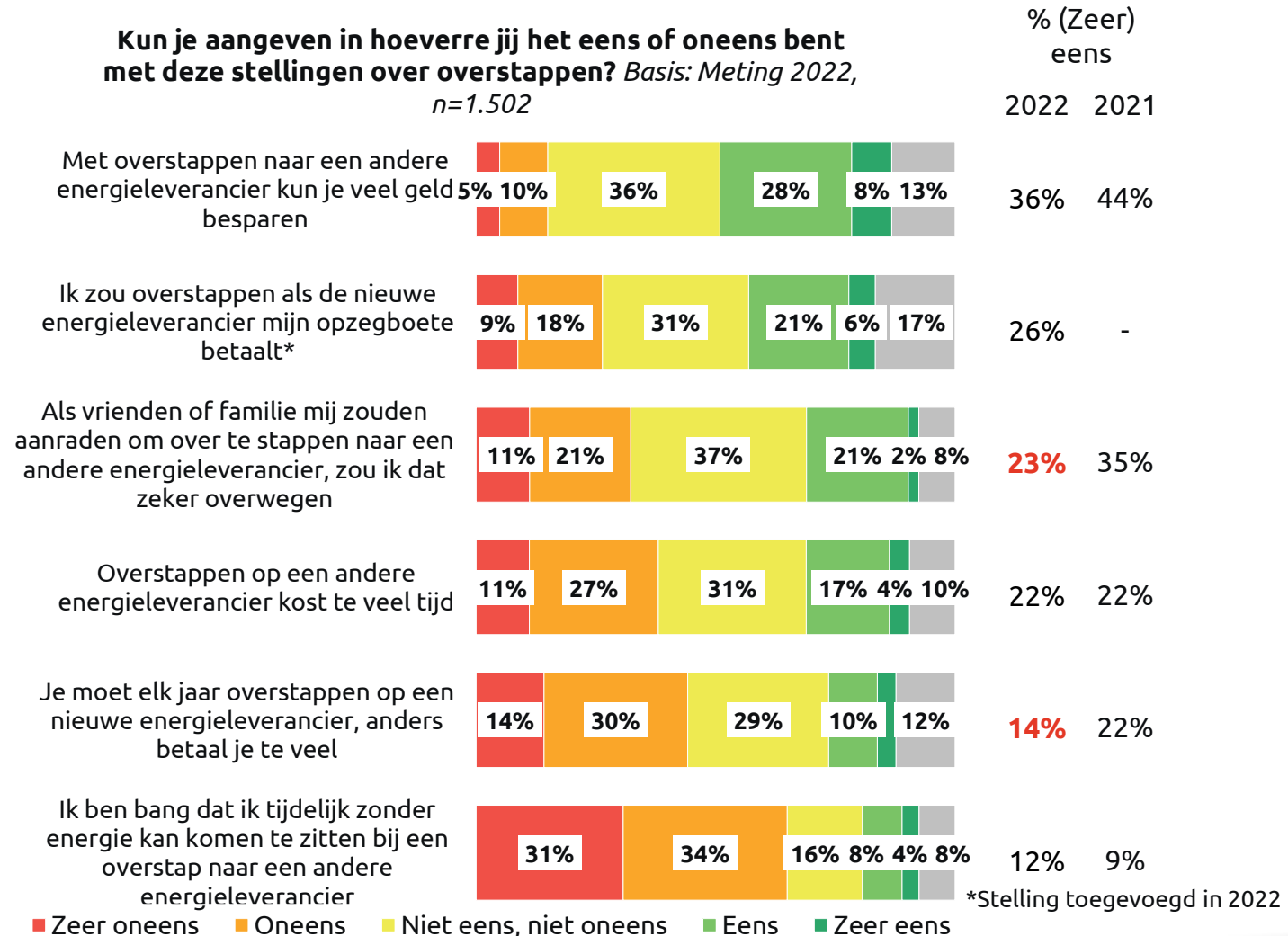
Eén op de drie denkt dat je met overstappen naar een andere energieleverancier veel geld kunt besparen (36%). Ook zegt circa een kwart over te stappen als de nieuwe energieleverancier de opzegboete betaalt (26%), een andere energieleverancier te overwegen als vrienden en familie dit zouden aanraden (23%) en dat overstappen te veel tijd kost (22%).

Wel zijn er minder consumenten die de mening van vrienden en familie meenemen in hun overweging (23% in 2022 vs. 35% in 2021). Ook zeggen minder consumenten dat je elk jaar moet overstappen op een nieuwe energieleverancier omdat je anders teveel betaalt (14% in 2022 vs. 22% in 2021).

Net als voorgaande jaren is circa één op de tien bang om tijdelijk zonder energie te zitten als ze overstappen (12%).

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen voor 2022](#)

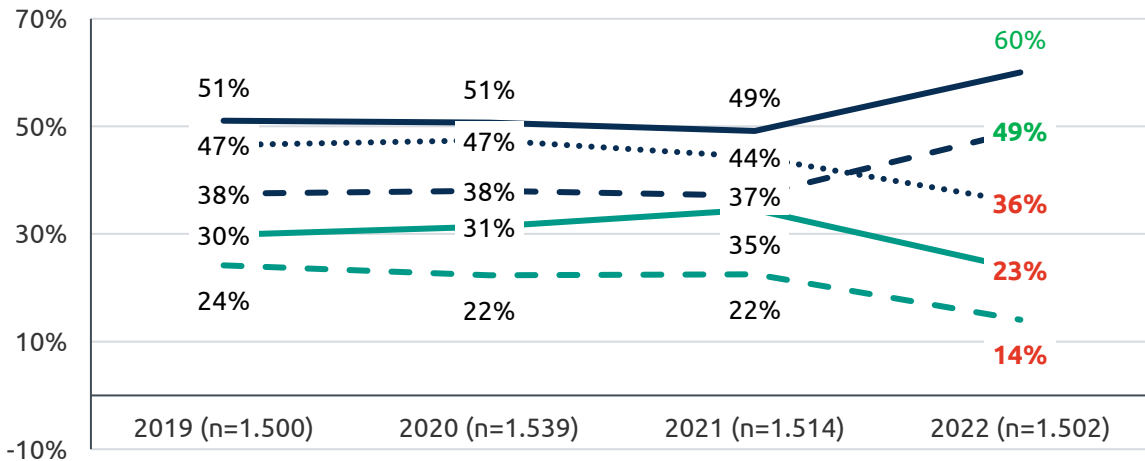
## Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? Basis: Meting 2022, n=1.502



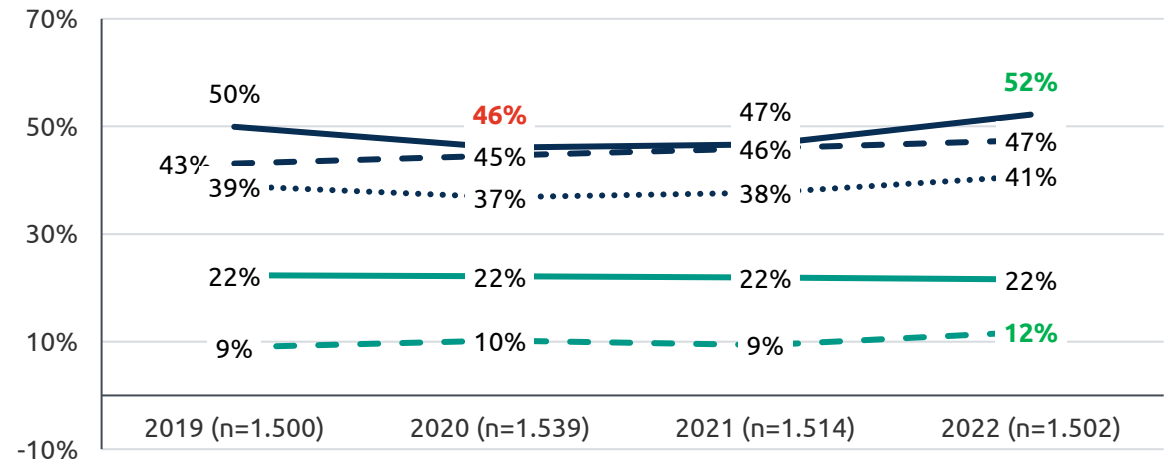
**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Overstappedrag | Onzekerheid (door energiecrisis) over de energiemarkt heeft grote invloed op de anders relatief stabiele houding tegenover overstappen

% eens + zeer eens



% 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

- 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=129)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=138)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=52)*	Georiënteerd op een overstap (n=61)*	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=138)	Nog nooit overgestapt (n=159)	Totaal (n=675)
% zeker <b>niet</b> + waarschijnlijk <b>niet</b>	<b>30%</b>	13%	10%	7%	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>
% misschien wel, misschien niet	41%	<b>48%</b>	<b>21%</b>	<b>49%</b>	35%	<b>19%</b>	<b>35%</b>
% zeker <b>wel</b> + waarschijnlijk <b>wel</b>	<b>17%</b>	<b>26%</b>	<b>65%</b>	36%	<b>56%</b>	<b>77%</b>	<b>46%</b>
% weet niet	<b>12%</b>	<b>14%</b>	4%	8%	5%	<b>3%</b>	<b>8%</b>
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=129)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=138)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=52)*	Georiënteerd op een overstap (n=61)*	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=138)	Nog nooit overgestapt (n=159)	Totaal (n=675)
% zeker <b>niet</b> + waarschijnlijk <b>niet</b>	<b>3%</b>	<b>12%</b>	26%	<b>7%</b>	18%	<b>42%</b>	<b>19%</b>
% misschien wel, misschien niet	<b>9%</b>	26%	23%	25%	<b>41%</b>	33%	<b>27%</b>
% zeker <b>wel</b> + waarschijnlijk <b>wel</b>	<b>87%</b>	58%	50%	<b>68%</b>	<b>39%</b>	<b>24%</b>	<b>52%</b>
% weet niet	0%	4%	1%	0%	2%	1%	<b>2%</b>
Hoe waarschijnlijk is het dat je de komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier? (Basis: allen)	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
% zeker <b>niet</b> + waarschijnlijk <b>niet</b>	<b>17%</b>	<b>22%</b>	46%	<b>19%</b>	39%	<b>62%</b>	<b>38%</b>
% misschien wel, misschien niet	30%	<b>44%</b>	33%	<b>50%</b>	38%	<b>23%</b>	<b>34%</b>
% zeker <b>wel</b> + waarschijnlijk <b>wel</b>	<b>46%</b>	<b>28%</b>	15%	22%	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>18%</b>
% weet niet	7%	6%	6%	10%	12%	11%	<b>9%</b>

\*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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Totaal (n=924)
Besparen op de maandelijkse kosten	<b>53%</b>	47%	<b>30%</b>	40%	<b>44%</b>
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie	<b>38%</b>	<b>33%</b>	<b>6%</b>	<b>17%</b>	<b>26%</b>
Vanwege een verhuizing	10%	15%	<b>5%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>
Een persoonlijk aanbod van een andere energieleverancier	13%	<b>19%</b>	<b>1%</b>	16%	<b>14%</b>
Een persoonlijk aanbod van mijn huidige energieleverancier	<b>5%</b>	10%	<b>34%</b>	10%	<b>12%</b>
Onvrede over mijn vorige energieleverancier	8%	8%	0%	15%	<b>11%</b>
Om milieu / duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)	6%	11%	6%	10%	<b>9%</b>
Ik heb/had meer vertrouwen in een andere energieleverancier	8%	5%	3%	9%	<b>7%</b>
Naar aanleiding van de jaarafrekening van mijn energieleverancier	6%	7%	4%	7%	<b>6%</b>
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	3%	8%	4%	5%	<b>6%</b>
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	6%	6%	6%	3%	<b>5%</b>
Ik werd gewezen door vrienden / familie op de voordelen	4%	5%	0%	7%	<b>5%</b>
Mijn energieleverancier is failliet gegaan	<b>13%</b>	2%	6%	0%	<b>4%</b>
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	2%	5%	4%	1%	<b>3%</b>
Vanwege een verandering in energieverbruik	1%	2%	5%	2%	<b>2%</b>
Mijn huidige energieleverancier biedt geen jaarcontract aan	3%	1%	5%	0%	<b>2%</b>
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	1%	1%	0%	0%	<b>1%</b>
Anders	2%	3%	<b>16%</b>	3%	<b>5%</b>
Weet niet	1%	2%	5%	7%	<b>4%</b>

# 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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Totaal (n=643)
Via de website van de energieleverancier	25%	29%	32%	<b>28%</b>
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	<b>30%</b>	18%	<b>13%</b>	<b>21%</b>
Via de klantenservice van het energiebedrijf (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)	18%	17%	<b>27%</b>	<b>19%</b>
Via een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond of ANWB)	10%	9%	11%	<b>10%</b>
Via een verkoper van energiecontracten aan de deur	3%	11%	4%	<b>7%</b>
In winkel/na aankoop bij BCC, Mediamarkt, etc.	3%	6%	4%	<b>4%</b>
Anders	6%	2%	3%	<b>3%</b>
Weet niet	6%	9%	6%	<b>8%</b>

**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? <i>(Basis: niet of langer dan drie jaar geleden overgestapt naar een ander energiecontract</i>	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=974)
Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier	<b>38%</b>	<b>35%</b>	53%	<b>56%</b>	<b>50%</b>
Mijn huidige energieleverancier biedt goede service	30%	<b>19%</b>	<b>23%</b>	<b>34%</b>	<b>28%</b>
Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs	<b>36%</b>	22%	29%	<b>21%</b>	<b>25%</b>
Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier	24%	16%	17%	19%	<b>18%</b>
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders	21%	20%	17%	17%	<b>18%</b>
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	13%	<b>30%</b>	17%	14%	<b>17%</b>
Ik durf door de markt op dit moment niet over te stappen naar een andere energieleverancier	8%	<b>25%</b>	15%	11%	<b>14%</b>
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier	14%	<b>4%</b>	10%	15%	<b>12%</b>
Ik heb / een warmtenet / blokverwarming / WKO-installatie en wil stroom van dezelfde leverancier	0%	13%	5%	16%	<b>11%</b>
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	5%	12%	7%	12%	<b>10%</b>
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	6%	6%	7%	10%	<b>8%</b>
Ik moet een boete betalen als ik voor het einde van mijn contract weg ga bij mijn huidige energieleverancier	<b>10%</b>	5%	6%	3%	<b>5%</b>
Er is te weinig keuze	4%	5%	2%	3%	<b>3%</b>
Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)	6%	1%	2%	2%	<b>2%</b>
Anders	3%	6%	3%	4%	<b>4%</b>
Weet niet	3%	2%	8%	6%	<b>6%</b>

**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=119)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=578)
Besparen op de maandelijkse kosten	<b>59%</b>	<b>32%</b>	<b>38%</b>
Onvrede over huidige energieleverancier	23%	27%	<b>26%</b>
Vanwege een verhuizing	11%	18%	<b>17%</b>
Persoonlijk aanbod van een energieleverancier	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>
Vanwege het soort contract (jaarcontract of meerjaren contract)*	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>
Om milieu / duurzaamheid redenen	<b>18%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>
Vanwege de welkomstpremie of cash-back actie*	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>
Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>
Vanwege een verandering in energieverbruik	11%	6%	<b>7%</b>
Wanneer ik de jaarafrekening ontvang en moet bijbetalen	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
Ik werd door vrienden/familie gewezen op de voordelen van overstappen	5%	6%	<b>6%</b>
Vanwege een advertentie voor een collectieve actie	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>
Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt te laten plaatsen	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
Vanwege een advertentie van een energieleverancier	1%	1%	<b>1%</b>
Anders, namelijk:	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>
Weet niet	<b>2%</b>	<b>28%</b>	<b>23%</b>

**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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	<b>31%</b>	<b>53%</b>	64%	60%	65%	<b>74%</b>	<b>60%</b>
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	56%	<b>61%</b>	<b>42%</b>	59%	54%	<b>44%</b>	<b>52%</b>
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	<b>33%</b>	49%	57%	53%	52%	52%	<b>49%</b>
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	<b>65%</b>	<b>57%</b>	54%	<b>71%</b>	46%	<b>26%</b>	<b>47%</b>
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	<b>17%</b>	<b>32%</b>	37%	36%	40%	<b>61%</b>	<b>41%</b>
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	<b>48%</b>	<b>46%</b>	<b>47%</b>	<b>55%</b>	37%	<b>22%</b>	<b>38%</b>
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	<b>74%</b>	<b>50%</b>	30%	<b>51%</b>	<b>25%</b>	<b>13%</b>	<b>36%</b>
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	<b>46%</b>	<b>37%</b>	32%	<b>35%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>26%</b>
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	<b>36%</b>	<b>31%</b>	23%	30%	20%	<b>13%</b>	<b>23%</b>
Overstappen op een ander energieleverancier kost te veel tijd	<b>11%</b>	<b>15%</b>	26%	25%	<b>17%</b>	<b>32%</b>	<b>22%</b>
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	<b>36%</b>	<b>22%</b>	11%	17%	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	<b>6%</b>	14%	17%	14%	<b>6%</b>	<b>15%</b>	<b>12%</b>

A close-up photograph of a person's hand plugging a black power cord into a wall outlet. The background is blurred, showing a white wall and a light switch. A teal banner is overlaid on the bottom half of the image, containing white text. A red triangle is in the bottom right corner, containing a white logo.

# Overstapgedrag

## 1.2 Vergelijken van leveranciers





# Vergelijken | Toegankelijkheid prijsinformatie

## Prijsvergelijkingswebsites in grotere mate vergelijkbaar en begrijpelijk bevonden

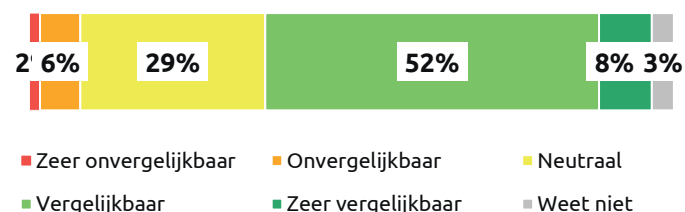
Consumenten die prijsvergelijkingswebsites hebben gebruikt om zich te oriënteren of om over te stappen, is gevraagd of zij de informatie op de websites over energieprijzen goed vergelijkbaar en begrijpelijk vinden.

Meer dan de helft (60%) vindt de informatie over de energieprijzen goed vergelijkbaar. 8% vindt de informatie niet vergelijkbaar. Sinds 2019 is er een stijgende trend zichtbaar in de mate dat men prijsinformatie goed vergelijkbaar vindt (2019: 46%; 2020: 51%; 2021: 53%; 2022: 60%).

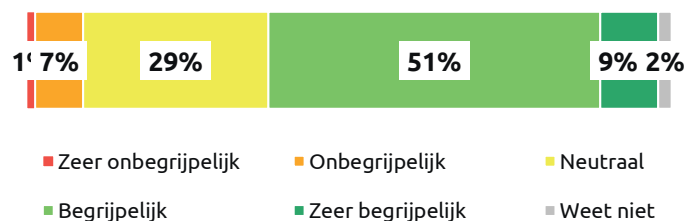
Een even grote groep (60%) vindt de informatie over de energieprijzen goed te begrijpen. Daarnaast vindt 8% van de consumenten dat niet. Waar deze resultaten sinds 2018 stabiel zijn (2018: 53%; 2019: 53%; 2020: 52%; 2021: 51%) is er dit jaar voor het eerst een significante groei te zien.

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

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

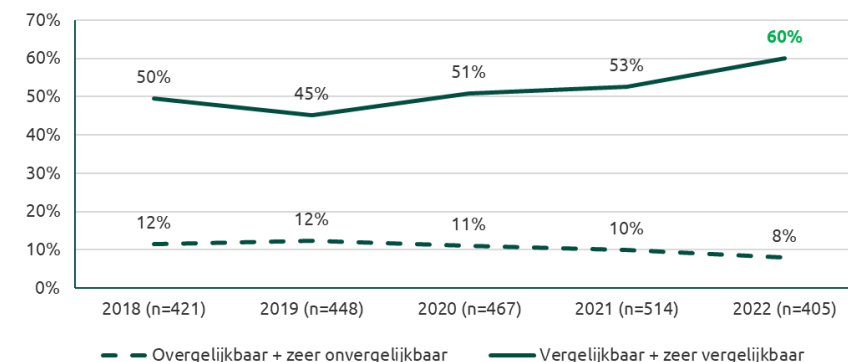


In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed **begrijpelijk**? Basis: Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie



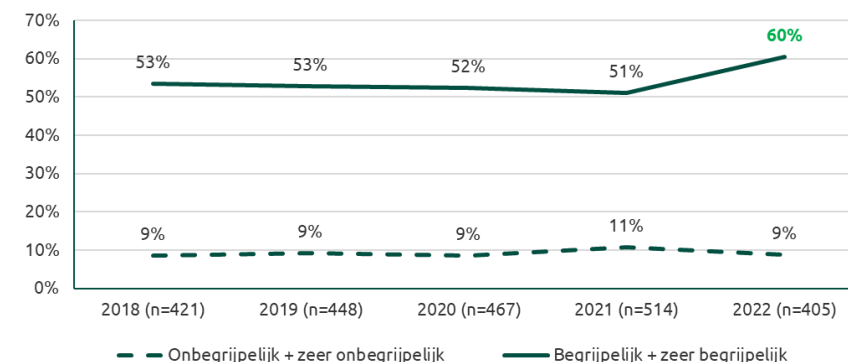
In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed vergelijkbaar?

Basis: Heeft prijsvergelijkingswebsites gebruikt bij overstap/oriëntatie



In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed 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

# Vergelijken | Vergelijkbaarheid prijsinformatie

## Meer consumenten zeggen dat prijsinformatie op dezelfde manier weergegeven wordt

Circa een derde (36%) van de consumenten vindt dat prijsinformatie van energieleveranciers eenvoudig wordt weergegeven. Dat is nagenoeg gelijk aan 2021 (35%). 26% van de consumenten vindt dat prijsinformatie niet eenvoudig wordt weergegeven.

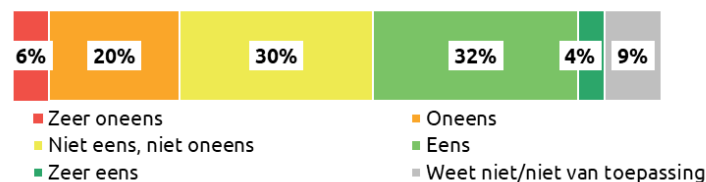
30% van de consumenten vindt dat de prijsinformatie van energieleveranciers vergelijkbaar is. Dit aandeel verschilt niet veel ten opzichte van vorig jaar (33%).

Bijna de helft (47%) vindt dat prijsinformatie steeds op dezelfde manier wordt weergegeven waardoor deze makkelijk te vergelijken en te controleren is. Dit is een veel groter aandeel consumenten ten opzichte van 2021 (35%). 11% zegt dat de prijsinformatie niet steeds op dezelfde manier weergegeven wordt (wat veel minder is dan in 2021: 21%).

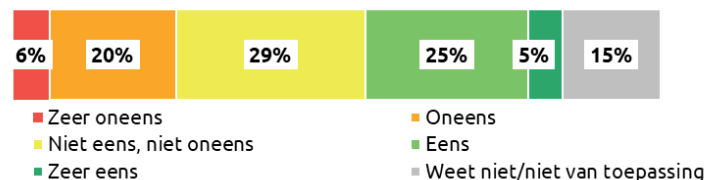
[Klik hier voor de bijlage met achterliggende tabellen](#)

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

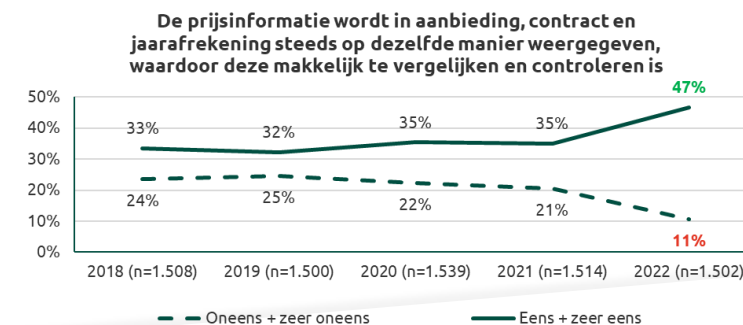
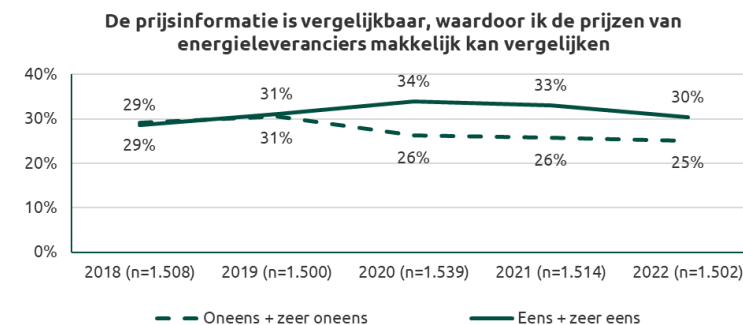
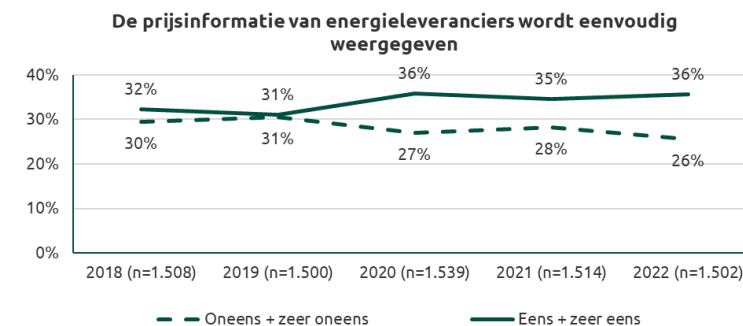
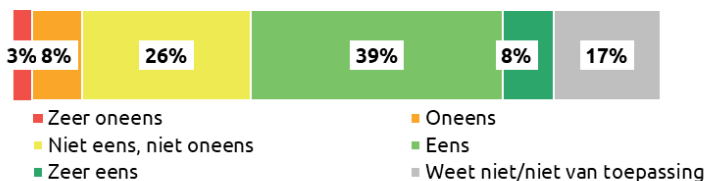
De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven



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 | Begrijpelijkheid prijsinformatie

## Energieleveranciers zijn moeilijk te vergelijken vanwege verschillende kostenopbouw en verschillende aangeboden producten

De meeste consumenten geven aan dat zij het moeilijk vinden om energieleveranciers te vergelijken doordat ze allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven (34%) en omdat ze verschillende producten aanbieden (23%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

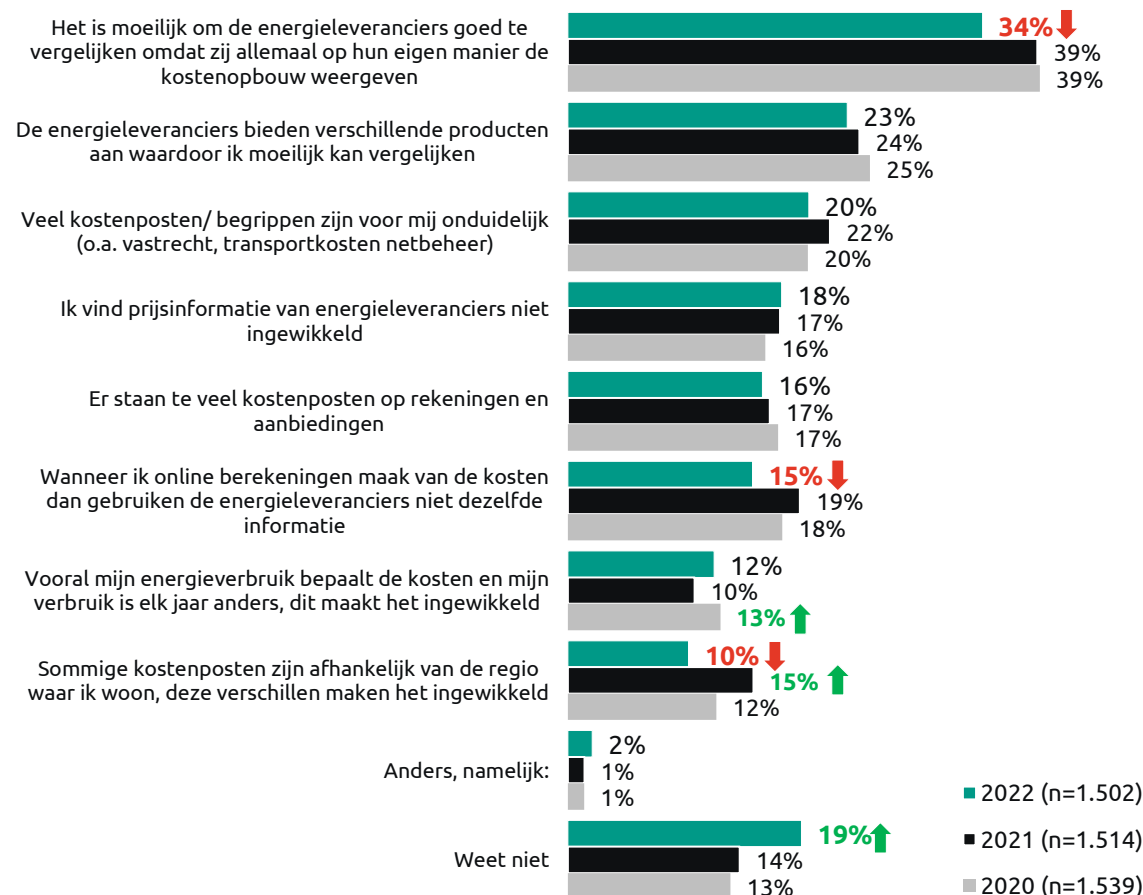
Verder vinden consumenten prijsinformatie lastig:

- vanwege onduidelijke kostenposten of begrippen (20%)
- omdat er te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen staan (16%)
- omdat leveranciers en consumenten van verschillende informatie gebruik maken bij online berekeningen (15%)
- omdat het verbruik de kosten bepaalt en dat is elk jaar anders (12%)
- omdat sommige kostenposten per regio verschillen (10%)

18% 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. Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent? (Basis: allen)



**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 prijsvergelijkingswebsites goed vergelijkbaar? <i>Basis: gebruikte prijsvergelijkingswebsite bij de oriëntatie of overstap</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=123)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=163)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=47)*	Georiënteerd op een overstap (n=71)*	Totaal (n=405)
% zeer onvergelijkbaar + onvergelijkbaar	<b>2%</b>	9%	9%	<b>15%</b>	<b>8%</b>
% neutraal	26%	28%	34%	32%	<b>29%</b>
% vergelijkbaar + zeer vergelijkbaar	<b>70%</b>	59%	55%	<b>49%</b>	<b>60%</b>
% weet niet	1%	5%	3%	4%	<b>3%</b>

In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites begrijpelijk? <i>Basis: gebruikte prijsvergelijkingswebsite bij de oriëntatie of overstap</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=123)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=163)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=47)*	Georiënteerd op een overstap (n=71)*	Totaal (n=405)
% zeer onbegrijpelijk + onbegrijpelijk	<b>5%</b>	9%	3%	<b>19%</b>	<b>9%</b>
% neutraal	26%	27%	38%	33%	<b>29%</b>
% begrijpelijk + zeer begrijpelijk	<b>68%</b>	62%	56%	<b>47%</b>	<b>60%</b>
% weet niet	2%	2%	3%	1%	<b>2%</b>

\*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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven	35%	34%	42%	38%	31%	38%	<b>36%</b>
De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van energieleveranciers makkelijk kan vergelijken	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>21%</b>	37%	29%	<b>24%</b>	<b>30%</b>
De prijsinformatie wordt steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is	42%	47%	48%	45%	49%	48%	<b>47%</b>

**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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven	34%	37%	35%	<b>43%</b>	37%	<b>27%</b>	<b>34%</b>
De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken	<b>17%</b>	<b>31%</b>	29%	26%	20%	20%	<b>23%</b>
Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)	16%	24%	23%	21%	21%	17%	<b>20%</b>
Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde informatie	<b>23%</b>	15%	19%	16%	16%	17%	<b>18%</b>
Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen	12%	<b>22%</b>	16%	20%	17%	12%	<b>16%</b>
Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld	19%	16%	16%	21%	13%	12%	<b>15%</b>
Vooral mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld	14%	14%	<b>4%</b>	<b>20%</b>	11%	10%	<b>12%</b>
Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld	11%	12%	15%	9%	8%	8%	<b>10%</b>
Anders, namelijk:	1%	2%	0%	1%	4%	2%	<b>2%</b>
Weet niet	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>	18%	<b>33%</b>	<b>19%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



# Huidige leverancier en keuzeproces

## 2.1 Beoordeling dienstverlener



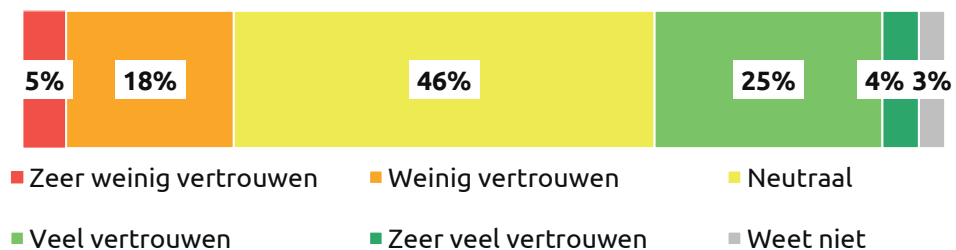


# Huidige leverancier | Vertrouwen in leveranciers

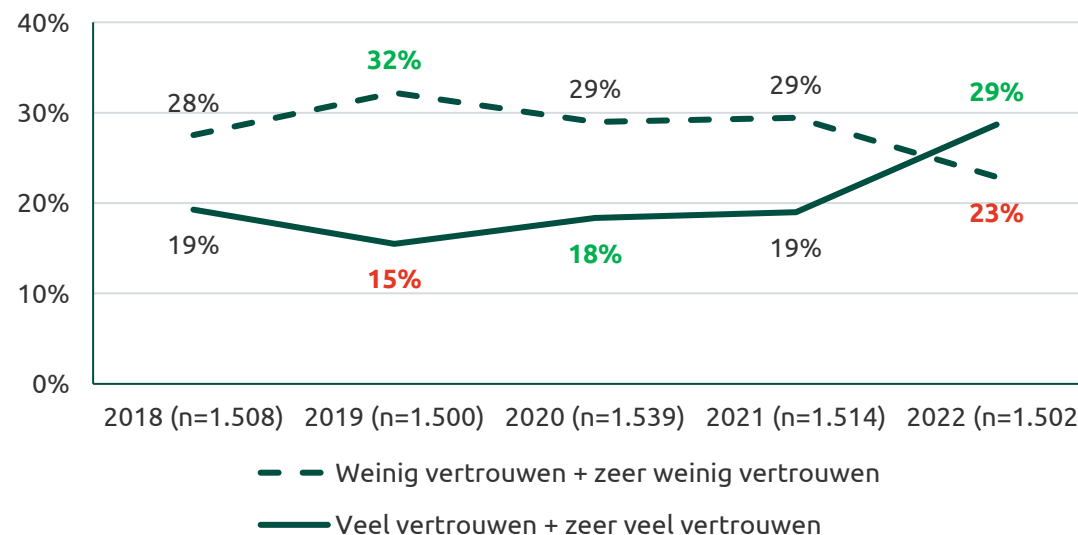
## Vertrouwen in energieleveranciers toegenomen

Het vertrouwen in energieleveranciers is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Waar deze resultaten sinds 2018 nagenoeg stabiel zijn (2018: 19%; 2019: 15%; 2020: 18%; 2021: 19%) is er dit jaar voor het eerst een groei in het vertrouwen in energieleveranciers te zien (van 19% naar 29%).

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



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



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

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

# Huidige leverancier | Type contract

## Aantal consumenten met maandelijks opzegbaar contract toegenomen

Minder dan de helft consumenten heeft een vast contract (45%):

- 27% geeft aan dat hun vaste contract binnen een jaar afloopt
- 36% geeft aan dat hun contract nog langer dan een jaar loopt.

Ten opzichte van vorig jaar is er een daling in het aantal consumenten dat een vast contract heeft dat binnen een jaar afloopt. Dit komt zeer waarschijnlijk door de energiecrisis waardoor consumenten geen contracten meer kunnen afsluiten.

23% heeft een maandelijks opzegbaar contract (al dan niet met vaste prijzen):

- 18% heeft een opzegbaar contract met vaste tarieven voor een jaar
- 5% heeft een opzegbaar contract met variabele tarieven.

Het aandeel met een contract met variabele tarieven is voor het gestegen (door de energiecrisis).

In de afgelopen 12 maanden hebben de meeste consumenten een vast prijscontract gehad (65%). Dat zijn er minder dan vorig jaar (72%). Daarnaast geeft 21% aan een variabel prijscontract te hebben gehad en 3% had een flexibel prijscontract. 17% weet niet welke contracten hij/zij heeft gehad.

Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier? <i>Basis: allen</i>	2020 (n=1.539)	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)
Een vast contract dat nog langer dan een jaar loopt	32%	35%	36%
Een vast contract dat binnen een jaar afloopt	35%	35%	<b>27%</b>
Een maandelijks opzegbaar contract (met variabele tarieven)	10%	8%	<b>18%</b>
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract (met vaste tarieven voor één jaar)*	8%	7%	<b>5%</b>
Ik weet niet wat voor contract ik heb	15%	14%	15%

Welk(e) type(n) energiecontract(en) heb je in de afgelopen 12 maanden gehad? <i>Basis: allen</i>	2020 (n=1.539)	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)
Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor stroom en gas voor een periode van bijvoorbeeld 1, 3 of 5 jaar)	68%	72%	<b>65%</b>
Contract met een variabele prijs (prijs voor stroom of gas kan gedurende je contract gewijzigd worden, bijvoorbeeld elk half jaar)	14%	12%	<b>21%</b>
Contract met een flexibele prijs (prijs voor stroom of gas verschilt per uur of per dag)	4%	3%	3%
Weet niet	16%	16%	17%

\*Antwoordoptie toegevoegd in 2020

**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/flexibel contract

## Consumenten ontvangen prijsinformatie vaker later

Driekwart (76%) van de consumenten die in de afgelopen 12 maanden een flexibel of variabel prijscontract heeft gehad, is geïnformeerd over prijswijzigingen.

- 48% is een maand van te voren geïnformeerd
- 20% is minder dan een maand van te voren geïnformeerd. In vergelijking met vorig jaar, zijn meer consumenten (2021: 8%). Dit komt waarschijnlijk door de instabiliteit op de energiemarkt, zodat het zeer moeilijk was voor energieleveranciers om prijzen te berekenen en door te geven.
- 8% is nadat de prijs is gewijzigd geïnformeerd.

Consumenten zijn dit jaar vaker geïnformeerd over de prijswijziging (76%) dan in 2021 (64%).

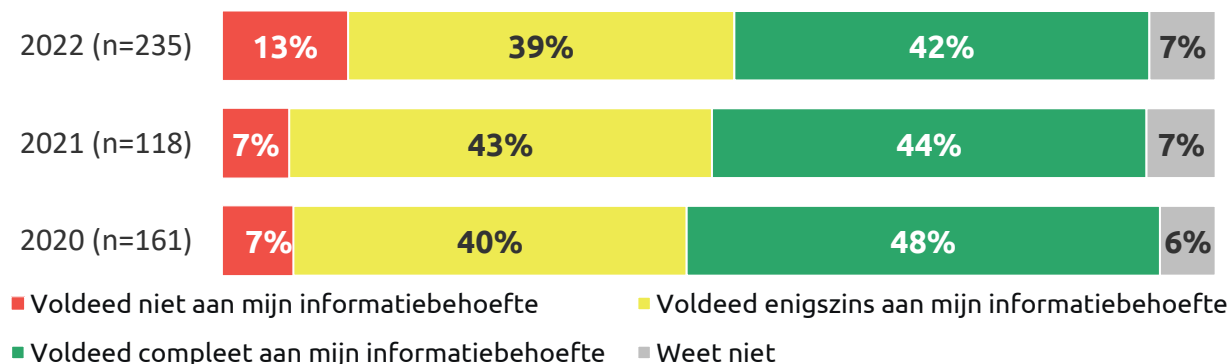
De ontvangen prijsinformatie voldeed voor 42% helemaal aan hun informatiebehoefte, voor 39% voldeed het enigszins en 13% geeft aan dat de prijsinformatie niet voldeed voor hen. We zien hierin geen grote verschillen ten opzichte van vorig jaar.

[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/flexibele prijs (gehad)</i>	2020 (n=219)	2021 (n=181)	2022 (n=311)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	55%	47%	48%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	14%	8%	20%
Ja, nadat de prijs was gewijzigd heb ik informatie ontvangen	4%	9%	8%
Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd	13%	17%	16%
Weet niet	13%	19%	9%

## In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

*Basis: Heeft variabel/flexibel 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

## Opvallend meer consumenten geven aan dat hun contractperiode nog niet is afgelopen

37% van de consumenten met een aflopend vast prijscontract geeft aan dat zij zijn ingelicht over het einde van hun contract.

- 24% is een maand van te voren ingelicht
- 6% is minder dan een maand van te voren ingelicht
- 7% is achteraf ingelicht

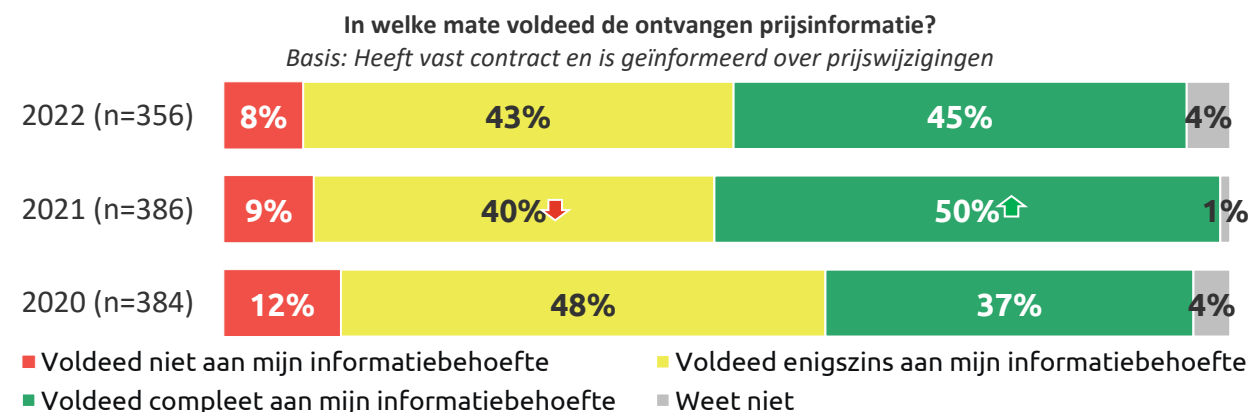
13% geeft aan dat zij *niet* zijn ingelicht en dat het contract gewoon overgezet is; dat is minder dan een jaar geleden (toen 21%).

44% van de consumenten met een aflopend vast prijscontract geeft aan dat hun contractperiode nog loopt. Dat zijn er meer dan in 2021. Zoals eerder aangegeven is de groep consumenten met een vast contract kleiner dan vorig jaar (65% vs. 72%), wat mogelijk komt doordat er tijdelijk geen vaste contracten meer worden afgegeven. Daardoor is de groep van wie de contractperiode nog niet is afgelopen oververtegenwoordigd in deze groep.

Bijna de helft (45%) van de consumenten die prijsinformatie hebben ontvangen, geeft aan dat de informatie voldeed. Voor 43% voldeed de informatie enigszins. Een op de tien (9%) geeft aan dat de informatie niet voldeed. Dit beeld is vergelijkbaar met vorig jaar.

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

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)	2020 (n=1.029)	2021 (n=1.047)	2022 (n=1.088)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	24%	24%	24%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen	6%	5%	6%
Ja, nadat het contract was afgelopen heb ik informatie ontvangen	7%	7%	7%
Nee, het contract is gewoon overgezet / liep door	23%	21%	13%
De contractperiode is nog niet afgelopen	34%	34%	44%
Weet niet	7%	10%	7%



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

# Huidige leverancier | Beoordeling leverancier

*Dit jaar is er onderscheid gemaakt tussen energieleverancier (voor elektra) en warmteleverancier. Omdat enkele huishouden 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. Door de verandering in doelgroep is het niet mogelijk om de resultaten te vergelijken met eerdere jaren. De resultaten van de beoordeling van de warmteleverancier staan in het hoofdstuk 'Warmte'.*

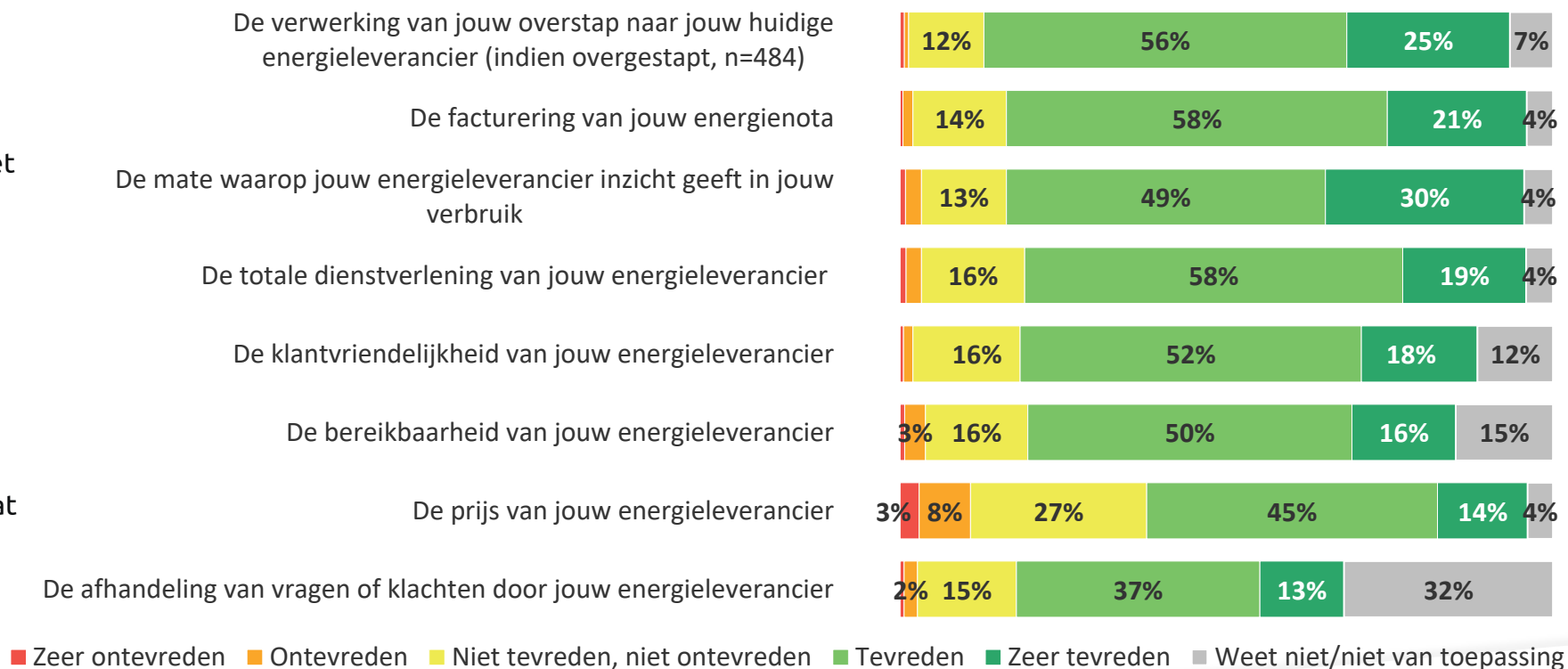
In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleverancier over deze aspecten?  
Basis: Meting 2022 + gebruikt gas, enkel elektra of heeft dezelfde leverancier voor warmte en elektra, n=1.393

## Hoge tevredenheid met leverancier

Consumenten die gas gebruiken, enkel elektriciteit of die voor warmte en elektriciteit dezelfde leverancier hebben, zijn over het algemeen (zeer) tevreden met de dienstverlening van hun energieleverancier. Een meerderheid oordeelt positief op de verschillende onderdelen.

In iets mindere mate zijn ze tevreden met de afhandeling van vragen of klachten (50%). Mogelijk komt dit door gebrek aan ervaring. 32% geeft namelijk hierbij aan dat ze de vraag niet kunnen beantwoorden.

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



# Verschillen tussen overstapgroepen



# Verschillen tussen overstapgroepen: type contract

Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract	12%	13%	19%	24%	21%	22%	18%
Ik heb een vast contract dat binnen een jaar afloopt	48%	31%	26%	27%	28%	13%	27%
Ik heb een vast contract dat nog langer dan een jaar loopt	36%	47%	50%	26%	29%	31%	36%
Ik heb een maandelijks opzegbaar contract (met vaste tarieven voor één jaar)	1%	2%	3%	10%	4%	7%	5%
Ik weet niet wat voor contract ik heb	3%	7%	2%	13%	18%	27%	15%

Welk(e) type(n) energiecontract(en) heb je in de afgelopen 12 maanden gehad?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Contract met een variabele prijs (prijs kan elk half jaar aangepast worden)	15%	17%	13%	27%	24%	24%	21%
Contract met een vaste prijs	90%	77%	86%	61%	60%	46%	65%
Contract met een flexibele prijs (prijs verschilt per uur of per dag)	1%	2%	2%	8%	3%	3%	3%
Weet niet	5%	12%	7%	15%	16%	29%	17%

**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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
De facturering van jouw energienota	<b>71%</b>	81%	<b>89%</b>	75%	78%	76%	<b>78%</b>
De totale dienstverlening van jouw energieleverancier	73%	75%	78%	69%	80%	75%	<b>75%</b>
De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier	<b>62%</b>	68%	<b>76%</b>	64%	<b>73%</b>	67%	<b>68%</b>
De prijs van jouw energieleverancier	58%	<b>63%</b>	<b>66%</b>	53%	57%	<b>50%</b>	<b>57%</b>
De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier	<b>39%*</b>	50%	<b>60%</b>	50%	46%	52%	<b>49%</b>
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	<b>57%</b>	66%	67%	65%	63%	66%	<b>64%</b>
De mate waarin jouw energieleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	74%	80%	76%	72%	78%	78%	<b>77%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

*\*Deze groep is niet vaker ontevreden met de afhandeling van klachten, maar is vaker onbekend (waarschijnlijk vanwege het gebrek aan ervaring met de nieuwe energieleverancier t.a.v. klachtenafhandeling). Dit is waarschijnlijk ook de verklaring waarom de totale dienstverlening en klantvriendelijkheid minder worden beoordeeld.*





# Huidige leverancier en keuzeproces

## 2.2 Keuzeproces voor leverancier



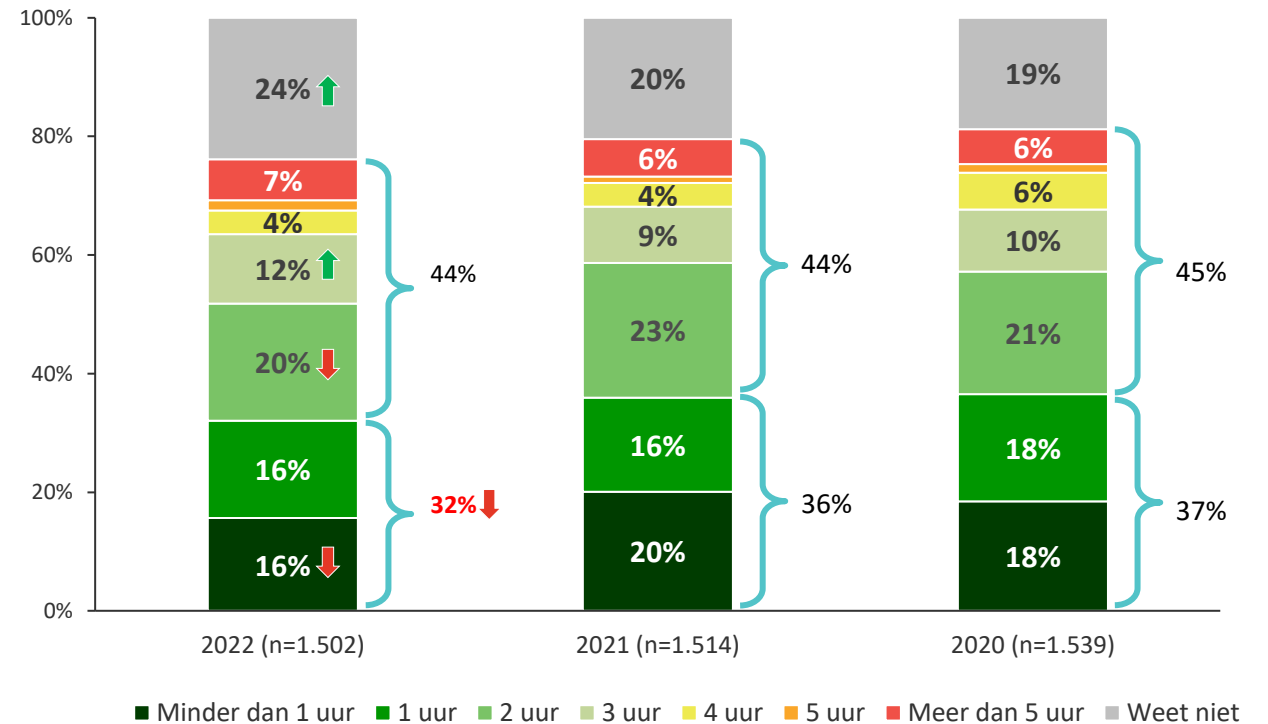
# Keuzeproces | Tijd uitzoeken

## Verwachte tijdsinvestering iets gedaald; iets meer consumenten geven aan niet te weten hoeveel tijd het uitzoeken zou kosten

Dit jaar geeft 32% aan dat het tot ongeveer 1 uur kost om uit te zoeken hoeveel je zou kunnen besparen door over te stappen. Dat is een kleinere groep dan in 2021 (toen: 36%). Met name de groep die meent dat het uitzoeken van de besparing in minder dan een uur te doen is, is gekrompen (van 20% naar 16%).

De groep die meent dat het uitzoeken circa 2 tot meer dan 5 uur duur is gelijk gebleven (44%). Opvallend is dat met name de groep die aangeeft niet te weten hoeveel het uitzoeken hen zou kosten is gegroeid (van 20% naar 24%).

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen op 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

# Keuzeproces | Gebruikte informatiebronnen

## Geen verandering in gebruikte informatiebronnen

Net als voorgaande jaren zijn prijsvergelijkingswebsites de meest gebruikte informatiebronnen (53%). Daarnaast maakten consumenten (ook) gebruik van websites van energieleveranciers zelf (42%).

Andere informatiebronnen worden in mindere mate gebruikt.

We zien 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	2020 (n=916)	2021 (n=920)	2022 (n=762)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	51%	<b>56%</b>	53%
Websites van een of meer energieleveranciers	44%	46%	42%
Consumentenbond	21%	22%	23%
Via Vereniging Eigen Huis	15%	14%	12%
Vrienden/familie	12%	10%	9%
Klantenservice van een of meer energieleveranciers	11%	11%	11%
AVROTROS Radar of VARA Kassa	6%	7%	6%
Via lokale energiecoöperaties/initiatieven	2%	<b>6%</b>	5%
Aanbod in winkel (Mediamarkt/BCC etc.)	5%	5%	4%
Een verkoper aan de deur van energiecontracten	6%	4%	5%
ACM ConsuWijzer	<b>3%</b>	3%	5%
Folders of brochures	3%	3%	2%
Een verkoper van energiecontracten op straat	2%	2%	3%
Dag- en weekbladen	2%	1%	1%
Anders	<b>4%</b>	5%	4%
Weet niet	7%	7%	9%

**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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Minder dan 1 uur	<b>27%</b>	19%	17%	14%	13%	<b>10%</b>	<b>16%</b>
1 uur	16%	<b>22%</b>	15%	18%	18%	12%	<b>16%</b>
2 uur	22%	21%	<b>29%</b>	26%	19%	<b>14%</b>	<b>20%</b>
3 uur	10%	15%	12%	11%	11%	11%	<b>12%</b>
4 uur	4%	6%	3%	5%	3%	4%	<b>4%</b>
5 uur	2%	2%	3%	3%	1%	1%	<b>2%</b>
Meer dan 5 uur	5%	<b>3%</b>	8%	<b>12%</b>	9%	8%	<b>7%</b>
Weet niet	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	28%	<b>39%</b>	<b>24%</b>

**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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Totaal (n=762)
(Prijs)vergelijkingswebsites	58%	52%	<b>40%</b>	60%	<b>53%</b>
Website van één of meer energieleveranciers	41%	44%	35%	47%	<b>42%</b>
Consumentenbond	21%	23%	23%	30%	<b>23%</b>
Via Vereniging Eigen Huis	11%	10%	16%	12%	<b>12%</b>
Klantenservice van één of meer energieleveranciers	11%	10%	13%	10%	<b>11%</b>
Vrienden / familie	4%	12%	5%	13%	<b>9%</b>
AVROTROS Radar of VARA kassa	4%	6%	6%	<b>12%</b>	<b>6%</b>
Een verkoper aan de deur van energiecontracten	2%	9%	1%	3%	<b>5%</b>
Via lokale energiecoöperaties/initiatieven	8%	4%	3%	2%	<b>5%</b>
ACM ConsuWijzer	6%	4%	4%	4%	<b>5%</b>
Aanbod in winkel (bijv. Mediamarkt, BCC, etc.)	2%	7%	4%	3%	<b>4%</b>
Een verkoper van energiecontracten op straat	3%	1%	3%	4%	<b>3%</b>
Folders of brochures	1%	3%	6%	1%	<b>2%</b>
Dag- en weekbladen	2%	1%	1%	1%	<b>1%</b>
Anders	4%	3%	9%	1%	<b>4%</b>
Weet niet	7%	10%	10%	8%	<b>9%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



# Prijsperceptie

## 3 Prijs(perceptie)



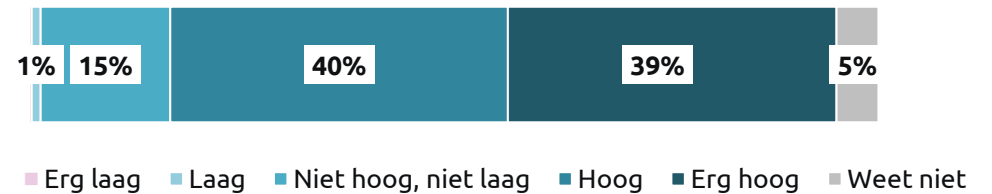
# Prijsperceptie | Beleving energieprijzen

## Consumenten vinden energieprijzen veel hoger dan vorig jaar

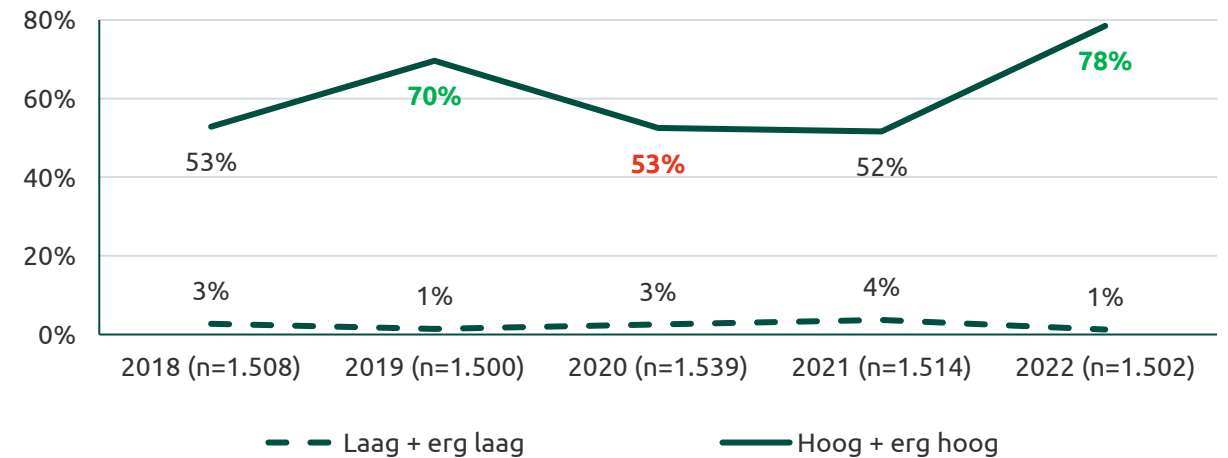
Zoals te verwachten valt door de huidige situatie vinden consumenten de energieprijzen over het algemeen een stuk hoger dan vorig jaar. Vorig jaar noemde 52% de prijzen hoog of zeer hoog. Dit jaar is dat 78%. Zoals eerder liggen de energieprijzen dit jaar gemiddeld 86% hoger dan vorig jaar<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/07/prijs-van-energie-86-procent-hoger>

## Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?



## Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?



[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



# Prijsperceptie | Prijsbesparing en prijsdrempel

## Maandelijkse energiekostenflink gestegen, verwachte prijsbesparing gedaald en prijsdrempel (flink) gestegen

Consumenten geven aan dat zij gemiddeld €143,81 per maand betalen voor hun energievoorziening. Dat is hoger dan de afgelopen twee jaren en geen verrassing in het licht van de energiecrisis.

Bijna twee derde van de consumenten (63%) kan geen antwoord geven op de vraag wat zij verwachten te besparen bij een overstap naar een andere energieleverancier. Dat aandeel ligt een stuk hoger dan de afgelopen drie jaar (2019: 52%; 2020: 51%; 2021: 51%). Degenen die wel een inschatting kunnen maken verwachten een besparing van gemiddeld €73,27 voor hun huishouden per jaar. Dat is een lagere besparing dan vorig jaar (€ 104,39).

Consumenten vinden het bij een besparing van gemiddeld €176,68 per jaar aantrekkelijk worden om over te stappen van energieleverancier. De prijsdrempel ligt daarmee hoger dan vorig jaar (€ 145,41). 40% weet niet bij welk prijsverschil zij mogelijk zouden overstappen. Ook dat aandeel is hoger dan vorig jaar (40%). 18% geeft aan dat zij nooit zouden overstappen op basis van prijsvoordelen.

Weet je -zonder dit op te zoeken- wat je per maand betaalt voor jouw totale energievoorziening, dus elektriciteit en gas samen?	2020 (n=1.539)	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)
Gemiddelde per maand	€ 137,39	€ 131,11	<b>€ 150,30</b>
Gemiddelde per maand (excl. outliers*)	€ 132,11	<b>€ 127,14</b>	<b>€ 143,81</b>
% weet niet	16%	19%	22%

Wat verwacht je per jaar te besparen als je overstapt naar een andere energieleverancier?	2020 (n=1.539)	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)
Gemiddelde per maand	€ 127,96	€ 124,03	€ 113,89
Gemiddelde per maand (excl. outliers*)	€ 100,27	€ 104,39	<b>€ 73,27</b>
% weet niet	51%	51%	<b>63%</b>

Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen	2020 (n=1.539)	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)
Gemiddelde per maand	€ 168,15	€ 159,53	<b>€ 216,49</b>
Gemiddelde per maand (excl. outliers*)	€ 147,06	€ 145,41	<b>€ 176,68</b>
% weet niet	30%	31%	<b>40%</b>
% ik zou nooit overstappen o.b.v. prijsvoordelen	16%	17%	18%

*\*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

## Negen op de tien bekijkt of controleert zelf de jaarrekening of laat dit doen

84% van de consumenten bekijkt of controleert de jaarrekening:

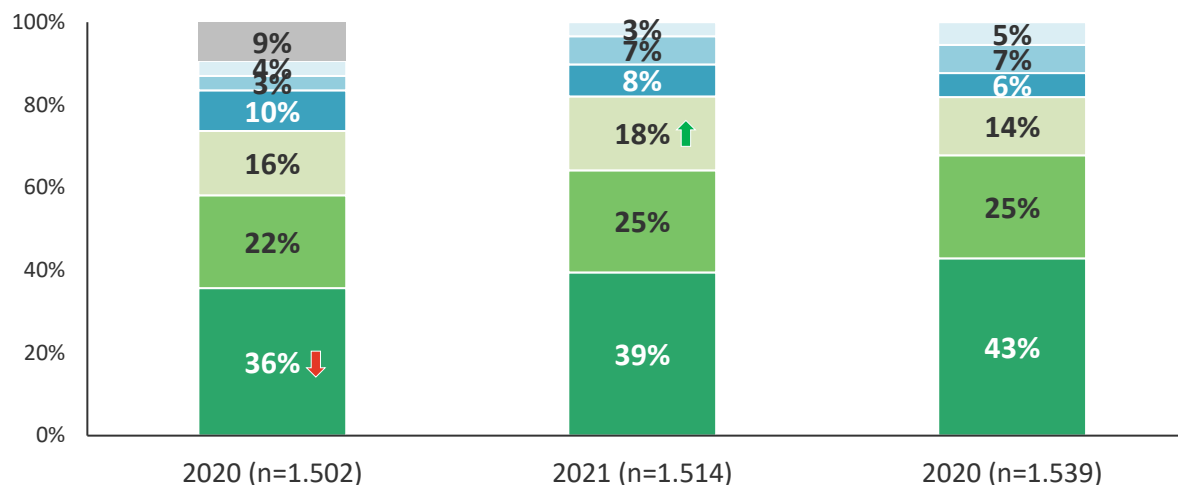
- 36% controleert zelf of de posten en bedragen kloppen. Dat zijn er iets minder dan vorig jaar (2021: 39%).
- 22% bekijkt alleen het bedrag onder de streep.
- 16% heeft diverse posten en bedragen bekeken maar niet gecontroleerd of deze kloppen.
- 10% geeft aan dat iemand anders de posten en bedragen heeft gecontroleerd.

De mate waarin consumenten hun jaarrekening hebben gecontroleerd is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (2021: 90%).

3% van de consumenten heeft de jaarrekening niet bekeken, 4% geeft aan dat ze hebben geprobeerd om de jaarrekening te controleren, maar dat het niet gelukt is en 9% geeft aan de jaarrekening 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 jaarrekening niet ontvangen\*
- Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt
- Ik heb de laatste jaarrekening 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

\*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

**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: beleving energieprijzen

Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
% laag + erg laag	2%	1%	0%	2%	1%	2%	<b>1%</b>
% niet hoog, niet laag	13%	16%	12%	18%	14%	17%	<b>15%</b>
% hoog + erg hoog	83%	78%	<b>86%</b>	77%	81%	<b>74%</b>	<b>78%</b>
Weet niet	2%	5%	2%	3%	4%	8%	<b>5%</b>

**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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	40%	35%	43%	30%	37%	33%	<b>36%</b>
Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken	17%	21%	16%	21%	26%	26%	<b>22%</b>
Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	14%	19%	<b>30%</b>	19%	14%	<b>10%</b>	<b>16%</b>
Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	10%	10%	5%	14%	7%	11%	<b>10%</b>
Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen	12%	9%	5%	8%	7%	11%	<b>9%</b>
Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt	2%	4%	1%	5%	5%	4%	<b>4%</b>
Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken	5%	2%	1%	3%	3%	5%	<b>3%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



# 4 Energietransitie



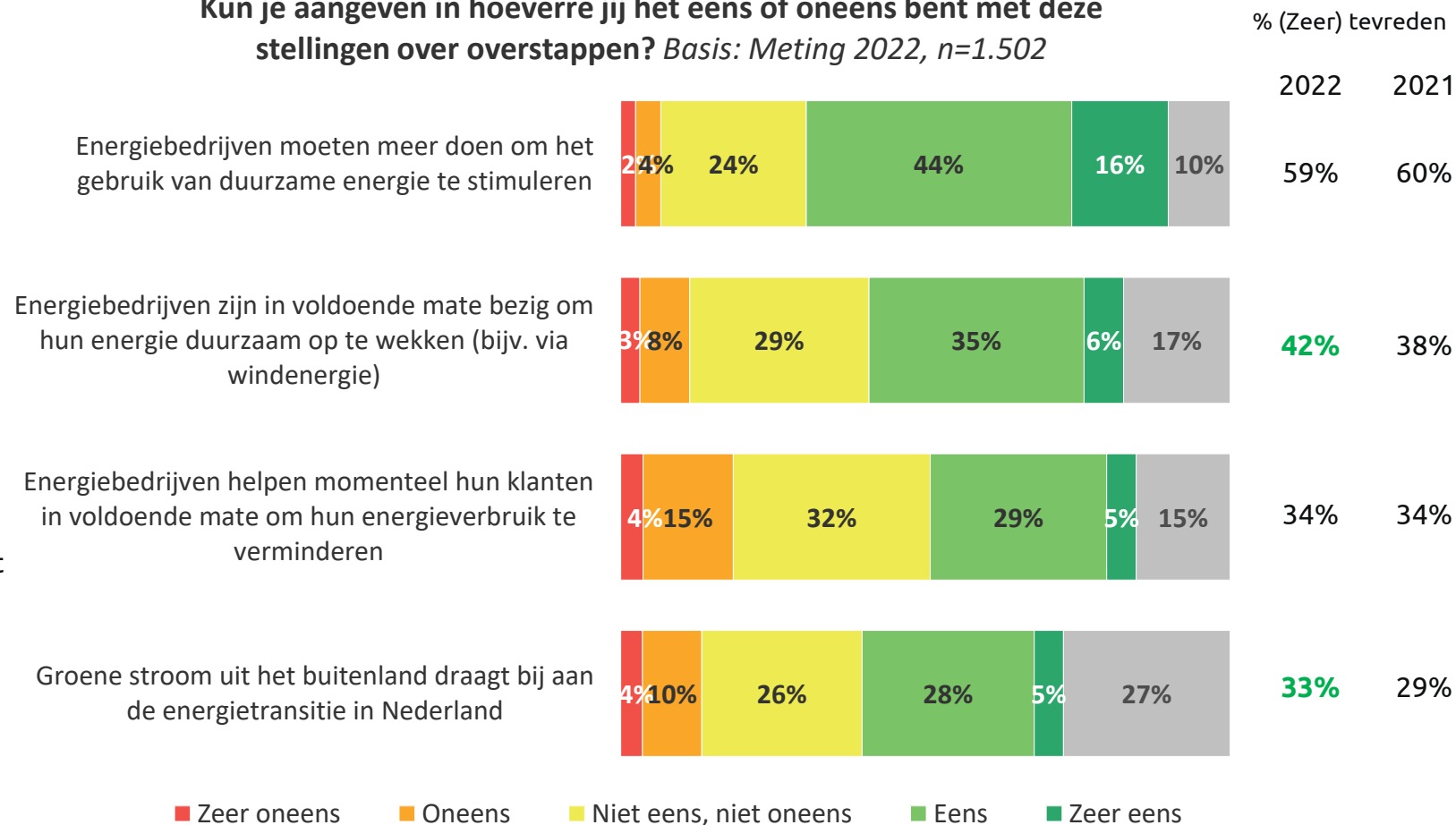
# Energietransitie | Rol energiebedrijven

## Meer consumenten vinden dat energiebedrijven in voldoende mate bezig zijn om hun energie duurzaam op te wekken

Een meerderheid van de consumenten ziet een (grotere) rol weggelegd voor energiebedrijven om het gebruik van duurzame energie te stimuleren (59%). Circa vier op de tien consumenten (42%) vinden dat energiebedrijven op dit moment in voldoende mate bezig zijn om hun energie duurzaam op te wekken. Dat zijn er meer dan in 2021 (38%). 34% vindt dat energiebedrijven hun klanten in voldoende mate helpen om hun energieverbruik te verminderen.

Circa een derde (33%) meent dat groene stroom uit het buitenland bijdraagt aan de energietransitie in Nederland. Dat zijn meer consumenten dan in 2021 (29%). Een even grote groep kan hierop geen antwoord geven (27%).

## Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? Basis: Meting 2022, n=1.502



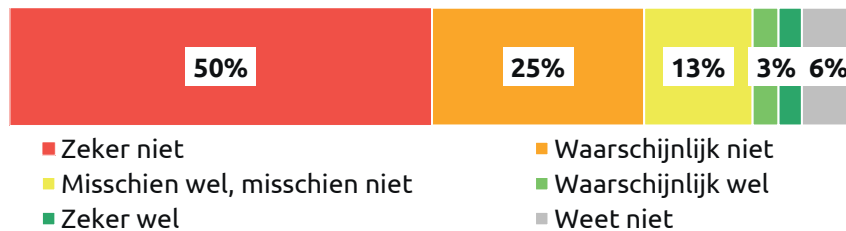
**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Energietransitie | gasloos wonen

## Meeste consumenten met een CV-ketel gaan waarschijnlijk niet komend jaar van het gas af

Aan de groep consumenten die hebben aangegeven dat zij hun huis verwarmen met een CV-ketel is gevraagd of zij komend jaar overstappen op gasloos wonen. 75% acht dit niet waarschijnlijk en 6% acht die kans wel waarschijnlijk.

### Hoe waarschijnlijk is het dat je komend jaar overstapt op gasloos wonen? *Basis: heeft een CV-ketel, n=1.263*





# Energietransitie | Informatie over gasloos wonen

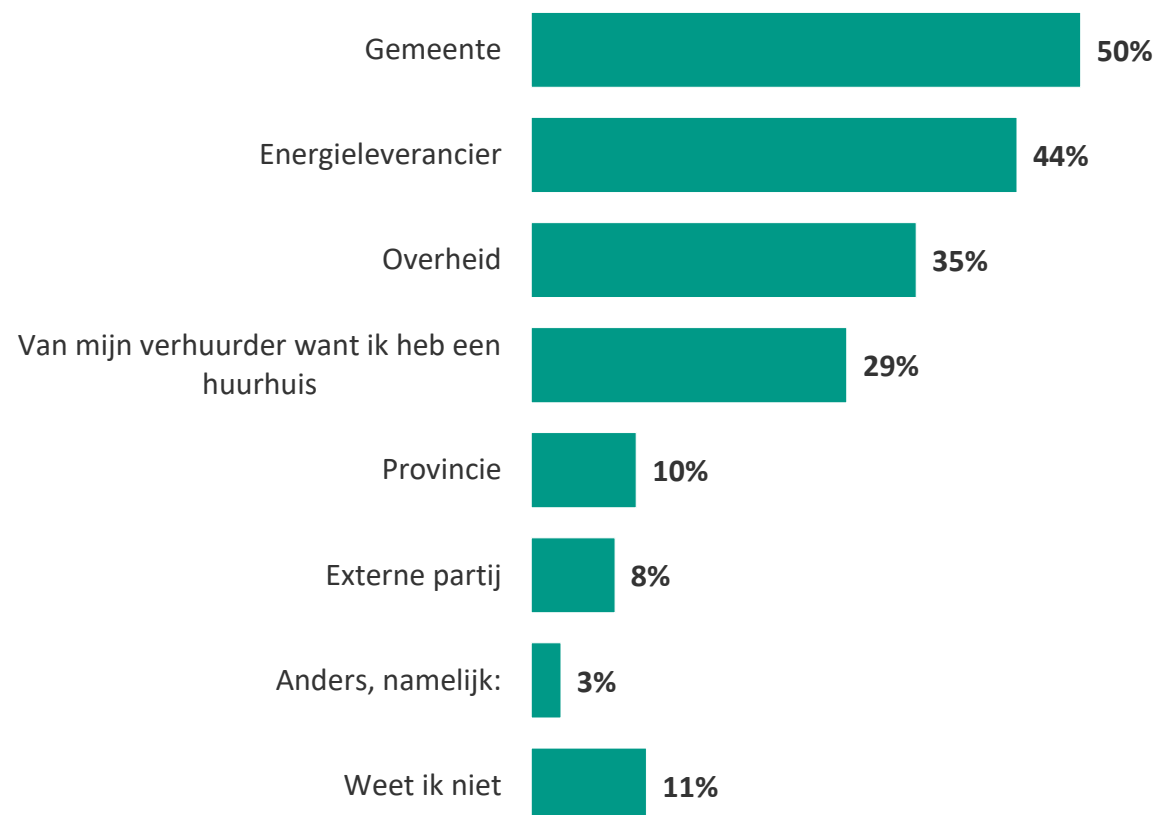
## Gemeente moet communiceren over gasloos wonen

De helft van de consumenten (50%) verwacht informatie over gasloos wonen van de gemeente. Daarnaast vindt 44% dat (ook) energieleveranciers of de overheid (35%) hierover moet communiceren.

In mindere mate verwachten zij informatie van de verhuurder (29%), de provincie (10%) of een externe partij (8%).

In het nieuws gaat het met enige regelmaat over gasloos wonen. Stel dat jouw woning van het gas gaat, van wie verwacht je dan informatie over gasloos wonen specifiek voor jouw woning (zoals hoe het werkt, wat er aangepast moet worden in jouw woning, etc.)? *Meerdere antwoorden mogelijk*

*Basis: meting 2022 + consumenten die gas gebruiken, n=1.285*



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

# Energietransitie | Groene stroom

## Consumenten menen dat zij over het algemeen de groen of duurzaam variant afnemen voor energie en gas

Iets meer gas gebruikers menen dat zij groen gas afnemen (32%) in tegenstelling tot grijs gas (23%). Ook voor energie zien we dat consumenten met name menen dat zij groene energie afnemen (48%). 16% neemt grijs gas af.

De meeste consumenten die op dit moment grijze stroom afnemen zijn niet bereid om meer te betalen per maand voor groene stroom (64%). Een derde (28%) is wel bereid meer te betalen:

- 5% wil tot 1 euro per maand meer betalen.
- 6% wil tot 2 euro per maand meer betalen.
- 11% wil tot 5 euro per maand meer betalen.
- 4% wil tot 10 euro per maand meer betalen.
- 2% is bereid meer dan 10 euro te betalen

Welke product(en) neem jij af? <i>Basis: gebruikt gas, enkel elektra of heeft dezelfde leverancier voor warmte en elektra, n=1.393</i>	2022
Grijs gas (indien men een cv-ketel heeft, n=1.198)	23%
Groen/duurzaam/CO2 gecompenseerd gas (indien men een cv-ketel heeft, n=1.198)	32%
Grijze energie	16%
Groene/duurzame energie	48%
Weet ik niet	30%

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

# Energietransitie | Verduurzamingsmaatregelen

## Meer consumenten geven aan inzicht te hebben in hun verbruik via een app en hebben zonnepalen op hun dak geplaatst

90% van de consumenten geeft aan dat zij een of meerdere van de voorgeslagen verduurzamingsmaatregelen hebben genomen. De meest voorkomende maatregelen zijn slimme meter (60%), inzicht in het energieverbruik (39%), spouwmuurisolatie (38%), dakisolatie (38%), HR++ glas (36%) en zonnepanelen op het dak (31%).

Ten opzichte van 2021 geven meer consumenten aan dat zij een app hebben om hun energieverbruik bij te houden (39% vs. 35% in 2021) en dat zij zonnepanelen op het dak hebben (31% vs. 28% in 2021). Minder consumenten geven aan dat zij een slimme thermostaat hebben (23% vs. 26% in 2021).

Welke van de volgende maatregelen heb je thuis of zijn op jouw huishouden van toepassing?	2021 (n=1.514)	2022 (n=1.502)
Slimme meter*	-	60%
Inzicht in jouw energieverbruik via een app (bijv. via jouw energieleverancier of andere partij)	35%	<b>39%</b>
Spouwmuurisolatie	38%	38%
Dakisolatie	37%	38%
HR++ glas (het gaat hier niet om dubbel glas)	35%	36%
Zonnepanelen op je dak	27%	<b>31%</b>
Slimme thermostaat	26%	<b>23%</b>
Vloerverwarming*	-	21%
Warmtepomp	4%	6%
Aandelen/investeren in wind- of zonne-energie	5%	5%
Eigen laadpaal voor een elektrische auto*	-	2%
Anders	3%	4%
Weet niet	19%	<b>10%</b>

\*Antwoordoptie toegevoegd in 2022

**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: beleving energieprijzen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? <b>Energiebedrijven moeten meer doen om het gebruik van duurzame energie te stimuleren</b>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
% oneens + zeer oneens	7%	8%	7%	10%	7%	<b>5%</b>	<b>7%</b>
% eens + zeer eens	63%	<b>66%</b>	66%	62%	60%	<b>51%</b>	<b>59%</b>
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? <b>Energiebedrijven zijn in voldoende mate bezig om hun energie duurzaam op te wekken (bijv. via windenergie)</b>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
% oneens + zeer oneens	14%	<b>16%</b>	10%	12%	13%	<b>6%</b>	<b>11%</b>
% eens + zeer eens	41%	41%	<b>54%</b>	49%	39%	40%	<b>42%</b>
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? <b>Energiebedrijven helpen momenteel hun klanten in voldoende mate om hun energieverbruik te verminderen</b>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
% oneens + zeer oneens	22%	19%	14%	17%	18%	18%	<b>18%</b>
% eens + zeer eens	37%	34%	35%	<b>45%</b>	35%	<b>28%</b>	<b>34%</b>
In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? <b>Groene stroom uit het buitenland draagt bij aan de energietransitie in Nederland</b>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
% oneens + zeer oneens	14%	14%	13%	15%	16%	<b>11%</b>	<b>13%</b>
% eens + zeer eens	<b>39%</b>	<b>38%</b>	33%	34%	31%	<b>28%</b>	<b>33%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: gasloos

Stel dat jouw woning van het gas gaat, van wie verwacht je dan informatie over gasloos wonen specifiek voor jouw woning? <i>Basis: heeft een cv-ketel (of hybride warmtepomp)</i>	In afgelopen 12 maanden overgestapt (n=185)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=276)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=100)	Georiënteerd op een overstap (n=102)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=240)	Nog nooit overgestapt (n=381)	Totaal (n=1.285)
Gemeente	55%	50%	53%	50%	50%	47%	<b>50%</b>
Energieleverancier	<b>34%</b>	49%	47%	44%	47%	44%	<b>44%</b>
Overheid	38%	<b>41%</b>	37%	32%	35%	<b>30%</b>	<b>35%</b>
Van mijn verhuurder want ik heb geen huurhuis	<b>19%</b>	27%	<b>18%</b>	34%	31%	<b>35%</b>	<b>29%</b>
Provincie	9%	8%	14%	14%	9%	9%	<b>10%</b>
Externe partij	9%	8%	<b>14%</b>	6%	6%	6%	<b>8%</b>
Anders	3%	3%	<b>7%</b>	2%	3%	1%	<b>3%</b>
Weet niet	9%	8%	7%	7%	10%	<b>15%</b>	<b>11%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere 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=214)	In afgelopen 3 jaar overgestapt (n=313)	Bij huidige leverancier van contract veranderd (n=115)	Georiënteerd op een overstap (n=119)	Langer dan drie jaar geleden overgestapt (n=282)	Nog nooit overgestapt (n=458)	Totaal (n=1.502)
Slimme meter	<b>67%</b>	63%	62%	58%	63%	<b>51%</b>	<b>60%</b>
Inzicht in jouw energieverbruik via een app (bij de eigenleverancier of andere partij)	<b>48%</b>	42%	<b>53%</b>	43%	37%	<b>29%</b>	<b>39%</b>
Spouwmuurisolatie	40%	37%	39%	36%	<b>44%</b>	36%	<b>38%</b>
Dakisolatie	42%	38%	<b>48%</b>	39%	40%	<b>30%</b>	<b>38%</b>
HR++ glas	<b>42%</b>	33%	39%	36%	38%	32%	<b>36%</b>
Zonnepanelen op je dak	<b>38%</b>	35%	34%	26%	32%	<b>26%</b>	<b>31%</b>
Slimme thermostaat	23%	<b>28%</b>	<b>32%</b>	24%	19%	<b>19%</b>	<b>23%</b>
Vloerverwarming	<b>27%</b>	24%	25%	18%	19%	<b>15%</b>	<b>21%</b>
Warmtepomp	6%	7%	7%	8%	5%	6%	<b>6%</b>
Aandelen/investeringen in wind- of zonne-energie	4%	6%	6%	5%	6%	3%	<b>5%</b>
Eigen laadpaal voor een elektrische auto	2%	4%	4%	1%	2%	1%	<b>2%</b>
Anders	3%	2%	4%	6%	2%	2%	<b>3%</b>
Geen van deze	6%	10%	<b>3%</b>	5%	8%	<b>16%</b>	<b>10%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

Biowarmte installatie Lage Weide

# 5 Gebruikers van warmte





# Huidige leverancier | Vertrouwen in leverancier

## Kwart warmtegebruikers heeft (zeer) veel vertrouwen in warmteleverancier

23% van de warmtegebruikers heeft er (zeer) veel vertrouwen in dat leveranciers voor warmte het belang van klanten scherp voor ogen houden.

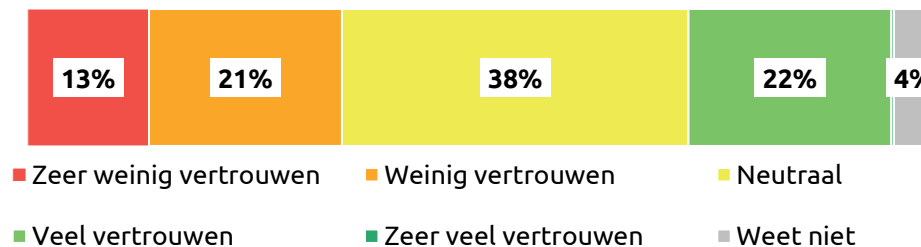
Een grotere groep (35%) heeft daar echter (zeer) weinig vertrouwen in.

Ruim twee vijfde is neutraal (38%) of weet het niet (4%).

Het vertrouwen van warmtegebruikers in hun leverancier is daarmee wat lager dan dat van andere energiegebruikers.

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

(Basis: gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=153)



# Huidige leverancier | Overstappen

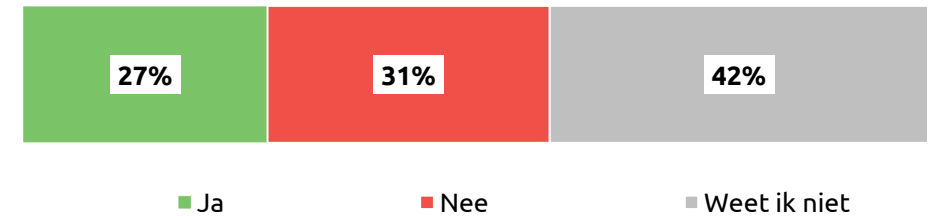
**Als het kon, zou een kwart willen overstappen van warmteleverancier, maar meeste hebben geen mening gevormd**

Hoewel men op dit moment niet zelf voor een warmteleverancier kan kiezen, geeft een kwart (27%) van de warmtegebruikers aan dat zij over zouden stappen van leverancier als dat wel zou kunnen.

Drie tiende (31%) zou dit, indien mogelijk, niet doen.

De grootste groep (42%) geeft echter aan niet te weten of zij zouden overstappen, mocht de mogelijkheid zich voordoen.

**Stel dat het kon, zou je dan naar een andere warmteleverancier willen overstappen?** (Basis: gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=153)



# Huidige leveranciers | Beoordeling leverancier

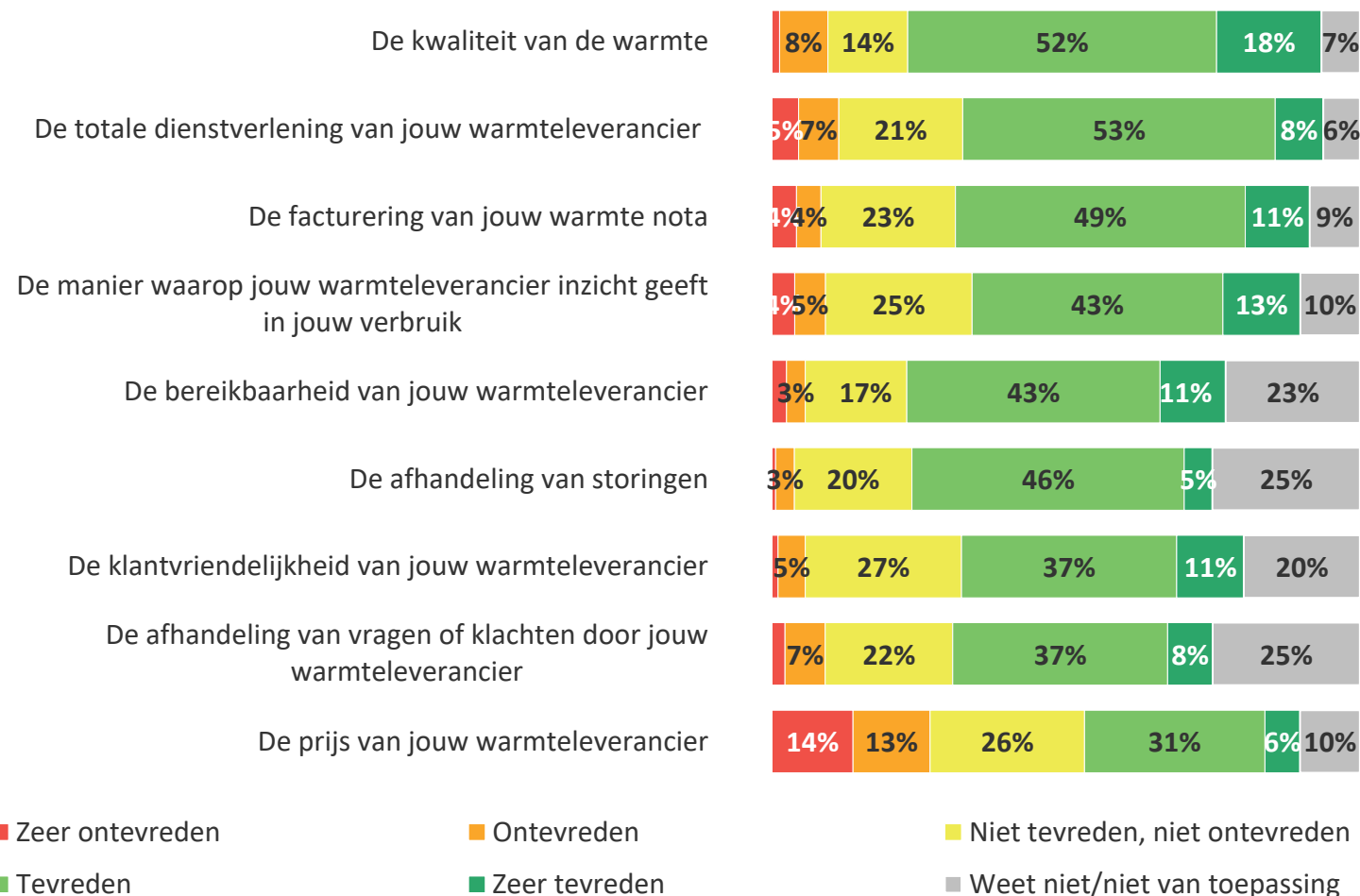
## Men is in het algemeen tevreden over de huidige warmteleverancier

Een meerderheid van de warmtegebruikers is in algemene zin tevreden met de huidige warmteleverancier. Alleen over de prijs is ongeveer een kwart (27%) (zeer) ontevreden.

Wel zien we dat gebruikers van warmte gemiddeld gezien negatiever zijn over hun leverancier (voor warmte) dan degenen die enkel gas of elektra hebben (over hun energieleverancier).

Warmtegebruikers zijn namelijk minder positief over de totale dienstverlening, de facturering, de prijs, de afhandeling van vragen/klachten, de klantvriendelijkheid en het inzicht in gebruik.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige warmteleverancier over deze aspecten? *Basis: Meting 2022 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=153*



# Huidige leveranciers | Prijsinformatie

## Vier op de tien vinden prijsinformatie vergelijkbaar en te controleren

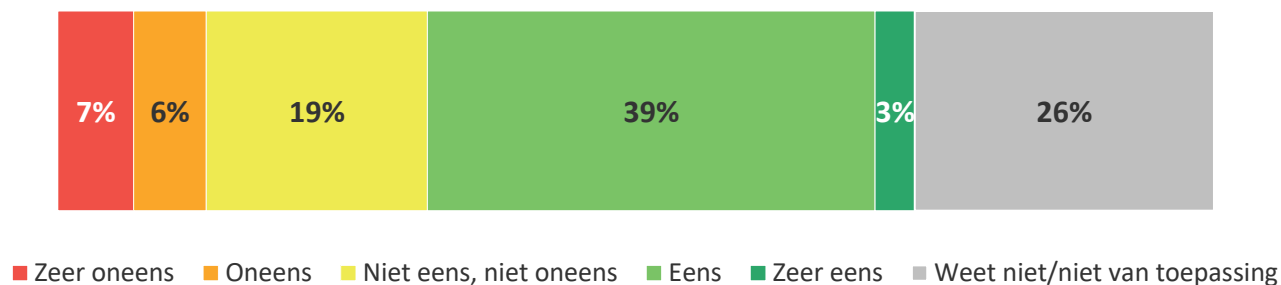
Twee op de vijf (42%) warmtegebruikers geven aan dat de prijsinformatie altijd op dezelfde manier wordt weergegeven en een derde (35%) vindt de manier waarop dit wordt weergegeven eenvoudig. 28% vindt dit echter niet eenvoudig.

Er zijn geen duidelijke verschillen in de beoordeling van prijsinformatie tussen gebruikers van warmte en gebruikers van gas en elektra.

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

*Basis: Meting 2022 + gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=153*

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



# Huidige leverancier | Prijswijziging

## Helpt herinnert zich geïnformeerd te zijn over prijswijziging

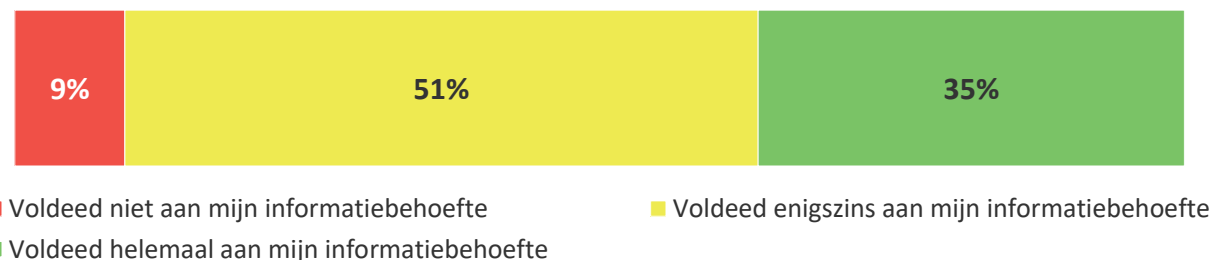
Iets meer dan de helft (53%) van de warmtegebruikers ontving informatie over prijswijzigingen van hun energieleverancier. Een kwart (26%) ontving dit niet en 21% weet het niet.

Degenen die geïnformeerd zijn geven veelal aan dat de informatievoorziening voldeed aan de informatiebehoefte: bij 35% helemaal en bij de helft (51%) enigszins. Een tiende (9%) vond de informatie echter onvoldoende.

Ben jij in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw warmteleverancier? <i>Basis: gebruikt warmte om huis te verwarmen, n=153</i>	2022 (n=153)
Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen	28%
Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen	10%
Ja, nadat het contract was afgelopen heb ik informatie ontvangen	16%
Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd	26%
Weet niet	21%

## In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

*Basis: gebruikt warmte en is geïnformeerd over prijswijzigingen, n=82\**



\*indicatief resultaat wegens laag aantal waarneming (n<100).

# Huidige leveranciers | Beoordeling prijzen warmte

## Driekwart vindt prijzen voor warmte (erg) hoog

Circa driekwart (77%) van de warmtegebruikers geeft aan de warmteprijzen (erg) hoog te vinden.

Bijna niemand (2%) vindt de prijzen (erg) laag. Een vijfde is neutraal (11%) of weet het niet (9%).

Dit beeld komt overeen met de beoordeling van de energieprijzen, die werden door 80% (erg) hoog gevonden.

## Hoe beoordeel je prijzen voor warmte over het algemeen?



# Bijlagen



# Tabellen | Overstapgedrag

Ben je in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een nieuwe energieleverancier?	2020	2021	2022
Ja, in de afgelopen 12 maanden overgestapt	27%	27%	<b>14%</b>
Niet recent, maar wel in de afgelopen 3 jaar overgestapt	<b>19%</b>	18%	21%
Nee, maar ik ben wel bij mijn eigen energieleverancier overgestapt op een ander contract	7%	8%	8%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap	7%	7%	8%
Nee, maar ik ben wel meer dan 3 jaar geleden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier	16%	16%	19%
Nee, ik ben nog nooit overgestapt	24%	23%	<b>31%</b>

**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 | Overstapgedrag

Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier? <i>Basis: is (meer dan drie jaar geleden) overgestapt</i>	2020	2021	2022
1 keer	25%	<b>21%</b>	<b>25%</b>
2 keer	19%	16%	18%
3 keer	14%	17%	15%
4 keer	12%	10%	10%
5 keer of meer	20%	<b>25%</b>	<b>19%</b>
Weet niet	10%	11%	14%

**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 | 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
2022 (n=675)	2%	8%	35%	30%	16%	8%
2021 (n=658)	4%	20%	35%	28%	11%	3%
2020 (n=695)	5%	14%	34%	29%	13%	4%

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
2022 (n=675)	7%	12%	27%	27%	25%	2%
2021 (n=658)	6%	9%	23%	30%	29%	2%
2020 (n=695)	8%	11%	23%	28%	28%	3%

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
2022 (n=1.502)	17%	21%	34%	12%	7%	9%
2021 (n=1.514)	14%	21%	32%	17%	11%	6%
2020 (n=1.539)	14%	19%	31%	18%	10%	8%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen | Gebruikt kanaal bij afsluiten

Via welk kanaal heb je uiteindelijk het contract afgesloten?	2020	2021	2022
Via de website van de energieleverancier	30%	30%	28%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	27%	24%	21%
Via de klantenservice van het energiebedrijf	16%	19%	19%
Via een collectieve actie	8%	9%	10%
Via een verkoper aan de deur van energiecontracten	6%	4%	<b>7%</b>
In winkel/na aankoop	5%	4%	4%
Anders	3%	4%	3%
Weet niet	5%	6%	8%

**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 | Oriëntatie vs. afsluitkanaal

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?	2020	2021	2022
Via dit kanaal kreeg ik de laagste prijs/ het beste aanbod	28%	26%	30%
Ik wilde het aanbod controleren bij de energieleverancier zelf	19%	21%	24%
Dit was de makkelijkste manier om over te stappen/contract af te sluiten	26%	28%	24%
Ik geef de voorkeur aan persoonlijk contact om dit soort zaken te regelen	16%	22%	22%
Ik heb via het kanaal waarin ik het meeste vertrouwen had afgesloten	18%	20%	21%
Ik werd toevallig benaderd/ kreeg een aanbod	18%	25%	<b>17%</b>
Anders, namelijk:	2%	1%	2%
Weet niet	4%	4%	4%

**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 | 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	4%	9%	22%	43%	17%	5%
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	3%	8%	25%	40%	13%	12%
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	3%	13%	28%	35%	14%	7%
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	7%	12%	20%	36%	11%	14%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	10%	19%	25%	30%	10%	5%
Ik wacht met overstappen naar een andere energieleverancier tot de tarieven dalen	6%	11%	30%	25%	13%	16%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	5%	10%	36%	28%	8%	13%
Ik zou overstappen als de nieuwe energieleverancier mijn opzegboete betaalt	9%	18%	31%	21%	6%	17%
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	11%	21%	37%	21%	2%	8%
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	11%	27%	31%	17%	4%	10%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	14%	30%	29%	10%	4%	12%
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	31%	34%	16%	8%	4%	8%

[Terug naar de resultaten deel 1](#)

[Terug naar de resultaten deel 2](#)

# Tabellen | Houding tegenover overstappen - trend

Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen over overstappen? % waarschijnlijk wel + zeker wel	Zeker niet	Waarschijnlijk niet	Misschien wel, misschien niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel
Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen	50%	51%	51%	49%	<b>60%</b>
Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen	49%	50%	<b>46%</b>	47%	<b>52%</b>
Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken	37%	38%	38%	37%	<b>49%</b>
Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier	43%	43%	45%	46%	47%
Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier	38%	39%	37%	38%	41%
Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen	47%	47%	47%	44%	<b>36%</b>
Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen	31%	30%	31%	35%	<b>23%</b>
Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd	20%	22%	22%	22%	22%
Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel	22%	24%	22%	22%	<b>14%</b>
Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier	8%	9%	10%	9%	<b>12%</b>

**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
2022 (n=405)	2%	6%	29%	52%	8%	3%
2021 (n=514)	3%	7%	35%	47%	6%	2%
2020 (n=467)	1%	10%	36%	44%	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
2022 (n=405)	1%	7%	29%	51%	9%	2%
2021 (n=514)	2%	8%	36%	45%	6%	2%
2020 (n=467)	1%	8%	37%	47%	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
2022 (n=1.502)	6%	20%	30%	32%	4%	9%
2021 (n=1.514)	8%	20%	30%	30%	5%	7%
2020 (n=1.539)	8%	19%	30%	32%	4%	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
2022 (n=1.502)	6%	20%	29%	25%	5%	15%
2021 (n=1.514)	7%	18%	29%	28%	5%	12%
2020 (n=1.539)	6%	20%	29%	29%	5%	10%

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
2022 (n=1.502)	3%	8%	26%	39%	8%	17%
2021 (n=1.514)	5%	16%	31%	31%	4%	14%
2020 (n=1.539)	5%	17%	28%	32%	4%	14%

[Terug naar de resultaten](#)



# Tabellen | Begrijpelijkheid prijsinformatie

Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent?	2020	2021	2022
Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kostenopbouw weergeven	39%	39%	<b>34%</b>
De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken	25%	24%	23%
Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)	20%	22%	20%
Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers niet ingewikkeld	16%	17%	18%
Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen	17%	17%	16%
Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde informatie	18%	19%	<b>15%</b>
Vooral mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld	13%	10%	12%
Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld	12%	15%	<b>10%</b>
Anders, namelijk:	1%	1%	2%
Weet niet	13%	14%	<b>19%</b>

**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 | 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
2022 (n=1.502)	5%	<b>18%</b>	<b>46%</b>	<b>25%</b>	4%	3%
2021 (n=1.514)	5%	24%	49%	17%	2%	2%
2020 (n=1.539)	6%	23%	51%	17%	1%	2%

**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 | Informatie bij variabel/flexibel 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
2022 (n=235)	13%	39%	42%	7%
2021 (n=118)	7%	43%	44%	7%
2020 (n=161)	7%	40%	48%	6%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen | Informatie bij vast contract

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleverancier over onderstaande aspecten? <i>Basis: gebruikt gas, enkel elektriciteit of heeft dezelfde leverancier voor elektra en warmte, n=1.393</i>	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/niet van toepassing
2022 (n=1.502)	6%	20%	30%	32%	4%	9%
2021 (n=1.514)	8%	20%	30%	30%	5%	7%
2020 (n=1.539)	8%	19%	30%	32%	4%	7%

[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=484)	1%	1%	12%	56%	25%	7%
De facturering van jouw energienota	0%	2%	14%	58%	21%	4%
De mate waarop jouw energieleverancier inzicht geeft in jouw verbruik	1%	2%	13%	49%	30%	4%
De totale dienstverlening van jouw energieleverancier	1%	2%	16%	58%	19%	4%
De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier	1%	1%	16%	52%	18%	12%
De bereikbaarheid van jouw energieleverancier	1%	3%	16%	50%	16%	15%
De prijs van jouw energieleverancier	3%	8%	27%	45%	14%	4%
De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier	1%	2%	15%	37%	13%	32%

[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?	2020	2021	2022
Minder dan een uur	18%	20%	<b>16%</b>
1 uur	18%	16%	16%
2 uur	21%	23%	<b>20%</b>
3 uur	10%	9%	<b>12%</b>
4 uur	6%	4%	4%
5 uur	1%	1%	2%
Meer dan 5 uur	6%	6%	7%
Weet niet	19%	20%	<b>24%</b>

[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
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%
2018 (n=1.508)	0%	3%	37%	45%	8%	7%

**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 | Controleren van de jaarrekening

Hoe heb je jouw laatst ontvangen jaarrekening doorgenomen?	2020	2021	2022
Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	43%	39%	<b>36%</b>
Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken	25%	25%	22%
Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	14%	<b>18%</b>	16%
Iemand anders heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen	6%	8%	10%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken	7%	7%	3%
Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt	5%	3%	4%
Ik heb de laatste jaarafrekening niet ontvangen (nieuw in 2022)			9%

**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 | Informatie over gasloos wonen

Stel dat jouw woning van het gas gaat, van wie verwacht je dan informatie over gasloos wonen specifiek voor jouw woning? <i>Basis: gebruikt gas</i>	2022
Gemeente	50%
Energieleverancier	44%
Overheid	35%
Van mijn verhuurder want ik heb een huurhuis	29%
Provincie	10%
Externe partij	8%
Anders	3%
Weet ik niet	11%

[Terug naar de resultaten](#)

# Bijlage | Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Leeftijd</b>				
18 t/m 24 jaar	89	5,3	186	11,1
25 t/m 34 jaar	184	11,0	270	16,1
35 t/m 44 jaar	225	13,4	286	17,0
45 t/m 54 jaar	312	18,6	330	19,7
55 t/m 64 jaar	337	20,1	284	17,0
65 t/m 80 jaar	531	31,6	322	19,2
<b>Opleidingsniveau</b>				
Hoog (wo/hbo)	495	29,5	426	25,4
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	842	50,2	861	51,3
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	341	20,3	391	23,3
<b>Geslacht</b>				
Mannen	831	49,5	848	50,6
Vrouwen	847	50,5	830	49,4

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Regio</b>				
3 grote gemeenten	135	8,0	201	12,0
West	493	29,4	496	29,5
Noord	176	10,5	168	10,0
Oost	375	22,3	348	20,7
Zuid	430	25,6	400	23,8
Randgemeenten	69	4,1	65	3,9
<b>Mentality</b>				
Moderne burgerij	408	24,3	378	22,5
Opwaarts mobilen	200	11,9	250	14,9
Postmaterialisten	183	10,9	155	9,3
Nieuwe conservatieven	142	8,5	142	8,4
Traditionele burgerij	227	13,5	220	13,1
Kosmopolieten	215	12,8	212	12,7
Postmoderne hedonisten	177	10,5	173	10,3
Gemaksgeoriënteerden	126	7,5	148	8,8

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
<b>Huishouden</b>				
1 persoon	351	20,9	344	20,5
2 personen	759	45,2	623	37,1
3 personen	235	14,0	270	16,1
4 personen	252	15,0	308	18,3
5 personen	62	3,7	97	5,8
6 of meer personen	19	1,1	37	2,2

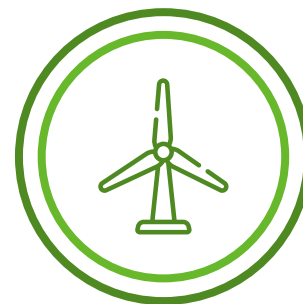
## Wij verminderen onze footprint



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](mailto:info@motivaction.nl)

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)

**Weet wat mensen drijft.**

**motivaction**  
insights and strategy