



Energiemonitor klantbeleving 2025

Onderzoeksrapport

motivation
insights and strategy

M250235

André Kamphuis

Kas Rapstok

Daniëlle van Velzen

Motivation International BV

19-12-2025

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Achtergrond	3
Samenvatting	4
Methode en opzet	7
Resultaten	8
Leeswijzer	8
Ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod	11
Het oriëntatie- en keuzeprocés voor een energiecontract	20
Perceptie en gedrag in de energietransitie	27
Bijlagen	34
Huidige situatie van de steekproef	34
Vragenlijst	38
Onderzoekstechnische informatie	51
Toegankelijkheidstabellen	53
Auteursrecht	64

Achtergrond

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) bewaakt de concurrentie, beschermt consumentenbelangen en reguleert specifieke sectoren, waaronder energie. Het doel hiervan is een goed werkende markt. In het kader van het toezicht op de energiemarkt voor consumenten monitort zij de houding en het gedrag van consumenten op de energiemarkt en de energietransitie.

In opdracht van de ACM heeft Motivaction International B.V. (hierna: Motivaction) een consumentenonderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken rond een aantal belangrijke thema's binnen de energiebranche: de huidige situatie waarin consumenten zich bevinden, de ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod, het oriëntatie- en keuzeproces voor een energiecontract en de perceptie van en het gedrag in de energietransitie.

Dit onderzoek is in voorgaande jaren in een andere vorm uitgevoerd. De ACM wilde graag met een andere vragenlijst werken die beter past bij de wensen van vandaag. Dit maakt het een ander onderzoek waarvan de resultaten moeilijk zijn te vergelijken met voorgaande edities.

Doelstelling



Het verschaffen van inzicht in de stand van zaken in de ervaring van consumenten met en hun gedrag in de energiemarkt, teneinde de ACM indicaties te bieden in de effectiviteit van haar toezicht op de energiemarkt.

Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in het onderzoek:

- Hoe kijken consumenten aan tegen energiecontracten en de energiemarkt?
- Hoe ziet het oriëntatie- en keuzeproces voor een energiecontract eruit?
- Hoe kijken consumenten aan tegen de energietransitie?
- Hoe gedragen consumenten zich in de energietransitie?

Samenvatting

In dit onderzoek zijn drie thema's te onderscheiden, namelijk de ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod, het oriëntatie- en keuzep proces voor een energiecontract én de perceptie en het gedrag in de energietransitie. Hieronder staat de belangrijkste uitkomst per thema:

- Consumenten zijn doorgaans tevreden over hun eigen leverancier, maar vinden het lastig om overzicht te houden met alle verschillende leveranciers en contracten.
- Het krijgen van een aantrekkelijk aanbod is de voornaamste reden om te veranderen van energiecontract, terwijl tevredenheid met het huidige contract de voornaamste reden is om dit niet te doen.
- Geldbesparing is de belangrijkste drijfveer om een woning te verduurzamen, maar een tekort aan geld is vaak een reden om dit niet te doen.

Thema “Ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod”


Consumenten zijn over het algemeen tevreden over hun energieleverancier: zeven op de tien (71%) zijn tevreden over de totale dienstverlening van hun leverancier. Een op de twintig (6%) is ontevreden hierover. Het meest positief zijn consumenten over de mate waarin de leverancier inzicht geeft in hoeveel ze verbruiken (79%) en de begrijpelijkheid van het maandoverzicht (74%). Consumenten zijn voornamelijk ontevreden over de prijzen van hun leverancier: 13% is hier ontevreden over.

De meeste ontevredenheid zien we over aspecten van een warmtenet. Zo zijn vier op de tien (40%) consumenten die hun woning verwarmen met warmte, ontevreden over het feit dat zij niet zelf kunnen kiezen welke leverancier hun warmte levert en zijn drie op de tien (29%) ontevreden over de verhouding tussen hoeveel ze betalen voor warmte en hoeveel ze daadwerkelijk verbruiken. Consumenten die verwarmen via een warmtenet zijn dan ook een stuk minder tevreden over de totale dienstverlening (54% vs. 71%). Daarnaast zijn ze minder tevreden over de prijzen (35% vs. 50%).

Het is lastig om het overzicht te houden met alle verschillende leveranciers en contracten. Meer dan de helft van de consumenten vindt dat er te veel leveranciers zijn (59%) en dat de prijzen van de contracten onduidelijk zijn door alle welkomstbonussen en acties (55%). Consumenten die via een warmtenet verwarmen vinden de inhoud van energiecontracten minder vaak begrijpelijk (41% vs. 51%). In totaal vindt een derde het lastig om energiecontracten te begrijpen of vergelijken (33%). Vooral het vergelijken van energiecontracten wordt als lastig ervaren: ruim een kwart (28%) van alle consumenten heeft hier moeite mee. Een derde voelt zich hierbij geholpen door het modelcontract (32%). Binnen de subgroep consumenten die aangeeft moeite te hebben met het begrijpen of vergelijken van contracten, wordt de meeste moeite ervaren met de verschillende kostenposten (58%).

Een kwart (26%) van alle consumenten is in de afgelopen 12 maanden telefonisch benaderd met een aanbieding voor een nieuw energiecontract: 6% door hun huidige energieleverancier, 8% door een leverancier waar ze vroeger een contract hadden en 13% door een andere marktpartij. Deze telefonische benadering wordt over het algemeen negatief ervaren. Twee derde (67%) van de benaderden vond het vervelend om de aanbieding ongevraagd te ontvangen. Daarnaast geven drie op de tien (30%) van de benaderden aan niet genoeg tijd te hebben gekregen om een goede keuze te maken over de aanbieding. Drie tiende (29%) van de benaderden kon de aanbieding moeilijk vergelijken met hun huidige energiecontract en voor 19% was het niet duidelijk wat de aanbieding inhield.

Kennis over de netbeheerkosten op de energierekening (stroom en gas) is relatief hoog onder consumenten. Zeven op de tien (68%) consumenten zeggen te weten wie de netbeheerder van het stroom-/energienet in hun buurt is en acht op de tien (82%) zeggen te weten dat de netbeheerkosten een vast onderdeel zijn van hun energierekening. Dat de overheid bepaalt hoe hoog de netbeheerkosten zijn is



minder bekend: de helft (49%) van de consumenten zegt dit te weten. Verder zien we dat veel consumenten verwachten de komende jaren meer te gaan betalen voor gebruik van het net: twee derde verwacht meer te gaan betalen voor gebruik van het stroomnet (66%) en het gasnet (65%). Voor twee op de tien (19%) heeft de hoogte van de netbeheerkosten invloed op de keuzen om hun woning te verduurzamen.

Thema “Het oriëntatie- en keuzeproces voor een energiecontract”

Zes op de tien consumenten beschikt over een vast contract bij hun energieleverancier (62%). Een op de vijf heeft een variabel contract (22%) en een tiende een dynamisch contract (9%). Bijna de helft van de consumenten met vast contract heeft dit contract in het afgelopen jaar afgesloten (47%). Ruim een derde van de consumenten met een vast contract die weten wanneer ze voor het laatst veranderd zijn van contract is op het moment van het afsluiten overstapt naar een andere energieleverancier (35%).

Drie tiende (29%) van de consumenten met een variabel of dynamisch contract of die niet weten wat voor type contract ze hebben, heeft recent georiënteerd op een ander energiecontract voor stroom of, indien van toepassing, gas. Eveneens drie tiende (28%) deed dit 1 tot 3 jaar geleden voor het laatst en voor bijna drie tiende (27%) was dit langer dan 3 jaar geleden. 16% weet niet meer wanneer ze voor het laatst oriënteerden. Oriëntatie leidt niet altijd tot actie: een tiende (11%) is in de afgelopen 12 maanden veranderd van contract – dit is 39% van de consumenten die zich heeft georiënteerd – , een kwart (26%) deed dit 1 tot 3 jaar geleden en de helft (49%) langer geleden. Ongeveer de helft (51%) van de consumenten die is veranderd van energiecontract is daarbij overstapt naar een andere energieleverancier.

Tijdens het oriëntatie- en keuzeproces maken consumenten, in vergelijking met andere informatiebronnen, relatief vaak gebruik van (prijs)vergelijkingsites (39%) en de websites van energieleveranciers (31%). Een kwart (25%) van de consumenten die zich hebben georiënteerd of die zijn veranderd van contract gaf als aanleiding hiervoor dat ze informatie over een aantrekkelijke aanbieding kregen voor een ander energiecontract. Twee op de tien (19%) van deze groep consumenten gaf ontevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding van hun contract als aanleiding. Vier op de tien (43%) van deze groep consumenten had een andere reden dan de voorgelegde redenen.

Tevredenheid met het contract bij de huidige energieleverancier is de voornaamste reden om (uiteindelijk) niet te veranderen van contract: de helft (50%) van de consumenten die recent niet zijn veranderd van variabel of dynamisch contract of meer dan 3 jaar een vast contract hebben gaf deze reden. Verder geven twee op de tien (21%) van deze groep consumenten als reden dat overstappen op een ander contract niet voordelig genoeg was voor hen en een op de tien (10%) keek er tegenop om over te stappen. De consumenten die hier tegenop keken, keken vooral op tegen het vergelijken van energieleveranciers (48%).

Thema “Perceptie en gedrag in de energietransitie”

In dit onderzoek is aan consumenten gevraagd hoe actief* ze bezig zijn met het verduurzamen van de woning. Wat betreft verduurzamen van de woning zien we dat de meerderheid aangeeft hier beperkt actief (35%) of actief (35%) mee bezig te zijn. De groep koplopers beslaat een achtste van de consumenten (13%): zij zijn zeer actief. 17% is niet actief. Consumenten die verwarmen op een warmtenet zijn minder vaak actief (20% vs. 35%) of zeer actief (5% vs. 13%).

Consumenten die (zeer) actief verduurzamen geven geldbesparing (70%) en het tegengaan van klimaatverandering (44%) als voornaamste redenen om te verduurzamen. De meest genoemde reden (42%) om beperkt of niet actief te zijn in verduurzaming is het hebben van een huurwoning en dus niet zelf kunnen beslissen om de woning te verduurzamen. Door een kwart (24%) van deze groep consumenten wordt geldtekort als reden gegeven. Hieruit blijkt dat consumenten vaker niet *kunnen* verduurzamen dan dat ze niet *willen* verduurzamen. Bijna een tiende (8%) van deze groep consumenten geeft aan het lastig te

vinden om de juiste keuzes te maken. Deze consumenten zouden vooral geholpen zijn bij een overzicht van welke subsidies ze precies kunnen krijgen.

Er zijn in dit onderzoek een aantal scenario's met betrekking tot de energietransitie voorgelegd. Geld verdienen door eigen zonnestroom te delen met iemand anders dan de energieleverancier ('energie delen') wordt van de voorgelegde scenario's het meest positief beoordeeld: 53% van de consumenten met zonnepanelen staat hier positief tegenover. Per maand €10,- bijbetalen om 100% groen gas te krijgen in plaats van 100% fossiel aardgas wordt het meest negatief beoordeeld: 40% van de consumenten die hun woning verwarmen via stroom en gas staat hier negatief tegenover. Zeer actieve en actieve consumenten staan doorgaan positiever tegenover deze scenario's dan beperkt en niet actieve consumenten.

**Toelichting bij 'zeer actief': Ik heb al veel geïnvesteerd in het verduurzamen van mijn woning (bijvoorbeeld meer dan €10.000 geïnvesteerd aan maatregelen zoals zonnepanelen, warmtepomp, isolatie of een elektrische boiler)*

Toelichting bij 'actief': Ik heb al één of meerdere verduurzamingsmaatregelen genomen, zoals zonnepanelen, een warmtepomp of isolatie

Toelichting bij 'beperkt actief': Ik heb kleine stappen gezet (zoals tochtstrips, ledverlichting of lagere temperatuurinstellingen), maar geen grote investeringen gedaan

Toelichting bij 'niet actief': Ik heb niets gedaan om mijn woning te verduurzamen

Methode en opzet

Doelgroep, steekproef en representativiteit



Het onderzoek is uitgevoerd door middel van het uitzetten van een online vragenlijst. De doelgroep van het onderzoek bestaat uit Nederlanders van 18-80 jaar die thuis betrokken zijn bij beslissingen over hun energiezaken.

Om deze doelgroep te bereiken is een steekproef getrokken van Nederlanders van 18 t/m 80 jaar uit Stempunt, het ISO-20252:2019-gecertificeerde panel van Motivaction. In totaal hebben 1.852 respondenten gereageerd op de vragenlijst, waarvan 1.610 respondenten tot de doelgroep behoren en de vragenlijst volledig hebben ingevuld.



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

Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

Deze vragenlijst is opgesteld door de ACM en verder aangescherpt door Motivaction. Het veldwerk is uitgevoerd tussen 18 en 25 augustus 2025.



Resultaten

Leeswijzer

Indeling van het rapport

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

- **Ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod.** In dit hoofdstuk kijken we naar de tevredenheid met de energieleverancier en de ervaring met het marktaanbod.
- **Het oriëntatie- en keuzeproces voor een energiecontract.** In dit hoofdstuk geven we het oriëntatiegedrag en het proces daaromtrent weer.
- **Perceptie en gedrag in de energietransitie.** In dit hoofdstuk gaan we in op de perceptie van ontwikkelingen in de energietransitie, het gedrag van de consument en de motivaties en belemmeringen hierbij. Deelname aan de energietransitie betekent in dit onderzoek dat de consument aangeeft actief bezig te zijn met het verduurzamen van de woning.

Na dit hoofdstuk volgen de bijlagen, met een beschrijving van de huidige situatie van de respondenten rond wonen en energie, de gehanteerde vragenlijst, onderzoekstechnische informatie en toegankelijkheidstabellen.

Subgroepen consumenten

De resultaten in dit rapport worden, waar relevant en significant, uitgesplitst op basis van de volgende drie kenmerken van de respondent:

Mate van activiteit:



- Consumenten die in de afgelopen 12 maanden ('recent') veranderd zijn van energiecontract (ongeacht het type contract: vast, variabel of dynamisch), bij dezelfde of een andere leverancier (n=547)
- Consumenten die 1 tot 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten bij dezelfde of een andere leverancier (n=350)
- Consumenten die zich recent hebben georiënteerd, maar niet zijn veranderd van contract (n=118)
- Consumenten die zich niet hebben georiënteerd, noch veranderd zijn van contract of consumenten die langer dan drie jaar geleden een vast contract afgesloten hebben (n=595)

Mate van activiteit m.b.t. verduurzaming van de woning (gebaseerd op de vraag "Hoe actief ben je bezig met het duurzamer maken van je woning?"). Dit is gebaseerd op een subjectieve beoordeling. Consumenten die naar eigen zeggen niet actief zijn, kunnen nog steeds zonnepanelen hebben. Echter, er zit wel een lineair verband in de mate van activiteit m.b.t. verduurzaming en het aandeel consumenten waarbij er energie-investeringen zijn gedaan aan de woning.



- Consumenten die naar eigen zeggen zeer actief bezig zijn met het verduurzamen van hun woning ('Zeer actieve consumenten') (n=208)
- Consumenten die naar eigen zeggen actief bezig zijn met het verduurzamen van hun woning ('Actieve consumenten') (n=556)
- Consumenten die naar eigen zeggen beperkt actief bezig zijn met het verduurzamen van hun woning ('Beperkt actieve consumenten') (n=572)
- Consumenten die naar eigen zeggen niet actief bezig zijn met het verduurzamen van hun woning ('Niet actieve consumenten') (n=274)

Verwarming van de woning (gebaseerd op de vraag "Op welke manier wordt jouw woning voornamelijk verwarmd?")



- Consumenten die verwarmen via warmtenet (ok stads- en blokverwarming, n=155)
- Consumenten die verwarmen op een andere manier (n=1.455)

Onder 'verwarmen op een andere manier' vallen verwarming via een cv-ketel, hybride warmtepomp, volledig elektrische waterpomp of anders. Bij deze groep horen ook consumenten die niet weten hoe ze hun woning verwarmen.

In de tekst en grafieken wordt vaak gesproken over de leverancier. Dit kan betrekking hebben op zowel de warmteleverancier als de energieleverancier, afhankelijk van hoe de consumenten hun woning verwarmen.

In de tekst worden eerst de resultaten op totaalniveau beschreven. Vervolgens worden de relevante, significante verschillen van de subgroepen benoemd. Relevant houdt in dat de verschillen inhoudelijk van belang zijn voor het rapport. Significants betekent dat de verschillen statistisch onderbouwd zijn, oftewel verschillen die zo groot zijn dat ze waarschijnlijk niet door toeval verklaard kunnen worden. De verschillen van de subgroepen worden aangeduid met de hierboven getoonde iconen. Wanneer deze iconen ontbreken, zijn er geen relevante, significante verschillen tussen deze subgroepen. Bij de subgroepen worden de percentages altijd vergeleken (x% vs. y%) met het totaal van alle subgroepen (inclusief de betreffende subgroep zelf).

Grafieken

Iedere grafiek in dit rapport vermeldt de steekproefomvang; 'n': het aantal respondenten waarop de resultaten in de grafiek betrekking hebben. Daarnaast staat bij sommige grafieken een 'basis'. De basis beschrijft welke subset van de steekproef de vraag heeft beantwoord. Bijvoorbeeld alleen consumenten zonder een vast contract in *Grafiek 8*.

Sommige stellingen zijn alleen voorgelegd aan bepaalde subgroepen (bijv. de consumenten die verwarmen via een warmtenet). Dit wordt in de grafieken aangegeven met voetnoten.

Percentages

Bij sommige grafieken telt het totaal niet op tot 100%. Dit komt door afrondingsverschillen of doordat er sprake is van een vraag waarbij men meerdere antwoorden mocht aanvinken.

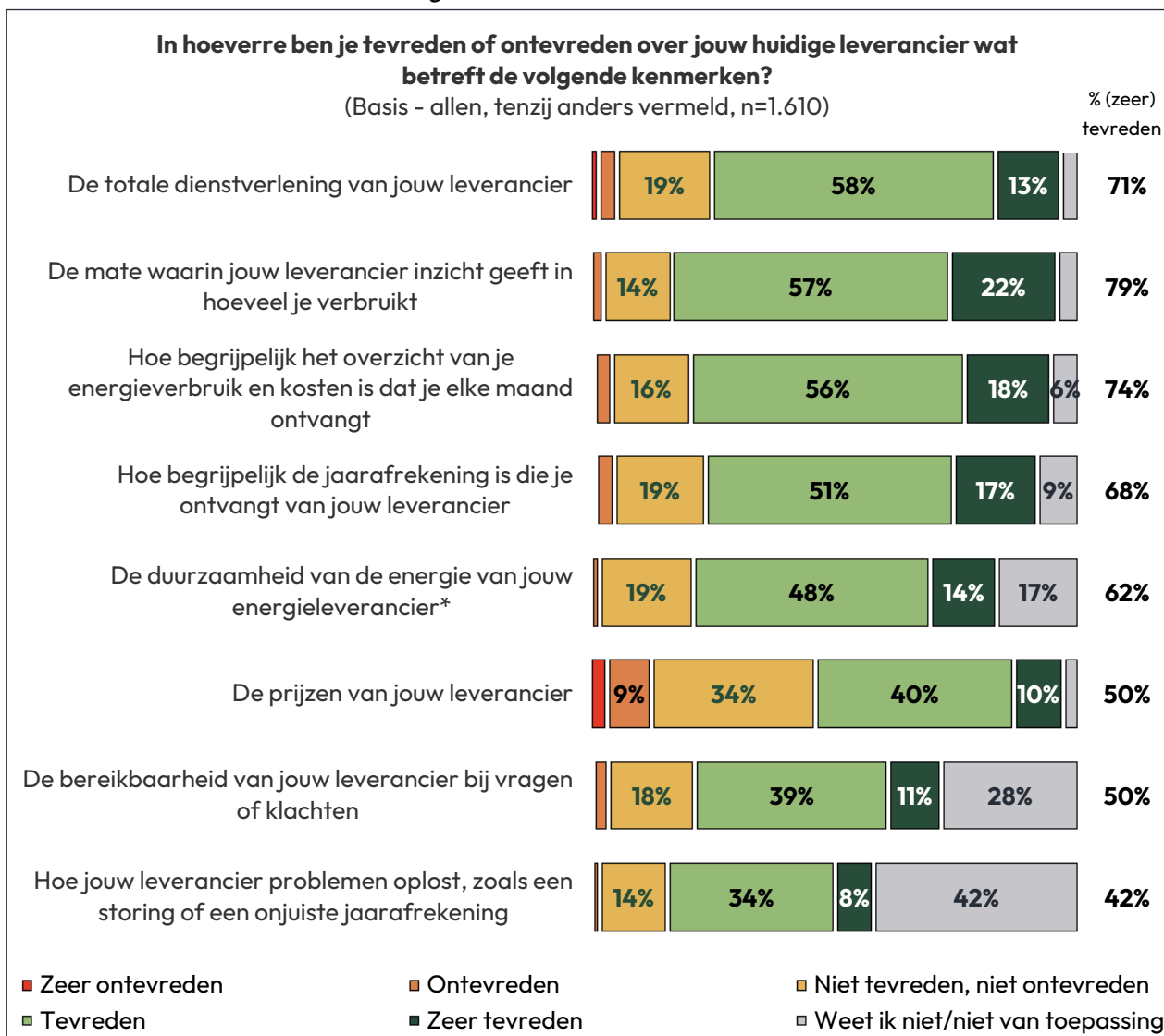
De percentages in de grafieken komen niet altijd overeen met de (bij elkaar opgetelde) percentages in de tekst. Ook dit is een gevolg van afrondingsverschillen.

In verband met de leesbaarheid van de grafieken worden lage percentages die buiten de lay-out van de grafiek vallen, niet weergegeven. Dit is bijvoorbeeld het geval in Grafiek 1.

Ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod

Tevredenheid dienstverlening

Grafiek 1. Tevredenheid dienstverlening



*Verwarmt via stroom of gas of via een warmtenet bij dezelfde leverancier als de stroom, n=1.1518

Zeven op de tien consumenten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van hun huidige leverancier (71%). Het meest positief zijn consumenten over de mate waarin de leverancier inzicht geeft in hoeveel ze verbruiken (79%) en de begrijpelijkheid van het maandoverzicht (74%). Consumenten zijn voornamelijk ontevreden over de prijzen van hun leverancier: 13% is hier ontevreden over.

Vier tiende (42%) weet niet of ze tevreden zijn over het oplossen van problemen zoals storingen en drie tiende (28%) weet niet of ze tevreden zijn met de beschikbaarheid van de leverancier bij vragen of klachten. Dit zou kunnen betekenen dat deze consumenten geen klachten hebben gehad en geen problemen zoals storingen hebben ervaren.



Consumenten die recent zijn veranderd van energiecontract zijn vaker tevreden over de totale dienstverlening van hun leverancier (74% vs. 71%) en over de duurzaamheid van de energie (66% vs. 62%). Consumenten die 1 tot 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten zijn vaker tevreden over het inzicht in hun energieverbruik (83% vs. 79%) en de begrijpelijkheid van zowel het verbruik-kosten-overzicht (79% vs. 74%) als de jaarafrekening (74% vs. 68%). Consumenten die zich niet hebben georiënteerd op een overstap zijn vaker tevreden over de manier waarop problemen zoals storingen worden opgelost (51% vs. 42%).

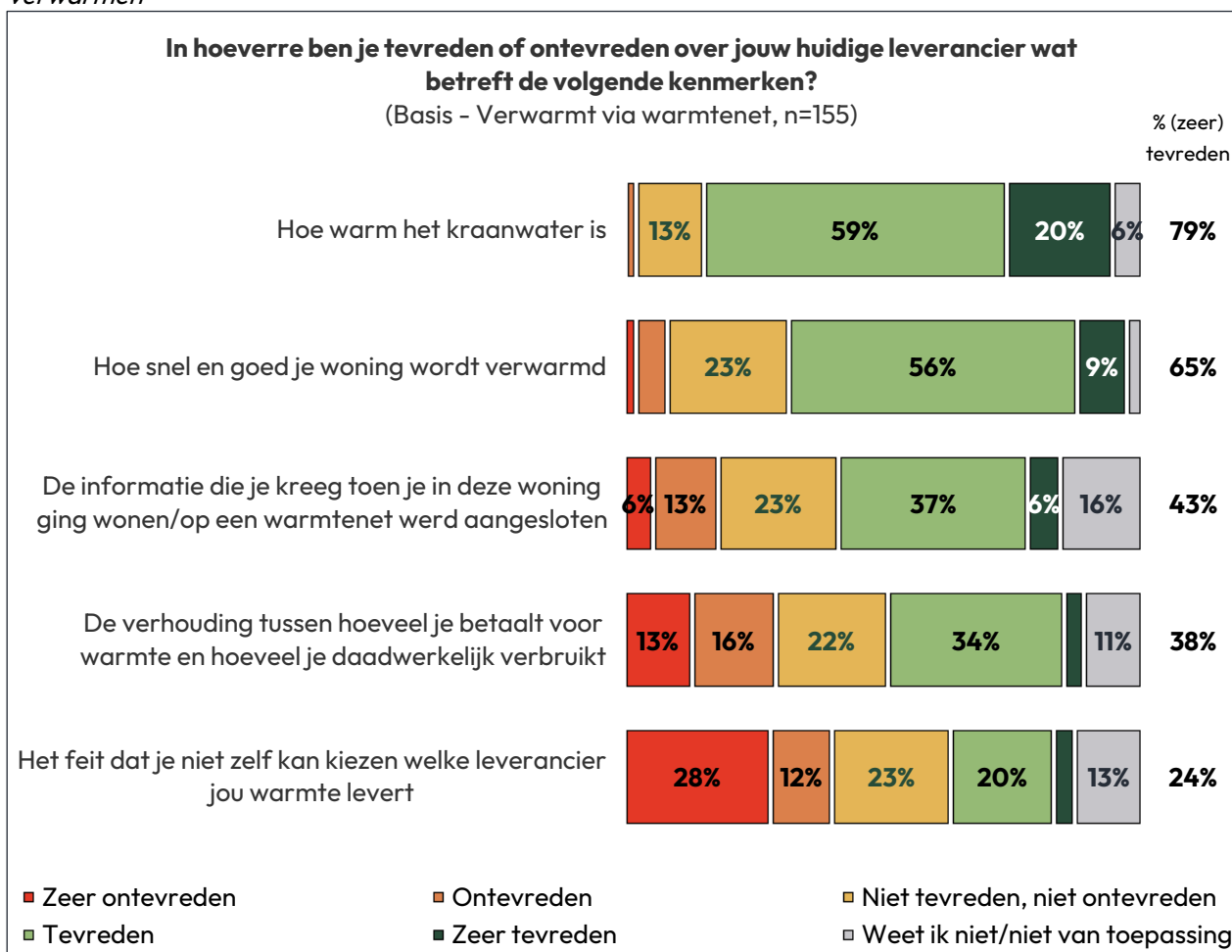


Zeer actieve consumenten zijn vaker positief over het inzicht in verbruik (86% vs. 79%), de duurzaamheid van energie (73% vs. 62%) en de prijzen (57% vs. 50%). Beperkt actieve consumenten zijn het vaakst tevreden over de beschikbaarheid van de leverancier bij vragen of klachten (54% vs. 50%).



Consumenten die verwarmen met een warmtenet zijn aanzienlijk minder tevreden over de totale dienstverlening van de leverancier (54% vs. 71%). Dit heeft ermee te maken dat ze minder tevreden zijn over het inzicht in verbruik (62% vs. 79%), de begrijpelijkheid van het verbruik-kosten-overzicht (52% vs. 74%), de begrijpelijkheid van de jaarafrekening (51% vs. 68%) en de prijzen (35% vs. 50%).

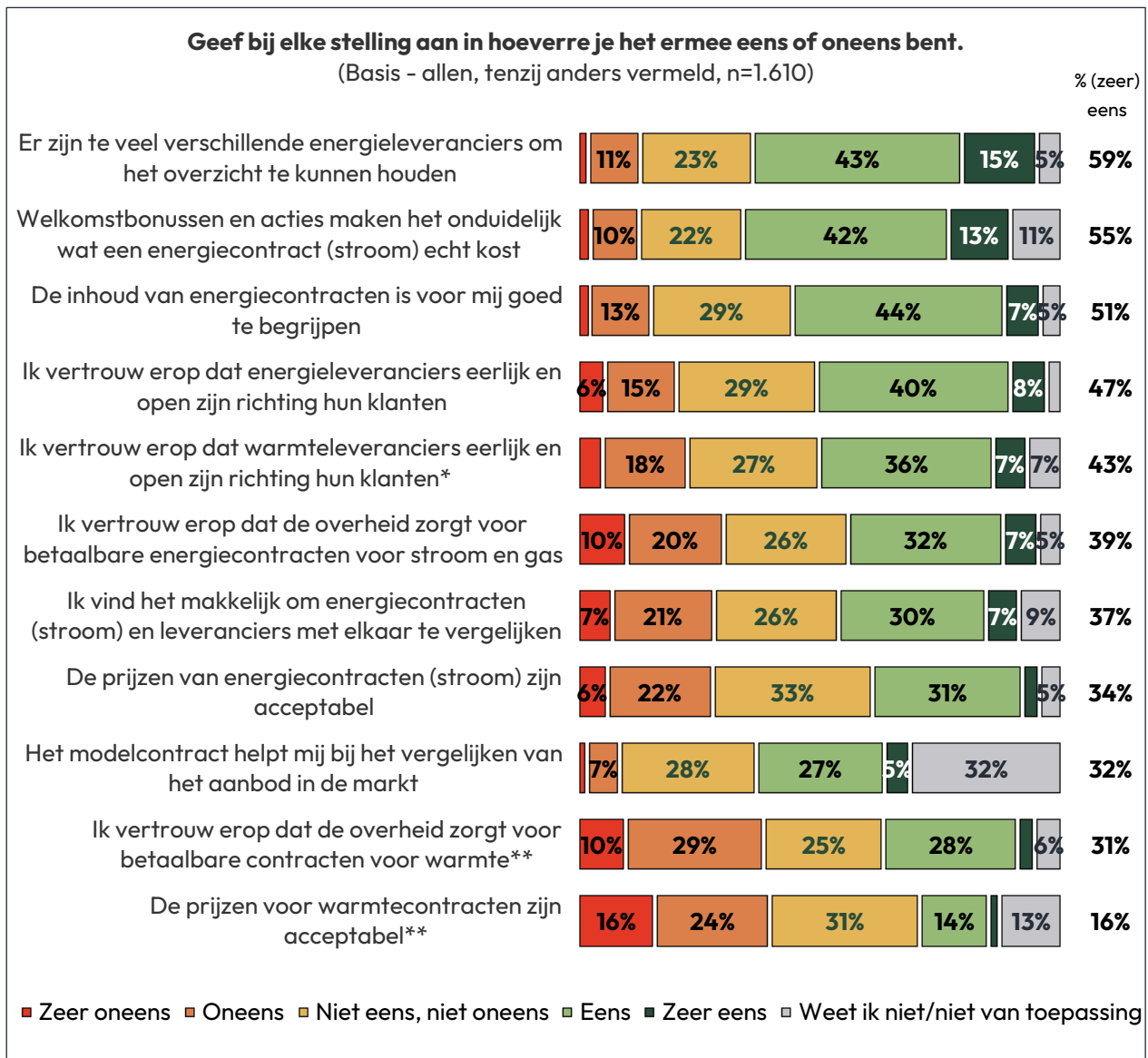
Grafiek 2. Tevredenheid dienstverlening - vragen voor consumenten die via een warmtenet hun woning verwarmen



Zoals bij *Grafiek 1* benoemd is, zijn consumenten die via een warmtenet hun woning verwarmen een stuk minder tevreden over de totale dienstverlening (54% vs. 71%) en de prijzen (35% vs. 50%) van hun leverancier. Dit zit hem vooral in het feit dat veel consumenten ontevreden zijn dat ze niet hun eigen warmteleverancier kunnen kiezen (40%) en over de verhouding tussen hoeveel ze betalen en verbruiken (29%). Consumenten die via een warmtenet verwarmen zijn doorgaans wel tevreden over de temperatuur van het kraanwater (79%) en hoe snel en goed hun woning verwarmd wordt (65%).

Aanbod en contracten

Grafiek 3. Aanbod van energie



*Verwarmt via warmtenet, n=155

**Heeft andere leverancier voor warmte dan stroom, n=92

Zes op de tien consumenten vinden dat er te veel energieleveranciers zijn om het overzicht te kunnen houden (59%). Daarnaast vindt meer dan de helft van de consumenten de prijs van een energiecontract vanwege welkomstbonussen en acties onduidelijk (55%). Consumenten die verschillende leveranciers

hebben voor warmte en stroom zijn niet zo tevreden over de prijzen voor warmte: 16% vindt de prijzen acceptabel en 31% vertrouwt erop dat de overheid zorgt voor betaalbare warmtecontracten, terwijl resp. 38% en 40% het hier mee oneens is.

Ruim een kwart vindt het moeilijk om energiecontracten en leveranciers met elkaar te vergelijken (28%). Een mogelijke oplossing hiervoor zou het modelcontract kunnen zijn. Voor een derde (32%) van de consumenten helpt dit modelcontract bij het vergelijken van het aanbod in de markt. Echter, ook een derde (32%) geeft aan dat ze niet weten of het modelcontract hen helpt, wat insinueert dat ze niet weten wat het modelcontract inhoudt.



Inzoomend op de subgroepen, zien we dat consumenten die recent zijn veranderd van contract het vaker makkelijk vinden om energiecontracten en leveranciers te vergelijken (42% vs. 37%). Consumenten die 1 tot 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten vinden het vaker onduidelijk wat een energiecontract kost vanwege welkomstbonussen en acties (61% vs. 55%). Consumenten die zich enkel hebben georiënteerd op een overstap vinden de inhoud van energiecontracten vaker goed te begrijpen (62% vs. 51%). Daarnaast geven ze vaker aan dat het modelcontract hen helpt bij het vergelijken van het aanbod (40% vs. 32%).

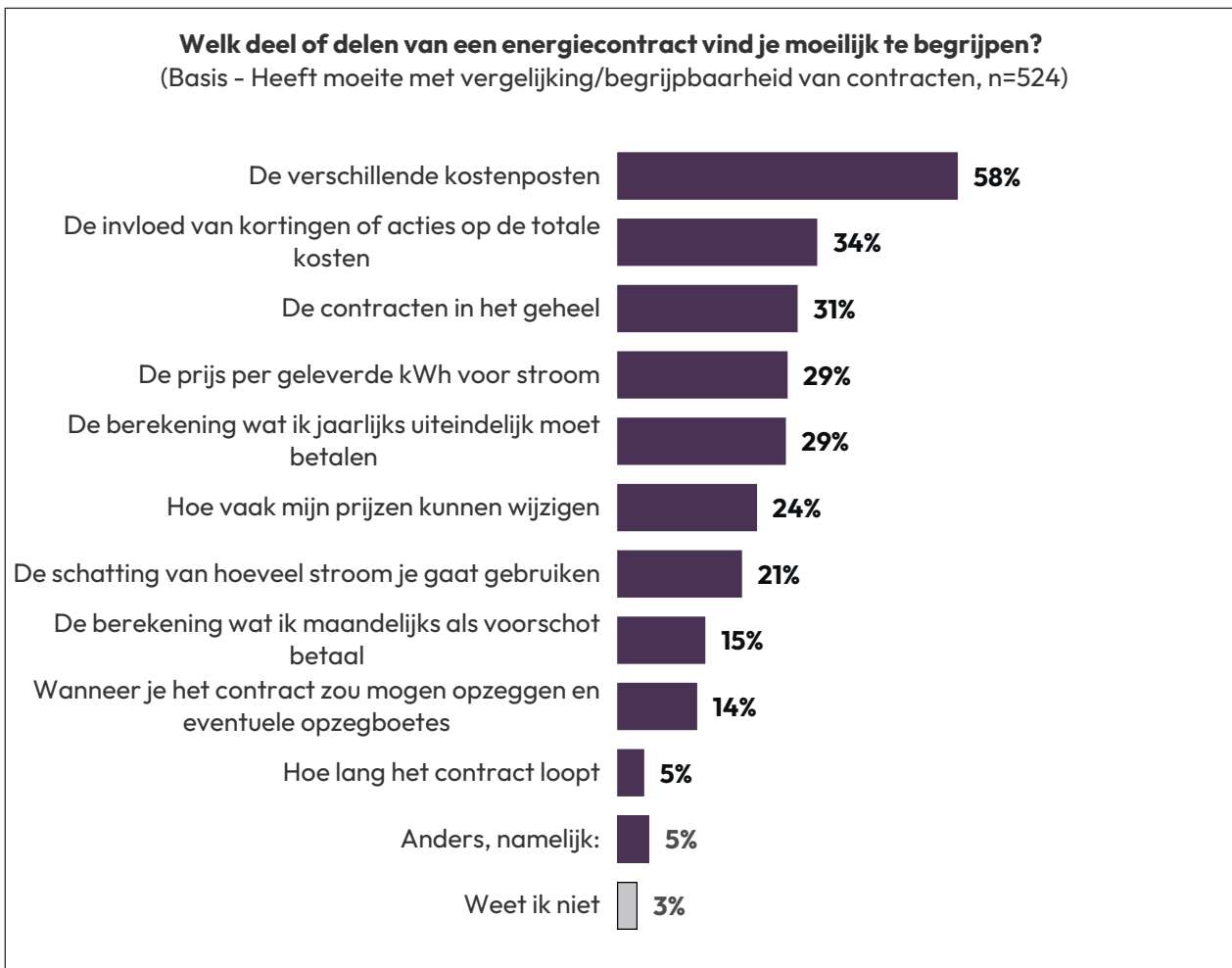


Zeer actieve consumenten vinden de prijs van energiecontracten vaker acceptabel (45% vs. 34%). Daarnaast vinden ze vaker de inhoud van de contracten begrijpelijk (59% vs. 51%), maar de prijs van de contracten onduidelijk (64% vs. 55%). Actieve consumenten vinden de prijzen van de energiecontracten ook relatief vaak onduidelijk (59% vs. 55%) en vinden vaker dat het modelcontract hen helpt bij het vergelijken van het aanbod (38% vs. 32%).



Consumenten die hun woning verwarmen met een warmtenet vinden de inhoud van energiecontracten minder vaak begrijpelijk dan het totaal van de consumenten (41% vs. 51%).

Grafiek 4. Moeilijke onderdelen van een energiecontract



Een op de drie (33%) van alle consumenten heeft moeite met het begrijpen (28%) en/of vergelijken van energiecontracten (15%) (zie *Grafiek 3*). Aan deze consumenten is gevraagd welk deel of welke delen van een energiecontract zij moeilijk vinden om te begrijpen (zie *Grafiek 4*). Onder hen zorgen vooral de “verschillende kostenposten” voor onbegrijpelijkheid. Dit is voor meer dan de helft van deze groep consumenten moeilijk te begrijpen (58%). Verder is voor ongeveer een derde van deze groep consumenten de invloed van kortingen op de totale kosten (34%) en de contracten in het geheel (31%) onbegrijpelijk. Ook bij de totale groep consumenten zien we terug dat welkomstbonussen en acties het onduidelijk maken wat een energiecontract (stroom) echt kost (55%) (zie *Grafiek 3*).

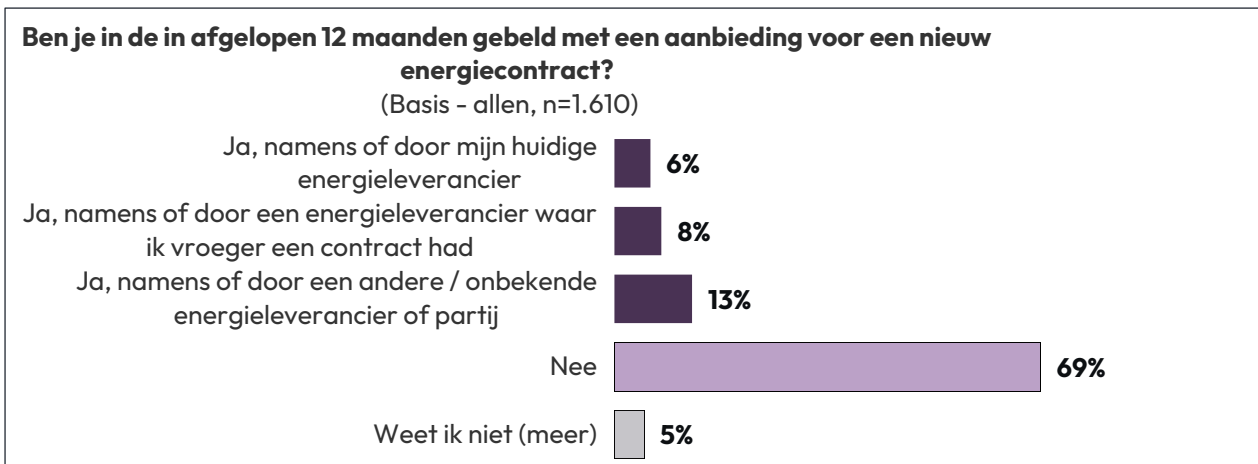


Inzoomend op de subgroepen, zien we dat consumenten die zich niet hebben georiënteerd op een verandering van energiecontract vaker moeite hebben met het begrijpen van de frequentie van prijswijzigingen dan de rest van de consumenten die moeite hebben met de vergelijking en/of begrijpbaarheid van contracten (29% vs. 24%).



Daarnaast vinden beperkt actieve consumenten de prijs per geleverde kWh voor stroom vaker lastig om te begrijpen dan de rest van de consumenten die moeite hebben met de vergelijking en/of begrijpbaarheid van contracten (37% vs. 29%).

Grafiek 5. Telefonische benadering



Een kwart van alle consumenten is het afgelopen jaar gebeld over een aanbieding voor een nieuw energiecontract (26%). Voor 6% van alle consumenten was dit namens hun huidige energieleverancier. 8% werd benaderd om terug te komen bij een oude energieleverancier. 13% werd benaderd door een ander (onbekend) bedrijf.

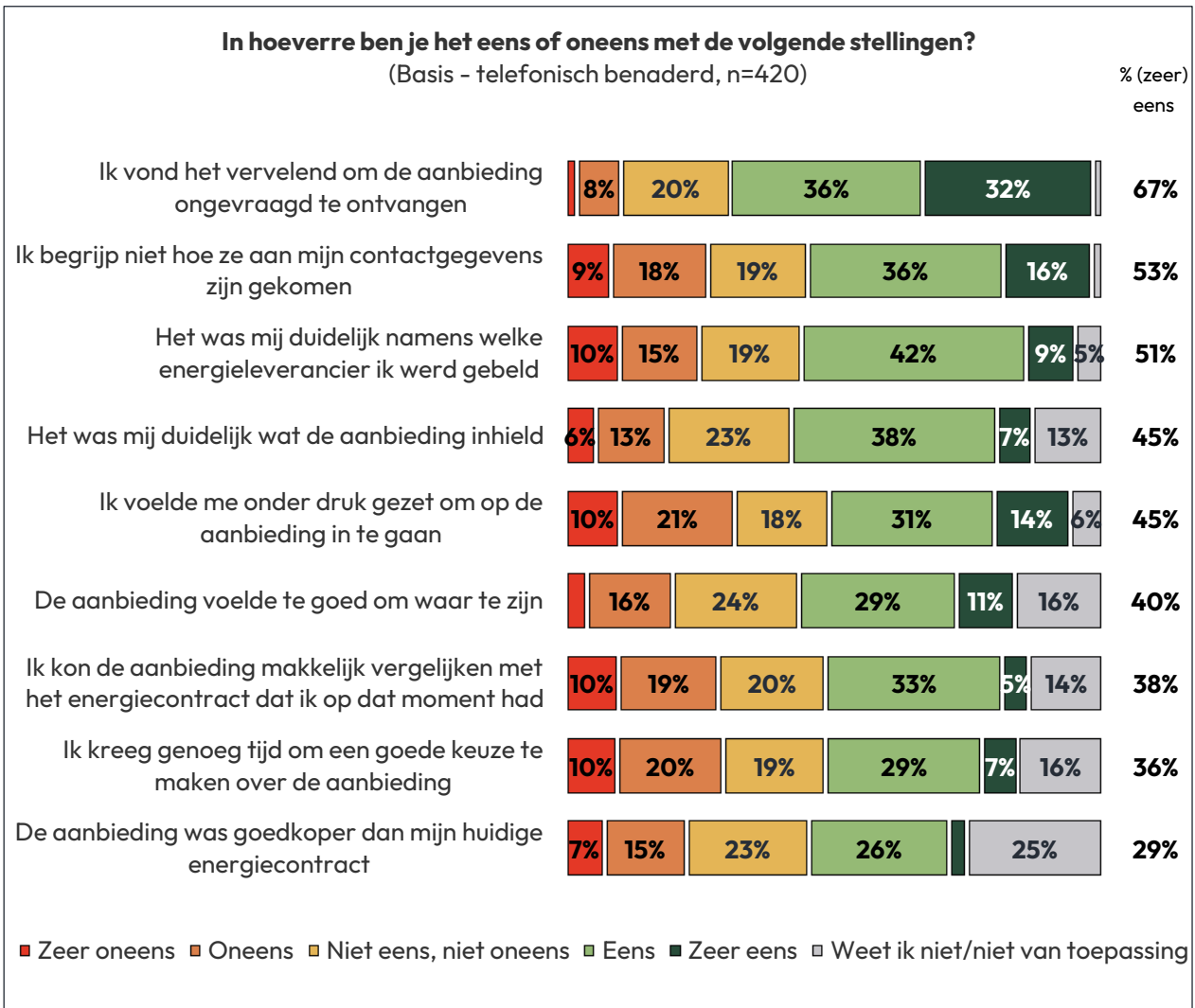


Als we kijken naar de subgroepen zien we dat consumenten die recent zijn veranderd van contract en consumenten die zich enkel hebben georiënteerd op een overstap vaker telefonisch benaderd zijn door hun huidige leverancier (resp. 10% en 14% vs. 6%). Consumenten die 1 tot 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten worden het minst vaak benaderd; 77% (vs. 69%) van hen is niet benaderd.



Verder worden zeer actieve consumenten het vaakst benaderd door hun huidige leverancier (16% vs. 6%). Actieve consumenten worden vaker door een oude leverancier benaderd (12% vs. 8%). Beperkt actieve en niet actieve consumenten worden relatief weinig benaderd; resp. 77% en 76% (vs. 69%) van hen is niet benaderd.

Grafiek 6. Houding t.a.v. telefonische benadering



Van de consumenten die telefonisch benaderd zijn, vond twee derde het vervelend dat ze ongevraagd deze aanbieding ontvingen (67%). Meer dan de helft van hen vond het onduidelijk hoe hun contactgegevens bij de energieleverancier bekend waren (53%). Bijna de helft voelde zich tijdens het gesprek onder druk gezet om op de aanbieding in te gaan (45%) en drie op de tien vonden dat ze niet genoeg tijd kregen om een goede keuze te maken over de aanbieding (29%).



Inzoomend op de subgroepen*, zien we dat voor consumenten die zich niet hebben georiënteerd op een overstap de aanbieding vaker goedkoper was dan hun huidige contract (36% vs. 29%). Hetzelfde geldt voor consumenten die zich wel hebben georiënteerd, maar niet zijn overgestapt (60% vs. 29%). Deze groep consumenten gaf ook vaker aan dat de aanbieding te goed voelde om waar te zijn (67% vs. 40%). Consumenten die 1 tot 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten vonden het relatief vaak vervelend om een ongevraagde aanbieding te ontvangen (80% vs. 67%).

* Deze resultaten zijn indicatief vanwege een laag aantal respondenten per subgroep.

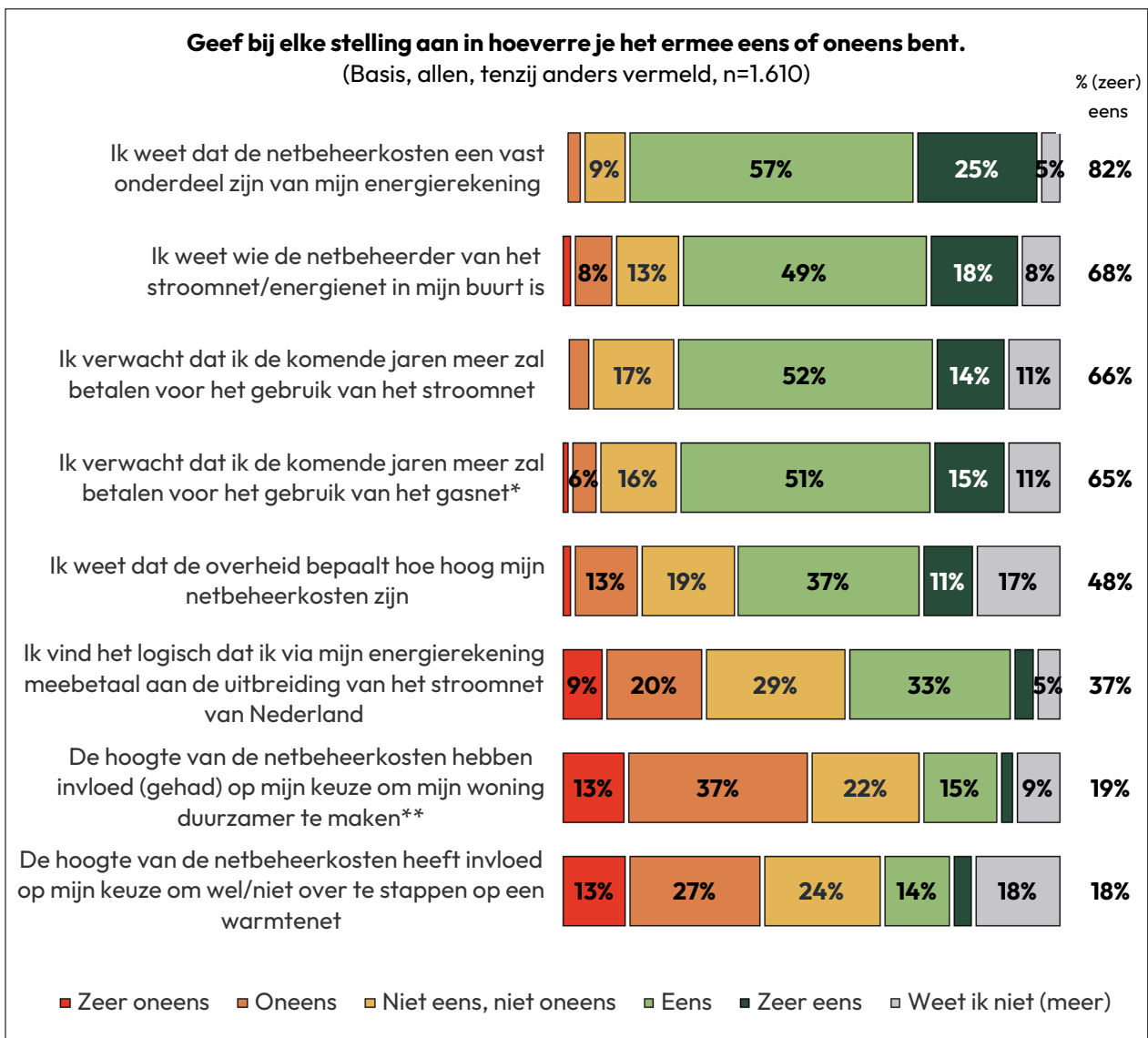


Zeer actieve consumenten* vonden onder andere de aanbieding relatief vaak goedkoper dan hun huidige contract (44% vs. 29%), kregen naar eigen zeggen vaker genoeg tijd om een goede keuze te maken (52% vs. 36%) en konden vaker de aanbieding makkelijk vergelijken met hun eigen contract (54% vs. 38%).

* Deze resultaten zijn indicatief vanwege een laag aantal respondenten per subgroep.

Netbeheerkosten

Grafiek 7. Houding en kennis t.a.v. netbeheerkosten



*Verwarmt via stroom en gas, n=1.363

**Heeft investeringen gedaan in woning rondom energie, n=900

De meeste consumenten weten dat de netbeheerkosten een vast onderdeel zijn van hun energierekening (82%). Circa twee derde weet ook wie de netbeheerder van het stroom- of energienet in hun buurt is (68%). Daarnaast verwacht twee derde dat ze de komende jaren meer zullen moeten betalen voor het stroomnet (66%) en het gasnet (65%). De hoogte van de netbeheerkosten heeft verder beperkte invloed op de keuzes die consumenten maken. Deze kosten hebben voor 40% van de consumenten geen invloed op de keuze om wel of niet over te stappen op een warmtenet. Voor de helft van de consumenten die energie-investeringen in hun woning hebben gedaan, hebben de netbeheerkosten geen invloed (gehad) op hun keuze om hun woning te verduurzamen (50%). Verder vindt ruim een derde van de consumenten het logisch dat ze meebetalen aan de uitbreiding van het stroomnet van Nederland (37%); 29% vindt dit echter niet logisch.



Consumenten die recent zijn veranderd van contract weten vaker wie de netbeheerder in hun buurt is (72% vs. 68%) en dat netbeheerkosten onderdeel zijn van hun energierekening (85% vs. 82%). Consumenten die zich hebben georiënteerd, maar niet zijn overgestapt hebben vaker de verwachting dat ze meer zullen gaan betalen voor het gasnet (78% vs. 65%) en het stroomnet (77% vs. 66%). Ook weten ze vaker dat de overheid de netbeheerkosten bepaalt (62% vs. 48%) en hebben de netbeheerkosten op deze groep vaker invloed in hun keuze om hun woning duurzamer te maken (44% vs. 19%). Daarnaast hebben de netbeheerkosten relatief veel invloed op de keuze om wel of niet over te stappen op een warmtenet voor consumenten die zich hebben georiënteerd, maar niet zijn overgestapt en consumenten die zich niet hebben georiënteerd op een ander energiecontract (resp. 30% en 22% vs. 18%).



Verder zijn zeer actieve consumenten het met de meeste stellingen vaker eens. Zo weten ze vaker dat de netbeheerkosten een vast onderdeel zijn van de energierekening (89% vs. 82%) en dat de overheid de hoogte van deze kosten bepaalt (62% vs. 48%). Daarnaast verwachten ze relatief vaak meer te zullen moeten betalen voor het stroomnet (77% vs. 66%) en vinden ze het logischer dat ze met hun energierekening meebetalen aan de uitbreiding van het stroomnet (51% vs. 37%). Ten slotte heeft de hoogte van de netbeheerkosten vaker invloed op hun keuze om hun woning duurzamer te maken (27% vs. 19%).

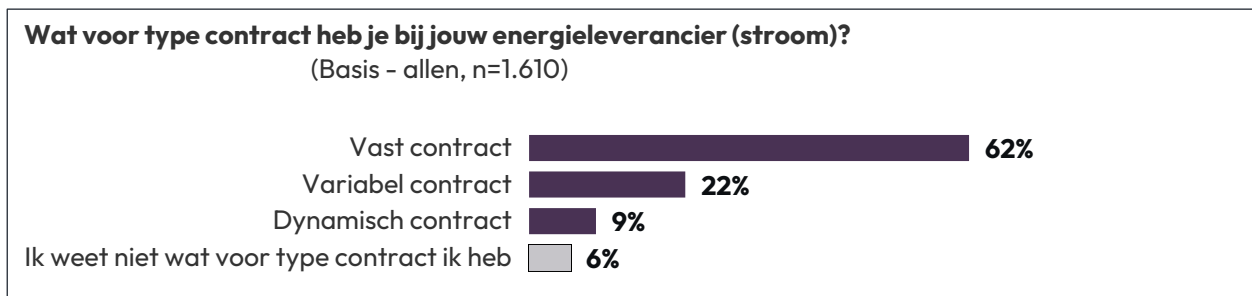


Consumenten die hun woning verwarmen via een warmtenet vinden het vaker logisch dat ze via hun energierekening meebetalen aan de uitbreiding van het stroomnet in Nederland dan het totaal van de consumenten (47% vs. 37%).

Het oriëntatie- en keuzeproces voor een energiecontract

Contract

Grafiek 8. Type contract



Zes op de tien consumenten beschikt over een vast contract bij hun energieleverancier (62%). Een op de vijf heeft een variabel contract (22%) en een tiende een dynamisch contract (9%). Vergeleken met de Monitor Consumentenmarkt Energie, zien we in deze steekproef een oververtegenwoordiging van consumenten met een vast contract (53% in de Monitor Consumentenmarkt Energie) en een ondervertegenwoordiging van consumenten met een variabel contract (41% in de Monitor Consumentenmarkt Energie).



Zeer actieve consumenten beschikken vaker over een variabel contract (30% vs. 22%), terwijl actieve consumenten vaker een dynamisch contract hebben (16% vs. 9%). Een vast contract komt het vaakst voor onder niet actieve consumenten (69% vs. 62%).



Consumenten die via een warmtenet verwarmen hebben vaker – voor stroom – een variabel contract (33% vs. 22%) en minder vaak een vast contract (48% vs. 62%).

Grafiek 9. Moment van afsluiten vast contract



Van de consumenten met een vast contract heeft bijna de helft dit contract in het afgelopen jaar afgesloten (47%). Een derde deed dit langer dan een jaar geleden, maar niet langer dan drie jaar geleden (34%). 16% heeft het contract langer dan drie jaar geleden afgesloten.



Niet actieve consumenten hebben vaker een contract dat meer dan drie jaar oud is (21% vs. 16%).



Consumenten die via een warmtenet verwarmen hebben minder vaak het afgelopen jaar een nieuw contract afgesloten (35% vs. 47%).

Grafiek 10. Verandering van leverancier vast contract



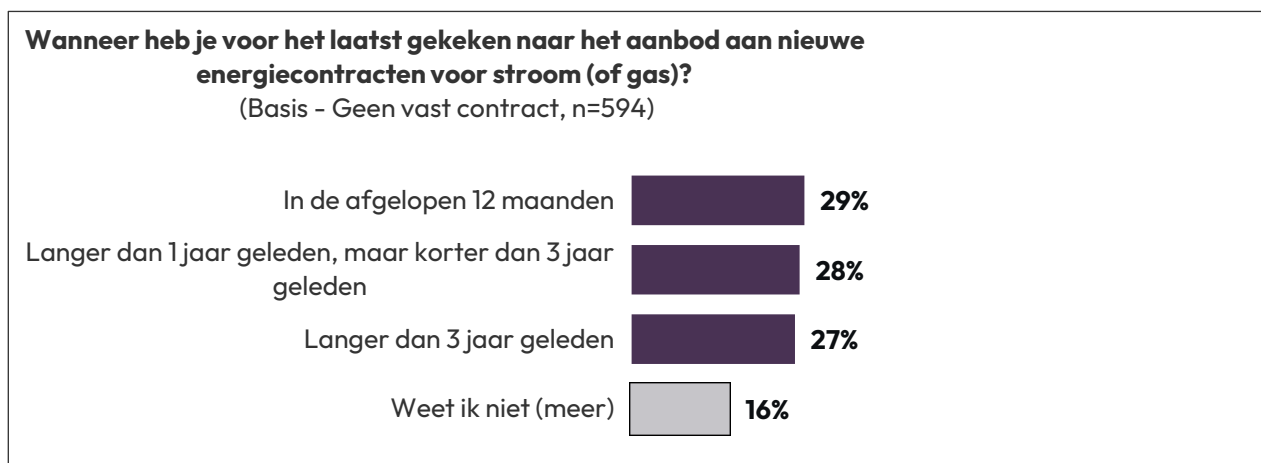
Van de consumenten met een vast contract die weten wanneer ze voor het laatst veranderd zijn van contract is ruim een derde is op het moment van het afsluiten van hun laatste vaste energiecontract overgestapt naar een andere energieleverancier (35%). Bijna twee derde geeft aan niet veranderd te zijn van leverancier (64%).



Zeer actieve consumenten zijn vaker veranderd van energieleverancier bij het afsluiten van hun laatste vaste contract (49% vs. 35%), in tegenstelling tot beperkt actieve consumenten, die minder vaak zijn overgestapt (30% vs. 35%).

Gedrag in het oriëntatieproces

Grafiek 11. Oriëntatie op een nieuw contract



Van de consumenten met een variabel of dynamisch contract of die niet weten wat voor contract ze hebben* heeft drie tiende (29%) de afgelopen 12 maanden gekeken naar het marktaanbod aan nieuwe energiecontracten voor stroom (of gas). Eveneens drie tiende (28%) deed dit 1 tot 3 jaar geleden en bijna drie tiende (27%) langer dan 3 jaar geleden. Een op de zes (16%) weet niet meer wanneer ze voor het laatst keken naar het aanbod.

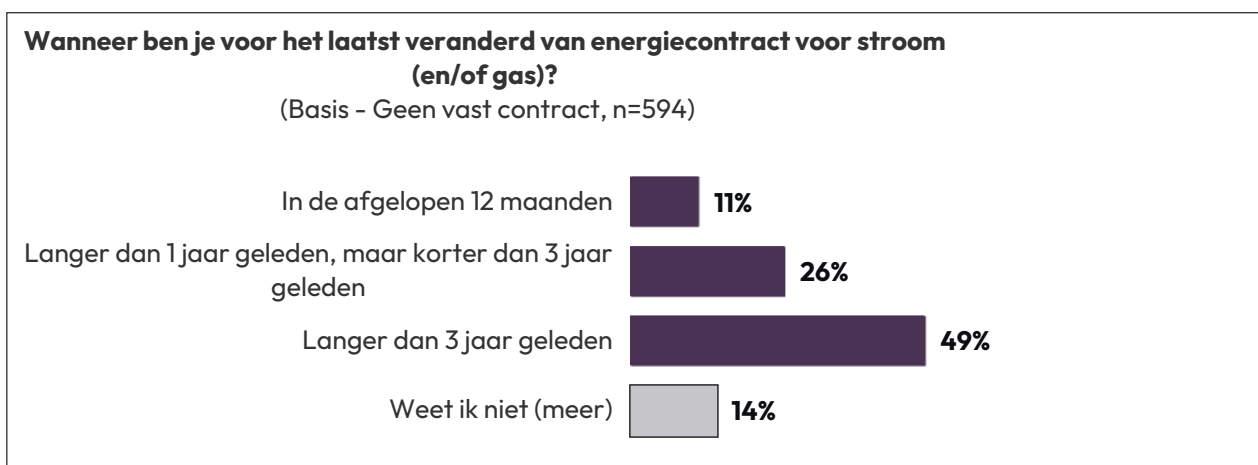
* Deze en volgende vragen zijn niet gesteld aan consumenten met een vast contract. Consumenten betalen een boete, als ze een vast contract vroegtijdig opzeggen. Daarom heeft het oriënteren op een nieuw contract slechts een beperkte incentive.

** Indien de consument thuis stroom en gas heeft.



Het oriëntatiegedrag verschilt onder de subgroepen. Consumenten die zeer actief verduurzamen hebben zich vaker het afgelopen jaar georiënteerd (46% vs. 29%). Consumenten die actief verduurzamen deden dit vaker 1 tot 3 jaar geleden (37% vs. 28%). Consumenten die beperkt actief zijn hebben zich vaker langer dan 3 jaar geleden georiënteerd (36% vs. 27%). Beperkt actieve en niet actieve consumenten zeggen vaker niet te weten wanneer zij voor het laatst hebben gekeken naar het aanbod (resp. 21% en 36% vs. 16%).

Grafiek 12. Verandering van dynamisch of variabel energiecontract



Hoewel drie op de tien consumenten zonder vast contract de afgelopen 12 maanden heeft gekeken naar het aanbod, is een op de tien (11%) in de afgelopen 12 maanden daadwerkelijk veranderd van energiecontract voor stroom (en/of gas*). Dit komt neer op 39% van de consumenten die zich hebben georiënteerd. Een kwart (26%) is 1 tot 3 jaar geleden voor het laatst veranderd van contract en voor de helft (49%) is dit langer dan 3 jaar terug. Dit komt neer op Een zevende (14%) weet niet meer wanneer zij voor het laatst zijn veranderd van contract.

* Indien de consument thuis stroom en gas heeft.

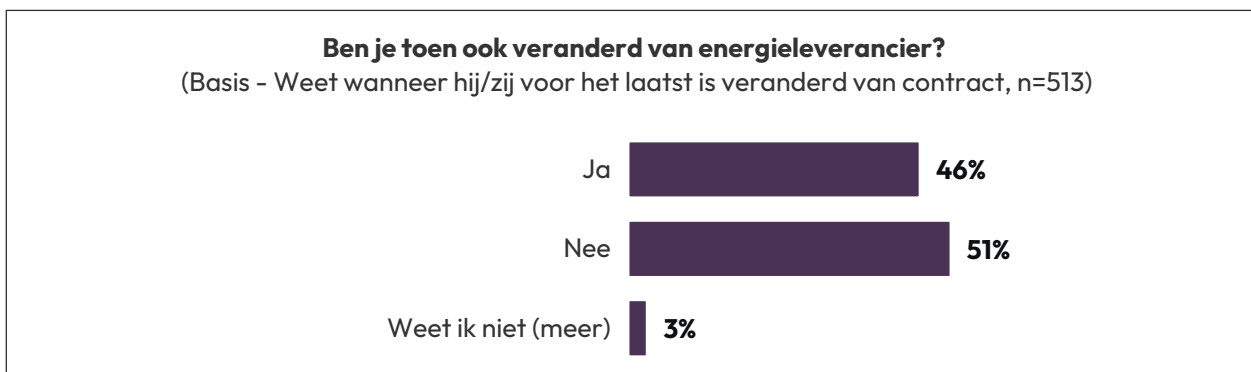


Ook hier zien we hetzelfde patroon onder de verschillende subgroepen m.b.t. verduurzaming. Zeer actieve consumenten zonder vast contract zijn vaker in de afgelopen 12 maanden (22% vs. 11%) of 1 tot 3 jaar geleden (40% vs. 26%) veranderd van contract. Voor actieve consumenten is dit vaker 1 tot 3 jaar geleden (32% vs. 26%). Beperkt actieve consumenten zijn vaker 3 jaar of langer geleden veranderd van contract (61% vs. 49%) en niet actieven geven vaker aan niet te weten wanneer zij voor het laatst veranderden van contract (30% vs. 14%).



Consumenten die hun woning verwarmen via een warmtenet zijn vaker 3 jaar of langer terug veranderd van contract voor stroom dan het totaal van de consumenten (62% vs. 49%).

Grafiek 13. Verandering van energieleverancier dynamisch of variabel contract



Bijna de helft (46%) van consumenten zonder vast contract die weten wanneer zij voor het laatst zijn veranderd van contract, zijn bij het veranderen van contract ook veranderd van energieleverancier. De helft (51%) zegt niet te zijn veranderd en 3% weet het niet meer.



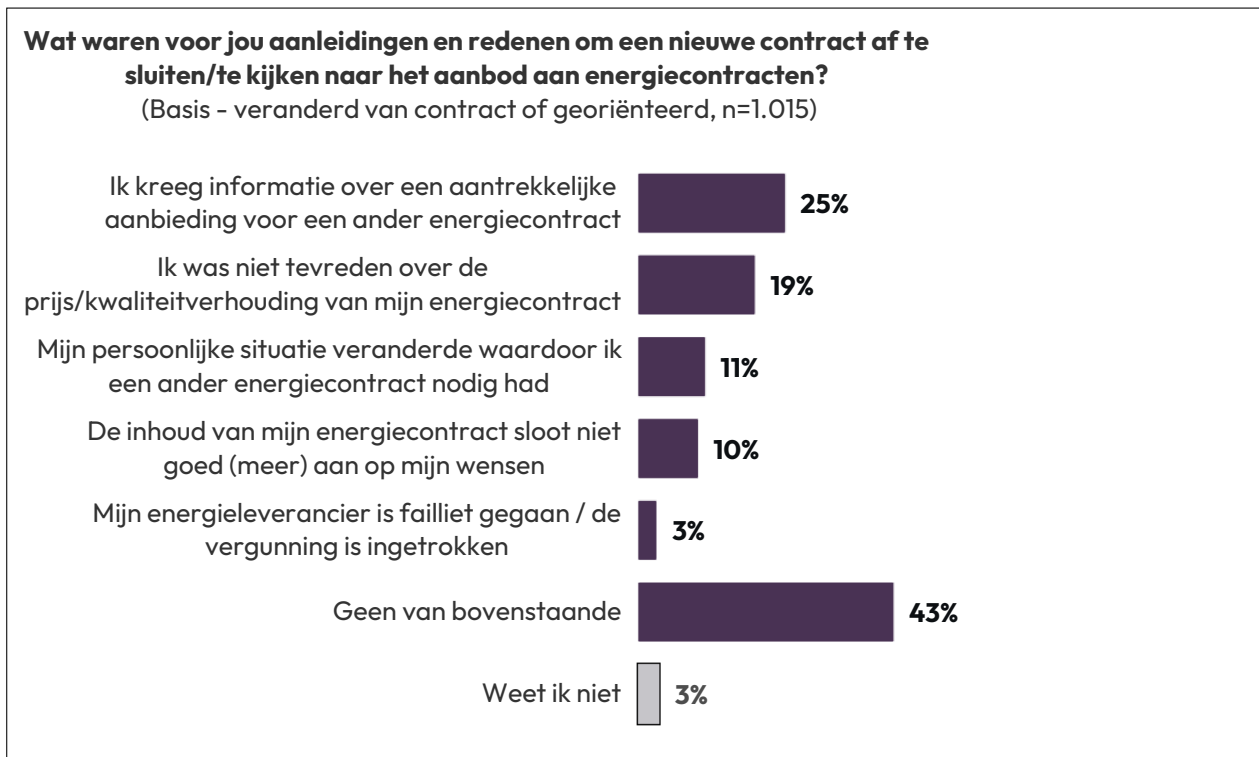
Consumenten die zeer actief zijn in verduurzaming zijn vaker overgestapt op een andere leverancier (66% vs. 46%) en beperkt actieve consumenten zijn vaker niet overgestapt op een andere leverancier (67% vs. 51%).



Consumenten die hun woning verwarmen met een warmtenet zijn vaker bij hun huidige energieleverancier voor stroom gebleven bij de verandering van contract (63% vs. 51%).

Redenen voor gedrag

Grafiek 14. Aanleidingen verandering contract/oriëntatie



Aan de respondenten die veranderd zijn van contract of zich hebben georiënteerd op een verandering van contract is gevraagd wat de redenen waren om een nieuw contract af te sluiten of te oriënteren. Er worden diverse aanleidingen genoemd voor de overstap/oriëntatie. Vier op de tien (43%) hadden een andere aanleiding van de voorgelegde aanleidingen. Een kwart noemt als reden dat ze informatie kregen over een aantrekkelijke aanbieding voor een ander energiecontract (25%). Voor twee op de tien (19%) was ontevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding de aanleiding. Vier op de tien (43%) hadden een andere aanleiding van de voorgelegde aanleidingen.



Onder de subgroepen zien we enkele verschillen. Consumenten die zich enkel hebben georiënteerd op een overstap noemen vaker ontevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding (31% vs. 19%), niet aansluitende inhoud van het contract (17% vs. 10%) en veranderde persoonlijke situatie (24% vs. 11%) als aanleiding om te gaan oriënteren op een ander energiecontract. Verder zijn er geen significante verschillen binnen deze subgroep.



Consumenten die zeer actief verduurzamen geven vaker niet aansluitende inhoud (20% vs. 10%), veranderde persoonlijke situatie (18% vs. 11%) en failliete leverancier/ingetrokken vergunning (9% vs. 3%) als aanleiding. Voor actieve consumenten was ontevredenheid over de prijs/kwaliteitverhouding (24% vs. 19%) vaker de aanleiding.

Grafiek 15. Redenen om niet te veranderen van energiecontract



Aan (i) consumenten met variabel of dynamisch contract die recent niet zijn veranderd van energiecontract en (ii) consumenten die langer dan 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten, is gevraagd naar de reden(en) om niet te veranderen van energiecontract. Tevredenheid met het huidige contract is de meest genoemde reden om niet te veranderen van contract: de helft (50%) van deze consumenten noemt dit als reden. Verder wordt door twee op de tien (21%) van deze groep consumenten genoemd dat overstappen op een ander contract niet voordelig genoeg was. Een op de tien (10%) veranderden niet, omdat ze er tegenop keken.

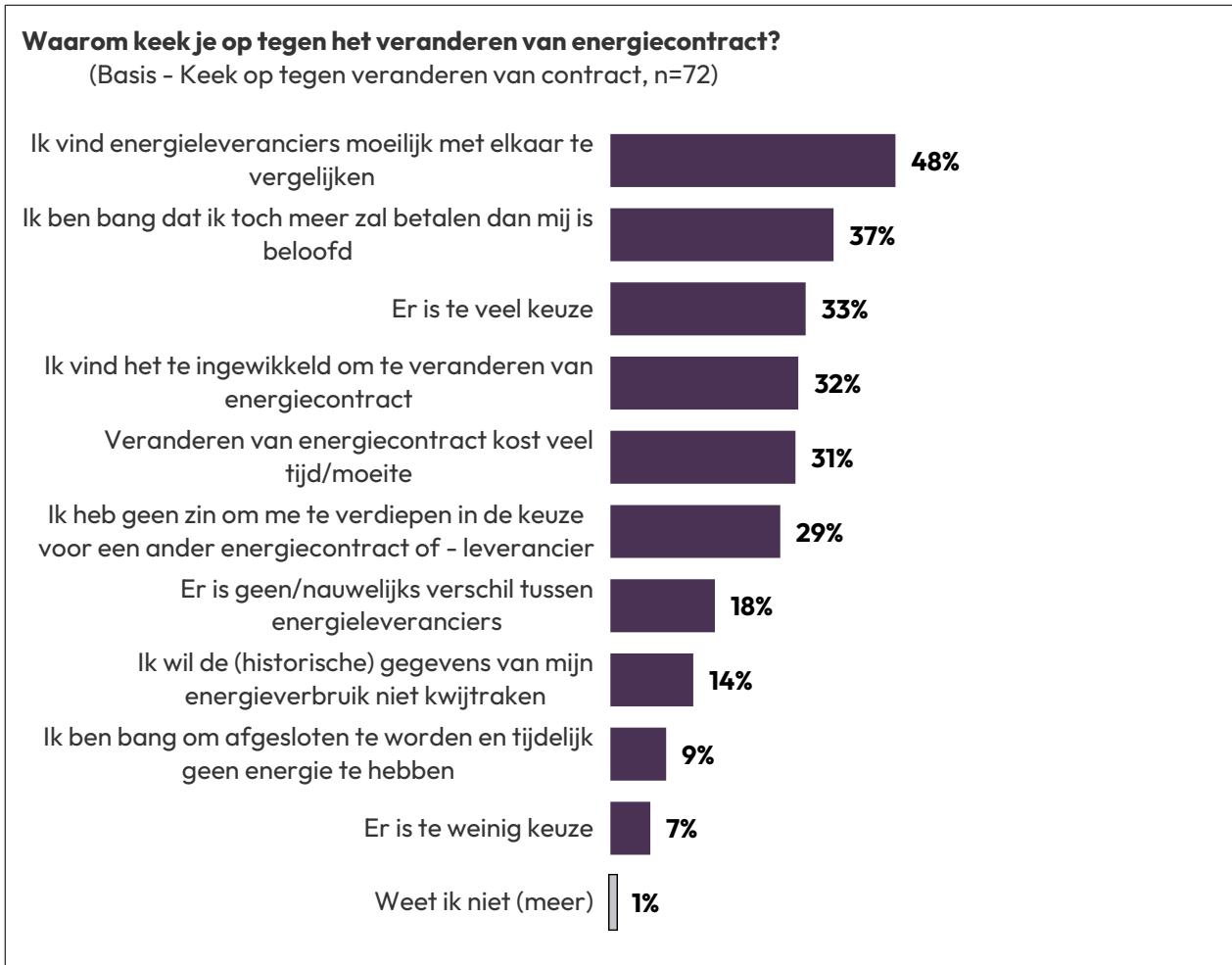


Consumenten die zich hebben georiënteerd op een ander contract noemen vaker dat het niet voordelig genoeg was (42% vs. 21%) of dat ze er tegenop keken om te veranderen (16% vs. 10%). Consumenten die zich niet hebben georiënteerd geven vaker tevredenheid als reden hiervoor (54% vs. 50%). Daarnaast geven ze vaker aan er niet over nagedacht te hebben (9% vs. 8%).



Consumenten die hun woning zeer actief of actief verduurzamen noemen vaker dat het niet voordelig genoeg was om te veranderen van energiecontract (resp. 31% en 25% vs. 21%). Consumenten die actief bezig zijn met verduurzamen, noemen daarnaast ook vaker dat ze er tegenop keken (13% vs. 10%). Consumenten die niet actief bezig zijn geven tevredenheid vaker als reden (63% vs. 50%).

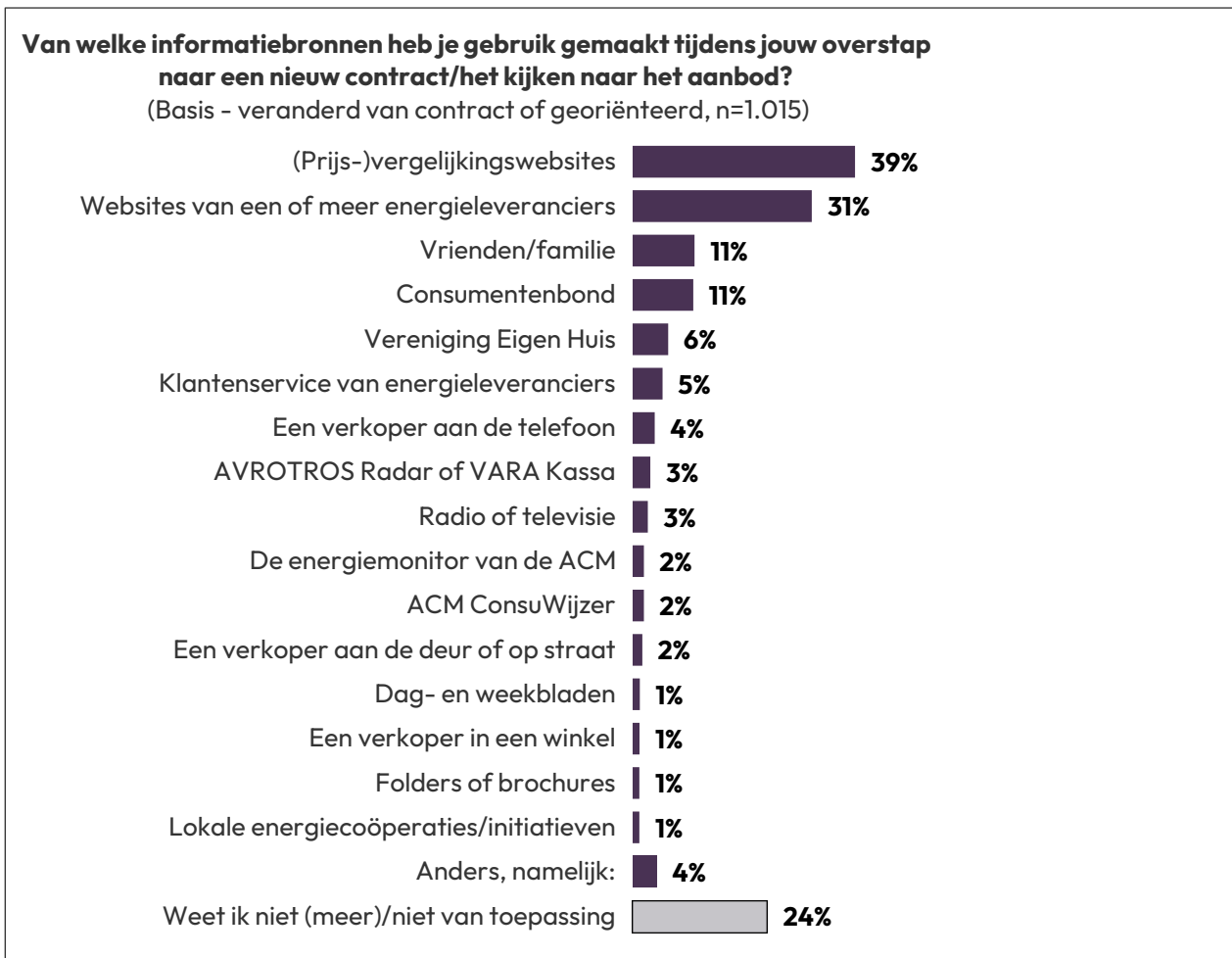
Grafiek 16. Redenen om op te zien tegen verandering energiecontract



Consumenten die bij de vorige vraag aangaven op te kijken tegen veranderen van het contract is gevraagd waarom ze hier tegenop keken. Moeite met het vergelijken van energieleveranciers is de voornaamste belemmering (48%) die deze consumenten aanvinken. Dit zagen we ook terug in *Grafiek 3*. Zo vindt ruim een kwart het moeilijk om energiecontracten en leveranciers met elkaar te vergelijken (28%).

Gebruikte informatiebronnen tijdens oriëntatie- en keuzeproces

Grafiek 17. Gebruikte informatiebronnen



Aan consumenten die (i) recent hebben georiënteerd op een ander energiecontract, (ii) recent zijn veranderd van energiecontract en (iii) in de afgelopen 3 jaar een vast contract hebben afgesloten is gevraagd welke informatiebronnen ze gebruikt hebben tijdens hun oriëntatie- en keuzeproces. Bij het veranderen van contract en het oriënteren op een nieuw contract wordt door deze consumenten vooral gebruikgemaakt van (prijs-)vergelijkingswebsites (39%) en de websites van energieleveranciers (31%).



Consumenten die zich recent oriënteerden maakten vaker gebruik van vergelijkingswebsites (51% vs. 39%) en websites van leveranciers (41% vs. 31%).



Zeer actieve consumenten maakten vaker gebruik van de Consumentenbond (21% vs. 11%) en Vereniging Eigen Huis (13% vs. 6%). Actieve consumenten gebruikten vaker websites van leveranciers (37% vs. 31%).

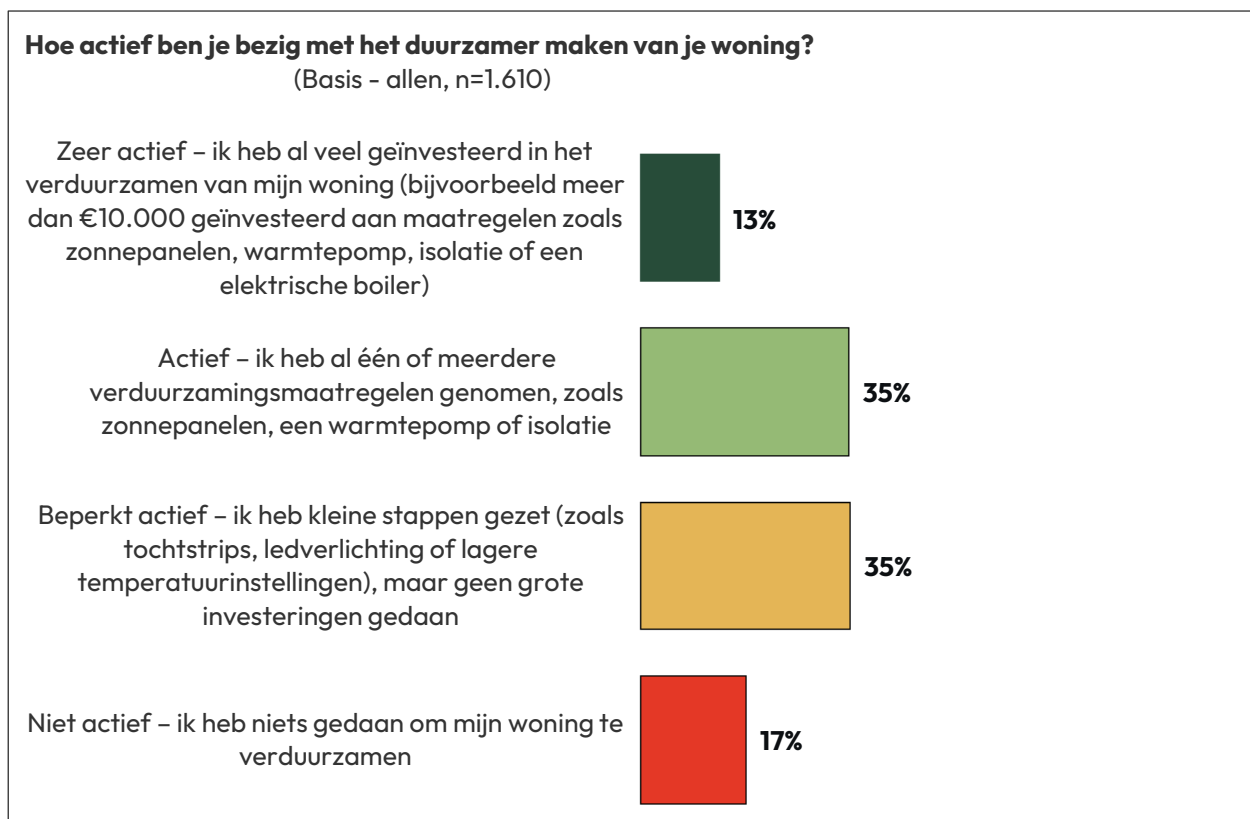


Consumenten die hun woning verwarmen met een warmtenet hebben vaker gebruikgemaakt van familie of vrienden dan het totaal van alle consumenten (23% vs. 11%).

Perceptie en gedrag in de energietransitie

Gedrag in de energietransitie

Grafiek 18. Activiteit in verduurzaming



Ongeveer de helft van de consumenten is (zeer) actief bezig met het verduurzamen van hun woning (48%): 35% is actief en 13% zegt al veel geïnvesteerd te hebben en is daarmee zeer actief. 35% zegt beperkt actief te zijn en de overige 17% zegt helemaal niets gedaan te hebben aan de verduurzaming van hun woning. Van de consumenten die aangeeft dat er investeringen aan hun woning zijn gedaan, is 30% beperkt of niet actief. Dit insinueert dat deze verduurzamingen gedaan zijn door eerdere bewoners, een huurbaas of een coöperatie.

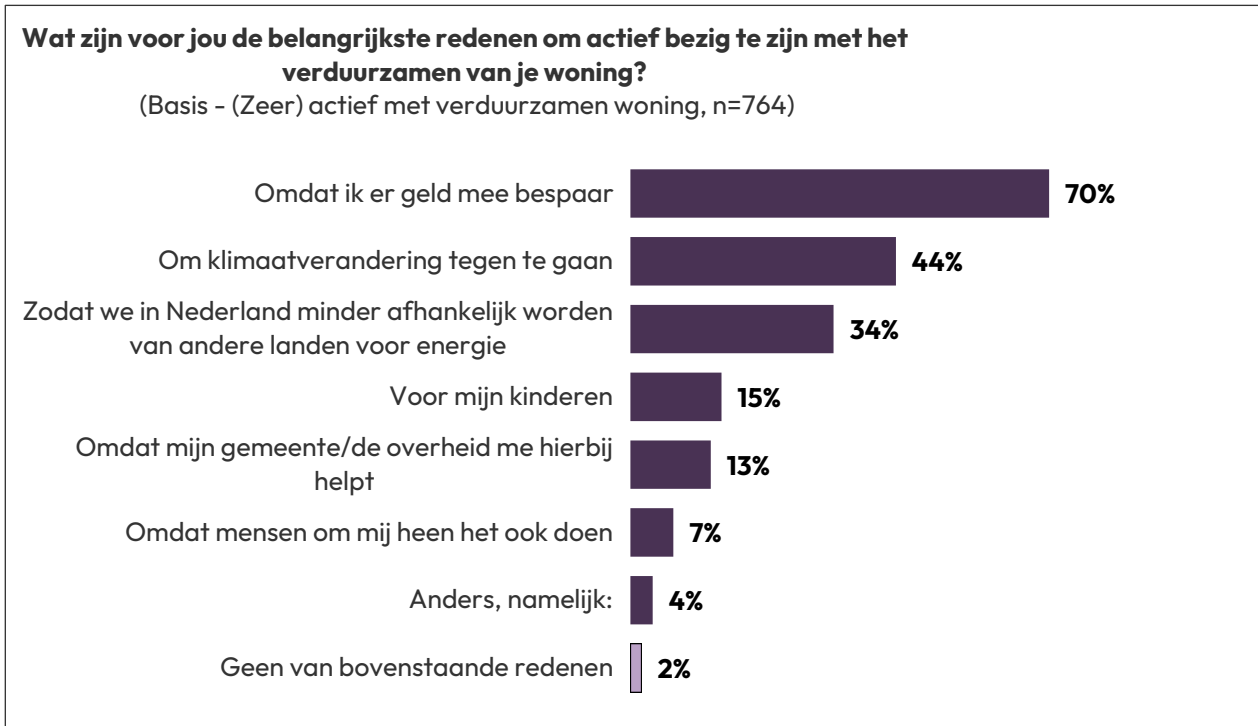


Consumenten die 1 tot 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten zijn vaker beperkt actief (40% vs. 35%), terwijl consumenten die zich hebben georiënteerd, maar niet zijn overstapt vaker zeer actief zijn (22% vs. 13%).



Consumenten die hun woning verwarmen via een warmtenet zijn minder vaak actief (20% vs. 35%) en zeer actief (5% vs. 13%) dan het totaal van alle consumenten. Echter, aansluiting op een warmtenet is ook een vorm van verduurzaming.

Grafiek 19. Redenen voor verduurzamen van de woning



Consumenten die actief of zeer actief verduurzamen is gevraagd naar de belangrijkste redenen om dit te doen. Hier komen diverse redenen naar voren. De meest genoemde reden is geldbesparing (70%). In mindere mate worden ook tegengaan van klimaatverandering (44%) en minder afhankelijkheid van andere landen (34%) genoemd.

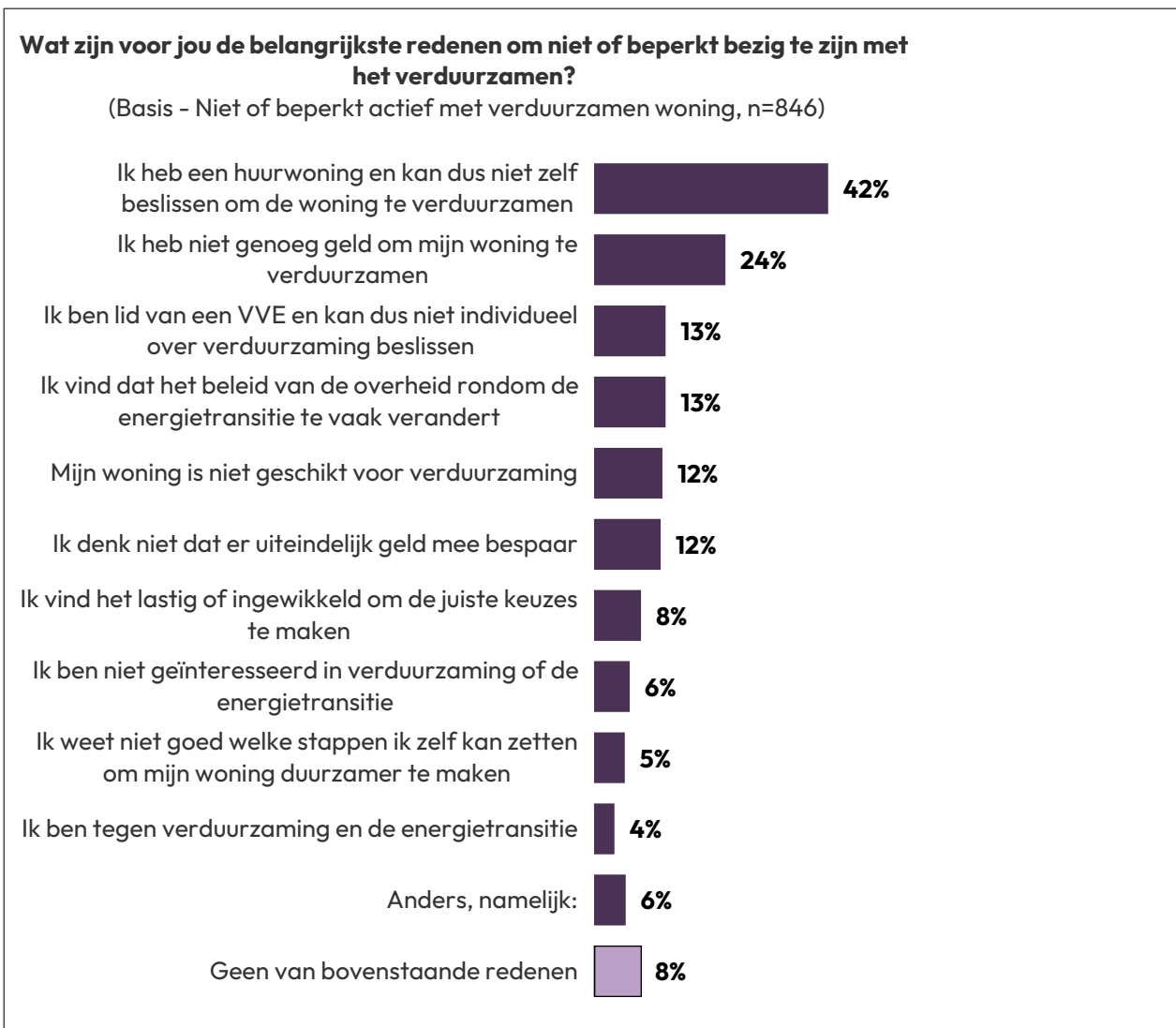


Consumenten die recent van contract zijn veranderd gaven geldbesparing vaker als reden (79% vs. 70%). Voor consumenten die zich niet hebben georiënteerd en niet zijn veranderd van contract is dit minder vaak een reden (61%). Consumenten die zich hebben georiënteerd, maar die niet zijn veranderd van contract geven vaker de redenen dat de overheid hen helpt bij verduurzaming (26% vs. 13%) en dat mensen om hen heen het ook doen (14% vs. 7%). Ook consumenten die zich niet hebben georiënteerd geven vaker als reden dat mensen om hen heen het doen (10% vs. 7%).



Consumenten die zeer actief verduurzamen doen dit vaker voor hun kinderen (20% vs. 15%).

Grafiek 20. Redenen voor beperkt of niet verduurzamen van de woning



Ook de redenen voor beperkte activiteit en inactiviteit wat betreft verduurzaming zijn uitgevraagd. Vier op de tien (42%) consumenten die beperkt of niet actief zijn geven als reden in een huurwoning te wonen en daarom dus niet te kunnen beslissen over verduurzaming. Daarnaast geeft bijna een kwart aan niet genoeg geld te hebben voor verduurzaming (24%). Deze redenen zijn allebei voorbeelden van consumenten die niet *kunnen* verduurzamen, wat het idee geeft dat meer consumenten niet *kunnen* verduurzamen dan dat ze niet *willen* verduurzamen.



Consumenten die recent veranderd zijn van contract zijn vaker niet geïnteresseerd in verduurzaming (9% vs. 6%).

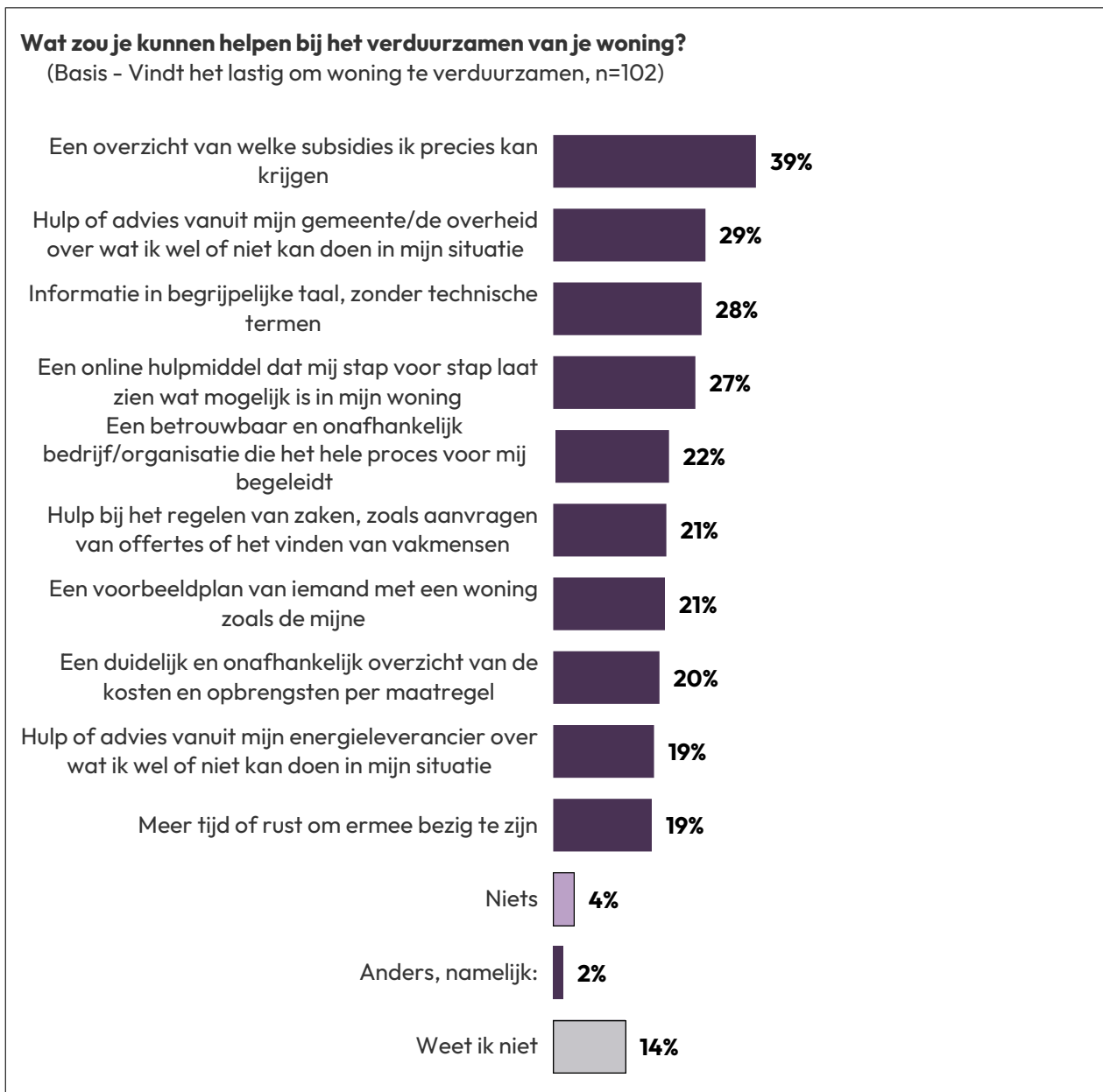


Beperkt actieve consumenten hebben vaker niet genoeg geld voor verduurzaming (27% vs. 24%) en beschikken vaker over een woning die niet geschikt is voor verduurzaming (14% vs. 12%). Daarnaast vinden ze vaker dat het beleid van de overheid te vaak verandert (14% vs. 13%) en hebben ze moeite met het maken van de juiste keuzes (10% vs. 8%). Niet actieve consumenten hebben vaker een huurwoning, waardoor ze niet zelf kunnen beslissen (47% vs. 42%) en zijn vaker niet geïnteresseerd in verduurzaming (11% vs. 6%).



Consumenten die verwarmen met een warmtenet hebben vaker een warmtenet, waardoor ze niet zelf over verduurzaming kunnen beslissen (54% vs. 42%).

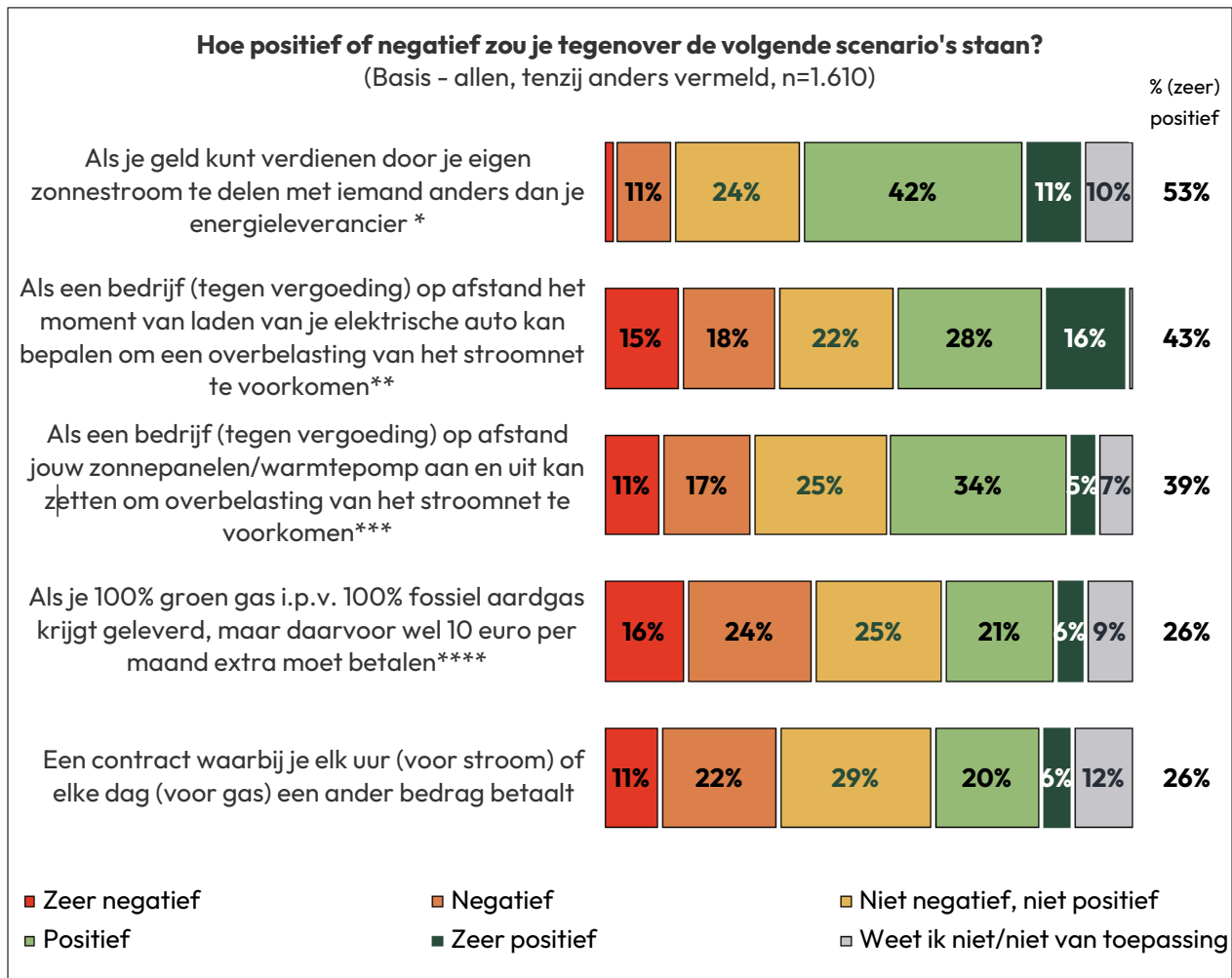
Grafiek 21. Hulpbronnen bij verduurzaming



Consumenten die beperkt of niet actief zijn omdat zij het lastig vinden om te verduurzamen, zouden vooral geholpen zijn met een overzicht van welke subsidies ze kunnen krijgen (39%). Ook persoonlijke hulp vanuit de gemeente/overheid (29%), informatie in begrijpelijke taal (28%) en een online hulpmiddel met stapsgewijze informatie (27%) zou deze groep consumenten kunnen helpen.

Perceptie ten aanzien van de energietransitie

Grafiek 22. Houding t.a.v. scenario's rondom energietransitie



*Heeft zonnepanelen, n=661

**Heeft laadpaal, n=87

***Verwarmt met warmtepomp of heeft zonnepanelen, n=719

****Verwarmt via stroom en gas, n=1.363

Consumenten is gevraagd zich in te beelden dat enkele scenario's rondom de energietransitie werkelijkheid zijn in hun dagelijks leven. Het meest positief zijn consumenten over het verdienen van geld door hun eigen zonnestroom te delen met iemand anders dan hun energieleverancier: ruim de helft (53%) van consumenten met zonnepanelen is hier positief over. Ruim een op de tien (13%) staat hier negatief tegenover.

Het meest negatief staan consumenten tegenover het bijbetalen voor 100% groen gas i.p.v. 100% fossiel aardgas: vier op de tien (40%) consumenten die hun woning verwarmen via stroom en gas staan hier negatief tegenover. Een kwart (27%) staat hier positief tegenover.

Over de andere scenario's zijn de meningen meer verdeeld. Zo staan vier op de tien (43%) consumenten met een laadpaal positief tegenover het scenario dat een bedrijf op afstand het moment van laden van de elektrische auto kan bepalen om een overbelasting van het stroomnet te voorkomen. Je krijgt hier dan wel een vergoeding voor. Een derde (33%) staat hier negatief tegenover.

Ook over het op afstand aan- en uitzetten van zonnepanelen en warmtepompen door een bedrijf zijn de meningen verdeeld: 39% van consumenten die hun woning verwarmen met een warmtepomp of die zonnepanelen hebben is voor en 28% is tegen. Ook hier zou je een vergoeding voor krijgen.

Een kwart (26%) van de consumenten is positief over een contract waarmee je elk uur (voor stroom) of elke dag (voor gas) een ander bedrag betaald. Een derde (33%) is hier negatief over. Consumenten met een dynamisch contract zijn hier aanzienlijk positiever over (63%) dan consumenten met een variabel contract (32%) en een vast contract (19%).



Consumenten die recent zijn veranderd van contract staan positiever tegenover geld verdienen met het delen van zonnestroom met derden (59% vs. 53%). Consumenten die zich enkel hebben georiënteerd op een overstap staan positiever tegenover een contract waarbij je elk uur of elke dag een ander bedrag betaalt (46% vs. 26%).



Consumenten die zeer actief verduurzamen staan vaker positief tegenover een aantal scenario's, namelijk:

- Het contract waarbij je elk uur of elke dag een ander bedrag betaalt (36% vs. 26%);
- Het verdienen van geld door delen van zonnestroom (61% vs. 53%);
- Bijbetalen voor 100% groen gas (44% vs. 26%);
- Op afstand bepalen van laadmomenten (56% vs. 43%).

Consumenten die actief verduurzamen staan vaker positief tegenover het op afstand bedienen van zonnepanelen/warmtepompen (43% vs. 39%), het contract waarbij je elk uur of elke dag een ander bedrag betaalt (31% vs. 26%) en bijbetalen voor 100% groen gas (30% vs. 26%).

Consumenten die beperkt of niet actief verduurzamen zijn minder vaak positief over op afstand bedienen van zonnepanelen/warmtepompen (resp. 31% en 24% vs. 39%), het contract waarbij je elk uur of elke dag een ander bedrag betaalt (resp. 22% en 15% vs. 26%) en geld verdienen door delen van zonnestroom (resp. 36% en 38% vs. 53%). Consumenten die niet actief verduurzamen staan ook minder positief tegenover bijbetalen voor 100% groen gas (11% vs. 26%).

Bijlagen

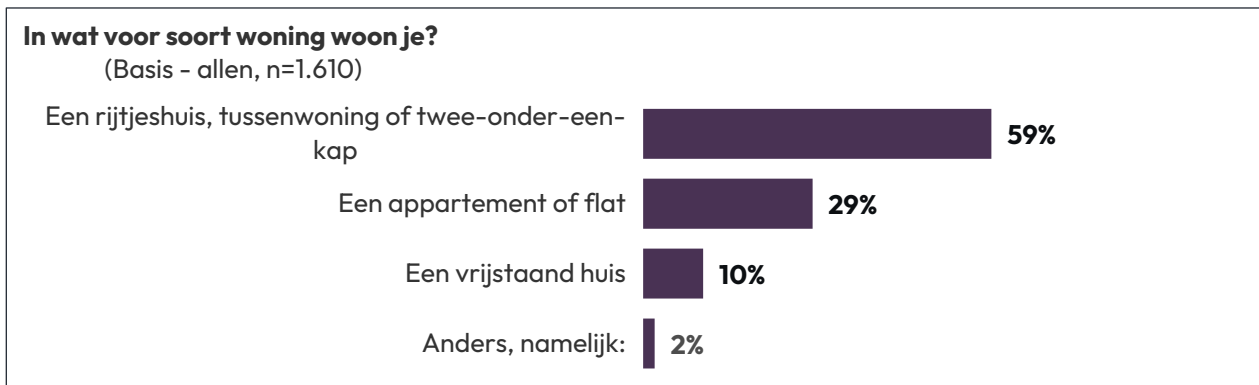
Huidige situatie van de steekproef

In dit onderzoek is uitgevraagd in welke situatie de respondenten zich momenteel bevinden met betrekking tot hun woning en hun energiecontract. Hieronder volgen de resultaten hiervan.

Let op! Dit betreft de huidige situatie van de respondenten uit de steekproef. Dit is mogelijk geen representatieve weergave van de huidige situatie van alle Nederlandse energieconsumenten, zoals gebruikelijk bij een enquête. Van bijvoorbeeld de verhouding huur/koop, woningtype en energieleverancier waar men klant is zijn “hardere” data beschikbaar.

Woning

Grafiek 23. Type woning



De meerderheid van de consumenten geeft aan in een rijtjeshuis, tussenwoning of twee-onder-een-kap woning te wonen (59%). Drie op de tien (29%) wonen in een appartement of flat en één op de tien woont in een vrijstaand huis (10%).

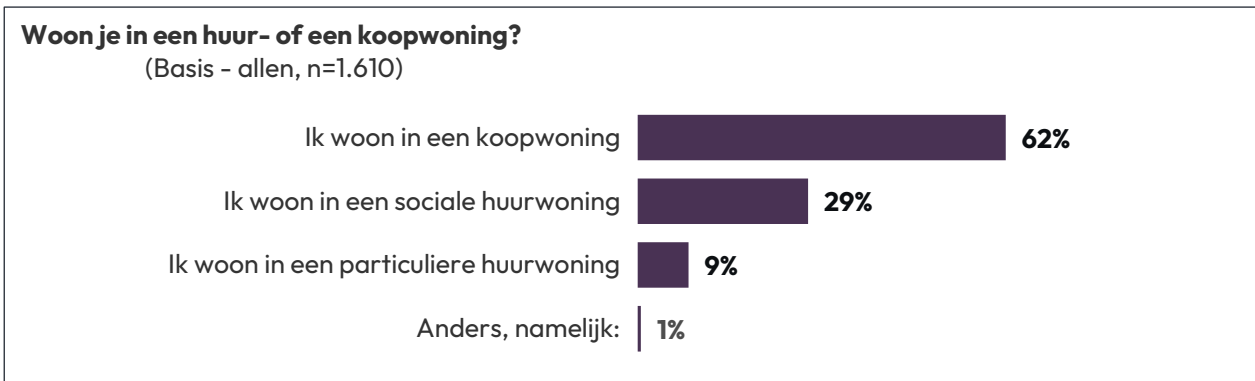


Zeer actieve en actieve consumenten wonen vaker in een vrijstaand huis (resp. 20% en 14% vs. 10%). Actieve consumenten wonen ook vaker in een rijtjeshuis, tussenwoning of twee-onder-een-kapwoning (74% vs. 59%). Beperkt of niet actieve consumenten wonen vaker in een appartement of flat (resp. 40% en 47% vs. 29%).



Consumenten die hun woning verwarmen via een warmtenet wonen vaker in een appartement of flat (61% vs. 29%), maar minder vaak in een vrijstaand huis (2% vs. 10%) of een rijtjeshuis, tussenwoning of twee-onder-een-kap woning wonen (34% vs. 59%).

Grafiek 24. Koop- of huurwoning



Kijkend naar bezit van de woning zien we dat zes op de tien (62%) consumenten aangeven eigenaar te zijn van de woning. Vier op de tien (38%) huren de woning waarvan: 29% via sociale huur en 9% via particuliere huur.



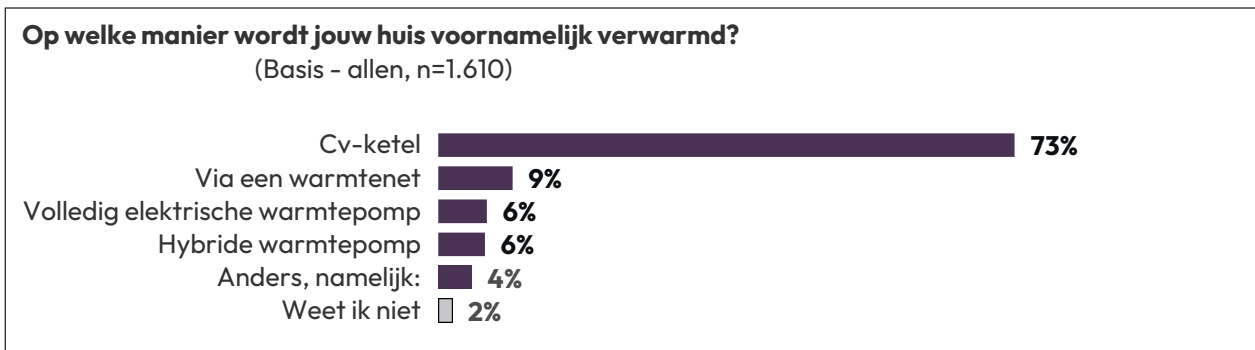
Zeer actieve en actieve consumenten wonen vaker in een koopwoning (resp. 81% en 78% vs. 62%). Beperkt actieve en niet actieve consumenten wonen juist vaker in een sociale huurwoning (resp. 36% en 53% vs. 29%).



Consumenten die met een warmtenet verwarmen wonen vaker in een sociale huurwoning (46% vs. 29%), maar minder vaak in een koopwoning (40% vs. 62%).

Wijze van verwarming

Grafiek 25. Wijze van verwarming woning



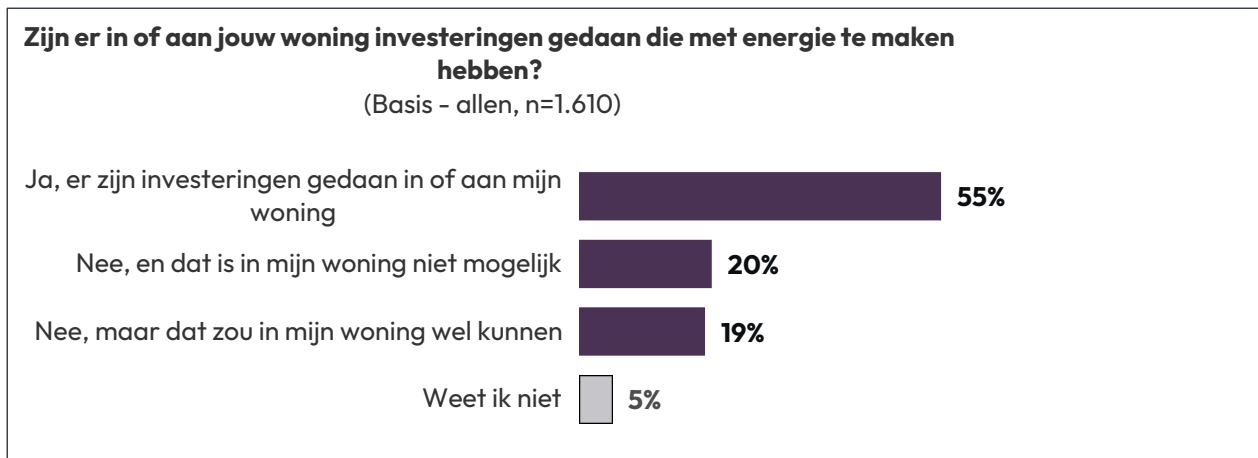
Bijna drie kwart van de consumenten verwarmt hun huis met een cv-ketel (73%). Een tiende is aangesloten op een warmtenet (9%) en een kleiner deel gebruikt een volledig elektrische warmtepomp (6%) of een hybride warmtepomp (6%).



Zeer actieve consumenten verwarmen vaker via een (hybride) warmtepomp (18% vs. 6%) of een volledig elektrische warmtepomp (19% vs. 6%). Beperkt actieve consumenten gebruiken vaker een cv-ketel (77% vs. 73%) en een warmtenet (13% vs. 9%). Ook niet actieve consumenten gebruiken vaker een warmtenet (14% vs. 9%).

Duurzame investeringen

Grafiek 26. Energie-investeringen gedaan in de woning



Meer dan de helft van de consumenten heeft investeringen gedaan aan hun woning die te maken hebben met energie (55%). Een vijfde zegt dat dit niet mogelijk is in hun woning (20%). Ook een vijfde geeft aan dat het wel zou kunnen, maar (nog) niet is gedaan (19%).

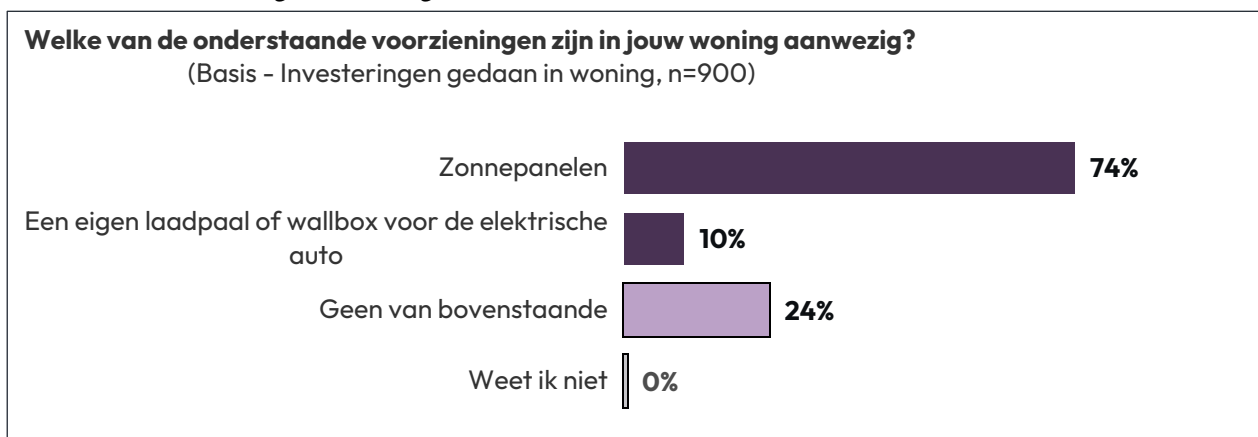


Verder hebben zeer actieve en actieve consumenten vaker investeringen gedaan aan hun woning (resp. 89% en 78% vs. 55%). Bij beperkt actieve en niet actieve consumenten is dit vaker niet mogelijk in hun woning (resp. 32% en 42% vs. 20%). Ook maken beperkt actieve consumenten vaker geen gebruik van investeringen, wanneer de mogelijkheid er wel is (27% vs. 19%).



Consumenten die hun woning via een warmtenet verwarmen hebben minder vaak investeringen gedaan aan hun woning dan het totaal van de consumenten (31% vs. 55%). Ze hebben vaker een woning, waarbij dit niet mogelijk is (45% vs. 20%).

Grafiek 27. Voorzieningen in woning*



* In de vragenlijst is geen volledige lijst met voorzieningen uitgevraagd. Deze vraag diende als input voor andere vragen.

Van de consumenten die investeringen hebben gedaan in hun woning heeft drie kwart zonnepanelen laten installeren (74%). Een tiende van deze groep consumenten heeft een eigen laadpaal of wallbox voor de elektrische auto in of bij hun woning.



Kijkend naar de subgroepen, zien we dat zeer actieve en actieve consumenten vaker over zonnepanelen beschikken (resp. 88% en 80% vs. 74%). Ook hebben zeer actieve consumenten vaker een eigen laadpaal of wallbox (19% vs. 10%).

Vragenlijst

Introductie

Allen

Welkom bij dit onderzoek over de energiemarkt. De opdrachtgever voor dit onderzoek, een overheidsinstelling, gebruikt de resultaten om verbeteringen op de energiemarkt te realiseren. Alvast hartelijk dank voor je tijd.

Voor dit onderzoek is het van belang dat we een beeld krijgen van je huidige situatie met betrekking tot je woning, je energiecontract en eventuele verduurzaming van je woning. Over je woonsituatie en woning willen we nu eerst een paar korte vragen over stellen.

Q1. Ben je thuis betrokken bij beslissingen over energiezaken?

Denk hierbij aan je energierekening, het afsluiten van een nieuw energiecontract en eventuele verduurzaming van de woning.

- Ja
- Nee *einde vragenlijst*
- Weet ik niet *einde vragenlijst*

Huidige situatie

Allen

Q2a. In wat voor soort woning woon je?

Single response

- Een appartement of flat
- Een rijtjeshuis, tussenwoning of twee-onder-een-kap
- Een vrijstaand huis
- Anders, namelijk: _____

Allen

Q2b. Woon je in een huur- of een koopwoning?

Single response

- Ik woon in een sociale huurwoning
- Ik woon in een particuliere huurwoning
- Ik woon in een koopwoning
- Anders, namelijk: _____

Allen

Q3. Op welke manier wordt jouw woning voornamelijk verwarmd?

Single response

- CV-ketel
- Hybride warmtepomp (Mouse-over: een hybride warmtepomp is een combinatie van een warmtepomp en cv-ketel en werkt deels op elektriciteit en deels op gas)
- Volledig elektrische warmtepomp
- Via een warmtenet (ook wel stads- of blokverwarming genoemd)
- Anders, namelijk:
- Weet ik niet

Allen

Q4-e. Wie is jouw huidige leverancier **voor stroom** (electriciteit)?

Single response

- Budget Energie
- Eneco
- Essent
- Engie
- Greenchoice
- Vattenfall
- Een andere energieleverancier, namelijk: _____
- Weet ik niet

Q3= via een warmtenet

Q4-w. Wie is jouw huidige leverancier **voor warmte**?

Single response

- Eneco
- Engie
- Ennatuurlijk
- Essent
- Eteck
- Stadsverwarming Purmerend
- Vattenfall
- Westpoort Warmte
- Ik krijg warmte via mijn VvE / verhuurder / woningbouwcorporatie
- Een andere warmteleverancier, namelijk: _____
- Weet ik niet

@Programmeur: recode maken hoe respondent de woning verwarmd en of leverancier van elektriciteit gelijk is aan warmteleverancier:

- *Leverancier = 1: heeft stroom en gas bij dezelfde of verschillende leveranciers, Q3 = "Cv-ketel", "hybride warmtepomp" of "anders, namelijk" OF Weet niet -> deze mensen zijn in vorige metingen ook zo behandeld.*
- *Leverancier = 2: heeft stroom en warmte bij dezelfde leverancier, Q3 = "via een warmtenet" & Q4-e en Q4-w zijn hetzelfde*
- *Leverancier = 3: heeft stroom en warmte bij verschillende leveranciers, Q3 = "via een warmtenet" & Q4-e en Q4-w zijn anders*
- *Leverancier = 4: heeft alleen stroom, Q3 = "volledig elektrische warmtepomp"*

Allen

Leverancier=1: In dit onderzoek spreken we van energieleverancier. Hiermee bedoelen we jouw leverancier voor stroom en gas. Heb je een andere leverancier voor gas dan voor stroom? Dan bedoelen we in dit onderzoek jouw leverancier van stroom.

Leverancier=2: In dit onderzoek spreken we van energieleverancier. Hiermee bedoelen we jouw leverancier van stroom en warmte.

Leverancier=3: In dit onderzoek spreken we wisselend van **energieleverancier** voor stroom en **warmteleverancier** voor warmte. We zullen dit steeds duidelijk in de vraag vermelden.

Leverancier=4: In dit onderzoek spreken we van energieleverancier. Hiermee bedoelen we jouw leverancier van stroom.

Allen

Q5a. Wat voor type contract heb je bij jouw energieleverancier?

Single respons

- Een contract waarbij de prijzen per maand of een paar keer per jaar veranderen (**variabel contract**).
 - Een contract waarbij de prijzen voor stroom per uur en voor gas per dag veranderen (**dynamisch contract**).
 - Een contract met een vaste prijs die tijdens mijn contract niet verandert (**vast contract**).
 - Ik weet niet wat voor type contract ik heb.
-

Indien Q5a=3

Q5b. Je hebt een vast contract. Hoe lang geleden heb je dit contract afgesloten?

Single respons

- In de afgelopen 12 maanden
 - Langer dan 1 jaar geleden, maar korter dan 3 jaar geleden
 - Langer dan 3 jaar geleden
 - Weet ik niet (meer)
-

Indien Q5b=1, 2 of 3

Q5c. Ben je toen veranderd van energieleverancier?

Single response

- Ja
 - Nee
 - Weet ik niet (meer)
-

Allen

Q6a. Zijn er in of aan jouw woning investeringen gedaan die met energie te maken hebben?

Bijvoorbeeld zonnepanelen, een warmtepomp, een eigen laadpaal of vloerisolatie. Het maakt niet uit of je die zelf hebt gedaan of dat ze er al waren toen je er ging wonen.

Single respons

- Ja, er zijn investeringen gedaan in of aan mijn woning
- Nee, maar dat zou in mijn woning wel kunnen
- Nee, en dat is in mijn woning niet mogelijk (bijvoorbeeld omdat het niet mag van de verhuurder, vanwege technische beperkingen of regels van de Vereniging van Eigenaren)
- Weet ik niet

Indien Q6a=1

Q6b. Welke van de onderstaande voorzieningen zijn in jouw woning aanwezig?

Meerdere antwoorden mogelijk

Multiple choice

- Zonnepanelen
- Een eigen laadpaal of wallbox voor de elektrische auto
- Geen van bovenstaande -> *exclusief*
- Weet ik niet -> *exclusief*

Perceptie op energiecontracten en de markt

Allen

Q7. Hieronder zie je een aantal stellingen die gaan over jouw tevredenheid met jouw huidige [*Leverancier=1 of 4: energieleverancier; Leverancier=2 leverancier voor stroom en warmte; Leverancier=3: warmteleverancier*]. In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; Leverancier=3: warmteleverancier*] wat betreft de volgende kenmerken?

Mocht je niet (meer) bekend zijn met het kenmerk, kies dan de optie weet ik niet / n.v.t.

Stellingen randomiseren -> 1e stelling (totale dienstverlening) altijd als eerste voorleggen

- > De totale dienstverlening van jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; LEVERANCIER=3:warmteleverancier*]
- > De prijzen van jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; leverancier=3:warmteleverancier*]
- > De bereikbaarheid (bijvoorbeeld via de telefoon, mail of chat) van jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; LEVERANCIER=3:warmteleverancier*] bij vragen of klachten.
- > Hoe jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; leverancier=3:warmteleverancier*] problemen oplost, zoals een storing of een onjuiste jaarafrekening
- > De mate waarin jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; leverancier=3: warmteleverancier*] inzicht geeft in hoeveel [*Leverancier=1, 2 of 4: energie; leverancier=3: warmte*] je verbruikt
- > De duurzaamheid van de energie van jouw energieleverancier (denk aan groen gas en groene stroom) [*alleen voor groep Leverancier=1, 2 of 4*]
- > Hoe begrijpelijk het overzicht van je energieverbruik en kosten is dat je elke maand ontvangt van jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; LEVERANCIER=3:warmteleverancier*]
- > Hoe begrijpelijk de jaarafrekening (Mouse-over: een overzicht van je verbruik en kosten over het afgelopen jaar) is die je ontvangt van jouw [*Leverancier=1, 2 of 4: energieleverancier; LEVERANCIER=3:warmteleverancier*]
- > Hoe snel en goed je woning wordt verwarmd [*alleen voor groep leverancier=2 of 3*]

- > Hoe warm het kraanwater is [*alleen voor groep leverancier=2 of 3*]
- > De informatie die je kreeg van je warmteleverancier toen je in deze woning ging wonen of toen je op een warmtenet wordt aangesloten [*alleen voor groep leverancier=2 of 3*]
- > Het feit dat je niet zelf kan kiezen welke leverancier jou warmte levert (Mouse-over: Welke warmteleverancier je hebt wordt namelijk bepaald door waar je woont) [*alleen voor groep leverancier=2 of 3*]
- > De verhouding tussen hoeveel je betaalt voor warmte en hoeveel je daadwerkelijk verbruikt [*alleen voor leverancier=2 of 3: warmteleverancier*]
 - Zeer ontevreden
 - Ontevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Tevreden
 - Zeer tevreden
 - Weet ik niet/n.v.t.

Allen

Q8.

Indien leverancier = 1 of 4. Hieronder zie je een aantal stellingen die gaan over het aanbod van energie aan consumenten in Nederland. Bijvoorbeeld hoeveel keuze er is tussen verschillende leveranciers, hoe duidelijk de informatie hierover is en hoeveel vertrouwen je hebt in leveranciers.

Geef bij elke stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent.

Indien leverancier = 2 of 3. Hieronder zie je een aantal stellingen die gaan over het aanbod van energie aan consumenten in Nederland. Bijvoorbeeld hoeveel keuze er is tussen verschillende leveranciers, hoe duidelijk de informatie hierover is en hoeveel vertrouwen je hebt in leveranciers. Bijna alle stellingen gaan over energiecontracten voor stroom of gas. Eén stelling gaat over warmteleveranciers.

Geef bij elke stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent.

Stellingen randomiseren

- > Er zijn te veel verschillende energieleveranciers om het overzicht te kunnen houden
- > Ik vind het makkelijk om energiecontracten en leveranciers met elkaar te vergelijken
- > De inhoud van energiecontracten (de prijzen, voorwaarden, de verschillende kostenposten, de looptijd etc.) is voor mij goed te begrijpen
- > De prijzen van energiecontracten zijn acceptabel
- > Welkomstbonussen en acties maken het onduidelijk wat een energiecontract echt kost
- > Ik vertrouw erop dat energieleveranciers eerlijk en open zijn richting hun klanten
- > Ik vertrouw erop dat de overheid zorgt voor betaalbare energiecontracten
- > Ik vertrouw erop dat warmteleveranciers eerlijk en open zijn richting hun klanten [*alleen voor groep leverancier = 2 en 3*]
- > Het modelcontract (mouse-over: Een modelcontract is een standaard energiecontract met variabele prijzen voor onbepaalde tijd. De voorwaarden voor dit standaard energiecontract zijn bij alle leveranciers gelijk. Iedere energieleverancier is verplicht een modelcontract aan te bieden.) helpt mij bij het vergelijken van het aanbod in de markt

- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens
- Weet ik niet/n.v.t.

Indien Q8, stelling 2 en/of 3 = Zeer oneens of Oneens

Q9. Je geeft bij de vorige vraag aan dat het moeilijk is om energiecontracten met elkaar te vergelijken en / of te begrijpen. Welk deel of delen van een energiecontract vind je moeilijk te begrijpen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Multiple choice, antwoordopties randomiseren -> 1e antwoordoptie (contracten in het geheel) altijd als eerste voorleggen

- De contracten in het geheel
- De berekening wat ik maandelijks als voorschot betaal
- De berekening wat ik jaarlijks uiteindelijk moet betalen
- De invloed van kortingen of acties op de totale kosten
- Hoe lang het contract loopt
- De prijs per geleverde kWh voor stroom [*Leverancier=1: en m³ voor gas*]
- Wanneer je het contract zou mogen opzeggen en eventuele opzegboetes
- Hoe vaak mijn prijzen kunnen wijzigen
- De schatting van hoeveel stroom [*Leverancier=1: en gas*] je gaat gebruiken
- De verschillende kostenposten (zoals vaste kosten, variabele kosten, netbeheerkosten, overheidsheffingen)
- Anders, namelijk _____
- Weet ik niet

Allen

Q10. Ben je in de afgelopen 12 maanden gebeld met een aanbieding voor een nieuw energiecontract?

Single response

- Ja, namens of door mijn huidige energieleverancier
- Ja, namens of door een energieleverancier waar ik vroeger een contract had
- Ja, namens of door een andere / onbekende energieleverancier of partij
- Nee
- Weet ik niet (meer)

Indien Q10 = 1, 2 of 3.

Q11. Je geeft aan gebeld te zijn met een aanbieding voor een nieuw energiecontract. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

Stellingen randomiseren

- > De aanbieding was goedkoper dan mijn huidige energiecontract

- > Het was mij duidelijk wat de aanbieding inhield
- > Het was mij duidelijk namens welke energieleverancier ik werd gebeld
- > De aanbieding voelde te goed om waar te zijn
- > Ik kreeg genoeg tijd om een goede keuze te maken over de aanbieding
- > Ik kon de aanbieding makkelijk vergelijken met het energiecontract dat ik op dat moment had
- > Ik vond het vervelend om de aanbieding ongevraagd te ontvangen
- > Ik voelde me onder druk gezet om op de aanbieding in te gaan
- > Ik begrijp niet hoe ze aan mijn contactgegevens zijn gekomen
 - Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet eens, niet oneens
 - Eens
 - Zeer eens
 - Weet ik niet (meer) / n.v.t.

Het oriëntatieproces en kiezen voor een energiecontract (E&G)

Indien Leverancier = 1: Voor stroom en gas heb je de mogelijkheid om over te stappen op een ander energiecontract bij je huidige of bij een andere energieleverancier. Nu volgen enkele vragen over het (eventueel) overstappen naar een ander **energiecontract of energieleverancier**.

Indien Leverancier = 2: Voor stroom heb je de mogelijkheid om over te stappen op een ander energiecontract bij je huidige of bij een andere energieleverancier. Nu volgen enkele vragen over het (eventueel) overstappen naar een ander **energiecontract of energieleverancier**.

Indien Leverancier = 3 of 4: Voor stroom heb je de mogelijkheid om over te stappen op een ander energiecontract bij je huidige of bij een andere energieleverancier. Nu volgen enkele vragen over het (eventueel) overstappen naar een ander **energiecontract of energieleverancier**.

Indien Leverancier = 3: We bedoelen hier specifiek je energiecontract of energieleverancier voor stroom en niet jouw leverancier voor warmte.

Indien Q5a=1,2 of 4 (allen zonder vast contract)

Q12. Wanneer heb je voor het laatst gekeken naar het aanbod aan nieuwe energiecontracten voor stroom [*Leverancier=1: of gas*]?

Bijvoorbeeld omdat je huidige energiecontract afliep of omdat je wilde kijken of het ergens anders goedkoper is.

Single response

- In de afgelopen 12 maanden
- Langer dan 1 jaar geleden, maar korter dan 3 jaar geleden
- Langer dan 3 jaar geleden
- Weet ik niet (meer)

Indien Q5a=1,2 of 4 (allen zonder vast contract)

Q13. Wanneer ben je voor het laatst veranderd van energiecontract voor stroom

[Leverancier=1: en/of gas]?

Single response

- In de afgelopen 12 maanden
- Langer dan 1 jaar geleden, maar korter dan 3 jaar geleden
- Langer dan 3 jaar geleden
- Weet ik niet (meer)

Indien Q13= 1, 2 of 3

Q14. Ben je toen ook veranderd van energieleverancier?

Single response

- Ja
- Nee
- Weet ik niet (meer)

@programmeur: Vragen Q5a t/m c, Q12, Q13, Q14 zijn nodig voor de routing van de vragen Q15 t/m Q18 hieronder:

- *Groep A1: respondenten die in de afgelopen 12 maanden ("recent") zijn veranderd van energiecontract bij dezelfde leverancier --> Q13 = 1 en Q14 = nee OF Q5b = 1 en Q5c = nee*
- *Groep A2: respondenten die in de afgelopen 12 maanden zijn veranderd van energiecontract bij een andere leverancier --> Q13 = 1 en Q14 = Ja OF Q5b = 1 en Q5c = ja*
- *Groep A3: respondenten die tussen 1 en 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten bij dezelfde leverancier --> Q5a = 3 en Q5b = 2 en Q5c = nee*
- *Groep A4: respondenten die tussen 1 en 3 jaar geleden een vast contract hebben afgesloten bij een andere leverancier --> Q5a = 3 en Q5b = 2 en Q5c = ja*
- *Groep B: respondenten die in de afgelopen 12 maanden hebben georiënteerd maar (in die periode) niet zijn veranderd van energiecontract --> Q12 = 1 en Q13 ≠ 1*
- *Groep C: respondenten die in de afgelopen 12 maanden niet hebben georiënteerd noch zijn veranderd van energiecontract --> Q12 ≠ 1 en Q13 ≠ 1 OF Q5b = 3*

Groep A1, Groep A2, Groep A3, Groep A4 en Groep B

Q15. Hieronder zie je een aantal aanleidingen en redenen om te kijken naar een nieuw energiecontract. Wat waren voor jou aanleidingen en redenen om *[Groep=A1, A2, A3, of A4: een nieuwe contract af te sluiten]; Groep=B: te kijken naar het aanbod aan energiecontracten]?*

Meerdere antwoorden mogelijk.

Multiple choice, Antwoorden randomiseren m.u.v. Anders, namelijk en Weet ik niet

- Ik was niet tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van mijn energiecontract
- De inhoud van mijn *(indien groep A1, A2, A3 of A4: vorige)* energiecontract sloot niet goed (meer) aan op mijn wensen
- Mijn persoonlijke situatie veranderde, waardoor ik een ander energiecontract nodig had *[alleen voor groep A1, A2, A3, A4 en B]*
- Ik kreeg informatie over een aantrekkelijke aanbieding voor een ander energiecontract

- Mijn energieleverancier is failliet gegaan / de vergunning van mijn energieleverancier is ingetrokken [*alleen voor groep A2 en A4*]
- Geen van bovenstaande **<exclusief>**
- Weet ik niet (meer) **<exclusief>**

Groep B en Groep C

Q16. [*Indien Q5b=3: Je hebt aangegeven al langer dan 3 jaar geleden een vast energiecontract afgesloten te hebben.*] Hieronder zie je een aantal redenen staan om [*Indien Q5b=3: in de tussentijd*] niet over te stappen op een ander energiecontract. Wat was voor jou [*Groep B: uiteindelijk*] de reden om [*Groep C: in de afgelopen 12 maanden*] niet te veranderen van energiecontract?

Single respons

- Ik ben tevreden met het contract bij mijn huidige energieleverancier
- Overstappen op een ander energiecontract was niet voordelig genoeg voor mij
- Ik wilde wel veranderen van contract, maar ik keek er tegenop
- Ik wist niet dat veranderen van energiecontract mogelijk was [*alleen voor groep C*]
- Ik heb er niet over nagedacht
- Weet ik niet (meer) **<exclusief>**

Indien Q16=3 (wilt wel veranderen maar kijkt er tegenop)

Q17. Waarom keek je op tegen het veranderen van energiecontract ?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Multiple choice, Antwoorden randomiseren m.u.v. Anders, namelijk en Weet ik niet

- Veranderen van energiecontract kost veel tijd/moeite
- Ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een ander energiecontract of -leverancier [*alleen voor groep C*]
- Ik vind het te ingewikkeld om te veranderen van energiecontract
- Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd
- Ik ben bang om afgesloten te worden en tijdelijk geen energie te hebben
- Er is geen/nauwelijks verschil tussen energieleveranciers
- Er is te weinig keuze
- Er is te veel keuze
- Ik moet een boete betalen als ik mijn contract vroegtijdig opzeg
- Ik vind energieleveranciers moeilijk met elkaar te vergelijken [*alleen voor groep B*]
- Ik wil de (historische) gegevens van mijn energieverbruik (bijvoorbeeld in de app van mijn huidige leverancier) niet kwijtraken
- Anders, namelijk: _____
- Weet ik niet (meer) **<exclusief>**

Groep A1, A2, A3, A4 en B

Q18. Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens [*Groep=A1 en A3: jouw overstap naar een nieuw contract bij je eigen energieleverancier; Groep=A2 en A4: jouw overstap naar een andere energieleverancier; Groep=B: het kijken naar het aanbod aan nieuwe energiecontracten*]?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Multiple choice, Antwoorden randomiseren m.u.v. Anders, namelijk en Weet ik niet

- Websites van een of meer energieleveranciers
- (Prijis-)vergelijkingswebsites
- Folders of brochures
- Dag- en weekbladen
- Radio of televisie
- Klantenservice van een of meer energieleveranciers (per telefoon, e-mail of schriftelijk)
- Consumentenbond
- ACM ConsuWijzer
- AVROTROS Radar of VARA Kassa
- Vrienden/familie
- Een verkoper van energiecontracten aan de deur of op straat
- Een verkoper van energiecontracten aan de telefoon
- Vereniging Eigen Huis
- Een verkoper in een winkel (Mediamarkt/BCC etc.)
- Lokale energiecoöperaties/initiatieven (zoals hieropgewekt.nl, samenom.nl)
- De energiemonitor van de ACM (Autoriteit Consument & Markt)
- Anders, namelijk: [\[open tekst vak\]](#)
- Weet ik niet (meer) / n.v.t. **<exclusief>**

Perceptie en gedrag in de energietransitie

Er volgt nu een aantal vragen over (mogelijke) ontwikkelingen op de energiemarkt.

Allen

Q19. Hieronder lees je een aantal scenario's in de energiemarkt. Stel je voor dat deze scenario's werkelijkheid zijn in jouw dagelijkse leven. Hoe positief of negatief zou je hier dan tegenover staan?

Geef dit bij elk scenario aan.

Stellingen randomiseren

- > **Indien Q3= 2 en/of 3 (volledig elektrische en hybride warmtepomp) en/of Q6b=1 (zonnepanelen):** Als een bedrijf op afstand jouw zonnepanelen of warmtepomp aan en uit kan zetten om overbelasting van het stroomnet te voorkomen. Je krijgt daar geld voor.
- > Een contract waarbij je elk uur (voor stroom) of elke dag (voor gas) een ander bedrag betaalt, namelijk de prijzen op de groothandelsmarkt. Zo kan je goedkoper uit zijn door op voordelige momenten energie te verbruiken.
- > **Indien Q6b = zonnepanelen:** Als je geld kunt verdienen door je eigen zonnestroom te delen met iemand anders dan je energieleverancier. Bijvoorbeeld een familielid of een lokaal bedrijf. Daarbij moet je wel duidelijke afspraken maken met diegene over de kosten.
- > **Indien leverancier = 1:** Als je 100% groen gas (*mouse-over: Groen gas is een duurzamer alternatief voor fossiel aardgas en gemaakt van biomassa, zoals mest, planten- of etensresten. Dit kan worden toegevoegd aan het Nederlandse gasnet. Dit werkt en ruikt niet anders dan fossiel aardgas.*) i.p.v. 100% fossiel aardgas krijgt geleverd, maar daarvoor wel 10 euro per maand extra moet betalen.

- > **Indien Q6b = 6 (laadpaal):** Als een bedrijf op afstand het moment van laden van je elektrische auto kan bepalen om een overbelasting van het stroomnet te voorkomen. Je krijgt daar geld voor.
 - Zeer negatief
 - Negatief
 - Niet negatief, niet positief
 - Positief
 - Zeer positief
 - Weet ik niet / n.v.t.

Allen

Q20. Op je energierekening betaal je niet alleen voor stroom [*Indien leverancier = 1: en gas*] zelf, maar ook voor het gebruik van het netwerk dat deze energie naar je huis brengt. Dit noemen we **netbeheerkosten**. Denk aan de kosten voor het aanleggen, onderhouden en uitbreiden van kabels, leidingen en energiemeters in jouw buurt en landelijk. Deze kosten betaal je via je energieleverancier, maar ze gaan uiteindelijk naar de **netbeheerder**: het bedrijf dat verantwoordelijk is voor het energienet in jouw regio of in heel Nederland. Hieronder lees je een aantal stellingen over de netbeheerkosten op je energierekening.

Geef bij elke stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent.

Stellingen *niet* randomiseren

- > Ik weet wie de netbeheerder van het [*Leverancier= 2, 3 of 4: stroomnet; Leverancier=1: energienet (stroom en gas)*] in mijn buurt is
- > Ik weet dat de netbeheerkosten een vast onderdeel zijn van mijn energierekening
- > Ik weet dat de overheid bepaalt hoe hoog mijn netbeheerkosten zijn
- > [*Indien Q6a = ja*] De hoogte van de netbeheerkosten hebben invloed (gehad) op mijn keuze om mijn woning duurzamer te maken (bijvoorbeeld het isoleren van de vloer of de aanschaf van een warmtepomp)
- > De hoogte van de netbeheerkosten heeft invloed op mijn keuze [*Leverancier= 2, of 3: gehad*] om wel/niet over te stappen op een warmtenet
- > Ik verwacht dat ik de komende jaren meer zal betalen voor het gebruik van het stroomnet
- > [*Indien leverancier = 1*] Ik verwacht dat ik de komende jaren meer zal betalen voor het gebruik van het gasnet
- > Ik vind het logisch dat ik via mijn energierekening meebetaal aan de uitbreiding van het stroomnet van Nederland
 - Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet eens, niet oneens
 - Eens
 - Zeer eens
 - Weet ik niet (meer)

Allen

Er volgen nu een paar vragen over de energietransitie en hoe je hier tegenaan kijkt.

De energietransitie betekent dat we afstappen van energie uit fossiele bronnen (aardgas, olie en kolen) en overstappen naar duurzame energie, zoals stroom uit zon of wind. Consumenten kunnen hieraan bijdragen bijvoorbeeld door het huis te isoleren, een warmtepomp aan te schaffen of minder/geen aardgas te gebruiken voor verwarming en warm water.

Q21. Hoe actief ben je bezig met het duurzamer maken van je woning?

Single response

- **Zeer actief** – ik heb al veel geïnvesteerd in het verduurzamen van mijn woning (bijvoorbeeld meer dan €10.000 geïnvesteerd aan maatregelen zoals zonnepanelen, warmtepomp, isolatie of een elektrische boiler)
- **Actief** – ik heb al één of meerdere verduurzamingsmaatregelen genomen, zoals zonnepanelen, een warmtepomp of isolatie
- **Beperkt actief** – ik heb kleine stappen gezet (zoals tochtstrips, ledverlichting of lagere temperatuurinstellingen), maar geen grote investeringen gedaan
- **Niet actief** – ik heb niets gedaan om mijn woning te verduurzamen

Indien (zeer) actief: Q21 = 1 of 2

Q22. Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen om actief bezig te zijn met het verduurzamen van je woning?

Meerdere antwoorden mogelijk

Antwoord randomiseren m.u.v. onderste 2, Meerkeuze

- Om klimaatverandering tegen te gaan
- Zodat we in Nederland minder afhankelijk worden van andere landen voor energie
- Omdat ik er geld mee bespaar
- Omdat mensen om mij heen (familie, vrienden, burens, etc.) het ook doen
- Voor mijn kinderen?
- Omdat mijn gemeente/de overheid me hierbij helpt
- Anders, namelijk: _____
- Geen van bovenstaande redenen -> *exclusief*

Indien beperkt en niet actief: Q21 = 3 of 4

Q23. Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen om niet of beperkt bezig te zijn met het verduurzamen van je woning?

Meerdere antwoorden mogelijk

Antwoorden randomiseren m.u.v. onderste 2, Meerkeuze

- Ik vind het lastig of ingewikkeld om de juiste keuzes te maken
- Ik weet niet goed welke stappen ik zelf kan zetten om mijn woning duurzamer te maken
- Ik vind dat het beleid van de overheid rondom de energietransitie te vaak verandert
- Ik heb niet genoeg geld om mijn woning te verduurzamen
- Ik ben niet geïnteresseerd in verduurzaming of de energietransitie
- Ik ben tegen verduurzaming en de energietransitie
- Ik heb een huurwoning en kan dus niet zelf beslissen om de woning te verduurzamen
- Ik ben lid van een Vereniging van Eigenaren en kan dus niet individueel over verduurzaming beslissen

- Mijn woning is niet geschikt voor verduurzaming (bijvoorbeeld door ruimtegebrek)
- Ik denk niet dat er uiteindelijk geld mee bespaar
- Anders, namelijk: _____
- Geen van bovenstaande redenen -> *exclusief*

Indien Q23 = 1 of 2

Q24. Je vind het lastig om te bepalen hoe je de woning duurzamer kan maken. Wat zou je hierbij kunnen helpen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Antwoorden randomiseren m.u.v. de onderste 3, Meerkeuze

- Hulp of advies vanuit mijn energieleverancier over wat ik wel of niet kan doen in mijn situatie
- Hulp of advies vanuit mijn gemeente/de overheid over wat ik wel of niet kan doen in mijn situatie
- Een online hulpmiddel dat mij stap voor stap laat zien wat mogelijk is in mijn woning
- Een voorbeeldplan van iemand met een woning zoals de mijne
- Een overzicht van welke subsidies ik precies kan krijgen
- Een duidelijk en onafhankelijk overzicht van de kosten en opbrengsten per maatregel (bijvoorbeeld als ik een thuisbatterij zou aanschaffen)
- Informatie in begrijpelijke taal, zonder technische termen
- Een betrouwbaar en onafhankelijk bedrijf/organisatie die het hele proces voor mij begeleidt
- Hulp bij het regelen van zaken, zoals aanvragen van offertes of het vinden van vakmensen
- Meer tijd of rust om ermee bezig te zijn
- Weet ik niet -> *exclusief*
- Niets -> exclusief
- Anders, namelijk: _____

Je bent aan het einde gekomen van de vragenlijst, jouw antwoorden zijn verwerkt. Wil je nog iets vragen of opmerken over dit onderzoek dan kan dat in het tekstvak hieronder.

Hier open tekstveld toevoegen

Hartelijk dank voor je medewerking!

Onderzoekstechnische informatie

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 18-08-2025 tot 25-08-2025.

Methode respondentenselectie

Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

Incentives

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

Weging

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

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

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

Overige onderzoekstechnische informatie

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

Gewogen en ongewogen data

Tabel 1. Gewogen en ongewogen data

Kenmerken	Ongewogen n	Ongewogen percentage	Gewogen n	Gewogen percentage
Mannen	943	50,9	882	47,6
Vrouwen	909	49,1	970	52,4
18 t/m 24 jaar	151	8,2	196	10,6
25 t/m 34 jaar	222	12	315	17
35 t/m 44 jaar	282	15,2	292	15,8
45 t/m 54 jaar	384	20,7	341	18,4
55 t/m 64 jaar	381	20,6	320	17,3
65 t/m 70 jaar	432	23,3	388	21
Hoog (wo/hbo)	647	34,9	597	32,2
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	901	48,7	899	48,5
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	304	16,4	356	19,2
3 grote gemeenten + randgemeenten	326	17,6	291	15,7
West	532	28,7	559	30,2
Noord	169	9,1	185	10
Oost	392	21,2	376	20,3
Zuid	433	23,4	442	23,9
Moderne burgerij	348	18,8	399	21,6
Opwaarts mobilen	211	11,4	210	11,3
Postmaterialisten	221	11,9	224	12,1
Nieuwe conservatieven	153	8,3	143	7,7
Traditionele burgerij	168	9,1	156	8,4
Kosmopolieten	322	17,4	325	17,5
Postmoderne hedonisten	191	10,3	163	8,8
Impulsieve individualisten	238	12,9	232	12,5

Toegankelijkheidstabellen

Ervaring van consumenten met energiecontracten en het marktaanbod

Tabel 2. Tevredenheid dienstverlening

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige leverancier wat betreft de volgende kenmerken? (Basis - allen, tenzij anders vermeld, n=1.610)	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet ik niet/niet van toepassing
De totale dienstverlening van jouw leverancier	2%	4%	19%	58%	13%	4%
De mate waarin jouw leverancier inzicht geeft in hoeveel je verbruikt	0%	2%	14%	57%	22%	4%
Hoe begrijpelijk het overzicht van je energieverbruik en kosten is dat je elke maand ontvangt	1%	4%	16%	56%	18%	6%
Hoe begrijpelijk de jaarafrekening is die je ontvangt van jouw leverancier	1%	4%	19%	51%	17%	9%
De duurzaamheid van de energie van jouw energieleverancier*	0%	2%	19%	48%	14%	17%
De prijzen van jouw leverancier	4%	9%	34%	40%	10%	3%
De bereikbaarheid van jouw leverancier bij vragen of klachten	1%	3%	18%	39%	11%	28%
Hoe jouw leverancier problemen oplost, zoals een storing of een onjuiste jaarafrekening	1%	2%	14%	34%	8%	42%

*Verwarmt via stroom of gas of via een warmtenet bij dezelfde leverancier als de stroom, n=1.1518

Tabel 3. Tevredenheid dienstverlening - vragen voor consumenten die via een warmtenet hun woning verwarmen

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige leverancier wat betreft de volgende kenmerken? (Basis - Verwarmt via warmtenet, n=155)	Ze er on te v re de n	O n t e v r e d e n	N i e t t e v r e d e n, n i e t o n t e v r e d e n	T e v r e d e n	Z e r t e v r e d e n	W e e t i k n i e t/ n i e t v a n t o e p a s s i n g
Hoe warm het kraanwater is	0%	2%	13%	59%	20%	6%
Hoe snel en goed je woning wordt verwarmd	2%	6%	23%	56%	9%	3%
De informatie die je kreeg toen je in deze woning ging wonen/op een warmtenet werd aangesloten	6%	13%	23%	37%	6%	16%
De verhouding tussen hoeveel je betaalt voor warmte en hoeveel je daadwerkelijk verbruikt	13%	16%	22%	34%	4%	11%
Het feit dat je niet zelf kan kiezen welke leverancier jou warmte levert	28%	12%	23%	20%	4%	13%

Tabel 4. Aanbod van energie

Geef bij elke stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent. (Basis - allen, tenzij anders vermeld, n=1.610)	Z e r o n e e n s	O n e e n s	N i e t e e n s, n i e t o n e e n s	E e n s	Z e r e e n s	W e e t i k n i e t/ n i e t v a n t o e p a s s i n g
Er zijn te veel verschillende energieleveranciers om het overzicht te kunnen houden	2%	11%	23%	43%	15%	5%
Welkomstbonussen en acties maken het onduidelijk wat een energiecontract (stroom) echt kost	3%	10%	22%	42%	13%	11%
De inhoud van energiecontracten is voor mij goed te begrijpen	3%	13%	29%	44%	7%	5%

Ik vertrouw erop dat energieleveranciers eerlijk en open zijn richting hun klanten	6%	15%	29%	40%	8%	3%
Ik vertrouw erop dat warmteleveranciers eerlijk en open zijn richting hun klanten*	5%	18%	27%	36%	7%	7%
Ik vertrouw erop dat de overheid zorgt voor betaalbare energiecontracten voor stroom en gas	10%	20%	26%	32%	7%	5%
Ik vind het makkelijk om energiecontracten (stroom) en leveranciers met elkaar te vergelijken	7%	21%	26%	30%	7%	9%
De prijzen van energiecontracten (stroom) zijn acceptabel	6%	22%	33%	31%	3%	5%
Het modelcontract helpt mij bij het vergelijken van het aanbod in de markt	2%	7%	28%	27%	5%	32%
Ik vertrouw erop dat de overheid zorgt voor betaalbare contracten voor warmte**	10%	29%	25%	28%	3%	6%
De prijzen voor warmtecontracten zijn acceptabel**	16%	24%	31%	14%	2%	13%

*Verwarmt via warmtenet, n=155

** Heeft andere leverancier voor warmte dan stroom, n=92

Tabel 5. Moeilijke onderdelen van een energiecontract

Welk deel of delen van een energiecontract vind je moeilijk te begrijpen? (Basis - Heeft moeite met vergelijking/begrijpbaarheid van contracten, n=524)	Totaal
De verschillende kostenposten	58%
De invloed van kortingen of acties op de totale kosten	34%
De contracten in het geheel	31%
De prijs per geleverde kWh voor stroom	29%
De berekening wat ik jaarlijks uiteindelijk moet betalen	29%
Hoe vaak mijn prijzen kunnen wijzigen	24%
De schatting van hoeveel stroom je gaat gebruiken	21%
De berekening wat ik maandelijks als voorschot betaal	15%
Wanneer je het contract zou mogen opzeggen en eventuele opzegboetes	14%
Hoe lang het contract loopt	5%
Anders, namelijk:	5%
Weet ik niet	3%

Tabel 6. Telefonische benadering

Ben je in de in afgelopen 12 maanden gebeld met een aanbieding voor een nieuw energiecontract? (Basis - allen, n=1.610)	Totaal
Ja, namens of door mijn huidige energieleverancier	6%
Ja, namens of door een energieleverancier waar ik vroeger een contract had	8%
Ja, namens of door een andere / onbekende energieleverancier of partij	13%
Nee	69%
Weet ik niet (meer)	5%

Tabel 7. Houding t.a.v. telefonische benadering

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (Basis - telefonisch benaderd, n=420)	Ze er oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Ze er eens	Weet ik niet/niet van toepassing
Ik vond het vervelend om de aanbieding ongevraagd te ontvangen	2%	8%	20%	36%	32%	2%
Ik begrijp niet hoe ze aan mijn contactgegevens zijn gekomen	9%	18%	19%	36%	16%	2%
Het was mij duidelijk namens welke energieleverancier ik werd gebeld	10%	15%	19%	42%	9%	5%
Het was mij duidelijk wat de aanbieding inhield	6%	13%	23%	38%	7%	13%
Ik voelde me onder druk gezet om op de aanbieding in te gaan	10%	21%	18%	31%	14%	6%
De aanbieding voelde te goed om waar te zijn	4%	16%	24%	29%	11%	16%
Ik kon de aanbieding makkelijk vergelijken met het energiecontract dat ik op dat moment had	10%	19%	20%	33%	5%	14%
Ik kreeg genoeg tijd om een goede keuze te maken over de aanbieding	10%	20%	19%	29%	7%	16%
De aanbieding was goedkoper dan mijn huidige energiecontract	7%	15%	23%	26%	3%	25%

Tabel 8. Houding en kennis t.a.v. netbeheerkosten

Geef bij elke stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent. (Basis, allen, tenzij anders vermeld, n=1.610)	Ze er oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Ze er eens	Weet ik niet (meer)
Ik weet dat de netbeheerkosten een vast onderdeel zijn van mijn energierekening	1%	3%	9%	57%	25%	5%
Ik weet wie de netbeheerder van het stroomnet/energienet in mijn buurt is	2%	8%	13%	49%	18%	8%

Ik verwacht dat ik de komende jaren meer zal betalen voor het gebruik van het stroomnet	1%	5%	17%	52%	14%	11%
Ik verwacht dat ik de komende jaren meer zal betalen voor het gebruik van het gasnet (verwarmd via stroom en gas, n=1.363)	2%	6%	16%	51%	15%	11%
Ik weet dat de overheid bepaalt hoe hoog mijn netbeheerkosten zijn	2%	13%	19%	37%	11%	17%
Ik vind het logisch dat ik via mijn energierekening meebetaal aan de uitbreiding van het stroomnet van Nederland	9%	20%	29%	33%	5%	5%
De hoogte van de netbeheerkosten hebben invloed (gehad) op mijn keuze om mijn woning duurzamer te maken (heeft investeringen gedaan in woning rondom energie, n=900)	13%	37%	22%	15%	3%	9%
De hoogte van de netbeheerkosten heeft invloed op mijn keuze om wel/niet over te stappen op een warmtenet	13%	27%	24%	14%	4%	18%

Het oriëntatie- en keuzeproces voor een energiecontract

Tabel 9. Type contract

Wat voor type contract heb je bij jouw energieleverancier (stroom)? (Basis - allen, n=1.610)	Totaal
Vast contract	62%
Variabel contract	22%
Dynamisch contract	9%
Ik weet niet wat voor type contract ik heb	6%

Tabel 10. Moment van afsluiten vast contract

Je hebt een vast contract (voor stroom). Hoe lang geleden heb je dit contract afgesloten? (Basis - Heeft vast contract, n=1.016)	Totaal
In de afgelopen 12 maanden	47%
Langer dan 1 jaar geleden, maar korter dan 3 jaar geleden	34%
Langer dan 3 jaar geleden	16%
Weet ik niet (meer)	3%

Tabel 11. Verandering van leverancier vast contract

Je gaf aan dat je een contract hebt afgesloten voor stroom. Ben je toen veranderd van energieleverancier? (Basis - Weet hoe lang hij/zij al een vast contract heeft, n=994)	Totaal
Ja	35%
Nee	64%

Weet ik niet	1%
---------------------	----

Tabel 12. Oriëntatie op een nieuw contract

Wanneer heb je voor het laatst gekeken naar het aanbod aan nieuwe energiecontracten voor stroom (of gas)? (Basis - Geen vast contract, n=594)	Totaal
In de afgelopen 12 maanden	29%
Langer dan 1 jaar geleden, maar korter dan 3 jaar geleden	28%
Langer dan 3 jaar geleden	27%
Weet ik niet (meer)	16%

Tabel 13. Verandering van dynamisch of variabel energiecontract

Wanneer ben je voor het laatst veranderd van energiecontract voor stroom (en/of gas)? (Basis - Geen vast contract, n=594)	Totaal
In de afgelopen 12 maanden	11%
Langer dan 1 jaar geleden, maar korter dan 3 jaar geleden	26%
Langer dan 3 jaar geleden	49%
Weet ik niet (meer)	14%

Tabel 14. Verandering van energieleverancier dynamisch of variabel contract

Ben je toen ook veranderd van energieleverancier? (Basis - Weet wanneer hij/zij voor het laatst is overgestapt, n=513)	Totaal
Ja	46%
Nee	51%
Weet ik niet (meer)	3%

Tabel 15. Aanleidingen verandering contract/oriëntatie

Wat waren voor jou aanleidingen en redenen om een nieuwe contract af te sluiten/te kijken naar het aanbod aan energiecontracten? (Basis - veranderd van contract of georiënteerd, n=1.015)	Totaal
Ik kreeg informatie over een aantrekkelijke aanbieding voor een ander energiecontract	25%
Ik was niet tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding van mijn energiecontract	19%
Mijn persoonlijke situatie veranderde waardoor ik een ander energiecontract nodig had	11%
De inhoud van mijn energiecontract sloot niet goed (meer) aan op mijn wensen	10%
Mijn energieleverancier is failliet gegaan / de vergunning is ingetrokken	3%
Geen van bovenstaande	43%
Weet ik niet	3%

Tabel 16. Redenen om niet te veranderen van energiecontract

Wat was voor jou de reden om niet te veranderen van energiecontract? (Basis – recent niet veranderd van variabel of dynamisch contract of heeft meer dan 3 jaar vast contract, n=713)	Totaal
Ik ben tevreden met het contract bij mijn huidige energieleverancier	50%
Overstappen op een ander energiecontract was niet voordelig genoeg voor mij	21%
Ik wilde wel veranderen van contract, maar ik keek er tegenop	10%
Ik heb er niet over nagedacht	8%
Ik wist niet dat veranderen van energiecontract mogelijk was	3%
Ik moet een boete betalen als ik mijn contract vroegtijdig opzeg	2%
Weet ik niet (meer)	7%

Tabel 17. Redenen om op te zien tegen verandering energiecontract

Waarom keek je op tegen het veranderen van energiecontract? (Basis - Keek op tegen veranderen van contract, n=72)	Totaal
Ik vind energieleveranciers moeilijk met elkaar te vergelijken	48%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	37%
Er is te veel keuze	33%
Ik vind het te ingewikkeld om te veranderen van energiecontract	32%
Veranderen van energiecontract kost veel tijd/moeite	31%
Ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een ander energiecontract of - leverancier	29%
Er is geen/nauwelijks verschil tussen energieleveranciers	18%
Ik wil de (historische) gegevens van mijn energieverbruik niet kwijtraken	14%
Ik ben bang om afgesloten te worden en tijdelijk geen energie te hebben	9%
Er is te weinig keuze	7%
Anders, namelijk:	0%
Weet ik niet (meer)	1%

Tabel 18. Gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw overstap naar een nieuw contract/het kijken naar het aanbod? (Basis – veranderd van contract of georiënteerd, n=1.015)	Totaal
(Prijis-)vergelijkingswebsites	39%
Websites van een of meer energieleveranciers	31%
Vrienden/familie	11%
Consumentenbond	11%
Vereniging Eigen Huis	6%
Klantenservice van energieleveranciers	5%
Een verkoper aan de telefoon	4%
AVROTROS Radar of VARA Kassa	3%
Radio of televisie	3%

De energiemonitor van de ACM	2%
ACM ConsuWijzer	2%
Een verkoper aan de deur of op straat	2%
Dag- en weekbladen	1%
Een verkoper in een winkel	1%
Folders of brochures	1%
Lokale energiecoöperaties/initiatieven	1%
Anders, namelijk:	4%
Weet ik niet (meer)/niet van toepassing	24%

Perceptie en gedrag in de energietransitie

Tabel 19. Activiteit in verduurzaming

Hoe actief ben je bezig met het duurzamer maken van je woning? (Basis – allen, n=1.610)	Totaal
Zeer actief – ik heb al veel geïnvesteerd in het verduurzamen van mijn woning (bijvoorbeeld meer dan €10.000 geïnvesteerd aan maatregelen zoals zonnepanelen, warmtepomp, isolatie of een elektrische boiler)	13%
Actief – ik heb al één of meerdere verduurzamingsmaatregelen genomen, zoals zonnepanelen, een warmtepomp of isolatie	35%
Beperkt actief – ik heb kleine stappen gezet (zoals tochtstrips, ledverlichting of lagere temperatuurinstellingen), maar geen grote investeringen gedaan	35%
Niet actief – ik heb niets gedaan om mijn woning te verduurzamen	17%

Tabel 20. Redenen voor verduurzamen van de woning

Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen om actief bezig te zijn met het verduurzamen van je woning? (Basis – (Zeer) actief met verduurzamen woning, n=764)	Totaal
Omdat ik er geld mee bespaar	70%
Om klimaatverandering tegen te gaan	44%
Zodat we in Nederland minder afhankelijk worden van andere landen voor energie	34%
Voor mijn kinderen	15%
Omdat mijn gemeente/de overheid me hierbij helpt	13%
Omdat mensen om mij heen het ook doen	7%
Anders, namelijk:	4%
Geen van bovenstaande redenen	2%

Tabel 21. Redenen voor beperkt of niet verduurzamen van de woning

Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen om niet of beperkt bezig te zijn met het verduurzamen? (Basis – Niet of beperkt actief met verduurzamen woning, n=846)	Totaal
Ik heb een huurwoning en kan dus niet zelf beslissen om de woning te verduurzamen	42%

Ik heb niet genoeg geld om mijn woning te verduurzamen	24%
Ik ben lid van een VVE en kan dus niet individueel over verduurzaming beslissen	13%
Ik vind dat het beleid van de overheid rondom de energietransitie te vaak verandert	13%
Mijn woning is niet geschikt voor verduurzaming	12%
Ik denk niet dat er uiteindelijk geld mee bespaar	12%
Ik vind het lastig of ingewikkeld om de juiste keuzes te maken	8%
Ik ben niet geïnteresseerd in verduurzaming of de energietransitie	6%
Ik weet niet goed welke stappen ik zelf kan zetten om mijn woning duurzamer te maken	5%
Ik ben tegen verduurzaming en de energietransitie	4%
Anders, namelijk:	6%
Geen van bovenstaande redenen	8%

Tabel 22. Hulpbronnen bij verduurzaming

Wat zou je kunnen helpen bij het verduurzamen van je woning? (Basis - Vindt het lastig om woning te verduurzamen, n=102)	Totaal
Een overzicht van welke subsidies ik precies kan krijgen	39%
Hulp of advies vanuit mijn gemeente/de overheid over wat ik wel of niet kan doen in mijn situatie	29%
Informatie in begrijpelijke taal, zonder technische termen	28%
Een online hulpmiddel dat mij stap voor stap laat zien wat mogelijk is in mijn woning	27%
Een betrouwbaar en onafhankelijk bedrijf/organisatie die het hele proces voor mij begeleidt	22%
Hulp bij het regelen van zaken, zoals aanvragen van offertes of het vinden van vakmensen	21%
Een voorbeeldplan van iemand met een woning zoals de mijne	21%
Een duidelijk en onafhankelijk overzicht van de kosten en opbrengsten per maatregel	20%
Hulp of advies vanuit mijn energieleverancier over wat ik wel of niet kan doen in mijn situatie	19%
Meer tijd of rust om ermee bezig te zijn	19%
Niets	4%
Anders, namelijk:	2%
Weet ik niet	14%

Tabel 23. Houding t.a.v. scenario's rondom energietransitie

Hoe positief of negatief zou je tegenover de volgende scenario's staan? (Basis - allen, tenzij anders vermeld, n=1.610)	Zeer negatief	Negatief	Niet negatief, niet positief	Positief	Zeer positief	Weet ik niet/niet van toepassing
Als je geld kunt verdienen door je eigen zonnestroom te delen met iemand anders dan je energieleverancier*	2%	11%	24%	42%	11%	10%

Als een bedrijf op afstand het moment van laden van je elektrische auto kan bepalen om een overbelasting van het stroomnet te voorkomen**	15%	18%	22%	28%	16%	1%
Als een bedrijf op afstand jouw zonnepanelen/warmtepomp aan en uit kan zetten om overbelasting van het stroomnet te voorkomen***	11%	17%	25%	34%	5%	7%
Als je 100% groen gas i.p.v. 100% fossiel aardgas krijgt geleverd, maar daarvoor wel 10 euro per maand extra moet betalen****	16%	24%	25%	21%	6%	9%
Een contract waarbij je elk uur (voor stroom) of elke dag (voor gas) een ander bedrag betaalt	11%	22%	29%	20%	6%	12%

*Heeft zonnepanelen, n=661

**Heeft laadpaal, n=87

***Verwarmt met warmtepomp of heeft zonnepanelen, n=719

****Verwarmt via stroom en gas, n=1.363

Huidige situatie van de steekproef

Tabel 24. Type woning

In wat voor soort woning woon je? (Basis - allen, n=1.610)	Totaal
Een rijtjeshuis, tussenwoning of twee-onder-een-kap	59%
Een appartement of flat	29%
Een vrijstaand huis	10%
Anders, namelijk:	2%

Tabel 25. Koop- of huurwoning

Woon je in een huur- of een koopwoning? (Basis - allen, n=1.610)	Totaal
Ik woon in een koopwoning	62%
Ik woon in een sociale huurwoning	29%
Ik woon in een particuliere huurwoning	9%
Anders, namelijk:	1%

Tabel 26. Wijze van verwarming woning

Op welke manier wordt jouw huis voornamelijk verwarmd? (Basis - allen, n=1.610)	Totaal
Cv-ketel	73%

Via een warmtenet	9%
Volledig elektrische warmtepomp	6%
(Hybride) warmtepomp	6%
Anders, namelijk:	4%
Weet ik niet	2%

Tabel 27. Energie-investeringen gedaan in de woning

Zijn er in of aan jouw woning investeringen gedaan die met energie te maken hebben? (Basis - allen, n=1.610)	Totaal
Ja, er zijn investeringen gedaan in of aan mijn woning	55%
Nee, en dat is in mijn woning niet mogelijk	20%
Nee, maar dat zou in mijn woning wel kunnen	19%
Weet ik niet	5%

Tabel 28. Voorzieningen in woning

Welke van de onderstaande voorzieningen zijn in jouw woning aanwezig? (Basis - Investeringen gedaan in woning, n=900)	Totaal
Zonnepanelen	74%
Een eigen laadpaal of wallbox voor de elektrische auto	10%
Geen van bovenstaande	24%
Weet ik niet	0%

Auteursrecht

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

Zie ook ons Pers- en publicatiebeleid.

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.