



ENERGIE- LEVERANCIERS

MEI 2012



Inhoudsopgave

Bladzijde	
3	Inleiding
5	Conclusies
6	Algemene tevredenheid
7	Tevredenheid per categorie
12	Overstappen
16	Energiebesparing en groene energie
20	Bijlage – Resultaat per energieleverancier



1. Inleiding

Energie is één van de speerpunten van Vereniging Eigen Huis. Het past de vereniging dan ook om goed te weten wat er speelt in de energieleverantie, en hoe de verschillende partijen omgaan met hun klanten. Om deze reden is dit onderzoek, waarin energieleveranciers worden vergeleken, uitgevoerd.

Dit onderzoek is opgezet als jaarlijkse representatieve meting, zodat veranderingen goed gevolgd kunnen worden. De metingen zijn uitgevoerd in:

- ▶ December 2009
- ▶ Oktober 2010
- ▶ Februari en maart 2012 (deze rapportage)

De doelen van het onderzoek zijn:

- ▶ inzicht geven in de klanttevredenheid van leden van Vereniging Eigen Huis over de dienstverlening van hun energieleverancier;
- ▶ het leveren van meerwaarde aan leden door een unieke vergelijking van leveranciers te bieden op kwaliteitsniveau, zodat zij deze aspecten mee kunnen nemen in hun keuze voor een leverancier.
- ▶ het vinden van zwakke plekken in de dienstverlening van de energieleveranciers, zodat Vereniging Eigen Huis deze leveranciers kan stimuleren om deze verbeteringen aan te pakken.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 6.090 leden van Vereniging Eigen Huis. De resultaten in dit onderzoek worden waar mogelijk vergeleken met de voorgaande onderzoeken naar energieleveranciers.

Door afrondingsverschillen tellen de percentages in dit rapport niet altijd op tot 100%. Boven de tabellen is regelmatig 'uw energieleverancier' te lezen. In werkelijkheid werd hier automatisch de energieleverancier aangegeven waarbij de betreffende respondent energie afneemt.

In dit rapport zijn alleen energieleveranciers opgenomen met ten minste 50 beoordelingen. Als er resultaten over de hele steekproef worden weergegeven, dan worden ook de energieleveranciers met minder dan 50 beoordelingen meegenomen. In het overzicht op de volgende bladzijde staan de energieleveranciers die voldoende beoordelingen hebben. Ter vergelijking staat het aantal beoordelingen bij de vorige meting ook vermeld.



Wie is uw huidige energieleverancier? (tussen haakjes het aantal interviews)

	2009	2010	2012
Delta	1% (127)	2% (190)	2% ► 0 (114)
E.On	2% (166)	8% (838) ^{CIE}	4% ▼ 4 (235)
Electrabel	1% (125)	2% (152)	2% ► 0 (98)
Eneco	27% (2.912)	21% (2.132)	17% ▼ 4 (1.025)
Energie:Direct	4% (385)	10% (1.017) ^{CIE}	17% ▲ 7 (1.054) ^{CIE}
Essent	15% (1.572)	14% (1.436)	14% ► 0 (878)
Greenchoice	8% (908)	10% (1.029)	11% ▲ 1 (666)
NL Energie	2% (221)	1% (142)	7% ▲ 6 (432) ^{CIE}
NUON	32% (3.433)	23% (2.372)	21% ▼ 2 (1.263)
Oxxio	4% (410)	3% (344)	2% ▼ 1 (135)
United Consumers	1% (144)	1% (134)	1% ► 0 (54)
TOTAAL (inclusief overige leveranciers)	10.765	10.207	6.090

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010. ^{CIE} = winnaar veiling Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis.

Van de respondenten zijn de meesten klant bij NUON. Het aandeel van de winnaars van de Collectieve Inkoop Energie, Energie:Direct en NL Energie, is duidelijk toegenomen onder de leden van de Vereniging Eigen Huis in het afgelopen jaar; voor Energie: Direct en E.On was dat ook in 2010 (t.o.v. 2009) al het geval toen ze de veiling wonnen. Het aandeel van E.On is in het afgelopen jaar, na het aflopen van hun rol in de Collectieve Inkoop, echter duidelijk gedaald. Ditzelfde geldt voor Eneco, maar dat staat los van de veiling.



2. Conclusies

- ▶ Deze meting heeft twee leveranciers die de hoogste waardering krijgen van de eigen klanten: Greenchoice en United Consumers. Voor United Consumers is het voor het eerst dat ze bovenaan eindigen, na twee maal een tweede plaats bij de vorige metingen. Greenchoice heeft tot nu toe altijd de hoogste score gehad. De derde plaats is voor Electrabel, die deze plaats overneemt van Delta, de nummer drie van 2009 en 2010.
- ▶ Oxxio en NL Energie worden het slechtst gewaardeerd. Hoewel beide leveranciers een betere waardering krijgen dan bij de vorige meting in 2010 zijn ze opnieuw laatste geworden. Voor NL Energie gebeurde dat eerder in 2009, terwijl Oxxio bij de vorige meting in 2010 onderaan stond.
- ▶ Over het geheel genomen is er een stijgende trend te zien in de waardering van de energieleveranciers, van een 7,3 in 2009, naar een 7,4 in 2010 en een 7,6 in deze meting.
- ▶ Op onderdelen zijn de volgende trends te zien:
 - De algehele communicatie wordt iets slechter beoordeeld (van een 7,1 naar een 7,0).
 - De bereikbaarheid wordt iets slechter beoordeeld (van een 7,2 naar een 7,1).
 - De beoordeling voor de jaarlijkse eindafrekening blijft gelijk (7,3).
 - De klantvriendelijkheid daalt licht (van een 7,3 naar een 7,2)
 - De online dienstverlening wordt slechter beoordeeld (van een 7,3 naar een 7,0)
 - Het overeengekomen tarief wordt slechter beoordeeld (van een 7,1 naar een 6,9)
 - De waardering voor het maandelijkse voorschotbedrag daalt (van een 7,2 naar een 7,0)
 - De algemene tevredenheid over energieleveranciers is gestegen (van een 7,4 naar een 7,6), maar opvallend genoeg daalt de tevredenheid op veel onderdelen. Een verklaring hiervoor kan de daling van het aantal klachten zijn (zelfs zo weinig dat geen rapportcijfer voor berekend kan worden). Deze hebben een sterke invloed op de algemene tevredenheid. Als deze invloed kleiner wordt dan kan het totaal oordeel stijgen, zelfs als op veel andere onderdelen wel een lagere score gehaald wordt.
- ▶ Meer dan de helft van de leden van Vereniging Eigen Huis (58%) is al eens overgestapt naar een andere energieleverancier. De meeste overstappers waren niet ontevreden (21% stapte over vanwege ontevredenheid, de rest niet), maar zij hadden andere redenen. De Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis werd hierbij het meest genoemd. Bij de 'ontevreden overstappers' werd het tarief het meest genoemd.
- ▶ Leden die nooit overgestapt zijn, doen dit vooral niet omdat ze tevreden zijn over de huidige leverancier (66%).



3. Algemene tevredenheid

Als u aan uw energieleverancier denkt, welk rapportcijfer zou u dan geven?

	2009	2010	2012
Delta	7,6	7,6	7,7 ▲ 0,1
E.ON	7,1	7,4	7,4 ► 0,0
Electrabel	7,4	7,4	7,8 ▲ 0,4
Eneco	7,3	7,3	7,5 ▲ 0,2
Energie:Direct	7,3	7,3	7,7 ▲ 0,4
Essent	7,2	7,3	7,4 ▲ 0,1
Greenchoice	8,2	8,3	8,2 ▼ 0,1
NL Energie	6,6	6,9	7,1 ▲ 0,2
NUON	7,1	7,2	7,3 ▲ 0,1
Oxxio	6,8	6,8	7,1 ▲ 0,3
United Consumers	7,9	8,0	8,2 ▲ 0,2
TOTAAL	7,3	7,4	7,6 ▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Op Greenchoice na – die alle jaren stabiel de hoogste waardering heeft – scoren alle energieleveranciers beter dan voorheen. De best gewaardeerde leveranciers in alle jaren zijn Greenchoice en United Consumers. De slechtst gewaardeerde leveranciers zijn NL Energie en Oxxio, dit geldt voor alle jaren. Electrabel en Energie:Direct laten de grootste stijging in waardering zien ten opzichte van de vorige meting.



Reactie Vereniging Eigen Huis: wij vinden het positief dat de energiemaatschappijen over de hele linie een voldoende krijgen. We zijn blij dat de tevredenheid over de jaren heen stijgt. Verwacht werd dat Greenchoice lager zou scoren. Zij kregen eind vorig jaar een flinke boete van de NMa, omdat Greenchoice in de fout ging bij de eindafrekening van mensen die verhuisden of overstapten. De klanten van Greenchoice weten dat kennelijk niet of vinden dat niet erg. NL Energie heeft de afgelopen twee keer onze Collectieve Inkoop Energie gewonnen en moet daarvoor aan de strenge eisen van de vereniging voldoen. De algemene tevredenheid over NL Energie is ten opzichte van vorig jaar gestegen.



4. Tevredenheid per categorie

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de algemene communicatie vanuit de leverancier richting u?

	2009	2010	2012
Delta	7,5	7,2	7,3 ▲ 0,1
E.ON	6,8	7,2	6,9 ▼ 0,3
Electrabel	7,0	7,1	7,0 ▼ 0,1
Eneco	6,9	7,0	6,9 ▼ 0,1
Energie:Direct	6,9	7,4	7,2 ▼ 0,2
Essent	6,9	7,0	6,7 ▼ 0,3
Greenchoice	7,9	8,0	7,8 ▼ 0,2
NL Energie	6,0	6,5	6,6 ▲ 0,1
NUON	6,8	6,8	6,6 ▼ 0,2
Oxxio	6,4	6,3	6,4 ▲ 0,1
United Consumers	7,9	7,8	7,6 ▼ 0,2
TOTAAL	6,9	7,1	7,0 ▼ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Greenchoice heeft het hoogste cijfer voor algemene communicatie (7,8). Oxxio scoort het slechtst (6,4). E.ON (van 7,2 naar 6,9) en Essent (van 7,0 naar 6,7) laten de grootste daling zien ten opzichte van de vorige meting.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de bereikbaarheid?

	2009	2010	2012
Delta	7,4	7,5	7,5 ► 0,0
E.ON	6,8	7,2	7,1 ▼ 0,1
Electrabel	7,3	7,5	7,5 ► 0,0
Eneco	7,0	7,1	7,0 ▼ 0,1
Energie:Direct	6,8	7,3	7,4 ▲ 0,1
Essent	6,9	6,9	6,8 ▼ 0,1
Greenchoice	8,2	8,3	8,2 ▼ 0,1
NL Energie	6,0	6,7	7,0 ▲ 0,3
NUON	6,7	6,8	6,7 ▼ 0,1
Oxxio	6,5	6,5	6,5 ► 0,0
United Consumers	8,1	8,1	7,9 ▼ 0,2
TOTAAL	7,0	7,2	7,1 ▼ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Greenchoice heeft het hoogste cijfer voor bereikbaarheid (8,2). Oxxio scoort het slechtst (6,5). NL Energie laat de grootste verbetering zien (van 6,7 naar 7,0). United Consumers toont een daling (van 8,1 naar 7,9) maar scoort in algemene zin nog steeds relatief hoog.



Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de jaarlijkse eindafrekening?

	2009	2010	2012
Delta	7,5	7,4	7,7 ▲ 0,3
E.ON	6,7	7,2	7,0 ▼ 0,2
Electrabel	7,2	7,2	7,4 ▲ 0,2
Eneco	7,1	7,2	7,2 ► 0,0
Energie:Direct	7,1	7,5	7,6 ▲ 0,1
Essent	7,1	7,3	7,2 ▼ 0,1
Greenchoice	7,9	8,2	8,0 ▼ 0,2
NL Energie	6,5	7,0	7,0 ► 0,0
NUON	6,9	7,1	7,0 ▼ 0,1
Oxxio	6,7	6,8	6,8 ► 0,0
United Consumers	8,1	8,0	8,1 ▲ 0,1
TOTAAL	7,1	7,3	7,3 ► 0,0

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

United Consumers heeft het hoogste cijfer voor de jaarlijkse eindafrekening (8,1). Oxxio scoort het slechtst (6,8). Delta laat de grootste verbetering zien (van 7,4 naar 7,7). E.ON (van 7,2 naar 7,0) en Greenchoice (van 8,2 naar 8,0) dalen het meest.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de klantvriendelijkheid?

	2009	2010	2012
Delta	7,5	7,3	7,6 ▲ 0,3
E.ON	7,0	7,3	7,1 ▼ 0,2
Electrabel	7,3	7,4	7,6 ▲ 0,2
Eneco	7,0	7,1	7,1 ► 0,0
Energie:Direct	7,0	7,5	7,4 ▼ 0,1
Essent	7,0	7,1	6,9 ▼ 0,2
Greenchoice	8,1	8,2	8,2 ► 0,0
NL Energie	6,0	6,7	7,0 ▲ 0,3
NUON	6,9	7,0	6,9 ▼ 0,1
Oxxio	6,7	6,7	6,6 ▼ 0,1
United Consumers	8,0	8,0	8,2 ▲ 0,2
TOTAAL	7,1	7,3	7,2 ▼ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Greenchoice en United Consumers hebben het hoogste cijfer voor klantvriendelijkheid (8,2). Oxxio scoort het slechtst (6,6). Delta (van 7,3 naar 7,6) en NL Energie (van 6,7 naar 7,0) laten de grootste verbetering zien. E.ON (van 7,3 naar 7,1) en Essent (van 7,1 naar 6,9) dalen het meest.



Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de online dienstverlening (bijvoorbeeld nieuwsbrief of online facturen)?

	2009	2010	2012
Delta	7,3	7,4	7,0 ▼ 0,4
E.ON	6,7	7,0	6,5 ▼ 0,5
Electrabel	7,2	7,2	6,6 ▼ 0,6
Eneco	7,2	7,2	7,0 ▼ 0,2
Energie:Direct	7,2	7,6	7,2 ▼ 0,4
Essent	7,0	7,1	6,8 ▼ 0,3
Greenchoice	8,0	8,2	8,0 ▼ 0,2
NL Energie	5,8	6,6	6,5 ▼ 0,1
NUON	6,9	6,9	6,8 ▼ 0,1
Oxxio	6,6	6,8	6,4 ▼ 0,4
United Consumers	8,1	8,1	7,7 ▼ 0,4
TOTAAL	7,1	7,3	7,0 ▼ 0,3

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Greenchoice heeft het hoogste cijfer voor online dienstverlening (8,0). Oxxio scoort het slechtst (6,4). Electrabel daalt het meest (van 7,2 naar 6,6).

Opvallend is de daling die bij alle leveranciers te zien is. Uit het onderzoek komt hiervoor geen goede verklaring naar voren. Ten opzichte van eerdere metingen is wel nieuw aan deze vraag dat er een voorbeeld is toegevoegd ('nieuwsbrief of online facturen'). Het zou kunnen dat deze toelichting invloed heeft gehad.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor het tarief dat u bent overeengekomen?

	2009	2010	2012
Delta	7,0	7,2	7,1 ▼ 0,1
E.ON	6,4	7,6 ^{CIE}	6,9 ▼ 0,7
Electrabel	7,3	7,3	7,3 ► 0,0
Eneco	6,7	6,9	6,7 ▼ 0,2
Energie:Direct	7,3	7,7 ^{CIE}	7,4 ▼ 0,3 ^{CIE}
Essent	6,5	6,8	6,5 ▼ 0,3
Greenchoice	7,8	7,9	7,8 ▼ 0,1
NL Energie	7,1	7,0	7,3 ▲ 0,3 ^{CIE}
NUON	6,3	6,6	6,3 ▼ 0,3
Oxxio	6,8	6,9	6,7 ▼ 0,2
United Consumers	7,6	7,7	7,7 ► 0,0
TOTAAL	6,7	7,1	6,9 ▼ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010. ^{CIE} = winnaar velling Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis.

Greenchoice heeft het hoogste cijfer voor het overeengekomen tarief (7,8). NUON scoort het slechtst (6,3). NL Energie laat als enige een stijging zien (van 7,0 naar 7,3). E.ON daalt het meest (van 7,6 naar 6,9).

De tabel laat een duidelijk effect zien van de Collectieve Inkoop Energie. De energieleverancier die aan de inschrijvers het laagste tarief kan bieden mag een aanbieding doen aan de inschrijvers. Omdat



er veel leden overstappen, die vervolgens ook tevreden zijn over het tarief, is het effect zichtbaar doordat er hogere rapportcijfers gegeven worden, waarbij Energie:Direct in het afgelopen jaar overigens een uitzondering is. Het sterkst is het effect bij E.ON. In 2010 stapten veel leden over naar deze leverancier en steeg de waardering voor het tarief fors. Een jaar later lijkt E.ON onvoldoende in staat te zijn geweest om dit tarief vast te houden en daalt de waardering weer fors.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalt?

	2009	2010	2012
Delta	7,3	7,3	7,3 ► 0,0
E.ON	6,6	7,3	6,9 ▼ 0,4
Electrabel	7,1	7,3	7,2 ▼ 0,1
Eneco	6,9	7,1	6,9 ▼ 0,2
Energie:Direct	7,2	7,5	7,4 ▼ 0,1
Essent	6,8	7,0	6,8 ▼ 0,2
Greenchoice	7,8	7,9	7,8 ▼ 0,1
NL Energie	6,8	6,8	6,7 ▼ 0,1
NUON	6,7	6,9	6,5 ▼ 0,4
Oxxio	6,9	6,9	6,9 ► 0,0
United Consumers	7,6	7,7	7,7 ► 0,0
TOTAAL	6,9	7,2	7,0 ▼ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Greenchoice heeft het hoogste cijfer voor het maandelijkse voorschottarief (7,8). NUON scoort het slechtst (6,5). E.ON (van 7,3 naar 6,9) en NUON (van 6,9 naar 6,5) dalen het meest.

De rapportcijfers voor de klachtafhandeling zijn niet in het rapport opgenomen, omdat er te weinig klachten zijn ingediend bij de verschillende leveranciers, waardoor geen betrouwbaar rapportcijfer kan worden berekend. Het feit dat er relatief weinig klachten zijn, is overigens een zeer goed teken. In de volgende tabel is te zien hoeveel klachten er zijn geweest per leverancier.

Hebt u in de afgelopen 12 maanden een klacht ingediend bij uw energieleverancier?

	2009	2010	2012
Delta	2%	7%	4% ▼ 3
E.ON	6%	5%	5% ► 0
Electrabel	9%	7%	1% ▼ 6
Eneco	8%	7%	5% ▼ 2
Energie:Direct	11%	5%	4% ▼ 1
Essent	7%	7%	6% ▼ 1
Greenchoice	5%	3%	3% ► 0
NL Energie	19%	13%	8% ▼ 5
NUON	7%	5%	4% ▼ 1
Oxxio	16%	13%	9% ▼ 4
United Consumers	2%	3%	2% ▼ 1
	8%	6%	5% ▼ 1

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Het aantal klachten dat ingediend wordt bij energieleveranciers neemt over de hele linie af. Electrabel ontvangt de minste klachten (1% heeft in de afgelopen 12 maanden een klacht ingediend).

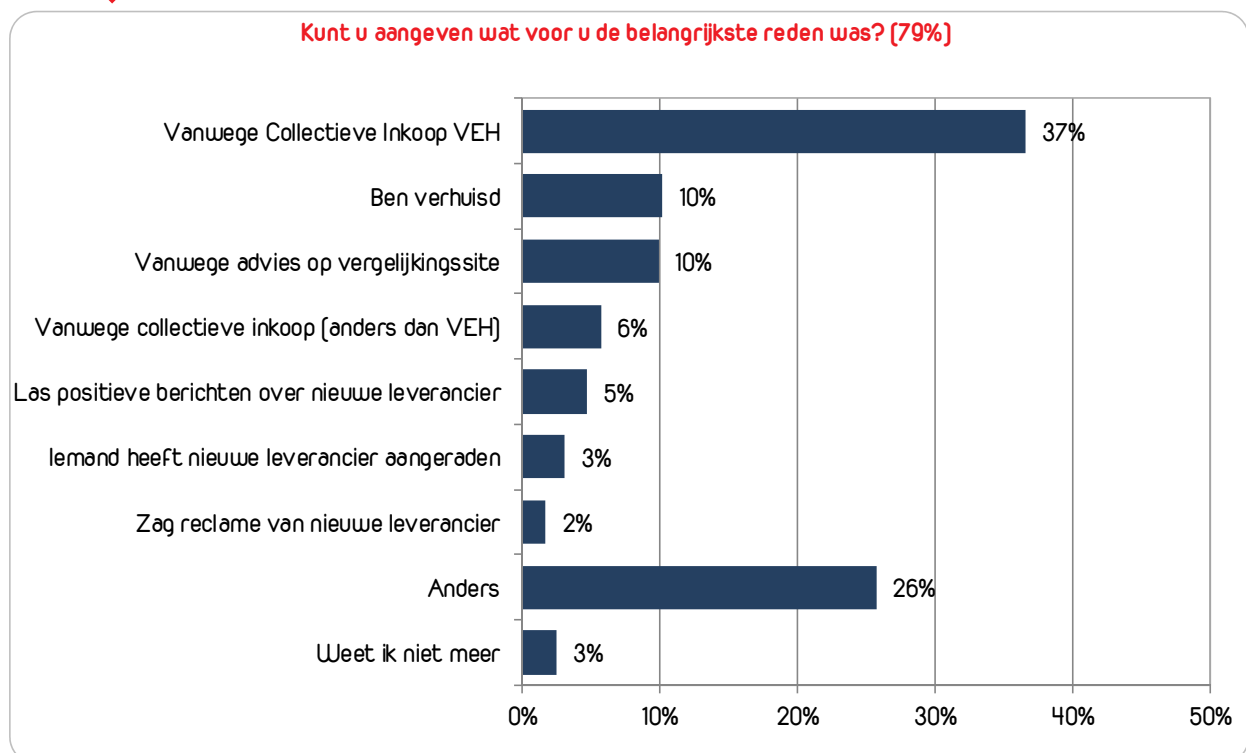
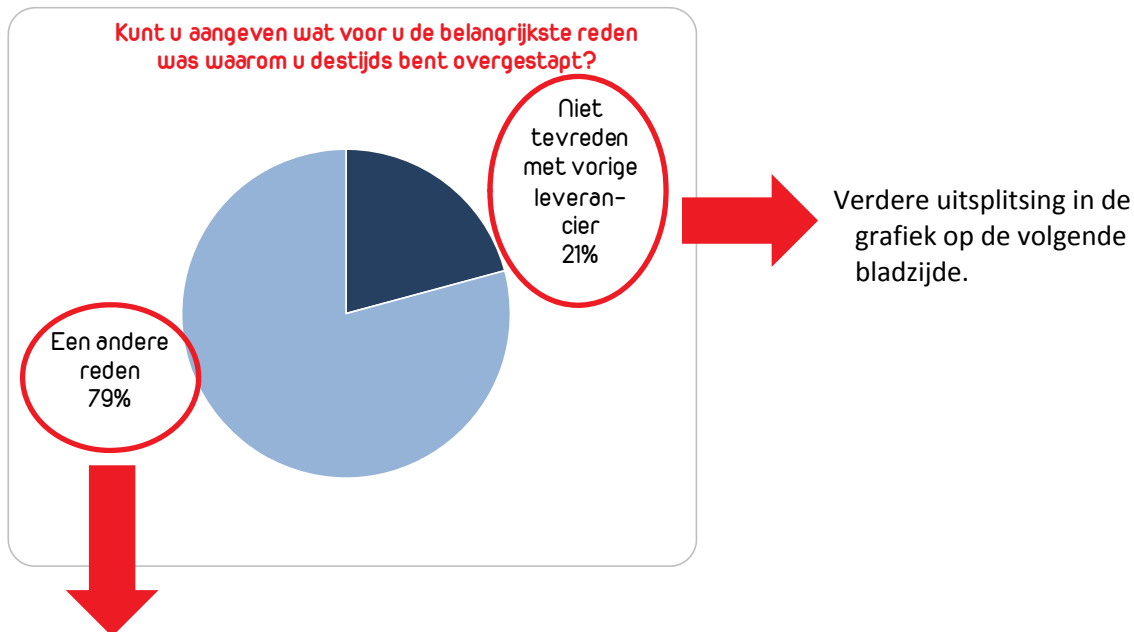


Oxxio ontvangt de meeste klachten (9%). Electrabel laat de grootste verbetering zien (van 7% naar 1%).



5. Overstappen

58% van de leden van Vereniging Eigen Huis is wel eens overgestapt naar een andere energieleverancier.



De antwoorden zijn verkort weergegeven.

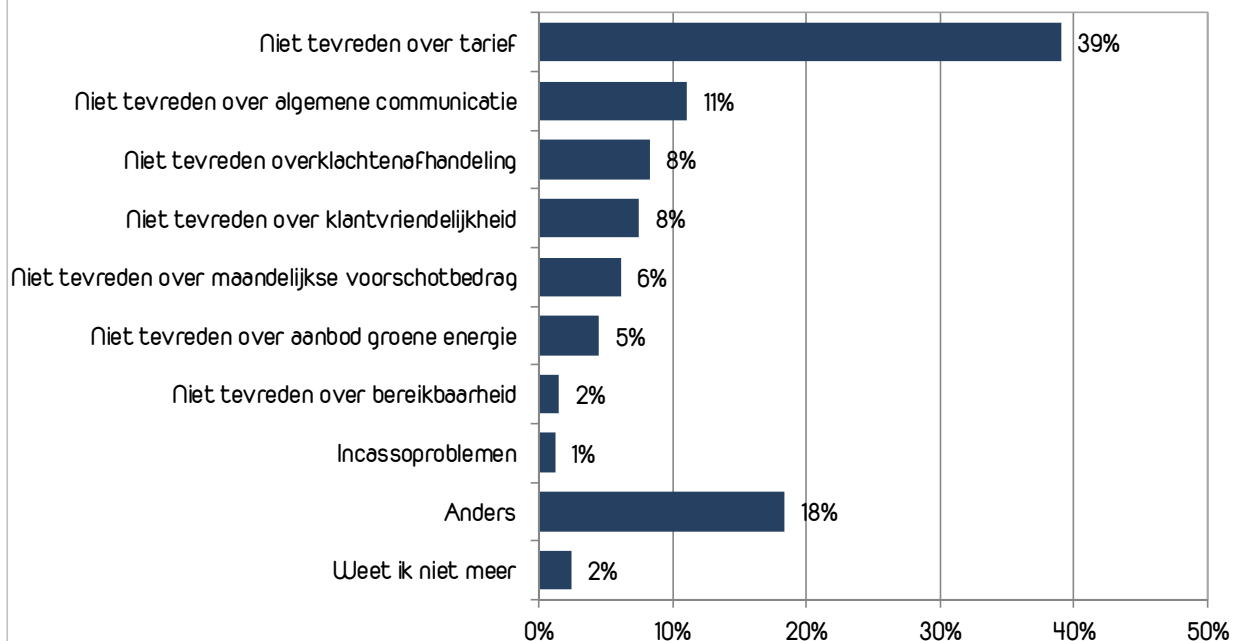
De belangrijkste reden om over te stappen, zonder dat er ontevredenheid is over de vorige energieleverancier, is voor leden van de vereniging de Collectieve Inkoop Energie. Een kwart van de



'niet ontevreden overstappers' geeft het antwoord 'anders'. Een willekeurige selectie van de toelichtingen die gegeven zijn is hieronder te lezen.

- ▶ *volgens mij was het toen de enige leverancier*
- ▶ *Omdat ik op dat moment een bijzonder gunstige deal voor drie jaar kon krijgen, contract bij Essent afliep en de prijzen omhoog zouden gaan bij Essent*
- ▶ *zakelijk tarief*
- ▶ *om prijs*
- ▶ *zelf gezocht naar de goedkoopste leverancier t.o.v. het voorstel van de collectieve inkoop van V.E.H.*
- ▶ *Groene stroom en gas*
- ▶ *Nuon had scherpe aanbieding*
- ▶ *oorspronkelijke leverancier fusie met Elektrabel*
- ▶ *omdat NUON het meest in windenergie investeert*
- ▶ *ik kreeg bij hen een hoge korting als ik zou overstappen*

Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden was voor uw ontevredenheid? (21%)



De antwoorden zijn verkort weergegeven.

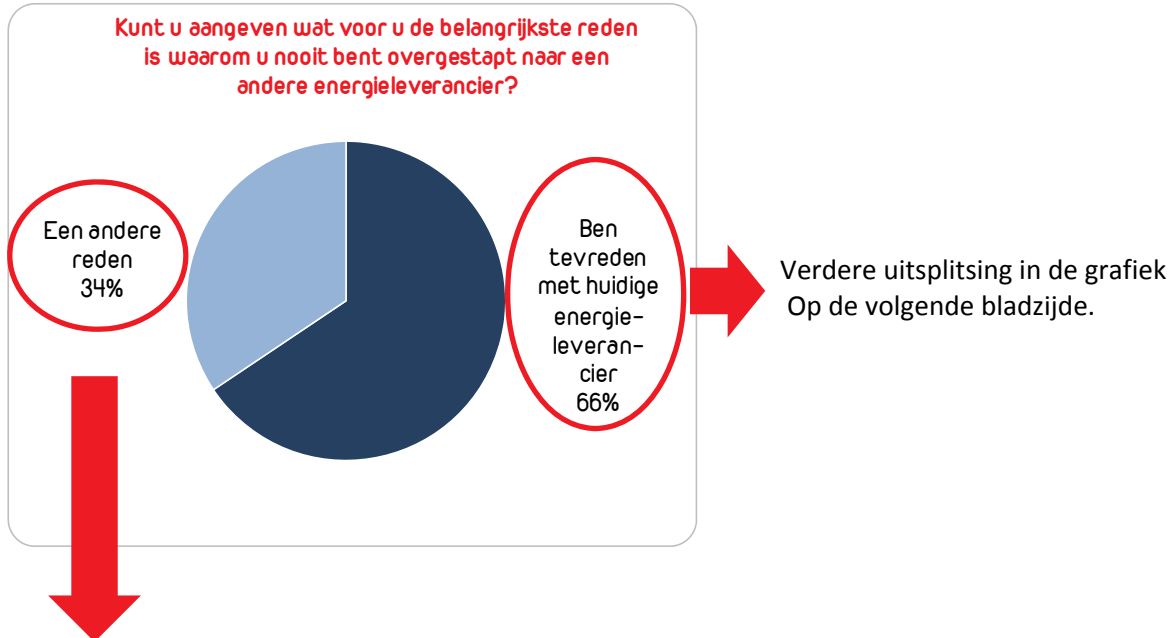
De meest genoemde reden voor ontevredenheid over de vorige leverancier is het tarief. 18% van de leden kiest voor 'anders'. Een willekeurige selectie van de toelichtingen die gegeven zijn bij dit antwoord:

- ▶ *combinatie van géén communicatie = géén klantvriendelijkheid = zeer slechte klachtenafhandeling = uiteindelijk via klachtencommissie*
- ▶ *Te duur*
- ▶ *Bij verhuizing levering op verkeerd adres, met daarna alle rompslomp van dien*
- ▶ *constructie te ingewikkeld*
- ▶ *Onduidelijke afrekeningen.*
- ▶ *Bij Delta was het een grote puinhoop ten aanzien het vaststellen van het voorschotbedrag, inschrijven, contacten met de klantenservice etc. Ga zo maar door. Daar neem ik dan ook NOOIT meer iets af. Zodra water vrij komt verbreek ik alle banden met Delta.*
- ▶ *zo ongeveer alle punten bovengenoemd.*
- ▶ *eerste huis*
- ▶ *Er was vroeger geen andere*

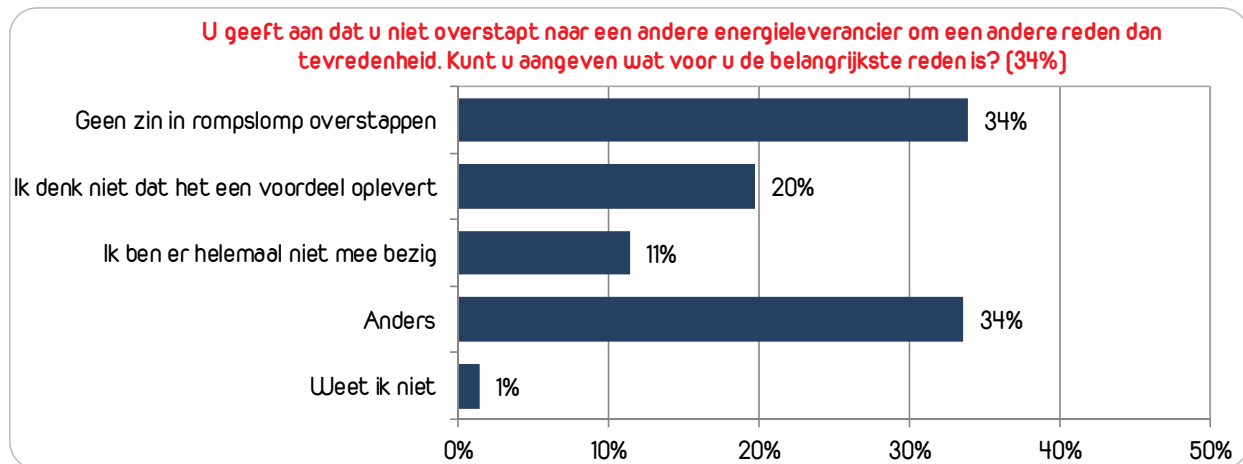


- ▶ bijna alle genoemde mogelijkheden

41% van de leden van Vereniging Eigen Huis is nog nooit overgestapt.



Verdere uitsplitsing in onderstaande grafiek.



De antwoorden zijn verkort weergegeven.

De meest genoemde redenen om niet over te stappen, ondanks dat klanten niet specifiek tevreden zijn, zijn de rompslomp die verwacht wordt bij het overstappen en 'anders'. Onder 'anders' vallen verschillende antwoorden. Een willekeurige selectie:

- ▶ Volgens de EH inkoop waren anderen maar marginaal goedkoper
- ▶ gepensioneerd personeel krijg korting
- ▶ Nieuwbouw, zojuist afgesloten
- ▶ stadsverwarming wordt alleen door Nuon aangeboden
- ▶ Nooit in verdiept
- ▶ Ik woon nog maar enkele jaren op het huidige adres
- ▶ Ik heb de rompslomp nog niet aangegaan, maar wil dat wel gaan doen.
- ▶ omdat ik al lang klant ben hebben zij voor mij de tarieven verlaagd



- ▶ In 2008 komen wonen in het verzorgingsgebied van Essent en toen een vast contract afgesloten
- ▶ Wij hebben stadverwarming en geen andere keus dan Nuon. 2 verschillende leveranciers zien wij niet zitten (stadsverwarming/elektra) Monopolie door Nuon



De antwoorden zijn verkort weergegeven.

Het meest genoemde antwoord als toelichting op tevredenheid is 'anders'. Een willekeurige selectie van de antwoorden die onder 'anders' vallen:

- ▶ ik ben tevreden omdat ik nog nooit problemen heb gehad, alles wordt altijd goed geregeld en de communicatie is prima.
- ▶ alles naar wens en geen problemen
- ▶ Uit gewoonte, zeg maar gemakzucht
- ▶ Over de gehele linie ben ik tevreden
- ▶ verwacht weinig blijvend voordeel bij een concurrent
- ▶ Ik zie niet direct voordelen om over te stappen. Bij de een is het een duurder, bij de ander is weer een ander onderdeel duurder. Grote besparingen zie ik vervolgens niet ontstaan.
- ▶ uiteindelijk zit er geen verschil tussen de aanbieders
- ▶ Ik heb pas sinds een maand NUON, het is mijn eerste huis.
- ▶ geen duidelijkheid in de tarieven van anderen
- ▶ ongestoorde energielevering



6. Energiebesparing en groene energie

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de mate waarin uw leverancier u helpt om energie te besparen?

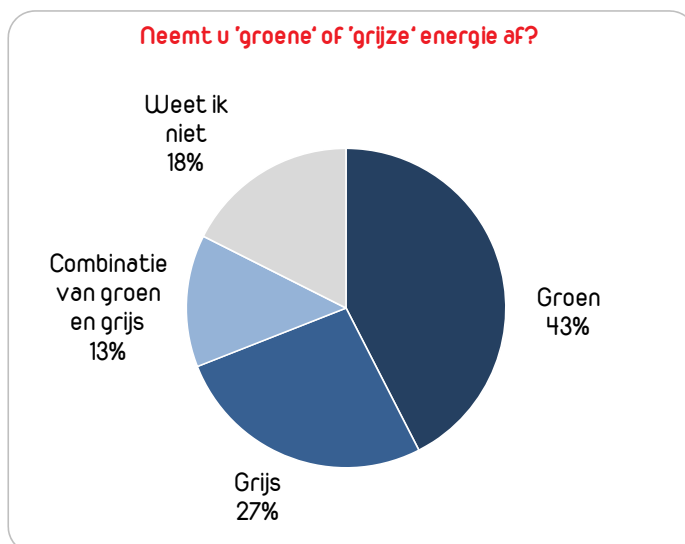
	2012
Delta	6,1
E.ON	5,7
Electrabel	5,5
Eneco	5,9
Energie:Direct	5,2
Essent	6,0
Greenchoice	7,5
NL Energie	5,5
NUON	6,2
Oxxio	5,9
United Consumers	6,7
TOTAAL	6,1

▲ = stijging t.o.v. 2010, ► = geen verandering t.o.v. 2010, ▼ = daling t.o.v. 2010.

Greenchoice heeft het hoogste cijfer voor het helpen bij het besparen van energie (7,5). Energie:Direct scoort het slechtst (5,2).



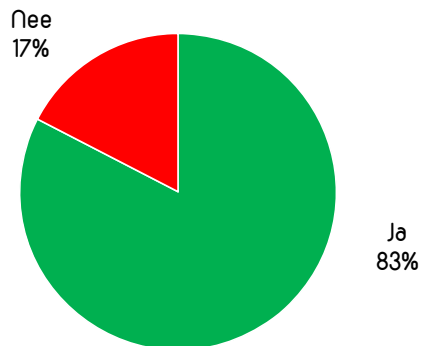
Reactie Vereniging Eigen Huis: de tevredenheid over de mate waarin energieleveranciers helpen om energie te besparen is tamelijk laag. Er worden hier onvoldoendes gescoord. De core business van energiemaatschappijen is energie leveren. Energie besparen conflicteert daarmee en is niet in hun belang. Waarschijnlijk ervaren leden dit ook zo en waarderen zij daarom dit onderdeel laag.



Maar liefst 43% van de leden van Vereniging Eigen Huis zegt groene stroom af te nemen, en nog eens 13% een combinatie van groene en grijze stroom.

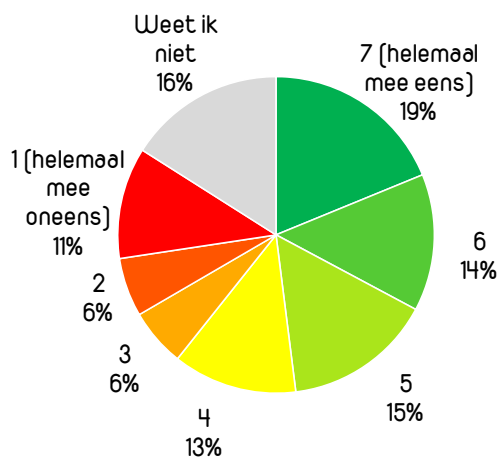


Hebt u bewust voor groene energie gekozen? (43%, n= 2.589)



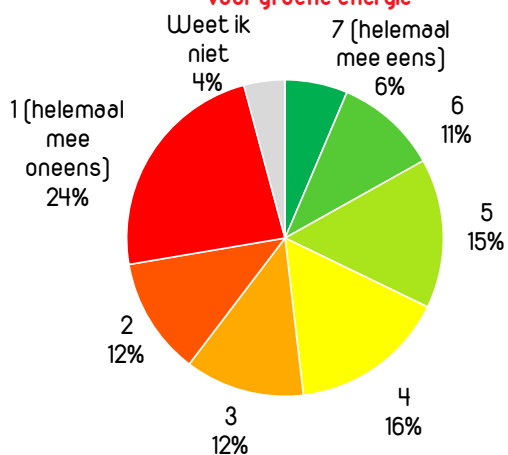
De meeste leden met groene energie hebben bewust voor groene energie gekozen.

Groene energie kost mij meer dan grijze energie



Over de kosten van groene energie ten opzichte van grijze energie, zijn de meningen verdeeld. Ongeveer de helft van de leden denkt dat groene energie duurder is (48% met score 5, 6 of 7), 23% denkt van niet. (scores 1, 2 of 3).

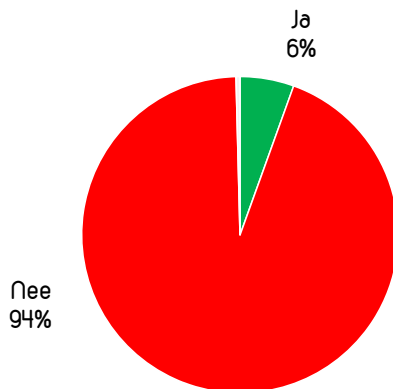
Ik zou bereid zijn om een hogere prijs te betalen voor groene energie



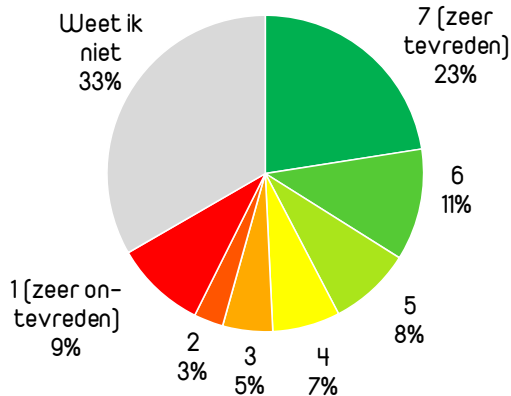
Bijna de helft van de leden is niet bereid meer te betalen voor groene energie (48% score 1, 2 of 3); 32% wil dat wel (scores 5, 6 of 7)



Wekt u zelf energie op?



Hoe tevreden of ontevreden bent u over de verrekening (saldering) van de zelf opgewekte energie? [6%, n= 333]

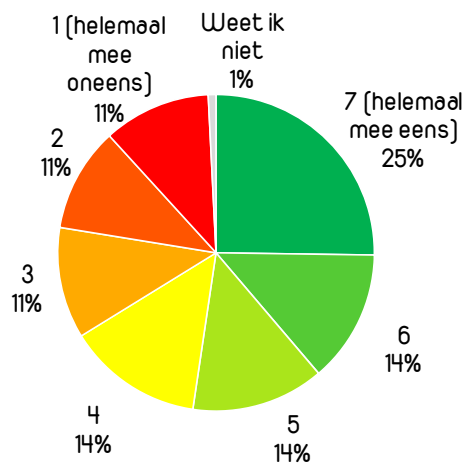


Van de leden die zelf energie opwekken is slechts ongeveer een derde tevreden (score 5, 6 of 7 in de grafiek). Maar liefst een derde weet het niet.





Ik houd regelmatig mijn energieverbruik bij



lets meer dan de helft van de leden van de Vereniging Eigen Huis zegt regelmatig het eigen energiegebruik bij te houden (53%, scores 5, 6 of 7); een derde doet dat niet (scores 1, 2 of 3).



BIJLAGE – Resultaat per energieleverancier

DELTA	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,7	▲ 0,1	7,6	4
Algemene communicatie	7,3	▲ 0,1	7,0	3
Bereikbaarheid	7,5	▶ 0,0	7,1	3
De jaarlijkse eindafrekening	7,7	▲ 0,3	7,3	3
Klantvriendelijkheid	7,6	▲ 0,3	7,2	3
Mate waarin geholpen wordt om energie te besparen	6,1	-	6,1	4
Online dienstverlening	7,0	▼ 0,4	7,0	4
Overeengekomen tarief	7,1	▼ 0,1	6,9	6
Maandelijks voorschotbedrag	7,3	▶ 0,0	7,0	4
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	4%	▼ 3	5%	4

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

Delta scoort op alle aspecten bovengemiddeld. Ten opzichte van 2010 zijn de grootste verbeteringen te zien bij de jaarlijkse eindafrekening en de klantvriendelijkheid. De grootste daling is te zien bij de online dienstverlening.

E.ON	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,4	▶ 0,0	7,6	7
Algemene communicatie	6,9	▼ 0,3	7,0	6
Bereikbaarheid	7,1	▼ 0,1	7,1	6
De jaarlijkse eindafrekening	7,0	▼ 0,2	7,3	8
Klantvriendelijkheid	7,1	▼ 0,2	7,2	6
Mate waarin geholpen wordt om energie te besparen	5,7	-	6,1	8
Online dienstverlening	6,5	▼ 0,5	7,0	9
Overeengekomen tarief	6,9	▼ 0,7	6,9	7
Maandelijks voorschotbedrag	6,9	▼ 0,4	7,0	6
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	5%	▶ 0	5%	7

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

E.ON scoort op bijna alle aspecten benedengemiddeld. Ten opzichte van 2010 is de grootste daling te zien bij het overeengekomen tarief. Er zijn geen aspecten die verbeterd zijn. De grootste daling is te zien bij de online dienstverlening. Naar aanleiding van de slechtere resultaten in 2009 heeft E.ON een aantal verbeteringen doorgevoerd, wat geleid heeft tot een beter resultaat in 2010. Daarnaast



stapten veel leden dat jaar over naar aanleiding van de Collectieve Inkoop energie. In 2011 echter lijkt E.ON onvoldoende in staat te zijn geweest om dit tarief vast te houden en daalt de waardering voor het tarief weer fors.

Electrabel	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,8	▲ 0,4	7,6	3
Algemene communicatie	7,0	▼ 0,1	7,0	5
Bereikbaarheid	7,5	▶ 0,0	7,1	3
De jaarlijkse eindafrekening	7,4	▲ 0,2	7,3	5
Klantvriendelijkheid	7,6	▲ 0,2	7,2	3
Maat waarin geholpen wordt om energie te besparen	5,5	-	6,1	9
Online dienstverlening	6,6	▼ 0,6	7,0	8
Overeengekomen tarief	7,3	▶ 0,0	6,9	4
Maandelijks voorschotbedrag	7,2	▼ 0,1	7,0	5
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	1%	▼ 6	5%	1

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

Electrabel scoort op veel aspecten bovengemiddeld. Op één aspect is het de beste leverancier: bij geen andere energieleverancier hebben de leden van de vereniging zo weinig klachten ingediend. De klachtafhandeling is ook de meest opvallende verbetering ten opzichte van de vorige meting in 2010. Een verslechtering is te zien bij de online dienstverlening.

Eneco	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,5	▲ 0,2	7,6	6
Algemene communicatie	6,9	▼ 0,1	7,0	6
Bereikbaarheid	7,0	▼ 0,1	7,1	7
De jaarlijkse eindafrekening	7,2	▶ 0,0	7,3	6
Klantvriendelijkheid	7,1	▶ 0,0	7,2	6
Maat waarin geholpen wordt om energie te besparen	5,9	-	6,1	6
Online dienstverlening	7,0	▼ 0,2	7,0	4
Overeengekomen tarief	6,7	▼ 0,2	6,9	8
Maandelijks voorschotbedrag	6,9	▼ 0,2	7,0	6
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	5%	▼ 2	5%	7

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.



Eneco scoort op de meeste punten benedengemiddeld. Uitzonderingen hierop zijn de online dienstverlening en het aantal klachten dat wordt ingediend. Op deze aspecten scoort Eneco gemiddeld of boven gemiddeld.

Energie:Direct	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,7	▲ 0,4	7,6	4
Algemene communicatie	7,2	▼ 0,2	7,0	4
Bereikbaarheid	7,4	▲ 0,1	7,1	5
De jaarlijkse eindafrekening	7,6	▲ 0,1	7,3	4
Klantvriendelijkheid	7,4	▼ 0,1	7,2	5
Mate waarin geholpen wordt om energie te besparen	5,2	-	6,1	11
Online dienstverlening	7,2	▼ 0,4	7,0	3
Overeengekomen tarief	7,4	▼ 0,3	6,9	3
Maandelijks voorschotbedrag	7,4	▼ 0,1	7,0	3
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	4%	▼ 1	5%	4

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

Energie:Direct scoort op de meeste punten bovengemiddeld. Opvallende uitzonderingen is er voor de het helpen met het besparen van energie. Op dit aspecten scoort Energie:Direct erg slecht en in sommige gevallen zelfs het slechtste van alle gemeten energieleveranciers.

Essent	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,4	▲ 0,1	7,6	7
Algemene communicatie	6,7	▼ 0,3	7,0	8
Bereikbaarheid	6,8	▼ 0,1	7,1	9
De jaarlijkse eindafrekening	7,2	▼ 0,1	7,3	6
Klantvriendelijkheid	6,9	▼ 0,2	7,2	9
Mate waarin geholpen wordt om energie te besparen	6,0	-	6,1	5
Online dienstverlening	6,8	▼ 0,3	7,0	6
Overeengekomen tarief	6,5	▼ 0,3	6,9	10
Maandelijks voorschotbedrag	6,8	▼ 0,2	7,0	9
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	6%	▼ 1	5%	9

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

Essent scoort op de meeste aspecten benedengemiddeld. Relatief gezien scoort het overeengekomen tarief het slechts. Alleen NUON krijgt hier een lager cijfer voor.



Greenchoice

	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	8,2	▼ 0,1	7,6	1
Algemene communicatie	7,8	▼ 0,2	7,0	1
Bereikbaarheid	8,2	▼ 0,1	7,1	1
De jaarlijkse eindafrekening	8,0	▼ 0,2	7,3	2
Klantvriendelijkheid	8,2	► 0,0	7,2	1
Maat waarin geholpen wordt om energie te besparen	7,5	-	6,1	1
Online dienstverlening	8,0	▼ 0,2	7,0	1
Overeengekomen tarief	7,8	▼ 0,1	6,9	1
Maandelijks voorschotbedrag	7,8	▼ 0,1	7,0	1
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	3%	► 0	5%	3

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

Greenchoice is voor de derde keer op rij de beste energieleverancier. Dit jaar is het wel een gedeelde eerste plaats, want United Consumers stijgt in algemene tevredenheid van een 8,0 naar een 8,2. Een punt van aandacht is wel dat op onderdelen de waardering daalt.

NL Energie

	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,1	▲ 0,2	7,6	10
Algemene communicatie	6,6	▲ 0,1	7,0	9
Bereikbaarheid	7,0	▲ 0,3	7,1	7
De jaarlijkse eindafrekening	7,0	► 0,0	7,3	8
Klantvriendelijkheid	7,0	▲ 0,3	7,2	8
Maat waarin geholpen wordt om energie te besparen	5,5	-	6,1	9
Online dienstverlening	6,5	▼ 0,1	7,0	9
Overeengekomen tarief	7,3	▲ 0,3	6,9	4
Maandelijks voorschotbedrag	6,7	▼ 0,1	7,0	10
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	8%	▼ 5	5%	10

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

NL Energie is net als in 2009 gekozen tot slechtste energieleverancier. Bij de vorige meting werd deze positie overgedaan aan Oxxio. Dit jaar delen Oxxio en NL Energie de laatste plaats. Het is wel zo dat NL Energie in 2009 nog een 6,6 kreeg als beoordeling, terwijl dit inmiddels is opgelopen tot een 7,1. Op onderdelen zijn ook sterke verbeteringen te zien, die overigens nog steeds wel benedengemiddeld scoren.



NUON

	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,3	▲ 0,1	7,6	9
Algemene communicatie	6,6	▼ 0,2	7,0	9
Bereikbaarheid	6,7	▼ 0,1	7,1	10
De jaarlijkse eindafrekening	7,0	▼ 0,1	7,3	8
Klantvriendelijkheid	6,9	▼ 0,1	7,2	9
Maatje waarin geholpen wordt om energie te besparen	6,2	-	6,1	3
Online dienstverlening	6,8	▼ 0,1	7,0	6
Overeengekomen tarief	6,3	▼ 0,3	6,9	11
Maandelijks voorschotbedrag	6,5	▼ 0,4	7,0	11
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	4%	▼ 1	5%	4

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

NUON scoort op bijna alle aspecten benedengemiddeld. De uitzonderingen zijn het helpen van klanten bij het besparen van energie en het aantal klanten dat een klacht indient. Deze aspecten scoren bovengemiddeld. Het overeengekomen tarief en het maandelijkse voorschottarief scoren het slechtste van alle gemeten energieleveranciers. Ten opzichte van de vorige meting is de waardering hiervoor ook behoorlijk gedaald.

Oxxio

	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	7,1	▲ 0,3	7,6	10
Algemene communicatie	6,4	▲ 0,1	7,0	11
Bereikbaarheid	6,5	▶ 0,0	7,1	11
De jaarlijkse eindafrekening	6,8	▶ 0,0	7,3	11
Klantvriendelijkheid	6,6	▼ 0,1	7,2	11
Maatje waarin geholpen wordt om energie te besparen	5,9	-	6,1	6
Online dienstverlening	6,4	▼ 0,4	7,0	11
Overeengekomen tarief	6,7	▼ 0,2	6,9	8
Maandelijks voorschotbedrag	6,9	▶ 0,0	7,0	6
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	9%	▼ 4	5%	11

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

Oxxio is samen met NL Energie de slechts gewaardeerde energieleverancier, ondanks de gestegen algemene tevredenheid. Op aspecten als de algehele communicatie, bereikbaarheid, de jaarlijkse eindafrekening, klantvriendelijkheid en de online dienstverlening scoort Oxxio het slechtst van alle leveranciers. Ook ontving Oxxio verhoudingsgewijs de meeste klachten. Het aantal klachten daalt



overigens wel sterk. Over drie metingen gaat dit percentage van 16%, naar 13%, naar 9% in deze meting.

United Consumers	Score 2012	T.ov. 2010	Benchmark	Rangorde
Algemene tevredenheid	8,2	▲ 0,2	7,6	1
Algemene communicatie	7,6	▼ 0,2	7,0	2
Bereikbaarheid	7,9	▼ 0,2	7,1	2
De jaarlijkse eindafrekening	8,1	▲ 0,1	7,3	1
Klantvriendelijkheid	8,2	▲ 0,2	7,2	1
Mate waarin geholpen wordt om energie te besparen	6,7	-	6,1	2
Online dienstverlening	7,7	▼ 0,4	7,0	2
Overeengekomen tarief	7,7	▶ 0,0	6,9	2
Maandelijks voorschotbedrag	7,7	▶ 0,0	7,0	2
Klanten die in het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend	2%	▼ 1	5%	2

De benchmark bestaat uit alle antwoorden voor alle energieleveranciers. De rangorde is gebaseerd op de 11 energieleveranciers die gemeten zijn. De gebruikte kleuren: top 3 donkergroen, laatste plaats rood, overige plaatsen lichtgroen als de score gemiddeld of bovengemiddeld is, beneden gemiddeld is oranje.

United Consumers is volgens haar klanten de beste energieleverancier, samen met Greenchoice. Op alle aspecten behoort United Consumers tot de top. Aandachtspunten zijn wel de online dienstverlening, de algemene communicatie en de bereikbaarheid, die slechter scoren dan bij de vorige meting.