

Energieleveranciers

Inhoudsopgave

Bladzijde

3	Conclusies
3	Aanbevelingen
4	Conclusies per energieleverancier
9	Inleiding
10	Situatie van de klant
15	Algemene tevredenheid
18	Tevredenheid per categorie
23	Overstappen
27	Bijlage A - Overige redenen om over te stappen

Conclusies

- Bijna zes op de tien leden van de vereniging hebben een contract voor onbepaalde tijd. Nog eens 9% weet niet of hij een vast of een variabel contract heeft.
- GREENCHOICE en UNITED CONSUMERS komen op bijna alle onderzochte aspecten als beste naar voren. NL energie en OXXIO scoren op bijna alle aspecten het slechtst. Op het gebied van klachtafhandeling scoort NL energie bijzonder slechte rapportcijfers.
- 61% is nog nooit overgestapt naar een andere energieleverancier.
- Het meest tevreden zijn klanten over het algemeen over de jaarlijkse afrekening, de online dienstverlening en de klantvriendelijkheid. Het minst tevreden zijn klanten over de klachtenafhandeling. Dezelfde klachtenafhandeling weegt voor klanten in de totaalbeoordeling van energieleveranciers juist het zwaarst. Een gemiste kans dus voor veel energieleveranciers. Op GREENCHOICE na scoren de energieleveranciers op bijna alle aspecten van de klachtafhandeling onvoldoendes. NL energie maakt het wel erg bont, met een 2,7 voor de snelheid waarmee een klacht wordt afgehandeld, een 2,8 voor de snelheid waarmee de klacht in behandeling wordt genomen en ook een 2,8 voor de uiteindelijke oplossing van de klacht.
- Klanten geven een laag rapportcijfer (6,1) als het gaat over de energietarieven van hun leverancier als ze deze vergelijken met andere aanbieders. Ook de vindbaarheid en duidelijkheid van de tarieven, en de informatievoorziening hierover, krijgen cijfers tussen de 6,3 en 6,5.
- Energieleveranciers doen nog onvoldoende om klanten te helpen om minder energie te verbruiken. Klanten geven hier slechts een 6,2 voor.
- Iets meer dan zes op de tien klanten die nooit zijn overgestapt van energieleverancier, denkt dat het overstapproces tot problemen kan leiden. Daarnaast vinden zeven van de tien het lastig om de tarieven van energieleveranciers te vergelijken.
- Klanten die ooit zijn overgestapt vinden dat ze er op alle onderzochte aspecten op vooruit zijn gegaan. Opvallend is het dat dit beeld bij alle leveranciers te zien is.
- In de helft van de gevallen is het tarief bij overstappers de belangrijkste reden om over te stappen.
- Het overstapproces leidt in de praktijk niet tot problemen. Alleen de snelheid waarmee de oude leverancier de opzegging heeft verwerkt en de correctheid van de eindafrekening krijgen een lager rapportcijfer (respectievelijk een 6,9 en een 6,8).

Conclusies per energieleverancier

DELTA



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als vierde van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt boven het gemiddelde.
- Relatief veel klanten hebben vaste tarieven voor gas en relatief weinig hebben variabele tarieven voor gas.
- Relatief veel klanten hebben vaste tarieven afgesproken voor elektra.
- Heeft in de afgelopen 12 maanden van alle energieleveranciers verhoudingsgewijs het minst telefonisch contact gehad met haar klanten.
- Ontvangt samen met UNITED CONSUMERS en WESTLAND ENERGIE de minste klachten. In de afgelopen 12 maanden diende 2% van de klanten een klacht in.

E.ON Benelux



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, gedeeld tiende op de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt beneden het gemiddelde.
- Scoort het laagst van alle energieleveranciers als het gaat over het aanraden bij bekenden.
- Krijgt van alle energieleveranciers het laagste rapportcijfer voor voorschotbedrag dat maandelijks wordt betaald (6,6).
- Draagt, samen met ENERGIE DIRECT en RWE Energy Nederland N.V., volgens haar klanten het minst bij aan een goed milieu (6,1).
- Scoort een onvoldoende op het helpen van klanten om minder energie te verbruiken (5,5).

ELECTRABEL



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als vijfde van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt boven het gemiddelde.
- Scoort onvoldoendes voor het gemak om een klacht in te dienen (5,7), het serieus nemen van klachten (4,4), de snelheid voor het in behandeling nemen van klachten (4,9), de snelheid van het afhandelen van klachten (4,6) en de uiteindelijke oplossing van de klacht (4,5).
- Scoort een onvoldoende op het helpen van klanten om minder energie te verbruiken (5,6).

ELEKTRAN



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, gedeeld tiende op de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt beneden het gemiddelde.
- Relatief veel contracten voor één jaar.
- Relatief weinig klanten hebben vaste tarieven voor gas.
- Scoort een onvoldoende op het helpen van klanten om minder energie te verbruiken (5,6).

ENECO



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als zesde van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel is gelijk aan het gemiddelde van alle leveranciers.
- Scoort een onvoldoende op het helpen van klanten om minder energie te verbruiken (5,9).

ENERGIE DIRECT



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als zesde van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel is gelijk aan het gemiddelde van alle leveranciers.
- Behoort tot de drie leveranciers (met RWE Energy Nederland N.V. en WESTLAND ENERGIE) die verhoudingsgewijs het minst groen gas leveren.

- Heeft van alle energieleveranciers verhoudingsgewijs de meeste e-mails ontvangen van haar klanten.
- Scoort onvoldoendes voor het serieus nemen van klachten (4,4), de snelheid voor het in behandeling nemen van klachten (4,3), de snelheid van het afhandelen van klachten (4,1) en de uiteindelijke oplossing van de klacht (4,2). Het gemak om een klacht in te dienen scoort wel een voldoende (6,3).
- Draagt, samen met E.ON Benelux en RWE Energy Nederland N.V., volgens haar klanten het minst bij aan een goed milieu (6,1).
- Helpt klanten, samen met NL energie, het minst om minder energie te verbruiken (5,2).

ESSENT



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, gedeeld achtste op de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt beneden het gemiddelde.
- Scoort onvoldoendes voor het serieus nemen van klachten (5,6), de snelheid voor het in behandeling nemen van klachten (5,7), de snelheid van het afhandelen van klachten (5,5) en de uiteindelijke oplossing van de klacht (5,3). Het gemak om een klacht in te dienen scoort wel een voldoende (6,0).
- Scoort een onvoldoende op het helpen van klanten om minder energie te verbruiken (5,9).

GREENCHOICE



- Heeft het hoogste rapportcijfer van alle veertien onderzochte energieleveranciers op totaalniveau: een 8,2.
- Scoort het hoogst van alle energieleveranciers als het gaat over het aanraden bij bekenden.
- Levert van alle energieleveranciers verhoudingsgewijs het meeste groene gas en elektriciteit.
- Krijgt van alle energieleveranciers het hoogste rapportcijfer voor het overeengekomen tarief (7,8).
- Krijgt van alle energieleveranciers het hoogste rapportcijfer voor voorschotbedrag dat maandelijks wordt betaald (7,8).
- Heeft het hoogste rapportcijfer voor de duidelijkheid over de berekening van de hoogte van het voorschotbedrag (7,6).
- Krijgt het hoogste cijfer voor de scherpste van het tarief ten opzichte van andere aanbieders (7,7).
- Is het duidelijkst in de kostenelementen op de eindafrekening (7,8).
- Maakt het, samen met UNITED CONSUMERS, voor klanten het makkelijkst om de correctheid van de eindafrekening te controleren (7,8).
- Krijgt van alle leveranciers, samen met UNITED CONSUMERS, het hoogste rapportcijfer voor de algemene communicatie (7,9).
- Heeft het hoogste cijfer voor de vindbaarheid van de energietarieven (7,5).
- Het hoogste cijfer voor de duidelijkheid van de informatie over energietarieven (7,4).
- Heeft, samen met UNITED CONSUMERS, het hoogste rapportcijfer voor de mate waarin geïnformeerd wordt over de tarieven (7,2).
- Heeft het hoogste cijfer voor het gemak waarmee het voorschotbedrag kan worden aangepast (8,4).
- Heeft, na UNITED CONSUMERS, de meest correcte energierekening (8,1).
- Communiqueert het duidelijkst (7,8).
- Heeft in de ogen van haar klanten de meest relevante communicatie (7,7).
- Heeft volgens haar klanten de beste frequentie van benaderen (7,7).
- Krijgt, na UNITED CONSUMERS, het hoogste rapportcijfer voor de mate waarin een telefonisch gestelde vraag is beantwoord (8,0).
- Krijgt, na UNITED CONSUMERS, het hoogste rapportcijfer voor de snelheid waarmee klanten een medewerker te spreken krijgen als er gebeld wordt (8,2).
- Stuurt, samen met UNITED CONSUMERS, de vriendelijkste e-mails (8,0).
- Maakt het voor klanten het makkelijkst om een klacht in te dienen (7,2), neemt klachten het meest serieus (6,6), neemt klachten het snelst in behandeling (6,6), handelt klachten het snelst af (6,2) en lost klachten het beste op (6,2). Op bijna alle aspecten is GREENCHOICE de enige leverancier die een voldoende scoort op deze aspecten. Alleen op het gemak om een klacht in te dienen scoren nog twee andere leveranciers een voldoende.

- Is de meest 'groene' energieleverancier (8,8).
- Draagt volgens haar klanten het meest bij aan een goed milieu (8,7).
- Helpt klanten het beste om minder energie te verbruiken (7,6).
- Scoort op alle aspecten rond de verhuizing na UNITED CONSUMERS het hoogst: het wijzigingsproces (8,2), de duidelijkheid hoe de wijziging doorgegeven moet worden (8,1), het gemak om het contract over te zetten naar het nieuwe adres (8,4), de snelheid waarmee de wijziging verwerkt wordt (8,4) en de correctheid van de afrekening voor de oude woning (8,2).

NL energie



Nederlandse
Energie
Maatschappij

- Heeft het laagste rapportcijfer van alle veertien onderzochte energieleveranciers op totaalniveau: een 6,6.
- Met afstand de slechtste als het gaat om het beantwoorden van e-mails van klanten. Slechts zes van de tien kregen een antwoord.
- Ontvangt verhoudingsgewijs de meeste klachten. In de afgelopen 12 maanden heeft één op de vijf klanten een klacht ingediend.
- Krijgt het laagste rapportcijfer van alle energieleveranciers voor de jaarlijkse eindafrekening (6,5).
- Heeft het laagste rapportcijfer voor de hoogte van het voorschotbedrag ten opzichte van het werkelijke gebruik (6,7).
- Heeft het laagste rapportcijfer voor de duidelijkheid over de berekening van de hoogte van het voorschotbedrag (6,2).
- Heeft het laagste cijfer voor het gemak waarmee het voorschotbedrag kan worden aangepast (6,4).
- Heeft het slechtst dekkende voorschotbedrag voor de eindafrekening (6,6).
- Is het onduidelijkst in de kostenelementen op de eindafrekening (6,2).
- Heeft de onduidelijkste uitleg bij de energieafrekening (6,3).
- Maakt het voor klanten het minst makkelijk om de correctheid van de eindafrekening te controleren (6,1).
- Heeft de minst correcte energierekening (6,3).
- Communiqueert het onduidelijkst (6,0).
- Heeft in de ogen van haar klanten de minst relevante communicatie (6,0).
- Heeft volgens haar klanten de slechtste frequentie van benaderen (5,7). NL energie is de enige energieleverancier die voor dit onderdeel een onvoldoende krijgt.
- Heeft de slechtst meedenkende medewerkers aan de telefoon (5,6, de enige leverancier die een onvoldoende krijgt).
- Heeft de minst deskundige medewerkers aan de telefoon (5,6, de enige leverancier die een onvoldoende krijgt).
- Heeft de minst vriendelijke medewerkers aan de telefoon (6,6).
- Geeft de minst duidelijke adviezen als klanten bellen (5,5, de enige leverancier die een onvoldoende krijgt).
- Krijgt als enige een onvoldoende voor de mate waarin een telefonisch gestelde vraag is beantwoord (5,3).
- Krijgt het laagste rapportcijfer voor de snelheid waarmee klanten een medewerker te spreken krijgen als er gebeld wordt (5,7, de enige leverancier die hier een onvoldoende voor krijgt).
- Scoort het slechtst op het gemak om een klacht in te dienen (4,1), de mate waarin klachten serieus genomen worden (3,4), de snelheid waarmee een klacht in behandeling wordt genomen (2,8), de snelheid waarmee klachten worden afgehandeld (2,7) en in het oplossen van klachten (2,8). De rapportcijfers zijn extreem laag en veel lager dan bij andere energieleveranciers.
- Helpt klanten, samen met ENERGIE DIRECT, het minst om minder energie te verbruiken (5,2).

NUON



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, gedeeld tiende op de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt beneden het gemiddelde.
- Krijgt van alle energieleveranciers het laagste rapportcijfer voor het overeengekomen tarief (6,3).
- Krijgt het laagste cijfer voor de scherpheid van het tarief ten opzichte

- van andere aanbieders (5,3).
- Heeft het laagste cijfer voor de vindbaarheid van de energietarieven (6,1).
- Het laagste cijfer voor de duidelijkheid van de informatie over energietarieven (5,9).
- Heeft het laagste rapportcijfer voor de mate waarin geïnformeerd wordt over de tarieven (6,0).
- Scoort onvoldoendes voor het gemak om een klacht in te dienen (5,5), het serieus nemen van klachten (5,1), de snelheid voor het in behandeling nemen van klachten (5,1), de snelheid van het afhandelen van klachten (4,8) en de uiteindelijke oplossing van de klacht (5,1).

OXXIO



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als dertiende van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt beneden het gemiddelde.
- Op één na het slechtst in het beantwoorden van e-mails van klanten. Twee van de tien hebben geen antwoord gekregen op hun e-mail.
- Ontvangt verhoudingsgewijs, na NL energie, de meeste klachten. In de afgelopen 12 maanden heeft 16% van de klanten een klacht ingediend (bij NL energie is dit 19%).
- Reageert het langzaamst op e-mails van klanten (6,4).
- Denkt in e-mails het slechtst mee met klanten (5,8).
- Geeft de minst deskundige antwoorden als het gaat om e-mails van energieleveranciers (6,2).
- Stuurt de minst vriendelijke e-mails (6,2).
- Stuurt de minst duidelijke e-mails als klanten vragen stellen per mail (6,6).
- Heeft het laagste rapportcijfer op de mate waarin uw vraag is beantwoord als het gaat om per e-mail gestelde vragen (6,2).
- Heeft de slechtste mogelijkheden om te reageren op mail vanuit de energieleverancier (6,2).
- Scoort onvoldoendes voor het gemak om een klacht in te dienen (5,2), het serieus nemen van klachten (4,1), de snelheid voor het in behandeling nemen van klachten (4,1), de snelheid van het afhandelen van klachten (3,9) en de uiteindelijke oplossing van de klacht (4,0).
- Scoort op alle aspecten rond de verhuizing het slechtst: het wijzigingsproces (6,4), de duidelijkheid hoe de wijziging doorgegeven moet worden (6,9), het gemak om het contract over te zetten naar het nieuwe adres (6,8), de snelheid waarmee de wijziging verwerkt wordt (6,4) en de correctheid van de afrekening voor de oude woning (6,4).

RWE Energy Nederland N.V.



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, gedeeld achtste op de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt beneden het gemiddelde.
- Relatief veel klanten hebben vaste tarieven voor gas en relatief weinig hebben variabele tarieven voor gas.
- Relatief veel klanten hebben vaste tarieven afgesproken voor elektra en relatief weinig hebben variabele tarieven voor elektra.
- Behoort tot de drie leveranciers (met ENERGIE DIRECT en WESTLAND ENERGIE) die verhoudingsgewijs het minst groen gas leveren.
- Levert verhoudingsgewijs, samen met RWE Energy Nederland N.V., het meeste grijze elektra.
- Heeft in de afgelopen 12 maanden van alle energieleveranciers verhoudingsgewijs het meest telefonisch contact gehad met haar klanten.
- Is de minst 'groene' energieleverancier (6,0).
- Draagt, samen met E.ON Benelux en ENERGIE DIRECT, volgens haar klanten het minst bij aan een goed milieu (6,1).
- Scoort een onvoldoende op het helpen van klanten om minder energie te verbruiken (5,3).

UNITED CONSUMERS



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als tweede van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt boven het gemiddelde.
- Relatief veel contracten voor onbepaalde tijd.
- Relatief weinig klanten hebben vaste tarieven voor gas.
- Relatief weinig klanten hebben vaste tarieven afgesproken voor elektra.
- Het beste in het beantwoorden van e-mails. Zo goed als iedereen (98%) heeft een antwoord gekregen.

- Krijgt het hoogste rapportcijfer van alle energieleveranciers voor de jaarlijkse eindafrekening (8,1).
- Ontvangt samen met DELTA en WESTLAND ENERGIE de minste klachten. In de afgelopen 12 maanden diende 2% van de klanten een klacht in.
- Krijgt van alle leveranciers, samen met GREENCHOICE, het hoogste rapportcijfer voor de algemene communicatie (7,9).
- Heeft, samen met GREENCHOICE, het hoogste rapportcijfer voor de mate waarin geïnformeerd wordt over de tarieven (7,2).
- Heeft de duidelijkste uitleg bij de energieafrekening (7,9).
- Maakt het, samen met GREENCHOICE, voor klanten het makkelijkst om de correctheid van de eindafrekening te controleren (7,8).
- Heeft de meest correcte energierekening (8,2).
- Heeft het best dekkende voorschotbedrag voor de eindafrekening (8,0).
- Heeft de best meedenkende medewerkers aan de telefoon (8,2).
- Heeft de meest deskundige medewerkers aan de telefoon (8,1).
- Heeft de vriendelijkste medewerkers aan de telefoon (8,4).
- Geeft de duidelijkste adviezen als klanten bellen (8,2).
- Krijgt het hoogste rapportcijfer voor de mate waarin een telefonisch gestelde vraag is beantwoord (8,3).
- Krijgt het hoogste rapportcijfer voor de snelheid waarmee klanten een medewerker te spreken krijgen als er gebeld wordt (8,4).
- Reageert het snelst op e-mails van klanten (8,1).
- Denkt in e-mails het best mee met klanten (8,0).
- Geeft de meest deskundige antwoorden als het gaat om e-mails van energieleveranciers (7,9).
- Stuurt, samen met GREENCHOICE, de vriendelijkste e-mails (8,0).
- Stuurt de duidelijkste e-mails als klanten vragen stellen per mail (7,9).
- Heeft het hoogste rapportcijfer op de mate waarin uw vraag is beantwoord als het gaat om per e-mail gestelde vragen (8,1).
- Heeft de beste mogelijkheden om te reageren op mail vanuit de energieleverancier (8,0).
- Scoort op alle aspecten rond de verhuizing het hoogst: het wijzigingsproces (8,4), de duidelijkheid hoe de wijziging doorgegeven moet worden (8,3), het gemak om het contract over te zetten naar het nieuwe adres (8,5), de snelheid waarmee de wijziging verwerkt wordt (8,5) en de correctheid van de afrekening voor de oude woning (8,5).

WESTLAND ENERGIE



- Eindigt, wat algemeen oordeel betreft, als derde van de veertien onderzochte energieleveranciers. Het oordeel ligt boven het gemiddelde.
- Relatief veel contracten voor onbepaalde tijd en voor langer dan drie jaar.
- Relatief weinig klanten hebben vaste tarieven voor gas en relatief veel hebben variabele tarieven voor gas afgesproken.
- Relatief weinig klanten hebben vaste tarieven afgesproken voor elektra en relatief veel hebben variabele tarieven voor elektra.
- Behoort tot de drie leveranciers (met ENERGIE DIRECT en RWE Energy Nederland N.V.) die verhoudingsgewijs het minst groen gas leveren.
- Levert van alle energieleveranciers verhoudingsgewijs het minst groene elektriciteit.
- Heeft van alle energieleveranciers verhoudingsgewijs de minste e-mails ontvangen van haar klanten.
- Ontvangt samen met DELTA en UNITED CONSUMERS de minste klachten. In de afgelopen 12 maanden diende 2% van de klanten een klacht in.
- Heeft het hoogste rapportcijfer voor de hoogte van het voorschotbedrag ten opzichte van het werkelijke gebruik (7,8).
- Heeft het op één na hoogste cijfer (na GREENCHOICE) voor het gemak waarmee het voorschotbedrag kan worden aangepast (8,3).

Inleiding

Voor dit onderzoek zijn 69.446 uitnodigingen verstuurd in december 2009. De vragenlijst is ingevuld door 10.765 respondenten, waarmee de response 16% is. Dit is een goede response.

De vragen in dit rapport zijn, waar mogelijk, uitgesplitst naar de verschillende energieleveranciers. Hierbij is een minimum van 50 beoordelingen aangehouden. Als het aantal ingevulde vragenlijsten voor een energieleverancier of vraag lager is, zijn de resultaten onvoldoende representatief en worden de resultaten niet weergegeven.

De volgende energieleveranciers hebben voldoende beoordelingen gekregen:

DELTA (n= 127)
EON Benelux (n= 166)
ELECTRABEL (n= 125)
ELEKTRAN (n= 50)
ENECO (n= 2.912)
ENERGIE DIRECT (n= 385)
ESSENT (n= 1.572)
GREENCHOICE (n= 908)
NL Energie (n= 221)
NUON (n= 3.433)
OXXIO (n= 410)
RWE Energy Nederland N.V. (n= 130)
United Consumers (n= 144)
Westland Energie (n= 65)

De genoemde percentages in dit rapport zijn afgerond. Hierdoor tellen de percentages soms niet op tot 100%. Rapportcijfers zijn steeds afgerond op één decimaal.

Situatie van de klant

Bij welke energieleverancier hebt u in de afgelopen 12 maanden energie afgenomen (gas en elektra)?

0%	ANODE
0%	ATOOMSTROOM
0%	CAPLARE Energy
0%	DE VASTELASTENBOND
1%	DELTA
0%	DONG Energy
2%	E.ON Benelux
1%	ELECTRABEL
1%	ELEKTRAN
27%	ENECO
4%	ENERGIE DIRECT
15%	ESSENT
0%	FRIVUS Energie
8%	GREENCHOICE
0%	MAIN Energie
2%	NL energie
32%	NUON
4%	OXXIO
0%	QWINT
1%	RWE Energy Nederland N.V.
1%	UNITED CONSUMERS
1%	WESTLAND ENERGIE
0%	WINDUNIE

De aanbieders die in het groen zijn afgedrukt, hebben voldoende beoordelingen om opgenomen te worden in de overzichten in dit rapport. Bij de totalen die bij de verschillende overzichten gegeven worden, zijn de antwoorden van alle respondenten opgenomen, dus inclusief die gegeven zijn voor energiemaatschappijen die afvallen. Deze maken 1% van het totaal uit.

Voor welke duur heeft u het contract dat u heeft afgesloten?

	Onbepaalde tijd	1 jaar	2 jaar	3 jaar	Langer dan 3 jaar	Weet ik niet
DELTA	25%	6%	2%	64%	0%	3%
E.ON Benelux	59%	9%	10%	10%	1%	11%
ELECTRABEL	33%	26%	6%	31%	1%	4%
ELEKTRAN	38%	42%	2%	12%	2%	4%
ENECO	63%	6%	3%	17%	1%	9%
ENERGIE DIRECT	37%	27%	5%	20%	2%	9%
ESSENT	65%	10%	2%	14%	2%	7%
GREENCHOICE	63%	20%	1%	7%	0%	9%
NL energie	18%	28%	7%	38%	0%	10%
NUON	60%	13%	4%	10%	3%	9%
OXXIO	29%	20%	9%	29%	6%	9%
RWE Energy Nederland N.V.	19%	31%	6%	39%	0%	5%
UNITED CONSUMERS	76%	11%	1%	1%	0%	11%
WESTLAND ENERGIE	75%	2%	2%	5%	8%	9%
TOTAAL	58%	13%	4%	15%	2%	9%

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Heeft u vaste of variabele tarieven afgesproken in uw contract voor gas en elektra?

	Gas			Elektra		
	Vast	Variabel	Weet ik niet / n.v.t.	Vast	Variabel	Weet ik niet / n.v.t.
DELTA	75%	22%	3%	75%	24%	2%
E.ON Benelux	34%	52%	14%	33%	54%	13%
ELECTRABEL	62%	30%	8%	66%	30%	4%
ELEKTRAN	26%	50%	24%	58%	36%	6%
ENECO	44%	38%	18%	47%	41%	12%
ENERGIE DIRECT	46%	42%	12%	47%	46%	7%
ESSENT	41%	46%	13%	43%	49%	8%
GREENCHOICE	31%	52%	17%	38%	52%	10%
NL energie	55%	34%	12%	68%	24%	8%
NUON	40%	42%	18%	46%	46%	9%
OXXIO	59%	28%	13%	69%	26%	5%
RWE Energy Nederland N.V.	69%	17%	14%	73%	19%	8%
UNITED CONSUMERS	24%	51%	25%	27%	54%	19%
WESTLAND ENERGIE	28%	55%	17%	28%	59%	14%
TOTAAL	42%	42%	16%	47%	44%	9%

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Heeft u gekozen voor 'groene' of 'grijze' energie?

	Gas			Elektra		
	Groen	Grijs	Weet ik niet / n.v.t.	Groen	Grijs	Weet ik niet / n.v.t.
DELTA	28%	48%	24%	50%	39%	12%
E.ON Benelux	28%	51%	21%	39%	46%	15%
ELECTRABEL	26%	45%	29%	45%	38%	17%
ELEKTRAN	32%	26%	42%	68%	12%	20%
ENECO	26%	51%	23%	41%	48%	11%
ENERGIE DIRECT	11%	58%	31%	19%	61%	21%
ESSENT	26%	55%	19%	51%	41%	8%
GREENCHOICE	87%	3%	11%	99%	0%	1%
NL energie	48%	24%	28%	61%	22%	18%
NUON	17%	56%	27%	30%	57%	13%
OXXIO	44%	20%	36%	76%	10%	14%
RWE Energy Nederland N.V.	10%	67%	23%	24%	65%	12%
UNITED CONSUMERS	38%	29%	33%	53%	26%	21%
WESTLAND ENERGIE	9%	68%	23%	15%	68%	17%
TOTAAL	29%	47%	24%	45%	44%	11%

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Hebt u in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met [uw energieleverancier]?

24%	DELTA
37%	E.ON Benelux
38%	ELECTRABEL
42%	ELEKTRAN
29%	ENECO
26%	ENERGIE DIRECT
29%	ESSENT
43%	GREENCHOICE
47%	NL energie
29%	NUON
47%	OXXIO
55%	RWE Energy Nederland N.V.
31%	UNITED CONSUMERS
26%	WESTLAND ENERGIE
32%	TOTAAL

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Hebt u in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact gehad met [uw energieleverancier]? Met contact per e-mail bedoelen wij dat u een e-mail naar [uw energieleverancier] hebt gestuurd.

16%	DELTA
23%	E.ON Benelux
28%	ELECTRABEL
42%	ELEKTRAN
23%	ENECO
54%	ENERGIE DIRECT
18%	ESSENT
28%	GREENCHOICE
22%	NL energie
14%	NUON
24%	OXXIO
25%	RWE Energy Nederland N.V.
38%	UNITED CONSUMERS
12%	WESTLAND ENERGIE
21%	TOTAAL

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Hebt u antwoord gehad op uw e-mail naar [uw energieleverancier]?

95%	E.ON Benelux
91%	ELECTRABEL
92%	ENECO
94%	ENERGIE DIRECT
90%	ESSENT
96%	GREENCHOICE
63%	NL energie
91%	NUON
81%	OXXIO
94%	RWE Energy Nederland N.V.
98%	UNITED CONSUMERS
91%	TOTAAL

Percentages met de beste en slechtste scores zijn aangegeven met een groene (beste) of rode (slechtste) achtergrond. Energieleveranciers met minder dan 25 antwoorden op deze vraag zijn niet vermeld.

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

2%	DELTA
6%	E.ON Benelux
9%	ELECTRABEL
10%	ELEKTRAN
8%	ENECO
11%	ENERGIE DIRECT
7%	ESSENT
5%	GREENCHOICE
19%	NL energie
7%	NUON
16%	OXXIO
8%	RWE Energy Nederland N.V.
2%	UNITED CONSUMERS
2%	WESTLAND ENERGIE
8%	TOTAAL

Percentages met de beste en slechtste scores zijn aangegeven met een groene (beste) of rode (slechtste) achtergrond.

Wanneer bent u overgestapt naar uw huidige leverancier?

	<i>Ik ben nog nooit overgestapt</i>	<i>Minder dan 2 jaar geleden</i>	<i>Langer dan 2 jaar geleden</i>
DELTA	73%	2%	25%
E.ON Benelux	65%	21%	14%
ELECTRABEL	41%	34%	25%
ELEKTRAN	2%	30%	68%
ENECO	78%	7%	16%
ENERGIE DIRECT	3%	51%	47%
ESSENT	78%	5%	18%
GREENCHOICE	4%	38%	58%
NL energie	2%	84%	14%
NUON	79%	8%	14%
OXXIO	2%	28%	70%
RWE Energy Nederland N.V.	19%	52%	29%
UNITED CONSUMERS	1%	46%	54%
WESTLAND ENERGIE	74%	6%	20%
TOTAAL	61%	16%	23%

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Logischerwijs scoren de energieleveranciers die nog niet zo lang op de markt zijn, lage percentages op 'ik ben nog nooit overgestapt'.

Bent u gedurende het contract met [uw energieleverancier] verhuisd?

45%	DELTA
25%	E.ON Benelux
17%	ELECTRABEL
6%	ELEKTRAN
49%	ENECO
16%	ENERGIE DIRECT
54%	ESSENT
21%	GREENCHOICE
6%	NL energie
49%	NUON
21%	OXXIO
22%	RWE Energy Nederland N.V.
19%	UNITED CONSUMERS
32%	WESTLAND ENERGIE
42%	TOTAAL

Percentages met een blauwe achtergrond geven de grootste verschillen ten opzichte van het gemiddelde aan.

Algemene tevredenheid

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

7,6	DELTA
7,1	E.ON Benelux
7,4	ELECTRABEL
7,1	ELEKTRAN
7,3	ENECO
7,3	ENERGIE DIRECT
7,2	ESSENT
8,2	GREENCHOICE
6,6	NL energie
7,1	NUON
6,8	OXXIO
7,2	RWE Energy Nederland N.V.
7,9	UNITED CONSUMERS
7,8	WESTLAND ENERGIE
7,3	TOTAAL

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste heeft een rode achtergrond.

In het jaarlijkse energieleveranciersonderzoek van GfK werd in 2008 UNITED CONSUMERS eerste met een 7,9. Hetzelfde cijfer als in dit onderzoek. De derde plaats was, net als in dit onderzoek, WESTLAND ENERGIE, met een 7,8. GREENCHOICE was in dat onderzoek tweede met – ook – een 7,8. In dit onderzoek doen zij het met een 8,2 nog beter. Als het om rapportcijfers in onderzoek gaat, dan zijn dit, net als de 7,6 voor DELTA, bijzonder goede rapportcijfers.

Hoe waarschijnlijk is het dat u [uw energieleverancier] aan zou raden bij mensen die u kent?

	Totaal (zeer) waar- schijnlijk	Zeër waar- schijnlijk	Waar- schijnlijk	Niet waar- schijnlijk, niet onwaar- schijnlijk	Onwaar- schijnlijk	Zeër onwaar- schijnlijk
DELTA	68%	23%	45%	28%	4%	1%
E.ON Benelux	37%	8%	29%	53%	7%	3%
ELECTRABEL	56%	11%	45%	36%	6%	2%
ELEKTRAN	52%	16%	36%	32%	10%	6%
ENECO	51%	14%	37%	41%	5%	3%
ENERGIE DIRECT	68%	21%	46%	26%	3%	3%
ESSENT	47%	11%	36%	45%	6%	2%
GREENCHOICE	88%	50%	38%	11%	1%	1%
NL energie	47%	13%	34%	33%	10%	10%
NUON	40%	9%	31%	49%	8%	3%
OXXIO	40%	9%	31%	45%	9%	7%
RWE Energy Nederland N.V.	46%	12%	35%	39%	12%	3%
UNITED CONSUMERS	67%	33%	34%	28%	4%	2%
WESTLAND ENERGIE	69%	28%	42%	28%	3%	0%
TOTAAL	50%	15%	35%	41%	6%	3%

Percentages met de beste en slechtste scores zijn aangegeven met een groene (beste) of rode (slechtste) achtergrond.

Als u denkt aan [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor...

	... het tarief dat u bent overeengekomen	... het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalt	... de jaarlijkse eindafrekening	... de algemene communicatie vanuit de leverancier richting u	... de online dienstverlening	... de klantvriendelijkheid	... de bereikbaarheid	... de klachten afhandeling	... de mate waarin uw leverancier haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt
DELTA	7,0	7,3	7,5	7,5	7,3	7,5	7,6	7,2	7,3
E.ON Benelux	6,4	6,6	6,7	6,8	6,7	7,0	6,8	6,4	6,5
ELECTRABEL	7,3	7,1	7,2	7,0	7,2	7,3	7,3	7,0	6,9
ELEKTRAN	7,2	6,8	6,8	6,8	6,5	7,0	7,3	5,9	7,1
ENECO	6,7	7,0	7,1	6,9	7,2	7,0	7,0	6,3	7,0
ENERGIE DIRECT	7,3	7,2	7,1	6,9	7,2	7,0	6,8	6,3	6,8
ESSENT	6,5	6,8	7,1	6,9	7,0	7,0	6,9	6,4	6,6
GREENCHOICE	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0	8,1	8,2	7,6	8,7
NL energie	7,1	6,8	6,5	6,0	5,8	6,0	6,0	4,3	6,2
NUON	6,3	6,7	6,9	6,8	6,9	6,9	6,7	6,3	6,4
OXXIO	6,8	6,9	6,7	6,4	6,6	6,7	6,5	5,6	6,7
RWE Energy Nederland N.V.	7,0	6,9	7,1	7,0	6,9	7,4	7,3	6,9	6,7
UNITED CONSUMERS	7,6	7,6	8,1	7,9	8,1	8,0	8,1	8,2	7,7
WESTLAND ENERGIE	7,2	7,5	7,7	7,5	7,3	7,6	7,6	7,3	7,5
TOTAAL	6,7	6,9	7,1	6,9	7,1	7,1	7,0	6,4	7,0

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond.

De klachtenafhandeling laat een opvallende verschil zien tussen de totaalcijfers in de tabel hierboven (op twee na allemaal voldoende) en de vervolgvragen, verderop in dit rapport, die alleen aan klanten zijn gesteld die in de afgelopen 12 maanden een klacht hebben ingediend. Als we op deze manier de rapportcijfers over klachtafhandeling in bovenstaande tabel analyseren, en alleen de totaaloordeelen nemen van klanten die daadwerkelijk een klacht hebben ingediend in de afgelopen 12 maanden, dan zouden de rapportcijfers voor de klachtafhandeling een stuk lager uitvallen:

- ENECO: 4,6 (een erg groot verschil met de 7,2 hierboven)
- ENERGIE DIRECT: 4,3 (i.p.v. 6,3)
- ESSENT: 5,4 (i.p.v. 6,4)
- GREENCHOICE: 6,3 (i.p.v. 7,6)
- NL energie: 2,9 (i.p.v. 4,3)
- NUON: 5,1 (i.p.v. 6,3)
- OXXIO: 4,0 (i.p.v. 5,6)

Over overige leveranciers kan deze uitsplitsing niet gemaakt worden, omdat er te weinig beoordelingen over blijven (minder dan 25) om een rapportcijfer op te baseren.

Als de rapportcijfers op deze onderdelen worden afgezet tegen de eerder gegeven totaalcijfers, dan blijken de klachtafhandeling, klantvriendelijkheid en de algemene communicatie de meeste invloed te hebben op het totaaloordeel van klanten. Slechte cijfers op deze onderdelen hebben daardoor grote invloed, net als goede cijfers. Per energieleverancier zijn er overigens wel kleine verschillen te zien, zoals is af te lezen uit onderstaande tabel. In het algemeen kan worden gesteld dat energieleveranciers het meeste baat hebben bij een goede klachtenafhandeling.

Correlatie per onderdeel met algemene tevredenheid. Een score tussen 0,50 en 1,00 laat zien dat er een sterk positief verband bestaat: hoe hoger het rapportcijfer, hoe meer het totaaloordeel positief wordt beïnvloed, en andersom. De scores in groen zijn de aspecten met de grootste invloed.

	<i>... het tarief dat u bent overeengekomen</i>	<i>... het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalt</i>	<i>... de jaarlijkse eindafrekening</i>	<i>... de algemene communicatie vanuit de leverancier richting u</i>	<i>... de online dienstverlening</i>	<i>... de klantvriendelijkheid</i>	<i>... de bereikbaarheid</i>	<i>... de klachten afhandeling</i>	<i>... de mate waarin uw leverancier haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt</i>
DELTA	0,64	0,54	0,57	0,67	0,66	0,68	0,71	0,78	0,56
E.ON Benelux	0,67	0,64	0,70	0,84	0,76	0,78	0,79	0,88	0,66
ELECTRABEL	0,54	0,62	0,53	0,60	0,70	0,67	0,69	0,75	0,65
ELEKTRAN	0,54	0,56	0,75	0,82	0,90	0,87	0,65	0,92	0,79
ENECO	0,63	0,61	0,63	0,75	0,74	0,76	0,69	0,75	0,70
ENERGIE DIRECT	0,67	0,63	0,70	0,78	0,78	0,80	0,72	0,83	0,73
ESSENT	0,61	0,57	0,59	0,72	0,67	0,73	0,65	0,77	0,68
GREENCHOICE	0,64	0,63	0,65	0,75	0,67	0,75	0,69	0,80	0,61
NL energie	0,51	0,66	0,72	0,84	0,84	0,83	0,62	0,85	0,79
NUON	0,60	0,58	0,58	0,72	0,66	0,75	0,66	0,74	0,66
OXXIO	0,53	0,51	0,66	0,78	0,67	0,75	0,67	0,78	0,71
RWE Energy Nederland N.V.	0,48	0,53	0,42	0,66	0,61	0,74	0,58	0,81	0,54
UNITED CONSUMERS	0,75	0,62	0,66	0,77	0,73	0,74	0,77	0,73	0,76
WESTLAND ENERGIE	0,54	0,62	0,63	0,74	0,50	0,69	0,51	0,67	0,62
TOTAAL	0,62	0,61	0,63	0,76	0,72	0,77	0,70	0,78	0,71

Tevredenheid per categorie

Als u denkt aan de tarieven van [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor...

	<i>...de scherpste van het tarief voor uw energie ten opzichte van andere aanbieders</i>	<i>...vindbaarheid van de energietarieven van de energieleverancier</i>	<i>...duidelijkheid van de informatie over energietarieven</i>	<i>...mate waarin u geïnformeerd wordt over de tarieven</i>
DELTA	6,5	7,1	6,9	7,0
E.ON Benelux	6,1	6,4	6,2	6,5
ELECTRABEL	6,8	6,7	6,8	6,7
ELEKTRAN	6,9	6,5	6,6	6,3
ENECO	5,9	6,4	6,3	6,3
ENERGIE DIRECT	7,5	7,1	6,8	6,8
ESSENT	5,8	6,4	6,3	6,4
GREENCHOICE	7,7	7,5	7,4	7,2
NL energie	7,1	6,7	6,5	6,1
NUON	5,3	6,1	5,9	6,0
OXXIO	6,6	6,4	6,3	6,1
RWE Energy Nederland N.V.	6,7	6,8	6,5	6,5
UNITED CONSUMERS	7,4	7,0	7,2	7,2
WESTLAND ENERGIE	6,5	6,7	7,0	7,0
TOTAAL	6,1	6,5	6,3	6,3

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond.

Als u denkt aan het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalt aan [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor...

	<i>...de hoogte van het voorschotbedrag ten opzichte van uw werkelijke verbruik</i>	<i>...duidelijkheid over berekening van de hoogte van het voorschotbedrag</i>	<i>...het gemak waarmee u dit voorschotbedrag kunt laten aanpassen</i>
DELTA	7,6	7,2	7,4
E.ON Benelux	6,8	6,4	7,3
ELECTRABEL	7,2	6,7	7,6
ELEKTRAN	6,8	6,6	7,2
ENECO	7,1	6,7	7,3
ENERGIE DIRECT	7,1	6,8	7,8
ESSENT	7,0	6,7	7,2
GREENCHOICE	7,7	7,6	8,4
NL energie	6,7	6,2	6,4
NUON	6,9	6,5	6,9
OXXIO	6,9	6,6	7,2
RWE Energy Nederland N.V.	7,0	6,6	7,1
UNITED CONSUMERS	7,7	7,5	7,9
WESTLAND ENERGIE	7,8	7,5	8,3
TOTAAL	7,1	6,7	7,3

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond.

Als u denkt aan de jaarlijkse eindafrekening van [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor....

	...de duidelijkheid van de kosten-elementen op uw eindafrekening	...de duidelijkheid van de uitleg bij uw energierekening	...het gemak waarmee u de correctheid van de eindafrekening kunt controleren	...de mate waarin uw energierekening correct is	...de mate waarin uw voorschot-bedrag dekkend is voor de eindafrekening.
DELTA	7,2	7,3	7,2	7,8	7,6
E.ON Benelux	6,4	6,5	6,2	7,0	6,9
ELECTRABEL	6,8	7,0	6,8	7,4	7,2
ELEKTRAN	6,9	7,1	7,0	7,5	7,1
ENECO	6,7	6,8	6,6	7,4	7,3
ENERGIE DIRECT	6,8	6,9	6,8	7,2	7,2
ESSENT	6,8	6,8	6,7	7,4	7,3
GREENCHOICE	7,8	7,8	7,8	8,1	7,8
NL energie	6,2	6,3	6,1	6,3	6,6
NUON	6,5	6,6	6,4	7,3	7,2
OXXIO	6,7	6,7	6,5	7,1	7,0
RWE Energy Nederland N.V.	6,9	7,0	6,8	7,4	7,4
UNITED CONSUMERS	7,7	7,9	7,8	8,2	8,0
WESTLAND ENERGIE	7,5	7,6	7,6	7,9	7,9
TOTAAL	6,7	6,8	6,7	7,4	7,3

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond.

Als u denkt aan de communicatie (zoals brieven en de website) vanuit [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor...

	...de duidelijkheid van hetgeen dat gecommuniceerd wordt	...de relevantie van hetgeen dat gecommuniceerd wordt	...de frequentie waarmee u benaderd wordt door de leverancier
DELTA	7,2	6,9	7,1
E.ON Benelux	6,7	6,5	6,8
ELECTRABEL	7,1	6,9	6,8
ELEKTRAN	7,0	6,8	6,7
ENECO	6,8	6,6	6,7
ENERGIE DIRECT	7,0	6,9	6,9
ESSENT	6,7	6,6	6,7
GREENCHOICE	7,8	7,7	7,7
NL energie	6,0	6,0	5,7
NUON	6,6	6,3	6,5
OXXIO	6,6	6,5	6,3
RWE Energy Nederland N.V.	6,9	6,6	6,6
UNITED CONSUMERS	7,6	7,3	7,4
WESTLAND ENERGIE	7,5	7,4	7,5
TOTAAL	6,8	6,6	6,7

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond.

Klanten die een 6 of lager geven voor de frequentie waarmee ze benaderd worden, doen dit meestal omdat ze vinden dat ze te weinig horen (62%). Een vijfde vindt het juist teveel (18%). Een deel van de klanten geeft het antwoord 'anders' (20%). Per leverancier verschillen deze percentages iets, maar de verhouding blijft hetzelfde. Een hoge frequentie wordt het meest als toelichting, op de gegeven 6 of lager, gegeven door klanten van NUON (25% - 55% vindt de frequentie juist te laag). Een lage

frequentie wordt het meest genoemd klanten van GREENCHOICE (85%). Ook hier gaat het alleen over klanten die een 6 of lager gegeven hebben.

Als u denkt aan het telefonisch contact met [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor... (alleen gesteld aan klanten die in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact hebben gehad met de energieleverancier).

	<i>...de mate waarin de medewerker aan de telefoon met u meedenkt</i>	<i>...de deskundigheid van de medewerker aan de telefoon</i>	<i>...de vriendelijkheid van de medewerker aan de telefoon</i>	<i>...de duidelijkheid van het gegeven advies</i>	<i>...de mate waarin uw vraag is beantwoord</i>	<i>...de snelheid waarmee u de medewerker te spreken kreeg</i>
DELTA	7,6	7,3	7,9	7,4	7,6	7,5
E.ON Benelux	6,5	6,7	7,2	6,6	6,7	6,5
ELECTRABEL	7,4	7,4	7,8	7,4	7,4	7,1
ENECO	6,4	6,5	7,1	6,5	6,5	6,5
ENERGIE DIRECT	6,5	6,3	7,3	6,6	6,3	6,3
ESSENT	6,7	6,7	7,3	6,7	6,7	6,5
GREENCHOICE	7,8	7,9	8,1	7,9	8,0	8,2
NL energie	5,6	5,6	6,6	5,5	5,3	5,7
NUON	6,5	6,5	7,2	6,5	6,6	6,3
OXXIO	6,2	6,2	7,1	6,3	6,1	6,4
RWE Energy Nederland N.V.	7,0	7,0	7,6	6,9	7,2	7,1
UNITED CONSUMERS	8,2	8,1	8,4	8,2	8,3	8,4
TOTAAL	6,7	6,7	7,4	6,7	6,8	6,7

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond. Voor ELEKTRAN en WESTLAND ENERGIE zijn te weinig antwoorden gegeven (minder dan 25) om te rapporteren.

Als u denkt aan het e-mail contact met [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor... (alleen gesteld aan klanten die in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact hebben gehad met de energieleverancier)

	...de snelheid waarmee gereageerd is	...de mate waarin in het antwoord met u werd meegedacht	...de deskundigheid van het antwoord	...de vriendelijkheid van de mail(s) die u ontvangen hebt	...de duidelijkheid van de mail	...de mate waarin uw vraag is beantwoord	...de mogelijkheid om te reageren op de mail van de energieleverancier
E.ON Benelux	6,9	6,4	6,7	7,1	7,0	6,8	7,0
ELECTRABEL	7,4	7,4	7,6	7,9	7,6	7,6	7,7
ENECO	6,9	6,4	6,7	7,1	7,0	6,7	6,9
ENERGIE DIRECT	6,7	6,4	6,6	7,2	6,9	6,5	6,9
ESSENT	6,9	6,6	6,9	7,1	7,0	6,9	6,8
GREENCHOICE	7,7	7,6	7,8	8,0	7,8	7,8	7,9
NL energie	6,8			7,0	6,8	6,7	
NUON	6,7	6,4	6,7	7,0	6,8	6,7	6,5
OXXIO	6,4	5,8	6,2	6,9	6,6	6,2	6,2
RWE Energy Nederland N.V.	7,5						
UNITED CONSUMERS	8,1	8,0	7,9	8,0	7,9	8,1	8,0
TOTAAL	7,0	6,7	6,9	7,3	7,1	6,9	7,0

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond. Voor DELTA, ELEKTRAN en WESTLAND ENERGIE zijn te weinig antwoorden gegeven (minder dan 25) om te rapporteren. Voor NL energie en RWE Energy Nederland N.V. is dit bij enkele vragen het geval. Deze zijn in bovenstaand overzicht leeg gelaten.

Als u denkt aan de klacht die u hebt ingediend bij [uw energieleverancier], welk rapportcijfer zou u dan geven voor.... (alleen gesteld aan klanten die in de afgelopen 12 maanden een klacht hebben ingediend)

	...het gemak om een klacht in te dienen	...de mate waarin uw klacht serieus is genomen	...de snelheid waarmee uw klacht in behandeling is genomen	...de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld	...de uiteindelijke oplossing van uw klacht
ENECO	5,7	4,4	4,9	4,6	4,5
ENERGIE DIRECT	6,3	4,4	4,3	4,1	4,2
ESSENT	6,0	5,6	5,7	5,5	5,3
GREENCHOICE	7,2	6,6	6,6	6,2	6,2
NL energie	4,1	3,4	2,8	2,7	2,8
NUON	5,5	5,1	5,1	4,8	5,1
OXXIO	5,2	4,1	4,1	3,9	4,0
TOTAAL	5,7	4,9	5,0	4,8	4,8

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond. Energieleveranciers waarvoor te weinig antwoorden zijn binnengekomen op deze vragen (minder dan 25), staan niet in het overzicht.

Als u denkt aan de mate waarin [uw energieleverancier] haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt, welk rapportcijfer zou u dan geven voor...

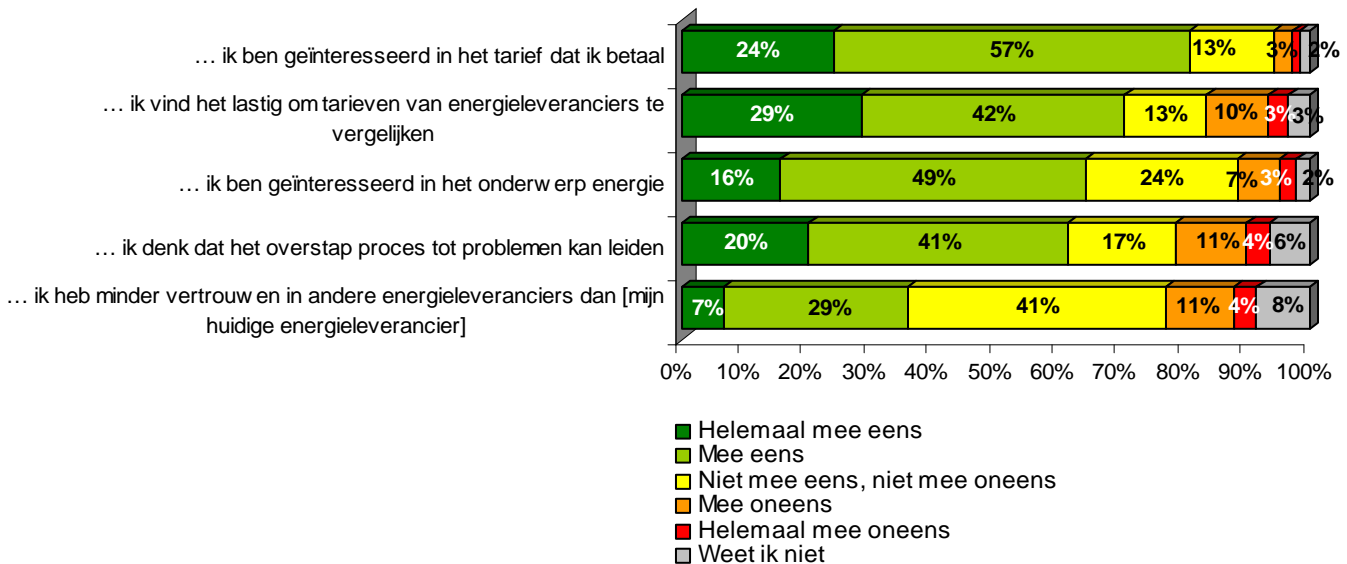
	<i>...de mate waarin de energieleverancier 'groen' is</i>	<i>...de wijze waarop de energieleverancier bijdraagt aan een goed milieu</i>	<i>...de leverancier mij helpt om minder energie te verbruiken</i>
DELTA	7,0	7,1	6,4
E.ON Benelux	6,2	6,1	5,5
ELECTRABEL	6,9	6,9	5,6
ELEKTRAN	7,4	7,1	5,6
ENECO	6,9	6,8	5,9
ENERGIE DIRECT	6,1	6,1	5,2
ESSENT	6,5	6,4	5,9
GREENCHOICE	8,8	8,7	7,6
NL energie	7,0	6,6	5,2
NUON	6,3	6,4	6,4
OXXIO	7,0	6,9	6,1
RWE Energy Nederland N.V.	6,0	6,1	5,3
UNITED CONSUMERS	7,3	7,3	6,2
WESTLAND ENERGIE	7,2	7,3	6,7
TOTAAL	6,9	6,9	6,2

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond.

Overstappen

De resultaten in dit hoofdstuk zijn in veel gevallen op totaalniveau weergegeven, omdat uitsplitsingen naar energieleverancier niet mogelijk of zinvol zijn. Dit komt omdat er heel veel combinaties mogelijk zijn van het overstappen van de ene naar de andere energieleverancier.

U geeft aan dat u nog nooit of langer dan twee jaar geleden bent overgestapt. In welke mate herkent u zich wel of niet in de onderstaande uitspraken (n= 9.095)



De volgende tabellen laten zien hoe overstappers hun vorige leverancier beoordeelden op verschillende aspecten versus de beoordeling van de huidige energieleverancier (overgenomen uit de algemene beoordeling uit hoofdstuk 2). Opvallend is het dat alle klanten op alle aspecten vinden dat ze vooruit zijn gegaan, met uitzondering van de klachtafhandeling, waarover klanten van NL energie net zo ontevreden zijn als bij hun oude aanbieder.

Beoordeling huidige leverancier versus de oude leverancier (iedereen die in de afgelopen twee jaar is overgestapt) (deel 1)

	... het tarief dat u bent overeengekomen		... het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalt		... de jaarlijkse eindafrekening		... de algemene communicatie vanuit de leverancier richting u	
	Nu	Was	Nu	Was	Nu	Was	Nu	Was
E.ON Benelux			6,6	6,1	6,7	6,4		
ENECO	6,7	5,9	7,0	6,4	7,1	6,5	6,9	6,2
ENERGIE DIRECT	7,3	6,4	7,2	5,9	7,1	5,9	6,9	5,4
ESSENT	6,5	6,2	6,8	6,4	7,1	6,8	6,9	6,3
GREENCHOICE	7,8	7,4	7,8	7,5	7,9	7,4	7,9	7,5
NL energie	7,1	5,5	6,8	5,6	6,5	5,4	6,0	4,7
NUON	6,3	5,8	6,7	6,2	6,9	6,5	6,8	6,1
OXXIO	6,8	6,0	6,9	6,1	6,7	5,6	6,4	5,1
RWE Energy Nederland N.V.	7,0	6,2	6,9	6,2	7,1	6,1	7,0	6,2
UNITED CONSUMERS			7,6	6,2	8,1	6,4	7,9	5,7
TOTAAL	6,7	6,0	6,9	6,3	7,1	6,4	6,9	6,0

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond. Voor DELTA, ELECTRABEL, ELEKTRAN en WESTLAND ENERGIE zijn te weinig antwoorden gegeven (minder dan 25) om te rapporteren. Voor enkele andere leveranciers is dit bij enkele vragen het geval. Deze zijn in bovenstaand overzicht leeg gelaten.

Beoordeling huidige leverancier versus de oude leverancier (iedereen die in de afgelopen twee jaar is overgestapt) (deel 2)

	... de klantvriendelijkheid		... de bereikbaarheid		... de klachten afhandeling		... de mate waarin uw leverancier haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt	
	Nu	Was	Nu	Was	Nu	Was	Nu	Was
E.ON Benelux								
ENECO	7,0	6,2	7,0	6,3	6,3	5,7	7,0	6,2
ENERGIE DIRECT	7,0	5,4	6,8	5,0	6,3	4,2	6,8	4,8
ESSENT	7,0	6,2	6,9	6,2	6,4	5,8	6,6	5,9
GREENCHOICE	8,1	7,7	8,2	7,5			8,7	8,2
NL energie	6,0	5,0	6,0	5,2	4,3	4,3		
NUON	6,9	6,1	6,7	5,9	6,3	5,5	6,4	6,0
OXXIO	6,7	5,1	6,5	5,0	5,6	4,4	6,7	5,6
RWE Energy Nederland N.V.	7,4	6,4	7,3	6,4				
UNITED CONSUMERS			8,1	6,4				
TOTAAL	7,1	6,1	7,0	6,0	6,4	5,4	7,0	6,0

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond. Voor DELTA, ELECTRABEL, ELEKTRAN en WESTLAND ENERGIE zijn te weinig antwoorden gegeven (minder dan 25) om te rapporteren. Voor enkele andere leveranciers is dit bij enkele vragen het geval. Deze zijn in bovenstaand overzicht leeg gelaten.

NL energie heeft op haar website de resultaten van een onderzoek staan waaruit blijkt dat klanten op verschillende aspecten (andere dan in dit onderzoek) veel tevredener zijn over NL energie dan over hun vorige leverancier. De tabellen op de voorgaande bladzijde laten zien dat dit niet zo uniek is als het op het eerste gezicht lijkt, aangezien dit voor alle energieleveranciers geldt.

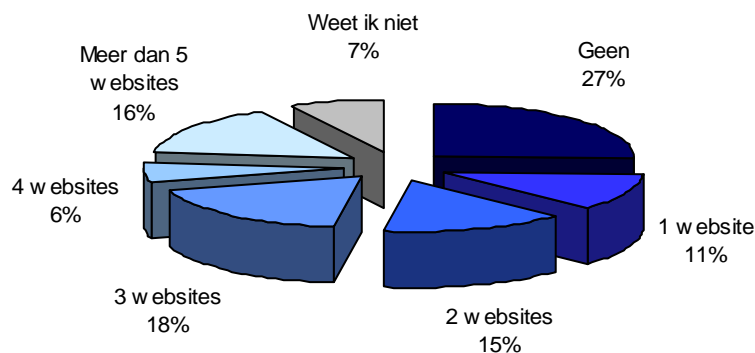
Als u denkt aan [uw vorige energieleverancier], wat was dan de belangrijkste reden om te veranderen van energieleverancier?

- 49 % De scherpste van het tarief dat u was overeengekomen
- 7% Het voorschotbedrag dat u maandelijks betaalde
- 6% De mate waarin [uw vorige energieleverancier] haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt
- 5% De jaarlijkse eindafrekening
- 4% De algemene communicatie vanuit [uw vorige energieleverancier] richting u
- 3% De klachtenafhandeling
- 2% De klantvriendelijkheid
- 1% De bereikbaarheid
- 22% Anders, namelijk (zie bijlage A)

Als u denkt aan het overstapproces van [uw vorige energieleverancier] naar [uw energieleverancier] welk rapportcijfer zou u dan geven voor....

7,3	...het gemak om een nieuw geschikt energiecontract te vinden
6,9	...de snelheid waarmee de oude leverancier de opzegging heeft verwerkt
7,1	... de snelheid waarmee de oude leverancier de incasso van het voorschotbedrag heeft beëindigd
6,8	... de correctheid van de eindafrekening
7,2	...de correctheid van de informatie die u van de nieuwe energieleverancier heeft ontvangen met betrekking tot het verloop van de overstap

Hoeveel websites heeft u bezocht om zich te oriënteren op een nieuwe energieleverancier? (n= 1.497, iedereen die in de afgelopen twee jaar is overgestapt)



Als u denkt aan de administratieve wijziging naar aanleiding van uw verhuizing, welk rapportcijfer zou u dan geven voor.... (iedereen die tijdens het huidige contract wel eens verhuisd is)

	... het complete wijzigingsproces	... de duidelijkheid hoe u deze wijziging dient door te geven	... het gemak om uw energiecontract over te zetten naar een ander adres	... de snelheid waarmee de energieleverancier de wijziging heeft verwerkt	... de correctheid van de eindafrekening voor uw oude woning
DELTA	7,4	7,7	7,7	7,6	7,7
E.ON Benelux	7,2	7,3	7,4	7,4	7,5
ENECO	7,3	7,3	7,5	7,4	7,5
ENERGIE DIRECT	6,9	7,3	7,3	7,1	7,6
ESSENT	7,0	7,2	7,1	7,1	7,4
GREENCHOICE	8,2	8,1	8,4	8,4	8,2
NUON	7,2	7,2	7,3	7,2	7,3
OXXIO	6,4	6,9	6,8	6,4	6,4
RWE Energy Nederland N.V.	7,4	7,2	7,5	7,4	7,4
UNITED CONSUMERS	8,4	8,3	8,5	8,5	8,5
TOTAAL	7,2	7,3	7,4	7,3	7,4

Het hoogste rapportcijfer heeft een groene achtergrond, het laagste, en eventuele onvoldoendes, hebben een rode achtergrond. Voor ELECTRABEL, ELEKTRAN, NL energie en WESTLAND ENERGIE zijn te weinig antwoorden gegeven (minder dan 25) om te rapporteren.

Bijlage A – Overige redenen om over te stappen

- aanbieding nuon
- aanbieding van concurrent Nuon
- aanbod huidige leverancier
- aanbod Nuon
- aanbod nuon
- aanbod van NUON
- aanvangs prijs was gunstig maar werd halverwege de rit onevenredig verhoogd
- actieaanbod
- administratie en klachtenafhandeling
- alle genoemde mogelijkheden
- alle groene energie van 1 leverancier
- Alles bij 1 leverancier
- alles bij een leverancier
- alles bij een leverancier
- Alles bij één leverancier
- Alles bij één leverancier!
- alles in een hand
- alles nu in 1, eenvoudig
- Als vaste klant de "hoofdprijs" betalen
- bedrog bij tariefbepaling
- belazeren de boel
- ben aan huis benaderd door nuon
- ben niet veranderd
- Ben niet veranderd
- ben niet veranderd van leverancier
- ben nog nooit overgestapt van leverancier
- benaderd met actiekorting
- benaderd/overgehaald door essent
- betrouwbaarheid/uitstraling
- bij info waarom overstap naar essent blijkt scherpe tarieven mogelijk, dat is niet alert.
- Bij verhuizing in nieuwe woning stadswarmte van Nuon. Volgens mij is een andere aanbieder voor warmte niet mogelijk en ik wil maar 1 aanbieder van energie.
- bij verhuizing overgang naar nuon stadswarmte
- bonus
- bonus en gunstiger tarief
- collectief contract
- combinatie scherpe prijs en maatsch. verantwoordelijkheid
- Combinatie: duur, klantvriendelijk, niet kloppende (eind) afrekeningen
- complexiteit van de afrekening verbruik / transport
- Dacht dat de tarieven hoger waren, heb me niet voldoende georiënteerd op de verschillende aanbieders en ben ingegaan op het eerste telefoontje en dat was eneco.
- dacht dat greenchoice groener zou zijn, valt dus wel mee
- Dat ze essent verkocht hebben aan RWE
- dde totale, verwachtte,prijs
- de ander was goedkoper
- de bedroevende interne communicatie
- De mogelijkheid tot communicatie met dit bedrijf was slecht.
- de onverkwikkelijkheid van twee rekeningen
- De positieve wijze waarop Essent mij benaderde met een aanbod
- De professionaliteit waarmee Dong met haar klanten omgaat, geen sores en toch redelijk scherpe tarieven
- de rekening en bereikbaarheid
- De slimme meter van Oxxio
- de standaard tarieven
- De tarieven
- De vastelastenbond had een nieuw aanbod voor mij dat was Energiedirect
- De vette bonussen die uitgekeerd worden en minder milieubewust. Tarief is ook duurder.
- Door nuon's eigen fouten.
- Drama met het overzetten van toendertijd huidig adres naar nieuw adres
- duur van overstap en niet reageren op aangetekend schrijven + het blijven lastige vallen telf, voor aanmelden terwijl je er vanaf wilt.
- eennieuwe proberen
- één afrekening, één voorschotbedrag.
- één leverancier gas en electra
- Een rekening voor netwerkbeheer en verbruik
- eenmalige actiekorting van 300 euro
- eens iets anders proberen
- eerlijkheid over tarieven telefonischna het kijken op gaslicht.com
- eindafrekening was niet alles in 1
- electriciteit van de zaak = korting
- Elektran is overgenomen door een "grote" speler en stelde irekt een 0900 in voor de klantenservice. Ik vermoedde dat de volgende stap wel eens zo'n 'nietszeggende servicedesk' zou worden. Juist het goed en direkt kunnen communiceren via een normaal numme
- eneco aan de deur met goedkopere tarieven en groen
- Eneco leverde al energie aan onze (nieuwbouw) woning daar zijn we dus bij gebleven
- Eneco was niet groen genoeg
- EnergieDirect was stukken goedkoper
- enl deed mij geloven dat ze goedkoper waren.
- Er in geluist
- exact dezelfde, doch E 0,01/kwh korting
- extra korting
- Extreem hoog voorschotbedrag berekend (viel niet te veranderen..)
- foute benadering van NEM, dus onbedoeld overgestapt en nu weer terug naar Essent
- foute facturen en onterechte incasso's
- Fsie met RWE, niet groene leverancier
- fusie met RWE een bruinkool stoker zonder groene energie
- gas & ekekra in een hand
- Gas en Elektra op een rekening
- geadviseerd door Vastelastenbond
- Gedram over producten
- geen 100% schone energie in aanbod
- geen badvies of signaal bij hoog gebruik door (achteraf bleek) gaslek
- geen leverancier in westland
- geen levering in nieuwe woonplaats
- geen saldering wegens zonnepanelen

- Geregeld door Projectontwikkelaar (Phanos)
 - gesjoemel met groene energie waardoor je vast zal aan een duurder contract
 - gewoonte vanuit historie
 - goed aanbod essent
 - Goed verkooppraatje van Eneco en een leuk bedrag toe
 - goedkoper
 - Goedkoper & Groener
 - goedkoper aanbod van andere leverancier
 - goedkopere groene stroom
 - goedkopere leverancier
 - graag alles bij 1 leverancier
 - Gratis plaatsing slimme meter (gps)
 - Greenchoice moet groener zijn
 - Greenchoice past standaard na 3 maanden de tarieven van gas aan en dat word je zeker niet verteld. Ik vind dat gewoon mensen voor de gek houden.
 - grijze stroom en uiteindelijk was door het hoge vaste tarief het voordeel minder dan ik dacht
 - Groen en prijs
 - Groen en prijs
 - Groen in combinatie met scherp tarief
 - groene energie
 - Groene energie
 - groene leverancier/groene energie, manier van omgang met zonnepanelen thuis
 - groene stroom
 - groene stroom
 - groene stroom en groen gas
 - grote korting energie direct
 - heb er nooit voor getekend of iets afgesproken
 - het energie tarief
 - het feit dat ik voor eneco ook moets betalen , en dubbel op was onzin vond ik
 - het feit dat je ook nog een rekening kreeg van de nuon voor het transport van de energie
 - het hebben van twee huizen en voor de duidelijk daarom liever twee leveranciers hebben
 - Het maakt niets uit bij wie je energie betreft. Dus af en toe overstappen om het tarief scherp te houden tussen de leveranciers. Dat is voor mij de primaire reden, daarbij maak je wel de keus om dit bij de wat grotere te doen. (Stukje betrouwbaarheid)
 - het milieu
 - het milieu en het scherpe prijs.
 - Het niet leveren van atoom stroom, ofwel 'rode' stroom
 - het niet navolgen van het in het contract overeengekomen tarief, en daar vervolgens jarenlang over blijven tobben
 - Het tarief
 - het tarief voor volgend jaar
 - het telefoontje van de ned. energie mij, waar mijn vrouw intrapte !!!!!
 - Het tijdstip van versturen voorschotbedrag.
 - het toen geldende aanbod van Nuon groene stroom
 - het vernieuwende van atoomstroom
 - het was te ingewikkeld een andere netwerk leverancier te hebben dan aanbieder, dit schepte
- teveel verwarring en ik had het idee dat ik alles dubbel betaalde.
 - het zijn gewoon oplichters
 - het zonder toestemming wijzigen van het voorschotbedrag. Ook niet vantevoren aangekondigd.
 - Hoge prijs 3 jarig contract
 - hoog tarief, geen groene stroom
 - huis verkocht en elders gaan wonen. Energieleverancier van mijn man is wel meeverhuisd
 - hun bloedhonden intrum Justitia
 - ik ben door verkooppraatjes misleid
 - ik ben niet veranderd
 - Ik ben niet veranderd van leverancier, maar had een huurbaas die eerder alles regelde.
 - ik ben voor kernenergie
 - ik ben weggegaan bij eneco, was te duur
 - Ik dacht dat de N E M goedkoper zou zijn. Dat bleek een leugen!
 - Ik had een huurwoning waarbij gas en elektra deel uitmaakte van de maandelijkse huurprijs. Toen ik een woning kocht moest ik dat zelf gaan doen en ik heb gekozen voor een leverancier die een collectiviteitskorting aanbod via mijn werkgever.
 - Ik heb mij laten overhalen door een jongeman, die daarvoor goede argumenten had.
 - ik heb na eenmalig 1e betaling over 3 mnd GEEN voorschot bedrag betaald gedurende 9 maanden
 - ik hoorde teveel negatieve verhalen over Oxxio
 - ik heb mij twee jaar geleden laten overdonderen door een achteraf erg agressieve callcenter medewerker. Maar daar ben ik zelf bij geweest dus eigen schuld.
 - Ik verhuisde van een woongroep naar een zelfstandige eenheid, daarnaast vind ik het belangrijk dat energie duurzaam wordt opgewekt.
 - Ik was al lid van UC en heb gebruik gemaakt van mijn lidmaatschap. Dat is voor mij voordeliger.
 - Ik was altijd al klant en door mijn zus verandert van leverancier
 - Ik was eerder tevreden bij Eneco. Was door nieuwe woning eerst gekoppeld aan Westland Energie
 - ik was tevreden over Energiedirect, maar ben op een verkeerd moment door een medewerker van een callcenter overgehaald over te stappen naar Eon
 - ik wilde niet overstappen
 - Inconsequente incasseringen, verhoging maandbedrag zonder communicatie
 - ingetuind door manier van benaderen NEM
 - is illegaal gebeurd
 - keuze voor 1 bedrijf voor gas/electra
 - lagere prijs
 - lagere prijs aanbod van NUON
 - lagere tarieven van Essent via United Consumers
 - leveringsvoorwaarden en contractvoorwaarden
 - mate van 'groen' zijn en tarieven
 - meer ook om andere leverancier te ervaren
 - mij niet op de hoogte brengen van een goedkoper kontrakt bij eneco zelf
 - mijn algehele onvrede over Essent

- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- verhuizing
- Verhuizing
- Verhuizing
- Verhuizing
- Verhuizing
- Verhuizing / Tarief
- verhuizing + samenwonen
- verhuizing buiten Nuon gebied
- verhuizing en daar stadsverwarming
- verhuizing en Nuoncontract bleef op oude adres achter
- verhuizing en stadsverwarming
- Verhuizing en van de aannemer overgenomen leverancier
- verhuizing en verkoop bedrijf
- verhuizing naar andere netbeheerder
- verhuizing naar andere regio
- verhuizing naar andere verzorgings gebied
- verhuizing naar nieuwbouw en pand stond al op Eneco
- Verhuizing van Rotterdam naar Deventer
- verhuizing, Eneco was de overeengekomen leverancier voor het nieuwbouwproject. Ik verhuisde naar een andere provincie.
- Verhuizing, Groenere stroom/gas, betere prijs
- verhuizing, stadswarmte
- Verhuizing. Leverden (nog) niet op nieuwe adres
- verkeerd voorschotbedrag
- verkoop aan een Duits bedrijf
- verkooppraatje aan de deur van NUon
- verkooppraatje van ned energie mij
- Verschillende leveranciers is lastig
- vertrouwd
- verwachting van goedkoper
- volledig "nederlandse" groene energie
- volledig groen energie nu
- volledige groene stroom
- voorschotbedrag was veel te hoog ivm de eindafrekening + de maatschappelijke verantwoordelijkheid
- voorspiegeling van het prijsvoordeel van united consumers
- voorstel vastelastebond
- we hebben nu gas en electra van een leverancier
- we wonen in een nuon gebied en hadden al electriciteit van nuon ook
- welkomsaanbod
- Welkomst premie van Main energie
- wil graag volledig groene energie uit nederland van een bedrijf dat niet investeert in vervuilende energie opwekking zoals kolencentrales.
- wilde alles "groen"
- wilde alles onder 1 maatschappij hebben
- Wilde graag een totaal groene leverancier
- Wilde met 1 leverancier verder voor gas en electra
- wou een keer overstappen
- ze komen hun afspraken niet na
- Zij het voorschot elke maand op een datum van de rekening afhaalde dat wij bij een dure maand de eindjes aan elkaar moesten knopen om rond te komen. De NEM haald elke maand de 24 het geld van de rekening terwijl de 30 loon word gestord en dat kan niet ve
- Zij wilden ons laten betalen voor een fout die zij gemaakt hadden bij meter opnemng