



ENERGIE- LEVERANCIERS

APRIL 2013



Inhoudsopgave

Bladzijde	
3	Inleiding
5	Conclusies
6	Algemene tevredenheid
7	Tevredenheid per categorie
13	Imago energieleveranciers
19	Overstappen
22	Verkooppraktijken
26	Bijlage – Resultaat per energieleverancier



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
- Februari 2013 (deze rapportage)

Het onderzoek laat zien hoe energieleveranciers vanuit consumentenperspectief scoren:

- Hiermee geeft Vereniging Eigen Huis leden inzicht, waardoor leden gemakkelijker kunnen kiezen om wel of niet over te stappen.
- Op basis van de onderzoeksresultaten van de energieleveranciers kan Vereniging Eigen Huis, waar nodig, aansturen op verbetering.

Voor het onderzoek zijn 99.983 leden van Vereniging Eigen Huis uitgenodigd, waarvan er 13.693 hebben meegewerkt. 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?

	2009	2010	2012	2013		Verandering t.o.v. 2012
				Percentage	Aantal	
Anode	0%	0%	0%	0%	6	►
Atoomstroom	0%	0%	0%	0%	18	►
Budget Energie	-	-	0%	0% ^{CIE}	51	►
Delta	1%	2%	2%	2%	261	►
DONG Energy	0%	1%	0%	0%	57	►
E.ON	2%	8% ^{CIE}	4%	2%	282	▼ 2
Electrabel	1%	2%	2%	5% ^{CIE}	710	▲ 3
Eneco	27%	21%	17%	14%	1.938	▼ 3
EnergieDirect	4%	10% ^{CIE}	17% ^{CIE}	12%	1.644	▼ 5
Essent	15%	14%	14%	12%	1.570	▼ 2
Greenchoice	8%	10%	11%	9%	1.273	▼ 2
HVC	-	-	0%	0%	2	►
Innova Energie	-	-	0%	0%	2	►
MAIN Energie	0%	0%	0%	0%	13	►
MKB Energie	-	0%	0%	0%	1	►
NL Energie	2%	1%	7% ^{CIE}	23% ^{CIE}	3.209	▲ 16
Noordhollandse Energie Coöperatie	-	-	0%	0%	3	►
NUON	32%	23%	21%	15%	2.070	▼ 6
Oxxio	4%	3%	2%	2%	226	►
Qwint	0%	0%	0%	0%	1	►
United Consumers	1%	1%	1%	1%	139	►
Anders / Weet niet	1%	3%	1%	2%	217	▲ 1

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012. CIE = winnaar veiling Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis.

De meeste leden zijn klant bij NL Energie. De energieleveranciers die in marktaandeel winnen (NL Energie en Electrabel), zijn de winnaars van de Collectieve Inkoop Energie veiling. Vooral voor NL Energie, dat al enkele malen de Collectieve Inkoop Energie won, is het marktaandeel behoorlijk toegenomen, waardoor inmiddels bijna een kwart van de leden energie afneemt bij deze leverancier.



1. Conclusies

- ▶ Net als in 2012 krijgen zowel Greenchoice als United Consumers de hoogste waardering van leden van Vereniging Eigen Huis. Delta is terug op de derde plaats, net als in 2009 en 2010.
- ▶ Budget energie is de slechtst gewaardeerde energieleverancier. Zij nemen de laatste plaats over van Oxxio en NL Energie, die beide een betere waardering krijgen dan in 2012.
- ▶ Er is een einde gekomen aan de stijgende trend in waardering van energieleveranciers. De totale waardering daalt dit jaar van een 7,6 naar een 7,5. Op onderdelen zijn wel bijna alleen maar hogere rapportcijfers te zien:
 - De algehele communicatie stijgt van 7,0 naar 7,3.
 - De bereikbaarheid stijgt van 7,1 naar 7,4.
 - De beoordeling voor de jaarlijkse eindafrekening stijgt van 7,3 naar 7,4.
 - De klantvriendelijkheid stijgt van 7,2 naar 7,4.
 - Helpen met het besparen van energie stijgt van 6,1 naar 6,3.
 - De online dienstverlening stijgt van 7,0 naar 7,3.
 - Het overeengekomen tarief stijgt van 6,9 naar 7,1.
 - De waardering voor het maandelijks voorschotbedrag stijgt van 7,0 naar 7,2.
 - Het aantal ingediende klachten blijft gelijk met 5%. De gemiddelde waardering van de afhandeling is een 5,1.
- ▶ Meer dan twee derde van de leden van Vereniging Eigen Huis (69%) is al eens overgestapt naar een andere energieleverancier. Vorig jaar was dit nog 59%.
- ▶ De verkooppraktijken van energieleveranciers worden niet op prijs gesteld. Verkoop aan de deur moet volgens 88% van de leden van de vereniging zelfs verboden worden.



2. Algemene tevredenheid

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

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,7	-
Delta	7,6	7,6	7,7	7,8	▲ 0,1
DONG Energy	-	-	-	7,3	-
E.ON	7,1	7,4	7,8	7,3	▼ 0,5
Electrabel	7,4	7,4	7,8	7,5	▼ 0,3
Eneco	7,3	7,3	7,5	7,5	► 0,0
EnergieDirect	7,3	7,3	7,7	7,5	▼ 0,2
Essent	7,2	7,3	7,4	7,4	► 0,0
Greenchoice	8,2	8,3	8,2	8,1	▼ 0,1
NL Energie	6,6	6,9	7,1	7,3	▲ 0,2
NUON	7,1	7,2	7,3	7,4	▲ 0,1
Oxxio	6,8	6,8	7,1	7,2	▲ 0,1
United Consumers	7,9	8,0	8,2	8,1	▼ 0,1
Totaal	7,3	7,4	7,6	7,5	▼ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

Net als bij de vorige meting krijgen Greenchoice en United Consumers het hoogste rapportcijfer. Wel is het voor beide leveranciers een 8,1 in plaats van een 8,2 vorig jaar. Naast de gedeelde eerste plaats onderscheidt Delta zichzelf ook op de derde plaats met een 7,8. De overige leveranciers scoren allemaal tussen een 7,2 en een 7,5, met Budget Energie als negatieve uitschieter, met een 6,7. Voor deze leverancier zijn geen beoordelingen uit het verleden bekend. De grootste stijger is NL Energie, dat van een 7,1 naar een 7,3 gaat. De grootste daler is E.ON, die van een 7,8 naar een 7,3 daalt.



Reactie Vereniging Eigen Huis:

Vereniging Eigen Huis streeft naar een zo laag mogelijke energierekening voor de consument, daarom stimuleert de vereniging huishoudens om over te stappen naar een andere energieleverancier. Dit stimuleert de marktwerking. Door inzicht te geven in de tevredenheid van haar leden over energieleveranciers, wil Vereniging Eigen Huis de keuze(s) om over te stappen voor haar leden vergemakkelijken en de overstapdrempel verlagen. Daar waar energieleveranciers onder de maat scoren, zal de vereniging een signaal afgeven bij de betreffende leverancier. Op basis van de algemene tevredenheid verdient Budget Energie extra aandacht. Maar bijvoorbeeld ook de significante dalers E.ON en Electrabel.



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	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,4	-
Delta	7,5	7,2	7,3	7,5	▲ 0,2
DONG Energy	-	-	-	7,2	-
E.ON	6,8	7,2	6,9	7,0	▲ 0,1
Electrabel	7,0	7,1	7,0	7,3	▲ 0,3
Eneco	6,9	7,0	6,9	7,3	▲ 0,4
Energie:Direct	6,9	7,4	7,2	7,2	► 0,0
Essent	6,9	7,0	6,7	7,2	▲ 0,5
Greenchoice	7,9	8,0	7,8	7,9	▲ 0,1
NL Energie	6,0	6,5	6,6	7,2	▲ 0,6
NUON	6,8	6,8	6,6	7,1	▲ 0,5
Oxxio	6,4	6,3	6,4	6,9	▲ 0,5
United Consumers	7,9	7,8	7,6	7,9	▲ 0,3
Totaal	6,9	7,1	7,0	7,3	▲ 0,3

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

De algemene communicatie is bij bijna alle energieleveranciers verbeterd. Greenchoice en United Consumers krijgen het hoogste rapportcijfer. Budget Energie scoort het laagst. Grootste stijger is NL Energie, die van een 6,6 naar een 7,2 gaat.

Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)?

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,8	-
Delta	7,4	7,5	7,5	7,7	▲ 0,2
DONG Energy	-	-	-	7,3	-
E.ON	6,8	7,2	7,1	7,2	▲ 0,1
Electrabel	7,3	7,5	7,5	7,5	► 0,0
Eneco	7,0	7,1	7,0	7,3	▲ 0,3
Energie:Direct	6,8	7,3	7,4	7,4	► 0,0
Essent	6,9	6,9	6,8	7,2	▲ 0,4
Greenchoice	8,2	8,3	8,2	8,2	► 0,0
NL Energie	6,0	6,7	7,0	7,3	▲ 0,3
NUON	6,7	6,8	6,7	7,0	▲ 0,3
Oxxio	6,5	6,5	6,5	7,2	▲ 0,7
United Consumers	8,1	8,1	7,9	8,3	▲ 0,4
Totaal	7,0	7,2	7,1	7,4	▲ 0,3

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

De bereikbaarheid van de energieleveranciers is verbeterd. United Consumers krijgt met een 8,3 de beste beoordeling. Budget Energie scoort met een 6,8 het slechtst. De grootste verbetering is te zien bij Oxxio, dat van een 6,5 naar een 7,2 gaat.



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

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,9	-
Delta	7,5	7,4	7,7	7,7	► 0,0
DONG Energy	-	-	-	7,2	-
E.ON	6,7	7,2	7,0	7,2	▲ 0,2
Electrabel	7,2	7,2	7,4	7,4	► 0,0
Eneco	7,1	7,2	7,2	7,3	▲ 0,1
Energie:Direct	7,1	7,5	7,6	7,5	▼ 0,1
Essent	7,1	7,3	7,2	7,3	▲ 0,1
Greenchoice	7,9	8,2	8,0	8,1	▲ 0,1
NL Energie	6,5	7,0	7,0	7,2	▲ 0,2
NUON	6,9	7,1	7,0	7,3	▲ 0,3
Oxxio	6,7	6,8	6,8	7,1	▲ 0,3
United Consumers	8,1	8,0	8,1	8,4	▲ 0,3
Totaal	7,1	7,3	7,3	7,4	▲ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

De duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening wordt door klanten van United Consumers met een 8,4 het best beoordeeld. Budget Energie scoort met een 6,9 het slechtst. De grootste stijging in waardering is te zien bij NUON, Oxxio en United Consumers. Energie:Direct is de enige leverancier bij wie de beoordeling daalt, hoewel de beoordeling nog wel boven gemiddeld is.

In de volgende tabel is te zien hoeveel klanten moesten bijbetalen toen de eindafrekening kwam.

Als u denkt aan de laatste keer dat u een eindafrekening hebt gehad van uw energieleverancier, moest u toen bijbetalen? (exclusief klanten die onlangs klant geworden zijn en nog geen eindafrekening hebben gehad)

	2013
Budget Energie	*
Delta	41%
DONG Energy	34%
E.ON	40%
Electrabel	26%
Eneco	32%
Energie:Direct	40%
Essent	29%
Greenchoice	31%
NL Energie	24%
NUON	30%
Oxxio	38%
United Consumers	22%
Totaal	32%

Gemiddeld moet één op de drie klanten bijbetalen als de eindafrekening komt. Delta is de grootste uitschieter: 41% van de klanten moest bijbetalen. Bij United Consumers hoeven de minste klanten bij te betalen (22%).



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

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,9	-
Delta	7,5	7,3	7,6	7,7	▲ 0,1
DONG Energy	-	-	-	7,2	-
E.ON	7,0	7,3	7,1	7,3	▲ 0,1
Electrabel	7,3	7,4	7,6	7,6	► 0,0
Eneco	7,0	7,1	7,1	7,3	▲ 0,2
Energie:Direct	7,0	7,5	7,4	7,4	► 0,0
Essent	7,0	7,1	6,9	7,3	▲ 0,4
Greenchoice	8,1	8,2	8,2	8,2	► 0,0
nl Energie	6,0	6,7	7,0	7,3	▲ 0,3
NUON	6,9	7,0	6,9	7,2	▲ 0,3
Oxxio	6,7	6,7	6,6	7,2	▲ 0,6
United Consumers	8,0	8,0	8,2	8,2	► 0,0
Totaal	7,1	7,3	7,2	7,4	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

De waardering voor de klantvriendelijkheid is bij de meeste energieleveranciers toegenomen. Greenchoice en United Consumers scoren met een 8,2 het hoogst. Budget Energie krijgt met een 6,9 de laagste waardering. Oxxio laat de grootste stijging zien; van een 6,6 naar een 7,2.

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

	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	5,3	-
Delta	6,1	6,3	▲ 0,2
DONG Energy	-	5,8	-
E.ON	5,7	6,1	▲ 0,4
Electrabel	5,5	6,0	▲ 0,5
Eneco	5,9	6,4	▲ 0,5
Energie:Direct	5,2	5,4	▲ 0,2
Essent	6,0	6,1	▲ 0,1
Greenchoice	7,5	7,7	▲ 0,2
nl Energie	5,5	5,9	▲ 0,4
NUON	6,2	6,6	▲ 0,4
Oxxio	5,9	5,9	► 0,0
United Consumers	6,7	7,0	▲ 0,3
Totaal	6,1	6,3	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

Greenchoice krijgt met een 7,7 de hoogste waardering voor hulp bij energie besparen. Budget Energie scoort met een 5,3 het laagst. De grootste verbetering is te zien bij Electrabel, die van een 5,5 naar een 6,0 gaat.



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

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,2	-
Delta	7,3	7,4	7,0	7,2	▲ 0,2
DONG Energy	-	-	-	6,4	-
E.ON	6,7	7,0	6,5	6,8	▲ 0,3
Electrabel	7,2	7,2	6,6	7,1	▲ 0,5
Eneco	7,2	7,2	7,0	7,3	▲ 0,3
Energie:Direct	7,2	7,6	7,2	7,3	▲ 0,1
Essent	7,0	7,1	6,8	7,2	▲ 0,4
Greenchoice	8,0	8,2	8,0	8,1	▲ 0,1
NL Energie	5,8	6,6	6,5	7,0	▲ 0,5
NUON	6,9	6,9	6,8	7,2	▲ 0,4
Oxxio	6,6	6,8	6,4	6,8	▲ 0,4
United Consumers	8,1	8,1	7,7	8,0	▲ 0,3
Totaal	7,1	7,3	7,0	7,3	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

De online dienstverlening is bij alle leveranciers verbeterd. Greenchoice scoort met een 8,1 het hoogst. Budget Energie krijgt met een 6,2 de laagste waardering. De grootste stijgers zijn Electrabel en NL Energie, die beide 0,5 hoger scoren dan bij de vorige meting.

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

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	7,0	-
Delta	7,0	7,2	7,1	7,2	▲ 0,1
DONG Energy	-	-	-	7,0	-
E.ON	6,4	7,6	6,9	6,9	► 0,0
Electrabel	7,3	7,3	7,3	7,5	▲ 0,2
Eneco	6,7	6,9	6,7	6,9	▲ 0,2
Energie:Direct	7,3	7,7	7,4	7,3	▼ 0,1
Essent	6,5	6,8	6,5	6,9	▲ 0,4
Greenchoice	7,8	7,9	7,8	7,8	► 0,0
NL Energie	7,1	7,0	7,3	7,3	► 0,0
NUON	6,3	6,6	6,3	6,6	▲ 0,3
Oxxio	6,8	6,9	6,7	6,7	► 0,0
United Consumers	7,6	7,7	7,7	7,7	► 0,0
Totaal	6,7	7,1	6,9	7,1	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

Klanten van Greenchoice geven de hoogste waardering voor het overeengekomen tarief (7,8). NUON krijgt met een 6,6 de laagste waardering. De grootste stijging in waardering voor het overeengekomen tarief is te zien bij Essent (van een 6,5 naar een 6,9). Energie:Direct is de enige leverancier die een daling laat zien (van een 7,4 naar een 7,3).



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

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	6,8	-
Delta	7,3	7,3	7,3	7,3	► 0,0
DONG Energy	-	-	-	7,0	-
E.ON	6,6	7,3	6,9	6,9	► 0,0
Electrabel	7,1	7,3	7,2	7,4	▲ 0,2
Eneco	6,9	7,1	6,9	7,0	▲ 0,1
Energie:Direct	7,2	7,5	7,4	7,3	▼ 0,1
Essent	6,8	7,0	6,8	7,0	▲ 0,2
Greenchoice	7,8	7,9	7,8	7,8	► 0,0
NL Energie	6,8	6,8	6,7	7,1	▲ 0,4
NUON	6,7	6,9	6,5	6,9	▲ 0,4
Oxxio	6,9	6,9	6,9	7,0	▲ 0,1
United Consumers	7,6	7,7	7,7	7,7	► 0,0
Totaal	6,9	7,2	7,0	7,2	▲ 0,2

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

Greenchoice krijgt de hoogste waardering voor het maandelijkse voorschotbedrag. Budget energie scoort met een 6,8 het laagst. De grootste verbetering is te zien bij NL Energie en NUON. Energie:Direct is de enige leverancier die een lagere waardering krijgt dan bij de vorige meting.

De rapportcijfers voor de klachtafhandeling zijn voor een beperkt aantal leveranciers beschikbaar, omdat er in de meeste gevallen te weinig klachten zijn om er uitspraken over te doen. In de volgende tabel is daarom het percentage klanten te zien dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend, met tussen haakjes het rapportcijfer als dit beschikbaar is.

Hebt u in de afgelopen 12 maanden een klacht ingediend bij uw energieleverancier? (Als u denkt aan uw huidige energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor de klachtenafhandeling?)

	2009	2010	2012	2013	Verandering t.o.v. 2012
Budget Energie	-	-	-	14%	-
Delta	2%	7%	4%	5%	▲ 1
DONG Energy	-	-	-	4%	-
E.ON	6%	5%	5%	7%	▲ 2
Electrabel	9%	7%	1%	3%	▲ 2
Eneco	8%	7%	5%	4% (5,0)	▼ 1
Energie:Direct	11%	5%	4%	6% (4,7)	▲ 2
Essent	7%	7%	6%	5% (5,3)	▼ 1
Greenchoice	5%	3%	3%	3%	► 0
NL Energie	19%	13%	8%	6% (5,0)	▼ 1
NUON	7%	5%	4%	4% (5,4)	► 0
Oxxio	16%	13%	9%	5%	▼ 4
United Consumers	2%	3%	2%	1%	▼ 1
Totaal	8%	6%	5%	5% (5,1)	► 0

▲ = stijging t.o.v. 2012, ► = geen verandering t.o.v. 2012, ▼ = daling t.o.v. 2012.

United Consumers krijgt de minste klachten (1% van de klanten heeft in de afgelopen 12 maanden een klacht ingediend). Budget Energie krijgt de meeste klachten (14%). De waardering voor de



klachtafhandeling is bij NUON met een 5,4 het hoogst. Oxxio heeft de grootste afname van het aantal klachten. E.ON, Electrabel en Energie:Direct hebben de grootste toename van het aantal klachten.

vereniging
eigen huis



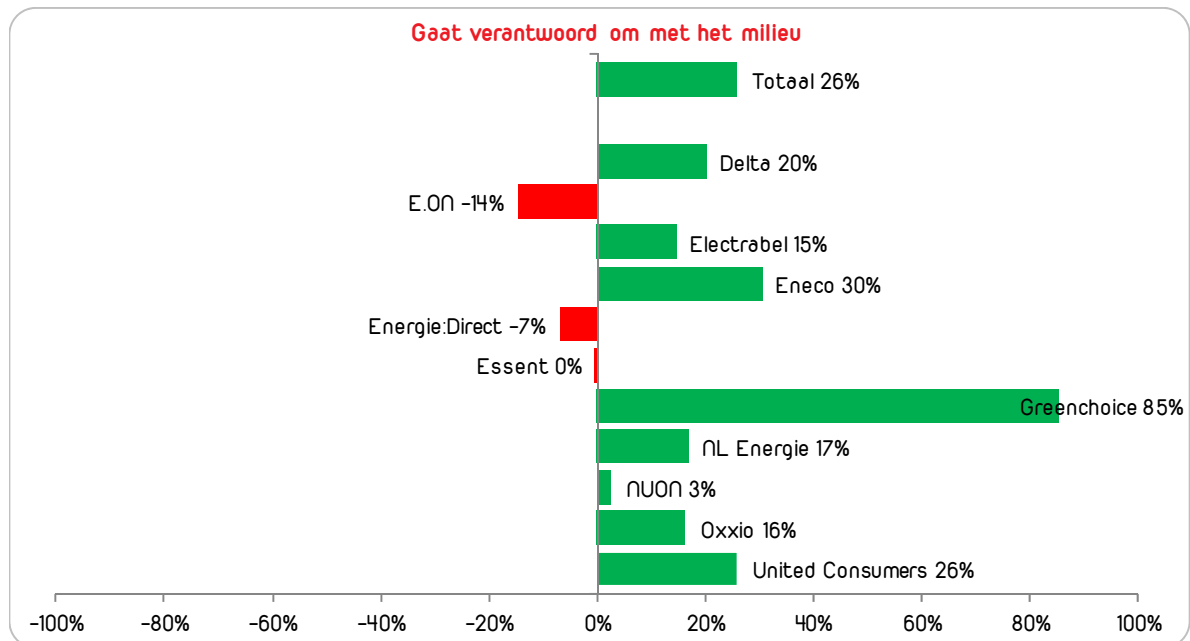
Reactie Vereniging Eigen Huis:

Het is mooi dat de tevredenheid per categorie een stijging op alle onderdelen laat zien. Alleen het klachtenpercentage is gelijk gebleven met 2012. Maar dit is sinds 2009 afgenomen. Oxxio en NL Energie, die in 2009 nog een aanzienlijk aantal klachten ontvingen, hebben dit heel aardig weten te reduceren.



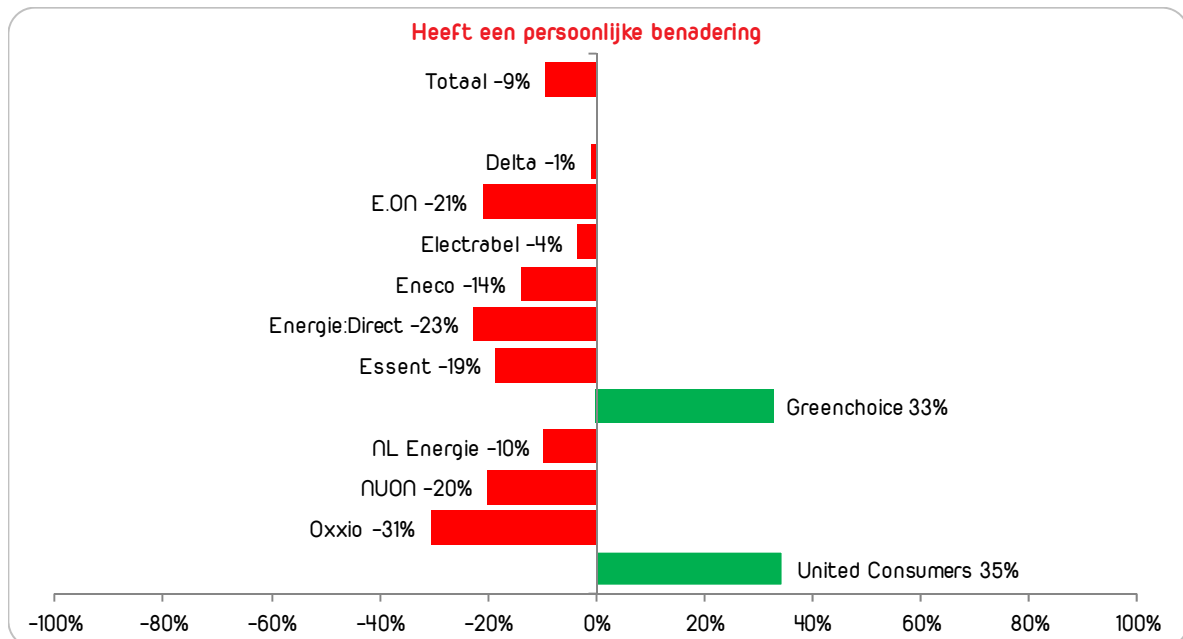
5. Imago energieleveranciers

De volgende grafieken laten zien in hoeverre klanten verschillende uitspraken over energieleveranciers van toepassing vinden op de energieleverancier waar zij klant zijn.



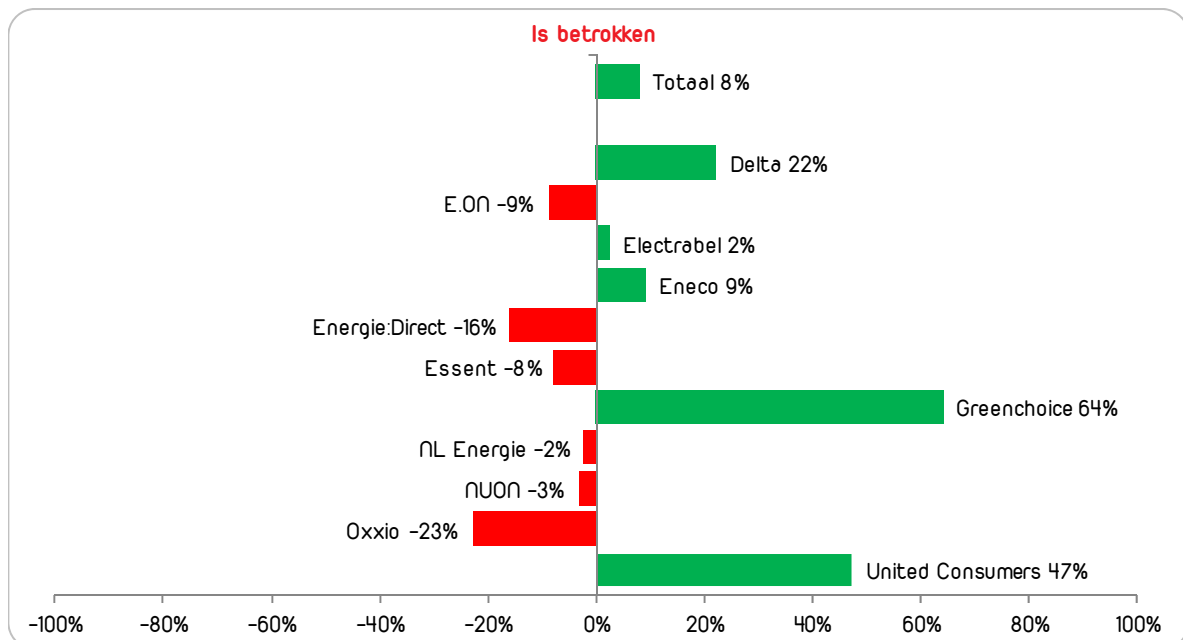
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Greenchoice onderscheidt zichzelf duidelijk van andere leveranciers als het gaat om verantwoord omgaan met het milieu. E.ON gaat volgens haar klanten het minst verantwoord met het milieu om.



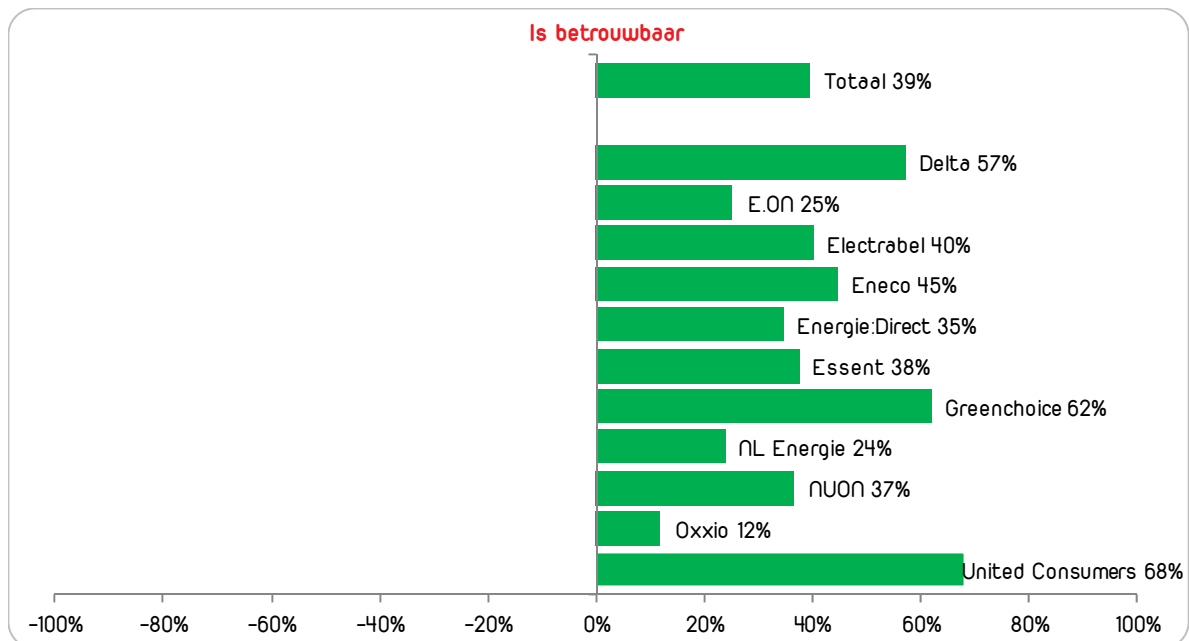
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

United Consumers en Greenchoice zijn de enige energieleveranciers met een persoonlijke benadering. Oxxio heeft de minst persoonlijke benadering.



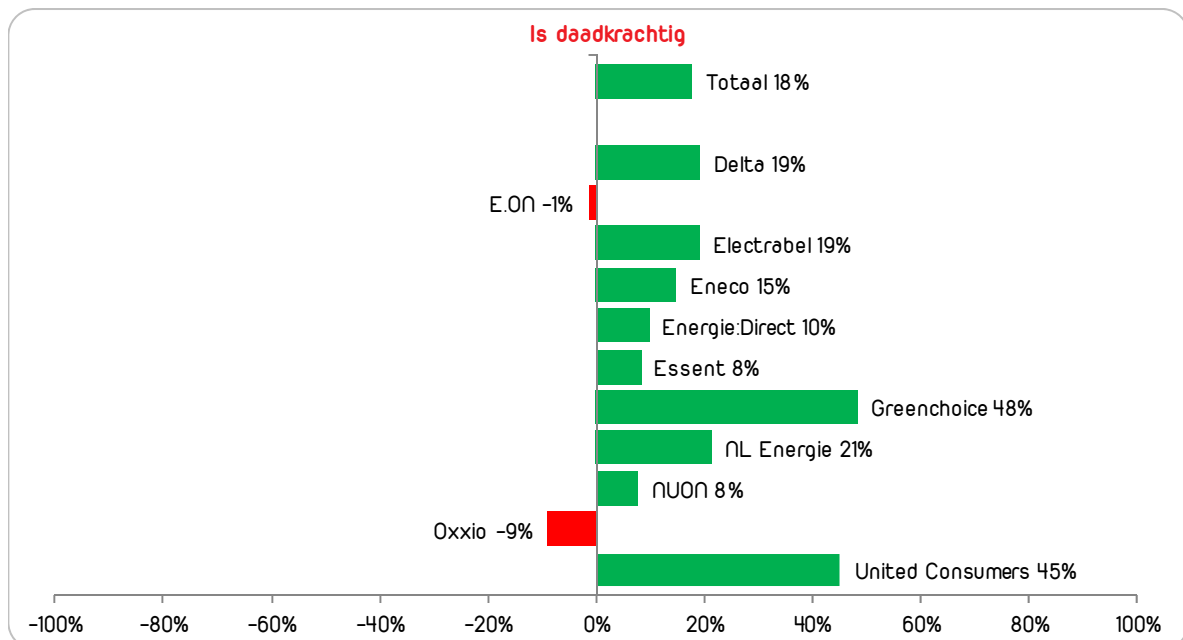
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Greenchoice is de meest betrokken energieleverancier. Oxxio scoort het slechtst.



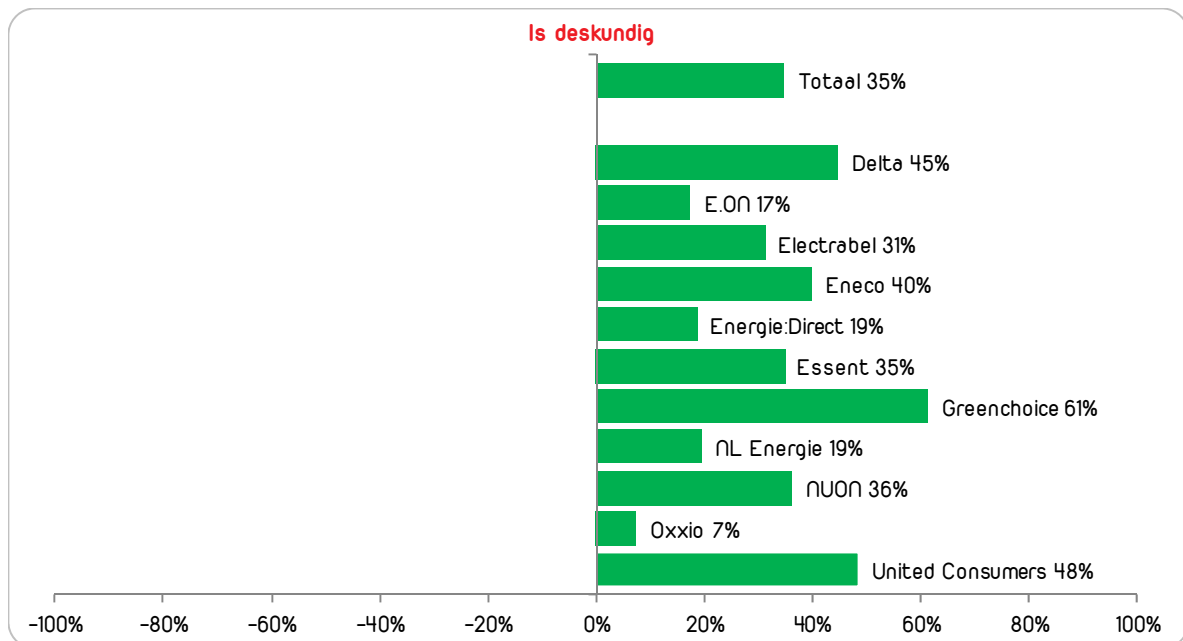
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Alle onderzochte energieleveranciers worden gezien als betrouwbaar. United Consumers is volgens haar klanten het betrouwbaarst.



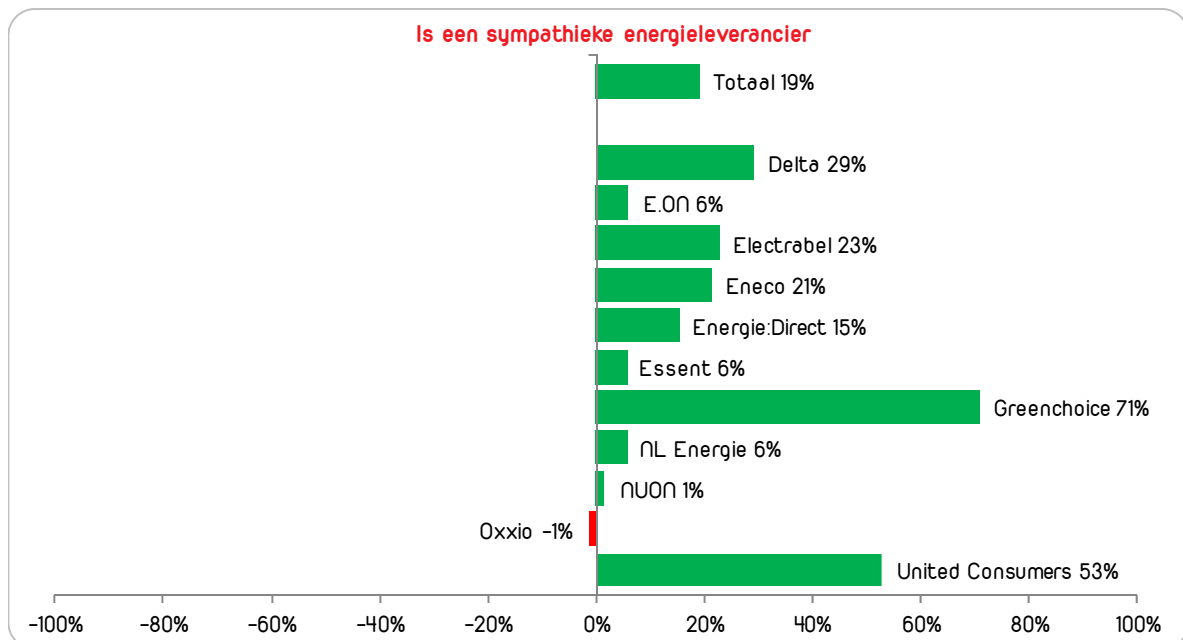
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Greenchoice is de daadkrachtigste energieleverancier. Oxxio en E.ON zijn de enige leveranciers die niet als daadkrachtig worden gezien.



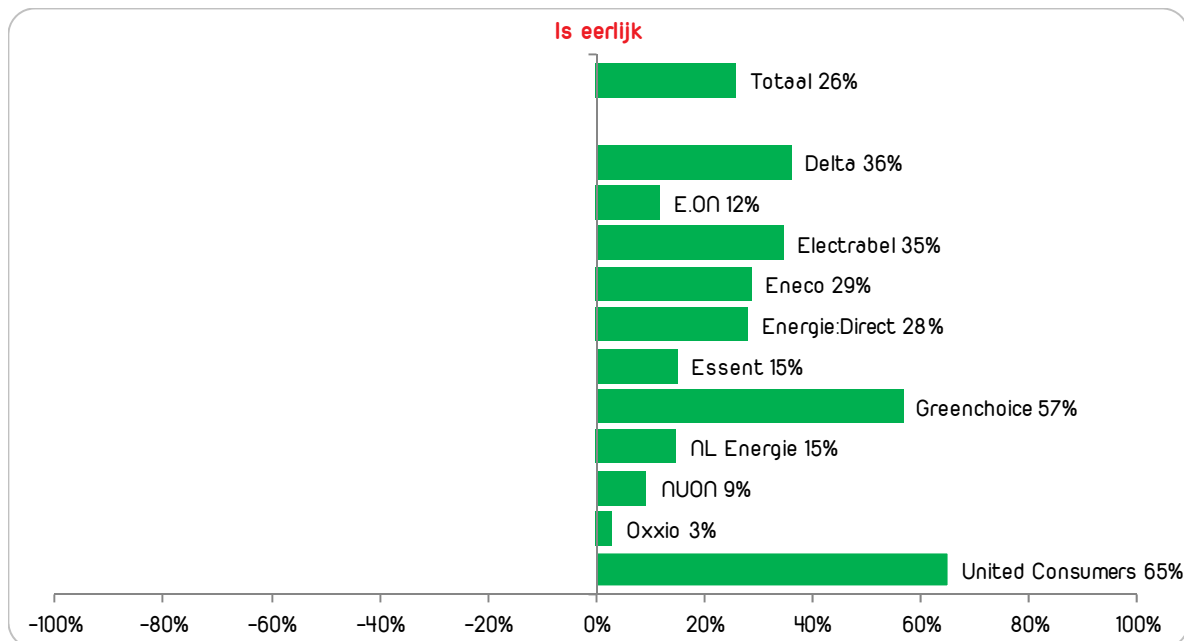
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Alle energieleveranciers worden als deskundig gezien. Volgens haar klanten is Greenchoice het deskundigst.



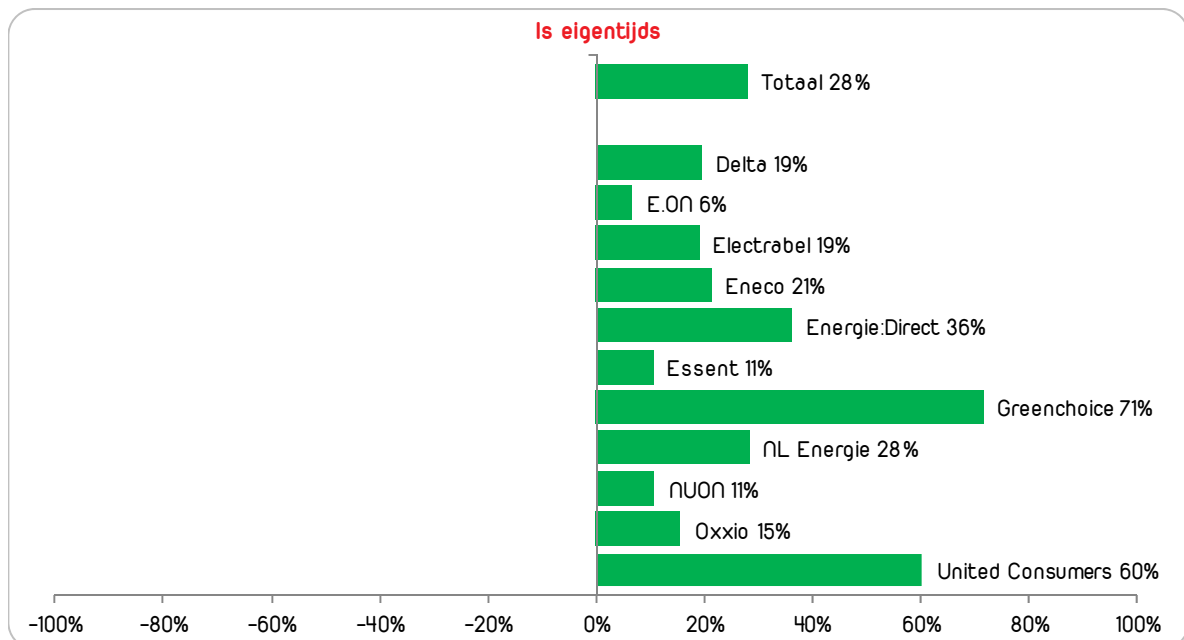
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Op Oxxio na worden alle energieleveranciers als sympathiek gezien. Klanten van Greenchoice vinden 'sympathiek' het vaakst van toepassing op hun energieleverancier.



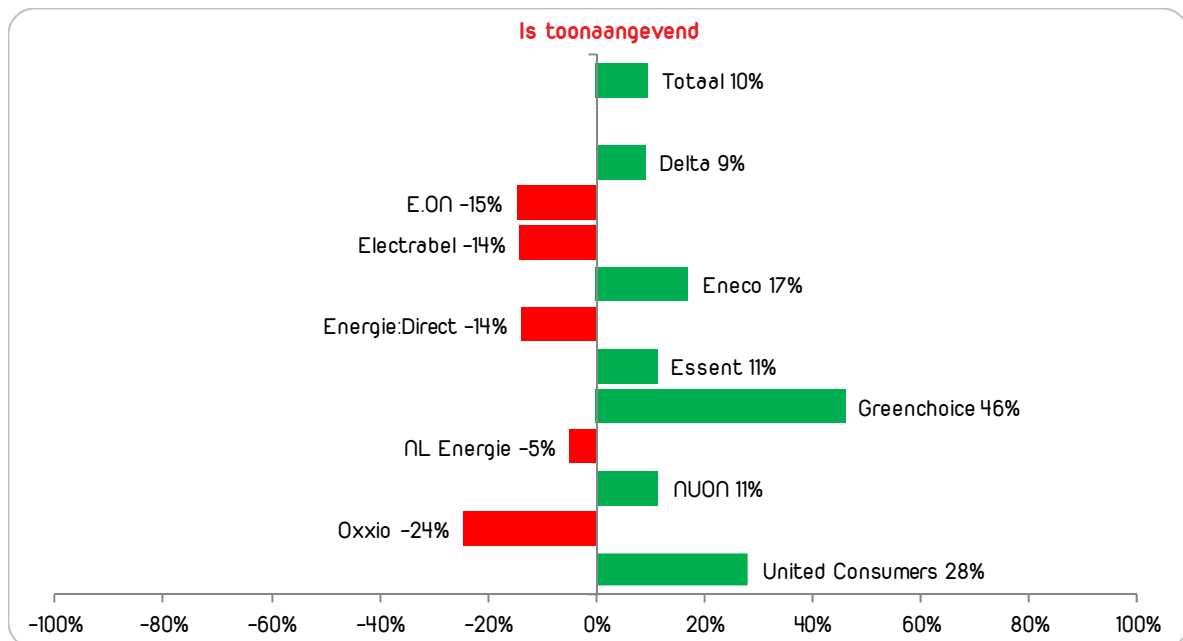
Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Alle energieleveranciers worden als eerlijk gezien. United Consumers is volgens haar klanten de eerlijkste energieleverancier.



Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Alle energieleveranciers zijn eigentijds. Greenchoice is volgens haar klanten het meest eigentijds.



Berekend door het aantal klanten dat een uitspraak niet van toepassing vindt af te trekken van het aantal klanten dat een uitspraak wel van toepassing vindt. Voor Budget Energie en Dong Energy kunnen geen uitspraken worden gedaan omdat er te weinig antwoorden zijn gegeven.

Greenchoice is volgens haar leden de meest toonaangevende energieleverancier. Een aantal energieleveranciers wordt door haar leden juist als niet toonaangevend gezien, waarbij Oxxio het slechtst scoort.



Reactie Vereniging Eigen Huis: Qua imago scoren de energieleveranciers divers en niet altijd goed. Zo scoren een aantal leveranciers laag op verantwoord omgaan met het milieu, persoonlijke benadering, betrokkenheid en toonaangevendheid. Er is hier nog het nodige te verbeteren door de leveranciers.



6. Overstappen

69% van de leden van Vereniging Eigen Huis is wel eens overgestapt naar een andere energieleverancier. Bij de vorige meting was dit nog 58%. Van deze 69% is 95% op eigen initiatief overgestapt. De overige 5% deed dat omdat het niet anders kon, bijvoorbeeld omdat ze gingen verhuizen of samenwonen. Van de 69% die wel eens is overgestapt is 42% zelfs vaker dan één keer overgestapt.

De helft (52%) van de overstappers op eigen initiatief heeft dit gedaan naar aanleiding van de Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis. Van de leden die niet via de Collectieve Inkoop Energie van Vereniging Eigen Huis zijn overgestapt heeft 17% dat via een andere collectieve inkoop gedaan, de meesten via de collectieve inkoop van de Consumentenbond (60%).

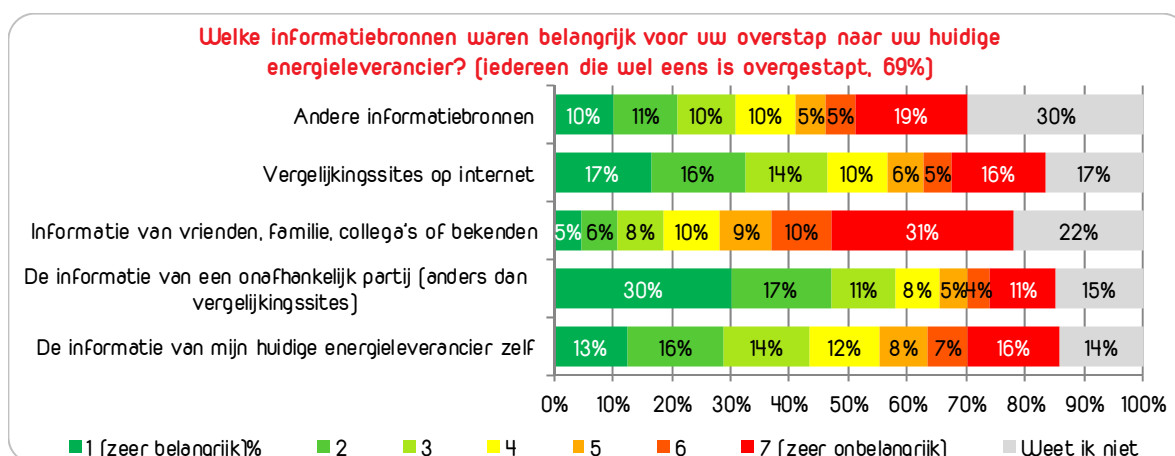
Kunt u aangeven wat voor u de belangrijkste redenen zijn waarom u destijds bent overgestapt naar uw huidige energieleverancier? U kunt meer dan één antwoord geven op deze vraag. (Iedereen die wel eens is overgestapt, 69%)

30%	Ik was niet tevreden over het tarief van mijn vorige energieleverancier
29%	Geen specifieke reden, ik wilde kijken of ik een beter aanbod zou kunnen krijgen
24%	Vanwege een advies op een vergelijkingssite
13%	Iemand heeft mijn huidige energieleverancier aangeraden
12%	Ik las positieve berichten over mijn huidige energieleverancier in de krant of op internet
9%	Ik was niet tevreden over de algemene communicatie van mijn vorige energieleverancier
9%	Ik was niet tevreden over het aanbod van groene energie van mijn vorige energieleverancier
8%	Ik was niet tevreden over de klantvriendelijkheid van mijn vorige energieleverancier
6%	Ik was niet tevreden over het maandelijkse voorschotbedrag van mijn vorige energieleverancier
5%	Ik was niet tevreden over de klachtenafhandeling van mijn vorige energieleverancier
5%	Ik zag een reclame van mijn huidige energieleverancier
4%	Ik was niet tevreden over de bereikbaarheid van mijn vorige energieleverancier (telefonisch, e-mail)
1%	Ik had incassoproblemen bij mijn vorige energieleverancier
18%	Een andere reden
2%	Weet ik niet (meer)



Kunt u aangeven wat voor u de belangrijkste redenen zijn waarom u nooit bent overgestapt naar een andere energieleverancier? U kunt meer dan één antwoord geven op deze vraag. (Iedereen die nog nooit is overgestapt, 31%)

30%	Ik ben er helemaal niet mee bezig
29%	Ik ben tevreden over de algemene communicatie van mijn energieleverancier
24%	Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van mijn energieleverancier
13%	Ik ben tevreden over de klachtenafhandeling van mijn energieleverancier
12%	Ik ben tevreden over de klantvriendelijkheid van mijn energieleverancier
9%	Ik ben tevreden over het aanbod van groene energie van mijn energieleverancier
9%	Ik ben tevreden over het maandelijks voorschotbedrag van mijn energieleverancier
8%	Ik ben tevreden over het tarief van mijn energieleverancier
6%	Ik denk dat een overstap niet foutloos verloopt
5%	Ik denk niet dat het een voordeel oplevert
5%	Ik heb geen zin in de rompslomp die overstappen met zich meebrengt
4%	Ik vind het ingewikkeld om verschillende leveranciers met elkaar te vergelijken
1%	Ik wil niet bij een malafide energieleverancier terecht komen
18%	Omdat ik tevreden ben over mijn energieleverancier
2%	Anders
1%	Weet ik niet



Informatie van een onafhankelijke partij is het belangrijkste bij de overstap naar een andere energieleverancier.

Van de overstappers heeft 15% onderhandeld over het tarief.



Energieleveranciers krijgen soms het verwijt dat zij hun klanten weerhouden van een overstap naar een andere energieleverancier. Dit doen ze door hun klanten bang te maken, door te wijzen op wat er mis kan gaan bij een overstap. Als u denkt aan uw energieleverancier, vindt u dit verwijt dan terecht?

	Verwijt is terecht
Budget Energie	10%
Delta	7%
DONG Energy	14%
E.ON	7%
Electrabel	4%
Eneco	8%
Energie:Direct	3%
Essent	9%
Greenchoice	2%
NL Energie	7%
NUON	11%
Oxxio	8%
United Consumers	2%

Vooraf klanten van DONG Energy vinden dat zij klanten bang maken om over te stappen.



Reactie Vereniging Eigen Huis: Het aantal overstappers onder de leden van Vereniging Eigen Huis is gelukkig wederom toegenomen. Hierdoor betalen steeds meer leden van de vereniging een gunstigere prijs voor de levering van energie. Door collectieve inkopen van energie stappen steeds meer leden van de vereniging over naar een andere energieleverancier. Van het percentage consumenten dat nog nooit is overgestapt is de belangrijkste reden dat ze er helemaal niet mee bezig zijn. Voor de vereniging en andere organisaties ligt hier de uitdaging om deze mensen ervan te overtuigen en ertoe te bewegen dat het overstappen makkelijk is en voordelen oplevert. Financieel, maar bijvoorbeeld ook doordat overstappen een bijdrage kan leveren aan een beter milieu (in geval van overstappen naar groene energie).



7. Verkooppraktijken

In de afgelopen 12 maanden is 56% van de leden van Vereniging Eigen Huis door een energieleverancier benaderd om over te stappen naar een ander energiecontract.

U geeft aan dat u in de afgelopen 12 maanden persoonlijk door een andere energieleverancier bent benaderd. Kunt u aangeven om welke energieleverancier(s) het gaat?

Anode	0%
Atoomstroom	1%
Budget Energie	1%
Delta	1%
DGB	0%
DONG Energy	2%
E.ON	7%
Electrabel	2%
Eneco	20%
Energie:Direct	6%
Era Energy	0%
Essent	22%
Greenchoice	2%
HVC	0%
Innova Energie	0%
MAIN Energie	0%
MKB Energie	1%
NLEnergie	13%
Noordhollandse Energie Coöperatie	0%
NUON	43%
Oxxio	17%
Qwint	0%
Robin Energie	0%
Scholt Energy Control	0%
United Consumers	5%
Een andere energieleverancier dan hier genoemd	1%
Weet ik niet meer	18%

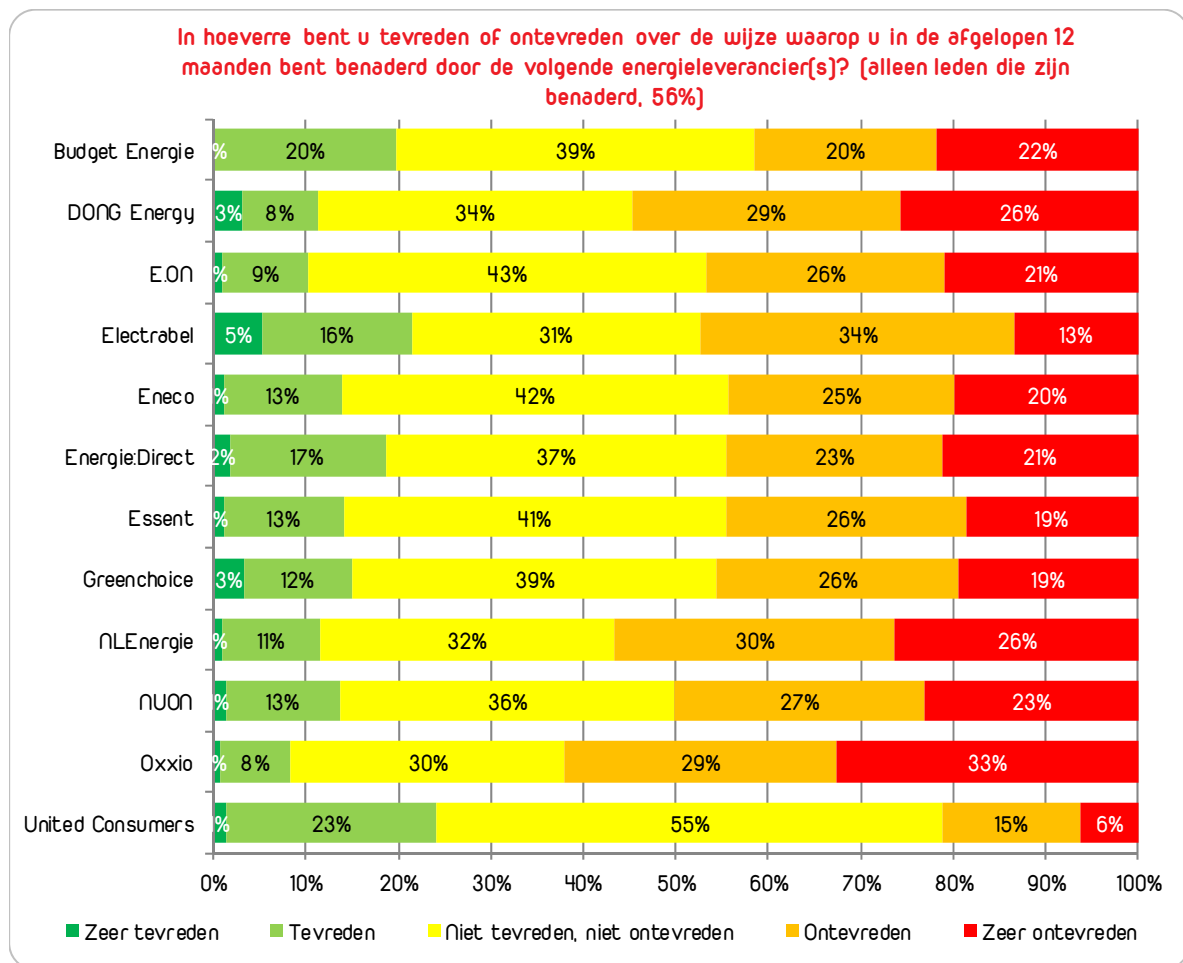


Kunt u aangeven hoe u benaderd bent door de volgende energieleverancier(s) in de afgelopen 12 maanden? U kunt per energieleverancier meerdere antwoorden geven.

	Per e-mail	Per telefoon	Deur tot deur verkoop	Aange-sproken op de openbare weg	Anders
Budget Energie	27%	35%	33%	3%	10%
DONG Energy	22%	58%	21%	1%	5%
E.ON	24%	52%	23%	2%	7%
Electrabel	21%	53%	18%	2%	13%
Eneco	19%	46%	32%	3%	13%
Energie:Direct	29%	58%	13%	2%	5%
Essent	17%	63%	18%	4%	8%
Greenchoice	26%	31%	25%	5%	18%
nlEnergie	30%	54%	21%	3%	8%
NUON	13%	48%	40%	2%	12%
Oxxio	12%	39%	40%	13%	5%
United Consumers	89%	7%	1%	1%	6%

In de tabel zijn alleen energieleveranciers opgenomen waarvoor minstens 50 antwoorden zijn gegeven.

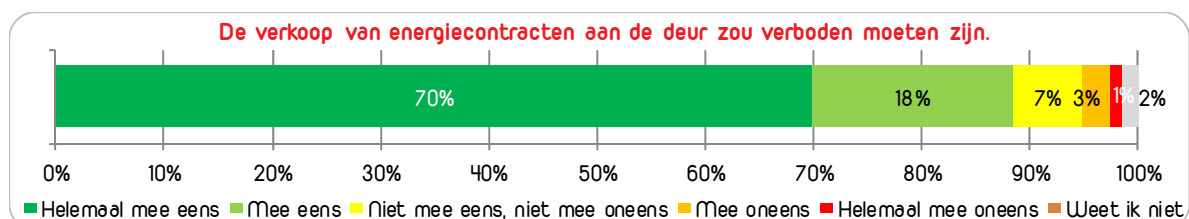
Van de energieleveranciers die potentiële klanten benaderen doet United Consumers dat het vaakst per e-mail. Essent is de leverancier die verhoudingsgewijs het meest gebruikmaakt van telefonische verkoop. NUON en Oxxio zijn vooral actief met deur tot deur verkoop. Op de openbare weg spreekt Oxxio verhoudingsgewijs het vaakst potentiële klanten aan.



In de tabel zijn alleen energieleveranciers genoemd waarvoor minstens 50 antwoorden gegeven zijn.

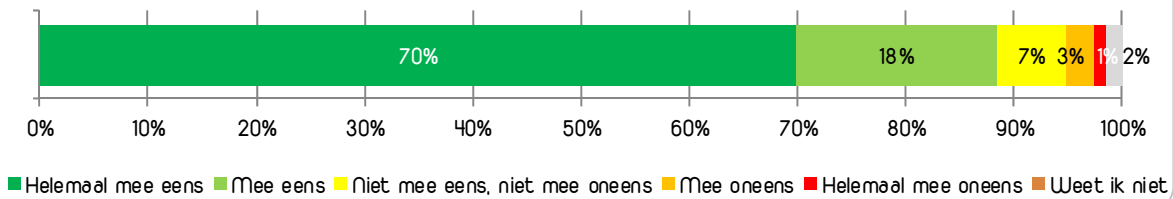
Potentiële klanten vinden het niet prettig om benaderd te worden door energieleveranciers. Vooral over de verkooppraktijken van Oxxio is ontevredenheid, maar ook bij DONG Energy, NL Energie en NUON is de helft of meer van de benaderde leden ontevreden. Het meest positief, voor zover 24% tevredenheid als positief betiteld kan worden, zijn leden over de verkooppraktijken van United Consumers.

De ontevredenheid over verkooppraktijken van energieleveranciers blijkt ook uit de antwoorden op de volgende stellingen.





Er zou een 'bel-niet-aan register' moeten zijn, zoals nu al het 'bel-me-niet register bestaat'.



Reactie Vereniging Eigen Huis: De drie grote energieleveranciers: Nuon, Eneco en Essent, benaderen in hoge mate leden van Vereniging Eigen Huis om klant te worden. Dit gebeurt vooral per telefoon, maar ook volop aan de deur en per e-mail. Een hoog percentage leden vindt het niet prettig om door leveranciers te worden benaderd met het verzoek om over te stappen. Vereniging Eigen Huis wil deze verkooppraktijken in de kiem smoren. Daarbij zet de vereniging in eerste instantie in op aanscherping van het bel-me-niet register, zodat 'oud-klanten', ondanks dat ze ingeschreven staan in dit register, niet meer telefonisch benaderd mogen worden door hun oude leverancier. Dat mag nu nog wel, tot grote ergernis van de consument.



BIJLAGE – Resultaat per energieleverancier



Algemeen oordeel

6,7 ! ☹

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

! ☹	6,4	Communicatie
! ☹	6,8	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
! ☹	6,9	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
! ☹	6,9	Klantvriendelijkheid
! ☹	5,3	Helpen om energie te besparen
! ☹	6,2	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
!	7,0	Overeengekomen tarief
! ☹	6,8	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

Algemene informatie

	n.b.	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
! ☹	14%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	11%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

n.b.	Gaat verantwoord om met het milieu
n.b.	Heeft een persoonlijke benadering
n.b.	Is betrokken
n.b.	Is betrouwbaar
n.b.	Is daadkrachtig
n.b.	Is deskundig
n.b.	Is een sympathieke energieleverancier
n.b.	Is eerlijk
n.b.	Is eigentijds
n.b.	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,8 ✓

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

✓	7,5	Communicatie
✓	7,7	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
✓	7,7	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
✓	7,7	Klantvriendelijkheid
	6,3	Helpen om energie te besparen
!	7,2	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
✓	7,2	Overeengekomen tarief
✓	7,3	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

Algemene informatie

! ☹	41%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
	5%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
	n.b.	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▲	Heeft een persoonlijke benadering
▲	Is betrokken
▲	Is betrouwbaar
▲	Is daadkrachtig
▲	Is deskundig
▲	Is een sympathieke energieleverancier
▲	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▼	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



DONG
energy

Algemeen oordeel

7,3 !

✓ Bovengemiddeld, 😊 de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	7,2	Communicatie
!	7,3	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,2	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,2	Klantvriendelijkheid
!	5,8	Helpen om energie te besparen
!	6,4	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
!	7,0	Overeengekomen tarief
!	7,0	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

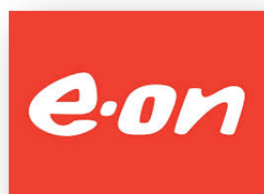
Algemene informatie

!	34%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓	4%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	11%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

n.b.	Gaat verantwoord om met het milieu
n.b.	Heeft een persoonlijke benadering
n.b.	Is betrokken
n.b.	Is betrouwbaar
n.b.	Is daadkrachtig
n.b.	Is deskundig
n.b.	Is een sympathieke energieleverancier
n.b.	Is eerlijk
n.b.	Is eigentijds
n.b.	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,3 !

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	7,0	Communicatie
!	7,2	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,2	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,3	Klantvriendelijkheid
!	6,1	Helpen om energie te besparen
!	6,8	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
!	6,9	Overeengekomen tarief
!	6,9	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

Algemene informatie

!	40%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓	7%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	10%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▼	Is betrouwbaar
▼	Is daadkrachtig
▼	Is deskundig
▼	Is een sympathieke energieleverancier
▼	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▼	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Electrabel
GDF SUEZ

Algemeen oordeel

7,5

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

	7,3	Communicatie
✓	7,5	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
	7,4	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
✓	7,6	Klantvriendelijkheid
!	6,0	Helpen om energie te besparen
!	7,1	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
✓	7,5	Overeengekomen tarief
✓	7,4	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

Algemene informatie

✓	26%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓	3%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
✓	22%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▲	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▲	Is betrouwbaar
▲	Is daadkrachtig
▼	Is deskundig
▲	Is een sympathieke energieleverancier
▲	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▼	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,5

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

	7,3	Communicatie
!	7,3	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,3	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,3	Klantvriendelijkheid
✓	6,4	Helpen om energie te besparen
	7,3	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
!	6,9	Overeengekomen tarief
!	7,0	Maandelijks voorschotbedrag
!	5,0	Klachtafhandeling

Algemene informatie

	32%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓	4%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	14%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▲	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▲	Is betrouwbaar
▼	Is daadkrachtig
▲	Is deskundig
▲	Is een sympathieke energieleverancier
▲	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▲	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,5

✓ Bovengemiddeld, 😊 de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	7,2	Communicatie
	7,4	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
✓	7,5	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
	7,4	Klantvriendelijkheid
!	5,4	Helpen om energie te besparen
	7,3	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
✓	7,3	Overeengekomen tarief
✓	7,3	Maandelijks voorschotbedrag
! ☹	4,7	Klachtafhandeling

Algemene informatie

!	40%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
!	6%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
✓	19%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▼	Is betrouwbaar
▼	Is daadkrachtig
▼	Is deskundig
▼	Is een sympathieke energieleverancier
▲	Is eerlijk
▲	Is eigentijds
▼	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,4 !

✓ Bovengemiddeld, 😊 de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	7,2	Communicatie
!	7,2	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,3	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,3	Klantvriendelijkheid
!	6,1	Helpen om energie te besparen
!	7,2	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
!	6,9	Overeengekomen tarief
!	7,0	Maandelijks voorschotbedrag
✓	5,3	Klachtafhandeling

Algemene informatie

✓	29%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
	5%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	14%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▼	Is betrouwbaar
▼	Is daadkrachtig
►	Is deskundig
▼	Is een sympathieke energieleverancier
▼	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▲	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

8,1 ✓ 😊

✓ Bovengemiddeld, 😊 de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

✓ 😊	7,9	Communicatie
✓	8,2	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
✓	8,1	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
✓ 😊	8,2	Klantvriendelijkheid
✓ 😊	7,7	Helpen om energie te besparen
✓ 😊	8,1	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
✓ 😊	7,8	Overeengekomen tarief
✓ 😊	7,8	Maandelijks voorschotbedrag
		Klachtafhandeling

Algemene informatie

✓	31%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓	3%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
	15%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▲	Gaat verantwoord om met het milieu
▲	Heeft een persoonlijke benadering
▲	Is betrokken
▲	Is betrouwbaar
▲	Is daadkrachtig
▲	Is deskundig
▲	Is een sympathieke energieleverancier
▲	Is eerlijk
▲	Is eigentijds
▲	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,3 !

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	7,2	Communicatie
!	7,3	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,2	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,2	Klantvriendelijkheid
!	5,9	Helpen om energie te besparen
!	7,0	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
✓	7,3	Overeengekomen tarief
!	7,1	Maandelijks voorschotbedrag
!	5,0	Klachtafhandeling

Algemene informatie

✓	24%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
!	6%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	12%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▼	Is betrouwbaar
▲	Is daadkrachtig
▼	Is deskundig
▼	Is een sympathieke energieleverancier
▼	Is eerlijk
►	Is eigentijds
▼	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,4 !

✓ Bovengemiddeld, ☺ de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	7,1	Communicatie
!	7,0	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,3	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,2	Klantvriendelijkheid
✓	6,6	Helpen om energie te besparen
!	7,2	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
! ☹	6,6	Overeengekomen tarief
!	6,9	Maandelijks voorschotbedrag
✓	5,4	Klachtafhandeling

Algemene informatie

✓	30%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓	4%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
!	14%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▼	Is betrouwbaar
▼	Is daadkrachtig
▲	Is deskundig
▼	Is een sympathieke energieleverancier
▼	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▲	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

7,2 !

✓ Bovengemiddeld, 😊 de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

!	6,9	Communicatie
!	7,2	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
!	7,1	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
!	7,2	Klantvriendelijkheid
!	5,9	Helpen om energie te besparen
!	6,8	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
!	6,7	Overeengekomen tarief
!	7,0	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

Algemene informatie

!	38%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
	5%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
! ☹	8%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

▼	Gaat verantwoord om met het milieu
▼	Heeft een persoonlijke benadering
▼	Is betrokken
▼	Is betrouwbaar
▼	Is daadkrachtig
▼	Is deskundig
▼	Is een sympathieke energieleverancier
▼	Is eerlijk
▼	Is eigentijds
▼	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld



Algemeen oordeel

8,1 ✓ 😊

✓ Bovengemiddeld, 😊 de beste score van alle energieleveranciers, ! Beneden gemiddeld, ☹ de slechtste score van alle energieleveranciers

Rapportcijfers

✓ 😊	7,9	Communicatie
✓ 😊	8,3	Bereikbaarheid (telefonisch, e-mail)
✓ 😊	8,4	Duidelijkheid van de jaarlijkse eindafrekening
✓ 😊	8,2	Klantvriendelijkheid
✓	7,0	Helpen om energie te besparen
✓	8,0	Online dienstverlening (bijvoorbeeld de nieuwsbrief of online facturen)
✓	7,7	Overeengekomen tarief
✓	7,7	Maandelijks voorschotbedrag
	n.b.	Klachtafhandeling

Algemene informatie

✓ 😊	22%	Aantal klanten dat moet bijbetalen voor de jaarlijkse eindafrekening
✓ 😊	1%	Aantal klanten dat een klacht heeft ingediend
✓ 😊	24%	Benaderde potentiële klanten die tevreden zijn over de wijze van benaderen

Imago

►	Gaat verantwoord om met het milieu
▲	Heeft een persoonlijke benadering
▲	Is betrokken
▲	Is betrouwbaar
▲	Is daadkrachtig
▲	Is deskundig
▲	Is een sympathieke energieleverancier
▲	Is eerlijk
▲	Is eigentijds
▲	Is toonaangevend

▲ boven gemiddeld, ► gemiddeld, ▼ beneden gemiddeld