

Vragenlijst | Energiemonitor 2021

Autoriteit Consument en Markt

Projectleiding Motivaction: Rebecca van der Grient, André Kamphuis

Projectnummer: B5212

Leeswijzer:

- Teksten in de **blauwe blokken** zijn de namen van de hoofdstukken, respondenten krijgen dit niet te zien.
- De *cursieve* teksten boven de vragen zijn filters/routings.
- Teksten in *blauw en cursief* geven aan hoe de antwoordcategorieën worden voorgelegd. Wanneer de antwoorden gerandomiseerd zijn, staan de 'anders, nl' en 'weet niet' categorie of 'geen van deze' altijd onderaan de lijst.
- Teksten in *rood en cursief* zijn instructies voor onze programmeurs.
- **Geel** gearceerde teksten zijn wijzigingen/nieuwe toevoegingen t.o.v. de vorige versie.
- **Grijs** gearceerde teksten zijn verwijderd t.o.v. de vorige versie.

Onderzoeksspecificaties:

Doelgroep/steekproef: Consumenten die (mede)verantwoordelijk zijn voor energiezaken (18-80 jaar)

Steekproefgrootte: 1.500

Uitgangspunt lengte vragenlijst: 30-35

Uitsplitsingen voor analyse: leeftijd, geslacht, opleiding, regio, gezinsgrootte, huur/koop woning, soort woning (appartement, etc.), inkomen

Testlink: beschikbaar na programmering

Introductie

Allen

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

S1. Voor dit onderzoek is het van belang dat je (mede) verantwoordelijk bent voor energiezaken, ben je dat?

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

Vertrouwen in energieleverancier

Allen (die (mede)verantwoordelijk zijn voor energiezaken | S1=1)

Q1. In hoeverre heb je er vertrouwen in dat energieleveranciers het belang van klanten scherp voor ogen houden? Je kunt hierbij o.a. denken aan het bieden van een goede prijs-kwaliteitverhouding en het bieden van een goede dienstverlening.

- Zeer weinig vertrouwen
- Weinig vertrouwen
- Neutraal
- Veel vertrouwen
- Zeer veel vertrouwen
- Weet niet

Overstapgedrag

Allen

Q2. Nu volgen enkele vragen over een eventuele overstap naar een nieuwe energieleverancier.

Ben je in de afgelopen 12 maanden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier? *Indien meerdere antwoorden van toepassing zijn, kies dan het **bovenste** antwoord.*

1. Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden naar een nieuwe energieleverancier overgestapt
2. Nee, maar ik ben wel bij mijn eigen energieleverancier overgestapt op een ander contract (bijv. van een onbepaalde termijn naar een contract voor meerdere jaren)
3. Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap (bijv. informatie gezocht op internet naar de mogelijkheden om over te stappen)
4. Nee, maar ik ben wel meer dan 3 jaar geleden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier
5. Nee, ik ben nog nooit overgestapt
6. Nee, maar ik ben wel in de afgelopen drie jaar overgestapt naar een nieuwe energieleverancier

@Programmeur: Het lijstje hierboven is nodig voor de routing hieronder (en om de vergelijking te maken met vorig jaar in de data). ECHTER, in de online versie willen we de volgende volgorde terug zien (tussen de haakjes achter het antwoord staat de positie die hierboven is weergegeven):

1. *Ik ben in de afgelopen 12 maanden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier (1)*
2. *Nee, maar ik ben wel in de afgelopen drie jaar van overgestapt naar een andere energieleverancier (6)*
3. *Nee, maar ik ben wel bij mijn eigen energieleverancier overgestapt op een ander contract (2)*
4. *Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap (bijv. informatie gezocht op internet naar de mogelijkheden om over te stappen) (3)*
5. *Nee, maar ik ben wel meer dan drie jaar geleden overgestapt naar een nieuwe energieleverancier (4)*
6. *Nee, ik ben nog nooit overgestapt (5)*

Indien Q2=Ja, overgestapt (maar wel meer dan 3 jaar geleden) (Q2=1 of Q2=4 of Q2=6)

Q2a. Hoe vaak ben je in totaal overgestapt naar een andere energieleverancier? *Als je het niet precies weet, kun je een schatting geven.*

Open vraag

- Open tekst vak <niet coderen> bovengrens van 20 hanteren
- Weet ik echt niet

Q2=ja, overgestapt (maar wel meer dan 3 jaar geleden) (Q2=1 of Q2=2 of Q2=4 of Q2=6)

Q3. Hieronder zie je een aantal aanleidingen **en redenen** staan om over te stappen op een **<op basis van Q2: Q2=1, 4 of 6: andere energieleverancier; Q2=2: ander contract>**. Wat **waren** voor jou **de** aanleidingen **en redenen** om in actie te komen en een overstap op een **<op basis van Q2: Q2=1, 4 of 6: andere energieleverancier; Q2=2: ander contract>** te overwegen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Vanwege een verhuizing
- Vanwege een verandering in energieverbruik
- Besparen op de maandelijkse kosten
- Een persoonlijk aanbod van een **andere** energieleverancier
- Een persoonlijk aanbod van mijn **huidige** energieleverancier
- Vanwege een advertentie van een energieleverancier
- Vanwege een advertentie voor een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond of de ANWB).
- Naar aanleiding van de jaarafrekening van mijn **<Q2=1 of Q2=4 of Q2=6: vorige; Q2=2: huidige>** energieleverancier
- **Indien Q2=1 of Q2=4 of Q2=6:** Onvrede over mijn **<Q2=1 of Q2=4 of Q2=6: vorige>** energieleverancier
- Ik werd gewezen door vrienden / familie op de voordelen van **<Q2=1 of Q2=4 of Q2=6: overstappen; Q2=2: een ander contract>**
- Om milieu / duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)
- Mijn energieleverancier is failliet gegaan
- Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen (zoals zonnepanelen, onderhoud van de CV-ketel, slimme thermostaat)
- Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt voor mijn elektrische auto te laten plaatsen
- Anders, namelijk: **[open tekst vak]**
- Weet niet

Q2=ja, overgestapt (maar wel meer dan 3 jaar geleden) (Q2=1 of Q2=2 of Q2=4 of Q2=6)

Q4. Hieronder zie je een aantal redenen staan om daadwerkelijk over te stappen **<op basis van Q2: Q2=1, 4 of 6: naar een andere energieleverancier; Q2=2: op een ander contract>**. Wat waren voor jou doorslaggevende redenen om te kiezen voor jouw nieuwe **<Q2=1, 4 of 6: energieleverancier; Q2=2: contract>**? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Vanwege de prijs
- Vanwege de service
- Vanwege de betrouwbare uitstraling van de **<Q2=1, 4 of 6: nieuwe; Q2=2: huidige>** energieleverancier

- Vanwege de klantvriendelijkheid
- Dit werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Ik wilde groene stroom/een duurzame energieleverancier
- Vanwege een (welkomst)cadeau
- Vanwege een speciale dienst van mijn < Q2=1, 4 of 6: nieuwe; Q2=2: huidige > energieleverancier (bijv. online inzicht in eigen energieverbruik)
- Anders, namelijk: [open tekst vak]
- Weet niet

Indien Q2=niet overgestapt van leverancier (Q2=2, 3, 4, of 5)

Q5. Hieronder zie je een aantal redenen staan om niet over te stappen op een andere energieleverancier. Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere energieleverancier? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Ik ben tevreden over mijn huidige energieleverancier
- Mijn huidige energieleverancier heeft een gunstige prijs
- Mijn huidige energieleverancier biedt goede service
- Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere energieleverancier
- Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen
- Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap
- Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd
- Ik heb een (meerjaren)contract met mijn huidige energieleverancier
- Ik ben bang om afgesloten te worden (dus tijdelijk zonder energie zal zitten)
- Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders
- Anders, namelijk: [open tekst vak]
- Weet niet

Indien Q2=georiënteerd of nog nooit overgestapt

Q6. Hieronder zie je een aantal aanleidingen staan om een mogelijke overstap van energieleverancier te overwegen. Wat zouden voor jou redenen kunnen zijn om in actie te komen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Vanwege een verhuizing
- Vanwege een verandering in energieverbruik
- Besparen op de maandelijkse kosten
- Een persoonlijk aanbod van een energieleverancier
- Vanwege een advertentie van een energieleverancier
- Vanwege een advertentie voor een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond of de ANWB).
- Wanneer ik de jaarafrekening van mijn energieleverancier ontvang en moet bijbetalen
- Onvrede over mijn energieleverancier
- Ik word gewezen door vrienden / familie op de voordelen van overstappen
- Om milieu / duurzaamheid redenen (bijv. groene energie)
- Vanwege extra aangeboden opties die helpen energie te besparen (zoals zonnepanelen, onderhoud van de CV-ketel, slimme thermostaat)
- Vanwege de mogelijkheid om een thuislaadpunt voor mijn elektrische auto te laten plaatsen

-
- Anders, namelijk: [open tekst vak]
- Weet niet

Allen

Q7a. Wat voor type contract heb jij bij jouw energieleverancier?

- Ik heb een maandelijks opzegbaar contract (met variabele tarieven die gedurende de looptijd van mijn contract variëren, bijvoorbeeld elk half jaar of per uur/dag)
- Ik heb een vast contract dat **binnen een jaar** afloopt dus ik kan daarna overstappen op een andere energieleverancier
- Ik heb een vast contract dat **nog langer dan een jaar** loopt, dus ik kan het komende jaar niet (boetevrij) overstappen naar een andere energieleverancier
- Ik heb een maandelijks opzegbaar contract (met vaste tarieven voor één jaar)
- Ik weet niet wat voor contract ik heb

Allen

Q7. Hoe waarschijnlijk is het dat je...:

Stellingen niet randomiseren

- > *Indien Q7a=1 of Q7a=2:* Over een jaar nog klant bent bij jouw huidige energieleverancier?
- > *Indien Q7a=1 of Q7a=2:* Komend jaar energieleveranciers gaat vergelijken om eventueel (weer) een nieuwe energieleverancier te kiezen?
- > De komende drie jaar (opnieuw) overstapt naar een andere energieleverancier?
 - Zeker niet
 - Waarschijnlijk niet
 - Misschien wel, misschien niet
 - Waarschijnlijk wel
 - Zeker wel
 - Weet niet

Allen

Q8. Hieronder zie je een aantal stellingen staan die te maken hebben met het overstappen naar een andere energieleverancier. Kun je aangeven in hoeverre jij het eens of oneens bent met deze stellingen?

Stellingen randomiseren

- > Als vrienden of familie mij zouden aanraden om over te stappen naar een andere energieleverancier, zou ik dat zeker overwegen
- > Ik ben bang dat ik tijdelijk zonder energie kan komen te zitten bij een overstap naar een andere energieleverancier
- > Ik heb geen vertrouwen in nieuwe energieleveranciers die ik niet ken
- > Met overstappen naar een andere energieleverancier kun je veel geld besparen
- > Je moet elk jaar overstappen op een nieuwe energieleverancier, anders betaal je te veel
- > Ik heb geen zin in al het gedoe als ik zou overstappen op een andere energieleverancier
- > Overstappen op een andere energieleverancier kost te veel tijd
- > Ik weet wat ik nu heb en niet wat ik krijg als ik ga overstappen

- > Als ik op een prijsvergelijker een aanbod zie dan check ik dat altijd op de site van de energieleverancier
- > Als op een prijsvergelijker mijn energieleverancier bij de voordeligste aanbieders staat dan hoef ik niet over te stappen
 - Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet eens, niet oneens
 - Eens
 - Zeer eens
 - Weet niet/Niet van toepassing

Tevredenheid huidige energieleverancier

Allen

Q9. Nu volgen enkele vragen over jouw tevredenheid met jouw huidige energieleverancier.

Hieronder staat een aantal aspecten. In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige energieleverancier over deze aspecten?

Stellingen randomiseren → 1^e stelling (totale dienstverlening) altijd als eerste voorleggen

- > De totale dienstverlening van jouw energieleverancier
- > De facturering van jouw energienota
- > De prijs van jouw energieleverancier
- > De afhandeling van vragen of klachten door jouw energieleverancier
- > De klantvriendelijkheid van jouw energieleverancier
- > *Indien Q2=ja: in afgelopen 3 jaar overgestapt (Q2=1 en Q2=6):* De verwerking van jouw overstap naar jouw huidige energieleverancier
 - Zeer ontevreden
 - Ontevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Tevreden
 - Zeer tevreden
 - Weet niet/n.v.t.

Allen

Q10. Jouw huishouden ontvangt elk jaar de jaarafrekening van jouw energieleverancier. Daarin staat hoeveel je volgens de energieleverancier het afgelopen jaar hebt verbruikt en hoeveel je daarvoor moet betalen of terugkrijgt. Hoe heb je jouw laatste ontvangen jaarrekening doorgenomen? Welke van onderstaande situaties is het meest op jou van toepassing?

Stellingen NIET randomiseren

- Ik heb de laatste jaarafrekening niet bekeken
- Ik heb alleen naar het bedrag onder de streep gekeken (bijbetalen of geld terug)
- Ik heb de diverse posten bekeken, maar ik heb niet gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Ik heb geprobeerd de jaarrekening door te nemen, maar het is me niet gelukt

- Ik heb de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen
- Iemand anders (bijv. huisgenoot of familielid) heeft de diverse posten doorgenomen en gecontroleerd of de bedragen en het weergegeven verbruik kloppen

Allen

Q11. Er volgt een aantal stellingen over hoe je op dit moment tegen prijsinformatie van energieleveranciers kunt aankijken. In hoeverre ben je het eens of oneens met deze stellingen?

Stellingen niet randomiseren

- > De prijsinformatie van energieleveranciers wordt eenvoudig weergegeven
- > De prijsinformatie is vergelijkbaar, waardoor ik de prijzen van energieleveranciers makkelijk kan vergelijken
- > De prijsinformatie wordt in aanbieding, contract en jaarafrekening steeds op dezelfde manier weergegeven, waardoor deze makkelijk te vergelijken en controleren is
 - Zeer oneens
 - Oneens
 - Niet eens, niet oneens
 - Eens
 - Zeer eens
 - Weet niet/Niet van toepassing

Allen

Q12. In een eerder onderzoek hebben mensen verteld dat zij de prijsinformatie van energieleveranciers ingewikkeld vinden wanneer zij zich oriënteren op een nieuwe energieleverancier. Hieronder zie je uitspraken van mensen die deelgenomen hebben aan het eerdere onderzoek. Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Er staan te veel kostenposten op rekeningen en aanbiedingen
- Vooral mijn energieverbruik bepaalt de kosten en mijn verbruik is elk jaar anders, dit maakt het ingewikkeld
- Wanneer ik online berekeningen maak van de kosten dan gebruiken de energieleveranciers niet dezelfde informatie (bijvoorbeeld qua verbruik), dit maakt het ingewikkeld
- Veel kostenposten/ begrippen zijn voor mij onduidelijk (o.a. vastrecht, transportkosten netbeheer)
- Het is moeilijk om de energieleveranciers goed te vergelijken omdat zij allemaal op hun eigen manier de kosten en de kostenopbouw weergeven
- De energieleveranciers bieden verschillende producten aan waardoor ik moeilijk kan vergelijken (o.a. vaste/ variabele prijs en grijze stroom/ groene stroom)
- Sommige kostenposten zijn afhankelijk van de regio waar ik woon, deze verschillen maken het ingewikkeld
- Anders, namelijk: **[open tekst vak]**
- Weet niet
- Ik vind prijsinformatie van energieleveranciers *niet* ingewikkeld

Prijisperceptie

Allen

Q13. Hoe beoordeel je energieprijzen over het algemeen?

- Erg laag
- Laag
- Niet hoog, niet laag
- Hoog
- Erg hoog
- Weet niet
-

NIET TERUG KUNNEN BLADEREN

Allen

Q14a. Weet je -zonder dit op te zoeken- wat je per maand betaalt voor jouw totale energievoorziening, dus elektriciteit en gas samen? Als je het niet weet, kun je een schatting geven. *Rond het bedrag af op hele euro's*

Open vraag

- [open tekst vak] euro per maand
- Weet ik niet

Allen

Q14. Wat verwacht je per jaar te besparen als je overstapt naar een andere energieleverancier? Wil je dat aangeven in een bedrag in euro's voor de totale energievoorziening, dus elektriciteit en gas samen. *Rond het bedrag af op hele euro's*

Open vraag

- [open tekst vak] euro per jaar
- Weet ik niet

Allen

Q15. Bij welk prijsverschil per jaar wordt het voor jou aantrekkelijk om over te stappen naar een andere energieleverancier? Het gaat hierbij om een jaarlijks prijsverschil in euro's voor de totale energievoorziening, dus elektriciteit en gas samen. Voor alle duidelijkheid: het gaat hier om het minimale bedrag waarbij het voor jou aantrekkelijk wordt om over te stappen. *Rond het bedrag af op hele euro's*

Open vraag

- [open tekst vak] euro per jaar
- Weet ik niet
- Ik zou nooit overstappen op basis van prijsvoordelen

Allen

Q16. Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om uit te zoeken hoeveel geld je kunt besparen door over te stappen op een andere energieleverancier?

- Minder dan 1 uur
- 1 uur
- 2 uur
- 3 uur
- 4 uur
- 5 uur
- Meer dan 5 uur
- Weet ik niet

Informatiebehoefte

Indien Q2=(intern) overgestapt of georiënteerd (Q2=1 of Q2=2 of Q2=3 of Q2=6)

Q17. Nu volgen enkele vragen over het vergelijken van energieleveranciers en het zoeken naar informatie over jouw energieleverancier.

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw <op basis van Q2: Q2=1 of 6: overstap naar een andere energieleverancier; Q2=2 overstap naar een ander contract bij jouw eigen energieleverancier; Q2=3: oriëntatie>? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Websites van een of meer energieleveranciers
- (Prijs-)vergelijkingswebsites
- Folders of brochures
- Dag- en weekbladen
- Klantenservice van een of meer energieleveranciers (per telefoon, e-mail of schriftelijk)
- Consumentenbond
- ACM ConsuWijzer
- AVROTROS Radar of VARA Kassa
- Vrienden/ familie
- Een verkoper aan de deur van energiecontracten
- Via Vereniging Eigen Huis
- Aanbod in winkel (Mediamarkt/BCC etc.)
- Een verkoper van energiecontracten op straat, (bijvoorbeeld in een winkelcentrum)
- Via lokale energiecoöperaties/initiatieven (zoals hieropgewekt.nl, samenom.nl)
- Anders, namelijk: **[open tekst vak]**
- Weet niet

Indien Q2= (intern) overgestapt (Q2=1 of Q2=2 of Q2=6)

Q18. Via welk kanaal heb je uiteindelijk <Q2=1: het contract met jouw nieuwe energieleverancier; Q2=2: het andere contract met jouw eigen energieleverancier> afgesloten?

Antwoorden randomiseren

- Via de website
- Via de klantenservice van het energiebedrijf (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)
- Via een verkoper aan de deur van energiecontracten
- Via een (prijs-)vergelijkingswebsite
- Via een collectieve actie (bijv. energieveiling via Consumentenbond of ANWB)
- In winkel/na aankoop bij BCC, Mediamarkt, etc.
- Anders, namelijk: **[open tekst vak]**
- Weet niet

Indien Q2= (intern) overgestapt (Q2=1 of Q2=2 of Q2=6) EN Q17<>Q18 (andere bron gebruikt voor oriënteren dan voor afsluiten (Q18<> anders, namelijk of weet niet))

Q19. Je hebt aangegeven dat je <Antwoord Q18> jouw nieuwe contract hebt afgesloten. Je hebt je echter (ook) georiënteerd middels andere bronnen. In eerder onderzoek hebben mensen verteld waarom men ervoor heeft gekozen om een verschillend kanaal te gebruiken voor informatie en voor de daadwerkelijke overstap. Hieronder zie je uitspraken van mensen die deelgenomen hebben aan eerder onderzoek. Kun je aangeven in welke uitspraken jij jezelf herkent? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Antwoorden randomiseren

- Ik heb gekozen om af te sluiten via het kanaal waar ik het meeste vertrouwen in had
- Ik wilde het aanbod controleren bij de energieleverancier zelf
- Ik geef de voorkeur aan persoonlijk contact om dit soort zaken te regelen
- Ik werd toevallig benaderd/ kreeg een aanbod
- Via dit kanaal kreeg ik de laagste prijs/ het beste aanbod
- Dit was voor mij de makkelijkste manier om <Q3=1: over te stappen; Q3=2: het contract af te sluiten>
- Anders, namelijk: **[open tekst vak]**
- Weet niet

Indien Q2= (intern) overgestapt of georiënteerd (Q2=1 of Q2=2 of Q2=3 of Q2=6) EN Q17=(prijs-) vergelijkingssite (Q17=2)

Vraag Q20a en Q20b randomiseren

Q20a. In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites goed vergelijkbaar?

- Zeer onvergelijkbaar
- Onvergelijkbaar
- Neutraal
- Vergelijkbaar
- Zeer vergelijkbaar
- Weet niet

Q20b. In welke mate vind je de informatie over de energieprijzen op prijsvergelijkingswebsites begrijpelijk?

- Zeer onbegrijpelijk
- Onbegrijpelijk
- Neutraal
- Begrijpelijk
- Zeer begrijpelijk
- Weet niet

Prijswijzigingen

Allen

Q21. Welk type(n) energiecontract(en) heb je in de afgelopen 12 maanden gehad? *Meerdere antwoorden mogelijk*

Antwoorden niet randomiseren

- Contract met een variabele prijs (prijs voor stroom of gas kan gedurende je contract gewijzigd worden, bijvoorbeeld elk half jaar)
- Contract met een vaste prijs (vaste prijs voor stroom en gas voor een periode van bijvoorbeeld 1, 3 of 5 jaar)
- Contract met een flexibele prijs (prijs voor stroom of gas verschilt per uur of per dag)
- Weet niet

Indien Q21=variabele prijs (Q21=1)

Q22. In de regel wijzigen de variabele leveringstarieven van energieleveranciers ieder halfjaar. Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over prijswijzigingen door jouw eigen energieleverancier?

- Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen
- Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen met daarin de nieuwe prijzen
- Ja, nadat de prijs was gewijzigd heb ik informatie ontvangen
- Nee, ik ben hier nooit over geïnformeerd.
- Weet niet

Indien Q21=variabele prijs (Q21=1) EN Q23=geïnformeerd (Q22=1 of Q22=2 of Q22=3)

Q23. In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

- Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte
- Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte
- Voldeed compleet aan mijn informatiebehoefte
- Weet niet

Afloop contract

Indien Q21=vaste prijs (Q21=2)

Q24. Ben je in de afgelopen 12 maanden geïnformeerd over wat er ging gebeuren bij het aflopen van jouw contract?

- Ja, een maand van te voren heb ik informatie ontvangen
- Ja, minder dan een maand van te voren heb ik informatie ontvangen
- Ja, nadat het contract was afgelopen heb ik informatie ontvangen
- Nee, het contract is gewoon overgezet / liep door
- De contractperiode is nog niet afgelopen
- Weet niet

Indien Q21=1 vaste prijs (Q21=2) EN Q24=Informatie ontvangen (Q24=1 of Q24=2 of Q24=3)

Q25. In welke mate voldeed de ontvangen prijsinformatie?

- Voldeed niet aan mijn informatiebehoefte
- Voldeed enigszins aan mijn informatiebehoefte
- Voldeed compleet aan mijn informatiebehoefte
- Weet niet

Afsluiting

Allen

Q28. Heb je op dit moment groen of grijze energie ?

- Grijze energie
- Groene energie
- Weet ik niet

Indien Q28=grijze energie

Q29. Hoeveel ben je bereid per maand extra te betalen voor groene energie?

- Tot 1 euro per maand extra
- Tot 2 euro per maand extra
- Tot 5 euro per maand extra
- Tot 10 euro per maand extra
- Meer dan 10 euro per maand extra
- Ik ben niet bereid om extra te betalen voor groene energie
- Weet ik niet

Allen

Q26. In Nederland zijn inmiddels meer dan 50 energieleveranciers actief. Kun je 5 verschillende energieleveranciers opnoemen?

Open vraag

[5 open tekst vakken]

Weet niet

Allen

Q27. Wie is jouw huidige energieleverancier voor elektriciteit?

Alleen de grote energieleveranciers leveren voldoende aantallen op om wat mee te kunnen qua analyse. Vandaar dat we niet alle energieleveranciers opnemen in deze lijst.

- BudgetEnergie
- Delta
- Eneco
- Essent
- Engie (voorheen Electrabel)
- Energie Direct
- Greenchoice
- Nederlandse Energie Maatschappij /NLE
- Vattenfall
- Oxxio
- Qurrent
- Vandebron
- Anders, namelijk: [open tekst vak]
- Weet niet

Allen

Q30. In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen:

Stellingen randomiseren

- > Energiebedrijven moeten meer doen om het gebruik van duurzame energie te stimuleren
- > Energiebedrijven helpen momenteel hun klanten in voldoende mate om hun energieverbruik te verminderen
- > Energiebedrijven zijn in voldoende mate bezig om hun energie duurzaam op te wekken (bijv. via windenergie)
- > Groene stroom uit het buitenland draagt bij aan de energietransitie in Nederland

- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens
- Weet niet

Allen

Q31. In het nieuws gaat het met enige regelmaat over gasloos wonen. Stel dat jouw woning van het gas gaat, van wie verwacht je dan informatie over gasloos wonen specifiek voor jouw woning (zoals hoe het werkt, wat er aangepast moet worden in jouw woning, etc.)?

Single respons, antwoorden randomiseren

- Energieleverancier
- Gemeente
- Provincie

- Overheid
- Externe partij
- Anders, namelijk: [open tekst]
- Weet ik niet
- Daar ga ik niet over want ik heb een huurhuis

Allen

Q32. Hieronder zie je een aantal producten staan. Welke van de volgende maatregelen heb je thuis of zijn op jouw huishouden van toepassing? *Meerdere antwoorden mogelijk*

Antwoorden randomiseren

- Dakisolatie
- Spouwmuurisolatie
- HR++ glas (het gaat hier niet om dubbel glas)
- Warmtepomp *een warmtepomp hergebruikt de warme lucht in je huis waardoor je minder gas gebruikt en dus minder CO2 uitstoot*
- Zonnepanelen op je dak
- Slimme thermostaat *Met een slimme thermostaat heb je niet alleen inzicht in je energieverbruik en dat van je apparaten, maar kun je ook op afstand de verwarming en verlichting bedienen*
- Inzicht in jouw energieverbruik via een app (bijv. via jouw energieleverancier of andere partij)
- Aandelen/investeren in wind- of zonne-energie
- Anders, namelijk [invul optie]
- Geen van deze

*Je bent aan het einde gekomen van de vragenlijst, jouw antwoorden zijn verwerkt.
Hartelijk dank voor je medewerking!*