



USP Energie Monitor

Augustus 2014

Rapportage

Thema: Inzicht in energieverbruik

drs. Henri Busker
Annemiek van de Burgt MA
Augustus 2014 - i14uemmk8

USP
Marketing Consultancy bv

1	Achtergrond onderzoek	2
2	Monitor: Augustus 2014	4
3	Thema van de maand: Inzicht in energieverbruik	17
4	Meer informatie?	21












- De energiemarkt is volop in beweging en in de komende jaren zullen grote veranderingen doorzetten. In veel van deze veranderingen speelt de houding en het gedrag van de consument een belangrijke rol. USP Marketing Consultancy biedt de sector met de USP Energie Monitor daarom maandelijks inzicht in de houding en het gedrag van die consument. Iedere maand worden de volgende thema's behandeld:
 1. Tevredenheid energieleveranciers/netbeheerders en overstappen
 2. Inzicht in energieverbruik
 3. Energielabel en energiebesparende maatregelen
 4. Elektrisch rijden
 5. Zon, wind en groene stroom
 6. Verschuiving elektriciteitsvraag
 7. Gaswinning
- Het thema van deze maand is inzicht in energieverbruik. Dit houdt in dat er aanvullende vragen zijn gesteld over dit thema. Daarnaast is in de analyse ook rekening gehouden met de achtergrondkenmerken van de consumenten om onderscheid te kunnen maken tussen specifieke groepen met diverse attitudes ten aanzien van dit thema.
- Voor de USP Energie Monitor worden iedere maand 300 online enquêtes afgenomen onder Nederlandse consumenten. Om ervoor te zorgen dat de resultaten representatief zijn voor de Nederlandse consument, worden de achtergrondkenmerken van de respondenten meegenomen in de benadering van deelnemers en in de analyse van de resultaten.
- In de rapportages van de USP Energie Monitor worden de resultaten maandelijks gepresenteerd waardoor trends en ontwikkelingen in de houding en het gedrag van de Nederlandse consument zichtbaar worden. Bij een aantal vragen worden alleen de resultaten van de afgelopen maand getoond. In dat geval wordt dit vermeld.



1	Achtergrond onderzoek	2
2	Monitor: Augustus 2014	4
3	Thema van de maand: Inzicht in energieverbruik	17
4	Meer informatie?	21

2.1.1 Tevredenheid energieleveranciers

- Sinds de liberalisering van de energiemarkt mogen consumenten zelf hun energieleverancier kiezen. Om klanten te binden en te voorkomen dat zij overstappen naar een andere leverancier is inzicht in klanttevredenheid zeer belangrijk.
- In onderstaand klassement is de algemene tevredenheid van consumenten met hun energieleverancier weergegeven. In het klassement zijn enkel energieleveranciers opgenomen met minimaal 50 metingen, behaald in de loop van 2014. De metingen voor elektriciteit en gas zijn hierin samen genomen. In de komende maanden zullen, wanneer het aantal metingen het toelaat, hier steeds meer energieleveranciers in worden opgenomen.

Kunt u uw algemene tevredenheid met uw energieleverancier in een rapportcijfer uitdrukken?							
	Leverancier	Rapportcijfer	N		Leverancier	Rapportcijfer	N
1.		8,2	138	7.		7,6	51
2.		7,8	191	8.		7,5	65
3.		7,7	451	9.		7,5	420
4.		7,6	358	10.		7,5	70
5.		7,6	67	11.		7,4	114
6.		7,6	99	12.			

2.1.2 Tevredenheid netbeheerders

- In onderstaand klassement is de tevredenheid van consumenten met de betrouwbaarheid van de levering van elektriciteit en/of gas weergegeven, oftewel de tevredenheid met de netbeheerders.
- In het klassement zijn enkel netbeheerders opgenomen met minimaal 50 metingen, behaald in de loop van 2014. De metingen voor de betrouwbaarheid van de levering van elektriciteit en gas zijn hierin samen genomen. In de komende maanden zullen, wanneer het aantal metingen het toelaat, hier steeds meer netbeheerders in worden opgenomen.

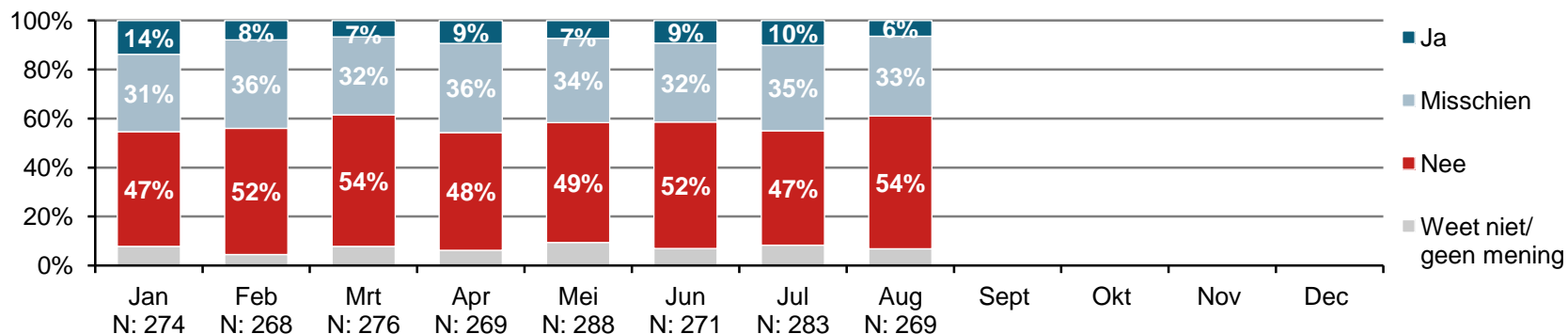
Welk rapportcijfer zou u uw netbeheerder geven voor de betrouwbaarheid van de levering van uw energie?							
	Netbeheerder	Rapportcijfer	N		Netbeheerder	Rapportcijfer	N
1.		8,4	61	6.		8,0	140
2.		8,2	844	7.			
3.		8,2	60	8.			
4.		8,1	677	9.			
5.		8,0	1.081	10.			

2.1.3 Overstappen

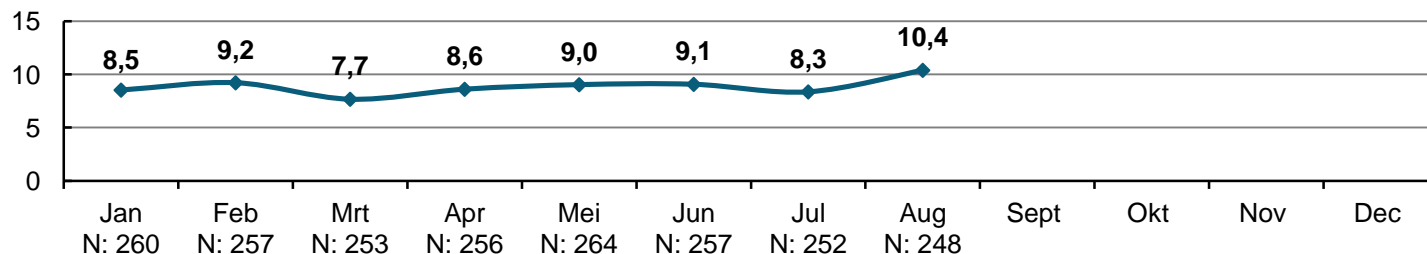
- In 2013 maakte 13,1% van de Nederlandse huishoudens gebruik van de mogelijkheid om over te stappen van energieleverancier. Dat is meer dan in 2012 (12,5%) en in alle jaren ervoor (*Bron: ACM*).
- Onderstaande figuur toont de verwachtingen van de consument voor komend jaar. Daarnaast geeft het gemiddeld aantal jaar bij de huidige energieleverancier een indicatie van de dynamiek in de markt.
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Ook tevreden klanten overwegen massaal overstap energieleverancier](#) (juli 2014).

Overstappen van energieleverancier

Bent u van plan om in de komende twaalf maanden over te stappen van energieleverancier?

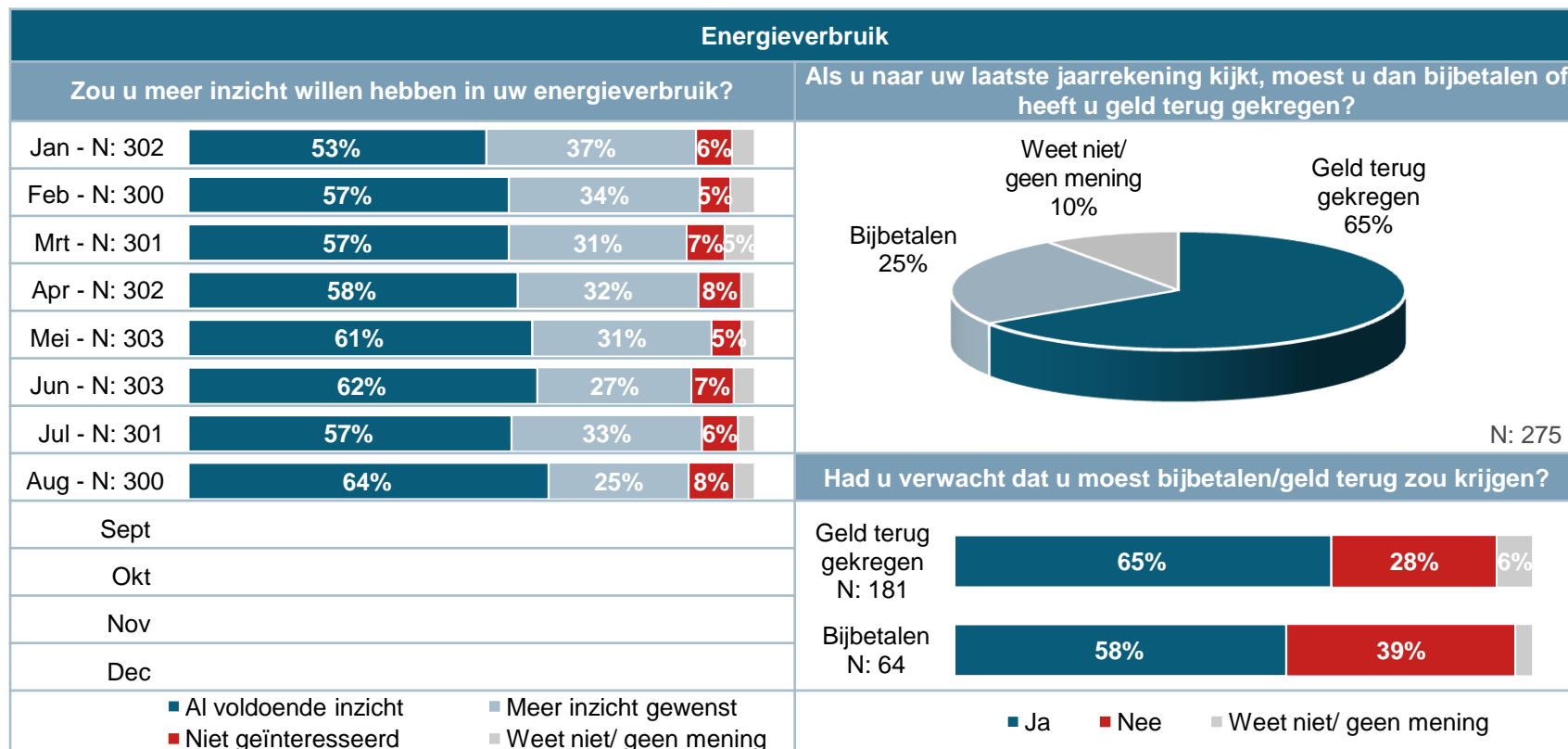


Hoeveel jaar zit u ongeveer bij uw huidige energieleverancier?



2.2 Inzicht in energieverbruik

- Tegenwoordig bieden verbruikmanagers tal van mogelijkheden aan om consumenten meer inzicht te geven in het energieverbruik en de uiteindelijke energierekening. Een belangrijke vraag is dan uiteraard in hoeverre consumenten behoefte hebben aan meer inzicht? Of hoeveel consumenten (on)aangenaam worden verrast bij hun energie jaarrekening?
- Het percentage consumenten dat afgelopen keer geld terug heeft gekregen is groter dan het percentage dat moest bijbetalen. Voor 39% van de consumenten die moesten bijbetalen, was dit een onaangename verrassing (resultaten augustus 2014).
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [1 op de 6 huishoudens onaangenaam verrast door jaarrekening energie](#) (maart 2014).



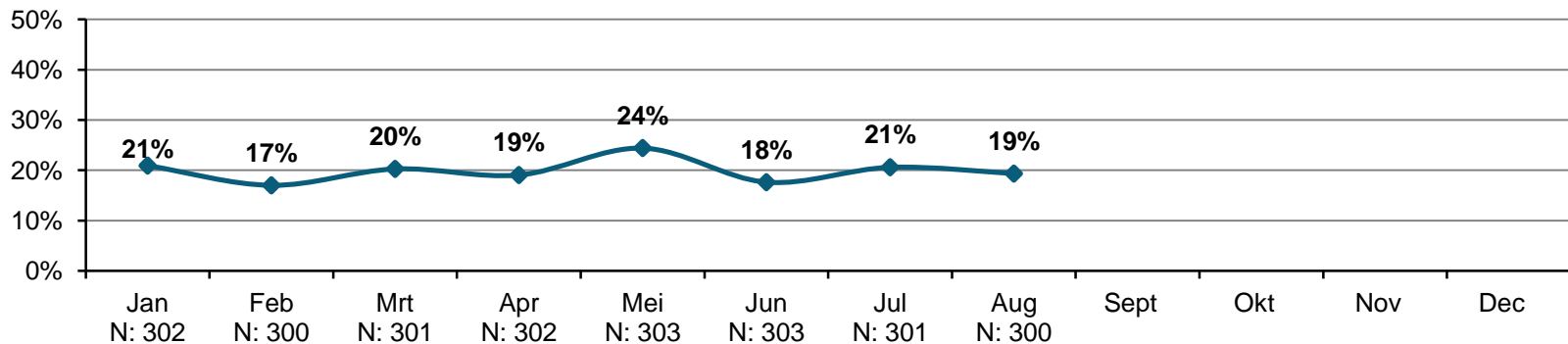
2.3.1 Energielabel

- Het energielabel voor woningen geeft de consument inzicht in de energiezuinigheid van de woning en standaardadviezen om de woning energiezuiniger te maken. De verhuurder of verkoper dient bij verkoop of verhuur het energielabel te overhandigen aan de nieuwe huurder of eigenaar. Maar in hoeverre zijn consumenten op de hoogte van het energielabel van de woning?



Energielabels

Weet u wat voor energielabel uw woning heeft?

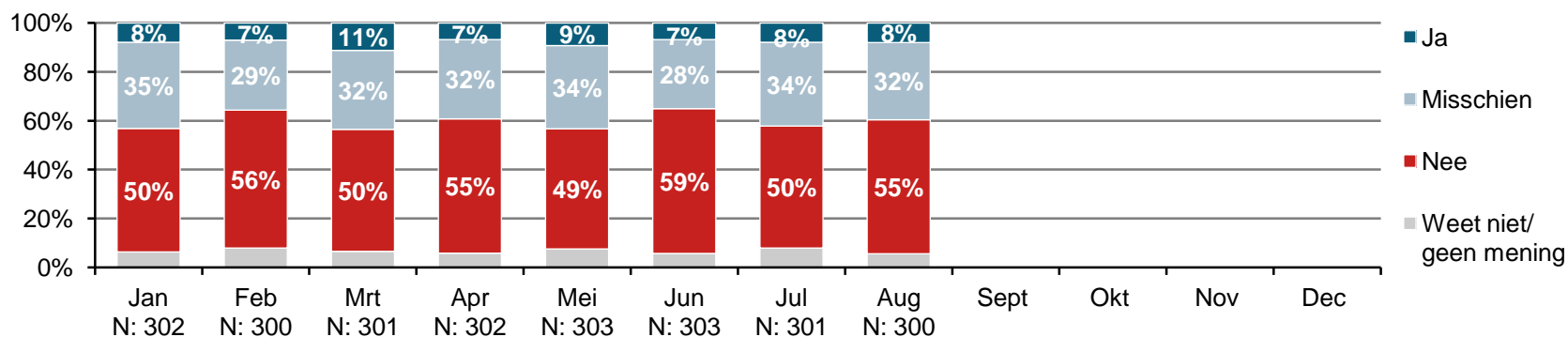


2.3.2 Energiebesparende maatregelen

- Het energielabel is ingevoerd door de overheid om de bewustwording van energieverbruik te stimuleren en daarmee woningeigenaren aan te sporen tot investeringen in energiebesparende maatregelen. Onderstaande figuren tonen de plannen van consumenten op dit gebied voor het komende jaar en de populairste energiebesparende maatregelen (resultaten augustus 2014).
- Meer achtergronden met betrekking tot energiebesparing zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Nederlander welwillend tegenover lokale duurzame energie-initiatieven](#) (april 2014).

Energiebesparende maatregelen

Bent u van plan om in de komende twaalf maanden energiebesparende maatregelen in of aan uw woning te treffen?



Welke energiebesparende maatregelen overweegt u te treffen?

N:114

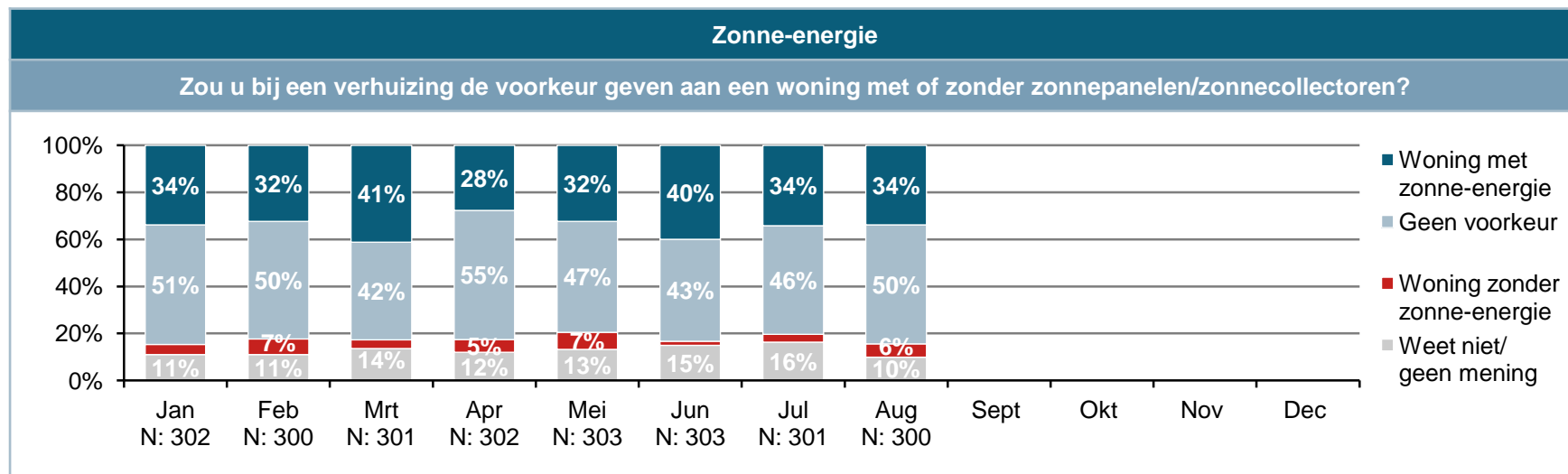
Bouwkundige maatregelen			Installatietechnische maatregelen			Overig		
1.	Dubbel glas	16%	1.	Waterbesparende douchekop	15%	1.	Zuinigere verlichting	41%
2.	Kierdichting/tochtstrips	15%	2.	Zonnepanelen	13%	2.	Zuinigere huishoudelijke apparaten	30%
3.	Dakisolatie	9%	3.	Slimme thermostaat	13%			

2.4 Elektrisch rijden

- De auto zal niet snel uit het straatbeeld verdwijnen. Welke technologie in de toekomst de overhand zal krijgen, is echter nog onduidelijk. Voorlopig zullen verbrandingsmotoren nog het grootste deel van het Nederlandse wagenpark beslaan, maar hoe lang zal dat nog zo blijven? En in hoeverre zijn de oplaadbare auto's (volledig elektrisch/plug-in hybrids) in opkomst?
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Potentie voor kwart miljoen elektrische auto's](#) (januari 2014).

Elektrisch rijden					
Wat voor soort auto rijdt u momenteel?			En wat voor soort auto denkt u in de toekomst te gaan rijden?		
Jan - N: 302	79%	19%	Jan - N: 302	3% 9%	63% 10% 15%
Feb - N: 300	79%	20%	Feb - N: 300	3% 4%	67% 11% 15%
Mrt - N: 301	73%	25%	Mrt - N: 301	4% 7%	58% 13% 18%
Apr - N: 302	74%	23%	Apr - N: 302	5% 4%	63% 14% 14%
Mei - N: 303	76%	23%	Mei - N: 303	4% 6%	64% 14% 12%
Jun - N: 303	77%	19%	Jun - N: 303	7% 4%	61% 13% 15%
Jul - N: 301	76%	22%	Jul - N: 301	5% 3%	61% 13% 19%
Aug - N: 300	76%	22%	Aug - N: 300	6% 6%	62% 13% 13%
Sept			Sept		
Okt			Okt		
Nov			Nov		
Dec			Dec		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Elektrisch / Plug-in hybrid ■ Brandstof ■ Weet niet/ geen mening 			<ul style="list-style-type: none"> ■ Elektrisch / Plug-in hybrid ■ Brandstof ■ Weet niet/ geen mening 		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hybride ■ Geen auto 			<ul style="list-style-type: none"> ■ Hybride ■ Geen auto 		

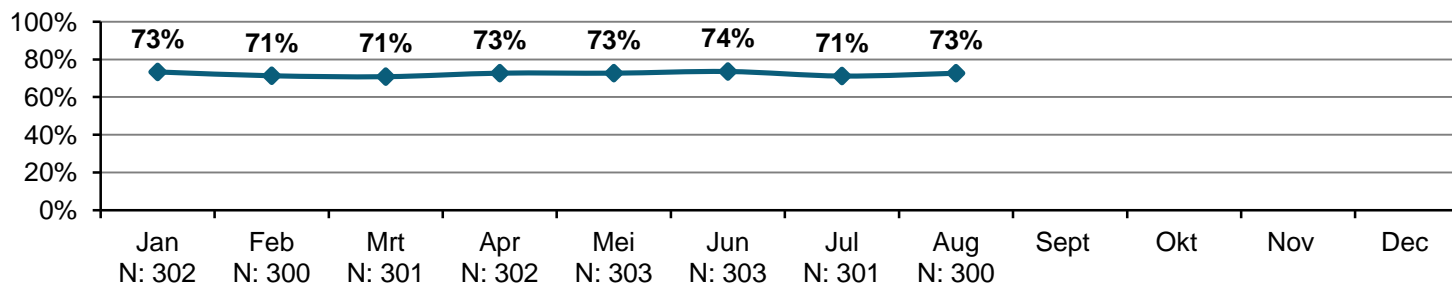
- Een toenemend aandeel van de energie wordt duurzaam decentraal opgewekt. Een voorbeeld hiervan is een consument die kiest voor zonnepanelen op zijn of haar woning. Doordat deze productie van elektriciteit variabel is (schijnt de zon wel of niet) ligt hier een taak voor de netbeheerders om de netten geschikt te maken voor teruglevering en vraag en aanbod van energie slimmer bij elkaar te brengen (slimme netten).
- De consument speelt met de keuze voor zonnepanelen een belangrijke rol in de transitie naar slimme netten. Onderstaande figuur toont de houding van de consument t.a.v. een woning met deze voorzieningen bij verhuizing.
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Consument geeft voorkeur aan huis met zonnepanelen bij verhuizing](#) (mei 2014).



- Een andere vorm van duurzame decentrale opwekking is windenergie. Consumenten kunnen bijvoorbeeld kiezen voor aandelen in een windmolen of groene stroom afnemen. Het aandeel windenergie in groene stroom kan uiteraard per contract verschillen.
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Dure windmolen krijgt voorkeur](#) (februari 2014).

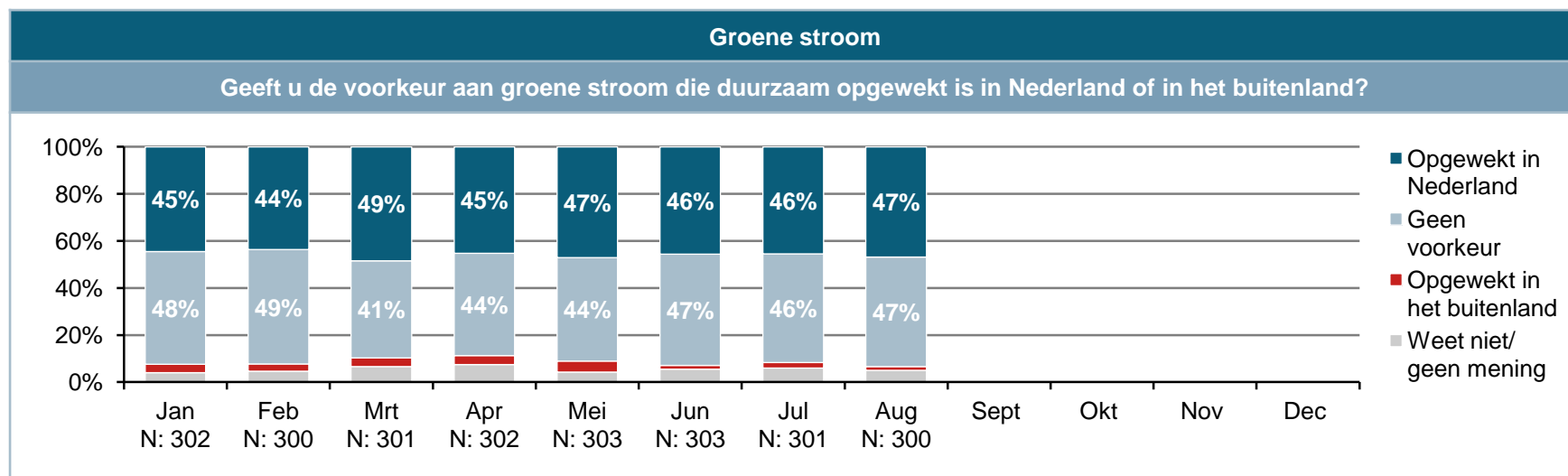
Wind energie en groene stroom

Bent u het eens met de volgende stelling? Er moet meer gebruik worden gemaakt van windenergie



2.5.3 Groene stroom

- In Nederland wordt meer groene stroom afgenomen dan dat er geproduceerd wordt. Door een Europees overschot aan groene stroom kan er gemakkelijk in de Nederlandse vraag worden voorzien, zonder dat dit een direct stimulerend effect heeft op het duurzaam opwekken van energie. Waar geeft de Nederlandse consument de voorkeur aan?

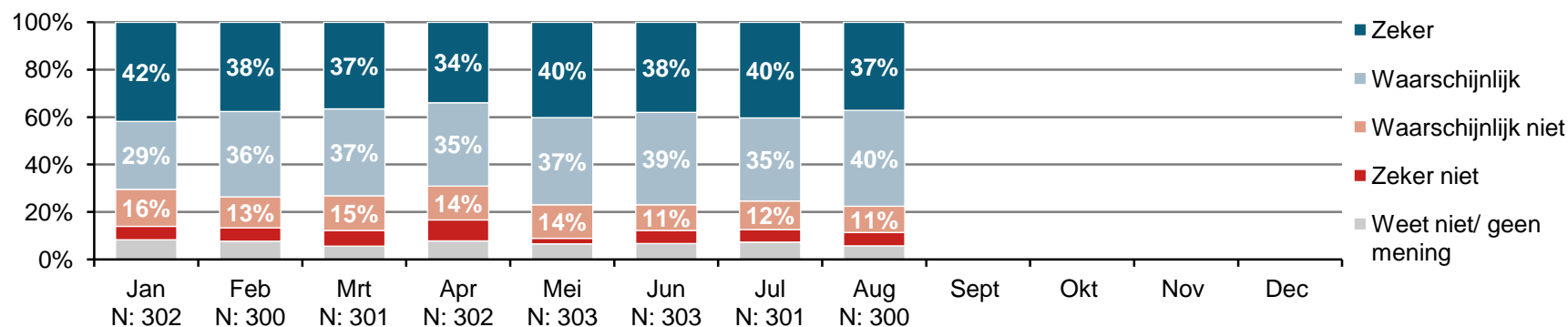


2.6 Verschuiving elektriciteitsvraag

- Doordat steeds meer energie duurzaam decentraal opgewekt wordt (o.a. zonne- en windenergie) is het voor netbeheerders belangrijk om de vraag en het aanbod slimmer bij elkaar te brengen. Op een zonnige dag met veel wind zal er plaatselijk een piek zijn in de elektriciteitsproductie. Door consumenten te stimuleren op dergelijke momenten stroom af te nemen kunnen stroompieken worden gladgestreken zonder de bestaande netten enorm te verzwaren. In hoeverre is de consument echter bereid om een flexibele houding aan te nemen en zijn of haar energiegebruik aan te passen?
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Consument bereid energiegebruik aan te passen aan tarief](#) (juni 2014).

Verschuiving elektriciteitsvraag

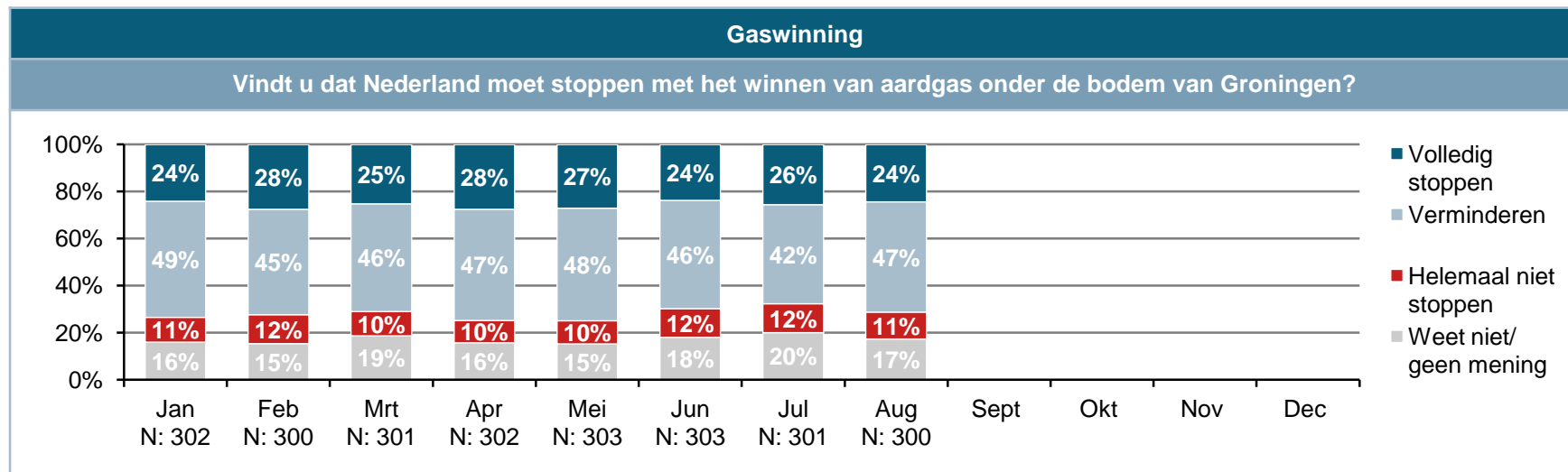
Zou u het gebruik van elektrische apparaten* aanpassen op de momenten dat de prijs voor elektriciteit laag is?



*Elektrische apparaten zoals een wasmachine, droger, vaatwasser, warmtepomp of het opladen van een elektrische auto.

2.7 Gaswinning

- Om de kans op aardbevingen te verkleinen heeft het kabinet besloten om de gasproductie uit het Groningerveld te verminderen van bijna 54 miljard m3 in 2013 tot 40 miljard m3 in 2016 (Bron: Rijksoverheid).
- Onderstaande figuur toont de houding van de Nederlandse huishoudens ten aanzien van de gaswinning in Groningen.
- Meer achtergronden met betrekking tot dit thema zijn terug te vinden in het volgende persbericht: [Van kwart Nederlanders mag gaskraan helemaal dicht](#) (januari 2014).



1	Achtergrond onderzoek	2
2	Monitor: Augustus 2014	4
3	Thema van de maand: Inzicht in energieverbruik	17
4	Meer informatie?	21

3.1 Thema van de maand: Inzicht in energieverbruik

- Het thema van deze maand is inzicht in energiegebruik. Waar de Monitor (paragraaf 2.2) reeds inzicht geeft in de houding ten aanzien van het verkrijgen van inzicht in het verbruik in het algemeen, wordt in dit hoofdstuk verder ingezoomd op de energieconsument die in meer of mindere mate inzicht in het verbruik wenst.





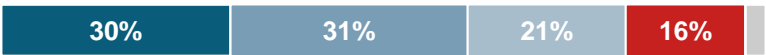









3.2 Meer inzicht in energieverbruik

- Wanneer de resultaten van de USP Energie Monitor van januari tot en met augustus samen genomen worden (totaal 2014), wordt duidelijk dat de behoefte aan meer inzicht in het energieverbruik, sterk samenhangt met de laatste jaarrekening voor energie en het overstapedrag van de consument.
- Over het algemeen heeft 31% van de consumenten behoefte aan meer inzicht in het energieverbruik; 59% heeft naar eigen zeggen al voldoende inzicht in het energieverbruik.
- Met name consumenten die bij de laatste jaarrekening van hun energieleverancier moesten bijbetalen en consumenten die overwogen komend jaar over te stappen van energieleverancier, hebben behoefte aan meer inzicht in het energieverbruik.
- Ook onder jongere consumenten (tot 35 jaar) is de behoefte aan meer inzicht relatief groot (44%).

Zou u meer inzicht willen hebben in uw energieverbruik?									
	Totaal 2014	Naar laatste jaarrekening energie		Naar plannen om over te stappen van energieleverancier			Naar leeftijd		
		Bijbetalen	Geld terug gekregen	Wil overstappen	Misschien overstappen	Wil niet overstappen	Jonger dan 35 jaar	35 tot 55 jaar	55 jaar en ouder
N	2.412	672	1.254	198	753	1.087	639	944	821
Al voldoende inzicht	59%	51%	71%	51%	53%	70%	42%	61%	71%
Meer inzicht gewenst	31%	41%	24%	47%	41%	21%	44%	29%	22%
Niet geïnteresseerd	7%	4%	4%	1%	3%	6%	11%	6%	4%
Weet niet	4%	4%	2%	2%	3%	3%	4%	4%	3%

3.3 Mogelijkheden

- Energieleveranciers bieden momenteel diverse mogelijkheden aan om consumenten meer inzicht te verschaffen in hun energieverbruik. De consument heeft het meeste interesse in verbruikgegevens die beschikbaar zijn op een website of per apparaat inzichtelijk worden gemaakt. Consumenten die geïnteresseerd zijn in (één van) de mogelijkheden voor inzicht in het energieverbruik, geven over het algemeen ook de voorkeur aan één van deze twee mogelijkheden.
- Het inzien van verbruikgegevens via een app op smartphone of tablet en het op afstand in- en uitschakelen van verwarming en apparaten lijken relatief minder interessant voor de consument in het algemeen.

Mogelijkheden die inzicht kunnen geven in het energieverbruik		
	Kunt u aangeven hoe interessant u deze mogelijkheden vindt? - N: 300	Van welk van deze mogelijkheden zou u het liefst gebruik willen maken? - N: 265
Verbruikgegevens beschikbaar via website		 20%
Verbruikgegevens inzichtelijk per apparaat		 23%
Verbruikgegevens beschikbaar op thermostaat		 13%
Meterstanden automatisch doorgeven aan netbeheerder		 12%
Op afstand in- of uitschakelen van verwarming en apparaten		 12%
Verbruikgegevens beschikbaar via app op smartphone/tablet		 14%
	■ Zeer interessant ■ Enigszins interessant ■ Weet niet/geen mening ■ Interessant ■ Niet interessant	

1	Achtergrond onderzoek	2
2	Monitor: Augustus 2014	4
3	Thema van de maand: Inzicht in energieverbruik	17
4	Meer informatie?	21

- Naast de resultaten zoals deze zijn gepresenteerd in het voorliggende rapport, beschikken wij over tal van achtergrondkenmerken van consumenten. Voorbeelden zijn: leeftijd, huishoudsamenstelling, regio, stedelijkheid, aantal jaar in huidige woning, bouwperiode, type woning, type verwarming, energieleverancier en netbeheerder. Aanvullende analyses op basis deze kenmerken, exclusief voor uw organisatie, behoort uiteraard tot de mogelijkheden.
- Voor meer informatie over de USP Energie Monitor of de mogelijkheden tot aanvullende analyses, het toevoegen van exclusieve vragen of exclusief onderzoek, kunt u uiteraard contact met ons opnemen.

Drs. Henri Busker
Business Unit Manager

T: 010-2066900
E: dejager@usp-mc.nl

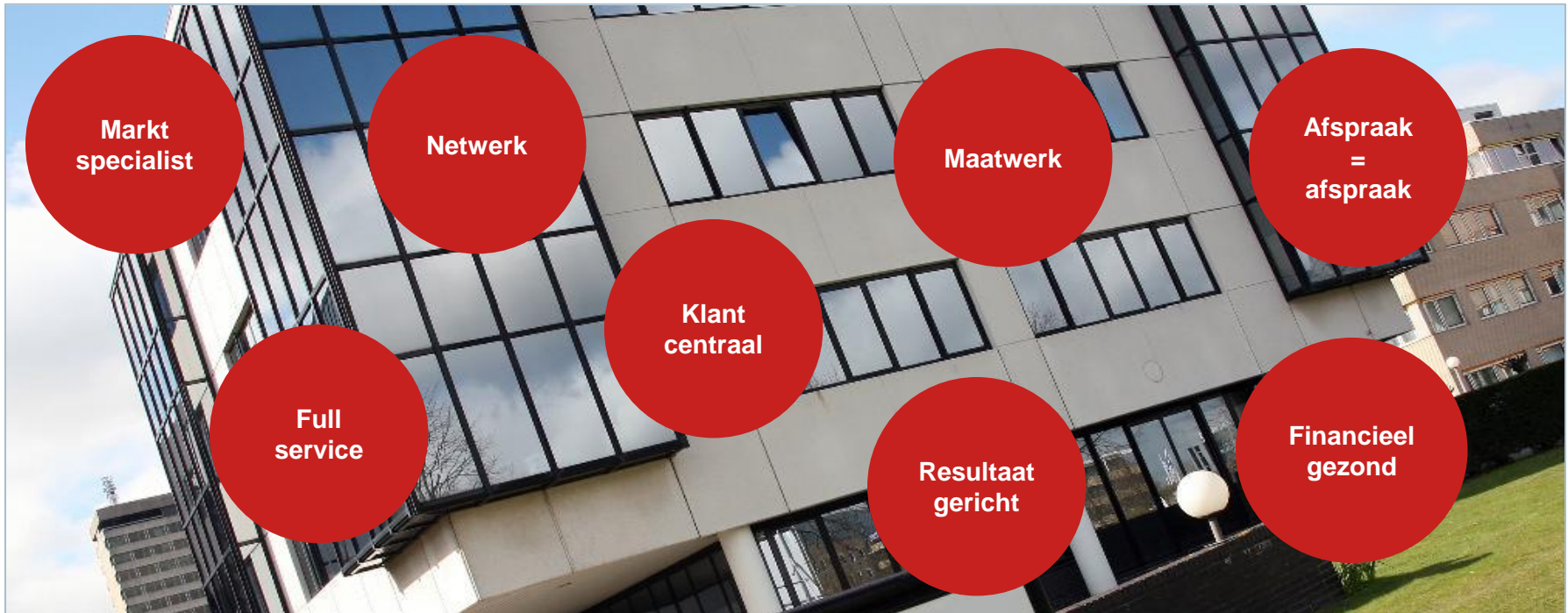


Drs. Jan-Paul Schop
Managing Partner

T: 010-2066900
E: schop@usp-mc.nl



- Meer informatie over USP Marketing Consultancy en onze Business Unit Installatie & Energie kunt u nalezen in dit hoofdstuk of terugvinden op onze website www.usp-mc.nl.



Marktspecialist

- Sinds 1993 actief als marktspecialist in de bouw, dhz, installatie, energie, vastgoed en corporatie branche.
- Ruim veertig ervaren medewerkers.
- ISO 9001 & ESOMAR.

Full service

- Callcenter met 50 seats.
- Online B2C en B2B panels.
- Groepsdiscussieruimte incl. meekijkfaciliteiten.

Focus

- Advies geven op concrete en gefundeerde informatie vanuit de marktspecialismen in de bouw, dhz, installatie, vastgoed en corporatie branche.

Internationaal

- 25% omzet internationaal.
- Recent onderzoek gedaan in o.a. Frankrijk, Verenigd Koninkrijk, België, Duitsland, Scandinavië, Oost-Europa en China.



MARKETING MANAGEMENT PROCES



© 25 augustus 2014, USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden. USP Marketing Consultancy B.V. heeft de gegevens in deze rapportage met uiterste zorg samengesteld. USP kan geen aansprakelijkheid aanvaarden jegens de gebruiker van de informatie uit dit rapport. Gebruik van informatie uit dit rapport en de beslissingen die daarop worden gebaseerd zijn voor risico van de gebruiker.

USP
Marketing Consultancy bv