

MARKTMONITOR HUISHOUDELIJKE AFNEMERS

2023

© 2023 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



INHOUDSOPGAVE

1 OVERZICHT ONDERZOEK

2 PROFIEL STEEKPROEF

3 RESULTATEN

Energie-intensiteit

Informatieverstrekking

Leverancierswissel

Prijsperceptie

Groene of lokale elektriciteit

4 ALGEMENE CONCLUSIES

1. Overzicht onderzoek

ACHTERGROND EN DOELSTELLINGEN

Sinds de volledige liberalisering van de energiemarkt in Vlaanderen op 1 juli 2003, stelt de VREG een jaarlijkse marktbevraging op naar ervaring en gedrag op de energiemarkt. De VREG bevaart hiervoor zowel gezinnen als bedrijven met 1 tot 200 werknemers, waardoor we hen kunnen positioneren binnen de vrijgemaakte Vlaamse energiemarkt en bepaalde evoluties kunnen blootleggen.

In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in 2023 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen.

ONDERZOEKSMETHODOLOGIE



BESCHRIJVING STEEKPROEF

- Gezinnen die in Vlaanderen zijn gedomicilieerd.
- Persoon die zich bezig houdt met de facturen voor elektriciteit.



STEEKPROEFGROOTTE

n=1007 respondenten



QUOTA

- Leeftijd
- Distributienetbeheerder (op basis van postcode)
- Type telefoonnummer
- Teller op: aardgasafnemers, omvang huishouden, status woning, huishoud type, activiteitsgraad, opleidingsniveau



GEMIDDELDE DUUR INTERVIEW

17,37 minuten



DATACOLLECTIE

CATI

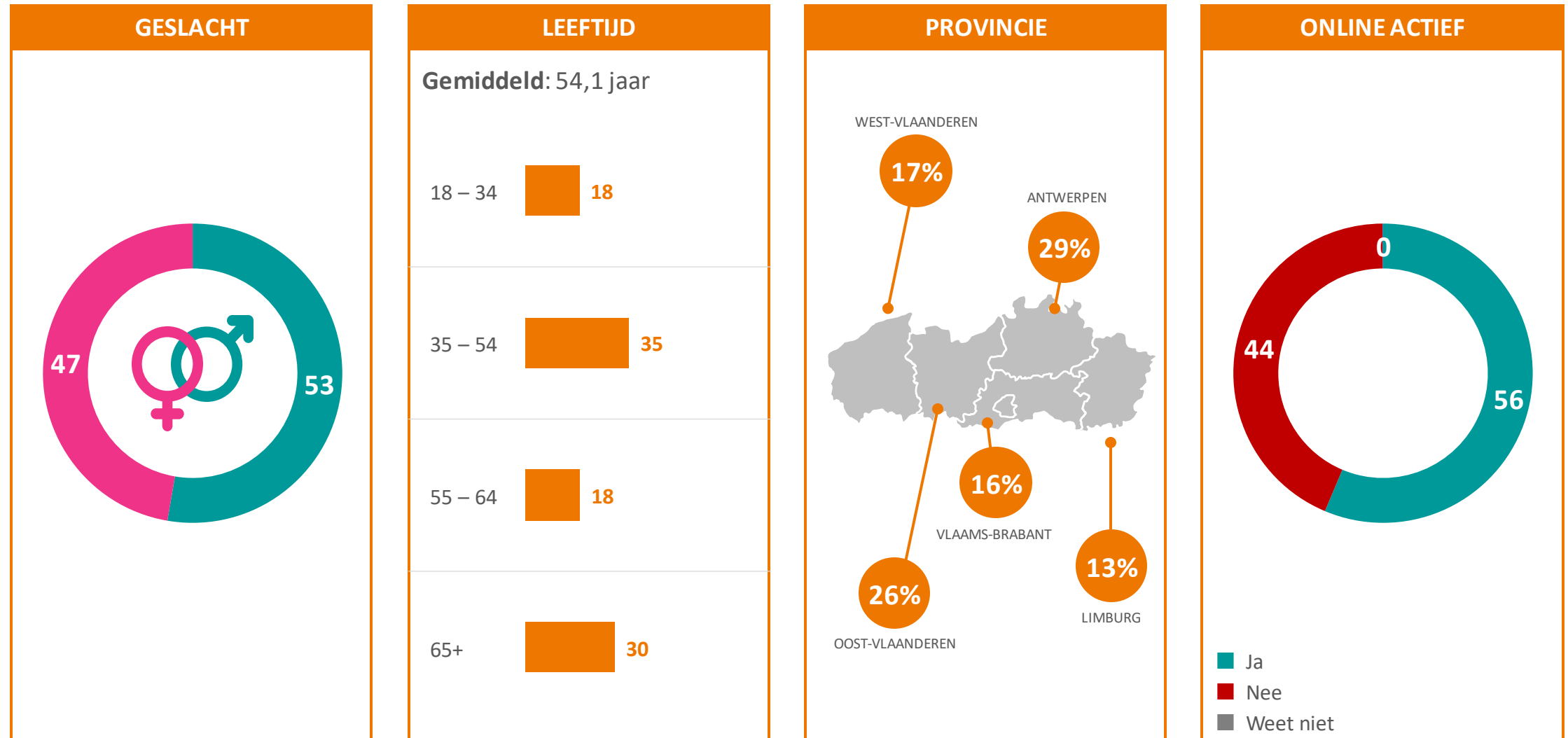


VELDWERK

Van 01/06/23 tot en met 30/06/23

2. Profiel steekproef

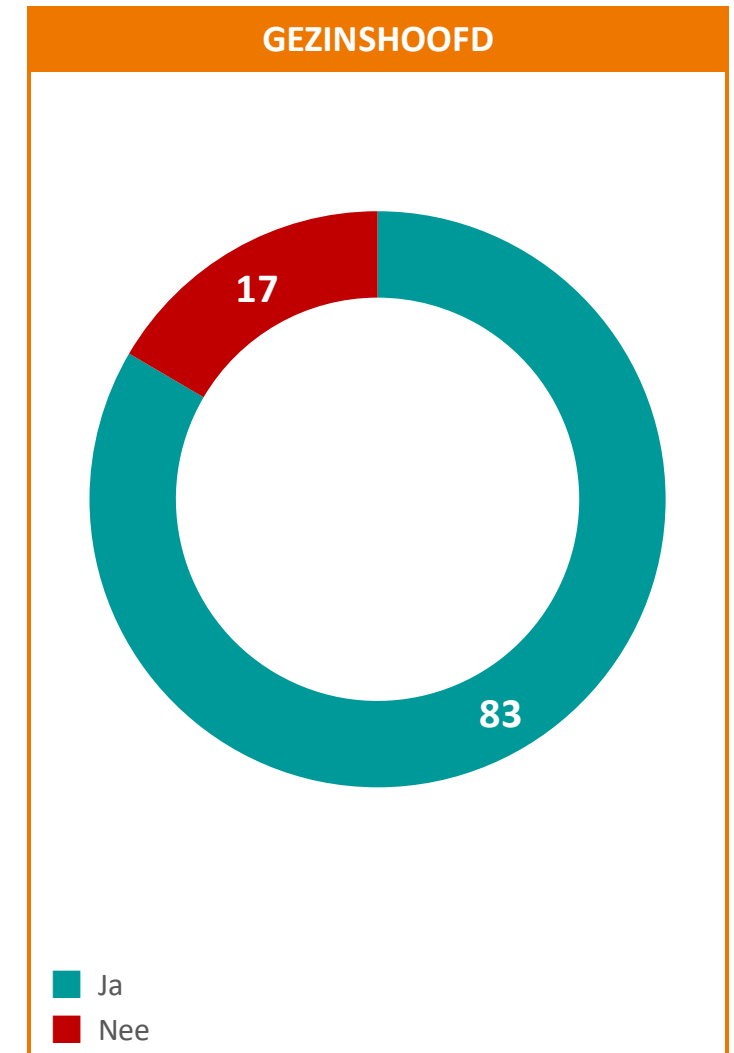
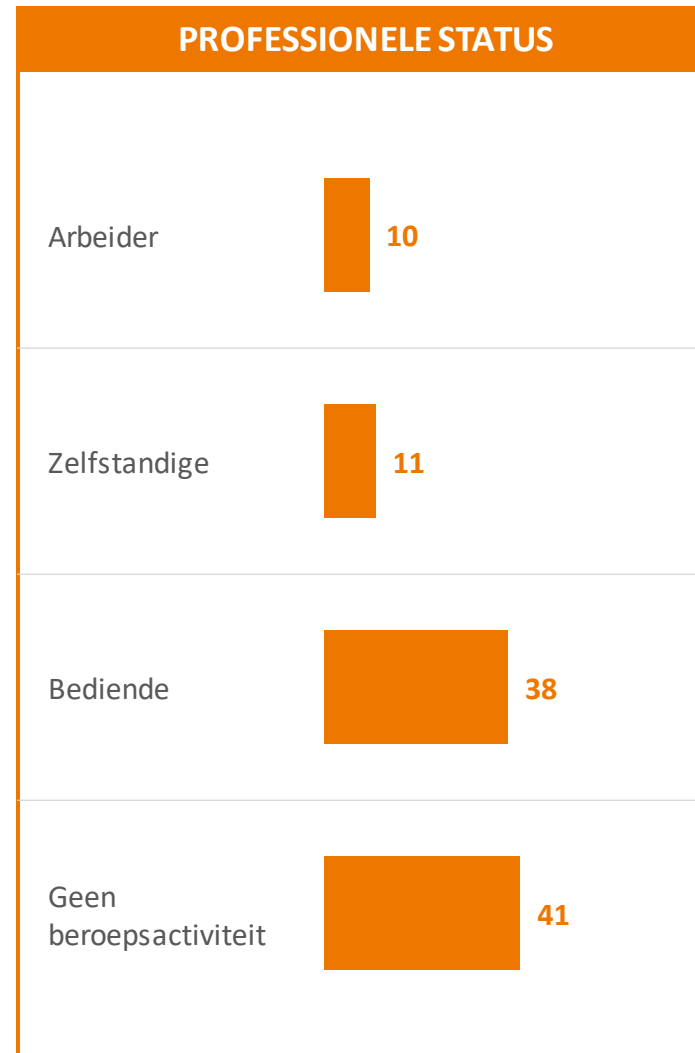
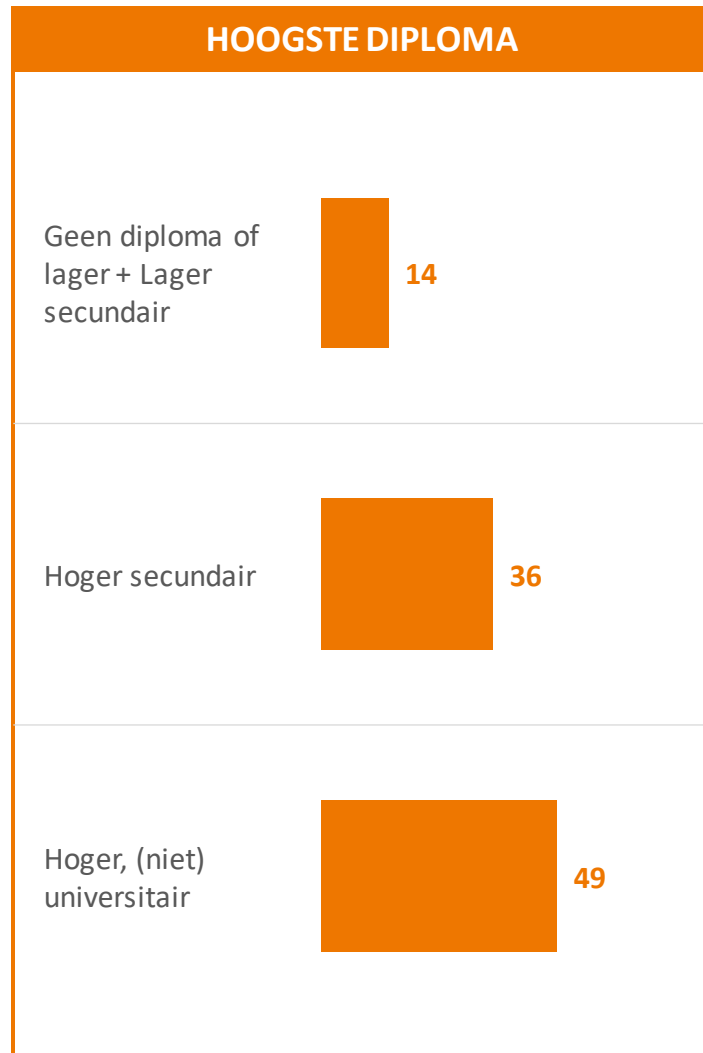
PROFIEL STEEKPROEF



Basis:
Vraag:

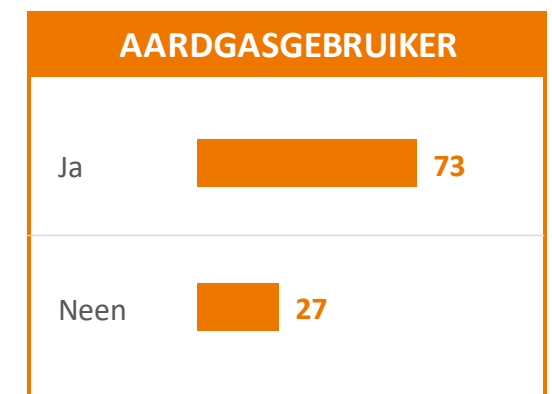
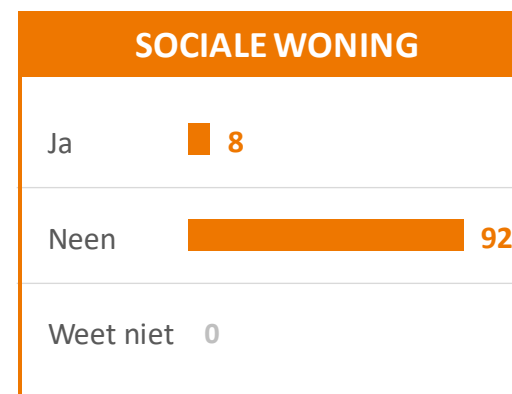
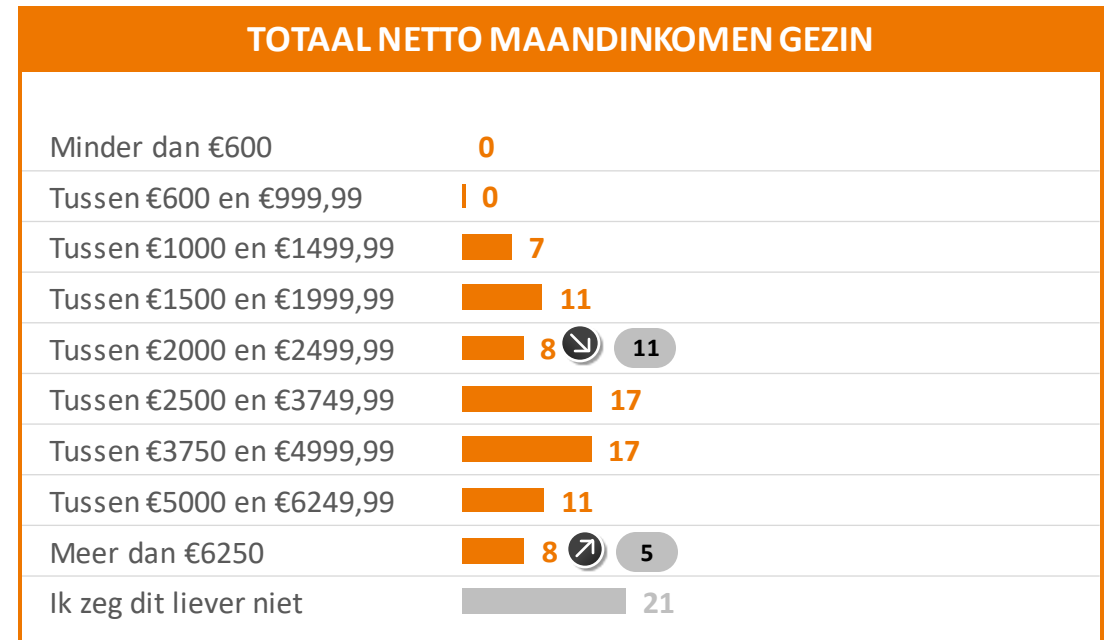
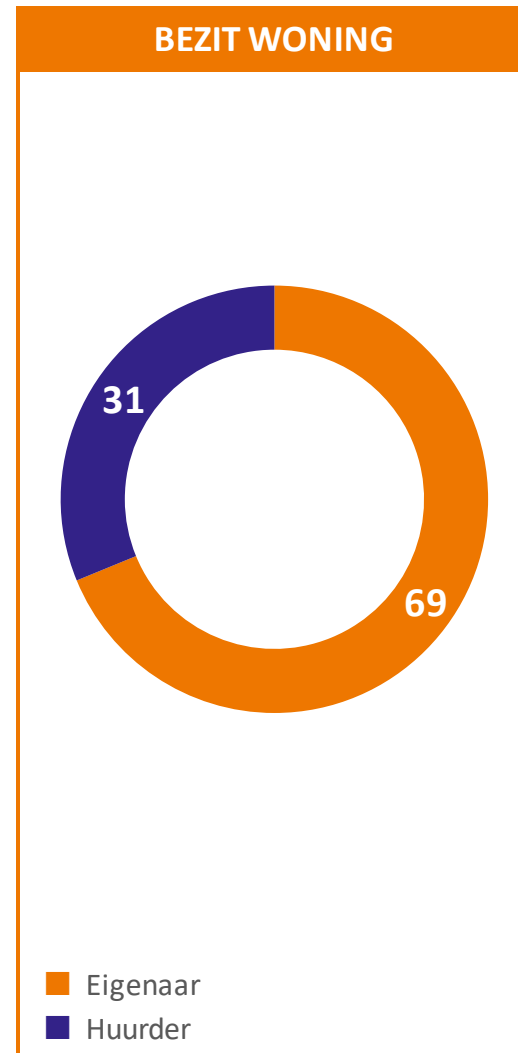
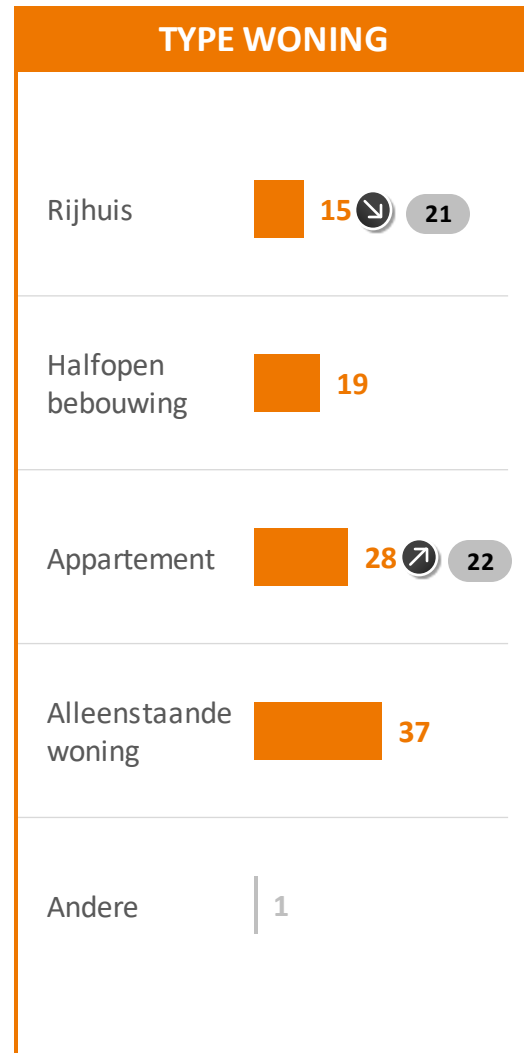
Totale steekproef (n=1007)
P3. Wat is uw geslacht? / R7. Mag ik vragen wat uw leeftijd is? / R6. Wat is de postcode van de gemeente waar u woont? /
P14. Heeft u in het afgelopen jaar voor een belangrijke aankoop het internet geraadpleegd, bijvoorbeeld om prijzen te vergelijken of beoordelingen te bekijken?

PROFIEL STEEKPROEF



Basis: Totale steekproef (n=1007)
 Vraag: P4. Wat is het hoogste diploma of getuigschrift dat u behaalde? / P5. Wat is uw professionele status op dit moment? / P10. Bent u het gezinshoofd?

PROFIEL STEEKPROEF



Basis: Totale steekproef (n=1007) | P7: Totale steekproef excl. weet niet
 Vraag: P6. Woont u in een...? / P7. Is dat een sociale woning? / P8. Bent u ... van die woning? / P9. Hoeveel bedraagt het totale netto maandinkomen van uw gezin? / Aardgasgebruiker?

Data 2022

3. Resultaten

HOE DE RESULTATEN LEZEN?

Alle gerapporteerde resultaten zijn **percentages** (%), tenzij anders vermeld.

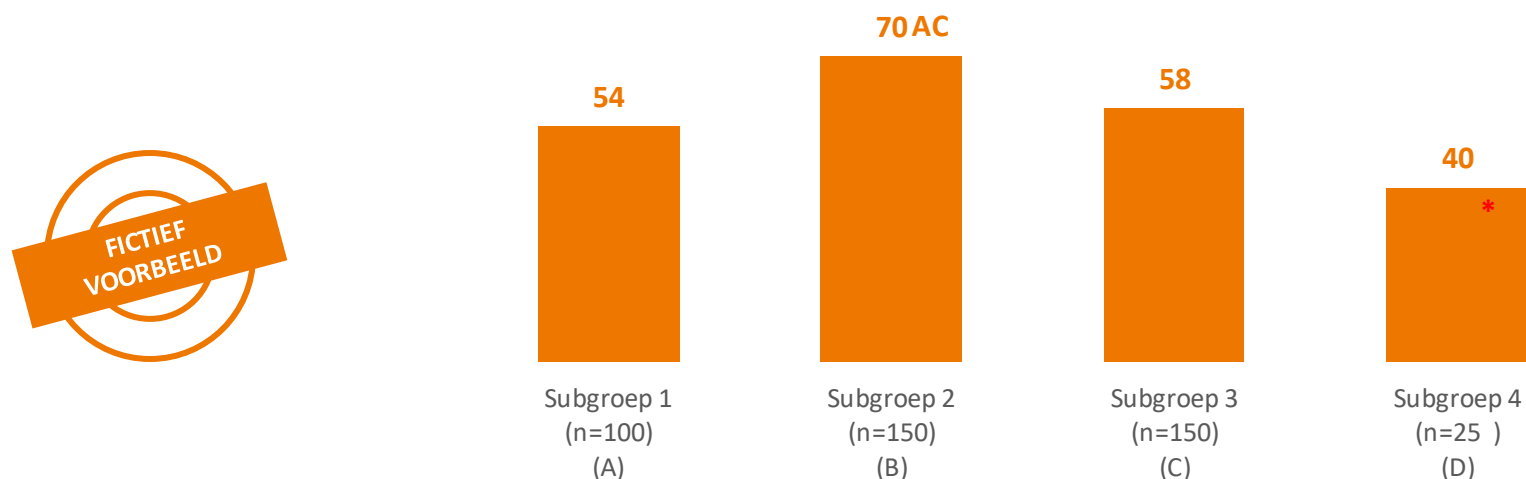
Alle cijfers gebruikt in dit rapport werden gewogen om tot een meer accurate representatie van de Vlaamse bevolking te komen.

Als er in voetnoot “weet niet” incl. staat, wil dit zeggen dat de “weet niet” antwoordoptie voor deze vraag mee werd opgenomen als data in de grafieken.

Significante verschillen tussen de verschillende groepen (95% significantieniveau) worden aangeduid via **letters**; bijvoorbeeld (A), (B). Verschillen worden aangeduid bij het hoogste resultaat.

Significante evoluties tussen de verschillende metingen worden aangeduid via **pijlen** ↗ ↘ . Verschillen worden aangeduid bij de meting van 2022.

Hieronder een voorbeeld: de indicatie ‘AC’ bij Subgroep 2 duidt op een significant verschil tussen 70% (B) en 54% (A) en tussen 70% (B) en 58% (C).



Kleine steekproefgroottes, d.w.z. $n < 30$, worden aangeduid met een rode asterisk (*).

HISTORIEK

In dit rapport bespreken we de resultaten van de enquêtes die Ipsos in juni 2023 afnam bij een representatieve steekproef van Vlaamse gezinnen. Aangezien deze studie meerdere jaren na elkaar uitgevoerd wordt, werd waar mogelijk de evolutie van de resultaten weergegeven.

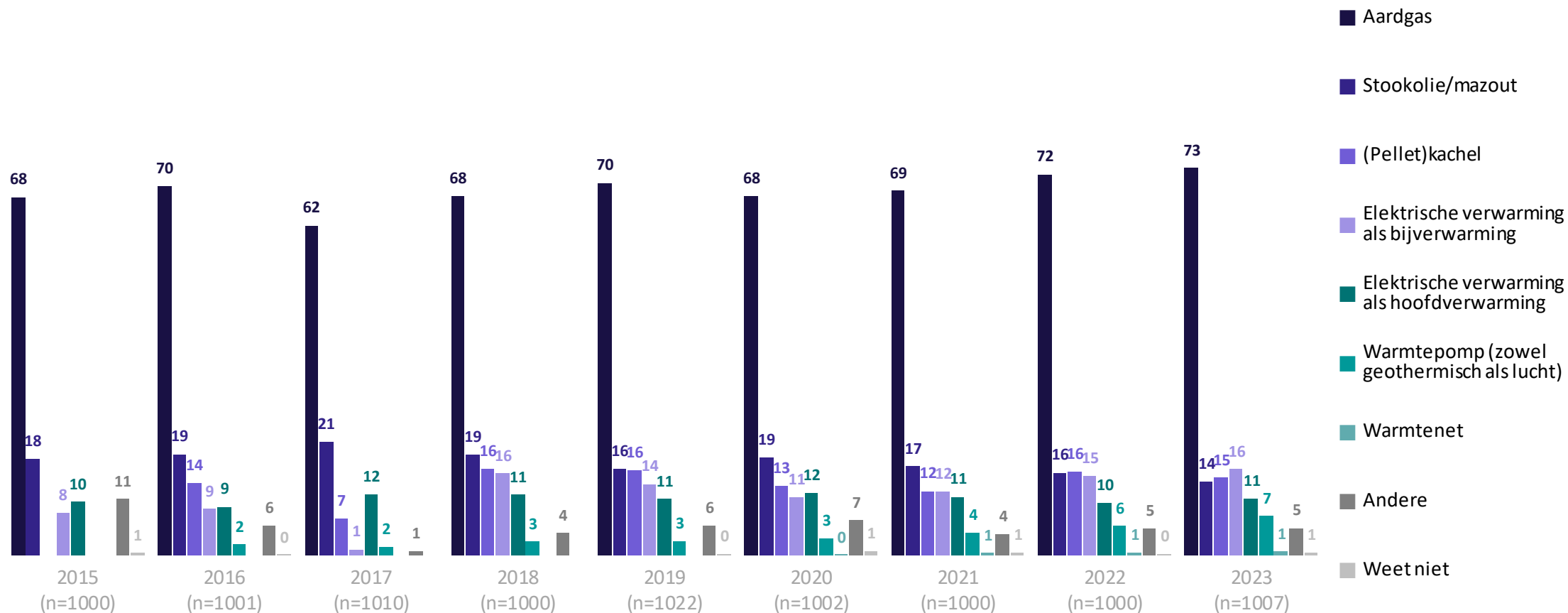
In 2017 werd deze studie uitgevoerd door een ander onderzoeksbureau, en voor zover de resultaten dit toelieten voegden we deze resultaten ook bij dit rapport. Bij een aantal vragen zien we echter ‘uitschieters’ in de resultaten voor het jaar 2017. Het is daarom dat er in sommige gevallen is gekozen om deze uitschieters niet in de conclusies mee te nemen.

3.1. Resultaten

Energie-intensiteit

De manier waarop gezinnen hun woning verwarmen blijft vrij stabiel doorheen de jaren. Aardgas blijft met grote voorsprong de meest gebruikte verwarmingsbron. Ongeveer 3 kwart van de Vlaamse gezinnen verwarmt hun woning met aardgas.

VERWARMING VAN DE WONING



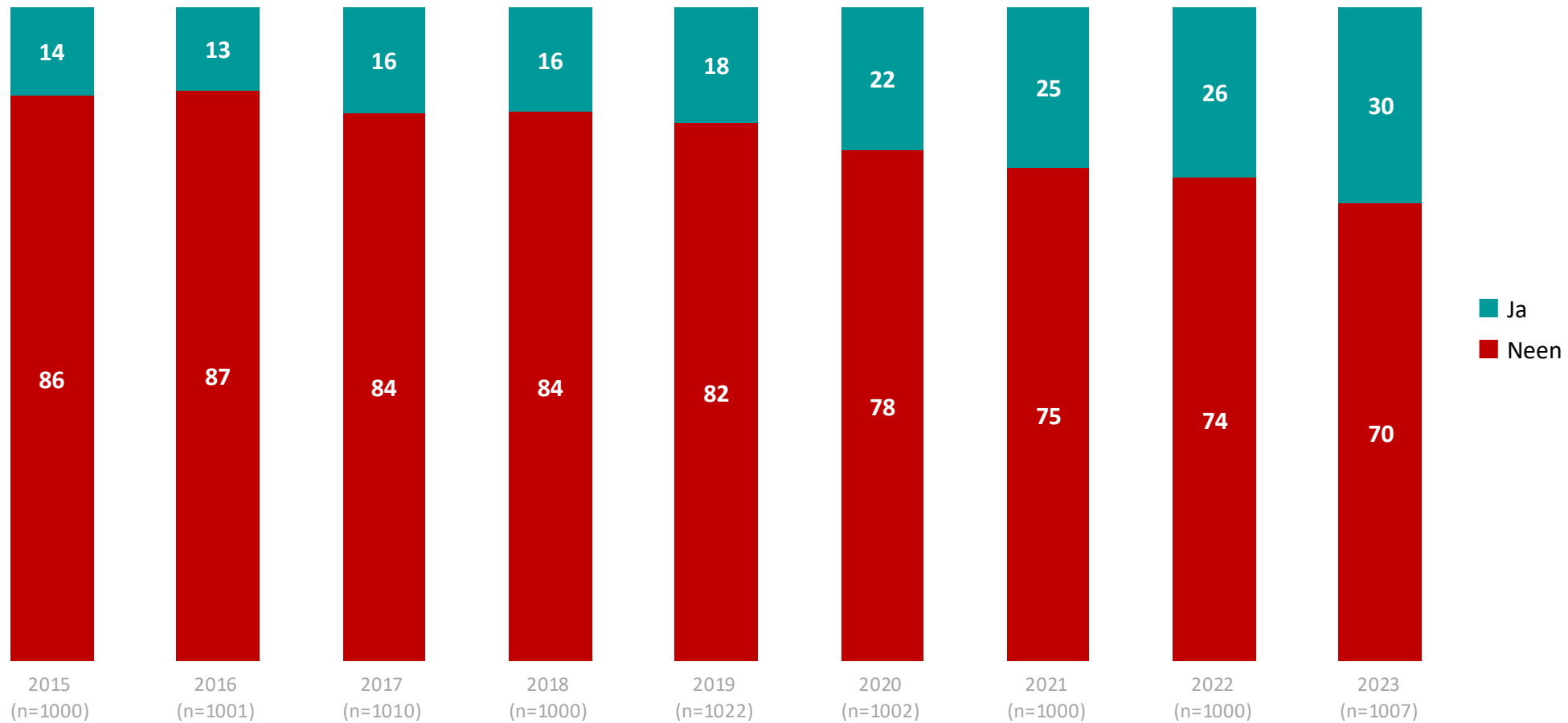
Basis: Totale steekproef (n=1007) – “Weet niet” incl.

Vraag: E1.1. Hoe wordt uw woning verwarmd?

Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Modaliteit ‘Warmtenet’ werd toegevoegd in 2020, ‘(Pellet)kachel’ & ‘Warmtepomp’ werden toegevoegd in 2016. Enkel in 2017 werd het antwoord (pellet)kachel herwoord naar ‘kachel of pelletkachel’

Sinds 2016 kent het aantal gezinnen met zonnepanelen een licht positieve trend.
Dit jaar geeft 3 op 10 Vlaamse gezinnen aan zonnepanelen te hebben, hetgeen een niet-significante stijging is t.o.v. vorig jaar.

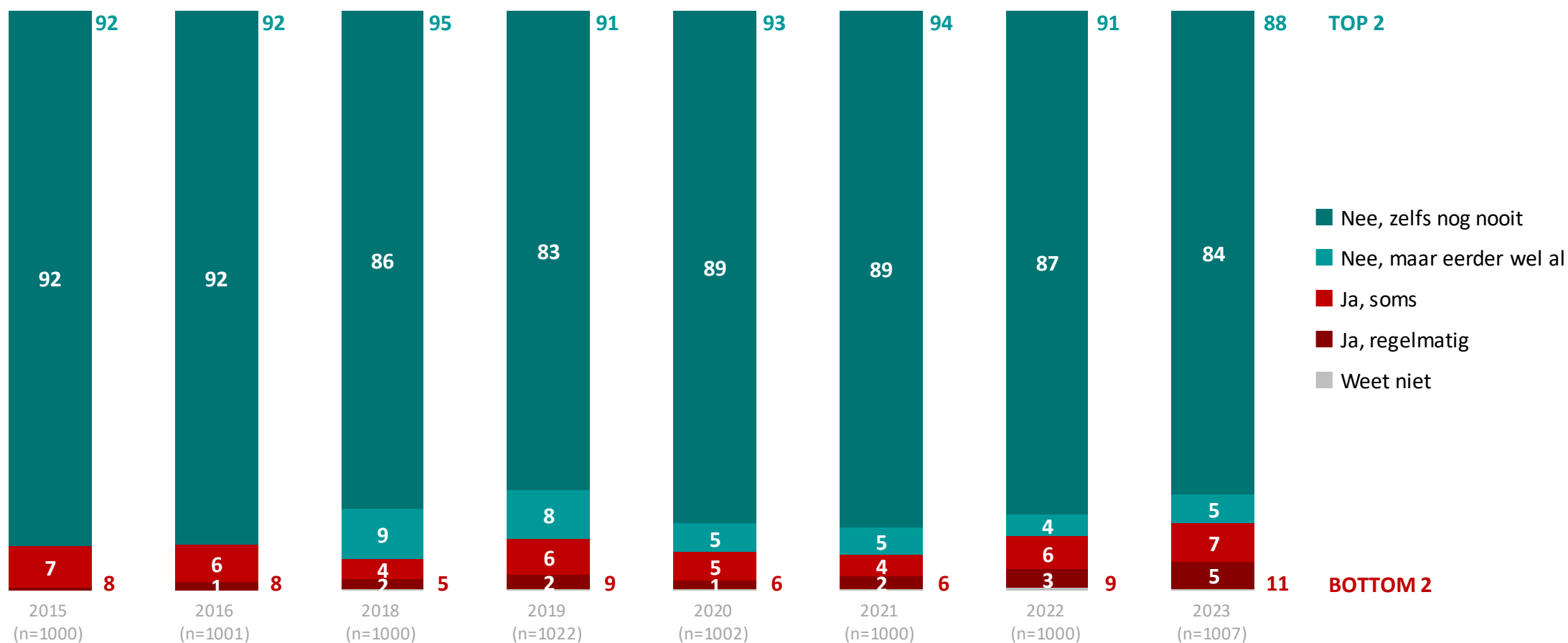
BEZIT ZONNEPANELEN



Basis: Totale steekproef (n=1007)
Vraag: E14. Hebt u zonnepanelen?

Het overgrote deel van de Vlaamse gezinnen heeft nog nooit moeite gehad om hun energiefactuur te betalen. Er is echter sinds 2021 een licht stijgende trend van het aantal gezinnen dat in het laatste jaar soms of regelmatig moeite had om de energiefactuur te betalen.

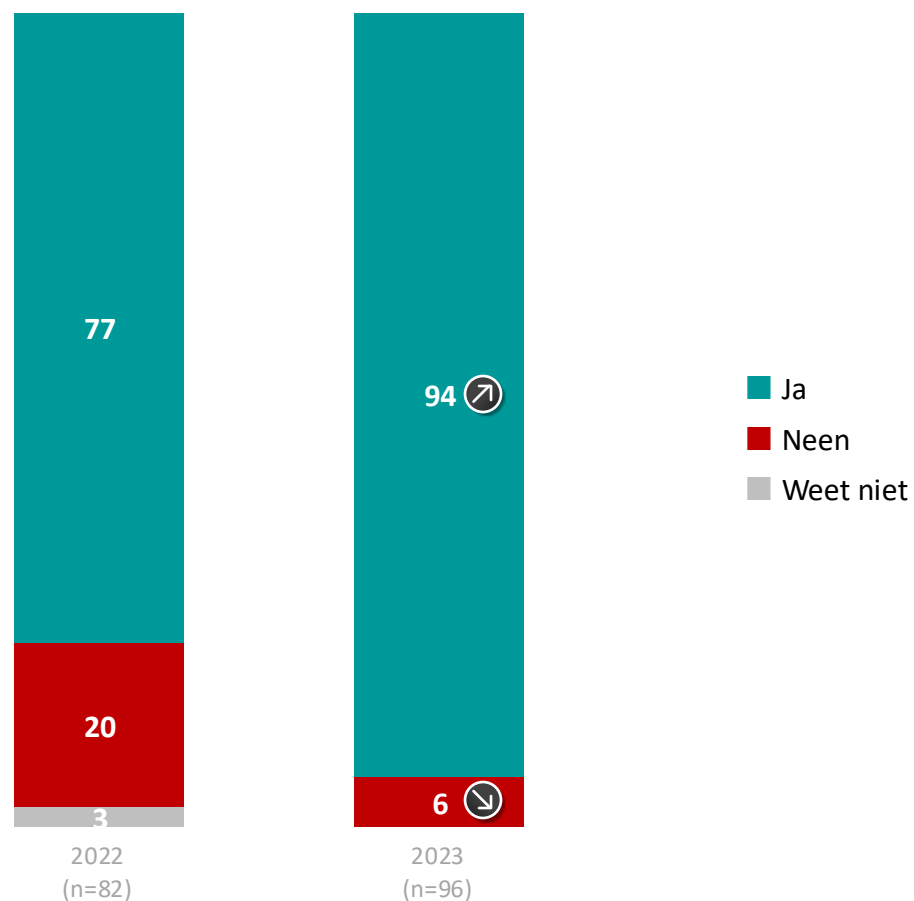
MOEITE MET HET BETALEN VAN DE ENERGIEFACTUUR



Basis: Totale steekproef (n=1007) – 'Weet niet' incl.
 Vraag: E18_new. Hebt u in het laatste jaar moeite gehad om uw energiefactuur te betalen?
 Nota: Voor 2015 - 2016 was de vraagstelling: E18. Hebt u al eens problemen gehad om uw energiefactuur te betalen?

1 op 10 Vlaamse gezinnen had moeite om het afgelopen jaar de energiefactuur te betalen. Voor het overgrote deel van hen was dit een direct gevolg van de energiecrisis (significante toename t.o.v. vorig jaar).

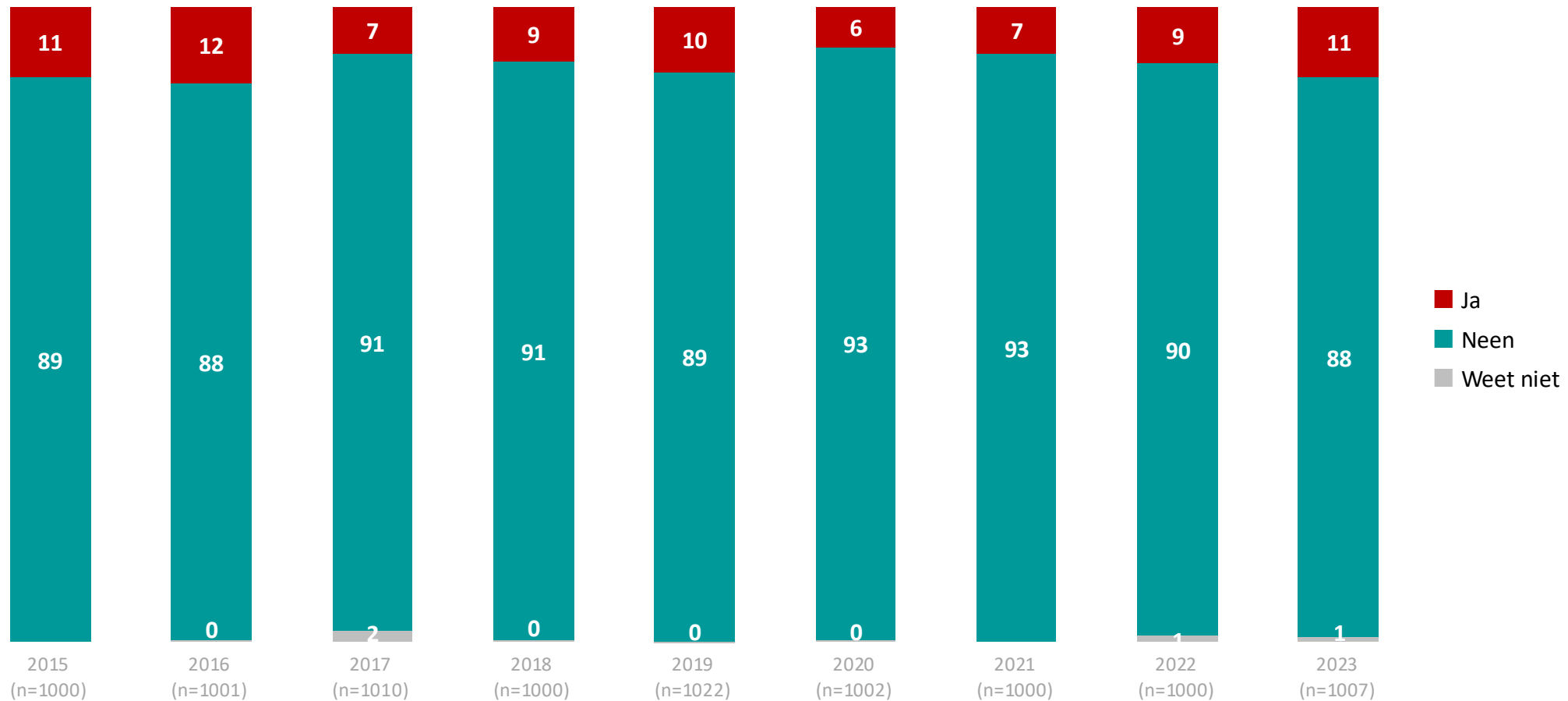
BETALINGSPROBLEMATIEK DOOR ENERGIECRISIS



Basis: Respondenten die in het laatste jaar moeite hadden om de energiefactuur te betalen – “Weet niet” incl.
Vraag: C1a. Was deze betalingsproblematiek een direct gevolg van de energiecrisis met de zeer fel gestegen elektriciteit- en aardgasrijzen?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2022

Dit jaar geeft 88% van de Vlaamse gezinnen aan dat ze het afgelopen jaar geen structurele problemen hebben ondervonden om hun woning voldoende te verwarmen. Sinds 2020 is er echter een licht stijgende trend merkbaar van het aantal Vlaamse gezinnen dat hier wel problemen mee had.

PROBLEMEN OM WONING VOLDOENDE TE VERWARMEN



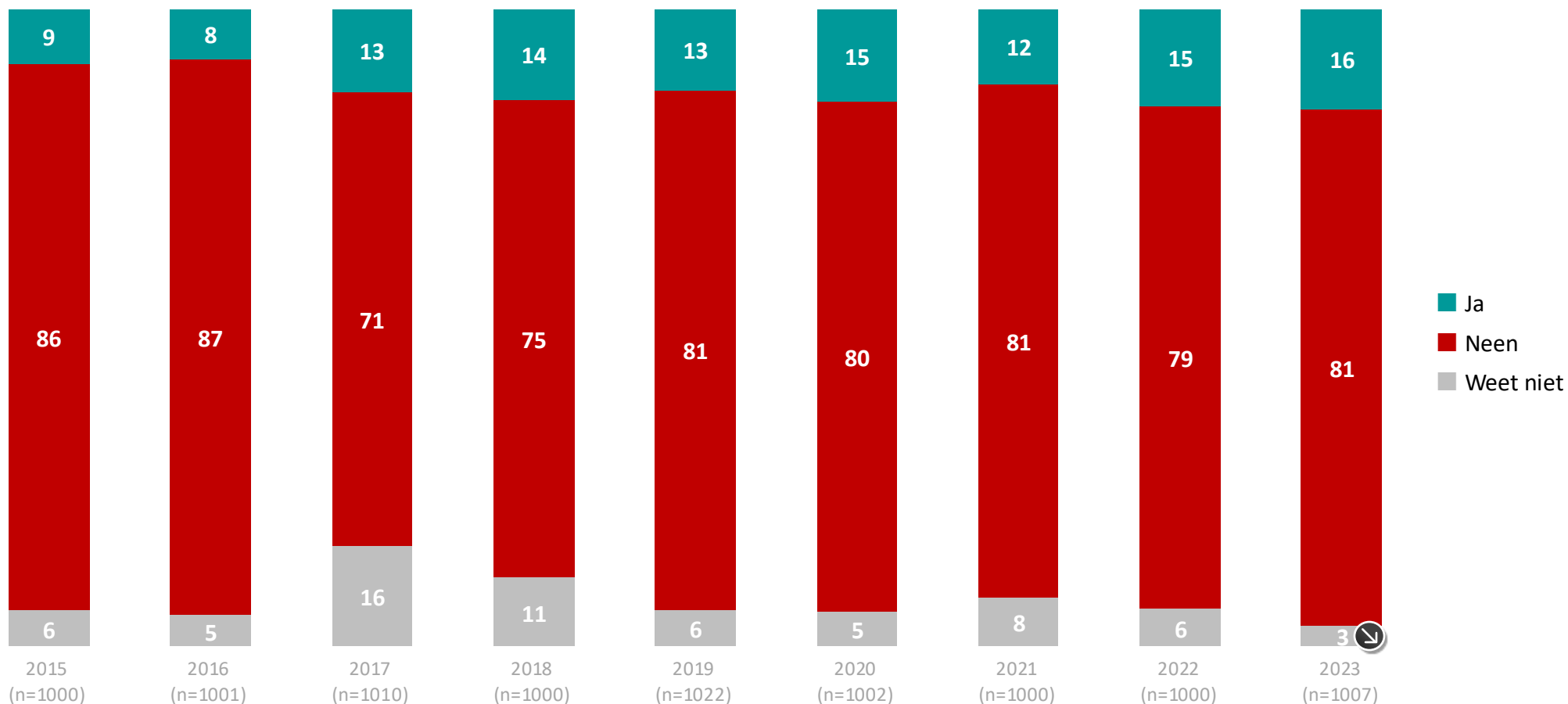
Basis: Totale steekproef (n=1007)

Vraag: E19_new. Hebt u in het laatste jaar een probleem gehad om uw woning voldoende te verwarmen in de winter, door de kostprijs van de energie of door de gebrekkige isolatie van uw woning? We bedoelen geen tijdelijke problemen, zoals bijvoorbeeld een defect van uw ketel.

Nota: Voor 2015 - 2016 was de vraagstelling: 'Hebt u al eens problemen gehad om uw woning voldoende te verwarmen in de winter?'

Het aantal Vlaamse gezinnen dat het sociaal tarief betaalt voor hun elektriciteit is stabiel gebleven t.o.v. vorig jaar.

SOCIAAL TARIEF

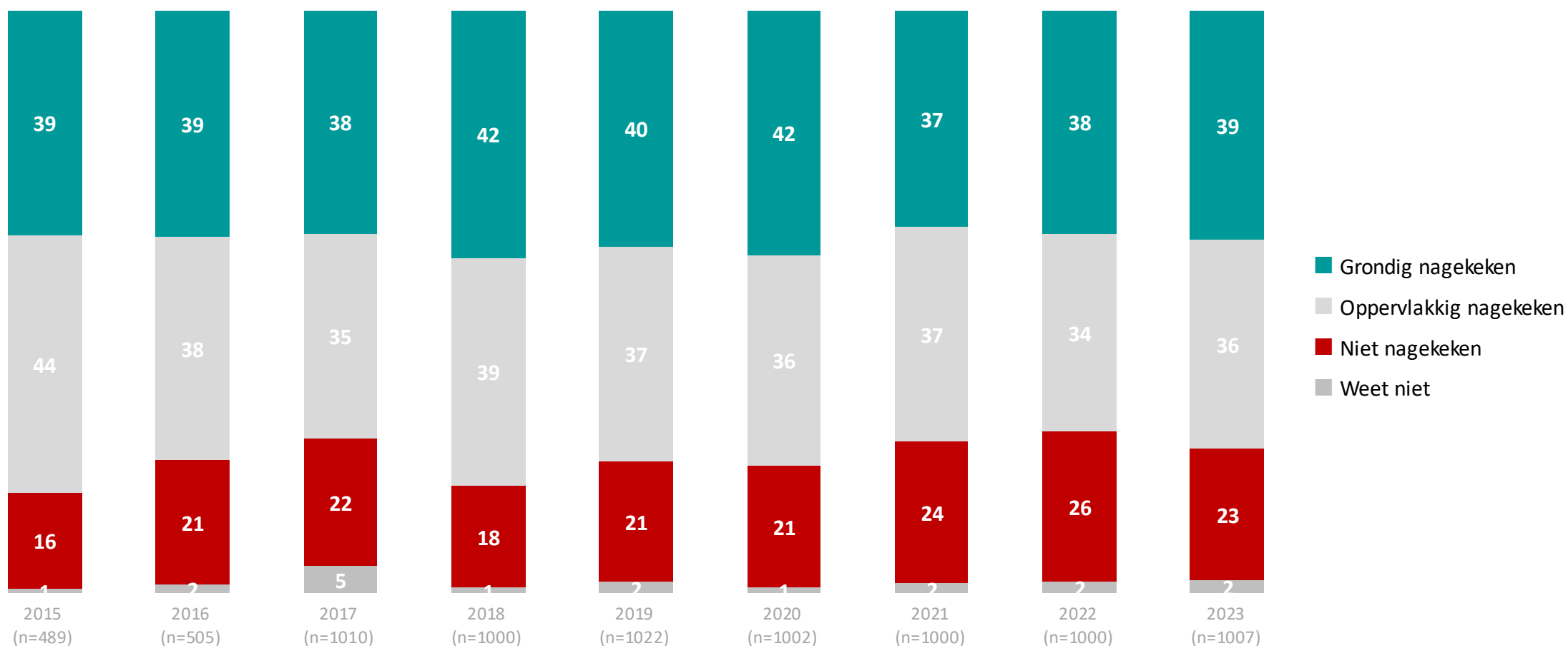


Basis: Totale steekproef (n=1007) – ‘Weet niet’ ind.
 Vraag: E110. Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?
 Nota: Vraag 2015-2016: Hebt u recht op de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?
 Voor 2022 was de vraagstelling: ‘Is de prijs die u betaalt voor elektriciteit en/of aardgas de sociale maximumprijs, ook wel het sociaal tarief genoemd?’

3.2. Resultaten: Informatieverstrekking

De resultaten zijn in 2023 stabiel gebleven. Nog steeds geeft een kwart van de Vlaamse gezinnen aan de eindafrekening voor elektriciteit niet nagekeken te hebben, terwijl 39% van de gezinnen de laatste eindafrekening grondig heeft nagekeken.

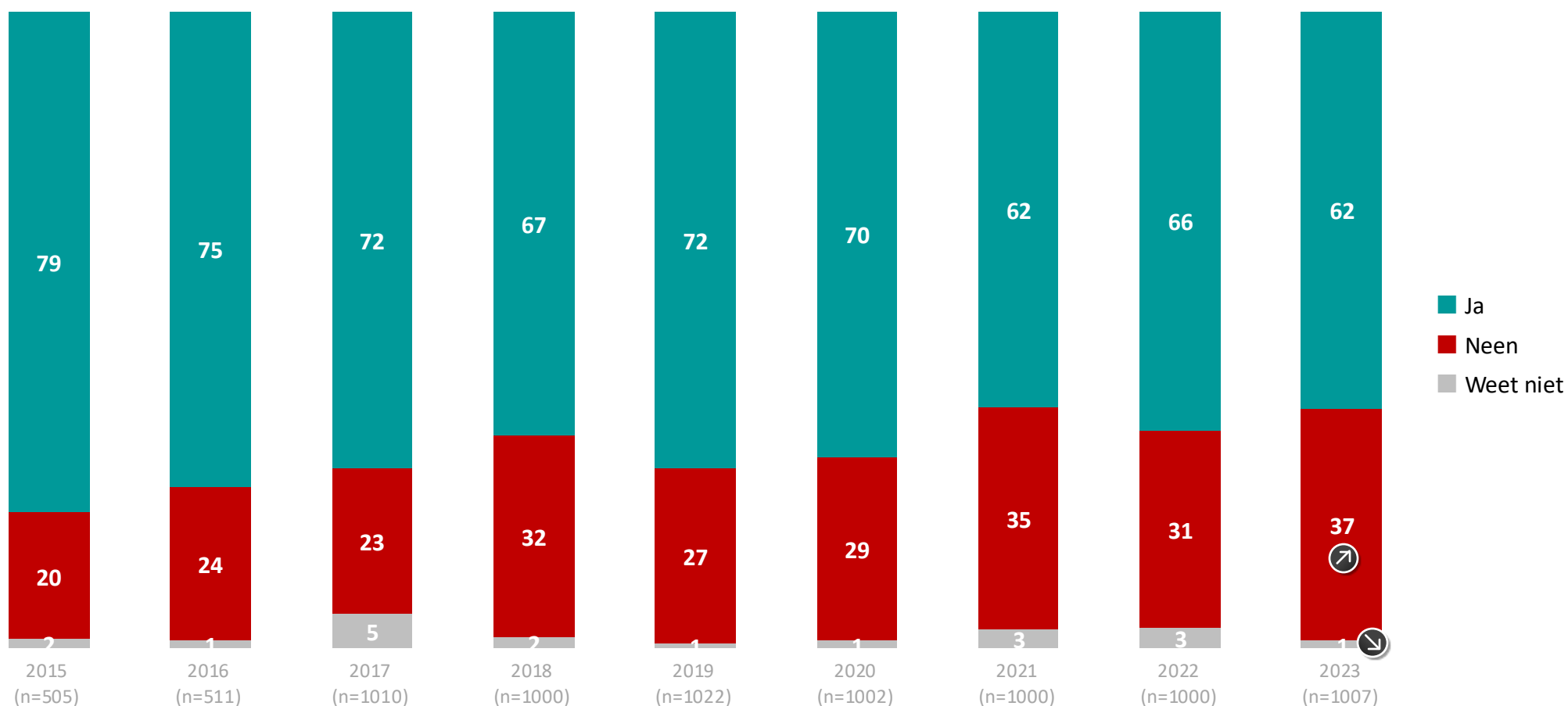
EINDAFREKENING NAGEKEKEN



Basis: Totale steekproef (n=1007) – ‘Weet niet’ incl. / 2015–2016: Enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: EI11. Hebt u de laatste eindafrekening voor elektriciteit die u ontvangen hebt, ...?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling: ‘Hebt u de laatste eindafrekening voor elektriciteit en/of aardgas die u ontvangen hebt, ...?’

Het aantal gezinnen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt stijgt dit jaar opnieuw significant tot 37%, na de lichte daling van vorig jaar. Het percentage van gezinnen die aangeven voldoende geïnformeerd te zijn komt dit jaar terug op het niveau van 2021.















VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE ENERGIEMARKT



Basis: Totale steekproef (n=1007) – “Weet niet” incl. / 2015 – 2016: Enkel de helft van de respondenten - ‘Weet niet’ ind.
 Vraag: IV1. Voelt u zich voldoende geïnformeerd over de energiemarkt?

Net als vorig jaar hebben meer dan 8 op 10 gezinnen informatie gezocht over de energiemarkt of zijn dit van plan. De meest gebruikte informatiebronnen zijn nog steeds het internet, de leverancier en de VREG. Het gebruik van internet (algemeen) en de leverancier als informatiebron neemt dit jaar zelfs licht toe, terwijl de VREG iets minder wordt gebruikt. Daarnaast zoeken dit jaar Vlaamse gezinnen ook significant vaker informatie bij hun netbeheerder.

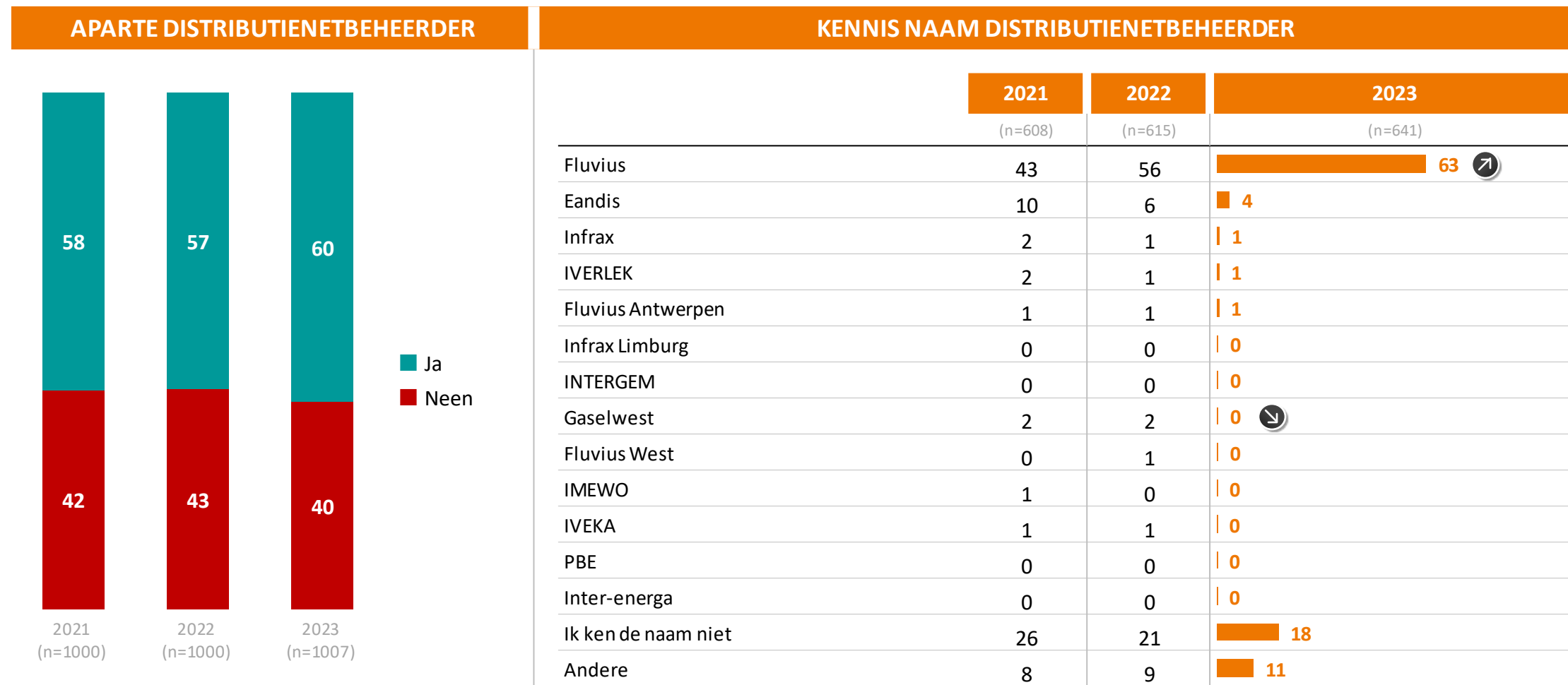
INFORMATIEBRON ENERGIEMARKT

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=1010)	(n=483)	(n=1022)	(n=1002)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1007)
Internet (algemeen)	48	40	48	41	43	34	 39
Bij een leverancier	6	15	17	15	14	23	 27
VREG	18	21	26	28	25	28	 25
Media (reclame, nieuws, ...)	13	5	6	5	6	15	 13
Familie / vrienden / kennissen / burens	11	9	7	7	6	8	 9
Bij mijn netbeheerder (Fluvius, voorheen Eandis of Infrac)	1	1	2	2	2	2	 5 
Overheid (algemeen)	3	6	4	3	3	5	 5
Consumentenorganisaties (zoals test aankoop)	3	6	4	3	2	4	 3
CREG	1	2	1	1	1	3	 3
Organisatoren van groepsaankopen	5	5	6	4	3	3	 3
OCMW	0	0	1	0	0	0	 0
Andere	2	15	12	13	13	14	 13
Niet gezocht \ zal niet zoeken	19	14	10	13	18	15	 15

Basis: Totale steekproef – ‘Weet niet’ incl. / 2016 en 2018: enkel de helft van de respondenten – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV2. Waar of bij welke instantie hebt u informatie gezocht of zou u informatie zoeken over de energiemarkt?
 Nota: Respondenten konden meerdere antwoorden geven / Vanaf 2017 behoort ‘gemeente’ ook expliciet tot ‘overheid’.

6 op 10 Vlaamse gezinnen weet dat er een aparte distributienetbeheerder is naast de energieleverancier. Dit is een niet-significante toename t.o.v. vorig jaar. De naam Fluvius blijft het meest gekend en de naamsbekendheid van Fluvius neemt net als vorig jaar significant toe.

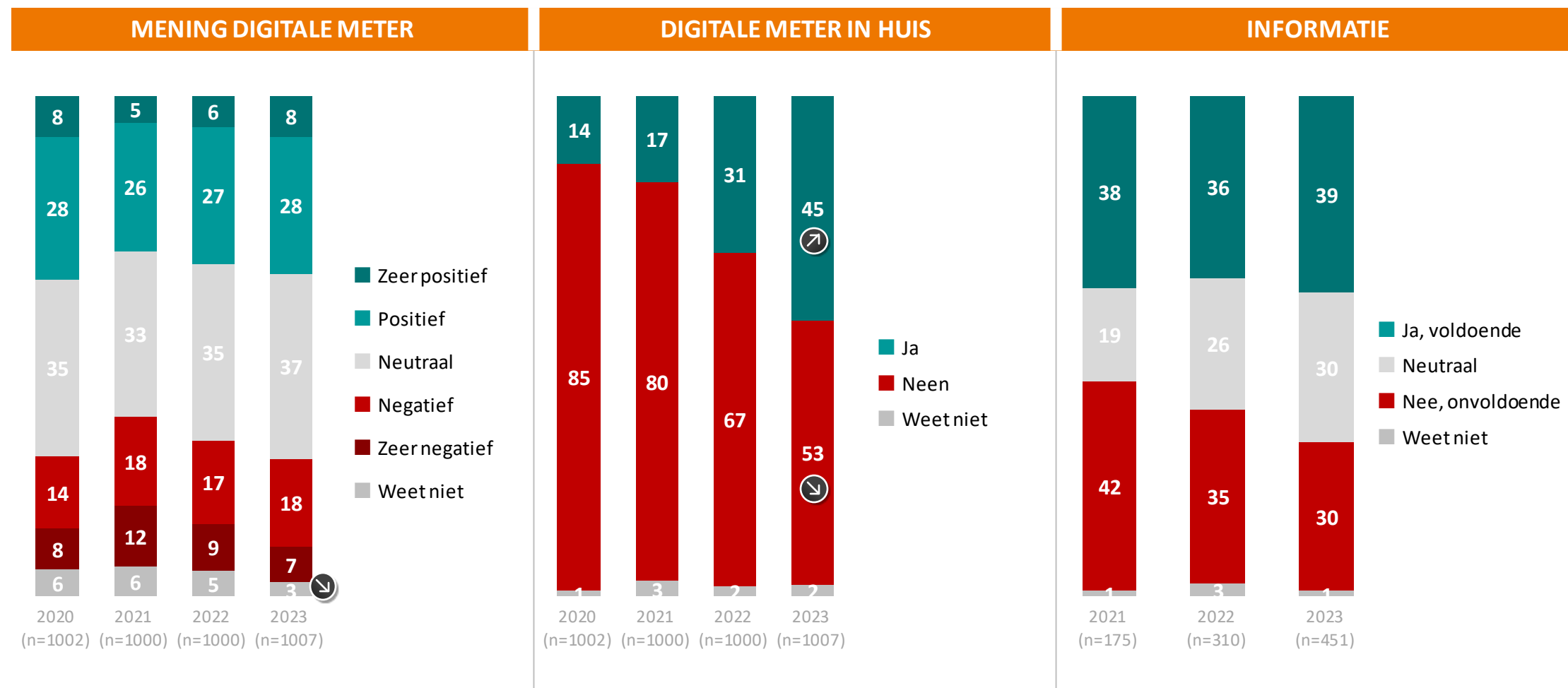
DISTRIBUTIENETBEHEERDER



Basis: Totale steekproef (n=1007) – Weet u dat er een aparte distributienetbeheerder is – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: IV7_2021. Wist u dat een aparte distributienetbeheerder instaat voor het beheer, bouwen en onderhouden van het distributienet, de meteropnames en het vermijden van stroomonderbrekingen, en dat dit niet wordt uitgevoerd door de energieleverancier zelf? / IV7a. En kent u ook de naam van uw distributienetbeheerder?
 Nota: Nieuwe vragen sinds 2021

Het gevoel dat Vlaamse gezinnen hebben omtrent de digitale meters blijft ook dit jaar licht positief: 36% staat er (eerder) positief tegenover t.o.v. 25% (eerder) negatief, al neemt dit aantal voor het tweede jaar op rij (niet-significant) af. 45% van de Vlaamse huishoudens heeft een digitale meter, wat een significante stijging is t.o.v. 2022 en meer dan een verdubbeling sinds 2021. Het aantal huishoudens met een digitale meter dat aangeeft niet voldoende geïnformeerd te zijn over de meter neemt sinds 2021 af, maar toch geeft nog steeds 30% aan onvoldoende informatie gekregen te hebben.

DIGITALE METER



Basis:
Vraag:

Totale steekproef (n=1007) – “Weet niet” incl. – Heeft een digitale meter – ‘Weet niet’ incl.
IV9. In Vlaanderen worden alle mechanische elektriciteits- en gasmeters vervangen door digitale meters, die vanop afstand worden afgelezen en meer mogelijkheden geven aan afnemers. Hoe staat u tegenover het vervangen van oude meters door digitale meters? / IV10. Heeft u vandaag al een digitale meter in uw huis? / IV11. Voelt u zich door uw distributienetbeheerder (Fluvis) voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van uw digitale meter?

8 op 10 gezinnen met een digitale meter zijn op de hoogte dat ze hun energieverbruik kunnen opvolgen via de website van Fluvius. Dit is een significante stijging t.o.v. 2022. Nochtans gaat nog steeds slechts 15% hiermee actief aan de slag.

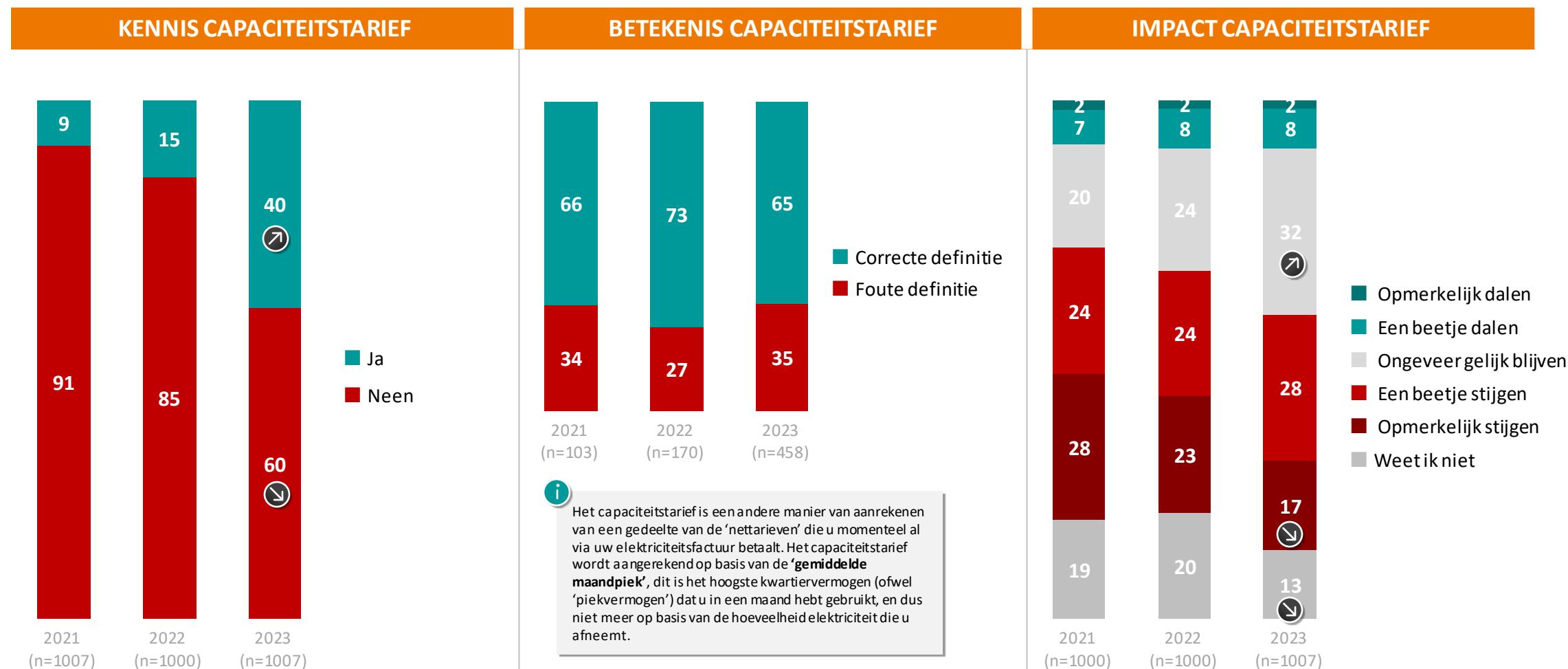
RAADPLEGEN ENERGIEGEBRUIK VIA WEBSITE VAN FLUVIUS

	2021 (n=175)	2022 (n=307)	2023 (n=451)
Ik raadpleeg mijn energieverbruik op de website van Fluvius nauwelijks of nooit.	34	31	39
Ik raadpleeg mijn energieverbruik op de website van Fluvius af en toe, maar doe er niets/weinig mee.	17	23	25
Ik raadpleeg mijn energieverbruik op de website van Fluvius, en stuur mijn verbruik op basis daarvan bij.	8	12	15
Wist niet dat ik energieverbruik kon opvolgen	40	34	21 ↘

Basis: Heeft een digitale meter
 Vraag: IV12. Wist u dat u via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius) uw eigen energieverbruik dagelijks kan opvolgen? / IV13. In welke mate volgt u uw eigen energieverbruik op via de website van uw distributienetbeheerder (Fluvius)?
 Nota: Nieuwe vraag sinds 2021

Een kwart van de gezinnen kan de correcte definitie geven van het capaciteitstarief in vergelijking met 11% vorig jaar (significante stijging). Toch is de kennis van het capaciteitstarief nog steeds beperkt. Daarnaast denkt nog steeds 46% van de gezinnen dat de invoering van dit tarief hun elektriciteitskost zal doen stijgen. Desalniettemin daalt het aantal gezinnen dat denkt dat hun factuur opmerkelijk zal stijgen significant voor het tweede jaar op rij en denken significant meer gezinnen dat hun factuur gelijk zal blijven.

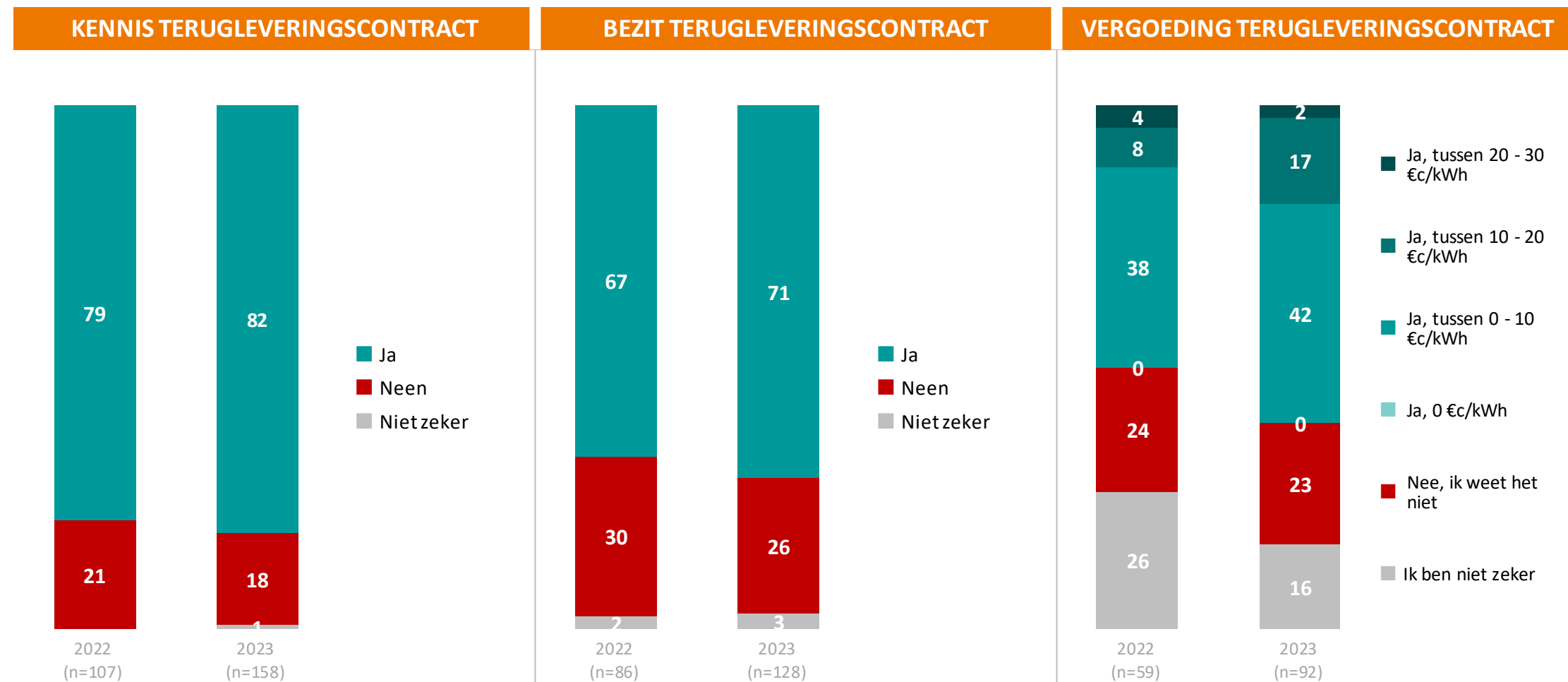
CAPACITEITSTARIEF



Basis: Totale steekproef
 Vraag: IV14. Kent u het capaciteitstarief? / IV15. Kan u uitleggen wat het capaciteitstarief is? / IV16. Welke impact denkt u dat de invoering van het capaciteitstarief zal hebben op de hoogte van uw elektriciteitsfactuur (op het moment dat u over een digitale meter beschikt)?
 Nota: Nieuwe vragen sinds 2021

8 op 10 gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter weten dat ze een terugleveringscontract kunnen afsluiten met een energieleverancier. Toch is nog steeds 18% hiervan niet op de hoogte. 7 op 10 gezinnen die op de hoogte zijn geven aan dat ze momenteel al een terugleveringscontract hebben, maar 39% hiervan weet niet welke vergoeding ze krijgen (t.o.v. de helft vorig jaar).

TERUGLEVERINGSCONTRACT



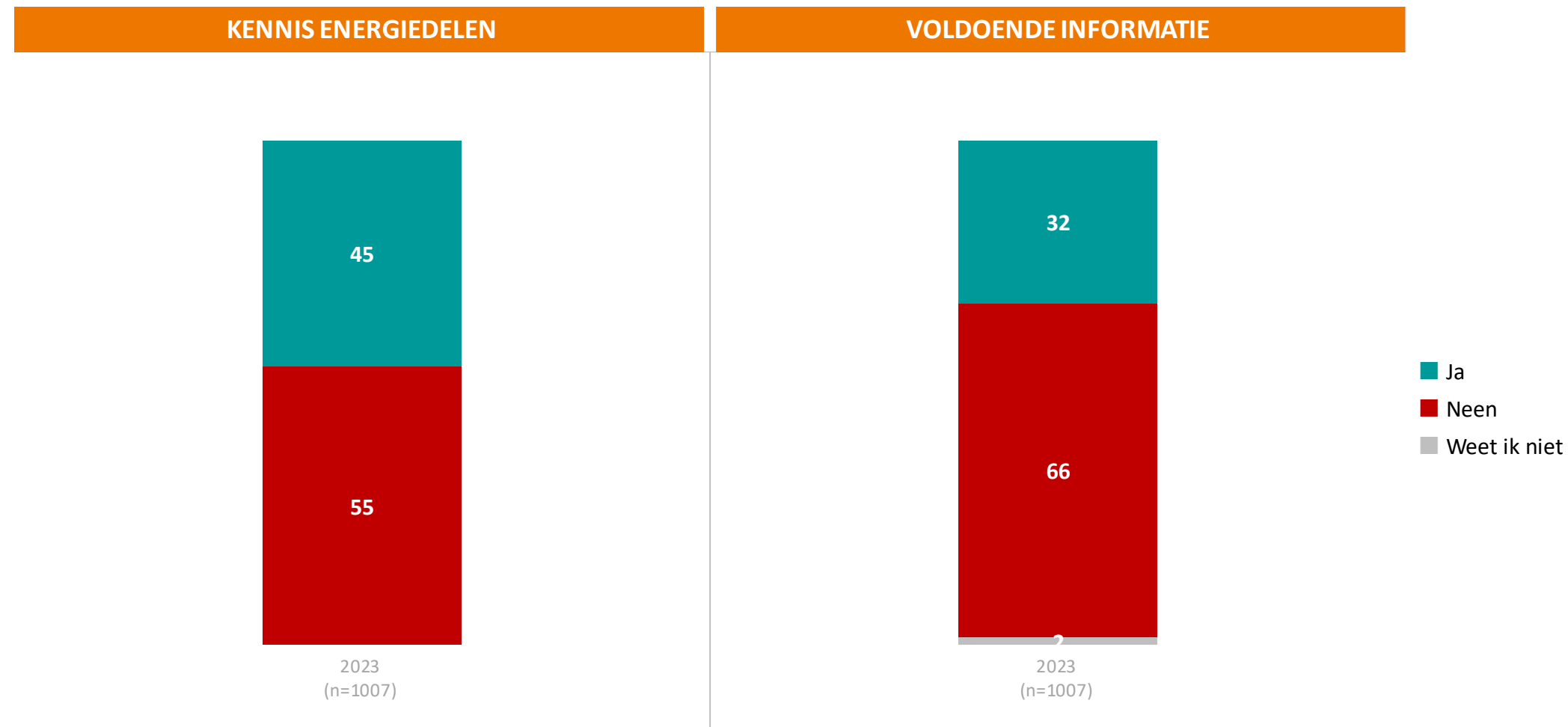
Basis: Heeft zonnepanelen en een digitale meter – “Weet niet” incl. / Kent het terugleveringscontract – ‘Weet niet’ incl. / heeft een terugleveringscontract – ‘Weet niet’ incl.

Vraag: IV17. Weet u dat u een terugleveringscontract kan afsluiten met een energieleverancier om een vergoeding te krijgen voor de elektriciteit die u opwekt met uw zonnepanelen en zelf niet verbruikt? / IV18. Heeft u momenteel al een terugleveringscontract voor de elektriciteit die u op het net injecteert? / IV19. Weet u welke vergoeding u krijgt...?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2022

Minder dan de helft van de Vlaamse gezinnen weet wat energiedelen en peer-to-peerhandel is. 66% van de huishoudens geeft aan dat ze zich onvoldoende geïnformeerd voelen hierover.

KENNIS ENERGIEDELEN EN PEER-TO-PEERHANDEL



Basis: Totale sample – “Weet niet” incl.

Vraag: IV20_new. Kent u ‘energiedelen’ en ‘peer-to-peerhandel’? Hierbij kan u energie delen met uzelf, binnen een gebouw of binnen een energiegemeenschap, of kan u elektriciteit kopen van of verkopen aan een andere elektriciteitsafnemer?/IV21_new Voelt u zich voldoende geïnformeerd over energiedelen of peer-to-peerhandel?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2023

Bijna 2 op 10 Vlaamse huishoudens met een digitale meter doet of is van plan om aan energiedelen te doen. 7 op 10 geeft echter aan dit niet van plan te zijn. De voornaamste redenen hiervoor zijn het feit dat men het niet kent/ kende, dat ze niemand kennen om energie mee te delen en de complexiteit van het energiedelen.

GEBRUIK ENERGIEDELEN EN PEER-TO-PEERHANDEL



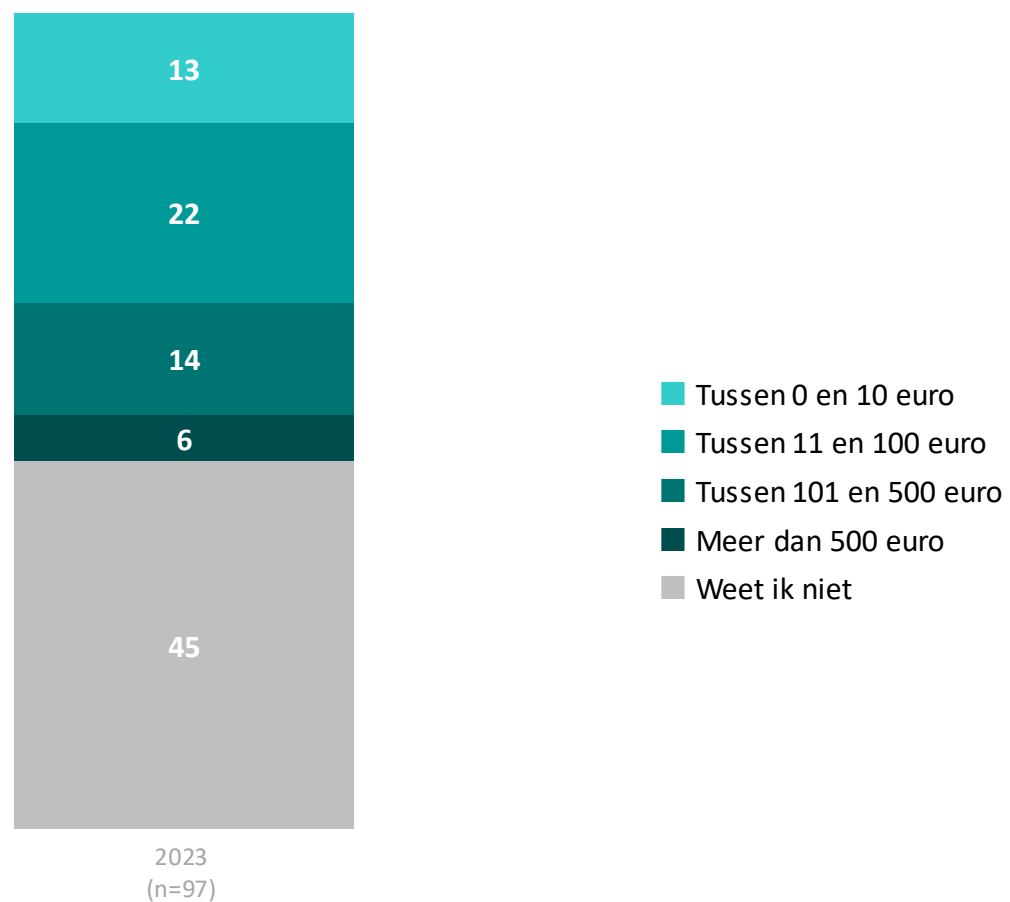
Basis: Bezit digitale meter – “Weet niet” incl.

Vraag: IV.22_new Doet u al aan energiedelen of peer-to-peerhandel? / IV.22a_new Bent u van plan aan energiedelen of peer-to-peerhandel te doen? / IV23_new Waarom bent u niet van plan om aan energiedelen of peer-to-peerhandel te doen?

Nota: Nieuwe vragen sinds 2023

Bijna 2 op 10 Vlaamse huishoudens met een digitale meter doet of is van plan om aan energiedelen te doen. Hiervan kan 45% niet inschatten wat hun jaarlijks voordeel is of kan zijn met energiedelen of peer-to-peerhandel.

JAARLIJKS VOORDEEL ENERGIEDELEN OF PEER-TO-PEERHANDEL



Basis: Bezit digitale meter en doet aan energiedelen/ peer-to-peerhandel of zijn het van plan – “Weet niet” ind.
Vraag: IV.24_new Kan u inschatten welk voordeel u jaarlijks uit energiedelen of peer-to-peerhandel haalt/ zou kunnen halen?
Nota: Nieuwe vraag sinds 2023

Bijna de helft van de Vlaamse huishoudens met een digitale meter kent de mogelijkheid van maandfacturatie niet. Slechts 8% van de Vlaamse gezinnen met een digitale meter kent het en maakt er ook gebruik van. Daarnaast geeft 44% aan het te kennen maar er geen gebruik van te maken. De voornaamste redenen hiervoor zijn het feit dat men liever maandelijkse voorschotten betaalt en dat ze er geen voordeel in zien.

MAANDFACTURATIE

KENNIS EN GEBRUIK MAANDFACTURATIE



REDEN(EN) OM MAANDFACTURATIE NIET TE GEBRUIKEN



3.3. Resultaten:

Leverancierswissel

Het aantal Vlaamse gezinnen dat nog nooit veranderd is van elektriciteitsleverancier blijft stabiel t.o.v. vorig jaar. Het aantal huishoudens dat 1 keer van leveranciers is veranderd, kent een significante daling t.o.v. vorig jaar.








AANTAL KEER VERANDERD VAN ELEKTRICITEITSLEVERANCIER

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=1000)	(n=1022)	(n=1002)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1007)
0 keer, nog nooit	38	33	29	31	30	0 30
1 keer	22	21	22	20	17	0 13 ↓
2 keer	14	14	14	12	12	0 15
3 keer	12	14	13	11	15	0 13
4 keer	7	7	9	8	9	0 10
5 keer	4	6	6	7	5	1 6
Meer dan 5 keer	2	5	6	8	10	1 11
Weet niet	2	1	1	3	1	2

Basis: Totale sample
 Vraag: LW20. Hoeveel keer bent u reeds veranderd van elektriciteitsleverancier?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling: 'Bent u al ooit veranderd van elektriciteitsleverancier?' en 'Hoe vaak bent u al van elektriciteitsleverancier veranderd?'

Net als de voorgaande jaren kozen de meeste gezinnen hun elektriciteitsleverancier het meest op basis van een prijsvergelijkingswebsite. Het aantal gezinnen dat is ingegaan op een voorstel van een leverancier neemt dit jaar significant af, terwijl er een significante toename is van het aantal huishoudens waarbij het geen bewuste keuze was of waarbij de keuze op een andere wijze werd gemaakt.









KEUZE ELEKTRICITEITSLIVERANCIER

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=984)	(n=1002)	(n=991)	(n=986)	(n=1000)	(n=1007)
Een prijsvergelijkingswebsite	29	31	35	33	35	 38
Ik ben ingegaan op een voorstel (in communicatie, reclame) van een leverancier	27	26	28	24	28	 20 ↓
Op basis van ervaringen van anderen	17	18	19	14	20	 18
Via een groepsaankoop	18	17	17	18	12	 10
Andere wijze	20	16	22	22	19	 23 ↑
Geen bewuste keuze geweest (vb. altijd zo geweest, overgenomen van ouders, ...)	18	13	11	14	12	 17 ↑
Weet niet	2	2	2	3	2	 4

Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' ind.
 Vraag: LW11a_NEW. Op welke manier hebt u de laatste keer uw elektriciteitsleverancier gekozen?
 Nota: Voor 2022 kregen respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit deze vraag niet

De V-test[®] blijft ook dit jaar de populairste prijsvergelijkingswebsite: 45% van de gezinnen die hun elektriciteitsleverancier koos op basis van een prijsvergelijkingswebsite gebruikte de V-test.

PRIJSVERGELIJKINGSWEBSITE

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=311)	(n=312)	(n=348)	(n=335)	(n=367)	(n=408)
De V-test van de VREG (VREG-test)	34	32	39	41	48	 45
De prijsvergelijking van mijnenergie	8	7	20	15	14	 16
De prijsvergelijking van Test-aankoop	8	9	5	9	6	 5
De prijsvergelijking van aanbieders.be	2	1	3	4	3	 3
De CREG-scan, van de CREG	0	1	1	1	1	 1
De prijsvergelijking van tariefchecker.be	1	0	0	2	0	 1
Andere	15	8	14	10	7	 14 ↻
Weet niet	40	46	27	31	29	 25

Basis: Enkel respondenten die een prijsvergelijkingswebsite gebruikten – 'Weet niet' incl.
 Vraag: LW11b_NEW. Via welke prijsvergelijkingswebsite was dat?

De voornaamste reden voor gezinnen om voor een energieleverancier te kiezen blijft nog altijd de prijs (76%). De betrouwbaarheid neemt dit jaar significant verder toe aan belang en de helft van de gezinnen geeft het aan als reden voor hun keuze. Het leveren van groene stroom (45%) vervolledigt ook dit jaar de top 3. Daarnaast kent een betere dienstverlening dit jaar een significante stijging.

REDENEN KEUZE HUIDIGE ELEKTRICITEITS-/ENERGIELEVERANCIER

- Ja
- Neen
- Weet niet

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=799)	(n=872)	(n=877)	(n=845)	(n=875)	(n=816)
Mijn huidige leverancier is goedkoper	80	82	82	81	76	
Mijn huidige leverancier is betrouwbaarder	38	39	38	33	43	
Mijn huidige leverancier levert groene stroom	40	50	47	41	41	
Mijn huidige leverancier biedt een betere dienstverlening	31	33	30	26	29	
Huidige leverancier levert stroom die in Vlaanderen of België geproduceerd is	23	25	26	25	24	
Ik heb zonnepanelen	29	27	21	23	25	
Familieleden of kennissen hebben er ook voor gekozen	21	21	24	19	21	
Mijn huidige leverancier biedt extra diensten	20	19	15	15	15	
Ik wens geen stroom uit kernenergie	20	20	20	16	11	

Basis: Enkel respondenten die bewust hun elektriciteits-/energieleverancier hebben gekozen / 'U zonnepanelen had' enkel aan respondenten die zonnepanelen hebben (n=342)

Vraag: LW18. Hebt u gekozen voor uw huidige elektriciteits-/energieleverancier omdat ...?

Nota: Voor 2022 kregen respondenten die klant zijn bij een netbeheerder of een sociale leverancier voor elektriciteit deze vraag niet

Het feit dat gezinnen goed zitten bij hun leverancier blijft ook dit jaar de voornaamste reden om nog niet te wisselen (85%). Daarnaast geeft 6 op 10 gezinnen aan geen interesse te hebben om te veranderen. De top 3 wordt vervolledigd door het feit dat gezinnen vinden dat een overstap teveel rompslomp met zich meebrengt (53%). Deze reden wordt dit jaar significant vaker vermeld.

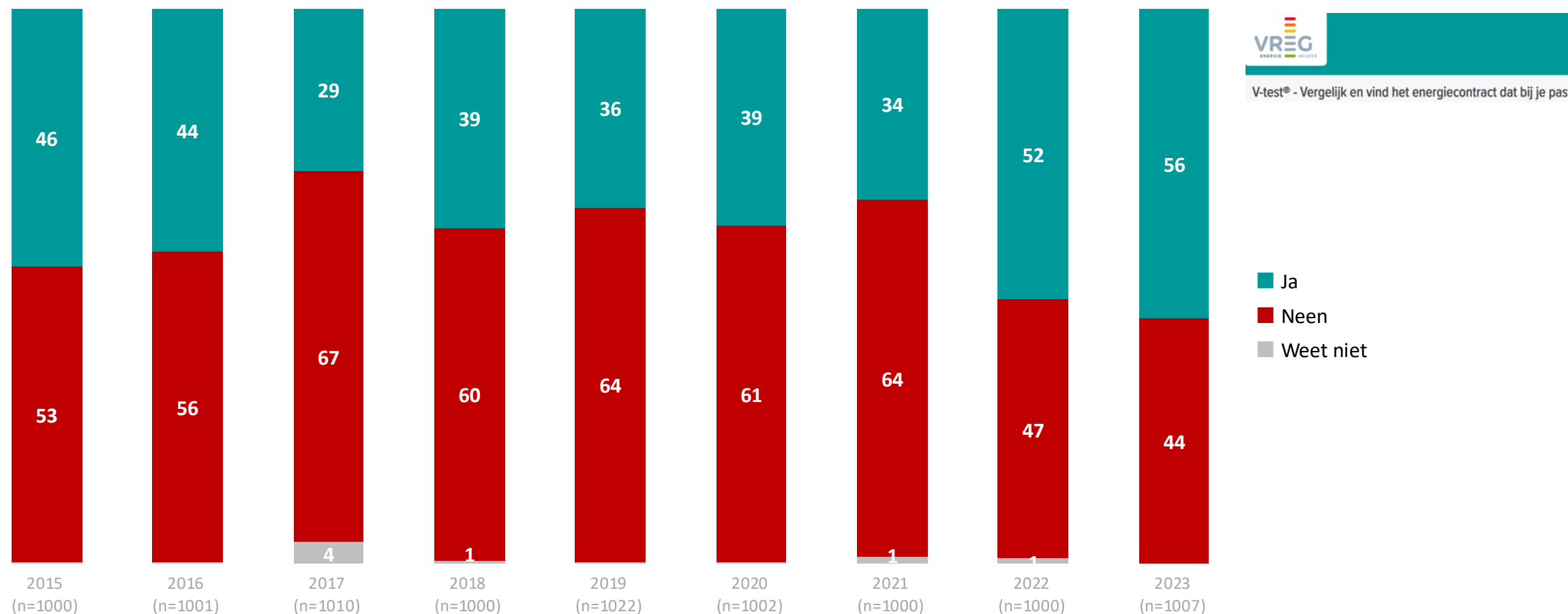
REDENEN GEEN ANDERE LEVERANCIER VOOR ELEKTRICITEIT GEKOZEN

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=373)	(n=398)	(n=247)	(n=268)	(n=280)	(n=299)
Ik zit goed bij mijn huidige leverancier	82	73	74	76	80	85
Ik ben niet geïnteresseerd om te veranderen van leverancier	47	50	46	48	58	60
Ik vind dat overstappen teveel rompslomp met zich mee brengt	36	41	37	37	44	53 ↗
Ik heb geen betere offerte of gunstiger prijsvoorstel ontvangen	43	31	39	41	36	37
Ik vind dat er nog teveel misloopt als ik overstap	21	24	22	19	31	32
Het is te moeilijk om de leveranciers te vergelijken	26	22	22	22	28	24
Andere	22	20	27	30	22	24
Weet niet	1	2	3	2	1	0

Basis: Enkel respondenten die nog niet zijn veranderd van leverancier voor elektriciteit – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: CH123. Waarom heeft u momenteel nog geen andere leverancier voor elektriciteit en/of voor aardgas gekozen?
 Nota: Voor 2022 was de vraagstelling: ‘Waarom heeft u momenteel nog geen andere leverancier voor elektriciteit en/of aardgas gekozen?’ Ook kregen enkel respondenten deze vraag als ze wisten hoe ze het veranderen van leverancier voor elektriciteit en/of aardgas zouden aanpakken.

De bekendheid van de V-test® neemt dit jaar verder toe en er is een positieve trend merkbaar sinds 2021. Dit jaar geeft 56% van de Vlaamse gezinnen aan dat ze de vergelijkingswebsite van de VREG kennen, hetgeen een niet-significante stijging is t.o.v. vorig jaar.

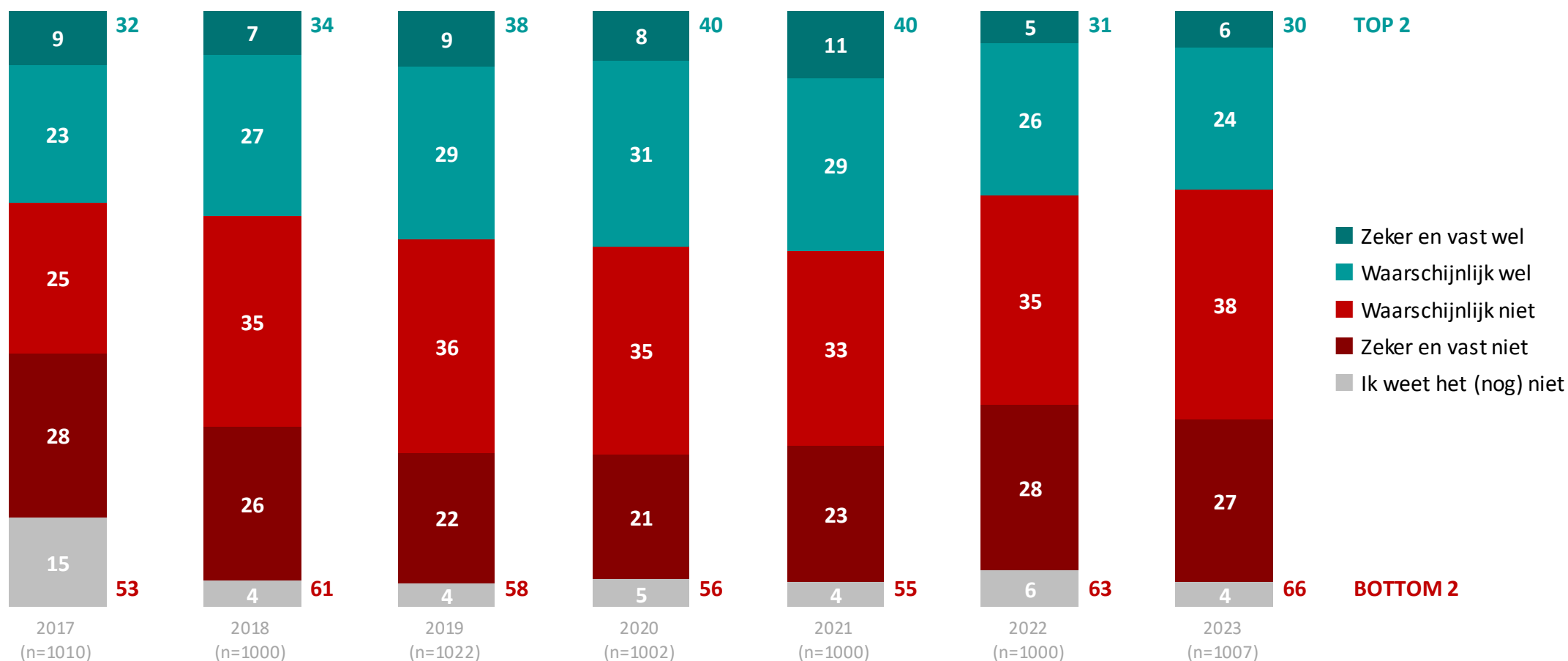
KENNIS OVER BESTAAN V-TEST



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' ind.
Vraag: LW12. Kent u de V-test, de leveranciersvergelijking van de VREG?

Het aantal gezinnen dat overweegt om in het komende jaar van leverancier te wisselen blijft stabiel t.o.v. 2022. Aan de andere kant overweegt 66% van de gezinnen het (waarschijnlijk) niet om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen. Dit aantal kent een stijgende trend sinds 2021.

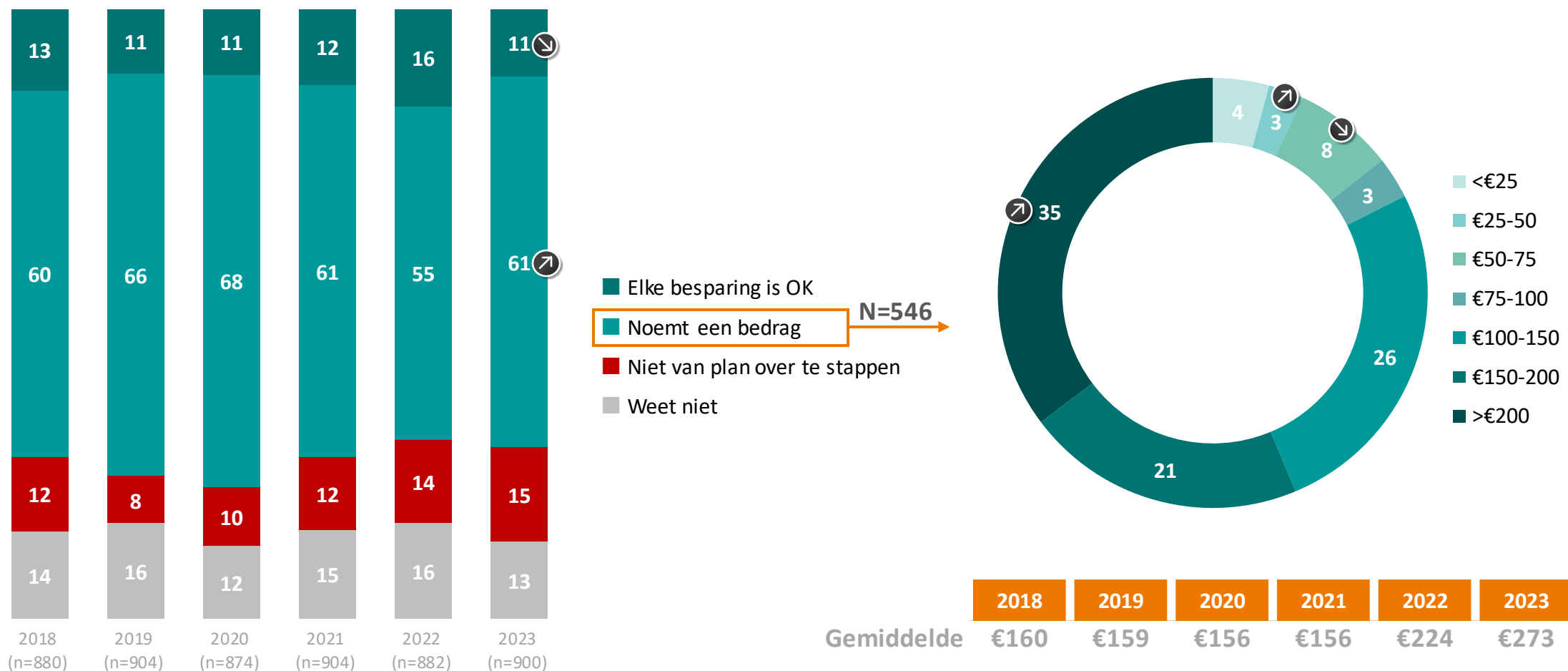
OVERWEGING ANDERE ENERGIELEVERANCIER



Basis: Totale steekproef – 'Weet niet' ind.
 Vraag: CH4. Overweegt u om in het komende jaar een andere energieleverancier te kiezen?

Als er een financiële besparing bij komt kijken, lijkt de meerderheid toch te willen overstappen naar een andere elektriciteitsleverancier. Voor 11% van de gezinnen is elke besparing voldoende (significante daling t.o.v. 2022). Voor 61% is een gemiddelde van €273 genoeg om de overstap te maken. Dit bedrag ligt hoger in vergelijking met de voorgaande jaren.

OVERSTAPPEN ELEKTRICITEITSLEVERANCIER

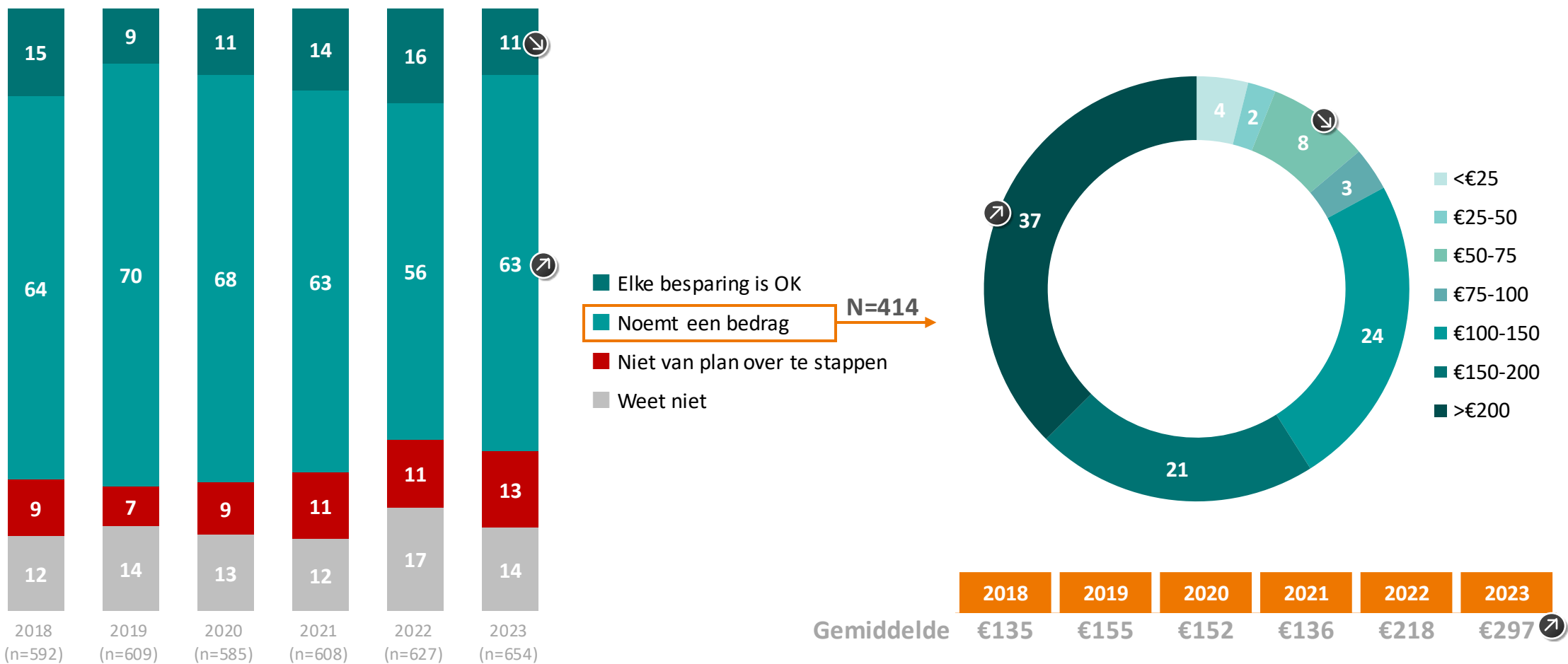


Basis:
Vraag:

Alle respondenten die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' incl.
CH5. Van af welke jaarlijkse kostenbesparing vindt u het de moeite om over te stappen naar een andere elektriciteitsleverancier?

Vergelijkbaar met de kostenbesparing voor elektriciteit, lijkt de meerderheid van de aardgasgebruikers bij een financiële besparing toch te willen overstappen naar een andere leverancier. Ook hier geeft 11% van de gezinnen aan dat elke besparing voldoende is (significante daling t.o.v. vorig jaar). Voor 63% is een gemiddelde van €297 genoeg om de overstap te maken. Dit bedrag ligt significant hoger in vergelijking met de voorgaande jaren.

OVERSTAPPEN AARDGASLEVERANCIER



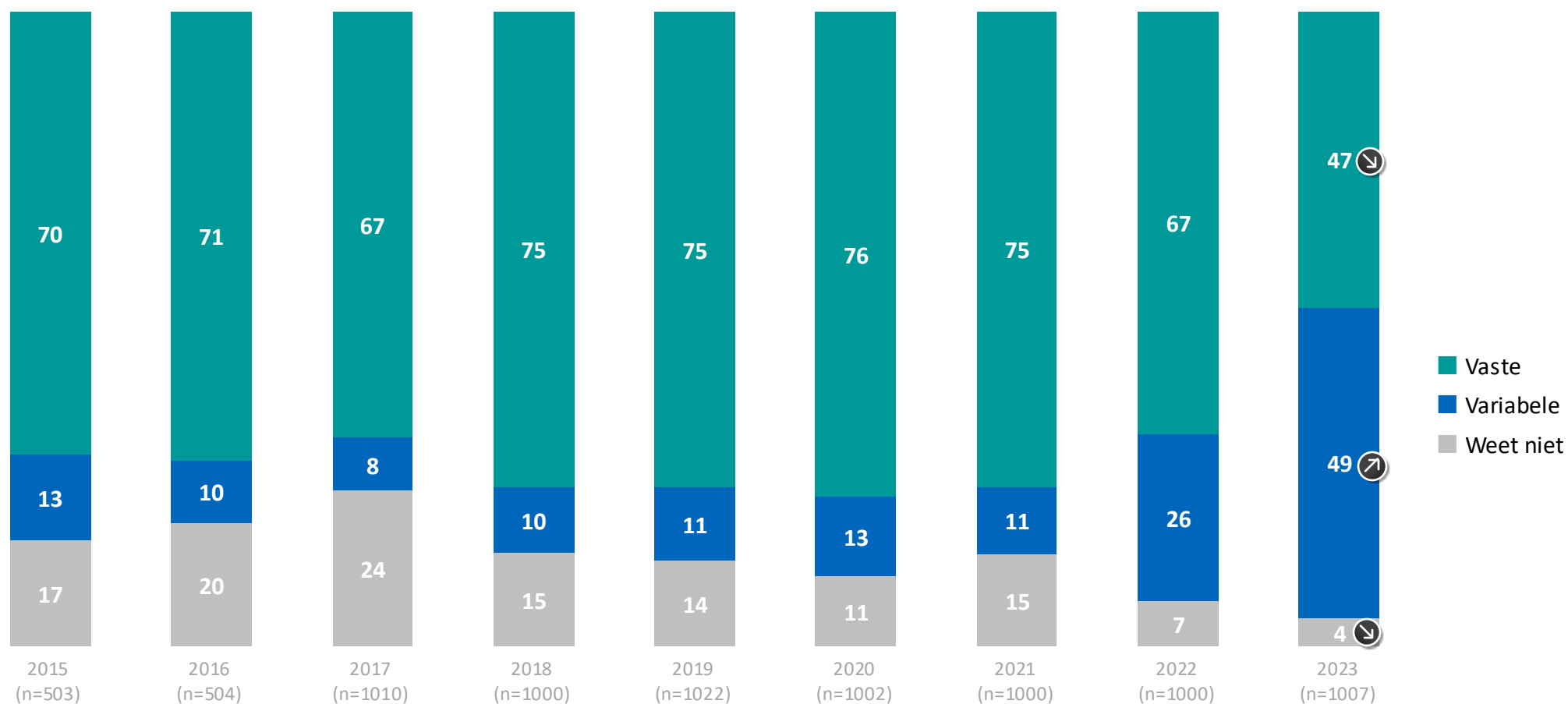
Basis: Alle aardgasgebruikers die geen recht hebben op de sociale maximumprijs – 'Weet niet' ind.
 Vraag: CH6. Van af welke jaarlijkse kostenbesparing vindt u het de moeite om over te stappen naar een andere aardgasleverancier?

3.4. Resultaten:

Prijsperceptie

De significante verschuiving van een contract met een vaste naar een variabele elektriciteitsprijs zet zich dit jaar verder. Voor het eerst hebben meer klanten een contract met een variabele (49%) dan met een vaste prijs (47%).






CONTRACT VASTE OF EEN VARIABELE ELEKTRICITEITSPRIJS



Basis: Totale steekproef / 2015 – 2016: 50% van de steekproef – ‘Weet niet’ incl.
 Vraag: EP1. Hebt u momenteel een contract met een vaste of een variabele elektriciteitsprijs?

De voornaamste redenen waarom gezinnen een contract met een vaste elektriciteitsprijs hebben, blijven zekerheid en de voordelige prijs. Deze redenen worden telkens door 1 op 3 Vlaamse gezinnen vermeld.

CONTRACT MET EEN VASTE ELEKTRICITEITSPRIJS

	2015 (n=358)	2016 (n=313)	2017 (n=563)	2018 (n=646)	2019 (n=660)	2020 (n=641)	2021 (n=652)	2022 (n=532)	2023 (n=319)
Zekerheid	24	27	24	31	30	30	28	35	 34
Was goedkoopst	32	30	43	28	27	29	27	28	 31
Kwam als winnaar uit groepsaankoop	4	8	9	9	10	7	11	2	 2
Andere	33	24	4	33	32	35	33	35	 41
Weet niet	14	18	19	15	12	9	13	10	 7

Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een vaste elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – ‘Weet niet’ incl. /
2015 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een vaste elektriciteitsprijs hebben
Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een vaste elektriciteitsprijs?

De helft van de gezinnen heeft een contract met een variabele elektriciteitsprijs omdat er geen mogelijkheid was tot een contract met vaste prijs. Dit jaar vermelden significant minder gezinnen als redenen de voordelige prijs en het feit dat het contract als winnaar uit de groepsaankoop kwam.

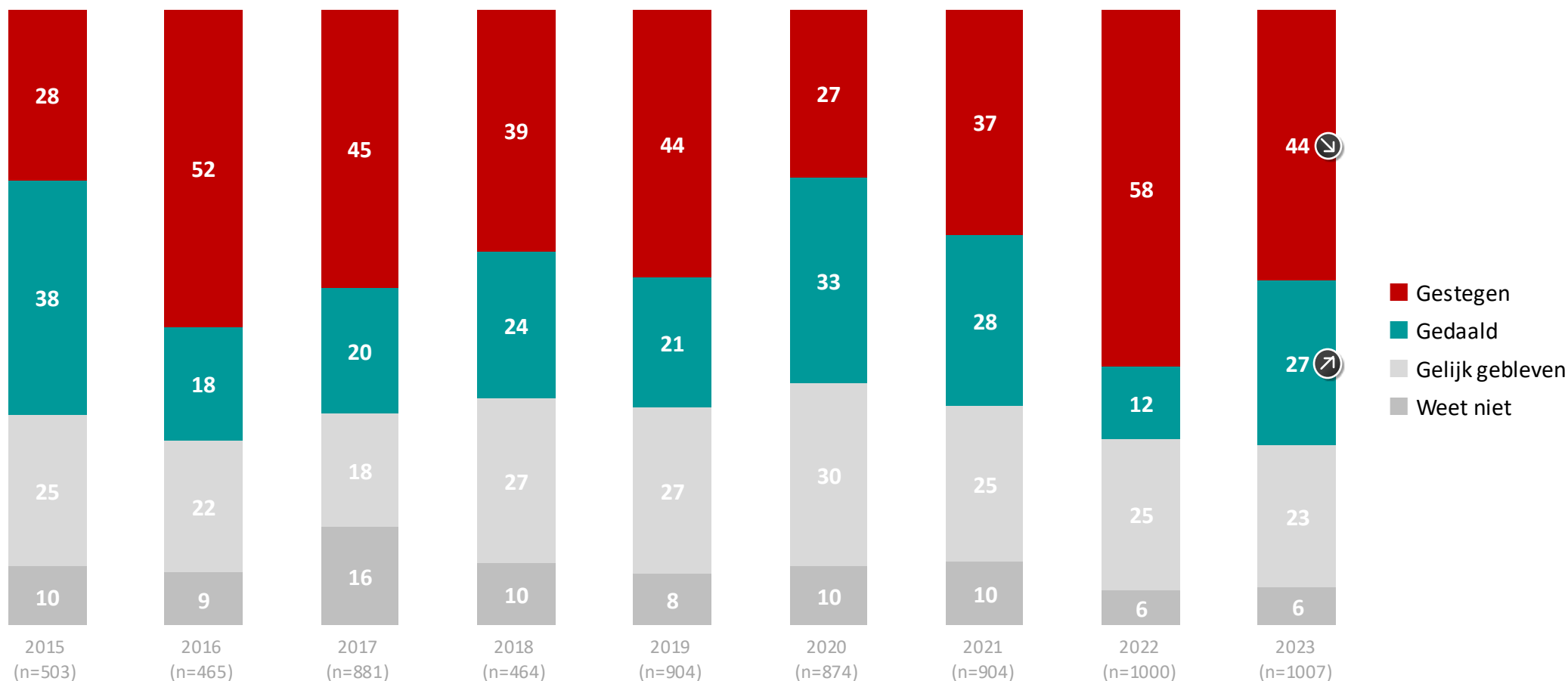
CONTRACT MET EEN VARIABELE ELEKTRICITEITSPRIJS

	2015 (n=66)	2016 (n=58)	2017 (n=84)	2018 (n=106)	2019 (n=114)	2020 (n=127)	2021 (n=113)	2022 (n=280)	2023 (n=536)
Geen aanbod vast contract <i>(nieuw item sinds 2023)</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	50
Was goedkoopst	33	29	42	45	36	44	31	24	16 ↓
Zekerheid	2	0	17	10	5	4	5	4	3 ↓
Kwam als winnaar uit groepsaankoop	6	8	4	6	4	2	3	3	1 ↓
Andere	31	36	10	37	44	41	50	69	32 ↓
Weet niet	32	27	27	15	19	16	17	5	5

Basis: Totale steekproef behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben of de sociale maximumprijs betalen – 'Weet niet' incl. /
2015 - 2016: 50% van de totale steekproef, behalve de respondenten die niet weten of ze een variabele elektriciteitsprijs hebben
Vraag: EP2. Waarom hebt u momenteel een contract met een variabele elektriciteitsprijs?

Bijna 3 op 10 gezinnen geven aan dat volgens hen de elektriciteitsfactuur is gedaald, hetgeen een significante stijging is t.o.v. vorig jaar. Daarnaast geven significant minder huishoudens aan dat volgens hen de elektriciteitsfactuur dit jaar is gestegen. Echter geeft nog steeds 44% aan dat het volgens hen is gestegen.

INSCHATTING HOOGTE ELEKTRICITEITSFACTUUR



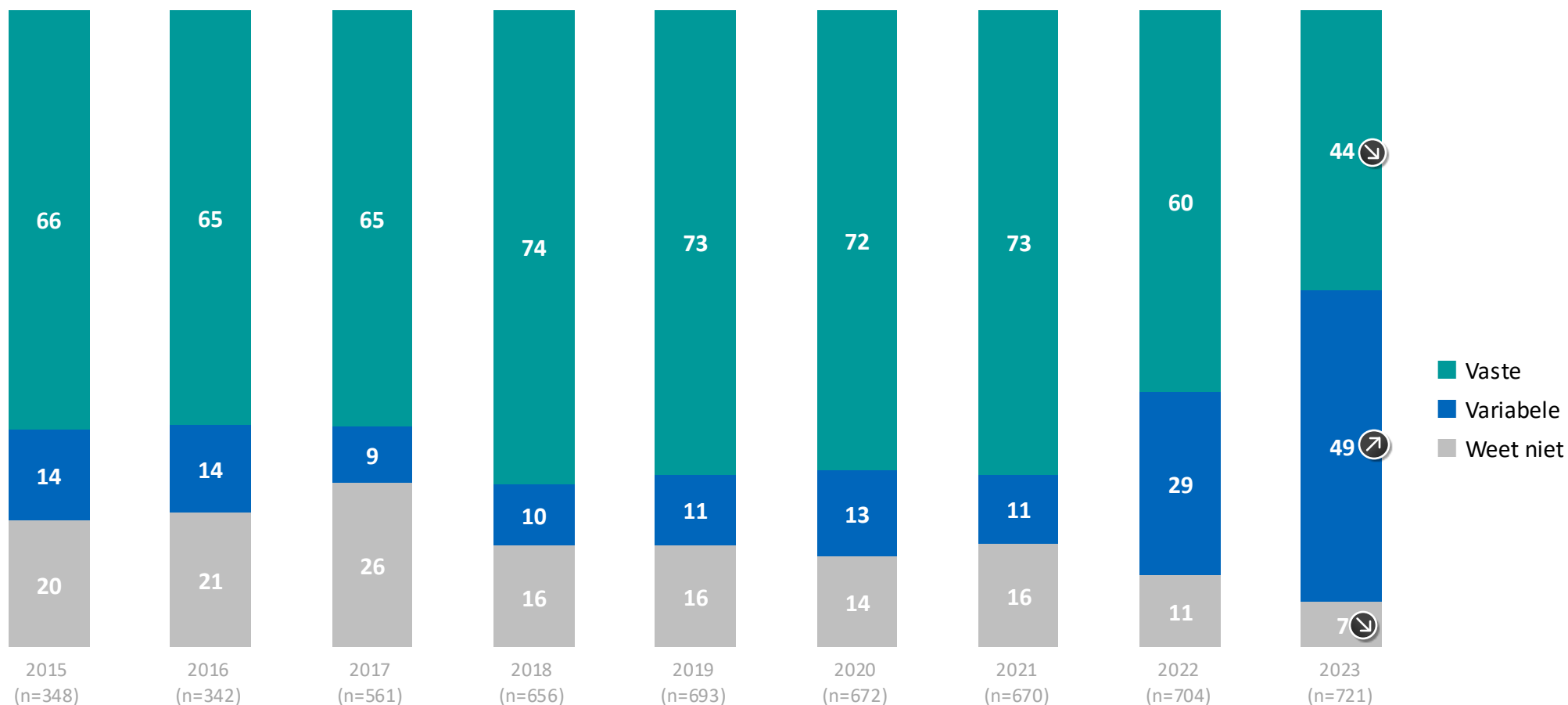
Basis: Totale steekproef / 2017-2021: excl. respondenten die recht hebben op een sociaal tarief – 'Weet niet' incl. / 2018: Enkel de helft van de respondenten 50% van de totale steekproef excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – 'Weet niet' incl. / 2015 – 2016: 50% van de steekproef – 'Weet niet' incl.

Vraag: EP3. In de veronderstelling dat uw verbruik gelijk is gebleven, als u de elektriciteitsfactuur die u nu betaalt, vergelijkt met die van 1 jaar geleden, is die dan volgens u ...?

Nota: Voor 2022 kregen respondenten die recht hebben op een sociaal tarief deze vraag niet.

Ook bij aardgas is er een verdere significante verschuiving merkbaar van een contract met een vaste naar een variabele aardgasprijs. Voor het eerst hebben meer klanten een contract met een variabele (49%) dan met een vaste prijs (44%).

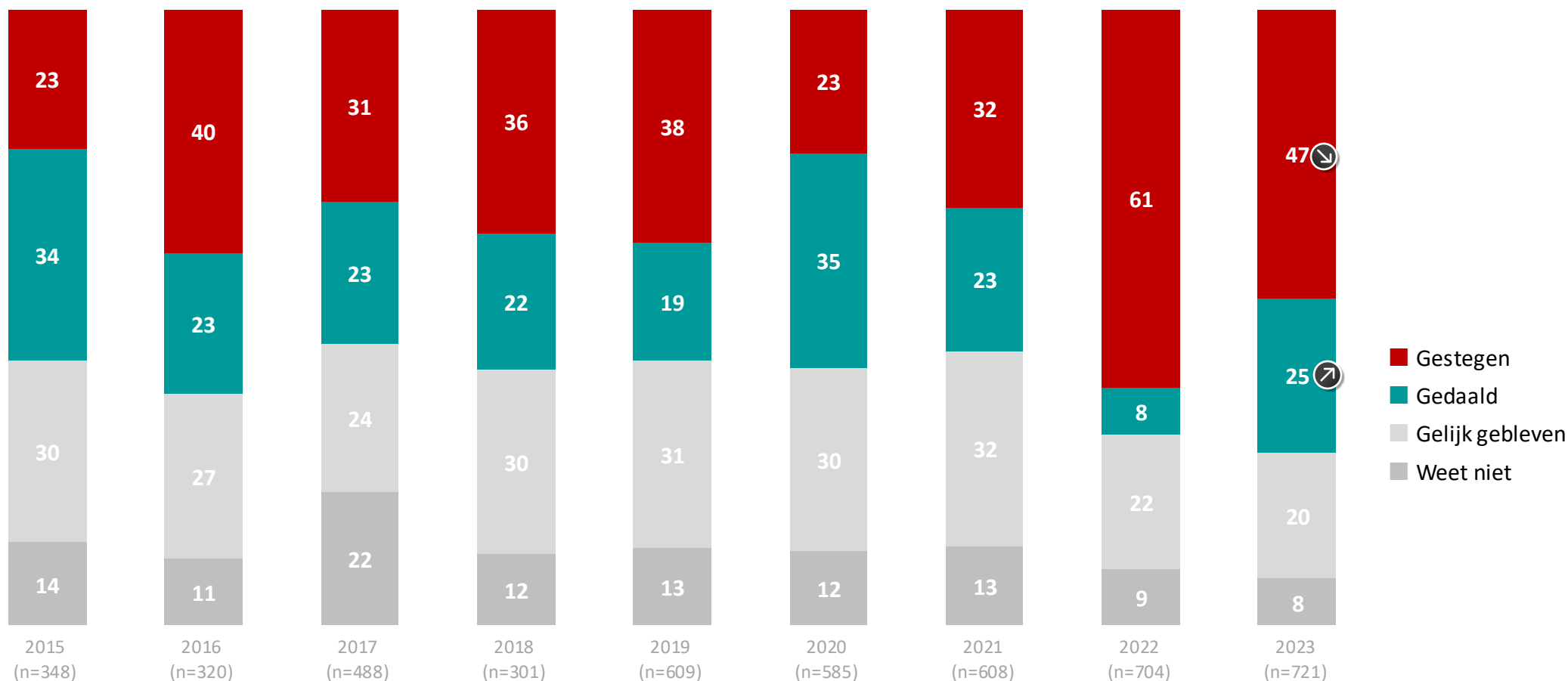
CONTRACT MET EEN VASTE OF EEN VARIABELE AARDGASPRIJS



Basis: Totale steekproef van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl. / 2015 – 2016: 50% van enkel aardgasgebruikers – “Weet niet” incl.
 Vraag: AP1. Hebt u momenteel een contract met een vaste of een variabele aardgasprijs?

Een kwart van de Vlaamse gezinnen geeft aan dat volgens hen de aardgasfactuur is gedaald, hetgeen een significante stijging is t.o.v. 2022. Daarnaast geven significant minder huishoudens aan dat volgens hen de aardgasfactuur dit jaar is gestegen. Echter geeft nog steeds bijna de helft aan dat het volgens hen is gestegen.

INSCHATTING HOOGTE AARDGASFACTUUR



Basis: Totale steekproef van enkelaardgasgebruikers/ 2017-2021: excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – “Weet niet” incl. / 2018: 50% van enkelaardgasgebruikers excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – “Weet niet” incl. / 2017: Alle aardgasgebruikers excl. respondenten die recht hebben op het sociaal tarief – “Weet niet” incl.

Vraag: AP3. In de veronderstelling dat uw verbruik gelijk is gebleven, als u de aardgasfactuur die u nu betaalt, vergelijkt met deze van 1 jaar geleden, is die dan volgens u ...?

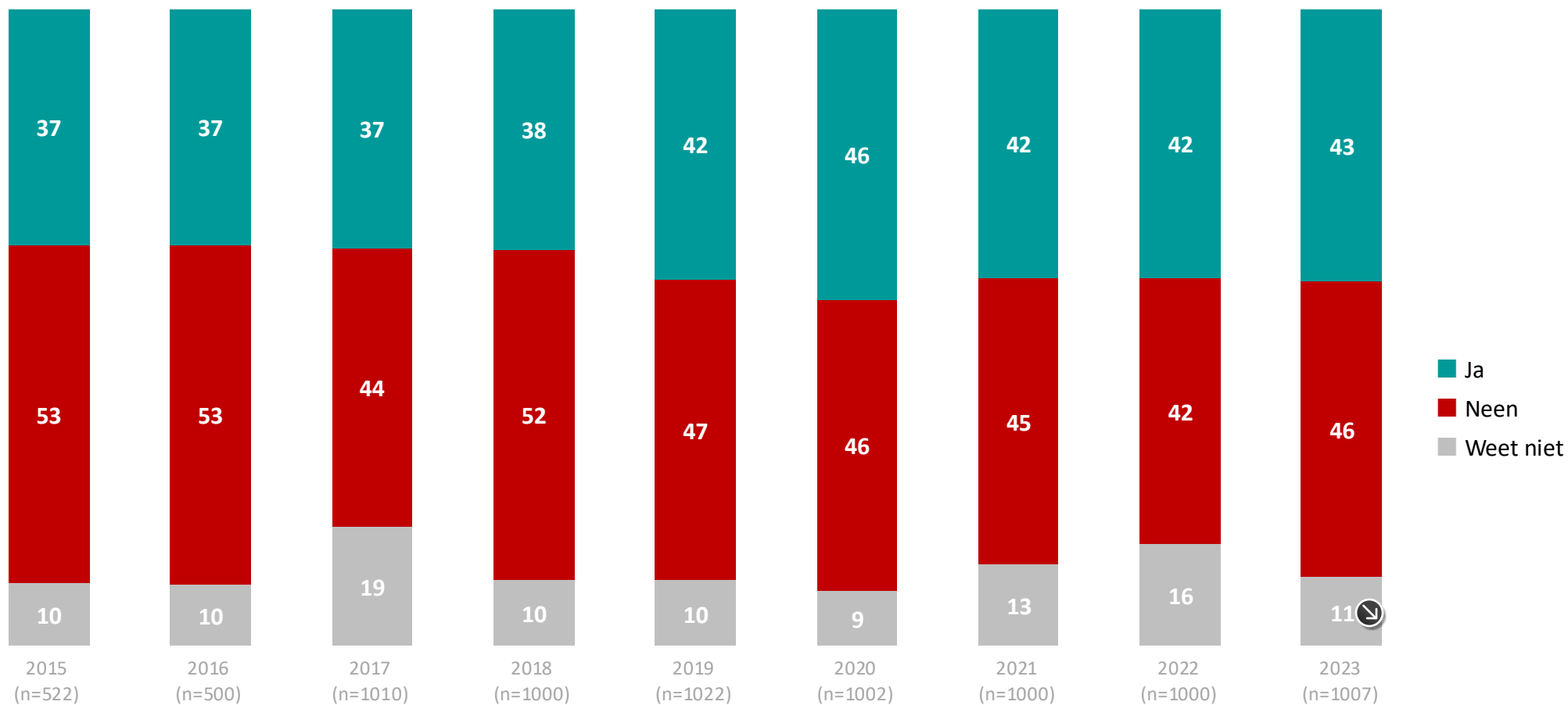
Nota: Voor 2022 kregen respondenten die recht hebben op een sociaal tarief deze vraag niet.

3.5. Resultaten:

Groene of lokale elektriciteit

Het aantal Vlaamse gezinnen met een groen contract blijft vrij stabiel doorheen de jaren.

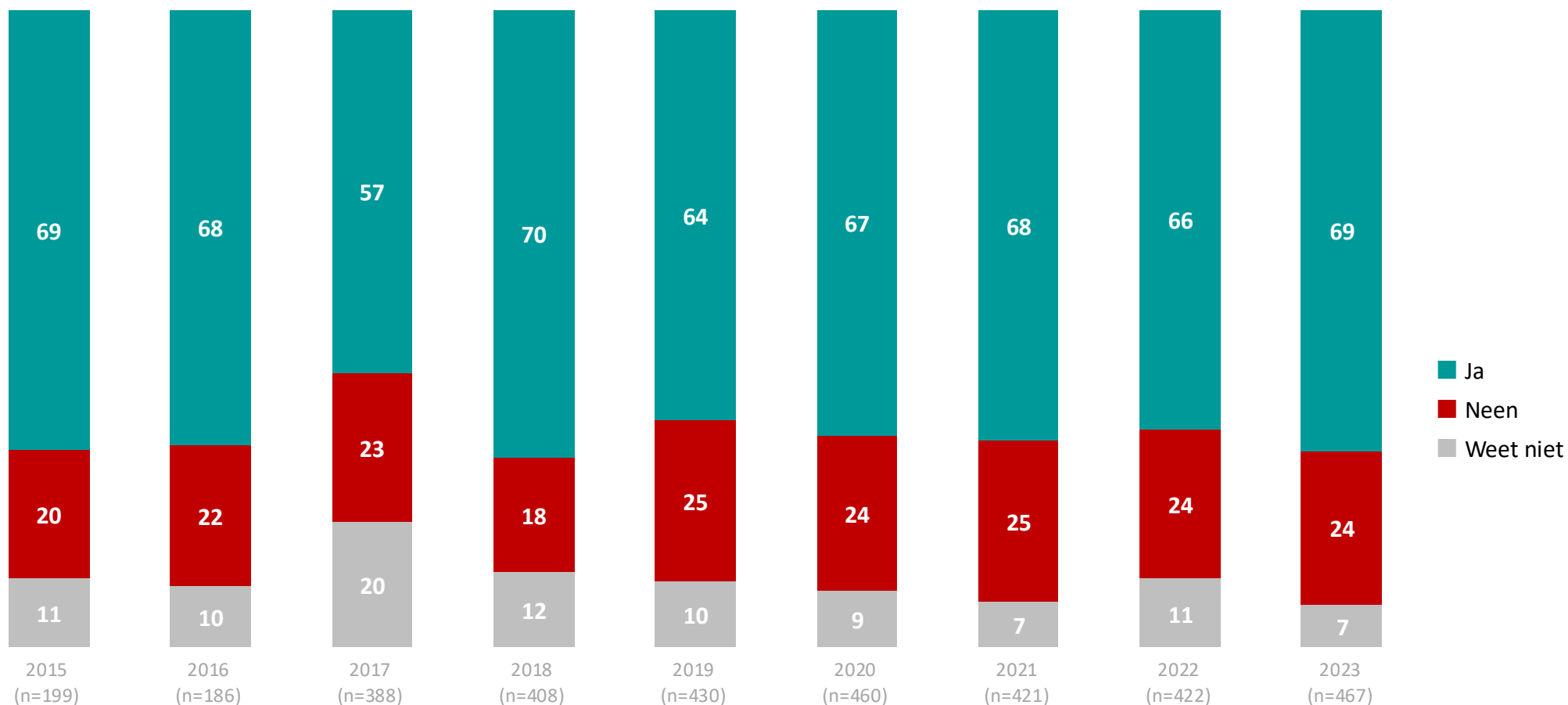
CONTRACT GROENE ELEKTRICITEIT



Basis: Totale steekproef / 2015-2016: 50% van de totale steekproef
 Vraag: ME1. Hebt u momenteel een contract voor groene elektriciteit?

7 op 10 Vlaamse gezinnen heeft vertrouwen in de groene stroom die ze hebben. Dit aantal schommelt al verschillende jaren tussen 65% - 70%.

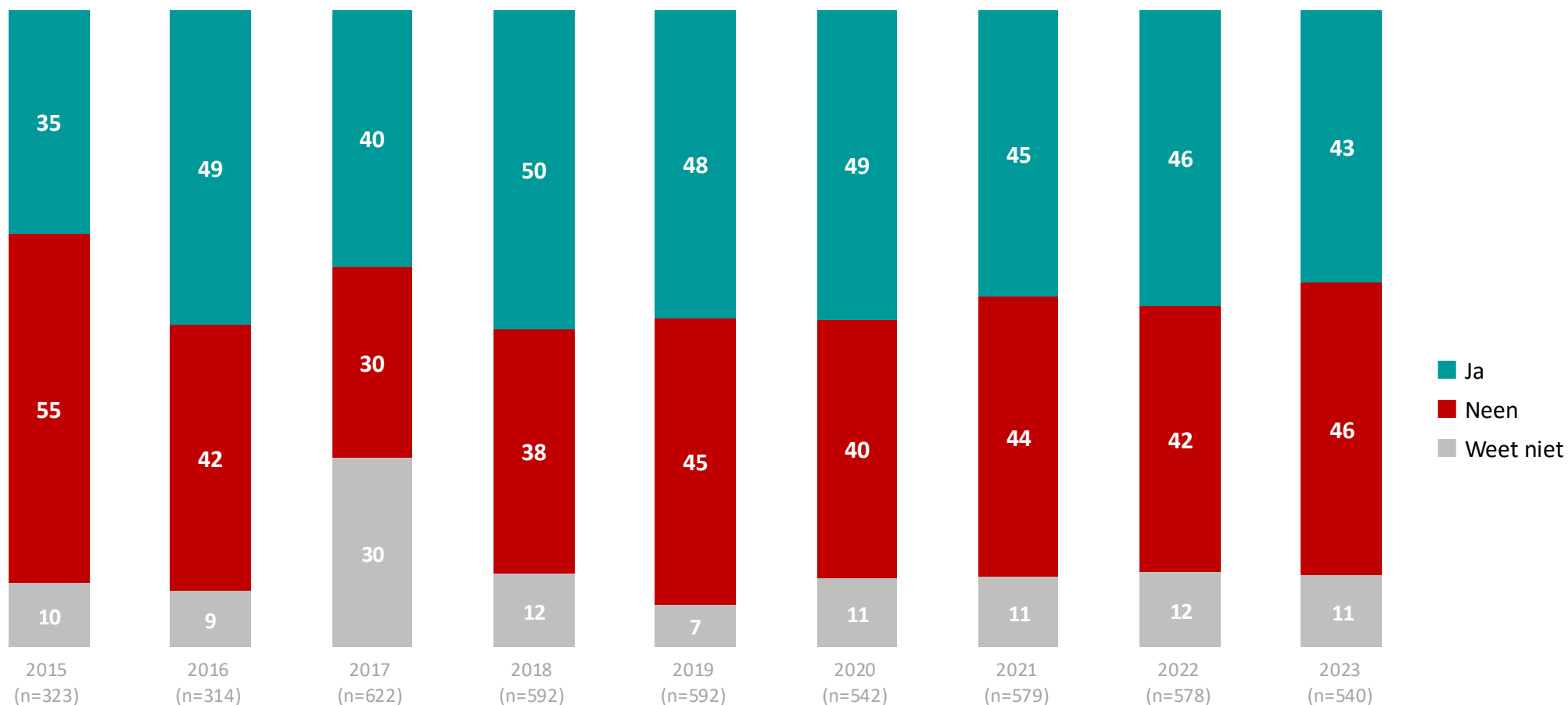
VERTROUWEN IN ECHTHEID GROENE STROOM



Basis: Enkel de respondenten die momenteel een contract voor groene elektriciteit hebben – ‘Weet niet’ incl.
Vraag: ME2. Hebt u er vertrouwen in dat de groene stroom van uw elektriciteitsleverancier ook effectief groen is?

43% van de gezinnen die momenteel nog geen groen contract heeft, overweegt om hier in de toekomst voor te kiezen. Dit aantal schommelt sinds 2021 rond de 45%.

IN DE TOEKOMST KIEZEN VOOR GROEN CONTRACT













Basis: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben – 'Weet niet' incl. / 2015-2021: Enkel de respondenten die momenteel geen contract voor groene elektriciteit hebben of zij die het niet weten – 'Weet niet' incl.

Vraag: ME4. Overweegt u om in de toekomst te kiezen voor een groen contract?

Nota: Voor 2022 werd deze vraag niet gesteld aan respondenten die niet wisten of ze een contract voor groene elektriciteit hebben.

De voornaamste redenen waarom gezinnen geen groen contract overwegen, is omdat ze te weinig kennis hebben over groene energie (significant gestegen t.o.v. vorig jaar), twijfelen of de stroom effectief groen is en ze denken dat groene stroom duurder is.

REDENEN WAAROM GEEN GROEN CONTRACT

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	(n=230)	(n=273)	(n=225)	(n=260)	(n=241)	(n=261)
Ik heb te weinig kennis over groene energie	54	39	39	40	33	 46 
Ik heb twijfels over het 'groene' aspect van groene energie	41	43	38	48	41	 44
Ik denk dat groene stroom duurder is	44	40	39	37	37	 40
Ik heb geen vertrouwen in het controlesysteem van groene stroom	32	32	36	36	32	 32
Ik heb geen interesse in groene energie	32	27	25	26	29	 31
Het aanbod is nog te beperkt	35	31	36	27	31	 25
Ik beschik zelf over zonnepanelen	10	16	15	14	14	 18
Andere reden	24	23	32	32	23	 25
Weet niet	1	2	2	3	1	 2

Basis: Enkel respondenten die geen groen contract overwegen – 'Weet niet' ind.
 Vraag: ME5. Waarom niet? Is dat omdat:

4. Algemene conclusies

ALGEMENE CONCLUSIES

- 1 Dit jaar zet de significante verschuiving van contracten met een vaste naar een variabele prijs zich zowel bij elektriciteit als aardgas verder. Voor het eerst geven meer gezinnen aan een contract met een variabele prijs dan een contract met een vaste prijs te hebben. Als voornaamste reden halen respondenten het gebrek aan aanbod aan vaste contracten.
- 2 Significanter meer gezinnen geven aan dat hun elektriciteits- en/of aardgasfactuur is gedaald t.o.v. vorig jaar. Toch geeft nog steeds 44% aan dat hun factuur van elektriciteit is gestegen en bijna de helft heeft dit gevoel over hun aardgasfactuur. Dit jaar had 1 op 10 Vlaamse huishoudens soms/ regelmatig moeite met het betalen van de energiefactuur, hetgeen voor het overgrote deel een direct gevolg is van de energiecrisis.
- 3 53% van de gezinnen met een digitale meter kent de mogelijkheid tot maandfacturatie. Echter geeft 44% aan het te kennen maar er geen gebruik van te maken, vooral omdat men liever maandelijkse voorschotten betaalt en ze er geen voordeel in zien. Slechts 8% van de gezinnen met een digitale meter maakt er wel gebruik van.
- 4 Het aantal gezinnen dat zich onvoldoende geïnformeerd voelt over de energiemarkt stijgt dit jaar opnieuw significant tot 37%. De meest geraadpleegde informatiebronnen blijven het internet, de leverancier en de VREG.
- 5 Het gevoel over de digitale meter bij Vlaamse gezinnen blijft licht positief: meer gezinnen staan er (eerder) positief dan (eerder) negatief tegenover (36% positief vs. 25% negatief). Daarnaast heeft dit jaar 45% van de huishoudens al een digitale meter in huis, hetgeen een significante toename is. Ook neemt het aantal huishoudens met een digitale meter dat aangeeft niet voldoende erover geïnformeerd te zijn sinds 2021 af, maar toch vindt nog steeds 30% dat ze onvoldoende informatie kregen.
- 6 Hoewel meer gezinnen weten wat het capaciteitstarief is, blijft de kennis beperkt. Nog steeds vindt 46% van de gezinnen dat de invoering hun elektriciteitskost zal doen stijgen. Toch denken significant minder gezinnen dat hun factuur opmerkelijk zal stijgen en significant meer gezinnen denken dat hun factuur gelijk zal blijven.
- 7 Sinds 2016 kent het aantal gezinnen met zonnepanelen een licht positieve trend, met dit jaar 3 op 10 huishoudens die zonnepanelen heeft. De meeste gezinnen met zonnepanelen en een digitale meter weten dat ze een terugleveringscontract kunnen afsluiten met een energieleverancier (82%). 7 op 10 gezinnen die hiervan op de hoogte zijn, bezitten het ook al.
- 8 De voornaamste reden bij gezinnen om voor hun huidige energieleverancier te kiezen blijft de prijs, al neemt de betrouwbaarheid significant verder toe aan belang. Daarnaast speelt ook de beschikbaarheid van groene stroom een belangrijke rol en kent dit jaar een betere dienstverlening een significante stijging. Het komende jaar is 66% van de gezinnen (waarschijnlijk) niet van plan te veranderen. Al zouden ze dit wel doen bij een kostenbesparing van gemiddeld €273 voor elektriciteit en €297 voor aardgas.
- 9 Minder dan de helft van de Vlaamse gezinnen weet wat energiedelen en peer-to-peerhandel is en 66% voelt zich onvoldoende geïnformeerd hierover. 7 op 10 huishoudens met een digitale meter doet niet aan energiedelen en is het ook niet van plan, voornamelijk omdat ze niemand kennen om mee te delen en door de complexiteit.

Bedankt!

Tom Coenen
Research Director
Customer Experience

✉ tom.coenen@ipsos.com
☎ +32 1 663 96 35

Katharina Symoens
Research Manager
Customer Experience

✉ katharina.symoens@ipsos.com
☎ +32 9 216 22 40

Matthieu Haeck
Research Executive
Customer Experience

✉ matthieu.haeck@ipsos.com
☎ +32 3 613 00 70

gratis telefoon 1700

<https://www.vreg.be/nl/contact>

www.vreg.be

 @vreg.be –  VREG

Schrijf u in op onze nieuwsbrief op

www.vreg.be/nieuws

