

# **Kleinverbruikers over het stroometiket**

**Consumenten en MBK over stroometiket en Full Disclosure**

**Ministerie van Economische Zaken**

Amsterdam, juni 2016

Projectnummer: Z7665

Ikrame Azaaj, MSc.

drs. Jasper Visscher

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

## Inhoudsopgave

---

1	Achtergrond, doel- en probleemstelling	4
2	Samenvatting	5
3	Leeswijzer	7
4	Stroometiket: kennis, waardering en vertrouwen	8
4.1	Bekendheid met stroometiket	8
4.2	Waardering van het stroometiket	10
4.3	Vertrouwen in het stroometiket	11
5	Certificering: Kennis van het huidige GvO-systeem	12
6	Full Disclosure: ontsluiten informatie van grijze stroom	13
7	Voorkeuren ten aanzien van stroom	16
8	Segmenten: verbruikers verschillende stroomproducten	19
8.1	Verbruikers van groene stroom	19
8.2	Verbruikers van grijze stroom	20
8.3	Verbruikers van een mix van groene en grijze stroom	20
	Bijlage: Methode en opzet	22

## **1 Achtergrond, doel- en probleemstelling**

---

In opdracht van het Ministerie van Economische Zaken (Min. EZ) heeft Motivaction onderzoek gedaan naar de huidige kennis en houding van de Nederlandse consumenten en het MKB ten aanzien van het stroometiket en het via het stroometiket volledig ontsluiten van de informatie over bronnen van de geconsumeerde elektriciteit (Full Disclosure). Het onderzoek is begeleid door de werkgroep bestaande uit het Ministerie van Economische Zaken, CertiQ, Natuur & Milieu, EnergieNederland en ACM.

### **Aanleiding**

Het onderzoek volgt uit de motie die is ingediend op het wetsvoorstel Elektriciteit- en gaswet (STROOM) waarin verzocht wordt nader te onderzoeken of de certificering die op dit moment voor 'groene stroom' al is vastgelegd via de GvO's ook voor 'grijze stroom' zou moeten gaan gelden.

### **Onderzoeksdoelstelling**

Het onderzoek geeft inzicht in de kennis en de houding van de Nederlandse consumenten en het MKB ten opzichte van etikettering van energieverbruik voor de gehele energiemarkt via het stroometiket. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de redenen waarom een systeem met volledige etikettering relevant kan zijn vanuit het perspectief van de kleinverbruiker (consument/MKB).

Als onderzoeksonderwerp is bewust gekozen voor het stroometiket, omdat dit het zichtbare deel is voor de kleinverbruiker (consument/MKB). Het stroometiket is het huidige kanaal om de certificering van stroom te communiceren en hiermee het meest relevant als onderzoeksonderwerp. Wel is de kennis en houding ten aanzien van het systeem van certificering ook kort voorgelegd aan de deelnemers in het onderzoek.

### **Onderzoeksvragen**

Op basis van de onderzoeksdoelstelling zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. In welke mate is men bekend met etikettering van energieverbruik voor groene energie?
2. In welke mate is men bekend met huidige certificering en het GvO-systeem?
3. Hoe belangrijk vindt men het certificerings- en etiketteringssysteem?
4. Wat vindt men van de uitbreiding van etikettering naar grijze stroom?
5. Heeft men voorkeuren als het gaat om de bronnen van de geconsumeerde elektriciteit?
6. Welke segmenten kunnen er in de Nederlandse bevolking met betrekking tot dit onderwerp worden onderscheiden en hoe verhouden zij zich tot de generieke uitkomsten?

### **Methode en opzet**

In nauw overleg met de betrokken van het Min. EZ en de werkgroep is een vragenlijst opgesteld. De vragenlijst is voorgelegd aan een steekproef van n=1.237 consumenten en n = 376 MKB-ers uit het ISO-26362 gecertificeerde onderzoekspanel van Motivaction: Stempunt.nu. De steekproef consumenten is representatief voor Nederlanders in de leeftijd van 25-70 jaar op de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, regio en Mentality: het unieke waarden- en leefstijlenmodel van Motivaction ([www.motivaction.nl/mentality](http://www.motivaction.nl/mentality)). De steekproef MKB'ers omvatte MKB'ers met een zakelijke kleinverbruik-aansluiting (op een ander adres dan het privéadres). Voor zowel consumenten als het MKB geldt dat men enkel kon deelnemen indien men (mede) verantwoordelijk is voor de keuze van de stroomleverancier. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 12 mei t/m 23 mei 2016.

## 2 Samenvatting

---

### **Ruime meerderheid weet welk type stroomproduct op zijn adres wordt afgenomen**

41% van de consumenten geeft aan op dit moment groene stroom af te nemen, 17% grijze stroom en eenzelfde aandeel een mix van groen en grijs. 25% weet niet welk stroomproduct wordt afgenomen. Onder het MKB is dit aandeel kleiner (17%). Wel is het zo dat een groot deel van de consumenten op dit moment niet weet dat de stroom die men geleverd krijgt, niet daadwerkelijk de stroom is die men 'afneemt'. 43% weet namelijk niet dat het technisch niet mogelijk is om stroom direct te transporteren naar een bepaald adres en 53% weet niet dat de stroom die uit het stopcontact komt, altijd een mix is van stroom vanuit verschillende productlocaties. Welke bronnen er ten grondslag liggen aan de afgenomen stroom is bij slechts 13% van de consumenten bekend. Consumenten vinden het belangrijker om te weten uit welke bronnen hun groene stroom wordt opgewekt (38%) dan hun grijze stroom (23%).

### **Prijs doorslaggevende factor bij keuze voor stroomproduct, bronnen voor stroom op vierde plaats**

De prijs van de stroom blijkt de meest doorslaggevende factor bij de keuze voor stroom. 80% van de consumenten noemt de prijs in de top 3 keuzemotieven voor een stroomproduct. De duur van het contract volgt op ruime afstand, 34% van de consumenten noemt dit in de top 3, gevolgd door opwekking vanuit een duurzame bron (27%) en levering door een duurzame leverancier (21%).

Ook binnen het MKB zijn prijs (80%), de duur van het contract (36%) en opwekking vanuit een duurzame bron (29%) de meest genoemde keuzemotieven. Onder het MKB speelt de hoogte van de opzegvergoeding iets vaker een rol t.o.v. consumenten (12% vs. 8%).

### **Stroometiket vrijwel onbekend**

81% van de consumenten is niet bekend met het stroometiket. 3% geeft aan het stroometiket wel goed te kennen, 16% kent het slechts van naam. Na het tonen van een voorbeeld van het stroometiket neemt de bekendheid niet toe. Nog steeds herkent slechts 2% het voorbeeld, en geeft 13% aan het stroometiket weleens gezien te hebben. Onder de MKB'ers ligt de naamsbekendheid met het stroometiket iets hoger.

### **Wel behoefte aan de informatie op het stroometiket**

Ondanks de beperkte kennis met het huidige stroometiket is er wel een duidelijke informatiebehoefte. Een meerderheid van de consumenten geeft aan de informatie op het stroometiket belangrijk te vinden. Interesse is er met name in de hoeveelheid geproduceerd kernafval (58%), de specifieke bron van opwekking van zowel groene (58%) als grijze stroom (55%) en de hoeveelheid geproduceerde CO2 bij opwekking van grijze stroom (54%). Land van herkomst vindt men relatief het minst interessant (38%).

### **Hoewel niet goed vindbaar, is men positief over het stroometiket**

Het stroometiket wordt op dit moment door de consumenten met name bestempeld als informatief (69%), overzichtelijk (59%) en duidelijk (57%). Het aspect 'vindbaar' vindt men relatief het minst van toepassing op het stroometiket (38%). In lijn met de hogere bekendheid onder het MKB, betitelen zij logischerwijs het etiket vaker als vindbaar (44% vs. 38%). Gevraagd naar het vertrouwen in de informatie die te vinden is op het stroometiket, geven zowel de Nederlandse consumenten als het MKB deze op een schaal van 1 tot 10 gemiddeld een 6,3. De helft van de consumenten beoordeelt de huidige betrouwbaarheid met een 7 of hoger. 20% geeft het een onvoldoende.

### **Huidig systeem van certificering ook weinig bekend onder consumenten**

Consumenten zijn weinig bekend met de wijze waarop de huidige certificering van stroom en het bijbehorende GVO-systeem op dit moment in elkaar steekt. Circa een kwart (28%) van de consumenten geeft aan te weten dat er op dit moment certificaten worden uitgegeven voor groene stroom. Eenzelfde aandeel (26%) weet ook dat dit op dit moment niet geldt voor grijze stroom. Slechts een klein aandeel weet hoe de energiemix van grijze stroom exact wordt berekend (13% weet dat gebruik kan worden gemaakt van het landelijk gemiddelde, 14% weet dat gebruik kan worden gemaakt van cijfers uit de eigen productie en/of directe inkoop).

### **Full disclosure kan op veel steun rekenen**

Het gebruik van een certificatiesysteem vindt men belangrijker voor groene stroom (46%) dan grijze stroom (34%). Circa een derde van de consumenten vindt certificering onnodig (40% bij grijs, 32% bij groen). Het idee van een volledige certificering van het stroomnetwerk kan op relatief veel steun rekenen. Men vindt vooral dat regels voor beide stroomtypen (groen en grijs) gelijk moeten zijn (64%). Op deze wijze wordt het voor hen als consument ook gemakkelijker verschillende leveranciers (68%) en stroomproducten (69%) met elkaar te kunnen vergelijken. Het systeem wordt hiermee beter controleerbaar (64%) en draagt bij aan het vertrouwen in het stroometiket (54%). Wel heeft men het idee dat Full Disclosure pas zal werken als dit door de hele EU (64%) of de hele wereld (55%) wordt doorgevoerd.

Tegenstand op Full Disclosure hangt samen met de angst dat grijze stroom duurder zal worden bij certificering (58%). Slechts een klein deel van de consumenten (18%) is bereid om extra te betalen in het geval van Full Disclosure. Onder het MKB ligt dit aandeel hoger (31%).

### **Groene verbruikers beter bekend met én positiever over Full Disclosure**

Onder de consumenten blijken diegene die op dit moment groene stroom afnemen, meer bekend met het stroometiket. Zij zijn daarnaast ook vaker bekend met de bronnen die ten grondslag liggen aan de stroom die zij afnemen. De informatie verstrekt via het etiket vertrouwen zij meer. Zij staan dan ook positiever tegenover een uniform systeem voor certificering van zowel grijs als groen (Full Disclosure).

### 3 Leeswijzer

---

In de hierna volgende hoofdstukken worden de belangrijkste uitkomsten uit het onderzoek beschreven. De thema's die aan bod komen zijn:

- **Stroometiket: kennis, waardering en vertrouwen.** In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de spontane en de geholpen bekendheid met het stroometiket, de aspecten die men aan het stroometiket toeschrijft, de informatiebehoefte met betrekking tot het stroometiket en de mate waarin men vertrouwen heeft in het stroometiket.
- **Certificering: kennis van het huidige GvO-systeem.** In dit hoofdstuk gaan we in op de kennis van het huidige systeem van certificering en de wijze waarop dit nu tot stand komt. Daarnaast wordt ingegaan op de spontaan genoemde voor- en nadelen van etikettering van grijze stroom.
- **Full Disclosure: ontsluiten informatie van grijze stroom.** In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de houding ten aanzien van het via het stroometiket volledig ontsluiten van de informatie over bronnen van de geconsumeerde elektriciteit
- **Voorkeuren ten aanzien van stroom.** In dit hoofdstuk geven we inzicht in de voorkeuren bij de keuze voor een stroomproduct. Ook gaan we in op de huidige kennis van de bronnen van de geconsumeerde elektriciteit.
- **Segmenten: verschillen tussen doelgroepen.** In dit hoofdstuk kijken we of er verschillen bestaan tussen consumenten die groene, grijze danwel een mix aan stroom afnemen.

In deze rapportage zijn grafieken en tabellen opgenomen om de tekst te illustreren. In deze grafieken en tabellen kan het zijn dat het optellen van de uitkomsten niet uitkomt op 100%, door afrondingsverschillen. Ook zijn woordenwolken opgenomen in deze rapportage. Woordenwolken worden gebruikt om de antwoorden op de open vragen te illustreren.

Een belangrijke opmerking vooraf is dat er in de uitkomsten vrijwel geen significante verschillen blijken te zijn tussen de Nederlandse consumenten en het MKB. De resultaten in deze rapportage gaan daarom uit van de uitkomsten onder de consumenten. Daar waar zich relevante verschillen voordoen tussen de consumenten en het MKB zal dit worden benoemd.





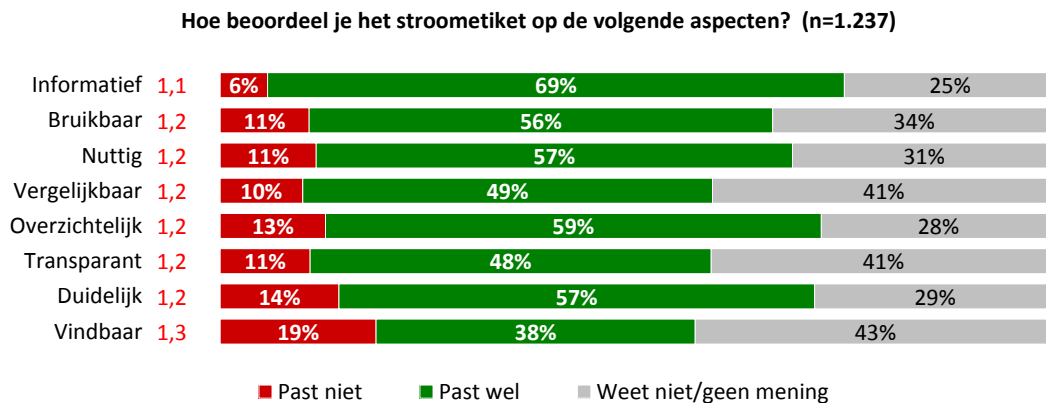


## 4.2 Waardering van het stroometiket

Het stroometiket wordt op dit moment vooral als informatief gezien (zie figuur 5). Ook vindt men vaker dat het stroometiket bruikbaar, nuttig, vergelijkbaar, overzichtelijk, transparant en duidelijk is. Het aspect vindbaar is van de voorgelegde aspecten volgens de consumenten het minst van toepassing op het stroometiket.

*Figuur 5. Beoordeling stroometiket op diverse aspecten.*

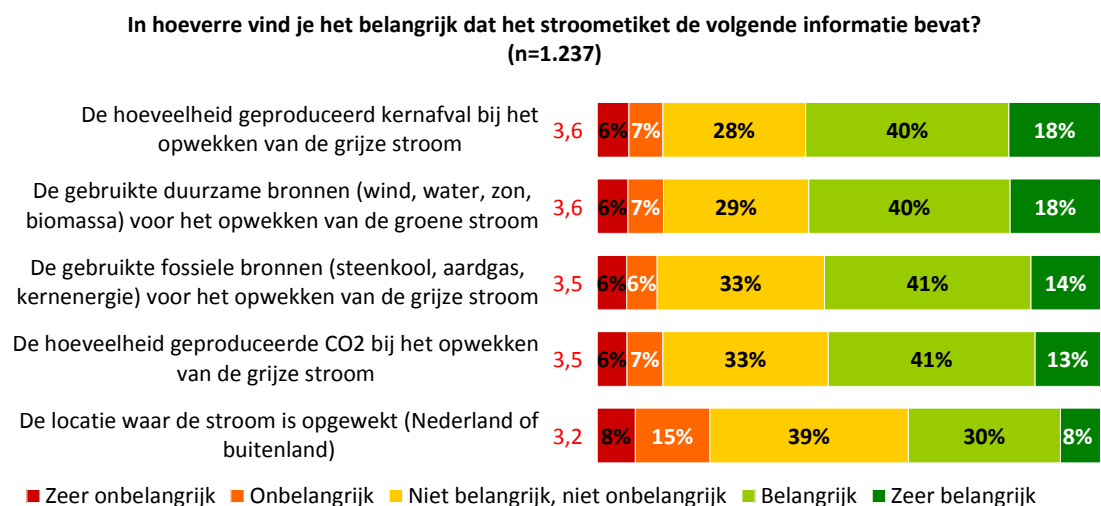
*In het rood wordt het gemiddelde weergegeven waarbij een 1 staat voor past wel en een 2 staat voor past niet.*



Ondanks de beperkte bekendheid met het huidige stroometiket, blijkt er wel een relatief grote behoefte aan informatie via het stroometiket. Er blijkt wel duidelijk Interesse in de gebruikte duurzame en fossiele bronnen en de hoeveelheid geproduceerde CO2-uitstoot en kernafval. De vraag naar het land van herkomst is minder groot.

*Figuur 6: Belang huidige informatie op het stroometiket.*

*In het rood het gemiddelde, waarbij een 1 staat voor zeer onbelangrijk en een 5 voor zeer belangrijk.*



Door middel van een open vraag is aanvullend gevraagd welke informatie het stroometiket volgens hen nog meer moet bevatten. 84% geeft aan dat het stroometiket voldoende informatie bevat. Consumenten die niet vinden dat het stroometiket voldoende informatie bevat geven aan vooral behoefte te hebben aan een vergelijking van het stroometiket van de huidige leverancier met stroometiketten van andere leveranciers. Ook zien zij graag de kostprijs voor stroom terug op het stroometiket. Verder wordt genoemd dat men benieuwd is uit welke landen de stroom komt als deze niet uit Nederland komt en hoe de leverancier het opwekken van stroom op schadelijke manieren compenseert.

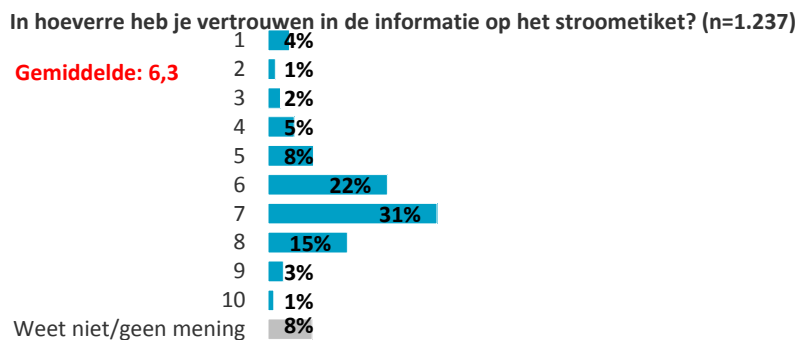
Los van de vraag welke informatie nog moet worden toegevoegd aan het stroometiket, geeft men spontaan bij deze vraag aan dat het stroometiket zoals momenteel gepresenteerd ingewikkeld is, doordat het opgedeeld is in verschillende productgroepen.

### 4.3 Vertrouwen in het stroometiket

Aan de hand van een cijfer op een schaal van 1 tot 10 is gepeild in hoeverre men vertrouwen heeft in de informatie op het stroometiket. Het vertrouwen in de informatie op het stroometiket ligt momenteel op een 6,3 (zie figuur 7) onder de consumenten. De helft (50%) van de consumenten bestempelt het vertrouwen met een 7 of hoger. 1 op de 5 (20%) beoordeelt het onvoldoende.

*Figuur 7: Vertrouwen in het stroometiket*

*In het rood het gemiddelde, waarbij een 1 staat voor totaal geen vertrouwen en 10 staat voor zeer veel vertrouwen*

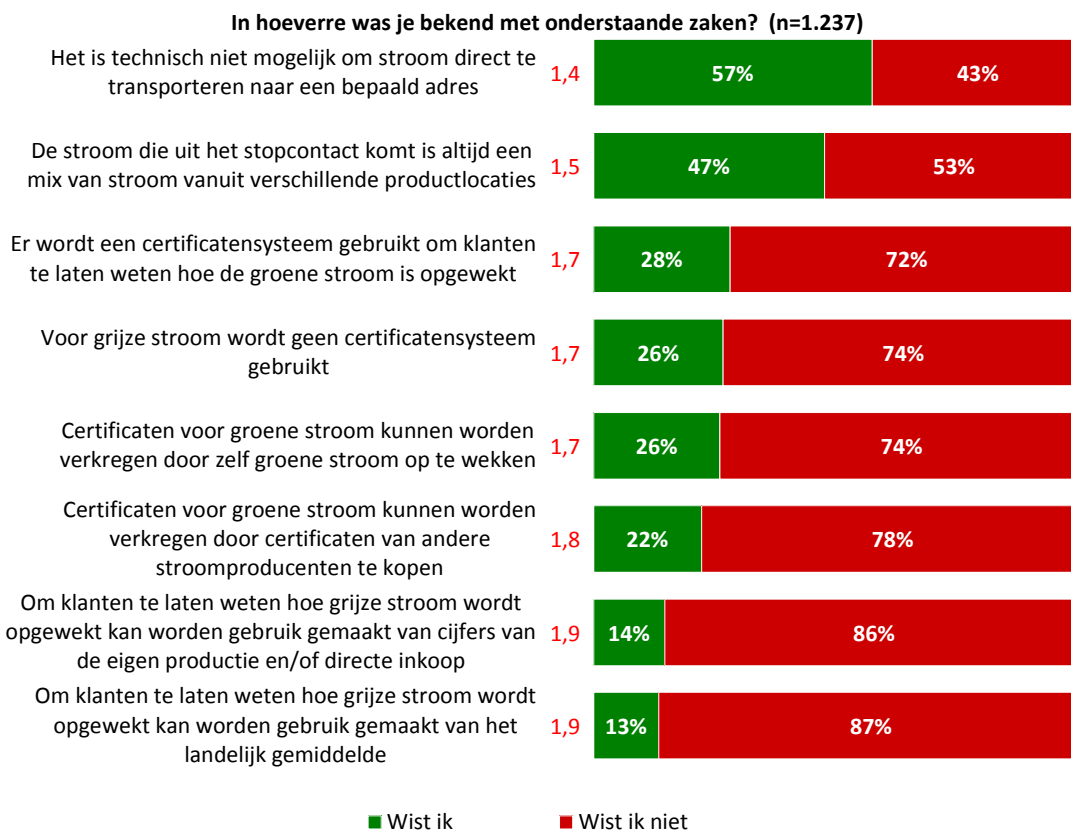


## 5 Certificering: Kennis van het huidige GvO-systeem

Voordat is ingegaan op de houding van de consumenten ten aanzien van certificering van energieverbruik is de kennis van hen getoetst op dit gebied.

Men is weinig bekend met de wijze waarop de huidige certificering van stroom en het bijbehorende GVO-systeem op dit moment in elkaar steekt. Meest bekend is men op dit moment met de bestaande mix van groene en grijze stroom op ons stroomnetwerk, en de beperking dat een specifiek stroomproduct (groen/grijs) op een specifiek adres geleverd kan worden. Kennis met het huidige certificeringssysteem is eronder circa een kwart van de consumenten. Men weet dat deze bestaan voor groene stroom en ontbreken voor grijze stroom. De huidige rekenwijze waarop de energiemix van grijze stroom wordt bepaald is het minst bekende onderdeel van het huidige GvO-systeem.

Figuur 8. Bekendheid met huidige certificering stroom



Binnen het MKB zien we hetzelfde beeld. Wel is het MKB vaker bekend met het gegeven dat certificaten voor groene stroom kunnen worden verkregen door zelf groene stroom op te wekken (32% vs. 26%)

## 6 Full Disclosure: ontsluiten informatie van grijze stroom

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de houding ten aanzien van de certificering van stroom. Zowel de uitbreiding van de certificering naar grijze stroom, als de bestaande certificering van groene stroom komen aan bod.

Het aandeel consumenten dat spontaan geen voor- of nadelen ziet aan uitbreiding van het certificeringssysteem naar grijze stroom is respectievelijk 70% en 80. Diegenen die wel voordelen zien, geven diverse argumenten: meer inzicht, bewustwording, transparantie en betere vergelijkbaarheid (zie figuur 9). Ook het beeld onder spontaan genoemde nadelen is divers: kosten, onduidelijkheid en zinloos zijn enkele van de argumenten (zie figuur 10).

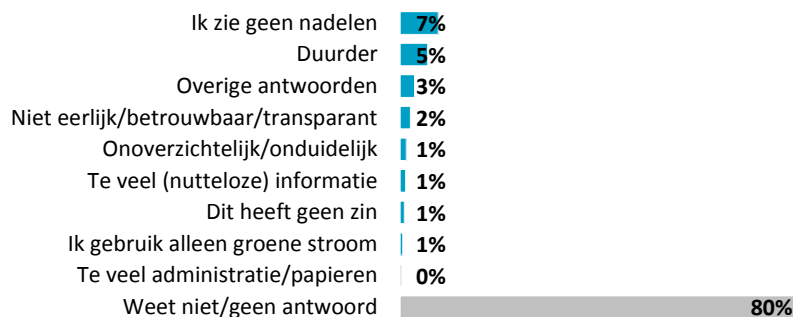
*Figuur 9. Voordelen certificering grijze stroom volgens consumenten*

**Wat zijn de belangrijkste voordelen voor jou als consument als het certificatiesysteem ook wordt gebruikt voor grijze stroom? (n=1.237)**



*Figuur 10. Nadelen certificering grijze stroom volgens consumenten*

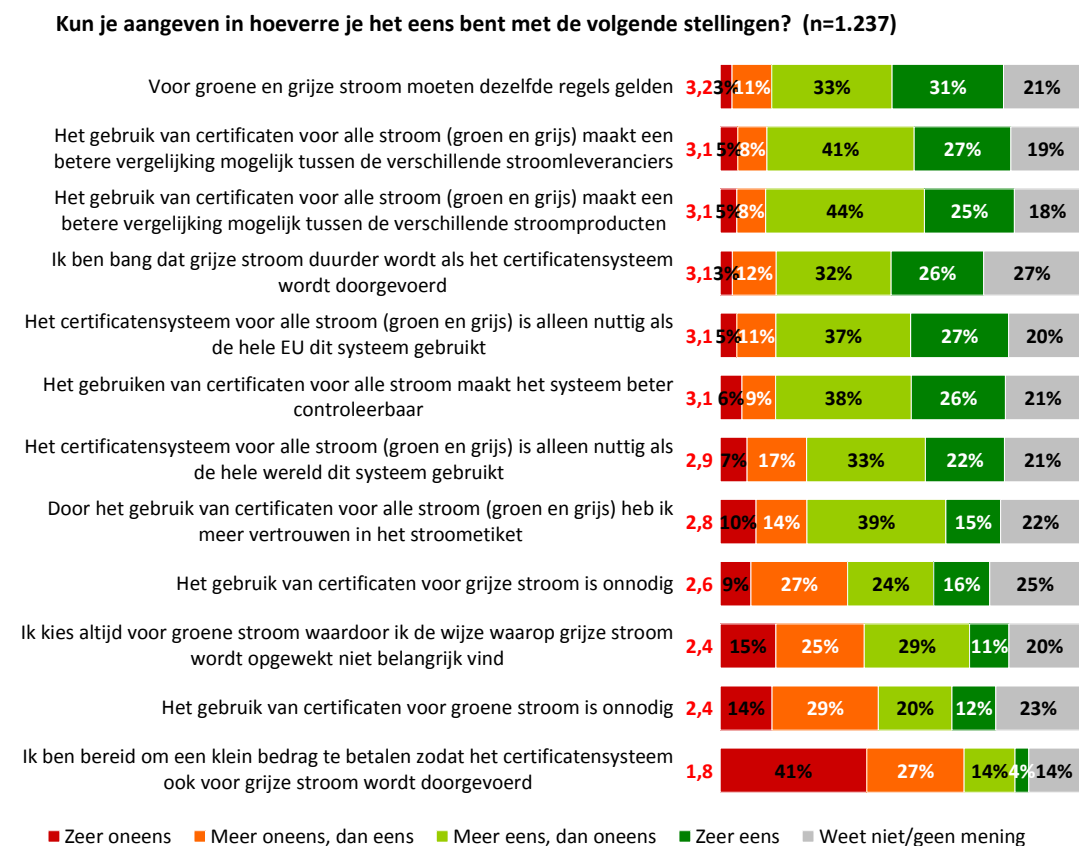
**Wat zijn de belangrijkste nadelen voor jou als consument als het certificatiesysteem ook wordt gebruikt voor grijze stroom? (n=1.237)**



Na het spontaan ophalen van voor- en nadelen is in de vorm van stellingen de houding ten aanzien van full disclosure gepeild (zie figuur 11). Consumenten vinden vooral dat voor groene en grijze stroom dezelfde regels moeten gelden (64%). Hiermee is een betere vergelijking mogelijk tussen de verschillende stroomleveranciers (68%) en de verschillende stroomproducten (69%). Ook maakt het gebruik van certificaten voor alle stroom het systeem beter controleerbaar volgens de meerderheid van de consumenten (64%). Een certificatenstelsel voor alle stroom draagt ook bij aan meer vertrouwen in het stroometiket (54%). Wel bestaat de angst dat grijze stroom duurder wordt als het certificatenstelsel wordt doorgevoerd (58%). Slechts een klein deel van de consumenten is namelijk bereid te betalen voor de certificering van grijze stroom (18%). De bereidheid om een klein bedrag te betalen zodat het certificatenstelsel ook voor grijze stroom wordt doorgevoerd ligt onder het MKB hoger (31% vs. 18%).

De meerderheid van de consumenten ziet het nut van certificering alleen in als het certificatenstelsel voor alle stroom door de hele EU of zelfs door de hele wereld wordt gebruikt (respectievelijk 64% en 55%). Een deel van de consumenten vindt het gebruik van certificaten voor stroom onnodig. Dit geldt vaker voor grijze stroom (40%) dan voor groene stroom (32%). Eenzelfde aandeel geeft aan altijd voor groene stroom te kiezen, waardoor de wijze waarop grijze stroom wordt opgewekt niet belangrijk wordt gevonden (40%). Binnen het MKB is het aandeel dat altijd groene stroom kiest en daardoor de wijze waarop grijze stroom wordt opgewekt niet belangrijk vindt nog groter (52%).

*Figuur 11. Houding ten aanzien van de certificering van stroom.  
In het rood het gemiddelde, waarbij een 1 staat voor zeer oneens en een 5 voor zeer eens.*

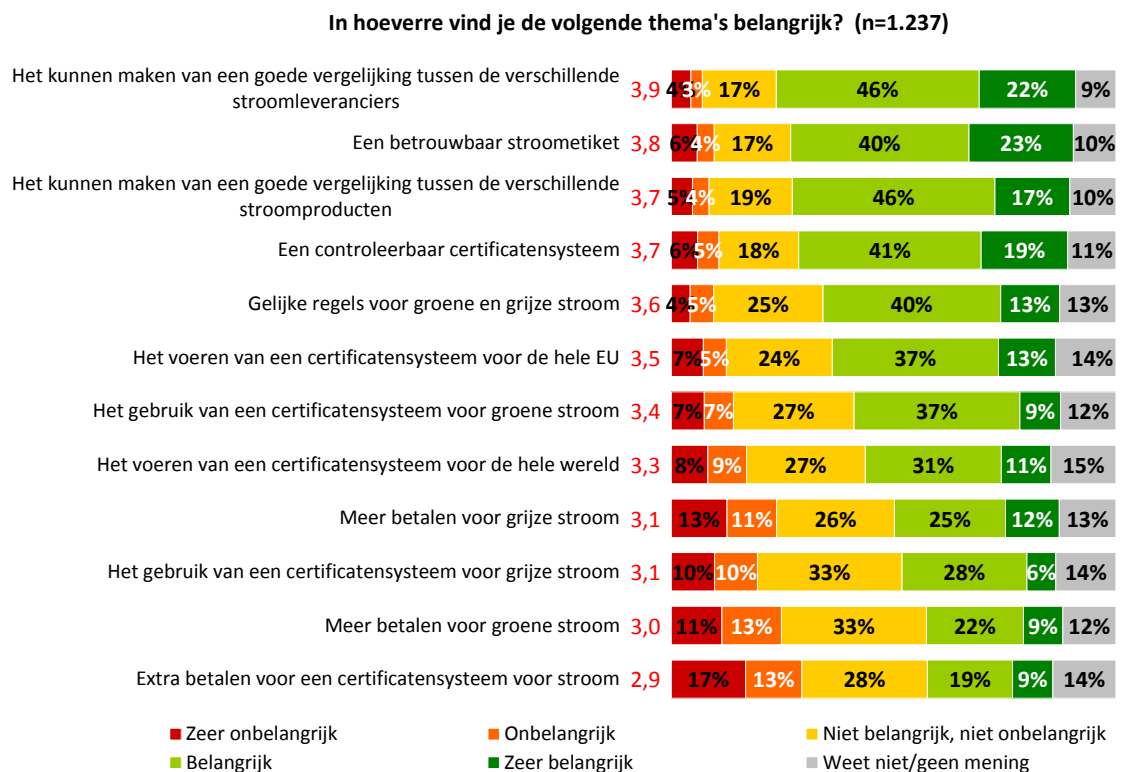


Consumenten hechten vooral belang aan een goede vergelijking tussen verschillende stroomleveranciers (68%) en de verschillende stroomproducten (63%) (zie figuur 12). Een betrouwbaar stroometiket is hiervoor een essentiële factor (63%). Ook vindt de meerderheid het belangrijk dat het certificatiesysteem controleerbaar is (60%) en dat de regels voor groene en grijze stroom gelijk aan elkaar zijn (53%). De helft van de consumenten acht het van belang dat het certificatiesysteem wordt gevoerd voor de hele EU (50%), een kleiner deel vindt het belangrijk dat het certificatiesysteem wordt gevoerd voor de hele wereld (42%).

Het gebruik van een certificatiesysteem voor groene stroom vindt men belangrijker dan het voeren van een certificatiesysteem voor grijze stroom (respectievelijk 46% en 34%).

*Figuur 12. Belangen bij de certificering van stroom.*

*In het rood het gemiddelde, waarbij een 1 staat voor zeer onbelangrijk en een 5 voor zeer belangrijk*

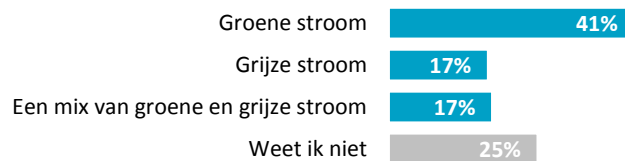


## 7 Voorkeuren ten aanzien van stroom

41% van de consumenten geeft aan op dit moment groene stroom af te nemen (zie figuur 13). 17% gebruikt grijze stroom en eenzelfde aandeel gebruikt een mix van groene en grijze stroom. Opvallend is dat men niet altijd bewust is van het type stroom dat men zelf afneemt. Een kwart van de consumenten geeft namelijk aan niet te weten of zij momenteel groene of grijze stroom gebruiken (25%).

*Figuur 13. Kennis van het type stroom die wordt verbruikt<sup>2</sup>*

**Maak je momenteel gebruik van groene of grijze stroom? (n=1.237)**

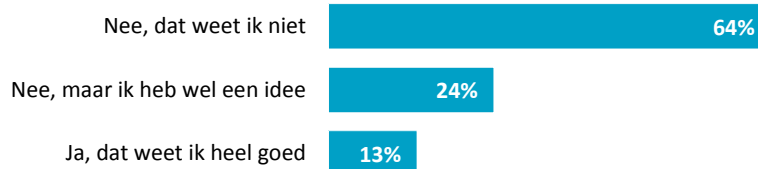


Binnen het MKB wordt minder vaak aangegeven dat men niet weet of zij momenteel groene of grijze stroom gebruiken (17% vs. 25%). Wel geeft het MKB vaker aan een mix te gebruiken van groene en grijze stroom (26% vs. 17%).

67% van de consumenten weet niet uit welke specifieke bronnen hun stroom wordt opgewekt. Slechts 13% is hier wel mee bekend (zie figuur 14).

*Figuur 14. Kennis van de oorsprong van de eigen stroom*

**Weet je uit welke specifieke bronnen jouw groene en/of grijze stroom wordt opgewekt? (n=1.237)**



Ook is aan consumenten gevraagd in hoeverre zij het belangrijk vinden om te weten uit welke bronnen hun stroom wordt opgewekt. Consumenten vinden het vaker belangrijk om te weten via welke bronnen hun groene stroom wordt opgewekt (38%, zie figuur 15) dan dat dit geldt voor de grijze stroom (23%, zie figuur 16.). Vooral belangrijk om te weten uit welke bronnen hun groene stroom wordt opgewekt. Zo geeft 38% aan dit belangrijk te vinden. 46% vindt het niet belangrijk of onbelangrijk om te weten uit welke bronnen de groene stroom wordt opgewekt. Een kleiner aandeel geeft aan het niet belangrijk te vinden hoe de groene stroom wordt opgewekt (16%).<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Deze vraag geeft inzicht in de kennis van de consument van hun huidige stroomverbruik. Hierdoor kunnen de percentages afwijken van de realistische situatie.

<sup>3</sup> In het hoofdstuk segmenten wordt nader ingegaan op de verschillen tussen gebruikers van grijze stroom, groene stroom en een mix van grijze en groene stroom



Figuur 15. Belang van kennis van de bronnen voor de gebruikte groene stroom (inclusief de verbruikers van een mix van groene en grijze stroom)



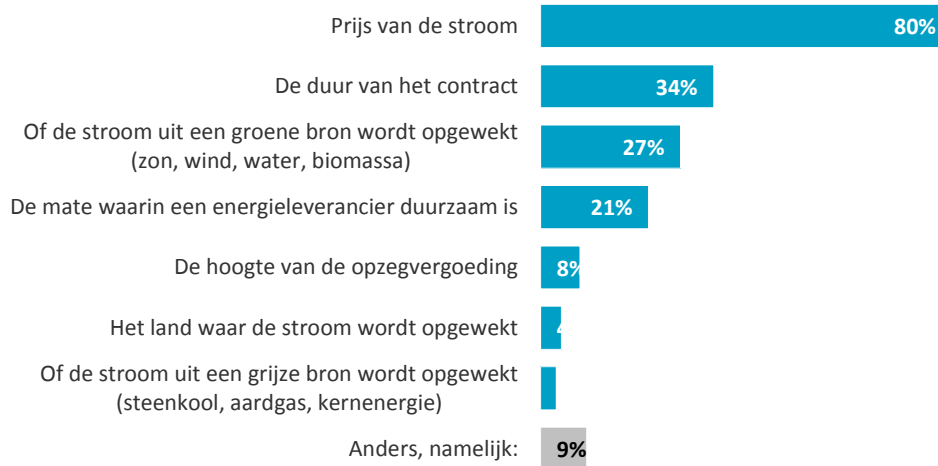
Figuur 16. Belang van kennis van de bronnen voor de gebruikte grijze stroom (inclusief de verbruikers van een mix van groene en grijze stroom)



De oorsprong van stroom is één van de thema's die een rol speelt bij de keuze voor een bepaald stroomproduct. Om te toetsen in hoeverre consumenten belang hechten aan de oorsprong van stroom is gekeken welke aspecten van belang zijn voor de keuze van stroom. De prijs van de stroom blijkt de meest doorslaggevende factor bij de keuze voor stroom (zie figuur 17). 80% noemt de prijs bij de top drie belangrijkste keuzemotieven voor een stroomproduct. Op grote afstand volgen vervolgens de duur van het contract (34%), de opwekking via een duurzame bron (27%) en de afname van een duurzame leverancier (21%).

Figuur 17. Keuzemotieven stroomleverancier

Welke aspecten spelen een rol in jouw keuze voor stroom? n=1.237)



Ook binnen het MKB zijn prijs (80%), de duur van het contract (36%) en of de stroom uit een groene bron wordt opgewekt (29%) de meest doorslaggevende factoren. Wel speelt binnen het MKB ten opzichte van de consumenten de hoogte van de opzegvergoeding vaker een rol (12% vs. 8%) én of de stroom uit een grijze bron wordt opgewekt (6% vs. 3%).

## **8 Segmenten: verbruikers verschillende stroomproducten**

---

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de segmenten die op basis van type stroom kunnen worden onderscheiden. Drie groepen worden onderscheiden: verbruikers van groene stroom, verbruikers van grijze stroom en verbruikers van een mix van groene en grijze stroom.

### **8.1 Verbruikers van groene stroom**

Verbruikers van groene stroom zijn beter bekend met het stroometiket in vergelijking met verbruikers van een ander stroomproduct. Zij geven vaker aan het stroometiket (goed) te kennen en eerder gezien te hebben. Zij kennen positieve aspecten vaker toe aan het stroometiket. Ook hechten zij meer belang aan de informatie op het stroometiket en hebben meer vertrouwen in het stroometiket in vergelijking met verbruikers van een ander stroomproduct.

Als het gaat om de kennis van de certificering van stroom, dan weten verbruikers van groene stroom vaker dat een certificatiesysteem wordt gebruikt om klanten te laten weten hoe de groene stroom is opgewekt, dat certificaten voor groene stroom kunnen worden verkregen door zelf groene stroom op te wekken en dat certificaten voor groene stroom kunnen worden verkregen door certificaten van andere stroomproducten te kopen.

Het gebruik van certificaten voor alle stroom leidt onder gebruikers van groene stroom vaker tot meer vertrouwen in het stroometiket en in hun optiek ook tot een beter controleerbaar systeem. Minder vaak vinden groene stroom gebruikers het gebruik van certificaten voor stroom (grijs en groen) onnodig. Vaker geven ze aan dat door het gebruik van certificaten voor alle stroom een betere vergelijking mogelijk is tussen verschillende stroomproducten en stroomleveranciers

Vanwege hun verbruik van groene stroom geven zij vaker aan dat zij de wijze waarop grijze stroom wordt opgewekt niet belangrijk vinden. Ook zijn zij minder vaak bang dat grijze stroom duurder wordt als het certificatiesysteem wordt doorgevoerd en zijn zij vaker bereid een klein bedrag te betalen voor een certificatiesysteem voor grijze stroom.

Het kunnen maken van een goede vergelijking tussen verschillende stroomproducten en stroomleveranciers is verbruikers van groene stroom vaker van belang. In lijn daarmee zijn een betrouwbaar stroometiket, een certificatiesysteem voor alle stroom, een controleerbaar certificatiesysteem en een certificatiesysteem voor de hele EU en wereld vaker van belang. Ook vinden zij meer betalen voor stroom vaker belangrijk.

Groene stroom verbruikers zijn vaker goed bekend met de specifieke bronnen waaruit hun groene stroom wordt opgewekt. Zij vinden het ook vaker belangrijk om te weten uit welke bronnen hun stroom wordt opgewekt. In hun keuze voor stroom spelen de mate waarin een energieleverancier duurzaam is en of de stroom uit een groene bron wordt opgewekt vaker een rol.

## **8.2 Verbruikers van grijze stroom**

In de kennis, de waardering en het vertrouwen in het stroometiket verschillen verbruikers van grijze stroom niet met verbruikers van een ander stroomproduct. Wel hechten verbruikers van grijze stroom minder belang aan de informatie op het stroometiket.

Als het gaat om de kennis van de certificering van stroom, dan weten verbruikers van grijze stroom vaker dat er geen certificatiesysteem wordt gebruikt voor grijze stroom. Het gebruik van certificaten voor alle stroom leidt onder gebruikers van grijze stroom minder vaak tot meer vertrouwen in het stroometiket. Vaker vinden grijze stroom verbruikers het gebruik van certificaten voor groene stroom onnodig. Ook zijn grijze stroom verbruikers minder vaak van mening dat door het gebruik van certificaten voor alle stroom een betere vergelijking mogelijk is.

Het kunnen maken van een goede vergelijking tussen verschillende stroomproducten en stroomleveranciers is voor verbruikers van grijze stroom minder vaak van belang. In lijn daarmee zijn een certificatiesysteem voor alle stroom en een controleerbaar certificatiesysteem minder vaak van belang.

Grijze stroom verbruikers zijn minder goed bekend met de specifieke bronnen waaruit hun grijze stroom wordt opgewekt. Zij vinden het ook minder vaak belangrijk om te weten uit welke bronnen hun stroom wordt opgewekt. In hun keuze voor stroom spelen prijs, de hoogte van de opzegvergoeding en of de stroom uit een grijze bron wordt opgewekt vaker een rol.

## **8.3 Verbruikers van een mix van groene en grijze stroom**

Verbruikers van een mix van groene en grijze stroom zijn beter bekend met het stroometiket in vergelijking met verbruikers van een ander stroomproduct. Zij geven vaker aan het stroometiket van naam te kennen en eerder gezien te hebben.

Als het gaat om de kennis van de certificering van stroom, dan weten verbruikers van een mix van groene en grijze stroom vaker dat de stroom die uit het stopcontact komt, altijd een mix is van stroom uit verschillende productlocaties en dat het technisch niet mogelijk is om stroom direct te transporteren naar een bepaald adres. Ook zijn zij vaker op de hoogte van het gebruik van een certificatiesysteem om klanten te laten weten hoe de groene stroom is opgewekt, dat certificaten voor groene stroom kunnen worden verkregen door certificaten van andere stroomproducten te kopen en dat cijfers van de eigen productie en/of directe inkoop of het landelijk gemiddelde gebruikt worden om klanten te laten weten hoe grijze stroom wordt opgewekt.

Hun houding ten aanzien van het certificatiesysteem is niet anders dan dat van de rest van de Nederlandse consumenten. Verbruikers van een mix van groene en grijze stroom hebben vaker een idee over de bronnen waaruit hun stroom is opgewekt. Zij vinden het minder vaak belangrijk om te weten uit welke bronnen hun stroom wordt opgewekt. In hun keuze voor stroom speelt prijs vaker een rol.

Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 12 mei t/m 23 mei 2016. Bij het realiseren van circa 10% van de te behalen respons is door de projectleider aan de hand van een tabellenuitdraai gecontroleerd of de routing in de vragenlijst goed loopt. Er werden geen onjuistheden gevonden. In totaal hebben 1.237 Nederlanders en 376 MKB'ers de vragenlijst ingevuld.

## **Bijlage: Methode en opzet**

---

Dit onderzoek geeft inzicht in de kennis en houding van de Nederlandse consumenten en het MKB ten opzichte van etikettering van energieverbruik voor de gehele energiemarkt via het stroometiket. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in de redenen waarom een systeem met volledige etikettering relevant kan zijn vanuit het perspectief van de kleinverbruiker (consument/MKB). Om antwoord te kunnen geven op deze vragen zijn de volgende stappen doorlopen:

### **Stap 1. Verkenning van het vraagstuk: telefonisch overleg tussen Min. EZ en Motivaction**

Betrokkenen vanuit het Min. EZ hebben de onderzoekers van Motivaction telefonisch geïnformeerd over de kwesties waarop het onderzoek antwoord dient te geven. Het doel hiervan was om een goed begrip te krijgen van het thema en de vertaalslag te kunnen maken naar een vragenlijst die aan een groot panel Nederlanders wordt voorgelegd. Op basis van de bespreking en de gegeven toelichting heeft Motivaction de vertaalslag gemaakt naar een concept-vragenlijst.

### **Stap 2. Ontwikkeling vragenlijst**

Motivaction heeft de uitkomsten van stap 1 verwerkt in de vragenlijst en gezorgd voor optimalisering van de formulering van vraagteksten, antwoordcategorieën, routing en begrijpelijkheid. Hierbij is uitgegaan van een totaal van 30 overwegend gesloten vragen met een invulduur van circa 10 tot 15 minuten. Deze vragenlijst is in concept toegestuurd en voorgelegd aan Min. EZ en de werkgroep. Na definitieve afstemming en akkoord door Min. EZ is de vragenlijst geprogrammeerd en getest door Motivaction. Ook Min. EZ heeft de testlink toegestuurd gekregen en is in de gelegenheid gesteld de vragenlijst te doorlopen.

### **Stap 3. Uitvoering online kwantitatief onderzoek.**

Na akkoord van Min. EZ op de vragenlijst is het veldwerk gestart. Het onderzoek werd uitgevoerd onder het eigen landelijke online StemPunt-panel van Motivaction. Dit ISO-26362-gecertificeerde panel bestaat uit 90.000 panelleden. Er is een steekproef getrokken die representatief is voor Nederlanders in de leeftijd van 25-70 jaar op de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, regio en Mentality: het unieke waarden- en leefstijlenmodel van Motivaction ([www.motivaction.nl/mentality](http://www.motivaction.nl/mentality)). Daarnaast is een steekproef getrokken onder MKB'ers met een zakelijke kleinverbruik-aansluiting (op een ander adres dan het privéadres). Voor zowel consumenten als het MKB geldt dat men enkel kon deelnemen indien men (mede) verantwoordelijk is voor de keuze van de stroomleverancier.

Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 12 mei t/m 23 mei 2016. Bij het realiseren van circa 10% van de te behalen respons is door de projectleider aan de hand van een tabellenuitdraai gecontroleerd of de routing in de vragenlijst goed loopt. Er werden geen onjuistheden gevonden. In totaal hebben 1.237 Nederlanders en 376 MKB'ers de vragenlijst ingevuld.

Na het behalen van de gewenste netto steekproef onder het Nederlands publiek en het MKB, heeft Motivaction het veldwerk afgesloten en zijn de volgende zaken gecontroleerd:

- Of de vragenlijst inderdaad door het panellid zelf is ingevuld (identiteitscheck);
- De snelheid van invullen en de keren dat met 'weet niet' op een vraag is gereageerd;
- Het aantal keren dat bij een vragenreeks hetzelfde antwoord wordt gegeven ('straightlining').

Indien daar aanleiding voor was, zijn de data opgeschoond. Daarna zijn de uitkomsten voor het Nederlands publiek gewogen om tot een representatieve steekproef te komen van Nederlanders in de leeftijd van 18-70 jaar op de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, regio en Mentality.

---

## **Bijlage: Onderzoekstechnische informatie**

---

### **Veldwerkperiode**

- Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 12 mei tot en met 23 mei 2016.

### **Methode respondentenselectie**

- Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

### **Incentives**

- De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een kleine vergoeding ontvangen.

### **Weging**

- De onderzoeksdata zijn gewogen. Daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft de sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

### **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**

- Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

### **Overige onderzoekstechnische informatie**

- Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst zijn op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

## Toonmateriaal

Om de geholpen bekendheid van het stroometiket te meten is in de vragenlijst een voorbeeld van een stroometiket getoond. De afbeelding die men te zien kreeg wordt hieronder weergegeven.

### Stroometiket 2015

Energiebronnen	Groen uit Nederland	WindStroom	Grijze stroom	N.V. Nuon Sales Nederland	Nuon Groep	Vattenfall Group
Fossiel						36,9%
Kolen			34,5%	32,9%	28,7%	
Aardgas			44,7%	42,6%	37,2%	
Nucleair			3,8%	3,6%	3,2%	27,6%
Overig			17,0%	16,2%	14,2%	
Duurzaam	100%	100%	0%	4,7%	16,8%	35,5%
Wind Wind NL	79,4%	100%		3,7%	5,7%	
Waterkracht Waterkracht NL	20,6%			1,0%	11,1%	
Milieugevolgen	Groen uit Nederland	WindStroom	Grijze stroom	N.V. Nuon Sales Nederland	Nuon Groep	Vattenfall Group
CO <sub>2</sub> -uitstoot (g/kWh)	0,0	0,0	525,4	501,2	437,2	268,0
Radioactief afval (g/kWh)	0,0	0,0	0,00011	0,00011	0,00009	0,00059

Nuon Groep is sinds 1 juli 2009 onderdeel van Vattenfall. De gegevens van Vattenfall hebben betrekking op 2014, de gegevens van de Nuon Groep zijn hierna meegenomen.