



Greenchoice	Resultaat	Verskil t.o.v. 2009	Gemiddelde alle leveranciers	Verskil t.o.v. gemiddelde
Totaaloordeel	8,3	▲ +0,1	7,4	▲ +0,9
<i>Rangorde</i>	1	▶ gelijk	n.v.t.	n.v.t.
Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft opgenomen	37%	▼ -6	29%	▲ +8
Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden per e-mail contact heeft opgenomen	29%	▲ +1	22%	▲ +7
Antwoord gekregen op verstuurd e-mail	98%	▲ +2	93%	▲ +5
Het tarief	7,9	▲ +0,1	7,1	▲ +0,8
Maandelijks voorschotbedrag	7,9	▲ +0,1	7,2	▲ +0,7
Jaarlijkse eindafrekening	8,2	▲ +0,3	7,3	▲ +0,9
Communicatie naar u toe	8,0	▲ +0,1	7,1	▲ +0,9
Online dienstverlening	8,2	▲ +0,2	7,3	▲ +0,9
Klantvriendelijkheid	8,2	▲ +0,1	7,3	▲ +0,9
Bereikbaarheid	8,3	▲ +0,1	7,2	▲ +1,1
Aantal klanten dat in de afgelopen 12 maanden een klacht heeft ingediend	3%	▼ -2	6%	▼ -3
Klachtenafhandeling	7,9	▲ +0,3	6,6	▲ +1,3
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	8,8	▲ +0,1	7,1	▲ +1,7
Administratieve afhandeling bij verhuizing	8,4	▲ +0,2	7,3	▲ +1,1

* = te weinig metingen om een resultaat weer te geven



Greenchoice heeft net als vorig jaar zeer tevreden klanten en heeft daarmee de eerste plek in dit onderzoek weten te bereiken.

Bovendien heeft Greenchoice op alle onderdelen haar score weten

te verbeteren. Een uitstekende prestatie.



Als u denkt aan uw energieleverancier, welk rapportcijfer zou u dan geven voor... (categorieën in de tabel zijn verkort weergegeven)

	Het tarief	Maandelijkse voorschotbedrag	Jaarlijkse eindafrekening	Communicatie naar u toe	Online dienstverlening	Klantvriendelijkheid	Bereikbaarheid	Klachtenafhandeling	Maatschappelijke verantwoordelijkheid van leverancier
Delta	7,2 ▲ 0,2	7,3	7,4 ▼ 0,1	7,2 ▼ 0,3	7,4 ▲ 0,1	7,3 ▼ 0,2	7,5 ▼ 0,1	7,2	7,0 ▼ 0,3
DONG Energy	7,4	7,3	7,3	7,1	7,0	7,3	6,9	*	7,0
E.ON	7,6 ▲ 1,2	7,3 ▲ 0,7	7,2 ▲ 0,5	7,2 ▲ 0,4	7,0 ▲ 0,3	7,3 ▲ 0,3	7,2 ▲ 0,4	6,5 ▲ 0,1	6,9 ▲ 0,4
Electra-bel	7,3	7,3 ▲ 0,2	7,2	7,1 ▲ 0,1	7,2	7,4 ▲ 0,1	7,5 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,2
Eneco	6,9 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,1	7,2 ▲ 0,1	7,0 ▲ 0,1	7,2	7,1 ▲ 0,1	7,1 ▲ 0,1	6,5 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,1
Energie Direct	7,7 ▲ 0,4	7,5 ▲ 0,3	7,5 ▲ 0,4	7,4 ▲ 0,5	7,6 ▲ 0,4	7,5 ▲ 0,5	7,3 ▲ 0,5	6,8 ▲ 0,5	7,0 ▲ 0,2
Essent	6,8 ▲ 0,3	7,0 ▲ 0,2	7,3 ▲ 0,2	7,0 ▲ 0,1	7,1 ▲ 0,1	7,1 ▲ 0,1	6,9	6,4	6,7 ▲ 0,1
Greenchoice	<u>7,9</u> ▲ 0,1	<u>7,9</u> ▲ 0,1	<u>8,2</u> ▲ 0,3	<u>8,0</u> ▲ 0,1	<u>8,2</u> ▲ 0,2	<u>8,2</u> ▲ 0,1	<u>8,3</u> ▲ 0,1	<u>7,9</u> ▲ 0,3	<u>8,8</u> ▲ 0,1
MAIN Energie	7,1	7,0	<u>6,3</u>	6,9	<u>6,6</u>	7,0	7,1	*	6,9
NL Energie	7,0 ▼ 0,1	<u>6,8</u>	7,0 ▲ 0,5	6,5 ▲ 0,5	<u>6,6</u> ▲ 0,8	<u>6,7</u> ▲ 0,7	6,7 ▲ 0,7	<u>5,6</u> ▲ 1,3	<u>6,4</u> ▲ 0,2
NUON	<u>6,6</u> ▲ 0,3	6,9 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,2	6,8	6,9	7,0 ▲ 0,1	6,8 ▲ 0,1	6,4 ▲ 0,1	6,6 ▲ 0,2
Oxxio	6,9 ▲ 0,1	6,9	6,8 ▲ 0,1	<u>6,3</u> ▼ 0,1	6,8 ▲ 0,2	<u>6,7</u>	<u>6,5</u>	5,9 ▲ 0,3	6,6 ▼ 0,1
United Consumers	7,7 ▲ 0,1	7,7 ▲ 0,1	8,0 ▼ 0,1	7,8 ▼ 0,1	8,1	8,0	8,1	<u>7,9</u> ▼ 0,3	7,9 ▲ 0,2
TO-TAAL	7,1 ▲ 0,4	7,2 ▲ 0,3	7,3 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,2	7,3 ▲ 0,2	7,3 ▲ 0,2	7,2 ▲ 0,2	6,6 ▲ 0,2	7,1 ▲ 0,1

▲ = stijging t.o.v. 2009, ▼ = daling t.o.v. 2009, * = te weinig metingen om een resultaat weer te geven. Onderstreepte cijfers zijn de hoogste en laagste scores per kolom. DONG Energy en MAIN Energie zijn voor het eerst opgenomen in de tabel, waardoor er geen vergelijking met de vorige meting mogelijk is.

Gemiddeld genomen stijgt de waardering op alle aspecten. Greenchoice scoort op alle aspecten het best, waarbij het voor de klachtenafhandeling de eerste plaats deelt met United Consumers. Het slechtst scoren NL Energie (maandelijks voorschotbedrag, online dienstverlening, klantvriendelijkheid, klachtenafhandeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid), Oxxio (communicatie, klantvriendelijkheid en bereikbaarheid) en NUON (het tarief). De meest spectaculaire verbeteringen ten opzichte van 2009 zijn de klachtenafhandeling van NL Energie (hoewel nog steeds de slechtste van alle leveranciers) en het tarief van E.ON.