

# EINDRAPPORT

---

**Uitvoering van een enquête en een statistische analyse  
over de perceptie door consumenten van de Belgische  
elektronische communicatiemarkt 2018**

## Colofon

<b>Opdrachtgever</b>	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
<b>Voorzitter directiecomité</b>	Michel Van Bellinghen
<b>Onderzoeksbureau</b>	Profacts Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte // Tel. 09 244 06 74
<b>Projectuitvoering</b>	Timothy Desmet, co-founder & managing partner Jolien De Baerdemaeker, research director Tim Geleyn, sr. research consultant
<b>Datum</b>	Juli 2018
<b>Status document</b>	Finale versie

# EXECUTIVE SUMMARY

Zoals sedert 2012 het geval is, heeft het BIPT onder 1.214 gebruikers van telecommunicatie tussen 15 en 74 jaar een representatieve enquête gehouden. Uit het verslag komt het volgende naar voren:

## **GEBRUIK VAN DIENSTEN EN BUNDELS (PACKS)**

Over het algemeen worden de meeste telecommunicatie- en mediadiensten vaker gebruikt in 2018 vergeleken met 2017 en voorgaande jaren. Zo is het gebruik van mobiele telefonie en internet thuis toegenomen tot 93% en digitale televisie tot 85% respectievelijk komende van 88%, 81% en 75% in 2016. Daarnaast kent het internet onderweg, telefonie via het internet, internettelevisie en TV- of Video-On-Demand een sterke toename in 2018 (resp. 67%, 51%, 28% en 25%) vergeleken met editie 2016 (resp. 51%, 27%, 18% en 13%). Enkel het aandeel respondenten met analoge televisie kent een dalende trend, komende van 21% in 2014 naar 11% in 2018.

## **KEUZE VAN DE OPERATOR(EN)**

Er zijn vijf toonaangevende operatoren: Proximus, Telenet, Orange, VOO en BASE. Proximus blijft de meest populaire operator. Bij die vijf operatoren blijft het klantenaandeel stabiel over de afgelopen drie edities. De belangrijkste criteria voor het kiezen van een operator blijven vooral van economische en praktische aard. De drie meest aangegeven keuzecriteria zijn namelijk: de interessante prijs van het pack (49%), het gewoon zijn van de operator (35%) en de interessante inhoud van het pack (32%).

De markt van telefonie- of berichtendiensten via het internet wordt gedomineerd door twee diensten, namelijk Facebook Messenger (65%) en WhatsApp (62%). Waar WhatsApp en Skype in 2016 nog in dezelfde mate gebruikt werden, heeft WhatsApp reeds in 2017 zich stevig op de tweede plaats genesteld. Facebook Messenger wordt hoofdzakelijk gebruikt om berichten te versturen (40%) en in mindere mate om zowel te bellen als berichten te versturen (23%). WhatsApp daarentegen wordt gelijkmatig gebruikt om enkel berichten te verzenden of om zowel te telefoneren als berichten te verzenden (telkens 29%).

## **TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN**

Respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie geven gemiddeld de hoogste tevredenheidsscore wanneer het gaat over de gehanteerde tarieven van hun operator, namelijk 3,3 op 5. Ook de respondenten die gebruik maken van vaste telefonie, internettoegang en/of bundel(s) geven een score tussen de 3,2 en 3,1. Uit deze resultaten kan afgeleid worden dat de respondenten in het algemeen gematigd tevreden zijn over de gehanteerde tarieven van hun operator.

## **TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING**

Ook omtrent de tevredenheid over de geleverde dienstverlening geven de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie gemiddeld de hoogste score aan hun operator (3,5). Echter, de respondenten die gebruik maken van een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang geven een bijna gelijkaardige score tussen de 3,4 en 3,3. Hieruit kan dus afgeleid worden dat de respondenten in het algemeen matig tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van hun operator.

## **PROBLEMEN MET OPERATOR**

Vier op negen respondenten (45%) hebben in het afgelopen jaar een of meerdere problemen ondervonden met hun operator(en). Dit is significant minder dan in de edities 2013 en 2014 (resp. 50% en 53%) en komt hiermee terug op het niveau van editie 2012 (44%), 2016 en 2017 (telkens 42%). Respondenten die problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar met hun operator, geven aan dat zij voornamelijk problemen hebben met het internet thuis (vast of wifi) (66%), gevolgd door de televisie (53%). Ten slotte ervaren de respondenten het minste problemen met hun internet onderweg (11%).

Omtrent de specifieke aard van het probleem dat de respondenten ondervonden, geeft 68% aan dat het zou gaan om problemen met de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, snelheid van de verbinding etc.). Een tweede vaak voorkomend probleem betreft een inactieve dienst, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden (37%).

### **WIJZIGING TARIEFPLAN DOOR OPERATOR**

Bij drie op de tien respondenten (29%) heeft de operator het afgelopen jaar het tariefplan gewijzigd. Hiervan is de overgrote meerderheid bij diezelfde operator gebleven. Slechts 8% van de respondenten laat weten van operator veranderd te zijn ten gevolge van de tariefwijziging.

### **VERGELIJKINGSWEBSITES**

76% tot 93% van de respondenten geven aan nog nooit gebruikgemaakt te hebben van volgende vergelijkingsmiddelen: gestandaardiseerde informatiefiches, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), atlas met dekkingskaarten en barometer van de dienstkwaliteit BIPT. Een kwart van de respondenten geeft aan gebruik te maken van de gestandaardiseerde informatie fiches, terwijl slechts 7% aangeeft de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT te gebruiken.

De website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) krijgt, van de respondenten die het reeds gebruikt hebben, een gemiddelde tevredenheidsscore van 3 op 5. Ook op het vlak van relevante resultaten scoort de website een 3 op 5, waarbij respectievelijk 37% en 35% aangeven de website heel gemakkelijk of relevant te vinden. Twee op tien van de respondenten (22%) laat weten dat ze na het raadplegen van [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) van tariefplan veranderd zijn. Daarnaast geeft ook een kwart (24%) aan overgeschakeld te zijn naar een andere operator.

### **VERGELIJKEN VAN DIENSTEN, PRIJZEN EN KWALITEIT**

Op de vraag 'hoe gemakkelijk is het om de aangeboden diensten van operatoren met elkaar te vergelijken' geven de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie gemiddeld de hoogste score, namelijk 2,5 op 5. Respondenten die gebruik maken van vaste telefonie (2,3), internettoegang (2,4) en bundels (2,2) geven gemiddeld lagere scores. Dit wijst erop dat respondenten het relatief moeilijk vinden om de aangeboden diensten van diverse operatoren met elkaar te vergelijken.

Omtrent het vergelijken van de gevraagde prijzen komen exact dezelfde cijfers naar voren als bij het vergelijken van de aangeboden diensten. Ook hier wijst dit erop dat de respondenten het relatief moeilijk vinden om de gevraagde prijzen van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken.

### **VERANDERING - VASTE DIENSTEN**

Bijna negen op de tien respondenten (87%) geeft aan in het afgelopen jaar niet van operator veranderd te zijn voor vaste telecommunicatiediensten. De voornaamste reden om niet te veranderen is volgens de helft van de respondenten (51%) omdat ze algemeen tevreden zijn over hun operator, gevolgd door drie op de tien (30%) die aangeven geen zin te hebben om van operator te veranderen.

Aan de andere kant blijkt één op acht van de respondenten (13%) die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken van operator veranderd te zijn in het afgelopen jaar. De helft (53%) hiervan gaf als voornaamste reden aan dat ze een interessanter tarief of interessantere promotie bij een andere operator gevonden hadden. Daarnaast laat ook een kwart (24%) weten dat zij veranderd zijn omwille van de slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij hun vorige operator.

44% van de respondenten die van operator veranderd zijn hebben de Easy Switch-procedure toegepast. Dit houdt in dat de nieuwe operator de gehele overstap regelt, zonder dat de respondent (klant) iets moet doen. Bijkomend laat de overgrote meerderheid (87%) van alle respondenten, die overgeschakeld zijn naar een nieuwe operator in het afgelopen jaar, weten dat deze overstap vlot verlopen is.

### **VERANDERING - MOBIELE TELEFONIE**

86% van de respondenten met mobiele telefonie is in het afgelopen jaar niet veranderd van operator. Bijna zes op de tien (58%) gaf als voornaamste reden aan dat ze over het algemeen

tevreden zijn over hun operator, gevolgd door een derde van de respondenten (33%) die aangeven geen zin te hebben om van operator te veranderen.

Eén zevende van de respondenten met mobiele telefonie (14%) is dus in het afgelopen jaar veranderd van operator. Zij gaven als voornaamste reden op dat ze een interessanter tarief of interessante promotie bij een andere operator gevonden hadden (61%). Daarnaast geeft ook een vijfde (20%) aan dat ze problemen hadden met hun vorige operator.

### **TRANSPARANTIE**

Bijna de helft van de respondenten (48%) met internet maakt geen gebruik van het door de provider ter beschikking gestelde e-mailadres. Van degene die wel gebruik maken van het aangeboden e-mailadres, weet slechts 9% dat ze dit mailadres tot 18 maanden na einddatum van het contract kunnen behouden.

Meer dan de helft van de respondenten (56%) is van mening dat de werkelijke verbindingssnelheid (helemaal) overeenstemt met de door de provider beloofde snelheid (score:  $\geq 7$  op 10). Echter, 32% is van mening dat de eigenlijke snelheid niet overeenstemt met de aangekondigde snelheid (score:  $\leq 5$  op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,4 op 10.

Toch weet zes op tien (60%) niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen achterhalen. Slechts 7% is op de hoogte dat dit vermeld moet staan op het contract. Nochtans vindt bijna zes op tien respondenten (59%) het (eerder tot zeer) nuttig om de werkelijke snelheid van hun internetverbinding te kennen (score:  $\geq 7$  op 10).

### **GEBRUIKSPATROON EN AANGEPAST TARIEFPLAN**

Dat het gemiddeld gebruikspatroon terug te vinden is op de website van de operator via een klantzone, weet een derde van de respondenten (33%). Daarnaast weet acht op tien (83%) hoe ze hun werkelijke gebruik kunnen achterhalen. 44% weet dat dit mogelijk is door het op te zoeken op de website van hun operator en 39% weet dat ze dit kunnen achterhalen op hun maandelijkse factuur. Ten slotte raadpleegt 43% van de respondenten nooit hun klantzone op de website van hun provider.

Acht op de tien respondenten die privé een vaste telefoon (83%) gebruiken, weten dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator. Bijkomend weet negen op de tien van de respondenten met mobiele telefonie (91%) dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator.

### **CONTRACT**

Slechts een op acht van de respondenten weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, vermeld moet worden op alle facturen. Wanneer de respondent zijn contract voortijdig en kosteloos wil opzeggen, weet 17% dat dit kan bij een prijsverhoging, weet 13% dat dit kan bij eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden en weet 9% dat dit kan na een minimumduur na aanvang van het contract van bepaalde duur. Dat deze minimumduur 6 maanden bedraagt, is geweten door slechts 8% van alle respondenten.

64% van de respondenten weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Daarnaast is een op acht (13%) op de hoogte dat ze verwittigd moeten worden wanneer hun verbruik €50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag. De helft van de respondenten (51%) heeft reeds zo'n sms ontvangen. Bijna negen op de tien respondenten (89%) vindt het (zeer) nuttig om een sms te ontvangen wanneer het verbruik het forfait overschrijdt (score:  $\geq 7$  op 10).

### **OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER**

Meer dan de helft van de respondenten (56%) gebruikt een zoekmachine op het internet om een telefoonnummer op te zoeken. De top drie wordt aangevuld door de elektronische telefoongids (30%) en de inlichtingendiensten 1207 en 1212 via de telefoon (27%). Van degene die aangeven de telefonische inlichtingendienst te gebruiken, geeft 40% aan dit meerdere keren te doen en 28% slechts één keer.

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. ALGEMEEN .....</b>	<b>14</b>
1.1 Situering en context studie .....	14
1.2 Specifieke doelstellingen .....	15
1.3 Scope van de studie .....	15
1.4 Herhaling van de studie .....	15
<b>2. METHODOLOGIE .....</b>	<b>16</b>
2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek .....	17
2.1.1 Methodiek van bevraging .....	17
2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst .....	17
2.1.3 Theoretische steekproef .....	18
1.1 19	
1.1 19	
2.2 Uitvoering van het veldwerk .....	20
2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending .....	20
2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief .....	22
2.2.3 Timing van het veldwerk .....	22
2.2.4 Online internet-enquête .....	23
2.2.5 (Non-)Respons .....	23
2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes .....	23
2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef .....	24
2.3 Verwerking en analyse van de gegevens .....	26
<b>3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING .....</b>	<b>27</b>
3.1 Profiel van de respondent .....	27
3.1.1 Geslacht .....	27
3.1.2 Leeftijd .....	27
3.1.3 Gewest .....	28
3.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen .....	28
3.1.5 Aantal personen ten laste .....	29
3.2 Gebruik van telecommunicatie en media .....	30
3.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs) .....	30
3.2.2 Keuze van de operatoren .....	37
3.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren .....	44
3.3 Tevredenheid .....	45
3.3.1 Tevredenheid over de bundels .....	45
3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie .....	51
3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie .....	55
3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet .....	59
3.3.5 Conclusie over de tevredenheid .....	64
3.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen .....	66
3.4.1 Ervaren van probleem .....	66

3.4.2	Probleem met welke telecommunicatiedienst .....	68
3.4.3	Aard van het probleem .....	70
3.4.4	Contactname met operator n.a.v. probleem .....	72
3.4.5	Oplossingen aangereikt door de operator .....	73
3.4.6	Schadevergoeding na onderbreking.....	74
3.4.7	Wijziging tariefplan door operator .....	75
3.4.8	Verandering van operator na wijziging tariefplan .....	76
3.4.9	Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen .....	77
3.5	Vergelijking .....	78
3.5.1	Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten .....	78
3.5.2	Tariefvergelijkingprogramma BIPT .....	79
3.5.3	Inschatting huidig tarief.....	81
3.5.4	Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren .....	83
3.5.5	Conclusies over het vergelijken van operatoren.....	85
3.6	Verandering van operator & transparantie .....	86
3.6.1	Vaste diensten .....	86
3.6.2	Mobiele telefonie.....	93
3.6.3	Transparantie.....	102
3.6.4	Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie .....	111
3.7	Informatie .....	113
3.7.1	Gebruikspatroon & aangepast tariefplan .....	113
3.7.2	Contract .....	126
3.7.3	Nummers met toeslag.....	132
3.7.4	Kennis ombudsman voor telecommunicatie.....	135
3.7.5	Conclusie met betrekking tot informatie .....	137
3.8	Vragen over de monitoring van de universele dienst .....	139
3.8.1	Sociaal tarief .....	139
3.8.2	Opzoeken van telefoonnummers.....	141
3.8.3	Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst.....	144
<b>4.</b>	<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>145</b>
4.1	Vragenlijst 2018 .....	145
4.2	Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2018 .....	162

# TABELLEN

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	18
Tabel 2: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	19
Tabel 3: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	24
Tabel 4: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	24
Tabel 5: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	25
Tabel 6: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	25
Tabel 7: Geslacht van de respondenten – naar gewest _____	27
Tabel 8: Leeftijd van de respondenten – naar gewest _____	28
Tabel 9: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten _____	28
Tabel 10: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest _____	29
Tabel 11: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest _____	29
Tabel 12: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	31
Tabel 13: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	32
Tabel 14: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	32
Tabel 15: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar gewest _____	35
Tabel 16: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	35
Tabel 17: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie _____	36
Tabel 18: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest _____	36
Tabel 19: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	38
Tabel 20: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	40
Tabel 21: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	42
Tabel 22: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	43
Tabel 23: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten? _____	43
Tabel 24: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	72
Tabel 25: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest _____	74
Tabel 26: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, <a href="http://www.bestetarief.be">www.bestetarief.be</a> , wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar gewest _____	79
Tabel 27: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, <a href="http://www.bestetarief.be">www.bestetarief.be</a> , wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar editie _____	80
Tabel 28: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie _____	81
Tabel 29: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar inkomensgroep _____	82
Tabel 30: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar gewest _____	103
Tabel 31: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar leeftijdscategorie _____	103
Tabel 32: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest _____	104
Tabel 33: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	105

Tabel 34: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie _____	106
Tabel 35: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	110
Tabel 36: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest _____	116
Tabel 37: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	119
Tabel 38: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie _____	120
Tabel 39: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	124
Tabel 40: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	124
Tabel 41: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar gewest _____	125
Tabel 42: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar leeftijdscategorie _____	125
Tabel 43: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? – naar inkomen _____	128
Tabel 44: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest _____	129
Tabel 45: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest _____	130
Tabel 46: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest _____	130
Tabel 47: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie _____	131
Tabel 48: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	133
Tabel 49: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie _____	134
Tabel 50: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	134
Tabel 51: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	135
Tabel 52: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	139
Tabel 53: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	140
Tabel 54: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar editie _____	140
Tabel 55: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	143
Tabel 56: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst het afgelopen jaar geraadpleegd? – naar gewest _____	144

## FIGUREN

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)	30
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	34
Figuur 3: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)	39
Figuur 4: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	46
Figuur 5: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest	46
Figuur 6: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie	47
Figuur 7: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest	47
Figuur 8: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	48
Figuur 9: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest	49
Figuur 10: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	49
Figuur 11: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest	50
Figuur 12: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturatie van uw operator? – naar editie	50
Figuur 13: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturatie van uw operator? – naar gewest	51
Figuur 14: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? – naar editie	52
Figuur 15: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? – naar editie	52
Figuur 16: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	53
Figuur 17: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	54
Figuur 18: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie	54
Figuur 19: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	55
Figuur 20: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie	56
Figuur 21: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	57
Figuur 22: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest	57
Figuur 23: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	58
Figuur 24: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest	58
Figuur 25: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie	59
Figuur 26: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest	59
Figuur 27: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	60
Figuur 28: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest	60

Figuur 29: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	61
Figuur 30: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest _____	61
Figuur 31: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	62
Figuur 32: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest _____	62
Figuur 33: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	63
Figuur 34: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	63
Figuur 35: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	64
Figuur 36: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar inkomensgroep _____	64
Figuur 37: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest _____	66
Figuur 38: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar leeftijdscategorie _____	67
Figuur 39: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep _____	67
Figuur 40: Hebt u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018) één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie _____	68
Figuur 41: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	68
Figuur 42: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	69
Figuur 43: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	69
Figuur 44: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	70
Figuur 45: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	71
Figuur 46: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	71
Figuur 47: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest _____	72
Figuur 48: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar editie _____	73
Figuur 49: Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost? _____	73
Figuur 50: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest _____	75
Figuur 51: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar leeftijdscategorie _____	75
Figuur 52: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar inkomensgroep _____	76
Figuur 53: Indien uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar inkomensgroep _____	76
Figuur 54: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? _____	78
Figuur 55: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? _____	79
Figuur 56: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn? _____	80
Figuur 57: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? _____	81
Figuur 58: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar gewest _____	82
Figuur 59: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? _____	83
Figuur 60: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? _____	84
Figuur 61: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de VOORZIEN KWALITEIT? _____	84

Figuur 62: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest _____	86
Figuur 63: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie _____	87
Figuur 64: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	87
Figuur 65: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	88
Figuur 66: Heeft u bij de verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de <i>Easy Switch</i> -procedure? – naar gewest _____	89
Figuur 67: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest _____	90
Figuur 68: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar gewest _____	91
Figuur 69: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar leeftijdscategorie _____	91
Figuur 70: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar inkomensgroep _____	92
Figuur 71: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar editie _____	92
Figuur 72: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest _____	93
Figuur 73: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie _____	93
Figuur 74: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep _____	94
Figuur 75: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie _____	94
Figuur 76: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	95
Figuur 77: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	95
Figuur 78: Bent u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018) veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie _____	96
Figuur 79: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	96
Figuur 80: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	97
Figuur 81: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	98
Figuur 82: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	99
Figuur 83: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	100
Figuur 84: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	101
Figuur 85: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	101
Figuur 86: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	102
Figuur 87: Op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven? – naar gewest _____	106
Figuur 88: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	107
Figuur 89: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar gewest _____	108
Figuur 90: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar leeftijdscategorie _____	108
Figuur 91: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	109
Figuur 92: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	110

Figuur 93: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	113
Figuur 94: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	114
Figuur 95: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	114
Figuur 96: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	115
Figuur 97: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	116
Figuur 98: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina – naar leeftijdscategorie _____	117
Figuur 99: Denkt u uw telefoonnummer van uw vaste lijn te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest _____	117
Figuur 100: Denkt u uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	118
Figuur 101: Denkt u dat het mogelijk is om uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep _____	119
Figuur 102: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelig tariefplan? – naar gewest _____	121
Figuur 103: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	122
Figuur 104: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar leeftijd _____	122
Figuur 105: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest _____	123
Figuur 106: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	123
Figuur 107: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	126
Figuur 108: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	127
Figuur 109: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden? – naar gewest _____	131
Figuur 110: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') _____	132
Figuur 111: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest _____	136
Figuur 112: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie _____	136
Figuur 113: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar inkomensgroep _____	137
Figuur 114: Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	141
Figuur 115: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	141
Figuur 116: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	142
Figuur 117: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	143

# 1. ALGEMEEN

## 1.1 Situering en context studie

Een van de pijlers van het strategisch plan 2017-2019 van het BIPT is het vrijwaren van de belangen en rechten van Belgische (particuliere) consumenten met betrekking tot elektronische communicatiediensten, zoals vaste en mobiele telefonie, vast en mobiel internet, gebundelde diensten alsook televisie voor zover die deel uitmaakt van een gebundelde aanbieding.

Om het strategisch plan tot uitvoering te brengen, schreef het BIPT een werkplan waarbinnen 'gebruikers' een belangrijke as vormen. Binnen die as wenst het BIPT bij te dragen tot transparante gebruikersinformatie om onder andere sociale inclusie te bevorderen alsook om voor een betrouwbare omgeving te zorgen. Om zijn taak te kunnen vervullen, dient het BIPT eerst een inzicht te verwerven in de houding en kennis van de gebruikers over de elektronische communicatiemarkt. Daartoe heeft het BIPT aan Profacts uit De Pinte de realisatie van de "Enquête en statistische analyse over de perceptie door de consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt" voor de jaren 2018, 2019 en 2020 toegekend, na een offerteaanvraag (nr.2017 / Consommateurs / Enquête quantitative).<sup>1</sup>

Dit voorliggend onderzoek – dat het telefonie-, internet- en televisiegebruik in België in kaart wil brengen – past binnen die strategische 'gebruikers' pijler. Bovendien zal de vergelijking van de resultaten van de studie over de verschillende jaren heen het BIPT ook in staat stellen om de impact van zijn regulerend optreden op de informatie en de houding van de consumenten na te gaan.

---

<sup>1</sup> In navolging van de enquêtestudies van 2012 tot 2014 (door UCL) en van 2015-2017 (door M.A.S.).

## 1.2 Specifieke doelstellingen

Het BIPT wenst een antwoord te krijgen van de consumenten van de Belgische telecommunicatiemarkt op de volgende vragen:

- Beschikt de Belgische gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische communicatiediensten?
- Zijn gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en hun rechten?
- Hoe gedragen deze gebruikers zich op de Belgische telecommunicatiemarkt, in het bijzonder wat betreft het overstappen naar een andere operator, de vergelijking van aanbiedingen en de tevredenheidsgraad?

## 1.3 Scope van de studie

De gegevens worden verzameld met betrekking tot Belgische gezinnen. Kleine en middelgrote ondernemingen maken geen deel uit van deze studie.

De studie heeft betrekking op de diensten voor vaste en mobiele telefonie, vaste en mobiele internettoegang, televisie voor zover die vervat zit in een bundel en bundels.

## 1.4 Herhaling van de studie

Om de tendensen van de indicatoren te kunnen volgen, moet de enquête op jaarbasis worden gehouden. De eerste enquête heeft betrekking op de Belgische markt in 2018, de tweede op de markt in 2019 en de derde op de markt in 2020.

Voorliggende studie betreft de eerste editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2018.

## 2. METHODOLOGIE

De studie is opgebouwd uit 4 fasen:

- Fase 1: Voorbereiding en opzet van het onderzoek:
  - Methodiek van bevraging;
  - Optimalisatie van de vragenlijst;
  - Theoretische steekproef.
  
- Fase 2: Uitvoering van het veldwerk:
  - Voorbereiding & afhandeling van de zending;
  - Opvolging retour en herinneringsbrief;
  - Timing van het veldwerk;
  - Online internet-enquête;
  - (Non-)Respons;
  - Controle en kwaliteit van de enquêtes;
  - Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef.
  
- Fase 3: Verwerking en analyse van de gegevens:
  - Descriptieve analyses;
  - Significantietoetsen.
  
- Fase 4: Rapportering en presentatie

In dit hoofdstuk wordt de gevolgde methodologie voor de eerste drie fasen op transparante wijze uitgelegd met als doel de resultaten van het onderzoek zo correct mogelijk te kunnen interpreteren.

## 2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

### 2.1.1 Methodiek van bevraging

Er werd geopteerd om de gegevens te verzamelen middels een schriftelijke post-enquête op adres (op naam) met responsverhogende maatregelen (methode Dillman D.A. 1978 – zie verder).

### 2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst

Voor de editie van 2018 had het BIPT aan Profacts een ontwerp van vragenlijst overgemaakt (in het Nederlands), gebaseerd op de vorige enquêtes uitgevoerd door M.A.S. Tijdens een uitgebreid overleg tussen de projectverantwoordelijken van het BIPT en Profacts werden enkele aanpassingen en verfijningen aangebracht in de vragenlijst, onder meer om op nieuwe tendensen in de markt (bijvoorbeeld de *Easy Switch*-procedure) te kunnen inspelen. De vertaling van de finale Nederlandse vragenlijst naar het Frans werd door een professioneel vertaalbureau verzorgd.

De uiteindelijke vragenlijst bestaat uit 8 delen:

- 1) Het gebruik van telecommunicatie en media / keuze van operator
- 2) De tevredenheid over telecommunicatiediensten
- 3) Problemen en gedragingen in geval van een probleem
- 4) De vergelijking van operatoren
- 5) De verandering van operator & transparantie
- 6) De kennis over verschillende universele diensten (infodiensten, telefoongidsen, ...)
- 7) De monitoring van de universele dienst
- 8) Algemene informatie (sociaaleconomische karakteristieken van de respondent)

## 2.1.3 Theoretische steekproef

### 2.1.3.1 POPULATIE

De populatie van deze studie wordt gevormd door de Belgische bevolking van 15 tot en met 74 jaar, net zoals in de voorgaande twee edities<sup>2</sup>.

### 2.1.3.2 STEEKPROEFGROOTTE & FOUTENMARGE

De nauwkeurigheid van de resultaten is afhankelijk van de steekproefgrootte. Hoe groter de steekproef, hoe nauwkeuriger het resultaat.

Als we een betrouwbaarheidsinterval van 95% vooropstellen, zijn de maximale afwijkingen (of de maximale foutenmarge) de volgende:

**Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte**

Steekproefgrootte <sup>3</sup>	Foutenmarge	Nauwkeurigheid
2.000	2,17%	95%
1.500	2,50%	95%
1.000	3,07%	95%
500	4,33%	95%

De door Profacts vooropgestelde theoretische (d.w.z. netto) steekproef bedroeg N=1.500, wat overeenkomt met een maximale foutenmarge van 2,5%.

---

<sup>2</sup> Sinds de editie in 2016 voerde het BIPT een leeftijdbovengrens in naar aanleiding van klachten die men eerder ontving van personen over uitnodigingen tot deelname aan gezinsleden die in een rusthuis verbleven en/of niet in staat waren de vragenlijst te beantwoorden.

<sup>3</sup> De netto gerealiseerde steekproef, i.c. alle enquêtes die voldoende zijn ingevuld en bijgevolg als valide weerhouden worden.

### 2.1.3.3 TYPE STEEKPROEF – SAMENSTELLING VAN DE STEEKPROEF

De steekproef dient representatief te zijn op een aantal criteria (nl. gewest, leeftijd en geslacht), wat we in acht kunnen nemen door het trekken van een aselecte, proportioneel gestratificeerde steekproef.

Onderstaande tabel geeft enerzijds de verdeling van de populatie naar gewest, leeftijd en geslacht weer, anderzijds de te realiseren steekproef die hieruit volgt.

**Tabel 2: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht**

#### Populatie<sup>4</sup>

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
<b>Vlaanderen</b>	<b>Man</b>	370.088	401.635	418.156	478.020	436.495	319.753	2.424.147	<b>4.828.477</b>
	<b>Vrouw</b>	356.218	398.086	412.617	464.858	434.059	338.492	2.404.330	
<b>Wallonië</b>	<b>Man</b>	224.113	228.727	231.903	253.037	230.670	163.924	1.332.374	<b>2.673.258</b>
	<b>Vrouw</b>	215.554	219.974	224.086	253.298	241.371	186.601	1.340.884	
<b>Brussel</b>	<b>Man</b>	69.765	98.380	95.178	79.361	56.183	35.327	434.194	<b>894.896</b>
	<b>Vrouw</b>	70.281	105.683	97.881	73.985	60.853	52.019	460.702	
<b>Totaal</b>	<b>Man</b>	<b>663.966</b>	<b>728.742</b>	<b>745.237</b>	<b>810.418</b>	<b>723.348</b>	<b>519.004</b>	<b>4.190.715</b>	<b>8.396.631</b>
	<b>Vrouw</b>	<b>642.053</b>	<b>723.743</b>	<b>734.584</b>	<b>792.141</b>	<b>736.283</b>	<b>577.112</b>	<b>4.205.916</b>	

#### Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
<b>Vlaanderen</b>	<b>Man</b>	66	72	75	85	78	57	433	<b>863</b>
	<b>Vrouw</b>	64	71	74	83	78	60	430	
<b>Wallonië</b>	<b>Man</b>	40	41	41	45	41	29	238	<b>478</b>
	<b>Vrouw</b>	39	39	40	45	43	33	240	
<b>Brussel</b>	<b>Man</b>	12	18	17	14	10	6	78	<b>160</b>
	<b>Vrouw</b>	13	19	17	13	11	9	82	
<b>Totaal</b>	<b>Man</b>	<b>119</b>	<b>130</b>	<b>133</b>	<b>145</b>	<b>129</b>	<b>93</b>	<b>749</b>	<b>1.500</b>
	<b>Vrouw</b>	<b>115</b>	<b>129</b>	<b>131</b>	<b>142</b>	<b>132</b>	<b>103</b>	<b>751</b>	

<sup>4</sup> Bevolkingscijfers op 01/01/2017, bron: belgium.be ([http://www.belgium.be/nl/over\\_belgie/land/bevolking](http://www.belgium.be/nl/over_belgie/land/bevolking))

## 2.2 Uitvoering van het veldwerk

### 2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending

Voor de organisatie en verzameling van de gegevens werkte Profacts samen met het Rijksregister. In concreto stond het Rijksregister in voor de trekking van de bruto-steekproef (i.c. alle personen die worden uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen) enerzijds, en het versturen van de postpakketten naar de geselecteerde personen anderzijds. Profacts stelde de postpakketten samen. Het Rijksregister was voorts nog belast met het openen van de retourenveloppen teneinde de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

Er werd een netto steekproef van  $N=1.500$  valide ingevulde vragenlijsten vooropgesteld. Om dit aantal te behalen werd een eerste zending georganiseerd waarbij 5.700 postpakketten<sup>5</sup> werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 3.278 pakketten;
- Wallonië: 1.815 pakketten;
- Brussel: 607 pakketten.

De 5.700 geselecteerden kregen van het Rijksregister op hun thuisadres een envelop toegestuurd met hierin:

- een begeleidend schrijven (uitnodigingsbrief);
- de vragenlijst;
- een retourenvelop (port betaald door bestemming);
- een invulkaart (brief) waarop de respondent zijn naam en adresgegevens kon noteren, wilde men mee participeren aan de verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro.

Bij de opzet van een schriftelijke verzending werd er steeds op toegezien dat alle mogelijke maatregelen tot maximalisatie van de respons zoveel mogelijk werden opgevolgd. Net zoals in voorgaande edities werd hiervoor de methode van Dillman<sup>6</sup> gevolgd:

---

<sup>5</sup> Voor het aantal pakketten werd rekening gehouden met de historische responsgraad van ong. 27%, met een kleine marge (het aantal pakketten in 2017 bedroeg 5.420).

<sup>6</sup> Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ De begeleidende brief is erg belangrijk om de studie te kaderen en zo respondenten te overtuigen van het belang van hun deelname en hen hiertoe te motiveren.

In het begeleidend / 'geofficialiseerd' schrijven – afgedrukt op briefpapier van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (President van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad) – werd in de eerste paragraaf beknopt de reden van het schrijven aangegeven (korte en bevattelijke schets van de opzet en context van het onderzoek).

In een tweede paragraaf werd geduid op de anonimiteit van de antwoorden.

Verder werd nog melding gemaakt van:

- de uiterste terugstuurdatum;
  - de retourenvelop 'port betaald door bestemming';
  - de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen (zie verder);
  - de duurtijd van de enquête;
  - de verloting;
  - de contactgegevens van Profacts indien de respondent vragen had over de studie.
- ❖ De vragenlijst werd opgesteld in een verzorgde lay-out in brochurevorm. De vragenlijst volgt een logische structuur en bevat duidelijke invulinstructies op de eerste pagina.
  - ❖ Het terugzenden van de vragenlijst werd vergemakkelijkt door vooraf geadresseerde retourenveloppen aan de postpakketten toe te voegen. De enveloppen droegen de vermelding 'port betaald door bestemming'.
  - ❖ De vragenlijst bereikte de respondenten vlak voor het weekend.
  - ❖ Er werd een incentive voorzien. De bevestigingen van voorgaande jaren hebben aangetoond dat een incentive noodzakelijk is om de medewerking aan het onderzoek te maximaliseren. Om die reden werd ook voor de bevestiging van 2018 door het BIPT een incentive voorzien middels een verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro. Hiervoor dienden de respondenten op een antwoordbrief hun gegevens te noteren en mee terug te sturen met de vragenlijst. Deelname aan de loting stond los van deelname aan de bevestiging, dit werd ook zo aangegeven in het begeleidend schrijven.

Bijkomend werd door Profacts nog een extra responsverhogende maatregel vooropgezet en uitgevoerd: de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen (zie verder).

## 2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief

De terugzendingen van de ingevulde vragenlijsten werden verwerkt door het Rijksregister:

- de retouromslagen werden geopend;
- de vragenlijst en antwoordbrief voor de verloting werden gescheiden;
- alle vragenlijsten (ook slechts deels ingevulde) werden vervolgens overgemaakt aan Profacts.

Er werd geopteerd om halverwege de veldwerkperiode een herinneringsbrief te sturen. Aangezien de vragenlijst anoniem was, en niet kon worden nagegaan wie de vragenlijst wel of niet teruggestuurd had, ontvingen alle 5.700 geselecteerden een herinneringspakket. Dat pakket was identiek aan dat van de oorspronkelijke uitnodiging, met dit verschil dat in het begeleidend schrijven aan de geselecteerde gevraagd werd de vragenlijst alsnog in te vullen en terug te sturen. Indien zij dit reeds gedaan hadden, werden de respondenten bedankt en gevraagd om het postpakket te negeren.

## 2.2.3 Timing van het veldwerk

De 5.700 postpakketten werden allemaal verzonden door het Rijksregister op woensdag 31 januari 2018. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten twee dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde vrijdag 2 februari 2018. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor 1 mei 2018.

De herinneringspakketten werden verzonden op woensdag 28 maart 2018, zodat ze op vrijdag 30 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. Respondenten hadden op dat moment dus nog een volledige maand om de enquête in te vullen en terug te sturen.

## 2.2.4 Online internet-enquête

Er werd de 5.700 geselecteerden eveneens de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via het internet in te vullen, mochten zij dit verkiezen boven de papieren versie. Dat werd vermeld in zowel de introductie- als herinneringsbrief. In de brief werd tevens aangegeven via welke internet-URL men toegang kon krijgen tot de vragenlijst (i.c. <http://www.profacts.be/BIPT> of <http://www.profacts.be/IBPT>). Om de anonimiteit van de enquête te waarborgen, was het niet nodig een inlogcode in te geven.

## 2.2.5 (Non-)Respons

Van de 5.700 verzonden schriftelijke vragenlijsten werden in totaal 896 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes ontvangen: 829 vragenlijsten werden naar het Rijksregister teruggestuurd met de post en 67 respondenten verkozen de enquête online in te vullen.

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 554 enquêtes (bruto-responsgraad van 17%);
- Wallonië: 277 enquêtes (bruto-responsgraad van 15%);
- Brussel: 65 enquêtes (bruto-responsgraad van 11%).

De bruto-responsgraad ligt zodoende op 15,7%, wat beduidend lager ligt dan voorgaande edities. Aangezien de opzet en uitvoering van de studie praktisch identiek is aan die van vorige jaren, kan er voor de daling in respons niet meteen een duidelijke oorzaak worden aangeduid. Om de maximale foutenmarge echter te beperken (zie hoger), werd gekozen om de steekproef nog te boosten met Profacts' online panel om een netto steekproef van minstens N=1.200 te bekomen. Voor de online boost werd een willekeurige, representatieve selectie van respondenten gemaakt in lijn met de vooropgestelde te behalen aantallen.

## 2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes

Enkel valide enquêtes maken deel uit van de gerapporteerde / gerealiseerde steekproef (i.c. netto-steekproef). Een enquête werd slechts als valide weerhouden, indien ze aan onderstaande criteria voldeed:

- minstens 90% van karakteriserende variabelen (socio-demo) moeten volledig zijn;
- minstens 90% van de hoofdvragen binnen elk onderdeel van de vragenlijst moeten beantwoord zijn;
- de antwoorden op de onderling verbonden vragen moeten coherent zijn.

## 2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef

Na controle van de kwaliteit van de enquêtes werd een finale netto-steekproef bekomen bestaande uit N=1.214 valide ingevulde enquêtes. Tabel 3 toont de verdeling van de gerealiseerde netto-steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht.

**Tabel 3: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht**

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	36	30	41	92	90	74	363	729
	Vrouw	57	43	52	81	86	47	366	
Wallonië	Man	28	23	25	28	47	36	187	385
	Vrouw	27	28	36	48	35	24	198	
Brussel	Man	5	9	6	6	12	4	42	100
	Vrouw	9	11	7	6	12	13	58	
Totaal	Man	69	62	72	126	149	114	592	1.214
	Vrouw	93	82	95	135	133	84	622	

Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft de respectievelijke steekproefgrootte op het niveau van de Belgische bevolking een foutenmarge van maximaal 2,8%. Concreet betekent dit dat telkens we een antwoordpercentage in de steekproef zien, we er 95% zeker van kunnen zijn, dat het werkelijke percentage (van de gehele Belgische bevolking) maximaal 2,8% afwijkt in negatieve of positieve zin.

De **betrouwbaarheid** van de resultaten hangt samen met de steekproefgrootte, hoe meer respondenten in de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheid dat hun antwoorden geëxtrapoleerd kunnen worden naar de populatie. Om die reden ligt de betrouwbaarheid op het niveau van subgroepen (bijv. de gewesten) lager dan op het niveau van de Belgische bevolking. In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van de foutenmarges op het niveau van de gewesten en stellen we vast dat deze variëren tussen 3,6% en 9,8%.

**Tabel 4: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar)**

Gewest	Aantal in populatie	Aantal in steekproef	Betrouwbaarheidsniveau	Foutenmarge
Vlaanderen	4.828.477	729	95%	3,6%
Wallonië	2.673.258	385	95%	5,0%
Brussel	894.896	100	95%	9,8%
Totaal	8.396.631	1.214	95%	2,80%

De **representativiteit** van de steekproef heeft alles te maken met de samenstelling van de steekproef en de mate waarin deze afwijkt van de samenstelling van de populatie. We zagen reeds dat de bruto-steekproef getrokken werd in functie van een aantal belangrijke parameters – zijnde gewest, leeftijd en geslacht – om zo de kans op een representatieve netto-steekproef te verhogen.

Non-respons is een factor die de representativiteit van de steekproef in het gedrag kan brengen. Subgroepen die in de netto-steekproef over- of ondervetegenwoordigd zijn, kunnen ervoor zorgen dat de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie. In tabel 5 en tabel 6 wordt in detail respectievelijk de verdeling in de populatie en de verdeling in de gerealiseerde netto-steekproef bekeken voor wat betreft de parameters gewest, leeftijd en geslacht.

**Tabel 5: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht**

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	4,4%	4,8%	5,0%	5,7%	5,2%	3,8%	28,9%	57,5%
	Vrouw	4,2%	4,7%	4,9%	5,5%	5,2%	4,0%	28,6%	
Wallonië	Man	2,7%	2,7%	2,8%	3,0%	2,7%	2,0%	15,9%	31,8%
	Vrouw	2,6%	2,6%	2,7%	3,0%	2,9%	2,2%	16,0%	
Brussel	Man	0,8%	1,2%	1,1%	0,9%	0,7%	0,4%	5,2%	10,7%
	Vrouw	0,8%	1,3%	1,2%	0,9%	0,7%	0,6%	5,5%	
Totaal	Man	7,9%	8,7%	8,9%	9,7%	8,6%	6,2%	49,9%	100,0%
	Vrouw	7,6%	8,6%	8,7%	9,4%	8,8%	6,9%	50,1%	

**Tabel 6: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht**

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	3,0%	2,5%	3,4%	7,6%	7,4%	6,1%	29,9%	60,0%
	Vrouw	4,7%	3,5%	4,3%	6,7%	7,1%	3,9%	30,1%	
Wallonië	Man	2,3%	1,9%	2,1%	2,3%	3,9%	3,0%	15,4%	31,7%
	Vrouw	2,2%	2,3%	3,0%	4,0%	2,9%	2,0%	16,3%	
Brussel	Man	0,4%	0,7%	0,5%	0,5%	1,0%	0,3%	3,5%	8,2%
	Vrouw	0,7%	0,9%	0,6%	0,5%	1,0%	1,1%	4,8%	
Totaal	Man	5,7%	5,1%	5,9%	10,4%	12,3%	9,4%	48,8%	100,0%
	Vrouw	7,7%	6,8%	7,8%	11,1%	11,0%	6,9%	51,2%	

Uit de vergelijking van tabel 5 met tabel 6 blijkt dat de netto-steekproef zeer representatief verdeeld zit en hier dus slechts minimaal via een weging gecorrigeerd diende te worden.

## 2.3 Verwerking en analyse van de gegevens

De resultaten werden verwerkt middels **kruistabulaties**<sup>7</sup> (bivariate analyses), met telkens weergave van de totale basis (univariate analyses). Elke tabel toont enerzijds het aantal respondenten in de betrokken subgroep (gewogen N), alsook het corresponderend kolompercentage (gewogen %). Waar dit zinvol was, werden tevens een aantal elementaire statistische kenmerken bepaald, zoals gemiddelde, mediaan, modus, enz.

Voor elke kruistabulatie werd tevens aan de hand van een **significantietoets** (Chi<sup>2</sup>, ANOVA, ...) nagegaan of een gevonden verschil (in antwoordpercentage of gemiddelde) tussen subgroepen, ook daadwerkelijk een verschil betref of eerder aan toeval te wijten was. De bespreking van de resultaten beperkt zich tot verschillen die significant blijken.

In sociaalwetenschappelijk onderzoek wordt van een significant verschil gesproken, indien de kans dat het gevonden verschil in de steekproef, ook een daadwerkelijk verschil in de populatie betreft, groter dan 95% is. Met andere woorden, er is minder dan 5% kans dat het gevonden verschil aan toeval te wijten is.

---

<sup>7</sup> Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=75.

## 3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING

### 3.1 Profiel van de respondent

#### 3.1.1 Geslacht

De steekproef is evenredig verdeeld inzake geslacht, met name 50% mannen en 50% vrouwen. Ook in de gewesten zien we een gelijke verdeling van mannen en vrouwen.

**Tabel 7: Geslacht van de respondenten – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Man</b>	355	50,8%	193	50,0%	58	44,7%	<b>606</b>	<b>49,9%</b>
<b>Vrouw</b>	343	49,2%	193	50,0%	72	55,3%	<b>608</b>	<b>50,1%</b>
<b>Totaal</b>	<b>729</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

#### 3.1.2 Leeftijd

De meeste leeftijdscategorieën tellen zo'n 17% van de respondenten; in verhouding zijn er iets meer respondenten in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar (19%) en iets minder respondenten van 65 tot 74 jaar (13%).

Gemiddeld zijn respondenten 44 jaar oud. De jongste respondenten zijn 16 jaar oud, de oudste respondenten zijn 74 jaar oud.

**Tabel 8: Leeftijd van de respondenten – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>15-24 jaar</b>	105	15,1%	64	16,4%	20	15,6%	<b>189</b>	<b>15,6%</b>
<b>25-34 jaar</b>	102	14,6%	72	18,7%	36	27,8%	<b>210</b>	<b>17,3%</b>
<b>35-44 jaar</b>	116	16,7%	77	19,7%	21	16,2%	<b>214</b>	<b>17,6%</b>
<b>45-54 jaar</b>	152	21,8%	66	17,1%	13	10,4%	<b>232</b>	<b>19,1%</b>
<b>55-64 jaar</b>	128	18,3%	61	15,7%	22	17,3%	<b>211</b>	<b>17,4%</b>
<b>65-74 jaar</b>	95	13,6%	47	12,2%	16	12,7%	<b>158</b>	<b>13,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>698</b>	<b>100,0%</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

**Tabel 9: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten**

	N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>Vlaanderen</b>	698	45,2	47	54	16,1	16	74
<b>Wallonië</b>	387	43,0	43	23	16,0	16	74
<b>Brussel</b>	129	42,2	37	24	16,6	17	74
<b>Totaal</b>	<b>1.214</b>	<b>44,2</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>16,1</b>	<b>16</b>	<b>74</b>

### 3.1.3 Gewest

Bijna zes op de tien respondenten (57%) wonen in Vlaanderen, een derde (32%) woont in Wallonië en een op de tien respondenten (11%) woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### 3.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen<sup>8</sup>

8% van de respondenten heeft een totaal maandelijks netto gezinsinkomen dat lager ligt dan € 1.200. Iets meer dan een vijfde van de respondenten (21%) heeft dan weer een maandelijks netto-gezinsinkomen hoger dan € 3.600.

<sup>8</sup> Het totaal maandelijks netto-gezinsinkomen omvat alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit het gezin die onder hetzelfde dak leven.

**Tabel 10: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	34	4,9%	42	10,8%	16	12,1%	92	7,6%
€ 1.200 - € 1.799	97	14,0%	72	18,7%	20	15,3%	189	15,6%
€ 1.800 - € 2.399	116	16,9%	60	15,6%	20	15,8%	197	16,4%
€ 2.400 - € 2.999	91	13,2%	59	15,4%	18	14,3%	169	14,0%
€ 3.000 - € 3.599	107	15,5%	44	11,4%	16	12,2%	167	13,8%
≥ € 3.600	154	22,4%	75	19,4%	27	20,5%	256	21,2%
Weet niet	90	13,1%	34	8,7%	13	9,8%	137	11,3%
<b>Totaal</b>	<b>691</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.206</b>	<b>100,0%</b>

### 3.1.5 Aantal personen ten laste<sup>9</sup>

In het huishouden van bijna vier op de tien respondenten (38%) zijn geen personen ten laste. Bij iets meer respondenten (41%) zijn er 1 tot 2 personen in het huishouden ten laste en bij 19% van de respondenten zijn 3 tot 5 personen ten laste in het huishouden. Slechts 2% van de respondenten heeft een huishouden met meer dan 5 personen ten laste.

**Tabel 11: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Geen</b>	276	39,7%	135	35,1%	54	41,7%	465	38,4%
<b>1 à 2</b>	287	41,2%	159	41,3%	51	39,1%	496	41,0%
<b>3 à 5</b>	126	18,1%	81	21,0%	23	18,1%	231	19,1%
<b>Meer dan 5</b>	7	1,0%	10	2,6%	1	1,1%	18	1,5%
<b>Totaal</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>162</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.211</b>	<b>100,0%</b>

<sup>9</sup> Een persoon ten laste werd gedefinieerd als “een persoon die financieel afhankelijk is van u of uw huishouden”, waarbij een huishouden bestaat uit “alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister”.

## 3.2 Gebruik van telecommunicatie en media

In dit deel komt het gebruik van de verschillende telecommunicatiediensten aan bod. Hierbij wordt nagegaan welke diensten het meest gebruikt worden door de respondenten, alsook of deze diensten deel uitmaken van een bundel.

Voorts wordt ook gekeken bij welke operator(en) men klant is en door welke criteria men zich laat leiden bij de keuze van een operator.

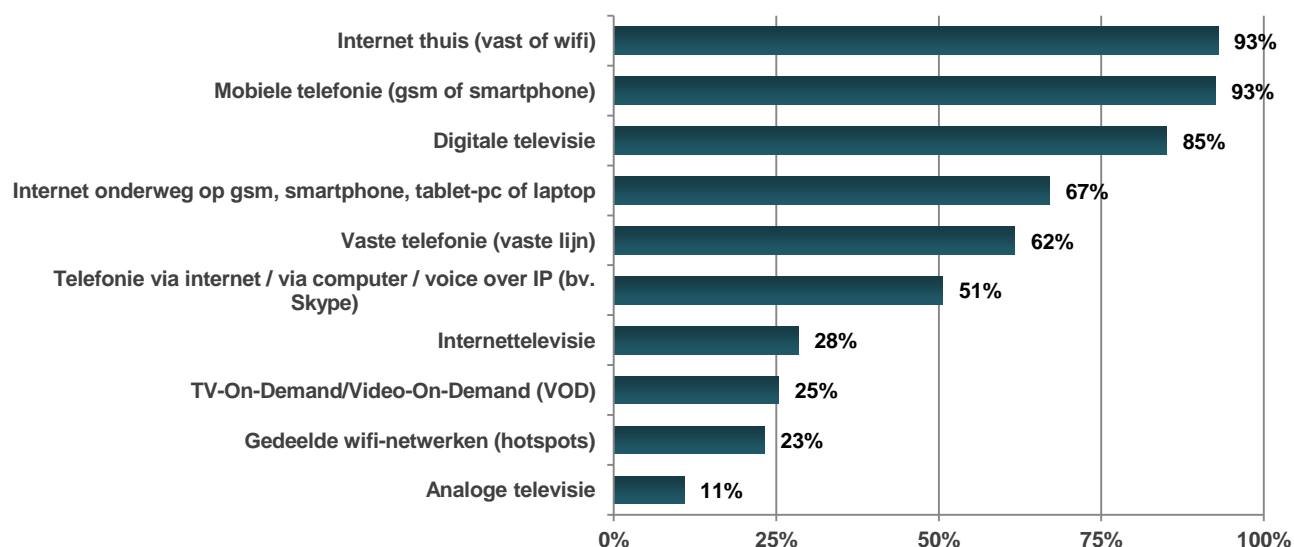
### 3.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

#### 3.2.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

De resultaten tonen aan dat de diensten die het meest door de respondenten worden gebruikt overeenstemmen met de vijf voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België. Zo maakt negen op tien respondenten (93%) gebruik van zowel internet thuis (vast of wifi) als mobiele telefonie. Daarnaast heeft 85% van de respondenten digitale televisie, gebruikt twee derden (67%) internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop en heeft zes op tien respondenten (62%) thuis vaste telefonie.

Vervolgens geeft 51% van de respondenten aan te telefoneren via internet, kijkt 28% naar televisie via internet, heeft 25% TV- of Video-On-Demand en maakt 23% gebruik van gedeelde wifi-netwerken (zogenaamde hotspots). Ten slotte wordt de dienst analoge televisie (11%) het minst gebruikt door de respondenten.

**Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.210)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie- en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. In Vlaanderen en Wallonië beschikken opvallend meer respondenten over digitale televisie (resp. 89% en 84%) dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (68%). Ook kijken de Vlaamse en Brusselse respondenten – vergeleken met deze uit Wallonië – vaker televisie via het internet (resp. 30% en 35% t.o.v. 23%). Daarnaast ligt het gebruik van gedeelde wifi-netwerken hoger in Vlaanderen en Brussel (resp. 27% en 30%) in vergelijking met Wallonië (14%). Ten slotte maken de Vlaamse respondenten frequenter gebruik van mobiele telefonie (94%), internet onderweg (70%) en telefonie via het internet (53%) dan de respondenten uit Wallonië (resp. 91%, 61% en 45%).

**Tabel 12: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Internet thuis</b>	650	93,4%	357	92,6%	118	91,7%	<b>1.125</b>	<b>93,0%</b>
<b>Mobiele telefonie</b>	655	94,1% <sup>B</sup>	350	90,8%	115	89,4%	<b>1.120</b>	<b>92,6%</b>
<b>Digitale televisie</b>	619	88,9% <sup>BC</sup>	323	83,8% <sup>C</sup>	87	68,0%	<b>1.029</b>	<b>85,0%</b>
<b>Internet onderweg</b>	484	69,5% <sup>B</sup>	237	61,4%	91	70,8%	<b>811</b>	<b>67,1%</b>
<b>Vaste telefonie</b>	435	62,5%	240	62,1%	72	56,1%	<b>747</b>	<b>61,7%</b>
<b>Telefonie via internet</b>	370	53,1% <sup>B</sup>	173	44,8%	70	54,5%	<b>613</b>	<b>50,6%</b>
<b>Internettelevisie</b>	208	29,9% <sup>B</sup>	90	23,4%	45	35,0% <sup>B</sup>	<b>343</b>	<b>28,4%</b>
<b>TV- of Video-On-Demand</b>	161	23,1%	108	28,0%	38	29,9%	<b>307</b>	<b>25,4%</b>
<b>Gedeelde wifi-netwerken</b>	189	27,2% <sup>B</sup>	53	13,8%	38	29,5% <sup>B</sup>	<b>281</b>	<b>23,2%</b>
<b>Analoge televisie</b>	79	11,3%	38	9,9%	14	11,0%	<b>131</b>	<b>10,8%</b>
<b>Totaal</b>	<b>696</b>	<b>100,0%</b>	<b>386</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.210</b>	<b>100,0%</b>

De leeftijd van de respondenten heeft een invloed op het al dan niet gebruiken van of beschikken over bepaalde telecommunicatie- en mediadiensten. Hoe ouder de respondenten, hoe groter de kans dat zij gebruik maken van digitale televisie en vaste telefonie. Daartegenover staat dat hoe jonger de respondenten, hoe frequenter ze gebruik maken van betalende TV- of Video-On-Demand, televisie of telefonie via het internet, internet onderweg en gedeelde wifi-netwerken. Voor wat betreft het beschikken over mobiele telefonie, analoge televisie of internet thuis kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd van de respondent.

**Tabel 13: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Internet thuis	93,7% <sup>F</sup>	94,5% <sup>F</sup>	95,1% <sup>F</sup>	94,9% <sup>F</sup>	92,4% <sup>F</sup>	85,1%
Mobiele telefonie	91,6%	95,1%	93,4%	90,9%	93,6%	90,3%
Digitale televisie	76,0%	80,0%	85,6% <sup>A</sup>	91,7% <sup>A,B,C</sup>	87,2% <sup>A,B</sup>	89,4% <sup>A,B</sup>
Internet onderweg	71,0% <sup>E,F</sup>	79,2% <sup>D,E,F</sup>	73,4% <sup>E,F</sup>	65,2% <sup>F</sup>	60,7% <sup>F</sup>	48,9%
Vaste telefonie	54,3% <sup>B</sup>	35,4%	52,8% <sup>B</sup>	73,0% <sup>A,B,C</sup>	77,6% <sup>A,B,C</sup>	80,1% <sup>A,B,C</sup>
Telefonie via internet	64,2% <sup>C,D,E,F</sup>	61,5% <sup>D,E,F</sup>	52,2% <sup>F</sup>	43,9% <sup>F</sup>	45,4% <sup>F</sup>	34,5%
Internettelevisie	40,7% <sup>C,D,E,F</sup>	34,8% <sup>E,F</sup>	24,8%	26,6%	21,8%	21,2%
TV- of Video-On-Demand	36,9% <sup>D,E,F</sup>	39,8% <sup>C,D,E,F</sup>	28,0% <sup>E,F</sup>	23,4% <sup>E,F</sup>	15,4% <sup>F</sup>	5,2%
Gedeelde wifi-netwerken	30,7% <sup>B,F</sup>	19,7%	25,0% <sup>F</sup>	23,0% <sup>F</sup>	24,5% <sup>F</sup>	15,0%
Analoge televisie	16,4% <sup>E,F</sup>	10,8%	9,2%	11,6%	8,7%	8,1%
<b>Totaal (N)</b>	<b>189</b>	<b>210</b>	<b>213</b>	<b>230</b>	<b>210</b>	<b>158</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. < 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Naast leeftijd en gewest speelt ook het inkomen een rol bij het gebruiken van of beschikken over bepaalde telecommunicatie- en mediadiensten. Algemeen kan vastgesteld worden dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten, hoe groter de kans dat zij gebruik maken van internet thuis, mobiele telefonie, digitale televisie, internet onderweg, vaste telefonie, telefonie of televisie via het internet, TV of Video-On-Demand en gedeelde wifi-netwerken. Enkel analoge televisie wordt in de verscheidene inkomensgroepen in gelijke mate gebruikt.

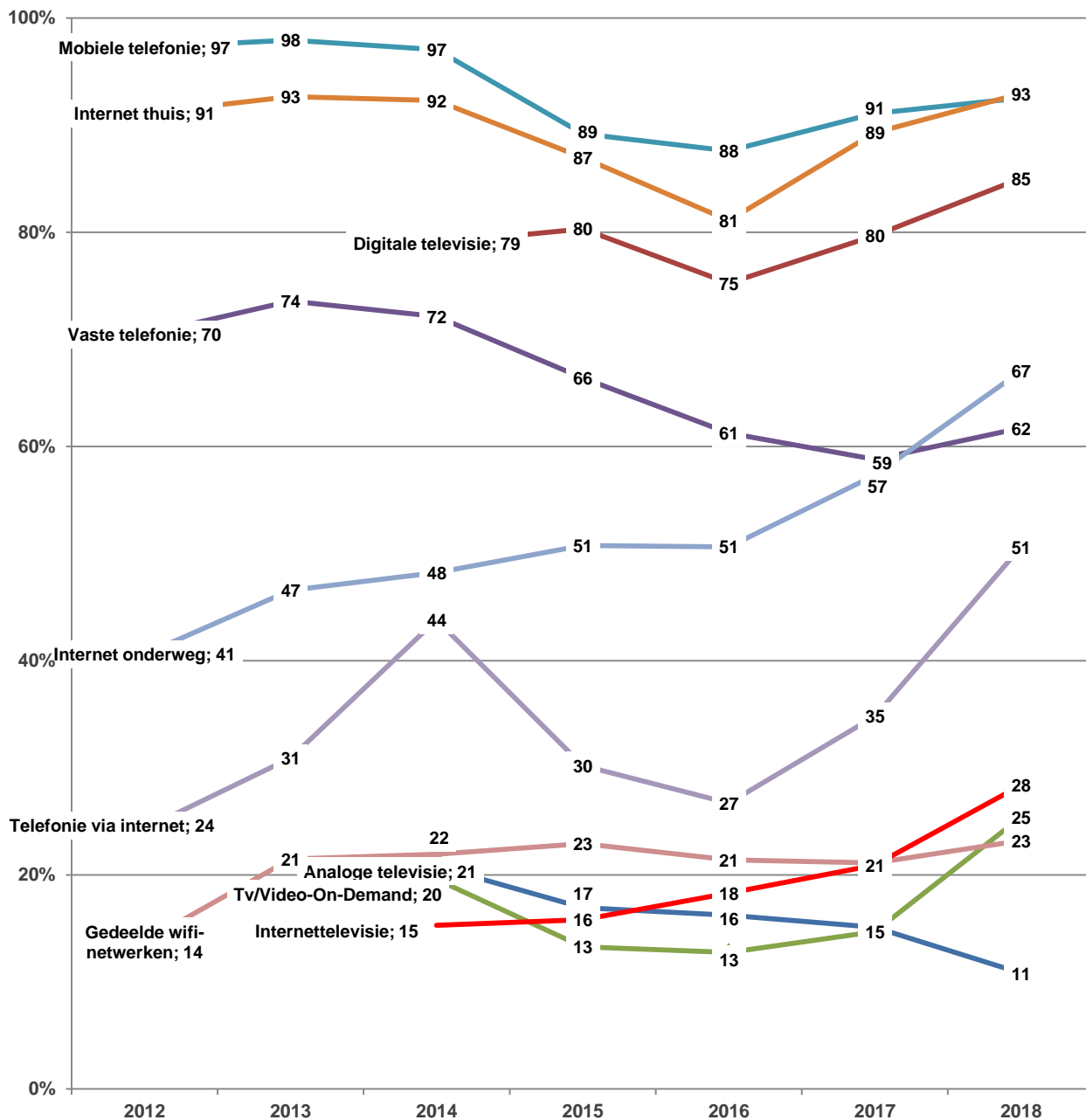
**Tabel 14: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Internet thuis	79,1%	87,8%	93,8% <sup>A,B</sup>	94,3% <sup>A,B</sup>	98,3% <sup>A,B,C</sup>	99,2% <sup>A,B,C,D</sup>
Mobiele telefonie	81,6%	88,9%	90,2% <sup>A</sup>	95,7% <sup>A,B,C</sup>	96,8% <sup>A,B,C</sup>	98,2% <sup>A,B,C</sup>
Digitale televisie	65,2%	78,7% <sup>A</sup>	88,4% <sup>A,B</sup>	86,3% <sup>A</sup>	91,1% <sup>A,B</sup>	90,7% <sup>A,B</sup>
Internet onderweg	42,1%	52,2%	61,7% <sup>A</sup>	66,0% <sup>A,B</sup>	82,6% <sup>A,B,C,D</sup>	84,4% <sup>A,B,C,D</sup>
Vaste telefonie	45,4%	54,5%	62,9% <sup>A</sup>	68,4% <sup>A,B</sup>	65,1% <sup>A,B</sup>	68,9% <sup>A,B</sup>
Telefonie via internet	30,8%	37,2%	39,0%	57,1% <sup>A,B,C</sup>	62,4% <sup>A,B,C</sup>	67,1% <sup>A,B,C,D</sup>
Internettelevisie	20,9%	13,7%	23,6% <sup>B</sup>	29,8% <sup>B</sup>	38,0% <sup>A,B,C</sup>	36,7% <sup>A,B,C</sup>
TV- of Video-On-Demand	16,3%	18,9%	20,9%	27,9% <sup>A,B</sup>	27,9% <sup>A,B</sup>	33,6% <sup>A,B,C</sup>
Gedeelde wifi-netwerken	9,5%	12,3%	21,8% <sup>A,B</sup>	22,3% <sup>A,B</sup>	32,0% <sup>A,B,C,D</sup>	33,1% <sup>A,B,C,D</sup>
Analoge televisie	12,9%	7,3%	12,4%	11,4%	8,0%	10,7%
<b>Totaal (N)</b>	<b>91</b>	<b>186</b>	<b>197</b>	<b>169</b>	<b>167</b>	<b>256</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. < 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

Tijdens de editie van 2017 werd reeds opgemerkt dat **internet onderweg** een stijgende tendens ervaarde. Tijdens de huidige editie neemt het aantal gebruikers van deze dienst nog verder toe, namelijk van 57% naar 67%. Het aandeel respondenten met **analoge televisie** daarentegen kent een daling ten aanzien van de voorgaande edities (2015-2017: 17%-15%; 2018: 11%) ten voordele van andere vormen van TV kijken: **digitale televisie**, dat in 2018 – na een eerste stijging in 2017 tot 80% – verder aangroeit tot 85%, het aandeel respondenten met **internettelevisie** en **TV- of Video-On-Demand** stijgt ook stelselmatig vanaf editie 2015 (resp. 2015-2017: 16%-21%; 2018: 28% en 2015-2017: 13%-15%; 2018: 25%). Ook betreffende **internet thuis** blijft het gebruik stijgen tot het niveau van editie 2013 (nl. 93%). Het groeiend gebruik van **telefonie via internet**, dat reeds op te merken was in 2017, neemt verder toe tot 51%, wat hoger is dan in editie 2014 (44%). Het gebruik van **mobiele telefonie** enerzijds en **gedeelde wifi-netwerken** anderzijds, blijft quasi onveranderd ten aanzien van 2016 en 2017. De daling van het aantal respondenten met **vaste telefonie** lijkt gestuit. Sinds 2016 maakt nog zes op tien respondenten gebruik van een vaste lijn.

**Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.210)

### 3.2.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

Acht op de tien respondenten (82%) geven aan dat minstens een aantal van de diensten die ze gebruiken, gebundeld zijn in een pack. Iets meer dan een achtste van de respondenten (13%) heeft geen bundel en 4% weet het niet.

De respondenten in Vlaanderen en Wallonië geven frequenter aan dat de diensten die ze gebruiken, gebundeld zijn in een pack (resp. 85% en 82%) in vergelijking met de Brusselse respondenten (72%).

**Tabel 15: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	558	84,5% <sup>C</sup>	300	81,9% <sup>C</sup>	88	72,2%	946	82,4%
<b>Neen</b>	74	11,2%	55	15,1%	23	19,0% <sup>A</sup>	153	13,3%
<b>Ik weet het niet</b>	28	4,3%	11	3,0%	11	8,8% <sup>B</sup>	50	4,4%
<b>Totaal</b>	<b>660</b>	<b>100,0%</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.149</b>	<b>100,0%</b>

Het gebruik van gebundelde aanbiedingen (packs) stijgt naargelang de respondenten ouder worden. De jongste leeftijdscategorie geeft significant vaker aan dat zij niet weten of zij hiervan gebruik maken (16%) – waarschijnlijk omdat ze kunnen gebruiken maken van telecommunicatiediensten via hun ouders.

Daarnaast kan gesteld worden dat hoe hoger het maandelijks inkomen, hoe groter de kans dat sommige van de gebruikte diensten gebundeld zijn in een pack. Het is voornamelijk de laagste inkomensgroep (<1.200) die minder over een bundel beschikt (64%) in vergelijking met de hogere inkomensgroepen (≥1.200: 79% tot 90%).

**Tabel 16: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
<b>Ja</b>	72,0%	81,6% <sup>A</sup>	84,8% <sup>A</sup>	86,5% <sup>A</sup>	84,3% <sup>A</sup>	84,0% <sup>A</sup>
<b>Neen</b>	12,2%	16,5%	12,0%	10,2%	14,2%	15,5%
<b>Ik weet het niet</b>	15,8% <sup>B,C,D,E,F</sup>	1,9%	3,2% <sup>F</sup>	3,3%	1,5%	0,5%
<b>Totaal (N)</b>	<b>181</b>	<b>206</b>	<b>203</b>	<b>218</b>	<b>197</b>	<b>143</b>
	<€1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥€3.600
<b>Ja</b>	64,0%	79,7% <sup>A</sup>	86,2% <sup>A</sup>	85,3% <sup>A</sup>	89,7% <sup>A,B</sup>	85,8% <sup>A</sup>
<b>Neen</b>	32,2%	17,6% <sup>A</sup>	10,6% <sup>A</sup>	11,7% <sup>A</sup>	7,9% <sup>A,B</sup>	11,5% <sup>A</sup>
<b>Ik weet het niet</b>	3,8%	2,7%	3,2%	3,0%	2,4%	2,7%
<b>Totaal (N)</b>	<b>80</b>	<b>166</b>	<b>189</b>	<b>164</b>	<b>163</b>	<b>248</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

Er was reeds een daling op te merken in de voorgaande edities van het aantal respondenten dat niet over een bundel beschikt. In 2017 gaf slechts 20% aan nog geen gebruik te maken van een pack. Dit was een significante daling in vergelijking met 2016 (24%) en 2014 (26%). Deze trend zet zich verder in de huidige editie (2018) met een daling tot 13% wat het succes van de telecommunicatiebundels onderbouwt.

**Tabel 17: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ja	--	67,7% <sup>D</sup>	67,6% <sup>D</sup>	74,8% <sup>B,C,E</sup>	68,7% <sup>D</sup>	72,5%	82,4%
Neen	--	24,0%	26,2% <sup>D,F</sup>	20,1% <sup>C</sup>	24,4% <sup>F</sup>	20,1% <sup>C,E</sup>	13,3%
Ik weet het niet	--	8,3% <sup>D</sup>	6,1%	5,1% <sup>B</sup>	6,9%	7,4%	4,4%
<b>Totaal (N)</b>	--	<b>1.207</b>	<b>1.029</b>	<b>1.159</b>	<b>1.405</b>	<b>1.545</b>	<b>1.149</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

De bundel die het meest frequent voorkomt, is een combinatie van digitale televisie, vaste telefonie en internet thuis: 25% van de respondenten geeft aan een pack te hebben met deze combinatie van diensten. Ook in 2015, 2016 en 2017 kwam het pack met televisie, vaste telefonie en internet thuis het meest frequent voor. Het aandeel ervan blijft wel dalen (m.n. van 39% in 2015, 31% in 2016, 27% in 2017 tot 25% nu). Op plaats twee volgt een pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie, internet thuis en internet onderweg (19%), daarna een pack bestaande uit mobiele telefonie en internet onderweg (16%) en een pack met digitale televisie en internet thuis (10%). De top vijf wordt afgesloten door een pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie en internet thuis (7%).

**Tabel 18: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis	162	23,1%	107	27,6%	31	24,0%	<b>299</b>	<b>24,7%</b>
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg	153	21,9%	62	16,2%	19	14,6%	<b>234</b>	<b>19,3%</b>
Mobiele telefonie + Internet onderweg	118	16,9%	60	15,5%	21	15,9%	<b>198</b>	<b>16,4%</b>
Televisie + Internet thuis	78	11,2%	39	10,0%	10	7,6%	<b>126</b>	<b>10,4%</b>
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis	46	6,5%	26	6,8%	9	6,8%	<b>81</b>	<b>6,6%</b>
...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Totaal</b>	<b>660</b>	<b>100,0%</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>122</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.149</b>	<b>100,0%</b>

Het pack met de vijf diensten (digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie, internet thuis en internet onderweg) komt minder frequent voor in Wallonië (16%) vergeleken met Vlaanderen (22%).

Voor wat betreft leeftijd kan voor twee bundels worden vastgesteld dat ze minder frequent voorkomen in de oudere leeftijdsgroepen: het pack met mobiele telefonie en internet onderweg (24% bij de 15 tot 34-jarigen en 17% bij de 35 tot 54-jarigen tot 8% bij de 55-74-jarigen) en het pack met televisie en internet thuis (12% van de 15 tot 54-jarigen t.o.v. 7% van de 55-74-jarigen). Anderzijds komen de packs met vier of vijf diensten vaker voor bij de oudere respondenten (resp. 12% en 22% bij de 54-74-jarigen tegenover 14% en 2% bij de 15-34-jarigen). Naar inkomen komen de packs met vijf diensten en die met mobiele telefonie en internet onderweg frequenter voor bij de hogere inkomens (22% tot 28%).

## 3.2.2 Keuze van de operatoren

### 3.2.2.1 OPERATOR(EN)

De helft van de respondenten (51%) laat weten dat zij klant zijn bij Proximus. De tweede en derde plaats worden respectievelijk ingenomen door Telenet (39%) en Orange (22%). VOO (14%) en BASE (11%) eisen de vierde en vijfde plaats. De overige operatoren worden telkens door minder dan 10% van de respondenten vernoemd. Er moet in dat opzicht wel opgemerkt worden dat niet alle operatoren dezelfde diensten aanbieden. Zo biedt bijvoorbeeld BASE enkel nog mobiele telefonie en internet onderweg aan sinds december 2014 (BASE beschikte over een aanbod van vaste telefonie en internettoegang thuis via Snow<sup>10</sup>).

Niet elke operator is in elk gewest even sterk vertegenwoordigd. Zo zijn de respondenten uit Vlaanderen hoofdzakelijk klant bij Telenet (64%), Proximus (45%) en Orange (21%). Respondenten in Wallonië zijn hoofdzakelijk klant bij Proximus (62%), VOO (38%) dat niet actief is in Vlaanderen, en Orange (26%). Tot slot zijn de respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voornamelijk klant bij Proximus (53%), BASE 25% en Orange (17%).

---

<sup>10</sup> Gelanceerd in februari 2013 en stopgezet in december 2014.

**Tabel 19: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Proximus</b>	310	45,1%	238	62,2% <sup>A</sup>	68	53,2%	<b>616</b>	<b>51,4%</b>
<b>Telenet</b>	441	64,2% <sup>bc</sup>	2	0,6%	18	13,8% <sup>B</sup>	<b>461</b>	<b>38,5%</b>
<b>Orange</b>	143	20,8%	101	26,4% <sup>A</sup>	22	17,4%	<b>266</b>	<b>22,2%</b>
<b>Voo</b>	2	0,2%	144	37,6% <sup>A</sup>	16	12,2% <sup>A</sup>	<b>161</b>	<b>13,5%</b>
<b>BASE</b>	66	9,7%	27	7,1%	33	25,6% <sup>ab</sup>	<b>126</b>	<b>10,5%</b>
<b>Scarlet</b>	43	6,3%	26	6,8%	8	6,1%	<b>77</b>	<b>6,4%</b>
<b>Mobile Vikings</b>	36	5,2% <sup>B</sup>	3	0,8%	10	7,5% <sup>B</sup>	<b>48</b>	<b>4,0%</b>
<b>Telesat/TV</b>	10	1,4%	2	0,6%	3	2,4%	<b>15</b>	<b>1,3%</b>
<b>Lycamobile</b>	7	1,0%	3	0,7%	4	3,1%	<b>13</b>	<b>1,1%</b>
<b>SFR</b>	1	0,2%	1	0,2%	9	6,7% <sup>AB</sup>	<b>11</b>	<b>0,9%</b>
<b>Jim Mobile</b>	6	0,8%	3	0,7%	2	1,2%	<b>10</b>	<b>0,8%</b>
<b>Belgian Telecom</b>	5	0,7%	4	1,1%	1	0,7%	<b>10</b>	<b>0,8%</b>
...								
<b>Totaal</b>	<b>687</b>	<b>100,0%</b>	<b>383</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.198</b>	<b>100,0%</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

Voor wat de vijf belangrijkste operatoren betreft, heeft de leeftijd van de respondenten een invloed op welke operator zij gebruiken. De twee oudste leeftijdscategorieën (55 tot 64 jaar en 65 tot 74 jaar) laten significant vaker weten klant te zijn bij Proximus (resp. 56% en 57%) in vergelijking met de andere, jongere leeftijdscategorieën. Bijkomend is het opvallend dat de respondenten in de oudste leeftijdscategorie beduidend minder vaak BASE aangeven als hun operator (4%), vermoedelijk omwille van het aanbod dat vooral gefocust is op mobiele telefonie en internet onderweg. Ten slotte geven de twee jongste leeftijdscategorieën (15 tot 24 jaar en 25 tot 34 jaar) frequenter aan aangesloten te zijn bij Orange voor hun telecommunicatie- en mediadiensten (resp. 29% en 27%). Bij de andere twee operatoren, Telenet en VOO, zijn geen significante verschillen op te merken tussen de leeftijdscategorieën.

Algemeen geldt: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe groter de kans dat men klant is bij Proximus (≥1.800: 50% tot 62%), alsook hoe groter de kans dat men klant is bij Telenet (≥1.800: 35% tot 43%). Voor BASE en VOO geldt het omgekeerde verband. Namelijk, hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe groter de kans dat men klant is bij BASE (< 3.000: 12% tot 14%) – deels omwille van de jongere klantenbasis, alsook hoe groter de kans dat men klant is bij VOO (<1.800: 19% en 20%). Enkel bij Orange zijn er geen significante verschillen op te merken tussen de verscheidene inkomensgroepen.

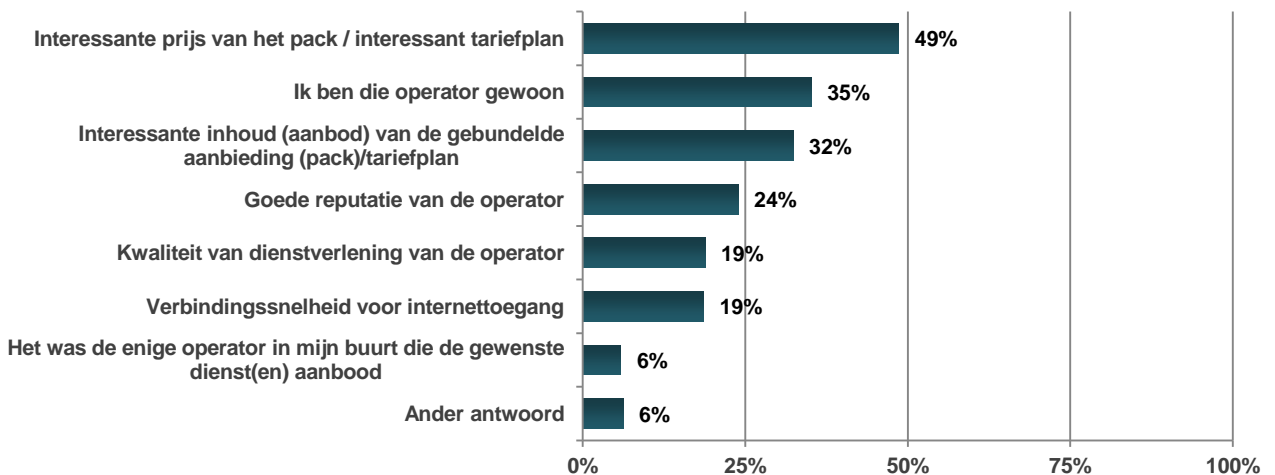
Proximus – tot 2014 opgesplitst in Belgacom en Proximus (Belgacom Mobile) – verloor in 2016 wat terrein ten opzichte van de voorgaande jaren (in 2016: 55% t.o.v.60% tot 65% in 2012-2015), maar blijft in 2017 en 2018 op een gelijkaardig niveau (resp. 53% en 51%). Over de edities heen kon reeds een dalende trend worden opgemerkt inzake respondenten die klant

zijn bij Orange, maar in 2017 resulteert dit voor het eerst in een significant verschil: in 2012 en 2013 was nog resp. 29% en 30% klant bij Orange, in 2017 is dit gedaald tot 24%. De dalende trend bij Orange blijft aanslepen in de huidige editie (2018) met een klantenpercentage van 22%. Het aandeel van BASE lag reeds in 2017 significant lager in vergelijking met 2012 (resp. 11% t.o.v. 17%). In de huidige editie blijven evenveel mensen aangeven klant te zijn bij BASE (11%). Voor de operatoren Telenet en VOO bleef het klantenaandeel stabiel over de edities heen.

### 3.2.2.2 KEUZECRITERIA

Bij de vraag naar de criteria die een rol spelen bij het kiezen van een operator, kregen de respondenten verschillende mogelijkheden aangereikt en mocht men er meerdere selecteren. Het criterium waar respondenten het vaakst rekening mee houden bij de keuze van een operator is de prijs van het pack of tariefplan (49%). Vervolgens zijn het vertrouwd zijn met de operator (35%), de interessante inhoud (32%) en een goede reputatie van de operator (24%) drie belangrijke keuzecriteria. Ten slotte geeft een vijfde van de respondenten (19%) aan rekening te houden met de kwaliteit van de dienstverlening, alsook met de verbindingssnelheid voor internettoegang bij het kiezen van een operator.

**Figuur 3: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.205; 5 respondenten gaven geen antwoord)

De keuzecriteria 'interessante prijs van het pack of interessant tariefplan' speelt voornamelijk een rol voor de Vlaamse en Waalse respondenten (resp. 51% en 48%). De respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hechten hier minder waarde aan (37%). Daarnaast geven de Waalse en Brusselse respondenten frequenter aan dat hun keuze bepaald werd omdat het de enige operator in de buurt was die de gewenste dienst(en) aanbod (telkens 9%). In Vlaanderen geeft slechts 4% van de respondenten dit aan als keuzecriterium.

De criteria waaraan belang gehecht wordt verschillen tussen de diverse leeftijdscategorieën. Zo geeft de oudste leeftijdscategorie (65 tot 74 jaar) significant vaker aan dat ze hun huidige operator gewoon zijn (49%). De jongere respondenten kijken meer naar de interessantste prijs of tariefplan (52% tot 58%), de inhoud van de gebundelde aanbieding (33% tot 40%) of de goede reputatie (25% tot 30%) van de operator.

Betreffende de inkomensgroepen valt op te merken dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe groter de kans dat er rekening wordt gehouden met de inhoud van de gebundelde aanbieding (35% tot 41%) en met de verbindingssnelheid voor internettoegang (24% tot 28%).

In 2012 gaf 41% van de respondenten aan dat een interessante prijs van het pack of tariefplan één van hun keuzecriteria was. De voorgaande editie van 2017 leverde een significant hoger resultaat op, namelijk 47% gaf dit criteria op. Deze tendens zet zich verder in 2018 met 49% die prijs een belangrijk keuzecriterium vindt wat een reflectie is van de markt die sterk evolueerde naar telecommunicatie als een commodity waar prijs een belangrijke rol gaat spelen. In voorgaande jaren 2013 tot 2015 was een interessante inhoud van een bundel of tariefplan voor 45% tot 50% van de respondenten een keuzecriterium. In 2016 daalde dit aandeel naar het niveau van 2012, met name 36%. Dit blijft gehanteerd in 2017 (39%) en 2018 (32%). Sinds 2013 speelt de goede reputatie van de operator voor een vijfde van de respondenten een rol (20%), komende van 14% in 2012. Dit keuzecriterium wint sindsdien aan belang. In 2017 lag het zelfs significant hoger dan in de edities 2012 en 2013 (resp. 25% t.o.v. 14% en 20%). Ten slotte won de verbindingssnelheid van de internettoegang aan belang in 2017 (20%) maar is dit in de huidige editie weer afgenomen tot het niveau van 2016 (16%).

**Tabel 20: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Interessante prijs pack/tariefplan	41,3% <sup>D,F</sup>	46,4%	46,9%	48,2% <sup>A</sup>	44,2%	47,5% <sup>A</sup>	48,6
Interessante inhoud pack/tariefplan	34,6% <sup>B,C,D</sup>	45,7% <sup>A,E,F</sup>	46,7% <sup>A,E,F</sup>	50,4% <sup>A,E,F</sup>	36,3% <sup>B,C,D</sup>	39,2% <sup>B,C,D</sup>	32,4
Goede reputatie van de operator	14,1% <sup>B,C,D,E,F</sup>	20,1% <sup>A</sup>	22,4% <sup>A</sup>	22,2% <sup>A</sup>	24,1% <sup>A</sup>	24,9% <sup>A,B</sup>	23,9
Verbindingssnelheid internettoegang	18,5%	14,4% <sup>F</sup>	15,9%	18,9%	15,8% <sup>F</sup>	20,2% <sup>B,E</sup>	15,8
<b>Totaal (N)</b>	<b>1.094</b>	<b>1.241</b>	<b>1.059</b>	<b>1.122</b>	<b>1.373</b>	<b>1.518</b>	

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.2.2.3 GEBRUIK VAN TELEFONIE-/BERICHTDIENST VIA INTERNET

Er zijn allerhande applicaties beschikbaar waarbij een telefonie- en/of berichtendienst (al dan niet betalend) via internet kan worden gebruikt. Aan de respondenten werd gevraagd om voor de meest populaire diensten op de Belgische markt aan te duiden of ze het privé gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden. Indien men nog andere applicaties gebruikte, kon men deze verder preciseren.

De twee populairste applicaties die door respondenten gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Facebook Messenger (65%) en Whatsapp (62%). Respondenten gebruiken in mindere mate Skype (29%) en FaceTime (21%) (enkel voor Apple gebruikers). 15% van de respondenten maakt geen gebruik van dergelijke applicaties.

Over de drie gewesten heen zijn er verschillen op te merken in het gebruik van telefonie- en berichtendiensten via het internet. Facebook Messenger wordt significant vaker gebruikt door de Waalse respondenten (69%) in vergelijking met degene uit Vlaanderen (62%). In Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maakt men dan beduidend meer gebruik van WhatsApp (resp. 67% en 74%) en FaceTime (resp. 22% en 28%) vergeleken met de Waalse respondenten (resp. 48% en 16%). Daarnaast wordt Skype significant vaker in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (45%) gebruikt om privé te telefoneren en/of berichten te verzenden dan in Vlaanderen (26%) en Wallonië (28%). Ten slotte laten de Waalse

respondenten significant vaker weten dat zij geen applicaties gebruiken (17%) om privé via het internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, dan de Brusselse respondenten (9%).

**Tabel 21: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	435	62,4%	265	68,6% <sup>A</sup>	85	66,3%	786	64,8%
Whatsapp	467	66,9% <sup>B</sup>	186	48,1%	95	73,7% <sup>B</sup>	748	61,6%
Skype™	182	26,1%	108	27,8%	58	44,8% <sup>ab</sup>	347	28,6%
FaceTime	156	22,3% <sup>B</sup>	61	15,6%	36	28,2% <sup>B</sup>	253	20,8%
Andere applicatie	41	5,8%	31	7,8%	9	6,91	80	6,6%
Geen van bovenstaande	106	15,2%	66	17,0% <sup>C</sup>	11	8,9%	183	15,1%
<b>Totaal</b>	<b>698</b>	<b>100,0%</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, hangt samen met de leeftijd van de respondenten. Hoe ouder de respondenten, hoe vaker zij aangeven geen gebruik te maken van dergelijke applicaties. 32% van de respondenten uit de oudste leeftijdscategorie (65 tot 74 jaar) geven dit aan ten opzichte van alle andere, jongere, leeftijdscategorieën. Daarnaast is er een kloof op te merken tussen de 35 tot 64-jarigen (14% tot 21%) die nog altijd beduidend vaker aangeven dan de jongere respondenten (3% tot 6%) geen gebruik te maken van dergelijke applicaties. De drie jongste leeftijdscategorieën (15-24; 25-34; 35-44) maken significant vaker gebruik van Facebook Messenger (resp. 94%; 81% en 69%) en WhatsApp (resp. 70%; 77% en 68%). Vervolgens kan uit de resultaten afgeleid worden dat jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) ook van Skype (47%) en FaceTime (40%) opvallend vaker gebruik maakt, vergeleken met de andere, oudere, leeftijdscategorieën (resp. 21% tot 32% en 11% tot 24%).

Binnen de diverse inkomensgroepen kan er slechts één verschil gevonden worden omtrent het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden. Namelijk, hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe frequenter men aangeeft gebruik te maken van de applicatie WhatsApp. Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen  $\geq$ €3.000 laten significant vaker weten gebruik te maken van deze applicatie (resp. 72% en 76%), dan respondenten die  $<$ €3.000 maandelijks netto gezinsinkomen hebben (49% tot 59%).

In vergelijking met de voorgaande edities (2015-2016) vertonen de vorige (2017) en huidige editie (2018) een hoger aandeel respondenten dat gebruik maakt van telefonie- en berichtendiensten via het internet (2015: 65%; 2016: 68% t.o.v. 2017: 78%; 2018: 85%). Zo is het gebruik van Facebook Messenger (2016: 40%; 2017: 49% t.o.v. 2018: 65%) en WhatsApp (2015: 29%; 2016: 35% 2017: 46% t.o.v. 2018: 62%) duidelijk toegenomen in de huidige editie.

Naast het specifieke kanaal werd ook aan de respondenten gevraagd om aan te geven of zij de bewuste dienst enkel gebruiken om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden of voor beide. Onderstaande tabel toont aan dat Skype en FaceTime de twee meest gebruikte applicaties zijn om te telefoneren via het internet (resp. 17% en 14%). Facebook Messenger en WhatsApp worden nauwelijks door de respondenten gebruikt om te telefoneren (resp. 2% en 3%). Deze twee applicaties worden voornamelijk gebruikt om berichten via het internet te versturen. 40% van de respondenten maakt hiervoor gebruik van Facebook Messenger en 29% maakt gebruik van WhatsApp.

**Tabel 22: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?**

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	18	1,5%	489	40,3%	279	23,0%
WhatsApp	39	3,2%	353	29,1%	356	29,3%
Skype™	207	17,1%	43	3,5%	98	8,0%
FaceTime*	168	13,8%	25	2,1%	59	4,9%
Andere applicatie	10	0,8%	35	2,9%	36	2,9%
<b>Totaal</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

\* Uitsluitend om te telefoneren, niet mogelijk om berichten te verzenden

Tot slot werd aan de respondenten die deze diensten gebruiken, gevraagd hoe vaak ze dit doen voor nationale en internationale oproepen en/of berichten. Vier op de tien respondenten (40%) geeft aan deze diensten de hele tijd te gebruiken voor nationale oproepen/berichten. Bijkomend maken evenveel respondenten (40%) verschillende keren per week gebruik van deze diensten om nationaal te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Aangaande de gebruiksfrequentie van deze diensten voor internationale oproepen en/of berichten, verklaart een zevende van de respondenten (15%) deze diensten minstens verschillende keren per week te gebruiken. 10% maakt er één keer per week gebruik van en 34% hooguit één keer per maand. Iets meer dan een kwart van de respondenten (27%) maakt nooit van deze diensten gebruik om internationale oproepen te doen of berichten te verzenden.

**Tabel 23: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?**

	Nationale oproepen/berichten		Internationale oproepen/berichten	
	N	%	N	%
De hele tijd	407	40,1%	135	14,2%
Verschillende keren per week	405	39,9%	138	14,5%
Eén keer per week	91	9,0%	93	9,8%
Ten hoogste één keer per maand	74	7,3%	327	34,4%
Nooit	40	3,9%	259	27,2%
<b>Totaal</b>	<b>1.016</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.063</b>	<b>100,0%</b>

## 3.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren

### 3.2.3.1 BETREFFENDE GEBRUIK VAN DIENSTEN EN BUNDELS (PACKS)

- Over het algemeen worden de meeste telecommunicatie- en mediadiensten vaker gebruikt in 2018 vergeleken met 2017 en voorgaande jaren. Zo is het gebruik van mobiele telefonie en internet thuis toegenomen tot 93% en digitale televisie tot 85% respectievelijk komende van 88%, 81% en 75% in 2016. Daarnaast kent het internet onderweg, telefonie via het internet, internettelevisie en TV- of Video-On-Demand een sterke toename in 2018 (resp. 67%, 51%, 28% en 25%) vergeleken met editie 2016 (resp. 51%, 27%, 18% en 13%). Enkel het aandeel respondenten met analoge televisie kent een dalende trend, komende van 21% in 2014 tot 11% in 2018.
- Na het dipje in 2016 (69%) omtrent het aandeel respondenten met een bundel, steeg het in 2017 (73%) weer tot het niveau van 2015 (75%). Tijdens de huidige editie 2018 laat 82% van de respondenten weten over een bundel te beschikken, wat significant hoger is dan alle vorige edities.

### 3.2.3.2 BETREFFENDE KEUZE VAN DE OPERATOR(EN)

- Er zijn vijf toonaangevende operatoren: Proximus, Telenet, Orange, VOO en BASE. Proximus blijft de meest populaire operator. Bij die vijf operatoren blijft het klantenaandeel stabiel over de afgelopen drie edities. De belangrijkste criteria voor het kiezen van een operator blijven vooral van economische en praktische aard. De drie meest aangegeven keuzecriteria zijn namelijk: de interessante prijs van het pack (49%), het gewoon zijn van de operator (35%) en de interessante inhoud van het pack (32%).
- De markt van telefonie- of berichtendiensten via het internet wordt gedomineerd door twee diensten, namelijk Facebook Messenger (65%) en WhatsApp (62%). Waar WhatsApp en Skype in 2016 nog in dezelfde mate gebruikt werden, heeft WhatsApp reeds in 2017 zich stevig op de tweede plaats genesteld. Facebook Messenger wordt hoofdzakelijk gebruikt om berichten te versturen (40%) en in mindere mate om zowel te bellen als berichten te versturen (23%). WhatsApp daarentegen wordt gelijkmatig gebruikt om enkel berichten te verzenden of om zowel te telefoneren als berichten te verzenden (telkens 29%).

## 3.3 Tevredenheid

In dit onderdeel wordt gepeild naar de tevredenheid van de respondenten van telecommunicatiediensten. Aan de respondenten werd gevraagd om verschillende aspecten van hun bundel(s), vaste telefonie, mobiele telefonie en/of internet te evalueren aan de hand van een quotering op vijf.

Voor elke telecommunicatiedienst werd de tevredenheid inzake volgende aspecten nagegaan: de tarieven waarover men beschikt bij de operator, de dienstverlening die men geniet bij de operator, het respect van de operator voor de rechten als consument, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturatie.

Tot slot werd telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Vervolgens wordt ook een vergelijking gemaakt met de twee voorgaande edities (2016-2017) - een vergelijking met de edities 2012 tot en met 2015 is niet mogelijk, aangezien toen een andere antwoordschaal werd gebruikt (i.c. schaal van 0 tot 10 i.p.v. 0 tot 5).

De vragen werden enkel voorgelegd aan respondenten die eerder hadden aangegeven over de betrokken telecommunicatiedienst te beschikken.

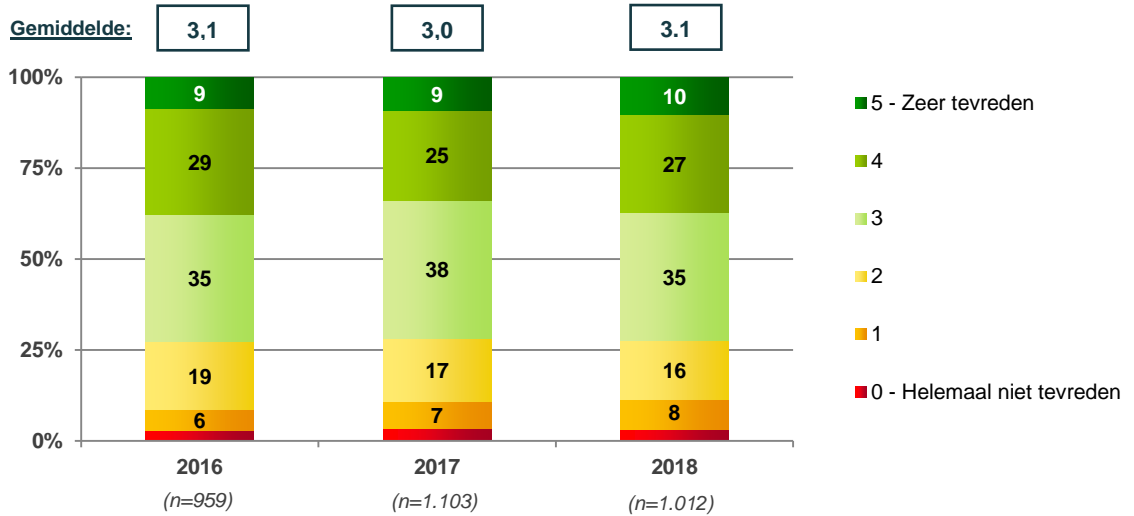
### 3.3.1 Tevredenheid over de bundels

#### 3.3.1.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

37% van de respondenten is tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven die de operator hanteert aangaande bundels of packs. Bijkomend laat 35% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna drie op de tien respondenten (28%) met een bundel ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de verscheidene edities.

**Figuur 4: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie**

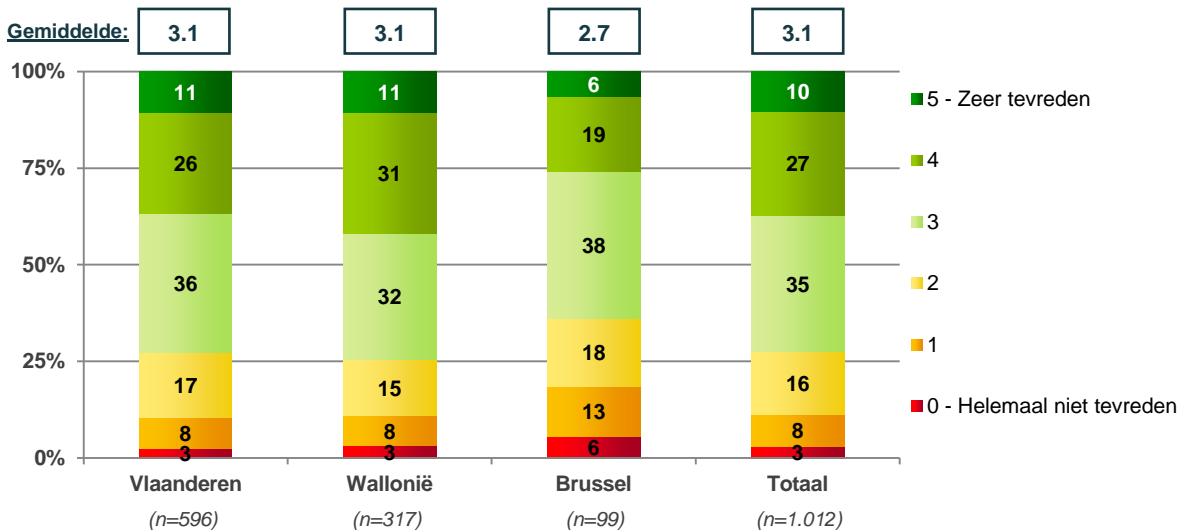


In Vlaanderen en Wallonië liggen de gemiddelde tevredenheidsscores (telkens 3,1) significant hoger dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2,7). Dit betekent dat de Brusselse respondenten gemiddeld minder tevreden zijn over de gehanteerde tarieven door hun operator omtrent packs.

Vervolgens zijn de respondenten uit de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) beduidend meer tevreden over de tarieven van hun operator betreffende bundels (3,4), dan alle andere, oudere, leeftijdscategorieën (2,9 tot 3,0).

De respondenten in de laagste inkomensgroep zijn gemiddeld meer tevreden over de tarieven gebruikt door hun operator inzake bundels (resp. 3,6 en 3,3), dan respondenten in hogere inkomensgroepen (2,8 tot 3,0).

**Figuur 5: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest**



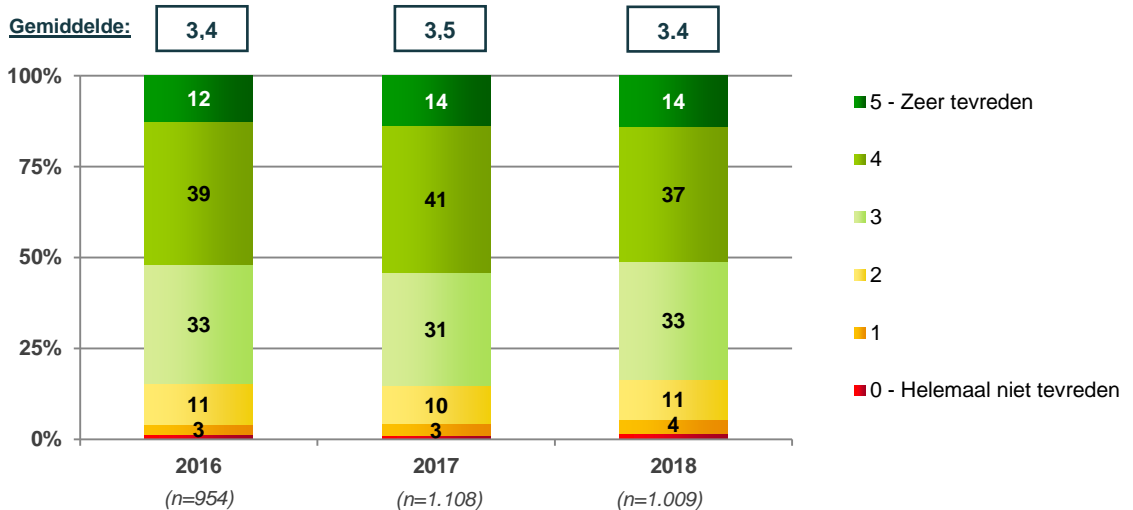
### 3.3.1.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

De helft van de respondenten met een bundel (51%) is tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Daarnaast laat 33% weten min of meer

tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten met een bundel (16%) ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten over het algemeen vrij tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten voor hun bundels.

**Figuur 6: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie**

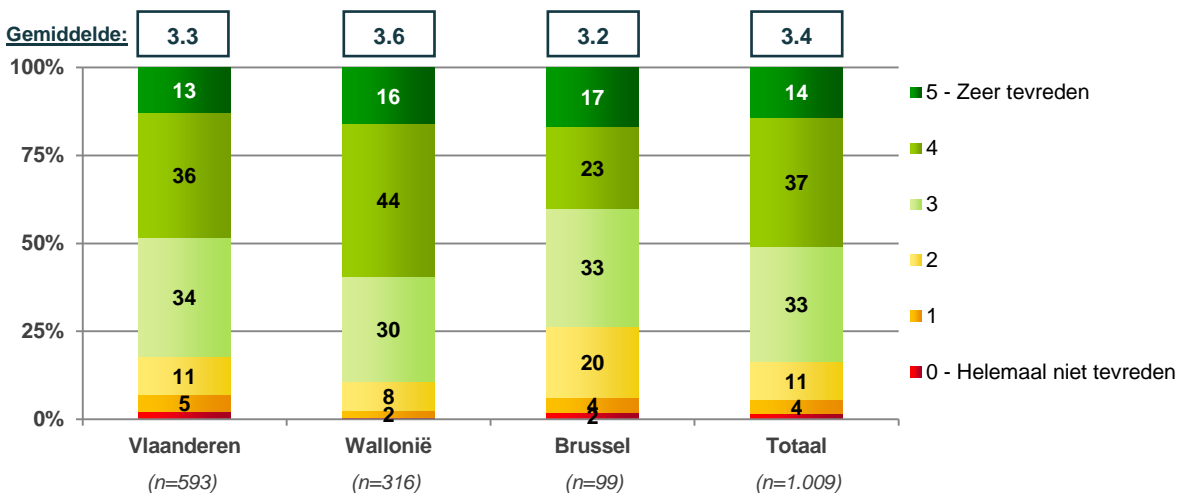


De Waalse respondenten zijn gemiddeld meer tevreden over de verkregen dienstverlening van hun operator betreffende gebundelde aanbiedingen (3,6) dan de Vlaamse en Brusselse respondenten (resp. 3,3 en 3,2).

Daarnaast zijn ook de respondenten in de laagste inkomensgroep ( $<€1.200$ ) gemiddeld significant meer tevreden over de geleverde diensten van hun operator inzake bundels (3,7), dan de respondenten in de hoogste inkomensgroep ( $\geq€3.600$ ) (3,3).

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de verscheidene leeftijdscategorieën. Ook met de voorgaande edities kan geen significant verschil worden vastgesteld.

**Figuur 7: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest**

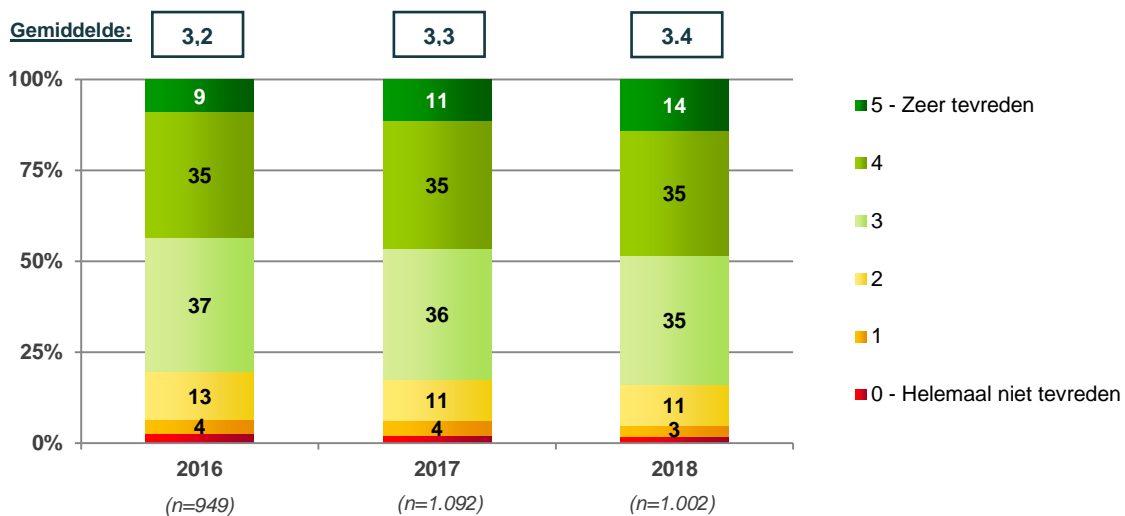


### 3.3.1.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

De helft van de respondenten met een bundel (49%) is tevreden over hun operator omtrent het respecteren van de consumentenrechten (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat 35% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een zesde van de respondenten met een bundel (16%) niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft bundels (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

**Figuur 8: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie**

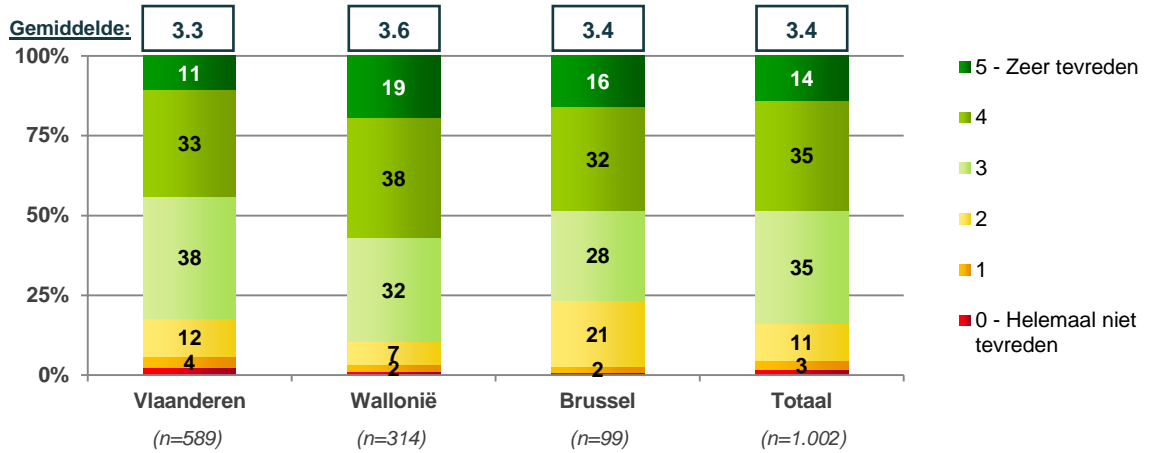


Respondenten in Wallonië geven gemiddeld een significant hogere tevredenheidsscore aan hun operator van bundels betreffende hun respect voor de consumentenrechten (3,6), dan diegene uit Vlaanderen (3,3).

Binnen de leeftijdscategorieën is een verschil op te merken bij de jongere respondenten. Namelijk, respondenten tussen de 15 en 24 jaar zijn gemiddeld tevredener over hun operator betreffende het respecteren van de consumentenrechten (3,6) dan de respondenten van gemiddelde leeftijd (35 tot 54 jaar) (telkens 3,3).

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de verscheidene inkomensgroepen. Ook met de voorgaande edities kan geen verschil worden vastgesteld.

**Figuur 9: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest**



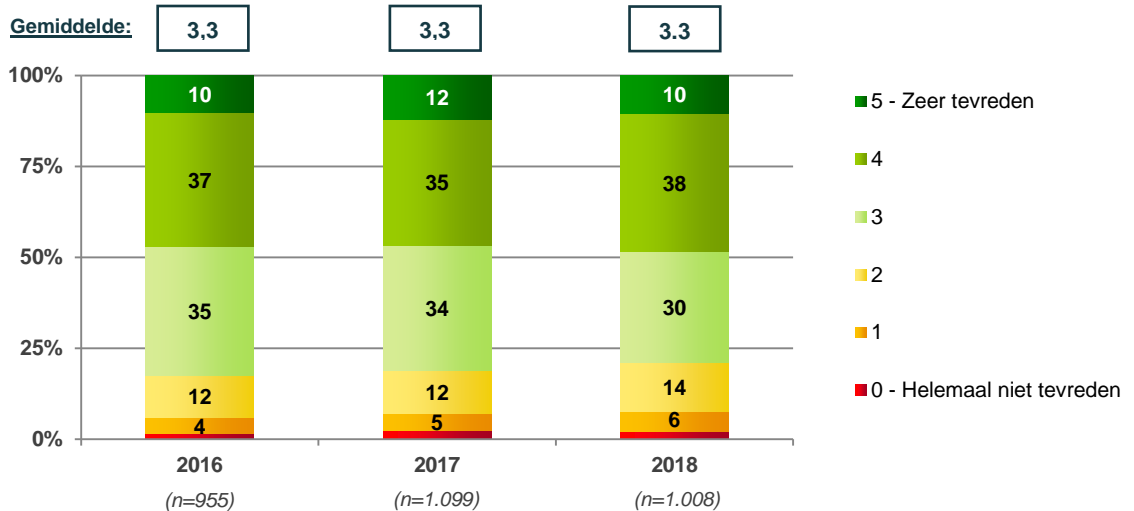
**3.3.1.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE**

Bijna de helft van de respondenten met een bundel (48%) is tevreden over de informatie die ze krijgen van de operator aangaande de bundel (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens 30% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat iets meer dan een vijfde van de respondenten met een bundel (22%) niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande de bundel (score:  $\leq 2$  op 5).

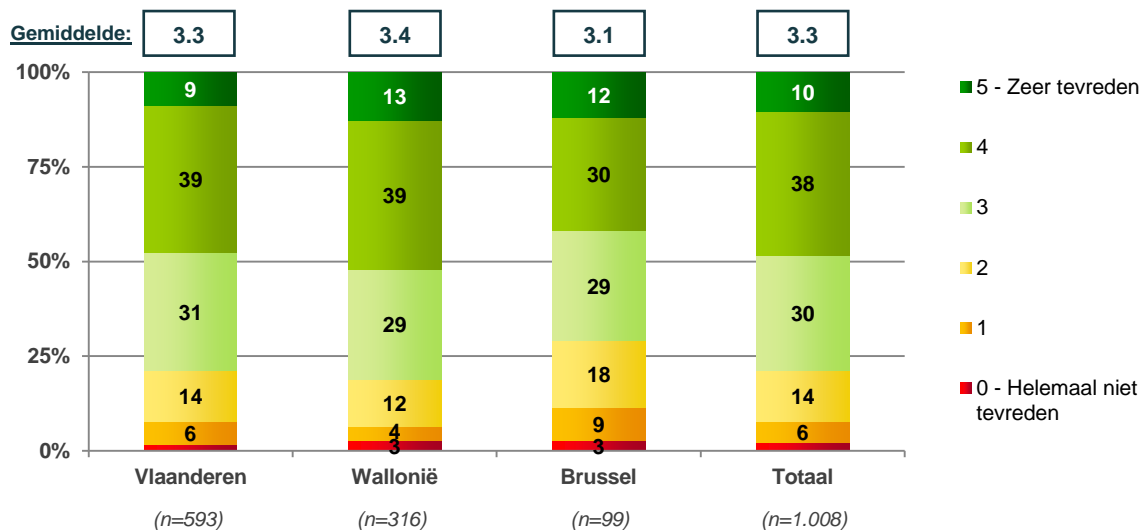
Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met de voorgaande edities kan geen significant verschil worden vastgesteld.

**Figuur 10: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie**



**Figuur 11: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest**



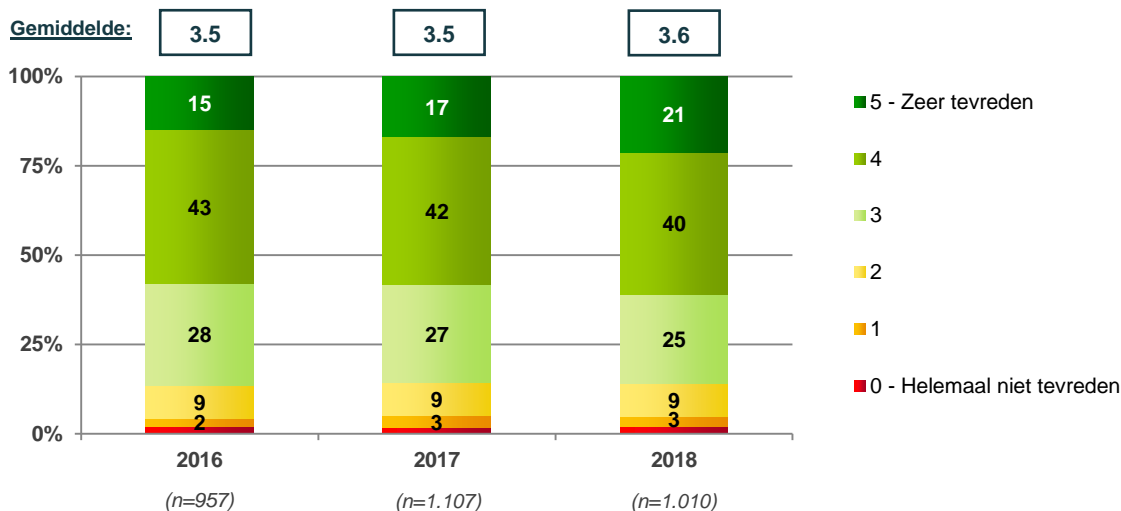
**3.3.1.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURATIE**

Zes op de tien respondenten met een bundel (61%) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturatie aangaande hun bundel (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens een kwart van de respondenten (25%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten met een bundel (14%) niet echt tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturatie aangaande de bundel (score:  $\leq 2$  op 5).

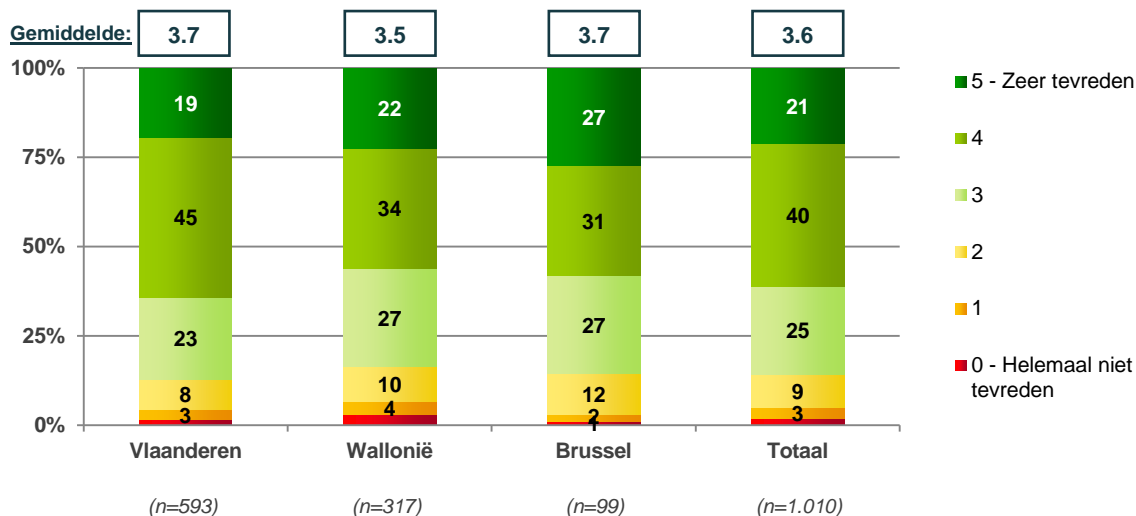
Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen vrij tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturatie van hun bundel.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met editie 2017 kan geen verschil worden vastgesteld.

**Figuur 12: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturatie van uw operator? – naar editie**



**Figuur 13: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturatie van uw operator? – naar gewest**



## 3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

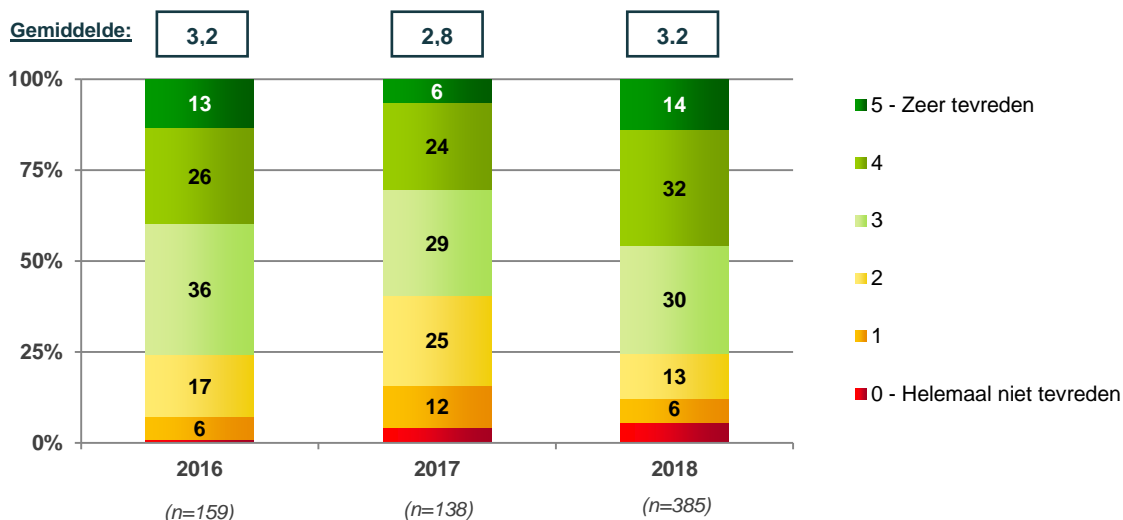
### 3.3.2.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Wanneer aan de respondenten gevraagd wordt hoe tevreden ze zijn over de tarieven van hun huidige operator aangaande vaste telefonie, antwoordt 46% dat ze tevreden zijn (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat drie op de tien (30%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 24% van de respondenten met vaste telefonie, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. In de vorige editie van 2017 lag de gemiddelde tevredenheidsscore (2,8) met de tarieven van vaste telefonie significant lager dan in de editie van 2016 (3,2). In de huidige editie 2018 is het gemiddelde terug gestegen tot dit van 2016 (3,2).

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten. Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 14: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? – naar editie**



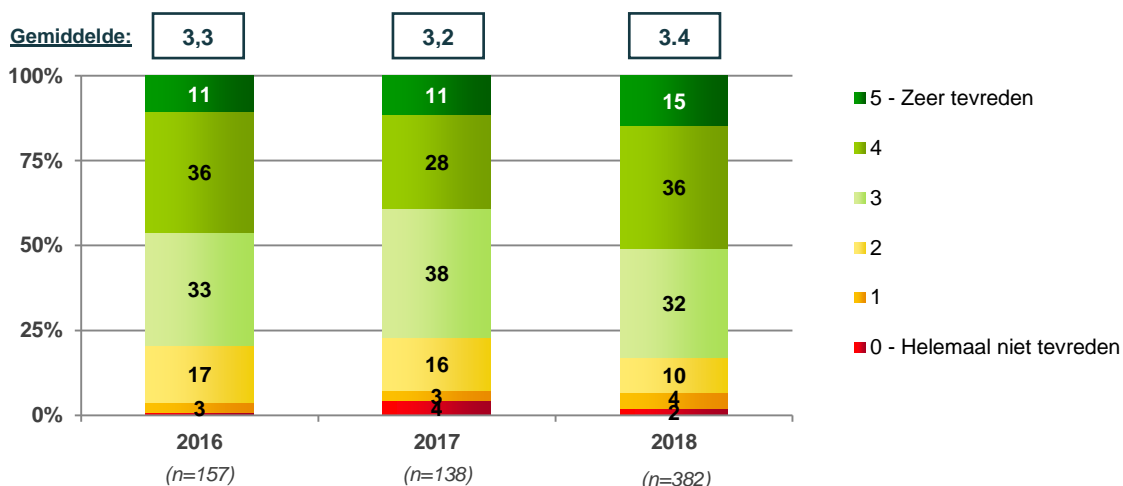
### 3.3.2.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Vijf op de tien respondenten met vaste telefonie (51%) zijn tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun huidige operator. Daarnaast geeft 32% aan min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een zesde van de respondenten met vaste telefonie (17%) ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie over het algemeen matig tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de edities. Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 15: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? – naar editie**



### 3.3.2.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

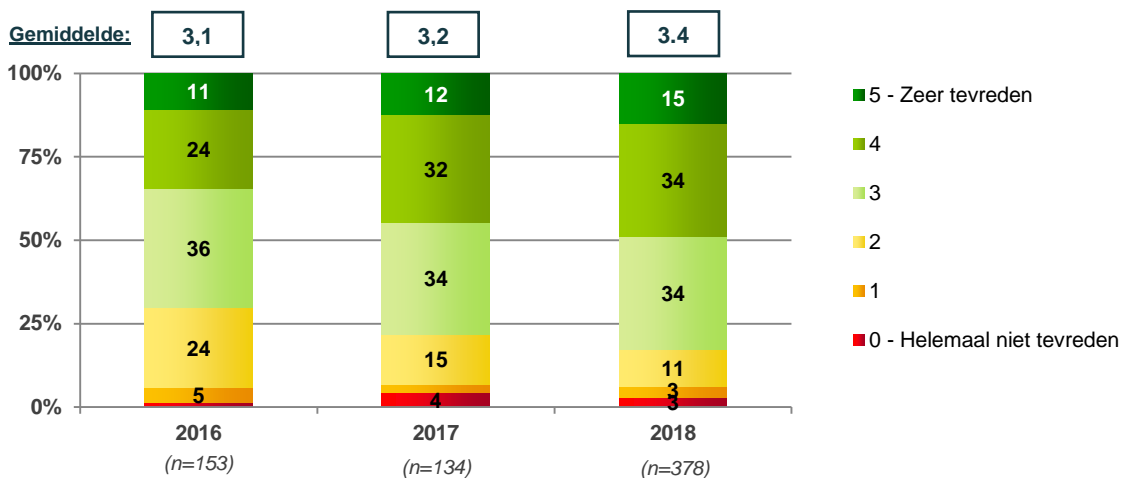
Inzake het respecteren van de consumentenrechten is om en bij de helft van de respondenten met vaste telefonie (49%) tevreden over hun operator (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat 34% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 18% van de

respondenten met vaste telefonie niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen matig tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen tussen de gewesten. Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn beduidend minder tevreden over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten (2,9) vergeleken met de Vlaamse en Waalse respondenten (resp. 3,4 en 3,5). Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 16: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie**



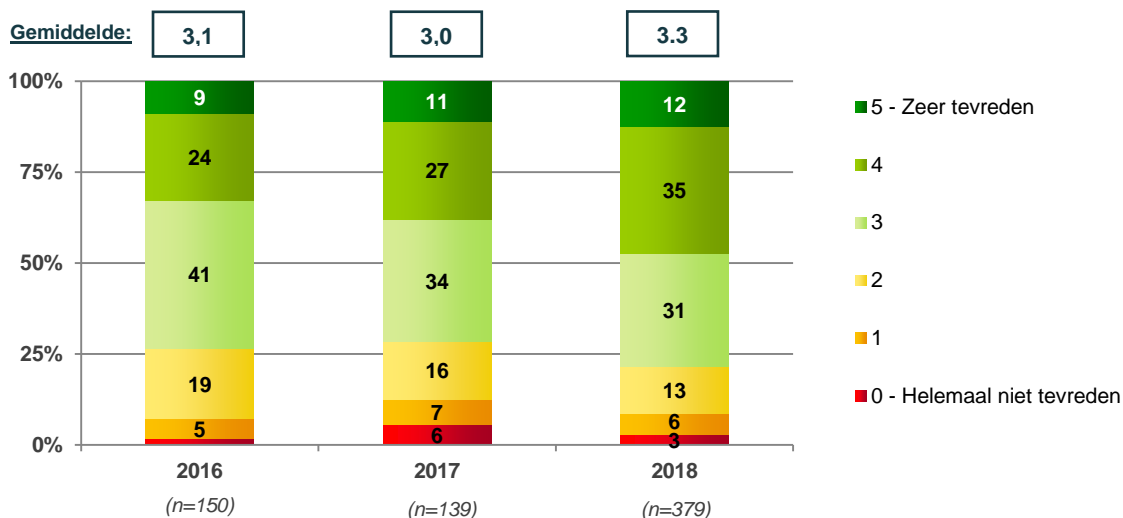
### 3.3.2.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Over de informatie die verstrekt wordt door de operator aangaande vaste telefonie verklaart 47% van de respondenten hierover tevreden te zijn (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast geeft nog eens 31% aan min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat iets meer dan twee op de tien respondenten met vaste telefonie (22%) niet echt tevreden zijn over de verkregen informatie van hun huidige operator aangaande vaste telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen matig tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Gelijkaardig aan de tevredenheid omtrent het respecteren van de consumentenrechten, geven de respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan beduidend minder tevreden te zijn in verband met de verstrekte informatie door hun operator (2,8) in vergelijking met de Vlaamse en Waalse respondenten (resp. 3,3 en 3,4). Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 17: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie**



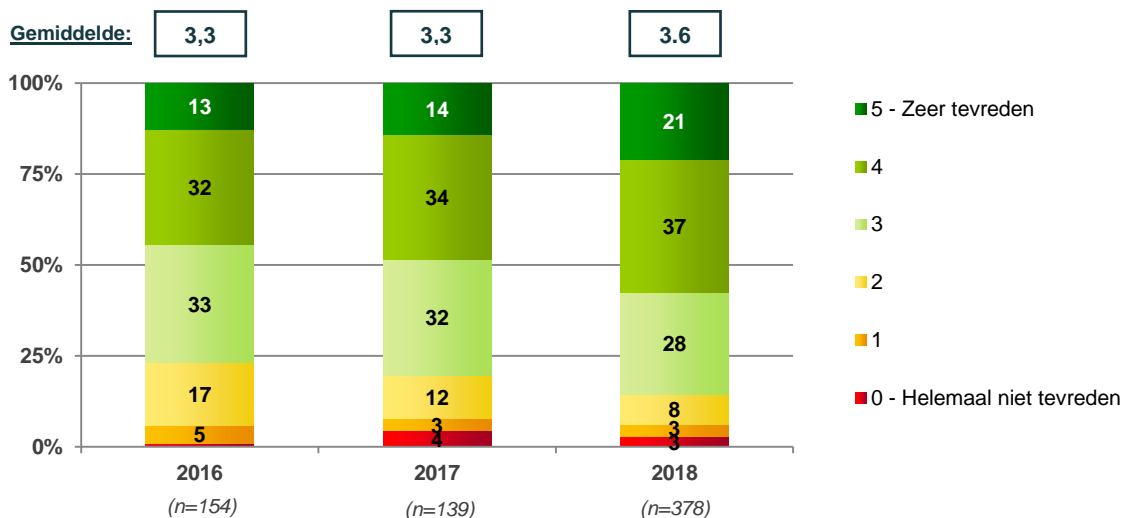
### 3.3.2.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Bijna zes op tien van de respondenten met vaste telefonie (58%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast geeft 28% aan min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat slechts een zevende van de respondenten met vaste telefonie (14%) niet echt tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande vaste telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen matig tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste telefonie.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de edities. Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 18: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie**



### 3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie

#### 3.3.3.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

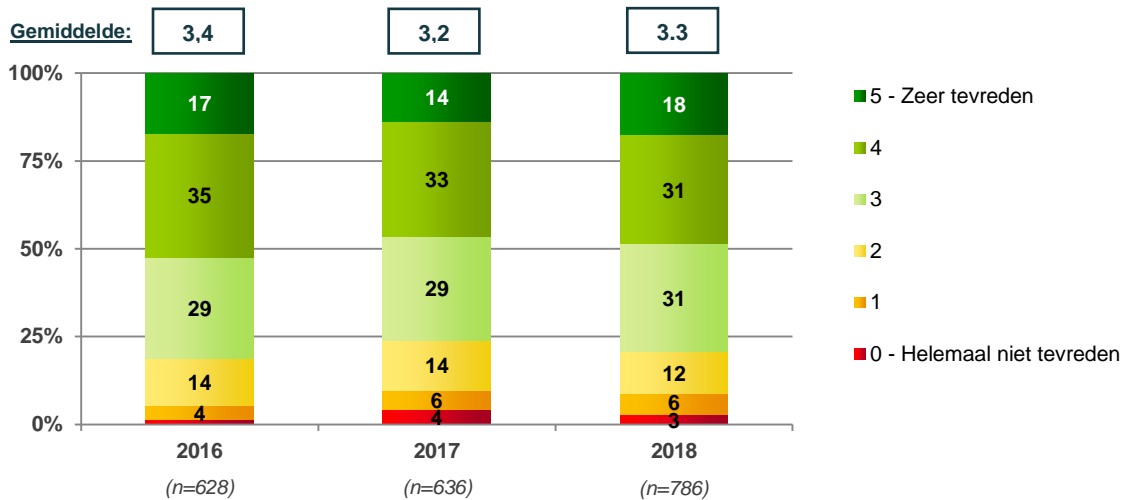
Bijna de helft van de respondenten (49%) is tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun mobiele telefonie. Daarnaast geeft 31% aan min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met mobiele telefonie (20%), ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

In de editie van 2016 bedroeg de gemiddelde tevredenheidsscore 3,4, vergeleken met 3,2 in de voorgaande editie van 2017. Dit houdt in dat respondenten met mobiele telefonie iets, doch significant, minder tevreden zijn over hun tarieven vergeleken met 2016. In de huidige editie klimt de tevredenheidsscore geleidelijk aan terug naar 3,3.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 19: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie**



#### 3.3.3.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

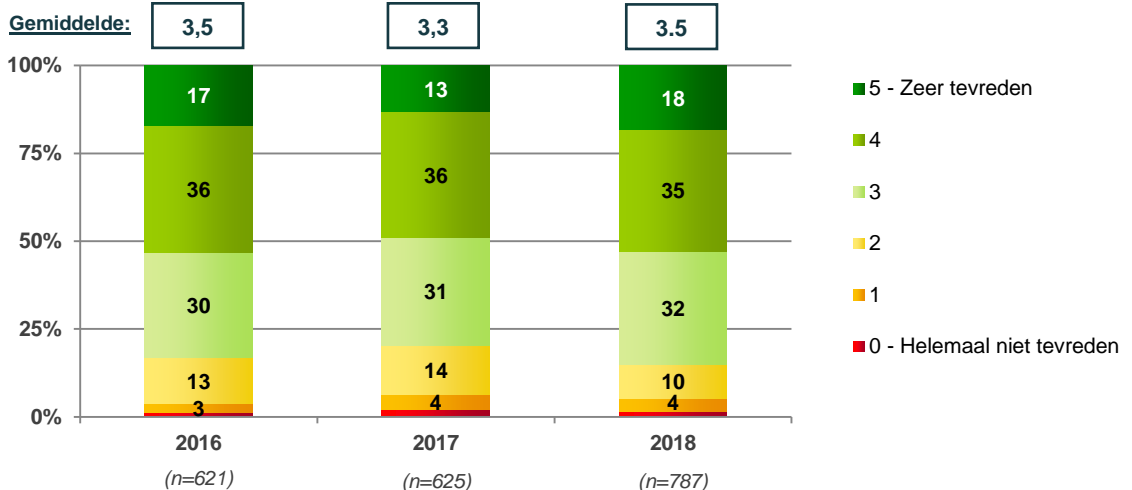
In verband met de dienstverlening van de operator verklaart iets meer dan de helft van de respondenten met mobiele telefonie (53%) tevreden te zijn (score:  $\geq 4$  op 5) over de genoten dienstverlening. Bijkomend laat 32% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 15% van de respondenten met mobiele telefonie ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen matig tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

Gelijkaardig aan de tevredenheid omtrent de tarieven van mobiele telefonie, daalde de tevredenheidsscore inzake dienstverlening in 2017 tot 3,3, komende van 3,5 in 2016. Dit houdt in dat de respondenten met mobiele telefonie iets, doch significant, minder tevreden zijn over de dienstverlening van hun mobiele operator vergeleken met 2016. De tevredenheidsscore in de huidige editie 2018 stijgt opnieuw naar het niveau als in 2016.

De respondenten in Wallonië zijn significant meer tevreden omtrent de dienstverlening van hun operator (3,6) in vergelijking met deze uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (3,2). De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 20: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie**



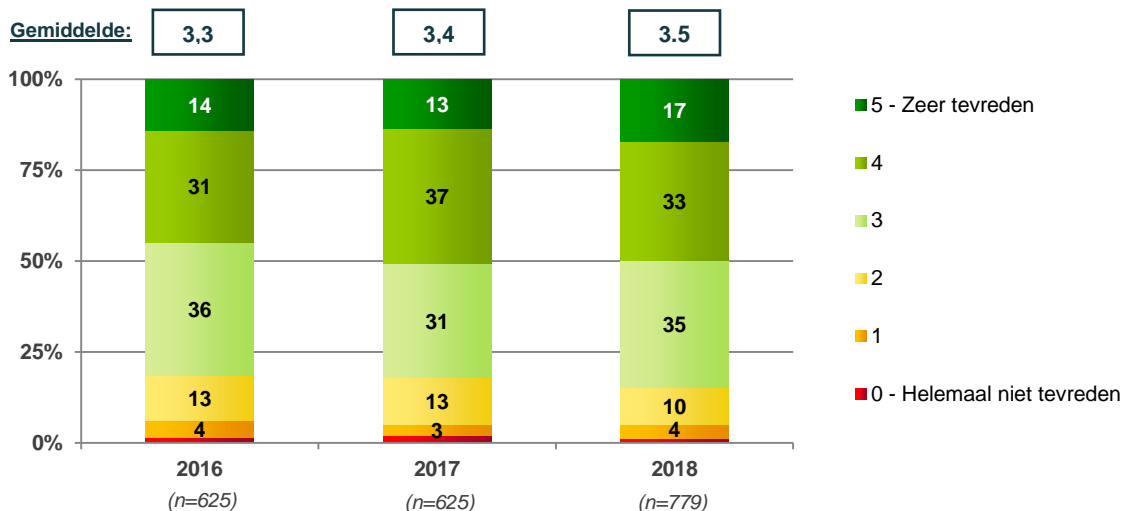
**3.3.3.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT**

Inzake het respecteren van de consumentenrechten is de helft van de respondenten met mobiele telefonie (50%) tevreden over hun huidige operator (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast geeft 35% aan hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 15% van de respondenten met mobiele telefonie niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

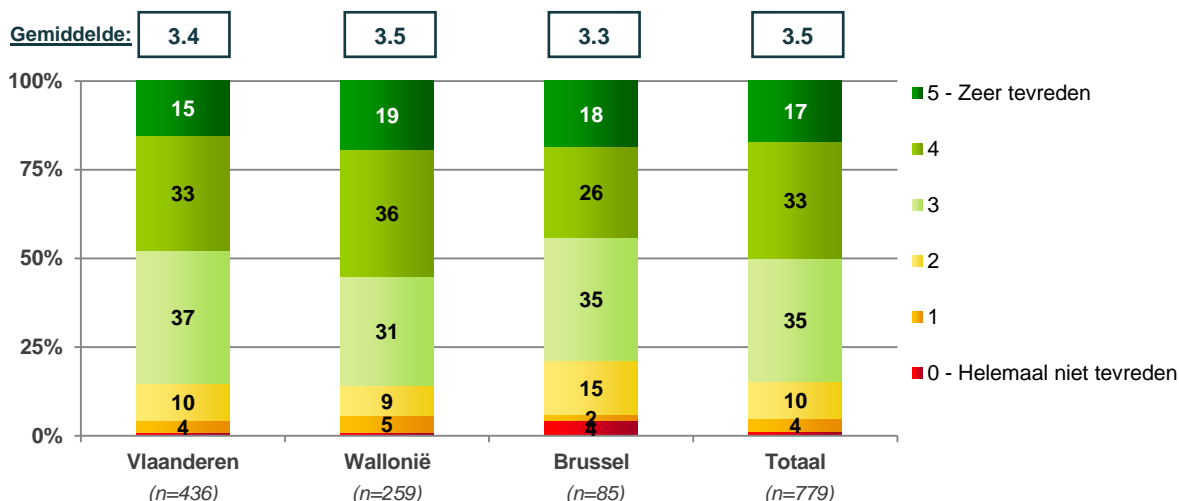
Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen matig tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Respondenten in de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) zijn beduidend meer tevreden over hun operator omtrent het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (3,7), dan de twee oudste leeftijdscategorieën (55-64: 3,4; 65-74: 3,4). De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar inkomen. Ook met de editie van vorig jaar is er geen significant verschil in gemiddelde tevredenheidsscore.

**Figuur 21: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie**



**Figuur 22: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest**



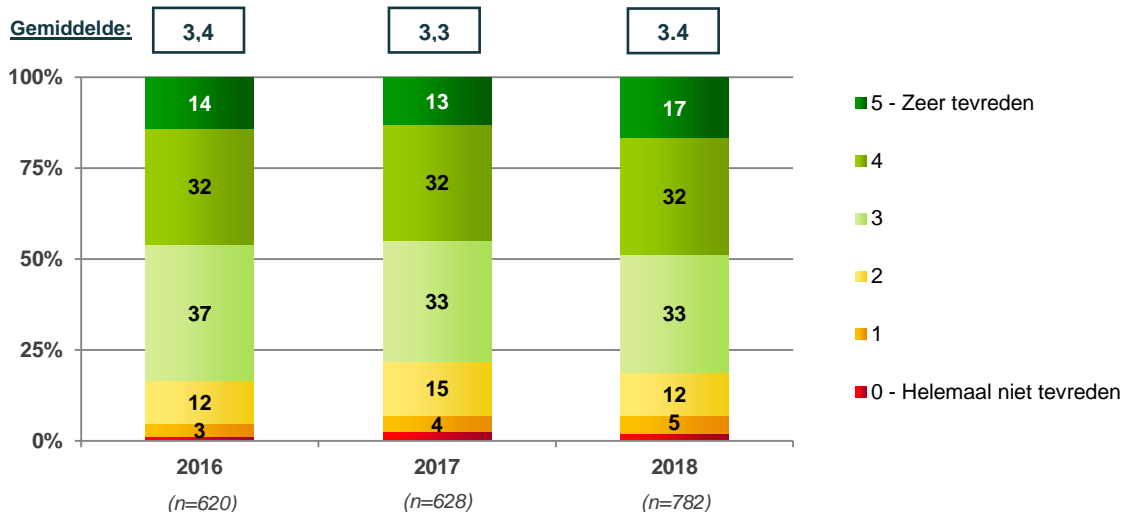
### 3.3.3.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Om en bij de helft van de respondenten met mobiele telefonie (49%) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande mobiele telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend geeft nog eens 33% aan min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 18% van de respondenten met mobiele telefonie niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande mobiele telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

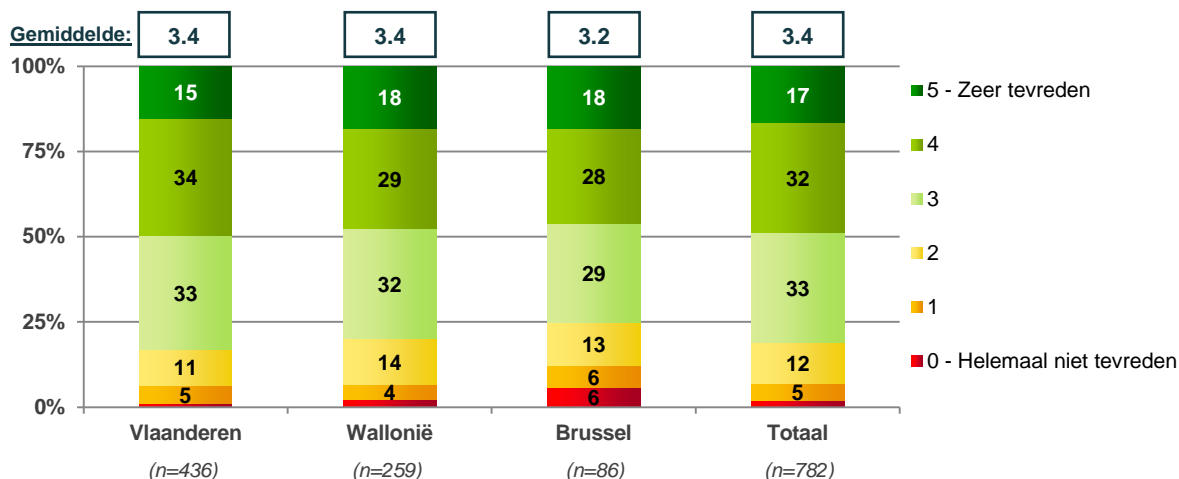
Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen matig tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

Als enige scoort de leeftijdscategorie 35 tot 44-jarigen significant lager op vlak van tevredenheid omtrent de verstrekte informatie (3,2), dan de andere leeftijdscategorieën. De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar inkomen. Ook met de editie van vorig jaar is er geen significant verschil in gemiddelde tevredenheidsscore.

**Figuur 23: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie**



**Figuur 24: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest**



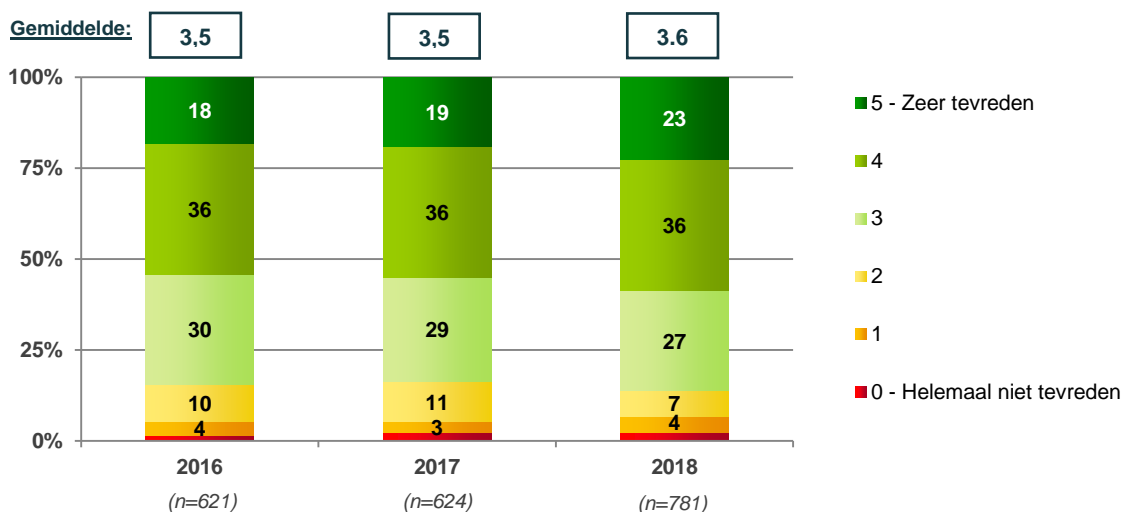
### 3.3.3.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Zes op tien respondenten met mobiele telefonie (59%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun mobiele telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast laat nog eens 27% weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een zevende van de respondenten met mobiele telefonie (14%), niet echt tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande mobiele telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

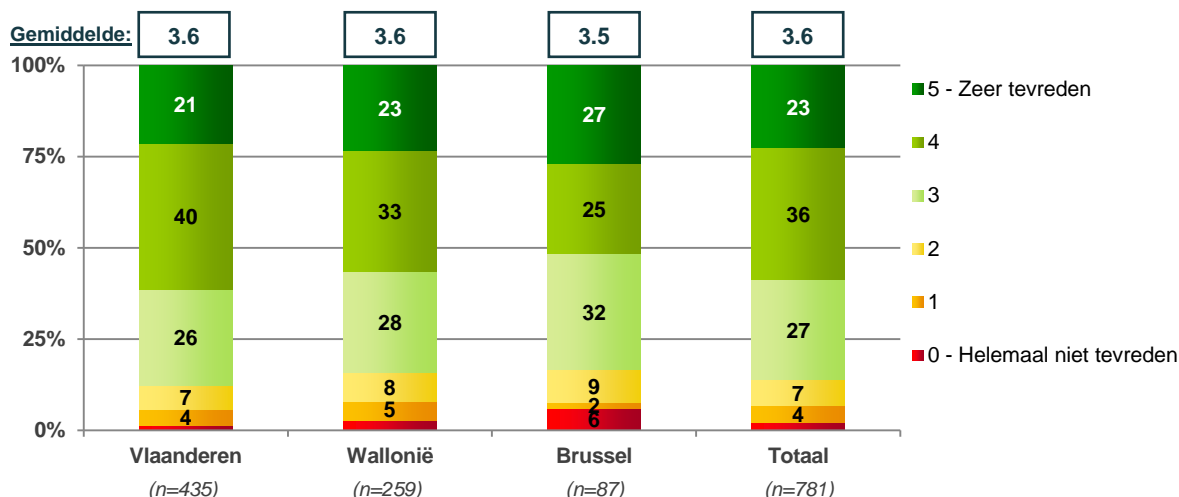
Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen matig tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun mobiele telefonie.

Net zoals bij de verstrekte informatie, geeft de leeftijdscategorie 35 tot 44-jarigen aan significant minder tevreden te zijn omtrent de betrouwbaarheid van de facturering (3,3) en dit ten opzichte van de twee jongere leeftijdscategorieën (telkens 3,7). De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar inkomen. Ook met de editie van vorig jaar is er geen verschil in gemiddelde tevredenheidsscore.

**Figuur 25: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie**



**Figuur 26: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest**



### 3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet

#### 3.3.4.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Bijna vier op de tien respondenten (39%) zijn tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun internettoegang. Bijkomend laat 36% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten met internettoegang (25%) ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

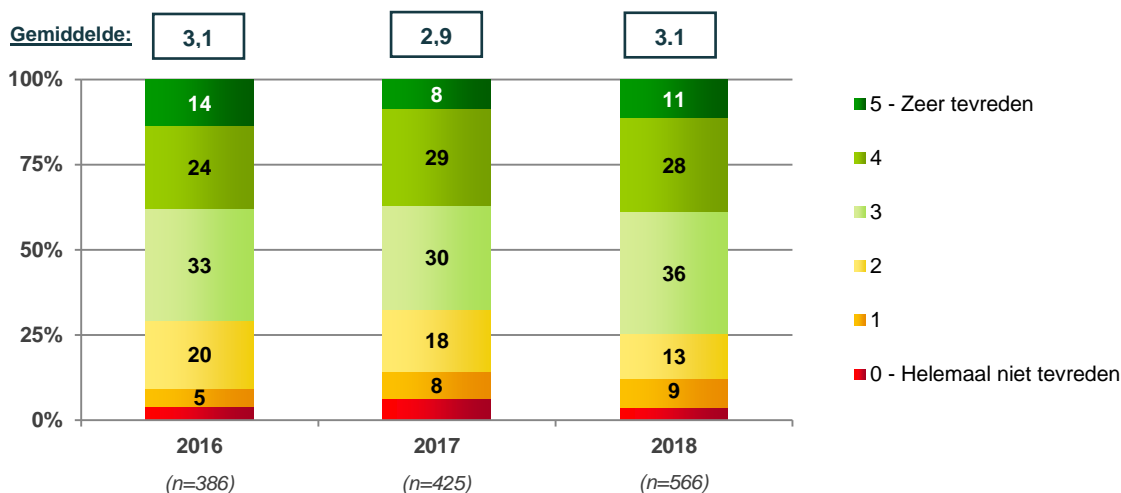
In de editie van 2017 waren de respondenten gemiddeld minder tevreden over de internettarieven gehanteerd door hun operator (2,9). De huidige editie van 2018 stijgt terug tot het niveau van in 2016 (3,1).

De respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven aan significant minder tevreden te zijn over de gehanteerde tarieven van hun operator (2,7), dan de respondenten uit Vlaanderen en Wallonië (resp. 3,2 en 3,1).

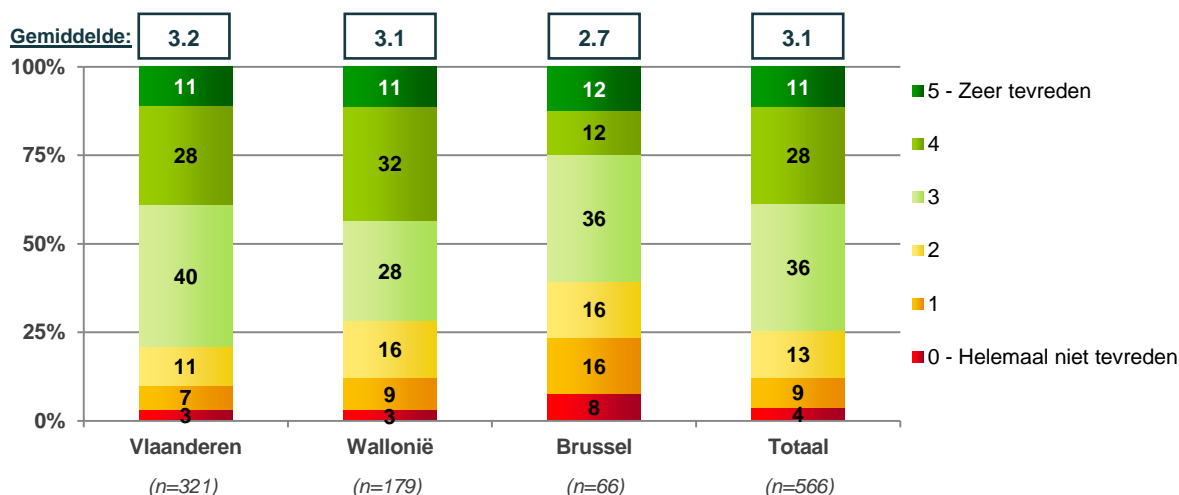
Betreffende de leeftijd, geeft de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) aan significant meer tevreden te zijn over de tarieven van hun operator omtrent internet (3,4), dit in vergelijking met alle andere leeftijdscategorieën.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de inkomensgroepen.

**Figuur 27: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie**



**Figuur 28: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest**



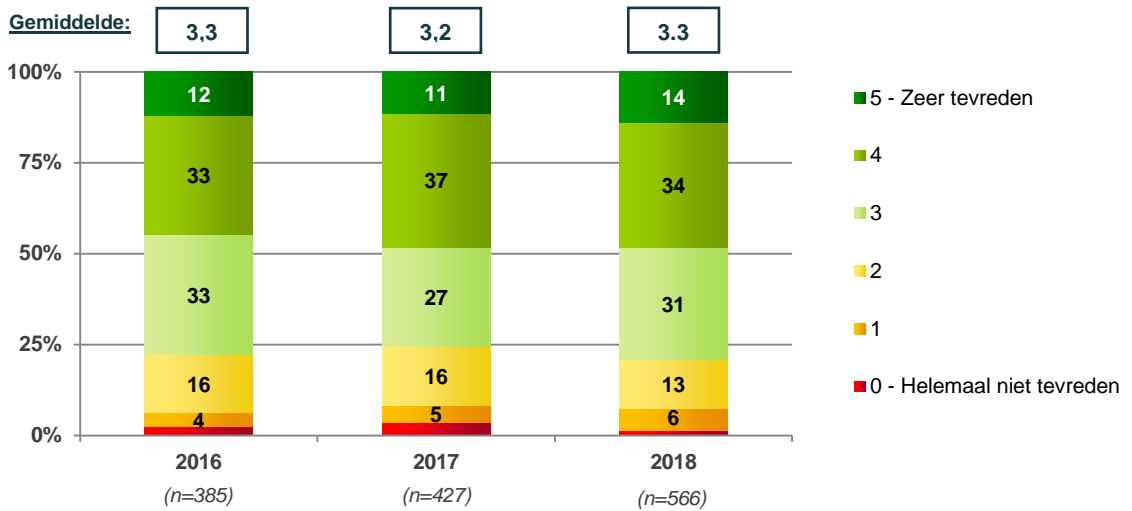
### 3.3.4.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

In verband met de genoten dienstverlening van de operatoren is bijna de helft van de respondenten met internettoegang (48%) tevreden (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast geeft 31% aan min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat ongeveer één op vijf van de respondenten met internettoegang (21%), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

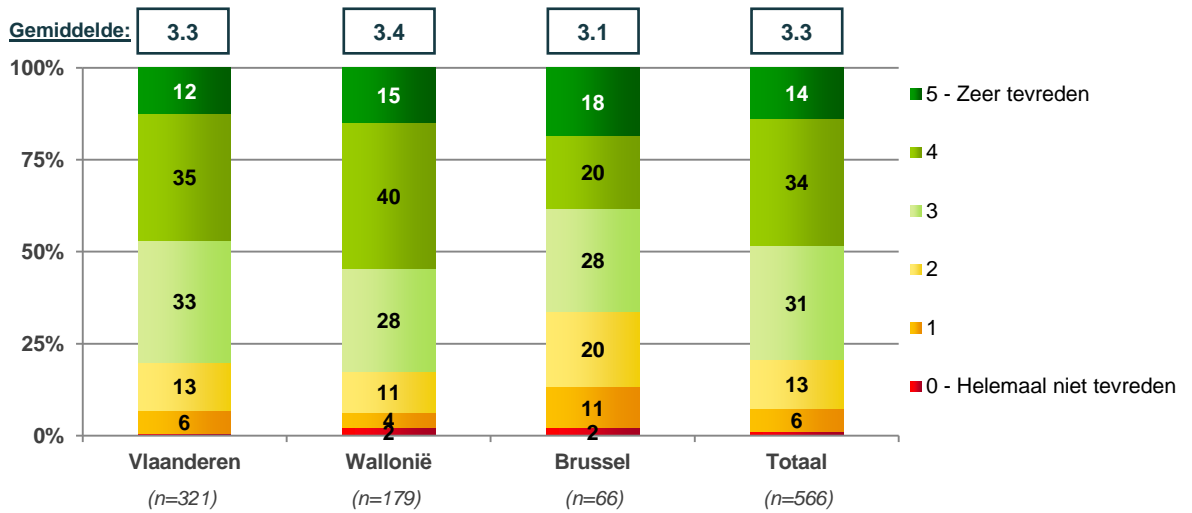
Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen matig tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

Respondenten tussen de 15 en 24 jaar geven significant vaker aan meer tevreden te zijn in verband met de dienstverleningen die ze genieten bij hun operator (3,6), dan de respondenten tussen de 45 tot 54 jaar (3,2). De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar inkomen. Ook met de editie van vorig jaar is er geen verschil in gemiddelde tevredenheidsscore.

**Figuur 29: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie**



**Figuur 30: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest**



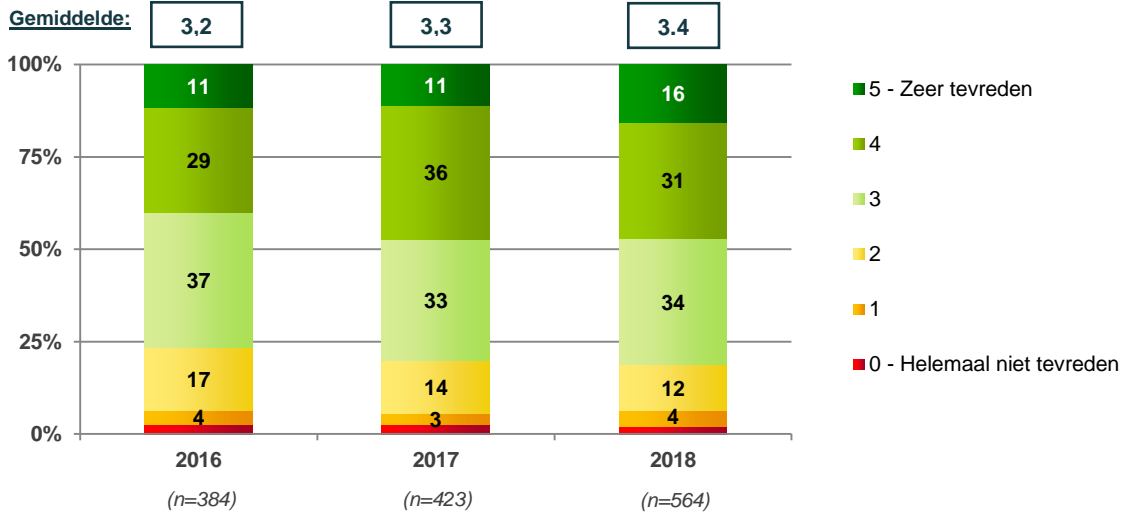
**3.3.4.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT**

Inzake het respecteren van de consumentenrechten is bijna de helft van de respondenten met internettoegang (47%) tevreden over hun operator (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend geeft 34% aan hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat ongeveer een vijfde van de respondenten met internettoegang (19%) niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft internettoegang (score:  $\leq 2$  op 5).

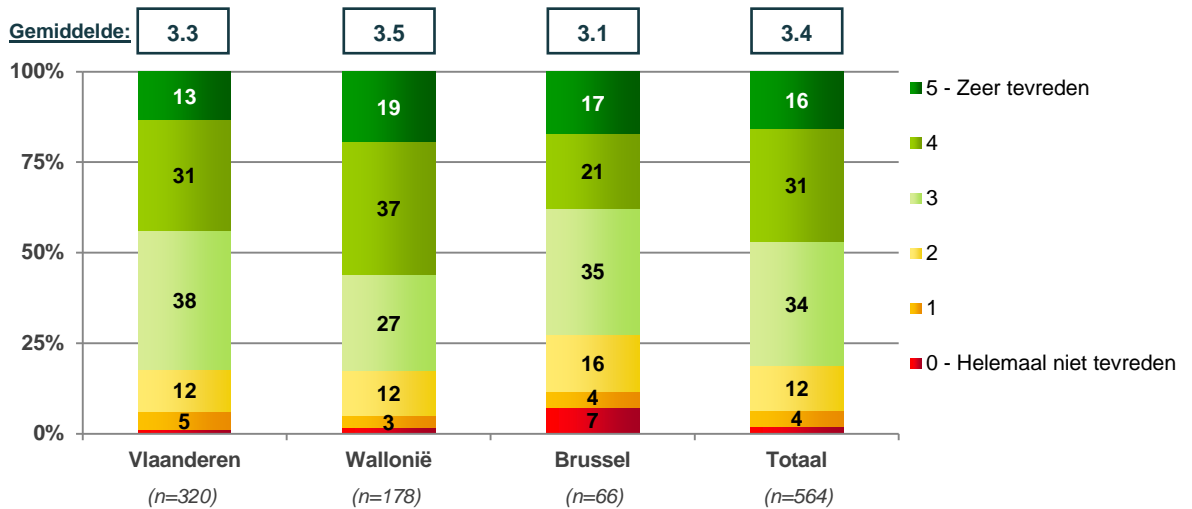
Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen matig tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Respondenten woonachtig in Wallonië zijn significant meer tevreden over hun internetoperator inzake het respecteren van de consumentenrechten (3,5), dan deze woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (3,1). Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de verscheidene leeftijdsgroepen of inkomensgroepen, alsook niet tussen de voorgaande edities.

**Figuur 31: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie**



**Figuur 32: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest**



**3.3.4.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE**

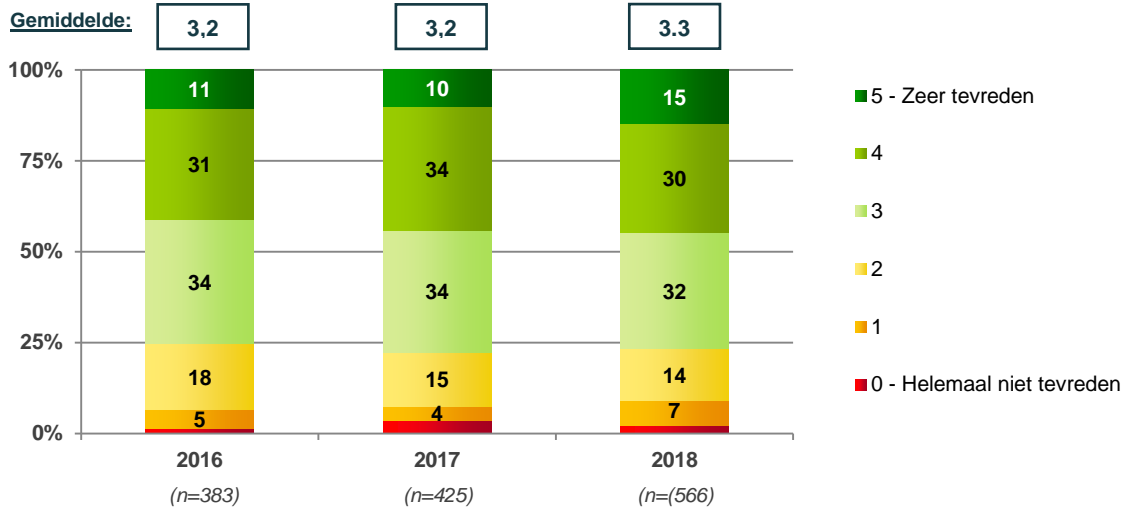
Betreffende de verstrekte informatie van de operator is 45% van de respondenten met internettoegang tevreden over de verkregen informatie (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast laat nog eens een derde (32%) weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 23% van de respondenten met internettoegang niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande internettoegang (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen matig tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

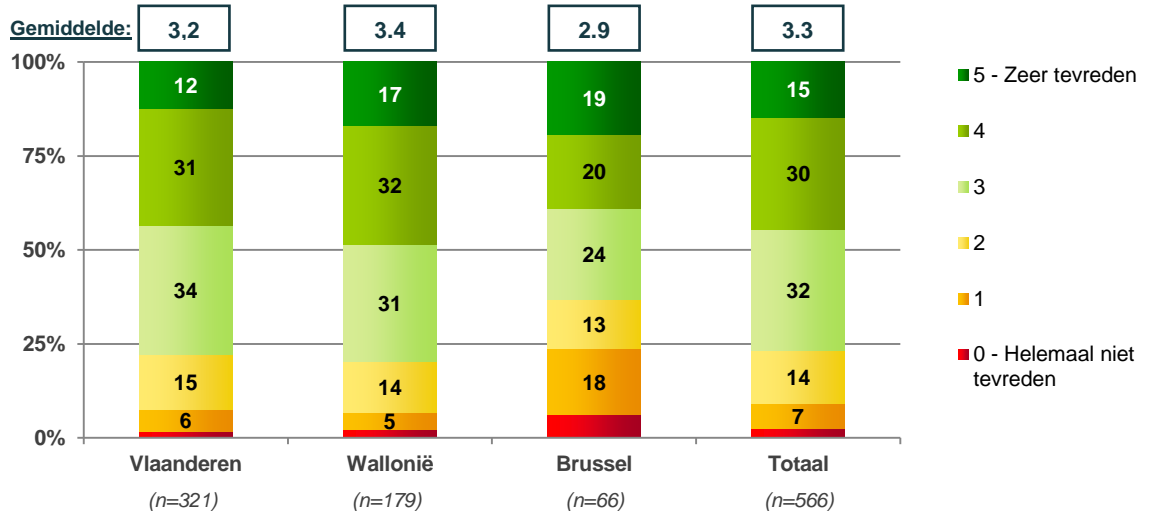
Waalse respondenten laten weten dat zij significant meer tevreden zijn over de verstrekte informatie van hun provider omtrent hun internettoegang (3,4), dan Brusselse respondenten

(2,9). De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet naar leeftijd, noch naar inkomen. Ook met de editie van vorig jaar is er geen verschil in gemiddelde tevredenheidsscore.

**Figuur 33: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie**



**Figuur 34: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest**



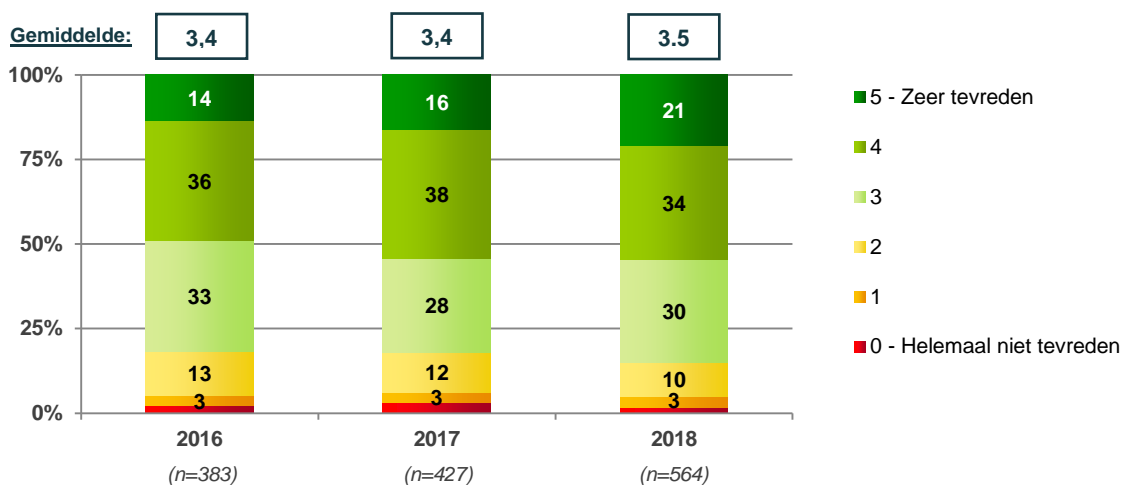
**3.3.4.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING**

De helft van de respondenten met internettoegang (55%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun internettoegang (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast geeft nog eens drie op de tien respondenten (30%) aan min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 15% van de respondenten met internettoegang niet echt tevreden is over de facturering aangaande hun internettoegang (score:  $\leq 2$  op 5).

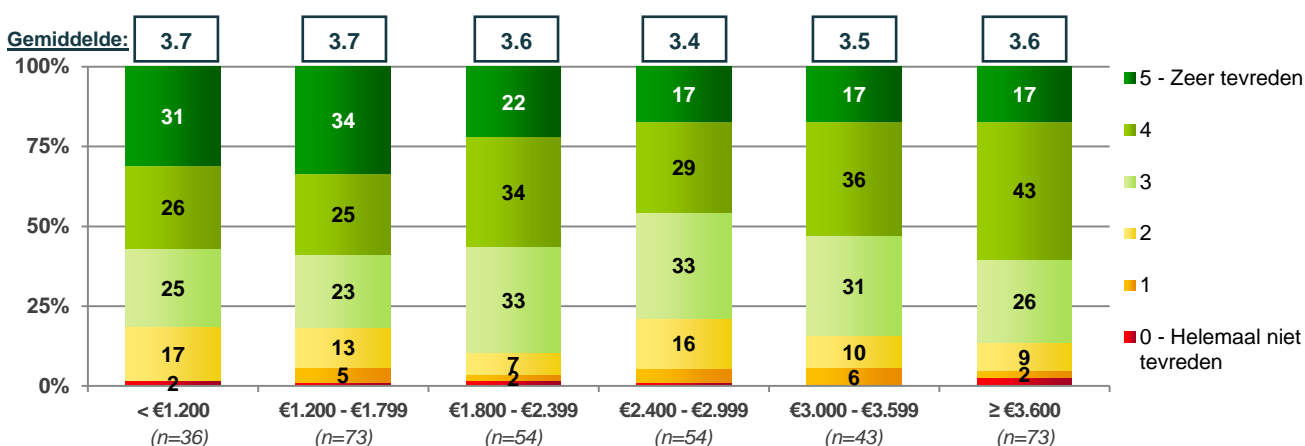
Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen matig tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun internettoegang.

Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de verscheidene gewesten, noch naar leeftijdsgroepen of inkomensgroepen, alsook niet tussen de voorgaande edities.

**Figuur 35: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie**



**Figuur 36: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar inkomensgroep**



### 3.3.5 Conclusie over de tevredenheid

#### 3.3.5.1 BETREFFENDE TEVDRENDHEID TARIEVEN

- Respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie geven gemiddeld de hoogste tevredenheidsscore wanneer het gaat over de gehanteerde tarieven van hun operator, namelijk 3,3 op 5. Ook de respondenten die gebruik maken van vaste telefonie, internettoegang en/of bundel(s) geven een score tussen de 3,2 en 3,1. Uit deze resultaten kan afgeleid worden dat de respondenten in het algemeen gematigd tevreden zijn over de gehanteerde tarieven van hun operator.

#### 3.3.5.2 BETREFFENDE TEVDRENDHEID DIENSTVERLENING

- Ook omtrent de tevredenheid over de geleverde dienstverlening geven de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie gemiddeld de hoogste score aan hun operator (3,5). Echter, de respondenten die gebruik maken van een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang geven een bijna gelijkaardige score tussen de 3,4 en 3,3. Hieruit kan dus

afgeleid worden dat de respondenten in het algemeen matig tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van hun operator.

#### **3.3.5.3 BETREFFENDE TEVREDENHEID RESPECT CONSUMENTENRECHTEN**

- Wederom geven de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie gemiddeld de hoogste tevredenheidsscore aan hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten (3,5). Respondenten die gebruik maken van een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang geven gemiddeld een score van 3,4 aan hun operator aangaande het respecteren van de consumentenrechten. Er kan dus gesteld worden dat over het algemeen de respondenten tevreden zijn over het respecteren van de consumentenrechten door hun operator.

#### **3.3.5.4 BETREFFENDE TEVREDENHEID VERSTREKTE INFORMATIE**

- Ook inzake de verstrekte informatie geven de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie gemiddeld de hoogste score aan hun operator (3,4). Echter, de respondenten die gebruikmaken van een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang geven een bijna gelijkaardige score van 3,3. Uit deze resultaten kan afgeleid worden dat de respondenten in het algemeen relatief tevreden zijn over de verstrekte informatie van hun operator.

#### **3.3.5.5 BETREFFENDE TEVREDENHEID BETROUWBAARHEID FACTURATIE**

- Ten slotte geven de respondenten die gebruikmaken van een bundel, vaste telefonie en/of mobiele telefonie gemiddeld een score van 3,6 aan hun operator wanneer het gaat over de betrouwbaarheid van de facturatie. Enkel de respondenten die gebruik maken van internettoegang geven gemiddeld een iets lagere tevredenheidsscore van 3,5. Desalniettemin kan hieruit afgeleid worden dat de respondenten tevreden zijn over hun operator aangaande de betrouwbaarheid van de facturatie.

## 3.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

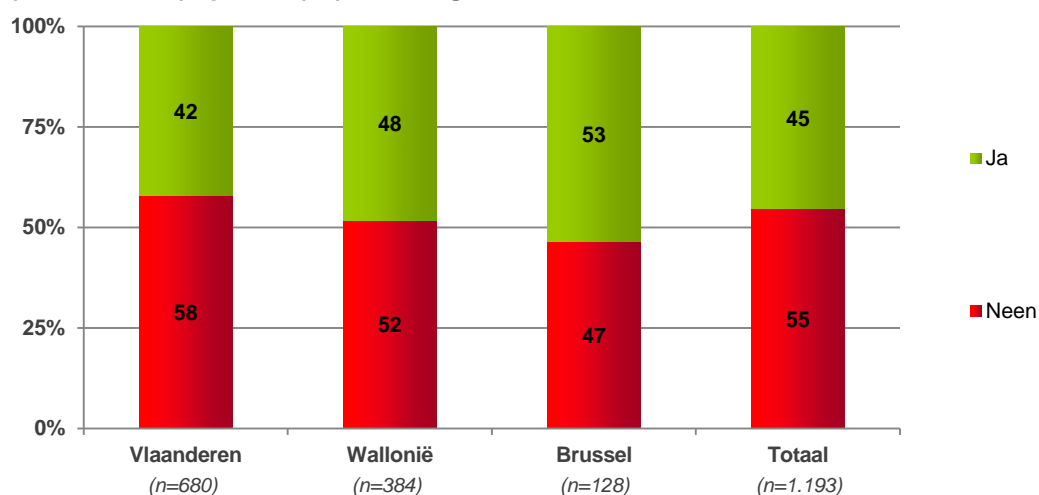
Dit deel van het rapport gaat in op de eventuele problemen die respondenten in het afgelopen jaar ervaren hebben met hun operator(en).<sup>11</sup> Er wordt gekeken met welke telecommunicatiediensten ze problemen ondervonden hebben en welke de aard was van het probleem. Vervolgens wordt nagegaan of ze contact hebben opgenomen met hun operator om het probleem op te lossen, alsook of ze een schadevergoeding hebben ontvangen bij een eventuele onderbreking van een telecommunicatiedienst.

### 3.4.1 Ervaren van probleem

Vier op de negen respondenten (45%) laten weten in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en).

Respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (53%) geven significant vaker aan één of meerdere problemen ervaren te hebben met hun operator(en) dan respondenten in Vlaanderen (42%).

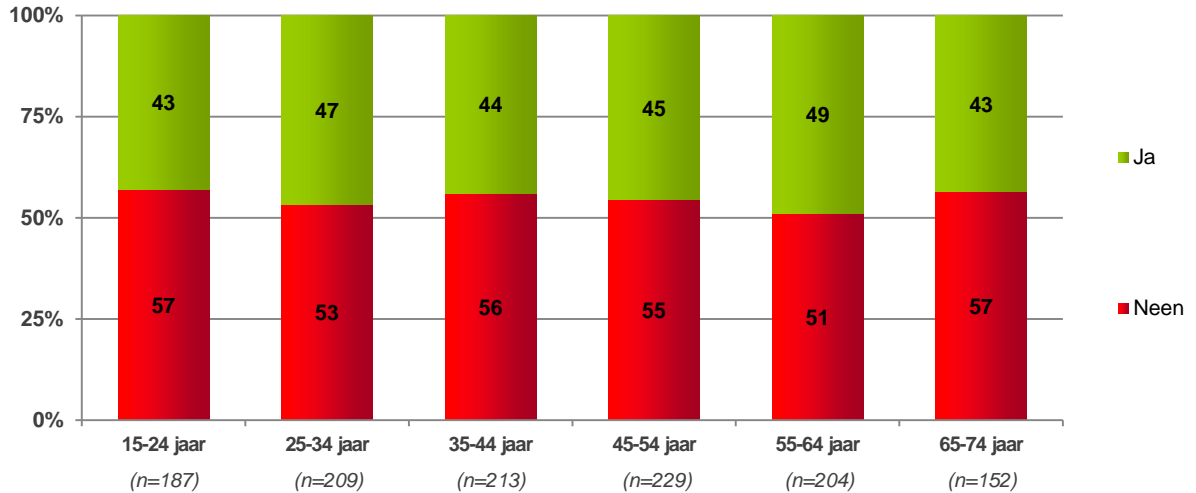
**Figuur 37: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest**



Over de diverse leeftijdscategorieën heen, geeft om en bij de helft van de respondenten aan dat zij in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden hebben met een operator. Tussen de diverse leeftijdscategorieën zijn geen significante afwijkingen op te merken.

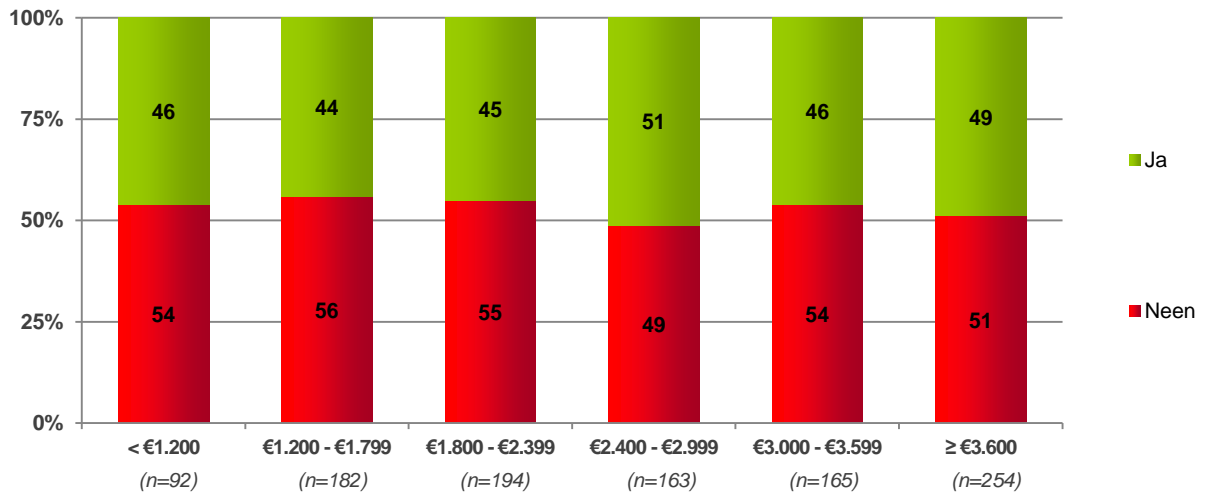
<sup>11</sup> In de vorige edities van de vragenlijst werd gevraagd naar 'de afgelopen drie jaar'. Omdat dit voor respondenten een te lange periode is om zich te herinneren, werd dit aangepast naar 'het afgelopen jaar'. Bovendien liet die aanpassing toe om de *Easy Switch*-procedure te integreren in de vragenlijst – die procedure trad in voege in 2017.

**Figuur 38: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar leeftijdscategorie**



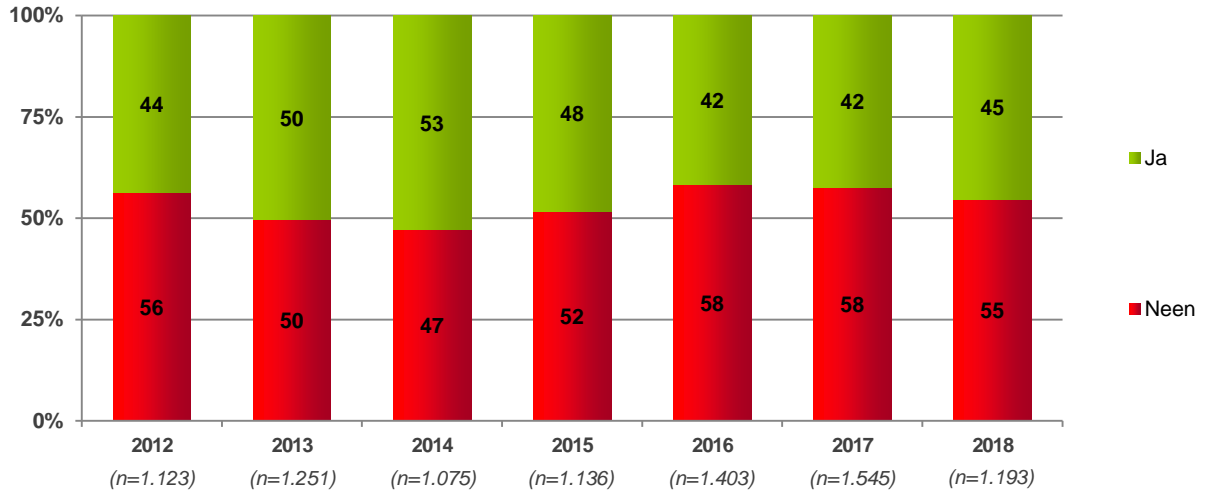
Over de diverse inkomensgroepen heen, geeft om en bij de helft van de respondenten aan dat zij in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden hebben met een operator. Tussen de diverse inkomensgroepen zijn geen significante afwijkingen op te merken, dit is analoog aan de leeftijdscategorieën.

**Figuur 39: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep**



In 2013 werd een hoger aandeel respondenten dat in het afgelopen jaar een probleem ondervonden had met één of meerdere operatoren genoteerd (resp. 50% t.o.v. 44% in 2012). In de twee daaropvolgende edities (2014 en 2015) bleef dit aandeel relatief stabiel (resp. 53% en 48%). Echter, in 2016 werd een daling – tot het niveau in 2012 – gemeten van het aandeel respondenten dat een probleem had met hun operator (42%). In de vorige en huidige editie (2017 en 2018) bleef dit aandeel relatief stabiel (resp. 42% en 45%).

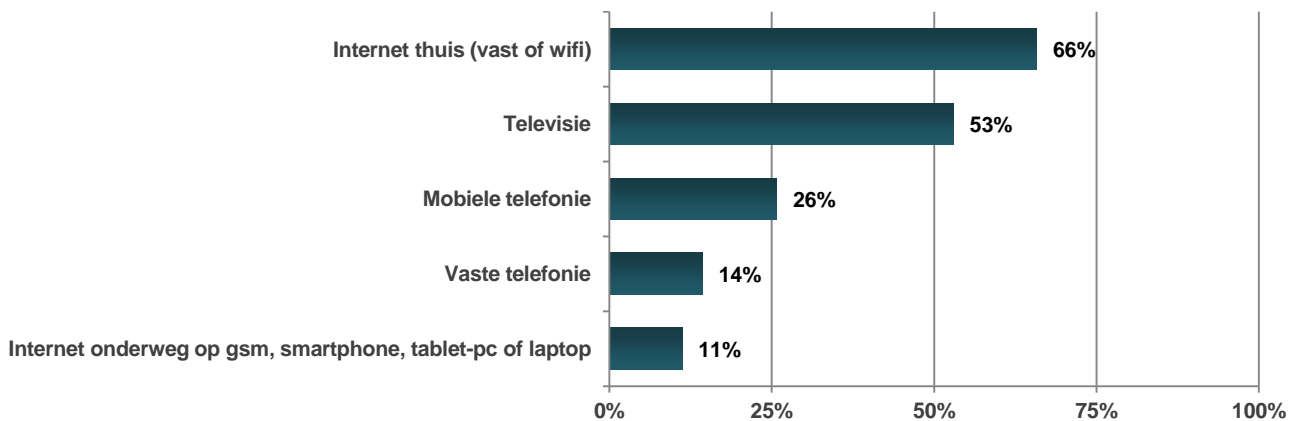
**Figuur 40: Hebt u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018) één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie**



### 3.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

Vervolgens werd aan de respondenten die een probleem ondervonden hadden, gevraagd de dienst(en) aan te duiden waarmee ze één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar. De twee diensten waarmee respondenten het meeste problemen ervaarden, zijn het internet thuis (vast of wifi) (66%), gevolgd door televisie (53%). Ook mobiele en vaste telefonie zijn diensten waarmee respondenten al eens problemen ondervinden (resp. 26% en 14%). Ten slotte ervaren ze het minste problemen met internet onderweg (11%).

**Figuur 41: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)**

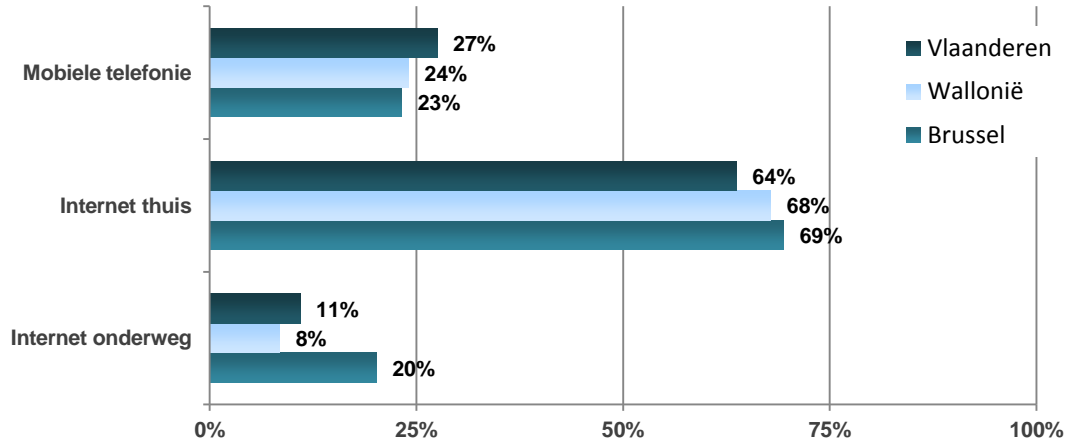


Basis: 549 respondenten die problemen ondervonden hebben

De verschillen tussen de gewesten zijn minder significant dan vorig jaar. Ruim een vierde van de respondenten in Vlaanderen (27%) heeft problemen ondervonden met de mobiele telefonie, hetgeen een iets hoger aandeel is dan bij respondenten uit Wallonië (24%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (23%). Een omgekeerde vaststelling doen we voor wat betreft internet thuis: daar ondervond men in Brussel vaker een probleem mee dan in Vlaanderen (resp. 69% t.o.v. 64%). Een significant verschil tussen de regio's vinden we voor de dienst internet onderweg: hoewel een beperkt aantal respondenten aangeeft hier problemen mee

ondervonden te hebben, blijkt het aandeel wel significant hoger te liggen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 20% t.o.v. 11% en 8%).

**Figuur 42: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**

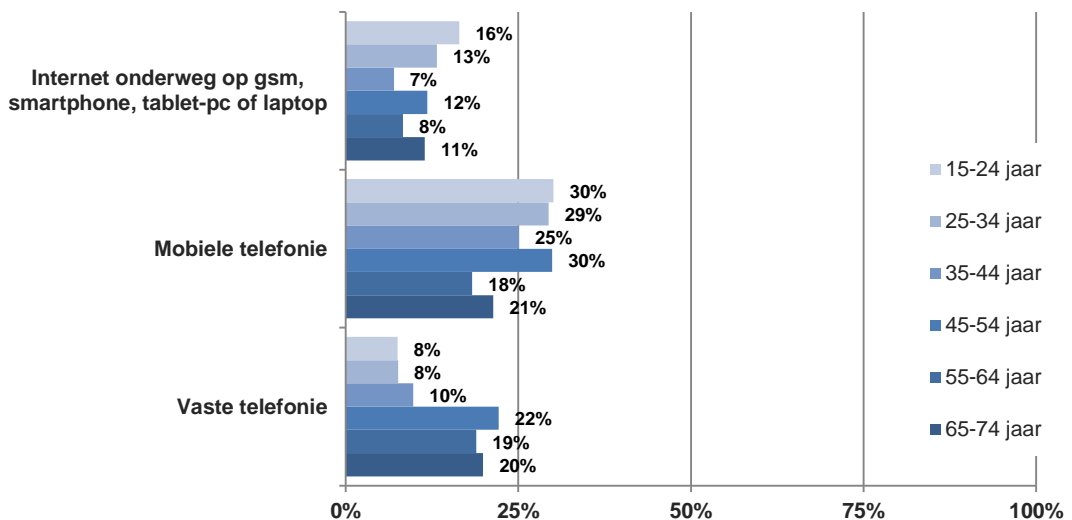


Basis: 549 respondenten die problemen ondervonden hebben

Binnen de diverse leeftijdscategorieën komen niet alle problemen even frequent voor. Uit de resultaten blijkt dat respondenten vanaf 45 en ouder in het afgelopen jaar frequenter problemen hebben ondervonden met de vaste telefonie in vergelijking met de jongere respondenten. Omgekeerd geven de respondenten jonger dan 54 frequenter aan problemen ondervonden te hebben met mobiele telefonie. In verband met het internet onderweg, ervaren alle leeftijdscategorieën ongeveer even vaak problemen.

Binnen de inkomensgroepen hebben de respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen de €1.800 en €2.399 significant vaker problemen gehad omtrent hun analoge of digitale televisie (65%) dan deze in de inkomensgroep <€1.200 (44%) en deze ≥€3.000 (resp. 47% en 51%).

**Figuur 43: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 549 respondenten die problemen ondervonden hebben

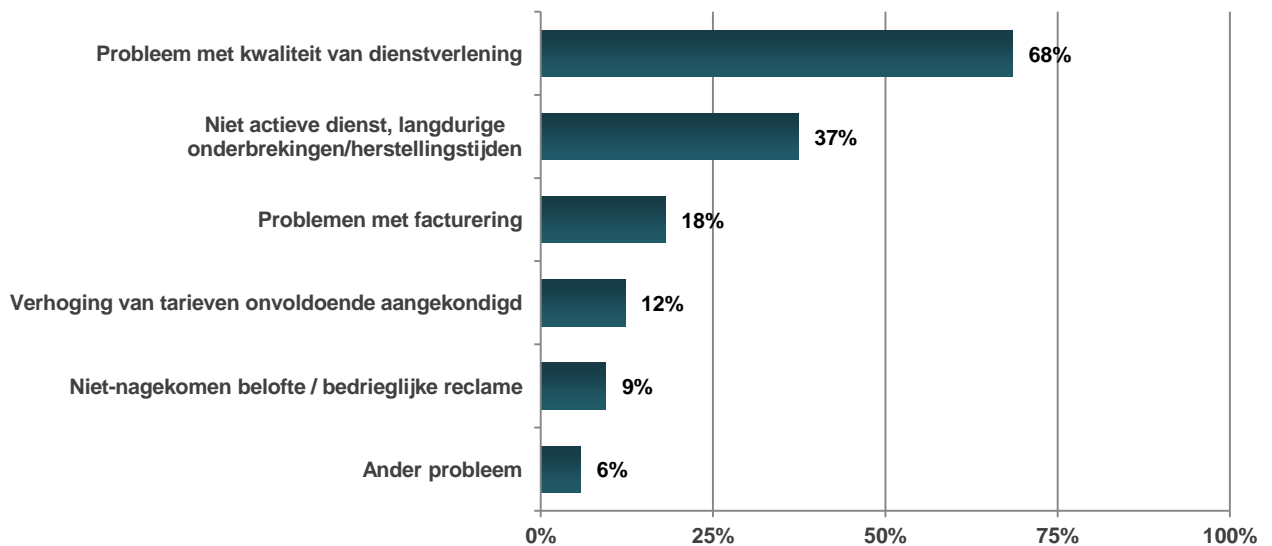
Hoewel in 2015 en 2016 minder respondenten aangaven internet thuis te hebben (2012-2014: 91% tot 93% t.o.v. 2015: 87%; 2016: 81%), steeg het aandeel respondenten dat problemen heeft ondervonden met de internetverbinding thuis tot respectievelijk 66% en 64% ten opzichte van 53% tot 55% in 2013 en 2014. In de vorige (2017) en huidige editie (2018) is een stijging in het aantal respondenten dat thuis internet heeft op te merken (resp. 89% en 93%). Ook het aantal problemen dat ervaren wordt met het internet thuis is weer licht aan het toenemen tot 64% in 2017 en 66% in 2018. Vervolgens kan een lichte daling opgemerkt worden, in de huidige editie (2018) ten opzichte van 2017, in het aandeel respondenten dat problemen had met mobiele en vaste telefonie (resp. 26% komende van 29% en 14% komende van 19%).

### 3.4.3 Aard van het probleem

De respondenten die hadden aangegeven één of meerdere problemen ondervonden te hebben met een telecommunicatiedienst in het afgelopen jaar, konden vervolgens aanduiden om welk soort probleem het ging. Onderstaande figuur geeft een overzicht weer van de problemen met telecommunicatiediensten waar respondenten het meest mee geconfronteerd werden.

Het probleem waarmee respondenten het vaakst geconfronteerd werden, is de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik). 68% van de respondenten gaf aan dat ze dit soort probleem in het afgelopen jaar hebben ondervonden. Vervolgens ervaarden ze regelmatig problemen omtrent een inactieve dienst, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden (37%). Ten slotte werden de respondenten geconfronteerd met factureringsproblemen (18%) en onvoldoende aangekondigde tariefverhogingen (12%).

**Figuur 44: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)**

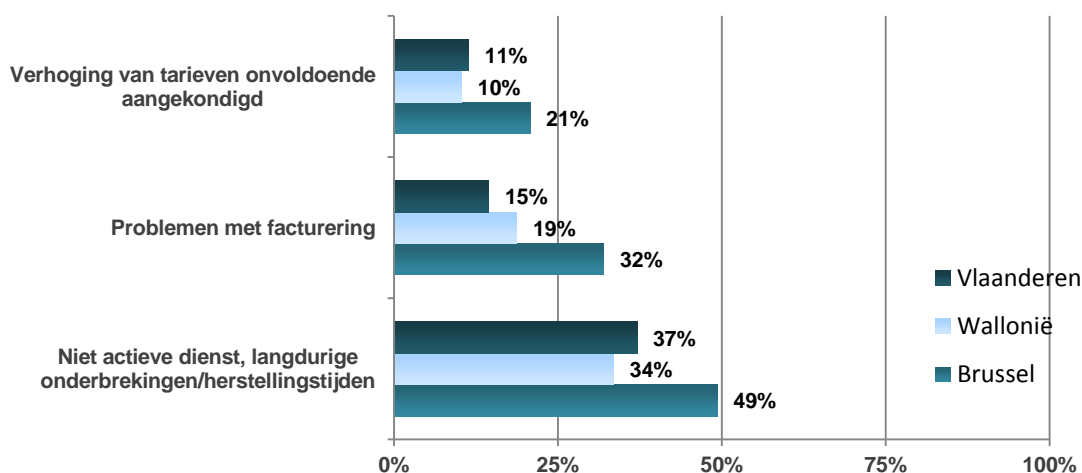


Basis: 547 respondenten die problemen ondervonden hebben

Naar gewest kan voor drie soorten problemen een significant verschil worden vastgesteld. Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (49%) geven vaker aan dat ze in het afgelopen jaar te maken hadden met een niet actieve dienst en/of langdurige onderbrekingen of herstellingstijden dan respondenten in Vlaanderen en Wallonië (resp. 37% en 34%).

Hetzelfde patroon komt terug voor problemen met facturering (32% in Brussels Hoofdstedelijk Gewest t.o.v. resp. 15% en 19% in Vlaanderen en Wallonië) en voor een verhoging van tarieven die onvoldoende werd aangekondigd (21% in Brussels Hoofdstedelijk Gewest t.o.v. resp. 11% en 10% in Vlaanderen en Wallonië).

**Figuur 45: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**

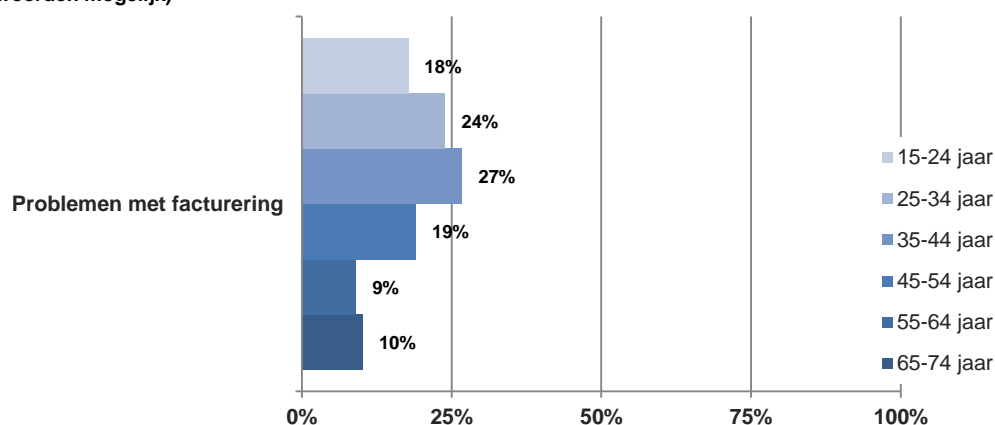


Basis: 547 respondenten die problemen ondervonden hebben

Voor factureringsproblemen kan een verband gevonden worden met de leeftijd van de respondent. Respondenten binnen de leeftijdscategorie 25 t.e.m. 54 hadden vaker problemen ondervonden met de facturering, dan oudere respondenten.

Het inkomen van de respondent hangt niet samen met het soort problemen dat werd ervaren.

**Figuur 46: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 547 respondenten die problemen ondervonden hebben

Het aandeel respondenten dat problemen ondervindt met de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, problemen met bereik etc.) ondervond in 2014 een spectaculaire stijging ten opzichte van 2013 (van 21% naar 78%). Vervolgens kwam er in 2015 een daling tot 62% en sinds dien is dit percentage relatief stabiel gebleven in het afgelopen jaar. Ook het aantal respondenten dat geconfronteerd wordt met langdurige onderbrekingen is sinds 2015 relatief onveranderd gebleven. Omtrent het niet nakomen van de gemaakte beloftes, daalde dit

percentage significant van 2012 op 2013 (van 25% naar 13%). Ook in deze editie is er een daling op te merken van 2017 op 2018, namelijk van 15% naar 10%.

**Tabel 24: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Kwaliteit van dienstverlening</b>	--	21,2% <sup>C,D,E,F</sup>	77,7% <sup>B,D,E,F</sup>	62,0% <sup>B,C</sup>	64,5% <sup>B,C</sup>	66,3% <sup>B,C</sup>	68,5%
<b>Niet actieve dienst, onderbreking</b>	58,4% <sup>B,C,D,E,F</sup>	82,9% <sup>A,C,D,E,F</sup>	25,7% <sup>A,B,D,E,F</sup>	37,9% <sup>A,B,C</sup>	38,7% <sup>A,B,C</sup>	36,0% <sup>A,B,C</sup>	37,4%
<b>Verhoging tarieven onvoldoende aangekondigd</b>	18,4% <sup>B,C,D</sup>	8,7% <sup>A,F</sup>	9,9% <sup>A,F</sup>	10,4% <sup>A,F</sup>	13,6%	17,7% <sup>B,C,D</sup>	12,2%
<b>Niet-nagekomen belofte</b>	24,5% <sup>B,C,D,E,F</sup>	13,3% <sup>A</sup>	12,4% <sup>A</sup>	12,2% <sup>A</sup>	14,6% <sup>A</sup>	15,3% <sup>A</sup>	9,5%
<b>Totaal (N)</b>	<b>445</b>	<b>615</b>	<b>535</b>	<b>537</b>	<b>586</b>	<b>647</b>	<b>547</b>

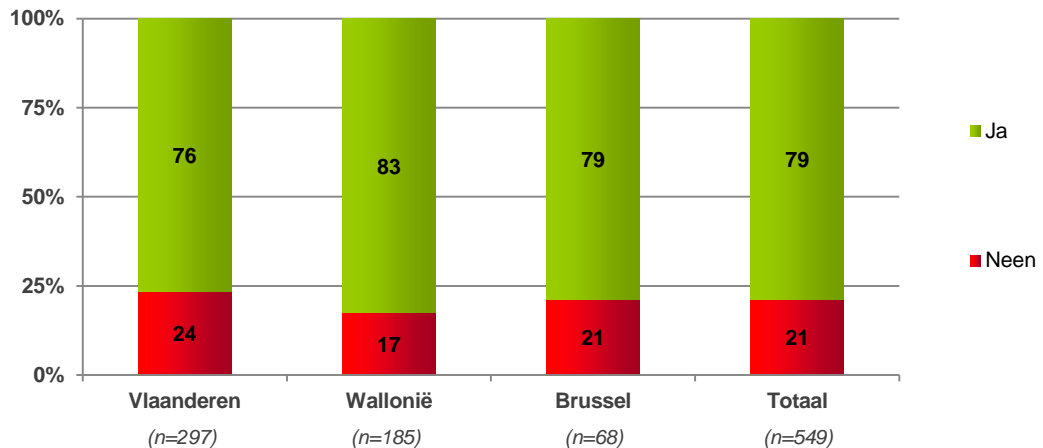
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

Naar aanleiding van de ondervonden problemen heeft 79% van de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar, contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen.

Het gewest waarin de respondent woont, heeft geen invloed op het al dan niet contact opgenomen te hebben met de operator ten gevolge van een probleem.

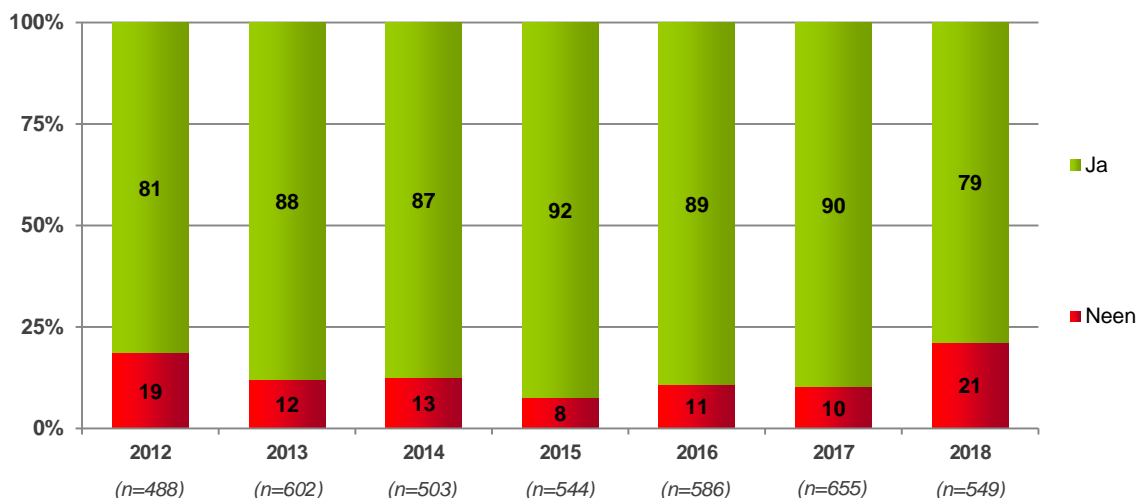
**Figuur 47: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest**



Respondenten in de leeftijdscategorie 25 tot 34-jarigen hebben beduidend minder contact opgenomen met hun operator naar aanleiding van een probleem (63%) in vergelijking met de oudere leeftijdscategorieën (82% tot 88%).

In deze editie heeft 79% van de respondenten contact opgenomen met hun operator naar aanleiding van een probleem, zijnde een significant lager aandeel dan in 2017 (90%). Ook in 2012 lag het aandeel lager (81%) in vergelijking met alle volgende edities tot dit jaar.

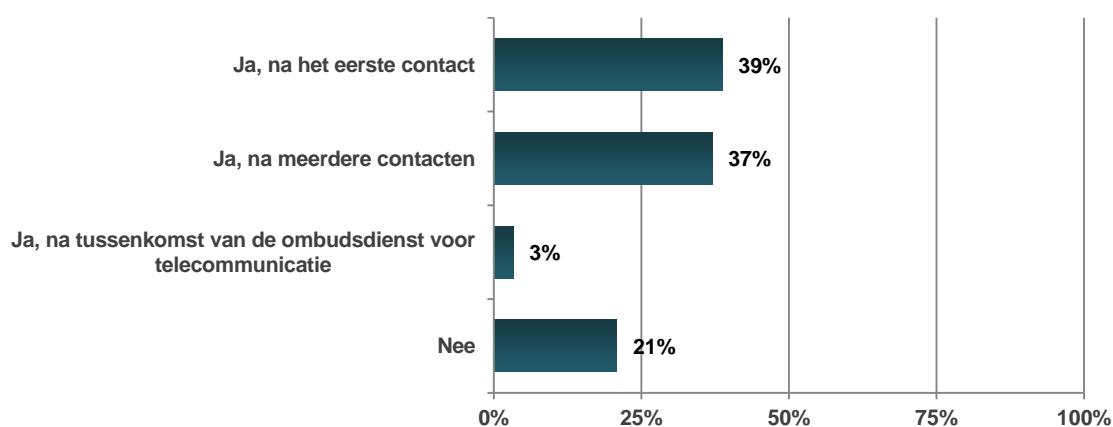
**Figuur 48: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar editie**



### 3.4.5 Oplossingen aangereikt door de operator

Wanneer de respondenten contact opnemen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen, werd in een van de vijf gevallen (21%) geen oplossing aangeboden. Daartegenover staat dat in vier van de tien gevallen (39%) al bij het eerste contact een oplossing aangereikt werd. Even frequent (37%) werd het probleem pas opgelost na meermaals contact op te nemen met de operator. Slechts in 3% van de gevallen is de ombudsdienst voor telecommunicatie tussen gekomen.

**Figuur 49: Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?**



Basis: 587 respondenten die hun operator gecontacteerd hebben n.a.v. een probleem

### 3.4.6 Schadevergoeding na onderbreking

Aan de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden, werd de vraag gesteld of ze een schadevergoeding gekregen hadden in het kader van een onderbreking van de dienstverlening. 14% liet weten dat zij geen onderbreking hebben gehad. Van zij die wel met een onderbreking geconfronteerd werden (396 respondenten), antwoordde 32% dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Vervolgens wist 18% niet welke stappen er ondernomen moesten worden en 10% dacht dat de procedure te lang zou duren.

Na het volgen van de procedure, heeft 9% van de respondenten een schadevergoeding verkregen. Daarnaast heeft 8% verklaard geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen. Ten slotte laat ook 10% weten dat ze het niet nodig vonden om een schadevergoeding te krijgen.

**Tabel 25: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Niet van toepassing, geen onderbreking gehad	36	12,7%	30	17,1%	8	12,2%	74	14,1%
<b>Wel onderbreking gehad:</b>	<b>230</b>	<b>80,7%<sup>B</sup></b>	<b>119</b>	<b>68,4%</b>	<b>47</b>	<b>73,7%</b>	<b>396</b>	<b>75,8%</b>
➤ Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	24	8,4%	16	9,3%	6	8,8%	46	8,7%
➤ Neen, wist niet dat het mogelijk was	105	36,6% <sup>B</sup>	45	25,7%	17	26,2%	166	31,7%
➤ Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen	19	6,7%	25	14,5%	9	14,1%	53	10,2%
➤ Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	50	17,4%	33	18,8%	12	19,3%	95	18,1%
➤ Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	25	8,7%	18	10,4%	7	11,2%	50	9,5%
➤ Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	27	9,6% <sup>B</sup>	7	4,3%	5	8,3%	40	7,7%
<b>Totaal</b>	<b>285</b>	<b>100,0%</b>	<b>174</b>	<b>100,0%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>	<b>523</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten in Vlaanderen zijn significant minder op de hoogte (37%) dat het mogelijk is om bij een onderbreking van de diensten een schadevergoeding te ontvangen van de provider, in vergelijking met de respondenten in Wallonië (26%).

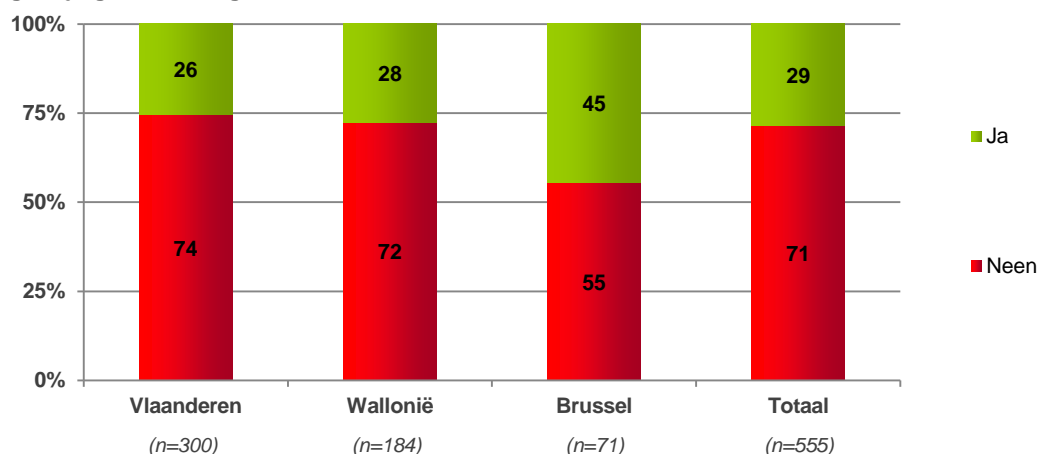
De leeftijdscategorie van 25 tot 34-jarigen weet beduidend minder goed welke stappen zij moeten ondernemen (27%) om een schadevergoeding toegekend te krijgen, vergeleken met de respondenten van 45 tot 64 jaar (12% tot 15%).

### 3.4.7 Wijziging tariefplan door operator

Aan alle respondenten die een probleem ondervonden hebben met hun operator, werd tevens de vraag gesteld of hun operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief hun tariefplan had gewijzigd: 29% antwoordt hierop positief en 71% negatief.

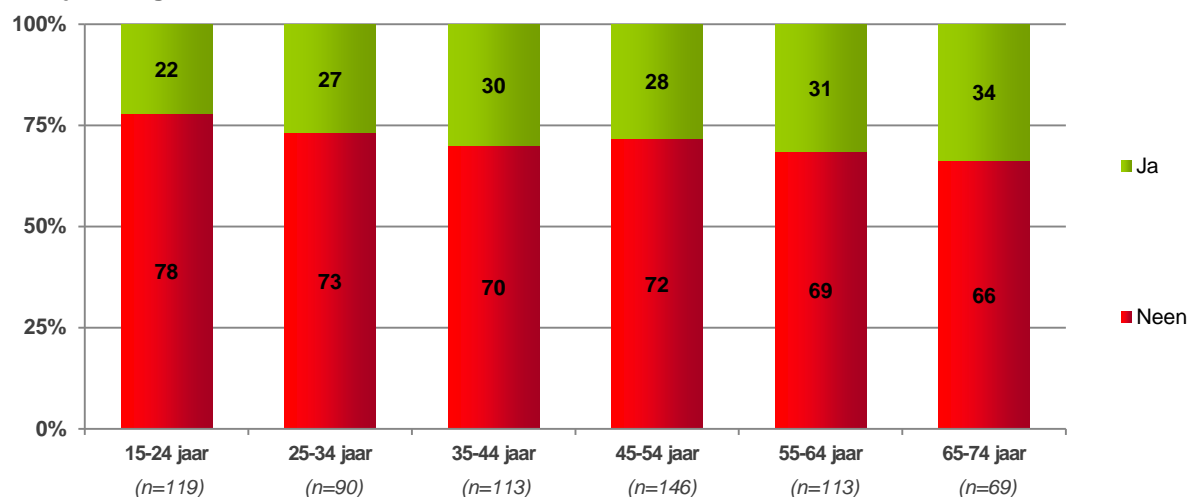
In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (45%) geven significant meer respondenten aan dat hun tariefplan werd gewijzigd in vergelijking met zowel Vlaanderen (26%) als Wallonië (28%).

**Figuur 50: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest**



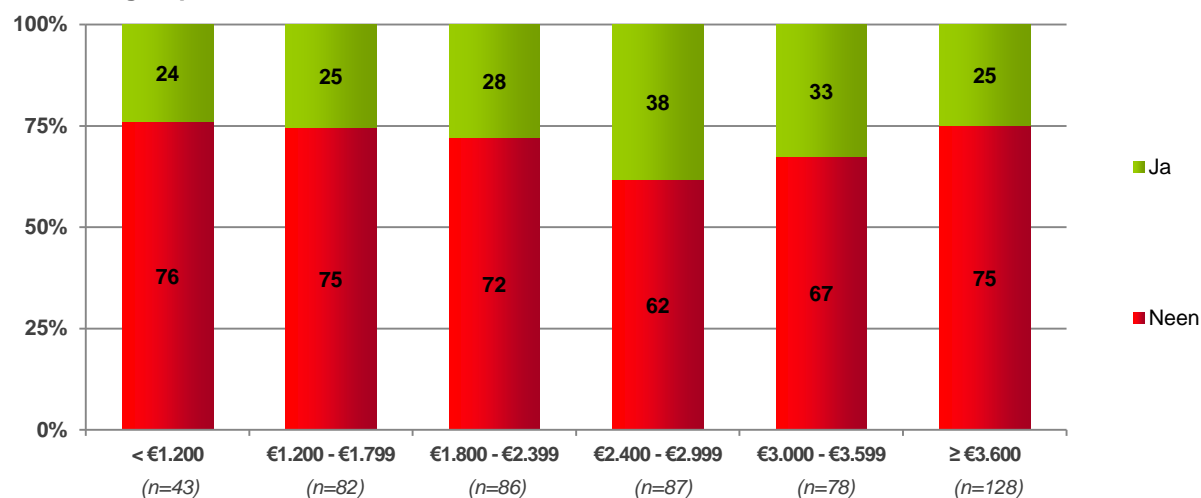
Naarmate de respondent ouder wordt, geeft deze frequenter aan dat zijn tariefplan in het afgelopen jaar werd gewijzigd door de operator. Desondanks is er geen significant verschil op te merken over de diverse leeftijdscategorieën heen.

**Figuur 51: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar leeftijdscategorie**



De inkomensgroep tussen de €2.400 en €2.999 geeft significant vaker aan dat zijn operator in het afgelopen jaar het tariefplan heeft gewijzigd, dit voornamelijk ten opzichte van de hoogste inkomensgroep.

**Figuur 52: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar inkomensgroep**



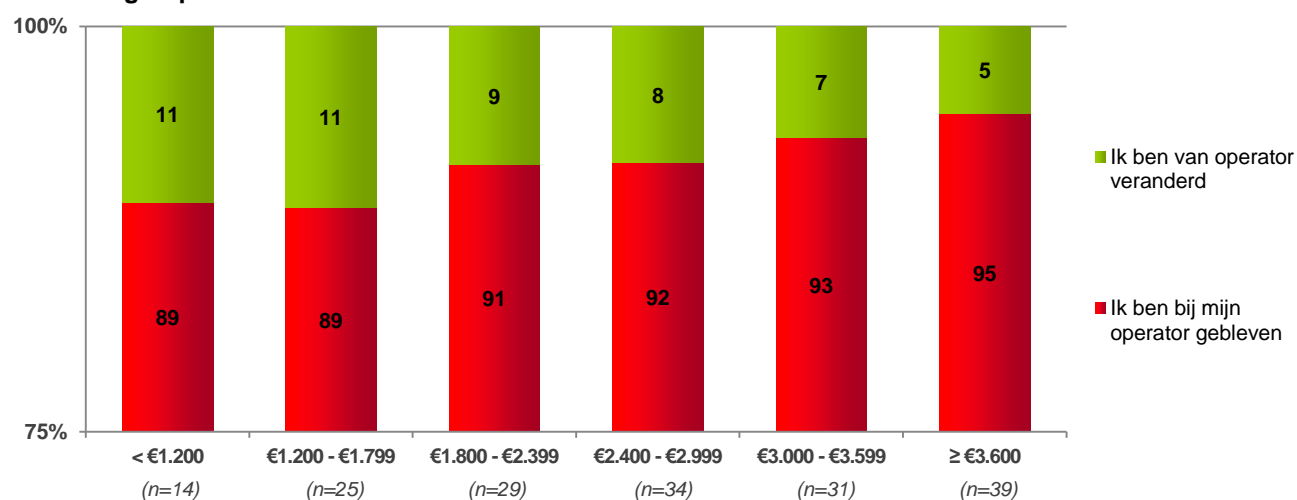
### 3.4.8 Verandering van operator na wijziging tariefplan

De overgrote meerderheid van de respondenten bij wie het tariefplan werd gewijzigd in het afgelopen jaar, is bij dezelfde operator gebleven - slechts 8% laat weten van operator veranderd te zijn ten gevolge van de tariefwijziging.

Respondenten in de lagere inkomensgroepen geven iets frequenter aan van operator veranderd te zijn ten gevolge van een tariefwijziging. Echter, dit is niet significant verschillend van de hogere inkomensgroepen.

Het al dan niet veranderd zijn van operator na een wijziging in tariefplan, wordt niet beïnvloed door het gewest waarin men woont, alsook niet door de leeftijd van de respondent.

**Figuur 53: Indien uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar inkomensgroep**



## 3.4.9 Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen

### 3.4.9.1 BETREFFENDE PROBLEMEN MET OPERATOR

- Vier op negen respondenten (45%) hebben in het afgelopen jaar een of meerdere problemen ondervonden met hun operator(en). Dit is significant minder dan in de edities 2013 en 2014 (resp. 50% en 53%) en komt hiermee terug op het niveau van editie 2012 (44%), 2016 en 2017 (telkens 42%).
- Respondenten die problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar met hun operator, geven aan dat zij voornamelijk problemen hebben met het internet thuis (vast of wifi) (66%), gevolgd door de televisie (53%). Ten slotte ervaren de respondenten het minste problemen met hun internet onderweg (11%).
- Omtrent de specifieke aard van het probleem dat de respondenten ondervonden, geeft 68% aan dat het zou gaan om problemen met de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, snelheid van de verbinding etc.). Een tweede vaak voorkomend probleem betreft een inactieve dienst, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden (37%).

### 3.4.9.2 BETREFFENDE CONTACTNAME MET OPERATOR

- Naar aanleiding van de ondervonden problemen heeft acht op de tien (79%) contact opgenomen met de operator om het probleem op te lossen. Wanneer de respondenten contact opnemen met hun operator, wordt in één van de vijf gevallen (21%) geen oplossing aangeboden. De overige 79% krijgen wel een oplossing aangeboden, waarbij dit voor 39% na het eerste contact gebeurt, voor 37% na meerdere contacten en slechts in 3% van de gevallen na tussenkomst van de ombudsdienst.
- Een derde van de respondenten (32%) die een onderbreking van een telecommunicatie- of mediadienst hebben gehad, wisten niet dat ze daarvoor een schadevergoeding konden vragen aan hun operator. Daarnaast wist 18% wel dat ze een schadevergoeding konden vragen, maar wisten ze niet welke stappen ze hiervoor dienden te ondernemen.

### 3.4.9.3 BETREFFENDE WIJZIGING TARIEFPLAN DOOR OPERATOR

- Bij drie op de tien respondenten (29%) heeft de operator het afgelopen jaar het tariefplan gewijzigd. Hiervan is de overgrote meerderheid bij diezelfde operator gebleven. Slechts 8% van de respondenten laat weten van operator veranderd te zijn ten gevolge van de tariefwijziging.

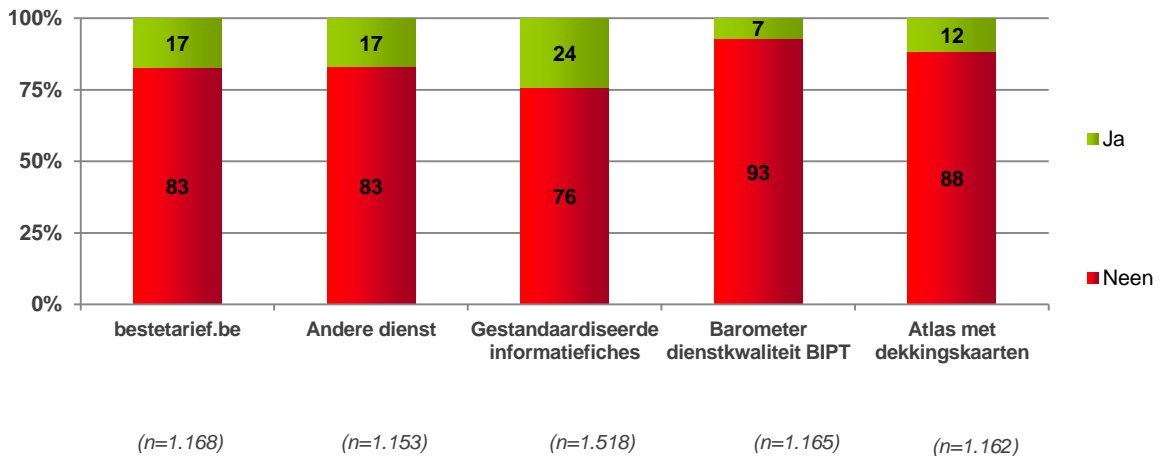
## 3.5 Vergelijking

In het vierde deel van de vragenlijst wordt nagegaan in welke mate respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds, en de prijzen van de diensten anderzijds, tussen de verscheidene operatoren te vergelijken. Er wordt tevens ingezoomd op het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT: is het gekend, wordt het gebruikt, hoe evalueert men het, en zet het de consument aan tot veranderen van operator?

### 3.5.1 Kennis en gebruik vergelijklingsdiensten

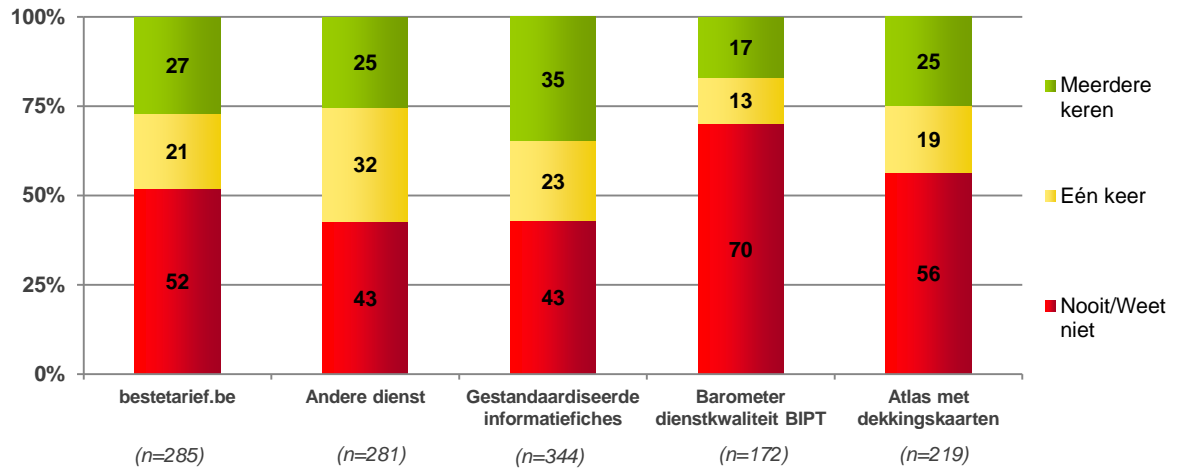
Aan de respondenten werd gevraagd in welke mate ze de volgende diensten of hulpmiddelen kennen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken. Het meest gekende hulpmiddel is de gestandaardiseerde informatiefiche (24%). Vervolgens kent één op de zes het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)) (17%) en andere tariefvergelijkingsprogramma's. De minst gekende diensten of hulpmiddelen zijn de atlas met dekingskaarten (12%) en de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT (7%).

**Figuur 54: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken?**



Van de respondenten die aangeven de betrokken dienst te kennen ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), informatiefiches of atlas) heeft ongeveer de helft er nog nooit gebruik van gemaakt. De betrokken dienst wordt eenmalig door 20% tot 35% respondenten gebruikt. Evenveel respondenten gebruiken de diensten meerdere keren. In geval van de barometer wordt de dienst door zeven van de tien respondenten niet gebruikt, amper 13% gebruikt het eenmalig en slechts 17% gebruikt het meerdere keren.

**Figuur 55: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?**



## 3.5.2 Tariefvergelijkingsprogramma BIPT

### 3.5.2.1 LAATSTE GEBRUIK

Van de respondenten die hebben aangegeven het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT minstens één keer gebruikt te hebben, verklaart 29% dit gebruikt te hebben gedurende de afgelopen 12 maanden. Bij een derde van de respondenten (33%) is het reeds meer dan een jaar geleden en zelfs 37% kan zich de laatste keer niet meer herinneren. Er zijn geen significante verschillen op te merken tussen de drie gewesten.

**Tabel 26: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Gedurende de afgelopen 12 maanden</b>	31	29,6%	28	33,4%	6	18,1%	<b>65</b>	<b>29,3%</b>
<b>Meer dan een jaar geleden</b>	34	32,1%	26	30,5%	15	44,1%	<b>74</b>	<b>33,3%</b>
<b>Ik weet het niet / kan het me niet herinneren</b>	41	38,3%	30	36,2%	12	37,7%	<b>83</b>	<b>37,4%</b>
<b>Totaal</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>223</b>	<b>100,0%</b>

d

Hoewel in vergelijking met voorgaande edities meer respondenten minstens één keer gebruikgemaakt hebben van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)) (2012-2016: 3% tot 7% ; 2017: 12% t.o.v. 2018: 21%), blijkt dit wel steeds langer geleden. In de vorige en huidige editie heeft respectievelijk 36% en 29% van de gebruikers in de afgelopen 12 maand de website geraadpleegd, terwijl dit in de periode 2013-2016 48% tot 72% van de gebruikers was.

**Tabel 27: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar editie**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Afgelopen 12 maanden	--	72,1% <sup>E,F</sup>	51,6% <sup>F</sup>	57,3% <sup>F</sup>	48,2% <sup>B,F</sup>	35,7% <sup>B,C,D,E</sup>	29,3%
Meer dan een jaar geleden	--	12,6% <sup>C,E,F</sup>	38,2% <sup>B</sup>	32,6%	42,6% <sup>B</sup>	44,7% <sup>B</sup>	33,3%
Ik weet/herinner het niet	--	15,3%	10,3%	10,0%	9,3% <sup>F</sup>	19,5% <sup>E</sup>	37,4%
<b>Totaal (N)</b>	--	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>177</b>	<b>222</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.5.2.2 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE

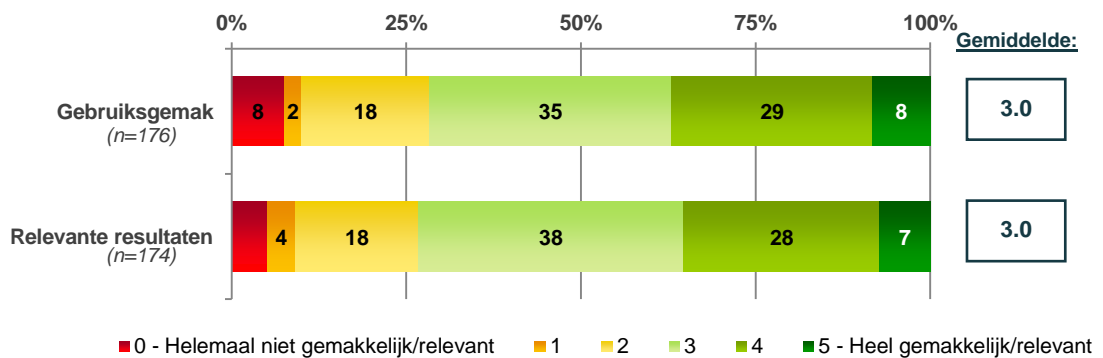
De respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT reeds gebruikt hadden, werd gevraagd hun gebruikservaring te beoordelen op twee aspecten: het gebruiksgemak en de relevantie van de resultaten.

Algemeen blijken de gebruikers van het tarief-vergelijkingsprogramma vrij positief te zijn over zowel het gebruiksgemak van het programma, als over de relevantie van de resultaten.

Met betrekking tot het gebruiksgemak geeft 37% van de respondenten die het tariefvergelijkingsprogramma reeds gebruikt hebben aan dat ze het programma redelijk tot heel gemakkelijk vinden (score:  $\geq 4$  op 5). Echter, 28% verklaart dat het niet gemakkelijk is om het programma te gebruiken (score:  $\leq 2$  op 5).

Eenzelfde verhouding wordt vastgesteld omtrent de relevante resultaten. 35% van de respondenten die het tariefvergelijkingsprogramma reeds gebruikt hebben, vinden dat het programma relevante resultaten oplevert (score:  $\geq 4$  op 5). Daarnaast vindt 38% dat de resultaten redelijk relevant zijn (score: 3 op 5). Hieruit kan afgeleid worden dat 27% van de respondenten de resultaten niet echt tot helemaal niet relevant vinden (score:  $\leq 2$  op 5).

**Figuur 56: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn?**



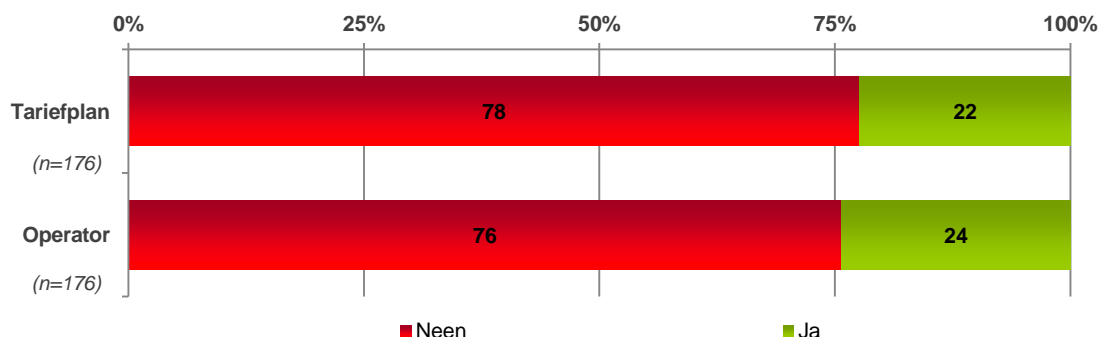
De evaluatie van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT verschilt niet tussen de gewesten, de leeftijdscategorieën, alsook niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

### 3.5.2.3 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Na het raadplegen van het tariefvergelijkingsprogramma geeft 22% van de respondenten aan veranderd te zijn van tariefplan. Daarnaast zijn ook 24% van de respondenten overgeschakeld naar een andere operator.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten, de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen.

**Figuur 57: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?**



Nadat editie 2015 een absoluut dieptepunt kende voor wat betreft het aandeel respondenten dat na gebruik van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT van tariefplan en/of operator was veranderd (resp. 10% en 8%), stijgt dit aandeel opnieuw in 2016 en 2017 tot het niveau van de edities 2012 tot 2014 (resp. 35% en 26% in 2016 en 2017). In de huidige editie van 2018 daalt dit percentage weer tot het niveau van 2013 (resp. 22% en 24%).

**Tabel 28: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie**

	A	B	C	D	E	F	G
<b>Tariefplan</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ja	30,0%	22,0%	35,7% <sup>D</sup>	9,9% <sup>C,E</sup>	35,2% <sup>D</sup>	34,8% <sup>D</sup>	22,4%
Neen	70,0%	78,0%	64,3% <sup>D</sup>	90,1% <sup>C,E</sup>	64,8% <sup>D</sup>	65,2% <sup>D</sup>	77,6%
<b>Totaal (N)</b>	<b>36</b>	<b>51</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>176</b>	<b>233</b>
<b>Operator</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Ja	19,9%	25,7%	19,7%	7,6% <sup>E</sup>	26,3% <sup>D</sup>	26,0% <sup>D</sup>	24,3%
Neen	80,1%	74,3%	80,3%	92,4% <sup>E</sup>	73,7% <sup>D</sup>	74,0% <sup>D</sup>	75,7%
<b>Totaal (N)</b>	<b>33</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>176</b>	<b>234</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

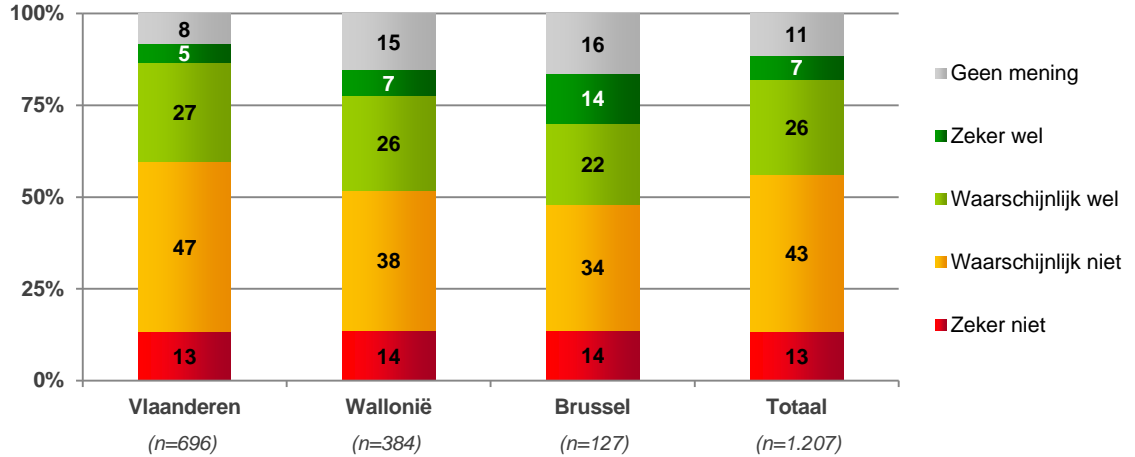
### 3.5.3 Inschatting huidig tarief

Meer dan de helft van de respondenten (56%) denkt dat ze niet het goedkoopste aanbod op de markt hebben op basis van hun gebruikersprofiel. Ongeveer één op acht (13%) is hier zelfs zeker over.

Anderzijds geeft 33% van de respondenten aan wel het goedkoopste aanbod op de markt te hebben op basis van hun gebruikersprofiel. Waarbij 7% hiervan overtuigd is.

Vlaanderen telt een significant groter aandeel respondenten dat denkt niet het goedkoopste tarief op de markt te genieten (60%) vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 52% en 48%).

**Figuur 58: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar gewest**



Respondenten in de jongste leeftijdscategorie zijn er significant meer van overtuigd dat ze hoogstwaarschijnlijk wel het goedkoopste tarief hebben op basis van hun gebruikersprofiel (37%), dit in tegenstelling tot alle andere leeftijdscategorieën (20% tot 26%).

Binnen de inkomensgroepen zijn de respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen kleiner dan €1.200 (20%) en tussen de €3.000 en €3.599 (24%) er significant vaker van overtuigd dat zij niet het goedkoopste aanbod op de markt gebruiken op basis van hun gebruikersprofiel ten opzichte van de andere inkomensgroepen.

**Tabel 29: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
<b>Zeker wel</b>	8,6%	9,1%	4,7%	4,9%	6,5%	7,6%
<b>Waarschijnlijk wel</b>	24,7%	26,3%	26,5%	32,3% <sup>E,F</sup>	22,2%	21,7%
<b>Waarschijnlijk niet</b>	31,8%	39,2%	44,4% <sup>A</sup>	40,7%	43,1%	50,9% <sup>A,B,D</sup>
<b>Zeker niet</b>	19,7% <sup>B,C</sup>	9,4%	10,9%	13,0%	23,7% <sup>B,C,D,F</sup>	12,9%
<b>Geen mening</b>	15,2% <sup>E,F</sup>	16,1% <sup>D,E,F</sup>	13,6% <sup>E,F</sup>	9,1%	4,5%	6,8%
<b>Totaal (N)</b>	<b>91</b>	<b>187</b>	<b>196</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>256</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (< € 1.200) en subgroep D (€ 2.400 - € 2.999).

In de vorige editie 2017 lag het aandeel respondenten dat overtuigd is niet over het goedkoopste tarief op de markt te beschikken (58%) significant hoger dan in de vorige edities (2013-2016: 53% tot 54%). Ditmaal ligt het percentage iets lager, op 56% van de respondenten.

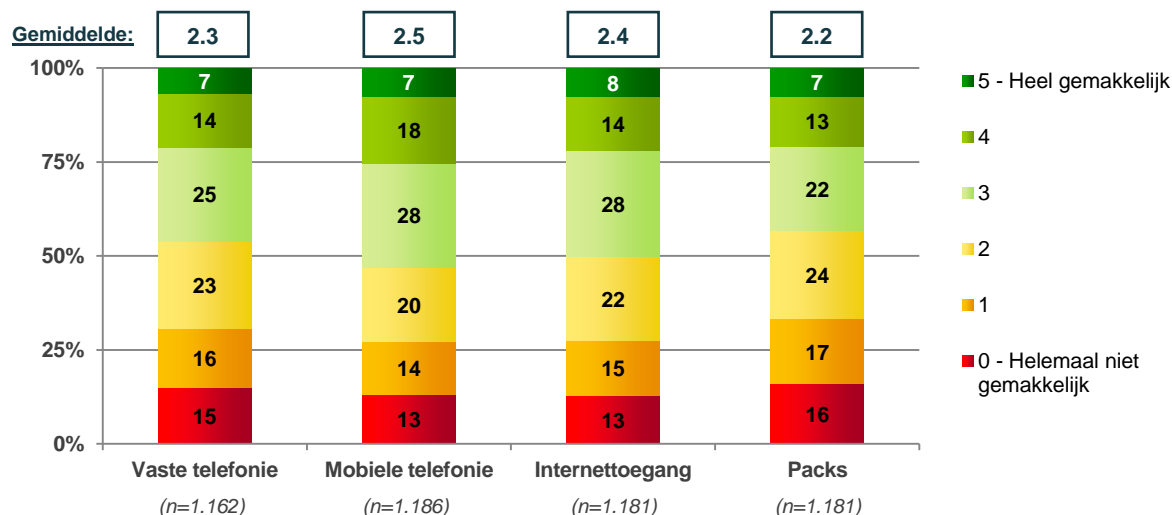
### 3.5.4 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

Om een zicht te krijgen op de mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten, de gevraagde prijzen en de voorziene kwaliteit tussen operatoren te vergelijken, werd hen gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, internettoegang en bundels/packs – telkens een quotering te geven op een schaal gaande van 0 ('helemaal niet gemakkelijk') tot 5 ('heel gemakkelijk').

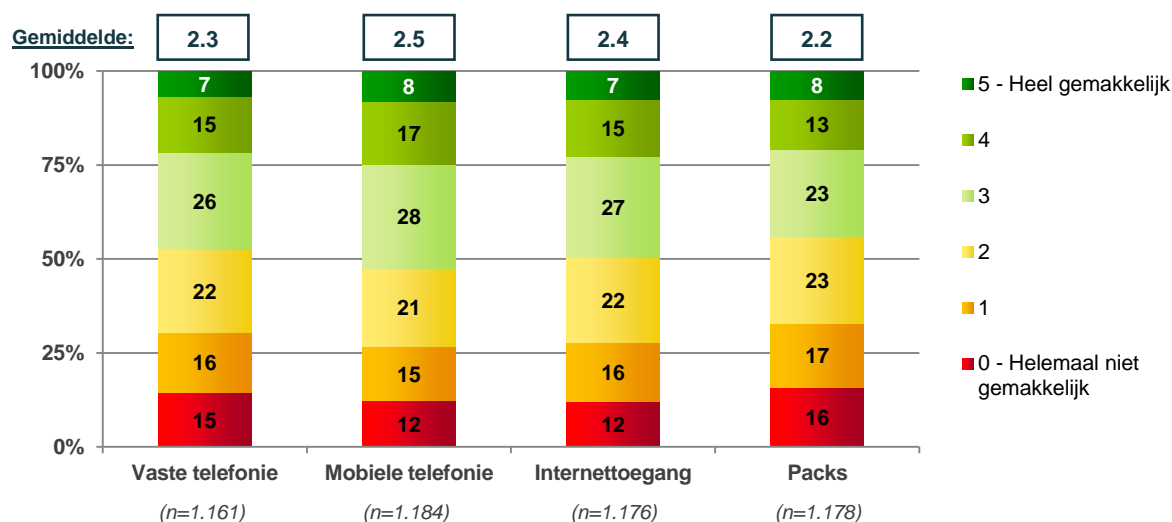
Over het geheel genomen blijkt dat 20% tot 25% van de respondenten het gemakkelijk vindt (score:  $\geq 4$  op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen. Omtrent de voorziene kwaliteit antwoorden minder respondenten (rond de 15% tot 18%) dat ze het gemakkelijk vinden om dit te vergelijken over de diverse operatoren heen. Daarnaast geeft ongeveer 25% aan het min of meer gemakkelijk te vinden om de drie bevroegde categorieën te vergelijken (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat ongeveer meer dan de helft van de respondenten het niet gemakkelijk vindt (score:  $\leq 2$  op 5).

Bij de beoordeling van de aangeboden diensten en de gevraagde prijzen schommelt het gemiddelde tussen de 2,2 en 2,5. Dit wijst erop dat de respondentengroep die het moeilijk vindt om de aangeboden diensten en de gevraagde prijzen van diverse operatoren met elkaar te vergelijken, ongeveer even groot is als de respondentengroep die dit gemakkelijk vindt. De gemiddeldes in verband met het vergelijken van de voorziene kwaliteit liggen rond de 2,0 à 2,1. Het aantal respondenten die het moeilijk vindt om de voorziene kwaliteit van diverse operators te vergelijken is groter dan het aantal die dit gemakkelijk vindt.

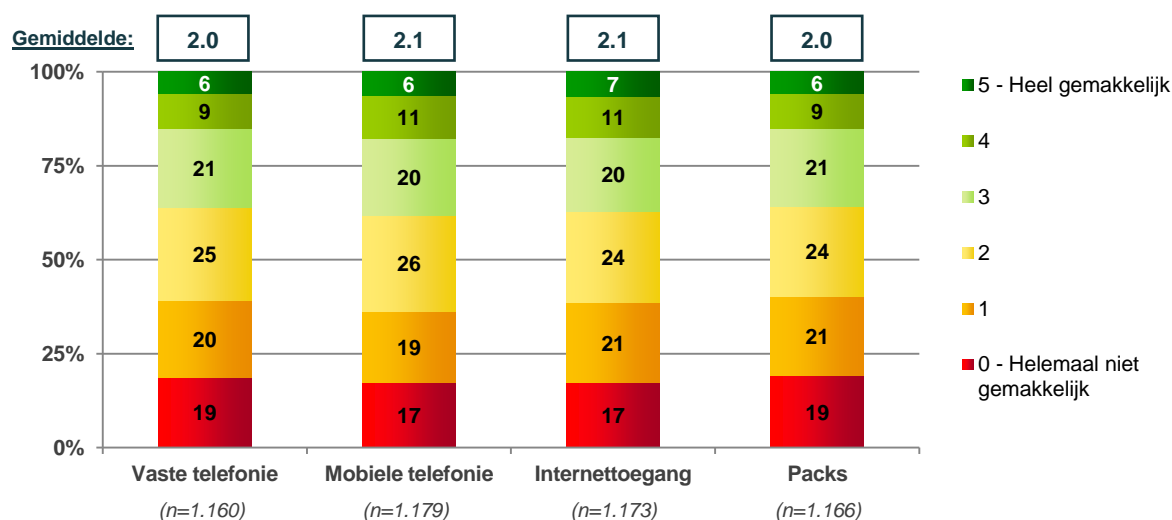
**Figuur 59: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?**



**Figuur 60: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN?**



**Figuur 61: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de VOORZIEN KWALITEIT?**



Bij de leeftijdscategorieën geldt voor alle de vier telecommunicatiediensten: hoe jonger de respondenten, hoe makkelijker zij het vinden om de aangeboden diensten, gevraagde prijzen en voorziene kwaliteit van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken.

Ook bij de inkomensgroepen geldt voor alle vier de telecommunicatiediensten: hoe lager het inkomen van de respondenten, hoe makkelijker zij het vinden om de aangeboden diensten, gevraagde prijzen en voorziene kwaliteit van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken.

In tegenstelling tot de leeftijdscategorieën en inkomensgroepen, zijn er geen verschillen op te merken tussen de gewesten.

## 3.5.5 Conclusies over het vergelijken van operatoren

### 3.5.5.1 BETREFFENDE VERGELIJKINGSWEBSITES

- 76% tot 93% van de respondenten geven aan nog nooit gebruikgemaakt te hebben van volgende vergelijkingsmiddelen: gestandaardiseerde informatiefiches, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), atlas met dekkingskaarten en barometer van de dienstkwaliteit BIPT. Een kwart van de respondenten geeft aan gebruik te maken van de gestandaardiseerde informatie fiches, terwijl slechts 7% aangeeft de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT te gebruiken.
- Van de respondenten die aangegeven hebben het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT ([www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)) minstens één keer gebruikt te hebben (48%), verklaart drie op de tien (29%) dit de afgelopen 12 maand gebruikt te hebben. Daarnaast geeft nog eens een derde (33%) aan dat het reeds meer dan een jaar geleden was en 37% kan zich de laatste keer niet meer herinneren.
- De website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) krijgt, van de respondenten die het reeds gebruikt hebben, een gemiddelde tevredenheidsscore van 3 op 5. Ook op het vlak van relevante resultaten scoort de website een 3 op 5, waarbij respectievelijk 37% en 35% aangeven de website heel gemakkelijk of relevant te vinden.
- Twee op tien van de respondenten (22%) laat weten dat ze na het raadplegen van [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) van tariefplan veranderd zijn. Daarnaast geeft ook een kwart (24%) aan overgeschakeld te zijn naar een andere operator.

### 3.5.5.2 BETREFFENDE INSCHATTING HUIDIG TARIEF

- Meer dan de helft van de respondenten (56%) denkt dat ze niet het goedkoopste aanbod op de markt hebben op basis van hun gebruikersprofiel, waarbij ongeveer een op acht (13%) aangeeft hier heel zeker over te zijn.

### 3.5.5.3 BETREFFENDE VERGELIJKEN VAN DIENSTEN, PRIJZEN EN KWALITEIT

- Op de vraag 'hoe gemakkelijk is het om de aangeboden diensten van operatoren met elkaar te vergelijken' geven de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie gemiddeld de hoogste score, namelijk 2,5 op 5. Respondenten die gebruik maken van vaste telefonie (2,3), internettoegang (2,4) en bundels (2,2) geven gemiddeld lagere scores. Dit wijst erop dat respondenten het relatief moeilijk vinden om de aangeboden diensten van diverse operatoren met elkaar te vergelijken.
- Omtrent het vergelijken van de gevraagde prijzen komen exact dezelfde cijfers naar voren als bij het vergelijken van de aangeboden diensten. Ook hier wijst dit erop dat de respondenten het relatief moeilijk vinden om de gevraagde prijzen van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken.
- Bij het vergelijken van de voorziene kwaliteit, geven de gebruikers van mobiele telefonie en internettoegang gemiddeld de hoogste score, namelijk 2,1 op 5. Respondenten die gebruik maken van vaste telefonie en bundels geven gemiddeld een iets lagere score van 2,0. Deze lagere scores wijzen erop dat respondenten het moeilijk vinden om de voorziene kwaliteit tussen de operatoren te vergelijken.

## 3.6 Verandering van operator & transparantie

In dit onderdeel staat het veranderen van operator centraal. Voor de vaste telecommunicatiediensten enerzijds (i.c. bundels, vaste telefonie en internettoegang) en mobiele telefonie anderzijds, wordt onder andere onderzocht welke de redenen zijn om al dan niet van operator te veranderen, of een eventuele verandering vlot verlopen is, alsook hoe gemakkelijk het volgens de respondent is om van operator te veranderen.

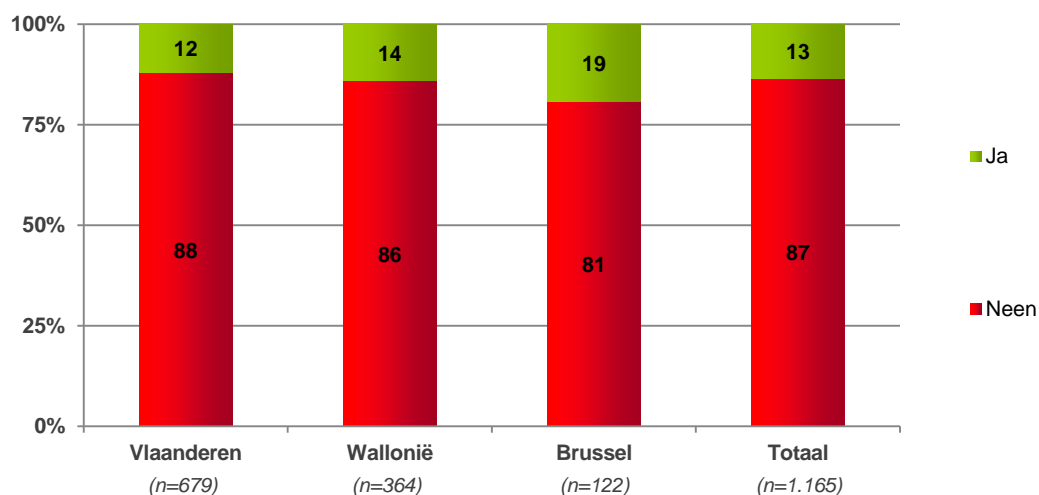
### 3.6.1 Vaste diensten

#### 3.6.1.1 VERANDERD IN AFGELOPEN JAAR

Van de respondenten die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (i.c. een gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), blijkt één op acht veranderd te zijn van operator in het afgelopen jaar (13%).

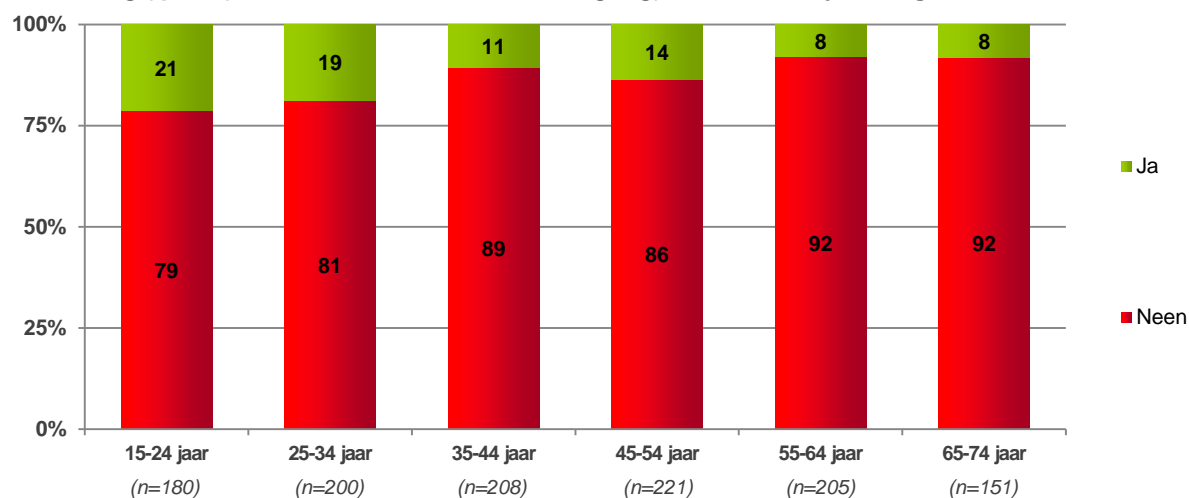
In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven meer respondenten te kennen in het afgelopen jaar van operator te zijn veranderd, vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 19% t.o.v. 12% en 14%).

**Figuur 62: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest**



Tussen de diverse leeftijdscategorieën is een verschil op te merken tussen de jongeren en oudere respondenten. Respondenten jonger dan 34 jaar, geven namelijk frequenter aan in het afgelopen jaar van vaste operator te zijn veranderd ten opzichte van de oudere respondenten.

**Figuur 63: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie**

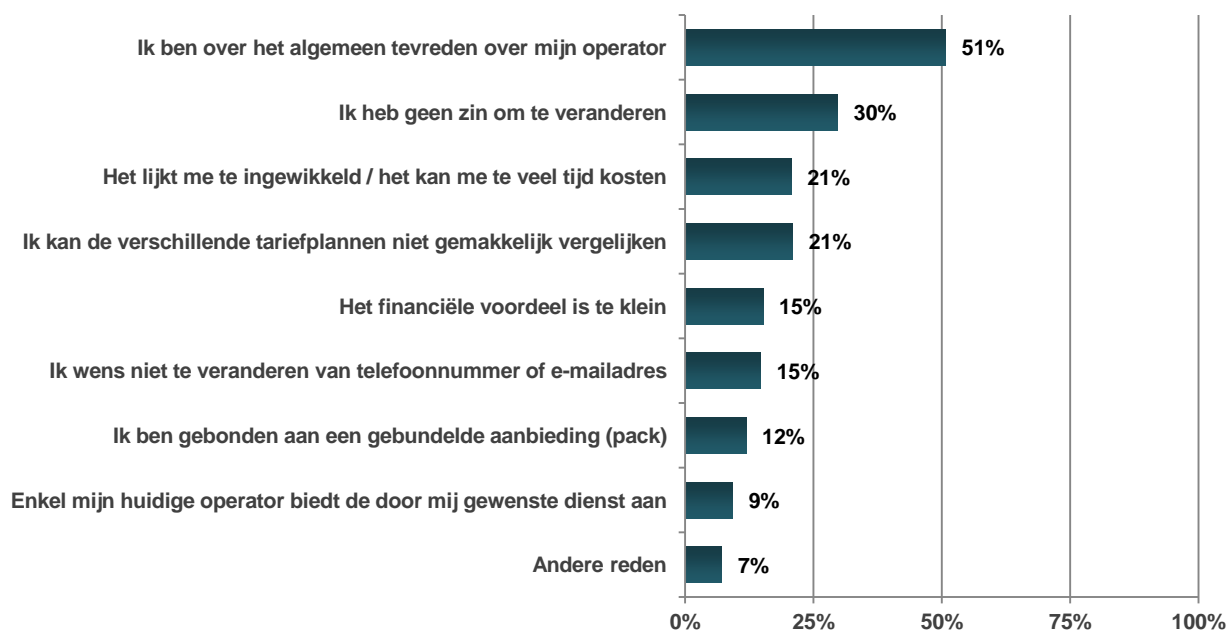


Naar inkomen zijn er geen verschillen op te merken in het aandeel respondenten dat aangeeft in het afgelopen jaar veranderd te zijn van operator.

### 3.6.1.2 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

Respondenten vermelden de reden 'Ik ben algemeen tevreden over mijn operator' (51%) het vaakste als verklaring waarom zij in het afgelopen jaar niet veranderd zijn van operator van vaste diensten. De top vier wordt verder aangevuld met de redenen: geen zin hebben om te veranderen (30%), dat het te ingewikkeld lijkt of te veel tijd in beslag neemt om te veranderen (21%) en dat de tariefplannen niet gemakkelijk te vergelijken zijn (21%). Daarnaast zijn er ook respondenten die het financieel voordeel te klein vinden (15%) of niet wensen te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (15%).

**Figuur 64: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 862 respondenten die in het afgelopen jaar niet veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

Tussen de gewesten zijn er vier significante verschillen aanwezig. Bij de Vlaamse respondenten geeft 57% aan over het algemeen tevreden te zijn met hun huidige operator, terwijl dit zowel in Wallonië als het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ongeveer 42% bedraagt. Daarnaast geven de Vlaamse respondenten vaker aan dat ze niet wensen te veranderen van operator omdat ze hun telefoonnummer of e-mailadres willen behouden (18%), dit in tegenstelling tot de Waalse respondenten (10%). In Wallonië geeft 35% van de respondenten aan niet van operator te veranderen omdat ze er geen zin in hebben, terwijl dit in Vlaanderen slechts 26% bedraagt. Bijkomend verklaart 16% van de respondenten in Wallonië dat ze niet van operator veranderen omdat ze gebonden zijn aan een gebundelde aanbieding (pack). In Vlaanderen geeft amper 11% dit als reden op.

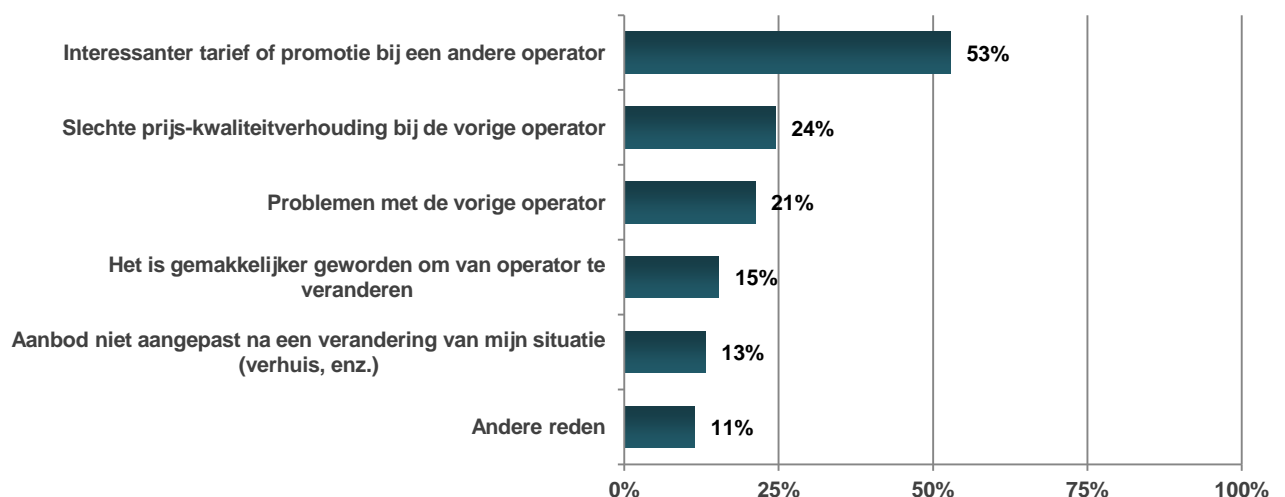
Betreffende de leeftijdscategorieën zijn er drie significante verschillen op te merken. Bij de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) laat 43% weten dat zij niet van operator veranderen omdat zij hier geen zin in hebben, in tegenstelling tot de oudere respondenten (35 jaar en ouder). Deze oudere respondenten geven dan weer frequenter aan niet te willen veranderen van operator omdat ze hun telefoonnummer of e-mailadres willen behouden. Daarnaast laten ze ook weten dat ze niet veranderen aangezien het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken.

Omtrent de inkomensgroepen blijkt dat de twee lagere inkomensgroepen frequenter aangeeft niet van operator te veranderen omwille van het feit dat ze daar geen zin in hebben (resp. 39% en 38%). Terwijl de hogere inkomensgroepen dit minder vaak als reden opgeven. Daarnaast laten deze hogere inkomensgroepen weten dat zij niet van operator veranderen omdat het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (28%), dit in tegenstelling tot de lagere inkomensgroepen.

### 3.6.1.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

Om en bij de helft van de respondenten (53%) die in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd zijn, geven hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Verder geeft een kwart van de respondenten (24%) aan dat ze veranderen omwille van de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij hun vorige operator. Daarnaast laat een vijfde (21%) weten dat problemen met de vorige operator aan de basis lag van de verandering. Respectievelijk 15% en 13% geeft als reden op dat het gemakkelijker geworden is om van operator te veranderen en dat het aanbod niet aangepast werd na verandering van de persoonlijke situatie.

**Figuur 65: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 204 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

In Vlaanderen en Wallonië is de vaakst voorkomende reden om te veranderen van operator dat er een interessanter tarief of een interessantere promotie is bij een andere operator (resp. 55% en 61%), dit in tegenstelling tot het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (27%). De respondenten vanuit Brussel geven vaker aan te veranderen van operator omdat het aanbod niet aangepast wordt aan de veranderde situatie (38%). Terwijl dit in Vlaanderen en Wallonië respectievelijk maar door 9% en 10% van de respondenten opgegeven wordt.

Omtrent de leeftijdscategorieën kan gesteld worden dat hoe jonger de respondenten, hoe vaker zij het niet aanpassen van het aanbod aan hun veranderende situatie als reden opgeven om van operator te veranderen.

Tussen de diverse inkomensgroepen is er een significant verband aanwezig. De laagste inkomensgroep geeft minder vaak aan van operator te veranderen omwille van een interessanter tarief of interessantere promotie bij een andere operator (16%). Dit terwijl de andere inkomstengroepen schommelen rond de 50% tot wel 80%.

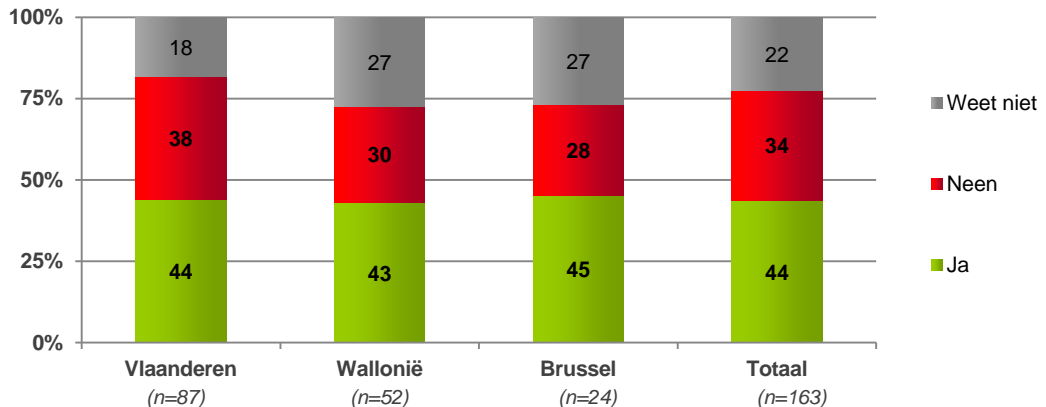
### 3.6.1.4 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Omtrent de vlotheid van de verandering werd aan de respondenten gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van de *Easy Switch*-procedure wanneer zij veranderd zijn van operator. Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot eind, zonder dat de abonnee iets moet doen.

44% van de respondenten laat weten de *Easy Switch*-procedure gebruikt te hebben tijdens hun overstap naar een nieuwe provider. Ongeveer een derde (34%) laat weten dat zij dit niet gedaan hebben en een op vijf van de respondenten (22%) weet niet of ze deze procedure gebruikt hebben.

Er zijn geen significante verschillen op te merken tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen. Daarnaast kan er geen vergelijking gemaakt worden met de voorgaande edities, aangezien deze vraag pas in deze editie toegevoegd is.

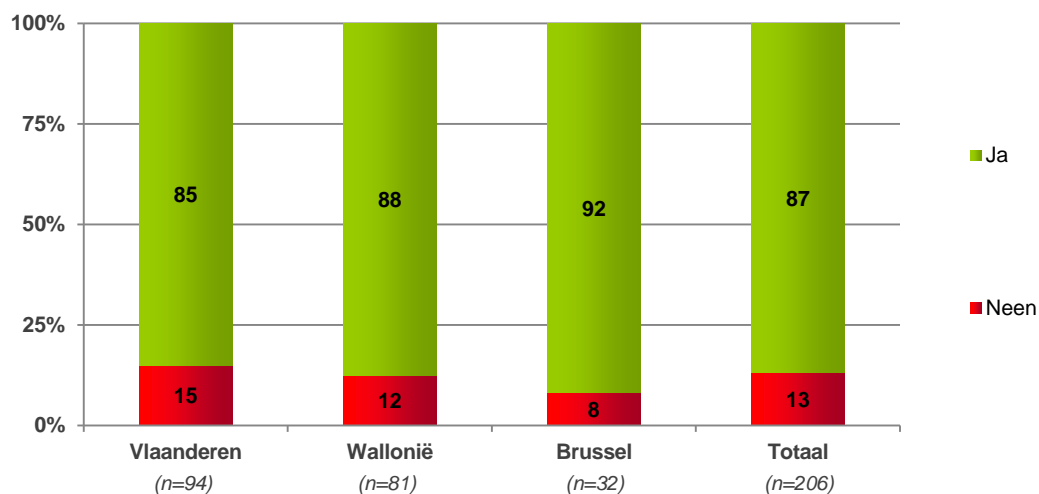
**Figuur 66: Heeft u bij de verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de *Easy Switch*-procedure? – naar gewest**



Wie veranderd is van operator van vaste diensten (gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 87% van de respondenten laat weten van wel.

Zowel het gewest, de leeftijdscategorie als de inkomensgroep van de respondent heeft geen invloed op de vlotheid om van operator te veranderen.

**Figuur 67: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest**



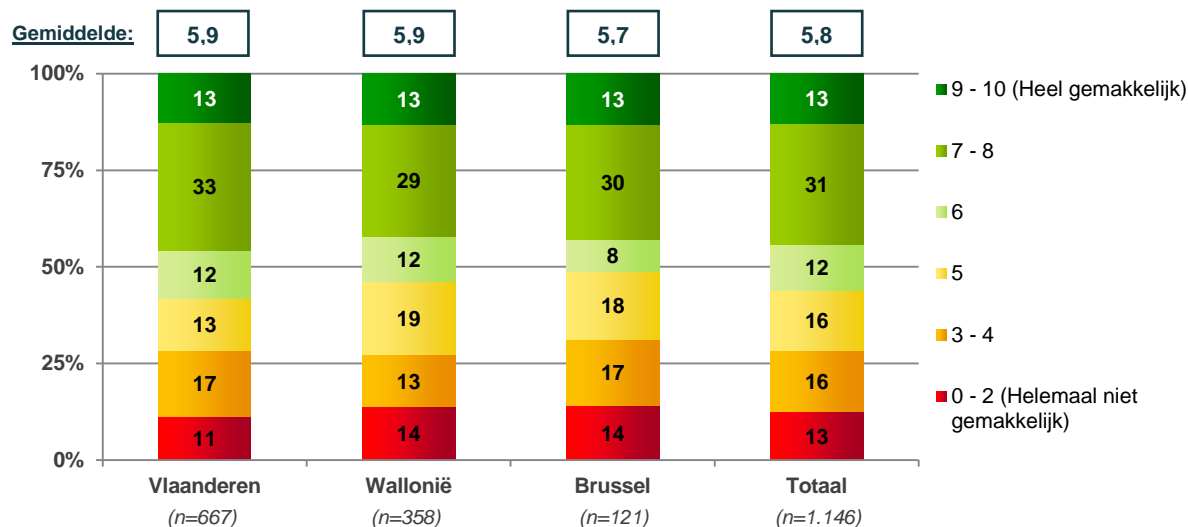
De vaakst opgegeven reden waardoor het veranderen van operator niet vlot verlopen was, was de ontvangst van een dubbele facturering (bij 15 van de 25 respondenten). Andere redenen waren vertraging bij het verstrekken van de dienst, onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering (telkens 7 respondenten), technicus die de vastgelegde datum niet naleefde (4 respondenten), te snelle afsluiting van de vorige dienst en hogere kosten dan aangekondigd (telkens 2 respondenten)

### 3.6.1.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN VASTE DIENSTEN

Tot slot werd aan iedereen die beschikte over een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang gevraagd om de gemakkelijheid te beoordelen om te veranderen van operator, en dit middels het toekennen van een score van 0 tot 10, waarbij 0 overeenstemt met 'helemaal niet gemakkelijk' en 10 met 'heel gemakkelijk'.

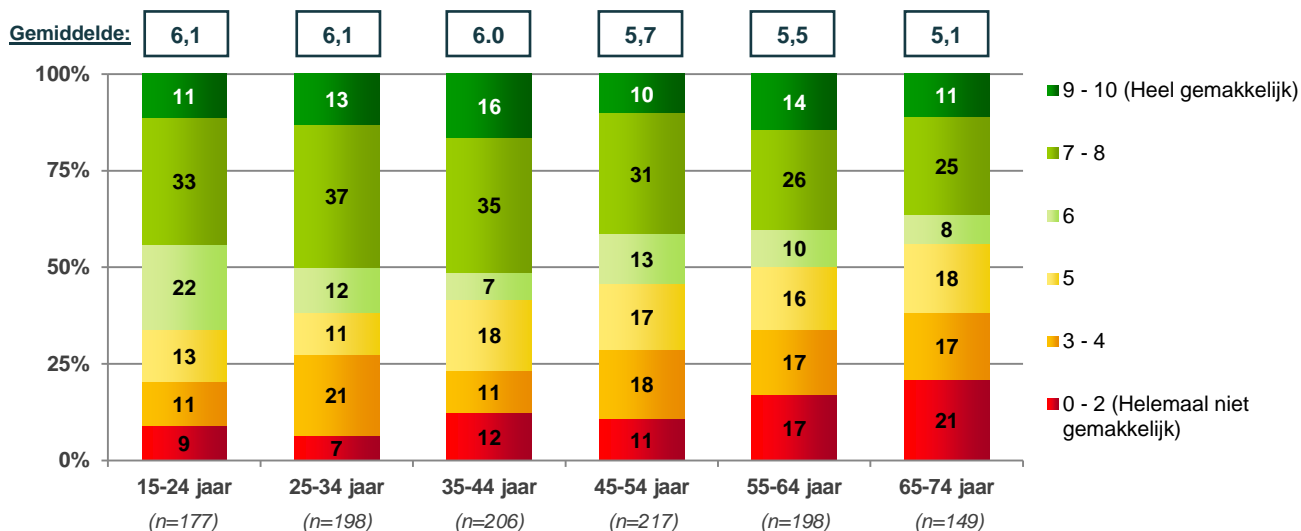
Meer dan de helft van de respondenten (56%) laten weten dat het (eerder) gemakkelijk is om van operator te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Daartegenover staat dat 45% van de respondenten aangeeft dat ze het niet (echt) gemakkelijk vinden om van operator te veranderen, iets wat ook wordt weergegeven in een gemiddelde score van 5,8 op 10.

**Figuur 68: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar gewest**



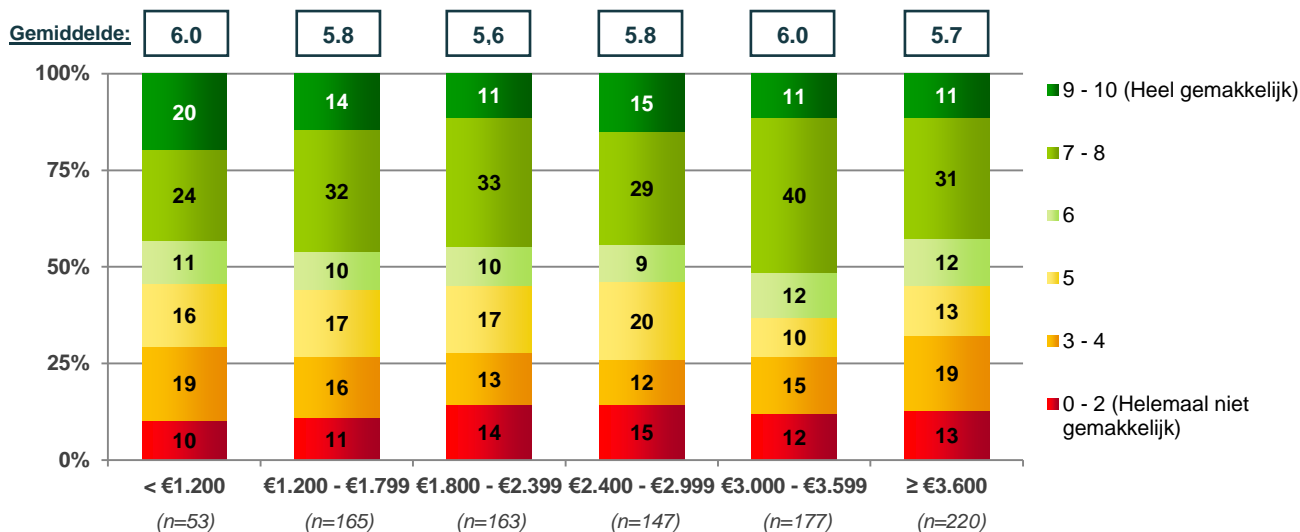
De jongere leeftijdsgroepen, respondenten jonger dan 45 jaar, geven een significant hogere gemiddelde score. Zij vinden het dus gemakkelijker om van operator van vaste diensten te veranderen (15-24: 6,1 ; 25-34: 6,1 ; 35-44: 6,0). Terwijl de respondenten van 55 jaar en ouder een beduidend lagere score geven. Zij vinden het aldus moeilijker om van operator te veranderen (55-64: 5,5 ; 65-74: 5,0).

**Figuur 69: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar leeftijdscategorie**



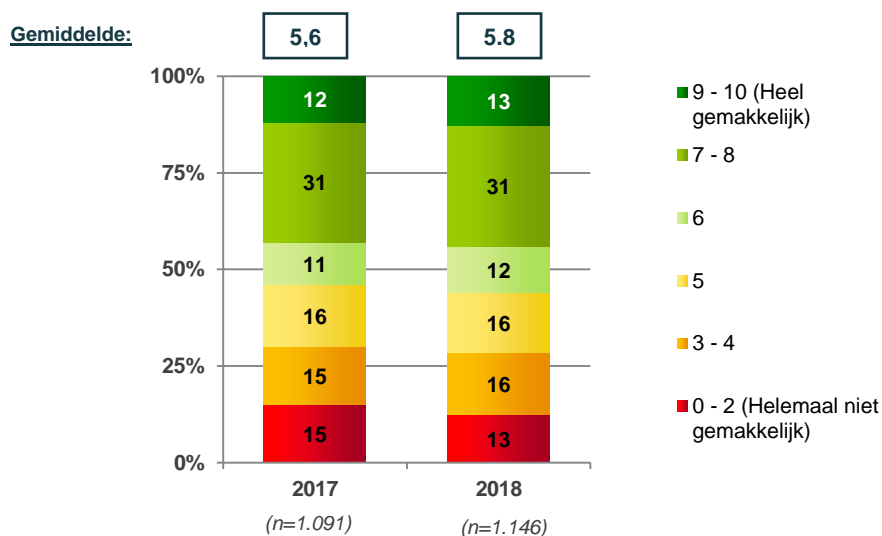
Naar zowel gewest als inkomen is er geen verschil op te merken tussen de gemiddelde scores omtrent de gemakkelijker om te veranderen van operator.

**Figuur 70: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar inkomensgroep**



Vergeleken met de editie van 2017 is er geen verschil wat betreft gemak om te veranderen van aanbieder van vaste diensten.<sup>12</sup>

**Figuur 71: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar editie**



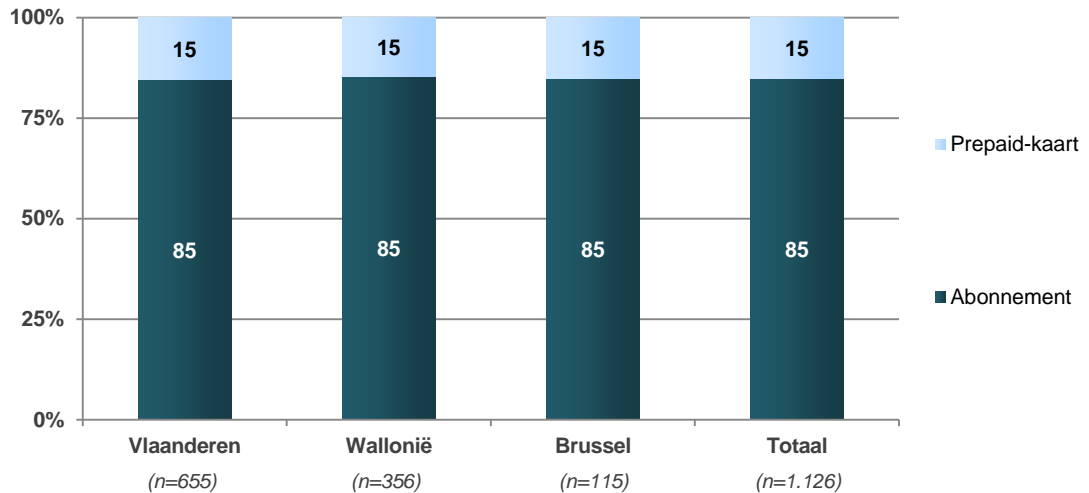
<sup>12</sup> Aangezien tot de editie van 2017 de drie vaste diensten afzonderlijk bevroegd werden, kunnen de edities voor 2017 niet opgenomen worden in de vergelijking.

## 3.6.2 Mobiele telefonie

### 3.6.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

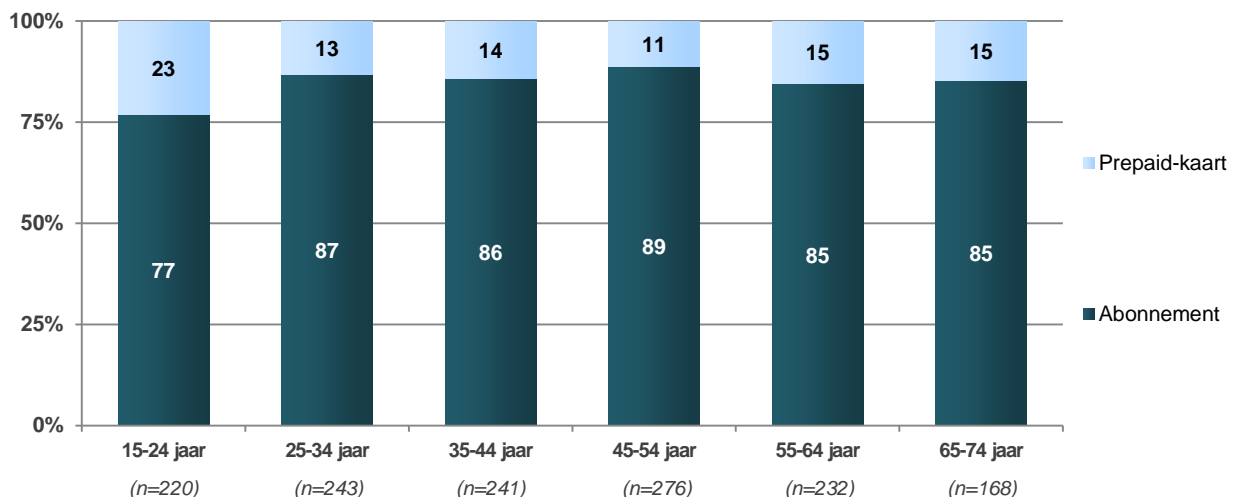
85% van de respondenten die gebruikmaken van mobiele telefonie verkiest een abonnement boven een prepaidkaart. Tussen de drie gewesten is er geen significant verschil op te merken tussen de keuze abonnement of prepaidkaart.

**Figuur 72: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest**



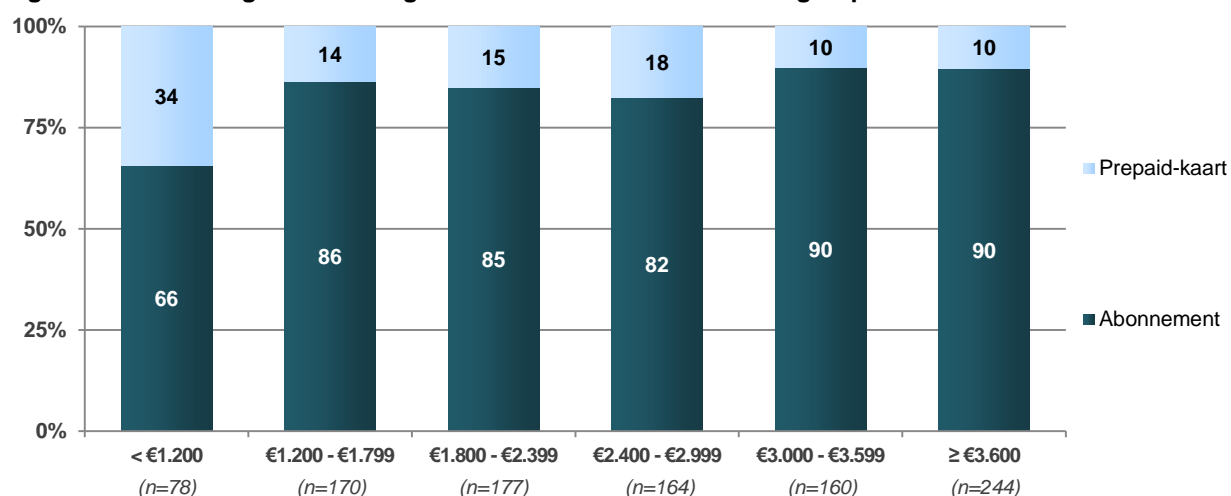
Er zijn verschillende resultaten op te merken bij de leeftijdscategorieën. De jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) laat weten vaker gebruik te maken van een prepaidkaart (23%) dan de oudere leeftijdscategorieën. Zij maken met andere woorden vaker gebruik van een abonnement.

**Figuur 73: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie**



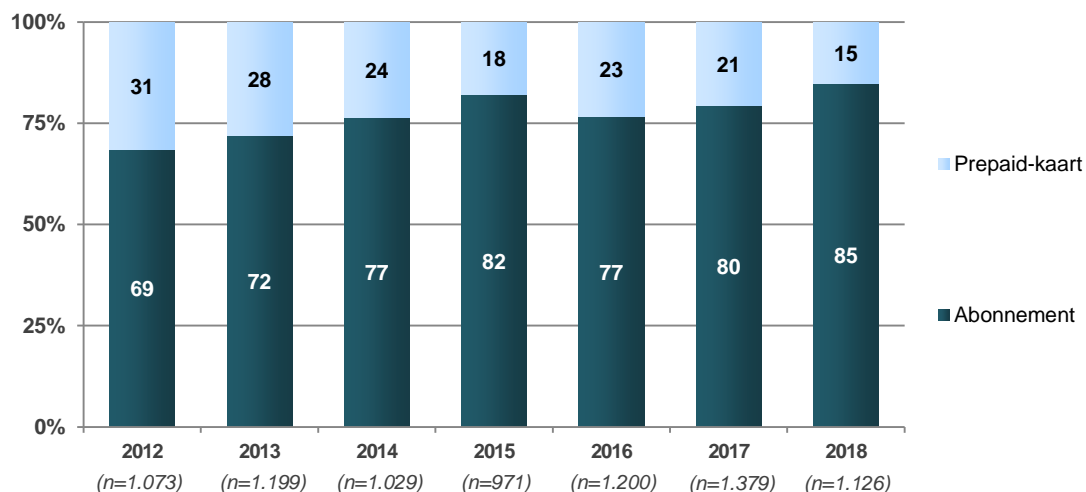
Ook bij de inkomensgroepen is een significant verschil op te merken. Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten, hoe waarschijnlijker dat zij over een abonnement beschikken, eerder dan over een prepaidkaart. Enkel de respondenten in de laagste inkomensgroep hebben significant vaker een prepaidkaart (34%) dan de respondenten in de hogere inkomensgroepen.

**Figuur 74: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep**



Het aandeel respondenten met een prepaidkaart kende reeds een dalende trend tussen 2012 en 2016, dit ten voordele van het aandeel respondenten met een abonnement. In 2015 bereikt het aandeel respondenten met een prepaidkaart een dieptepunt, met name 18%, zijnde significant lager dan in 2012, 2013 en 2014. In 2016 was er een beduidende toename van het aandeel respondenten met een prepaidkaart (23%), ten opzichte van het aandeel in 2015 (18%). Vervolgens wordt de dalende trend weer ingezet met een lichte afname tot 21% in 2017 en een verdere daling tot 15% in de huidige editie van 2018.

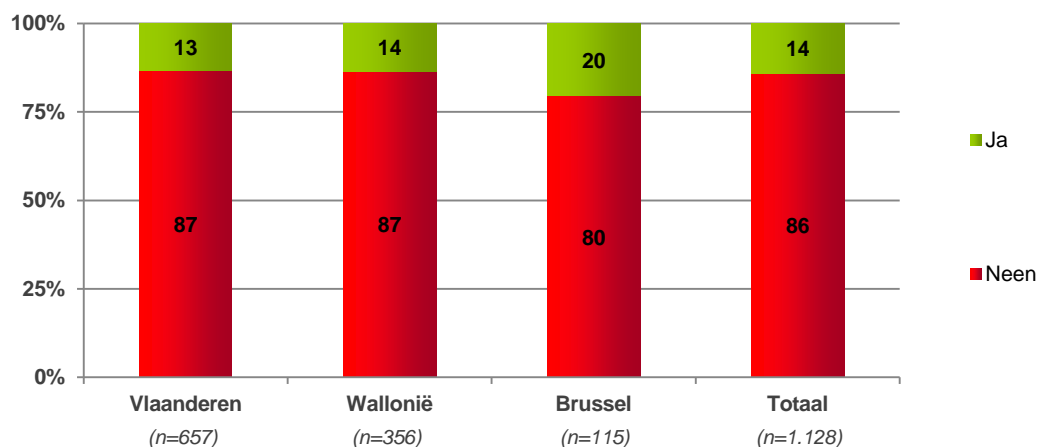
**Figuur 75: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie**



### 3.6.2.2 VERANDERD IN AFGELOPEN JAAR

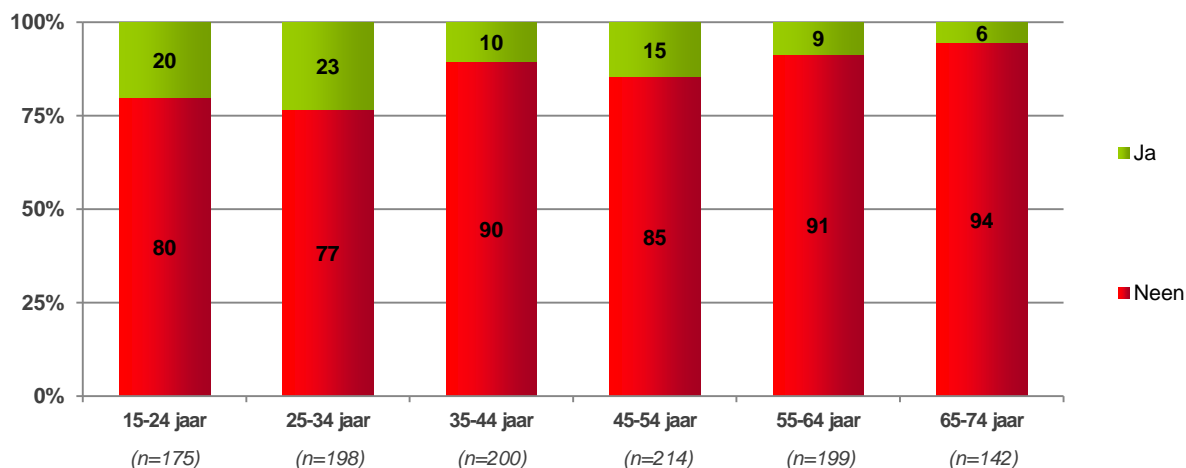
Ongeveer een op zeven van de respondenten (14%) is in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie. De verhouding verschilt niet tussen de drie gewesten, noch tussen de verscheidene inkomstengroepen.

**Figuur 76: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest**

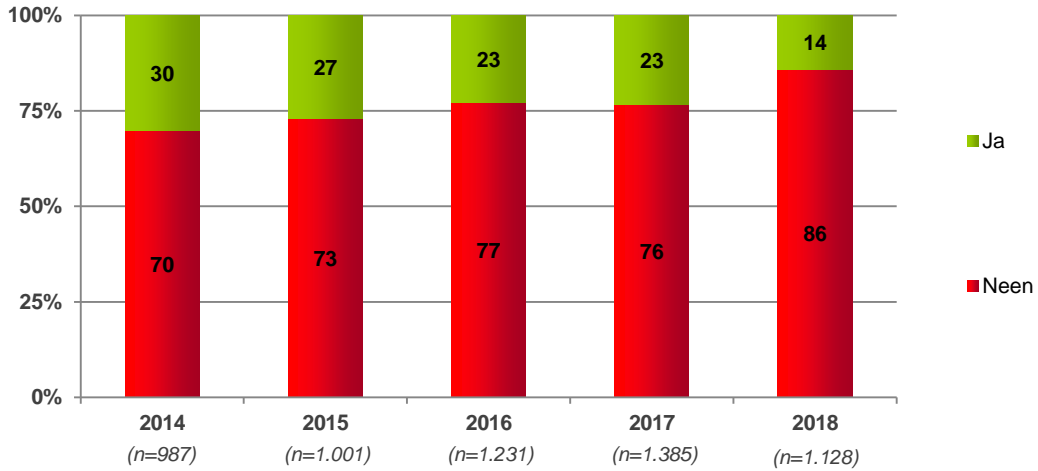


Tussen de leeftijdscategorieën zijn er wel verschillende verhoudingen aanwezig. Hoe jonger de respondenten, hoe groter de kans dat zij in het afgelopen jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie. In het afgelopen jaar is respectievelijk 20% en 23% van de leeftijdscategorieën 15 tot 24-jarigen en 25 tot 34-jarigen overgestapt naar een andere operator. Ook de iets oudere respondenten van 45 tot 54 jaar zijn significant vaker overgeschakeld naar een andere operator (15%). De andere drie leeftijdscategorieën zijn in het afgelopen jaar trouwer gebleven aan hun huidige operator.

**Figuur 77: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie**



**Figuur 78: Bent u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018) veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie**

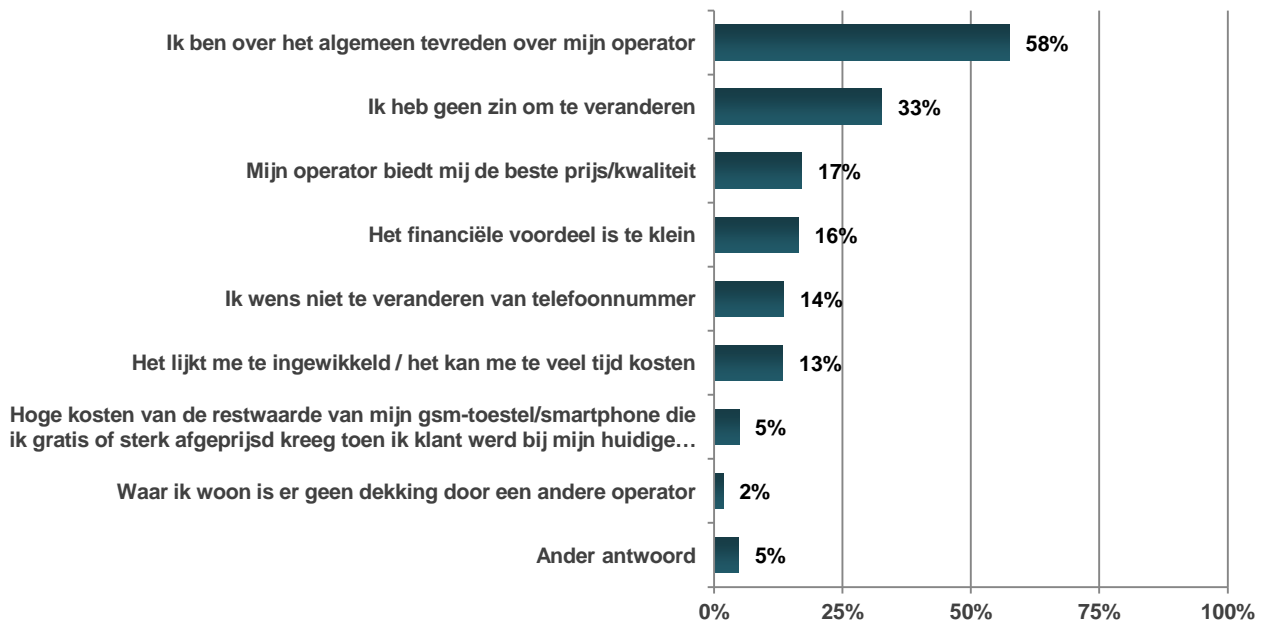


NB: Tot 2017 luidde de vraag “Bent u de afgelopen 3 jaar van mobiele operator veranderd”.

### 3.6.2.3 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

Respondenten vermelden het vaakst de reden dat men algemeen tevreden is over de huidige operator (58%) op de vraag waarom men in het afgelopen jaar niet veranderd is van operator. De tweede meest voorkomende reden is dat ze gewoonweg geen zin hebben om te veranderen (33%). Respondenten geven in mindere mate als reden om niet te veranderen: dat hun operator de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft (17%), het financieel voordeel te klein is (16%), zij niet wensen te veranderen van telefoonnummer (14%) en het hun te ingewikkeld is of te veel tijd kan kosten om te veranderen (13%).

**Figuur 79: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 971 respondenten die in het afgelopen jaar niet veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Bij de leeftijdscategorieën is op te merken dat de jongste respondenten (15 tot 24 jaar) significant vaker aangeven dat ze niet van operator veranderen omdat ze er gewoonweg geen zin in hebben (51%), ten opzichte van de oudere respondenten. Respondenten jonger dan 44 jaar geven in grotere mate aan dat zij niet veranderen aangezien ze de beste prijs-kwaliteitsverhouding ontvangen van hun operator. Daarnaast laten de oudere respondenten significant vaker weten dat zij niet van operator veranderen omwille van het feit dat ze hun telefoonnummer willen behouden (24%). Bijkomend geven deze leeftijdscategorieën vaker aan dat het te ingewikkeld is of te veel tijd kost om van operator te veranderen.

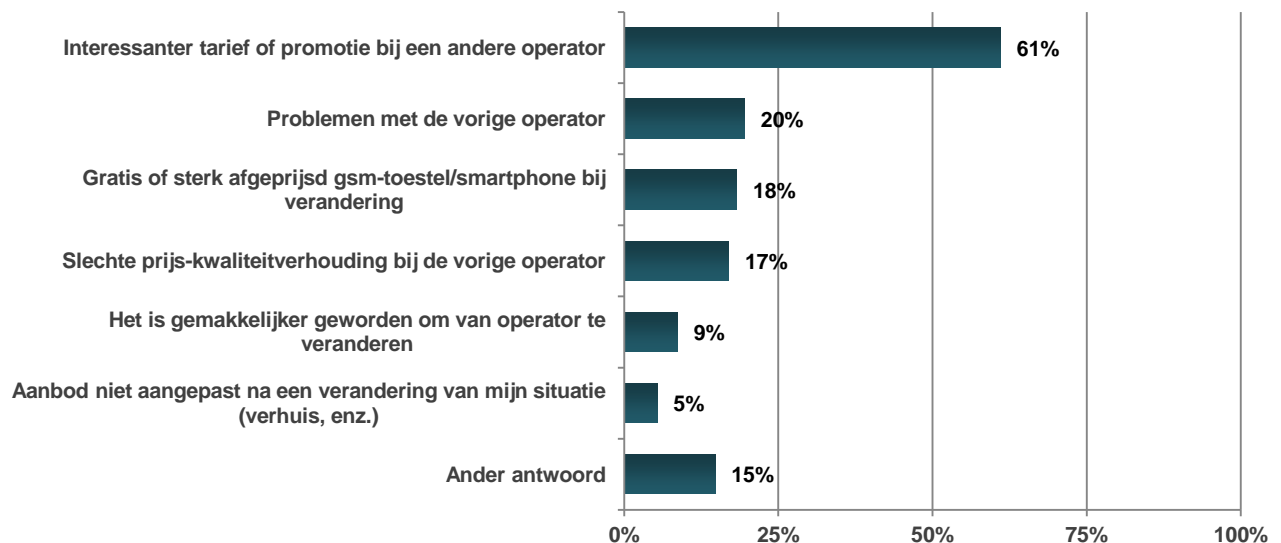
De redenen om niet van operator voor mobiele telefonie veranderd te zijn, verschillen niet significant tussen de drie gewesten, noch tussen de diverse inkomensgroepen.

In 2017 werden enkele verschillen opgemerkt met de editie van 2015. Zo gaven meer respondenten aan niet veranderd te zijn omdat het financieel voordeel hen te klein leek (resp. 20% t.o.v. 15%), omdat men niet wenste te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (resp. 19% t.o.v. 11%) of omdat het hen te ingewikkeld leek of te veel tijd kon kosten (resp. 15% t.o.v. 11%). In de huidige editie (2018) dalen alle percentages tot ongeveer het niveau van 2015 (resp. 16%; 14% en 13%). Anderzijds speelde de reden 'mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitverhouding' minder een rol in het niet veranderd zijn van operator in 2017 ten opzichte van 2015 (13% t.o.v. 20%). Wederom stijgt in de huidige editie (2018) het percentage naar het niveau van 2015 (17%)

#### 3.6.2.4 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

De hoofdreden om te veranderen van operator voor mobiele telefonie is voor 61% van de respondenten een interessanter tarief of een interessantere promotie bij een andere operator. De top vier wordt aangevuld door: problemen met de vorige operator (20%), gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel of smartphone bij verandering (18%) en een slechte prijs-kwaliteitverhouding (17%). Respondenten geven in mindere mate als reden dat het gemakkelijker geworden is om van operator te veranderen (9%) en dat het aanbod niet aangepast wordt aan de veranderende persoonlijke situatie (5%).

**Figuur 80: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 156 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Tussen de gewesten is er een verschillende verhouding omtrent de reden 'een gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel of smartphone ontvangen bij verandering'. In Wallonië en het Brussels

Hoofdstedelijk Gewest werd deze reden respectievelijk door 25% en 44% van de respondenten aangegeven, dit in tegenstelling tot Vlaanderen (7%).

Binnen de inkomensgroepen geeft de laagste inkomensgroep het minst frequent aan dat ze van operator veranderen omwille van een interessant tarief of interessante promotie bij een andere operator (27%), terwijl de hogere inkomensgroepen dit wel frequenter aanduiden als beweegredenen.

Er zijn geen significante verschillen op te merken tussen de diverse leeftijdscategorieën en hun beweegredenen om van operator voor mobiele telefonie te veranderen.

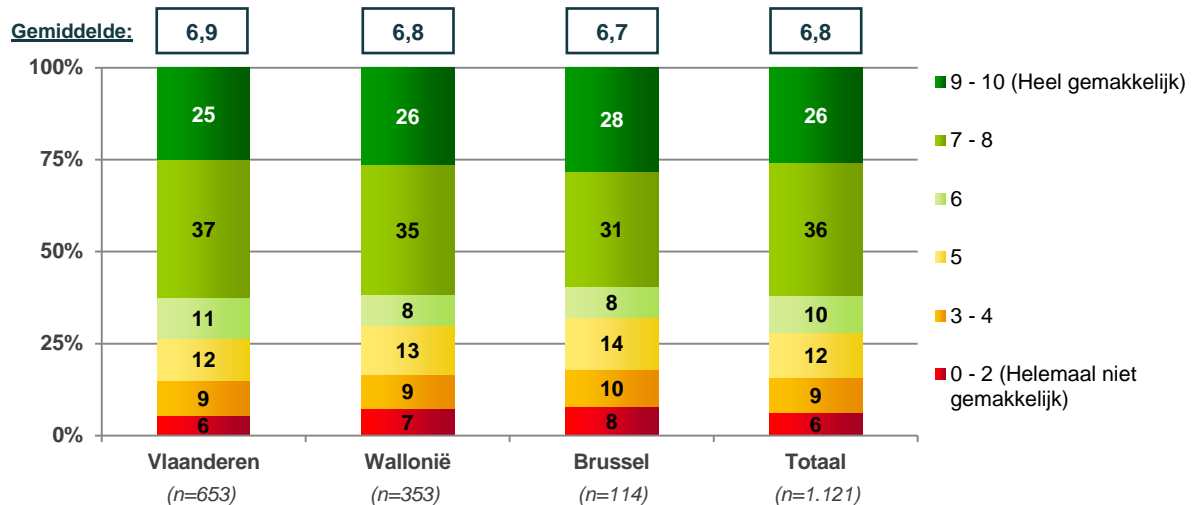
In vergelijking met de vorige edities, is er enkel een significant verschil op te merken met de vorige editie van 2017 en 2015. In 2017 gaven de respondenten significant minder aan veranderd te zijn van operator omdat het gemakkelijker is geworden (resp. 7% t.o.v. 14%).

### 3.6.2.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

Meer dan zes op tien respondenten (62%) vindt het (heel) gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Daarnaast geeft 10% een score van 6 op 10. Het aandeel dat het niet (echt) gemakkelijk vindt om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, komt daarmee op 28% (score:  $\leq 5$  op 10).

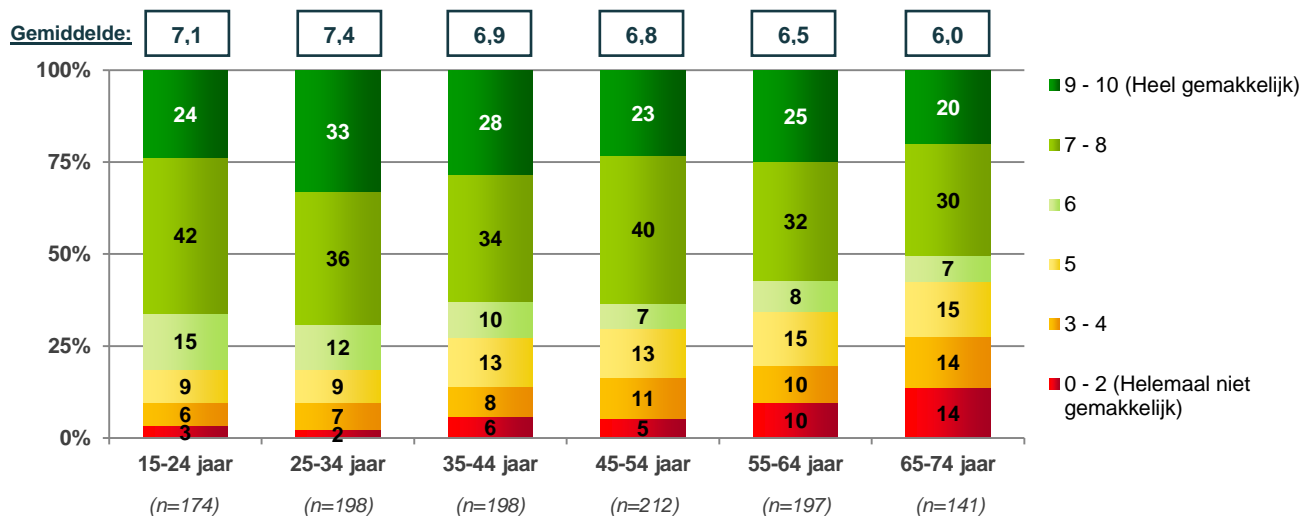
De algemene gemiddelde score bedraagt 6,8 op 10. Echter, de gemiddelde scores verschillen niet tussen de drie gewesten.

**Figuur 81: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest**



Oudere respondenten vinden het (gemiddeld) minder gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, dan jongere respondenten. Zo is er een significant verschil op te merken tussen de twee jongste leeftijdsgroepen (15-24: 7,1 ; 25-34: 7,4) en de twee oudste leeftijdsgroepen (55-64: 6,5 ; 65-74: 6,0).

**Figuur 82: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie**



Bij de inkomensgroepen is op te merken dat de respondenten met een maandelijks netto-inkomen tussen €3.000 en €3.599, het beduidend makkelijker vinden om van operator voor mobiele telefonie over te stappen (7,2).

De gemiddelde score ligt in deze editie in lijn met de voorgaande edities. Toch blijft men het minder makkelijk vinden om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (2014: 7,0; 2015: 7,2; 2016: 6,7; 2017: 6,5 t.o.v. 2018: 6,8).

### 3.6.2.6 VERANDERING VAN MOBIELE OPERATOR STIMULEREN

Iets meer dan één op vier van de respondenten (26%) stelt dat het niet moeilijk lijkt om van mobiele operator te veranderen. Uit onderstaande figuur blijkt dat, voor wie het wel moeilijk lijkt om van operator te veranderen, telkens ongeveer één op drie respondenten overtuigd kunnen worden om te veranderen als: de overstap gratis zou zijn (34%), de overstap technisch en administratief eenvoudiger zou zijn (33%), er meer vertrouwen is in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator (32%) en als een onafhankelijke website aangeeft dat de nieuwe (beoogde) operator het goedkoopste aanbod heeft volgens zijn gebruikersprofiel (31%).

De respondenten worden in mindere mate overtuigd van diepgaandere informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (20%). Ook een gestandaardiseerde informatiefiche of ondersteuning bij het maken van de overstap door een onafhankelijke instantie overtuigt respectievelijk 17% en 12% respondenten om toch de overstap te maken. Ten slotte wordt slechts 9% van de respondenten overtuigd door een contract van kortere duur.

**Figuur 83: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

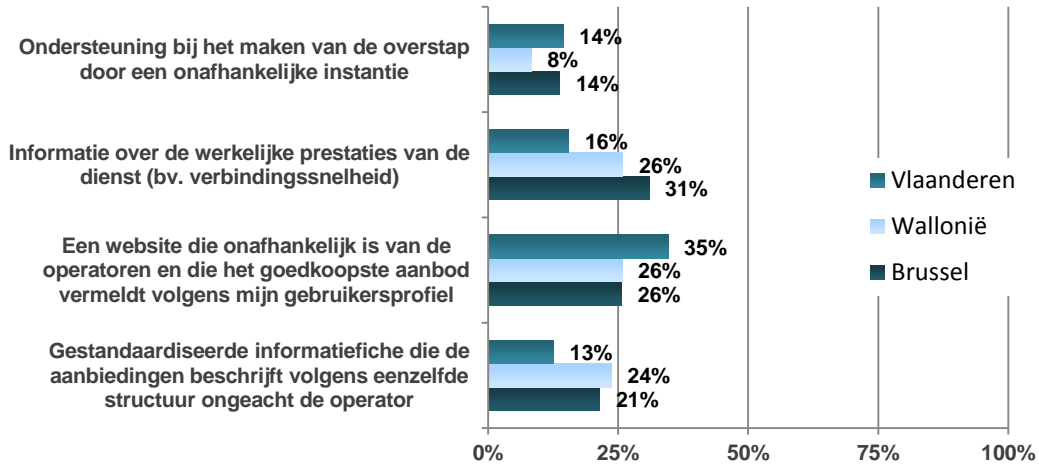


Basis: 1.093 respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie

Naar gewest kunnen twee verschillen worden opgetekend. In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou respectievelijk 24% en 21% van de respondenten misschien overtuigd kunnen worden om van operator te veranderen indien er gestandaardiseerde informatiefiches zouden bestaan, in Vlaanderen is dit 13%. Daarnaast zouden er in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest significant meer respondenten dan in Vlaanderen veranderen indien er informatie wordt gegeven over de werkelijke prestaties van de dienst (resp. 26% en 31% t.o.v. 16%). In Vlaanderen daarentegen zou een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens gebruikersprofiel voor

35% van de Vlaamse respondenten een extra stimulans kunnen zijn om te veranderen, in Wallonië en het Brussels Gewest telkens voor 26% van de respondenten.

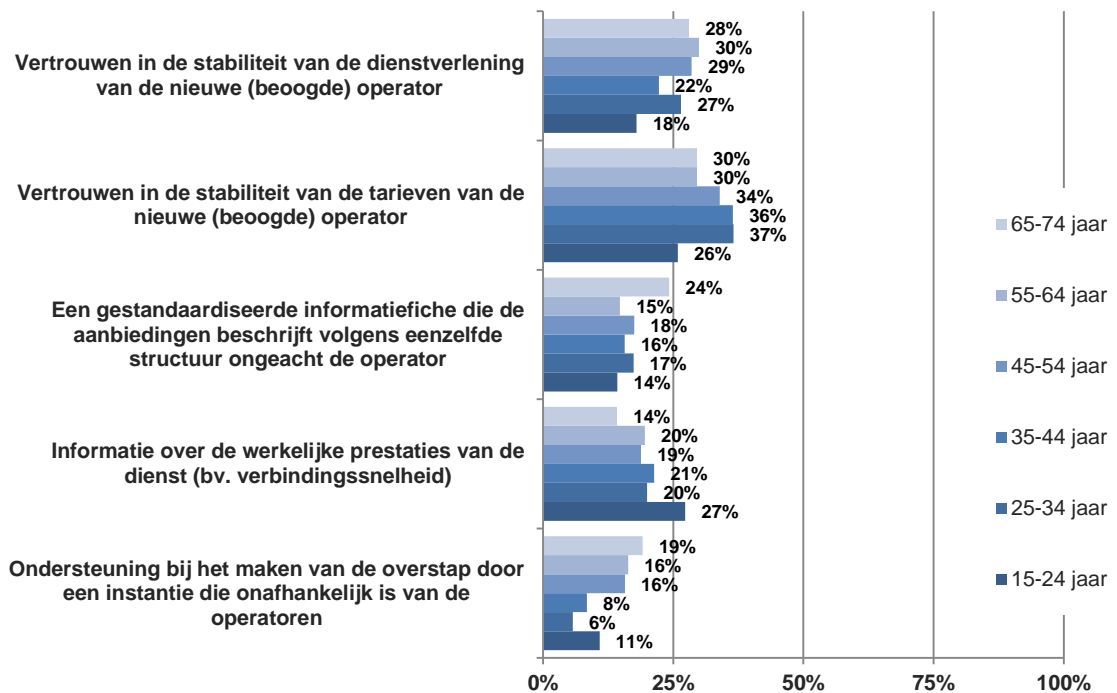
**Figuur 84: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.093 respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie

Bij de jongste leeftijdscategorie is de kans groter dat zij overtuigd kunnen worden om toch te veranderen indien er meer informatie over de werkelijke prestaties van de dienst geleverd wordt (27%). Daartegenover kunnen de oudere leeftijdscategorieën overtuigd worden door ondersteuning tijdens de overstap door een onafhankelijke instantie en door meer vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening.

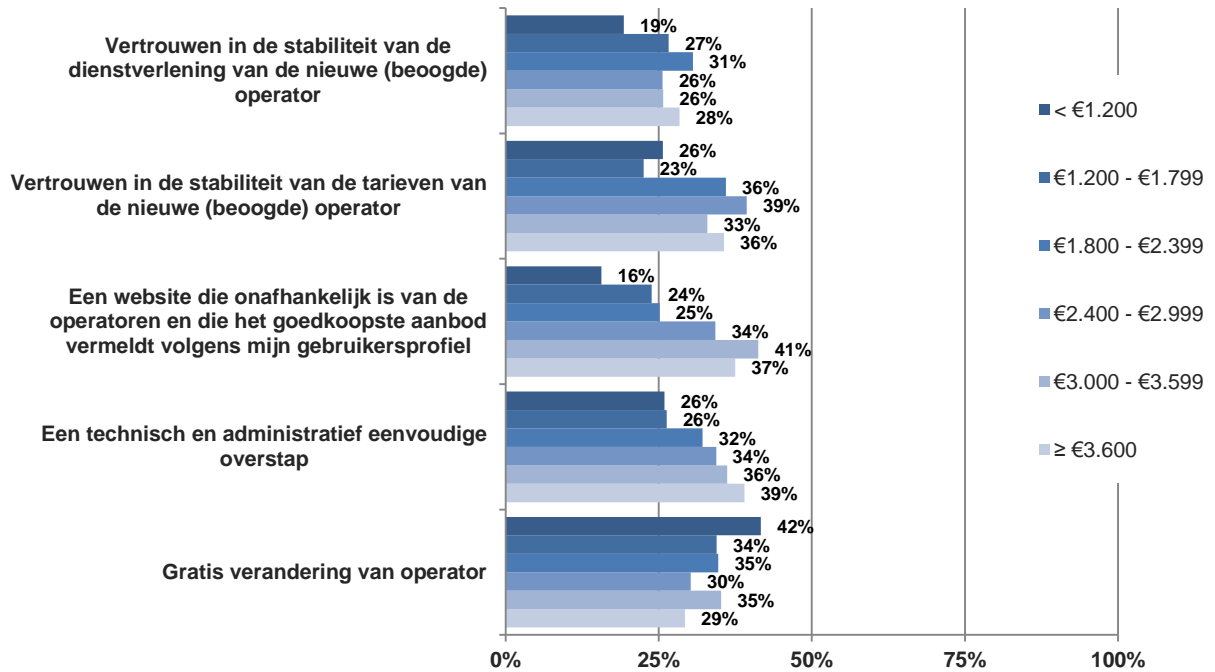
**Figuur 85: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.093 respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie

Met het maandelijks netto gezinsinkomen neemt ook de kans toe dat de respondenten overtuigd worden om van operator te veranderen door: een technisch en administratief eenvoudige overstap, een onafhankelijke website die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens gebruikersprofiel en vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator.

**Figuur 86: In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 790 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Tijdens de editie 2017 werd opgemerkt dat meer respondenten overtuigd konden worden om toch te veranderen van operator als een onafhankelijke website het goedkoopste aanbod vermeldt volgens het gebruikersprofiel (2017: 35% t.o.v. 2016: 30%). In 2018 daalt deze overtuigingskracht tot 31%. Daarnaast blijft de overtuigingskracht van het technisch en administratief vereenvoudigen van de overstap dalen. In de editie van 2015 gaven nog 46% van de respondenten aan hierdoor overtuigd te kunnen worden. Dit aantal is gedaald naar 38% in de vorige editie en 34% in de huidige.

### 3.6.3 Transparantie

#### 3.6.3.1 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

Internetproviders bieden hun klanten vaak een e-mailadres aan. Echter, bijna de helft van de respondenten (48%) geeft aan dit e-mailadres niet te gebruiken. Een op zes van de respondenten (16%) laat weten dat het e-mailadres voorzien door de internetprovider hun enig mailadres is. Evenveel respondenten (16%) geven aan dat zij meerdere mailadressen hebben, maar dat degene voorzien door de internetprovider hun voornaamste e-mailadres is.

In Vlaanderen geven significant meer respondenten aan dat het e-mailadres voorzien door de provider hun enig of voornaamste mailadres is (resp. 19% en 22%) in vergelijking met

Wallonië (resp. 14% en 8%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor wat het voornaamste e-mailadres betreft (9%). Het aandeel respondenten dat het voorziene e-mailadres niet gebruiken is beduidend groter in Wallonië (55%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (58%) ten opzichte van Vlaanderen (43%).

**Tabel 30: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, als enige e-mailadres	121	18,5% <sup>B</sup>	47	13,5%	14	11,5%	181	16,2%
Ja, als voornaamste e-mailadres	142	21,7%	29	8,3% <sup>A</sup>	11	9,3% <sup>A</sup>	181	16,2%
Ja, maar niet als voornaamste	59	9,1%	23	6,8%	8	6,7%	91	8,1%
Nee, gebruik dat niet	281	43,0%	189	54,8% <sup>A</sup>	69	57,6% <sup>A</sup>	539	48,2%
Ik weet het niet	50	7,7%	57	16,6% <sup>A</sup>	18	14,9% <sup>A</sup>	125	11,2%
<b>Totaal</b>	<b>653</b>	<b>100,0%</b>	<b>345</b>	<b>100,0%</b>	<b>120</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.118</b>	<b>100,0%</b>

Binnen de verschillende leeftijdscategorieën valt op dat voornamelijk de respondenten vanaf 45 jaar frequenter het e-mailadres dat voorzien wordt door hun internetprovider als enig mailadres gebruiken (22% tot 33%) dan de respondenten jonger dan 45 jaar (4% tot 14%). Respondenten jonger dan 34 jaar geven bovendien ook vaker aan dit e-mailadres niet te gebruiken (56% tot 67%), vergeleken met de respondenten ouder dan 34 jaar (23% tot 49%).

**Tabel 31: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, als enige e-mailadres	5,7%	3,5%	13,8% <sup>A,B</sup>	22,6% <sup>A,B,C</sup>	22,1% <sup>A,B,C</sup>	33,2% <sup>A,B,C,D,E</sup>
Ja, als voornaamste e-mailadres	14,6% <sup>B</sup>	4,5%	17,8% <sup>B</sup>	17,4% <sup>B</sup>	19,3% <sup>B</sup>	26,8% <sup>A,B,D</sup>
Ja, maar niet als voornaamste	5,5%	6,2%	8,6%	10,5%	10,4%	6,5%
Nee, gebruik dat niet	56,1% <sup>D,E,F</sup>	66,9% <sup>C,D,E,F</sup>	48,8% <sup>F</sup>	42,9% <sup>F</sup>	44,6% <sup>F</sup>	23,5%
Ik weet het niet	18,1% <sup>D,E,F</sup>	18,9% <sup>D,E,F</sup>	11,0% <sup>E</sup>	6,7%	3,6%	10,1% <sup>E</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>168</b>	<b>199</b>	<b>207</b>	<b>213</b>	<b>197</b>	<b>135</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (hetzij 15-24 jaar) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar).

De drie laagste inkomensgroepen laten significant vaker weten dat zij het e-mailadres voorzien door de provider als enig mailadres gebruiken (20% tot 25%), dit in tegenstelling tot de respondenten uit de hoogste inkomensgroep (11%).

In 2012 gaf nog 27% van de respondenten te kennen dat het e-mailadres dat ze van hun internetprovider ontvingen, hun enig e-mailadres was. De daaropvolgende jaren daalde dit significant naar 16% tot 20%, een cijfer dat ook terug te vinden is in de huidige editie (16%).

Zoals voorzien in een overeenkomst tussen de verschillende operatoren kunnen klanten die van internetprovider veranderen, hun e-mailadres behouden gedurende 18 maanden na afloop

van hun contract. Uit de resultaten blijkt dat slechts 9% hiervan op de hoogte is. 4% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden en 3% gaat uit van slechts enkele dagen. Eén op vijf van de respondenten (21%) denkt dat ze het mailadres voor onbepaalde tijd kunnen behouden. Aan de andere kant gaat twee op vijf (41%) ervan uit dat ze het e-mailadres helemaal niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderen.

Tussen de gewesten valt op dat 15% van de respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op de hoogte is dat ze hun e-mailadres 18 maanden kunnen behouden wanneer ze van internetprovider veranderen. Dit is significant meer dan in Wallonië, waar slechts 5% van de respondenten dit weet. Ten slotte is 47% van de Vlaamse respondenten ervan overtuigd dat het mailadres helemaal niet meer beschikbaar is na het veranderen van provider, vergeleken met 29% van de Waalse respondenten.

**Tabel 32: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	11	2,9%	6	4,4%	2	3,6%	19	3,4%
Ja, ongeveer 1 maand	15	4,1%	9	6,0%	0	0,0%	24	4,2%
Ja, ongeveer 18 maanden	35	9,5%	7	4,6%	7	14,8% <sup>B</sup>	49	8,7%
Ja, voor onbepaalde duur	76	20,3%	34	23,4%	6	13,1%	116	20,5%
Neen	176	47,3% <sup>B</sup>	43	29,3%	17	35,1%	235	41,6%
Ik weet niet of ik dat heb	59	15,9%	47	32,4% <sup>A</sup>	16	33,5% <sup>A</sup>	122	21,6%
<b>Totaal</b>	<b>372</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>565</b>	<b>100,0%</b>

De jongste leeftijdscategorie (15 tot 34 jaar) is significant beter op de hoogte omtrent de wettelijke verplichting van internetproviders over het behoud van e-mailadressen (resp. 17% en 15%), dan de oudere respondentengroep (55 tot 74 jaar) (resp. 4% en 6%). Daarnaast denken ook beduidend meer oudere respondenten dat hun mailadres onmiddellijk niet meer beschikbaar is (40% tot 46%) bij verandering van hun provider vergeleken met de jongste leeftijdscategorie (20%).

Tussen de inkomensgroepen is een verschil op te merken. Respondenten in de hoogste inkomensgroep denken beduidend vaker dat het mailadres direct niet meer beschikbaar is (50%) in vergelijking met de respondenten uit de laagste inkomensgroep (29%).

**Tabel 33: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, enkele dagen	8,9%	2,7%	2,7%	2,7%	3,5%	2,3%
Ja, ongeveer 1 maand	9,2% <sup>F</sup>	3,0%	4,7%	3,9%	5,5% <sup>F</sup>	0,8%
Ja, ongeveer 18 maanden	16,7% <sup>E,F</sup>	14,6% <sup>E</sup>	9,4%	9,1%	3,8%	6,2%
Ja, voor onbepaalde duur	22,4%	26,4%	16,9%	24,7%	17,7%	18,3%
Nee	19,9%	35,2%	43,6% <sup>A</sup>	40,3% <sup>A</sup>	49,2% <sup>A</sup>	46,3% <sup>A</sup>
Ik weet niet of ik dat heb	22,9%	18,0%	22,7%	19,3%	20,3%	26,1%
<b>Totaal (N)</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>107</b>	<b>132</b>	<b>122</b>	<b>102</b>

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja, enkele dagen	0,0%	2,8%	3,6%	2,6%	4,9%	4,1%
Ja, ongeveer 1 maand	2,0%	5,6%	3,0%	0,9%	2,5%	6,1%
Ja, ongeveer 18 maanden	6,0%	12,6% <sup>C</sup>	2,8%	12,8% <sup>C</sup>	13,1% <sup>C</sup>	6,7%
Ja, voor onbepaalde duur	18,1%	18,3%	22,3%	21,7%	25,9%	18,9%
Nee	29,4%	36,8%	42,7%	42,7%	38,4%	49,5% <sup>A</sup>
Ik weet niet of ik dat heb	44,5% <sup>B,C,D,E,F</sup>	24,1%	25,4% <sup>F</sup>	19,3%	15,3%	14,6%
<b>Totaal (N)</b>	<b>38</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>76</b>	<b>85</b>	<b>119</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

Ten opzichte van 2015 en 2016 zijn nu (2018) significant meer respondenten op de hoogte van de wettelijke minimumtermijn dat een e-mailadres kan behouden worden na verandering van provider (2015: 4%; 2016: 5% t.o.v. 2018: 9%). Sinds de editie 2015 is het aantal respondenten gedaald dat overtuigd is dat het e-mailadres helemaal niet behouden kan blijven ten opzichte van de vorige en huidige editie (2015: 52% t.o.v. 2017: 41%; 2018: 42%). Echter, het aandeel respondenten dat niet weet of ze een dergelijk mailadres hebben, blijft stelselmatig stijgen (2014: 8% t.o.v. 2015-2018: 17% tot 22%).

**Tabel 34: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ja, enkele dagen	--	3,2%	1,2% <sup>E,F</sup>	4,5%	6,9% <sup>C</sup>	7,3% <sup>C</sup>	3,4%
Ja, ongeveer 1 maand	--	4,6%	5,3%	5,1%	6,5%	8,1%	4,2%
Ja, ongeveer 18 maanden	--	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	6,3%	8,7%
Ja, voor onbepaalde duur	--	16,4%	19,6%	15,0%	18,0%	19,2%	20,5%
Nee	--	69,6% <sup>D,E,F</sup>	65,7% <sup>D,E,F</sup>	52,4% <sup>B,C,F</sup>	46,0% <sup>B,C</sup>	40,5% <sup>B,C,D</sup>	41,6%
Ik weet niet of ik dat heb	--	6,2% <sup>D,E,F</sup>	8,3% <sup>D,E,F</sup>	19,0% <sup>B,C</sup>	17,3% <sup>B,C</sup>	18,6% <sup>B,C</sup>	21,6%
<b>Totaal (N)</b>	--	<b>251</b>	<b>228</b>	<b>425</b>	<b>506</b>	<b>570</b>	<b>565</b>

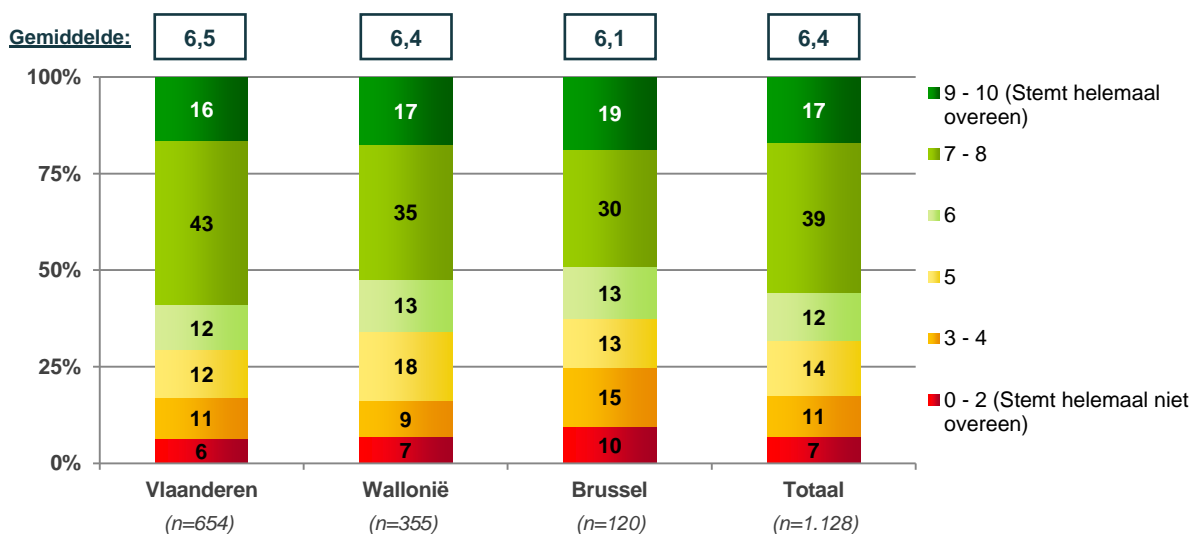
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>AD</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.6.3.2 VERBINDINGSSNELHEID

#### Werkelijke vs. beloofde snelheid

Volgens 56% van de respondenten komt de werkelijke snelheid van hun internetverbinding (eerder tot helemaal) overeen met de snelheid die door de provider werd aangekondigd (score:  $\geq 7$  op 10). Echter, 32% van de respondenten is van mening dat de eigenlijke snelheid niet overeenstemt met de aangekondigde snelheid (score:  $\leq 5$  op 10), met 7% die hun werkelijke verbindingssnelheid vergeleken met de aangekondigde snelheid zeer negatief beoordelen (score:  $\leq 2$  op 10). De respondenten quoteren de werkelijke snelheid van hun internetverbinding, vergeleken met de aangekondigde snelheid, met een 6,4 op 10. De gemiddelde scores verschillen niet tussen de drie gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 87: Op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven? – naar gewest**



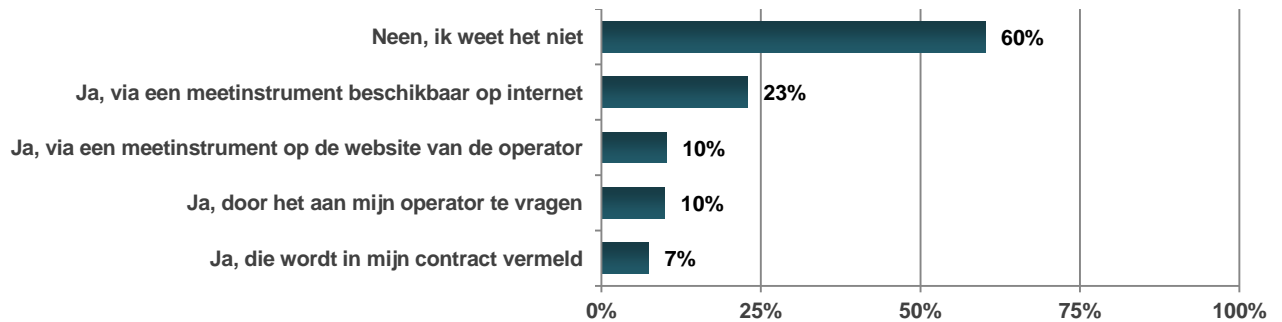
In 2016 kende de gemiddelde score omtrent de mate waarin de werkelijke internetsnelheid overeenstemt met de beloofde snelheid overeenstemt (5,8) een dipje ten opzichte van 2015

(6,3). Tijdens de edities 2017 en 2018 stijgt dit gemiddelde weer naar het niveau van 2015 (resp. 6,0 en 6,4).

### Achterhalen van werkelijke snelheid

Zes op de tien respondenten (60%) weten niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen achterhalen. Dat deze snelheid in het contract moet vermeld staan, weet slechts 7% van de respondenten.

**Figuur 88: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.136 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van internetprovider

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven meer respondenten aan dat zij de werkelijke snelheid van hun aansluiting kunnen achterhalen door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet vergeleken met de Vlaamse respondenten (resp. 37% en 25% t.o.v. 19%). Daarnaast zijn de Waalse respondenten zich er meer van bewust dat de werkelijke snelheid vermeld moet worden op hun contract (10%) of ze het aan hun operator kunnen vragen (13%), dit in tegenstelling tot de Vlaamse respondenten (resp. 6% en 8%).

67% van de Vlaamse respondenten weet niet hoe ze de werkelijke snelheid kunnen achterhalen; dit is een significant hoger aandeel dan vastgesteld kan worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (48%) en Wallonië (52%).

De jongste leeftijdscategorie is beter op de hoogte dat de werkelijke snelheid vermeld moet worden op hun contract (10%) en dat ze deze informatie aan hun operator kunnen vragen (14%), ten opzichte van de oudere respondenten. Voornamelijk respondenten tussen de 35 en 44 jaar weten beduidend minder hoe ze deze informatie kunnen opvragen (resp. 63% en 64%) dan de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24 jaar (52%).

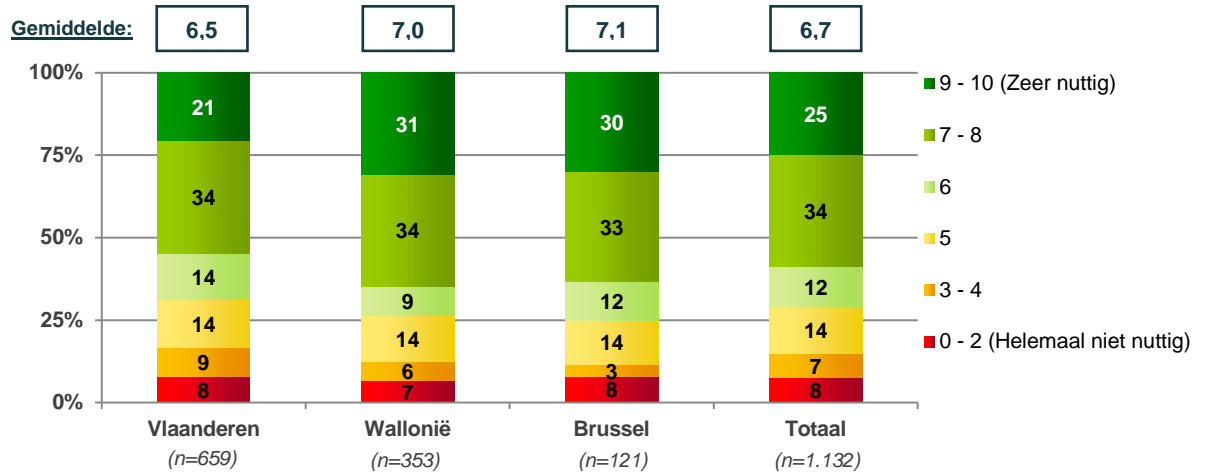
Er zijn geen verschillen naargelang het maandelijks netto gezinsinkomen, inzake het op de hoogte zijn dat de werkelijke snelheid in het contract moet vermeld staan.

De dalende trend van het aandeel respondenten dat niet weet hoe ze hun werkelijke snelheid kunnen achterhalen die startte in 2015 (69%) en doorloopt tot 2017 (60%), is nu aan het stagneren. In 2018 zijn namelijk evenveel respondenten niet op de hoogte hoe ze dit kunnen achterhalen als in 2017.

**Nut van kennen werkelijke snelheid**

Bijna zes op tien van de respondenten (59%) vindt het (eerder tot zeer) nuttig om de werkelijke snelheid van hun internetverbinding thuis te kennen (score:  $\geq 7$  op 10). Slechts 29% vindt het (eerder tot helemaal) niet nuttig om de werkelijke verbindingssnelheid te kennen (score:  $\leq 5$  op 10).

**Figuur 89: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar gewest**

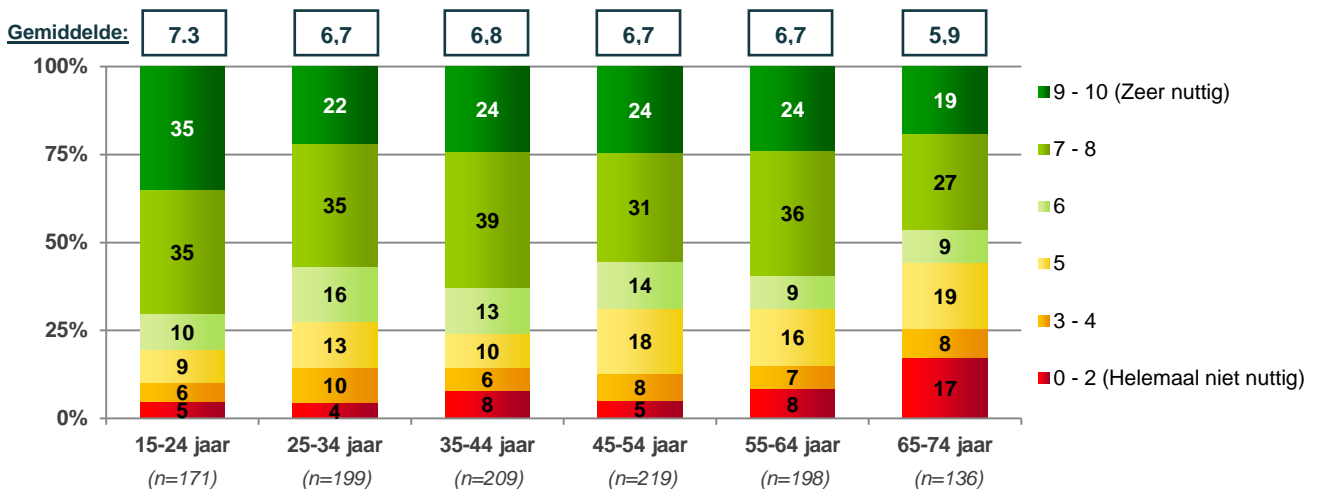


De Vlaamse respondenten vinden het minder nuttig om de werkelijke snelheid van hun internetverbinding thuis te kennen (6,5), dan de respondenten uit Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (telkens 7,0).

De gemiddelde scores van de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) vindt het beduidend nuttiger om te weten wat hun werkelijke verbindingssnelheid is (7,3), ten opzichte van de oudere respondenten.

De gemiddelde scores verschillen niet tussen de verscheidene inkomensgroepen alsook niet tussen de verscheidene edities (i.c. 2015, 2016 en 2017).

**Figuur 90: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar leeftijdscategorie**

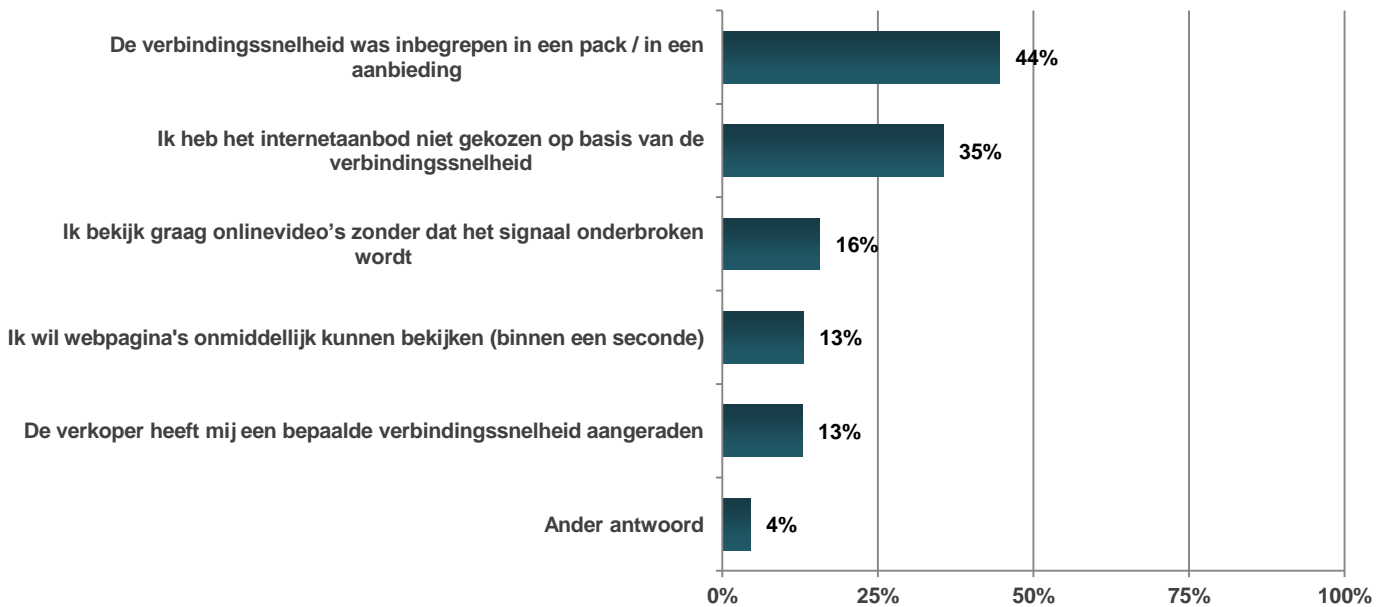


### **Bepalen van benodigde verbindingssnelheid**

Voor het bepalen van de benodigde verbindingssnelheid verklaart 44% van de respondenten dat deze inbegrepen was in een pack of aanbieding. Daarnaast geeft 35% aan het internetaanbod niet gekozen te hebben op basis van de verbindingssnelheid. In mindere mate kiezen respondenten voor een verbindingssnelheid omdat: ze online video's willen bekijken zonder signaalverlies (16%), ze in minder dan een seconde webpagina's willen laden of omdat de verkoper een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden heeft (telkens 13%).

Het bepalen van de verbindingssnelheid verschilt niet tussen de gewesten. Tussen de diverse inkomensgroepen springt enkel deze tussen de €1.800 en €2.399 eruit, aangezien zij de reden "online video's zonder signaalverlies" beduidend minder voorleggen.

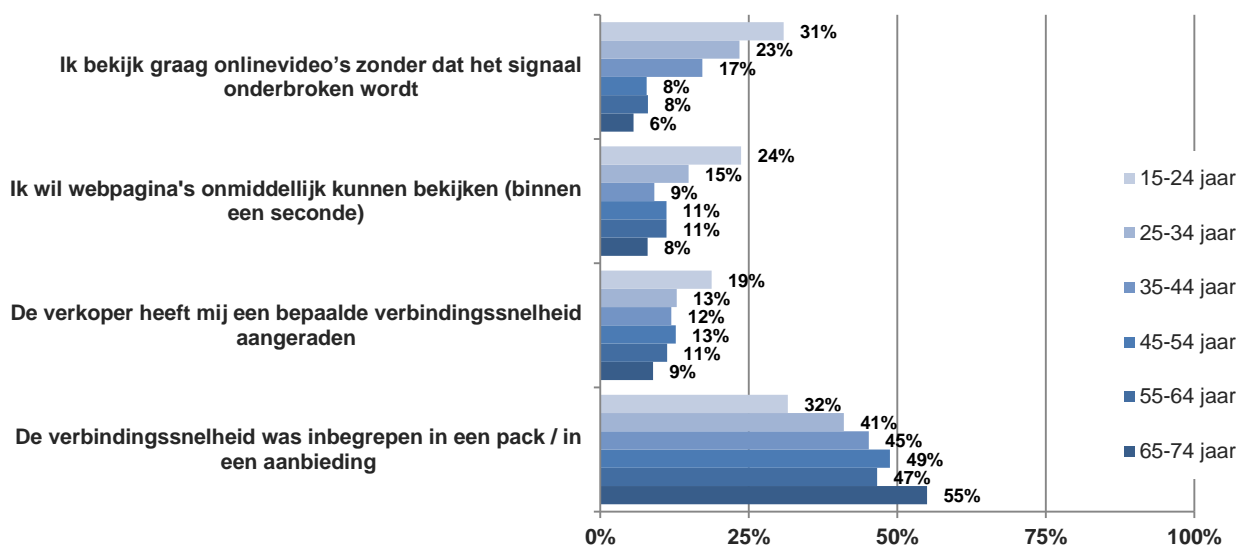
**Figuur 91: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.123 respondenten die privé internet gebruiken

De manier waarop de benodigde verbindingssnelheid wordt bepaald, verschilt binnen de diverse leeftijdscategorieën. Zo laten oudere respondenten frequenter weten dat de verbindingssnelheid inbegrepen was in een pack of aanbieding, terwijl de jongeren dit minder aangeven als reden. Zij bepalen hun benodigde verbindingssnelheid in functie van online video's bekijken zonder signaalverlies of in luttele seconden de webpagina's willen laden. Daarnaast geven de jongere leeftijdscategorieën ook vaker aan dat ze de verbindingssnelheid aangeraden kregen van een verkoper.

**Figuur 92: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.123 respondenten die privé internet gebruiken

In tegenstelling tot de voorgaande edities werd er ditmaal gekozen om de keuzemogelijkheden voor de respondenten te beperken tot vijf opties. De opties “op aanraden van familie”, “vrienden of kennissen”, “gekozen door de werkgever”, “in functie van online gamen” en “weet het niet” zijn uit de keuzemogelijkheden weggelaten.

In de vorige editie (2017) gaf significant meer respondenten (37%) aan ten opzichte van de vorige edities (2012-2014) dat ze hun internetaanbod niet gekozen hadden op basis van de verbindingssnelheid; dit aandeel steeg van 23% in 2012 tot 37% in 2017. Tijdens deze editie blijft het aantal respondenten die hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid rond dit percentage hangen, namelijk 35%.

Pas sinds editie 2016 en 2017 stijgt de bewegingsreden ‘vlot kunnen bekijken van online video’s’ in belang (resp. 15% en 18%). Tijdens de huidige editie blijft dit in dezelfde lijn liggen rond 16%.

**Tabel 35: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Was inbegrepen in een pack	43,4%	48,7% <sup>D</sup>	42,3%	37,2% <sup>B,E</sup>	47,2% <sup>D</sup>	43,3%	44,5%
Niet gekozen o.b.v. verbindingssnelheid	22,6% <sup>D,E,F</sup>	28,1% <sup>C,F</sup>	20,8% <sup>B,D,E,F</sup>	33,6% <sup>A,C</sup>	32,5% <sup>A,C</sup>	37,2% <sup>A,B,C</sup>	35,5%
I.f.v. bekijken online video's	10,2% <sup>E,F</sup>	10,9% <sup>F</sup>	11,0% <sup>F</sup>	10,5% <sup>E,F</sup>	14,7% <sup>A,D</sup>	18,1% <sup>A,B,C,D</sup>	15,6%
Op aanraden van de verkoper	11,5%	14,0%	11,9%	9,9% <sup>E</sup>	14,4% <sup>D</sup>	13,7%	12,8%
Wil webpagina's onmiddellijk bekijken (binnen seconde)	11,3%	9,7%	10,6%	11,1%	13,8%	13,3%	13,0%
<b>Totaal (N)</b>	<b>984</b>	<b>901</b>	<b>958</b>	<b>976</b>	<b>1.134</b>	<b>1.361</b>	<b>1.123</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

## 3.6.4 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie

### 3.6.4.1 BETREFFENDE VASTE DIENSTEN

- Bijna negen op de tien respondenten (87%) geeft aan in het afgelopen jaar niet van operator veranderd te zijn voor vaste telecommunicatiediensten. De voornaamste reden om niet te veranderen is volgens de helft van de respondenten (51%) omdat ze algemeen tevreden zijn over hun operator, gevolgd door drie op de tien (30%) die aangeven geen zin te hebben om van operator te veranderen.
- Aan de andere kant blijkt één op acht van de respondenten (13%) die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken van operator veranderd te zijn in het afgelopen jaar. De helft (53%) hiervan gaf als voornaamste reden aan dat ze een interessanter tarief of interessantere promotie bij een andere operator gevonden hadden. Daarnaast laat ook een kwart (24%) weten dat zij veranderd zijn omwille van de slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij hun vorige operator.
- 44% van de respondenten die van operator veranderd zijn hebben de *Easy Switch*-procedure toegepast. Dit houdt in dat de nieuwe operator de gehele overstap regelt, zonder dat de respondent (klant) iets moet doen. Bijkomend laat de overgrote meerderheid (87%) van alle respondenten, die overgeschakeld zijn naar een nieuwe operator in het afgelopen jaar, weten dat deze overstap vlot verlopen is.
- De respondenten zijn enigszins verdeeld over de vraag of het al dan niet gemakkelijk is om naar een andere operator van vaste diensten over te schakelen. 56% laat weten dat het (eerder) gemakkelijk is om van operator te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Daartegenover staat dat 45% van de respondenten aangeeft dat ze het niet (echt) gemakkelijk vinden (score:  $\leq 5$  op 10). De gemiddelde score bedraagt 5,8 op 10.

### 3.6.4.2 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- 86% van de respondenten met mobiele telefonie is in het afgelopen jaar niet veranderd van operator. Bijna zes op de tien (58%) gaf als voornaamste reden aan dat ze over het algemeen tevreden zijn over hun operator, gevolgd door een derde van de respondenten (33%) die aangeven geen zin te hebben om van operator te veranderen.
- Eén zevende van de respondenten met mobiele telefonie (14%) is dus in het afgelopen jaar veranderd van operator. Zij gaven als voornaamste reden op dat ze een interessanter tarief of interessante promotie bij een andere operator gevonden hadden (61%). Daarnaast geeft ook een vijfde (20%) aan dat ze problemen hadden met hun vorige operator.
- Zes op de tien respondenten met mobiele telefonie (62%) vindt het (eerder) gemakkelijk om van operator te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Tegenover 28% respondenten, die het niet (echt) gemakkelijk vinden om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score:  $\leq 5$  op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,8 op 10.
- Onder de respondenten voor wie het wel moeilijk lijkt om van operator over te schakelen, zou telkens ongeveer één op de drie overtuigd raken om te veranderen als: de overstap gratis zou zijn (34%), de overstap technisch en administratief eenvoudiger zou zijn (33%),

er meer vertrouwen is in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator (32%) en als een onafhankelijke website aangeeft dat de nieuwe (beoogde) operator het goedkoopste aanbod heeft volgens zijn gebruikersprofiel (31%).

#### **3.6.4.3 BETREFFENDE TRANSPARANTIE**

- Bijna de helft van de respondenten (48%) met internet maakt geen gebruik van het door de provider ter beschikking gestelde e-mailadres. Van degene die wel gebruik maken van het aangeboden e-mailadres, weet slechts 9% dat ze dit mailadres tot 18 maanden na einddatum van het contract kunnen behouden.
  
- Meer dan de helft van de respondenten (56%) is van mening dat de werkelijke verbindingssnelheid (helemaal) overeenstemt met de door de provider beloofde snelheid (score:  $\geq 7$  op 10). Echter, 32% is van mening dat de eigenlijke snelheid niet overeenstemt met de aangekondigde snelheid (score:  $\leq 5$  op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,4 op 10.
  
- Toch weet zes op tien (60%) niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen achterhalen. Slechts 7% is op de hoogte dat dit vermeld moet staan op het contract. Nochtans vindt bijna zes op tien respondenten (59%) het (eerder tot zeer) nuttig om de werkelijke snelheid van hun internetverbinding te kennen (score:  $\geq 7$  op 10).
  
- De meerderheid van de respondenten halen geen specifieke keuzecriteria aan voor het bepalen van hun verbindingssnelheid. 44% verklaart dat de verbindingssnelheid onderdeel was van een pack en 35% laat weten dat ze hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid.

## 3.7 Informatie

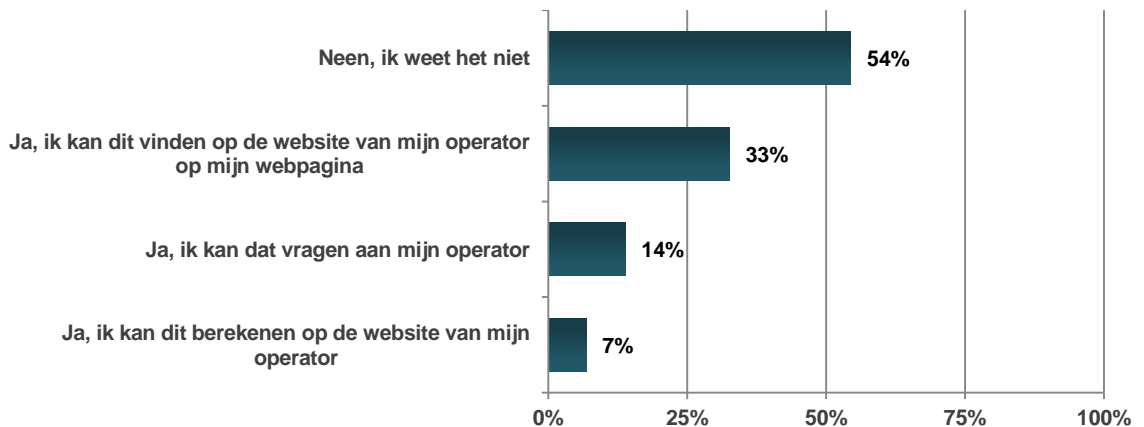
In dit gedeelte van het rapport wordt onderzocht in welke mate de respondenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een aangepast tariefplan voor te stellen, heeft een eventueel voorstel de respondent aangezet om van tariefplan te veranderen, kent en gebruikt de respondent de informatiefiches die de tariefplannen van de operatoren op gestandaardiseerde wijze voorstellen enz. Tot slot wordt ook de kennis van de respondent bekeken met betrekking tot het opzeggen van een telecommunicatiecontract, het tariefplafond en nummers met toeslag.

### 3.7.1 Gebruikspatroon & aangepast tariefplan

#### 3.7.1.1 GEMIDDELD GEBRUIKSPATROON ACHTERHALEN

Van alle respondenten weet 54% niet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen. Dat het gemiddeld gebruikspatroon terug te vinden is op de website van hun operator via een klantenzone weet een derde van de respondenten (33%). De overige 21% denkt het te kunnen achterhalen door het te vragen aan hun operator (14%) of denkt het te kunnen berekenen op de website van hun operator (7%).

**Figuur 93: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

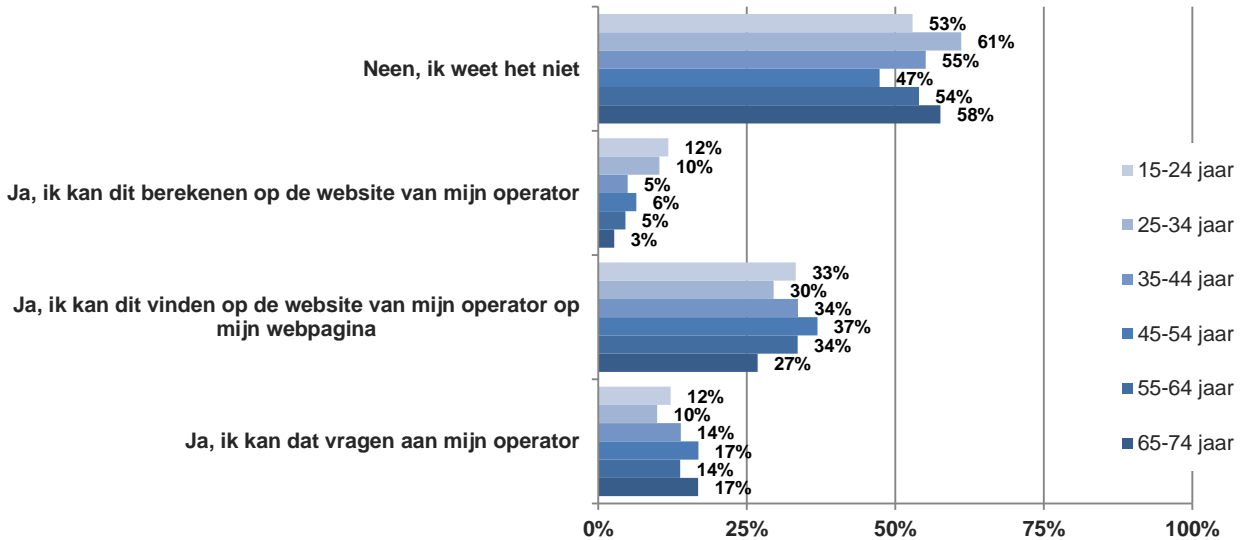


Basis: alle respondenten (N=1.205)

Tussen de gewesten is enkel bij de methode 'berekenen op de website van de operator' een verschil op te merken. Respondenten afkomstig uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (13%) geven vaker aan dat dit mogelijk is dan de Vlaamse respondenten (6%).

Binnen de leeftijdscategorieën is een gelijkaardige tendens aanwezig als bij de gewesten. De jongere leeftijdscategorieën zijn er vaker van overtuigd dat het gebruikspatroon berekend kan worden op de website van de operator dan de oudere leeftijdscategorieën.

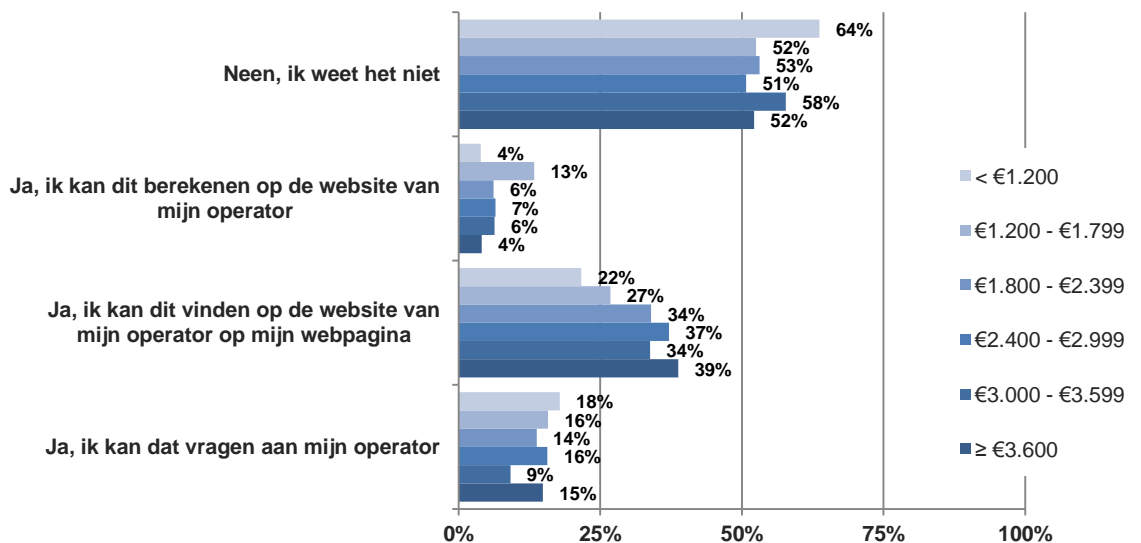
**Figuur 94: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.545)

Respondenten in de laagste inkomensgroep zijn zich het minst bewust hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen. Daarnaast geeft de inkomensgroep €1.200 tot €1.799 significant vaker het foute antwoord dat het gebruikspatroon kan berekend worden op de website van de operator (13%). De lagere inkomensgroepen zijn zich hierdoor minder bewust dat het gebruikspatroon op de website van de operator via een klantenzone opgezocht kan worden (resp. 22% en 27%), dan de hogere inkomensgroepen.

**Figuur 95: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



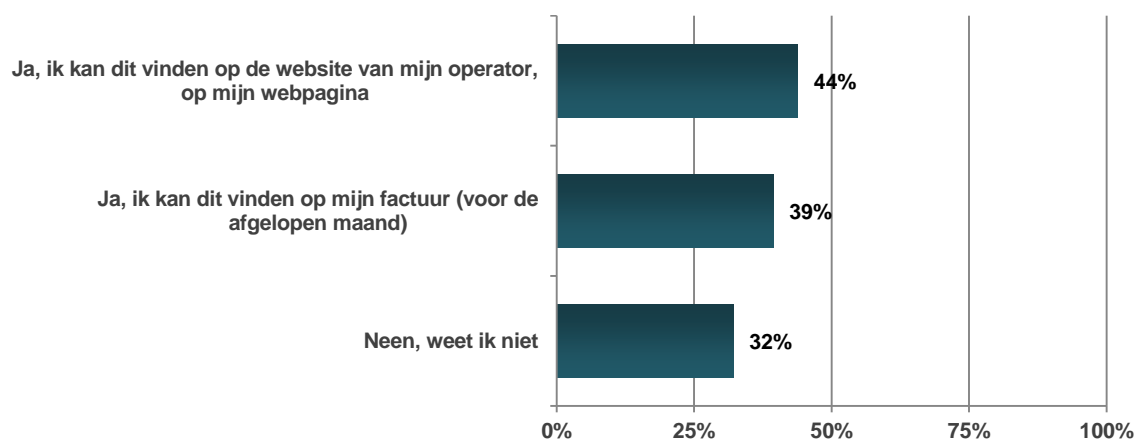
Basis: alle respondenten (N=1.205)

In de voorgaande editie werd reeds opgemerkt dat de respondenten steeds beter op de hoogte zijn van het feit dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon in de klantzone op de website van hun operator kunnen terugvinden (2017: 28% t.o.v. 2016: 22% en 2015: 21%). Deze trend zet zich verder in de huidige editie (2018) waarbij nu 33% van de respondenten zich hiervan bewust blijkt te zijn. Het aantal respondenten dat verkeerdelijk aanduiden dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen berekenen op de website van hun operator blijft, na een stijging in eerdere edities, in de huidige editie van 2018 stabiel (7%). In 2015 duidde namelijk slechts 3% van de respondenten dit foutief keuzeantwoord aan. Dit groeide in 2016 en 2017 aan tot respectievelijk 6% en 7%.

### 3.7.1.2 WERKELIJK GEBRUIK ACHTERHALEN

Acht op de tien respondenten (83%) weet hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen. Hiervan stelt 44% dat ze dit kunnen door het op te zoeken op de website van hun operator en 39% zegt dit te kunnen achterhalen via hun factuur. De resterende 32% van de respondenten geeft aan niet te weten hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen terugvinden.

**Figuur 96: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)**



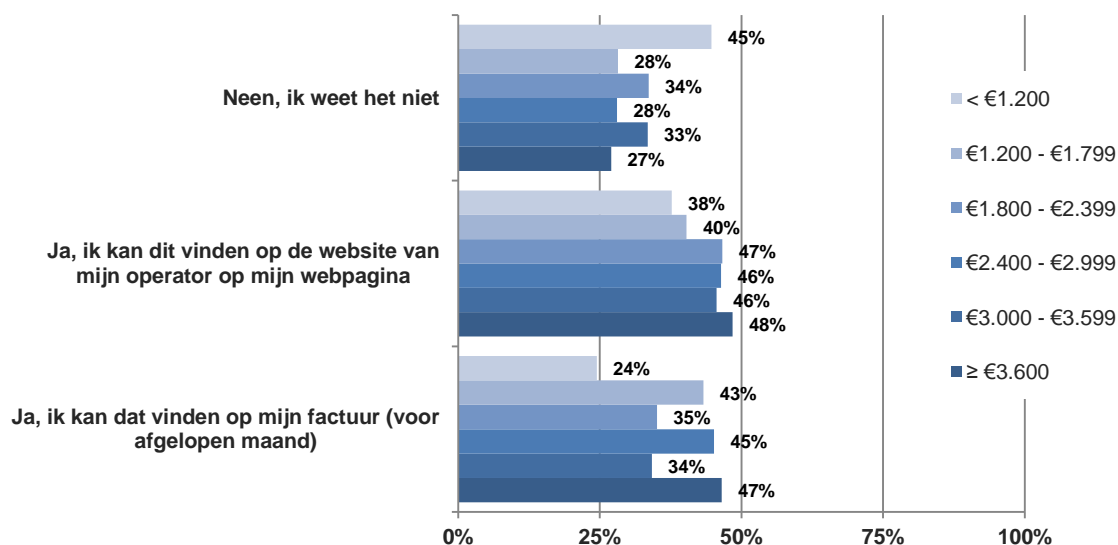
Basis: alle respondenten (N=1.202)

Vlaamse respondenten weten in het algemeen significant minder vaak hoe ze hun werkelijke gebruik kunnen achterhalen (34%), dan hun Waalse collega's (28%). De respondenten uit Wallonië geven dan ook significant vaker aan dat ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen via hun factuur van de afgelopen maand (42%), dit in tegenstelling tot de Vlaamse respondenten (39%).

Op het vlak van leeftijd blijkt dat hoe ouder de respondenten zijn, hoe vaker zij weten dat ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen op hun factuur van de afgelopen maand (48%), dit in tegenstelling tot de jongere leeftijdscategorieën. Wel zijn de oudere respondenten minder op de hoogte dat ze deze informatie ook kunnen raadplegen via een klantzone op de website van hun provider (36%).

De kennis dat het werkelijk gebruik vermeld wordt op de factuur van afgelopen maand schommelt significant tussen de verscheidene inkomensgroepen. Daarnaast weet de laagste inkomensgroep significant minder vaak waar ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen (45%) ten opzichte van de andere inkomensgroepen.

**Figuur 97: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.202)

### 3.7.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat 43% van de respondenten nooit hun webpagina (of klantenzone) op de website van hun operator raadplegen. Daartegenover staat dat 28% één- à tweemaal per jaar hun klantenzone bezoeken en dat 29% van de respondenten dit minstens of ongeveer één keer per maand doen.

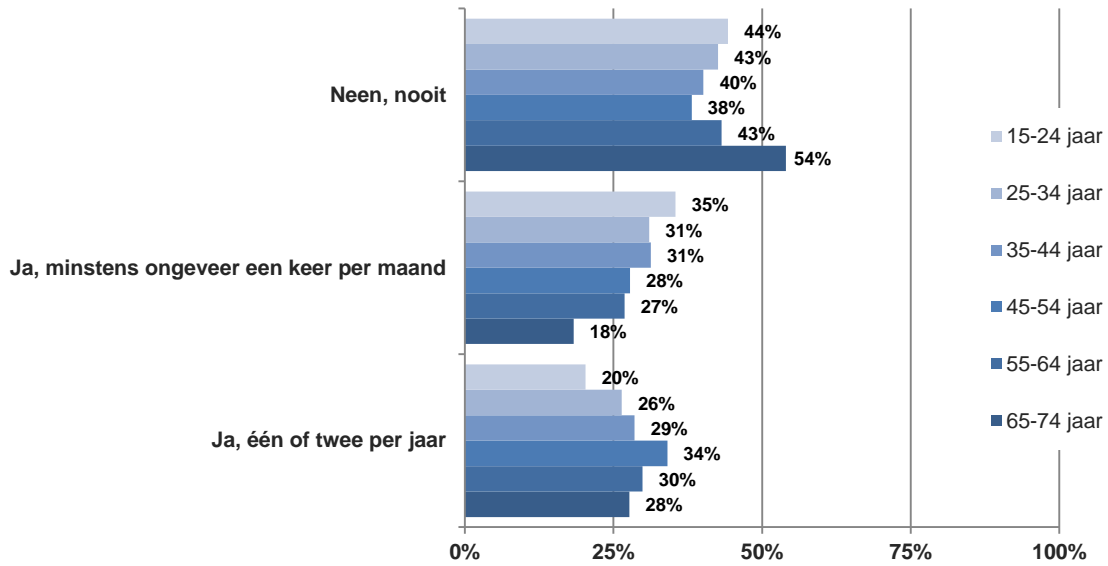
In Vlaanderen raadplegen significant meer respondenten nooit hun webpagina op de website van hun operator (46%), in vergelijking met deze uit Wallonië (37%). Er zijn dan ook beduidend meer Waalse respondenten die aangeven dat zij minstens of ongeveer een keer per maand hun klantenzone op de website raadplegen (35%), dit in tegenstelling tot de Vlaamse respondenten (25%).

**Tabel 36: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één of twee keer per jaar	201	29,3%	110	28,5%	25	19,9%	337	28,1%
Ja, minstens ongeveer een keer per maand	169	24,6%	134	34,8% <sup>A</sup>	43	33,8%	346	28,8%
Neen, nooit	317	46,1% <sup>B</sup>	142	36,7%	59	46,3%	517	43,1%
<b>Totaal</b>	<b>687</b>	<b>100,0%</b>	<b>386</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.200</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar geven significant vaker aan dat ze nooit de hun klantenzone op de website van hun operator raadplegen (54%), dit ten opzichte van alle jongere respondenten. Al deze jongere leeftijdscategorieën verklaren significant vaker dat zij minstens een keer per maand hun klantenzone op de website van hun operator bezoeken, dit in tegenstelling tot de oudste leeftijdscategorie (65 tot 74 jaar) (18%).

**Figuur 98: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina – naar leeftijdscategorie**



Basis: alle respondenten (N=1.200)

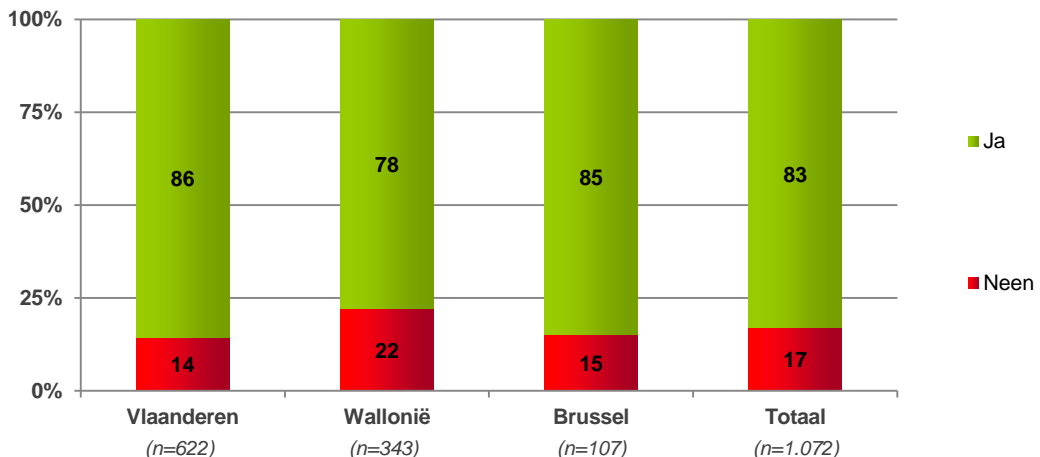
Betreffende de inkomensgroepen, geeft de laagste inkomensgroep significant vaker aan nooit naar de eigen klantenzone op de website van hun operator te gaan (59%), dit in vergelijking met alle andere, hogere, inkomensgroepen. Al deze hogere inkomensgroepen bekijken dan ook significant vaker meermaals hun klantenzone op de website van hun operator dan de laagste inkomensgroep (13%).

**3.7.1.4 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER – VASTE TELEFONIE - NA VERANDERING VAN OPERATOR**

Meer dan acht op de tien respondenten die privé een vaste telefoon gebruiken (83%) verklaren te weten dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie. Zij geven hiermee te kennen op de hoogte te zijn van de regels inzake overdraagbaarheid van telefonische nummers.

Binnen de gewesten valt op te merken dat de respondenten in Vlaanderen (86%) hier significant meer correct van op de hoogte zijn dan de ondervraagden in Wallonië (78%). Logischerwijze weten de Waalse respondenten (22%) significante minder vaak dat zij hun vast telefoonnummer kunnen behouden, in tegenstelling tot de Vlaamse respondenten (14%).

**Figuur 99: Denkt u uw telefoonnummer van uw vaste lijn te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest**



Basis: respondenten die privé een vaste telefoon gebruiken (N=1.072)

Hoe ouder de respondent is, hoe vaker men op de hoogte is dat het vast telefoonnummer behouden kan blijven in geval van verandering van operator. Negen op tien van de 65 tot 74-jarigen (90%) is hiervan op de hoogte ten opzichte van ongeveer drie vierden van de 15 tot 24-jarigen (78%).

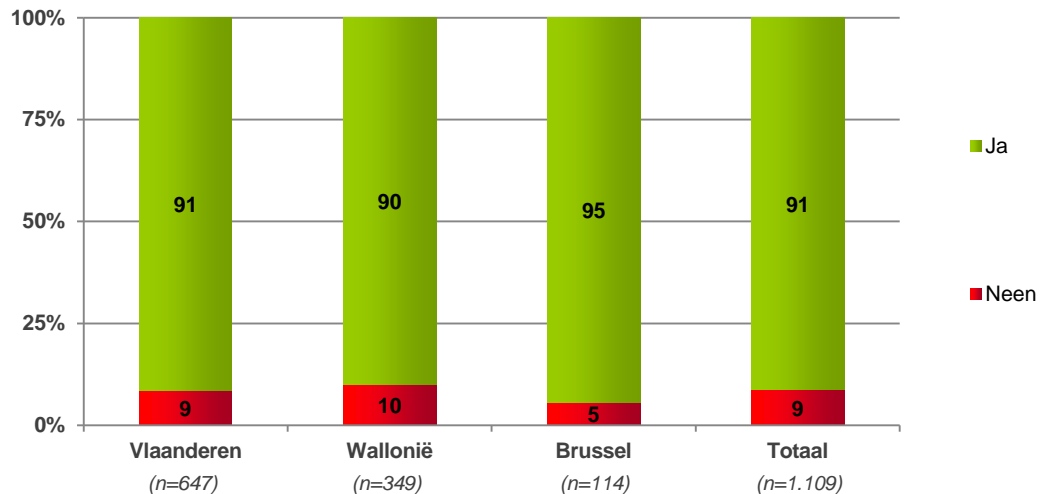
Hoe hoger het inkomen van de respondenten, hoe vaker men op de hoogte is van het feit dat het vaste telefoonnummer kan behouden blijven bij verandering van operator voor vaste telefonie. De laagste twee inkomensgroepen zijn hier significant minder van op de hoogte dan de vier hoogste inkomensgroepen (resp. 76% tot 77% tegenover 83% tot 89%).

In de edities voor 2016 gaf telkens een significant hoger aandeel van respondenten aan dat ze hun vast telefoonnummer konden behouden bij verandering van operator van vaste telefonie (2012-2015: 93% à 94%). In 2016 en 2017 daalde dit aantal tot 80%. De huidige editie vertoont een lichte opflakking van deze kennis (83%).

### 3.7.1.5 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER- MOBIELE TELEFONIE - NA VERANDERING VAN OPERATOR

Negen op de tien respondenten met mobiele telefonie (91%) verklaren dat ze op de hoogte zijn van het feit dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie. Op niveau van de gewesten zien we geen verschillen zoals bij het behoud van een vast telefoonnummer.

**Figuur 100: Denkt u uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest**

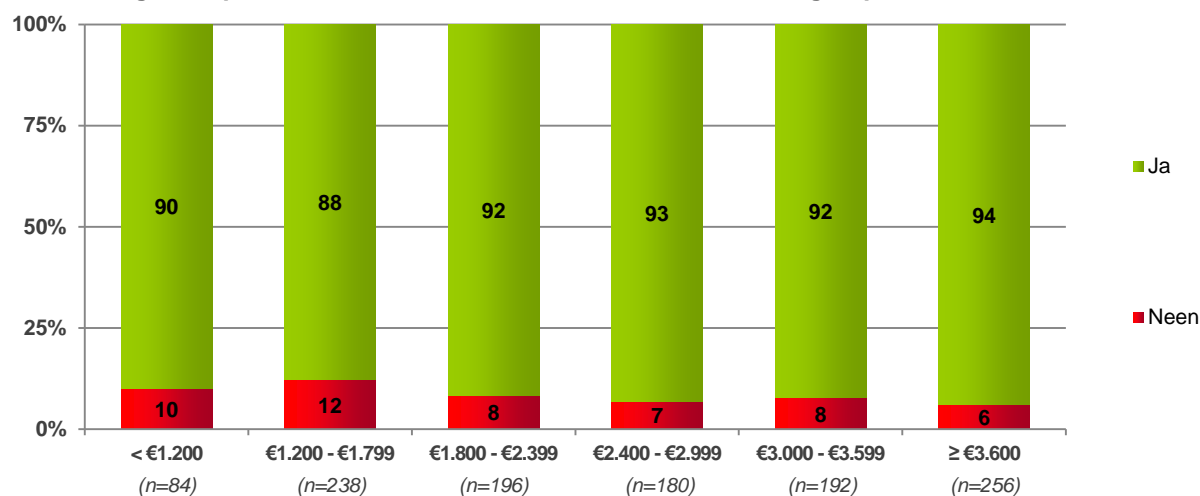


Basis: respondenten die privé een mobiele telefoon gebruiken (N=1.109)

Zowel de jongste (15 tot 24 jaar) als oudste leeftijdscategorie (65 tot 74 jaar) zijn significant minder op de hoogte dat een mobiel nummer behouden kan worden in geval van verandering van operator (resp. 16% en 13%), dit in tegenstelling tot alle andere leeftijdscategorieën.

Binnen de diverse groepen van het maandelijks netto gezinsinkomen zijn er geen beduidende verschillen op te merken.

**Figuur 101: Denkt u dat het mogelijk is om uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep**



De kennis dat een mobiel nummer behouden kan worden wanneer van mobiele operator overgeschakeld wordt, kende enkel in 2016 een significante dip (85%). Doorheen de andere edities schommelde dit percentage tussen de 90% tot 95%. De huidige editie 2018 zit binnen deze marge.

### 3.7.1.6 KENNIS M.B.T. VOORSTEL AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

30% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie, weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon. Bijna een kwart denkt dat de operator dit minstens tweemaal per jaar moet doen (24%) en 7% denkt zelfs maandelijks. Daarnaast denkt een achtste van de respondenten (12%) dat de operator niet verplicht is hen een aangepast tariefplan voor te stellen. Ten slotte heeft 28% geen idee of dit al dan niet moet.

In Vlaanderen weten meer respondenten dat hun operator een keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen (34%), in verhouding tot de respondenten in Wallonië (23%). Echter, er zijn ook meer respondenten in Vlaanderen die foutief denken dat de operator dit tweemaal per jaar moet doen (30%), in tegenstelling tot deze in Wallonië (14%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (16%). Daarentegen weten de Waalse en Brusselse respondenten beduidend minder of en hoe vaak de operator een aangepast tariefplan moet voorstellen (resp. 43% en 36%) dan de Vlaamse (18%).

**Tabel 37: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	53	7,7%	22	5,6%	7	5,5%	82	6,8%
Ja, min. 2 keer per jaar	210	30,4%	54	14,0% <sup>A</sup>	21	16,3% <sup>A</sup>	285	23,7%
Ja, 1 keer per jaar	237	34,2% <sup>B</sup>	88	22,8%	32	24,8%	356	29,6%
Neen, nooit	70	10,1%	57	14,8% <sup>A</sup>	22	17,1% <sup>A</sup>	148	12,3%
Ik weet het niet	122	17,6%	164	42,8% <sup>A</sup>	46	36,3% <sup>A</sup>	332	27,6%

<b>Totaal</b>	<b>691</b>	<b>100,0%</b>	<b>385</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.203</b>	<b>100,0%</b>
---------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------	--------------	---------------

De twee jongste leeftijdscategorieën denken significant vaker dat een operator niet verplicht is een aangepast tariefplan voor te stellen naar hun gemiddeld gebruikspatroon (resp. 15% en 17%), in verhouding tot de leeftijdsgroep van 35 tot 54 jaar (resp. 7% en 10%).

Naar inkomen is er een significant verschil op te merken tussen de respondenten in de laagste en hoogste inkomensgroepen. Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van <€1.200 denken namelijk dat de operator hen maandelijks een aangepast tariefplan moet voorstellen (13%), dit terwijl slechts 4% van de respondenten met een inkomen ≥€3.600 dit denkt. Bovendien zijn de respondenten in de hoogste inkomensgroep beter ingelicht inzake de wettelijke verplicht van een operator om één keer per jaar een aangepast tariefplan voor te stellen (35%), dit in verhouding tot de twee laagste inkomensgroepen (resp. 19% en 26%).

Nadat in editie 2015 meer respondenten correct aangaven dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen (32%) in vergelijking met de edities 2012 en 2013 (resp. 24% en 26%), is er een daling op te merken in 2016 (26%). Zowel in de voorgaande als in de huidige editie is er evenwel weer een stijging naar resp. 28% en 30%. Echter, het aandeel respondenten dat denkt dat hun operator hen nooit een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun verbruikspatroon, is zowel in 2017 (13%) als 2018 (12%) significant toegenomen ten opzichte van 2016 (9%).

**Tabel 38: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie**

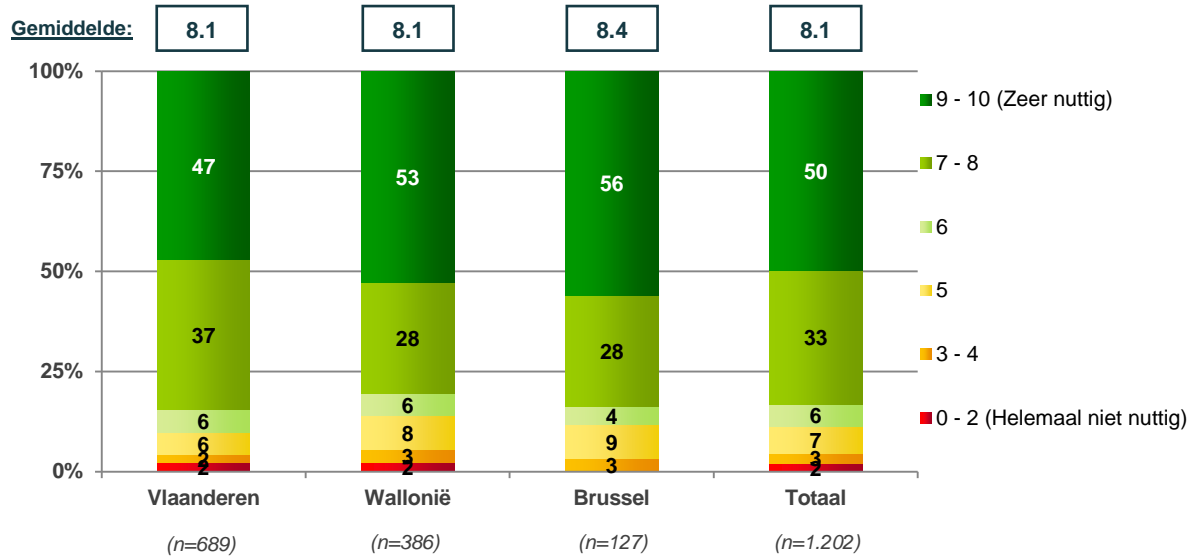
	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ja, elke maand</b>	9,4% <sup>D</sup>	6,9%	8,4%	5,9% <sup>A</sup>	6,6%	6,4%	6,8%
<b>Ja, min. 2 keer per jaar</b>	33,8% <sup>D,E,F</sup>	35,6% <sup>D,E,F</sup>	31,9% <sup>D,E,F</sup>	23,3% <sup>A,B</sup>	22,2% <sup>A,B</sup>	22,1% <sup>A,B</sup>	23,7%
<b>Ja, 1 keer per jaar</b>	24,3% <sup>D</sup>	26,1% <sup>D</sup>	29,4%	31,7% <sup>A,B,E</sup>	26,0% <sup>D</sup>	27,8%	29,6%
<b>Nee, nooit</b>	8,4% <sup>F</sup>	6,9% <sup>F</sup>	8,0% <sup>F</sup>	9,0%	8,5% <sup>F</sup>	12,7% <sup>A,B,C,E</sup>	12,3%
<b>Ik weet het niet</b>	24,1% <sup>D,E,F</sup>	24,6% <sup>D,E,F</sup>	22,4% <sup>D,E,F</sup>	30,1% <sup>A,B,C,E</sup>	36,6% <sup>A,B,C,D</sup>	31,1% <sup>A,B,C</sup>	27,6%
<b>Totaal (N)</b>	<b>1.112</b>	<b>1.211</b>	<b>1.035</b>	<b>1.032</b>	<b>1.301</b>	<b>1.416</b>	<b>1.203</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.7.1.7 NUT VAN INFORMATIE OVER MEEST VOORDELIG TARIEFPLAN

Meer dan acht op tien van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (83%) vindt het (eerder tot zeer) nuttig om geïnformeerd te worden over het meest voordelige tariefplan naar hun gebruiksprofiel (score: ≥ 7 op 10). Slechts 11% van de respondenten ziet hier het nut minder tot niet van in (score: ≤ 5 op 10). Tussen de drie gewesten zijn er geen significante verschillen op te merken.

**Figuur 102: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelig tariefplan? – naar gewest**



Binnen de leeftijds categorieën is een verschil op te merken tussen de jongere leeftijdsgroepen en de oudere leeftijdsgroepen. Jongeren zien namelijk minder het nut in van informatie in verband met het meest voordelige tariefplan (gemiddeld 7,8 op 10), dit in tegenstelling tot de oudere respondenten (gemiddeld 8,3 op 10).

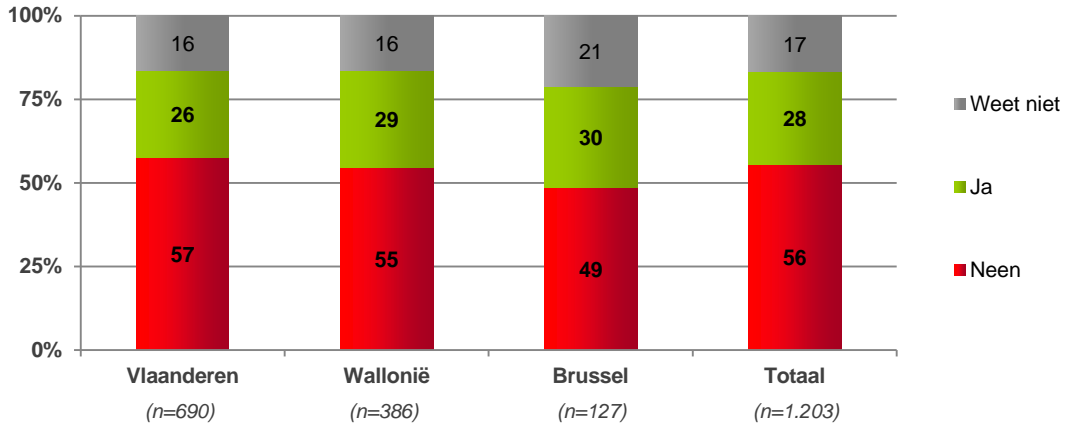
Tussen de inkomensgroepen is er enkel een verschil tussen de laagste en hoogste inkomensgroep. Respondenten met het hoogste maandelijkse netto gezinsinkomen vindt informatie in verband met het voordeligste tariefplan significant interessanter (8,3 op 10) dan respondenten uit de laagste inkomensgroep (7,8 op 10).

Tijdens de edities 2016 en 2017 (telkens 7,8 op 10) werd een significant lagere gemiddelde score genoteerd ten opzichte van 2015 (8,2 op 10). Dit gaf aan dat respondenten het gemiddeld (iets) minder nuttig vonden om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. Tijdens deze editie van 2018 (8,1 op 10) stijgt de gemiddelde score tot bijna aan het resultaat van 2015. Dit wijst erop dat respondenten het terug nuttiger vinden om over het meest voordelige tariefplan geïnformeerd te worden.

### 3.7.1.8 REEDS AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE ONTVANGEN

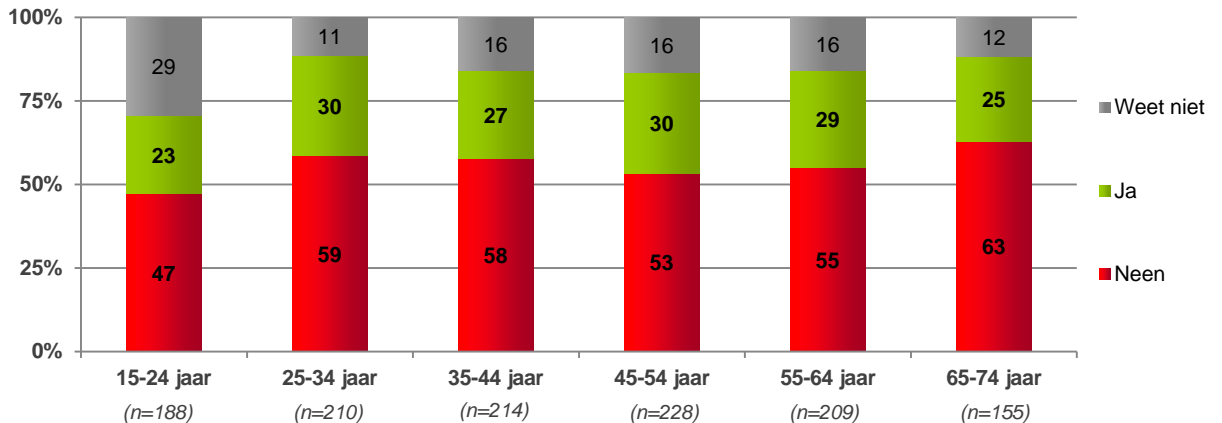
Bijna zes op tien van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (56%) hebben nog nooit een voorstel van hun operator ontvangen voor een tariefplan op basis van hun gemiddeld gebruikspatroon. Verder weet 17% niet of hun operator hen al eens een dergelijk plan voorgesteld heeft. Er zijn geen significante verschillen op te merken tussen de drie gewesten.

**Figuur 103: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest**



Met betrekking tot de leeftijd weet de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) significant minder (29%) ten opzichte van de andere leeftijdscategorieën of hun operator hen al een tariefplan heeft voorgesteld op basis van hun gemiddeld gebruikspatroon. Net zoals bij de gewesten zijn er geen significante verschillen op te merken tussen de verscheidene inkomensgroepen.

**Figuur 104: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar leeftijd**



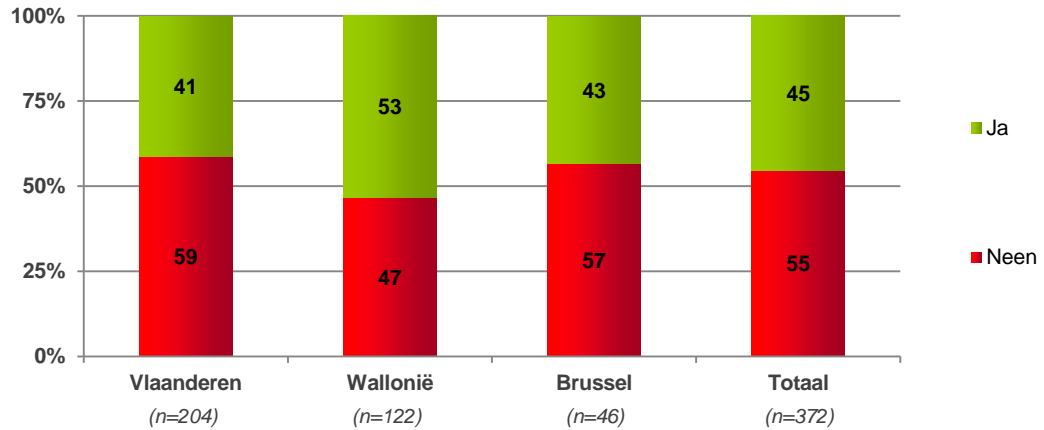
Tijdens de voorgaande edities van 2012 tot en met 2016 werd er nog een stijgend aandeel respondenten genoteerd die aangaven (nog) geen aangepast tariefplan te hebben ontvangen van hun operator (2012-2016: 58% tot 70%). In de vorige editie werd voor het eerst een significante daling vastgesteld, namelijk van 70% in 2016 naar 64% in 2017. Deze tendens lijkt zich voort te zetten in de huidige editie 2018 tot slechts 56%.

### 3.7.1.9 AL DAN NIET AANVAARDEN VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Nadat hun operator een tariefplan voorgesteld heeft, gebaseerd op hun gemiddeld gebruikspatroon, zijn 45% van de respondenten veranderd naar dat tariefplan.

In het Vlaamse gewest zijn significant minder respondenten overgeschakeld naar een ander tariefplan (41%) dan respondenten woonachtig in het Waalse gewest (53%). Binnen zowel de leeftijdscategorieën als de inkomensgroepen zijn er geen significante verschillen aanwezig.

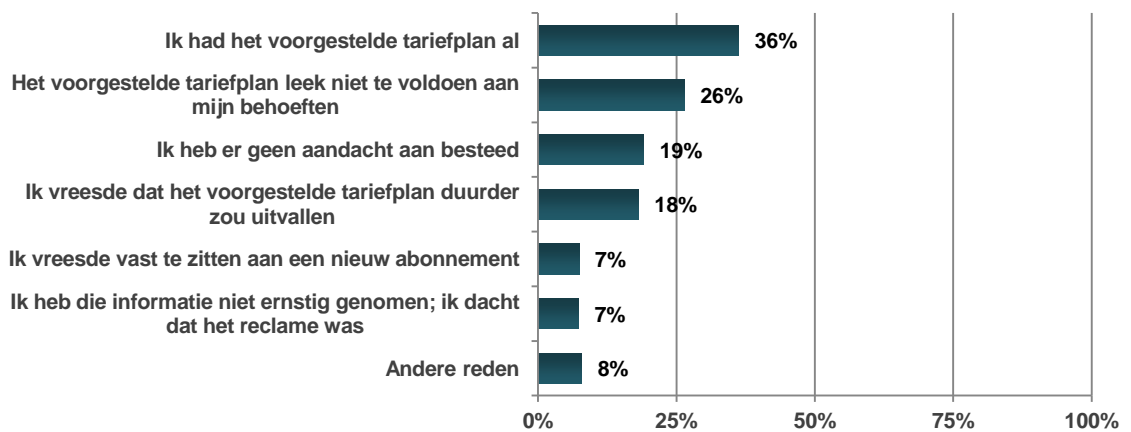
**Figuur 105: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest**



In 2014 en 2015 was telkens 66% van de respondenten van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een voorstel had opgemaakt. In afgelopen edities, met de huidige inbegrepen, zijn er significant minder respondenten (2017: 53% en 2018: 45%) ten opzichte van 2014 en 2015, die hun mening hebben veranderd op basis van een voorstel van hun operator.

De vaakst opgegeven reden van respondenten om niet van tariefplan te veranderen na een voorstel van de operator is dat ze reeds het voorgestelde tariefplan hadden (36%). De top vier wordt aangevuld door: het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan de persoonlijke behoeften (26%), er werd geen aandacht aan besteed (19%) en de vrees dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen (18%). In mindere mate geven de respondenten aan om niet van tariefplan te veranderen omdat ze vreesden vast te zitten aan een nieuw abonnement (7%) of omdat ze die informatie niet ernstig genomen hadden (7%).

**Figuur 106: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 205 respondenten die het voorstel van aangepast tariefplan (telefonie) niet aanvaard hebben

Er zijn geen verschillen op te merken tussen de drie gewesten omtrent welke reden(en) men heeft om niet van tariefplan te veranderen na een voorstel van hun operator.

**Tabel 39: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	38	32,3%	25	40,5%	11	44,3%	74	36,2%
Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften	31	26,0%	18	29,2%	5	21,4%	54	26,4%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	21	17,9%	11	18,1%	7	26,9%	39	19,1%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	26	21,8%	9	14,1%	3	10,4%	37	18,1%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	6	5,4%	8	12,9%	1	3,9%	15	7,5%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen (reclame)	8	6,9%	4	7,2%	2	9,7%	15	7,3%
Andere reden	11	9,2%	5	8,6%	0	0,0%	16	7,9%
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>100,0%</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

In tegenstelling tot de vorige editie (2017) daalt in de huidige editie de vrees om vast te zitten aan een nieuw abonnement als beweegreden om een voorgesteld tariefplan niet te aanvaarden tot 8% komende van 19%. Daarnaast gaven ook minder respondenten de reden dat het tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften aan als reden waarom ze niet ingegaan zijn op het voorgestelde tariefplan van hun operator.

**Tabel 40: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Had tariefplan al	48,9% <sup>B,C,F</sup>	27,7% <sup>A</sup>	29,8% <sup>A</sup>	37,8%	39,6%	30,7% <sup>A</sup>	36,2%
Leek niet te voldoen aan behoeften	0,0%	31,5%	34,9%	39,5%	33,8%	37,5%	26,4%
Geen aandacht aan besteed	39,2% <sup>B,D,E,F</sup>	19,3% <sup>A</sup>	22,8%	10,2% <sup>A</sup>	16,4% <sup>A</sup>	13,5% <sup>A</sup>	19,1%
Vreesde dat het duurder zou zijn	0,0%	21,7%	18,4%	19,8%	17,4%	17,5%	18,1%
Vreesde vast te zitten aan nieuw abonnement	0,0%	24,1% <sup>E</sup>	16,1% <sup>E</sup>	15,5% <sup>E</sup>	4,8% <sup>B,C,D,F</sup>	18,5% <sup>E</sup>	7,5%
Niet serieus genomen, dacht dat het reclame was	14,7% <sup>E</sup>	8,1%	17,5% <sup>E</sup>	12,2%	4,4% <sup>A,C</sup>	7,5%	7,3%
Ander antwoord	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%
<b>Totaal (N)</b>	<b>158</b>	<b>149</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>159</b>	<b>205</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.7.1.10 VOORKEUR KENNISNAME VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

37% van de respondenten wenst elk jaar automatisch op de hoogte te worden gebracht per brief of mail, maar niet via de factuur, over het voor hen meest voordelige tariefplan. Daartegenover staat dat 24% van de respondenten elk jaar automatisch op de hoogte wil gebracht worden via de factuur. Iets meer dan een zesde (18%) wenst ook jaarlijks automatisch op de hoogte gebracht te worden, tenzij ze zelf aangeven dat ze hierover niet meer ingelicht te willen worden. Ten slotte wil een vijfde van de respondenten (21%) enkel geïnformeerd worden als ze er zelf om vragen.

Ten opzichte van respondenten uit Wallonië (16%), wensen Vlaamse respondenten significant meer automatisch geïnformeerd te worden elk jaar, mits de mogelijkheid om zich af te melden van deze inlichtingen (20%). Daarnaast wensen de Waalse respondenten beduidend vaker enkel geïnformeerd te worden wanneer ze er zelf om vragen (25%), dit in tegenstelling tot deze uit Vlaanderen (18%).

**Tabel 41: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatisch, elk jaar per brief/mail (niet via factuur)	152	22,5%	95	25,4%	30	26,0%	278	23,8%
Wanneer ik dat vraag	124	18,2%	92	24,5% <sup>A</sup>	29	24,5%	244	20,9%
Automatisch, elk jaar via factuur	263	38,9%	128	34,2%	47	39,8%	438	37,5%
Automatisch, elk jaar tenzij ik gevraagd heb van niet	139	20,4% <sup>C</sup>	60	15,9%	11	9,7%	209	17,9%
<b>Totaal</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>	<b>374</b>	<b>100,0%</b>	<b>117</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.169</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten tussen de 15 tot 24 jaar wensen significant vaker enkel ingelicht te worden omtrent hun meest voordelige tariefplan wanneer ze hier zelf om vragen (36%), dit in vergelijking met alle andere, oudere, leeftijdscategorieën (12% tot 23%). Bovendien wensen zij ook beduidend minder om automatisch een jaarlijkse brief of mail te krijgen met informatie over het meest voordelige tariefplan (23%), opnieuw in tegenstelling tot de oudere leeftijdscategorieën (35% tot 45%).

**Tabel 42: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar
Automatisch, elk jaar per brief/mail (niet via factuur)	20,5%	21,8%	20,5%	23,7%	26,4%	31,2% <sup>A,C</sup>
Automatisch, elk jaar via factuur	36,3% <sup>B,C,D,E,F</sup>	22,6% <sup>F</sup>	18,5%	18,2%	17,7%	11,6%
Wanneer ik dat vraag	22,6%	35,1% <sup>A</sup>	43,1% <sup>A</sup>	38,7% <sup>A</sup>	40,5% <sup>A</sup>	44,6% <sup>A</sup>
Automatisch, elk jaar tenzij ik gevraagd heb van niet	20,6% <sup>F</sup>	20,5%	17,9%	19,4%	15,4%	12,6%
<b>Totaal (N)</b>	<b>180</b>	<b>203</b>	<b>211</b>	<b>218</b>	<b>202</b>	<b>154</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Uit de analyse naar inkomen worden twee significante verbanden vastgesteld. Enerzijds dat hoe lager het netto maandelijks gezinsinkomen is, hoe vaker men wenst enkel ingelicht te worden over het meest voordelige tariefplan wanneer ze hier zelf om vragen (<€1.200: 34%; ≥€3.600: 12%). Anderzijds, hoe hoger het netto maandelijks gezinsinkomen, hoe vaker men wenst automatisch jaarlijks ingelicht te worden via mail of brief (<€1.200: 25%; ≥€3.600: 46%).

In 2017 wilde nog 32% van de respondenten jaarlijks via de factuur op de hoogte gebracht worden over het meest voordelige tariefplan. Tijdens deze editie daalt dit percentage significant tot 24%. In de afgelopen drie edities (2015-2017) is het aandeel respondenten dat niet geïnformeerd wil worden, enkel wanneer ze er zelf om vragen, stelselmatig toegenomen (2015: 18%; 2016: 21%; 2017: 26%). Echter, in 2018 daalt dit percentage opnieuw tot de waarden van in 2016 (21%).

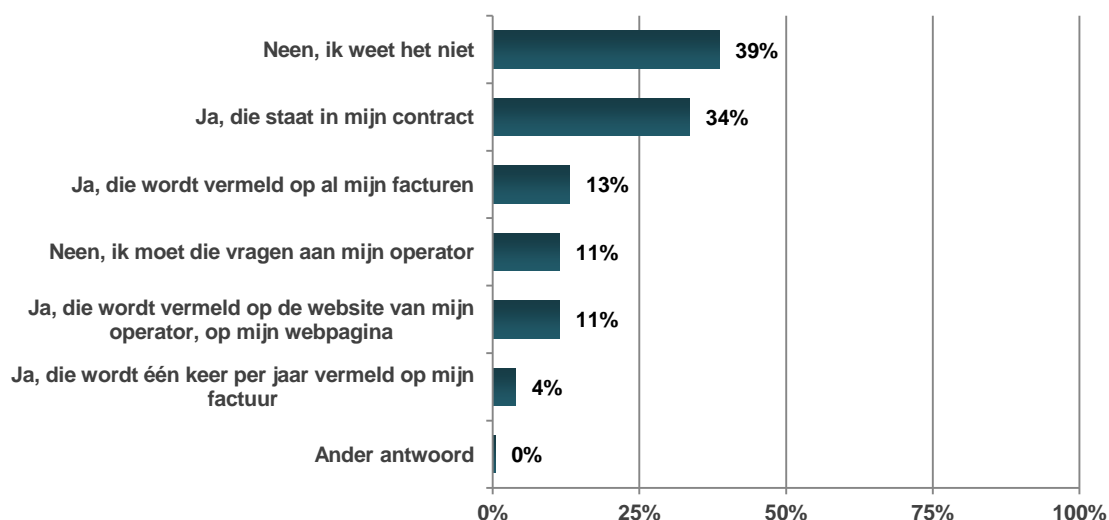
## 3.7.2 Contract

### 3.7.2.1 EINDDATUM CONTRACT BEPAALDE DUUR

35% van alle respondenten (N=408) heeft geen contract van bepaalde duur voor één of andere telecommunicatiedienst (vaste / mobiele telefonie / internet of gebundelde aanbieding).

Dus 65% van de respondenten laat weten een contract van bepaalde duur te hebben voor minstens één telecommunicatiedienst. Echter, 39% van hen weet niet waar ze de einddatum van dit contract kunnen terugvinden. Ongeveer een derde van de respondenten met een contract van bepaalde duur (34%) denkt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract. Slechts één op de acht weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen. Dit is namelijk een verplichting die geldt voor alle operatoren.

**Figuur 107: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 812 respondenten die voor minstens één telecommunicatiedienst een contract van bepaalde duur hebben

De respondenten in Wallonië zijn significant meer op de hoogte dat de einddatum van het contract op elke factuur vermeld staat (39%), vergeleken met de Vlaamse en Brusselse respondenten (resp. 31% en 29%). In Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest weten de respondenten beduidend minder waar ze de einddatum van hun contract kunnen terugvinden (resp. 43% en 50%), dan de respondenten uit Wallonië (29%).

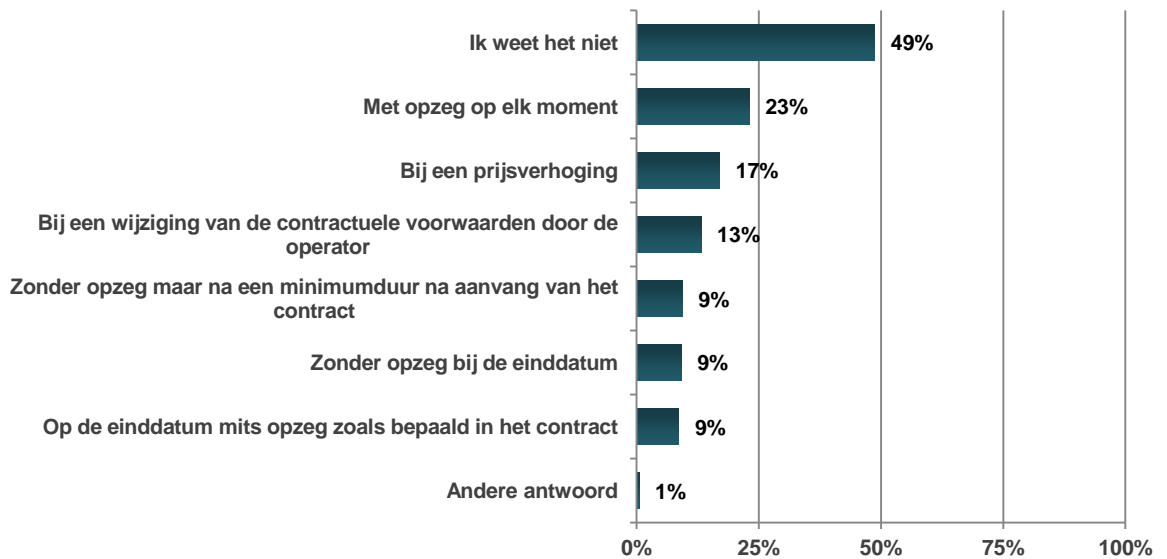
Hoe ouder de respondenten, hoe groter de kans dat zij niet weten waar ze de einddatum van hun contract van bepaalde duur kunnen vinden (45-74: 43% tot 44% t.o.v. 15-24: 31%). Daarnaast zijn de respondenten uit de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) beter op de hoogte dat de einddatum ook vermeld wordt op de klantenzone op de website van de operator (17%), in vergelijking met de respondenten tussen de 55 en 64 jaar (6%)

Ten slotte, hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten, hoe beter zij op de hoogte zijn van het feit dat de einddatum van het contract weergegeven wordt op de eigen webpagina op de website van de operator (13% tot 19%) ten opzichte van de twee laagste inkomensgroepen (3% tot 4%).

### 3.7.2.2 VOORWAARDEN OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Bijna de helft van de respondenten weet niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Bijkomend denkt 23% foutief dat ze hun contract op elk moment met opzeg kunnen opzeggen. Het is bij wet vastgelegd dat geabonneerden hun contract kosteloos kunnen opzeggen onder 3 verschillende voorwaarden: bij een prijsverhoging, bij een wijziging van de contractuele voorwaarde door de operator of zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract van bepaalde duur (een contract van onbepaalde duur kan te allen tijde gratis opgezegd worden); respectievelijk zijn 17%, 13% en 9% van de respondenten hiervan op de hoogte.

**Figuur 108: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.198)

De Vlaamse respondenten zijn minder goed op de hoogte van de opzeggingsvoorwaarden in vergelijking met de Waalse respondenten. Zij zijn beter op de hoogte dat het contract kan opgezegd worden zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract van bepaalde duur (13% t.o.v. 6%). Daarnaast geven de respondenten uit Wallonië minder vaak het foutieve antwoord dat het contract opgezegd kan worden op elk moment met opzeg (16% t.o.v. 28%).

Hoe ouder de respondenten, hoe beter zij op de hoogte zijn van de diverse opzeggingsvoorwaarden. Ze zijn significant beter op de hoogte dat een contract van bepaalde duur kosteloos kan opgezegd worden bij een prijsverhoging, of bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator. De jongste leeftijdscategorie is significant minder

op de hoogte van de diverse opzeggingsvoorwaarden in vergelijking met de oudere respondenten.

Betreffende het inkomen zijn de respondenten in de hogere inkomensgroepen beter op de hoogte dat een contract opgezegd kan worden naar aanleiding van een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator (15% tot 18%) vergeleken met de lagere inkomensgroepen (6% tot 14%).

**Tabel 43: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? – naar inkomen**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Bij een prijsverhoging	14,8%	20,1%	17,3%	15,9%	19,8%	17,8%
Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract	6,1%	6,6%	9,5%	9,8%	12,9% <sup>B</sup>	11,6%
Zonder opzeg bij de einddatum	9,1%	11,9%	7,5%	7,8%	11,6%	8,7%
Met opzeg op elk moment	17,1%	25,2%	20,8%	23,0%	24,7%	26,6%
Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract	12,4%	9,2%	6,2%	11,5%	9,2%	8,9%
Bij wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator	6,1%	13,8%	12,7%	15,1% <sup>A</sup>	17,8% <sup>A</sup>	15,3% <sup>A</sup>
Ik weet het niet	50,6%	44,5%	48,7%	47,6%	46,4%	47,5%
Ander antwoord	1,5%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%
<b>Totaal (N)</b>	<b>91</b>	<b>186</b>	<b>195</b>	<b>166</b>	<b>167</b>	<b>253</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Zoals hiervoor vermeld, denkt 23% van de respondenten in de huidige editie, foutief, dat ze hun contract van bepaalde duur op elk moment met opzeg kunnen opzeggen. In tegenstelling tot 2017 (25%) is dit geen significante toename ten opzichte van 2016 en 2015 (telkens 20%). Het aandeel respondenten dat niet weet onder welke voorwaarden zij hun contract kosteloos kunnen opzeggen, is in deze editie (49%) significant toegenomen ten opzichte van 2017 (44%).

### 3.7.2.3 MINIMUMDUUR KOSTELOOS OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Het contract van bepaalde duur voor een telecommunicatiedienst kan na een minimumduur van zes maanden kosteloos worden opgezegd. Slechts 8% van de respondenten is hiervan op de hoogte. 47% van de respondenten zegt niet te weten na welke minimumduur ze hun contract van bepaalde duur kosteloos kunnen opzeggen. Een kwart denkt dat er geen minimumduur is (24%), 12% denkt dat ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen na één jaar en 9% denkt na twee jaar.

In Wallonië zijn de respondenten er vaker, foutief, van overtuigd dat ze hun abonnement na twee jaar kosteloos kunnen opzeggen (13%), dan in Vlaanderen (7%). Echter, de Vlaamse respondenten geven frequenter aan dat ze niet weten na welke minimumperiode ze hun contract kosteloos kunnen opzeggen (49%), in tegenstelling tot de Waalse respondenten (42%).

**Tabel 44: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur	173	25,3%	92	24,1%	22	17,8%	288	24,1%
Na 6 maanden	50	7,2%	37	9,7%	11	8,9%	98	8,2%
Na 1 jaar	81	11,8%	45	11,8%	21	17,0%	147	12,3%
Na 2 jaar	45	6,6%	49	12,8% <sup>A</sup>	10	8,2%	104	8,7%
Ik weet het niet	337	49,2% <sup>B</sup>	160	41,6%	60	48,1%	557	46,7%
<b>Totaal</b>	<b>685</b>	<b>100,0%</b>	<b>487</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.523</b>	<b>100,0%</b>

De jongere respondenten (15 tot 44 jaar) weten beduidend vaker dat de minimumduur om een contract van bepaalde duur kosteloos op te zeggen zes maanden bedraagt (9% tot 15%), vergeleken met de oudere respondenten (45 tot 74 jaar) (3% tot 7%). Die oudere respondenten denken regelmatig, foutief, dat een contract van bepaalde duur kosteloos opgezegd kan worden zonder minimumduur (27% tot 29%) ten opzichte van de jongere respondenten (16% tot 23%).

Binnen de inkomensgroepen is er een significant verschil op te merken tussen diegene die <€1.200, tussen de €3.000 en €3.599 maandelijks netto gezinsinkomen ontvangen en diegene die tussen de €2.400 en €2.999 ontvangen. De eerste twee inkomensgroepen zijn namelijk significant meer op de hoogte van het feit dat de wettelijke minimumduur om een contract van bepaalde duur kosteloos op te zeggen zes maanden bedraagt (resp. 13% en 11%), dan de andere inkomensgroep (5%).

Het aantal respondenten dat niet weet wat de minimumduur is om een contract van bepaalde duur kosteloos op te zeggen, daalt sinds 2015 (50%). Tijdens de vorige editie bedroeg deze groep nog 45% van de respondenten. Echter, in 2018 stijgt dit percentage weer tot 47%. Daarnaast nam in 2017 ook het aandeel respondenten dat verkeerd dacht dat er geen minimumperiode is voor het kosteloos opzeggen van hun abonnement van bepaalde duur, toe tot 26% ten opzichte van 19% in 2015. Wederom daalt het huidige percentage weer in de richting van 2015 (24%).

#### 3.7.2.4 KENNIS OMTRENT VERWITTINGING BEREIKEN TARIEFPLAFOND

64% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, weten dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Bijkomend, weet 13% dat ze moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag. Een vijfde van de respondenten (19%) geeft aan het niet te weten en 4% denkt dat de operator nooit een verwittiging moet sturen.

Het al dan niet op de hoogte zijn van het feit dat de operator van mobiele telefonie een verwittiging moet sturen van zodra het verbruik het forfait bereikt, verschilt niet tussen de gewesten, noch naar inkomen van de respondent. Ook met de voorgaande edities kunnen geen verschillen worden vastgesteld.

De leeftijdscategorieën 45 tot 54 en 65 tot 74-jarigen zijn significant beter op de hoogte omtrent de wettelijke verplichting van hun operator om hen op de hoogte te stellen wanneer ze het forfait bereiken (telkens 71%) in vergelijking met de leeftijdscategorieën 35 tot 44 en 55 tot 64-jarigen (resp. 56% en 62%).

**Tabel 45: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Nooit</b>	33	5,1%	10	2,8%	5	4,7%	<b>48</b>	<b>4,4%</b>
<b>Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt</b>	408	63,7%	227	64,9%	72	62,4%	<b>707</b>	<b>64,0%</b>
<b>Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag</b>	75	11,7%	45	12,8%	21	17,9%	<b>140</b>	<b>12,7%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	125	19,5%	68	19,5%	17	15,0%	<b>210</b>	<b>19,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>640</b>	<b>100,0%</b>	<b>349</b>	<b>100,0%</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.106</b>	<b>100,0%</b>

### 3.7.2.5 REEDS VERWITTING ONTVANGEN BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

De helft van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (51%), verklaart reeds een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. Echter, 5% laat weten geen sms te hebben ontvangen, terwijl ze wel het plafond hadden overschreden.

Respondenten in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven significant vaker aan dat ze een sms hebben ontvangen bij overschrijding van hun tariefplafond (resp. 55% en 61%) dan de respondenten uit Vlaanderen (47%).

**Tabel 46: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, ik heb die ontvangen</b>	305	47,5%	190	54,7% <sup>A</sup>	71	61,1% <sup>A</sup>	<b>566</b>	<b>51,2%</b>
<b>Neen, hoewel ik plafond had overschreden</b>	35	5,5%	22	6,3%	3	3,0%	<b>60</b>	<b>5,5%</b>
<b>Neen, want geen plafond overschreden</b>	215	33,5%	85	24,3% <sup>A</sup>	26	22,1% <sup>A</sup>	<b>326</b>	<b>29,4%</b>
<b>Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen</b>	6	1,0%	6	1,6%	7	6,3% <sup>A,B</sup>	<b>19</b>	<b>1,7%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	80	12,5%	46	13,1%	9	7,5%	<b>135</b>	<b>12,2%</b>
<b>Totaal</b>	<b>642</b>	<b>100,0%</b>	<b>348</b>	<b>100,0%</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.106</b>	<b>100,0%</b>

In de leeftijdscategorie 25 tot 34 jaar, heeft 60% van de respondenten reeds een sms van de operator ontvangen om aan te geven dat ze hun tariefplafond overschreden hadden. Dit is een significant hoger aandeel dan bij de 45 tot 54-jarigen (47%) en de 65 tot 74-jarigen (46%).

**Tabel 47: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, ik heb die ontvangen	51,3%	59,8% <sup>D,F</sup>	51,8%	47,4%	49,4%	46,0%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	6,0%	4,2%	6,2%	7,8%	4,6%	3,2%
Neen, want geen plafond overschreden	26,6%	21,1%	26,2%	30,7% <sup>B</sup>	35,3% <sup>B</sup>	39,6% <sup>A,B,C</sup>
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	3,8% <sup>C,E,F</sup>	3,9% <sup>C,E,F</sup>	0,0%	1,6%	0,9%	0,0%
Ik weet het niet	12,3%	11,1%	15,9%	12,5%	9,9%	11,3%
<b>Totaal (N)</b>	<b>172</b>	<b>196</b>	<b>199</b>	<b>210</b>	<b>196</b>	<b>133</b>

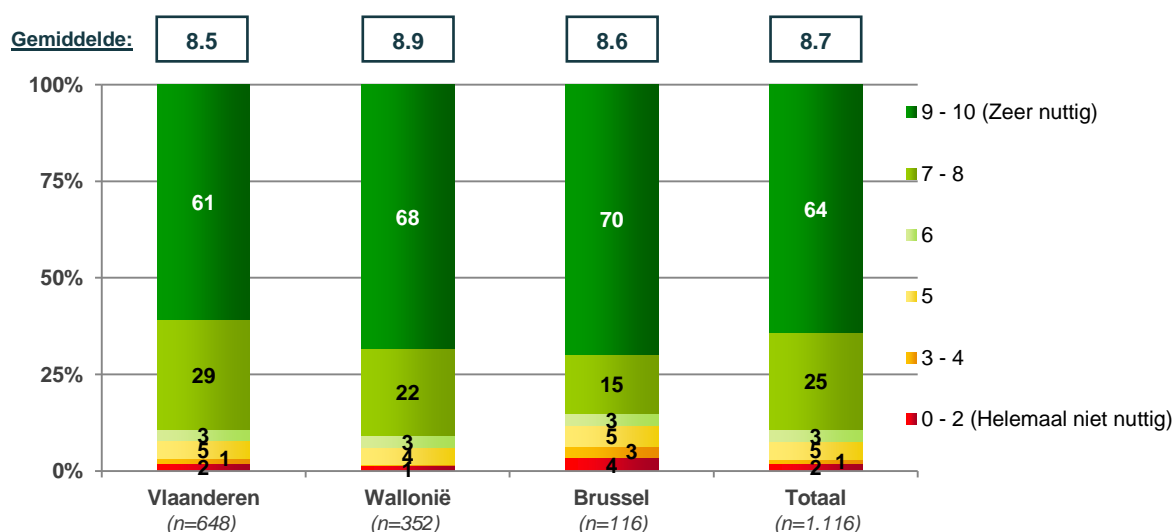
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Respondenten in de inkomensgroep  $\geq$ €3.600 geven significant meer aan een sms ontvangen te hebben met de melding dat zij hun tariefplafond overschrijden (59%) in verhouding tot respondenten uit de inkomensgroep  $<$ €2.000 en tussen €3.000 en €3.599 (resp. 41% en 48%). In vergelijking met editie 2017 laten beduidend meer respondenten weer weten dat ze geen sms ontvangen hebben, omdat ze nu eenmaal geen tariefplafond overschreden hadden (2018: 29% t.o.v. 2017: 25%). Hiermee keert het percentage terug naar het niveau van editie 2016 (30%).

### 3.7.2.6 NUT VAN ONTVANGEN VERWITTIGING BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

89% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, vindt het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen bij het overschrijden van een tariefplafond (score:  $\geq$  7 op 10).

**Figuur 109: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden? – naar gewest**



De Waalse respondenten vinden het gemiddeld beduidend nuttiger om een sms te ontvangen wanneer ze hun tariefplafond overschrijden (8,9), dan de Vlaamse respondenten (8,5). Daarnaast vinden ook de respondenten in de hoogste inkomensgroep het significant nuttiger om een sms te ontvangen wanneer ze hun tariefplafond overschrijden (9,0) ten opzichte van alle lagere inkomensgroepen. Met betrekking tot de leeftijdscategorieën zijn er geen significante verschillen op te merken.

Tijdens de afgelopen edities van 2015 tot en met 2017 stijgt de gemiddelde score stelselmatig (2015: 8,2 ; 2016: 8,4 ; 2017: 8,6). De huidige editie vervolledigt het rijtje door een gemiddelde score van 8,7. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat de respondenten het steeds iets nuttiger vinden om een sms te ontvangen bij overschrijding van het tariefplafond.

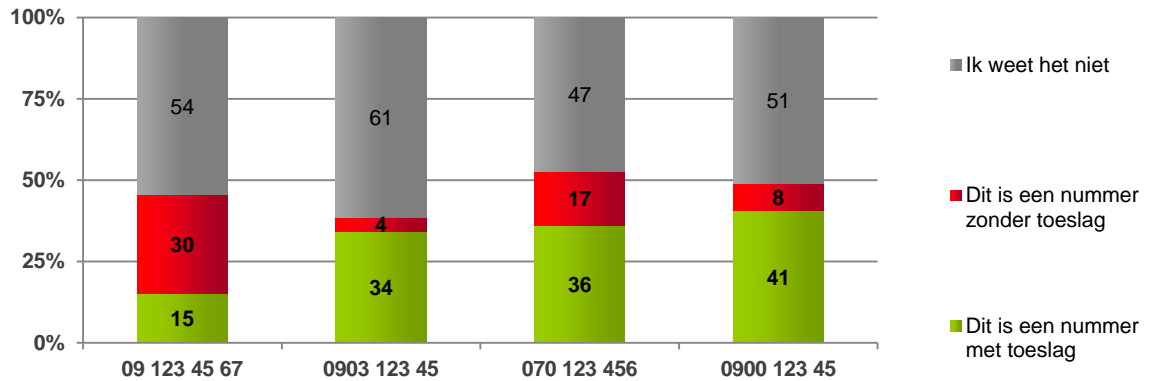
### 3.7.3 Nummers met toeslag

#### 3.7.3.1 KENNIS NUMMERS MET TOESLAG

Twee op de vijf respondenten (41%) weet dat een 0900-nummer een nummer met toeslag is. Daarnaast weet iets meer dan een op drie van de respondenten dat een 070- en 0903-nummer, ook beiden nummers met toeslag zijn (resp. 36% en 34%). 17% denkt verkeerdelijk dat een 070-nummer een nummer zonder toeslag is. Net zoals respectievelijk 8% en 4% denkt dat een 0900- en 0903-nummer zonder toeslag zijn. Hieruit volgt dat ongeveer de helft van de respondenten niet weet of een 070- en 0900-nummer een nummer is met toeslag of niet (resp. 47% en 51%) en dat zes op de tien niet weet of een 0903-nummer met of zonder toeslag is (61%).

Drie op tien respondenten (30%) geeft correct aan dat een 09-nummer, een nummer zonder toeslag is. Echter, 15% denkt foutief dat dit wel een nummer met toeslag is en ongeveer de helft (54%) geeft aan niet te weten of dit een nummer met of zonder toeslag is.

**Figuur 110: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag')**



Basis: alle respondenten (N=1.195)

Betreffende het 09-nummer weten beduidend meer respondenten uit Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat dit een nummer zonder toeslag is (resp. 38% en 30%), in tegenstelling tot de respondenten in Wallonië (17%). Zij geven namelijk frequenter aan niet te weten of het een nummer met of zonder toeslag is (65%). Dit verschil kan logisch verklaard worden aangezien telefoonnummers gekoppeld zijn aan zones binnen de landsgrenzen. De 09-nummers zijn gekoppeld aan de zone Gent, waardoor respondenten uit Vlaanderen of Brussel hiervan beter op de hoogte kunnen zijn. Daarnaast geldt dat de Vlaamse respondenten frequenter aangeven niet te weten of een 0900-nummer al dan niet met toeslag is (54%), dan de Waalse respondenten (47%). Zowel de Waalse (resp. 44% en 37%) als Brusselse (resp. 49% en 43%) respondenten zijn beter op de hoogte dat een 0900- en 0903-

nummer beide nummers met toeslag zijn, dan hun Vlaamse tegenhangers (resp. 37% en 31%).

Bij de vier telefoonnummers geeft de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24-jarigen telkens significant vaker aan niet te weten of het nummer al dan niet met toeslag is (0900-nummer: 74%; 070-nummer: 67%; 0903-nummer: 79%; 09-nummer: 73%), vergeleken met alle andere, oudere, leeftijdscategorieën. Omgekeerd geldt ook dat die oudere leeftijdscategorieën beduidend vaker correct weten of een nummer met of zonder toeslag is.

Naar inkomen kan een verband worden vastgesteld, namelijk hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten, hoe beter zij op de hoogte zijn van het feit dat een 09-nummer, geen nummer met toeslag is (38% tot 42% t.o.v. 22% tot 26%).

Er kan geen vergelijking gemaakt worden met de voorgaande edities, aangezien de keuzemogelijkheden bij deze vraag veranderd zijn in de huidige editie. Vroeger werd namelijk gevraagd of ze het nummer al dan niet kende met als keuzemogelijkheden ja of neen. Zoals hiervoor reeds vermeld, worden de specifieke keuzemogelijkheden 'nummer met toeslag', 'nummer zonder toeslag' en 'ik weet het niet' voorgelegd aan de respondenten, waardoor de vraag in deze editie eenduidiger te interpreteren valt.

### 3.7.3.2 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

5% van de respondenten die privé vast en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag spontaan geïnstalleerd. Bijkomend heeft 4% dit gedaan omwille van problemen met dergelijke nummers (hoge facturen etc.). De overgrote meerderheid (91%) heeft geen toegangsblokkering voor nummers met toeslag. 54% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 37% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er beduidend meer respondenten die naar aanleiding van problemen met nummers met toeslag de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd hebben (resp. 5% en 8%) dan in Vlaanderen (3%). Daarnaast geven meer Vlamingen toe dat ze niet op de hoogte waren van deze gratis bescherming (58%) vergeleken met de Waalse respondenten (48%).

**Tabel 48: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, spontaan	31	4,8%	24	7,0%	4	3,6%	60	5,4%
Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	17	2,6%	17	5,0%	10	8,4%	44	3,9%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	226	34,9%	140	40,4%	44	38,8%	410	37,0%
Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	374	57,8% <sup>B</sup>	165	47,6%	56	49,2%	595	53,7%
<b>Totaal</b>	<b>647</b>	<b>100,0%</b>	<b>347</b>	<b>100,0%</b>	<b>114</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.108</b>	<b>100,0%</b>

Onderstaande tabel geeft weer dat de respondenten in de leeftijdscategorie 65 tot 74 jaar, significant minder spontaan de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd hebben (1%) ten opzichte van de anderen (5% tot 8%). Deze leeftijdscategorie, samen met die van 45 tot 54 jaar en 55 tot 64 jaar, geeft dan ook frequenter aan dat ze geen gebruikmaken van nummers met toeslag en hierdoor geen nood hebben aan de gratis toegangsblokkering (resp. 44%; 45% en 41%). Ten slotte geven de 15 tot 24-jarigen beduidend vaker aan dat zij gebruikmaken van

de toegangsblokkering omwille van vroegere problemen met nummers met toeslag (9%) dan de andere leeftijdscategorieën (1% tot 4%).

Bij de inkomensgroepen geven de respondenten met een maandelijks netto-inkomen <€2.000 significant meer aan dat zij spontaan de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd hebben (14%) ten opzichte van de andere inkomensgroepen (2% tot 6%).

**Tabel 49: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, ik heb dat spontaan gedaan	6,8% <sup>F</sup>	7,5% <sup>F</sup>	5,3% <sup>F</sup>	5,5% <sup>F</sup>	5,0% <sup>F</sup>	1,2%
Ja, ik heb dat gedaan na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	9,4% <sup>C,D,E,F</sup>	3,6%	3,2%	3,7%	1,2%	2,9%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	27,7%	27,9%	37,0%	40,6% <sup>A,B</sup>	45,2% <sup>A,B</sup>	43,8% <sup>A,B</sup>
Neen, ik wist niet dat zo een gratis bescherming bestond	56,2%	60,9% <sup>E</sup>	54,5%	50,2%	48,7%	52,1%
<b>Totaal (N)</b>	<b>171</b>	<b>188</b>	<b>201</b>	<b>210</b>	<b>197</b>	<b>140</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

In 2015 had 47% van de respondenten de gratis toegangsblokkering (nog) niet geïnstalleerd omdat men nooit nummers met toeslag gebruikte. Reeds werd hier in 2017 een significante daling tot 40% opgemerkt. Ook in 2018 daalt deze categorie nog verder tot 37%. Het percentage respondenten dat geen weet heeft van de gratis toegangsblokkering blijft in 2018 gelijkaardig aan dat van 2017 (resp. 54% en 52%).

### 3.7.3.3 VOORKEUR M.B.T. WIJZE VAN BLOKKERING NUMMERS MET TOESLAG

De helft van de respondenten (50%) die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weten niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moeten worden. 31% verkiest een algemene blokkering waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn. Slechts 19% van de respondenten weet dat de toegang tot deze nummers apart geblokkeerd moet worden.

In Vlaanderen weet 21% van de respondenten dat de toegangsblokkering voor nummers met toeslag apart moet gebeuren, wat een significant hoger aandeel is dan in Wallonië (15%). Zowel de respondenten in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verkiezen vaker een algemene blokkering waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn (resp. 36% en 37%) dan in Vlaanderen (26%).

**Tabel 50: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering diensten voor volwassenen, met optie toegang tot betaalnummers voor ontspanning)	138	21,4% <sup>B</sup>	55	15,5%	20	16,9%	212	19,1%
Algemeen (blokkering betaalnummers alle soorten diensten)	169	26,2%	129	36,5% <sup>A</sup>	43	36,8% <sup>A</sup>	340	30,6%
Ik weet het niet	336	52,3%	170	48,1%	53	46,2%	560	50,4%

<b>Totaal</b>	<b>642</b>	<b>100,0%</b>	<b>354</b>	<b>100,0%</b>	<b>115</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.111</b>	<b>100,0%</b>
---------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------	--------------	---------------

Binnen de leeftijdscategorieën is de oudste leeftijdsgroep van 65 tot 74-jarigen beduidend minder goed op de hoogte van de aparte blokkering van diensten (14%) dan de leeftijdscategorie eronder (55 tot 64 jaar) (22%).

Daarnaast zijn ook de respondenten uit de hoogste inkomensgroep ( $\geq$ €3.600) beter op de hoogte van de aparte blokkering (28%) dan de drie laagste inkomensgroepen (12% tot 17%). Alle inkomensgroepen met een maandelijks netto gezinsinkomen  $<$ €3.600 verkiezen meer de algemene blokkering van nummers met toeslag dan degene met een maandelijks netto gezinsinkomen  $\geq$ €3.600.

**Tabel 51: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
<b>Apart (blokkering van diensten voor volwassenen, met optie toegang voor betaalnummers voor ontspanning)</b>	18,6%	16,3%	21,7%	20,1%	22,0% <sup>F</sup>	13,7%
<b>Algemeen (blokkering van betaalnummers voor alle soorten diensten)</b>	32,3%	36,0%	26,4%	31,3%	27,5%	30,8%
<b>Ik weet het niet</b>	49,1%	47,7%	51,9%	48,7%	50,5%	55,5%
<b>Totaal (N)</b>	<b>173</b>	<b>186</b>	<b>204</b>	<b>209</b>	<b>199</b>	<b>139</b>

	A	B	C	D	E	F
	$<$ €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	$\geq$ €3.600
<b>Apart (blokkering van diensten voor volwassenen, met optie toegang voor betaalnummers voor ontspanning)</b>	14,9%	11,7%	17,0%	24,8% <sup>B</sup>	19,4%	27,6% <sup>A,B,C</sup>
<b>Algemeen (blokkering van betaalnummers voor alle soorten diensten)</b>	35,2% <sup>F</sup>	31,8% <sup>F</sup>	35,8% <sup>F</sup>	33,2% <sup>F</sup>	33,1% <sup>F</sup>	22,0%
<b>Ik weet het niet</b>	49,9%	56,6% <sup>D</sup>	47,2%	41,9%	47,5%	50,4%
<b>Totaal (N)</b>	<b>76</b>	<b>170</b>	<b>179</b>	<b>153</b>	<b>157</b>	<b>245</b>

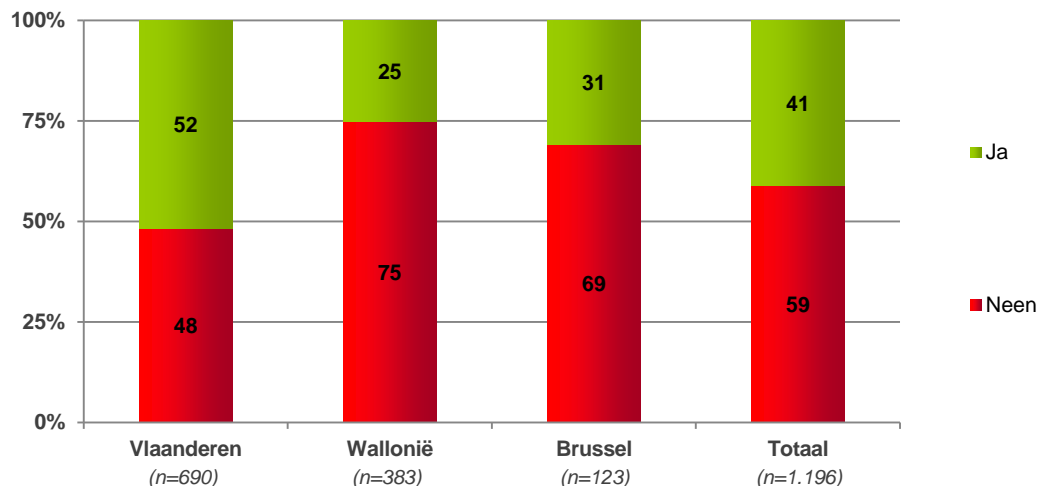
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij  $<$  € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

Er kunnen geen significante verschillen worden vastgesteld met de voorgaande edities.

### 3.7.4 Kennis ombudsman voor telecommunicatie

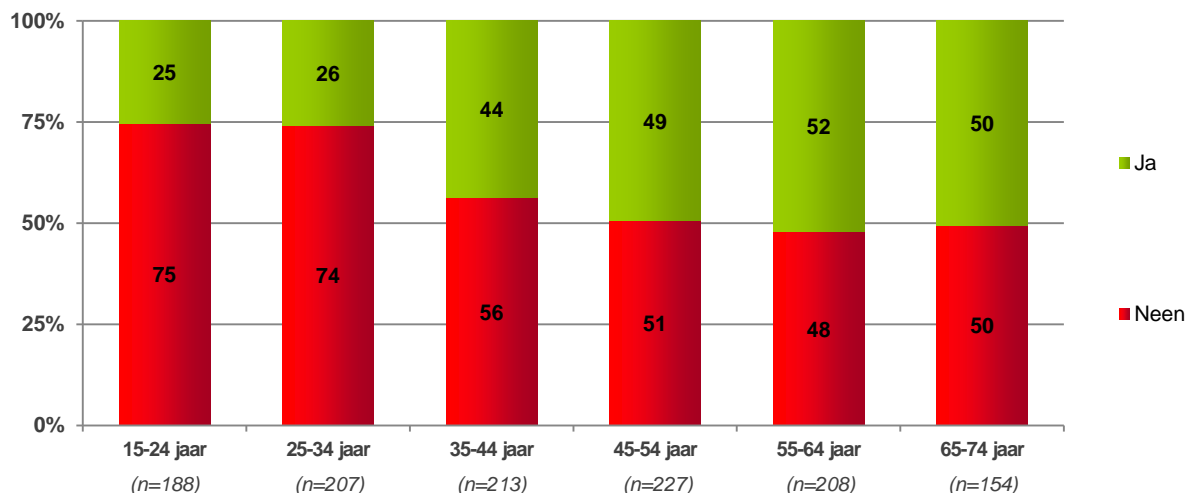
Bijna zes op de tien respondenten (59%) zijn niet op de hoogte van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie. In Vlaanderen weten meer respondenten dat er een ombudsman voor telecommunicatie is (52%), vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 25% en 31%). Logischerwijze is het omgekeerde (niet weten dat er een ombudsman is) ook significant resp. 75% en 69% ten opzichte van 48% voor het Vlaamse Gewest.

**Figuur 111: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest**



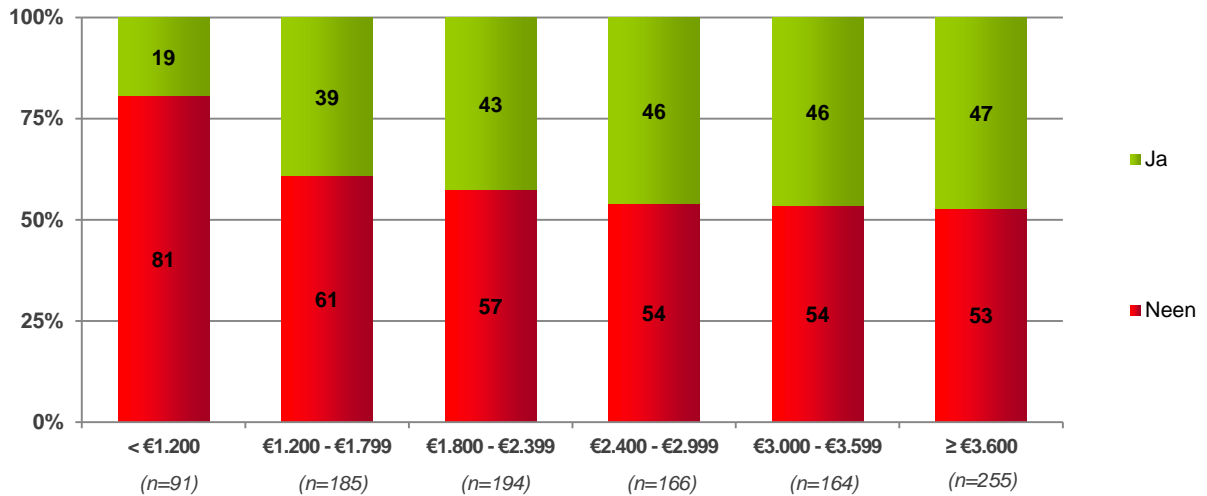
Binnen de leeftijdscategorieën valt op dat hoe ouder de respondenten zijn, hoe beter ze op de hoogte zijn van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie. De jongere respondenten zijn zich hier dus beduidend minder bewust van.

**Figuur 112: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie**



Over de inkomensgroepen heen geldt dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten is, hoe beter zij op de hoogte zijn van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie. Voornamelijk de laagste inkomensgroep is zich significant minder bewust van het bestaan hiervan. Namelijk 81% van deze groep weet niet dat er een ombudsman voor telecommunicatie is.

**Figuur 113: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar inkomensgroep**



De kennis over het bestaan van een Ombudsman voor telecommunicatie is over de jaren heen significant toegenomen: in 2015 bedroeg dit aandeel 30%, in 2016 was dit 31%, in 2017 38% en in 2018 bedraagt het 41%.

## 3.7.5 Conclusie met betrekking tot informatie

### 3.7.5.1 BETREFFENDE GEBRUIKSPATROON EN AANGEPAST TARIEFPLAN

- Dat het gemiddeld gebruikspatroon terug te vinden is op de website van de operator via een klantzone, weet een derde van de respondenten (33%). Daarnaast weet acht op tien (83%) hoe ze hun werkelijke gebruik kunnen achterhalen. 44% weet dat dit mogelijk is door het op te zoeken op de website van hun operator en 39% weet dat ze dit kunnen achterhalen op hun maandelijkse factuur. Ten slotte raadpleegt 43% van de respondenten nooit hun klantzone op de website van hun provider.
- Acht op de tien respondenten die privé een vaste telefoon (83%) gebruiken, weten dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator. Bijkomend weet negen op de tien van de respondenten met mobiele telefonie (91%) dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator.
- Zeven op de tien respondenten (70%) weten niet dat hun operator hen jaarlijks een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon. Echter, acht op tien respondenten met vaste en/of mobiele telefonie vindt het (eerder tot zeer) nuttig om geïnformeerd te worden over het meest voordelige tariefplan naar hun gebruiksprofiel (score  $\geq 7$  op 10). 28% verklaart reeds een voorstel van hun operator ontvangen te hebben en heeft 45% van hen dit voorstel aanvaard. Diegene die niet van tariefplan veranderd zijn, bleken het al reeds te hebben (36%) of dachten dat het niet ging voldoen aan hun behoeftes (26%). Ten slotte wenst 38% van de respondenten jaarlijks via de factuur geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. Daarnaast wil een kwart (24%) jaarlijks via brief of e-mail geïnformeerd worden en een vijfde (21%) dit enkel als ze er zelf om vragen.

#### **3.7.5.2 BETREFFENDE HET CONTRACT**

- Slechts een op acht van de respondenten weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, vermeld moet worden op alle facturen. Wanneer de respondent zijn contract voortijdig en kosteloos wil opzeggen, weet 17% dat dit kan bij een prijsverhoging, weet 13% dat dit kan bij eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden en weet 9% dat dit kan na een minimumduur na aanvang van het contract van bepaalde duur. Dat deze minimumduur 6 maanden bedraagt, is geweten door slechts 8% van alle respondenten.
- 64% van de respondenten weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Daarnaast is een op acht (13%) op de hoogte dat ze verwittigd moeten worden wanneer hun verbruik €50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag. De helft van de respondenten (51%) heeft reeds zo'n sms ontvangen. Bijna negen op de tien respondenten (89%) vindt het (zeer) nuttig om een sms te ontvangen wanneer het verbruik het forfait overschrijdt (score:  $\geq 7$  op 10).

#### **3.7.5.3 BETREFFENDE DE NUMMERS MET TOESLAG EN OMBUDSMAN**

- 34% tot 41% van de respondenten herkent een nummer met toeslag, terwijl 47% tot 61% geen idee heeft of een nummer al dan niet met toeslag is. 5% van de respondenten heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd. Bijkomend heeft 4% dit gedaan omwille van problemen met dergelijke nummers. Het blokkeren van de toegang voor nummers met toeslag moet apart gebeuren, maar slechts 19% is hiervan op de hoogte.
- Tot slot, zes op de tien respondenten (59%) weet niet dat er een ombudsman voor telecommunicatie bestaat.

## 3.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst

In het laatste deel van het rapport bekijken we hoeveel respondenten een sociaal tarief genieten en voor welke diensten dit geldt. Vervolgens wordt er gekeken naar de bronnen die men raadpleegt wanneer men een telefoonnummer moet opzoeken.

### 3.8.1 Sociaal tarief

#### 3.8.1.1 GENIETEN VAN SOCIAAL TARIEF

Op de vraag of men een sociaal tarief geniet, antwoordt 6% van alle respondenten dat zij voor een telecommunicatiedienst hiervan gebruik kunnen maken. Bijkomend denkt één op de tien (10%) er wel recht op te hebben, maar nog geen aanvraag te hebben gedaan. Daarnaast geeft zes op de tien respondenten aan dat zij denken geen recht te hebben op een sociaal tarief en weet 25% niet waarover het gaat.

In Vlaanderen (67%) zijn er in verhouding meer respondenten dan in Wallonië en Brussel (resp. 49% en 53%), die denken dat zij geen recht hebben op een sociaal tarief. Echter, de Waalse en Brusselse respondenten geven ook significant vaker aan dat zij niet weten waarover een sociaal tarief gaat (resp. 33% en 34%) dan de Vlaamse respondenten (19%).

Tabel 52: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	36	5,2%	26	6,8%	5	4,0%	66	5,6%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	133	19,3%	124	33,1% <sup>A</sup>	43	34,3% <sup>A</sup>	300	25,2%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	460	66,9%	183	48,8% <sup>A</sup>	67	53,4% <sup>A</sup>	711	59,7%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	60	8,7%	43	11,4%	11	8,3%	113	9,5%
<b>Totaal</b>	<b>688</b>	<b>100,0%</b>	<b>376</b>	<b>100,0%</b>	<b>126</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.191</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten tussen de 15 en 34 jaar weten significant minder vaak waarover een sociaal tarief gaat (resp. 44% en 31%), dan de andere, oudere, respondenten (17% tot 22%). Daarnaast geven de 25 tot 74-jarigen frequenter te kennen dat zij denken geen recht te hebben op een sociaal tarief (56% tot 70%) dan de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24 jaar (37%).

Binnen de inkomensgroepen zijn er logische verschillen op te merken. Respondenten met een lager inkomen geven significant vaker aan dat zij gebruik maken van een sociaal tarief (13%

tot 9%) of dat zij denken hier recht op te hebben, maar nog geen aanvraag ingediend hebben (18% tot 9%) dan de hogere inkomensgroepen (resp. 1% tot 4% en 4% tot 10%). Omgekeerd geldt ook dat de hogere inkomensgroepen aangeven dat ze denken geen recht te hebben op een sociaal tarief (63% tot 74% t.o.v. 36% tot 49%). Daarnaast geeft ook 33% van de respondenten in de laagste inkomensgroep (<€1.200) aan niet te weten waarover een sociaal tarief gaat (33%), dit is significant meer dan degene die een maandelijks netto gezinsinkomen hebben  $\geq$ €3.000 (resp. 23% en 22%)

**Tabel 53: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja	8,1% <sup>B</sup>	2,2%	4,8%	7,1% <sup>B</sup>	4,4%	7,3% <sup>B</sup>
Neen, ik weet niet waarover het gaat	43,6% <sup>B,C,D,E,F</sup>	31,3% <sup>D,E,F</sup>	21,7%	17,9%	20,1%	17,4%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	37,0%	55,8% <sup>A</sup>	63,9% <sup>A</sup>	65,5% <sup>A</sup>	69,8% <sup>A,B</sup>	64,4% <sup>A</sup>
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	11,4% <sup>E</sup>	10,7%	9,6%	9,5%	5,7%	10,9% <sup>E</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>186</b>	<b>206</b>	<b>213</b>	<b>224</b>	<b>209</b>	<b>154</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	$\geq$ €3.600
Ja	13,1% <sup>D,E,F</sup>	10,1% <sup>D,E,F</sup>	8,6% <sup>E,F</sup>	3,9% <sup>F</sup>	1,9%	0,8%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	32,9% <sup>C,F</sup>	27,6%	20,1%	22,2%	23,1%	21,6%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	36,0%	48,6%	62,5% <sup>A,B</sup>	64,9% <sup>A,B</sup>	70,2% <sup>A,B</sup>	73,5% <sup>A,B,C</sup>
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	18,0% <sup>C,D,E,F</sup>	13,7% <sup>E,F</sup>	8,8% <sup>F</sup>	9,1% <sup>F</sup>	4,9%	4,1%
<b>Totaal (N)</b>	<b>89</b>	<b>184</b>	<b>192</b>	<b>164</b>	<b>167</b>	<b>254</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

In vergelijking met de voorgaande edities geven in 2018 significant meer respondenten aan dat zij denken geen recht te hebben op een sociaal tarief (60%) dan in 2016 (56%). Vanaf editie 2016 tot de huidige editie (2018) is het aantal respondenten dat denkt recht te hebben op een sociaal tarief, maar hiervoor nog geen aanvraag ingediend hebben, stabiel gebleven (telkens 10%).

**Tabel 54: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar editie**

	A	B	C	D	E	F	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ja	4,7%	2,7%	3,8%	4,7%	5,4% <sup>B</sup>	4,9%	5,6%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	30,6%	34,6% <sup>E,F</sup>	36,1% <sup>D,E,F</sup>	28,7%	28,5%	27,1%	25,2%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	57,9%	57,9%	55,1%	59,6%	55,8%	57,6%	59,7%

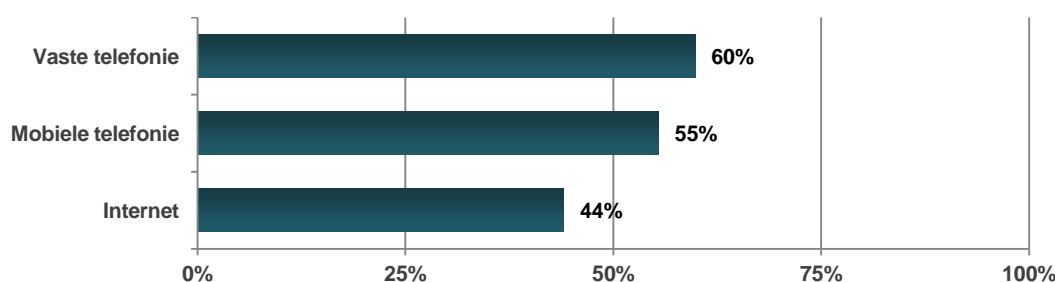
<b>Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan</b>	6,8%	4,8%	4,9%	7,0%	10,3% <sup>B,C</sup>	10,4% <sup>B,C,D</sup>	9,5%
<b>Totaal (N)</b>	<b>862</b>	<b>778</b>	<b>618</b>	<b>1.121</b>	<b>1.389</b>	<b>1.522</b>	<b>1.191</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.8.1.2 TELECOMMUNICATIEDIENST MET SOCIAAL TARIEF

Indien er enkel gekeken wordt naar de respondenten met een sociaal tarief (N=84), blijkt zes op tien van de respondenten een sociaal tarief te hebben voor vaste telefonie. Voor mobiele telefonie en internet heeft respectievelijk 55% en 44% van de respondenten een sociaal tarief.

**Figuur 114: Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk)**



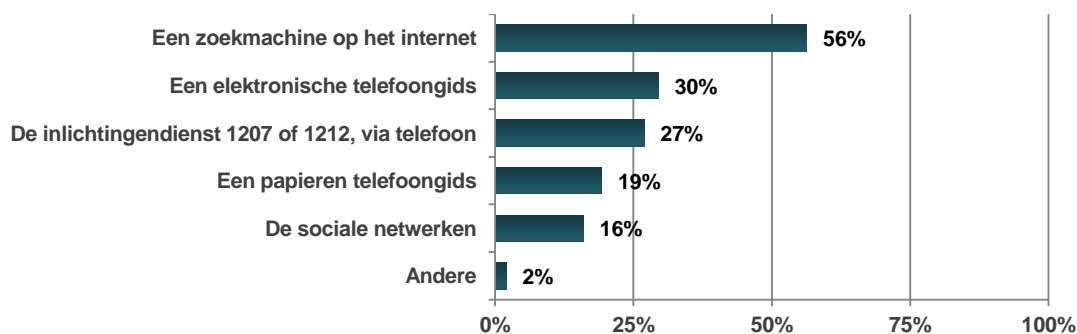
Basis: 84 respondenten die voor een telecommunicatiedienst een sociaal tarief genieten

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen, alsook niet tussen de vier edities (2015-2018).

## 3.8.2 Opzoeken van telefoonnummers

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt meer dan de helft van de respondenten (56%) gebruik van een zoekmachine op internet. De top drie wordt aangevuld door de elektronische telefoongids (30%) en de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (27%). In mindere mate gebruiken respondenten nog een papieren telefoongids (19%) of sociale netwerken (16%) om een telefoonnummer op te zoeken.

**Figuur 115: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)**

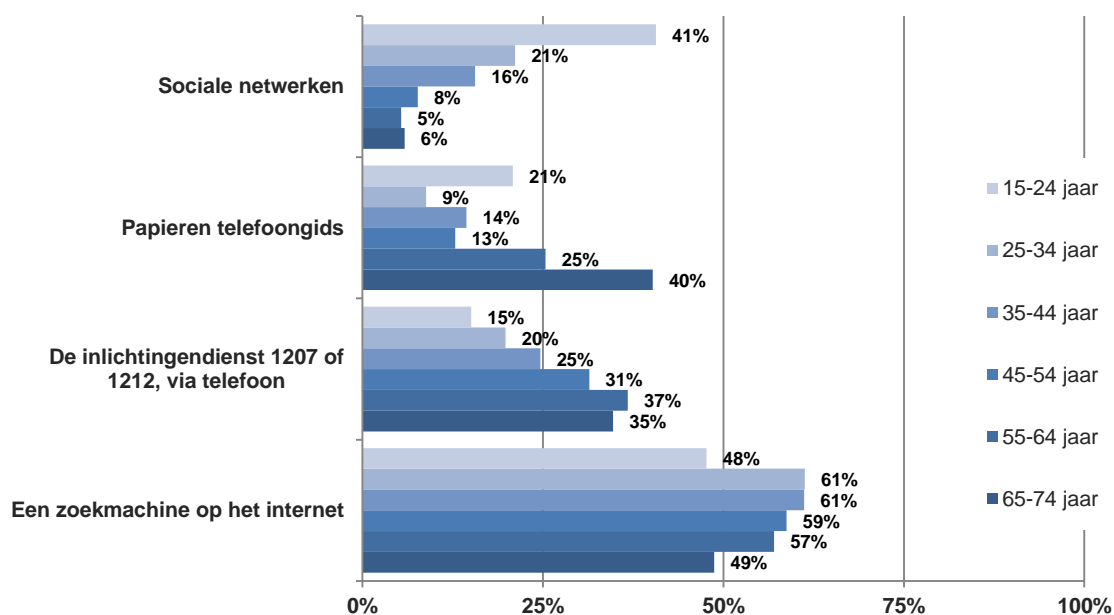


Basis: alle respondenten (N=1.190)

Respondenten in Wallonië gebruiken significant vaker een papieren telefoongids (25%) ten opzichte van de Vlaamse en Brusselse respondenten (resp. 17% en 12%). Aan de andere kant maken de Vlaamse en Brusselse respondenten significant frequenter gebruik van het internet (resp. 61% en 64%) om een telefoonnummer op te zoeken, dit in tegenstelling tot de Waalse ondervraagden (47%). De inlichtingendiensten via de telefoon (1207 of 1212) worden beduidend vaker gebruikt in Wallonië (25%) dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (12%). Bovendien gebruiken de Vlamingen (31%) deze inlichtingendiensten nog frequenter dan de Walen.

Er zijn verschillen op te merken tussen de leeftijdscategorieën en het opzoeken van een telefoonnummer. Hoe jonger de respondenten, hoe vaker zij aangeven telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken. Voornamelijk de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) zoekt significant vaker telefoonnummers via sociale netwerken (41%) dan alle andere leeftijdscategorieën. Omgekeerd kan opgemerkt worden dat de oudere respondenten nog beduidend vaker een papieren telefoongids (40%) gebruiken of de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (35%). Ten slotte wordt het opzoeken van telefoonnummers via een zoekmachine voornamelijk door de respondenten tussen de 25 en 64 jaar gedaan. Met andere woorden de jongste en oudste leeftijdscategorieën maken hier beduidend minder gebruik van (resp. 48% en 49%).

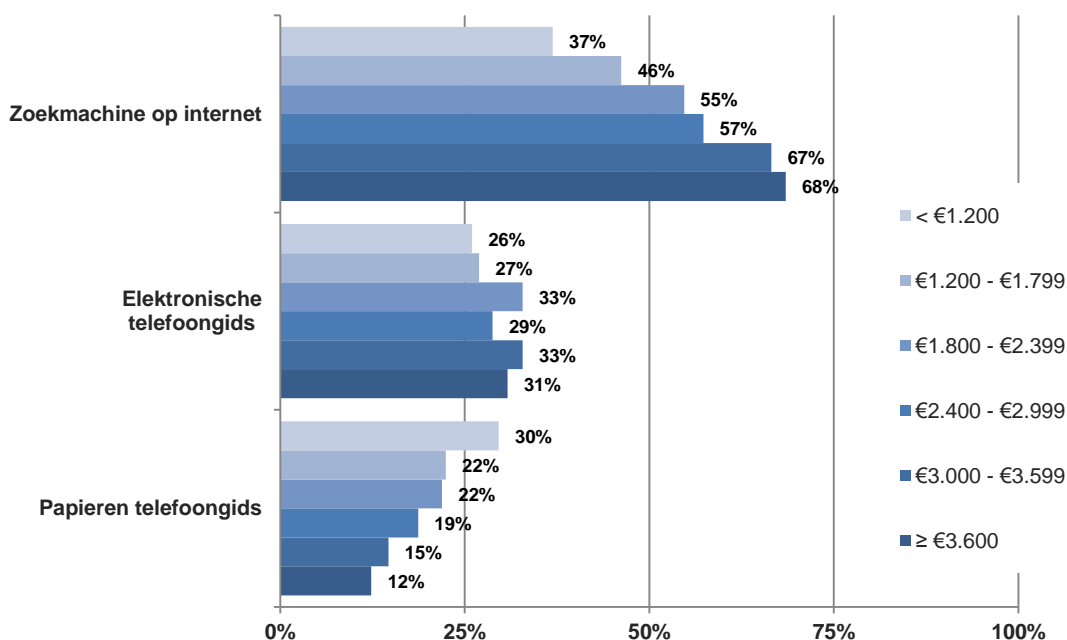
**Figuur 116: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.190)

Betreffende het inkomen valt op te merken dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten is, hoe groter de kans dat zij een telefoonnummer opzoeken via een zoekmachine op het internet ( $\leq 1.200$ : 37% t.o.v.  $\geq 3.600$ : 68%). Omgekeerd geldt ook dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe groter de kans dat zij een papieren telefoongids gebruiken om een telefoonnummer op te zoeken ( $\leq 1.200$ : 30% t.o.v.  $\geq 3.600$ : 12%).

**Figuur 117: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.190)

Slechts 30% van de respondenten geeft dit jaar aan via een elektronische telefoongids telefoonnummers op te zoeken, dit in tegenstelling tot de afgelopen edities (2013-2017) die schommelen tussen de 36% tot 53%. Ook het gebruik van de papieren telefoongids kent een significante daling in 2018, namelijk tot 19% komende van 36% in 2013 en 23% in 2017. Daarentegen wordt aangegeven dat telefonische inlichtingendiensten weer frequenter gebruikt wordt. In de afgelopen drie edities (2015-2017) gaf respectievelijk 22%, 20% en 17% van de respondenten aan hiervan gebruik te maken ten opzichte van 27% dit jaar.

**Tabel 55: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F	G
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Zoekmotor op internet	--	53,3%	53,9%	57,6% <sup>E</sup>	49,4% <sup>D,G</sup>	57,2% <sup>E,D</sup>	56,3%
Elektronische telefoongids	--	52,8% <sup>D,E,F,G</sup>	52,6% <sup>D,E,F,G</sup>	35,9% <sup>B,C,F,G</sup>	40,1% <sup>B,C,G</sup>	42,6% <sup>B,C,D,G</sup>	29,5%
Papieren telefoongids	--	35,5% <sup>F,G</sup>	32,7% <sup>F,G</sup>	33,0% <sup>F,G</sup>	33,2% <sup>F,G</sup>	22,4% <sup>B,C,D,G</sup>	19,3%
Telefonische inlichtingendienst	--	26,5% <sup>E,F</sup>	23,6% <sup>F</sup>	21,8% <sup>B,F,G</sup>	20,2% <sup>B,G</sup>	16,9% <sup>B,C,D,G</sup>	26,9%
Sociale netwerken	--	0,0%	0,0%	10,9% <sup>F,G</sup>	12,6% <sup>F,G</sup>	16,2% <sup>D,E</sup>	16,0%
<b>Totaal (N)</b>	--	<b>1.238</b>	<b>1.051</b>	<b>1.116</b>	<b>1.349</b>	<b>1.519</b>	<b>1.190</b>

\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

Van de 320 respondenten die aangeven de telefonische inlichtingendienst te raadplegen om een telefoonnummer op te zoeken, heeft vier op de tien dit meerdere keren gedaan in het afgelopen jaar (40%), 28% slechts één keer en 21% nooit. Ten slotte weet ongeveer één op de tien (11%) niet meer hoe vaak zij de telefonische inlichtingendienst in het afgelopen jaar geraadpleegd hebben.

**Tabel 56: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst het afgelopen jaar geraadpleegd? – naar gewest**

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Meerdere keren</b>	80	38,4%	43	44,6%	5	35,8%	<b>128</b>	<b>40,1%</b>
<b>Een keer</b>	56	27,0%	28	28,9%	6	40,1%	<b>90</b>	<b>28,2%</b>
<b>Nooit</b>	45	21,7%	19	19,5%	2	13,7%	<b>66</b>	<b>20,7%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	27	12,9%	7	7,0%	2	10,3%	<b>35</b>	<b>11,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>208</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	<b>320</b>	<b>100,0%</b>

Het aandeel respondenten dat meerdere keren de telefonische inlichtingendienst contacteerde, bleef stabiel tussen 2013 en 2015 (72% tot 78%), maar daalde lichtjes in de edities 2016 en 2017 (resp. 65% en 63%). Tijdens de huidige editie 2018 daalt het percentage nog sterker tot 40%.

### 3.8.3 Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst

#### 3.8.3.1 BETREFFENDE HET SOCIAAL TARIEF

- 6% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor een of meerdere telecommunicatiediensten. Bijkomend denkt een op de tien (10%) er wel recht op te hebben, maar hebben ze nog geen aanvraag gedaan. Van degene die een sociaal tarief genieten, heeft 60% een voor vaste telefonie, 55% voor mobiele telefonie en 44% voor internettoegang.

#### 3.8.3.2 BETREFFENDE HET OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER

- Meer dan de helft van de respondenten (56%) gebruikt een zoekmachine op het internet om een telefoonnummer op te zoeken. De top drie wordt aangevuld door de elektronische telefoongids (30%) en de inlichtingendiensten 1207 en 1212 via de telefoon (27%). Van degene die aangeven de telefonische inlichtingendienst te gebruiken, geeft 40% aan dit meerdere keren te doen en 28% slechts één keer.

## 4. BIJLAGEN

### 4.1 Vragenlijst 2018

## VOORDAT JE BEGINT

Bedankt voor je interesse in de vragenlijst! Voor je begint, vragen we je onderstaande **instructies** over het invullen van de papieren enquête aandachtig door te nemen:

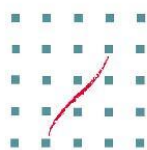
- Gebruik een zwarte of blauwe pen (geen viltstift). Schrijf duidelijk.
- Zet een kruis in het antwoordvakje: .
- Vergissing gemaakt? Laat het aangekruiste vakje staan en kleur het goede antwoord volledig in ■.
- Het is belangrijk dat je alle vragen beantwoordt, tenzij anders wordt vermeld.
- Lees de vragen goed door voordat je een antwoord geeft.
- Geef bij iedere vraag één antwoord, tenzij vermeld staat dat je meerdere antwoorden kunt geven.
- Als je gevraagd wordt om een getal of tekst in te vullen, doe dit dan binnen het tekstvak. Opmerkingen buiten het tekstvak kan de computer immers niet lezen.

Om het invullen van de enquête zo makkelijk mogelijk te maken, werken we vooral met gesloten vragen. Je kan telkens een kruisje zetten in het vakje van jouw keuze. Dikwijls vragen we in welke mate je tevreden of niet tevreden bent over een bepaalde dienst. Je kunt dan kiezen uit een reeks van 0 (helemaal niet tevreden) tot 10 (heel erg tevreden) of van 0 tot 5.

Gelieve deze vragenlijst na het invullen zo **snel mogelijk** terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe. U hoeft géén postzegel te kleven!

Vergeet ook niet het deelnameformulier voor de **cadeaubon** in te vullen en mee op te sturen in de bijgevoegde enveloppe!

Wij danken u voor uw tijd en uw medewerking!



**BIPT**

**Belgisch Instituut voor postdiensten  
en telecommunicatie**  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel  
Tel. 02 226 88 88 - [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

**prōfacts**  
Revealing factors  
for success.

**Profacts**  
Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte  
Tel. 09 244 06 74 - [www.profacts.be](http://www.profacts.be)

## DEEL 1. GEBRUIK VAN TELECOMMUNICATIE EN MEDIA/KEUZE VAN OPERATOR

1. Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u?  
(Duid enkel de toestellen of diensten aan die u privé en buiten uw werkplek gebruikt.  
Meer dan één antwoord mogelijk)

- Analoge televisie (d.i. televisie zonder decoder)
- Digitale televisie (d.i. televisie met decoder)
- Betalend TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)  
(via diensten zoals Netflix)
- Internettelevisie (d.i. een televisieprogramma bekijken via de computer, laptop of tablet, bv. VRT NU, RTBF en direct)
- Vaste telefonie (vaste lijn)
- Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- Telefonie via internet / via computer / voice over IP  
(bv. Skype™, WhatsApp, Facetime, Facebook Messenger)
- Internet thuis (vast of wifi)
- Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop
- Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)

2. Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)?

- Ja → Ga naar vraag 3
- Neen → Ga naar vraag 4
- Ik weet het niet → Ga naar vraag 4

3. Welke van uw diensten zijn gebundeld in packs? Pack 1: minstens 2 diensten bij een operator; Pack 2: minstens 2 diensten bij een andere operator.

	Televisie	Vaste telefonie	Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	Internet thuis	Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop
Pack 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pack 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Allo RTL
- Base
- Belgian Telecom
- Billi
- Carrefour Mobile
- Cybernet
- Dommel
- Edpnet
- Ello Mobile
- Jim Mobile
- Join Experience
- Lycamobile
- Mobile Vikings
- Orange
- Ortel Mobile
- Proximus
- Scarlet
- SFR
- Telenet
- Telesat/TV Vlaanderen
- Turk Telecom
- United Telecom
- Vectone Mobile
- Voo
- Andere, namelijk:

5. **Toen u de laatste keer een operator heeft gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria?**  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

Interessante inhoud (aanbod) van de gebundelde aanbieding (pack)/tariefplan

Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan

Goede reputatie van de operator

Ik ben die operator gewoon

Verbindingsnelheid voor internettoegang

Kwaliteit van dienstverlening van de operator

Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbod

Andere, namelijk:

6. **Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?**  
Indien u hiervan geen enkele dienst gebruikt, gelieve dit dan onder de tabel aan te duiden.

	Telefoneren	Berichten verzenden	Beide
Skype™	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FaceTime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Whatsapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook Messenger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geen van bovenstaande → Ga naar vraag 8

7. **Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten, hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen/berichten (privé)?** (Gelieve elke rij van de tabel in te vullen)

	De hele tijd	Verschillende keren per week	Eén keer per week	Ten hoogste één keer per maand	Nooit
Nationale oproepen, berichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internationale oproepen, berichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DEEL 2: TEVREDENHEID

### A. GEBUNDELDE AANBIEDING ('PACKS')

U gebruikt privé geen gebundelde aanbieding → Ga naar vraag 9

8. **Betreffende de gebundelde aanbiedingen ('packs'), hoe tevreden bent u over ... :**  
(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden /;5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

A) Pack 1	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. **Betreffende de gebundelde aanbiedingen ('packs'), hoe tevreden bent u over ... :**  
(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden /5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

B) Pack 2 (indien van toepassing)	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## B. VASTE TELEFONIE

U gebruikt privé geen vaste telefoon of uw vaste telefonie maakt deel uit van een pack → Ga naar vraag 10

9. **Betreffende de vaste telefonie, hoe tevreden bent u over ... :**  
(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## C. MOBIELE DIENSTEN

U gebruikt privé geen mobiele telefoon of uw mobiele telefonie maakt deel uit van een pack → Ga naar vraag 11

10. **Betreffende de mobiele telefonie, hoe tevreden bent u over ... :**  
(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D. VAST INTERNET

U gebruikt privé geen internet of uw internet maakt deel uit van een pack → Ga naar vraag 12

11. Betreffende toegang tot internet, hoe tevreden bent u over ... :  
(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

	Helemaal niet tevreden				Zeer tevreden	
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DEEL 3: PROBLEMEN EN GEDRAGINGEN IN GEVAL VAN PROBLEEM

12. Heeft u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?	<input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 13 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 20
13. Met welke dienst(en) heeft u dan problemen ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> Televisie (analoog of digitaal) <input type="checkbox"/> Vaste telefonie (vaste lijn) <input type="checkbox"/> Mobiele telefonie (gsm of smartphone) <input type="checkbox"/> Internet thuis (vast of wifi) <input type="checkbox"/> Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop
14. Welke problemen heeft u ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> Problemen met facturering <input type="checkbox"/> Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd <input type="checkbox"/> Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik) <input type="checkbox"/> Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden <input type="checkbox"/> Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/>
15. Heeft u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?	<input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 16 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 17
16. Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?	<input type="checkbox"/> Ja, na het eerste contact <input type="checkbox"/> Ja, na meerdere contacten <input type="checkbox"/> Ja, na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecomunicatie <input type="checkbox"/> Neen

<p>17. Indien u een onderbreking heeft gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, heeft u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik wist niet dat het mogelijk was</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen</p> <p><input type="checkbox"/> Niet van toepassing, ik heb geen onderbreking gehad</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
<p>18. Heeft uw operator in het afgelopen jaar <u>op zijn initiatief</u> uw tariefplan gewijzigd?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, mijn operator heeft mijn tariefplan gewijzigd → Ga naar vraag 19</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, mijn operator heeft mijn tariefplan niet gewijzigd → Ga naar vraag 20</p>
<p>19. Wat heeft u gedaan toen uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ik ben bij mijn operator gebleven</p> <p><input type="checkbox"/> Ik ben van operator veranderd</p>

#### DEEL 4: VERGELIJKING

<p>20.</p>	<p>A. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen ?</p>	<p>B. Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze al geraadpleegd ?</p>
	<p>KENNEN → KENNEN EN REEDS GERAADPLEEGD</p>	
	<p>Ja Nee → Eén keer Meerdere keren Nooit</p>	
	De gestandaardiseerde informatiefiches die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefplannen mogelijk maken	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
	Het tarief-vergelijgingsprogramma van het BIPT ( <a href="http://www.bestetarief.be">www.bestetarief.be</a> )	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
	De barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
	Andere tariefvergelijksprogramma's	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
	Atlas met dekkingkaarten (die de vaste internet-dekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken in elke gemeente van België tonen)	<p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>21. Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?</p>	<p><input type="checkbox"/> Zeker niet</p> <p><input type="checkbox"/> Waarschijnlijk niet</p> <p><input type="checkbox"/> Waarschijnlijk wel</p> <p><input type="checkbox"/> Zeker wel</p> <p><input type="checkbox"/> Geen mening</p>	

22. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren? (Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Duid op elke rij één antwoord aan)

Een vergelijking van de DIENSTEN ...	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... van vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van internettoegang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van gebundelde aanbiedingen ('packs')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren? (Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Duid op elke rij één antwoord aan)

Een vergelijking van de PRIJZEN ...	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... van vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van internettoegang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van gebundelde aanbiedingen ('packs')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de voorziene KWALITEIT een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren? (Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Duid op elke rij één antwoord aan)

Een vergelijking van de KWALITEIT ...	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... van vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van internettoegang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van gebundelde aanbiedingen ('packs')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Indien u al gebruik gemaakt heeft van het 'tarief-vergelijkingsprogramma' van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), wanneer heeft u dat dan het laatst gebruikt?

- Gedurende de afgelopen 12 maanden  
 Meer dan een jaar geleden  
 Ik weet het niet / kan het me niet herinneren  
 Ik heb er nog nooit gebruik van gemaakt → Ga naar vraag 28

26. Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) heeft gebruikt, zou u dan zeggen dat ... : (Duid aan op een schaal van 0 (zeker niet gemakkelijk/relevant) tot 5 (zeker wel gemakkelijk/relevant); Duid op elke rij één antwoord aan)

	Zeker niet					Zeker wel
	0	1	2	3	4	5
... het programma gemakkelijk te gebruiken is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de resultaten van het programma relevant zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) heeft gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of van operator? (Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

Door gebruik te maken van het tarief-vergelijkingsplan van het BIPT, ben ik veranderd:	Ja	Neen
... van tariefplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... van operator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## DEEL 5: VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

### A. VASTE DIENSTEN (GEBUNDELDE AANBIEDING, VASTE TELEFONIE OF INTERNETTOEGANG)

U gebruikt privé geen vaste diensten → Ga naar vraag 35

28. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieder ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)?	<input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 29 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 33
29. Wat was (waren) de reden(en) van deze verandering? (Meer dan één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator <input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator <input type="checkbox"/> Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.) <input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator <input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/>
30. Heeft u bij die verandering van aanbieder gebruikgemaakt van de 'Easy Switch'-procedure? (Met de Easy Switch-procedure regelt je nieuwe operator je overstap van begin tot eind, zonder dat je zelf iets hoeft te doen.)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Neen <input type="checkbox"/> Ik weet het niet
31. Is de verandering vlot verlopen?	<input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 34 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 32
32. Wat was (waren) de reden(en) dat de verandering niet vlot verlopen is? (Meer dan één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> Vertraging bij het verstrekken van de dienst <input type="checkbox"/> Te snelle afsluiting van de vorige dienst <input type="checkbox"/> Dubbele facturering <input type="checkbox"/> Technicus die de vastgelegde datum niet naleeft <input type="checkbox"/> Kosten hoger dan aangekondigd <input type="checkbox"/> Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering

→ Ga na het invullen van vraag 32 naar vraag 34

33. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken
- Enkel mijn huidige operator biedt de door mij gewenste dienst aan
- Andere, namelijk:

34. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet gemakkelijk; 10 = heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)?  
(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van aanbieder bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk												Heel gemakkelijk	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## B. MOBILE TELEFONIE

U gebruikt privé geen mobiele telefonie → Ga naar vraag 41

35. Voor uw GSM maakt u gebruik van ....?  
(Slechts één antwoord mogelijk)

- Een prepaid-kaart
- Een abonnement

36. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

- Ja → Ga naar vraag 37
- Neen → Ga naar vraag 38

37. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
- Gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel/ smartphone bij verandering
- Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Andere, namelijk:

38. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteit
- Hoge kosten van de restwaarde van mijn gsm-toestel/ smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige operator
- Waar ik woon is er geen dekking door een andere operator
- Andere, namelijk:

39. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet gemakkelijk; 10 = heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie?  
(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van vaste operator bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk												Heel gemakkelijk	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

40. In het algemeen, wat zou u kunnen overtuigen om van operator te veranderen?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Gratis verandering van operator
- Een contract van kortere duur
- Een technisch en administratief eenvoudige overstap
- Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid)
- Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator
- Ondersteuning bij het maken van de overstap door een instantie die onafhankelijk is van de operatoren
- Een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel
- Een gestandaardiseerde informatiefiche die de aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht de operator
- Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator
- Andere, namelijk:

### C. TRANSPARANTIE

U gebruikt privé geen internet thuis of onderweg → Ga naar vraag 47

41. Gebruikt u thuis het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam?  
Bv.: jan.smets@telenet.be

- Ja, dat is mijn enige e-mailadres  
→ Ga naar vraag 42
- Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres  
→ Ga naar vraag 42
- Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres  
→ Ga naar vraag 42
- Neen, ik gebruik dat adres niet  
→ Ga naar vraag 43
- Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator  
→ Ga naar vraag 43

42. Als u een e-mailadres op naam heeft dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?

- Ja, enkele dagen
- Ja, ongeveer 1 maand
- Ja, ongeveer 18 maanden
- Ja, voor onbepaalde duur
- Neen
- Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator

43. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = stemt helemaal niet overeen; 10 = stemt helemaal overeen), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven?

Stemt helemaal niet overeen										Stemt helemaal overeen	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

44. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, die wordt in mijn contract vermeld
- Ja, door het aan mijn operator te vragen
- Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator
- Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet
- Neen, ik weet het niet

45. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig; 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is?

Helemaal niet nuttig										Zeer nuttig	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<p><b>46. Hoe heeft u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig heeft bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis?</b> <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid</p> <p><input type="checkbox"/> De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding</p> <p><input type="checkbox"/> De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden</p> <p><input type="checkbox"/> Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)</p> <p><input type="checkbox"/> Ik bekijk graag onlinevideo's zonder dat het signaal onderbroken wordt</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
---	--

## DEEL 6: INFORMATIE

<p><b>47. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen?</b> <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator, op mijn webpagina</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet</p>
<p><b>48. Weet u hoe u uw werkelijke gebruik kunt achterhalen?</b> <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden op mijn factuur (voor de afgelopen maand)</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator, op mijn webpagina</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet</p>
<p><b>49. Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, één of twee keer per jaar</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, minstens ongeveer één keer per maand</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, nooit</p>

U gebruikt privé geen vaste of mobiele telefonie → Ga naar vraag 51

<p><b>50. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste of mobiele telefonie?</b> <i>(Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ja</th> <th>Neen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>... voor vaste telefonie</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>... voor mobiele telefonie</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Ja	Neen	... voor vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	... voor mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ja	Neen								
... voor vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
... voor mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								

<p><b>51. Moet volgens u, uw operator een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (gebruiksprofiel)?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, elke maand</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ten minste twee keer per jaar</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, een keer per jaar</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, nooit</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>
--	---

52. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig; 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelige tariefplan?

Helemaal niet nuttig											Zeer nuttig
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

53. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon?

Ja → Ga naar vraag 54  
 Neen → Ga naar vraag 56  
 Ik weet het niet → Ga naar vraag 56

---

54. Heeft dat voorstel u van mening doen veranderen?

Ja → Ga naar vraag 56  
 Neen → Ga naar vraag 55

---

55. Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

Ik had het voorgestelde tariefplan al  
 Ik heb er geen aandacht aan besteed  
 Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften  
 Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen  
 Ik heb die informatie niet ernstig genomen. Ik dacht dat het reclame was  
 Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement  
 Andere, namelijk:

---

56. Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan?  
(Slechts één antwoord mogelijk)

Automatisch, elk jaar door mijn operator, via de factuur  
 Wanneer ik dat vraag  
 Automatisch, elk jaar per brief of per mail, maar niet via de factuur  
 Automatisch, elk jaar tenzij ik heb gevraagd om niet meer te worden ingelicht

---

57. Indien u een contract van bepaalde duur heeft voor een of andere telecommunicatiedienst (vaste / mobiele telefonie, internet of gebundelde aanbieding), weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden?  
(Meer dan één antwoord mogelijk)

Ja, die staat in mijn contract  
 Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen  
 Ja, die wordt één keer per jaar vermeld op mijn factuur  
 Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator, op mijn webpagina  
 Neen, ik moet die vragen aan mijn operator  
 Neen, ik weet het niet  
 Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur  
 Andere, namelijk:

<p>58. <b>Onder welke voorwaarden kunt u - zonder kosten - uw huidige contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet, gebundelde aanbieding)?</b> <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Bij een prijsverhoging</p> <p><input type="checkbox"/> Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract</p> <p><input type="checkbox"/> Zonder opzeg bij de einddatum</p> <p><input type="checkbox"/> Met opzeg op elk moment</p> <p><input type="checkbox"/> Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract</p> <p><input type="checkbox"/> Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk:</p> <input type="text"/>																																		
<p>59. <b>Na welke minimumduur, vanaf de aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Er is geen minimumduur</p> <p><input type="checkbox"/> Na zes maanden</p> <p><input type="checkbox"/> Na 1 jaar</p> <p><input type="checkbox"/> Na 2 jaar</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>																																		
<p><b>U gebruikt privé geen mobiele telefonie → Ga naar vraag 63</b></p>																																			
<p>60. <b>Wanneer moet, volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond heeft bereikt voor mobiele telefonie in België?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Nooit</p> <p><input type="checkbox"/> Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt</p> <p><input type="checkbox"/> Wanneer het verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met mijn operator vastgelegd bedrag</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>																																		
<p>61. <b>Heeft u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik heb die ontvangen</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik heb die niet ontvangen omdat ik geen plafond had overschreden</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet/kan het me niet herinneren</p>																																		
<p>62. <b>Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig, 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond heeft overschreden?</b></p>																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Helemaal niet nuttig</th> <th colspan="8"></th> <th colspan="2">Zeer nuttig</th> </tr> <tr> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Helemaal niet nuttig										Zeer nuttig		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helemaal niet nuttig										Zeer nuttig																									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																									

63. Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (Gelieve op elke rij één optie aan te duiden)

	Dit is een nummer <u>met</u> toeslag	Dit is een nummer <u>zonder</u> toeslag	Ik weet het niet
070 123 456	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09 123 45 67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0900 123 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0903 123 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U gebruikt privé geen vaste of mobiele telefonie → Ga naar vraag 66

64. Heeft u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?

Ja, ik heb dat spontaan gedaan

Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer

Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik

Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond

65. Hoe moet men volgens u de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? (Slechts één antwoord mogelijk)

Apart (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen))

Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)

Ik weet het niet

66. Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestaat?

Ja

Neen

## DEEL 7: VRAGEN OVER DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

67. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

Ja → Ga naar vraag 68

Neen, ik weet niet waarover het gaat → Ga naar vraag 69

Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb → Ga naar vraag 69

Neen, ik denk dat ik er recht op heb, maar ik heb nog geen aanvraag gedaan → Ga naar vraag 69

68. Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (Meer dan één antwoord mogelijk)

Vaste telefonie

Mobiele telefonie

Internet

<p>69. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ... (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Een papieren telefoongids</p> <p><input type="checkbox"/> Een elektronische telefoongids, namelijk: <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Een zoekmachine op het internet, namelijk: <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> De sociale netwerken</p> <p><input type="checkbox"/> De inlichtingendienst 1207 of 1212, via telefoon</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>70. Hoe vaak heeft u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via telefoon gecontacteerd?</p>	<p><input type="checkbox"/> Meerdere keren</p> <p><input type="checkbox"/> Eén keer</p> <p><input type="checkbox"/> Nooit</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>
<b>DEEL 8: ALGEMENE INFORMATIE</b>	
<p>71. U bent ...?</p>	<p><input type="checkbox"/> Een man</p> <p><input type="checkbox"/> Een vrouw</p>
<p>72. Wat is uw geboortejahr?</p>	<p><input type="text"/></p>
<p>73. In welke regio woont u?</p>	<p><input type="checkbox"/> Het Vlaams Gewest</p> <p><input type="checkbox"/> Het Waals Gewest</p> <p><input type="checkbox"/> Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest</p>
<p>74. Als u de volgende inkomenscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin dan overeen? <i>De netto-inkomsten per maand van uw gezin omvatten alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit uw gezin die onder hetzelfde dak leven.</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Minder dan 1200 euro</p> <p><input type="checkbox"/> Tussen 1200 en 1799 euro</p> <p><input type="checkbox"/> Tussen 1800 en 2399 euro</p> <p><input type="checkbox"/> Tussen 2400 en 2999 euro</p> <p><input type="checkbox"/> Tussen 3000 en 3599 euro</p> <p><input type="checkbox"/> 3600 euro of meer</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>
<p>75. Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden? <i>Persoon ten laste: persoon die financieel afhankelijk is van u of uw huishouden</i> <i>Huishouden: alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Geen</p> <p><input type="checkbox"/> 1 à 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3 à 5</p> <p><input type="checkbox"/> Meer dan 5</p>

**Bedankt!**

## 4.2 Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2018

Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%	131	10,8%
Digitale televisie					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%
Tv-On-Demand / Video-On-Demand (VOD)					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%	307	25,4%
Internettelevisie					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%
Vaste telefonie (vaste lijn)	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%	1.120	92,6%
Telefonie via internet / via computer / Voice over IP (bv. Skype™)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%
Internet thuis (vast of wifi)	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%	1.125	93,0%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%
Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%
<b>Totaal</b>	<b>1.147</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.267</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.210</b>	<b>100,0%</b>

**Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>			818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%	946	82,4%
<b>Neen</b>			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%	153	13,3%
<b>Ik weet het niet</b>			100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%	50	4,4%
<b>Totaal</b>			1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.149	100,0%

**Welke diensten zijn gebundeld in een pack?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Televisie + Vaste telefonie</b>							21	2,4%	37	3,9%	12	1,1%	12	1,0%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie</b>							11	1,2%	18	1,8%	13	1,1%	10	0,8%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis</b>							335	38,7%	295	30,5%	305	27,2%	299	24,7%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Internet onderweg</b>							5	0,5%	1	0,1%	1	0,1%	2	0,1%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis</b>							93	10,7%	86	8,9%	108	9,6%	81	6,6%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg</b>							0	0,0%	2	0,2%	4	0,4%	0	0,0%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							30	3,4%	29	3,0%	23	2,0%	38	3,1%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							129	15,0%	115	12,0%	187	16,6%	234	19,3%
<b>Televisie + Mobiele telefonie</b>							5	0,6%	11	1,1%	22	2,0%	3	0,2%
<b>Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis</b>							24	2,7%	39	4,1%	30	2,7%	34	2,8%
<b>Televisie + Mobiele telefonie + Internet onderweg</b>							5	0,5%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,1%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							32	3,7%	59	6,1%	79	7,0%	64	5,3%
<b>Televisie + Internet thuis</b>							109	12,6%	121	12,5%	167	14,9%	126	10,4%
<b>Televisie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							7	0,8%	12	1,2%	17	1,5%	12	1,0%
<b>Televisie + Internet onderweg</b>							0	0,0%	3	0,3%	12	1,0%	2	0,2%
<b>Vaste telefonie + Mobiele telefonie</b>							2	0,2%	8	0,9%	4	0,3%	8	0,7%
<b>Vaste telefonie + Internet thuis</b>							30	3,5%	46	4,8%	38	3,4%	19	1,6%
<b>Vaste telefonie + Internet onderweg</b>							0	0,0%	7	0,7%	0	0,0%	3	0,2%
<b>Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis</b>							8	0,9%	27	2,8%	33	2,9%	8	0,7%
<b>Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg</b>							0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	1	0,1%
<b>Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							4	0,4%	5	0,5%	2	0,2%	1	0,1%
<b>Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							4	0,5%	14	1,5%	26	2,4%	10	0,9%
<b>Mobiele telefonie + Internet thuis</b>							5	0,6%	16	1,7%	20	1,8%	9	0,7%
<b>Mobiele telefonie + Internet onderweg</b>							136	15,7%	165	17,1%	181	16,1%	198	16,4%
<b>Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>							7	0,8%	9	0,9%	15	1,4%	9	0,7%
<b>Internet thuis + Internet onderweg</b>							2	0,3%	3	0,3%	2	0,2%	4	0,4%
<b>Totaal</b>							865	100,0%	965	100,0%	1.121	100,0%	1.214	100,0%

## Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>1617</b>									1	0,1%				
<b>Aldi</b>			15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%	13	0,8%		
<b>Allo RTL</b>	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%	8	0,5%	5	0,4%
<b>Base</b>	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%	126	9,6%
<b>Belgian Telecom</b>	27	2,4%	5	0,4%			2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%
<b>Billi</b>	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%					2	0,1%	2	0,1%
<b>Carrefour Mobile</b>			6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%	7	0,6%
<b>Contact Mobile</b>							0	0,0%	2	0,1%				
<b>Cybernet</b>	1	0,1%	1	0,1%			2	0,2%	1	0,0%			1	0,1%
<b>Digiweb</b>											2	0,1%		%
<b>Dommel</b>			2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%	4	0,3%		
<b>Edpnet</b>	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	3	0,2%
<b>Elo Mobile</b>														
<b>Evonet</b>									2	0,1%				
<b>Jim Mobile</b>			6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%	10	0,8%
<b>Join Experience</b>									2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%
<b>Lycamobile</b>							10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%	13	1,1%
<b>Mobile Vikings</b>			31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%
<b>Mobisud</b>									4	0,3%				
<b>Orange (Mobistar)</b>	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%	266	22,2%
<b>Ortel Mobile</b>							5	0,4%	3	0,2%	6	0,4%	4	0,3%
<b>Plug Mobile</b>														
<b>Postmobile</b>					3	0,3%								
<b>Proximus (Belgacom)</b>	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%	616	51,4%
<b>Red Bull</b>							2	0,2%						

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Scarlet</b>	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%	77	6,4%
<b>SFR (Numéricable)</b>	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%	20	1,3%	11	0,9%
<b>Simyo</b>							2	0,2%	6	0,5%				
<b>Sud Presse</b>														
<b>Telenet</b>	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%	461	38,5%
<b>Telesat/TV Vlaanderen</b>							4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%
<b>Tellink</b>														
<b>Transatel Mobile</b>														
<b>Turk Telecom</b>							3	0,3%					1	0,1%
<b>United Telecom</b>	1	0,1%			1	0,1%			4	0,3%	2	0,1%	4	0,3%
<b>Voo</b>	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%	161	13,5%
<b>Andere</b>													19	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>1.140</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.250</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.071</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.155</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.393</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.523</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.198</b>	<b>100,0%</b>

**Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria?** (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Interessante inhoud (aanbod) van gebundelde aanbieding (pack) / tariefplan</b>	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%	390	32,4%
<b>Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan</b>	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%	586	48,6%
<b>Goede reputatie van de operator</b>	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%	288	23,9%
<b>Ik ben die operator gewoon</b>	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%	424	35,2%
<b>Verbindingssnelheid voor internettoegang</b>	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%	224	18,6%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Kwaliteit van dienstverlening van de operator</b>													227	18,8%
<b>Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood</b>													71	5,9%
<b>Technische betrouwbaarheid van de operator</b>	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%	7	0,5%		
<b>Commerciële stimulans (bv. tablet voor € X bij sluiten van contract voor X maanden)</b>			38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%	5	0,3%		
<b>Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden</b>	143	13,1%	97	7,9%	83	7,8%	54	4,8%	3	0,2%	3	0,2%		
<b>Financiële bijdrage (gedeeltelijk/volledig) van mijn werkgever</b>			64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%	13	0,8%		
<b>Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek</b>			163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%	29	1,9%		
<b>Beschikbaarheid in mijn gebouw</b>			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%	3	0,2%		
<b>Andere</b>													75	6,2%
<b>Totaal</b>	<b>1.094</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.241</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.059</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.122</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.373</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.518</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.205</b>	<b>100,0%</b>

**Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?** (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%	786	64,8%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%
Geen van bovenstaande							410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%
Andere applicatie							48	4,1%	20	1,4%	33	2,2%	80	6,6%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%	36	2,3%		
Viber							152	13,1%	171	12,2%	154	9,9%		
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%	34	2,2%		
<b>Totaal</b>							<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

**Concreet privé gebruik van opgegeven diensten:**

1. telefoneren, berichten verzenden of beide?
2. telefoneren en/of berichten verzenden naar een computer, een telefoon (vast/mobiel) of beide?

**Facebook Messenger:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren													18	1,5%
Berichten verzenden													222	40,3%
Beide													126	23,0%
<b>Totaal</b>													<b>748</b>	<b>100,0%</b>

**Whatsapp:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	3,2%
Berichten verzenden							249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	29,1%
Beide							83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	29,3%
<b>Totaal</b>							<b>341</b>	<b>100,0%</b>	<b>490</b>	<b>100,0%</b>	<b>706</b>	<b>100,0%</b>	<b>748</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							10	3,3%	20	4,4%	24	3,6%		
Naar een vaste/mobiele telefoon							260	83,5%	356	78,0%	481	72,8%		
Beide							41	13,2%	80	17,6%	155	23,5%		
<b>Totaal</b>							<b>312</b>	<b>100,0%</b>	<b>456</b>	<b>100,0%</b>	<b>660</b>	<b>100,0%</b>		

**Skype™:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	17,0%
Berichten verzenden							28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	3,5%
Beide							175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	8,0%
<b>Totaal</b>							<b>427</b>	<b>100,0%</b>	<b>485</b>	<b>100,0%</b>	<b>555</b>	<b>100,0%</b>	<b>347</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							213	52,8%	224	47,2%	297	52,7%		
Naar een vaste/mobiele telefoon							48	12,0%	60	12,7%	59	10,5%		
Beide							142	35,2%	190	40,1%	207	36,8%		
<b>Totaal</b>							<b>404</b>	<b>100,0%</b>	<b>475</b>	<b>100,0%</b>	<b>563</b>	<b>100,0%</b>		

**FaceTime:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Telefoneren</b>							111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	13,8%
<b>Berichten verzenden</b>							0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	2,1%
<b>Beide</b>							0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	4,9%
<b>Totaal</b>							111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	253	100,0%
<b>Naar een computer</b>							23	15,2%	31	17,0%	28	13,7%		
<b>Naar een vaste/mobiele telefoon</b>							82	53,3%	84	46,1%	111	54,3%		
<b>Beide</b>							49	31,5%	67	36,9%	65	32,0%		
<b>Totaal</b>							154	100,0%	182	100,0%	205	100,0%		

**GoogleTalk:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Telefoneren</b>							8	22,5%	4	9,2%	4	11,5%		
<b>Berichten verzenden</b>							13	37,1%	24	52,1%	15	47,1%		
<b>Beide</b>							14	40,4%	18	38,7%	13	41,4%		
<b>Totaal</b>							35	100,0%	45	100,0%	32	100,0%		
<b>Naar een computer</b>							11	37,4%	19	40,7%	11	33,2%		
<b>Naar een vaste/mobiele telefoon</b>							3	10,6%	12	25,8%	9	26,3%		
<b>Beide</b>							16	52,0%	16	33,6%	13	40,5%		
<b>Totaal</b>							30	100,0%	46	100,0%	33	100,0%		

**Viber:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							40	26,8%	30	17,7%	20	13,6%		
Berichten verzenden							42	28,0%	40	23,2%	54	36,7%		
Beide							68	45,2%	101	59,1%	74	49,8%		
<b>Totaal</b>							<b>151</b>	<b>100,0%</b>	<b>171</b>	<b>100,0%</b>	<b>148</b>	<b>100,0%</b>		
Naar een computer							8	5,9%	5	3,0%	13	8,9%		
Naar een vaste/mobiele telefoon							98	70,5%	112	72,3%	93	65,1%		
Beide							33	23,6%	38	24,7%	37	26,0%		
<b>Totaal</b>							<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>		

**Blackberry Messenger:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,0%	1	3,8%	4	12,6%		
Berichten verzenden							8	74,0%	7	28,5%	23	73,1%		
Beide							3	26,0%	16	67,7%	4	14,3%		
<b>Totaal</b>							<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>		
Naar een computer							3	37,5%	4	19,5%	4	16,7%		
Naar een vaste/mobiele telefoon							5	57,2%	8	36,3%	11	49,5%		
Beide							0	5,4%	10	44,2%	7	33,7%		
<b>Totaal</b>							<b>9</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>		

**Andere applicatie:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,6%	3	15,5%	6	17,6%	10	0,8%
Berichten verzenden							23	61,2%	8	47,8%	14	43,2%	35	2,9%
Beide							14	38,2%	6	36,8%	12	39,2%	36	2,9%
<b>Totaal</b>							<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							5	16,2%	8	39,4%	4	12,3%		
Naar een vaste/mobiele telefoon							11	33,9%	6	30,9%	22	70,6%		
Beide							16	50,0%	6	29,6%	5	17,1%		
<b>Totaal</b>							<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>		

**Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor nationale oproepen, berichten?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd							237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%	407	40,1%
Verschillende keren per week							191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%
Eén keer per week							50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%
Ten hoogste één keer per maand							110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%
Nooit							17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%
<b>Totaal</b>							<b>605</b>	<b>100,0%</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.164</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.016</b>	<b>100,0%</b>

Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor internationale oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd							58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%	135	14,2%
Verscheidende keren per week							88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%	138	14,5%
Eén keer per week							66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%	93	9,8%
Ten hoogste één keer per maand							214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%	327	34,4%
Nooit							123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%	259	27,2%
<b>Totaal</b>							<b>549</b>	<b>100,0%</b>	<b>948</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.063</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.063</b>	<b>100,0%</b>

Betreffende de gebundelde aanbiedingen ('packs'), op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,14	0	5
2017	1.103	3,0	1,18	0	5
2018	1.012	3,1	1,20	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,03	0	5
2017	1.108	3,5	1,03	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
<b>... het respect voor uw rechten als consument?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,08	0	5
2017	1.092	3,3	1,09	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
<b>... de informatie die hij u geeft?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,05	0	5
2017	1.099	3,3	1,12	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5



	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,06	0	5
2017	1.107	3,5	1,09	0	5
2018	1.010	3,6	1,12	0	5

Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,13	0	5
2017	138	2,8	1,24	0	5
2018	385	3,2	1,32	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,02	0	5
2017	138	3,2	1,18	0	5
2018	382	3,4	1,13	0	5
<b>... het respect voor uw rechten als consument?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,10	0	5
2017	134	3,2	1,19	0	5
2018	378	3,4	1,14	0	5
<b>... de informatie die hij u geeft?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,08	0	5
2017	139	3,0	1,29	0	5
2018	379	3,3	1,18	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,10	0	5
2017	139	3,3	1,21	0	5
2018	378	3,6	1,17	0	5

Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,13	0	5
2017	636	3,2	1,25	0	5
2018	786	3,3	1,23	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,08	0	5
2017	625	3,3	1,13	0	5
2018	787	3,5	1,11	0	5
<b>... het respect voor uw rechten als consument?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,10	0	5
2017	625	3,4	1,09	0	5
2018	779	3,5	1,08	0	5
<b>... de informatie die hij u geeft?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,06	0	5
2017	628	3,3	1,15	0	5
2018	782	3,4	1,16	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,11	0	5
2017	624	3,5	1,15	0	5
2018	777	3,6	1,17	0	5

Betreffende toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,25	0	5
2017	425	2,9	1,30	0	5
2018	566	3,1	1,24	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard- afwijking	Minimum	Maximum
<b>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,13	0	5
2017	427	3,2	1,20	0	5
2018	566	3,3	1,13	0	5
<b>... het respect voor uw rechten als consument?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,13	0	5
2017	423	3,3	1,10	0	5
2018	564	3,4	1,14	0	5
<b>... de informatie die hij u geeft?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,10	0	5
2017	425	3,2	1,15	0	5
2018	566	3,3	1,20	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>... de betrouwbaarheid van de facturering?</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,10	0	5
2017	427	3,4	1,17	0	5
2018	564	3,5	1,13	0	5

**Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%	541	45,3%
<b>Neen</b>	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%	652	54,7%
<b>Totaal</b>	<b>1.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.251</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.075</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.136</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.403</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.193</b>	<b>100,0%</b>

**Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Televisie</b>			265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%	291	53,0%
<b>Vaste telefonie</b>			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%	79	14,3%
<b>Mobiele telefonie (gsm of smartphone)</b>			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%	142	25,8%
<b>Telefonie via internet / via computer / Voice Over IP (bv. Skype™)</b>			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%	25	3,9%		%
<b>Internet thuis (vast of wifi)</b>			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%	361	65,8%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%	62	11,2%
Gedeelde wifi-netwerken (bv. hotspots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%	30	4,5%		%
<b>Totaal</b>			<b>561</b>	<b>100,0%</b>	<b>479</b>	<b>100,0%</b>	<b>548</b>	<b>100,0%</b>	<b>581</b>	<b>100,0%</b>	<b>652</b>	<b>100,0%</b>		%

**Welke problemen hebt u ondervonden?** (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problemen met facturering	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%	99	18,1%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%	67	12,2%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%	204	37,4%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%	52	9,5%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik)	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	3	0,5%	32	5,8%
<b>Totaal</b>	<b>445</b>	<b>100,0%</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>	<b>535</b>	<b>100,0%</b>	<b>537</b>	<b>100,0%</b>	<b>586</b>	<b>100,0%</b>	<b>651</b>	<b>100,0%</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>

**Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%	433	78,8%
<b>Neen</b>	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%	116	21,2%
<b>Totaal</b>	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%	549	100,0%

**Wat heeft u gedaan? Ik heb / ben ...:** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending)</b>	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%	18	3,0%		
<b>Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator</b>	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%	24	4,1%		
<b>Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website)</b>	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%	531	90,6%		
<b>Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan</b>	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%	146	24,8%		
<b>Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecomunicatie</b>	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%	22	3,8%		
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%	1	0,2%		
<b>Totaal</b>	388	100,0%	529	100,0%	436	100,0%	498	100,0%	520	100,0%	587	100,0%		

**Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?** *meerdere antwoorden mogelijk*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik dacht dat het niet gegrond was</b>	6	7,8%	2	3,1%	3	4,8%	4	10,4%	3	5,0%	5	7,6%		
<b>Ik vond het te ingewikkeld</b>	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%	12	18,5%		
<b>Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen</b>	24	33,9%	17	24,2%	21	39,8%	12	30,8%	19	32,9%	17	26,7%		
<b>Ik vreesde dat het té lang zou duren</b>	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%	24	37,5%		
<b>Ik vond het probleem te klein om te reageren</b>	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%	24	36,6%		
<b>Ik wist niet tot wie ik me moest richten</b>	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%	11	17,0%		
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%	1	1,3%		
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>		

**Is het probleem/zijn de problemen toen opgelost?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, na het eerste contact</b>													170	38,7%
<b>Ja, na meerdere contacten</b>													162	37,0%
<b>Ja, na tussenkomst van de ombudsdienst voor telecomunicatie</b>													15	3,4%
<b>Nee</b>													91	20,9%
<b>Totaal</b>													<b>438</b>	<b>100,0%</b>

**Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen</b>			85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,2%	46	8,7%
<b>Neen, ik wist niet dat het mogelijk was</b>			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%	253	48,3%	166	31,7%
<b>Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren</b>			32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	5,9%	50	9,5%
<b>Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen</b>			26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%	55	10,5%	40	7,7%
<b>Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen</b>			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%	89	17,1%	95	18,1%
<b>Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen zonder stappen te ondernemen</b>			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%		
<b>Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen</b>			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%	10	1,9%		
<b>Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen, maar die was onvoldoende</b>			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%	0	0,0%		
<b>Ander antwoord</b>			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%	0	0,0%	53	10,2%
<b>Totaal</b>			<b>421</b>	<b>100,0%</b>	<b>410</b>	<b>100,0%</b>	<b>400</b>	<b>100,0%</b>	<b>480</b>	<b>100,0%</b>	<b>508</b>	<b>100,0%</b>	<b>523</b>	<b>100,0%</b>

**Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Zeker niet</b>	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%	199	13,0%	162	13,4%
<b>Waarschijnlijk niet</b>	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%	692	45,2%	514	42,6%
<b>Waarschijnlijk wel</b>	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%	398	26,0%	314	26,0%
<b>Zeker wel</b>	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%	80	5,2%	80	6,6%
<b>Geen mening</b>	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%	162	10,6%	137	11,3%
<b>Totaal</b>	<b>1.116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>	<b>962</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.148</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.403</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.531</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.207</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), in welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>Vaste telefonie:</i>					
<b>2012</b>	--	--	--	--	--
<b>2013</b>	--	--	--	--	--
<b>2014</b>	--	--	--	--	--
<b>2015</b>	--	--	--	--	--
<b>2016</b>	1.324	2,4	1,393	0	5
<b>2017</b>	1.452	2,2	1,489	0	5
<b>2018</b>	1.162	2,3	1,450	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>Mobiele telefonie:</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,395	0	5
2017	1.503	2,3	1,518	0	5
2018	1.186	2,5	1,460	0	5
<b>Internettoegang:</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,391	0	5
2017	1.480	2,3	1,450	0	5
2018	1.181	2,4	1,430	0	5
<b>Gebundelde aanbiedingen (packs):</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,403	0	5
2017	1.487	2,1	1,465	0	5
2018	1.181	2,2	1,480	0	5

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), in welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>Vaste telefonie:</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,385	0	5
2017	1.459	2,2	1,444	0	5
2018	1.161	2,3	1,450	0	5
<b>Mobiele telefonie:</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,382	0	5
2017	1.497	2,3	1,467	0	5
2018	1.184	2,5	1,450	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>Internettoegang:</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,380	0	5
2017	1.478	2,3	1,431	0	5
2018	1.176	2,4	1,430	0	5
<b>Gebundelde aanbiedingen (packs):</b>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,409	0	5
2017	1.483	2,2	1,450	0	5
2018	1.178	2,2	1,480	0	5

Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be), wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden			40	72,1%	38	51,6%	40	57,3%	44	48,2%	63	35,7%	65	29,3%
Meer dan een jaar geleden			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%	79	44,7%	74	33,3%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%	35	19,5%	83	37,4%
<b>Totaal</b>			<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>73</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>	<b>177</b>	<b>100,0%</b>	<b>223</b>	<b>100,0%</b>

**Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?**

		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tariefplan	Ja	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%	52	22,4%
	Neen	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%	181	77,6%
<b>Totaal</b>		<b>36</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>	<b>176</b>	<b>100,0%</b>	<b>233</b>	<b>100,0%</b>
Operator	Ja	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%	57	24,3%
	Neen	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%	177	75,7%
<b>Totaal</b>		<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>	<b>176</b>	<b>100,0%</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

**Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie?**

		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja		561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%	1.068	79,7%	890	83,0%
Neen		42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%	183	17,0%
<b>Totaal</b>		<b>603</b>	<b>100,0%</b>	<b>704</b>	<b>100,0%</b>	<b>580</b>	<b>100,0%</b>	<b>582</b>	<b>100,0%</b>	<b>810</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.340</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.072</b>	<b>100,0%</b>

**Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder voor mobiele telefonie?**

		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja						297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%	331	23,9%	158	14,0%
Neen						690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%	970	86,0%
<b>Totaal</b>						<b>987</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.001</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.231</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.385</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.128</b>	<b>100,0%</b>

Indien u in de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							187	71,1%	216	78,0%	231	71,2%	95	61,1%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							37	14,1%	54	19,4%	51	15,8%	27	17,0%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							11	4,2%	25	9,0%	29	9,0%	8	5,4%
Problemen met de vorige operator							40	15,2%	42	15,2%	53	16,3%	31	19,6%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							36	13,5%	28	10,0%	24	7,4%	14	8,7%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							8	3,0%	1	0,5%	5	1,6%		
Gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel/smartphone bij verandering													29	18,3%
Andere reden							18	6,8%	0	0,2%	0	0,0%	23	14,8%
<b>Totaal</b>							<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>	<b>325</b>	<b>100,0%</b>	<b>156</b>	<b>100,0%</b>

Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							278	39,2%	304	34,4%	370	22,1%	317	32,7%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%	558	57,5%
Het financiële voordeel is te klein							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%	159	16,4%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%	166	17,1%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							81	11,4%	129	14,5%	193	11,5%	131	13,5%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							79	11,1%	130	14,7%	146	8,7%	130	13,4%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)							52	7,3%	3	0,3%	8	0,5%		
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							48	6,8%	12	1,3%	17	1,0%		
Hoge kosten van de restwaarde van mijn gsm-toestel/smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige op													47	4,9%
Waar ik woon is er geen dekking door een andere operator													17	1,8%
Andere reden							1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	47	4,8%
<b>Totaal</b>							<b>710</b>	<b>100,0%</b>	<b>884</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>971</b>	<b>100,0%</b>

## Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%	1.014	91,4%
<b>Neen</b>	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%	96	8,6%
<b>Totaal</b>	<b>911</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.049</b>	<b>100,0%</b>	<b>901</b>	<b>100,0%</b>	<b>858</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.164</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.387</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.109</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10

Heeft uw operator de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? Indien ja, hoe hebt u dan gereageerd?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben bij dezelfde operator gebleven							369	38,2%	431	36,7%	354	54,7%	146	26,4%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben van operator veranderd							54	5,6%	69	5,9%	35	5,4%	13	2,3%
Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd							543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%
<b>Totaal</b>							<b>966</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>	<b>647</b>	<b>100,0%</b>	<b>555</b>	<b>100,0%</b>

Voor uw gsm maakt u gebruik van ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
een prepaid-kaart	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%	170	15,1%
een abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%
<b>Totaal</b>	<b>1.073</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.199</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>971</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.200</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.379</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.126</b>	<b>100,0%</b>

**Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, dat is mijn enige e-mailadres</b>	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%	240	17,5%	181	16,2%
<b>Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres</b>	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%	215	15,6%	181	16,2%
<b>Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres</b>	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%	119	8,7%	91	8,1%
<b>Neen, gebruik dat adres niet</b>	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%	667	48,5%	539	48,2%
<b>Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator</b>	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%	133	9,7%	125	11,2%
<b>Totaal</b>	<b>991</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.087</b>	<b>100,0%</b>	<b>930</b>	<b>100,0%</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.152</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.375</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.118</b>	<b>100,0%</b>

**Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, enkele dagen</b>			8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%	19	3,4%
<b>Ja, ongeveer 1 maand</b>			12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%	24	4,2%
<b>Ja, ongeveer 18 maanden</b>			0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%	49	8,7%
<b>Ja, voor onbepaalde duur</b>			41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%	116	20,5%
<b>Neen</b>			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%	235	41,6%
<b>Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator</b>			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%	122	21,6%
<b>Totaal</b>			<b>251</b>	<b>100,0%</b>	<b>228</b>	<b>100,0%</b>	<b>425</b>	<b>100,0%</b>	<b>506</b>	<b>100,0%</b>	<b>570</b>	<b>100,0%</b>	<b>565</b>	<b>100,0%</b>

**Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ten minste 2 Mbps	76	7,5%	95	8,4%	90	9,4%	76	7,7%	108	9,4%	94	6,9%		
Ten minste 10 Mbps	119	11,8%	126	11,1%	92	9,7%	92	9,4%	116	10,1%	161	11,8%		
Ten minste 20 Mbps	105	10,4%	105	9,3%	98	10,3%	98	10,0%	134	11,6%	141	10,4%		
Ten minste 50 Mbps	57	5,7%	53	4,7%	61	6,4%	61	6,2%	89	7,7%	113	8,3%		
Ik weet het niet	652	64,6%	751	66,4%	614	64,2%	654	66,7%	705	61,2%	855	62,7%		
<b>Totaal</b>	<b>1.009</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>955</b>	<b>100,0%</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.151</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.365</b>	<b>100,0%</b>		

Op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2012	854	6,0	2,370	0	10
2013	885	6,2	2,196	0	10
2014	771	5,9	2,292	0	10
2015	704	6,3	2,277	0	10
2016	1.100	5,8	2,383	0	10
2017	1.337	6,0	2,285	0	10
2018	1.128	6,4		0	10

**Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die wordt in mijn contract vermeld							66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%	85	7,4%
Ja, door het aan mijn operator te vragen							91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator							62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%	116	10,2%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet							174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%	260	22,9%
Neen, ik weet het niet							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%
<b>Totaal</b>							<b>988</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.141</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.368</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.136</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	862	6,4	2,69	0	10
2016	1.122	6,4	2,61	0	10
2017	1.367	6,4	2,69	0	10
2018	1.132	6,7	2,52	0	10

**Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis?** (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid</b>	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%	398	35,5%
<b>De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding</b>	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%	499	44,5%
<b>De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden</b>	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%	144	12,8%
<b>Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)</b>	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%	146	13,0%
<b>Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt</b>	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%	175	15,6%
<b>Ik weet het niet / kan het me niet herinneren</b>	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%	0	0,0%		
<b>Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden</b>	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%	18	1,3%		
<b>Ik heb voldoende snelheid nodig om online te kunnen 'gamen'</b>	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%	0	0,0%		
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	50	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>984</b>	<b>100,0%</b>	<b>901</b>	<b>100,0%</b>	<b>958</b>	<b>100,0%</b>	<b>976</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.360</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.123</b>	<b>100,0%</b>

**Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen?** (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gratis verandering van operator							315	43,5%	364	41,1%	461	47,6%	369	33,7%
Contract van kortere duur							103	14,2%	105	11,8%	153	15,8%	97	8,8%
Een technisch en administratief eenvoudige overstap							329	45,5%	382	43,0%	382	39,5%	362	33,2%
Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid)							139	19,3%	173	19,5%	218	22,5%	223	20,4%
Vertrouwen in stabiliteit van tarieven van de nieuwe (beoogde) operator							204	28,2%	269	30,3%	314	32,5%	353	32,3%
Ondersteuning bij maken van overstap door instantie die onafhankelijk is van operatoren							158	21,9%	209	23,5%	213	22,0%	136	12,4%
Een website die onafhankelijk is van operatoren en die goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel							219	30,3%	265	29,8%	350	36,2%	338	30,9%
Gestandaardiseerde informatiefiche die aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht operator							138	19,1%	172	19,4%	231	23,9%	186	17,0%
Vertrouwen in stabiliteit van dienstverlening van nieuwe (beoogde) operator							179	24,7%	237	26,7%	263	27,12%	280	25,6%
Ander antwoord							44	6,1%	15	1,7%	0	0,0%	142	13,0%
<b>Totaal</b>							<b>723</b>	<b>100,0%</b>	<b>888</b>	<b>100,0%</b>	<b>968</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.093</b>	<b>100,0%</b>

**Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>							343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%
<b>Neen</b>							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%
<b>Totaal</b>							<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.404</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.196</b>	<b>100,0%</b>

**Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator</b>							182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%	167	13,9%
<b>Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina</b>							237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%	393	32,6%
<b>Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator</b>							38	3,4%	81	5,8%	107	7,0%	83	6,9%
<b>Neen, ik weet het niet</b>							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%
<b>Totaal</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.527</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.205</b>	<b>100,0%</b>

**Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (gebruiksprofiel)?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, elke maand</b>	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%	90	6,4%	82	6,8%
<b>Ja, ten minste 2 keer per jaar</b>	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%	313	22,1%	285	23,7%
<b>Ja, 1 keer per jaar</b>	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%	393	27,8%	356	29,6%
<b>Neen, nooit</b>	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%	180	12,7%	148	12,3%
<b>Ik weet het niet</b>	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%	440	31,1%	332	27,6%
<b>Totaal</b>	<b>1.112</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.211</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.035</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.032</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.301</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.416</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.203</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelig tariefplan?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	989	8,2	1,89	0	10
2016	1.278	7,8	2,27	0	10
2017	1.405	7,8	2,27	0	10
2018	1.202	8,1	1,99	0	10

Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	415	42,3%	453	42,4%	379	42,3%	307	36,8%	394	29,9%	418	36,4%	332	27,6%
Neen	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%	731	63,6%	669	55,6%
													202	16,8%
<b>Totaal</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.067</b>	<b>100,0%</b>	<b>896</b>	<b>100,0%</b>	<b>834</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.320</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.149</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.203</b>	<b>100,0%</b>

Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	215	52,2%	272	62,7%	241	65,8%	202	65,9%	224	56,7%	222	53,1%	169	45,4%
Neen	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%	196	46,9%	203	54,6%
<b>Totaal</b>	<b>413</b>	<b>100,0%</b>	<b>434</b>	<b>100,0%</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>394</b>	<b>100,0%</b>	<b>418</b>	<b>100,0%</b>	<b>372</b>	<b>100,0%</b>

**Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik had het voorgestelde tariefplan al</b>	77	48,9%	41	27,7%	32	29,8%	38	37,8%	67	39,6%	60	30,7%	74	36,2%
<b>Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften</b>	0	0,0%	47	31,5%	37	34,9%	40	39,5%	57	33,8%	73	37,5%	54	26,4%
<b>Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was</b>	23	14,7%	12	8,1%	19	17,5%	12	12,2%	8	4,4%	15	7,5%	15	7,3%
<b>Ik heb er geen aandacht aan besteed</b>	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%	26	13,5%	39	19,1%
<b>Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen</b>	0	0,0%	32	21,7%	20	18,4%	20	19,8%	30	17,4%	35	17,7%	37	18,1%
<b>Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement</b>	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%	35	18,0%	15	7,3%
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	16	7,9%
<b>Totaal</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>	<b>169</b>	<b>100,0%</b>	<b>195</b>	<b>100,0%</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>

**Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Automatisch, elk jaar door mijn operator, via de factuur</b>							327	32,0%	403	30,9%	345	24,5%	278	23,8%
<b>Wanneer ik dat vraag</b>							186	18,2%	275	21,1%	365	25,9%	244	20,9%
<b>Automatisch, elk jaar per brief of per mail maar niet via de factuur</b>							338	33,1%	439	33,7%	499	35,4%	438	37,5%
<b>Automatisch, elk jaar tenzij ik heb gevraagd om niet meer te worden ingelicht</b>							170	16,7%	186	14,3%	201	14,3%	209	17,9%
<b>Totaal</b>							<b>1.020</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.303</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.410</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.169</b>	<b>100,0%</b>

**Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%
<b>Neen</b>							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%	884	76,0%
<b>Totaal</b>							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	100,0%	1.163	100,0%

**Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecommunicatieoperatoren?**

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>2012</b>	1.026	3,53	2,450	0	10
<b>2013</b>	1.062	4,17	2,428	0	10
<b>2014</b>	900	4,34	2,467	0	10
<b>2015</b>	998	4,54	2,462	0	10
<b>2016</b>	1.370	4,60	2,574	0	10
<b>2017</b>	1.507	4,76	2,559	0	10
<b>2018</b>					

**Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, die staat in mijn contract</b>	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%	273	33,6%
<b>Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen</b>	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%	107	13,2%
<b>Ja, die wordt 1 keer per jaar vermeld op mijn factuur</b>	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%	43	4,0%	32	3,9%
<b>Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator</b>	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%	87	8,2%	93	11,4%
<b>Neen, ik moet die vragen aan mijn operator</b>	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%	93	11,4%
<b>Neen, ik weet het niet</b>	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%	314	38,6%
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,5%
<b>Totaal</b>	<b>857</b>	<b>100,0%</b>	<b>944</b>	<b>100,0%</b>	<b>715</b>	<b>100,0%</b>	<b>827</b>	<b>100,0%</b>	<b>999</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.064</b>	<b>100,0%</b>	<b>812</b>	<b>100,0%</b>

**Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidige contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bij een prijsverhoging</b>							213	19,0%	242	17,3%	311	20,4%	204	17,0%
<b>Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract</b>							99	8,8%	125	8,9%	132	8,7%	113	9,4%
<b>Zonder opzeg bij de einddatum</b>							63	5,6%	101	7,2%	128	8,4%	110	9,2%
<b>Met opzeg op elk moment</b>							226	20,2%	281	20,1%	373	24,5%	276	23,0%
<b>Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract</b>							137	12,2%	158	11,3%	141	9,3%	104	8,7%
<b>Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator</b>							137	12,2%	183	13,1%	199	13,1%	158	13,2%
<b>Ik weet het niet</b>							578	51,5%	695	49,7%	677	44,5%	584	48,7%
<b>Ander antwoord</b>							6	0,5%	11	0,8%	0	0,0%	7	0,6%
<b>Totaal</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.524</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.198</b>	<b>100,0%</b>

**Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Er is geen minimumduur</b>							208	18,8%	284	20,3%	389	25,5%	288	24,1%
<b>Na 6 maanden</b>							132	11,9%	165	11,8%	143	9,4%	98	8,2%
<b>Na 1 jaar</b>							141	12,8%	175	12,5%	194	12,7%	147	12,3%
<b>Na 2 jaar</b>							67	6,1%	95	6,8%	113	7,4%	104	8,7%
<b>Ik weet het niet</b>							558	50,4%	682	48,6%	684	44,9%	557	46,7%
<b>Totaal</b>							<b>1.107</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.402</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.523</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.194</b>	<b>100,0%</b>

**Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Nooit</b>							40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%	48	4,4%
<b>Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt</b>							566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%	707	64,0%
<b>Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag</b>							126	12,8%	135	11,1%	156	11,3%	140	12,7%
<b>Ik weet het niet</b>							248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%	210	19,0%
<b>Totaal</b>							980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	100,0%	1.106	100,0%

**Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, ik heb die ontvangen</b>							446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%	566	51,2%
<b>Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden</b>							81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%	60	5,5%
<b>Neen, ik heb die niet ontvangen, omdat ik geen plafond had overschreden</b>							255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%	326	29,4%
<b>Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen</b>							3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%	19	1,7%
<b>Ik weet het niet / kan het me niet herinneren</b>							195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%
<b>Totaal</b>							980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%

Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	930	8,6	1,70	0	10
2016	1.162	8,2	2,20	0	10
2017	1.375	8,4	2,16	0	10
2018	1.116	8,7	1,88	0	10

Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Ja						632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%	432	36,1%
	Neen						427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%
	Geen idee												565	47,2%
<b>Totaal</b>							<b>1.059</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.493</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.197</b>	<b>100,0%</b>
09 123 45 67	Ja						414	39,6%	441	32,2%	523	35,5%	181	15,2%
	Neen						632	60,4%	931	67,8%	949	64,5%	362	30,4%
	Geen idee												647	54,4%
<b>Totaal</b>							<b>1.046</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.472</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.190</b>	<b>100,0%</b>
0900 123 45	Ja						800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%
	Neen						265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%
	Geen idee												611	51,0%
<b>Totaal</b>							<b>1.065</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.496</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.198</b>	<b>100,0%</b>
0903 123 45	Ja						755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%
	Neen						301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%
	Geen idee												733	61,4%
<b>Totaal</b>							<b>1.056</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.486</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.195</b>	<b>100,0%</b>

**Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan							52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%	60	5,4%
Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer							26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%	44	3,9%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik							474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%	410	37,0%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond							459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%	595	53,7%
<b>Totaal</b>							<b>1.011</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.294</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.404</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.108</b>	<b>100,0%</b>

**Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering diensten voor volwassenen maar mogelijkheid toegang tot betaalnummers voor ontspanning (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen))							188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%	212	19,1%
Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)							294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%
Ik weet het niet							546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%
<b>Totaal</b>							<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.287</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.443</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.111</b>	<b>100,0%</b>

**Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%	66	5,6%
<b>Neen, ik weet niet waarover het gaat</b>	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%	300	25,2%
<b>Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb</b>	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%	711	59,7%
<b>Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan</b>	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%	113	9,5%
<b>Totaal</b>	<b>862</b>	<b>100,0%</b>	<b>778</b>	<b>100,0%</b>	<b>618</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.389</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.522</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.191</b>	<b>100,0%</b>

**Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Papieren telefoongids</b>			439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%	229	19,3%
<b>Elektronische telefoongids</b>			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%	351	29,5%
<b>Zoekmotor op internet</b>			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%	670	56,3%
<b>Sociale netwerken</b>			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%	190	16,0%
<b>Telefonische inlichtingendienst</b>			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%	320	27,0%
<b>Ander antwoord</b>			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%	24	2,0%
<b>Totaal</b>			<b>1.238</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.051</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.349</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.519</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.190</b>	<b>100,0%</b>

**Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Meerdere keren</b>			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%	160	63,3%	173	14,4%
<b>Een keer</b>			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%	47	18,7%	176	14,6%
<b>Nooit</b>			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%	20	7,7%	783	64,9%
<b>Ik weet het niet</b>			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%	26	10,3%	75	6,2%
<b>Totaal</b>			<b>319</b>	<b>100,0%</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>	<b>271</b>	<b>100,0%</b>	<b>253</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.208</b>	<b>100,0%</b>

**U bent ...?**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Een man</b>	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%	606	49,9%
<b>Een vrouw</b>	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%	608	50,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.138</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.229</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.061</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

**Leeftijdscategorie van de respondent**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>15-24 jaar</b>	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%	189	15,6%
<b>25-34 jaar</b>	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%	210	17,3%
<b>35-44 jaar</b>	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%	214	17,6%
<b>45-54 jaar</b>	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%	232	19,1%
<b>55-64 jaar</b>	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%	211	17,4%
<b>65-74 jaar</b>	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%	158	13,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.147</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.268</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

## In welke regio woont u?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Vlaams Gewest	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%	889	57,5%	698	57,5%
Waals Gewest	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%	387	31,8%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%	129	16,7%
<b>Totaal</b>	<b>1.139</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.253</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.080</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.545</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.214</b>	<b>100,0%</b>

## Als u de volgende inkomenscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin overeen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1200 euro							81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%	92	7,6%
Tussen 1200 en 1799 euro							211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%
Tussen 1800 en 2399 euro							175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%
Tussen 2400 en 2999 euro							152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%
Tussen 3000 en 3599 euro							124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%
3600 euro of meer							199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%
Ik weet het niet							170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%
<b>Totaal</b>							<b>1.112</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.340</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.518</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.206</b>	<b>100,0%</b>

## Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%	612	39,9%	465	38,4%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%	496	41,0%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%	231	19,1%
Meer dan 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%	18	1,5%
<b>Totaal</b>	<b>1.127</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.233</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.051</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.360</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.535</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.211</b>	<b>100,0%</b>