

EINDRAPPORT

**Uitvoering van een enquête en een statistische analyse
over de perceptie door consumenten van de Belgische
elektronische communicatiemarkt 2017**

Colofon

Opdrachtgever	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Voorzitter directiecomité	Fabienne Marcelle, 1 ^e adviseur BIPT
Onderzoeksbureau	M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tel. 016 22 69 67
Projectuitvoering	Anita Claes, projectcoördinator Nele Van Der Donckt, sr. adviseur Dirk Buyens, sr. adviseur
Datum	Juli 2017
Status document	Eindrapport

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN	11
1.1 Situering en context studie	11
1.2 Specifieke doelstellingen	12
1.3 Scope van de studie	12
1.4 Herhaling van de studie	12
2. METHODOLOGIE	13
2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek.....	14
2.1.1 Methodiek van bevraging.....	14
2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst.....	14
2.1.3 Theoretische steekproef	15
2.2 Uitvoering van het veldwerk	17
2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending.....	17
2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief	19
2.2.3 Timing van het veldwerk	19
2.2.4 Online internet-enquête	20
2.2.5 (Non-)Respons	20
2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes.....	20
2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef	21
2.3 Verwerking en analyse van de gegevens.....	24
3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING	26
3.1 Profiel van de respondent.....	26
3.1.1 Geslacht.....	26
3.1.2 Leeftijd	26
3.1.3 Gewest.....	27
3.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen	27
3.1.5 Aantal personen ten laste	28
3.2 Gebruik van telecommunicatie en media	29
3.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)	29
3.2.2 Keuze van de operatoren	36
3.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren	43
3.3 Tevredenheid.....	44
3.3.1 Tevredenheid over de bundels	44
3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie	50
3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie	53
3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet.....	58
3.3.5 Conclusie over de tevredenheid	63

Inhoudsopgave

3.4	Problemen en gedrag n.a.v. problemen	64
3.4.1	Ervaren van probleem	64
3.4.2	Probleem met welke telecommunicatiedienst	66
3.4.3	Aard van het probleem	68
3.4.4	Contactname met operator n.a.v. probleem	70
3.4.5	Wijze van contactname.....	72
3.4.6	Reden van geen contactname.....	73
3.4.7	Schadevergoeding na onderbreking.....	74
3.4.8	Wijziging tariefplan door operator	75
3.4.9	Verandering van operator na wijziging tariefplan	76
3.4.10	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.....	82
3.5.4	Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren	83
3.5.5	Conclusies over het vergelijken van operatoren.....	86
3.6	Verandering van operator & transparantie	87
3.6.1	Vaste diensten	87
3.6.2	Mobiele telefonie.....	93
3.6.3	Transparantie.....	104
3.6.4	Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie	113
3.7	Informatie	115
3.7.1	Gebruikspatroon & aangepast tariefplan	115
3.7.2	Geïnformeerd over rechten t.a.v. operatoren	129
3.7.3	Contract	131
3.7.4	Nummers met toeslag.....	138
3.7.5	Kennis ombudsman voor telecommunicatie.....	141
3.7.6	Conclusie met betrekking tot informatie	143
3.8	Vragen over de monitoring van de universele dienst	145
3.8.1	Sociaal tarief	145
3.8.2	Opzoeken van telefoonnummers.....	147
3.8.3	Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst.....	150
4.	BIJLAGEN.....	151
4.1	Vragenlijst 2017	151
4.2	Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2017	167

Tabellen

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	15
Tabel 2: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	16
Tabel 3: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	21
Tabel 4: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	22
Tabel 5: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	22
Tabel 6: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	22
Tabel 7: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	23
Tabel 8: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	24
Tabel 9: Geslacht van de respondenten – naar gewest _____	26
Tabel 10: Leeftijd van de respondenten – naar gewest _____	27
Tabel 11: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten _____	27
Tabel 12: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest _____	28
Tabel 13: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest _____	28
Tabel 14: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	30
Tabel 15: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	31
Tabel 16: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	31
Tabel 17: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar gewest _____	34
Tabel 18: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	34
Tabel 19: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie _____	35
Tabel 20: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest _____	35
Tabel 21: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	37
Tabel 22: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	39
Tabel 23: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	40
Tabel 24: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	41
Tabel 25: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden naar een computer, een telefoon (vast/mobiel) of beide? (rij-%) _____	41
Tabel 26: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten? _____	42
Tabel 27: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	70
Tabel 28: Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? _____	73
Tabel 29: 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 30: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be , wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar gewest _____	80
Tabel 31: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be , wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar editie _____	80
Tabel 32: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie _____	82
Tabel 33: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar inkomensgroep _____	83

Tabellen

Tabel 34: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar gewest _____	104
Tabel 35: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar leeftijdscategorie _____	104
Tabel 36: 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 _____	105
Tabel 37: 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 _____	106
Tabel 38: 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 39: Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken? – naar gewest _____	107
Tabel 40: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	112
Tabel 41: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest _____	118
Tabel 42: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	122
Tabel 43: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie _____	123
Tabel 44: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	126
Tabel 45: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	127
Tabel 46: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar gewest _____	128
Tabel 47: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar leeftijdscategorie _____	128
Tabel 48: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? – naar inkomen _____	133
Tabel 49: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest _____	134
Tabel 50: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest _____	135
Tabel 51: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest _____	135
Tabel 52: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie _____	136
Tabel 53: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	139
Tabel 54: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie _____	139
Tabel 55: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	140
Tabel 56: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	140
Tabel 57: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	145
Tabel 58: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	146
Tabel 59: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar editie _____	146
Tabel 60: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	149
Tabel 61: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd? – naar gewest _____	150

Figuren

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	29
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	33
Figuur 3: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	38
Figuur 4: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	45
Figuur 5: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest _____	45
Figuur 6: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	46
Figuur 7: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest _____	46
Figuur 8: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	47
Figuur 9: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest _____	47
Figuur 10: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	48
Figuur 11: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	48
Figuur 12: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	49
Figuur 13: Inzake gebundelde aanbiedingen (packs): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest _____	49
Figuur 14: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? – naar editie _____	50
Figuur 15: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? – naar editie _____	51
Figuur 16: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	51
Figuur 17: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	52
Figuur 18: Inzake vaste telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	53
Figuur 19: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	54
Figuur 20: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	54
Figuur 21: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	55
Figuur 22: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest _____	55
Figuur 23: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	56
Figuur 24: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	56
Figuur 25: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	57
Figuur 26: Inzake mobiele telefonie: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest _____	57
Figuur 27: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie _____	58

Figuren

Figuur 28: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest _____	58
Figuur 29: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie _____	59
Figuur 30: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest _____	59
Figuur 31: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie _____	60
Figuur 32: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest _____	60
Figuur 33: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie _____	61
Figuur 34: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest _____	61
Figuur 35: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie _____	62
Figuur 36: Inzake internettoegang: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar inkomensgroep _____	62
Figuur 37: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest _____	64
Figuur 38: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar leeftijdscategorie _____	65
Figuur 39: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep _____	65
Figuur 40: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie _____	66
Figuur 41: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	66
Figuur 42: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	67
Figuur 43: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	67
Figuur 44: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	68
Figuur 45: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	69
Figuur 46: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	69
Figuur 47: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest _____	71
Figuur 48: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar editie _____	71
Figuur 49: Wat heeft u gedaan? Ik heb / ben ...: (meerdere antwoorden mogelijk) _____	72
Figuur 50: Wat heeft u gedaan? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	72
Figuur 51: Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest _____	75
Figuur 52: Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? – naar leeftijdscategorie _____	75
Figuur 53: Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? – naar inkomensgroep _____	76
Figuur 54: Indien uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar inkomensgroep _____	77
Figuur 55: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? _____	78
Figuur 56: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? _____	79
Figuur 57: 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? _____	81
Figuur 58: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? _____	81
Figuur 59: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar gewest _____	82
Figuur 60: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? _____	84
Figuur 61: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? _____	84
Figuur 62: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de VOORZIEN KWALITEIT? _____	85

Figuren

Figuur 63: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieder ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest _____	87
Figuur 64: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieder ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie _____	88
Figuur 65: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	89
Figuur 66: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	90
Figuur 67: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest _____	91
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 _____	92
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 _____	92
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 _____	93
Figuur 71: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest _____	93
Figuur 72: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie _____	94
Figuur 73: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep _____	94
Figuur 74: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie _____	95
Figuur 75: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	95
Figuur 76: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	96
Figuur 77: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie _____	96
Figuur 78: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	97
Figuur 79: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	98
Figuur 80: 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 _____	99
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 leeftijdscategorie _____	100
Figuur 82: 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) _____	101
Figuur 83: 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? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	102
Figuur 84: 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? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	102
Figuur 85: 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? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	103
Figuur 86: 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 _____	108
Figuur 87: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	109
Figuur 88: 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 _____	110
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 leeftijdscategorie _____	110
Figuur 90: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	111
Figuur 91: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	112
Figuur 92: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	115

Figuren

Figuur 93: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	116
Figuur 94: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	116
Figuur 95: Weet u hoe u uw werkelijk gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	117
Figuur 96: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	118
Figuur 97: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina – naar leeftijdscategorie _____	119
Figuur 98: Denkt u uw telefoonnummer van uw vaste lijn te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest _____	120
Figuur 99: Denkt u uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	121
Figuur 100: Denkt u dat het mogelijk is om uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep _____	121
Figuur 101: 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 _____	123
Figuur 102: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	124
Figuur 103: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar leeftijd _____	124
Figuur 104: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest _____	125
Figuur 105: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	126
Figuur 106: 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 telecomunicatieoperatoren? – naar gewest _____	129
Figuur 107: 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 telecomunicatieoperatoren? – naar leeftijd _____	130
Figuur 108: 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 telecomunicatieoperatoren? – naar inkomen _____	130
Figuur 109: 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) _____	131
Figuur 110: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	132
Figuur 111: 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 _____	137
Figuur 112: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') _____	138
Figuur 113: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest _____	141
Figuur 114: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie _____	142
Figuur 115: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar inkomensgroep _____	142
Figuur 116: Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	147
Figuur 117: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	147
Figuur 118: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	148
Figuur 119: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	149

1. Algemeen

1.1 Situering en context studie

Zoals onderstreept in het strategisch plan 2014-2016 is één van de opdrachten van het BIPT het vrijwaren van de belangen van de consumenten van elektronische communicatiediensten. Daarom is het voor het BIPT belangrijk om inzicht te krijgen in de wensen en drijfveren van deze consumenten. Bovendien behoort sociale inclusie tot één van de opdrachten van het BIPT en moet het BIPT er op toezien dat elektronische communicatie wordt gebruikt om de integratie en sociale inclusie te bevorderen.

Het strategisch plan 2014-2016 benadrukt eveneens het belang voor de consument om over kwalitatief hoogstaande diensten te beschikken tegen een concurrerende prijs en om toegang te hebben tot innoverende technologieën en diensten. De consument moet ook kunnen genieten van transparante en gemakkelijk te vergelijken tarieven, evenals van leesbare contractuele voorwaarden.

Om deze doelstellingen te bereiken moet het BIPT onder andere de elektronische communicatiemarkt kunnen zien vanuit het standpunt van de consumenten: het moet de diensten kennen die de consumenten gebruiken of willen gebruiken evenals de criteria die de consumenten hanteren wanneer ze kiezen voor deze of gene dienst of dienstenaanbieder. Het BIPT moet op de hoogte zijn van de kennis die de consumenten al dan niet van hun rechten hebben en over het gebruik dat ze er van maken. Het moet ten slotte kunnen nagaan of consumenten op de hoogte zijn van de verschillende middelen om hun verbruik te kiezen en te beheren.

Aan de hand van deze inzichten kan de dienst Gebruikers van het BIPT nieuwe initiatieven ontwikkelen en waar nodig het bestaande beleid aanpassen.

Om deze redenen – en in navolging van de enquêtétudes van 2012, 2013 en 2014 (UCL)¹– heeft het BIPT aan M.A.S. te Leuven de realisatie van de “Enquête en statistische analyse over de perceptie door de consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt” voor de jaren 2015, 2016 en 2017 toegekend, na een offerteaanvraag (nr.2014 / Utilisateurs / Enquête).

De vergelijking van de resultaten van de studie over de verschillende jaren heen zal 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.

¹ Overeenkomstig het Strategisch plan 2010-2013 en na een eerste offerteaanvraag had het BIPT aan de Université catholique de Louvain (UCL) de realisatie van de enquête voor de jaren 2012, 2013 en 2014 toevertrouwd.

1.2 Specifieke doelstellingen

Conform het bestek, wenst het BIPT een antwoord te krijgen van de consumenten van de Belgische telecommunicatiemarkt op de volgende vragen:

- Hoe gedragen de consumenten op de Belgische telecommunicatiemarkt zich, in het bijzonder wat betreft het overstappen naar een andere operator, de vergelijking van aanbiedingen, de tevredenheidsgraad?
- Beschikt de Belgische consument over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische-communicatiediensten?
- Zijn de consumenten voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en over hun rechten?
- Wat zijn de variabelen waar het BIPT zich moet op focussen opdat de markt correct functioneert in termen van prijs, keuze en innovatie?

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, 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 2015, de tweede op de markt in 2016 en de derde op de markt in 2017.

Voorliggende studie betreft de derde editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2017.

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

Een adequate vragenlijst is een noodzakelijke voorwaarde voor een succesvol onderzoek. Een kwantitatief onderzoek kan maar zo goed zijn als de vragenlijst is. Om deze reden werd hier – in overleg met het BIPT – de nodige tijd aan gegeven.

Voor de editie in 2015 had het BIPT aan M.A.S. een ontwerp van vragenlijst overgemaakt (in het Frans), gebaseerd op de vorige enquêtes uitgevoerd door de UCL (Université catholique de Louvain). Na een uitvoerige bespreking hiervan tijdens een overleg tussen de projectverantwoordelijken van het BIPT en M.A.S. werd een finale vragenlijst opgesteld (in het Frans). De vertaling van de finale vragenlijst naar het Nederlands werd door het BIPT verzorgd.

De vragenlijst bestaat uit 6 delen:

- de sociaal-economische karakteristieken van de respondent;
- het gebruik van telecommunicatie en media / keuze van operator;
- de tevredenheid / ondervonden problemen / houding in geval van problemen;
- de verandering / vergelijking / transparantie van de operator;
- de rechten van de consument;
- de kennis over verschillende universele diensten (infodiensten, telefoongidsen, ...).

Op basis van de resultaten van de studie in 2015 en 2016, alsook om een antwoord te kunnen geven op nieuwe vragen, werden door het BIPT – in overleg met M.A.S. – een aantal wijzigingen aangebracht in de vragenlijst van de edities 2016 maar ook 2017. Deze wijzigingen hebben evenwel implicaties voor wat betreft de vergelijking van de resultaten van deze editie met voorgaande edities.

2.1.3 Theoretische steekproef

2.1.3.1 POPULATIE

De populatie van deze studie wordt – analoog aan de voorgaande edities van deze studie in 2012 t.e.m. 2016 – gevormd door de Belgische bevolking van 15 jaar en ouder, met dit verschil dat voor de editie in 2016 en 2017 een leeftijdsbovengrens werd vastgesteld op 74 jaar².

2.1.3.2 STEEKPROEFGROOTTE & FOUTENMARGE

De nauwkeurigheid van de resultaten is afhankelijk van de steekproefgrootte. Des te groter de steekproef is, des te nauwkeuriger zal het resultaat zijn.

Wanneer we de resultaten weergeven als $a \pm b \%$ (bv. $43\% \pm 4\%$), zijn de maximale afwijkingen (of de maximale foutenmarge) bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% de volgende:

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte

Steekproefgrootte ³	Foutenmarge
2.000	2,17%
1.500	2,50%
1.000	3,07%
500	4,33%

De door M.A.S. vooropgestelde theoretische steekproef (aantal netto te realiseren enquêtes) bedroeg $N=1.500$, wat overeenkomt met een maximale foutenmarge van 2,5%.

² In voorgaande edities was er geen bovengrens, maar in 2015 ontving het BIPT veel klachten van personen die een vragenlijst hadden gekregen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden. Om die reden heeft het BIPT beslist om geen personen meer te bevragen die ouder zijn dan 74 jaar.

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

2.1.1.3.3 TYPE STEEKPROEF – SAMENSTELLING VAN DE STEEKPROEF

Er werd geopteerd voor een proportioneel gestratificeerde steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht die de huidige verdeling in de Belgische bevolking weerspiegelt.

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

Populatie⁴

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	372.748	399.109	418.83	481.532	428.558	309.294	2.409.424	4.799.720
	Vrouw	359.456	395.726	412.971	468.240	425.518	328.385	2.390.296	
Wallonië	Man	224.881	226.444	234.164	252.895	227.883	157.385	1.323.652	2.670.452
	Vrouw	217.218	224.221	233.797	253.671	238.932	178.961	1.346.800	
Brussel	Man	69.432	98.553	95.691	78.553	55.081	34.512	431.822	874.571
	Vrouw	70.807	106.038	89.543	73.519	60.010	42.832	442.749	
Totaal	Man	667.061	724.106	748.038	812.980	711.522	501.191	4.164.898	8.344.743
	Vrouw	647.481	725.985	736.311	795.430	724.460	550.178	4.179.845	

Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	67	72	75	87	77	56	433	863
	Vrouw	65	71	74	84	76	59	430	
Wallonië	Man	40	41	42	45	41	28	238	480
	Vrouw	39	40	42	46	43	32	242	
Brussel	Man	12	18	17	14	10	6	78	157
	Vrouw	13	19	16	13	11	8	80	
Totaal	Man	120	130	134	146	128	90	749	1.500
	Vrouw	116	130	132	143	130	99	751	

⁴ Bevolkingscijfers op 01/01/2016, bron: FOD Economie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>)

2.2 Uitvoering van het veldwerk

2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending

De organisatie en verzameling van de gegevens ging uit van M.A.S in samenwerking met het Rijksregister. Het Rijksregister stond 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. M.A.S. stond in voor de samenstelling van de postpakketten. Het Rijksregister was voorts nog belast met het openen van de retour-enveloppen teneinde de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

In totaal dienden N=1.500 valide ingevulde vragenlijsten verzameld te worden. Om dit aantal te behalen werd één zending georganiseerd waarbij 5.420 postpakketten⁵ werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 1.536 pakketten;
- Wallonië: 1.772 pakketten;
- Brussel: 2.112 pakketten.

De 5.420 geselecteerden kregen van het Rijksregister op hun thuisadres een envelop toegestuurd met hierin:

- een begeleidend schrijven (uitnodigingsbrief) opgemaakt door het BIPT;
- de vragenlijst;
- een retour-envelop (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 wordt er steeds op toegezien dat alle mogelijke maatregelen tot maximalisatie van de respons zoveel als mogelijk worden opgevolgd. M.A.S. laat zich hierbij leiden door deze die ontworpen zijn door Dillman⁶ en beschreven in de 'Total Design Methode'.

⁵ Het aantal pakketten is gebaseerd op de responscijfers van voorgaande jaren.

⁶ Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ Zo dient aan de begeleidende brief zeer veel aandacht besteed te worden. Hij moet erg motiverend werken.

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, aangezien het Rijksregister instaat voor het verzenden en ontvangen van de vragenlijsten en noch het BIPT, noch het onderzoeksbureau M.A.S. toegang hebben tot de coördinaten van de geselecteerden/respondenten.

Voorts werd nog melding gemaakt van:

- de uiterste terugstuurdatum;
 - de retour-envelop 'port betaald door bestemming';
 - de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen (zie verder);
 - de duurtijd van de enquête;
 - de verloting;
 - naam en telefoonnummer van M.A.S. medewerkers (NL / FR) bij wie men steeds terecht kon met vragen aangaande de vragenlijst.
- ❖ De vragenlijst moet zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk gemaakt worden door een verzorgde lay-out, liefst in brochurevorm.
Bij de optimalisatie van de vragenlijst werd derhalve – door M.A.S. – bijzondere zorg besteed aan het zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk maken van het enquêteformulier (cf. verzorgde lay-out en goede druk in boekvorm met nietje in de rug). Er werden tevens duidelijke instructies gegeven voor het invullen ervan (voorblad van het enquêteformulier).
 - ❖ Het terugzenden van de vragenlijst werd vergemakkelijkt door vooraf geadresseerde terugstuur-enveloppen aan de postpakketten toe te voegen. De enveloppen droegen de vermelding 'port betaald door bestemming'.
 - ❖ Nog een andere Dillman-maatregel is ervoor zorgen dat de vragenlijst de respondent vlak voor het weekend bereikt. Zodanig de postpakketten voor het weekend (vrijdag) bij de geselecteerden in de bus zouden vallen, werden deze door het Rijksregister woensdag op de post gedaan; dit geldt evenzeer voor de herinneringsmailing.
 - ❖ Tot slot raadt Dillman aan een geschenkje ('incentive') te 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 2017 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 coördinaten 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 het onderzoeksbureau M.A.S. 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 het onderzoeksbureau M.A.S.

Een herinneringsbrief kan worden verzonden om de niet-antwoorders alsnog aan te sporen tot medewerking. Dillman voorziet drie opvolgingszendingen: (1) na één week een voorgedrukte kaart voor iedereen, met dank voor wie reeds geantwoord heeft en met een herinnering voor de anderen; (2) na drie à vier weken een brief met een nieuwe vragenlijst ingesloten voor al diegenen die nog niet antwoordden; (3) een aangetekende brief na zeven weken.

Er werd geopteerd om na verloop van 2 weken na het verzenden van de vragenlijst een herinneringsbrief te sturen. Aangezien de vragenlijst anoniem was, en niet kon worden nagegaan wie de vragenlijst wel of niet teruggestuurd had, ontvingen alle 5.420 geselecteerden een herinnerings-postpakket. Het herinnerings-postpakket was identiek aan dit 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, werd gevraagd om het postpakket te negeren. Verder werd aangegeven dat indien zij de vragenlijst niet ontvangen hadden (of verloren hadden), zij een nieuw exemplaar konden ontvangen. Deze brief werd tevens opgemaakt op briefpapier van en met logo van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (President van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad).

2.2.3 Timing van het veldwerk

De 5.420 postpakketten werden allen verzonden door het Rijksregister op woensdag 1 maart 2017. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten 2 dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde vrijdag 3 maart 2017. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor maandag 13 maart 2017.

Twee weken na het verzenden van de vragenlijsten, gingen de herinneringspakketten de deur uit. Ook deze werden verzonden op een woensdag (15 maart 2017), zodat ze op vrijdag 17 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. De uiterste terugstuurdatum die in de herinneringsbrief vermeld stond, was maandag 27 maart 2017.

2.2.4 Online internet-enquête

M.A.S. bood de 5.420 geselecteerden eveneens de mogelijkheid om de vragenlijst via internet in te vullen mochten zij de vragenlijst niet schriftelijk wensen in te vullen. Dit werd vermeld in zowel de introductie- als herinneringsbrief. In de brief werd tevens aangegeven via welke internet-url men toegang kon krijgen tot de websurvey (i.c. www.ibpt-bipt.masresearch.eu). Om de anonimiteit van de enquête te waarborgen, was het niet nodig een inlogcode in te geven.

Het softwareprogramma dat gebruikt werd voor de online-enquête (Limesurvey) is voor dit doel ontworpen. Het softwareprogramma is dusdanig geschreven dat de respondent doorheen de enquête wordt geleid. In het geval van conditionele vragen, springt het scherm door naar de volgende te beantwoorden vraag.

De online-enquête werd zodanig geprogrammeerd dat de respondent steeds het invullen van de vragenlijst kon stopzetten en op een later tijdstip kon hervatten, met behoud van de reeds beantwoorde vragen.

2.2.5 (Non-)Respons

Van de 5.420 verzonden schriftelijke vragenlijsten, werden in totaal 1.553 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes ontvangen: 1.378 vragenlijsten werden naar het Rijksregister teruggestuurd met de post en 175 respondenten verkozen de enquête online in te vullen.

De bruto-responsgraad – berekend op alle vragenlijsten, inclusief deze die niet volledig werden ingevuld – ligt zodoende op 28,6% (25,4% per post en 3,2% via internet).

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 501 enquêtes (bruto-responsgraad van 33%);
- Wallonië: 521 enquêtes (bruto-responsgraad van 29%);
- Brussel: 531 enquêtes (bruto-responsgraad van 25%).

2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes

Na terugzending en eerste controle werden de ingevulde schriftelijke enquêtes ingevoerd. Vervolgens werd, zowel bij de ingevoerde enquêtes als bij de enquêtes die online werden ingevuld, gekeken naar de degelijkheid en de volledigheid van de ingevulde enquêtes.

De kwaliteit van het onderzoek volgt uit het uitvoeren van de noodzakelijke controles op het databestand die toelaten om aberraties te detecteren om zo te kunnen terugkoppelen naar de oorspronkelijke enquête. De antwoorden en antwoordpatronen moeten coherent zijn. Dit werd geëvalueerd op databaseniveau en omvatte o.a. het nagaan van tegenspraak, het nagaan of de vragen die beantwoord zijn ook effectief moesten beantwoord worden, ...

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 belangrijkste vragen moeten beantwoord zijn;
- de antwoorden op de onderling verbonden vragen moeten coherent zijn.

Waar nodig, werden correcties aangebracht aan het databestand. Deze correcties zijn telkens aangebracht op nieuwe variabelen zodat de originele informatie niet verloren zou gaan.

Na de controle van de volledigheid en coherentie van de antwoorden, en het opnemen van eventuele correcties, werden de open vragen gecodeerd en ondergebracht in antwoordcategorieën om hun aantal te beperken en mee op te nemen in de analyses.

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=1.545 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	34	32	28	47	55	41	237	498
	Vrouw	38	43	41	50	51	38	261	
Wallonië	Man	29	35	39	53	56	28	240	519
	Vrouw	52	65	41	47	53	21	279	
Brussel	Man	27	39	53	63	65	22	269	528
	Vrouw	41	56	53	38	49	22	259	
Totaal	Man	90	106	120	163	176	91	746	1.545
	Vrouw	131	164	135	135	153	81	799	

Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft de respectievelijke steekproefgrootte op het niveau van de Belgische bevolking een foutenmarge van maximaal 2,4%. 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 2,4% 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 4,2% en 4,3%.

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	4.799.720	498	95%	4,34%
Wallonië	2.670.452	519	95%	4,25%
Brussel	864.571	528	95%	4,21%
Totaal	8.344.743	1.545	95%	2,40%

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 gedrang kan brengen. Subgroepen die in de netto-steekproef over- of ondervertegenwoordigd 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	4,5%	4,8%	5,0%	5,8%	5,1%	3,7%	28,9%	57,5%
	Vrouw	4,3%	4,7%	5,0%	5,6%	5,1%	3,9%	28,7%	
Wallonië	Man	2,7%	2,7%	2,8%	3,0%	2,7%	1,9%	15,9%	32,0%
	Vrouw	2,6%	2,7%	2,8%	3,0%	2,9%	2,1%	16,1%	
Brussel	Man	0,8%	1,2%	1,2%	0,9%	0,7%	0,4%	5,2%	10,5%
	Vrouw	0,9%	1,3%	1,0%	0,9%	0,7%	0,5%	5,3%	
Totaal	Man	8,0%	8,7%	9,0%	9,7%	8,5%	6,0%	49,9%	100,0%
	Vrouw	7,8%	8,7%	8,8%	9,6%	8,7%	6,6%	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	2,2%	2,1%	1,8%	3,0%	3,6%	2,7%	15,3%	37,2%
	Vrouw	2,5%	2,8%	2,7%	3,2%	3,3%	2,5%	16,9%	
Wallonië	Man	1,9%	2,3%	2,5%	3,4%	3,6%	1,8%	15,5%	33,6%
	Vrouw	3,4%	4,2%	2,7%	3,0%	3,4%	1,4%	18,1%	
Brussel	Man	1,8%	2,5%	3,4%	4,1%	4,2%	1,4%	17,4%	34,2%
	Vrouw	2,7%	3,6%	3,4%	2,5%	3,2%	1,4%	16,8%	
Totaal	Man	5,8%	6,9%	7,8%	10,6%	11,4%	5,9%	48,3%	100,0%
	Vrouw	8,5%	10,6%	8,0%	8,7%	9,9%	5,2%	51,7%	

Wanneer beide met elkaar vergeleken worden (zie hiervoor tabel 7) valt in de eerste plaats op dat het aandeel respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de netto-steekproef 24% hoger ligt dan in de populatie. Anderzijds blijkt het aandeel respondenten uit Vlaanderen 25% lager te liggen in de netto-steekproef vergeleken met de populatie. De verdeling in de steekproef blijkt dus niet geheel over een te komen met de verdeling in de populatie.

Tabel 7: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	-2,3%	-2,7%	-3,2%	-2,8%	-1,5%	-1,0%	-13,6%	-25,3%
	Vrouw	-1,8%	-1,9%	-2,3%	-2,4%	-1,8%	-1,4%	-11,8%	
Wallonië	Man	-0,8%	-0,4%	-0,3%	0,4%	0,9%	-0,1%	-0,4%	1,6%
	Vrouw	0,8%	1,5%	-0,1%	0,0%	0,5%	-0,7%	2,0%	
Brussel	Man	1,0%	1,3%	2,2%	3,2%	3,5%	1,0%	12,2%	23,7%
	Vrouw	1,8%	2,3%	2,4%	1,6%	2,5%	0,9%	11,5%	
Totaal	Man	-2,2%	-1,8%	-1,2%	0,9%	2,9%	-0,1%	-1,6%	
	Vrouw	0,7%	1,9%	-0,8%	-0,9%	1,2%	-1,4%	1,6%	

Dat de verdeling van de netto-steekproef niet geheel overeenkomt met de verdeling van de populatie, hoeft echter geen onoverkomelijk probleem te zijn aangezien een weging kan worden uitgevoerd op de betreffende drie parameters; dit is een gangbare procedure in sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Indien de verwerking van de resultaten zou gebeuren met de huidige verhoudingen voor wat betreft gewest, leeftijd en geslacht, zouden bepaalde subgroepen te zwaar doorwegen in de uiteindelijke resultaten. Om die reden werden in de resultaten de juiste verhoudingen hersteld door aan de respondenten een bepaald gewicht (d.i. een wegingscoëfficiënt) toe te kennen, berekend op basis van het gewest, de leeftijds categorie en het geslacht van de respondent.

Tabel 8 geeft een overzicht van de wegingcoëfficiënten. Om deze te berekenen wordt voor een bepaalde subgroep (bv. Vlaanderen/man/25-34 jaar) gekeken naar wat het aandeel in de populatie is en vervolgens wat het aandeel in de steekproef is.

Indien we als voorbeeld mannen van 55 tot 64 jaar uit Vlaanderen nemen, blijkt hun aandeel in de populatie 5,1% te zijn (zie tabel 5); in de steekproef bedraagt hun aandeel 3,6% (zie tabel 6). De wegingscoëfficiënt wordt bekomen door het aandeel in de populatie te delen door het aandeel in de steekproef; in dit voorbeeld geeft dit $5,1/3,6=1,42$. Dit betekent concreet dat elke man van 55 tot 64 jaar uit Vlaanderen in de steekproef het gewicht 1,42 krijgt toegekend. Bij de berekening van de resultaten zal deze subgroep van respondenten voor 1,4 meetellen en dit is logisch aangezien ze in de steekproef ondervertegenwoordigd zijn vergeleken met de populatie.

Om de representativiteit niet in het gedrang te brengen is het evenwel noodzakelijk de wegingscoëfficiënten zo klein mogelijk te houden om te vermijden dat de antwoorden van een te klein aantal respondenten worden geëxtrapoleerd naar de betreffende subgroep in de populatie. De kleinste wegingcoëfficiënt bedraagt 0,1569 en de grootste 2,7652 – wat onder de grens van 2,8 blijft die in sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt toegepast.

Tabel 8: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Vlaanderen	Man	2,0298	2,3092	2,7652	1,8969	1,4427	1,3967
	Vrouw	1,7514	1,7039	1,8649	1,7339	1,5448	1,6000
Wallonië	Man	1,4357	1,1979	1,1117	0,8834	0,7534	1,0407
	Vrouw	0,7734	0,6387	1,0558	0,9993	0,8347	1,5778
Brussel	Man	0,4761	0,4679	0,3343	0,2309	0,1569	0,2904
	Vrouw	0,3197	0,3506	0,3128	0,3582	0,2267	0,3605

2.3 Verwerking en analyse van de gegevens

In dit gedeelte wordt meer uitleg gegeven bij de analyses die werden uitgevoerd, zijnde:

- univariate analyses;
- bivariate analyses;
- significantietoetsen.

Het softwarepakket dat hiervoor gebruikt werd, is SPSS.

De resultaten werden verwerkt middels **kruistabulaties**⁷ (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.

De volgende kruistabulaties werden – op vraag van het BIPT – uitgevoerd⁸:

- naar het gewest van de woonplaats van de respondenten;
- naar de leeftijdscategorie van de respondenten;
- naar het inkomensniveau van de respondenten;
- naar editie van het onderzoek (vgl. tussen de resultaten van editie 2012 t.e.m. 2017).

⁷ Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=100.

⁸ In deze editie 2017 wordt, in navolging van de editie 2016, geen kruistabulatie meer opgenomen naar geslacht. Deze werd vervangen door een kruistabulatie naar inkomen.

Voor elke kruistabulatie werd tevens aan de hand van een **significantietoets** (Chi², ANOVA, ...) nagegaan of een gevonden verschil (in antwoordpercentage of gemiddelde) tussen subgroepen, ook daadwerkelijk een verschil betrof of eerder aan toeval te wijten was. De bespreking van de resultaten beperkt zich tot verschillen die significant blijken.

In sociaal-wetenschappelijk 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.

De kruistabulaties, met bijhorende significantietoets, werden gebundeld in een afzonderlijk tabellenrapport. Dit rapport omvat de kruistabulaties in logische orde, met titulatuur (hoofding, paginering), met afdruk van de corresponderende subgroepen waarop de data betrekking hebben en met afdruk van de respectievelijke vraag- en antwoordmogelijkheden.

In de editie 2016 en in deze editie werden enkel respondenten van 15 jaar tot en met 74 jaar in de steekproef opgenomen, terwijl in voorgaande edities geen maximum leeftijdsgrens was ingesteld⁹. Om een correcte vergelijking van deze edities (2016 en 2017) met voorgaande edities (2012 t.e.m. 2015) te kunnen uitvoeren, werden de steekproeven van de voorgaande edities herwogen, waarbij de antwoorden van respondenten ouder dan 74 jaar niet in de resultaten zijn opgenomen. Hierdoor wijzigen uiteraard de resultaten van voorgaande edities voor wat betreft de vergelijkingsvragen.

⁹ In 2015 ontving het BIPT veel klachten van personen die een vragenlijst hadden gekregen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden. Om die reden werd beslist om vanaf editie 2016 een bovengrens in te stellen inzake leeftijd van de respondent.

3. Resultaten van de bevraging

3.1 Profiel van de respondent

In dit onderdeel wordt vooreerst een beeld geschetst van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Deze profielschets gaat dieper in op de socio-economische achtergrond van de respondent en zal als dusdanig vorm geven aan het kader nodig om de resultaten te interpreteren.

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 9: Geslacht van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Man	446	50,2%	245	49,6%	80	49,4%	771	49,9%
Vrouw	443	49,8%	249	50,4%	82	50,6%	774	50,1%
Totaal	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

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 15 jaar oud, de oudste respondenten zijn 74 jaar oud.

Tussen de gewesten zijn geen significante verschillen, noch naar gemiddelde leeftijd, noch naar de verdeling in leeftijdscategorieën.

Tabel 10: Leeftijd van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	136	15,3%	82	16,6%	26	16,0%	243	15,8%
25-34 jaar	147	16,6%	83	16,9%	38	23,4%	268	17,4%
35-44 jaar	154	17,3%	87	17,5%	34	21,2%	275	17,8%
45-54 jaar	176	19,8%	94	19,0%	28	17,4%	298	19,3%
55-64 jaar	158	17,8%	86	17,5%	21	13,2%	266	17,2%
65-74 jaar	118	13,3%	62	12,6%	14	8,8%	195	12,6%
Totaal	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

Tabel 11: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten

	N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Vlaanderen	889	44,2	45	27	16,257	15	74
Wallonië	494	43,9	44	22	16,367	15	74
Brussel	162	41,2	39	24	15,381	16	74
Totaal	1.545	43,8	44	27	16,225	15	74

3.1.3 Gewest

Bijna zes op de tien respondenten (58%) wonen in Vlaanderen, een derde (32%) woont in Wallonië en een op de tien respondenten (10%) woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

3.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen¹⁰

7% van de respondenten heeft een totaal maandelijks netto gezinsinkomen dat lager ligt dan € 1.200. Bijna een vijfde van de respondenten (18%) heeft een maandelijks netto-gezinsinkomen tussen € 1.200 en € 1.799. In de overige, hogere inkomenscategorieën vinden we telkens rond de 14% à 15% van de respondenten terug. Tot slot geeft 18% van de respondenten te kennen maandelijks over een netto gezinsinkomen van meer dan € 3.600 te beschikken. Eén op de zes respondenten (16%) weet niet hoeveel het totaal maandelijks netto gezinsinkomen bedraagt.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten voor wat betreft de verdeling naar totaal maandelijks netto gezinsinkomen, behalve voor wat betreft de laagste inkomenscategorie: Vlaanderen telt significant minder respondenten met een inkomen lager dan € 1.200 (m.n. 4%) in vergelijking met Brussel (11%) en Wallonië (10%).

¹⁰ 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 12: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	36	4,2%	49	10,1%	17	10,6%	102	6,7%
€ 1.200 - € 1.799	154	17,7%	91	18,7%	26	16,3%	271	17,9%
€ 1.800 - € 2.399	118	13,5%	73	15,0%	29	18,2%	220	14,5%
€ 2.400 - € 2.999	133	15,2%	57	11,7%	17	10,5%	207	13,6%
€ 3.000 - € 3.599	132	15,2%	61	12,6%	20	12,7%	214	14,1%
≥ € 3.600	160	18,4%	82	16,9%	24	14,9%	267	17,6%
Weet niet	138	15,8%	73	15,0%	27	16,8%	238	15,7%
Totaal	870	100,0%	487	100,0%	161	100,0%	1.518	100,0%

3.1.5 Aantal personen ten laste¹¹

In het huishouden van vier op de tien respondenten (40%) zijn geen personen ten laste. Bij bijna evenzoveel respondenten (39%) zijn er 1 tot 2 personen in het huishouden ten laste en bij 20% van de respondenten zijn 3 tot 5 personen ten laste in het huishouden. Slechts 1% van de respondenten heeft een huishouden met meer dan 5 personen ten laste.

Ook voor deze socio-economische parameter kunnen geen significante verschillen tussen de gewesten worden vastgesteld.

Tabel 13: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	355	40,3%	188	38,3%	69	42,4%	612	39,9%
1 à 2	326	37,0%	203	41,1%	64	39,5%	593	38,6%
3 à 5	192	21,8%	96	19,4%	26	16,3%	314	20,5%
Meer dan 5	7	,8%	6	1,1%	3	1,7%	15	1,0%
Totaal	881	100,0%	492	100,0%	162	100,0%	1.535	100,0%

¹¹ 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.

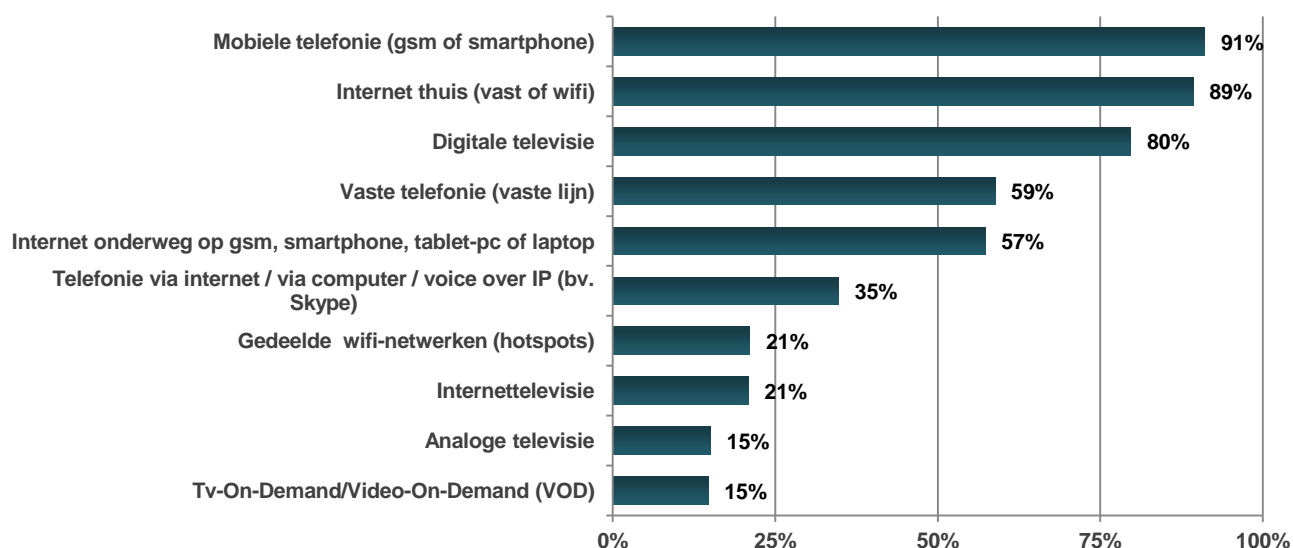
3.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

3.2.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

Uit de resultaten blijkt dat de diensten die het meest door de respondenten worden gebruikt, overeenstemmen met de vier voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België. Zo maken negen op de tien respondenten (91%) gebruik van mobiele telefonie, heeft 89% van de respondenten thuis internet, driekwart (80%) heeft digitale televisie en zes op de tien respondenten (59%) tot slot hebben thuis vaste telefonie.

Voorts geeft 57% van de respondenten aan over internet onderweg te beschikken (via gsm, tablet, enz.), telefoneert 35% via internet, maakt 21% gebruik van gedeelde wifi-netwerken (zogenaamde hotspots), kijkt 21% naar televisie via internet en heeft 15% analoge televisie. De dienst die het minst door de respondenten gebruikt wordt, is Tv -of Video-On-Demand (15%).

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



Basis: alle respondenten (N=1.545)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie -en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. In Vlaanderen beschikken opvallend meer respondenten over digitale televisie (88%) dan in Wallonië en Brussel (resp. 70% en 64%). Ook kent Vlaanderen – vergeleken met Wallonië – een hoger aandeel respondenten dat beschikt over internet thuis (resp. 91% t.o.v. 87%) en internet onderweg (resp. 60% t.o.v. 53%). Tot slot ligt nog het gebruik van gedeelde wifi-netwerken hoger in Vlaanderen vergeleken met Wallonië (resp. 25% t.o.v. 16%), alsook het gebruik van vaste telefonie vergeleken met Brussel (resp. 61% t.o.v. 48%)¹²

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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mobiele telefonie	813	91,5%	452	91,3%	143	88,1%	1.407	91,1%
Internet thuis	808	90,9%	428	86,6%	144	88,7%	1.379	89,3%
Digitale televisie	781	87,9%	347	70,1%	104	64,0%	1.232	79,7%
Vaste telefonie	539	60,7%	291	58,9%	78	48,2%	909	58,8%
Internet onderweg	534	60,1%	261	52,8%	90	55,6%	885	57,3%
Telefonie via internet	324	36,4%	152	30,8%	61	37,7%	537	34,8%
Gedeelde wifi-netwerken	220	24,8%	79	15,9%	27	16,6%	326	21,1%
Internettelevisie	179	20,2%	101	20,4%	42	26,0%	322	20,9%
Analoge televisie	138	15,5%	71	14,4%	24	14,9%	233	15,1%
Tv -of Video-On-Demand	123	13,9%	76	15,3%	28	17,2%	227	14,7%
Totaal	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

De leeftijd van de respondent heeft een invloed op het al dan niet beschikken/gebruiken van voornoemde telecommunicatiediensten. Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van¹³: internet onderweg (-0,324), internet thuis (-0,243), telefonie via internet (-0,213), internettelevisie (-0,165), gedeelte wifi-netwerken (-0,147) en Tv -of Video-On-Demand (-0,122). Slechts bij één dienst neemt het gebruik toe met de leeftijd, zijnde vaste telefonie (0,313).

Voor wat betreft het beschikken over mobiele telefonie, analoge of digitale televisie kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd van de respondent.

¹² We geven nog mee dat Voo op 29 juni 2015 gestopt is met het commercialiseren van 'standalone vaste telefonie'.

¹³ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Tabel 15: 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
Mobiele telefonie	91,2%	90,7%	90,7%	95,1% ^F	89,8%	87,8% ^D
Internet thuis	89,3% ^F	92,9% ^F	93,5% ^F	92,1% ^F	88,3% ^F	75,4% ^{A,B,C,D,E}
Digitale televisie	80,1%	79,8%	85,0% ^F	80,2%	79,7%	71,1% ^C
Vaste telefonie	53,2% ^{E,F}	41,6% ^{D,E,F}	47,2% ^{D,E,F}	64,7% ^{B,C,F}	72,8% ^{A,B,C}	77,9% ^{A,B,C,D}
Internet onderweg	66,3% ^{E,F}	68,9% ^{E,F}	68,1% ^{E,F}	58,6% ^{E,F}	42,9% ^{A,B,C,D}	32,4% ^{A,B,C,D}
Telefonie via internet	48,4% ^{B,D,E,F}	34,7% ^{A,F}	40,5% ^F	31,2% ^A	30,1% ^A	21,4% ^{A,B,C}
Gedeelde wifi-netwerken	24,3% ^F	21,9%	25,6% ^F	24,5% ^F	15,8%	11,7% ^{A,C,D}
Internettelevisie	27,1% ^E	24,6% ^E	21,5%	20,3%	13,5% ^{A,B}	17,8%
Analoge televisie	15,3%	12,3%	9,7% ^{D,F}	19,1% ^C	15,5%	19,2% ^C
Tv-/Video-On-Demand	16,2%	14,7%	19,7% ^F	15,7%	10,9%	9,3% ^C
Totaal (N)	243	268	275	298	266	195

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

Ook het inkomen – meer nog dan leeftijd – speelt een rol bij het gebruiken van of beschikken over bepaalde telecommunicatiediensten. We stellen vast dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van¹⁴: internet thuis (0,557), internet onderweg (0,421), digitale televisie (0,389), mobiele telefonie (0,382), Tv -of Video-On-Demand (0,344), telefonie via internet (0,331), gedeelte wifi-netwerken (0,261), vaste telefonie (0,221) en internettelevisie (0,117).

Analoge televisie wordt in de verscheidene inkomensgroepen in gelijke mate gebruikt.

Tabel 16: 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
Mobiele telefonie	82,9% ^{E,F}	89,3% ^F	88,1% ^F	93,1%	94,8% ^A	97,6% ^{A,B,C}
Internet thuis	73,2% ^{C,D,E,F}	81,7% ^{D,E,F}	88,2% ^{A,F}	94,9% ^{A,B}	94,9% ^{A,B}	98,3% ^{A,B,C}
Digitale televisie	51,8% ^{B,C,D,E,F}	72,4% ^{A,D,E,F}	80,7% ^A	84,6% ^{A,B}	90,0% ^{A,B}	88,1% ^{A,B}
Vaste telefonie	41,8% ^{E,F}	49,9% ^{E,F}	58,8%	59,0%	64,5% ^{A,B}	68,4% ^{A,B}
Internet onderweg	35,0% ^{D,E,F}	42,9% ^{D,E,F}	50,3% ^{E,F}	60,6% ^{A,B,F}	66,9% ^{A,B,C,F}	81,7% ^{A,B,C,D,E}
Telefonie via internet	15,2% ^{C,D,E,F}	22,4% ^{D,E,F}	34,2% ^{A,F}	42,7% ^{A,B}	39,2% ^{A,B}	51,8% ^{A,B,C}
Gedeelde wifi-netwerken	11,5% ^{D,F}	12,3% ^{D,E,F}	18,3%	28,2% ^{A,B}	24,4% ^B	28,9% ^{A,B}
Internettelevisie	16,5%	18,9%	17,2%	23,2%	24,6%	24,5%
Analoge televisie	17,9%	15,7%	12,8%	14,6%	16,4%	15,6%
Tv-/Video-On-Demand	6,6% ^{E,F}	6,8% ^{D,E,F}	12,3% ^F	15,8% ^B	20,7% ^{A,B}	23,4% ^{A,B,C}
Totaal (N)	102	271	220	207	214	267

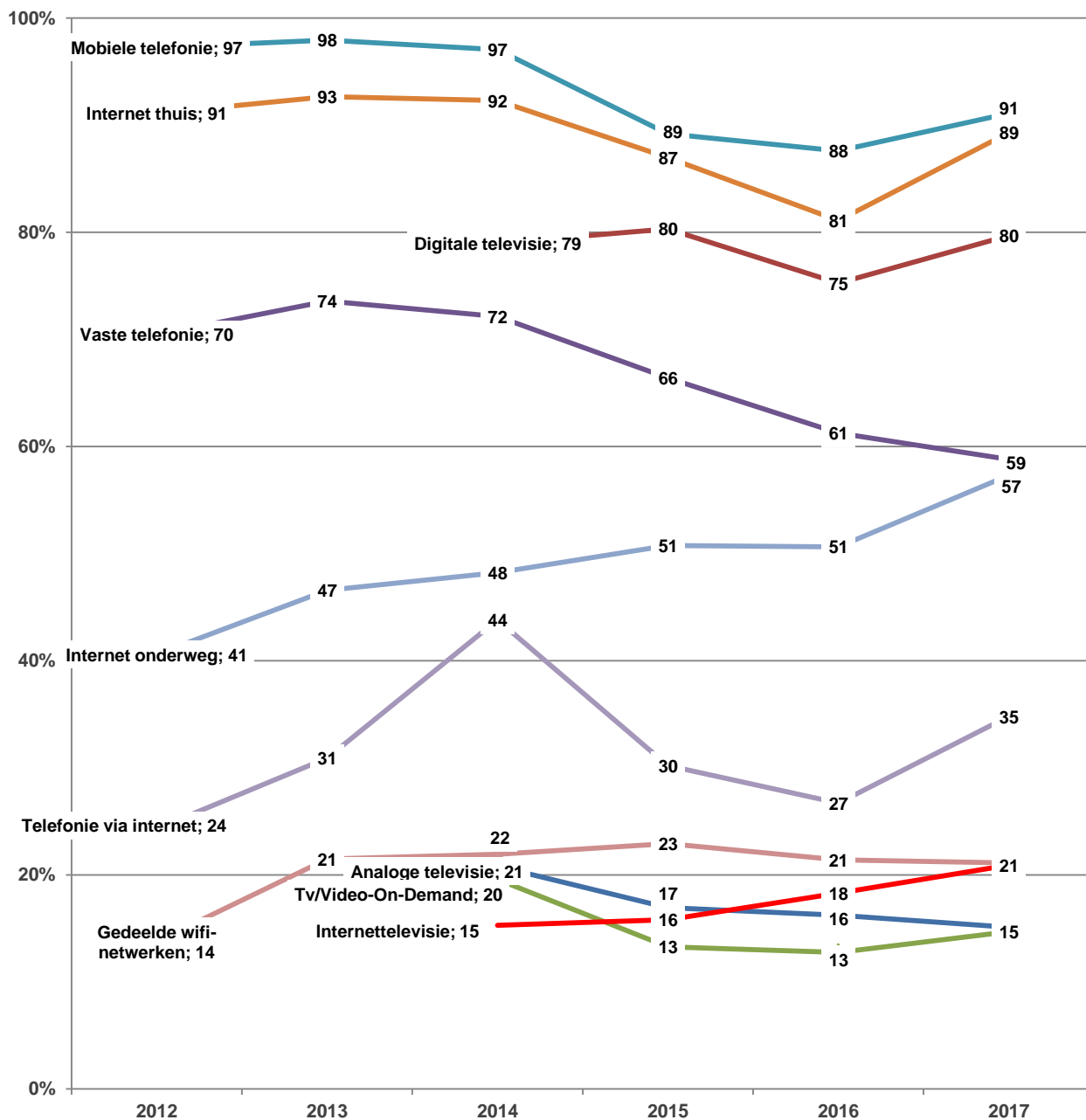
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

¹⁴ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Voor alle telecommunicatie-/mediadiensten kan een significant verschil worden vastgesteld met voorgaande jaren.

Voor het eerst sinds editie 2013 zien we toename van het aantal respondenten met **internet onderweg** (2012: 41%; 2013-2016: 47%-51%; 2017: 57%). Betreffende **internet thuis** stellen we, na een daling in 2015 en 2016 (resp. 87% en 81%), vast dat het gebruik in 2017 opnieuw stijgt tot het niveau van edities 2012 t.e.m. 2014 (m.n. 89%). Eenzelfde vaststelling geldt voor het gebruik van **mobiele telefonie**: na een daling in 2015 en 2016 zien we in 2017 opnieuw een stijging (m.n. 91% in 2017 t.o.v. 88% in 2016). Ook het gebruik van **digitale televisie** stijgt in 2017 – na een daling in 2016 tot 75% – opnieuw tot 80% (zoals in 2014 en 2015). De daling van het aandeel respondenten met **vaste telefonie** blijkt (voorlopig?) gestuit: net zoals in 2016 gebruiken in 2017 zes op de tien respondenten vaste telefonie, zijnde een significant lager aandeel dan in edities 2012 t.e.m. 2015. Het gebruik van **gedeelde wifi-netwerken** is – sinds een stijging in 2013 – stabiel gebleven (21% t.o.v. 14% in 2012). Het aandeel respondenten met **analoge televisie** enerzijds, **Tv -of Video-On-Demand** anderzijds, blijft onveranderd ten aanzien van 2015 en 2016, maar ligt wel lager dan in 2014 (resp. 15% t.o.v. 21%, en 15% t.o.v. 20%). Het gebruik van **internettelevisie** blijft onveranderd ten opzichte van 2016, maar ligt wel significant hoger dan in edities 2014 en 2015 (resp. 21% t.o.v. 15%-16%). Het gebruik van **telefonie via internet** tot slot fluctueert nogal: in 2017 ligt dit hoger dan in 2012 en 2016 (resp. 35% t.o.v. 24% en 27%), maar lager dan in editie 2014 (44%).

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



Basis: alle respondenten (N=1.545)

3.2.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

Zeven op de tien respondenten (73%) geven aan dat minstens sommige van de diensten die ze gebruiken gebundeld zijn in een pack. Een vijfde van de respondenten heeft geen bundel en 7% weet het niet.

In Wallonië en Brussel vinden we een hoger aandeel respondenten die geen bundel hebben in vergelijking met Vlaanderen (resp. 25% t.o.v. 16%).

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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	681	76,6%	334	67,5%	106	65,2%	1.121	72,5%
Neen	145	16,3%	123	25,0%	41	25,4%	310	20,1%
Ik weet het niet	62	7,0%	37	7,5%	15	9,4%	115	7,4%
Totaal	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

Naar leeftijd kan geen lineair verband worden vastgesteld. Wel blijken 45 tot 64-jarigen significant vaker een bundel te hebben (79%) vergeleken met de jongste en de oudste respondenten (resp. 67% en 64%).

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat sommige van de gebruikte diensten gebundeld zijn in een pack (0,368). Het zijn de twee laagste inkomensgroepen (tot € 1.799) die minder over een bundel beschikken (50% tot 63%) vergeleken met de hogere inkomensgroepen (≥ € 1.800; 76% tot 86%).

Tabel 18: 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
Ja	67,4% ^{D,E}	69,0%	73,0%	78,6% ^{A,F}	79,3% ^{A,F}	64,4% ^{D,E}
Neen	18,0%	23,8%	20,0%	17,3%	16,2%	26,9%
Ik weet het niet	14,6% ^{D,E}	7,1%	6,9%	4,0% ^A	4,5% ^A	8,7%
Totaal (N)	243	268	275	298	266	195
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	50,3% ^{C,D,E,F}	62,9% ^{C,D,E,F}	76,4% ^{A,B}	77,0% ^{A,B}	86,5% ^{A,B}	83,3% ^{A,B}
Neen	35,8% ^{D,E,F}	29,3% ^{D,E,F}	20,8%	16,4% ^{A,B}	11,4% ^{A,B}	11,5% ^{A,B}
Ik weet het niet	13,9% ^{C,E}	7,8%	2,8% ^A	6,7%	2,1% ^A	5,2%
Totaal (N)	102	271	220	207	214	267

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 voorliggende editie 2017 geeft 20% van de respondenten aan geen bundel/pack te hebben; dit is significant minder dan in 2016 en 2014 (resp. 24% en 26%).

Tabel 19: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie

	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ja	--	67,7% ^D	67,6% ^D	74,8% ^{B,C,E}	68,7% ^D	72,5%
Neen	--	24,0%	26,2% ^{D,F}	20,1% ^C	24,4% ^F	20,1% ^{C,E}
Ik weet het niet	--	8,3% ^D	6,1%	5,1% ^B	6,9%	7,4%
Totaal (N)	--	1.207	1.029	1.159	1.405	1.545

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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: 27% van de respondenten geeft aan een pack te hebben met deze combinatie van diensten. Plaats twee, drie en vier liggen dicht tegen elkaar: een pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie, internet thuis en internet onderweg (17%), een pack bestaande uit mobiele telefonie en internet onderweg (16%) en een pack met digitale televisie en internet thuis (15%). De top vijf wordt afgesloten door een pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie en internet thuis (10%).

Tabel 20: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis	180	26,5%	96	28,8%	28	26,9%	305	27,2%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg	142	20,8%	34	10,1%	11	10,4%	187	16,6%
Mobiele telefonie + Internet onderweg	110	16,1%	48	14,4%	23	22,0%	181	16,1%
Televisie + Internet thuis	102	15,0%	47	14,0%	19	17,7%	167	14,9%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis	70	10,3%	31	9,2%	7	6,3%	108	9,6%
...								
Totaal	681	100,0%	334	100,0%	106	100,0%	1.121	100,0%

Het pack met de vijf diensten (digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie, internet thuis en internet onderweg) komt minder frequent voor in Wallonië en Brussel (10%) vergeleken met Vlaanderen (21%).

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 (14% tot 29% van de 15 tot 54-jarigen t.o.v. 5% à 7% van de 55 tot 74-jarigen) en het pack met televisie en internet thuis (13% tot 26% van de 15 tot 44-jarigen t.o.v. 7% van de 45-54-jarigen en 2% van de 65-74-jarigen). Anderzijds komt het pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie en internet thuis net wel vaker voor bij de oudere respondenten (13% tot 15% van de 55 tot 74-jarigen t.o.v. 4% van de 25 tot 34-jarigen).

Naar inkomen kan slechts voor één bundel een significant verschil worden vastgesteld: het pack met alle vijf de diensten komt meer voor bij respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 2.400 tot € 2.999 (27%) dan bij respondenten met een inkomen lager dan € 1.200 (6%) en respondenten met een inkomen tussen € 1.800 en € 2.399 (10%).

Ook in 2015 en 2016 kwam het pack met televisie, vaste telefonie en internet thuis, het meest frequent voor. Het aandeel lag in 2015 zelfs nog significant hoger (m.n. 39% t.o.v. 31% in 2016 en 27% in 2017).

3.2.2 Keuze van de operatoren

3.2.2.1 OPERATOR(EN)

Er moet worden opgemerkt dat niet alle operatoren dezelfde diensten aanbieden. Zo biedt bijvoorbeeld Base enkel nog mobiele telefonie aan sinds december 2014 (Base beschikte over een aanbod van vaste telefonie en internettoegang thuis via Snow¹⁵) maar beschikt over een eigen netwerk, terwijl operatoren Voo of Telenet MVNO-contracten ondertekend hebben waardoor ze operatoren van virtuele mobiele netwerken kunnen worden. Er zijn trouwens heel wat dergelijke virtuele operatoren op de Belgische markt.

Voorts moet worden opgemerkt dat in 2016 twee operatoren hun naam gewijzigd hebben: Numéricable werd SFR op 15 februari 2016 en Mobistar werd Orange op 1 maart 2016. Beide operatoren werden onder hun nieuwe naam in de vragenlijst van 2017 opgenomen.

De helft van de respondenten (52%) laat weten klant te zijn bij Proximus, op de tweede plaats staat Telenet (41%) en op de derde plaats vinden we Orange (24%). De vierde en vijfde plaats worden respectievelijk ingenomen door Voo (14%) en Base (11%). De overige operatoren worden telkens door minder dan 5% van de respondenten vernoemd.

Niet in elk gewest is elke operator even sterk vertegenwoordigd. Zo zijn respondenten uit Vlaanderen hoofdzakelijk klant bij Telenet (68%), Proximus (42%) en Orange (20%). Respondenten in Wallonië zijn in hoofdzaak klant bij Proximus (67%), Voo (39%) en Orange (31%). Respondenten woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot slot zijn voornamelijk klant bij Proximus (62%), Base (24%) en Orange (22%).

¹⁵ Gelanceerd in februari 2013 en stopgezet in december 2014.

Tabel 21: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	377	42,5%	331	66,9%	101	62,2%	809	52,4%
Telenet	606	68,2%	2	,4%	18	11,1%	626	40,5%
Orange	175	19,7%	153	30,9%	36	22,5%	364	23,6%
Voo	2	,2%	195	39,5%	15	9,0%	212	13,7%
Base	67	7,6%	57	11,5%	39	24,0%	163	10,5%
Scarlet	40	4,5%	20	4,0%	9	5,8%	69	4,5%
Mobile Vikings	43	4,8%	2	,4%	5	3,1%	50	3,2%
Lycamobile	18	2,0%	5	1,0%	6	3,9%	29	1,9%
SFR	3	,3%	2	,3%	15	9,4%	20	1,3%
...								
Totaal	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

Voor wat de vijf belangrijkste operatoren betreft, kan slechts één significant verschil naar leeftijd worden vastgesteld: Orange telt significant meer klanten in de leeftijdscategorie 35 tot 44 jaar (30%) dan in de leeftijdsklasse 55 tot 64 jaar (17%).

Naar inkomen zijn er bij twee van de vijf belangrijkste operatoren significante verschillen¹⁶: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe groter de kans dat men klant is bij Proximus (0,173), alsook hoe groter de kans dat men klant is bij Telenet (0,115).

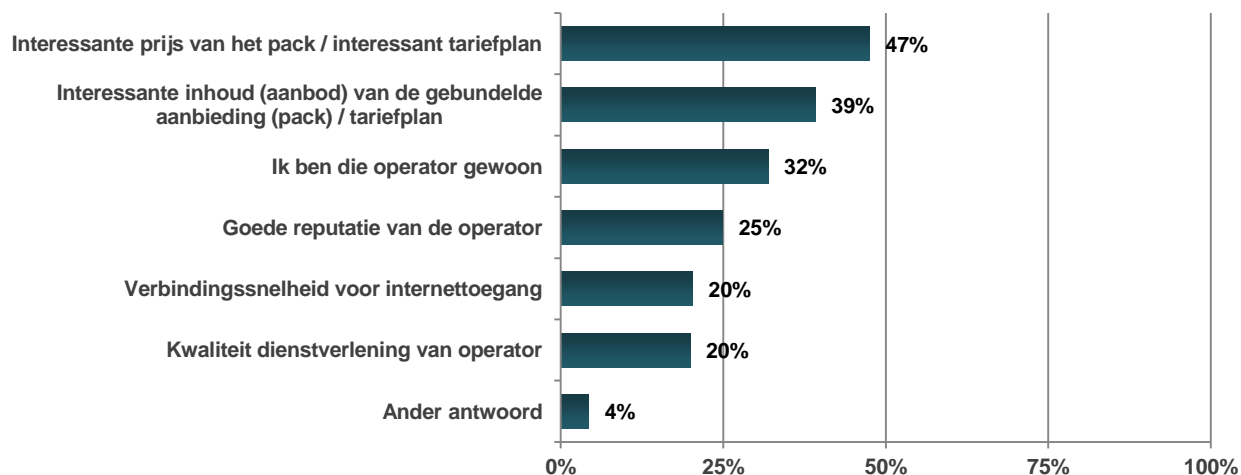
Proximus – tot 2014 opgesplitst in Belgacom en Proximus (Belgacom Mobile) – verloor in 2016 wat terrein ten opzichte van de voorgaande jaren (in 2016: 55% t.o.v.60% à 65% in 2012-2015), maar blijft in 2017 op eenzelfde niveau (53%). Over de edities heen kon reeds een dalende trend worden opgemerkt inzake 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%. Het aandeel van Base ligt in 2017 significant lager in vergelijking met 2012 (resp. 11% vs. 17%). 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 (47%), is de prijs van het pack of tariefplan. Voorts zijn ook een interessante inhoud (39%), het vertrouwd zijn met een operator (32%) en een goede reputatie van de operator (25%) drie belangrijke keuzecriteria. Een vijfde van de respondenten (20%) geeft aan bij het kiezen van een operator rekening te houden met de verbindingssnelheid voor internettoegang, alsook met de kwaliteit van de dienstverlening van de operator.

¹⁶ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

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



Basis: alle respondenten (N=1.518; 27 respondenten gaven geen antwoord)

Tussen de gewesten kan geen verschil worden vastgesteld inzake de keuzecriteria die een rol spelen bij het kiezen van een operator.

Voorts kan worden vastgesteld dat de leeftijd van de respondent een (beperkte) rol speelt inzake de criteria waar men belang aan hecht bij het kiezen van een operator. Hoe jonger de respondent, hoe meer belang deze hecht aan¹⁷: de prijs van het pack of tariefplan (-0,175), de reputatie van de operator (-0,139), de inhoud van het pack of tariefplan (-0,125) en de verbindingssnelheid voor internettoegang (-0,086). Voorts is voor 47% van de oudste leeftijdsgroep (65-74 jaar) de vertrouwdheid met de operator een keuzecriterium, terwijl dit bij de overige leeftijdsgroepen significant lager ligt (29% tot 32%).

Ook de inkomensgroep waartoe de respondent behoort, heeft een (beperkte) invloed op de keuzecriteria waar rekening mee wordt gehouden bij het kiezen van een operator. Zo blijkt dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe meer belang men hecht aan: de verbindingssnelheid voor internettoegang (0,166), de inhoud van het pack of tariefplan (0,133), alsook de prijs van het pack of tariefplan (0,107). Anderzijds blijkt dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe meer belang men hecht aan de vertrouwdheid met de operator (-0,085); iets wat waarschijnlijk kan verklaard worden door het feit dat de oudste leeftijdsgroep (die veel belang hecht aan vertrouwdheid) tot de lagere inkomensgroepen behoort.

Een interessante prijs van het pack/tariefplan was in editie 2012 voor 41% van de respondenten een keuzecriterium; in 2017 ligt dit met 47% significant hoger. In voorgaande jaren (2013-2015) was een interessante inhoud van een bundel of tariefplan voor 45% tot 50% van de respondenten een keuzecriterium. In 2016 daalde het aandeel opnieuw naar het niveau van 2012, met name 36%; dit blijft gehandhaafd in 2017 (39%). Sinds 2013 speelt de goede reputatie van de operator voor een vijfde van de respondenten een rol (komende van 14% in 2012); in 2017 wint dit keuzecriteria iets aan belang waardoor het significant hoger ligt dan in edities 2012 én 2013 (resp. 25% t.o.v. 14% en 20%). Ook de verbindingssnelheid van de internettoegang wint in huidige editie aan belang (20%) en wijkt hierdoor significant af van edities 2013 (14%) en 2016 (16%).

¹⁷ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

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

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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. Respondenten werd gevraagd – 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 drie populairste applicaties die door respondenten gebruikt worden om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Facebook Messenger (49%), Whatsapp (46%) en Skype (38%). Ook FaceTime (enkel voor Apple-gebruikers) en Viber werden nog frequent vermeld (resp. 15% en 10%). Een vijfde van alle respondenten (22%) maakt geen gebruik van dergelijke applicaties.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden dergelijke applicaties meer gebruikt (90%) dan in Vlaanderen (75%) en Wallonië (81%); ook het verschil tussen Vlaanderen en Wallonië blijkt significant. In alle gewesten zijn Facebook Messenger, Skype en Whatsapp de drie meest gebruikte applicaties, maar ze worden niet in alle gewesten in gelijke mate gebruikt. Facebook Messenger wordt meer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (62%) en Wallonië (61%) gebruikt en minder in Vlaanderen (40%). Skype wordt door 49% van de respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebruikt, een significant hoger aandeel dan in Vlaanderen (35%). Whatsapp en Facetime worden significant minder in Wallonië gebruikt (resp. 30% en 11%) vergeleken met Vlaanderen (resp. 52% en 16%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 61% en 19%). Viber wordt het meest in Brussel gebruikt (23% van de respondenten), vervolgens in Wallonië (14%) en tot slot slechts door 5% van de Vlaamse respondenten. Een laatste verschil vinden we voor wat betreft de applicatie Blackberry Messenger: 3% van de respondenten in Vlaanderen gebruiken deze applicatie ten opzichte van slechts 0,7% in Wallonië.

Tabel 23: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	356	40,1%	301	60,9%	100	61,6%	757	49,0%
Whatsapp	465	52,4%	150	30,4%	99	61,4%	715	46,3%
Skype™	309	34,8%	197	39,8%	80	49,3%	586	37,9%
FaceTime	141	15,9%	54	10,9%	30	18,6%	225	14,6%
Viber	45	5,1%	71	14,4%	37	23,0%	154	9,9%
GoogleTalk	17	2,0%	13	2,7%	5	3,2%	36	2,3%
Blackberry Messenger	29	3,2%	3	0,7%	2	1,0%	34	2,2%
Andere applicatie	17	1,9%	10	2,1%	6	3,6%	33	2,2%
Geen van bovenstaande	226	25,4%	94	18,9%	16	9,6%	335	21,7%
Totaal	889	100,0%	494	100,0%	162	100,0%	1.545	100,0%

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent¹⁸: hoe ouder de respondent, hoe minder men dergelijke applicaties gebruikt (0,532). Ook voor een aantal applicaties kan een verband met leeftijd worden vastgesteld: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van Facebook Messenger (-0,515), Whatsapp (-0,282), Skype (-0,235), Viber (-0,223) en FaceTime (-0,210).

Het verband met het inkomen van de respondent is iets minder sterk, maar we kunnen stellen dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij een of meerdere van dergelijke applicaties gebruikt (-0,149). Bij drie applicaties neemt het gebruik toe met het inkomen: FaceTime (0,248), Whatsapp (0,289) en Skype (0,150). Anderzijds worden Viber en Facebook messenger eerder door de lagere inkomensgroepen gebruikt (resp. -0,196 en -0,116).

In vergelijking met edities 2015 en 2016 zien we dat in 2017 een hoger aandeel respondenten gebruik maakt van dergelijke applicaties (resp. 78% t.o.v. 65% en 68%). Zo is het gebruik van de applicatie Whatsapp toegenomen (van 29% in 2015, naar 35% in 2016, tot 46% in 2017), alsook het gebruik van Facebook Messenger (van 40% in 2016 naar 49% in 2017). De enige applicatie waar een daling van het gebruik kan worden vastgesteld, betreft Viber: in 2015 maakte nog 13% hier gebruik van, in 2017 is dit nog 10%.

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of hij/zij de bewuste dienst enkel gebruikt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 24: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? Tabel 24 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** toont dat Skype de meest gebruikte applicatie is om mee te telefoneren: 32% van alle respondenten gebruikt Skype om te telefoneren. Whatsapp, Facebook Messenger en FaceTime worden door 12% tot 23% van de respondenten gebruikt om te telefoneren. Voor wat betreft het verzenden van berichten, zijn voornamelijk Facebook Messenger en Whatsapp populair met respectievelijk 30% en 23% van de respondenten die deze diensten hiervoor gebruiken.

¹⁸ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Tabel 24: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	22	1,42%	466	30,16%	259	16,76%
Whatsapp	35	2,27%	351	22,72%	320	20,71%
Skype™	298	19,29%	69	4,47%	189	12,23%
FaceTime*	143	9,26%	20	1,29%	49	3,17%
Viber	20	1,29%	54	3,50%	74	4,79%
GoogleTalk	4	0,26%	15	0,97%	13	0,84%
Blackberry Messenger	4	0,26%	23	1,49%	4	0,26%
Totaal	1.545	100,0%	1.545	100,0%	1.545	100,0%

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

Bekijken we elke dienst afzonderlijk om na te gaan of ze voornamelijk gebruikt wordt om te telefoneren en/of berichten te verzenden naar een computer, een telefoon of beide, dan blijkt uit tabel 25 dat ongeveer de helft (54%) van de respondenten die Facebook Messenger gebruiken, zowel naar een computer als naar een telefoon bellen en/of berichten verzenden. Skype wordt vaker gebruikt om naar een computer te telefoneren en/of berichten te verzenden (89%), dan naar een telefoon (47%). Het omgekeerde zien we bij FaceTime: 86% gebruikt het om te telefoneren naar een telefoon en 46% om te telefoneren naar een computer. Ook Whatsapp en Viber worden voornamelijk gebruikt om te telefoneren en/of berichten te verzenden naar een telefoon (resp. 96% en 91%), dan om te telefoneren en/of berichten te verzenden naar een computer (resp. 27% en 35%).

Tabel 25: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden naar een computer, een telefoon (vast/mobiel) of beide? (rij-%)

	Computer		Vaste of mobiele telefoon		Beide		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	N
Facebook Messenger	139	19,4%	187	26,2%	389	54,4%	716	100,0%
Skype™	297	52,7%	59	10,5%	207	36,8%	563	100,0%
Whatsapp	24	3,6%	481	72,8%	155	23,5%	660	100,0%
FaceTime	28	13,7%	111	54,3%	65	32,0%	205	100,0%
Viber	13	8,9%	93	65,1%	37	26,0%	143	100,0%
GoogleTalk	11	33,2%	9	26,3%	13	40,5%	33	100,0%
Blackberry Messenger	4	16,7%	11	49,5%	7	33,7%	22	100,0%

Tot slot werd aan de respondenten die deze diensten gebruiken, gevraagd hoe vaak ze deze gebruiken 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 maakt 39% 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 vierde van de respondenten (26%) deze diensten minstens verschillende keren per week te gebruiken. 12% maakt er één keer per week gebruik van en 33% hooguit een keer per maand. Drie op de tien respondenten (29%) maakt van deze diensten nooit gebruik om internationale oproepen te doen of berichten te verzenden.

Tabel 26: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?

	Nationale oproepen		Internationale oproepen	
	N	%	N	%
De hele tijd	468	40,2%	118	11,1%
Verschillende keren per week	449	38,6%	159	15,0%
Eén keer per week	108	9,3%	128	12,1%
Ten hoogste één keer per maand	101	8,7%	352	33,1%
Nooit	38	3,2%	305	28,7%
Totaal	1.164	100,0%	1.063	100,0%

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

- De daling in het gebruik van internet thuis en vaste telefonie die in editie 2015 werd ingezet (resp. 87% en 66%) en zich verderzette in editie 2016 (resp. 81% en 61%), lijkt (voorlopig) gestuit. Het gebruik van internet thuis is zelfs opnieuw gestegen tot het niveau van edities 2012 t.e.m. 2014. Voor het eerst sinds editie 2013 zien we een toename van het aantal respondenten met internet onderweg (van 41% in 2012 tot 57% in 2017). Ook het gebruik van digitale televisie stijgt in 2017 – na een daling in 2016 tot 75% – opnieuw tot 80% (zoals in 2014 en 2015). Na een daling in 2015 zien we in 2017 opnieuw een stijging inzake het gebruik van mobiele telefonie, m.n. 91% in 2017 t.o.v. 88% in 2016. Het gebruik van de overige diensten blijft op eenzelfde niveau als in voorgaande edities.
- Na een stijging in 2015, daalde in 2016 het aandeel respondenten met een bundel opnieuw naar het niveau van 2013 en 2014 (69%). In 2017 laat 73% weten over een bundel te beschikken, een vergelijkbaar aandeel als in de vorige edities. Wel zien we ten opzichte van de vorige editie in 2016 een lichte daling van het aandeel respondenten zonder bundel (resp. 20% t.o.v. 24%). De klassieke ‘triple play’ (i.c. televisie, internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel.
- Er zijn 5 leidinggevende operatoren: Proximus, Telenet, Orange, Voo en Base. Proximus blijft de populairste operator. Er dient te worden opgemerkt dat Proximus het merk geworden is voor alle Belgacom- en Proximus (BelgacomMobile)-producten. De belangrijkste criteria bij de keuze van een operator zijn vooral van economische en praktische aard: een interessante prijs en/of inhoud van het pack of tariefplan enerzijds, het gewoon zijn van de operator anderzijds.
- De markt van de internettelefonie en berichten via het internet wordt gedomineerd door drie diensten: Facebook Messenger, Whatsapp en Skype. Waar Whatsapp en Skype in 2016 nog in dezelfde mate gebruikt werden, heeft Whatsapp zich nu stevig op de tweede plaats genesteld (na Facebook Messenger). Skype wordt het vaakst gebruikt om te telefoneren (door 32% van alle respondenten); Facebook Messenger en Whatsapp worden eerder gebruikt om berichten te versturen (door +-45% van alle respondenten) en in tweede instantie om te telefoneren (door +- 20% van alle respondenten).

3.3 Tevredenheid

In dit onderdeel wordt gepeild naar de tevredenheid van de respondenten van telecommunicatiediensten. Respondenten werd gevraagd om verschillende aspecten van hun bundel(s), vaste telefonie, mobiele telefonie en 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 facturering.

Tot slot werd telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Voorts wordt ook een vergelijking gemaakt met editie 2016 (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 zoals in edities 2016 en 2017).

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

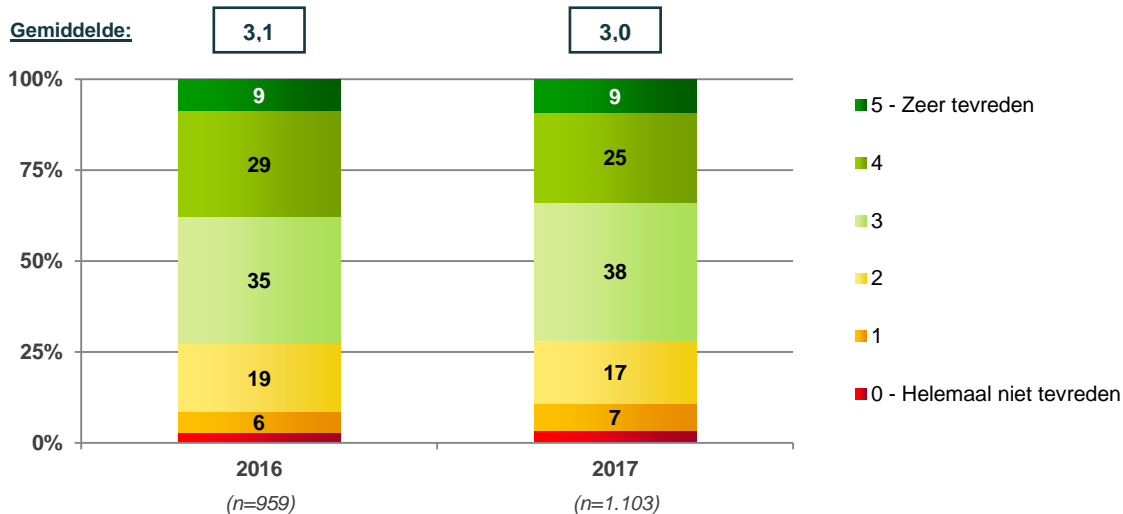
3.3.1 Tevredenheid over de bundels

3.3.1.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Een derde van de respondenten (34%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover men beschikt bij de operator aangaande bundel(s). Bijkomend laat 38% 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: ≤ 2 op 5).

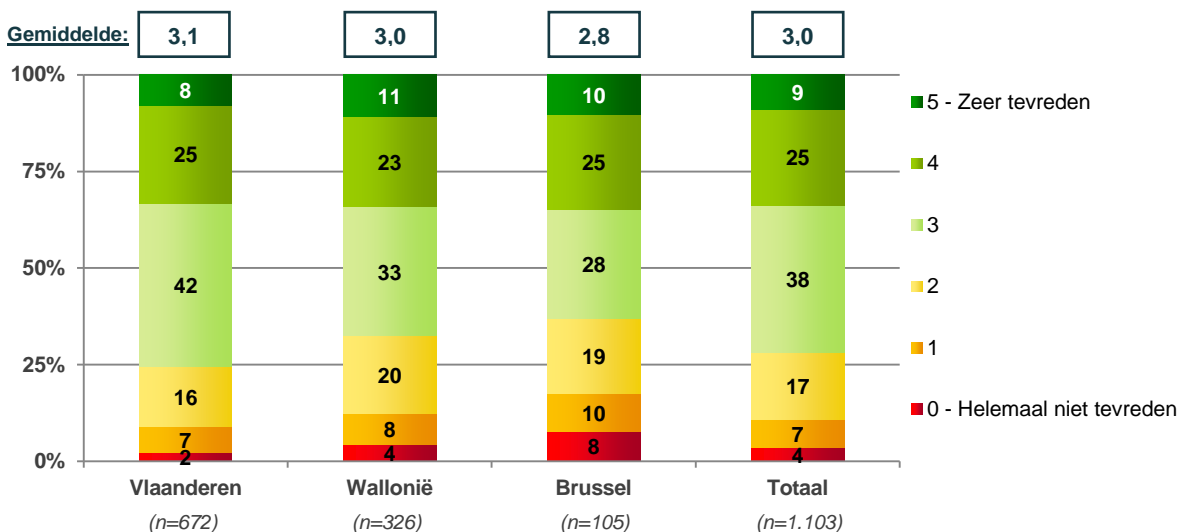
Uit de gemiddelde score van 3,0 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

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



De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met editie 2016 kan geen verschil worden vastgesteld.

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



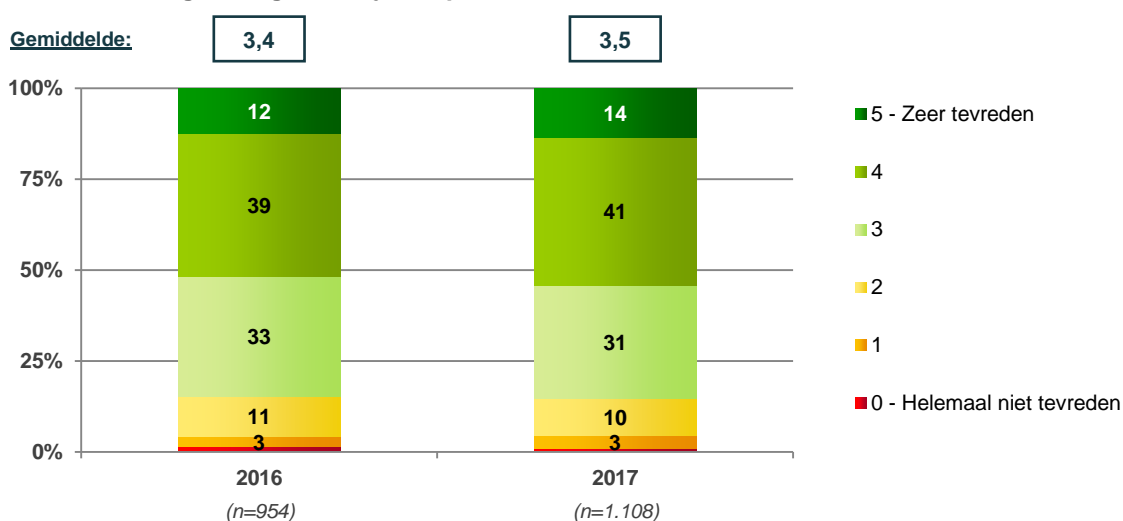
3.3.1.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

De helft van de respondenten met een bundel (54%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 31% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten met een bundel (15%), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

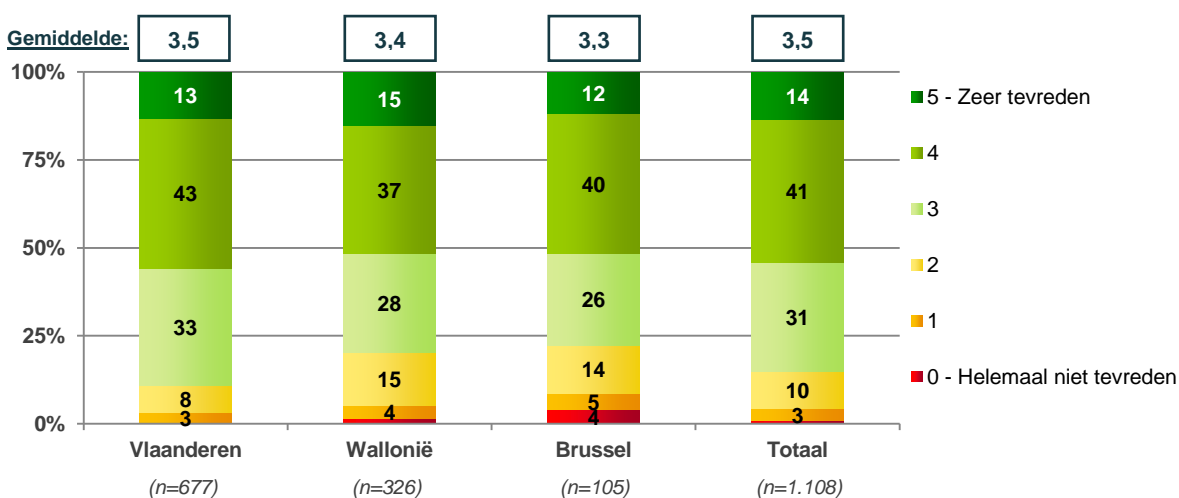
Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten van bundels over het algemeen vrij tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met editie 2016 kan geen significant verschil worden vastgesteld.

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



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



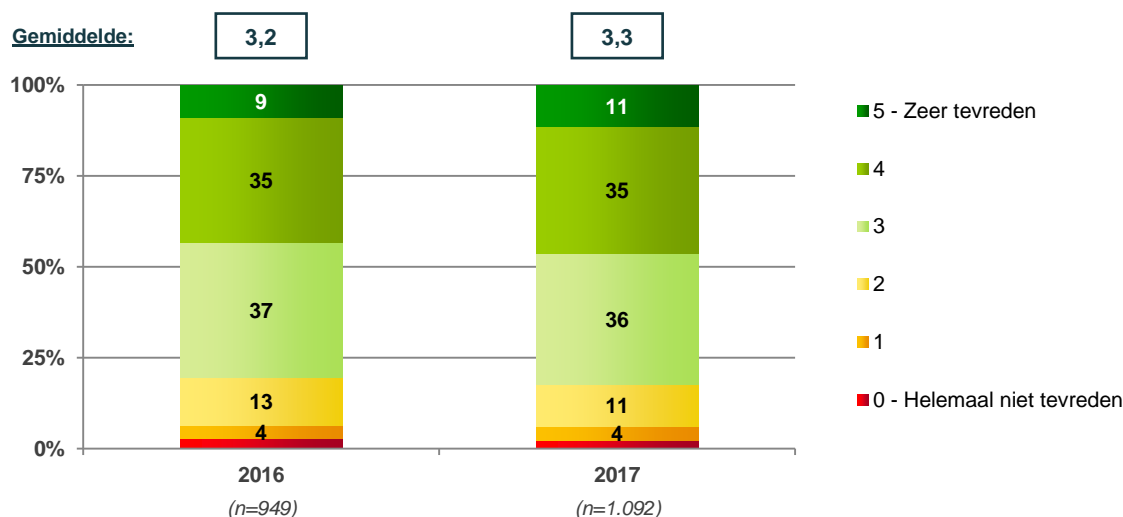
3.3.1.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Iets meer dan vier op de tien respondenten met een bundel (46%) zijn tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 36% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vijfde van de respondenten met een bundel (18%), niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft bundels (score: ≤ 2 op 5).

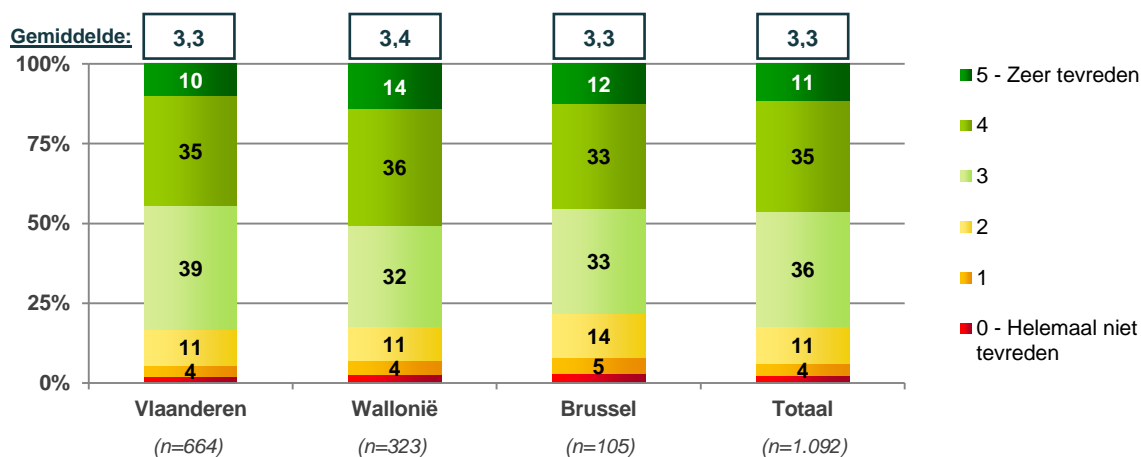
Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met editie 2016 kan geen verschil worden vastgesteld.

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



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



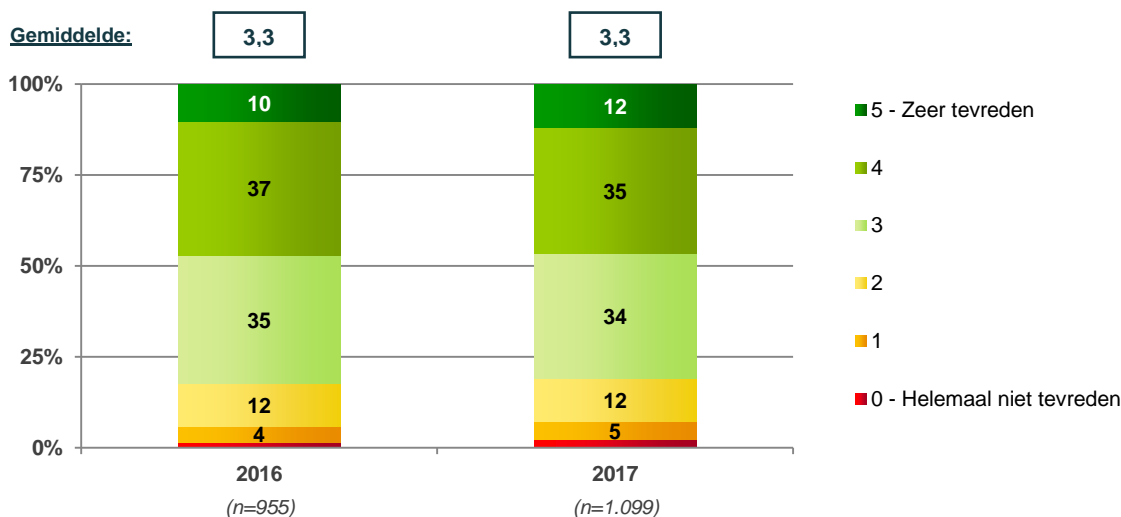
3.3.1.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Bijna de helft van de respondenten met een bundel (47%) is tevreden over de informatie die hij/zij krijgt van de operator aangaande de bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 34% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 19% van de respondenten met een bundel niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande de bundel (score: ≤ 2 op 5).

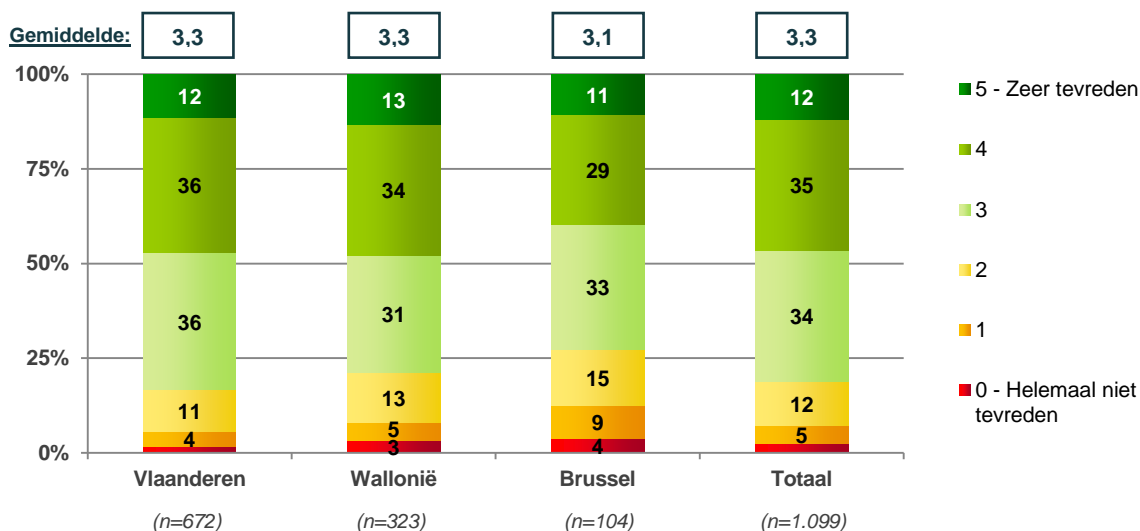
Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met editie 2016 kan geen 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



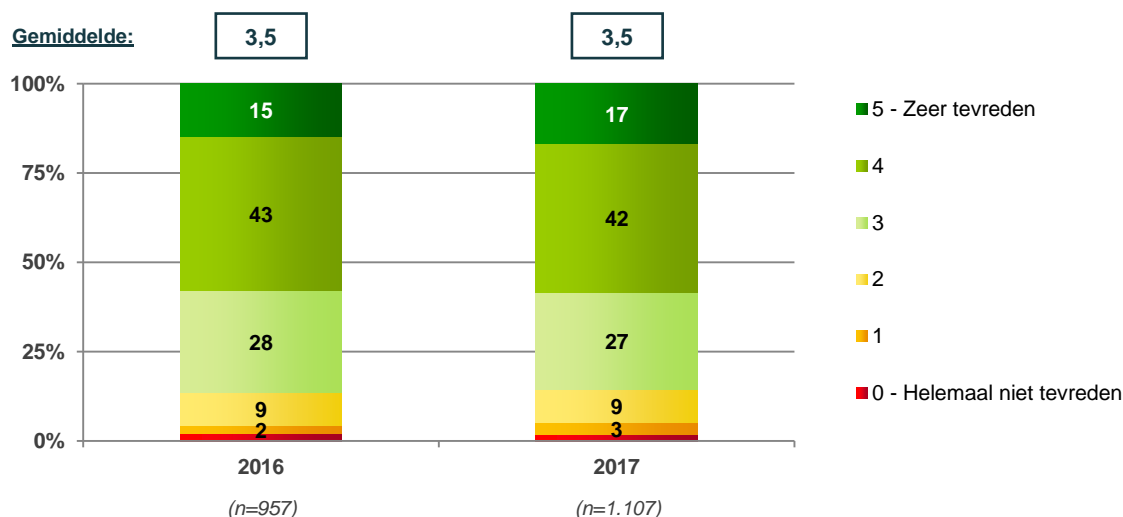
3.3.1.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Bijna zes op de tien respondenten met een bundel (58%) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend 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 op de zeven respondenten met een bundel (14%) niet echt tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande de bundel (score: ≤ 2 op 5).

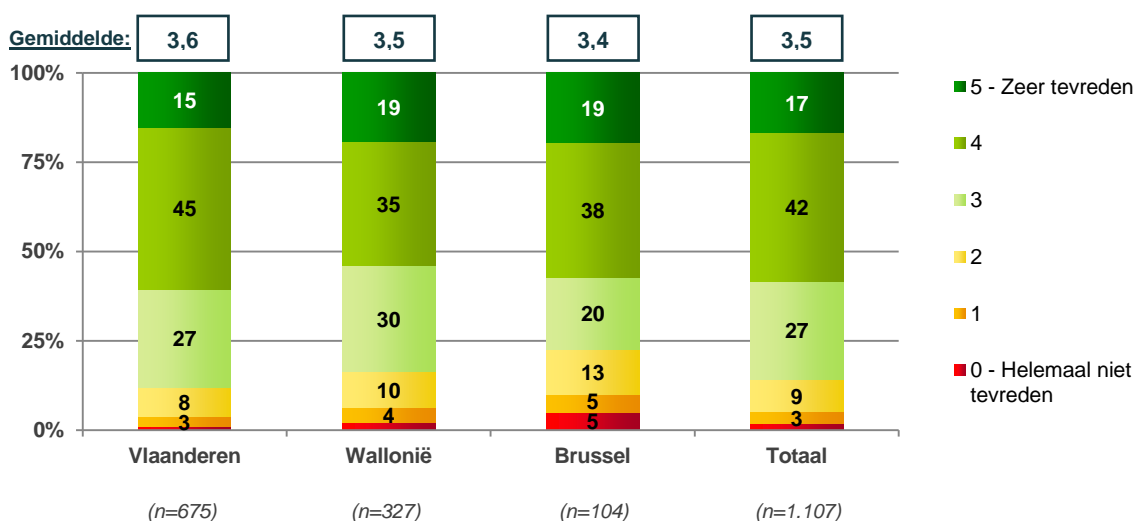
Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijds- of inkomensgroepen. Ook met editie 2016 kan geen verschil worden vastgesteld.

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



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



3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

3.3.2.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

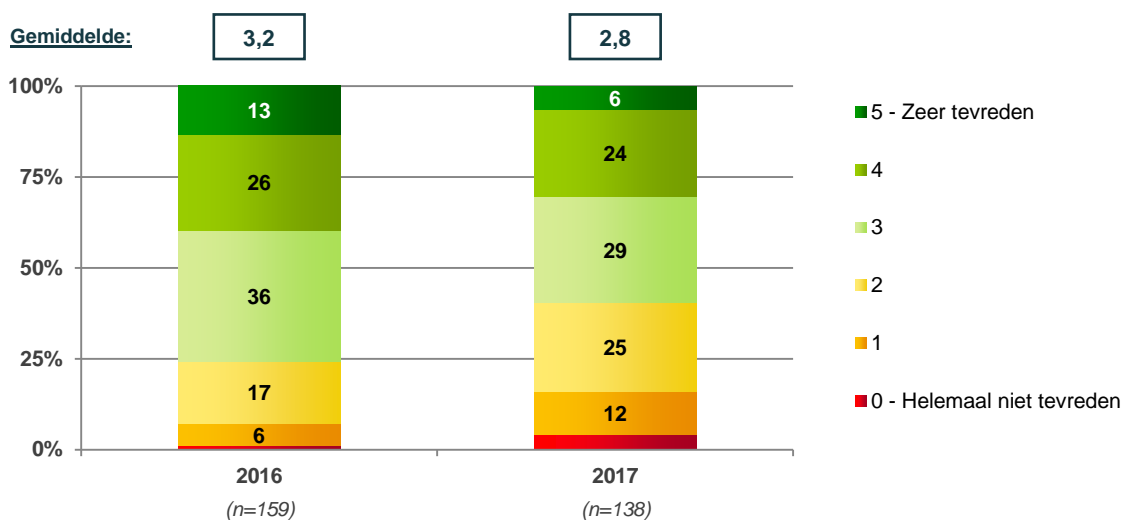
Drie op de tien respondenten (30%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun vaste telefonie. Bijkomend laat 29% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 40% van de respondenten met vaste telefonie, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 2,8 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

In de vorige editie van 2016 lag de gemiddelde tevredenheidsscore met de tarieven van vaste telefonie significant hoger dan in de huidige editie 2017 (resp. 3,2 t.o.v. 2,8).

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



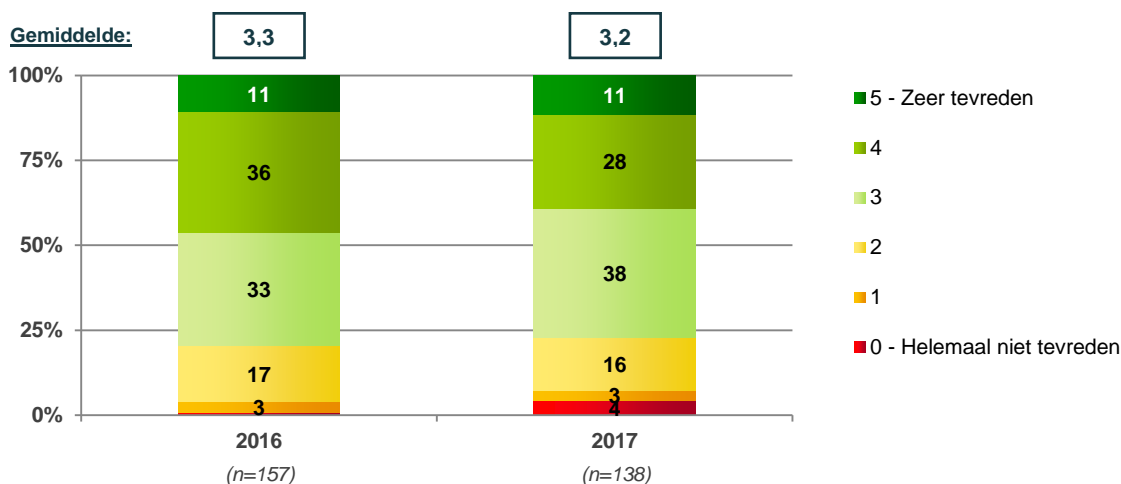
3.3.2.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Vier op de tien respondenten met vaste telefonie (39%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 38% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vierde van de respondenten met vaste telefonie (23%), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie over het algemeen min of meer 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



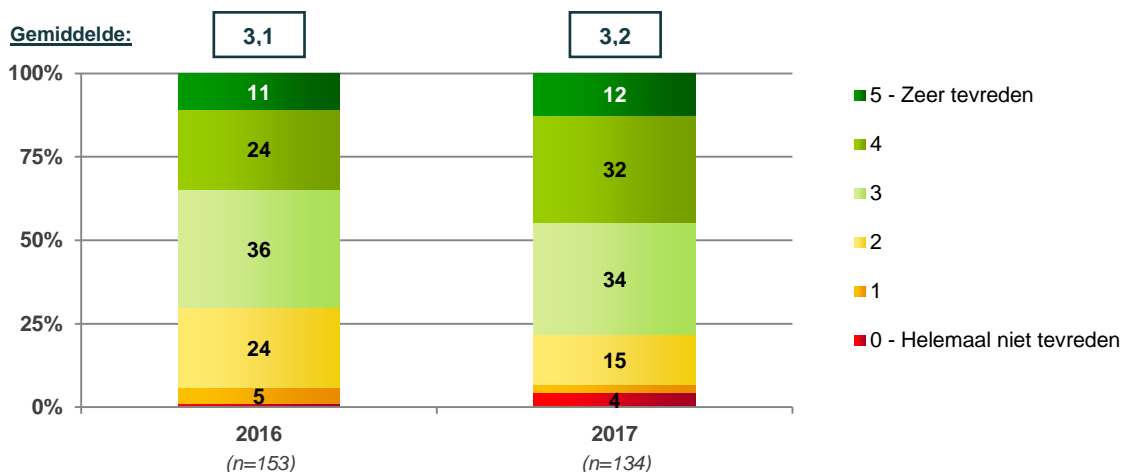
3.3.2.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Iets meer dan vier op de tien respondenten met vaste telefonie (45%) is tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 34% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met vaste telefonie (22%) niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

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



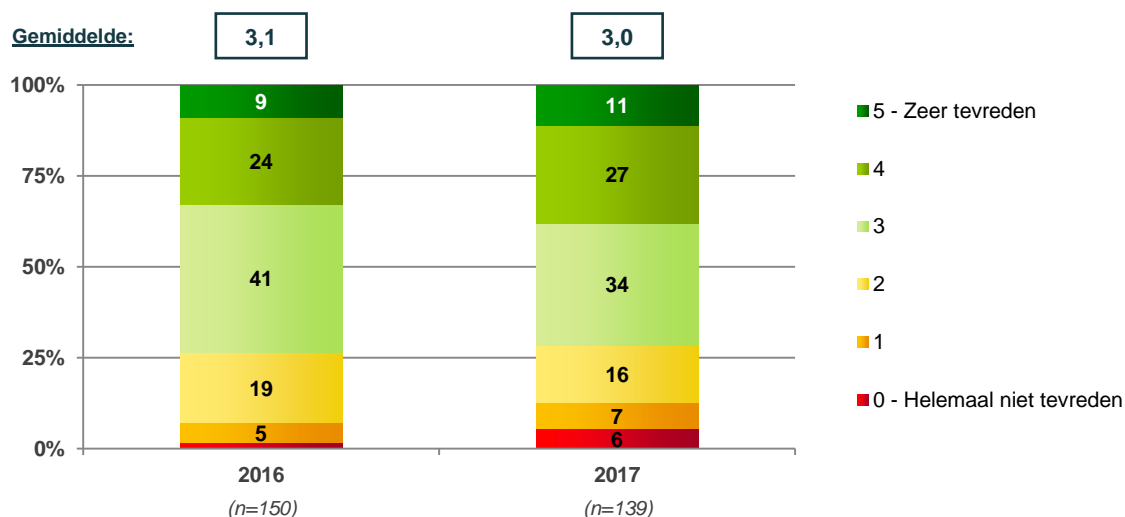
3.3.2.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Bijna vier op de tien respondenten met vaste telefonie (38%) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 34% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna drie op de tien respondenten met vaste telefonie (28%) niet echt tevreden zijn over de verkregen informatie van de operator aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,0 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

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



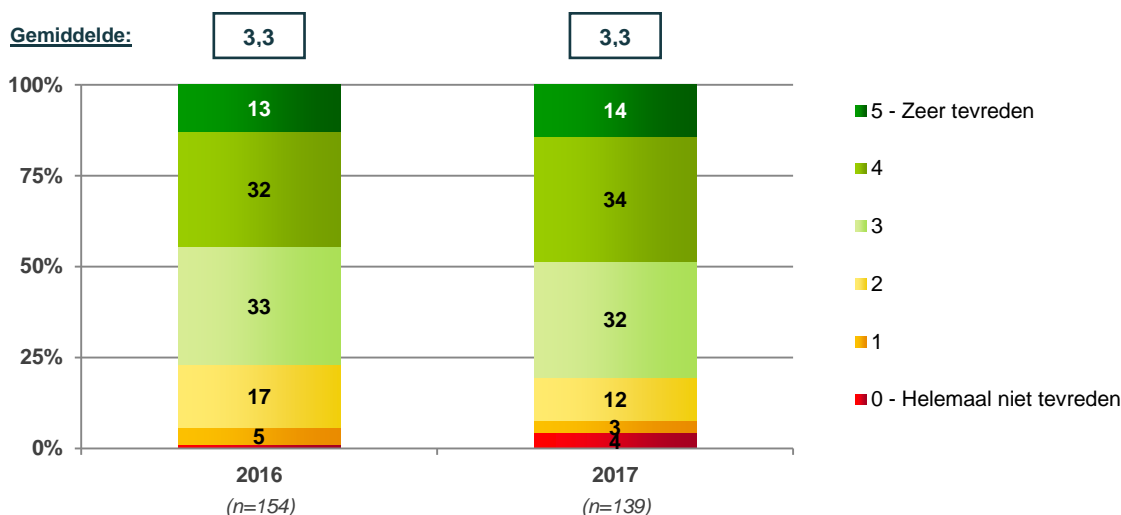
3.3.2.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Bijna de helft van de respondenten met vaste telefonie (48%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Voorts geeft nog eens 32% aan min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een op vijf respondenten met vaste telefonie (20%) niet echt tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer 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

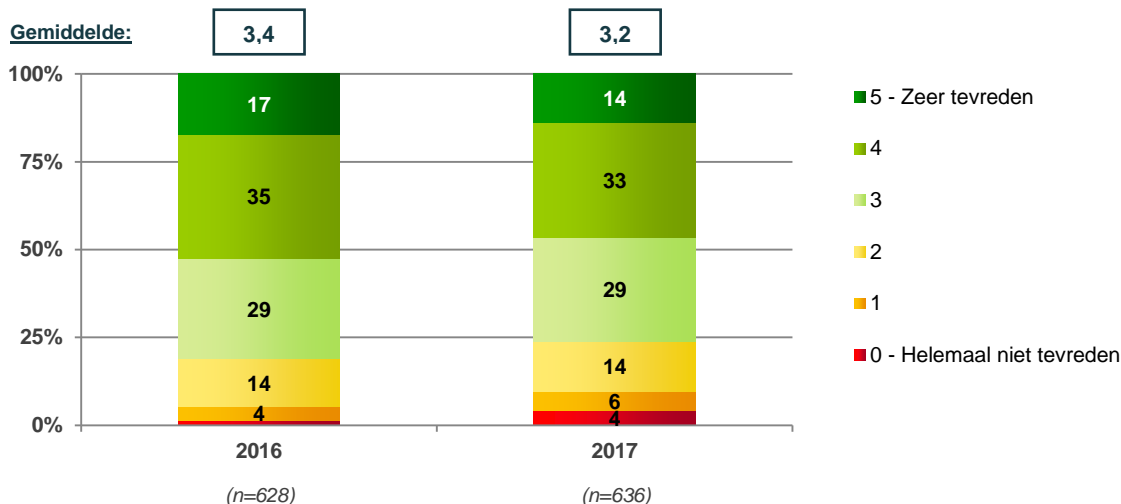
Bijna de helft van de respondenten (47%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun mobiele telefonie. Bijkomend laat 29% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten (24%) met mobiele telefonie, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

In de vorige editie van 2016 bedroeg de gemiddelde tevredenheidsscore nog 3,4 vergeleken met 3,2 in de huidige editie 2017, wat inhoudt dat respondenten met mobiele telefonie iets (doch significant) minder tevreden zijn over hun tarieven vergeleken met vorig jaar.

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

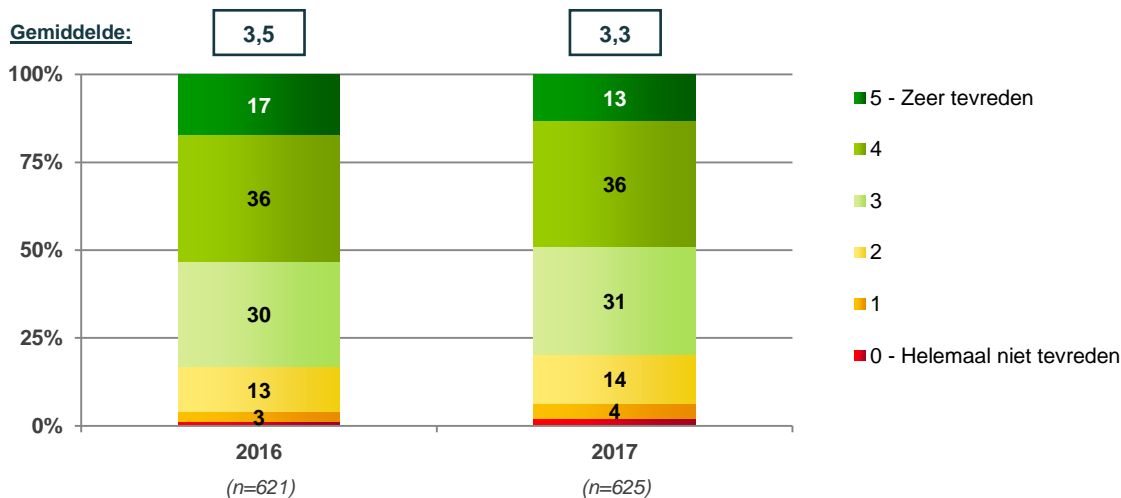
De helft van de respondenten met mobiele telefonie (49%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 31% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 20% van de respondenten met mobiele telefonie (17%) ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

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

In de vorige editie van 2016 bedroeg de gemiddelde tevredenheidsscore nog 3,5 vergeleken met 3,3 in de huidige editie 2017, wat inhoudt dat respondenten met mobiele telefonie iets (doch significant) minder tevreden zijn over de dienstverlening van hun mobiele operator vergeleken met vorig jaar.

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

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



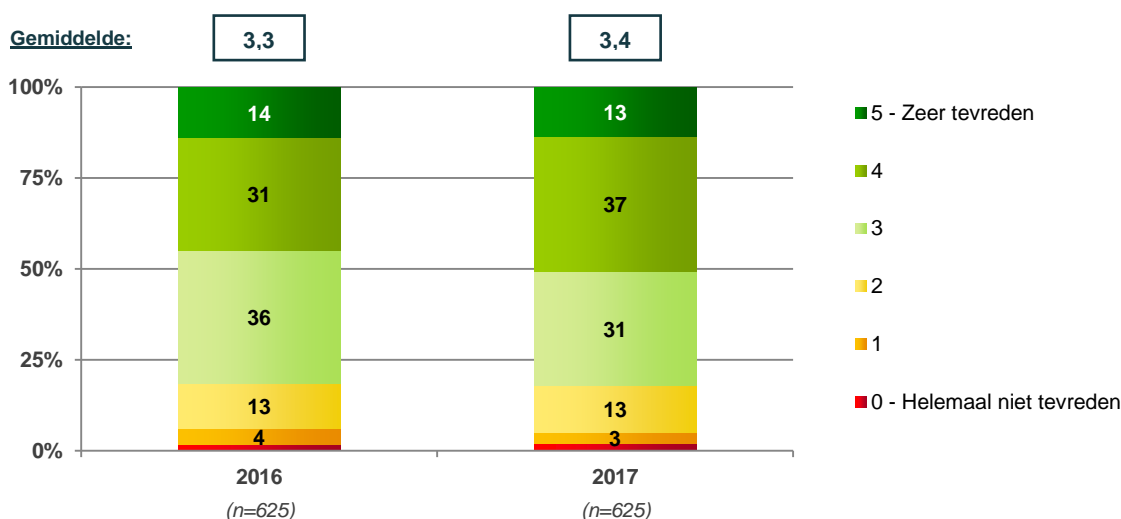
3.3.3.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

51% van de respondenten met mobiele telefonie is tevreden over zijn/haar operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 31% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met mobiele telefonie (18%) niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

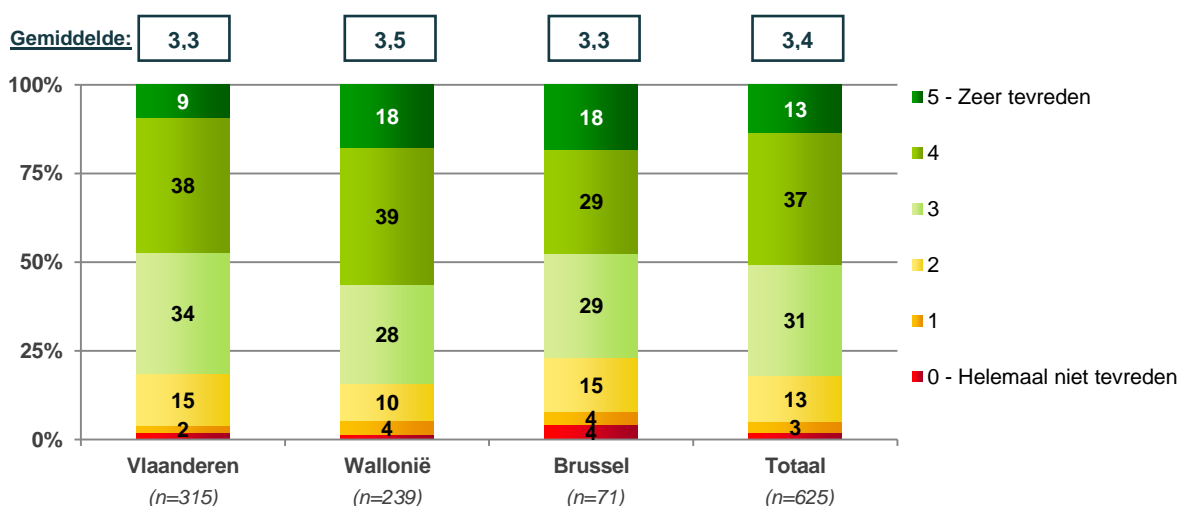
Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

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

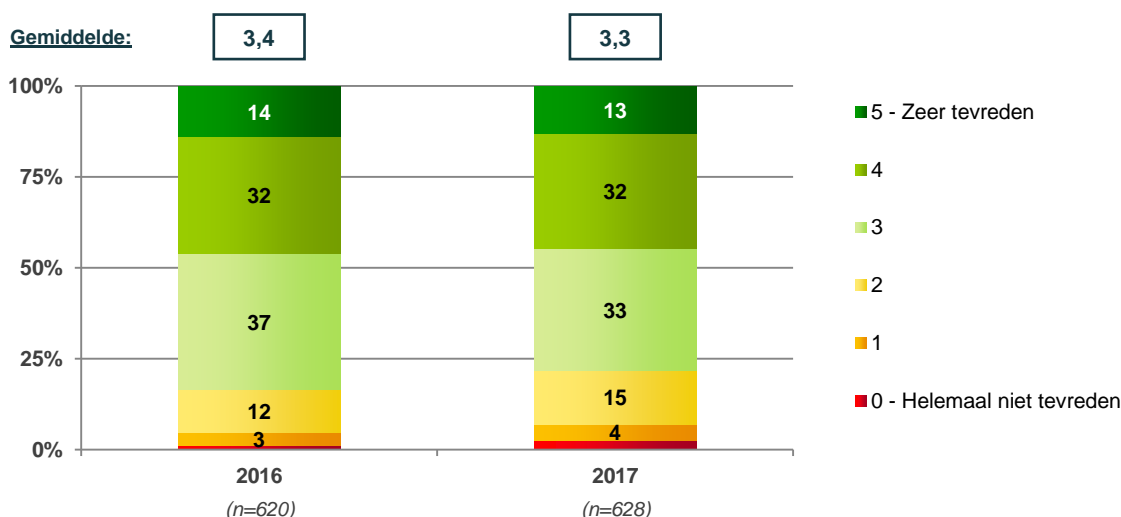
iets meer dan vier op de tien respondenten met mobiele telefonie (45%) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 33% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie

(score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 22% van de respondenten met mobiele telefonie niet echt tevreden zijn over de verkregen informatie van de operator aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

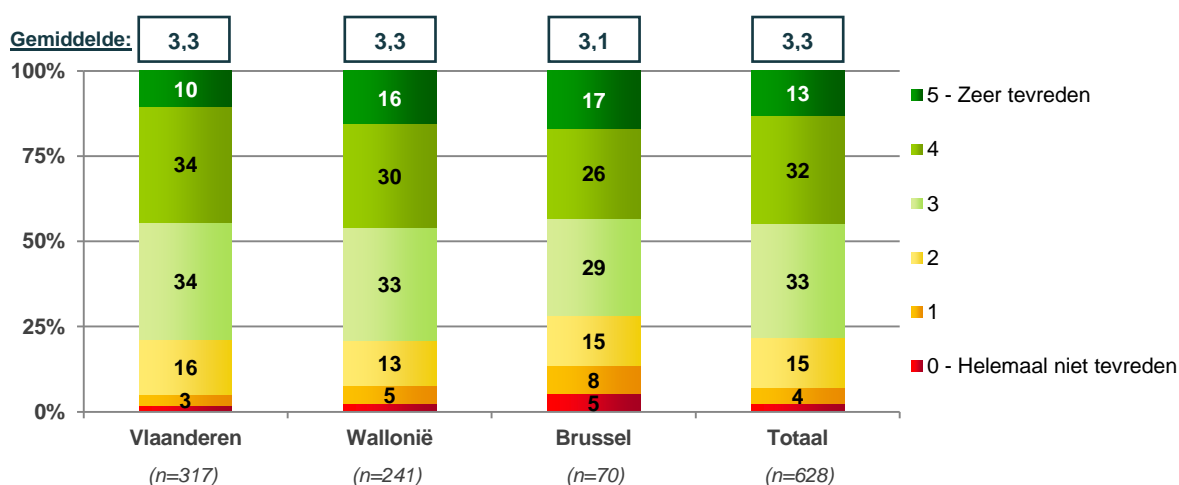
Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

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



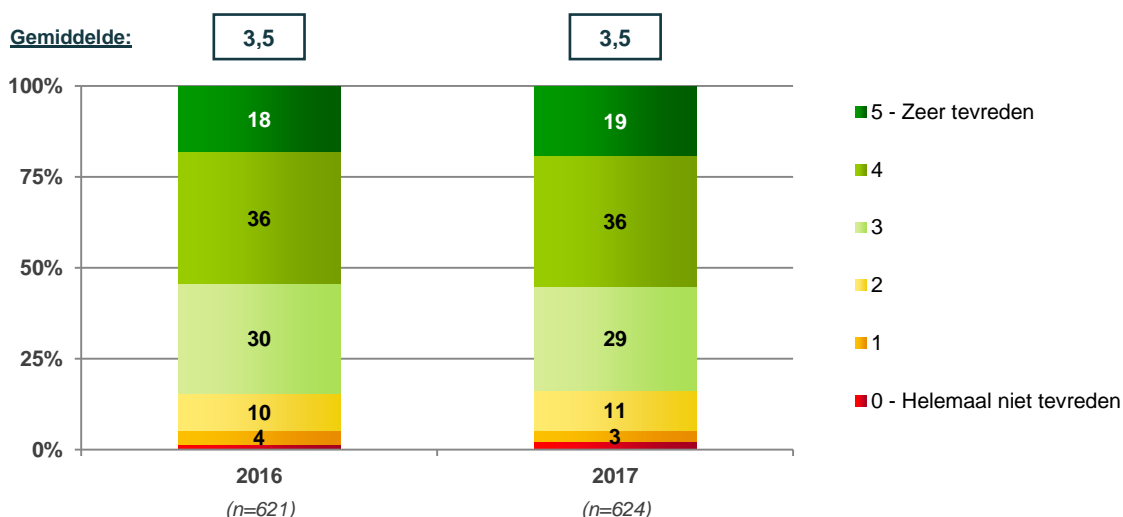
3.3.3.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

De helft van de respondenten met mobiele telefonie (55%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 29% weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 16% van de respondenten met mobiele telefonie niet echt tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

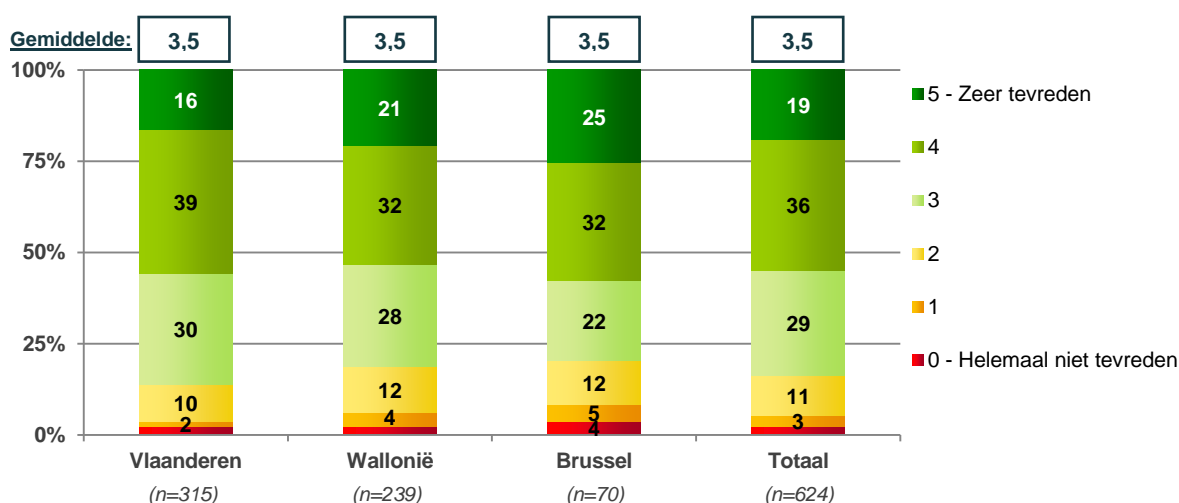
Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie over het algemeen min of meer tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun mobiele telefonie.

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

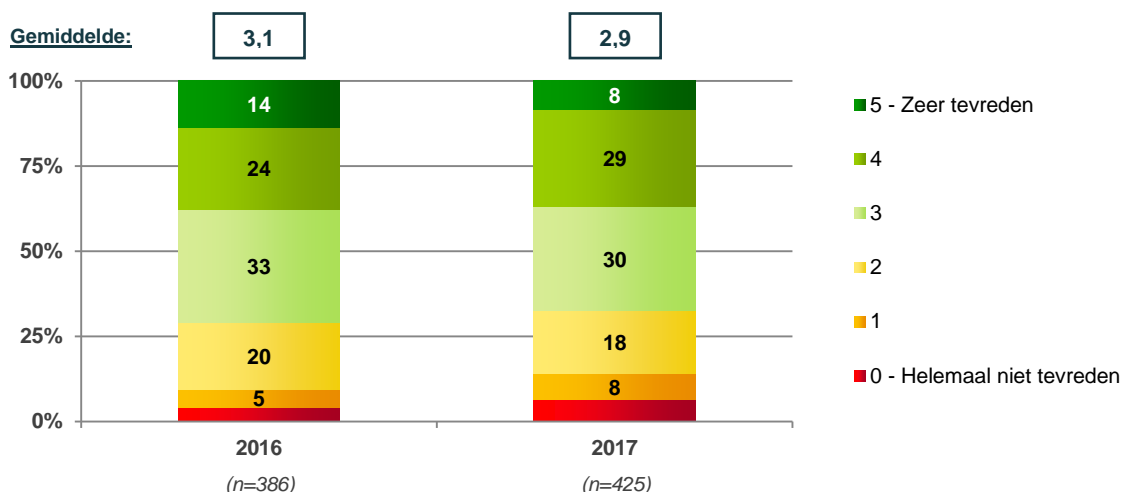
3.3.4.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Bijna vier op de tien respondenten (37%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun internettoegang. Bijkomend laat 30% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een derde van de respondenten (33%) met internettoegang, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

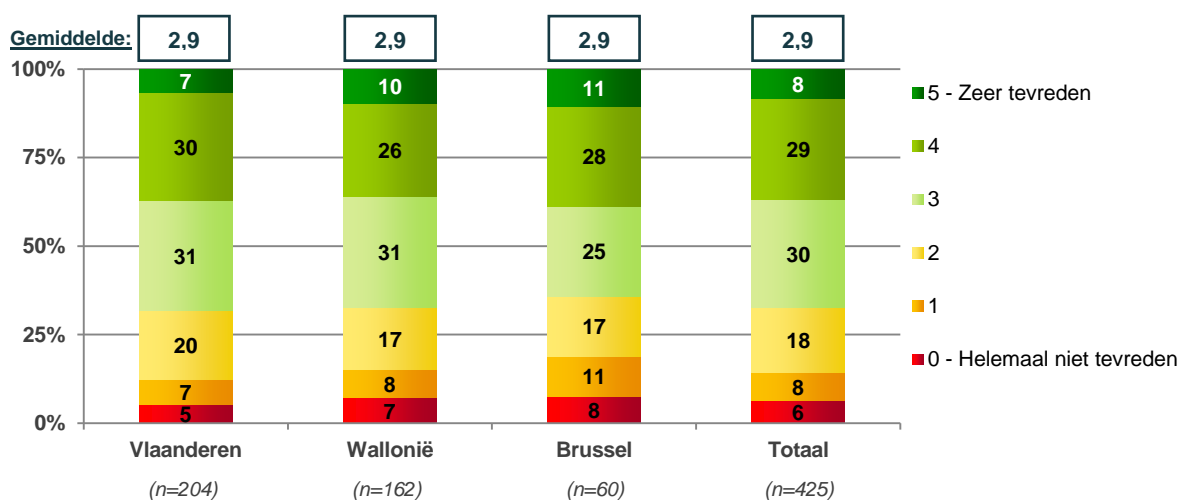
Uit de gemiddelde score van 2,9 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. In editie 2016 was men gemiddeld meer tevreden (3,1 op 5).

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

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



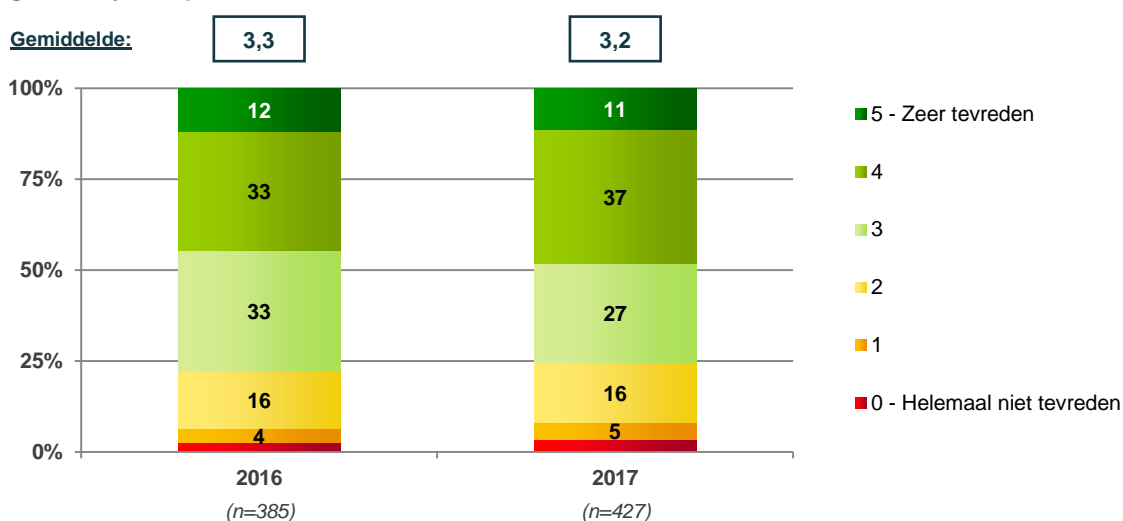
3.3.4.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Bijna de helft van de respondenten met internettoegang (48%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) met de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 27% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 24% van de respondenten met internettoegang, ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

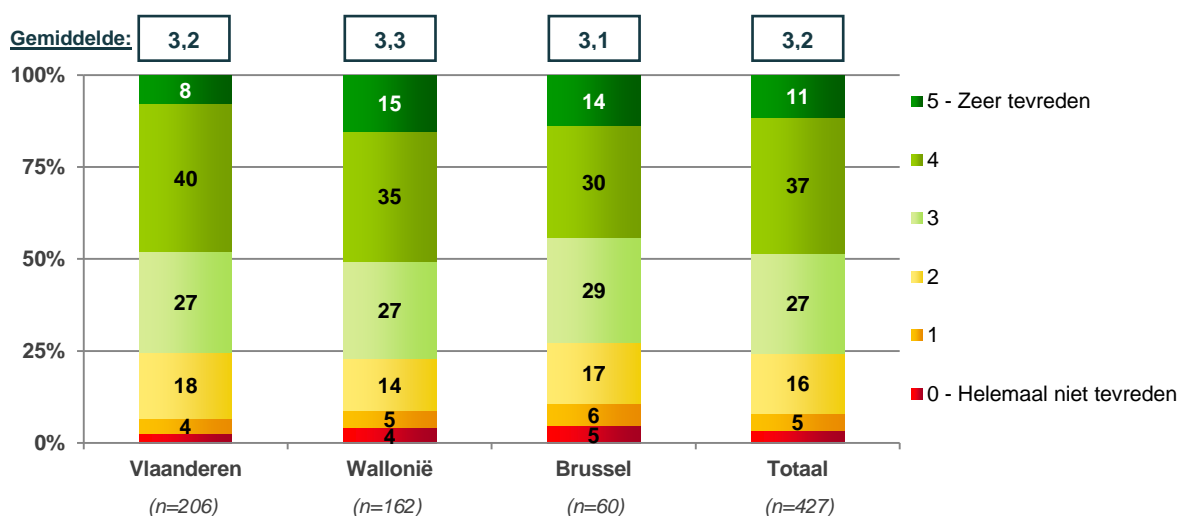
Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

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

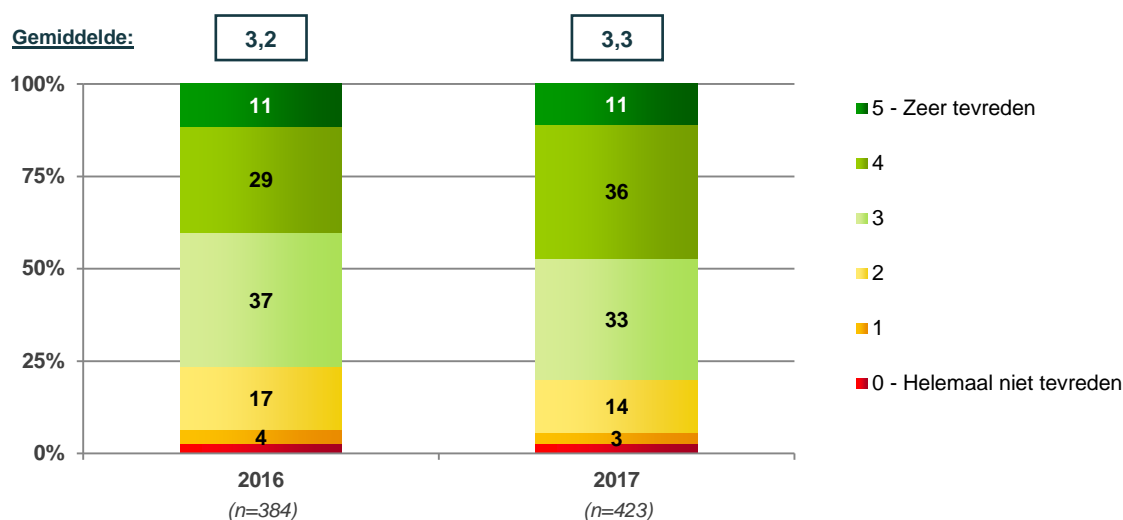
Bijna de helft van de respondenten met internettoegang (47%) zijn tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 33% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met internettoegang (20%) niet echt tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

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

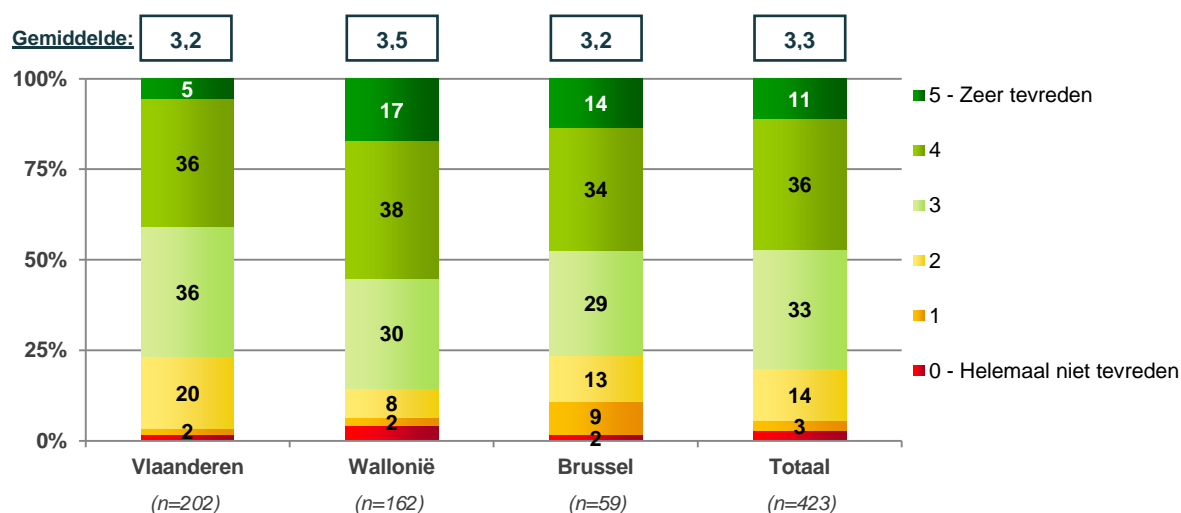
Respondenten woonachtig in Wallonië zijn significant meer tevreden over hun internetoperator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de verscheidene leeftijdsgroepen of inkomensgroepen, alsook niet tussen editie 2016 en editie 2017.

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



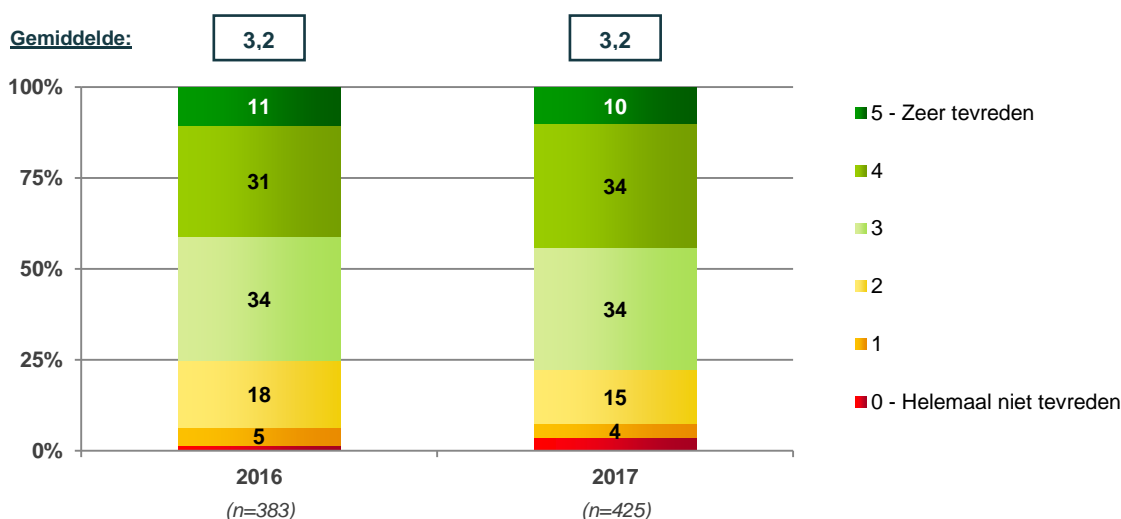
3.3.4.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Iets meer dan vier op de tien respondenten met internettoegang (44%) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande internettoegang (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een derde (34%) weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met internettoegang (22%) niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

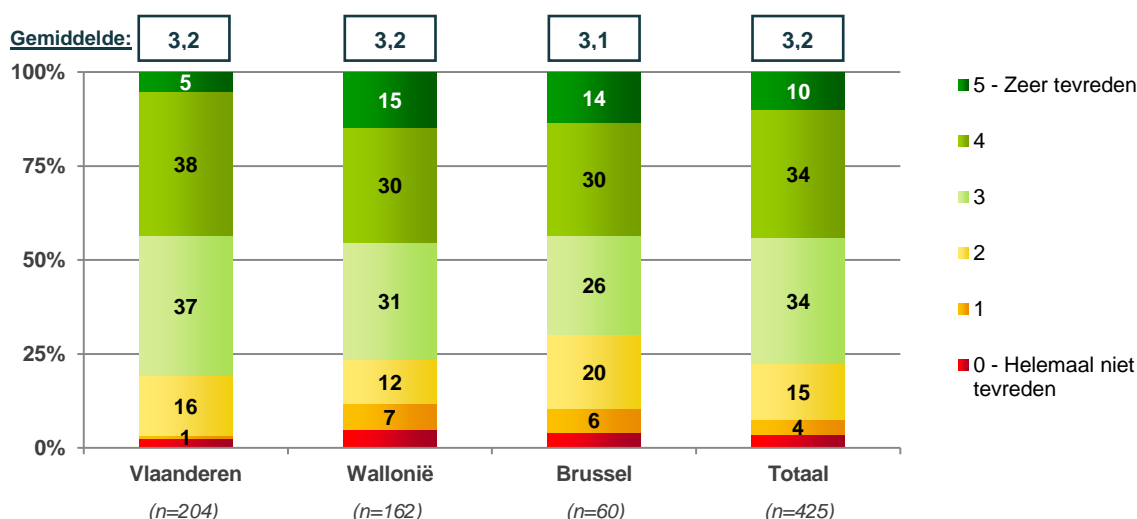
Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

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



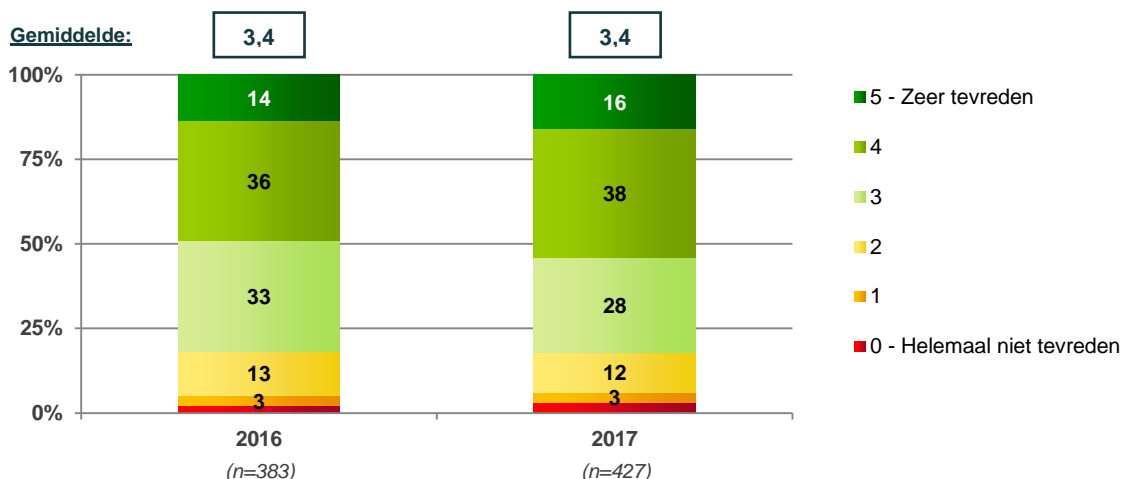
3.3.4.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

De helft van de respondenten met internettoegang (54%) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun internettoegang (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een derde (28%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een op de vijf respondenten met internettoegang (18%) niet echt tevreden is over de facturering aangaande hun internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,4 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun internettoegang.

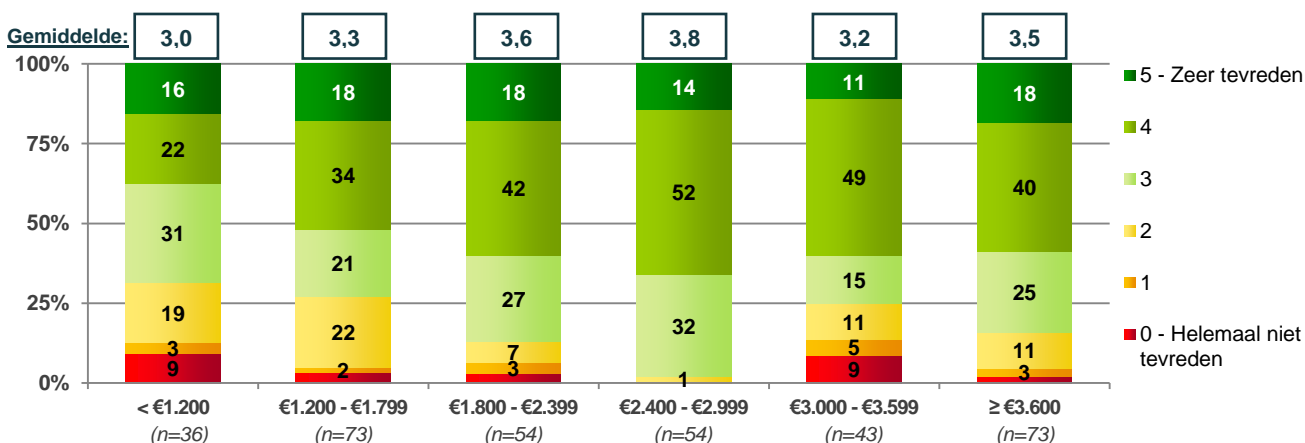
Er zijn geen significante verschillen naar gewest, leeftijd of editie.

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



Naar inkomen kan één significant verschil worden vastgesteld: respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 2.400 en € 2.999 zijn gemiddeld meer tevreden over de betrouwbaarheid van hun internetfactuur dan respondenten in de laagste inkomensgroep van minder dan € 1.200 (resp. 3,8 t.o.v. 3,0).

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 BUNDELS

- We zien gemiddelde scores van 3,0 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,5 op 5 voor de dienstverlening die men bij de operator geniet.
- We zien gemiddelde scores van 3,3 op 5 voor de tevredenheid inzake het respect dat de operator heeft voor de consumentenrechten, 3,3 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,5 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

3.3.5.2 BETREFFENDE VASTE TELEFONIE

- We zien gemiddelde scores van 2,8 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken (in 2016 was dit nog 3,2 op 5) en 3,2 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor de tevredenheid over het respect voor de consumentenrechten, 3,0 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,3 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

3.3.5.3 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken (in 2016 was dit nog 3,4 op 5) en 3,3 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten (in 2016 was dit nog 3,5 op 5).
- We zien gemiddelde scores van 3,4 op 5 voor de tevredenheid inzake het respect dat de operator heeft voor de rechten van de consument, 3,3 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,5 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

3.3.5.4 BETREFFENDE INTERNETTOEGANG

- We zien gemiddelde scores van 2,9 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,2 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde tevredenheidsscores van 3,3 op 5 voor het respect van de operator voor de consumentenrechten, 3,2 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,4 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

3.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

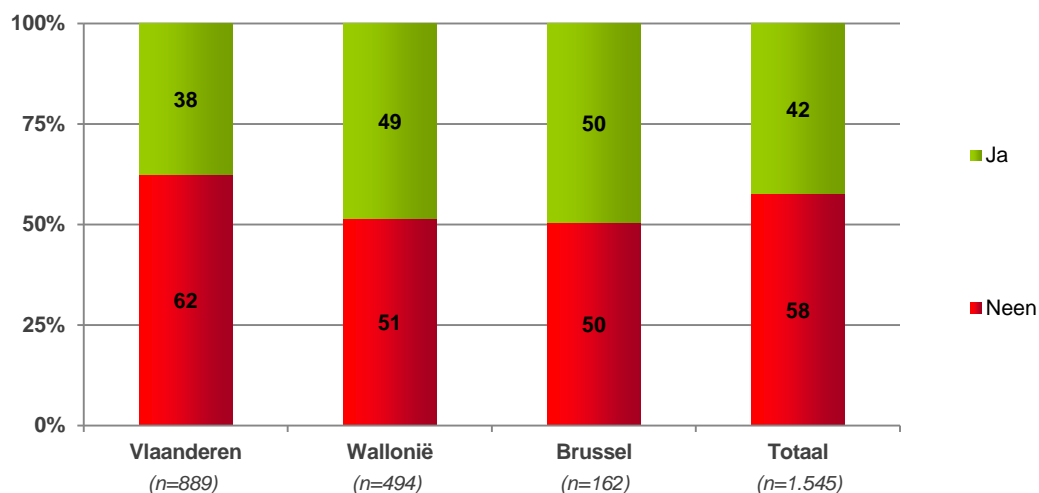
In dit gedeelte van het rapport wordt ingegaan op de eventuele problemen die respondenten in de afgelopen drie jaar ervaren hebben met hun operator(en). We bekijken met welke telecommunicatiedienst ze problemen ondervonden hebben en welke de aard was van het probleem. Voorts wordt nagegaan of en hoe ze contact hebben opgenomen met hun operator teneinde 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 tien respondenten laten weten in de afgelopen drie jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en).

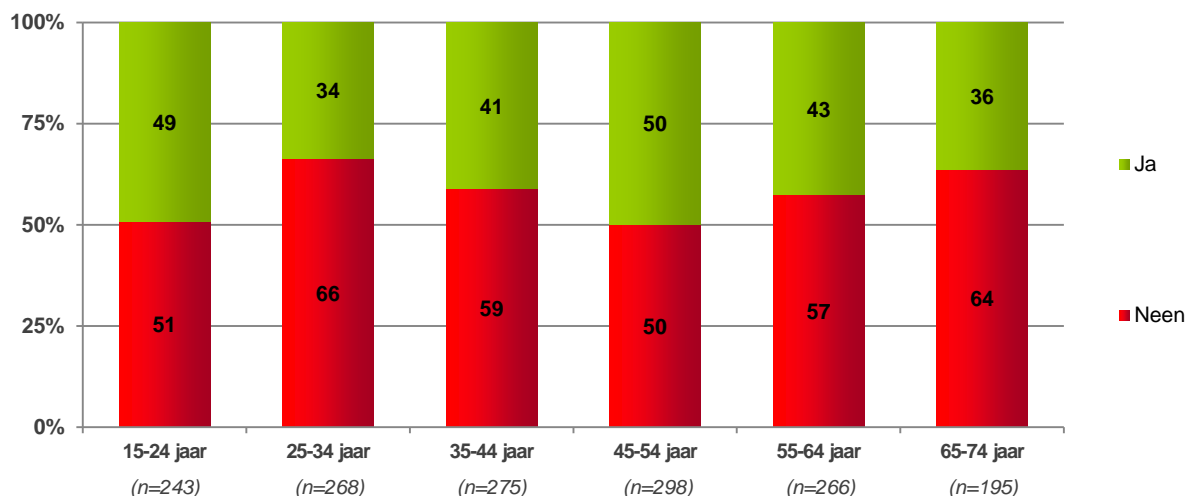
Respondenten uit Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven significant vaker aan één of meerdere problemen ervaren te hebben met hun operator(en) (resp. 49% en 50%) dan respondenten in Vlaanderen (38%).

Figuur 37: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest



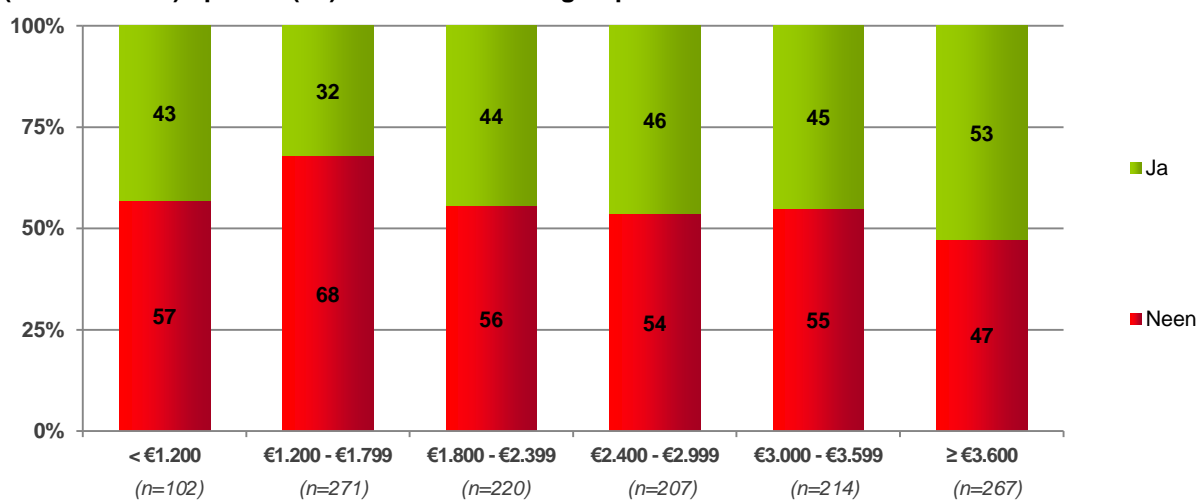
De helft van de respondenten tussen 15 en 24 jaar, alsook van de respondenten tussen 45 en 54 jaar oud, geven aan dat ze in de afgelopen drie jaar één of meerdere problemen hebben ondervonden met een operator; bij de 25 tot 34-jarige respondenten is dit significant minder, met name 34%. Ook bij de oudste respondenten (65-74 jaar) bedraagt dit slechts 36%, maar zij wijken enkel significant af van de 45 tot 54-jarigen.

Figuur 38: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar leeftijdscategorie



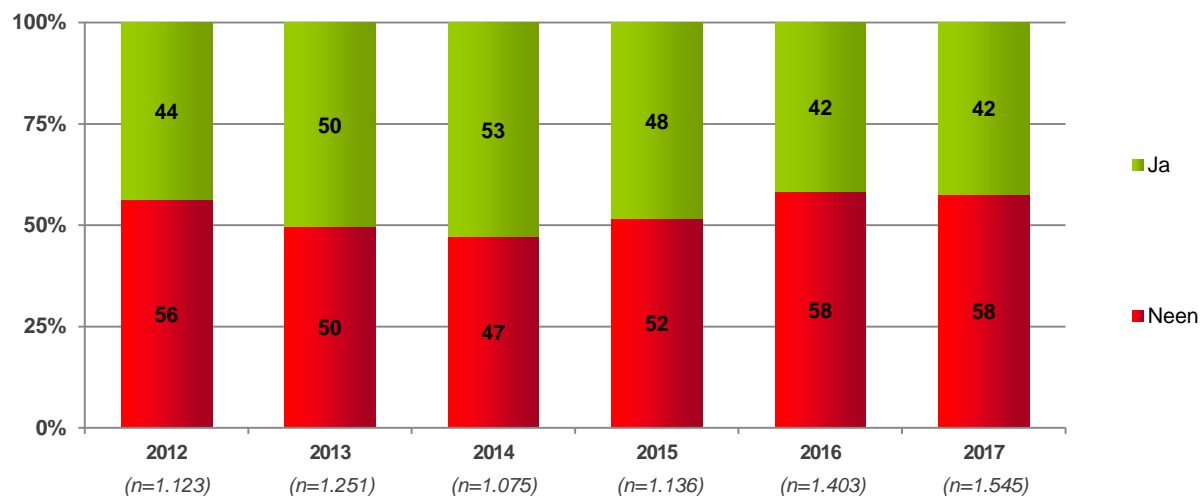
Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 2.400 of meer laten meer frequent weten in de afgelopen drie jaar een probleem ondervonden te hebben met hun operator dan respondenten in de inkomensgroep € 1.200 tot € 1.799.

Figuur 39: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep



In 2013 noteerden we een hoger aandeel respondenten dat in de afgelopen 3 jaar een probleem ondervonden had met (minstens) een operator (resp. 50% t.o.v. 44% in 2012). In de twee daaropvolgende edities (2014 en 2015) bleef dit aandeel stabiel. In 2016 zagen we opnieuw een daling – tot het niveau in 2012 – van het aandeel respondenten dat een probleem had met hun operator (42%); een daling die ook in 2017 gehandhaafd blijft (42%).

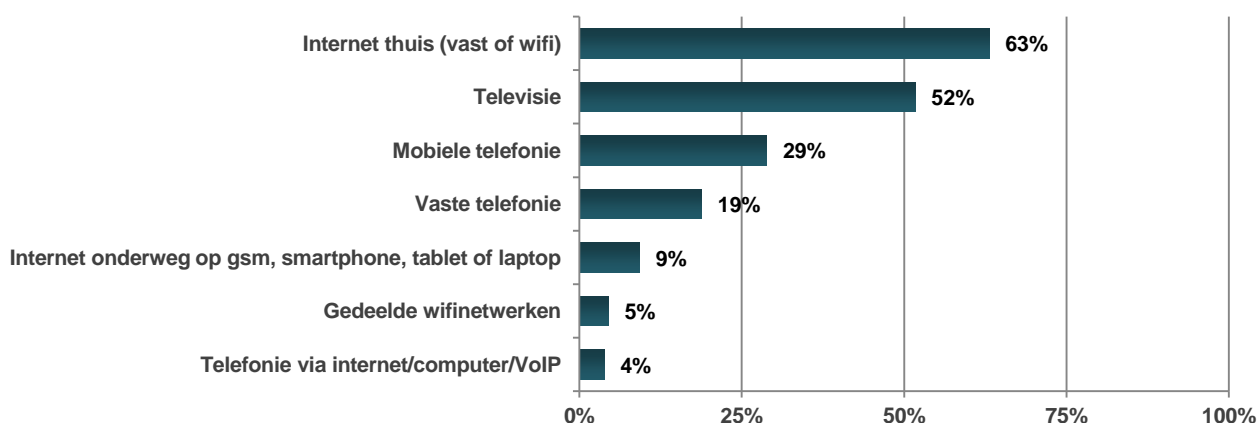
Figuur 40: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie



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 de afgelopen drie jaar. De dienst waarmee de respondenten het meest een probleem ondervonden hebben, is internet thuis (63%), gevolgd door televisie (52%). Ook mobiele en vaste telefonie zijn diensten waar respondenten al eens een probleem mee ondervinden (resp. 29% en 19%).

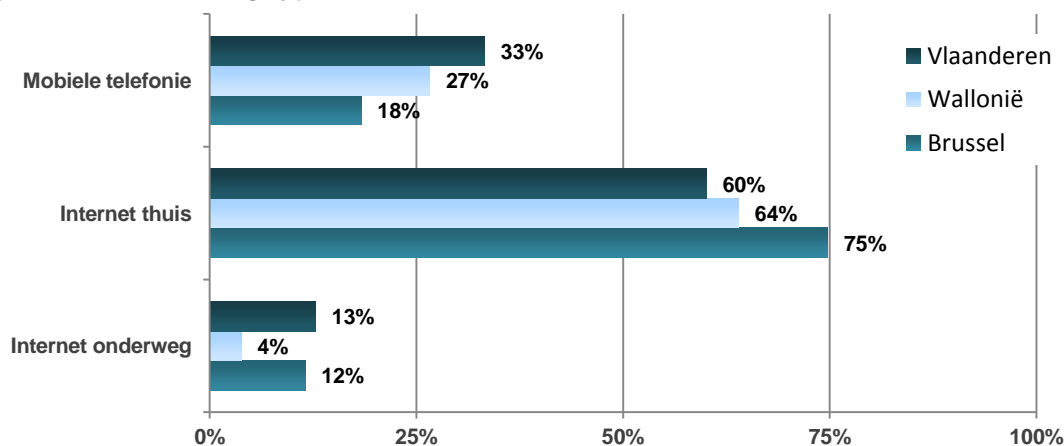
Figuur 41: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 655 respondenten die problemen ondervonden hebben

Een derde van de respondenten in Vlaanderen heeft problemen ondervonden met de mobiele telefonie, hetgeen een significant hoger aandeel is dan bij respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (18%). Een omgekeerde vaststelling doen we voor wat betreft internet thuis: daar ondervond men in Brussel significant vaker een probleem mee dan in Vlaanderen (resp. 75% t.o.v. 60%). Een laatste 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 Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergeleken met Wallonië (resp. 13% en 12% t.o.v. 4%).

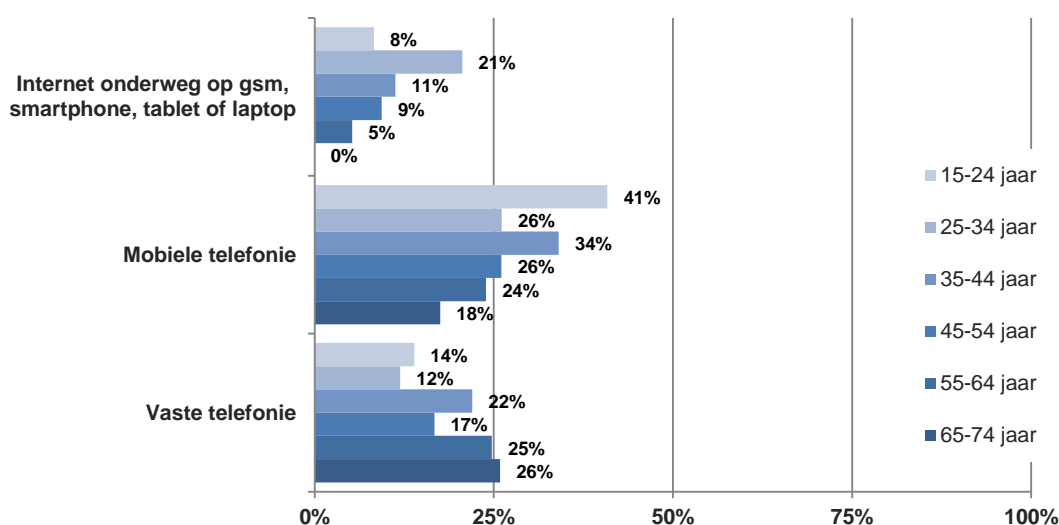
Figuur 42: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar gewest
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 652 respondenten die problemen ondervonden hebben

Niet alle problemen komen in alle leeftijdscategorieën even frequent voor. Uit de resultaten blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe meer frequent hij/zij aangeeft problemen ondervonden te hebben met vaste telefonie (0,149). Omgekeerd, geldt dat hoe jonger de respondent, hoe meer frequent hij/zij problemen heeft ondervonden met internet onderweg (-0,312), alsook met mobiele telefonie (-0,242).

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



Basis: 655 respondenten die problemen ondervonden hebben

Hoewel minder respondenten aangeven internet thuis (vast of wifi) te hebben – in 2015 daalde het aandeel naar 87%, komende van 91% tot 93% in 2012-2014, om vervolgens in 2016 verder te dalen tot 81% – steeg in 2015 het aandeel respondenten dat de voorbije 3 jaar problemen heeft ondervonden met de internetverbinding thuis tot 66%, komende van 53%-55% in de 2 vorige edities van 2013 en 2014. In 2016 en 2017 zet de stijging zich niet verder voort, maar blijft het aandeel respondenten dat problemen had (64%), wel hoger dan in 2013 en 2014. Voor de overige diensten kan geen verschil worden vastgesteld tussen de huidige editie en vorige edities.

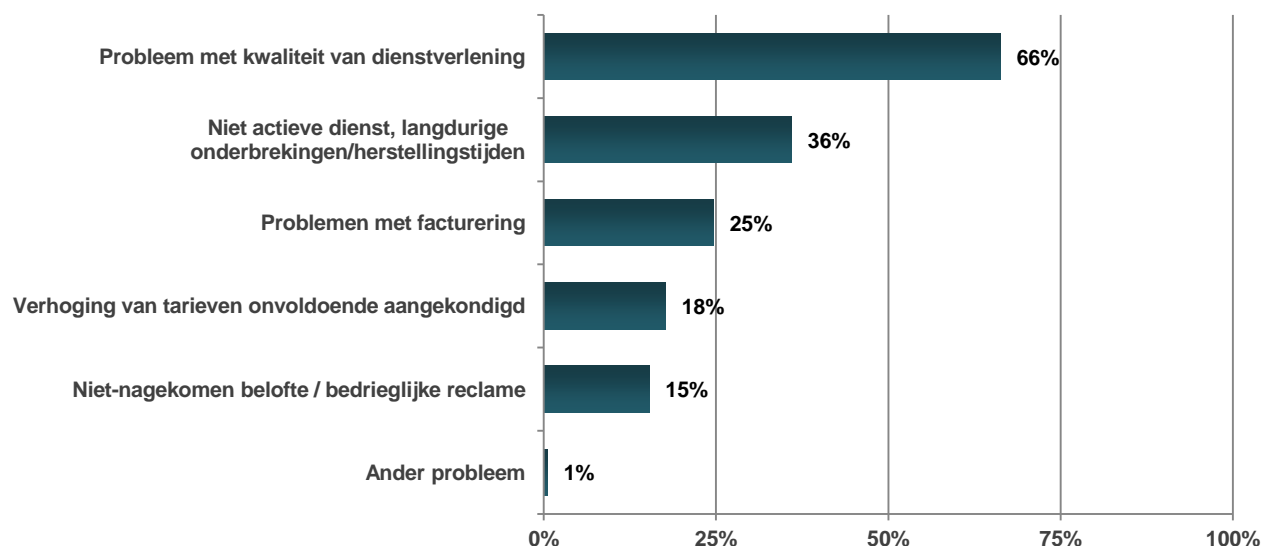
Er kunnen geen verschillen worden vastgesteld naar het inkomen van de respondent voor wat betreft de specifieke telecommunicatiedienst waar men een probleem mee ondervonden heeft.

3.4.3 Aard van het probleem

De respondenten die hadden aangegeven een of meerdere problemen ondervonden te hebben met een telecommunicatiedienst in de afgelopen drie jaar, konden vervolgens aanduiden om welk soort probleem het ging. Figuur 44 geeft een overzicht van de problemen met telecommunicatiediensten waar respondenten het meest mee geconfronteerd werden.

Het probleem waarmee men het vaakst te kampen heeft, heeft te maken met de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik): 66% van de respondenten gaf aan dat ze dit soort probleem in de afgelopen drie jaar ondervonden hebben. De tweede soort meest voorkomende problemen, betreft een inactieve dienst, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden (36%); factureringproblemen komen op de derde plaats (25%).

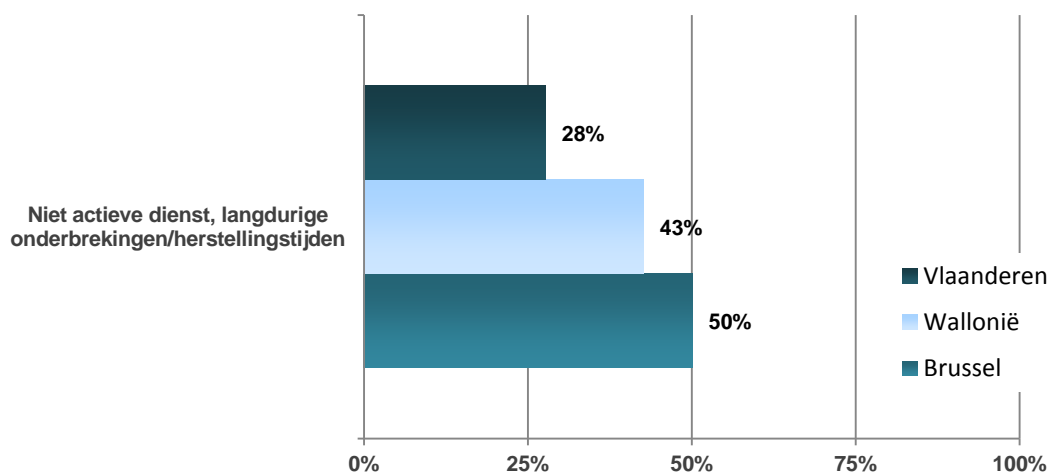
Figuur 44: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 651 respondenten die problemen ondervonden hebben

Naar gewest kan voor één soort probleem een significant verschil worden vastgesteld. Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië geven vaker aan dan respondenten in Vlaanderen (resp. 50% en 43% t.o.v. 28%) dat ze in de afgelopen drie jaar te maken hadden met een niet actieve dienst en/of langdurige onderbrekingen of herstellingstijden.

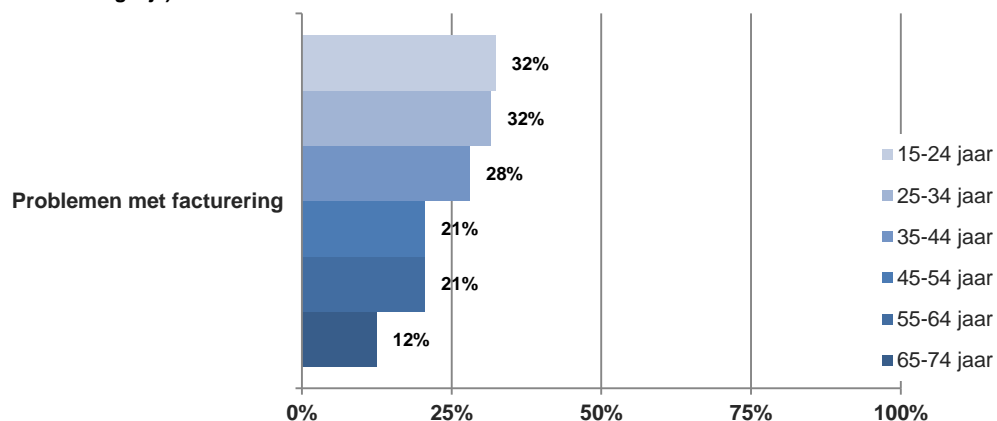
Figuur 45: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 651 respondenten die problemen ondervonden hebben

Voor een soort problemen kan een verband worden gevonden met de leeftijd van de respondent¹⁹: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij problemen heeft ondervonden met facturering (-0,231).

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



Basis: 651 respondenten die problemen ondervonden hebben

¹⁹ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Alle verschillen met vorige edities worden in tabel 27 weergegeven. We zien onder andere dat – na een spectaculaire stijging in 2014 ten opzichte van 2013 (van 21% naar 78%), en vervolgens een daling in 2015 (62%) – het aandeel respondenten dat problemen ondervindt met de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, problemen met bereik, ...) in 2016 en 2017 stabiel is gebleven bijna op het niveau van 2015. Ook het aandeel respondenten dat geconfronteerd wordt met langdurige onderbrekingen is sinds 2015 onveranderd gebleven (58% in 2012, 83% in 2013 en 36% à 39% in 2015-2017). Een verhoging van de tarieven die onvoldoende was aangekondigd was in 2012 nog goed voor 18% van de ondervonden problemen. In de jaren daarop lag dit gevoelig lager (+/- 10%), maar in de huidige editie zien we opnieuw een toename tot 18%. In 2013 daalde het aandeel respondenten dat aangaf dat hun operator een belofte niet was nagekomen vergeleken met 2012 (resp. 13% t.o.v. 22%); sindsdien bleef dit aandeel stabiel.

Tabel 27: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

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

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

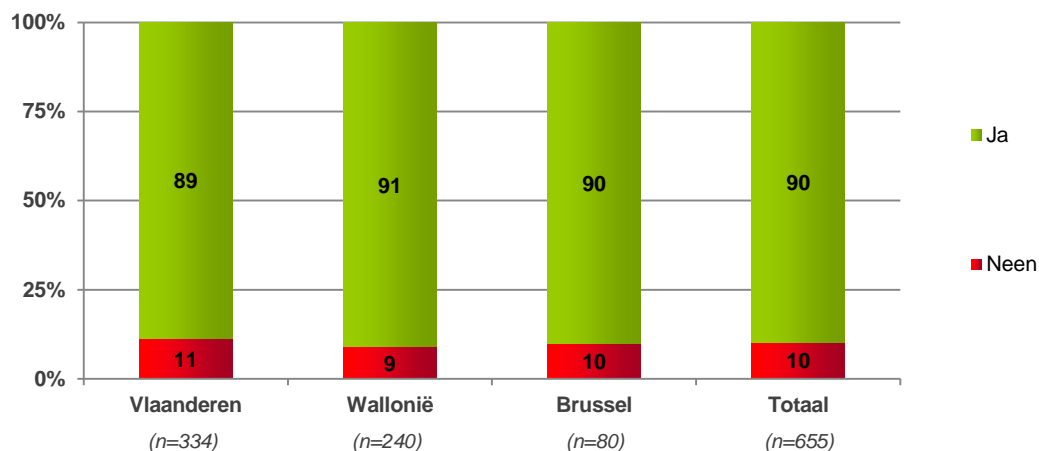
Het inkomen van de respondent hangt niet samen met het soort problemen dat wordt ervaren.

3.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

Naar aanleiding van de ondervonden problemen heeft 90% van de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden in de afgelopen drie jaar, contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen.

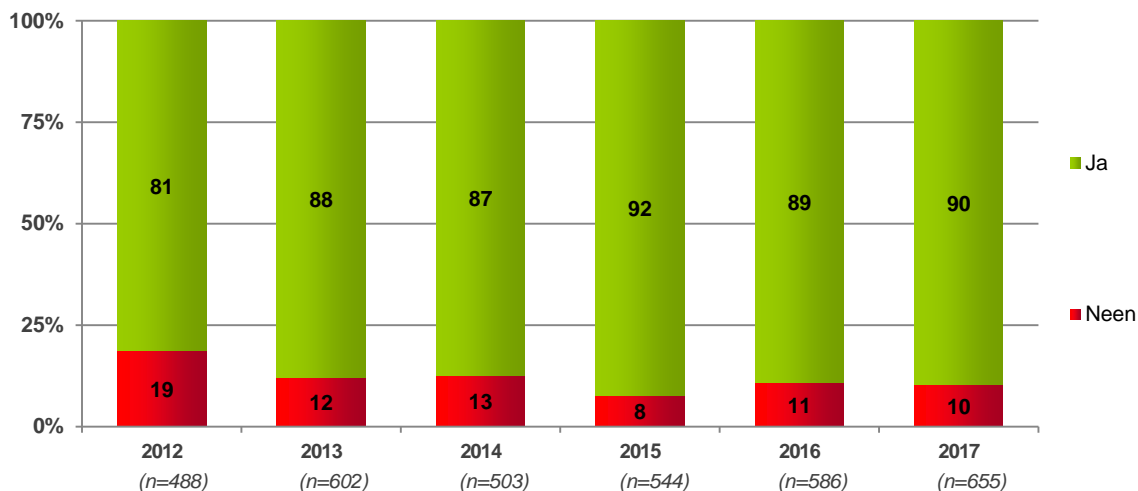
Het gewest waarin de respondent woont, heeft geen invloed op het al dan niet contact opgenomen hebben met de operator ten gevolge van een probleem.

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



In deze editie heeft 90% van de respondenten contact opgenomen met hun operator naar aanleiding van een probleem, zijnde een significant hoger aandeel dan in 2012 (81%); ook in 2013, 2015 en 2016 lag dit aandeel hoger dan in 2012.

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

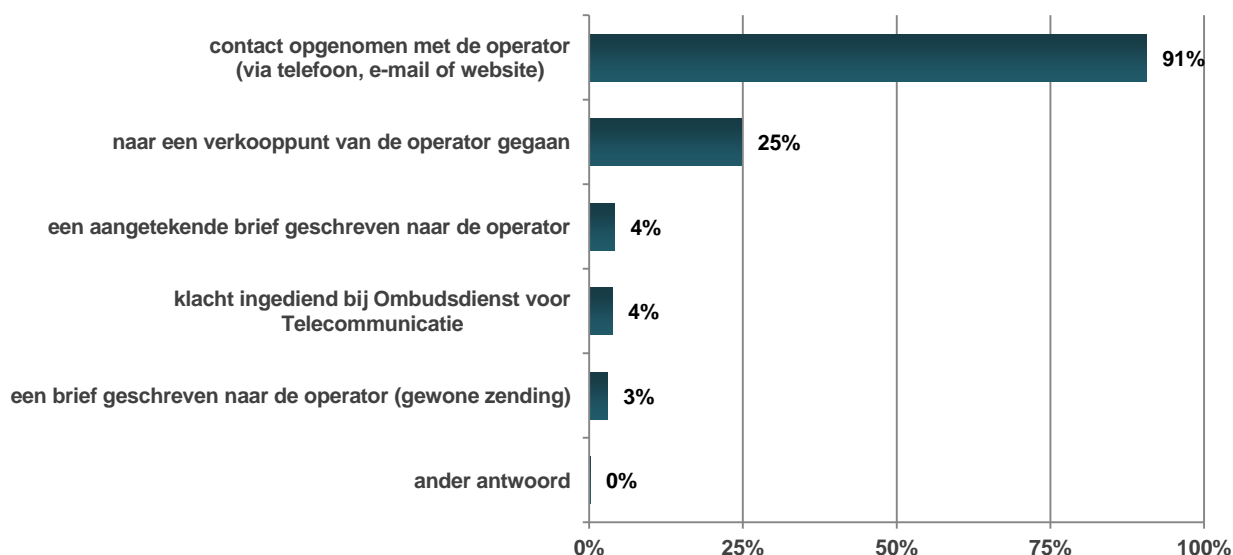


Noch de leeftijd, noch het inkomen van de respondent speelt een rol bij het al dan niet contact opnemen met de operator naar aanleiding van een probleem.

3.4.5 Wijze van contactname

Zoals blijkt uit figuur 49 verkiezen respondenten die ten gevolge van een probleem contact opnemen met hun operator, dit te doen via telefoon, e-mail of een website (91%). Voorts is nog 25% naar een verkooppunt van de operator gegaan. Andere wijzen van contactname zijn eerder uitzondering.

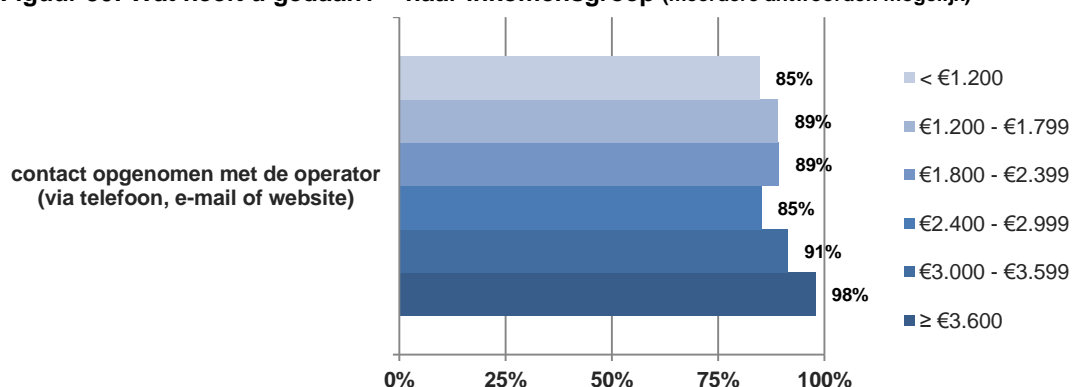
Figuur 49: Wat heeft u gedaan? Ik heb / ben ...: (meerdere antwoorden mogelijk)



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

Naar inkomen stellen we vast dat hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men contact heeft opgenomen via telefoon, e-mail of de website naar aanleiding van het ervaren probleem (0,308)²⁰.

Figuur 50: Wat heeft u gedaan? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 505 respondenten die hun operator gecontacteerd hebben n.a.v. een probleem

²⁰ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Respondenten nemen minder vaak via een (aangetekende) brief contact op met hun operator om een probleem te melden, vergeleken met een aantal jaar geleden. In 2012 en 2014 ging ongeveer 35% van de respondenten met een probleem, naar een verkooppunt van hun operator; in 2016 en 2017 is dit significant lager, met name 23% à 25%.

Het gewest waarin de respondent woont, heeft geen invloed op de wijze waarop men contact opnam met de operator. Ook naar leeftijd kan geen eenduidig verband worden vastgesteld.

3.4.6 Reden van geen contactname

Aan de respondenten die met een probleem geconfronteerd werden maar hiervoor geen contact hebben opgenomen met hun operator, werd gevraagd naar hun motivatie om dit niet te doen. De twee vaakst vermelde redenen zijn 'ik dacht dat het te lang zou duren' en 'ik vond het probleem te klein om te reageren' (beiden 24 respondenten). Voorts dachten 17 respondenten dat ze geen gelijk zouden krijgen, gaven 12 respondenten te kennen dat ze het te ingewikkeld vonden en wisten 11 respondenten niet tot wie ze zich moesten richten.

Tabel 28: Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

	Totaal	
	N	%
Ik dacht dat het te lang zou duren	24	37,5%
Ik vond het probleem te klein om te reageren	24	36,6%
Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen	17	26,7%
Ik vond het te ingewikkeld	12	18,5%
Ik wist niet tot wie ik me moest richten	11	17,0%
Ik dacht dat het niet gegrond was	5	7,6%
Andere redenen	1	1,3%
Totaal	65	100,0%

3.4.7 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. 17% liet weten geen onderbreking te hebben gehad. Van zij die wel met een onderbreking geconfronteerd werden (508 respondenten), antwoordde 50% dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. 18% wist niet welke stappen ondernomen moesten worden en 6% dacht dat het ondernemen van stappen te lang zou duren.

14% ontving een schadevergoeding na het ondernemen van stappen. We zien dat 11% van de respondenten verklaart geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten, alsook niet naar leeftijd of inkomen.

Tabel 29: 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

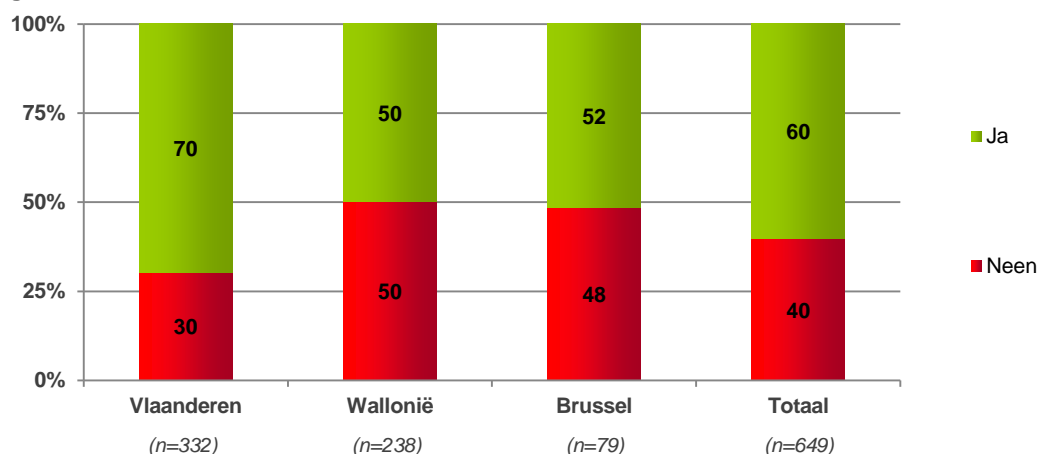
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Niet van toepassing, geen onderbreking gehad	61	20,1%	35	15,0%	11	14,1%	107	17,4%
Wel onderbreking gehad:	243	79,9%	198	85,0%	66	85,9%	508	82,6%
➤ Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	27	11,0%	31	15,4%	12	17,9%	69	13,6%
➤ Neen, wist niet dat het mogelijk was	135	55,5%	89	45,0%	29	43,5%	253	49,8%
➤ Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	12	5,0%	12	6,3%	6	9,6%	31	6,1%
➤ Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	26	10,9%	21	10,6%	8	11,5%	55	10,9%
➤ Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	38	15,6%	41	20,5%	11	16,3%	89	17,6%
➤ Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen	5	2,0%	5	2,3%	1	1,2%	10	2,0%
Totaal	304	100,0%	233	100,0%	77	100,0%	615	100,0%

3.4.8 Wijziging tariefplan door operator

Aan alle respondenten die een probleem ondervonden hebben met hun operator, werd tevens de vraag gesteld of hun operator in de afgelopen drie jaar hun tariefplan had gewijzigd: 60% antwoordt hierop positief en 40% negatief.

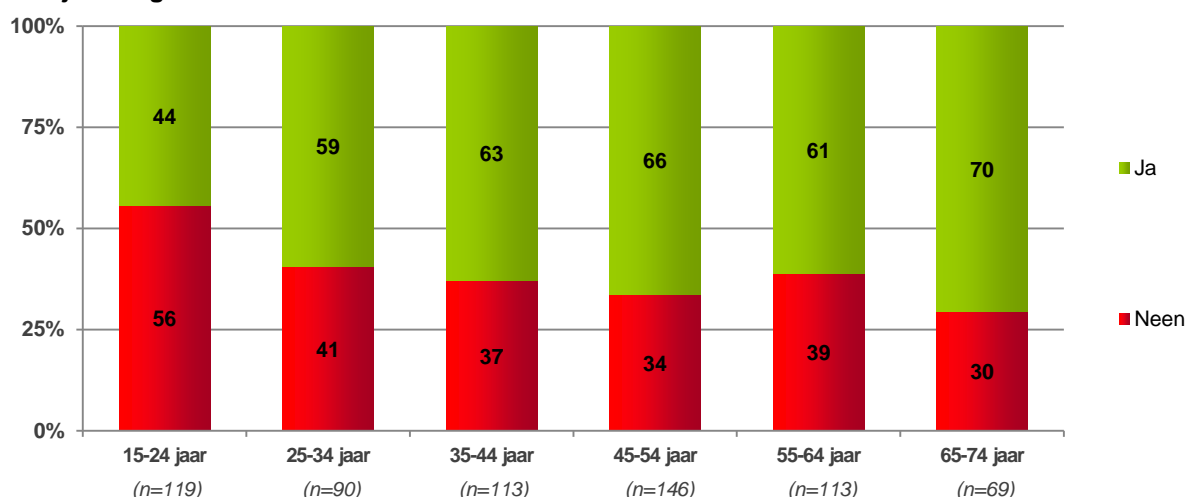
In Vlaanderen geven significant meer respondenten aan dat hun tariefplan werd gewijzigd (70%) in vergelijking met zowel Wallonië (50%) als het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (52%).

Figuur 51: Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? – naar gewest



Hoe ouder de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij aangeeft dat de operator in de afgelopen drie jaar het tariefplan heeft gewijzigd (-0,187)²¹.

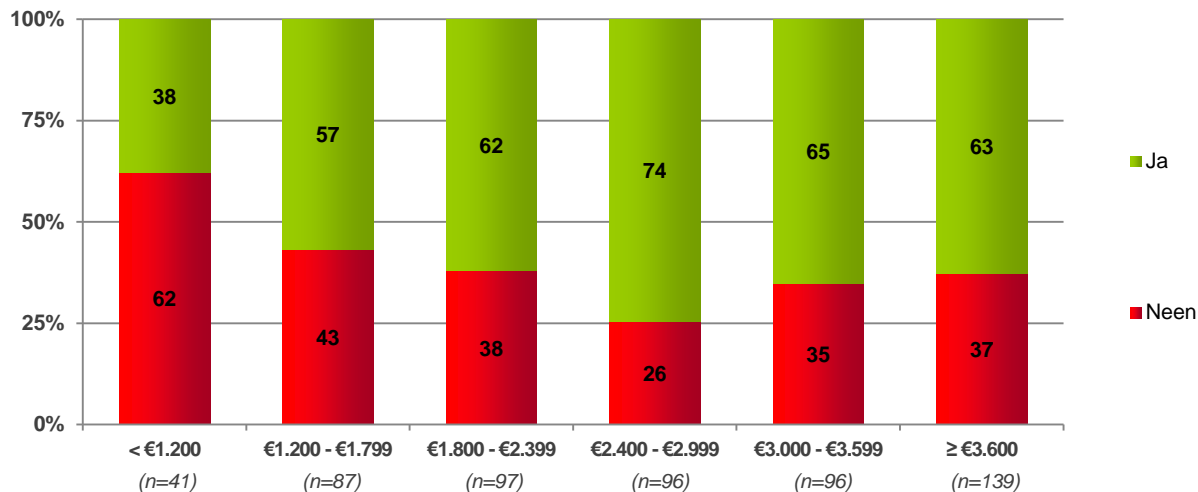
Figuur 52: Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? – naar leeftijdscategorie



²¹ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij aangeeft dat de operator in de afgelopen drie jaar het tariefplan heeft gewijzigd (-0,133).

Figuur 53: Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? – naar inkomensgroep



3.4.9 Verandering van operator na wijziging tariefplan

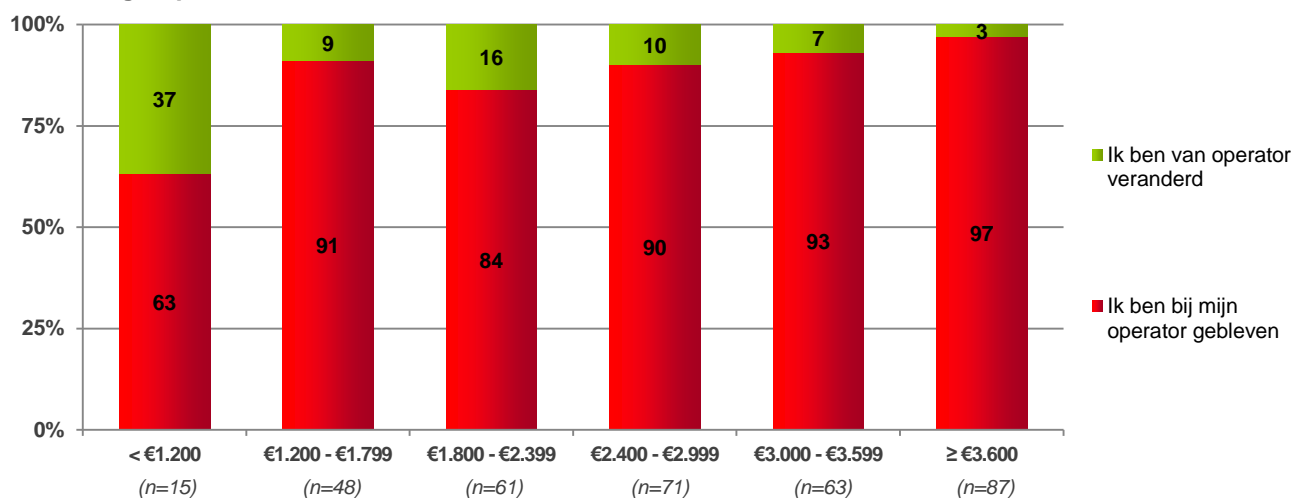
De overgrote meerderheid van de respondenten bij wie het tariefplan werd gewijzigd in de afgelopen drie jaar is bij dezelfde operator gebleven, slechts 10% laat weten van operator veranderd te zijn tengevolge van de tariefwijziging.

Er is een vrij sterk verband met het inkomen van de respondent: hoe lager het inkomen, hoe groter de kans dat de respondent van operator veranderd is (-0,403)²². In de laagste inkomensgroep (< € 1.200) geeft 37% aan veranderd te zijn van operator omwille van de tariefwijziging, terwijl dit in de overige inkomensgroepen tussen 3% en 16% is.

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.

²² Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Figuur 54: Indien uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar inkomensgroep



3.4.10 Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen

- Vier op de tien respondenten (42%) hebben in de afgelopen drie jaar een probleem gehad met hun operator. Dit is significant minder dan in de edities 2013 tot en met 2015 (48% tot 53%), en komt daarbij opnieuw op het niveau van editie 2012 (44%) en editie 2016 (42%).
- De diensten waarmee men problemen ondervindt, zijn hoofdzakelijk het internet thuis (vast of wifi) en televisie.
- Het vaakst vermelde probleem betreft de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik).
- Negen op de tien respondenten die een probleem ondervinden, nemen hiervoor contact op met hun operator. De contactname gebeurt hoofdzakelijk via telefoon, e-mail of de website van de operator (91%); in mindere mate begeeft men zich naar een verkooppunt (25%).
- De helft van de respondenten die een onderbreking in de ontvangst of het gebruik van een telecommunicatiedienst hebben gehad, wist niet dat ze daarvoor een schadevergoeding konden vragen aan hun operator.
- De overgrote meerderheid van de respondenten bij wie het tariefplan werd gewijzigd in de afgelopen drie jaar is bij dezelfde operator gebleven, slechts 10% laat weten van operator veranderd te zijn tengevolge van de tariefwijziging.

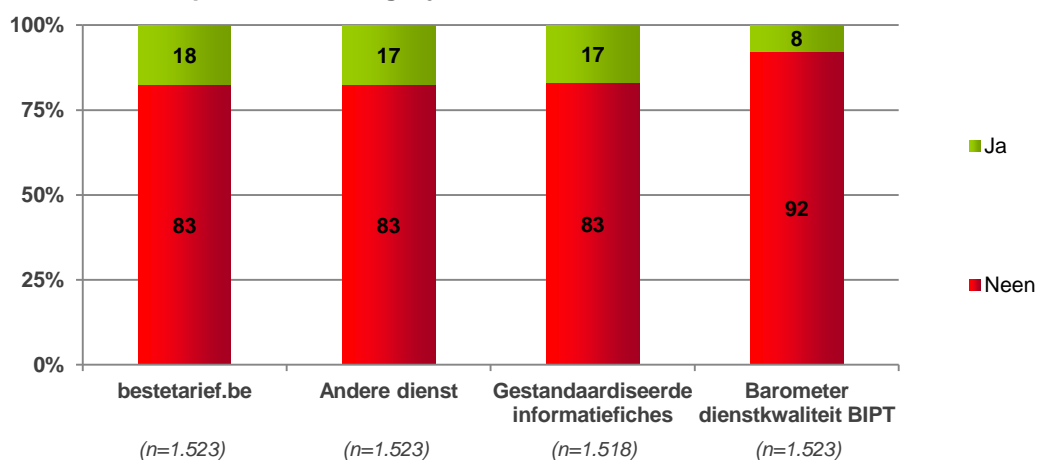
3.5 Vergelijking

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 vergelijkingsdiensten

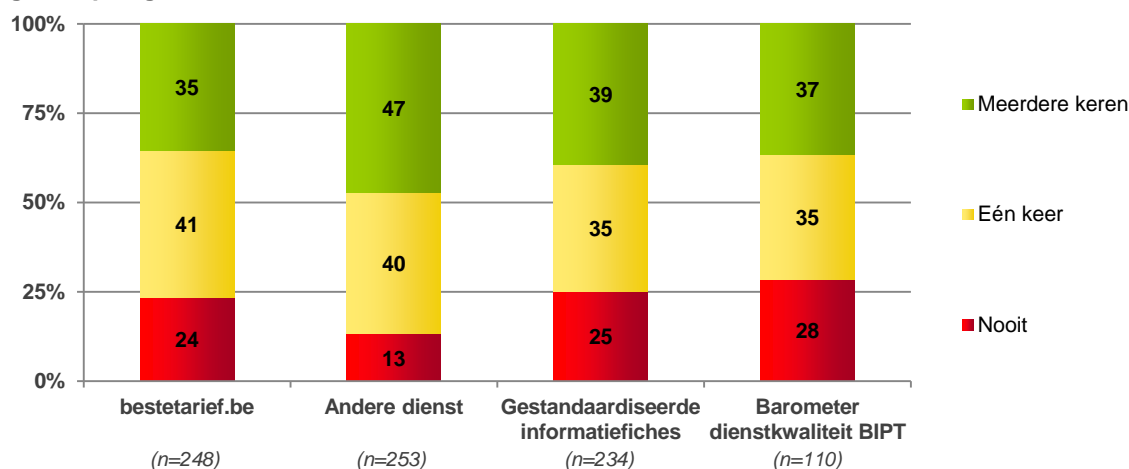
De volgende diensten of hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te kunnen vergelijken, zijn gekend door een op de acht respondenten: het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT (bestetarief.be) en de gestandaardiseerde informatiefiches. Voorts geeft nog 17% van de respondenten aan een ander tariefvergelijkingsprogramma te kennen. De barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT is minder gekend, met name door 8% van de respondenten.

Figuur 55: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken?



Het gebruik van de tariefvergelijkingsdiensten ligt voor de verscheidene diensten in dezelfde lijn: van de respondenten die aangeven de betrokken dienst te kennen (bestetarief.be, informatiefiches of barometer) heeft ongeveer een vierde er nog nooit gebruik van gemaakt, tussen 35% en 40% gebruikte de betrokken dienst één keer en evenzoveel reeds meerdere keren. Respondenten die aangaven nog een ander tariefvergelijkingsdienst te kennen, gebruiken deze andere dienst in verhouding iets vaker: 47% meerdere keren, 40% één keer en 13% nog nooit.

Figuur 56: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?



Wanneer we bovenstaande gegevens samennemen, vinden we dat 28% van alle respondenten al eens gebruik gemaakt heeft van een tariefvergelijkingsdienst: 10% een enkele keer en 19% meerdere keren.

Respondenten in de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24 jaar hebben niet alleen significant vaker dan respondenten in de oudste leeftijdsgroep van 65 tot 74 jaar al minstens een keer gebruik gemaakt van een tariefvergelijkingsdienst (resp. 37% t.o.v. 18%), maar tevens kennen ze een hoger percentage dat aangeeft dit reeds verscheidene malen gedaan te hebben (resp. 29% t.o.v. 10%).

Deze cijfers verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen.

3.5.2 Tariefvergelijkingsprogramma BIPT

3.5.2.1 LAATSTE GEBRUIK

Van de respondenten die bij vraag 21 hebben aangegeven het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT minstens een keer gebruikt te hebben, verklaart 36% dit gebruikt te hebben gedurende de afgelopen 12 maanden. Bij 45% is het reeds meer dan een jaar geleden en 20% kan het zich niet meer herinneren.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten.

Tabel 30: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden	34	35,0%	22	35,9%	8	38,9%	63	35,7%
Meer dan een jaar geleden	47	48,1%	24	39,1%	9	45,5%	79	44,7%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	16	17,0%	15	24,9%	3	15,6%	35	19,5%
Totaal	97	100,0%	60	100,0%	20	100,0%	177	100,0%

Hoewel in vergelijking met voorgaande edities meer respondenten minstens een keer gebruik gemaakt hebben van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT (12% in 2017 t.o.v. 3% tot 7% in 2012-2016), blijkt dit wel reeds langer geleden: in de huidige editie heeft 36% van de gebruikers het in de afgelopen 12 maanden geraadpleegd, terwijl dit in voorgaande edities 48% tot 72% van de gebruikers was.

Tabel 31: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar editie

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

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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

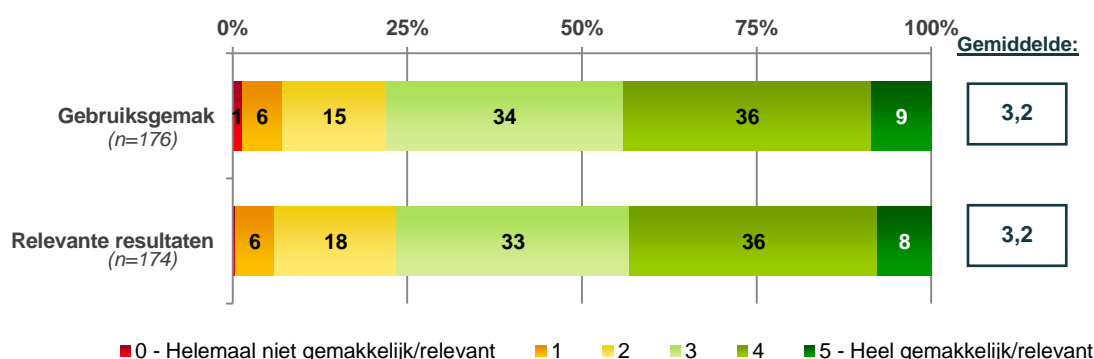
De respondenten die het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT reeds gebruikt hadden, werd gevraagd hun gebruikservaring te beoordelen op twee aspecten: het gebruiksgemak en de relevantie van de resultaten.

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

Inzake het gebruiksgemak zien we dat 44% van de respondenten die het tarief-vergelijingsprogramma reeds gebruikt hebben, een score van 4 op 5 of zelfs 5 op 5 toekent aan het gebruiksgemak, wat betekent dat ze het gebruik van het tarief-vergelijingsprogramma redelijk tot heel gemakkelijk vinden. 22% verklaart dat het niet gemakkelijk is om te gebruiken.

Naar relevantie van de resultaten stellen we eenzelfde verhouding vast: 43% vindt de resultaten relevant (score: ≥ 4 op 5) en 33% vindt ze redelijk relevant (score: 3 op 5). 24% vindt de resultaten niet echt tot helemaal niet relevant (score: ≤ 2 op 5).

Figuur 57: 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?



Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe beter men de gebruiksvriendelijkheid van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT beoordeelt (0,236)²³.

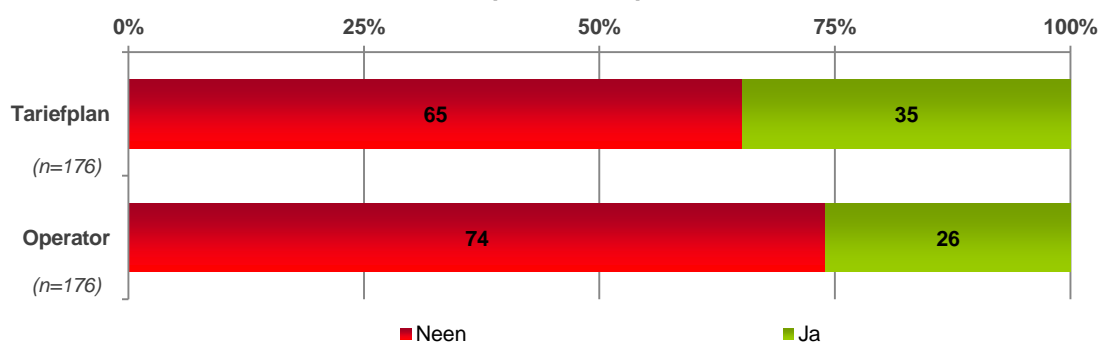
De evaluatie van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT verschilt niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene leeftijdsgroepen.

3.5.2.3 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Op de vraag of het gebruik van het tarief-vergelijkingsprogramma geleid heeft tot een verandering van tariefplan en/of operator, stelt toch 35% veranderd te zijn van tariefplan na het tarief-vergelijkingsprogramma te hebben geraadpleegd. Voorts is ook 26% veranderd van operator.

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

Figuur 58: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?



²³ Gebruikte associatiemaat: Spearman's rho (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

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 edities 2012 tot 2014 (resp. 35% en 26% in 2016 en 2017).

Tabel 32: Indien u reeds 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
Tariefplan	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ja	30,0%	22,0%	35,7% ^D	9,9% ^{C,E}	35,2% ^D	34,8% ^D
Neen	70,0%	78,0%	64,3% ^D	90,1% ^{C,E}	64,8% ^D	65,2% ^D
Totaal (N)	36	51	72	70	91	176
Operator	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ja	19,9%	25,7%	19,7%	7,6% ^E	26,3% ^D	26,0% ^D
Neen	80,1%	74,3%	80,3%	92,4% ^E	73,7% ^D	74,0% ^D
Totaal (N)	33	53	68	70	91	176

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

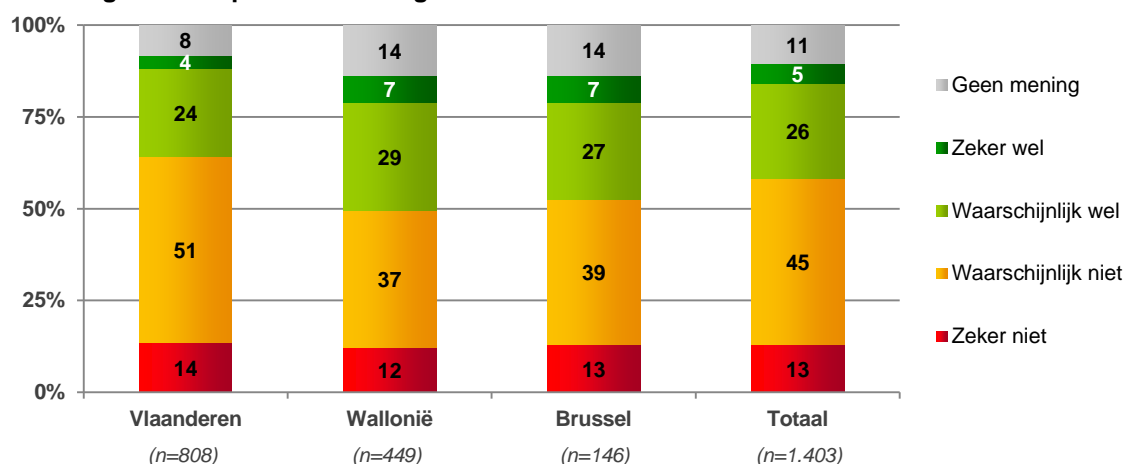
3.5.3 Inschatting huidig tarief

We stellen vast dat meer dan de helft van de respondenten (58%) denkt dat ze niet het goedkoopste aanbod op de markt hebben op basis van hun gebruikersprofiel; één op de zeven (13%) is er zelfs van overtuigd.

Aan de andere kant zien we dat 31% van de respondenten denkt wel het goedkoopste aanbod op de markt te hebben op basis van hun gebruikersprofiel; met 5% die er zeker van is.

Vlaanderen telt een significant groter aandeel respondenten dat denkt niet het goedkoopste tarief op de markt te genieten (64%) vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 50% en 52%).

Figuur 59: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar gewest



De verschillen tussen de inkomensgroepen worden weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 33: 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
Zeker wel	11,8% ^{E,F}	6,8%	6,2%	5,4%	2,7% ^A	3,0% ^A
Waarschijnlijk wel	22,1%	27,1%	24,1%	30,0%	24,7%	23,6%
Waarschijnlijk niet	37,1% ^E	41,2% ^E	44,1%	46,1%	55,7% ^{A,B}	50,1%
Zeker niet	16,4%	10,1%	18,4%	13,7%	12,8%	13,7%
Geen mening	12,7%	14,8% ^{D,E}	7,3%	4,8% ^B	4,1% ^B	9,6%
Totaal (N)	102	270	216	203	214	267

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 huidige editie ligt 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 tot en met 2016 (53% à 54%); enkel met editie 2012 is er geen verschil.

Er kan geen verschil worden vastgesteld naar leeftijd.

3.5.4 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

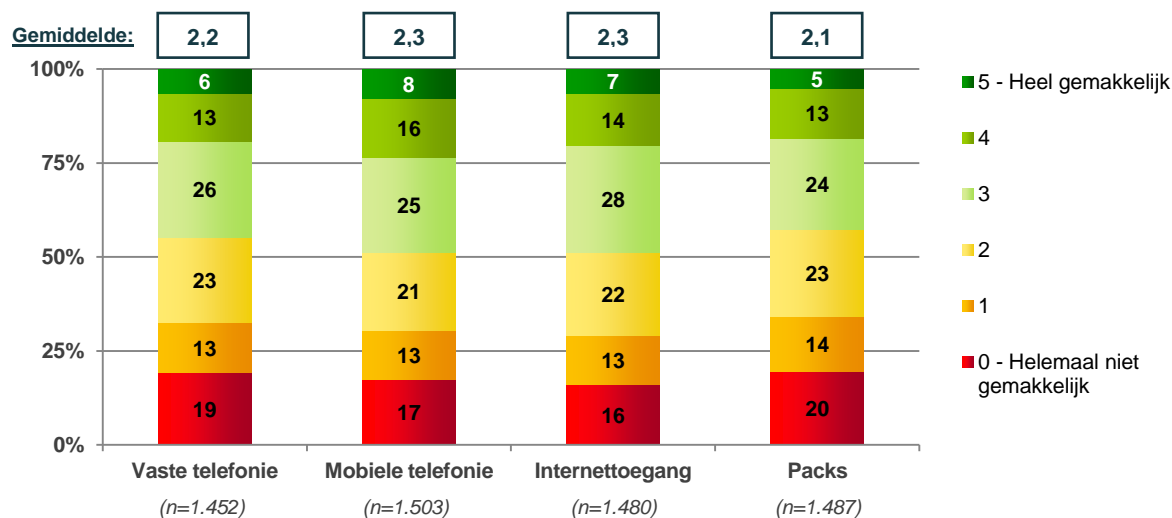
Om een zicht te krijgen op de mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten, de gevraagde prijzen en – nieuw in huidige editie – de voorziene kwaliteit tussen operatoren te vergelijken, werd hen gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, 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 ongeveer 20% van de respondenten het gemakkelijk vindt (score: ≥ 4 op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten, gevraagde prijzen en voorziene kwaliteit. Bijkomend geeft ongeveer 25% aan dit min of meer gemakkelijk te vinden (score: 3 op 5).

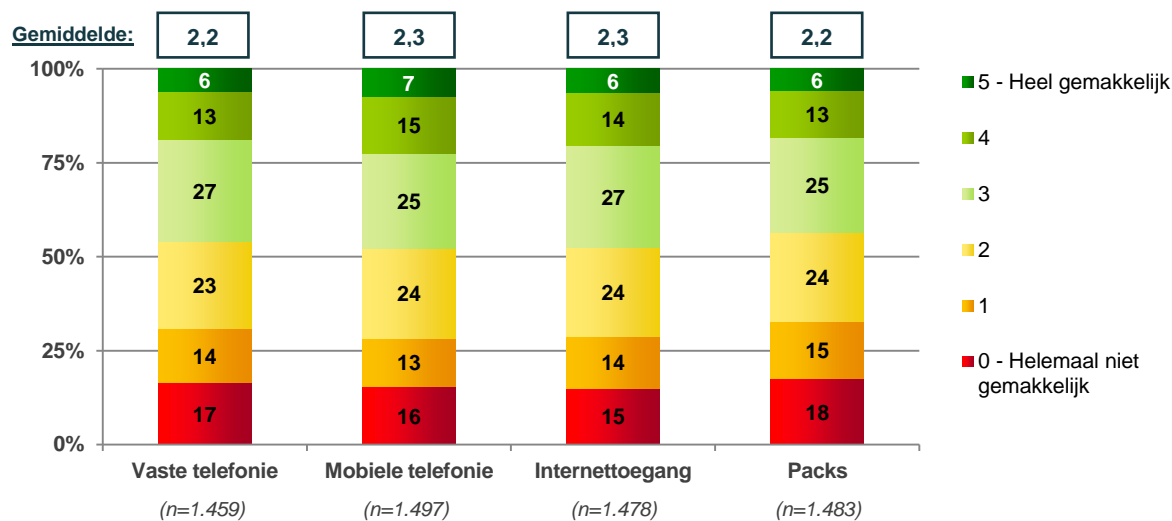
Hieruit volgt dat iets meer dan de helft van de respondenten het niet gemakkelijk vindt (score: ≤ 2 op 5) om de aangeboden diensten, gevraagde prijzen en voorziene kwaliteit tussen operatoren te vergelijken.

De gemiddelde scores gaan van 1,9 tot 2,3 op 5 en bevestigen de tweedeling van de respondenten in een groep die het eerder gemakkelijk vindt om een vergelijking te maken en een even zo grote groep die dit niet zo gemakkelijk vindt.

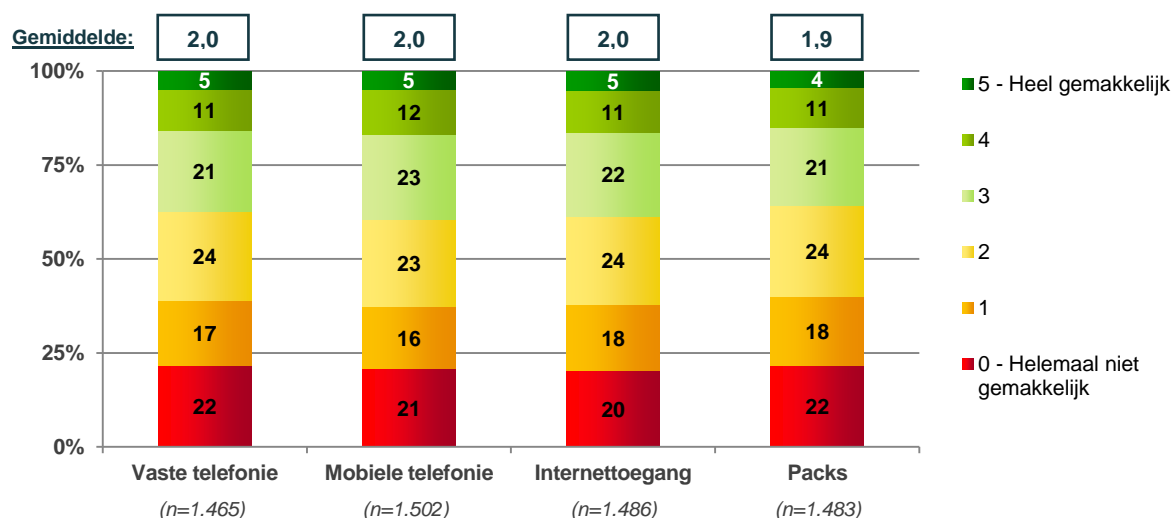
Figuur 60: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?



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



Figuur 62: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de VOORZIEN KWALITEIT?



Naar regio kunnen twee verschillen worden vastgesteld: Waalse respondenten vinden het gemiddeld makkelijker om de gevraagde prijzen van zowel internettoegang, als gebundelde aanbiedingen tussen de verschillende operatoren te vergelijken (resp. 2,4 en 2,3 op 5), vergeleken met Vlaamse respondenten (resp. 2,2 en 2,1 op 5).

Naar leeftijd geldt voor alle diensten: hoe jonger de respondent, hoe makkelijker hij/zij het vindt om de aangeboden diensten, gevraagde prijzen en voorziene kwaliteit van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken (-0,145 tot -0,248)²⁴.

Ook naar inkomen kunnen enkele verbanden – zij het minder sterk dan met leeftijd – worden vastgesteld: hoe lager het inkomen van de respondent, hoe makkelijker men het vindt om de aangeboden diensten inzake internettoegang en gebundelde aanbiedingen tussen de verschillende operatoren te vergelijken (-0,062 en -0,097); hoe makkelijker men het vindt om de gevraagde prijzen van mobiele telefonie, internettoegang en gebundelde aanbiedingen tussen de verschillende operatoren te vergelijken (-0,072, -0,080 en -0,093); alsook hoe makkelijker men het vindt om de voorziene kwaliteit van zowel vaste als mobiele telefonie, internettoegang en gebundelde aanbiedingen tussen de verschillende operatoren te vergelijken (-0,068, -0,086, -0,113 en -0,113).

Aangezien in deze editie gewerkt werd met een schaal gaande van 0 tot 5 en in edities 2012 tot en met 2015 steeds gewerkt werd met een schaal van 0 tot 10, is het enkel mogelijk een vergelijking te maken met editie 2016. We stellen vast dat alle diensten (vaste en mobiele telefonie, internettoegang en gebundelde aanbiedingen) een significant lagere gemiddelde score kennen in deze editie ten opzichte van editie 2016. Hieruit volgt aldus dat respondenten het dit jaar moeilijker vinden dan in 2016 om de aangeboden diensten en de gevraagde prijzen van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken. Voor wat betreft de voorziene kwaliteit van de operatoren kan geen vergelijking gebeuren, aangezien dit item pas vanaf deze editie in de vragenlijst is opgenomen.

²⁴ Gebruikte associatiemaat: Spearman's rho (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

3.5.5 Conclusies over het vergelijken van operatoren

3.5.5.1 BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE VERGELIJKINGSWEBSITES

- 72% van de respondenten heeft nog nooit een vergelijkingswebsite voor het vergelijken van operatoren geraadpleegd.

3.5.5.2 BETREFFENDE HET TARIEF-VERGELIJKINGSPROGRAMMA VAN HET BIPT, WWW.BESTETARIEF.BE

- 83% van de respondenten weet niet waarover het gaat en slechts 12% van de respondenten heeft het tarief-vergelijkingsprogramma al eens gebruikt;
- 36% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, deed dit in de 12 afgelopen maanden;
- 44% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, vinden het (heel) gemakkelijk om te gebruiken (score: ≥ 4 op 5);
- 43% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, vinden dat de resultaten (heel) relevant zijn (score: ≥ 4 op 5);
- 35% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van tariefplan veranderd;
- 26% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van operator veranderd.

3.5.5.3 BETREFFENDE DE MENING VAN DE RESPONDENT OVER HET AANBOD WAAROVER MEN BESCHIKT

- 58% van de respondenten denkt dat ze waarschijnlijk niet het goedkoopste aanbod op de markt hebben in functie van hun gebruikersprofiel.
- 13% van de respondenten denkt dat ze zeker niet het goedkoopste aanbod hebben in functie van hun gebruikersprofiel.

3.5.5.4 BETREFFENDE DE VERGELIJKING VAN DE GEVRAAGDE PRIJZEN, AANGEBODEN DIENSTEN EN VOORZIENE KWALITEIT

- Het blijkt vrij moeilijk om een vergelijking te maken van de door de operatoren aangeboden diensten, gevraagde prijzen en voorziene kwaliteit. De hoogste gemiddelde scores zijn voor mobiele telefonie en internettoegang: 2,3 op 5 voor zowel de aangeboden diensten als de gevraagde prijzen.

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 o.a. 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.

Aangezien in vorige edities de drie vaste diensten afzonderlijk bevroegd werden, kan een vergelijking tussen de edities enkel gebeuren voor wat betreft mobiele telefonie.

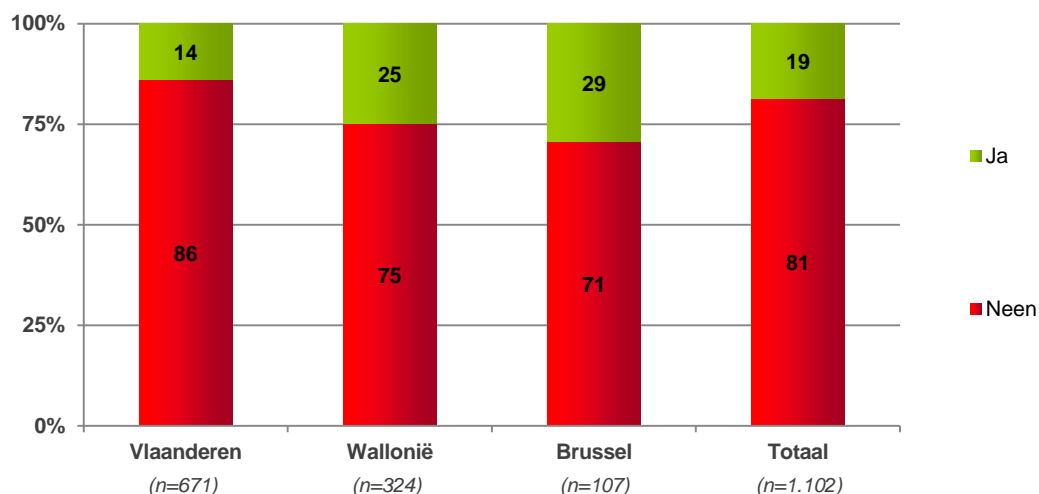
3.6.1 Vaste diensten

3.6.1.1 VERANDERD IN AFGELOPEN DRIE JAAR

Van de respondenten die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (i.c. een gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), blijkt 19% veranderd te zijn van operator in de afgelopen drie jaar.

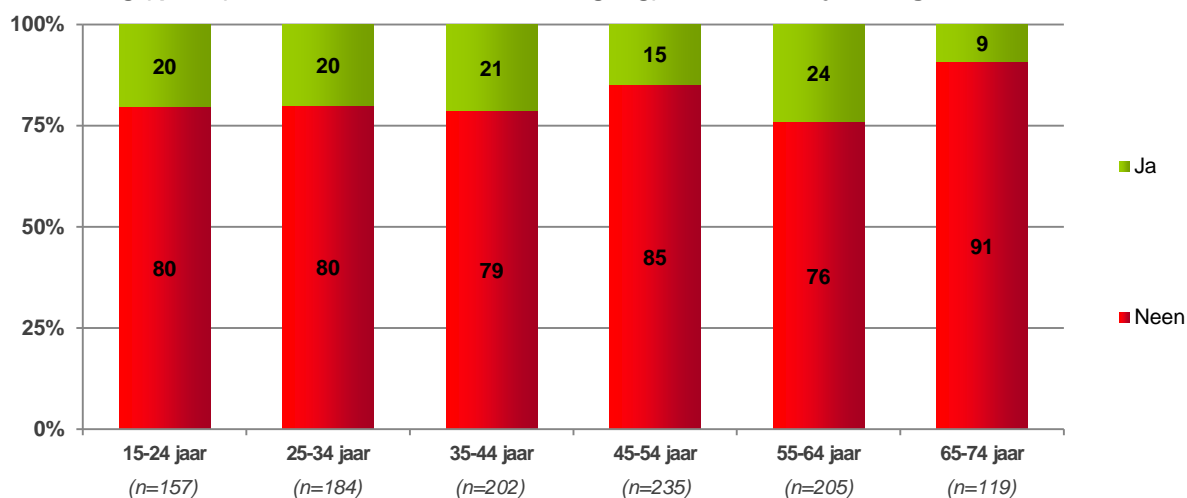
In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven meer respondenten te kennen, in de afgelopen drie jaar van operator te zijn veranderd, vergeleken met Vlaanderen (resp. 25% en 29% t.o.v. 14%).

Figuur 63: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



Naar leeftijd kan geen eenduidig verband worden vastgesteld. Wel zien we dat de oudste respondenten (65 tot 74 jaar) minder van vaste operator zijn veranderd (9%); het verschil is echter enkel significant ten opzichte van de 55 tot 64 jarigen (24%).

Figuur 64: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie



Naar inkomen zien we geen verschil in het aandeel respondenten dat aangeeft in de afgelopen drie jaar veranderd te zijn van operator.

3.6.1.2 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om in de afgelopen drie jaar niet veranderd te zijn van aanbieder van vaste diensten, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (58%). Andere redenen zijn: geen zin hebben om te veranderen (31%), het lijkt te ingewikkeld om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen (23%), het is niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken (21%), het financiële voordeel is te klein (21%), en men wenst niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (19%).

Figuur 65: Indien u de afgelopen drie 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 de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

Naar gewest kunnen drie significante verschillen worden vastgesteld: in Vlaanderen laat 62% weten over het algemeen tevreden te zijn met de huidige operator, terwijl dit in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 48% bedraagt; in Vlaanderen wil 23% van de respondenten niet veranderen omdat ze (o.a.) hun telefoonnummer of e-mailadres willen behouden, in Wallonië geeft slechts 11% dit als reden op om niet te veranderen van operator; in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geeft 4% tot 5% aan dat er gewoonweg geen equivalent aanwezig is om naar te veranderen, terwijl dit in Vlaanderen slechts 1% is.

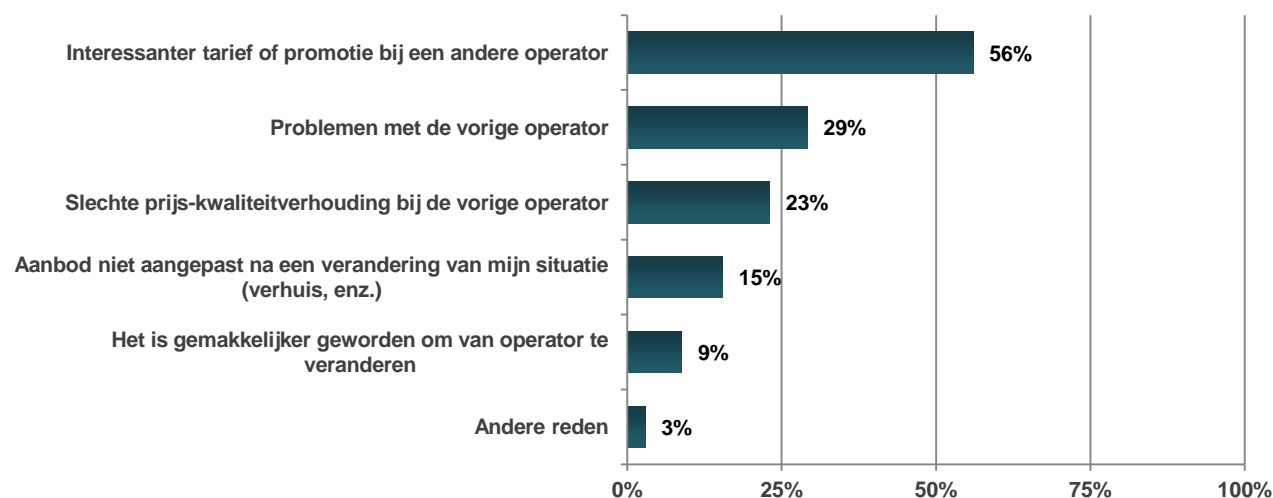
Hoe ouder de respondent, hoe vaker men niet van operator verandert omdat men niet van telefoonnummer of e-mailadres wil veranderen (0,330), of omdat het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,124). Anderzijds geldt dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft gebonden te zijn aan een gebundelde aanbieding en dat men hierdoor niet van operator is veranderd (-0,197).

Voorts blijkt nog dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent is, hoe vaker men als reden om niet van operator te veranderen, opgeeft dat men over het algemeen tevreden is met de huidige operator (0,197), dat het financiële voordeel te klein is om te veranderen (0,191) en dat het niet eenvoudig is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,143). Hoe lager het inkomen, hoe minder zin men heeft om te veranderen (-0,152).

3.6.1.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) die in de afgelopen drie jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd zijn, geven hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Voorts lagen bij drie op de tien respondenten (29%) problemen met de vorige operator (mee) aan de basis voor de verandering. 23% verwijst naar de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator, bij 15% was het aanbod niet aangepast na een verandering in zijn/haar situatie, en 9% tot slot laat weten dat het gemakkelijker geworden is om van operator te veranderen.

Figuur 66: Indien u de afgelopen drie 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 de afgelopen drie jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

Naar leeftijd van de respondent kan slechts één significant verband worden vastgesteld: hoe jonger de respondent, hoe vaker een interessanter tarief of promotie bij een andere operator (mee) aan de basis lag van de verandering (-0,232)²⁵.

Ook naar inkomen vinden we een significant verband: hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator wordt aangehaald als reden van de verandering (-0,264).

Het gewest van de respondent heeft geen invloed op de reden(en) om van vaste operator te veranderen.

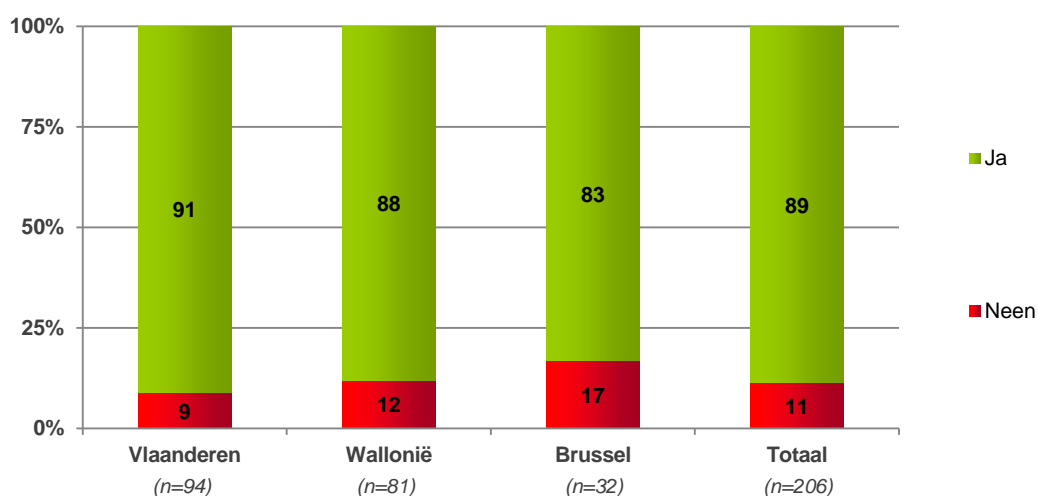
²⁵ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

3.6.1.4 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Wie veranderd is van operator van vaste diensten (gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 89% van de respondenten laat weten van wel.

In de drie gewesten is men in gelijke mate van mening dat het veranderen van operator vlot verlopen is. Ook kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd of het inkomen van de respondent.

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



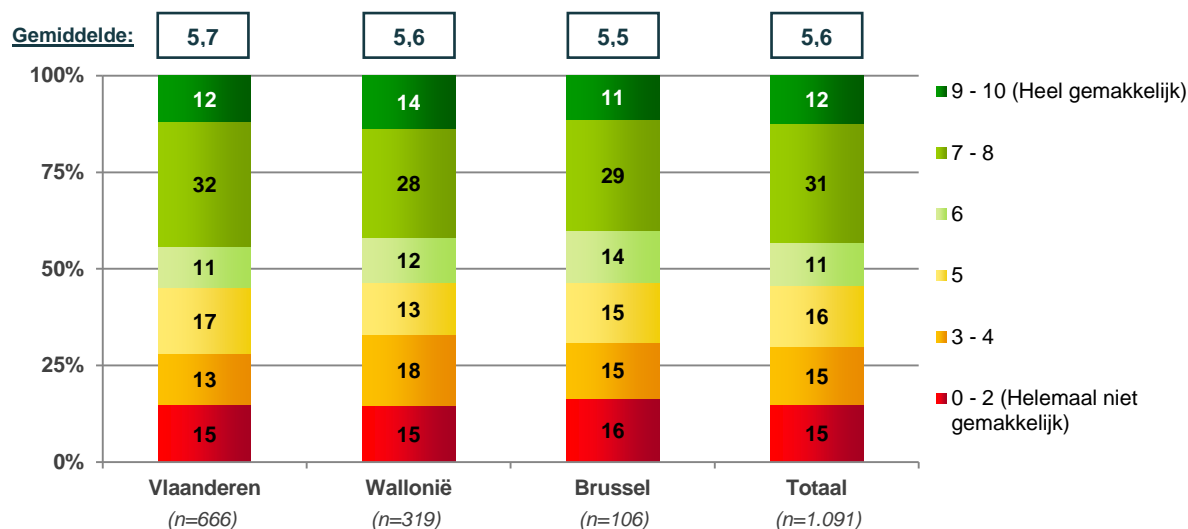
De vaakst opgegeven reden waardoor het veranderen van operator niet vlot verlopen is, is onvoldedige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering (bij 9 van de 21 respondenten). Andere redenen waren, in dalende volgorde: een vertraging bij het verstrekken van de dienst (7 respondenten), dubbele facturering (6 respondenten), een technicus die de vastgelegde datum niet naleefde (5 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'. Vier op de tien respondenten (43%) vinden het (eerder) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend beoordeelt 11% deze stelling met een 6 op 10. Dit houdt in dat bijna de helft van de respondenten (46%) het niet (echt) gemakkelijk vindt om van operator van bundels te veranderen; iets wat ook wordt weergegeven in de gemiddelde score van 5,6 op 10.

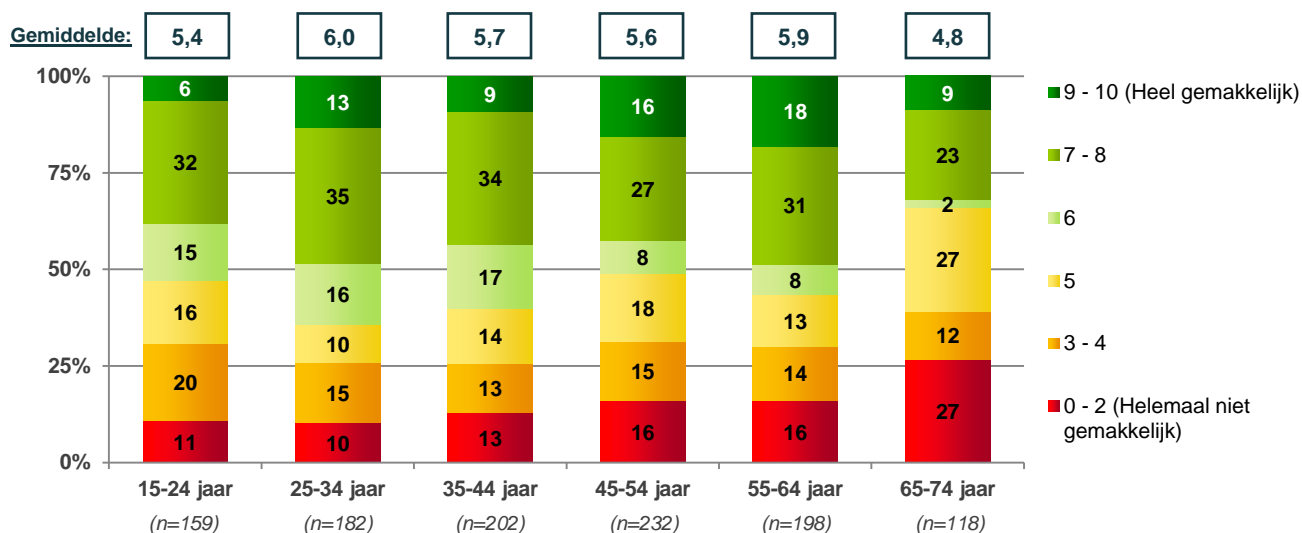
De gemiddelde scores verschillen niet tussen de drie gewesten.

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



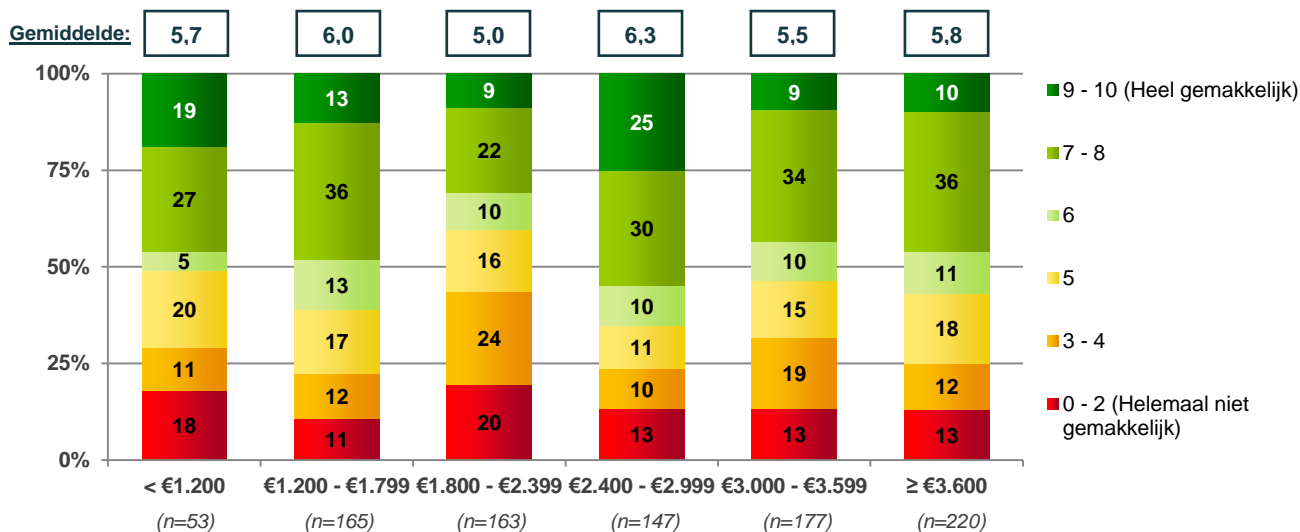
Respondenten tussen 65 en 74 jaar geven een significant lagere gemiddelde score – ze vinden het aldus moeilijker om van operator van vaste diensten te veranderen – dan respondenten tussen 25 en 64 jaar (resp. 4,8 op 10 t.o.v. 5,6 tot 6,0 op 10).

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 inkomen is het verband minder eenduidig. We stellen vast dat respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.800 en € 2.399 een significant lagere score geven (en het aldus moeilijker vinden om van operator te veranderen) dan respondenten in volgende inkomenscategorieën: € 1.200 tot € 1.799, € 2.400 tot € 2.999 en € 3.600 of meer (resp. 5,0 t.o.v. 5,8 tot 6,3).

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



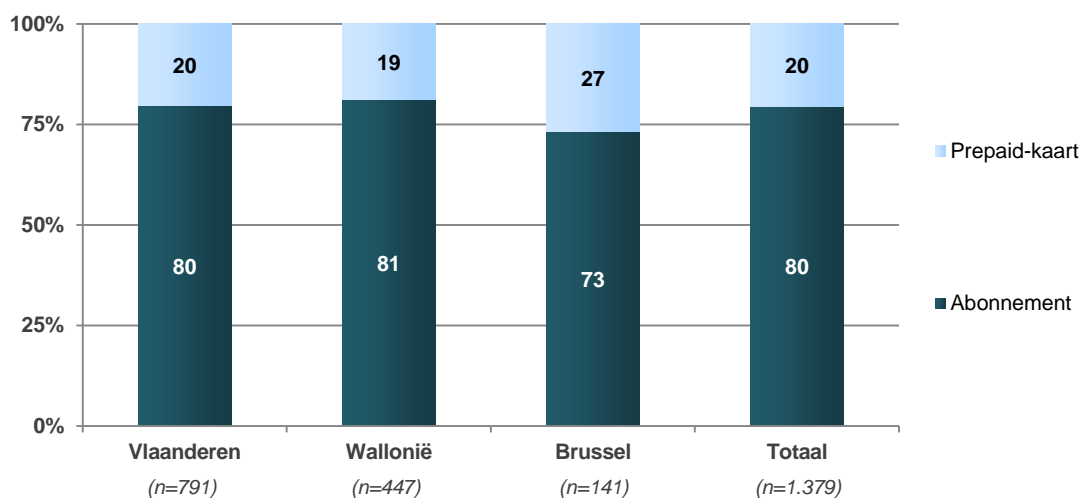
3.6.2 Mobiele telefonie

3.6.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

80% van de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie verkiest een abonnement boven een prepaid-kaart.

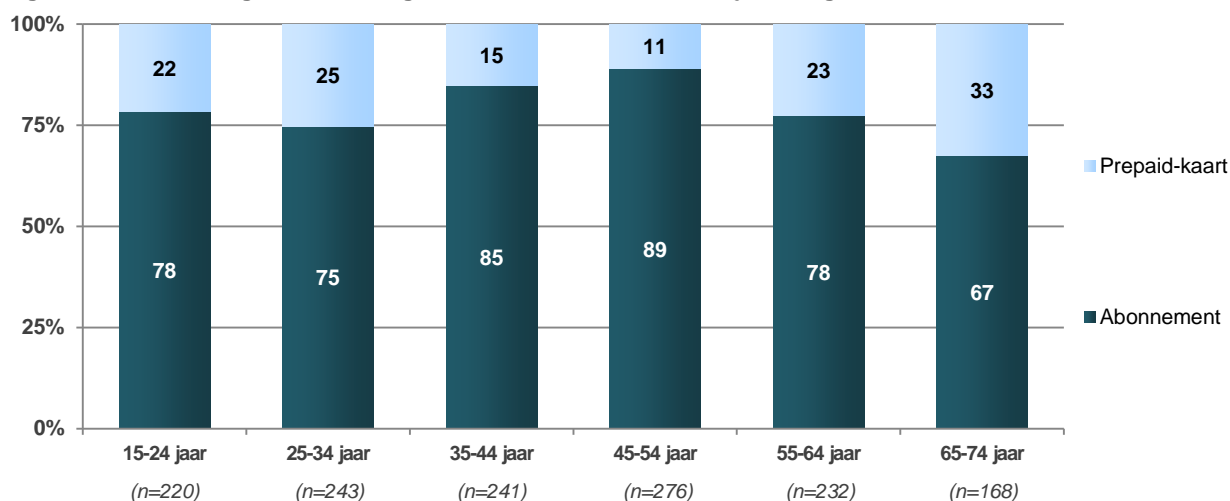
Tussen de gewesten zijn er geen verschillen.

Figuur 71: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest



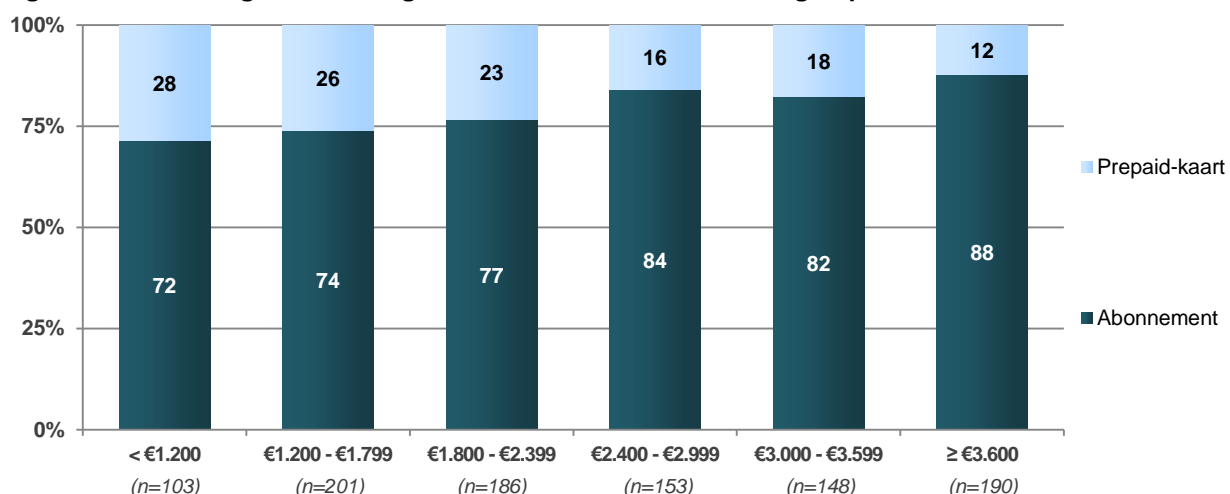
We zien significante verschillen bij de resultaten per leeftijdscategorie. In de jongste en oudste leeftijdscategorieën (resp. 15-24 jaar en 25-34 jaar enerzijds en 55-64 jaar en 65-74 jaar anderzijds) ligt het gebruik van een prepaid-kaart significant hoger (resp. 22% en 25% enerzijds en 23% en 33% anderzijds) dan bij respondenten tussen 45 en 54 jaar (11%). Deze laatste groep kiest significant vaker voor een abonnement (89%) dan de vernoemde jongste en oudste respondenten (resp. 78% en 74% enerzijds en 78% en 67% anderzijds).

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



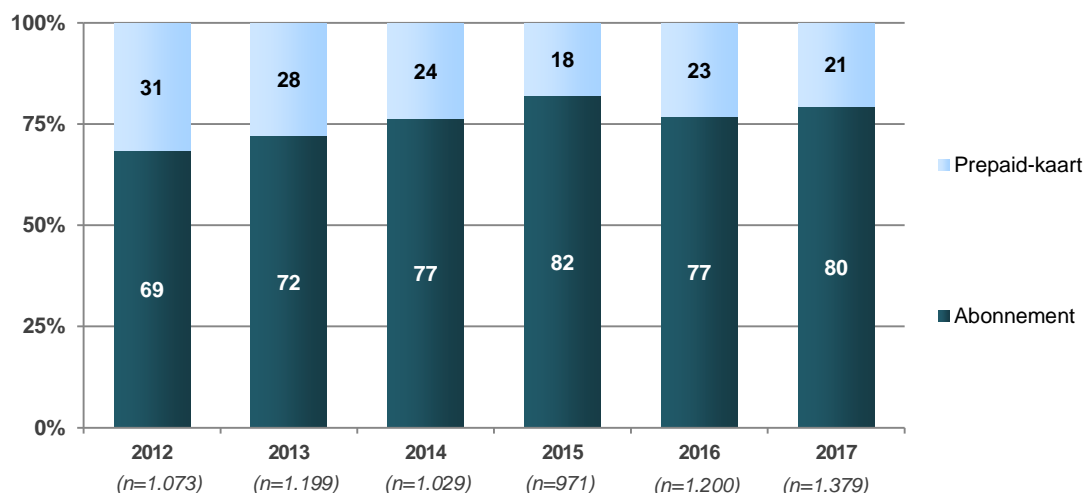
Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe meer waarschijnlijk dat hij/zij over een abonnement beschikt eerder dan over een prepaid-kaart (0,236). Respondenten in de drie laagste inkomensgroepen (< € 2.400) hebben significant vaker een prepaid-kaart dan respondenten in de hoogste inkomensgroep (≥ € 3.600), met name respectievelijk 28%, 26% en 23% ten opzichte van 12%.

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



Tussen 2012 en 2016 stelden we een dalende trend vast voor wat betreft het aandeel respondenten met een prepaid-kaart, dit ten voordele van het aandeel respondenten met een abonnement. In 2015 bereikt het aandeel respondenten met een prepaid-kaart een dieptepunt, met name 18%, zijnde significant lager dan in 2012, 2013 en 2014. In de editie 2016 zagen we vervolgens een significante toename van het aandeel respondenten met een prepaid-kaart (23%), t.o.v. het aandeel in 2015 (18%). Ten slotte, in de huidige editie neemt dat respectievelijk aandeel weer af; een daling die significant is t.o.v. de edities 2013 en 2012 (resp. 21% t.o.v. 28% en 31%).²⁶

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

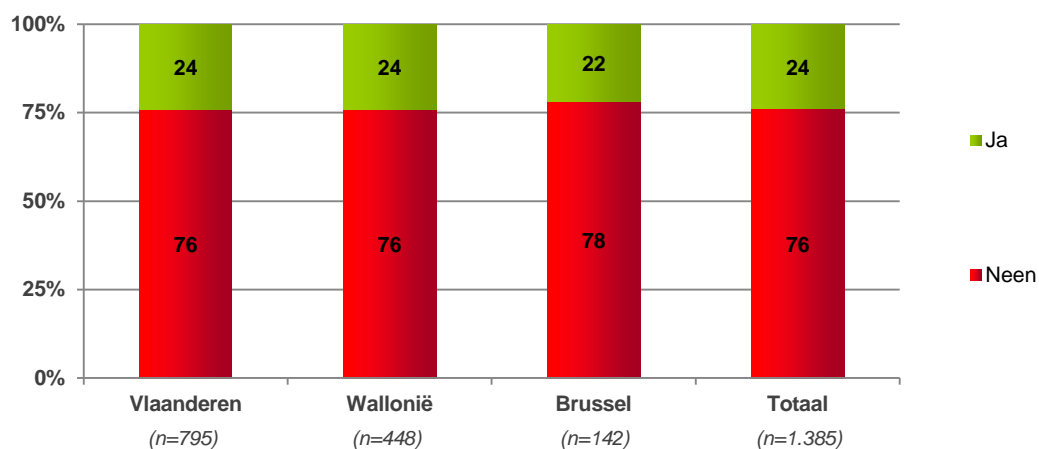


3.6.2.2 VERANDERD IN AFGELOPEN DRIE JAAR

Bijna één op de vier respondenten (24%) is in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie.

Dit cijfer verschilt niet tussen de drie gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen.

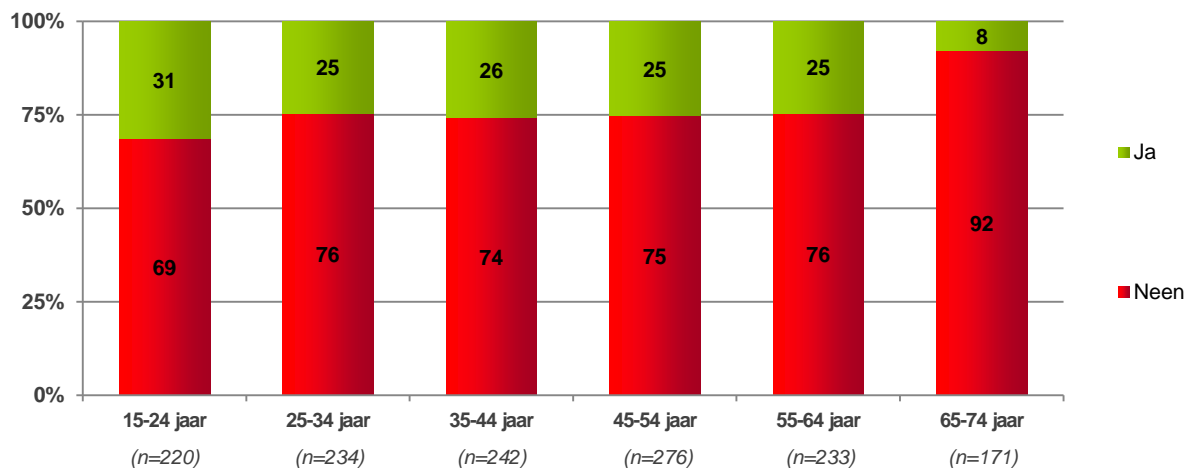
Figuur 75: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



²⁶ Het BIPT merkt op dat op basis van de cijfers waarover men beschikt, 33,5% van de actieve simkaarten in 2016 prepaid-kaarten zijn en 66,5% abonnementen.

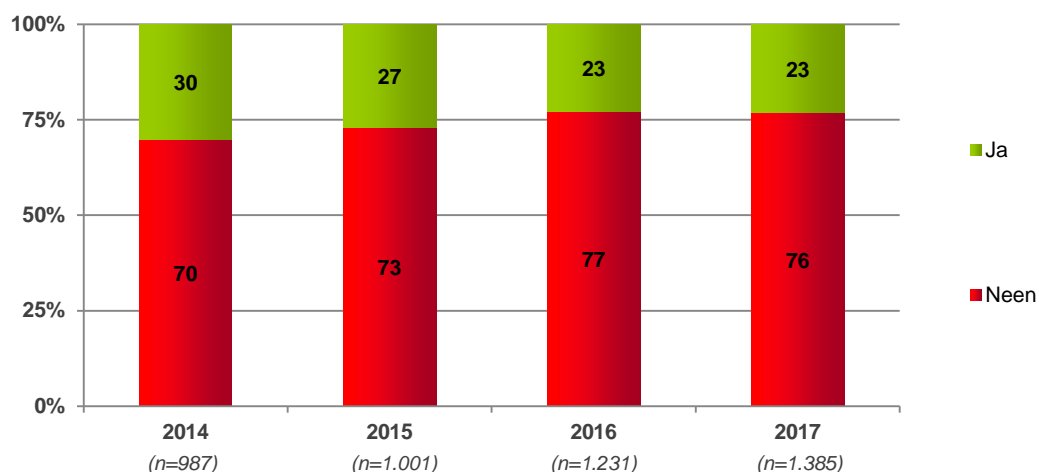
Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij of zij in de afgelopen drie jaar veranderd is van operator voor mobiele telefonie (0,182). In de leeftijdscategorie 15 tot 24 jaar is 31% van de respondenten in de afgelopen drie jaar van operator voor mobiele telefonie veranderd, een significant hoger aandeel dan bij respondenten tussen 65 en 74 jaar (8%).

Figuur 76: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



Het aandeel respondenten dat in de afgelopen drie jaar van operator voor mobiele telefonie is veranderd, ligt in deze editie significant lager (23%) dan in 2014, toen 30% aangaf veranderd te zijn.

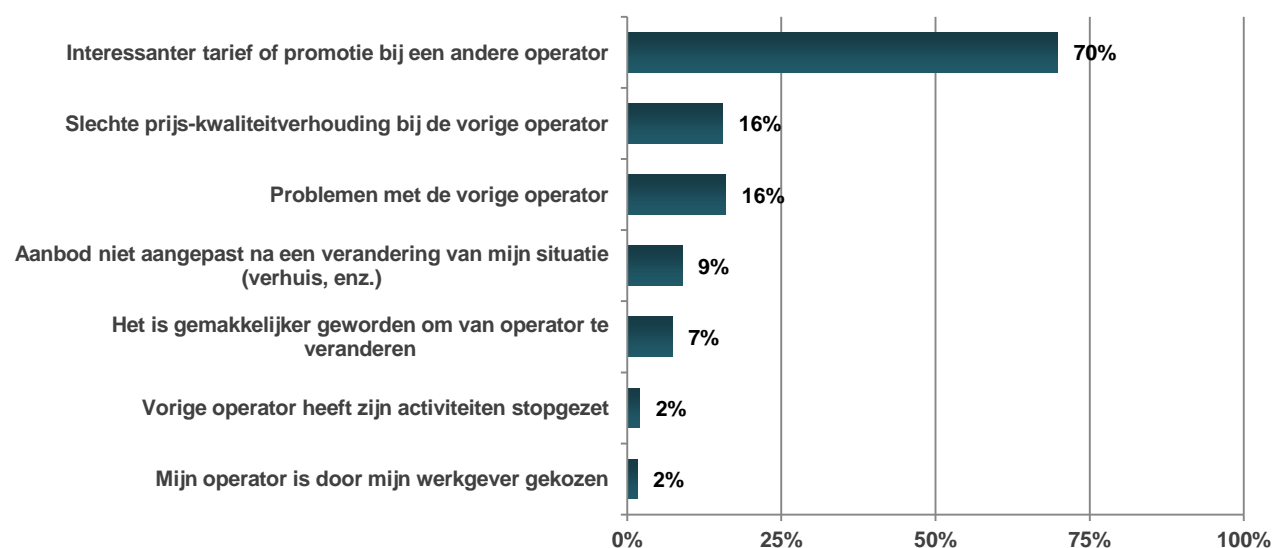
Figuur 77: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie



3.6.2.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

De hoofdreden van de verandering van operator voor mobiele telefonie is voor 70% van de respondenten een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator. Overige redenen die worden aangehaald: slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator (16%), problemen met de vorige operator (16%), het aanbod was niet aangepast na een verandering in de situatie van de respondent (verhuis, enz.) (9%) en het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen (7%).

Figuur 78: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 331 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker hij/zij aangeeft dat men veranderd is van mobiele operator omwille van de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator (-0,379).

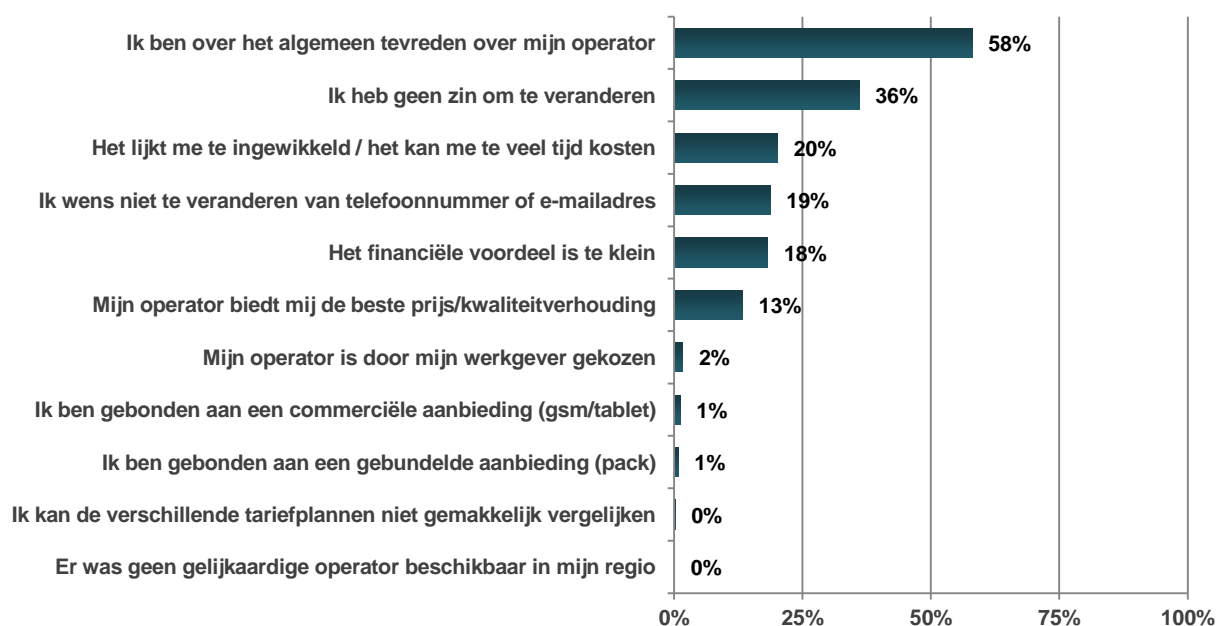
Vergeleken met de vorige edities, vinden we één significant verschil: in de huidige edities zijn er – in verhouding tot editie 2015 – significant minder respondenten die veranderd zijn van operator omdat het gemakkelijker is geworden om van operator te veranderen (resp. 7% t.o.v. 14%).

Er is geen verband met het gewest waarin de respondent, noch met de leeftijd van de respondent.

3.6.2.4 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om in de afgelopen drie jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (58%). Een tweede vaak vermelde reden is dat men gewoonweg geen zin heeft om te veranderen (36%). 20% laat weten dat het te ingewikkeld lijkt om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen en 19% wenst niet te veranderen van telefoonnummer en/of e-mailadres. Tot slot geeft 18% aan dat het financiële voordeel te klein is, en evenzoveel stelt dat de huidige operator de beste prijs/kwaliteitverhouding biedt.

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



Basis: 1.029 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker een van volgende redenen wordt opgegeven om niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie: geen zin hebben om te veranderen (-0,094) en gebonden te zijn aan een commerciële aanbieding (gsm/tablet) (-0,509).

Omgekeerd, hoe ouder de respondent, hoe vaker hij/zij stelt niet te veranderen van operator omdat de operator door de werkgever gekozen is (-0,231).

Met de toename van het maandelijks netto gezinsinkomen, stijgt ook de kans dat een van volgende redenen vermeld werd om niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie: over het algemeen tevreden zijn met huidige operator (0,145), het financiële voordeel is te klein (0,122) en de werkgever heeft de operator gekozen (0,600).

Omgekeerd stellen we vast dat hoe lager het inkomen, hoe vaker men als reden om niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie opgeeft dat men geen zin heeft om te veranderen (-0,129) en men zijn/haar telefoonnummer niet wil veranderen (-0,166).

Met editie 2015 kunnen vijf verschillen worden vastgesteld. Enerzijds geven deze keer (2017) meer respondenten aan niet veranderd te zijn, omdat het financieel voordeel hen te klein lijkt en/of men niet wenst te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (resp. 20% en 19% in 2017 t.o.v. 15% en 11% in 2015), hen te ingewikkeld lijkt en/of het hen veel tijd kan kosten (i.c. 15% in 2016 t.o.v. 11% in 2015). Anderzijds spelen thans volgende redenen minder een rol in het niet veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie: 'mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding' (i.c. 13% in 2017 t.o.v. 20% in 2015), 'mijn operator is door mijn werkgever gekozen' (i.c. 2% in 2017 t.o.v. 7% in 2015), en 'ik ben gebonden aan een bundel' (i.c. 1% in 2017 t.o.v. 7% in 2015). We merken op dat de twee laatste redenen niet meer als antwoordmogelijkheid werden aangeboden in edities 2016 en 2017, en dit waarschijnlijk (deels) de daling verklaart.

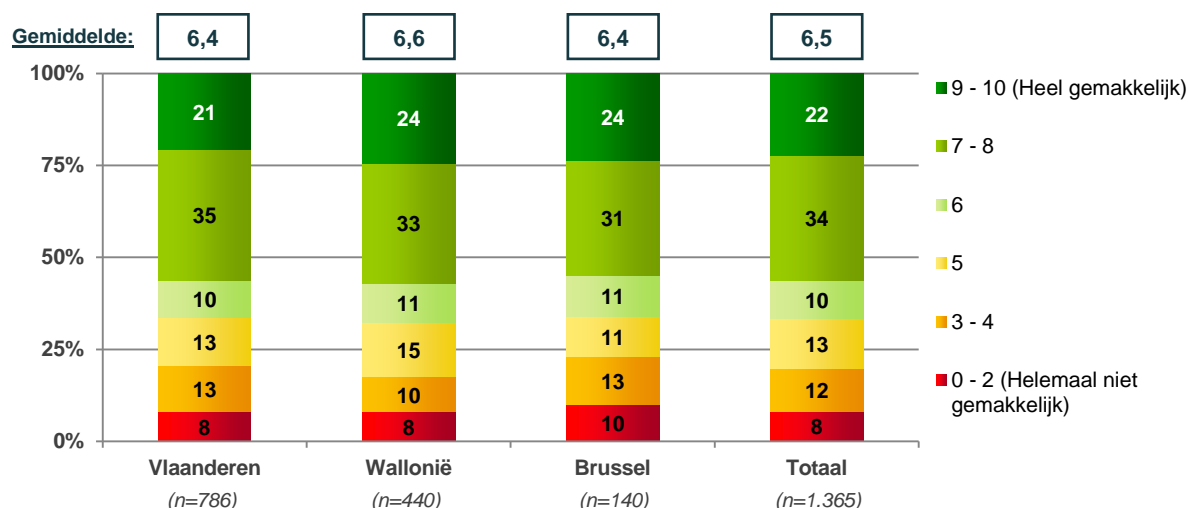
De redenen om niet van operator voor mobiele telefonie veranderd te zijn, verschillen niet significant tussen de drie gewesten.

3.6.2.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

56% van de respondenten vindt het (heel) gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend 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 33% (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,5 op 10.

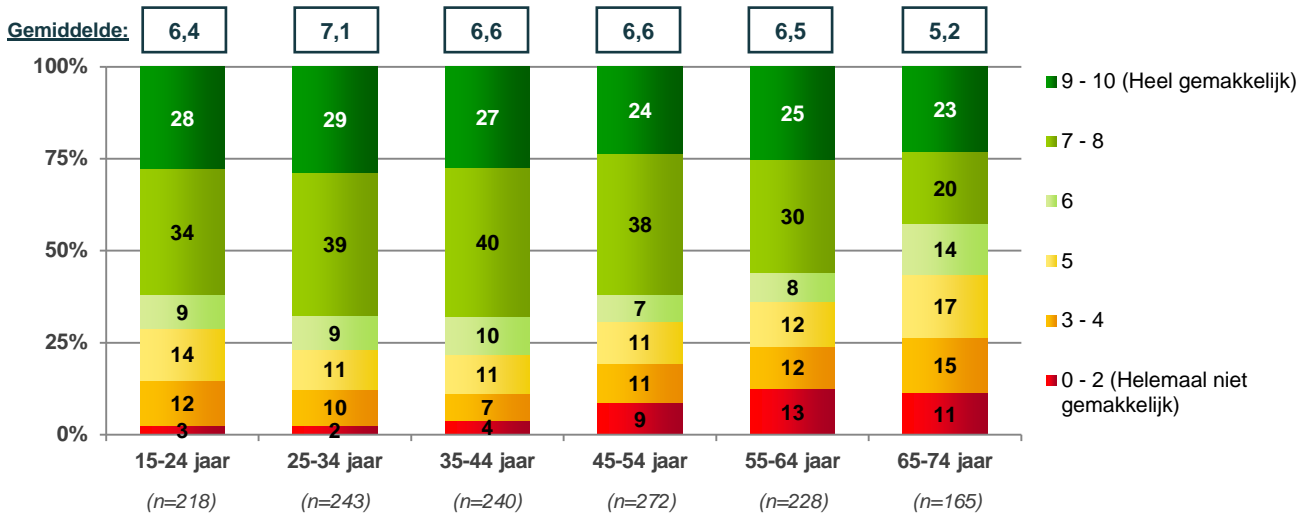
De gemiddelde scores verschillen niet naar gewest.

Figuur 80: 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 zien we een significant verschil tussen de oudste respondenten (65 tot 74 jaar; 5,2 op 10) en de respondenten van al de voorliggende jongere leeftijdsgroepen (6,4 op 10 voor de 15-24-jarigen tot 6,5 op 10 voor de 55-64-jarigen).

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 leeftijdscategorie



Naar inkomensgroepen zien we dat de respondenten van de hoogste inkomensklasse (\geq € 3.600) alsook de respondenten die maandelijks een netto inkomen hebben tussen € 2.400 en € 2.999 het significant gemakkelijker vinden om te veranderen van mobiele operator dan de respondenten binnen de inkomensgroep van € 1.800 tot € 2.399 (resp. gemiddelde score van 6,9 en 7 op 10 tegenover 6 op 10).

De gemiddelde score ligt ook in deze editie lager dan in de vorige edities; vergeleken met de vorige edities blijft men het minder makkelijk vinden om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (resp. 7,0 in 2014, 7,2 in 2015 en 6,7 in 2016 t.o.v. 6,5 in 2017).

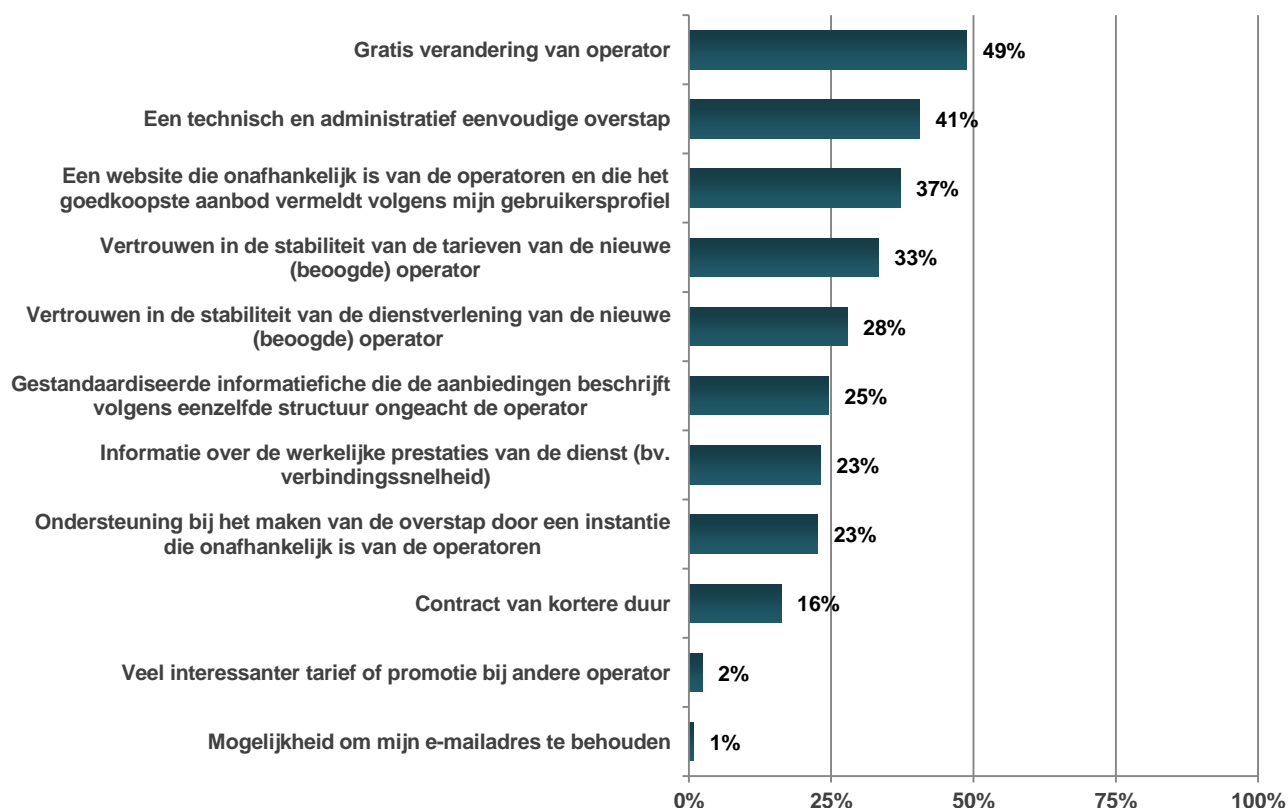
3.6.2.6 VERANDERING VAN VASTE OF MOBIELE OPERATOR STIMULEREN

30% van de respondenten stelt dat het hen niet moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator.

Uit bijgevoegde figuur blijkt dat – voor wie het wel moeilijk lijkt om van operator te veranderen – de helft van de respondenten (49%) overtuigd kunnen worden om te veranderen als de overstap gratis zou zijn. Voor vier op de tien respondenten zou dit kunnen als de overstap technisch en administratief eenvoudig zou verlopen. Voor resp. 37% en 33% van de respondenten zou een onafhankelijke website die het goedkoopste tarief volgens gebruikersprofiel vermeldt en/of vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven een extra stimulans kunnen zijn om te veranderen.

28% van de respondenten voor wie veranderen van operator moeilijk lijkt, zou toch overtuigd kunnen worden mits vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening. Een kwart van de respondenten duidt nog op het beschikken over gestandaardiseerde informatiefiches en telkens 23% zou overtuigd kunnen worden door meer informatie over de werkelijke prestaties van de dienst en/of ondersteuning bij maken van overstap door een onafhankelijke instantie. Een contract van kortere duur zou 16% kunnen overtuigen om toch de overstap naar een andere operator te wagen.

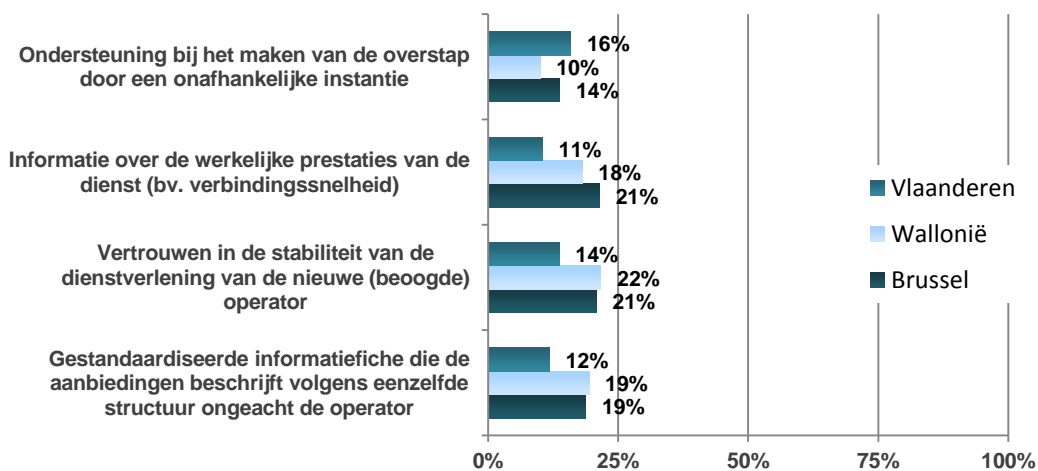
Figuur 82: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 944 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Naar gewest kunnen twee verschillen worden opgetekend. In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou telkens 19% van de respondenten misschien overtuigd kunnen worden om van operator te veranderen indien er gestandaardiseerde informatiefiches zouden bestaan, in Vlaanderen is dit 12%. Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator zou voor 22% van de Waalse respondenten een extra stimulans kunnen zijn om te veranderen, in Vlaanderen slechts voor 14% van de respondenten. Verder zien we dat in Wallonië en het Brussels Gewest significant meer respondenten dan in Vlaanderen zouden veranderen indien er informatie wordt gegeven over de werkelijke prestaties van de dienst (resp. 18% en 21% t.o.v. 11%). In Vlaanderen daarentegen noteren we in vergelijking met Wallonië een hoger aandeel respondenten dat zou veranderen ingeval van ondersteuning bij het maken van de overstap door een onafhankelijke instantie (resp. 16% t.o.v. 10%).

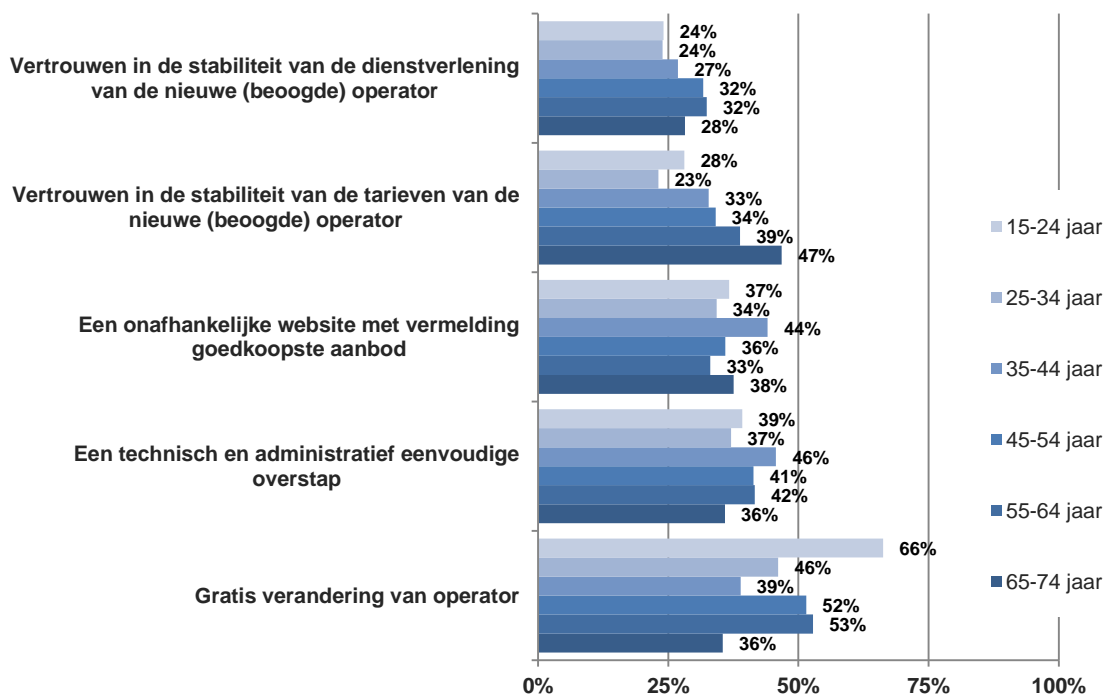
Figuur 83: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 944 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij overtuigd zou kunnen worden om toch te veranderen indien het contract van kortere duur zou zijn (-0,304). Omgekeerd, zouden oudere respondenten meer dan jongere overtuigd kunnen worden door vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe operator (0,132).

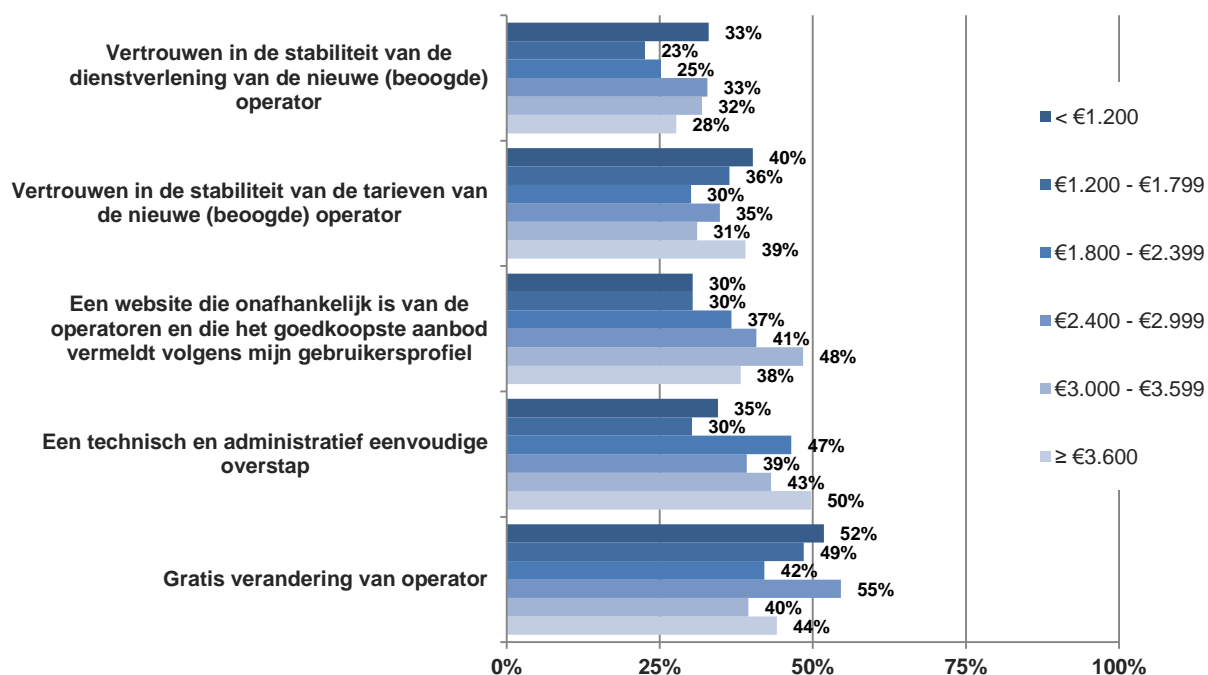
Figuur 84: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 944 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Met het maandelijks netto gezinsinkomen, neemt ook de kans toe dat de respondent kan overtuigd worden om van operator te veranderen door: een technisch en administratief eenvoudige overstap (0,109), informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (0,169) en gestandaardiseerde informatiefiches die de aanbiedingen beschrijven volgens eenzelfde structuur (0,125).

Figuur 85: 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? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



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

Met editie 2015 kan één significant verschil worden opgetekend: in 2017 stellen minder respondenten dan in 2015 dat men de overstap zou wagen indien de verandering technisch en administratief eenvoudig(er) zou zijn (resp. 38% in 2017 t.o.v. 46% in 2015). In vergelijking met vorig jaar, zien we dat er thans significant meer respondenten aangeven dat zij zouden overtuigd kunnen worden om toch te veranderen ingeval van een onafhankelijke website die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens het gebruikersprofiel (resp. 35% in 2017 t.o.v. 30% in 2016).

3.6.3 Transparantie

3.6.3.1 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

Internetproviders bieden hun klanten vaak een e-mailadres aan. We stellen echter vast dat 49% van de respondenten dit adres niet gebruikt. 18% van de respondenten beschikt enkel over dit e-mailadres. Voor 16% is dit hun voornaamste e-mailadres.

In Vlaanderen geven significant meer respondenten aan dat het e-mailadres voorzien door de provider, hun enige of voornaamste e-mailadres is (resp. 22% en 19%), vergeleken met Wallonië (telkens 12%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor wat het enige e-mailadres betreft (resp. 10%). Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Waals Gewest tellen het hoogste aandeel respondenten dat geen gebruik maakt van dit e-mailadres (telkens 57%) t.o.v. het Vlaams Gewest (42%).

Tabel 34: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, als enige e-mailadres	176	21,8%	51	11,9%	14	9,6%	240	17,5%
Ja, als voornaamste e-mailadres	150	18,6%	50	11,7%	15	10,9%	215	15,6%
Ja, maar niet als voornaamste	85	10,5%	23	5,4%	11	7,9%	119	8,7%
Neen, gebruik dat niet	342	42,4%	245	57,3%	81	56,9%	667	48,5%
Ik weet het niet	54	6,7%	58	13,7%	21	14,8%	133	9,7%
Totaal	805	100,0%	427	100,0%	143	100,0%	1.375	100,0%

Alle significante verschillen naar leeftijd worden weergegeven in tabel 35. We merken voornamelijk op dat respondenten vanaf 45 jaar oud het e-mailadres dat door hun internetprovider voorzien wordt, vaker als enige e-mailadres gebruiken (19% tot 37%) dan respondenten jonger dan 45 jaar (8% tot 14%). Laatstgenoemde geven ook vaker aan dit e-mailadres niet te gebruiken (50% tot 52%), vergeleken met eerstgenoemde (45% tot 32%).

Tabel 35: 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	8,3%	9,6%	14,0% ^F	19,3% ^{A,B}	24,0% ^{A,B}	36,7% ^{A,B,C,D}
Ja, als voornaamste e-mailadres	12,5%	7,4%	14,6%	19,6% ^B	19,8% ^B	22,0% ^B
Ja, maar niet als voornaamste	8,2%	6,5%	13,2% ^E	12,3% ^E	3,4%	6,8%
Neen, gebruik dat niet	49,5% ^F	60,8% ^{D,E,F}	52,3% ^F	45,4%	44,7%	31,8%
Ik weet het niet	21,5% ^{C,D,E,F}	15,7% ^{C,D,F}	5,9%	3,4%	8,2%	2,7%
Totaal (N)	217	247	257	274	234	147

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

Naar inkomensgroepen kunnen geen significante verschillen worden opgetekend.

In 2012 gaf nog 27% van de respondenten te kennen dat het e-mailadres dat ze van hun internetprovider ontvingen, hun enige e-mailadres was. De daaropvolgende jaren daalde dit significant naar 18% tot 20%, een cijfer dat we ook in de huidige editie terugvinden (18%).

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. We stellen vast dat slechts 6% van de respondenten hiervan op de hoogte is. 8% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden, en 7% gaat uit van slechts enkele dagen. Vier op de tien respondenten echter (41%) denkt dat ze dit e-mailadres helemaal niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderen. Aan de andere kant van het spectrum vinden we dat 19% van de respondenten denkt dat ze het voor onbepaalde tijd kunnen behouden.

Tussen de gewesten worden hier – voor deze editie 2017 - geen significante verschillen vastgesteld.

Tabel 36: 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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	32	7,9%	7	5,4%	3	7,4%	42	7,3%
Ja, ongeveer 1 maand	32	8,0%	9	7,3%	5	11,3%	46	8,1%
Ja, ongeveer 18 maanden	22	5,3%	10	8,1%	4	9,9%	36	6,3%
Ja, voor onbepaalde duur	73	18,0%	28	22,2%	9	22,3%	109	19,2%
Nee	174	43,0%	44	35,3%	13	31,9%	231	40,5%
Ik weet niet of ik dat heb	72	17,8%	27	21,7%	7	17,2%	106	18,6%
Totaal	405	100,0%	124	100,0%	40	100,0%	570	100,0%

Naar leeftijd maar ook naar inkomen zien we een significant verschil m.b.t. de respondenten die denken dat het niet mogelijk is om hun e-mail te houden bij verandering van operator, het zijn vnl. de oudste leeftijdsgroepen / hoogste inkomensgroepen die hier een hoger aandeel laten noteren in vergelijking met de groep van 25 tot 34-jarigen (resp. 41% tot 46% t.o.v. 16%) / inkomensgroep € 1.200 tot € 1.799 (resp. 47% tot 48% t.o.v. 22%).

Tabel 37: 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	1,3% ^B	21,4% ^{A,D,E,F}	9,3%	5,5% ^B	5,9% ^B	4,8% ^B
Ja, ongeveer 1 maand	10,0%	8,8%	7,7%	9,3%	8,4%	4,6%
Ja, ongeveer 18 maanden	9,3%	4,6%	8,5%	5,8%	3,5%	6,6%
Ja, voor onbepaalde duur	13,2%	26,2%	13,4%	18,1%	24,3%	21,2%
Neen	41,3% ^B	15,6% ^{A,C,D,E,F}	45,8% ^B	41,2% ^B	43,0% ^B	45,6% ^B
Ik weet niet of ik dat heb	24,9%	23,4%	15,3%	20,2%	14,9%	17,1%
Totaal (N)	63	58	107	140	110	91

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja, enkele dagen	7,7%	10,1%	5,5% ^F	11,6%	2,0% ^B	7,7%
Ja, ongeveer 1 maand	6,3%	7,5%	4,8%	8,8%	12,7%	10,4%
Ja, ongeveer 18 maanden	3,6%	9,1%	7,8%	9,4%	0,7%	8,3%
Ja, voor onbepaalde duur	9,8%	27,8%	19,9%	26,4%	14,2%	14,2%
Neen	39,8%	22,3% ^{E,F}	41,9%	31,3% ^E	61,6% ^{B,D}	47,7% ^B
Ik weet niet of ik dat heb	32,8% ^B	23,3%	20,1%	12,4%	8,9% ^A	11,6%
Totaal (N)	33	96	80	83	70	114

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 de vorige edities kan geen significante toename (noch afname) worden vastgesteld voor wat betreft de kennis inzake de minimumduur dat een e-mailadres kan behouden worden na verandering van provider (i.c. 18 maanden). Wel is sinds editie 2015 het aandeel respondenten gedaald dat denkt dat het e-mailadres helemaal niet kan behouden blijven (i.c. 70% tot 66% in 2013 en 2014 t.o.v. 53% en 46% tot 41% in 2015, 2016 en 2017), doch anderzijds het aandeel respondenten gestegen die niet weten of ze een dergelijk e-mailadres hebben (i.c. 6% tot 8% in 2013 en 2014 t.o.v. 17% tot 19% in 2015, 2016 en 2017).

Tabel 38: 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
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ja, enkele dagen	--	3,2%	1,2% ^{E,F}	4,5%	6,9% ^C	7,3% ^C
Ja, ongeveer 1 maand	--	4,6%	5,3%	5,1%	6,5%	8,1%
Ja, ongeveer 18 maanden	--	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	6,3%
Ja, voor onbepaalde duur	--	16,4%	19,6%	15,0%	18,0%	19,2%
Neen	--	69,6% ^{D,E,F}	65,7% ^{D,E,F}	52,4% ^{B,C,F}	46,0% ^{B,C}	40,5% ^{B,C,D}
Ik weet niet of ik dat heb	--	6,2% ^{D,E,F}	8,3% ^{D,E,F}	19,0% ^{B,C}	17,3% ^{B,C}	18,6% ^{B,C}
Totaal (N)	--	251	228	425	506	570

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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

Minimum benodigde snelheid

De minimale verbindingssnelheid die nodig is om thuis op het web te surfen en daar e-mails te bekijken is 1 Mbps (het aantal Mbps is t.o.v. vorige edities gewijzigd van 2 naar 1). 93% is hier niet van op de hoogte.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten.

Tabel 39: Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ten minste 1 Mbps	56	7,0%	27	6,4%	11	8,0%	94	6,9%
Ten minste 10 Mbps	86	10,8%	55	13,1%	19	13,4%	161	11,8%
Ten minste 20 Mbps	64	8,0%	59	14,0%	18	12,7%	141	10,4%
Ten minste 50 Mbps	55	6,9%	38	9,1%	19	13,6%	113	8,3%
Ik weet het niet	539	67,3%	242	57,4%	75	52,4%	855	62,7%
Totaal	801	100,0%	422	100,0%	142	100,0%	1.365	100,0%

Respondenten in de leeftijdscategorieën 15 tot 24 jaar, 35 tot 44 jaar en 45 tot 54 jaar zijn beter op de hoogte van de benodigde minimum snelheid dan de oudste leeftijdsgroep (resp. 7%, 11% en 10% t.o.v. 4% tot 0,3%).

Naar inkomen stellen we één significant verschil vast: 74% van de respondenten die een inkomen hebben van minder dan € 1.200 per maand weet niet welke minimum verbindingssnelheid men nodig heeft tegenover 54% van de respondenten met een maandelijks netto inkomen tussen € 1.800 en € 2.399.

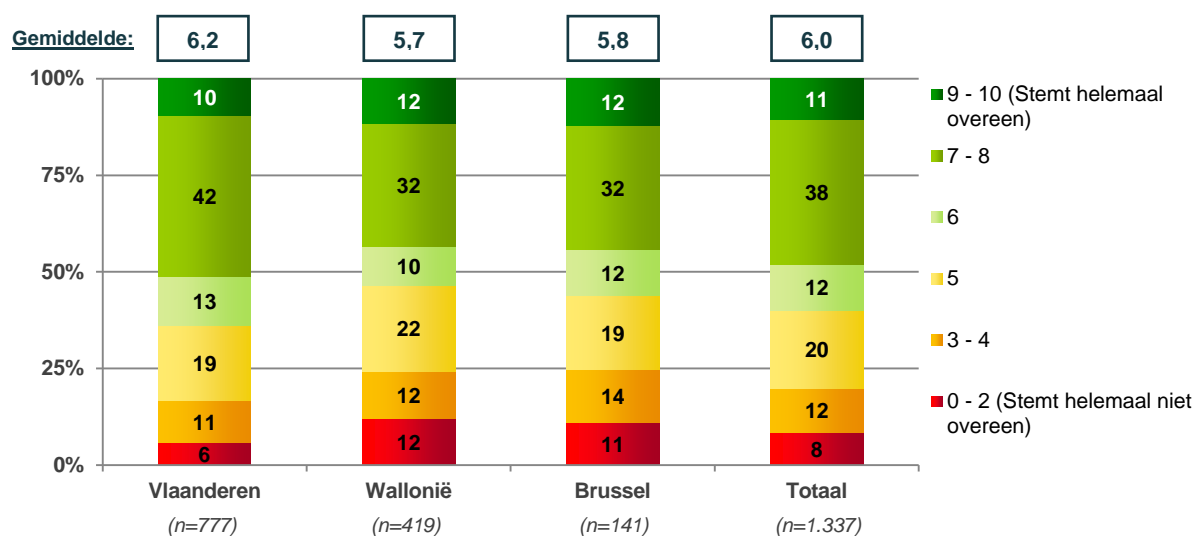
Tussen de verscheidene edities (i.c. 2012 tot en met 2017) kunnen geen verschillen worden vastgesteld.

Werkelijke vs. beloofde snelheid

49% van de respondenten vindt dat de werkelijke snelheid van de internetverbinding (eerder tot helemaal) overeenstemt met de snelheid die door de provider werd aangekondigd (score: ≥ 7 op 10). 40% van de respondenten echter is van mening dat de eigenlijke snelheid niet overeenstemt met de aangekondigde snelheid (score: ≤ 5 op 10), met 8% die hun werkelijke verbindingssnelheid zelfs zeer negatief beoordelen vergeleken met de aangekondigde snelheid (score: ≤ 2 op 10). Gemiddeld quoteert men de werkelijke snelheid van de internetverbinding – vergeleken met de aangekondigde snelheid – met 6 op 10.

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

Figuur 86: 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



Naar Gewest, noteren we de hoogste gemiddelde score in Vlaanderen (6,2); deze gemiddelde score is significant hoger dan deze voor Wallonië (5,7) alsook deze voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (5,9).

Naar leeftijd zien we dat de 15-24-jarigen een gemiddelde score van 5,6 op 10 geven betreffende het overeenstemmen van de werkelijke verbindingssnelheid met de aangekondigde snelheid door de operator. Dit is een significante lagere score die de 25 tot 34-jarigen laten optekenen (6,4 op 10).

Naar inkomensgroepen zijn er geen significante verschillen naar de gemiddelde scores.

Van 2013 tot 2016 was er een significante afname in de gemiddelde score voor wat betreft de mate waarin de werkelijke internetsnelheid overeenstemt met de beloofde snelheid (i.c. 6,2 naar 5,8 op 10). In 2015 steeg de gemiddelde score tot 6,3 op 10, hetgeen significant hoger was dan in 2014 (5,9 op 10) en significant lager dan in 2016 (5,8 op 10). De gemiddelde score van de huidige editie bedraagt 6,0 maar er kan hier geen significantie met de vorige edities vastgesteld worden.

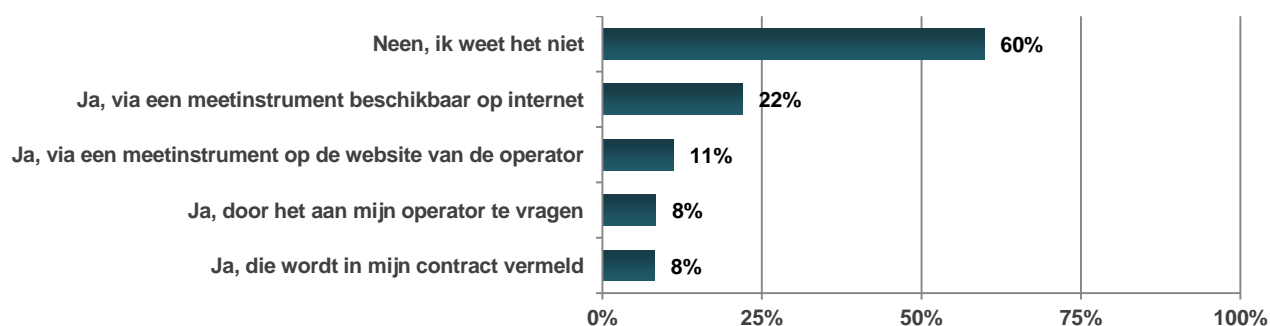
Achterhalen van werkelijke snelheid

Zes op de tien respondenten weten niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen achterhalen. Dat deze snelheid in het contract moet vermeld staan, weet slechts 8% van de respondenten.

In Wallonië en het Brussels Gewest geven meer respondenten aan dat zij de werkelijke snelheid van hun aansluiten kunnen achterhalen door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet vergeleken met Vlaanderen (resp. 29% en 26% ten opzichte van telkens 17%).

66% 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 Gewest (52%) en het Waals Gewest (51%).

Figuur 87: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.367 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van internetprovider

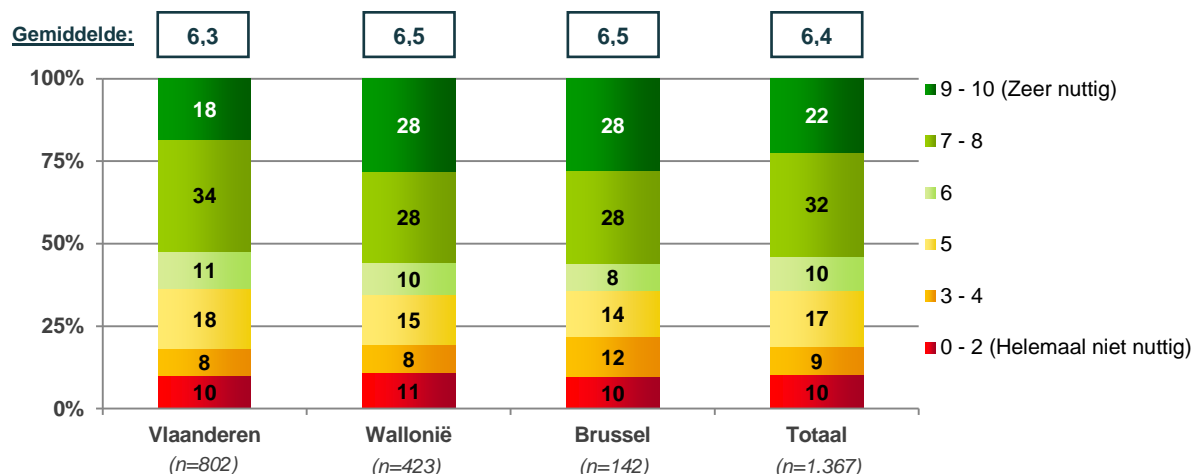
Er zijn geen verschillen naar leeftijd of inkomen, inzake het op de hoogte zijn dat de werkelijke snelheid in het contract moet vermeld staan.

In vergelijking met editie 2015 kan een daling worden vastgesteld van het aandeel respondenten dat niet weet hoe ze hun werkelijke snelheid kunnen achterhalen (resp. 69% in 2015, 63% in 2016 tot 60% in 2017). Anderzijds zien we dat in 2017 significant meer respondenten denken – in vergelijking met 2015 en 2016 – dat de werkelijke snelheid kan achterhaald worden door een meetinstrument te gebruiken enerzijds op de website van de operator (resp. 11% t.o.v. 6% en 8%) en/of anderzijds dat beschikbaar is op het internet (resp. 22% t.o.v. 17% en 21%).

Nut van kennen werkelijke snelheid

Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) vindt het (eerder tot zeer) nuttig om de werkelijke snelheid van de internetverbinding thuis te kennen (score: ≥ 7 op 10). 36% van de respondenten vindt het (eerder tot helemaal) niet nuttig om de werkelijke verbindingssnelheid te kennen (score: ≤ 5 op 10).

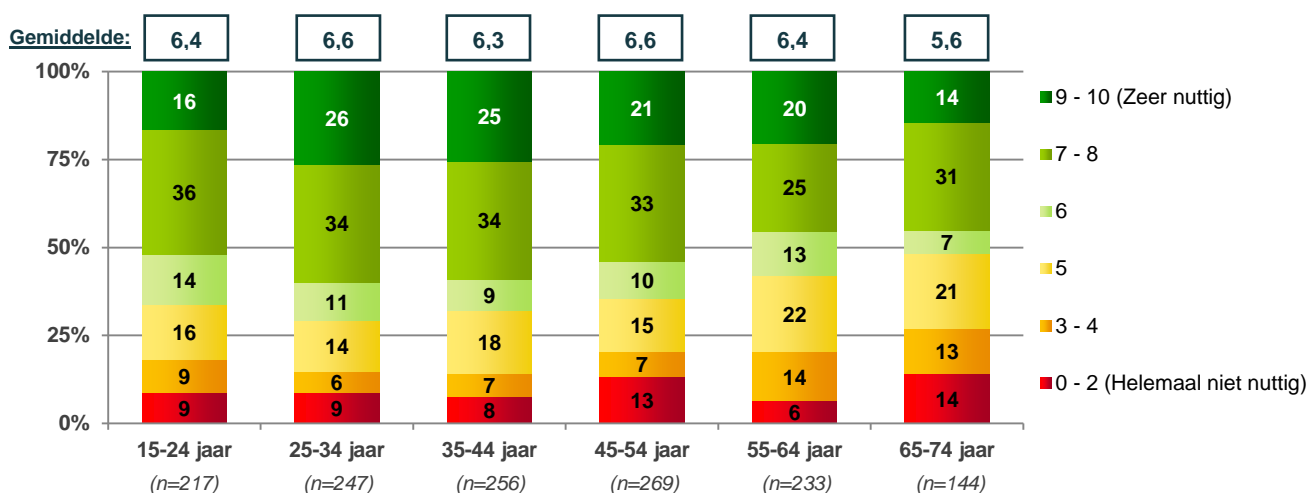
Figuur 88: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar gewest



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

Respondenten tussen 25 en 34 jaar alsook tussen 44 en 54 jaar, vinden het gemiddeld meer nuttig (resp. telkens 6,6 op 10) om de werkelijke snelheid van hun internetverbinding thuis te kennen dan respondenten tussen 65 en 74 jaar (5,6 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 leeftijdscategorie



Bepalen van benodigde verbindingssnelheid

43% van de respondenten verklaart dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack of aanbieding. We zien ook dat 37% van de respondenten het internetaanbod niet gekozen heeft op basis van de verbindingssnelheid.

18% heeft voor een bepaalde verbindingssnelheid gekozen om online video's te kunnen bekijken zonder signaalverlies. 14% van de respondenten heeft betreffende de verbindingssnelheid zich laten adviseren door de verkoper en 13% omdat ze in minder dan een seconde webpagina's willen inladen.

Het bepalen van de verbindingssnelheid verschilt niet tussen de gewesten alsook niet tussen de verschillende inkomensgroepen.

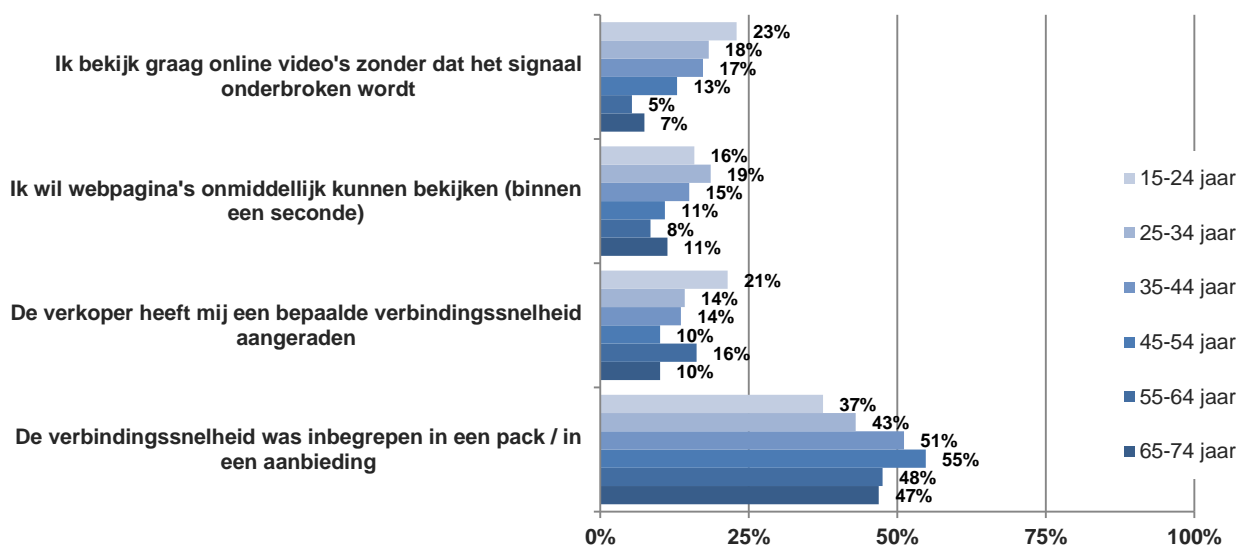
Figuur 90: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.379 respondenten die privé internet gebruiken

Het bepalen van de verbindingssnelheid vertoont een verband met de leeftijd van de respondent. Zo wordt een verband opgetekend met het willen bekijken van online video's zonder signaalverlies: hoe jonger de respondent, hoe vaker de verbindingssnelheid bepaald werd in functie van het willen bekijken van online video's (29% van de 15-24-jarigen t.o.v. 7% van de 65-74-jarigen). Voorts blijkt ook dat hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat de verbindingssnelheid bepaald werd in functie van: het onmiddellijk willen bekijken van webpagina's (18% van de 15-24-jarigen t.o.v. 6% van de 65-74-jarigen). Tot slot zien we ook dat de significant meer 45-54-jarigen t.o.v. de 15 tot 34-jarigen aangeven dat hun verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack (resp. 54% t.o.v. telkens 34%).

Figuur 91: 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: 1.134 respondenten die privé internet gebruiken

In de huidige editie geven significant meer respondenten (37%) aan ten opzichte van vorige edities dat ze hun internetaanbod niet gekozen hadden op basis van de verbindingssnelheid; dit aandeel steeg van 23% in 2012 tot 37% in 2017. Verder zien we dat in de edities 2012 tot 2015, ongeveer 10% van de respondenten aangaf dat ze hun internetsnelheid hadden gekozen in functie van het vlot kunnen bekijken van online video's; in de huidige editie 2017 ligt dit iets hoger (18%), met een significante afwijking van editie 2012 en 2015 (beiden 10%). Tot slot kent de huidige editie – net zoals editie 2016 – minder respondenten die hun internetsnelheid gekozen hebben op aanraden van familie/vrienden/kennissen; hoogstwaarschijnlijk omdat deze in editie 2016 en 2017 niet meer als antwoordmogelijkheid werden aangeboden.

Tabel 40: 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
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Was inbegrepen in een pack	43,4%	48,7% ^D	42,3%	37,2% ^{B,E}	47,2% ^D	43,3%
Niet gekozen o.b.v. verbindingssnelheid	22,6% ^{D,E,F}	28,1% ^{C,F}	20,8% ^{B,D,E,F}	33,6% ^{A,C}	32,5% ^{A,C}	37,2% ^{A,B,C}
I.f.v. bekijken online video's	10,2% ^{E,F}	10,9% ^F	11,0% ^F	10,5% ^{E,F}	14,7% ^{A,D}	18,1% ^{A,B,C,D}
Op aanraden van de verkoper	11,5%	14,0%	11,9%	9,9% ^E	14,4% ^D	13,7%
Wil webpagina's onmiddellijk bekijken (binnen seconde)	11,3%	9,7%	10,6%	11,1%	13,8%	13,3%
Op aanraden van familie/een vriend(in)/een kennis	11,1% ^{D,E,F}	11,8% ^{D,E,F}	9,4% ^{E,F}	6,6% ^{A,B,E,F}	1,6% ^{A,B,C,D}	1,3% ^{A,B,C,D}
Mijn werkgever heeft dit gekozen	-	-	-	-	-	0,1%
Ik weet/herinner het niet	11,5% ^{D,E}	0,0%	14,4% ^E	18,8% ^{A,E}	0,5% ^{A,C,D}	0,0%
I.f.v. online te kunnen 'gamen'	6,2% ^E	5,8% ^E	6,0% ^E	5,9% ^E	0,1% ^{A,B,C,D}	0,0%
Totaal (N)	984	901	958	976	1.134	1.361

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 TELEFONIE

- 19% van de respondenten die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (een gebundelde aanbieding, vast telefonie en/of internettoegang) blijkt van operator te zijn veranderd in de afgelopen drie jaar. de voornaamste redenen die hiervoor werden aangehaald zijn: “interessanter tarief of promotie bij een andere operator” (56%), “problemen met de vorige operator” (29%) en “slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator” (23%);
- 81% is dus niet veranderd van operator, met als voornaamste redenen omdat men over het algemeen tevreden is over de operator (58%) en men geen zin heeft om te veranderen (31%);
- Bij de grote meerderheid (89%) van de respondenten die van operator veranderd zijn, is de overstap vlot verlopen. De vaakst opgegeven reden waardoor een overstap niet vlot verliep, is de onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering; een vertraging in het verstrekken van de dienst en dubbele facturatie;
- Respondenten die beschikken over een gebundelde aanbieding, vaste telefonie of internettoegang zijn verdeeld over het al dan niet gemakkelijk kunnen veranderen van operator vaste diensten: 43% vindt het (eerder) gemakkelijk (score: ≥ 7 op 10), terwijl 46% het (eerder) niet gemakkelijk vindt (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 5,6 op 10.

3.6.4.2 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- 80% van de respondenten met mobiele telefonie heeft een abonnement;
- 24% van de respondenten met mobiele telefonie is in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste reden dat een andere operator een interessanter tarief of promotie aanbood (70%);
- 76% is dus niet veranderd met als voornaamste reden dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (58%), alsook dat men gewoon geen zin had om te veranderen (36%);
- Bijna zes op de tien respondenten (58%) met mobiele telefonie vindt het (heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Drie op de tien vindt dit (helemaal) niet gemakkelijk (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,5 op 10.

3.6.4.3 BETREFFENDE MOGELIJKE STIMULI VOOR EEN GEMAKKELIJKERE VERANDERING VAN VASTE OF MOBIELE OPERATOR

- 30% van de respondenten vindt dat hen niet moeilijk lijkt om te veranderen van operator;
- Voor wie het wel moeilijk lijkt, blijkt de helft van de respondenten (49%) overtuigd te kunnen worden om te veranderen als de overstap gratis zou zijn;
- 41% wil graag een meer eenvoudige technische en administratieve afhandeling van de overstap;
- 37% wil beschikken over een onafhankelijke website die informatie verschaft over het goedkoopste aanbod in functie van het gebruikersprofiel;
- 30% wil meer zekerheid over de stabiliteit van de tarieven van de operatoren en 28% wil deze zekerheid t.a.v. de stabiliteit van de dienstverlening van de operatoren;
- Een kwart van de respondenten duidt nog op het beschikken over gestandaardiseerde informatiefiches die de aanbiedingen van de operatoren volgens eenzelfde structuur beschrijft en telkens 23% zou overtuigd kunnen worden door meer informatie over de werkelijke prestaties van de diensten (bv. verbindingssnelheid) en/of ondersteuning bij het maken van de overstap door een onafhankelijke instantie.

3.6.4.4 BETREFFENDE TRANSPARANTIE

- De helft (49%) van de respondenten met internet maakt geen gebruik van het door de provider ter beschikking gestelde e-mailadres;
- Slechts 6% van de respondenten met internettoegang die het aangeboden e-mailadres gebruiken, weet dat ze dit kunnen behouden gedurende 18 maanden na de einddatum van hun contract;
- Slechts 7% van de respondenten met internet, weet dat 1 Mbps de minimum benodigde verbindingssnelheid is om op het web te surfen en e-mail te lezen;
- 49% van de respondenten met internet is van mening dat de werkelijke verbindingssnelheid (helemaal) overstemt met de door de provider beloofde snelheid (score: ≥ 7 op 10). 40% vindt van niet (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6 op 10;
- Toch weet 60% niet hoe ze hun verbindingssnelheid kunnen achterhalen;
- Iets meer dan de helft van de respondenten met internettoegang (54%) vindt het (zeer) nuttig om de werkelijke verbindingssnelheid te kennen (score: ≥ 7 op 10). 36% vindt dit (helemaal) niet nuttig. De gemiddelde score bedraagt 6,4 op 10;
- De respondenten halen geen specifieke keuzecriteria aan voor hun verbindingssnelheid: 43% verklaart dat de verbindingssnelheid opgenomen was in een bundel en 37% laat weten dat ze hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid.

3.7 Informatie

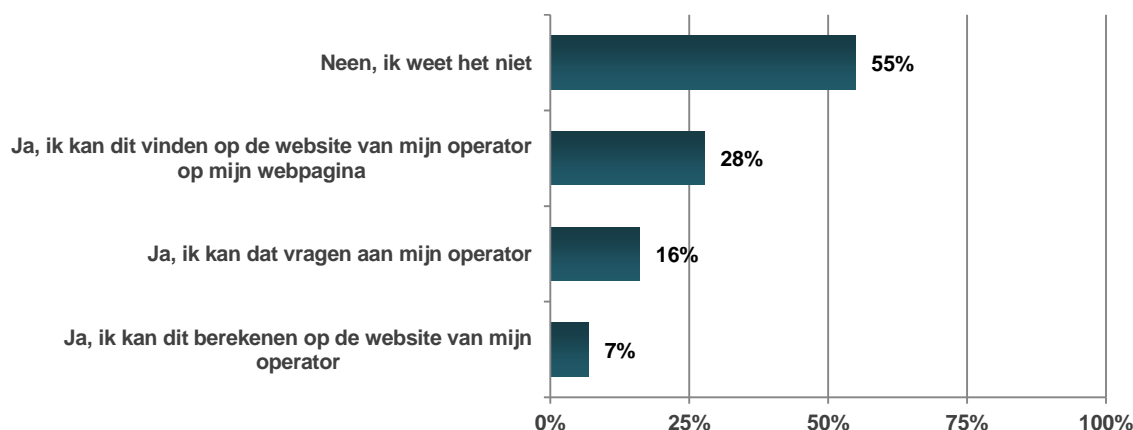
In dit gedeelte van het rapport wordt onderzocht in welke mate de respondenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een aangepast tariefplan voor te stellen, heeft een eventueel voorstel de respondent aangezet om van tariefplan te veranderen, enz. Kent en gebruikt de respondent de informatiefiches die de tariefplannen van de operatoren op gestandaardiseerde wijze voorstellen? 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

55% van alle respondenten weet niet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen. 28% van de respondenten weet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen terugvinden op de website van hun operator via de klantzone die normaal voorzien is door de operator (een significante stijging t.a.v. editie 2015 en 2016, zie verder). 16% denkt het te kunnen achterhalen door het te vragen aan hun operator, en 7% ten slotte denkt dit te kunnen berekenen op de website van hun operator.

Figuur 92: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

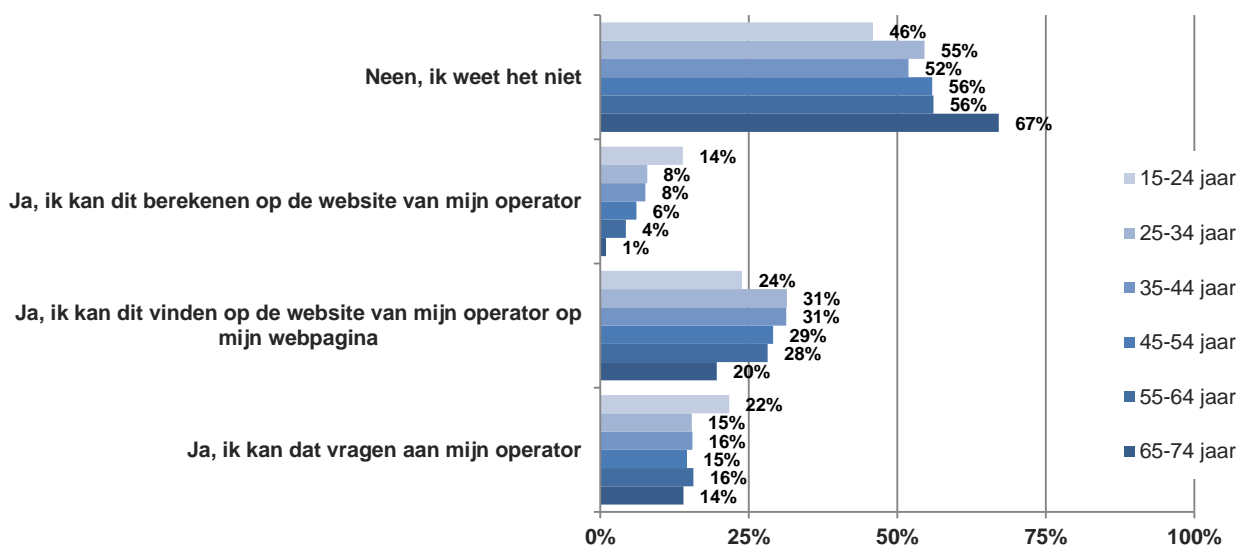


Basis: alle respondenten (N=1.545)

Naar gewest kunnen geen significante verschillen opgetekend worden.

Respondenten in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar geven significant vaker aan dan de jongste leeftijdsgroep (15-24 jaar) dat ze niet weten hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen (resp. 67% t.o.v. 46%). Verder zien we dat hoe jonger de respondent, hoe meer hij/zij het foutieve antwoord aanduidt m.n. dat men het gebruikspatroon kan berekenen op de website van de operator (-0,372).

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

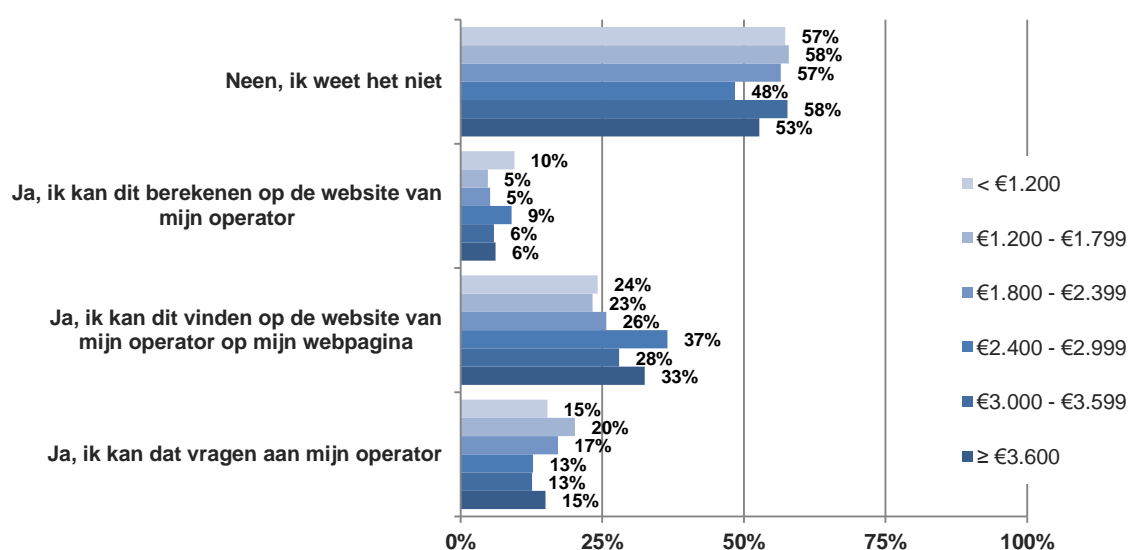


Basis: alle respondenten (N=1.545)

Naar inkomen kan één significant verschil worden vastgesteld: respondenten in de inkomensgroep € 2.400 - € 2.999 zijn beter op de hoogte van het feit dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon in de klantenzone op de website van hun operator kunnen terugvinden, vergeleken met respondenten die een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.200 en € 1.799 hebben (resp. 37% t.o.v. 24%).

We stellen verder ook vast dat hoe hoger het inkomen van de respondenten, hoe hoger het aandeel respondenten dat correct aangeeft dat het gebruikspatroon kan achterhaald worden op de eigen webpagina op de website van de operator (0,111).

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



Basis: alle respondenten (N=1.281)

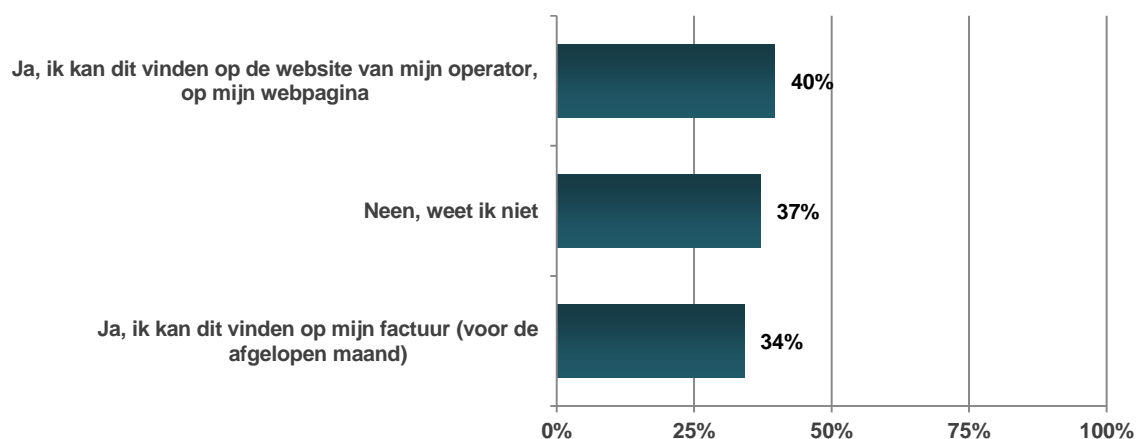
Vergeleken met editie 2015 en 2016 zijn de respondenten editie 2017 beter op de hoogte van het feit dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon in de klantenzone op de website van hun operator kunnen terugvinden (28% in 2017 t.o.v. 22% in 2016 en 21% in 2015). Zoals dit ook het geval was in de vorige editie, duiden in de huidige editie ook meer respondenten – verkeerdelijk – aan dat ze dit kunnen berekenen op de website van hun operator (7% in 2017 t.o.v. 6% in 2016 en 3% in 2015).

3.7.1.2 WERKELIJK GEBRUIK ACHTERHALEN

Bijna driekwart van alle respondenten (74%) weet hoe ze hun werkelijk gebruik moeten achterhalen: 40% stelt dat ze dit kunnen vinden op de website van hun operator, op hun webpagina en 34% kan dit achterhalen via hun factuur.

37% geeft aan dat ze niet weten hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen terug vinden.

Figuur 95: Weet u hoe u uw werkelijk gebruikspatroon kunt achterhalen?
(meerdere antwoorden mogelijk)



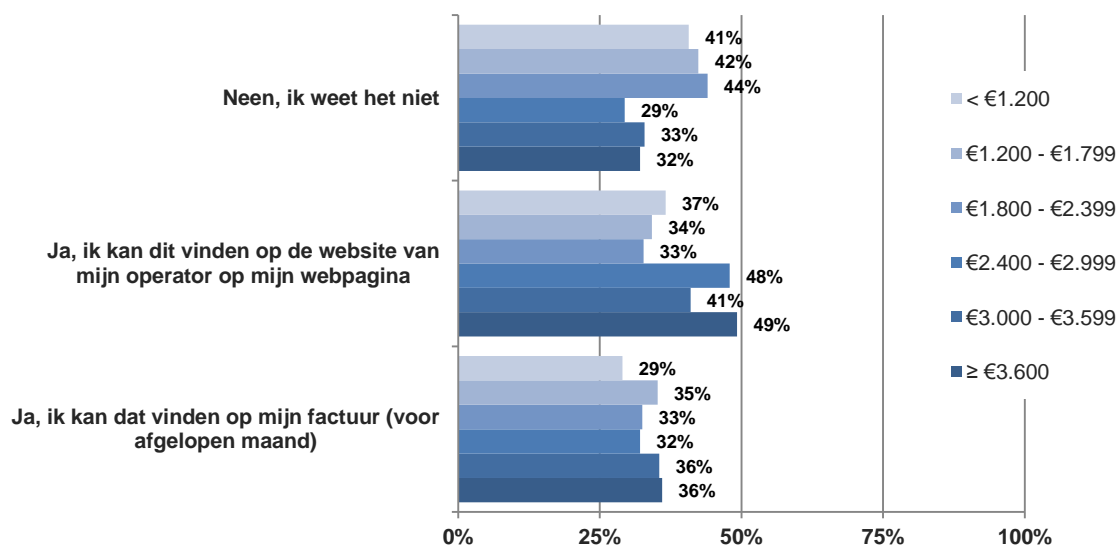
Basis: alle respondenten (N=1.545)

Waalse respondenten geven significant vaker aan dan de Vlaamse respondenten dat ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen via de website van hun operator (resp. 46% tegenover 36%). Verder blijkt dat 39% van de Vlaamse respondenten niet op de hoogte zijn van hoe hun werkelijk gebruik terug te vinden ten opzichte van 32% van de respondenten in Wallonië.

Uit de analyse naar leeftijd blijkt, dat hoe ouder de respondent is, hoe minder hij/zij op de hoogte is van hoe men het werkelijke gebruik kan achterhalen (0,085). Verder zien we dat hoe ouder men is, hoe minder men weet dat hun werkelijke gebruik kan terug gevonden worden op de eigen webpagina op de website van de operator.

Naar inkomen kan enerzijds vastgesteld worden dat hoe lager het inkomen van de respondenten is, hoe minder men weet hoe het werkelijke gebruik kan achterhaald (-0,121) en anderzijds omgekeerd dat hoe hoger het inkomen, hoe beter men weet dat het werkelijke gebruik terug te vinden is op de eigen webpagina op de website van de operator (0,154).

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



Basis: alle respondenten (N=1.281)

3.7.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat 54% van de respondenten nooit hun webpagina op de website van hun operator raadplegen. 17% doet dit één of twee keer per jaar maar 30% doet dit daarentegen minstens ongeveer een keer per maand.

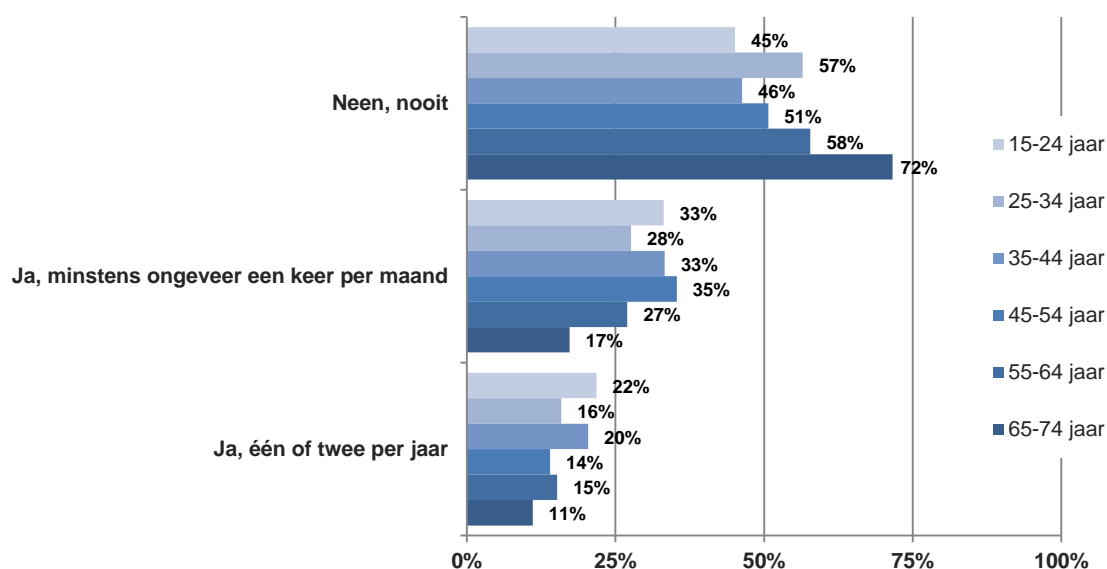
In het Brussels Gewest en in Wallonië raadplegen in verhouding significant meer respondenten dan in Vlaanderen één of twee keer per jaar hun eigen webpagina (resp. 23% en 23% t.o.v. 12%). De respondenten in het Vlaams Gewest raadplegen dan ook significant meer nooit hun webpagina dan de respondenten in Wallonië en in het Brussels Gewest (resp. 61% t.o.v. 44% en 43%).

Tabel 41: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één of twee keer per jaar	105	12,0%	110	22,7%	37	23,2%	252	16,6%
Ja, minstens ongeveer een keer per maand	235	27,0%	160	33,1%	54	33,9%	450	29,7%
Neen, nooit	531	61,0%	213	44,2%	69	42,9%	813	53,7%
Totaal	871	100,0%	483	100,0%	181	100,0%	1.515	100,0%

Respondenten in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar geven significant vaker aan dan de overige (jongere) respondenten dat ze nooit hun eigen webpagina op de website van hun operator raadplegen (resp. 72% t.o.v. 45% tot 58%); hoe jonger de respondent, hoe meer hij/zij de eigen webpagina raadpleegt (0,139) – alsook frequenter.

Figuur 97: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina – naar leeftijdscategorie



Basis: alle respondenten (N=1.545)

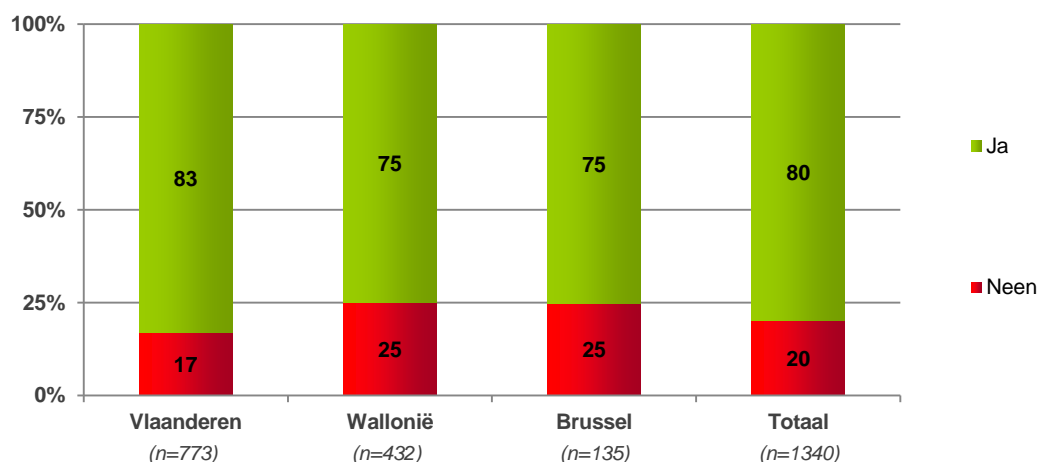
Naar inkomen, zien we dat significant meer respondenten in de inkomensgroepen € 1.800 - € 2.399 en € 3.000 - € 3.599 in verhouding tot de respondenten met een inkomen tussen € 2.400 en € 2.999 nooit naar de eigen webpagina op website van hun operator gaan.

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

Acht op de tien respondenten (80%) – die privé een vaste telefoon gebruiken - verklaren te weten dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie, en geven hiermee te kennen op de hoogte te zijn van de regels inzake overdraagbaarheid van nummers.

Naar gewesten zien we dat de respondenten in Vlaanderen hier significant meer correct van op de hoogte zijn dan de ondervraagden in Wallonië (resp. 83% t.o.v. 75%). De Waalse respondenten weten dan omgekeerd significant minder dan de Vlamingen dat zij hun vast telefoonnummer kunnen behouden (resp. 25% t.o.v. 17%).

Figuur 98: 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=1.340)

Hoe ouder de respondent is, hoe meer men op de hoogte is van het kunnen blijven behouden van het vaste telefoonnummer ingeval van verandering van operator (-0,260): 91% van de 65-74-jarigen t.o.v. 69% van de 15-24-jarigen.

Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe beter men op de hoogte is van het feit dat het vaste telefoonnummer kan behouden blijven bij verandering van operator voor vaste telefonie: wij zien dat significant meer respondenten in de drie hoogste inkomensgroepen (€ 2.400 - € 3.600 en meer) hiervan op de hoogte zijn in vergelijking met de drie laagste categorieën (resp. 89% tot 83% tegenover 67% tot 78%).

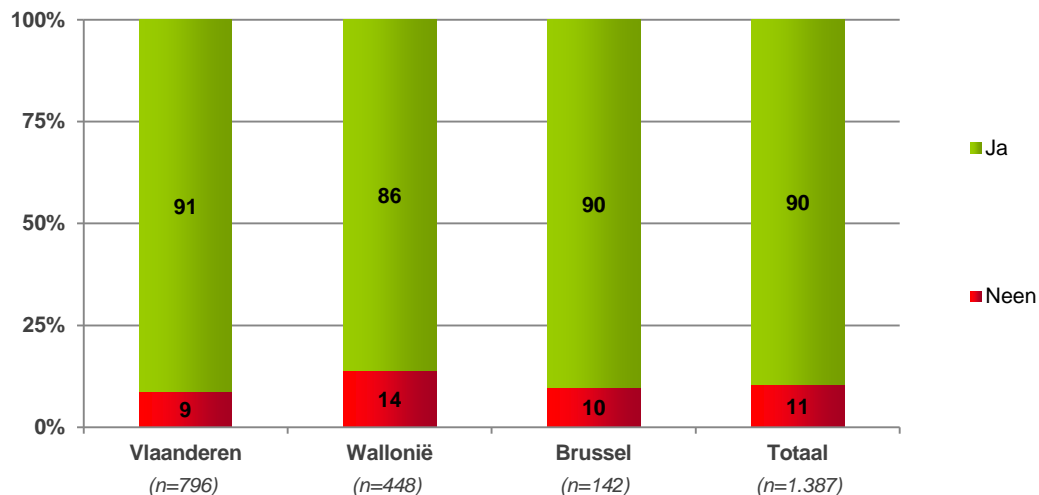
In de voorgaande jaren/edities gaf telkens een significant hoger aandeel aan dat ze hun (vast) telefoonnummer konden behouden bij verandering van operator van vaste telefonie (resp. 93% à 94% in 2012-2015 t.o.v. 80% in 2016). In 2017 noteren we eenzelfde aandeel (80%).

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

Negen op de tien respondenten met mobiele telefonie verklaart 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 gelijkaardige verschillen als bij het telefoonnummer voor vaste telefonie: de Vlamingen weten significant meer dan de Waalse respondenten dat zij hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator (resp. 91% t.o.v. 86%). De respondenten in Wallonië weten dan omgekeerd significant minder dan de Vlamingen dat zij hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden (resp. 14% t.o.v. 9%).

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

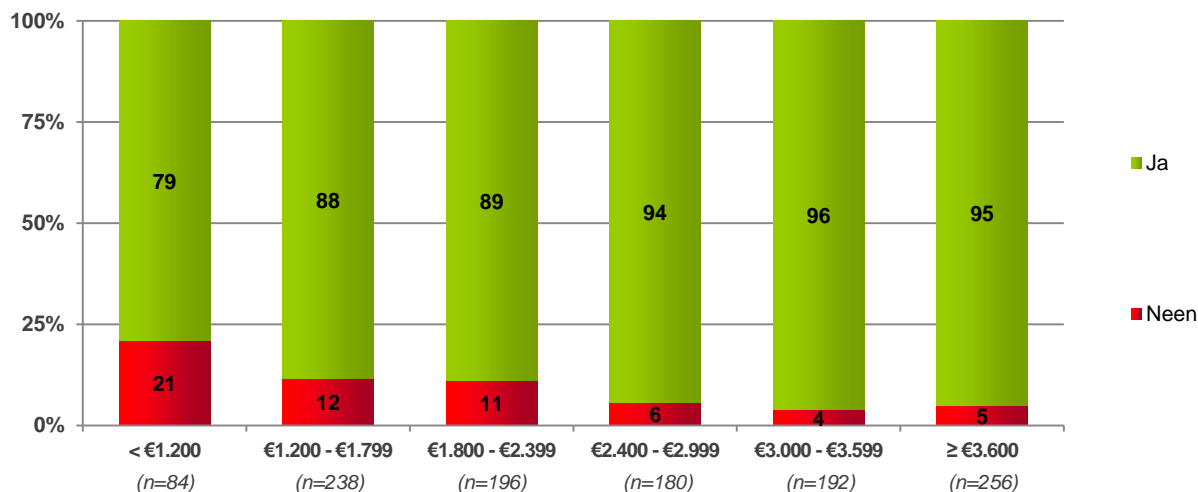


Basis: respondenten die privé een mobiele telefoon gebruiken (N=1.387)

Conform de vaststelling betreffende het vaste nummer, zien we ook hier dat de oudere leeftijdsgroepen beter op de hoogte zijn dat men het mobiele nummer kan behouden ingeval van verandering van operator (-0,159).

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is dat het mobiel telefoonnummer kan behouden worden bij verandering van operator voor mobiele telefonie (-0,356).

Figuur 100: Denkt u dat het mogelijk is om uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep



Vergeleken met de vorige edities (2012-2016) weten thans weer meer mensen dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van operator voor mobiele telefonie veranderen (resp. 92% tot 95% in 2012-2015 en 85% in 2016 t.o.v. 90% in 2017). De stijging in 2017 t.o.v. 2016 is significant.

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

28% 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 gemiddelde gebruikspatroon. 22% denkt dat de operator dit minstens tweemaal per jaar moet doen en 6% denkt zelfs maandelijks. 13% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie denkt dat de operator niet verplicht is hen een aangepast tariefplan voor te stellen, en 31% heeft geen idee of dit al dan niet moet.

In Vlaanderen weten in verhouding meer respondenten dan in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen (resp. 33% t.o.v. 20% en 21%). Echter, zijn er ook meer respondenten die – verkeerdelijk – denken dat de operator dit tweemaal per jaar moet doen (resp. 29% t.o.v. 12% en 16%). Het aandeel respondenten dat aangeeft niet te weten of en hoe vaak de operator een aangepast tariefplan moet voorstellen ligt in Vlaanderen lager dan in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 21% t.o.v. 44% en 44%).

Tabel 42: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	60	7,4%	23	5,0%	7	4,7%	90	6,4%
Ja, min. 2 keer per jaar	233	28,7%	57	12,4%	23	16,3%	313	22,1%
Ja, 1 keer per jaar	269	33,2%	94	20,4%	30	20,9%	393	27,8%
Neen, nooit	76	9,4%	83	18,0%	21	14,4%	180	12,7%
Ik weet het niet	174	21,4%	204	44,2%	62	43,5%	440	31,1%
Totaal	812	100,0%	460	100,0%	143	100,0%	1.416	100,0%

Naar leeftijd kan geen verschil worden vastgesteld.

Naar inkomen kan slechts één significant verschil worden opgetekend: 14% van de respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van < € 1.200 denkt dat de operator hen maandelijks een aangepast tariefplan moet voorstellen, terwijl dit bij respondenten met een inkomen tussen ≥ € 3.600 slechts 4% is.

Nadat in editie 2015 meer respondenten correct aangaven dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen in vergelijking met edities 2012 en 2013 (resp. 32% t.o.v. 24% en 26%), noteerden we in de editie 2016 een daling (26%). In de huidige editie kennen we evenwel weer een stijging met 2% (28%). Het aandeel respondenten dat denkt dat hun operator hen nooit een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun verbruikspatroon, is significant toegenomen in 2017 t.o.v. 2016 (resp. 13% t.o.v. 9%).

Tabel 43: 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
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ja, elke maand	9,4% ^D	6,9%	8,4%	5,9% ^A	6,6%	6,4%
Ja, min. 2 keer per jaar	33,8% ^{D,E,F}	35,6% ^{D,E,F}	31,9% ^{D,E,F}	23,3% ^{A,B}	22,2% ^{A,B}	22,1% ^{A,B}
Ja, 1 keer per jaar	24,3% ^D	26,1% ^D	29,4%	31,7% ^{A,B,E}	26,0% ^D	27,8%
Neen, nooit	8,4% ^F	6,9% ^F	8,0% ^F	9,0%	8,5% ^F	12,7% ^{A,B,C,E}
Ik weet het niet	24,1% ^{D,E,F}	24,6% ^{D,E,F}	22,4% ^{D,E,F}	30,1% ^{A,B,C,E}	36,6% ^{A,B,C,D}	31,1% ^{A,B,C}
Totaal (N)	1.112	1.211	1.035	1.032	1.301	1.416

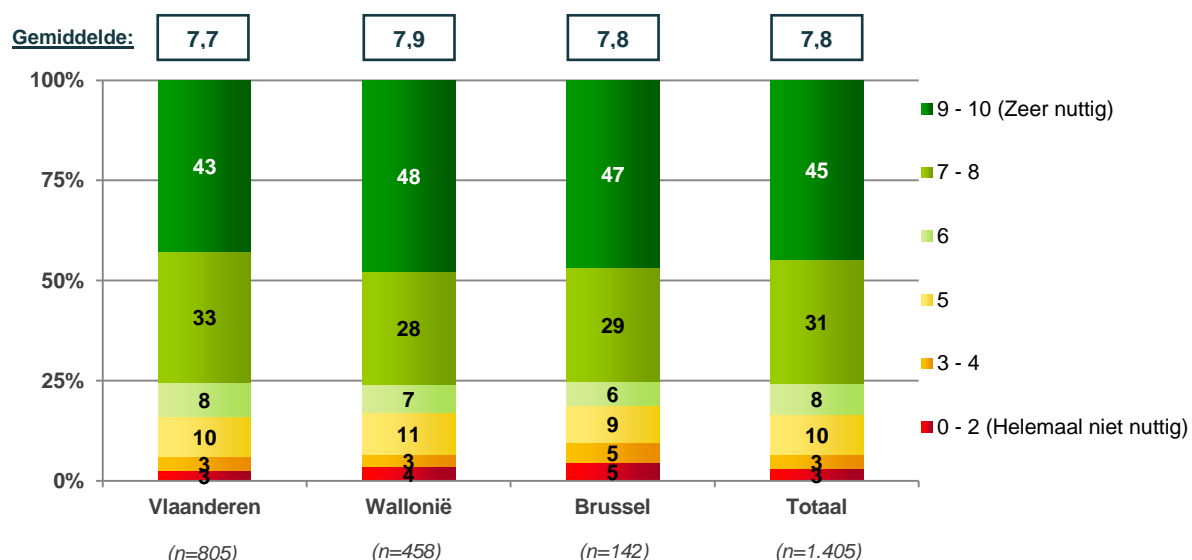
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

3.7.1.7 NUT VAN INFORMATIE OVER MEEST VOORDELIG TARIEFPLAN

Driekwart van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (76%), vindt het (eerder tot zeer) nuttig om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan (score: ≥ 7 op 10). 16% van de respondenten ziet hier het nut minder van in (score: ≤ 5 op 10).

Tussen de drie gewesten noteren we hier geen significante verschillen.

Figuur 101: 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



Naar leeftijd is er enkel een verschil tussen de jongste leeftijdsgroep (15 tot 24-jarigen), die een gemiddelde score van 7,5 op 10 geven, en de oudste groep (65 tot 74-jarigen), die een gemiddelde score van 8,1 op 10 geven.

De gemiddelde scores verschillen niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

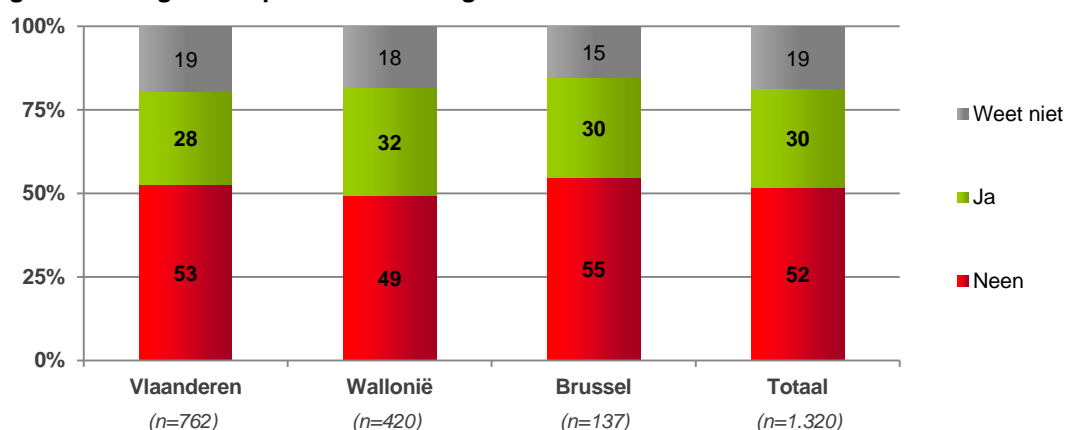
Ten opzichte van 2015 werd er in 2016 een significante lagere gemiddelde score genoteerd (i.c. 8,2 op 10 in 2015 en 7,8 op 10 in 2016), wat aangeeft dat respondenten het gemiddeld (iets) minder nuttig vinden om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. De gemiddelde score voor de huidige editie is gelijk aan deze van 2016 (7,8 op 10).

3.7.1.8 REEDS AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE ONTVANGEN

De helft van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (52%) heeft nog nooit een voorstel van hun operator ontvangen voor een tariefplan op basis van hun gemiddelde gebruikspatroon. Verder weet 19% niet of hun operator hen al eens zo een plan heeft voorgesteld.

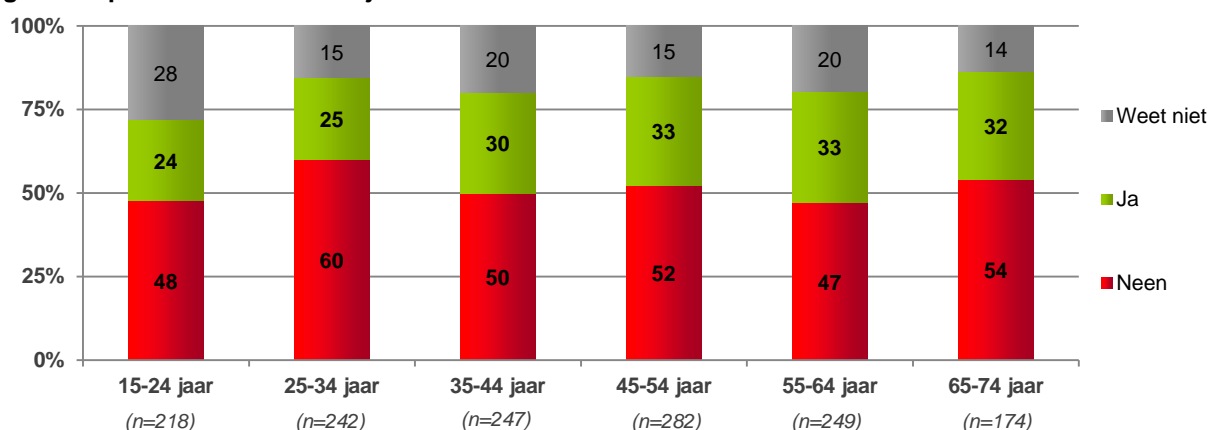
Er zijn geen significante verschillen tussen de drie gewesten.

Figuur 102: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest



Naar leeftijd beschouwd blijkt dat de er significant meer 15-24-jarigen dan 45-54-jarigen en 65-74-jarigen zijn die niet weten of hun operator hen al een tariefplan heeft voorgesteld (resp. 28% t.o.v. 52% en 54%). De overige verschillen zijn niet significant.

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



Er zijn geen significante verschillen tussen de onderscheiden inkomensgroepen.

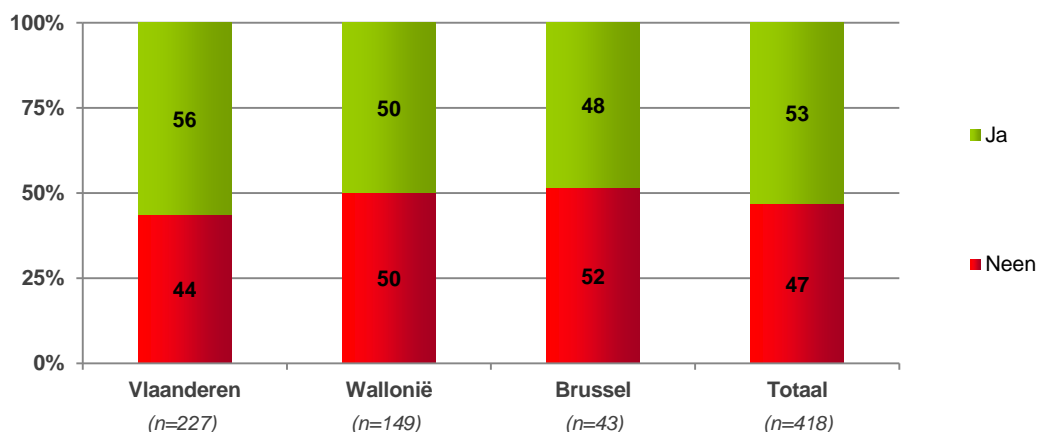
Voor de edities 2012-2016 noteerden we een stijgend aandeel respondenten dat aangeeft (nog) geen aangepast tariefplan te hebben ontvangen van hun operator (58% tot 70% in 2012 t.e.m. 2016). In de editie 2017 stellen we evenwel t.o.v. van vorig jaar een significante daling vast (resp. 64% t.o.v. 70%).

3.7.1.9 AL DAN NIET AANVAARDEN VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

53% van de respondenten is van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een tariefplan, gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon, had voorgesteld.

De verschillen tussen de gewesten zijn niet significant.

Figuur 104: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest



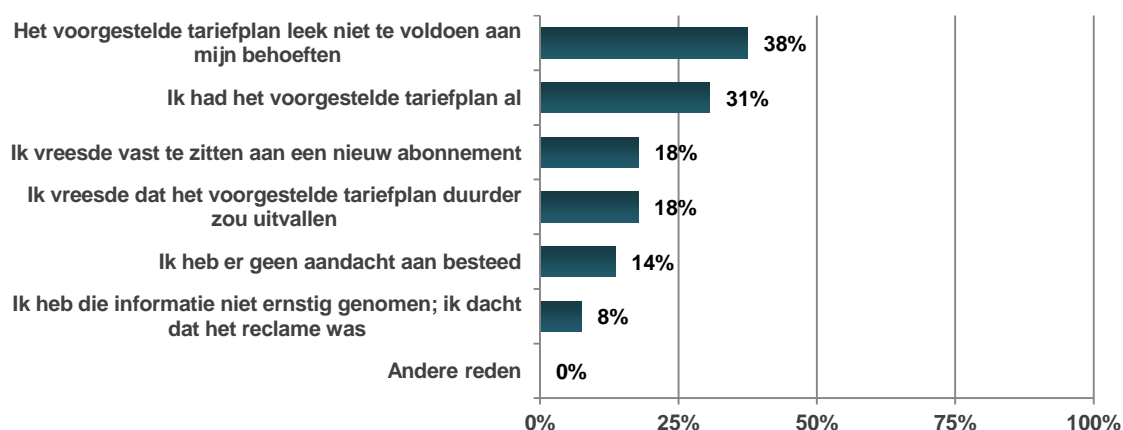
Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd.

Naar inkomen beschouwd, stellen we vast dat hoe hoger het inkomen van de respondenten, hoe meer men het voorstel van aangepast tariefplan van de operator heeft gevolgd (-0,157).

In 2014 en 2015 was telkens 66% van de respondenten van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een voorstel van tariefplan had opgemaakt. Thans zijn er evenwel significant minder respondenten (53%) t.o.v. 2014 en 2015, die hun mening hebben veranderd o.b.v. een voorstel van hun operator.

De twee vaakst vermelde redenen om niet van tariefplan te zijn veranderd na een voorstel ontvangen te hebben van de operator, zijn: 'het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften' (38%) en 'ik had het voorgestelde tariefplan al' (31%). Minder vaak vermelde redenen zijn: 'ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement (18%), 'ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen' (18%) en 'ik heb er geen aandacht aan besteed' (14%). Het niet ernstig nemen van de informatie omdat het reclame zou zijn, blijkt geen reden om een voorstel tot aangepast tariefplan niet te aanvaarden.

Figuur 105: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 195 respondenten die het voorstel van aangepast tariefplan (telefonie) niet aanvaard hebben

Voor de Vlamingen speelt in verhouding tot de Brusselse en Waalse respondenten significant meer de reden het voorgestelde tariefplan al te hebben (resp. 39% tegenover 24% en 22%). De reden dat het voorgestelde tariefplan niet leek te voldoen aan de behoeften is significant dubbel zo belangrijk voor de respondenten van het Brussels Gewest en Wallonië dan voor de Vlaamse respondenten (resp. 51% en 50% t.o.v. 25%).

Tabel 44: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaandere n		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften	25	24,6%	37	50,4%	11	51,3%	73	37,5%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	39	38,9%	16	21,4%	5	24,4%	60	30,7%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	17	16,7%	15	20,5%	3	15,0%	35	17,8%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	21	21,0%	9	12,3%	5	20,8%	35	17,7%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	12	12,1%	10	13,8%	4	19,1%	26	13,6%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen (reclame)	8	7,9%	5	7,4%	1	6,1%	15	7,5%
Totaal	99	100,0%	74	100,0%	22	100,0%	195	100,0%

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

Wanneer we de antwoorden van de huidige editie vergelijken met deze van vorige edities, valt voornamelijk op dat de vrees om vast te zitten aan een nieuw abonnement weer een grotere rol speelt in het niet aanvaarden van een voorgesteld tariefplan, dan in voorgaande edities (resp. 16% tot 24% in 2013-2015 met 5% in 2016 t.o.v. 19% in 2017).

Tabel 45: 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
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Leek niet te voldoen aan behoeften	0,0%	31,5%	34,9%	39,5%	33,8%	37,5%
Had tariefplan al	48,9% ^{B,C,F}	27,7% ^A	29,8% ^A	37,8%	39,6%	30,7% ^A
Vreesde vast te zitten aan nieuw abonnement	0,0%	24,1% ^E	16,1% ^E	15,5% ^E	4,8% ^{B,C,D,F}	18,5% ^E
Vreesde dat het duurder zou zijn	0,0%	21,7%	18,4%	19,8%	17,4%	17,5%
Geen aandacht aan besteed	39,2% ^{B,D,E,F}	19,3% ^A	22,8%	10,2% ^A	16,4% ^A	13,5% ^A
Niet serieus genomen, dacht dat het reclame was	14,7% ^E	8,1%	17,5% ^E	12,2%	4,4% ^{A,C}	7,5%
Ander antwoord	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal (N)	158	149	106	100	169	159

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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

35% 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. 26% van de respondenten wil enkel geïnformeerd worden als ze er zelf om vragen en bijna evenveel (25%) wil hierover jaarlijks via de factuur geïnformeerd worden. Eén op de zeven respondenten (14%) wenst jaarlijks op de hoogte te worden gesteld, tenzij ze zelf hebben aangegeven dat dit niet meer hoeft.

De Waalse respondenten wensen significant meer geïnformeerd te worden elk jaar automatisch via de factuur dan de Vlaamse respondenten (resp. 28% t.o.v. 22%). De respondenten in Vlaanderen willen dan weer in verhouding tot de Waalse respondenten meer elk jaar automatisch op de hoogte gebracht worden, tenzij ze zelf hebben gevraagd om niet meer te worden ingelicht (resp. 16% t.o.v. 11%).

Tabel 46: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatisch, elk jaar per brief/mail (niet via factuur)	302	37,5%	148	32,1%	49	34,4%	499	35,4%
Wanneer ik dat vraag	198	24,5%	132	28,7%	34	24,1%	365	25,9%
Automatisch, elk jaar via factuur	175	21,7%	131	28,3%	40	27,8%	345	24,5%
Automatisch, elk jaar tenzij ik gevraagd heb van niet	131	16,3%	51	11,0%	19	13,7%	201	14,3%
Totaal	806	100,0%	461	100,0%	142	100,0%	1.410	100,0%

Uit de vergelijking met voorgaande edities (2015 en 2016) blijkt dat er in 2017 significant minder respondenten zijn die automatisch, elk jaar via de factuur op de hoogte willen gebracht worden over het voor hen meest voordelige tariefplan (resp. 32% en 31% t.o.v. 25%). Het aandeel respondenten dat niet geïnformeerd wil worden, enkel wanneer ze er zelf om vragen is evenwel over de beschouwde jaren significant toegenomen (resp. 18% in 2015, 21% in 2016 en 26% in 2017).

Alle verschillen naar leeftijd worden weergegeven in tabel 47. We zien onder meer dat de jongste respondenten van 15 tot 24 jaar oud, meer dan de oudere respondenten, verkiezen om op de hoogte te worden gebracht van het voor hen meest voordelige tariefplan, enkel wanneer ze hier zelf om vragen (resp. 38% t.o.v. 25% tot 22%). Omgekeerd, prefereren de 25 tot 34-jarigen en de 45 tot 54-jarigen vaker dan de jongste leeftijdsgroep (15 tot 24 jaar) om elk jaar automatisch ingelicht te worden, tenzij zij hebben gevraagd om niet meer op de hoogte gebracht te worden.

Tabel 47: 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 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Automatisch, elk jaar per brief/mail (niet via factuur)	30,2%	31,8%	36,5%	37,0%	41,6%	33,8%
Automatisch, elk jaar via factuur	25,0%	22,2%	23,9%	21,5%	25,6%	31,2%
Wanneer ik dat vraag	38,0% ^{D,E,F}	25,6%	25,8%	24,7% ^A	19,6% ^A	22,0% ^A
Automatisch, elk jaar tenzij ik gevraagd heb van niet	6,8% ^{B,D}	20,5% ^A	13,8%	16,8% ^A	13,2%	13,1%
Totaal (N)	218	242	248	280	249	172

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

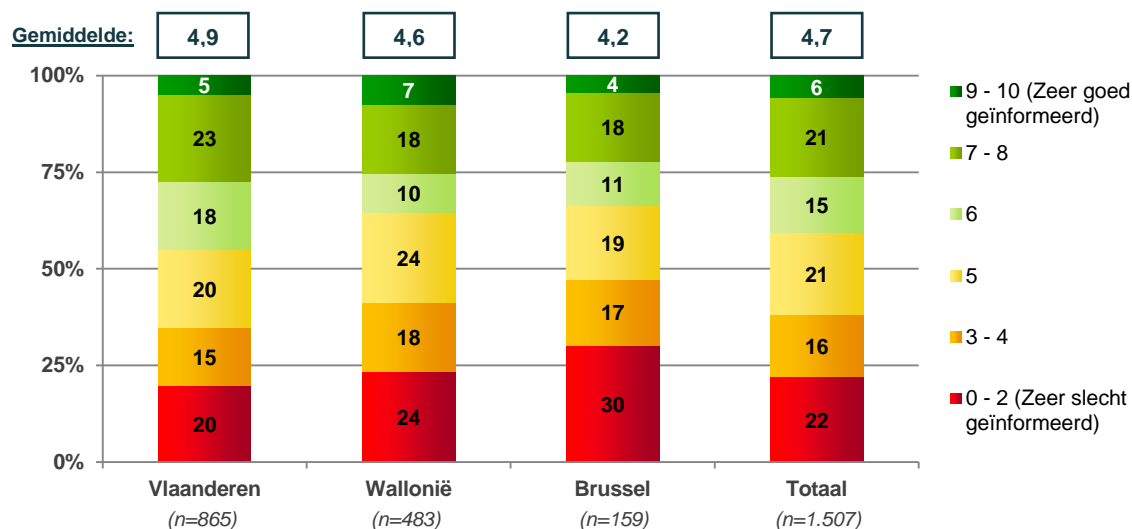
Uit de analyse naar inkomen kunnen twee significante verbanden worden vastgesteld: enerzijds dat er meer respondenten met een inkomen tussen € 1.800 en € 2.399 automatisch elk jaar op de hoogte willen gesteld worden per brief of per mail maar niet via de factuur dan zij die een maandelijks netto inkomen hebben tussen € 1.200 en € 1.799 (resp. 45% t.o.v. 30%). Anderzijds zien we dat de hoogste inkomensklasse significant meer geïnformeerd wenst te worden automatisch elk jaar tenzij zij vragen van niet, in vergelijking met de inkomensgroep € 1.800 - € 2.399 (resp. 22% t.o.v. 7%).

3.7.2 Geïnformeerd over rechten t.a.v. operatoren

Bijna zes op de tien respondenten (59%) vinden dat ze (eerder tot helemaal) niet geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren (score: ≤ 5 op 10). 27% vindt zich wel (eerder tot helemaal) geïnformeerd over z'n rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren (score: ≥ 7 op 10).

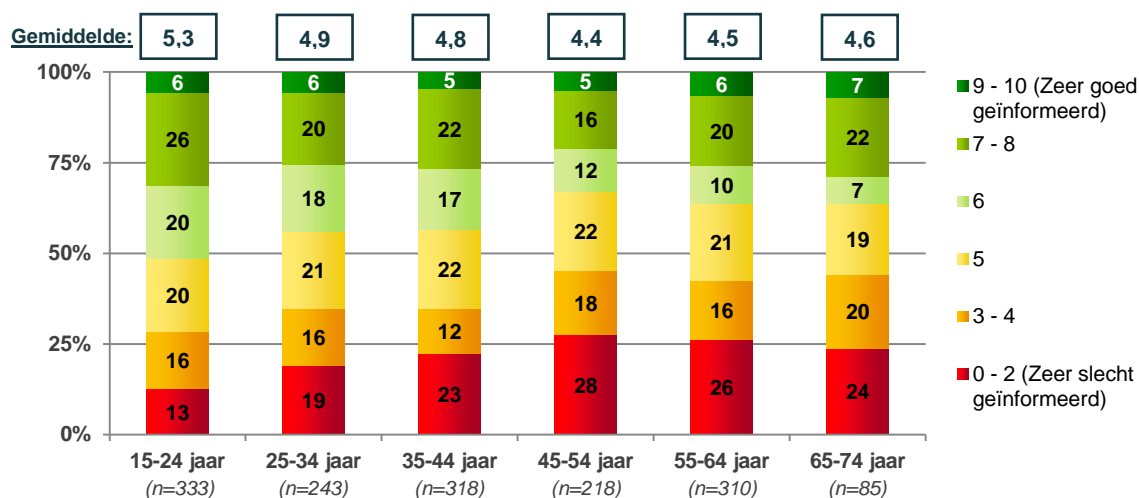
In Vlaanderen vindt men zich beter geïnformeerd over zijn/haar rechten ten aanzien van telecommunicatieoperatoren (4,9 op 10), dan in het Brussels Gewest (4,2 op 10).

Figuur 106: 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? – naar gewest



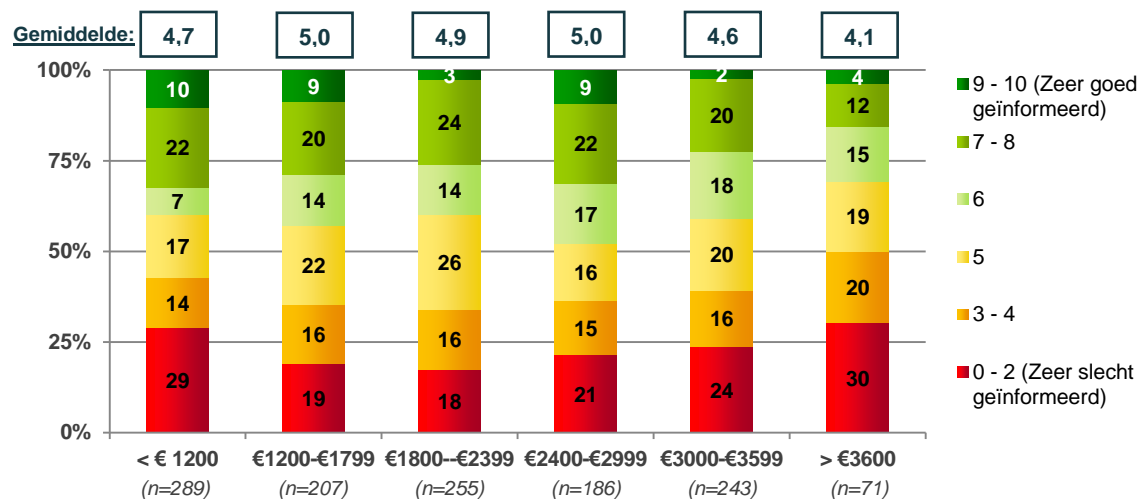
Er kan een beperkt significant verband worden vastgesteld tussen het zich geïnformeerd voelen over zijn/haar rechten ten aanzien van telecommunicatieoperatoren en de leeftijd van de respondent: de jongste respondenten (15 tot 24 jaar) voelen zich hierover beter geïnformeerd (5,2 op 10) dan de 45-54-jarigen (4,4 op 10) en de 55-64-jarigen (4,5 op 10).

Figuur 107: 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 telecomunicatieoperatoren? – naar leeftijd



De respondenten met een maandelijks netto inkomen van € 1.200 tot € 2.999 stellen dat zij gemiddeld significant beter geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de operatoren, in verhouding tot de hoogste inkomensklasse (≥ € 3.600): resp. 5,0 op 10 t.o.v. 4,1 op 10.

Figuur 108: 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 telecomunicatieoperatoren? – naar inkomen



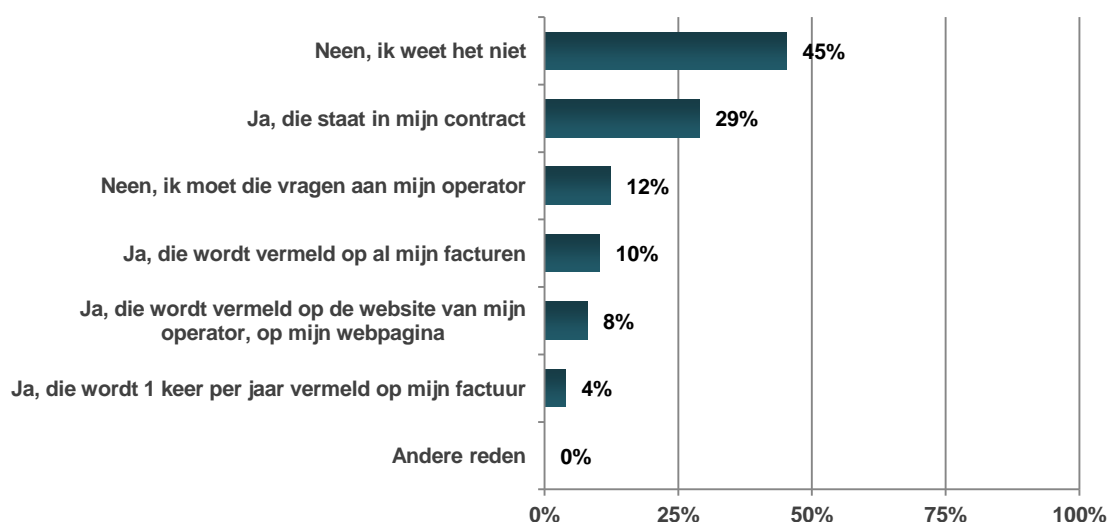
Doorheen de jaren/edities zien we een lichte toename van het aandeel respondenten dat zich geïnformeerd voelt over zijn/haar rechten ten aanzien van telecomunicatieoperatoren. Zo vonden in 2012 respondenten zich, op een schaal tot tien, gemiddeld 3,5 op 10 geïnformeerd over hun rechten ten aanzien van de telecomunicatieoperatoren. In editie 2013 steeg het gemiddelde tot 4,2 op 10, en het jaar (i.c. 2014) daarop werd deze gemiddelde score bevestigd (4,3 op 10). In editie 2015 steeg de gemiddelde score opnieuw lichtjes, waardoor deze significant hoger lag dan in edities 2012 en 2013 (resp. 4,5 t.o.v. 3,5 en 4,2 op 10), en deze gemiddelde score wordt aangehouden in editie 2016 (4,6 op 10). In de huidige editie noteren we weer een lichte significante stijging van de gemiddelde score t.o.v. 2016 (resp. 4,8 op 10 t.o.v. 4,6 op 10).

3.7.3 Contract

3.7.3.1 EINDDATUM CONTRACT BEPAALDE DUUR

29% van alle respondenten (N=449) heeft geen contract van bepaalde duur voor één of andere telecommunicatiedienst (vaste / mobiele telefonie / internet of gebundelde aanbieding). Dus 71% van de respondenten laat weten een contract van bepaalde duur te hebben voor minstens één telecommunicatiedienst. 45% van hen echter weet niet waar ze de einddatum van dit contract kunnen terugvinden. 29% denkt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract. Slechts één op de tien respondenten met een contract van bepaalde duur, weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen – een verplichting die geldt voor alle operatoren.

Figuur 109: 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: 1.096 respondenten die voor minstens één telecommunicatiedienst een contract van bepaalde duur hebben

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten.

Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, terug te vinden is op de eigen webpagina op de website van de operator (-0,312). Waar slechts 1% van de respondenten tussen 65 en 74 jaar hiervan op de hoogte is, is dit 10% bij de 15 tot 54-jarigen.

Er is geen verband tussen het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent en het al dan niet weten dat de einddatum van het contract van bepaalde duur op alle facturen vermeld staat.

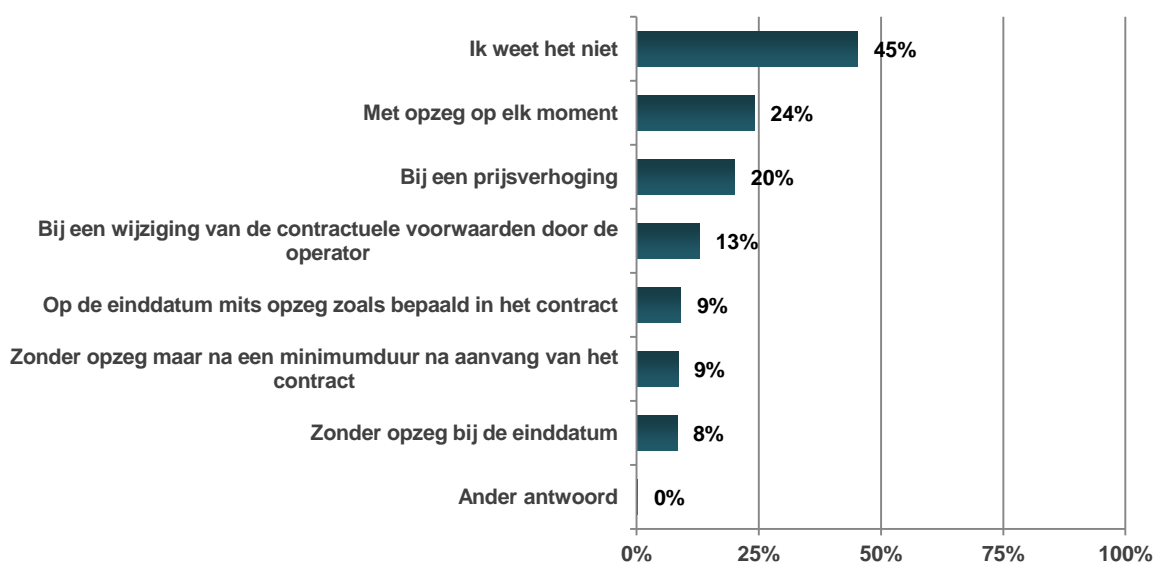
Sinds de toevoeging van de optie 'ik weet het niet' in editie 2013, kan geen enkel verschil meer worden vastgesteld tussen de edities.

3.7.3.2 VOORWAARDEN OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

45% van de respondenten weet niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Een kwart (24%) denkt – foutief – dat ze hun contract op elk moment met opzeg kunnen opzeggen.

Het is bij wet vastgelegd dat geabonneerden hun contract kunnen opzeggen onder 3 verschillende voorwaarden: bij een prijsverhoging, bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator, of zonder opzeg maar na een minimumduur; respectievelijk 20%, 13% en 9% van de respondenten zijn hiervan op de hoogte.

Figuur 110: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.545)

De Waalse respondenten zijn in verhouding tot de Vlaamse beter op de hoogte dat het contract kan opgezegd worden zonder opzeg maar na een minimumduur (resp. 13% t.o.v. 6%).

Hoe ouder de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is dat het contract van een telecommunicatiedienst kosteloos kan worden opgezegd bij een prijsverhoging (resp. 0,138). Voorts stijgt met de leeftijd, ook de wetenschap dat een contract zonder kosten kan worden opgezegd indien de operator de contractuele voorwaarden wijzigt (0,206).

Naar inkomen, kunnen de volgende significante verbanden worden opgetekend: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen, (1) hoe beter hij/zij op de hoogte is dat het contract van een telecommunicatiedienst kosteloos kan worden opgezegd bij een prijsverhoging (0,117); (2) hoe meer men – foutief - denkt dat men het contract kan opzeggen (a) op elk moment met opzeg (0,179) of (b) op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract (0,190); (3) hoe meer men correct aanduidt dat men het huidige contract kan opzeggen bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator (0,263).

Tabel 48: 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	21,0%	17,4%	18,7%	25,8%	23,4%	25,2%
Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract	10,7%	9,0%	11,5%	8,8%	10,2%	7,6%
Zonder opzeg bij de einddatum	8,4%	10,9%	6,9%	7,3%	9,7%	8,9%
Met opzeg op elk moment	19,6%	19,8% ^F	22,5%	29,3%	30,2%	31,8% ^B
Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract	11,0%	5,0% ^E	5,9% ^E	11,2%	15,6% ^{B,C}	10,9%
Bij wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator	8,5%	7,6% ^{D,E,F}	11,2%	17,8% ^B	18,3% ^B	19,0% ^B
Ik weet het niet	47,4%	46,4% ^E	47,1% ^E	37,4%	31,7% ^{B,C}	43,0%
Ander antwoord	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,6%
Totaal (N)	218	242	248	280	249	172

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 hoger is vermeld, denkt 25% van de respondenten in de huidige editie – foutief – dat ze hun contract op elk moment met opzeg kunnen opzeggen. Dit is een significante toename t.o.v. 2016 (20%) alsook t.o.v. 2015 (20%).

Dat geabonneerden hun contract kunnen opzeggen bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator is in 2017 t.o.v. 2015 door significant minder respondenten geweten (resp. 9% tegenover 12%).

Het aandeel respondenten dat niet weet onder welke voorwaarden men zijn/haar contract kosteloos kan opzeggen, is over de edities heen significant afgenomen: van 52% in 2015, over 50% in 2016 tot 44% in 2017.

3.7.3.3 MINIMUMDUUR KOSTELOOS OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Het contract van een telecommunicatiedienst kan na een minimumduur van zes maanden kosteloos worden opgezegd: slechts 9% van de respondenten is hiervan op de hoogte. 45% van de respondenten zegt niet te weten na welke minimumduur ze hun contract kosteloos kunnen opzeggen. Een kwart denkt dat er geen minimumduur is, 13% denkt dat ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen na één jaar en 7% denkt na twee jaar.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten inzake het op de hoogte zijn dat het contract van een telecommunicatiedienst na zes maanden kosteloos kan worden opgezegd.

Tabel 49: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur	230	26,3%	121	24,8%	38	23,7%	389	25,5%
Na 6 maanden	72	8,3%	49	10,1%	21	13,2%	143	9,4%
Na 1 jaar	98	11,2%	68	14,0%	22	17,0%	194	12,7%
Na 2 jaar	49	5,6%	50	10,3%	12	9,0%	113	7,4%
Ik weet het niet	426	48,6%	199	40,9%	57	37,2%	684	44,9%
Totaal	876	100,0%	487	100,0%	146	100,0%	1.523	100,0%

Ook het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent maakt hier geen verschil.

Betreffende de leeftijd, zien we dat oudere respondenten minder op de hoogte zijn van het feit dat ze hun contract na zes maanden kosteloos kunnen opzeggen. Zo is van de 65 tot 74-jarigen slechts 5% op de hoogte, ten opzichte van 6% van de 45 tot 54-jarigen, 6% van de 55 tot 64-jarigen en 5% van de 65 tot 74-jarigen.

Tussen de edities (i.c. 2015, 2016 en 2017) zien we dat het aandeel respondenten dat – foutief – denkt dat er geen minimumduur is voor het kosteloos opzeggen van hun contract, significant toeneemt: van 19% in 2015 tot 26% in 2017. Verder zien we dat 45% van de respondenten thans niet weet welke de minimumduur is, dit is significant 5% minder dan in 2015 (50%).

3.7.3.4 KENNIS OMTRENT VERWITTIGING BEREIKEN TARIEFPLAFOND

60% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Bijkomend, weet 11% dat ze moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag. Een kwart van de respondenten (24%) geeft aan het niet te weten, en 5% denkt dat de operator nooit een verwittiging moet sturen.

Significant meer Waalse dan Vlaamse respondenten weten dat zij verwittigd moeten worden door hun operator als hun verbruik hun forfait heeft bereikt (resp. 66% t.o.v. 56%). De respondenten in Vlaanderen weten dan weer significant meer dan de ondervraagden in Wallonië dat zij verwittigd moeten worden wanneer het verbruik € 50/maand bereikt (resp. 13% t.o.v. 8%).

Tabel 50: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit	37	4,7%	24	5,4%	9	6,2%	69	5,0%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt	449	56,3%	293	66,2%	89	63,6%	831	60,2%
Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag	103	12,9%	37	8,4%	16	11,2%	156	11,3%
Ik weet het niet	208	26,1%	89	20,1%	26	19,0%	324	23,5%
Totaal	798	100,0%	443	100,0%	139	100,0%	1.380	100,0%

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 naar leeftijd of inkomen van de respondent.

Ook met de voorgaande edities (i.c. 2015 en 2016) kunnen geen verschillen worden vastgesteld.

3.7.3.5 REEDS VERWITTING ONTVANGEN BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

49% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, verklaart reeds een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. 6% laat weten geen sms te hebben ontvangen, hoewel ze het plafond hadden overschreden.

9% van de Waalse respondenten heeft geen sms ontvangen, hoewel het tariefplafond was overschreden; dit is een significant hoger aandeel dan kan vastgesteld worden bij de Vlaamse respondenten (4%).

Tabel 51: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	370	46,9%	233	52,5%	67	48,3%	671	48,8%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	35	4,4%	42	9,4%	8	5,9%	85	6,2%
Neen, want geen plafond overschreden	214	27,1%	91	20,5%	39	28,4%	345	25,1%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	7	0,9%	3	0,6%	5	3,5%	14	1,0%
Ik weet het niet	164	20,8%	75	17,0%	19	13,9%	259	18,8%
Totaal	790	100,0%	444	100,0%	139	100,0%	1.220	100,0%

In de leeftijdscategorie 25 tot 34 jaar, heeft 56% van de respondenten reeds een sms van de operator ontvangen om aan te geven dat ze een tariefplafond overschreden hadden. Dit is een significant hoger aandeel dan bij de 55 tot 64-jarigen (42%) en 65-74-jarigen (38%).

Verder stellen we vast dat significant meer respondenten tussen 65 en 74 jaar dan de jongere respondenten (tot 54 jaar) niet weten / het zich niet meer herinneren dat ze een sms hebben ontvangen van hun operator (resp. 31% t.o.v. 15% tot 17%).

Tabel 52: 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	51,2%	55,8% ^{E,F}	50,1%	51,7% ^B	42,1% ^B	38,3% ^B
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	11,5% ^E	4,8%	6,2%	5,5%	3,7%	5,8%
Neen, want geen plafond overschreden	21,0%	21,8%	26,3%	25,7%	30,2%	25,4%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	1,3%	2,0%	1,7%	0,1%	1,1%	0,0%
Ik weet het niet	15,1% ^F	15,6% ^F	15,7% ^F	17,0% ^F	23,0%	30,5% ^{A,B,C,D}
Totaal (N)	216	241	245	276	231	164

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

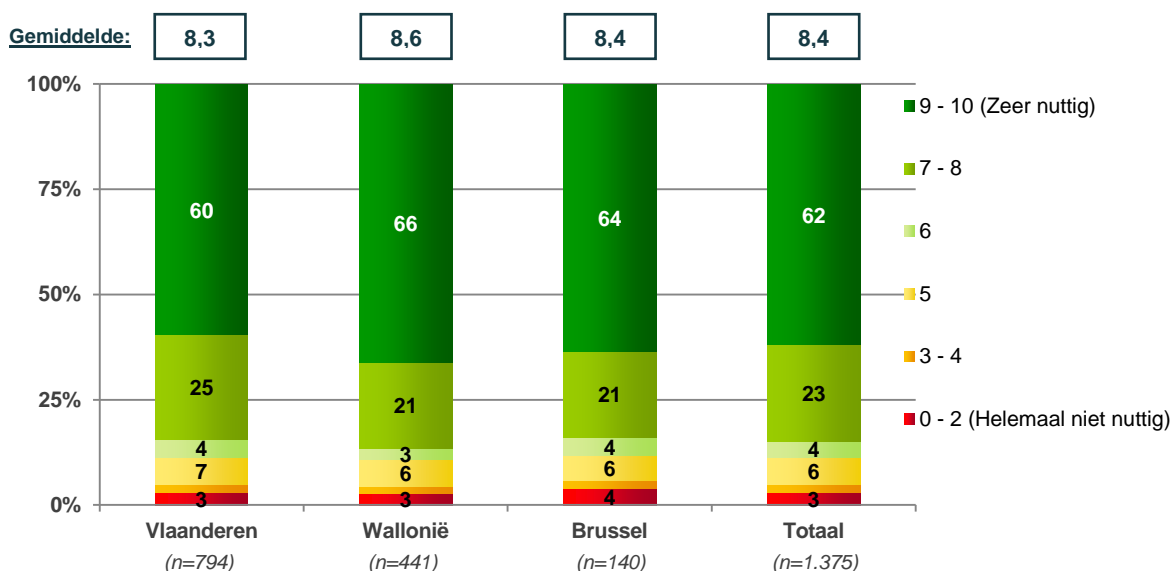
Tussen de verscheidene inkomensgroepen kunnen enkele verschillen worden vastgesteld. Zo blijken de respondenten met een maandelijks netto inkomen tussen € 2.400 en € 2.999 in verhouding tot de overige inkomensgroepen significant meer een sms ontvangen te hebben gehad van hun operator met de verwittiging dat hun tariefplafond was overschreden (resp. 64% t.o.v. 42% tot 47%). 11% van de respondenten van de hoogste inkomensklasse weet niet/kan zich niet herinneren dat zij een sms hebben ontvangen terwijl voor de andere inkomensgroepen dit aandeel significant hoger ligt (circa 22%).

In vergelijking met editie 2016 laten significant minder respondenten weten dat ze geen sms ontvangen hebben, omdat ze nu eenmaal geen tariefplafond overschreden hadden (30% in 2016 t.o.v. 25% in 2017).

3.7.3.6 NUT VAN ONTVANGEN VERWITTIGING BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

85% 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: ≥ 7 op 10).

Figuur 111: 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



In editie 2015 lag de gemiddelde score significant hoger dan in editie 2016 (resp. 8,6 t.o.v. 8,2 op 10) en thans ligt de gemiddelde score terug iets hoger t.o.v. vorig jaar (resp. 8,4 t.o.v. 8,2 op 10) waardoor we kunnen concluderen dat men het iets nuttiger vindt om een sms te ontvangen bij overschrijding van het tariefplafond dan in de vorige editie.

De gemiddelde scores verschillen niet naar gewest, noch naar leeftijd.

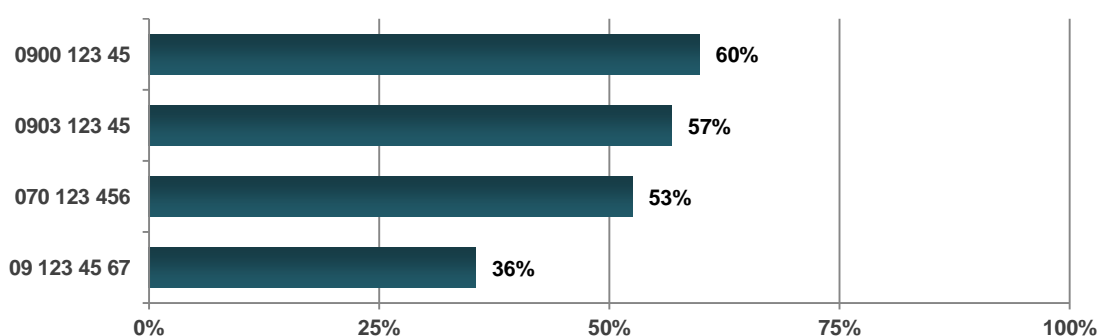
Naar inkomen zien we evenwel dat – op basis van de gemiddelde score – de respondenten van de hoogste inkomensgroep het nuttiger vinden een sms te ontvangen dan zij met een maandelijks netto inkomen tussen € 1.200 en € 1.799 (resp. 8,9 op 10 t.o.v. 8,3 op 10).

3.7.4 Nummers met toeslag

3.7.4.1 KENNIS NUMMERS MET TOESLAG

Zes op de tien respondenten (60%-57%) weten dat 0900- en 0903 nummers, nummers met toeslag zijn; dit houdt in dat vier op de tien respondenten (40% à 43%) dit niet weten. De helft van de respondenten (53%) geeft (correct) aan dat 070-nummers, nummers met toeslag zijn; 48% denkt van niet. 36% van de respondenten denkt bovendien dat 09-nummers, nummers met toeslag zijn, terwijl dit niet het geval is.

Figuur 112: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag')



Basis: alle respondenten (N=1.372)

Betreffende het 09-nummer: beduidend meer Vlaamse respondenten in verhouding tot de Waalse en Brusselse respondenten weten dat een 09-nummer, géén nummer is met toeslag (resp. 76% t.o.v. 49% en 50%).

Betreffende het 0900-nummer: de respondenten in Wallonië geven significant meer een correct antwoord dan de Vlaamse respondenten (resp. 69% t.o.v. 54% Ja, met toeslag). Omgekeerd is het verschil ook significant (resp. 46% t.o.v. 31% Neen, geen toeslag).

Resp. 68% en 66% van de respondenten in Wallonië en in het Brussels Gewest weten dat een 0903-nummer een nummer is met toeslag. Voor Vlaanderen noteren we een lager aandeel (49%).

Naar leeftijd kan één significant verband vastgesteld worden en dit betreffende het 070-nummer: hoe ouder de respondent, hoe beter men op de hoogte is dat dit nummer, een nummer is met toeslag (-0,207).

Ook naar inkomen kan één verband worden vastgesteld: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het feit dat het 09-nummer, geen nummer is met toeslag (0,236).

Vergeleken met vorige edities (2015 en 2016) geven telkens minder respondenten aan dat het vermelde nummer een betaalnummer is. Van de drie getoonde betaalnummers geeft in 2017 52% tot 60% aan dat het een nummer met toeslag betreft, terwijl dit in 2015 60% tot 75% was.

3.7.4.2 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

8% van de respondenten die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd; bij 3% was dit omwille van een probleem met zo'n nummer (hoge factuur, enz.). De overgrote meerderheid (92%) heeft dus geen toegangsblokkering voor dergelijke nummers: 52% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 40% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

Naar gewest, zien we dat significant meer respondenten in Wallonië dan in Vlaanderen de gratis toegangsblokkering niet hebben geïnstalleerd omdat zij nooit nummers met toeslag gebruiken (resp. 45% t.o.v. 37%). De ondervraagden in het Vlaams Gewest geven dan weer significant meer aan dan de Waalse én de Brusselse respondenten dat zij de gratis toegangsblokkering niet hebben geïnstalleerd omdat zij niet wisten dat zo een gratis bescherming bestond (resp. 56% t.o.v. 48% en 45%).

Tabel 53: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, spontaan	36	4,4%	23	5,0%	7	4,7%	65	4,7%
Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	25	3,1%	11	2,5%	6	3,9%	42	3,0%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	295	36,7%	205	45,0%	68	46,8%	567	40,4%
Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	448	55,8%	217	47,6%	64	44,6%	730	52,0%
Totaal	804	100,0%	456	100,0%	144	100,0%	1.294	100,0%

In tabel 54 kunnen we aflezen dat de jongste respondenten (15 tot 24 jaar) minder goed op de hoogte zijn van het bestaan van de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag dan oudere respondenten: respectievelijk 40% geeft aan het te kennen ten opzichte van 51% tot 56% bij de oudere respondenten. Verder zien we dat een significant hoger aandeel van 35-44-jarigen en 55-64-jarigen in verhouding tot de 15-24-jarigen de gratis toegangsblokkering niet geïnstalleerd hebben omdat ze nooit nummers met toeslag gebruiken (resp. 46% en 48% t.o.v. 31%).

Tabel 54: 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	3,9%	7,5%	4,6%	5,8%	3,3%	1,8%
Ja, ik heb dat gedaan na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	5,1%	2,4%	2,6%	5,0%	1,6%	0,0%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	31,0% ^{C,E}	33,4% ^E	45,6% ^A	41,5%	47,8% ^{A,B}	42,0%
Neen, ik wist niet dat zo een gratis bescherming bestond	60,0%	56,7%	47,2%	47,8%	47,3%	46,2%
Totaal (N)	215	242	250	284	249	164

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 (nog) niet de gratis toegangsblokking geïnstalleerd omdat men nooit nummers met toeslag gebruikte; in 2017 stellen we hier een significante daling vast met 7% (40%). Anderzijds is het aandeel respondenten dat de gratis blokking (nog) niet heeft geïnstalleerd omdat ze niet wisten dat dit bestond, in 2017 t.o.v. 2015 significant toegenomen met een gelijkaardig aandeel (resp. 52% t.o.v. 45%).

Naar inkomen kunnen geen significante verschillen worden vastgesteld.

3.7.4.3 VOORKEUR M.B.T. WIJZE VAN BLOKKERING NUMMERS MET TOESLAG

54% van de respondenten die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weet niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moet worden. 27% verkiest een algemene blokking, 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 laat 21% weten dat de toegangsblokking voor betaalnummers apart moet gebeuren, een significant hoger aandeel dan in Wallonië (15%).

Tabel 55: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokking diensten voor volwassenen, met optie toegang tot betaalnummers voor ontspanning)	176	21,3%	69	14,7%	28	19,2%	273	18,9%
Algemeen (blokking betaalnummers alle soorten diensten)	211	25,5%	137	29,3%	37	24,8%	385	26,7%
Ik weet het niet	441	53,2%	262	56,0%	83	56,0%	785	54,4%
Totaal	828	100,0%	468	100,0%	148	100,0%	1.443	100,0%

Tabel 56 geeft alle verschillen naar leeftijd en inkomen weer. We stellen onder andere vast dat de oudste respondenten (65 tot 74 jaar) en zij van de laagste inkomensklasse (< € 1.200) vaker aangeven niet te weten hoe dergelijke nummers geblokkeerd moeten worden (resp. 72% t.o.v. 57% tot 52% bij 15 tot 54-jarigen en ≥ € 3.600).

Tabel 56: 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
Apart (blokking van diensten voor volwassenen, met optie toegang voor betaalnummers voor ontspanning)	19,6%	23,2%	18,3%	20,3%	17,6%	13,0%
Algemeen (blokking van betaalnummers voor alle soorten diensten)	23,4% ^B	36,3% ^{A,F}	29,4% ^F	28,2% ^F	24,5%	14,7% ^{B,C,D}
Ik weet het niet	57,0% ^{B,F}	40,5% ^{A,E,F}	52,3% ^F	51,5% ^F	57,9% ^B	72,4% ^{A,B,C,D}
Totaal (N)	220	245	255	287	253	184

	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
Apart (blokkering van diensten voor volwassenen, met optie toegang voor betaalnummers voor ontspanning)	15,8%	15,7%	22,4%	25,4%	17,0%	22,4%
Algemeen (blokkering van betaalnummers voor alle soorten diensten)	13,0% ^{B,E}	29,5% ^A	29,2%	29,2%	29,6% ^A	26,9%
Ik weet het niet	71,2% ^{C,D,F}	54,8%	51,4% ^A	45,3% ^A	53,4%	50,7% ^A
Totaal (N)	86	252	205	195	206	263

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

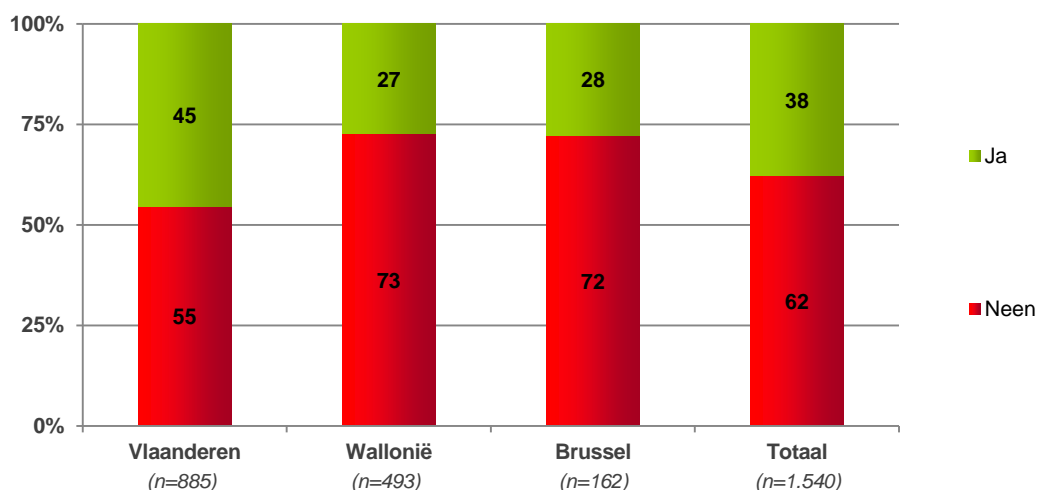
Met de edities 2015 en 2016 kunnen geen significante verschillen worden vastgesteld.

3.7.5 Kennis ombudsman voor telecommunicatie

Zes op de tien respondenten (62%) zijn niet op de hoogte van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie.

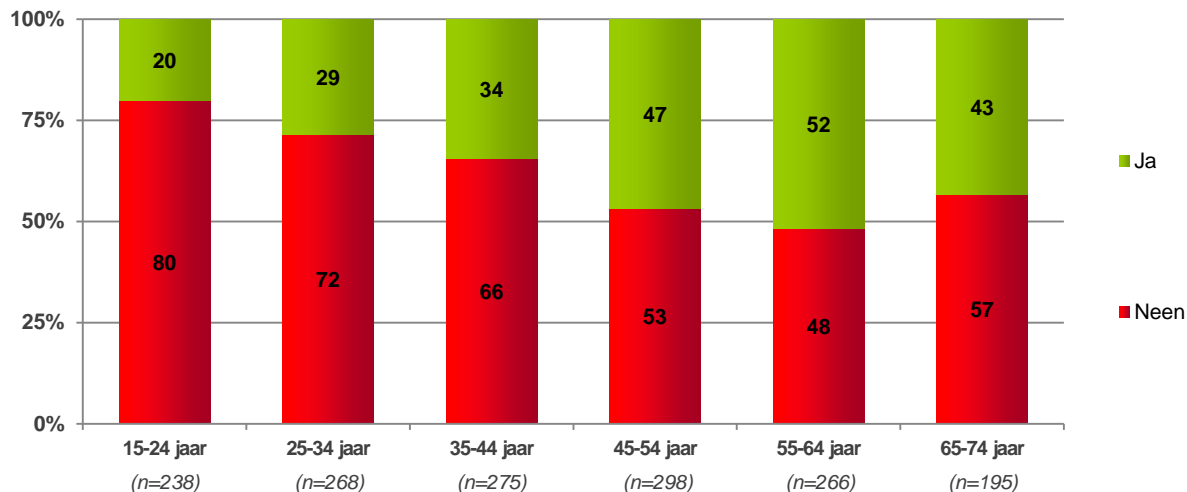
In Vlaanderen weten meer respondenten dat er een ombudsman voor telecommunicatie is (45%), vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 27% en 28%). Omgekeerd (niet weten) is het verschil ook significant: resp. 73% en 72% voor het Brussels en Waals Gewest t.o.v. 55% voor het Vlaams Gewest.

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



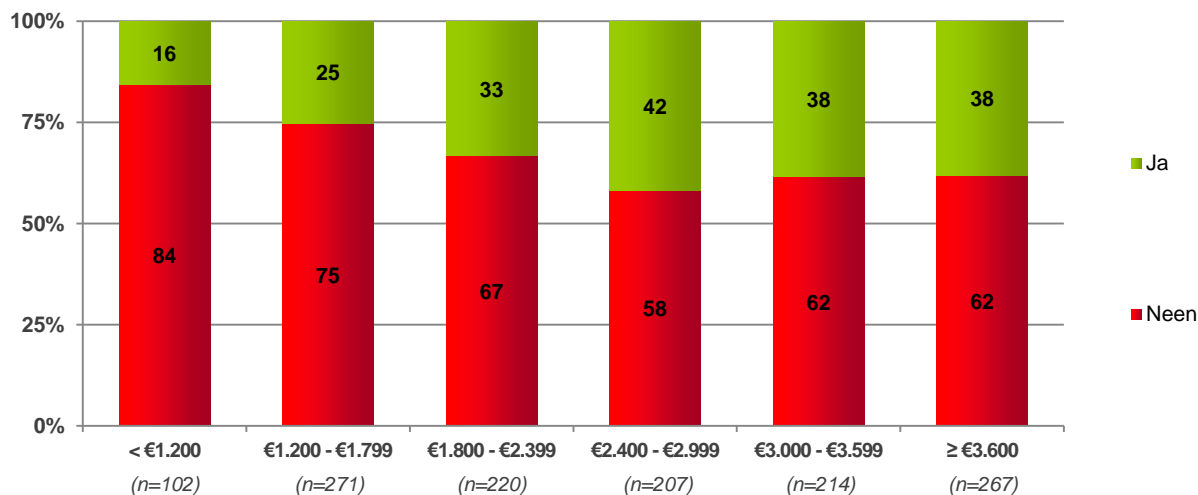
Hoe ouder de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie (-0,285).

Figuur 114: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie



Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie (-0,189).

Figuur 115: 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% en in 2017 38%.

3.7.6 Conclusie met betrekking tot informatie

3.7.6.1 BETREFFENDE HET NUT TE WORDEN GEÏNFORMEERD OVER HET MEEST VOORDELIGE TARIEFPLAN

- Zeven op de tien respondenten weten niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen in de klantzone op de website van hun operator;
- Bijna driekwart van alle respondenten weet hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen: 40% op de website van hun operator en 34% op hun factuur;
- De helft van de ondervraagden raadpleegt nooit hun webpagina op de website van hun operator;
- 80% van de respondenten die privé een vaste telefoon gebruiken weet dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator;
- Betreffende het behoud van het mobiele telefoonnummer, bedraagt dit aandeel 90%;
- Iets meer dan 4 op de 5 respondenten met vaste en/of mobiele telefonie weet niet dat hun operator hen jaarlijks een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon;
- Driekwart van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie vindt het (zeer) nuttig geïnformeerd te worden over het – voor hun gebruikspatroon – meest voordelige tariefplan;
- 30% verklaart reeds een voorstel van tariefplan van hun operator ontvangen te hebben. Iets meer dan de helft (53%) van hen, heeft het voorgestelde tariefplan aanvaard;
- Diegenen die niet van tariefplan veranderd zijn, stellen dat het tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften (38%) of bleken het voorgestelde tariefplan al te hebben (31%);
- 35% wenst automatisch jaarlijks via brief of e-mail geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. 26% van de respondenten wil enkel geïnformeerd worden als ze er zelf om vragen en bijna evenzoveel respondenten (25%) wil deze informatie graag jaarlijks via de factuur ontvangen.

3.7.6.2 BETREFFENDE DE MATE VAN VOORLICHTING VAN CONSUMENTEN T.A.V. HUN RECHTEN

- Bijna zes op de tien respondenten (59%) vinden dat ze (zeer) slecht geïnformeerd zijn over hun rechten als consument (score: ≤ 5 op 10). Slechts een kwart (27%) vindt zich hierover goed geïnformeerd (score: ≥ 7 op 10).

3.7.6.3 BETREFFENDE HET CONTRACT

- Slechts een op de tien respondenten met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst weet dat ze de einddatum van dit contract op elke factuur kunnen terugvinden;
- De drie voorwaarden waaronder men een lopend contract kosteloos kan opzeggen, zijn niet goed gekend door de respondenten: bij een prijsverhoging (20%), bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator (13%) en zonder opzeg na een minimumduur van het contract (9%). Dat deze minimumduur 6 maanden bedraagt, is geweten door slechts 9% van alle respondenten;
- Slechts 11% van de respondenten weet dat hun operator hen een sms moet sturen om hen te verwittigen dat ze hun forfait overschreden hebben wanneer het verbruik € 50 of een ander met de operator vastgelegd bedrag bereikt. De helft van de respondenten heeft reeds zo'n sms ontvangen;
- 85% van de respondenten vindt het (zeer) nuttig om een sms te ontvangen wanneer het verbruik het forfait overschrijdt (score: ≥ 7 op 10).

3.7.6.4 BETREFFENDE DE NUMMERS MET TOESLAG

- 53% tot 60% van de respondenten herkent een nummer met toeslag;
- 8% van de respondenten die vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd;
- Het blokkeren van de toegang tot dergelijke nummers moet apart gebeuren (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning), maar slechts 19% is hiervan op de hoogte.

3.7.6.5 BETREFFENDE DE OMBUDSMAN VOOR TELECOMMUNICATIE

- Zes op de tien respondenten weten 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 genieten van een sociaal tarief en voor welke diensten dit geldt. Voorts gaan we na welke bronnen men raadpleegt wanneer men een telefoonnummer moet opzoeken.

3.8.1 Sociaal tarief

3.8.1.1 GENIETEN VAN SOCIAAL TARIEF

5% van alle respondenten geniet een sociaal tarief voor een telecommunicatiedienst. 10% heeft nog geen aanvraag gedaan en geniet er dus niet van, maar denkt wel er recht op te hebben. Bijna zes op de tien respondenten (58%) denken er geen recht op te hebben. 27% weet niet waarover het gaat.

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er in verhouding meer respondenten dan in Vlaanderen, die niet weten wat een sociaal tarief is (resp. 31% en 36% t.o.v. 23%). Vlaanderen kent ook meer respondenten die denken er geen recht op te hebben (resp. 63% t.o.v. 51% in Wallonië en 47% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

Tabel 57: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	39	4,5%	28	5,8%	7	4,2%	75	4,9%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	203	23,2%	153	31,3%	57	35,6%	413	27,1%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	551	63,1%	249	51,0%	76	47,4%	876	57,6%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	80	9,2%	58	11,9%	21	12,9%	159	10,4%
Totaal	873	100,0%	488	100,0%	161	100,0%	1.522	100,0%

In tabel 58 worden alle verschillen naar leeftijd en inkomen weergegeven. We stellen onder meer vast dat de jongste respondenten van 15 tot 24 jaar minder op de hoogte zijn over wat een sociaal tarief is: 49% weet niet waarover het gaat ten opzichte van 16% tot 28% van de overige, oudere respondenten. In de laagste inkomensgroep (maandelijks netto gezinsinkomen minder dan € 1.200) vinden we (logischerwijs) meer respondenten terug die een sociaal tarief genieten voor een bepaalde telecommunicatiedienst dan in de overige, hogere inkomensgroepen (resp. 19% t.o.v. 0,2% à 7%). Voorts denken ze ook vaker dan de overige, hogere inkomensgroepen er recht op te hebben, maar hebben ze dit (nog) niet aangevraagd (resp. 28% t.o.v. 4% à 11%).

Tabel 58: 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	4,3%	3,6%	3,1%	5,1%	6,8%	7,2%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	48,7% ^{B,C,D,E}	28,4% ^{A,E}	27,4% ^{A,E}	22,8% ^A	16,0% ^{A,B,C}	20,2%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	32,1% ^{B,C,D,E,F}	54,7% ^{A,E}	60,9% ^A	62,3% ^A	68,4% ^{A,B}	66,2% ^A
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	15,0%	13,2%	8,6%	9,8%	8,8%	6,4%
Totaal (N)	236	268	272	298	261	187
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	19,2% ^{B,C,D,E}	7,3% ^{A,F}	2,2% ^A	5,0% ^{A,F}	2,5% ^A	0,2% ^{B,D}
Neen, ik weet niet waarover het gaat	26,5%	33,5% ^{D,E,F}	28,2%	19,9% ^B	20,3% ^B	20,6% ^B
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	26,4% ^{B,C,D,E,F}	48,7% ^{A,D,E,F}	58,2% ^{A,F}	68,3% ^{A,B}	69,4% ^{A,B}	75,4% ^{A,B,C}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	27,8% ^{B,C,D,E}	10,4% ^{A,F}	11,3% ^{A,F}	6,8% ^A	7,9% ^A	3,8% ^{B,C}
Totaal (N)	100	264	220	205	212	267

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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).

Tabel 59 geeft alle significante verschillen tussen de verscheidene edities weer. We merken onder andere op dat in de editie 2016 en 2017 meer respondenten aangeven dat ze denken recht te hebben op een sociaal tarief, maar toch geen aanvraag hebben gedaan (resp. 10% in 2017 en 2016 t.o.v. 5% tot 7% in 2013 tot 2015).

Tabel 59: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar editie

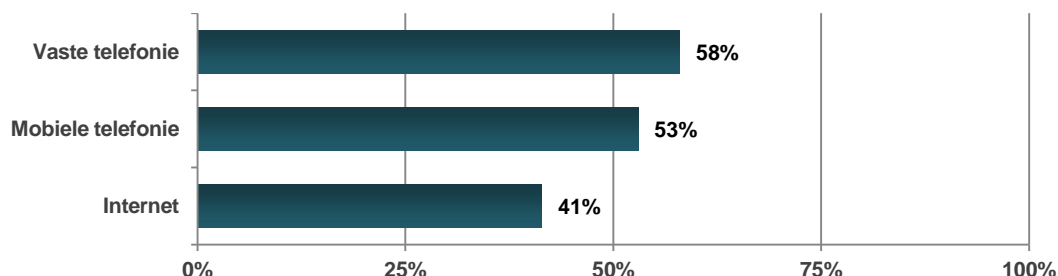
	A	B	C	D	E	F
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ja	4,7%	2,7%	3,8%	4,7%	5,4% ^B	4,9%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	30,6%	34,6% ^{E,F}	36,1% ^{D,E,F}	28,7%	28,5%	27,1%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	57,9%	57,9%	55,1%	59,6%	55,8%	57,6%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	6,8%	4,8%	4,9%	7,0%	10,3% ^{B,C}	10,4% ^{B,C,D}
Totaal (N)	862	778	618	1.121	1.389	1.522

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 we enkel kijken naar de respondenten met een sociaal tarief (N=73), blijkt 58% een sociaal tarief te hebben voor vaste telefonie, 53% voor mobiele telefonie en 41% voor internet.

Figuur 116: Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk)



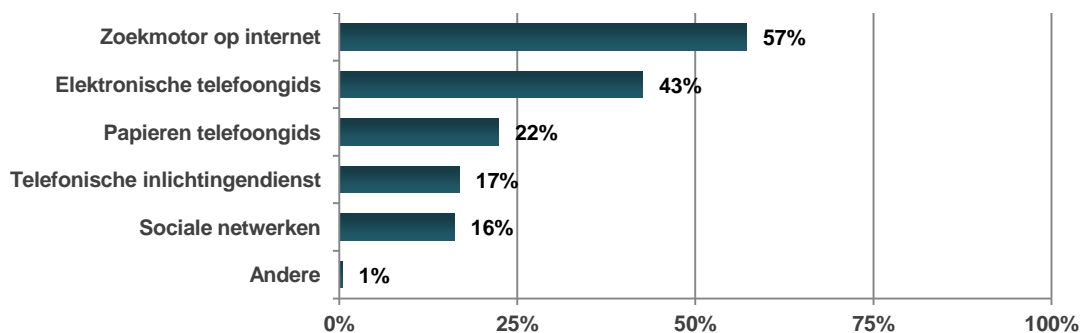
Basis: 73 respondenten die voor een telecommunicatiedienst een sociaal tarief genieten

Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen, alsook niet tussen de drie edities (2015-2017).

3.8.2 Opzoeken van telefoonnummers

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt meer dan de helft van de respondenten (57%) gebruik van een zoekmachine op internet, veelal Google. Vier op de tien respondenten (43%) doen beroep op een elektronische telefoongids, waarbij wittegids.be, goudengids.be en 1207.be/1307.be het vaakst vermeld worden. 22% van de respondenten geeft aan een papieren telefoongids te gebruiken om een telefoonnummer op te zoeken. 17% neemt contact op met de telefonische inlichtingendienst (veelal 1207/1307) en 16% gaat te rade op sociale netwerken.

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



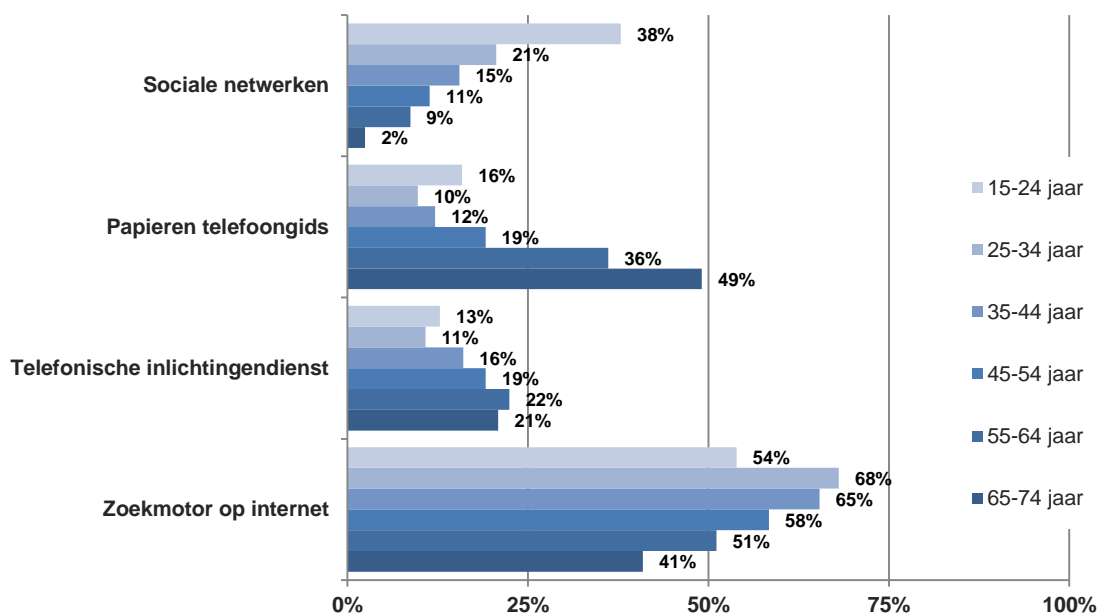
Basis: alle respondenten (N=1.519)

Respondenten in Wallonië verschillen van respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: ze maken veel meer gebruik van een papieren telefoongids (resp. 26% t.o.v. 14%) om een telefoonnummer op te zoeken.

Er is een sterk verband tussen de leeftijd van de respondent en het opzoeken van een telefoonnummer via sociale netwerken: hoe jonger de respondent, hoe vaker hij/zij aangeeft telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken (-0,482); het is de jongste leeftijdsgroep die er bovenuit springt (38% t.o.v. 2% tot 21% bij de overige leeftijdsgroepen). Het omgekeerde, eveneens sterke verband, bestaat met het opzoeken van een telefoonnummer in een papieren telefoongids: hoe ouder de respondent, hoe vaker hij/zij hiervan gebruik maakt (0,432); we zien een scherp contrast tussen respondenten in de twee oudste leeftijdscategorieën (55 jaar en ouder: 36% tot 49%) en zij die jonger zijn (15 tot 54 jaar: 10% tot 19%). Voorts vinden we nog dat hoe ouder de respondent, hoe vaker contact wordt opgenomen met de telefonische inlichtingendienst (0,184), en hoe jonger de respondent, hoe vaker een beroep wordt gedaan op een zoekmotor op internet (-0,145).

Voor wat betreft het gebruik van een elektronische telefoongids kan geen verschil naar leeftijd worden vastgesteld.

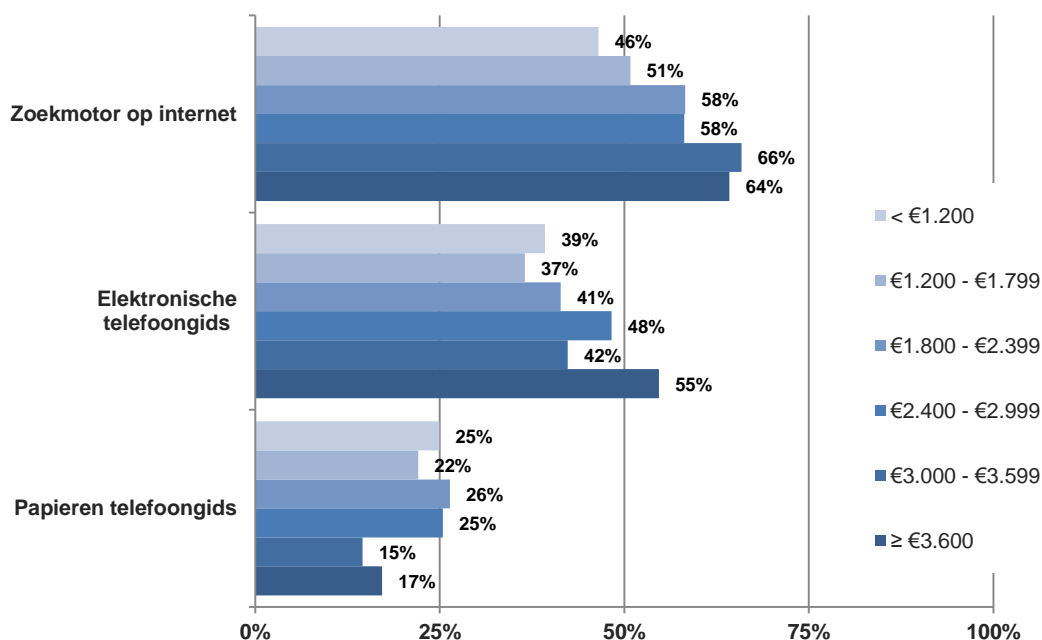
Figuur 118: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.349)

Naar inkomen vinden we eerder zwakke (doch significante) verbanden: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij een telefoonnummer zal opzoeken via een elektronische telefoongids (0,168) en/of via een zoekmotor op internet (0,184). Een omgekeerd verband geldt voor de papieren telefoongids: hoe lager het inkomen, hoe vaker men op een papieren telefoongids beroep zal doen (-0,108).

Figuur 119: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.349)

In 2013 en 2014 zocht de helft van de respondenten telefoonnummers op via een elektronische telefoongids; in 2015, 2016 en 2017 ligt dit gevoelig lager (i.c. 36% tot 43%). Verder zien we dat tussen 2013 en 2016 het gebruik van een zoekmotor op internet is afgenomen (zij het enkel significant ten opzichte van 2015) maar terug significant toeneemt in 2017 t.o.v. 2016 (resp. 57% t.o.v. 49%). Het gebruik van de papieren telefoongids blijft stabiel tussen 2013 en 2016 maar kent een significante daling in 2017 t.o.v. alle beschouwde edities.

In 2017 raadpleegt 16% van de respondenten de sociale netwerken om een telefoonnummer te zoeken. Ten opzichte van de edities 2016 en 2015 noteren we hier een significante toename van resp. 3% en 5%.

Tabel 60: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

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

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} 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 253 respondenten die de telefonische inlichtingendienst raadplegen om een telefoonnummer op te zoeken, heeft 63% dit meerdere keren gedaan in de afgelopen drie jaar, 18% één keer en 8% nooit. 10% weet niet meer hoe vaak hij/zij de telefonische inlichtingendienst in de afgelopen drie jaar geraadpleegd heeft.

Tabel 61: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren	88	60,9%	63	69,9%	10	50,9%	160	63,3%
Een keer	35	24,7%	7	7,6%	5	25,5%	47	18,7%
Nooit	11	7,8%	6	7,1%	2	10,0%	20	7,7%
Ik weet het niet	10	6,7%	14	15,4%	3	13,5%	26	10,3%
Totaal	144	100,0%	89	100,0%	20	100,0%	253	100,0%

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 (65%) en 2017 (63%) waardoor deze significant afwijken van editie 2013 (78%). Anderzijds vinden we de laatste twee jaar meer respondenten die stellen het niet (meer) te weten dan in 2013 en 2014 (resp. 10% in 2017 en 11% in 2016 t.o.v. telkens 4%).

3.8.3 Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst

3.8.3.1 BETREFFENDE HET SOCIAAL TARIEF

- 5% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor één of meerdere telecommunicatiediensten. Van zij die een sociaal tarief genieten, beschikt 64% over een sociaal tarief voor vaste telefonie, 47% voor mobiele telefonie en 44% voor internettoegang.

3.8.3.2 BETREFFENDE HET OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER

- 49% van de respondenten raadpleegt een zoekmachine op internet voor het opzoeken van een telefoonnummer;
- 40% raadpleegt een elektronische telefoongids;
- 33% raadpleegt nog altijd een papieren telefoongids;
- 20% neemt contact op met de telefonische inlichtingendienst;
- 13% doet beroep op sociale netwerken.

4. Bijlagen

4.1 Vragenlijst 2017



VRAGENLIJST OVER UW GEBRUIK VAN TELEFONIE, INTERNET EN TELEVISIE IN BELGIË

Geachte heer, geachte mevrouw,

Het BIPT, Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, streeft ernaar zoveel mogelijk de gewoonten, keuzes en motieven van de gebruikers van elektronische communicatie (telefonie, internet, TV) beter te kennen. Dankzij deze informatie zal het BIPT kunnen begrijpen wat op de markt niet goed werkt en maatregelen kunnen nemen om de situatie te verbeteren. Het BIPT heeft deze vragenlijst opgesteld en de statistische analyse van de resultaten toevertrouwd aan de firma M.A.S. uit Leuven.

Alvorens de vragenlijst in te vullen, willen wij u vragen de instructies op deze pagina goed door te nemen.

We moet de vragenlijst invullen?

De vragenlijst moet ingevuld worden door de persoon naar wie de vragenlijst is verzonden. De naam van deze persoon bevindt zich op de briefomslag. U dient persoonlijk te antwoorden op de vragen, **zonder hulp van anderen**. Indien u een vraag niet goed begrijpt, mag u natuurlijk uitleg vragen aan iemand maar we willen wel jouw mening weten!

Hoe vult u de vragenlijst in?

Lees steeds rustig de volledige vraag en alle bijgevoegde commentaren vooraleer te antwoorden. Telkens moet u het juiste antwoord aankruisen of een score geven op een schaal van 0 tot 10 of van 0 tot 5. Soms zal u gevraagd worden om uw antwoord te preciseren en uit te schrijven.

Let erop dat u geen vraag vergeet.

Voorbeeld van een vraag waarbij het antwoord moet worden aangekruist: Antwoord 1
 Antwoord 2

Voorbeeld van een vraag waarbij een score moet worden gegeven op een schaal van 0 tot 10:

	Helemaal niet tevreden										Zeer tevreden	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Antwoord 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Antwoord 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

U kunt de vragenlijst ook **via het internet** invullen, via <http://www.ibpt-bipt.masresearch.eu>.

Indien u vragen hebt of hulp nodig hebt met het invullen van de vragenlijst, kunt u steeds terecht bij Anita Claes (NL) (projectleider bij M.A.S.) of Dirk De Martelaere (FR) op het nummer 016/22.69.87.

U maakt kans op een cadeau!

Door het deelnameformulier samen met de vragenlijst terug te sturen, neemt u deel aan de loting waarbij u een cadeaubon van Sodexo ter waarde van € 20 kunt winnen. Indien u de vragenlijst online invult, stuur dan het deelnameformulier terug met de niet-ingevulde vragenlijst in de bijgevoegde enveloppe.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

De ingezamelde informatie zal door M.A.S. worden verwerkt en zal uitsluitend in het kader van de studie worden gebruikt. Enkel het Rijksregister zal toegang hebben tot uw identificatiegegevens. Het BIPT en M.A.S. zullen daar geen toegang toe hebben.

**Uw mening is belangrijk voor ons.
Heel erg bedankt voor uw medewerking!**

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)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Analoge televisie | <input type="checkbox"/> Mobiele telefonie (gsm of smartphone) |
| <input type="checkbox"/> Digitale televisie | <input type="checkbox"/> Telefonie via internet / via computer / voice over IP (bv. Skype™) |
| <input type="checkbox"/> TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) | <input type="checkbox"/> Internet thuis (vast of wifi) |
| <input type="checkbox"/> Internettelevisie | <input type="checkbox"/> Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop |
| <input type="checkbox"/> Vaste telefonie (vaste lijn) | <input type="checkbox"/> 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

Dienst	Pack 1	Pack 2
Televisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop	<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)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Billi | <input type="checkbox"/> Join Experience |
| <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Lycamobile |
| <input type="checkbox"/> Proximus | <input type="checkbox"/> Cybernet | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings |
| <input type="checkbox"/> Telenet | <input type="checkbox"/> Digiweb | <input type="checkbox"/> Ortel Mobile |
| <input type="checkbox"/> Voo | <input type="checkbox"/> Dommel | <input type="checkbox"/> Scarlet |
| <input type="checkbox"/> SFR | <input type="checkbox"/> Edpnet | <input type="checkbox"/> Simyo |
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Telesat/TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> Allo RTL | <input type="checkbox"/> Evonet | <input type="checkbox"/> Turk Telecom |
| <input type="checkbox"/> Belgian Telecom | <input type="checkbox"/> Jim Mobile | <input type="checkbox"/> United Telecom |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer):..... | | |

5. Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interessante inhoud (aanbod) van de gebundelde aanbieding (pack) / tariefplan | <input type="checkbox"/> Ik ben die operator gewoon |
| <input type="checkbox"/> Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan | <input type="checkbox"/> Verbindingsnelheid voor internettoegang |
| <input type="checkbox"/> Goede reputatie van de operator | <input type="checkbox"/> Kwaliteit van dienstverlening van de operator |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer):..... | |

6. **A. Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?** → **B. Indien u de diensten privé gebruikt, telefoneert of zendt u dan berichten naar ... :**

	Telefoneren	Berichten verzenden	Beide	→	een andere computer	een vaste of mobiele telefoon	Beide
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GoogleTalk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger				→			
Blackberry Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geen van bovenstaande	<input type="radio"/> → ga naar vraag 8						

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

(Gelieve elke kolom van de tabel in te vullen)

Frequentie	NATIONALE oproepen, berichten	INTERNATIONALE oproepen, berichten
De hele tijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verschillende keren per week	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eén keer per week	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ten hoogste één keer per maand	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nooit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. MOBIELE TELEFONIE

>> *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 kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. 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 kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die hij u geeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid van de facturering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. PROBLEMEN EN GEDRAGINGEN IN GEVAL VAN PROBLEEM

12. Hebt u in de afgelopen drie jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?

- Ja → ga naar vraag 13
 Neen → ga naar vraag 21

13. Zo ja, met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden?

(In geval van packs, meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Televisie | <input type="checkbox"/> Internet thuis (vast of wifi) |
| <input type="checkbox"/> Vaste telefonie | <input type="checkbox"/> Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptor |
| <input type="checkbox"/> Mobiele telefonie (gsm of smartphone) | <input type="checkbox"/> Gedeelde wifi-netwerken (bv. hotspots) |
| <input type="checkbox"/> Telefonie via internet/via computer/voice over IP (bv. Skype™) | |

14. Welke problemen hebt u ondervonden?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Problemen met facturering | <input type="checkbox"/> Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden |
| <input type="checkbox"/> Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd | <input type="checkbox"/> Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame |
| <input type="checkbox"/> Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik) | |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

15. Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?

- Ja → ga naar vraag 16
 Neen → ga naar vraag 17

16. Indien ja, wat heeft u dan gedaan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending) | <input type="checkbox"/> Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecommunicatie |
| <input type="checkbox"/> Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator | <input type="checkbox"/> Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan |
| <input type="checkbox"/> Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website) | |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

→ Ga naar vraag 18

17. Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ik dacht dat het niet gegrond was | <input type="checkbox"/> Ik vreesde dat het té lang zou duren |
| <input type="checkbox"/> Ik vond het te ingewikkeld | <input type="checkbox"/> Ik vond het probleem te klein om te reageren |
| <input type="checkbox"/> Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen | <input type="checkbox"/> Ik wist niet tot wie ik me moest richten |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

18. Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?
- Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen
 - Neen, ik wist niet dat het mogelijk was
 - Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren
 - Andere (specificeer):
 - Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen
 - Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen
 - Niet van toepassing, ik heb geen onderbreking gehad

19. Heeft uw operator in de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd?
- Ja, mijn operator heeft mijn tariefplan gewijzigd → ga naar vraag 20
 - Neen, mijn operator heeft mijn tariefplan niet gewijzigd → ga naar vraag 21

20. Indien uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan?
- Ik ben bij mijn operator gebleven
 - Ik ben van operator veranderd

4. VERGELIJKING

21. Om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken, ...
- A. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen ? B. Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze al geraadpleegd ?

	KENNEN		→	KENNEN EN REEDS GERAADPLEEGD		
	Neen	Ja		→	Eén keer	Meerdere keren
De gestandaardiseerde informatiefiches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere tariefvergelijksprogramma's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?
- Zeker niet
 - Waarschijnlijk niet
 - Waarschijnlijk wel
 - Zeker wel
 - Geen mening

23. 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); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking van de DIENSTEN	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	
... van vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van mobile telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van internettoegang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van gebundelde aanbiedingen ('packs')	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. 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); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking van de PRIJZEN	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... van vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van mobile telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van internettoegang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van gebundelde aanbiedingen ('packs')	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. 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); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking van de KWALITEIT	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... van vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van mobile telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van internettoegang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van gebundelde aanbiedingen ('packs')	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Indien u al gebruik gemaakt hebt van het 'tarief-vergelijkingprogramma' van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer hebt 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 29

27. Indien u al het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat ... :

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk/relevant) tot 5 (heel gemakkelijk/relevant); Plaats op elke rij één kruisje)

	Helemaal niet ...					Heel
	0	1	2	3	4	5
... het programma gemakkelijk te gebruiken is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de resultaten van het programma relevant zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Indien u al het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of van operator?

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

Door gebruik te maken van het tarief-vergelijkingplan van het BIPT, ben ik veranderd:	Ja	Neen
... van tariefplan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... van operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

A. VASTE DIENSTEN (GEBUNDELDE AANBIEDING, VASTE TELEFONIE OF INTERNETTOEGANG)

>> *U gebruikt privé geen vaste diensten → ga naar vraag 35*

29. Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang) ?

- Ja → ga naar vraag 30
- Neen → ga naar vraag 33

30. 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
- Problemen met de vorige operator
- Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Andere (specificeer):

31. Indien u van aanbieder van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen?

- Ja → ga naar vraag 34
- Neen → ga naar vraag 32

32. Indien de verandering niet vlot is verlopen, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Vertraging bij het verstrekken van de dienst
- Technicus die de vastgelegde datum niet naleeft
- Te snelle afsluiting van de vorige dienst
- Kosten hoger dan aangekondigd
- Dubbele facturering
- Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering

→ Ga naar vraag 34

33. Indien u in de afgelopen drie 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 wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken
- Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
- Andere (specificeer):

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 de afgelopen drie jaar niet van aanbieder bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk			Verandering van aanbieder van vaste diensten								Heel gemakkelijk	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

B. MOBIELE TELEFONIE

>> *U gebruikt privé geen mobiele telefonie → ga naar vraag 40*

35. Voor uw GSM maakt u gebruik van ?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- een prepaid-kaart
- een abonnement

36. Bent u in de afgelopen drie 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
- Problemen met de vorige operator
- Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)

Andere (specificeer):

→ *Ga naar vraag 39*

38. Indien u in de afgelopen drie 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 wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Het financiële voordeel is te klein
- Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteit

Andere (specificeer):

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 de afgelopen drie jaar niet van vaste operator bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk		Verandering van operator voor mobiele telefonie										Heel gemakkelijk	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

40. Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, van internetprovider of aanbieder van een 'pack' (om welke reden dan ook), wat zou u overtuigen om toch te veranderen?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Niet van toepassing, het lijkt me niet moeilijk om van operator te veranderen
- Ondersteuning bij het maken van de overstap door een instantie die onafhankelijk is van de operatoren
- Gratis verandering van operator
- Een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel
- Een contract van kortere duur
- Een gestandaardiseerde informatiefiche die de aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht de operator
- 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
- Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator

Andere (specificeer):

C. TRANSPARANTIE

41. Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan 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 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?

- 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. Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken?

(Niet om video's te downloaden of films te bekijken)

- Ten minste 1 Mbps
- Ten minste 10 Mbps
- Ten minste 20 Mbps
- Ten minste 50 Mbps
- Ik weet het niet

44. 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			De werkelijke verbindingssnelheid ten opzichte van de aangekondigde verbindingssnelheid								Stemt helemaal overeen	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

45. 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

46. 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			Het kennen van de werkelijke snelheid die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is								Zeer nuttig	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

47. Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid | <input type="checkbox"/> Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde) |
| <input type="checkbox"/> De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding | <input type="checkbox"/> Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt |
| <input type="checkbox"/> De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden | <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): |

6. INFORMATIE

48. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator
- Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator, op mijn webpagina
- Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator
- Neen, ik weet het niet

49. Weet u hoe u uw werkelijke gebruik kunt achterhalen?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, ik kan dit vinden op mijn factuur (voor de afgelopen maand)
- Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator, op mijn webpagina
- Neen, ik weet het niet

50. Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina?

- Ja, één of twee keer per jaar
- Ja, minstens ongeveer een keer per maand
- Neen, nooit

→ Indien u privé geen vaste of mobiele telefoon gebruikt, ga naar vraag 58

51. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste of mobiele telefonie?

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

Behouden van mijn telefoonnummer Ingeval van verandering van operator	Ja	Neen
... voor vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor mobiele telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

52. Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (gebruiksprofiel)?

- Ja, elke maand
- Ja, ten minste twee keer per jaar
- Ja, een keer per jaar
- Neen, nooit
- Ik weet het niet

53. 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		Geïnformeerd worden over het meest gunstige tariefplan								Zeer nuttig	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

54. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon?

- Ja → ga naar vraag 55
- Neen → ga naar vraag 57
- Ik weet het niet → ga naar vraag 57

55. Indien uw operator u reeds een tariefplan voorgesteld heeft dat gebaseerd is op uw gemiddelde gebruikspatroon, heeft dat voorstel u dan van mening doen veranderen?

- Ja → ga naar vraag 57
- Neen → ga naar vraag 56

56. Indien niet, 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
- Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften
- Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was
- Andere (specificeer):
- Ik heb er geen aandacht aan besteed
- Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen
- Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement

57. Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan?

Ik wens geïnformeerd te worden over het voor mij 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

58. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = zeer slecht geïnformeerd; 10 = zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren?

Zeer slecht geïnformeerd		Mijn rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren								Zeer goed geïnformeerd	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

59. Indien u een contract van bepaalde duur hebt 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
- Andere (specificeer):
- Neen, ik moet die vragen aan mijn operator
- Neen, ik weet het niet
- Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur

60. **Onder welke voorwaarden kunt u - zonder kosten - uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet, gebundelde aanbieding)?**

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bij een prijsverhoging | <input type="checkbox"/> Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract |
| <input type="checkbox"/> Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract | <input type="checkbox"/> Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator |
| <input type="checkbox"/> Zonder opzeg bij de einddatum | <input type="checkbox"/> Ik weet het niet |
| <input type="checkbox"/> Met opzeg op elk moment | |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

61. **Na welke minimumduur, vanaf de aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen?**

- Er is geen minimumduur
- Na zes maanden
- Na 1 jaar
- Na 2 jaar
- Ik weet het niet

→ Indien u privé geen mobiele telefoon gebruikt, ga verder naar vraag 65

62. **Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België?**

- Nooit
- Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt
- Wanneer het verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met mijn operator vastgelegd bedrag
- Ik weet het niet

63. **Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden?**

- Ja, ik heb die ontvangen
- Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden
- Neen, ik heb die niet ontvangen omdat ik geen plafond had overschreden
- Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen
- Ik weet het niet/kan het me niet herinneren

64. **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 hebt overschreden?**

Helemaal niet nuttig		Een SMS ontvangen wanneer ik een tariefplafond heb overschreden								Zeer nuttig	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

65. **Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?**

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Ja	Neen
070 123 456	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
09 123 45 67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0900 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0903 123 45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

→ Indien u privé geen vaste en/of mobiele telefoon gebruikt, ga verder naar vraag 68

66. Hebt 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

67. 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

68. Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestaat?

- Ja
- Neen

7. VRAGEN OVER DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

69. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

- Ja → ga naar vraag 70
- Neen, ik weet niet waarover het gaat → ga naar vraag 71
- Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb → ga naar vraag 71
- Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan → ga naar vraag 71

70. Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten is dat dan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Vaste telefonie
- Mobiele telefonie²
- Internet

71. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- een papieren telefoongids
- een elektronische telefoongids (indien mogelijk, vermeld het adres van de site):
- een zoekmachine op het internet (indien mogelijk, specificeer):
- de sociale netwerken
- de telefonische inlichtingendienst (indien mogelijk, vermeld het nummer):
- andere (specificeer):

72. Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd?

- Meerdere keren
- Een keer
- Nooit
- Ik weet het niet

8. ALGEMENE INFORMATIE

73. U bent ...?

- een man
- een vrouw

74. Wat is uw geboortjaar?

--	--	--	--

75. In welke regio woont u?

- het Vlaams Gewest
- het Waals Gewest
- het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

76. Als u de volgende inkomscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin dan overeen?

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.

- Minder dan 1200 euro
- Tussen 1200 en 1799 euro
- Tussen 1800 en 2399 euro
- Tussen 2400 en 2999 euro
- Tussen 3000 en 3599 euro
- 3600 euro of meer
- Ik weet het niet

77. Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

Persoon ten laste: persoon die financieel afhangt van u of uw huishouden

Huishouden: alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister

- Geen
- 1 à 2
- 3 à 5
- Meer dan 5

HOE STUURT U ONS DE VRAGENLIJST TERUG?

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!



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



M.A.S. – Market Analysis & Synthesis
Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven
Tel. 016 22 69 67 - www.masresearch.be

4.2 Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2017

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%
Digitale televisie					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%
Tv-On-Demand / Video-On-Demand (VOD)					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%
Internettelevisie					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%
Vaste telefonie (vaste lijn)	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%
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%
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%
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%
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%
Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%
Totaal	1.147	100,0%	1.267	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja			818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%
Neen			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%
Ik weet het niet			100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%
Totaal			1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Welke diensten zijn gebundeld in een pack?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie + Vaste telefonie							21	2,4%	37	3,9%	12	1,1%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie							11	1,2%	18	1,8%	13	1,1%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis							335	38,7%	295	30,5%	305	27,2%
Televisie + Vaste telefonie + Internet onderweg							5	0,5%	1	0,1%	1	0,1%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis							93	10,7%	86	8,9%	108	9,6%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg							0	0,0%	2	0,2%	4	0,4%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							30	3,4%	29	3,0%	23	2,0%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							129	15,0%	115	12,0%	187	16,6%
Televisie + Mobiele telefonie							5	0,6%	11	1,1%	22	2,0%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis							24	2,7%	39	4,1%	30	2,7%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet onderweg							5	0,5%	0	0,0%	2	0,2%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							32	3,7%	59	6,1%	79	7,0%
Televisie + Internet thuis							109	12,6%	121	12,5%	167	14,9%
Televisie + Internet thuis + Internet onderweg							7	0,8%	12	1,2%	17	1,5%
Televisie + Internet onderweg							0	0,0%	3	0,3%	12	1,0%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie							2	0,2%	8	0,9%	4	0,3%
Vaste telefonie + Internet thuis							30	3,5%	46	4,8%	38	3,4%
Vaste telefonie + Internet onderweg							0	0,0%	7	0,7%	0	0,0%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis							8	0,9%	27	2,8%	33	2,9%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg							0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%
Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							4	0,4%	5	0,5%	2	0,2%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							4	0,5%	14	1,5%	26	2,4%
Mobiele telefonie + Internet thuis							5	0,6%	16	1,7%	20	1,8%
Mobiele telefonie + Internet onderweg							136	15,7%	165	17,1%	181	16,1%
Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							7	0,8%	9	0,9%	15	1,4%
Internet thuis + Internet onderweg							2	0,3%	3	0,3%	2	0,2%
Totaal							865	100,0%	965	100,0%	1.121	100,0%

Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus (Belgacom)	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%
Base	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%
Mobistar	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%
Numéricable	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%	20	1,3%
Telenet	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%
Voo	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%
Aldi	0	0,0%	15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%	13	0,8%
Allo RTL	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%	8	0,5%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%
Billi	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Carrefour Mobile	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%
Contact Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%	0	0,0%
Dommel	0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%	4	0,3%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Jim Mobile	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%
Mobile Vikings	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%
Mobisud	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%	0	0,0%
Ortel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	3	0,2%	6	0,4%
Plug Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Postmobile	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Red Bull	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Scarlet	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%
Simyo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	6	0,5%	0	0,0%
Telesat/TV Vlaanderen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%
Tellink	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Turk Telecom	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
United Telecom	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%	2	0,1%
1617	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
Digiweb	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Evonet	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	0	0,0%
Join Experience	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,1%
Sud Presse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transatel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal	1.140	100,0%	1.250	100,0%	1.071	100,0%	1.155	100,0%	1.393	100,0%	1.523	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessante inhoud (aanbod) van gebundelde aanbieding (pack) / tariefplan	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%
Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%
Goede reputatie van de operator	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%
Ik ben die operator gewoon	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%
Commerciële stimulans (bv. tablet voor € X bij sluiten van contract voor X maanden)	0	0,0%	38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%	5	0,3%
Technische betrouwbaarheid van de operator	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%	7	0,5%
Verbindingssnelheid voor internettoegang	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%
Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden	143	13,1%	97	7,9%	83	7,8%	54	4,8%	3	0,2%	3	0,2%
Financiële bijdrage (gedeeltelijk/volledig) van mijn werkgever	0	0,0%	64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%	13	0,8%
Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek	0	0,0%	163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%	29	1,9%
Beschikbaarheid in mijn gebouw	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%	3	0,2%
Totaal	1.094	100,0%	1.241	100,0%	1.059	100,0%	1.122	100,0%	1.373	100,0%	1.518	100,0%

Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%	36	2,3%
Viber							152	13,1%	171	12,2%	154	9,9%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%	34	2,2%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%
Andere							48	4,1%	20	1,4%	33	2,2%
Geen enkele							410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%
Totaal							1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

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?

Skype™:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%
Berichten verzenden							28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%
Beide							175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%
Totaal							427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%
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%
Totaal							404	100,0%	475	100,0%	563	100,0%

FaceTime:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%
Berichten verzenden							0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%
Beide							0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%
Totaal							111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%
Naar een computer							23	15,2%	31	17,0%	28	13,7%
Naar een vaste/mobiele telefoon							82	53,3%	84	46,1%	111	54,3%
Beide							49	31,5%	67	36,9%	65	32,0%
Totaal							154	100,0%	182	100,0%	205	100,0%

GoogleTalk:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							8	22,5%	4	9,2%	4	11,5%
Berichten verzenden							13	37,1%	24	52,1%	15	47,1%
Beide							14	40,4%	18	38,7%	13	41,4%
Totaal							35	100,0%	45	100,0%	32	100,0%
Naar een computer							11	37,4%	19	40,7%	11	33,2%
Naar een vaste/mobiele telefoon							3	10,6%	12	25,8%	9	26,3%
Beide							16	52,0%	16	33,6%	13	40,5%
Totaal							30	100,0%	46	100,0%	33	100,0%

Viber:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Totaal							151	100,0%	171	100,0%	148	100,0%
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%
Totaal							140	100,0%	154	100,0%	143	100,0%

Whatsapp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%
Berichten verzenden							249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%
Beide							83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%
Totaal							341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%
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%
Totaal							312	100,0%	456	100,0%	660	100,0%

Blackberry Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Totaal							11	100,0%	23	100,0%	31	100,0%
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%
Totaal							9	100,0%	22	100,0%	22	100,0%

Andere:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,6%	3	15,5%	6	17,6%
Berichten verzenden							23	61,2%	8	47,8%	14	43,2%
Beide							14	38,2%	6	36,8%	12	39,2%
Totaal							38	100,0%	17	100,0%	32	100,0%
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%
Totaal							32	100,0%	20	100,0%	31	100,0%

Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor NATIONALE oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd							237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%
Verschillende keren per week							191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%
Eén keer per week							50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%
Ten hoogste één keer per maand							110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%
Nooit							17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%
Totaal							605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%

Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor internationale oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd							58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%
Verschillende keren per week							88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%
Eén keer per week							66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%
Ten hoogste één keer per maand							214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%
Nooit							123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%
Totaal							549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%

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
... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,142	0	5
2017	1.103	3,0	1,178	0	5
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,028	0	5
2017	1.108	3,5	1,026	0	5
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,084	0	5
2017	1.092	3,3	1,087	0	5
... de informatie die hij u geeft?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,052	0	5
2017	1.099	3,3	1,121	0	5
... de betrouwbaarheid van de facturering?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,058	0	5
2017	1.107	3,5	1,086	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
... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,129	0	5
2017	138	2,8	1,241	0	5
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,023	0	5
2017	138	3,2	1,176	0	5
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,099	0	5
2017	134	3,2	1,190	0	5
... de informatie die hij u geeft?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,080	0	5
2017	139	3,0	1,290	0	5
... de betrouwbaarheid van de facturering?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,103	0	5
2017	139	3,3	1,211	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
... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,126	0	5
2017	636	3,2	1,253	0	5
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,080	0	5
2017	625	3,3	1,129	0	5
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,100	0	5
2017	625	3,4	1,090	0	5
... de informatie die hij u geeft?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,055	0	5
2017	628	3,3	1,152	0	5
... de betrouwbaarheid van de facturering?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,108	0	5
2017	624	3,5	1,146	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
... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,252	0	5
2017	425	2,9	1,300	0	5
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,131	0	5
2017	427	3,2	1,199	0	5
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,127	0	5
2017	423	3,3	1,104	0	5
... de informatie die hij u geeft?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,101	0	5
2017	425	3,2	1,154	0	5
... de betrouwbaarheid van de facturering?					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,102	0	5
2017	427	3,4	1,167	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%
Neen	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%
Totaal	1.123	100,0%	1.251	100,0%	1.075	100,0%	1.136	100,0%	1.403	100,0%	1.545	100,0%

Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie			265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%
Vaste telefonie			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%
Telefonie via internet / via computer / Voice Over IP (bv. Skype™)			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%	25	3,9%
Internet thuis (vast of wifi)			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%
Gedeelde wifi-netwerken (bv. hotspots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%	30	4,5%
Totaal			561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%

Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzaaidig 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%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	3	0,5%
Totaal	445	100,0%	615	100,0%	535	100,0%	537	100,0%	586	100,0%	651	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%
Neen	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%
Totaal	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%

Wat heeft u gedaan? Ik heb / ben ...: (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending)	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%	18	3,0%
Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%	24	4,1%
Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website)	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%	531	90,6%
Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%	146	24,8%
Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecommunicatie	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%	22	3,8%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%	1	0,2%
Totaal	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik dacht dat het niet gegrond was	6	7,8%	2	3,1%	3	4,8%	4	10,4%	3	5,0%	5	7,6%
Ik vond het te ingewikkeld	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%	12	18,5%
Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen	24	33,9%	17	24,2%	21	39,8%	12	30,8%	19	32,9%	17	26,7%
Ik vreesde dat het té lang zou duren	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%	24	37,5%
Ik vond het probleem te klein om te reageren	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%	24	36,6%
Ik wist niet tot wie ik me moest richten	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%	11	17,0%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%	1	1,3%
Totaal	71	100,0%	70	100,0%	52	100,0%	40	100,0%	57	100,0%	65	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen			85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,2%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%	253	48,3%
Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren			32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	5,9%
Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen			26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%	55	10,5%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%	89	17,1%
Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen zonder stappen te ondernemen			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%
Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%	10	1,9%
Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen, maar die was onvoldoende			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%	0	0,0%
Ander antwoord			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%	0	0,0%
Totaal			421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%

Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zeker niet	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%	199	13,0%
Waarschijnlijk niet	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%	692	45,2%
Waarschijnlijk wel	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%	398	26,0%
Zeker wel	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%	80	5,2%
Geen mening	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%	162	10,6%
Totaal	1.116	100,0%	1.175	100,0%	962	100,0%	1.148	100,0%	1.403	100,0%	1.531	100,0%

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
Vaste telefonie:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,393	0	5
2017	1.452	2,2	1,489	0	5
Mobiele telefonie:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,395	0	5
2017	1.503	2,3	1,518	0	5
Internettoegang:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,391	0	5
2017	1.480	2,3	1,450	0	5
Gebundelde aanbiedingen (packs):					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,403	0	5
2017	1.487	2,1	1,465	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
Vaste telefonie:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,385	0	5
2017	1.459	2,2	1,444	0	5
Mobiele telefonie:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,382	0	5
2017	1.497	2,3	1,467	0	5
Internettoegang:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,380	0	5
2017	1.478	2,3	1,431	0	5
Gebundelde aanbiedingen (packs):					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,409	0	5
2017	1.483	2,2	1,450	0	5

Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Meer dan een jaar geleden			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%	79	44,7%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%	35	19,5%
Totaal			56	100,0%	73	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	177	100,0%

Indien u reeds het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?

		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
		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%
	Neen	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%
	Totaal	36	100,0%	51	100,0%	72	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%
Operator	Ja	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%
	Neen	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%
	Totaal	33	100,0%	53	100,0%	68	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%

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	
	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%
Neen	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%
Totaal	603	100,0%	704	100,0%	580	100,0%	582	100,0%	810	100,0%	1.340	100,0%

Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder voor mobiele telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja					297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%	331	23,9%
Neen					690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%
Totaal					987	100,0%	1.001	100,0%	1.231	100,0%	1.385	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							187	71,1%	216	78,0%	231	71,2%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							37	14,1%	54	19,4%	51	15,8%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							11	4,2%	25	9,0%	29	9,0%
Problemen met de vorige operator							40	15,2%	42	15,2%	53	16,3%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							36	13,5%	28	10,0%	24	7,4%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							8	3,0%	1	0,5%	5	1,6%
Andere reden							18	6,8%	0	0,2%	0	0,0%
Totaal							263	100,0%	276	100,0%	325	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							278	39,2%	304	34,4%	370	22,1%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%
Het financiële voordeel is te klein							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)							52	7,3%	3	0,3%	8	0,5%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							81	11,4%	129	14,5%	193	11,5%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							79	11,1%	130	14,7%	146	8,7%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							48	6,8%	12	1,3%	17	1,0%
Andere reden							1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal							710	100,0%	884	100,0%	1.029	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%
Neen	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%
Totaal	911	100,0%	1.049	100,0%	901	100,0%	858	100,0%	1.164	100,0%	1.387	100,0%

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	6,98	2,309	0	10
2015	888	7,21	2,263	0	10
2016	1.167	6,72	2,463	0	10
2017	1.365	6,49	2,536	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	
	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%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben van operator veranderd							54	5,6%	69	5,9%	35	5,4%
Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd							543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%
Totaal							966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%

Voor uw gsm maakt u gebruik van ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
een abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%
Totaal	1.073	100,0%	1.199	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.200	100,0%	1.379	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, dat is mijn enige e-mailadres	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%	240	17,5%
Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%	215	15,6%
Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%	119	8,7%
Neen, gebruik dat adres niet	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%	667	48,5%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%	133	9,7%
Totaal	991	100,0%	1.087	100,0%	930	100,0%	980	100,0%	1.152	100,0%	1.375	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen			8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%
Ja, ongeveer 1 maand			12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%
Ja, ongeveer 18 maanden			0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%
Ja, voor onbepaalde duur			41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%
Neen			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%
Totaal			251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%

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	
	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%
Totaal	1.009	100,0%	1.131	100,0%	955	100,0%	980	100,0%	1.151	100,0%	1.365	100,0%

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	5,98	2,370	0	10
2013	885	6,18	2,196	0	10
2014	771	5,91	2,292	0	10
2015	704	6,31	2,277	0	10
2016	1.100	5,80	2,383	0	10
2017	1.337	6,03	2,285	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die wordt in mijn contract vermeld							66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%
Ja, door het aan mijn operator te vragen							91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator							62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet							174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%
Neen, ik weet het niet							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%
Totaal							988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%

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	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2015	862	6,39	2,694	0	10
2016	1.122	6,39	2,611	0	10
2017	1.367	6,38	2,694	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%
De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%
Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%	18	1,3%
Ik heb voldoende snelheid nodig om online te kunnen 'gamen'	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%	0	0,0%
Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%	0	0,0%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal	984	100,0%	901	100,0%	958	100,0%	976	100,0%	1.134	100,0%	1.360	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gratis verandering van operator							315	43,5%	364	41,1%	461	47,6%
Contract van kortere duur							103	14,2%	105	11,8%	153	15,8%
Een technisch en administratief eenvoudige overstap							329	45,5%	382	43,0%	382	39,5%
Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid)							139	19,3%	173	19,5%	218	22,5%
Vertrouwen in stabiliteit van tarieven van de nieuwe (beoogde) operator							204	28,2%	269	30,3%	314	32,5%
Ondersteuning bij maken van overstap door instantie die onafhankelijk is van operatoren							158	21,9%	209	23,5%	213	22,0%
Een website die onafhankelijk is van operatoren en die goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel							219	30,3%	265	29,8%	350	36,2%
Gestandaardiseerde informatiefiche die aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht operator							138	19,1%	172	19,4%	231	23,9%
Vertrouwen in stabiliteit van dienstverlening van nieuwe (beoogde) operator							179	24,7%	237	26,7%	263	27,12%
Ander antwoord							44	6,1%	15	1,7%	0	0,0%
Totaal							723	100,0%	888	100,0%	968	100,0%

Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%
Neen							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%
Totaal							1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator							182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%
Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina							237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%
Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator							38	3,4%	81	5,8%	107	7,0%
Neen, ik weet het niet							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%
Totaal							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%	90	6,4%
Ja, ten minste 2 keer per jaar	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%	313	22,1%
Ja, 1 keer per jaar	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%	393	27,8%
Neen, nooit	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%	180	12,7%
Ik weet het niet	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%	440	31,1%
Totaal	1.112	100,0%	1.211	100,0%	1.035	100,0%	1.032	100,0%	1.301	100,0%	1.416	100,0%

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	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2015	989	8,24	1,893	0	10
2016	1.278	7,80	2,272	0	10
2017	1.405	7,78	2,274	0	10

Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Neen	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%	731	63,6%
Totaal	980	100,0%	1.067	100,0%	896	100,0%	834	100,0%	1.320	100,0%	1.149	100,0%

Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Neen	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%	196	46,9%
Totaal	413	100,0%	434	100,0%	366	100,0%	306	100,0%	394	100,0%	418	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	77	48,9%	41	27,7%	32	29,8%	38	37,8%	67	39,6%	60	30,7%
Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften	0	0,0%	47	31,5%	37	34,9%	40	39,5%	57	33,8%	73	37,5%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was	23	14,7%	12	8,1%	19	17,5%	12	12,2%	8	4,4%	15	7,5%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%	26	13,5%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	0	0,0%	32	21,7%	20	18,4%	20	19,8%	30	17,4%	35	17,7%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%	35	18,0%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal	158	100,0%	149	100,0%	106	100,0%	100	100,0%	169	100,0%	195	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatisch, elk jaar door mijn operator, via de factuur							327	32,0%	403	30,9%	345	24,5%
Wanneer ik dat vraag							186	18,2%	275	21,1%	365	25,9%
Automatisch, elk jaar per brief of per mail maar niet via de factuur							338	33,1%	439	33,7%	499	35,4%
Automatisch, elk jaar tenzij ik heb gevraagd om niet meer te worden ingelicht							170	16,7%	186	14,3%	201	14,3%
Totaal							1.020	100,0%	1.303	100,0%	1.410	100,0%

Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%
Neen							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%
Totaal							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	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 telecomunicatieoperatoren?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2012	1.026	3,53	2,450	0	10
2013	1.062	4,17	2,428	0	10
2014	900	4,34	2,467	0	10
2015	998	4,54	2,462	0	10
2016	1.370	4,60	2,574	0	10
2017	1.507	4,76	2,559	0	10

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die staat in mijn contract	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%
Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%
Ja, die wordt 1 keer per jaar vermeld op mijn factuur	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%	43	4,0%
Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%	87	8,2%
Neen, ik moet die vragen aan mijn operator	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%
Neen, ik weet het niet	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bij een prijsverhoging							213	19,0%	242	17,3%	311	20,4%
Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract							99	8,8%	125	8,9%	132	8,7%
Zonder opzeg bij de einddatum							63	5,6%	101	7,2%	128	8,4%
Met opzeg op elk moment							226	20,2%	281	20,1%	373	24,5%
Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract							137	12,2%	158	11,3%	141	9,3%
Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator							137	12,2%	183	13,1%	199	13,1%
Ik weet het niet							578	51,5%	695	49,7%	677	44,5%
Ander antwoord							6	0,5%	11	0,8%	0	0,0%
Totaal							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.524	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur							208	18,8%	284	20,3%	389	25,5%
Na 6 maanden							132	11,9%	165	11,8%	143	9,4%
Na 1 jaar							141	12,8%	175	12,5%	194	12,7%
Na 2 jaar							67	6,1%	95	6,8%	113	7,4%
Ik weet het niet							558	50,4%	682	48,6%	684	44,9%
Totaal							1.107	100,0%	1.402	100,0%	1.523	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit							40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt							566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%
Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag							126	12,8%	135	11,1%	156	11,3%
Ik weet het niet							248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%
Totaal							980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen							446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%
Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden							81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%
Neen, ik heb die niet ontvangen, omdat ik geen plafond had overschreden							255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%
Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen							3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren							195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%
Totaal							980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	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	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2015	930	8,62	1,699	0	10
2016	1.162	8,24	2,196	0	10
2017	1.375	8,42	2,163	0	10

Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017							
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%						
070 123 456	Ja												632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%
	Neen												427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%
Totaal							1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%						
09 123 45 67	Ja												414	39,6%	441	32,2%	523	35,5%
	Neen												632	60,4%	931	67,8%	949	64,5%
Totaal							1.046	100,0%	1.372	100,0%	1.472	100,0%						
0900 123 45	Ja												800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%
	Neen												265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%
Totaal							1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%						
0903 123 45	Ja												755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%
	Neen												301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%
Totaal							1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%						

Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan							52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%
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%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik							474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond							459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%
Totaal							1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%

Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apert (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%
Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)							294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%
Ik weet het niet							546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%
Totaal							1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%

Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%
Totaal	862	100,0%	778	100,0%	618	100,0%	1.121	100,0%	1.389	100,0%	1.522	100,0%

Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Papieren telefoongids			439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%
Elektronische telefoongids			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%
Zoekmotor op internet			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%
Sociale netwerken			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%
Telefonische inlichtingendienst			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%
Ander antwoord			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%
Totaal			1.238	100,0%	1.051	100,0%	1.116	100,0%	1.349	100,0%	1.519	100,0%

Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%	160	63,3%
Een keer			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%	47	18,7%
Nooit			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%	20	7,7%
Ik weet het niet			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%	26	10,3%
Totaal			319	100,0%	245	100,0%	238	100,0%	271	100,0%	253	100,0%

U bent ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Een man	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%
Een vrouw	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%
Totaal	1.138	100,0%	1.229	100,0%	1.061	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

Leeftijdscategorie van de respondent

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%
25-34 jaar	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%
35-44 jaar	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%
45-54 jaar	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%
55-64 jaar	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%
65-74 jaar	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%
≥ 75 jaar	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totaal	1.147	100,0%	1.268	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

In welke regio woont u?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
Waals Gewest	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%
Totaal	1.139	100,0%	1.253	100,0%	1.080	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1200 euro							81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%
Tussen 1200 en 1799 euro							211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%
Tussen 1800 en 2399 euro							175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%
Tussen 2400 en 2999 euro							152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%
Tussen 3000 en 3599 euro							124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%
3600 euro of meer							199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%
Ik weet het niet							170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%
Totaal							1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%

Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	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%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%
Meer dan 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%
Totaal	1.127	100,0%	1.233	100,0%	1.051	100,0%	1.131	100,0%	1.360	100,0%	1.535	100,0%