

EINDRAPPORT

**Uitvoering van een enquête en een statistische analyse
betreffende de perceptie van de Belgische elektronische
communicatiemarkt door de gebruikers - 2015**

Colofon

Opdrachtgever	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Voorzitter van directiecomité	Fabienne Marcelle – 1ste adviseur BIPT (Fr)
Projectcoördinatie	Anita Claes, sr. manager M.A.S.
Projectuitvoering	Charles Laporte, adviseur M.A.S. Anita Claes, sr. manager M.A.S. Nele Van Der Donckt, adviseur M.A.S. Dirk Buyens, adviseur M.A.S.
Datum	September 2015
Statuut document	Eindrapport

Inhoudstafel

1. CONTEXT EN OBJECTIEVEN VAN DE STUDIE	10
2. METHODOLOGIE.....	12
2.1 Optimalisatie van de vragenlijst.....	12
2.2 Gegevensverzameling en steekproef.....	13
2.2.1 Gegevensverzameling.....	13
2.2.2 Populatie.....	14
2.2.3 Steekproef.....	14
2.3 Verwerking en analyse van de gegevens.....	17
2.3.1 Datacleaning.....	17
2.3.2 Kwaliteit van de enquêtes.....	18
2.3.3 Codering.....	18
2.3.4 Descriptieve analyse van de gegevens.....	18
3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING.....	19
3.1 Profiel van de respondent.....	19
3.1.1 Geslacht.....	19
3.1.2 Leeftijd.....	19
3.1.3 Regio - Gewest.....	20
3.1.4 Totaal netto-gezinsinkomen per maand.....	20
3.1.5 Aantal personen ten laste.....	20
3.2 Gebruik van telecommunicatie en media.....	21
3.2.1 Gebruik van diensten en gebundelde aanbiedingen (packs).....	21
3.2.2 Keuze van de operatoren.....	25
3.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren.....	29
3.3 Tevredenheid.....	30
3.3.1 Tevredenheid over de gebundelde aanbiedingen.....	30
3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie.....	33
3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie.....	36
3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet.....	40
3.3.5 Conclusie over de tevredenheid.....	42
3.4 Problemen en gedragingen in geval van problemen.....	44
3.5 Vergelijking.....	49
3.6 Verandering van operator & transparantie.....	58
3.6.1 Gebundelde aanbiedingen («packs»).....	58
3.6.2 Vaste telefonie.....	64
3.6.3 Mobiele telefonie.....	70
3.6.4 Internet.....	76
3.6.5 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie.....	87
3.7 Informatie.....	89

3.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst 105

4. BIJLAGEN 110

4.1 De vragenlijst 2015 110

4.2 Vergelijkende tabel voor de cijfers van 2012, 2013, 2014 en 2015 130

Tabellen

Tabel 1 : Maximale foutenmarge (in %) _____	14
Tabel 2: Indeling van populatie en netto steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht _____	15
Tabel 3: Wegingscoëfficiënten _____	16
Tabel 4 : Finale steekproef (ongewogen) – na cleaning _____	17
Tabel 5 : Steekproefsamenstelling naar geslacht _____	19
Tabel 6 : Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd _____	19
Tabel 7 : Steekproefsamenstelling naar leeftijdsklasse _____	19
Tabel 8 : Steekproefsamenstelling naar gewest _____	20
Tabel 9 : Steekproefsamenstelling naar inkomensniveau _____	20
Tabel 10 : Steekproefsamenstelling naar aantal personen ten laste _____	20
Tabel 11 : Gebruik van analoge televisie en vaste telefonie naar leeftijdsklasse _____	22
Tabel 12 : Diensten waarvoor verschillen zijn vastgesteld – vergelijking naar gewest _____	23
Tabel 13 : Beschikt u over een gebundelde aanbieding? – naar jaar _____	23
Tabel 14 : Percentage personen die over een pack beschikken, naar gewest _____	24
Tabel 15 : Voornaamste operatoren in België tussen 2012 en 2015 _____	25
Tabel 16 : Vergelijking van de keuze tussen Proximus en Telenet _____	25
Tabel 17 : Voornaamste operatoren en voornaamste combinaties in de verscheidene gewesten _____	26
Tabel 18 : Voornaamste diensten om te telefoneren/berichten te verzenden via internet _____	28
Tabel 19 : Gebruik van diensten om te telefoneren/berichten te verzenden via internet _____	28
Tabel 20 : Gebruiksfrequentie van diensten om te telefoneren/berichten te verzenden via internet _____	29
Tabel 21 : Personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben met hun (verschillende) operator(en) – naar geslacht _____	44
Tabel 22 : Personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben met hun (verschillende) operator(en) – naar gewest _____	45
Tabel 23 : Diensten waarvoor u één of meerdere problemen ondervonden heeft (meerdere antwoorden mogelijk) – naar geslacht _____	45
Tabel 24 : Type van ondervonden problemen (meerdere antwoorden mogelijk) _____	46
Tabel 25 : Reactie t.a.v. de operator in een poging het probleem op te lossen _____	47
Tabel 26 : Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel – naar geslacht _____	49
Tabel 27 : Gebruik en kennis van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT: www.bestetarief.be _____	54
Tabel 28 : Laatste gebruik van tarief-vergelijkingsprogramma van BIPT (indien “Ja” op vraag 30) _____	55
Tabel 29 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding (“pack”) ? – naar geslacht _____	58
Tabel 30 : Is het veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding vlot verlopen ? – naar geslacht _____	60
Tabel 31 : Redenen waarom het veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding niet vlot is verlopen (meerdere antwoorden mogelijk) (N=23) _____	60
Tabel 32 : Redenen om niet te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding (N=679) – naar geslacht _____	62
Tabel 33 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding? – Gemiddelde scores _____	63
Tabel 34 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor vaste telefonie ? – naar geslacht _____	64
Tabel 35 : Is het veranderen van operator voor vaste telefonie vlot verlopen ? – naar geslacht _____	65
Tabel 36 : Redenen om niet te veranderen / om niet veranderd te zijn van operator voor vaste telefonie (N=735) – naar geslacht _____	66
Tabel 37 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator ? – naar geslacht _____	68
Tabel 38 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van operator voor vaste telefonie ? – naar leeftijdsklasse _____	69
Tabel 39 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie ? – naar geslacht _____	70
Tabel 40 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van mobiele operator ? – naar geslacht _____	72

Tabel 41 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van mobiele telefonie ? – naar leeftijdsklasse	___	74
Tabel 42 : Heeft uw operator de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? Indien ja, hoe hebt u dan gereageerd ? – naar geslacht	_____	74
Tabel 43 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van internetprovider ? – naar gewest	_____	76
Tabel 44 : Redenen om niet te veranderen van internetprovider (N=855) – naar geslacht	_____	78
Tabel 45 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van internetprovider ? – naar leeftijdsklasse	___	79
Tabel 46 : Gebruik van e-mailadres voorzien door de operator – naar geslacht	_____	80
Tabel 47 : Denkt u dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator ? – naar geslacht	_____	81
Tabel 48 : Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken? – naar geslacht	_____	81
Tabel 49 : Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis ? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar geslacht	_____	84
Tabel 50 : 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 ? – naar geslacht	_____	86
Tabel 51 : Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestaat ? – naar geslacht	_____	89
Tabel 52 : Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen ? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar geslacht (N=1271)	_____	89
Tabel 53 : Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (gebruiksprofiel) ? – naar geslacht	_____	90
Tabel 54 : Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon ? – naar jaar	_____	91
Tabel 55 : Indien niet, om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening ? – naar geslacht (meerdere antwoorden mogelijk)	_____	93
Tabel 56 : Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan ? – naar geslacht	_____	94
Tabel 57 : 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 ? – naar geslacht (meerdere antwoorden mogelijk)	_____	98
Tabel 58 : Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet of gebundelde aanbieding) ? – naar geslacht (meerdere antwoorden mogelijk)	_____	98
Tabel 59 : Na welke minimumduur, vanaf de aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen ? – naar geslacht	_____	99
Tabel 60 : Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België ? – naar geslacht	_____	99
Tabel 61 : Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden ? – naar geslacht	_____	100
Tabel 62 : Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag ? – naar geslacht	___	101
Tabel 63 : Zijn de volgende nummers volgens u, nummers met toeslag ? – naar geslacht	_____	103
Tabel 64 : Als u vroeger gebruik maakte van openbare telefooncellen om te telefoneren, welk alternatief gebruikt u dan nu gezien het merendeel van de openbare telefooncellen verdwenen zijn ? – naar geslacht	_____	106

Figuren

Figuur 1 : Gebruik van de diensten door de respondenten _____	21
Figuur 2 : Gebruik van internet onderweg op gsm of smartphone naar leeftijdsklasse _____	22
Figuur 3 : Percentage personen die over een pack beschikken, naar inkomenscategorie _____	24
Figuur 4 : Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen _____	24
Figuur 5 : Belangrijke criteria bij de keuze voor een operator, naar jaar _____	27
Figuur 6 : Mate van tevredenheid m.b.t. tarieven en dienstverlening (gebundelde aanbiedingen) _____	30
Figuur 7 : Mate van tevredenheid m.b.t. beschikbare tarieven op de markt (gebundelde aanbiedingen) – naar geslacht _____	31
Figuur 8 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven waarover u beschikt bij uw operator (gebundelde aanbiedingen) – naar geslacht _____	31
Figuur 9 : Mate van vertrouwen m.b.t. consumentenrechten, verleende informatie en betrouwbaarheid van de facturering (gebundelde aanbiedingen) _____	32
Figuur 10 : Mate van vertrouwen m.b.t. respect voor uw rechten als consument (gebundelde aanbiedingen) – naar geslacht _____	32
Figuur 11 : Mate van tevredenheid m.b.t. tarieven en diensten (vaste telefonie) _____	33
Figuur 12 : Mate van tevredenheid m.b.t. beschikbare tarieven op de markt (vaste telefonie) – naar geslacht _____	34
Figuur 13 : Mate van tevredenheid m.b.t. de dienstverlening die gebruikers genieten (vaste telefonie) – naar geslacht _____	34
Figuur 14 : Mate van vertrouwen m.b.t. de rechten, verleende informatie en betrouwbaarheid van de facturering (vaste telefonie) _____	35
Figuur 15 : Mate van vertrouwen m.b.t. het respect voor de consumentenrechten (vaste telefonie) – naar geslacht _____	35
Figuur 16 : Mate van vertrouwen m.b.t. de informatie die de operator geeft (vaste telefonie) – naar geslacht _____	36
Figuur 17 : Mate van vertrouwen m.b.t. de betrouwbaarheid van de facturering (vaste telefonie) – naar geslacht _____	36
Figuur 18 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven en dienstverlening (mobiele telefonie) _____	37
Figuur 19 : Mate van tevredenheid m.b.t. de beschikbare tarieven op de markt (mobiele telefonie) – naar geslacht _____	37
Figuur 20 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven waarover u beschikt bij uw operator (mobiele telefonie) – naar geslacht _____	38
Figuur 21 : Mate van vertrouwen m.b.t. de rechten, verleende informatie en de betrouwbaarheid van de facturering (mobiele telefonie) _____	38
Figuur 22 : Mate van vertrouwen m.b.t. het respect voor de consumentenrechten (mobiele telefonie) – naar geslacht _____	39
Figuur 23 : Mate van vertrouwen m.b.t. de informatie die de operator verleent (mobiele telefonie) – naar geslacht _____	39
Figuur 24 : Mate van vertrouwen m.b.t. de betrouwbaarheid van de facturering (mobiele telefonie) – naar geslacht _____	40
Figuur 25 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven en dienstverlening (internettoegang) _____	40
Figuur 26 : Mate van tevredenheid m.b.t. de beschikbare tarieven op de markt (internettoegang) – naar geslacht _____	41
Figuur 27 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven waarover u beschikt bij uw operator (internettoegang) – naar geslacht _____	41
Figuur 28 : Mate van tevredenheid m.b.t. de rechten, de verleende informatie en de betrouwbaarheid van de facturering (internettoegang) _____	42
Figuur 29 : hebt u in de afgelopen drie jaar, één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en) ? – naar jaar _____	44
Figuur 30 : Personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben met hun (verschillende) operator(en) – naar leeftijdsklasse _____	45
Figuur 31 : Type van ondervonden problemen – naar leeftijdsklasse _____	46
Figuur 32 : Verscheidene ondernomen acties door personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben in de afgelopen drie jaar (N=518) _____	47
Figuur 33 : Schadevergoeding in geval van een onderbreking _____	48

Figuur 34 : Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel (N=1252)	49
Figuur 35 : Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel – naar leeftijdsklasse	50
Figuur 36 : Vergelijking van de operatoren m.b.t. gevraagde prijzen en aangeboden diensten	51
Figuur 37 : Frequentie van raadplegen vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten	52
Figuur 38 : Frequentie van raadplegen vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten – naar geslacht	52
Figuur 39 : Frequentie van raadplegen vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten – naar gewest	53
Figuur 40 : Kennis BIPT – naar geslacht	53
Figuur 41 : Gebruik van het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT: www.bestetarief.be – naar geslacht	54
Figuur 42 : Gebruikservaring tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be – Gemakkelijk te gebruiken	55
Figuur 43 : Gebruikservaring tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be – Relevantie van de resultaten	56
Figuur 44 : Verandering van tariefplan gelinkt aan tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be	56
Figuur 45 : Verandering van operator gelinkt aan tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be	57
Figuur 46 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding (“pack”) ? – naar leeftijdsklasse	58
Figuur 47 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding (“pack”) ? – naar gewest	59
Figuur 48 : Redenen om te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding (N=165) – meerdere antwoorden mogelijk	59
Figuur 49 : Is het veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding vlot verlopen ? – naar gewest	60
Figuur 50 : Voornaamste redenen om niet te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding (N=679) – meerdere antwoorden mogelijk	61
Figuur 51 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding? – naar geslacht	63
Figuur 52 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor vaste telefonie ? – naar leeftijdsklasse	64
Figuur 53 : Redenen om te veranderen van operator voor vaste telefonie (N=113) – meerdere antwoorden mogelijk	65
Figuur 54 : Redenen om niet te veranderen van operator voor vaste telefonie (N=735) – meerdere antwoorden mogelijk	67
Figuur 55 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator ? – naar jaar	67
Figuur 56 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator ? – naar leeftijdsklasse	68
Figuur 57 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van operator voor vaste telefonie ? – naar geslacht	69
Figuur 58 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie ? – naar leeftijdsklasse	70
Figuur 59 : redenen om te veranderen van operator voor mobiele telefonie (N=263) – meerdere antwoorden mogelijk	71
Figuur 60 : Redenen om niet te veranderen van operator voor mobiele telefonie (N=786) – naar leeftijdsklasse	72
Figuur 61 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van mobiele operator ? – naar leeftijdsklasse	73
Figuur 62 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van mobiele ? – naar geslacht	73
Figuur 63 : Voor uw GSM, maakt u gebruik van ... ? – naar jaar	75
Figuur 64 : Voor uw GSM, maakt u gebruik van ... ? – naar leeftijdsklasse	75
Figuur 65 : Voor uw GSM, maakt u gebruik van ... ? – naar gewest	76
Figuur 66 : redenen om te veranderen van internetprovider (N=127) – meerdere antwoorden mogelijk	77
Figuur 67 : Redenen om niet te veranderen van internetprovider (N=855) – meerdere antwoorden mogelijk	78
Figuur 68 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van internetprovider ? – naar geslacht	79
Figuur 69 : Gebruik van e-mailadres voorzien door de operator – naar leeftijdsklasse	80
Figuur 70 : 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 ? – naar geslacht	82

Figuur 71 : Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont ? – naar geslacht _____	83
Figuur 72 : 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 ? – naar geslacht _____	84
Figuur 73 : 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 ? – naar geslacht _____	90
Figuur 74 : Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon ? – naar geslacht _____	91
Figuur 75 : Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon ? – naar gewest _____	92
Figuur 76 : 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 ? – naar jaar _____	92
Figuur 77 : 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 ? – naar leeftijdsklasse _____	93
Figuur 78 : Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan ? – naar leeftijdsklasse _____	95
Figuur 79 : Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen ? – naar geslacht _____	96
Figuur 80 : Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen ? – naar leeftijdsklasse _____	96
Figuur 81 : Hebt u deze informatiefiches al gebruikt om de aanbiedingen van de operatoren te vergelijken ? – naar geslacht _____	97
Figuur 82 : 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 ? – naar geslacht _____	97
Figuur 83 : Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België ? – naar leeftijdsklasse _____	100
Figuur 84 : 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 ? – naar geslacht _____	101
Figuur 85 : Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren ? – naar geslacht _____	102
Figuur 86 : Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren ? – naar leeftijdsklasse _____	102
Figuur 87 : Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten ? – naar geslacht _____	105
Figuur 88 : Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten ? – naar leeftijdsklasse _____	105
Figuur 89 : Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten is dat dan ? – naar geslacht _____	106
Figuur 90 : Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan: – naar geslacht _____	107
Figuur 91 : Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan: – naar leeftijdsklasse _____	107
Figuur 92 : Indien u een ... gebruikt, vindt u de ... voldoende toegankelijk (en leesbaar) : – naar geslacht _____	108
Figuur 93 : Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd ? – naar geslacht _____	108

1. Context en objectieven van de studie

Zoals onderstreept door het strategisch plan 2014-2016 is werken in het belang van de gebruikers een van de opdrachten van het BIPT, dat de eindgebruikers van elektronische communicatie wil begrijpen, anticiperen op de gebruiken en de ontwikkeling daarvan en het belang van de consumenten vrijwaren. Bovendien houdt de opdracht van sociale inclusie in dat elektronische communicatie wordt gebruikt om de integratie en sociale inclusie van iedereen te bevorderen. Het strategisch plan 2014-2016 herinnert aan het belang voor de gebruiker om over kwalitatief hoogstaande diensten te beschikken tegen een concurrerende prijs en toegang te kunnen hebben tot innoverende technologieën en diensten, maar ook het voordeel te genieten van transparante en makkelijk te vergelijken tarieven, alsook leesbare contractuele voorwaarden die de consument helpen in zijn betrekkingen met zijn aanbieders.

Om deze doelstellingen te bereiken moet het BIPT onder andere een visie van de elektronische communicatiemarkt hebben vanuit het standpunt van de consumenten: het moet de diensten kennen die de consumenten liever gebruiken en de criteria begrijpen waarmee ze rekening houden om de een of andere dienstenaanbieder te kiezen; het moet de kennis die de consumenten van hun rechten hebben, kunnen beoordelen en een oordeel kunnen vellen over het gebruik dat ze maken van de maatregelen die het heeft ingesteld; het moet ten slotte het niveau van informatie nagaan dat de gebruikers hebben van de verschillende middelen die aan hen beschikbaar worden gesteld om hun verbruik te kiezen en te beheren.

Inzicht hebben in de gedragingen van de gebruikers op de Belgische elektronische-communicatiemarkt vormt een belangrijke stap om het optreden van de dienst Gebruikers van het BIPT ten uitvoer te brengen en aan te passen.

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

De vergelijking van de resultaten van de studie in de loop der jaren zal het BIPT ook in staat stellen 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 Katholieke Universiteit van Leuven (UCL) de realisatie van de enquête voor de jaren 2012, 2013 en 2014 toevertrouwd.

SPECIFIEKE DOELSTELLINGEN

Conform het bestek, wenst het BIPT een antwoord te krijgen van de gebruikers van de Belgische telecommunicatiemarkt betreffende volgende volgende :

- Hoe gedragen de gebruikers 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 gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische-communicatiediensten ?
- Zijn de gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en over hun rechten ?
- Wat zijn de variabelen waar het BIPT zich dient op te focussen opdat de markt correct functioneert in termen van prijs, keuze en innovatie ?

SCOPE VAN DE STUDIE

De gegevens worden verzameld voor 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 gebundelde aanbieding, de gebundelde aanbiedingen van diensten.

HERHALING VAN DE ENQUÊTE

Om de tendensen van de indicatoren in verband met het toezicht op de markt te volgen, moet de enquête op jaarbasis worden gehouden. De eerste enquête zal betrekking hebben op de Belgische markt in 2015, de tweede op de markt in 2016 en de derde op de markt in 2017.

2. Methodologie

De studie is opgebouwd in 4 fasen :

- ✓ Fase 1 : Optimalisatie van de vragenlijst
- ✓ Fase 2 : Vaststelling van de steekproef en gegevensverzameling
- ✓ Fase 3 : Verwerking en analyse van de verzamelde gegevens
- ✓ 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 interpreteren.

Hieronder wordt beknopt aangegeven op welke wijze de vragenlijsten zijn geoptimaliseerd, de gegevens zijn verzameld, de steekproef is samengesteld alsook welke analyses zijn uitgevoerd.

2.1 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 in overleg met het BIPT de nodige tijd aan gegeven.

Het BIPT had aan M.A.S. een ontwerp van vragenlijst overgemaakt (FR), gebaseerd op de vorige enquêtes uitgevoerd door de UCL (Université Catholique de Louvain).

Het ontwerp van vragenlijst is uitvoerig besproken tijdens een overleg tussen de projectverantwoordelijken van het BIPT en M.A.S.

Op basis van dit overleg werd de ontwerpversie aangepast. De vertaling naar het Nederlands van de finale vragenlijst werd door het BIPT uitgevoerd.

Na revisie door M.A.S. en aanpassingen werden de identieke Franstalige en Nederlandstalige versies van vragenlijst tenslotte overgemaakt aan het BIPT voor definitieve validatie.

De vragenlijst bestaat uit 6 delen :

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

2.2 Gegevensverzameling en steekproef

2.2.1 Gegevensverzameling

De methode heeft er de voorkeur aan gegeven om de vragenlijst via de post te verzenden. Het was de bedoeling om twee verzendingen te doen (een eerste verzending en een herinnering).

Het pakket dat bestemd was voor de respondenten bestond uit de vragenlijst maar ook een brief opgesteld door het BIPT met uitleg over de doelstellingen van de studie, een voorgefrankeerde envelop waarmee de respondenten de vragenlijst kosteloos konden terugzenden en een deelnemingsformulier om een cadeaucheque van Sodexo te proberen winnen ter waarde van € 20.

Op basis van de resultaten van de voorgaande jaren leek het immers absoluut noodzakelijk om voor een incentive te zorgen om het niveau van teruggezonden vragenlijsten te waarborgen. Er moet worden gepreciseerd dat deelname aan de wedstrijd niet verplicht was om op de vragenlijst te antwoorden.

2.2.1.1 Schriftelijke postenquête

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 brutorespondenten alsook het versturen van de postpakketten naar deze geselecteerde personen. Het Rijksregister was ook belast met het openen van de retourenveloppen teneinde de anonimiteit van de respondenten te garanderen. M.A.S. stond in voor de samenstelling van de postpakketten.

5.421 pakketten² werden verstuurd. Naar regio betekende dit volgende verdeling :

- Vlaanderen : 1.536 pakketten
- Wallonië : 1.773 pakketten
- Brussel : 2.112 pakketten.

De eerste zending vond plaats op 22 april 2015. De retourrespons bedroeg 8,89% op 6 mei 2015.

Op 6 mei werd de tweede zending (herinnering) – volledig pakket – uitgestuurd.

Bij de afsluiting van de veldwerkperiode bedroeg het aantal bruto-retours N=1.292.

ONLINE – INTERNET - ENQUETE

De mogelijkheid werd ook geboden aan de respondenten de enquête in te vullen online. De link naar de internetenquête was vermeld in de begeleidende brief bij de vragenlijst (www.ibpt-bipt.masresearch.eu).

De online responsgraad bedroeg 7,7 %.

² Het aantal pakketten is gebaseerd op de responscijfers van voorgaande jaren.

2.2.1.2 Responsgraad

M.A.S. heeft in totaal 1.292 (bruto) retours ontvangen (schriftelijk én online), zijnde een respons van 23,8% (op 5.421 pakketten).

De verdeling naar regio is :

- Vlaanderen : 461 enquêtes of een retour van 30,0% ;
- Wallonië : 420 enquêtes of een retour 23,7% ;
- Brussel : 411 enquêtes of een retour van 19,5%.

2.2.2 Populatie

De Belgische bevolking van 15 jaar en ouder vormt de populatie voor deze studie (analoog aan de studies voor het B.I.P.T. van 2014 en voordien).

2.2.3 Steekproef

2.2.3.1 Steekproefgrootte en maximale afwijking

De precisie van de resultaten hangt rechtstreeks af van de grootte van de steekproef: hoe groter de steekproef, hoe preciezer de resultaten zijn. Deze precisie wordt op de volgende manier gemeten: de werkelijke waarde in de bevolking heeft x% kans om zich in een interval van $\pm y\%$ rond de waarde van de steekproef te bevinden (waarbij x overeenstemt met de *betrouwbaarheidsdrempel* en y met de *maximale afwijking*). Hoe groter de steekproef, hoe kleiner de maximale afwijking zal zijn. De volgende tabel vermeldt de maximale afwijkingen voor verschillende groottes van steekproef, met een betrouwbaarheidsdrempel van 95%:

Tabel 1 : Maximale foutenmarge (in %)

Steekproefgrootte ³	Betrouwbaarheidsinterval: 95%
2000	2,17%
1500	2,50%
1000	3,07%
500	4,33%

M.A.S. had een theoretische steekproef (te realiseren aantal enquêtes) van N=1.500 vooropgesteld (maximale foutenmarge 2,5%).

³ Gerapporteerde basis.

2.2.3.3 Type steekproef – samenstelling van de steekproef

We hebben geopteerd voor een proportionele gestratificeerde steekproef per regio, leeftijd en geslacht die de huidige bevolking weergeeft.

De bevroegden zijn proportioneel vertegenwoordigd naargelang het respectievelijke aantal per regio, per leeftijd en per geslacht.

Een studie kan enkel representatief zijn indien de steekproef representatief is voor de bevolking. Op basis van de beschikbare cijfers, bijvoorbeeld bij de FOD Economie, van de ADSEI (Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie), is het mogelijk te beschikken over een beschrijving van de bevolking op basis van sociodemografische (bijvoorbeeld leeftijd, geslacht) en geografische (bijvoorbeeld, verblijfplaats) variabelen.

Derhalve zal de steekproef vergeleken worden met verschillende kenmerken van de bevolking om de geldigheid van de uiteindelijke steekproef te evalueren. Hoewel de definitie van de steekproef – zoals overgemaakt door M.A.S. aan het Rijksregister – uitgaat van een opdeling van de Belgische bevolking per regio, geslacht en leeftijd, kunnen we er niet voor zorgen dat iedere gecontacteerde persoon de vragenlijst beantwoordt en terugstuurt. Er kan dus een onevenwicht zijn tussen de gegevens van de steekproef en de demografische gegevens.

De uiteindelijke steekproef **zal dus moeten worden gewogen met een wegingscoëfficiënt** die rekening houdt met de proportie van de subgroepen opdat de netto resultaten representatief zouden zijn ten opzichte van de Belgische bevolking in zijn geheel, maar eveneens ten opzichte van de gedefinieerde subgroepen.

Tabel 2: Indeling van populatie en netto steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht

POPULATIE	M/V	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +	Totaal	
Vlaanderen	Man	380.375	401.862	428.519	488.734	407.394	289.758	348.927	2.745.569	5.614.908
	Vrouw	366.122	395.104	418.719	474.250	405.045	213.569	497.530	2.869.339	
Wallonië	Man	230.874	223.318	241.253	255.643	222.588	139.823	158.113	1.471.612	3.066.307
	Vrouw	222.355	219.236	239.681	257.180	233.335	162.498	260.410	1.594.695	
Brussel	Man	71.177	102.923	96.329	74.615	52.751	32.967	39.878	470.640	975.812
	Vrouw	71.814	105.947	86.846	71.786	58.141	41.488	69.150	505.172	
TOTAAL	Man	682.426	728.103	766.101	818.992	682.733	462.548	546.918	4.687.821	9.657.027
	Vrouw	660.291	720.287	745.246	803.216	696.521	516.555	827.090	4.969.206	

NETTO STEEKPROEF	M/V	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +	Totaal	
Vlaanderen	Man	22	32	31	33	46	44	16	224	461
	Vrouw	24	40	21	44	47	31	30	237	
Wallonië	Man	15	24	31	26	51	40	19	206	420
	Vrouw	30	33	32	48	34	19	18	214	
Brussel	Man	22	35	37	34	31	30	16	205	411
	Vrouw	11	33	25	39	45	35	18	206	
TOTAAL	Man	59	91	99	93	128	114	51	635	1.292
	Vrouw	65	106	78	131	126	85	66	657	

2.2.3.4 Weging – poststratificatie van de streekproef

In onderstaande tabel worden de wegingscoëfficiënten opgenomen. Zoals uit deze tabel blijkt zijn de coëfficiënten niet zeer sterk aangezien ze zich situeren tussen 0,15 en 2,92.

De zwakste coëfficiënt bedraagt 0,15 (Brussel, Man, 65-74 jaar) wat betekent –aangezien de waarde lager is dan 1 – dat deze subgroep oververtegenwoordigd is in de steekproef. De sterkste coëfficiënt bedraagt 2,92 en heeft betrekking op Vlaamse mannen van 75 jaar en ouder. Deze zijn ondervertegenwoordigd in de steekproef en een sterke coëfficiënt laat toe hun antwoord meer te laten doorwegen opdat ze goed vertegenwoordigd zouden zijn.

Tabel 3: Wegingscoëfficiënten

	M/V	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 +
Vlaanderen	Man	2,31317	1,68014	1,84939	1,98143	1,18488	0,88105	2,91765
	Vrouw	2,04096	1,32151	2,66761	1,44203	1,15299	1,34897	2,21879
Wallonië	Man	2,05922	1,24489	1,04119	1,31547	0,58392	0,46767	1,11335
	Vrouw	0,99162	0,88883	1,00208	0,71683	0,91816	1,14423	1,93555
Brussel	Man	0,43285	0,39343	0,34832	0,29361	0,22766	0,14702	0,33345
	Vrouw	0,87344	0,42953	0,46476	0,24626	0,17286	0,15859	0,51397

De maximale foutenmarge van de steekproef is $E=2,64\%$ met $N= 1.292$.

2.3 Verwerking en analyse van de gegevens

Na de fase van de verzameling van de gegevens, volgt het nazicht ('cleaning') en codering van de gegevens, de controle van de kwaliteit van de enquêtes alsook de statistische analyses.

Dit deel behandelt het geheel van de gegevensverwerking, gaande van de datacleaning (nazicht van de gegevens) tot de statistische analyses.

2.3.1 Datacleaning

Onder 'datacleaning' wordt het optimaliseren van de datamatrix verstaan, zodanig dat deze zo correct en zo volledig mogelijk is.

Eerst en vooral werd de datafile uitgezuiverd. Dit wil zeggen dat de onvoldoende ingevulde enquêtes uit de database verwijderd werden. Na deze uitzuivering werden ook nog volgende controles op de datafile uitgevoerd :

- controle wat betreft de springvragen/conditionele vragen: is men steeds naar de juiste vraag overgegaan, werden er vragen beantwoord die niet voor de respondent in kwestie bedoeld waren⁴, ...;
- coherentie tussen het aantal aangegeven diensten en het aantal beschreven diensten;
- coherentie tussen de leeftijd van de respondent en zijn professioneel statuut;
- enz.

Na deze controles werden waar nodig correcties aangebracht aan het databestand. Deze correcties zijn aangebracht op nieuwe variabelen zodat de originele informatie niet verloren zou gaan.

In onderstaande tabel worden de aantallen van de finale steekproef weergegeven (de gegevens zijn niet gewogen en betreffende de cijfers na de cleaning).

Tabel 4 : Finale steekproef (ongewogen) – na cleaning

Leeftijd	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24	44	9,6%	44	10,6%	32	8,0%	120	9,4%
25-34	72	15,8%	56	13,5%	65	16,2%	193	15,2%
35-44	50	10,9%	62	15,0%	61	15,2%	173	13,6%
45-54	77	16,8%	72	17,4%	72	17,9%	221	17,4%
55-64	93	20,4%	85	20,5%	74	18,4%	252	19,8%
65-74	75	16,4%	58	14,0%	65	16,2%	198	15,6%
75+	46	10,1%	37	8,9%	33	8,2%	116	9,1%
Totaal	457	100,0%	414	100,0%	402	100,0%	1273	100,0%

Omdat deze finale steekproef niet 'volledig' representatief is voor de onderliggende populatie, werd – zoals hoger beschreven - een weging doorgevoerd in functie van het gewest, het geslacht en de leeftijd.

⁴ Hoewel dat normaal gezien niet het geval kan zijn, de vragenlijst werd geprogrammeerd zodat op het scherm uitsluitend vragen verschenen die de respondent in kwestie diende te beantwoorden.

2.3.2 Kwaliteit van de enquêtes

Een enquête moet aan een aantal criteria voldoen om als een valide enquête weerhouden te worden. Enkel de valide enquêtes maken deel uit van de gerapporteerde basis.

Enkele voorbeelden zijn :

- minstens 90% van karakteriserende variabelen (socio-demo) moeten volledig en correct zijn
- minstens 90% van een batterij van items die normaliter te beantwoorden zijn, moeten ook beantwoord zijn
- minstens 90% van de belangrijkste vragen moeten ook beantwoord zijn
- de antwoorden op de onderling verbonden vragen moeten coherent zijn.

2.3.3 Codering

Naast de controle van de coherentie van de antwoorden en de aangebrachte correcties, werden de open vragen gecodeerd en ondergebracht in antwoordcategorieën om hun aantal te beperken en mee op te nemen in de analyses.

2.3.4 Descriptieve analyse van de gegevens

In een eerste fase werden univariate analyses uitgevoerd. Van elk item werden frequentietabellen opgemaakt en van de gegevens werden waar deze zinvol zijn een aantal elementaire statistische kenmerken bepaald : totaal, gemiddelde, mediaan, standaardafwijking,

Vervolgens werden de resultaten verwerkt in SPSS op totale basis en middels kruistabulaties (bivariate analyses).

Kruisverbanden kunnen op alle parameters gebeuren maar deze zijn slechts zinvol indien de subpopulaties hoger zijn dan N=100.

De volgende kruisingen werden uitgevoerd :

- naar geslacht van de respondenten ;
- naar leeftijd van de respondenten ;
- naar regio / gewest van hun woonplaats.

De elementaire statistische analyses, frequentie- en kruistabellen zijn gebundeld in een 'tabellenrapport'.

Dit rapport omvat de data en tabellen 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.

Naast de univariate en bivariate analyses werden ook statistische significantietesten uitgevoerd alsook een vergelijking met de resultaten van de bevragingen 2012, 2013 en 2014 waarbij telkens ook de nodige verschillende statistische significanties werden berekend (ANOVA, Chi², ...).

3. Resultaten van de bevraging

3.1 Profiel van de respondent

In dit onderdeel wordt de socio-demografische samenstelling van de steekproef weergegeven. De hierna volgende cijfers zijn gewogen.

3.1.1 Geslacht

De steekproef is samengesteld uit 51,8% vrouwen en 48,2% mannen.

Tabel 5 : Steekproefsamenstelling naar geslacht

	N	%
Man	614	48,2%
Vrouw	659	51,8%
Totaal	1273	100,0%

3.1.2 Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de steekproef is 50 jaar.

Tabel 6 : Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd

N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
1273	50	51	57	18	15	96

Tabel 7 : Steekproefsamenstelling naar leeftijdsklasse

	N	%
15-24 jaar	172	13,5%
25-34 jaar	192	15,1%
35-44 jaar	197	15,5%
45-54 jaar	215	16,9%
55-64 jaar	185	14,6%
65-74 jaar	130	10,2%
75 jaar en ouder	182	14,3%
Totaal	1273	100,0%

De leeftijdscategorie die het meest vertegenwoordigd is binnen de steekproef zijn de 45- tot 54-jarigen.

3.1.3 Regio - Gewest

58% van de respondenten is woonachtig in het Vlaams Gewest, 32% in Wallonië en 10% in het Brussels Gewest.

Tabel 8 : Steekproefsamestelling naar gewest

	N	%
Vlaams Gewest	743	58,4%
Waals Gewest	403	31,7%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	127	10,0%
Totaal	1273	100,0%

3.1.4 Totaal netto-gezinsinkomen per maand

Iets meer dan één op de vijf respondenten beschikt over een netto maandelijks gezinsinkomen⁵ dat ligt tussen 1.200 en 1.799 euro. 16% heeft 3.600 euro of meer en nog eens 16% heeft tussen 1.800 en 2.399 euro

Tabel 9 : Steekproefsamestelling naar inkomensniveau

	N	%
Minder dan 1200 euro	107	8,8%
Tussen 1200 en 1799 euro	272	22,4%
Tussen 1800 en 2399 euro	191	15,8%
Tussen 2400 en 2999 euro	163	13,4%
Tussen 3000 en 3599 euro	118	9,7%
3600 euro of meer	192	15,9%
Ik weet het niet	171	14,0%
Totaal	1214	100,0%

3.1.5 Aantal personen ten laste

41% van de ondervraagden heeft geen personen ten laste, 39% heeft 1 à 2 personen ten laste.

Tabel 10 : Steekproefsamestelling naar aantal personen ten laste

	N	%
Geen	515	41,4%
1 à 2 personen	482	38,7%
3 à 5 personen	224	18,0%
Meer dan 5 personen	24	1,9%
Totaal	1245	100,0%

⁵ Totale netto-inkomen per maand van het gezin = alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale bijdragen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit het gezin die onder hetzelfde dak leven.

3.2 Gebruik van telecommunicatie en media

In dit eerste deel komt het gebruik van de verschillende telecommunicatiediensten aan bod. Hierbij willen we nagaan welke diensten het meest worden gebruikt door de bevrageden en of deze diensten deel uitmaken van een gebundelde aanbieding.

3.2.1 Gebruik van diensten en gebundelde aanbiedingen (packs)

WAT ZIJN DE MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN EN HOE IS DAT GEËVOLUEERD SINDS 2012?

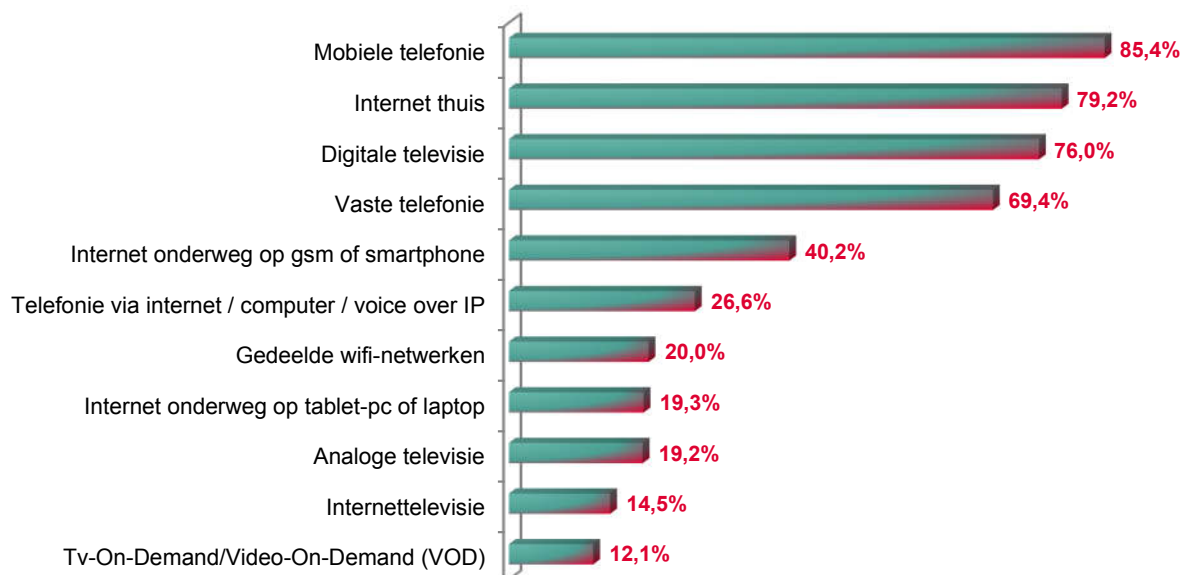
Uit de resultaten blijkt dat de diensten die het meest worden gebruikt door de respondenten overeenstemmen met de vier voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België.

Betreffende het gebruik van de diensten ten opzichte van de vorige jaren, zien we een grote daling van het gebruik van mobiele telefonie (85,4 % in 2015 tegenover 94% in 2014, 95% in 2013 en 94% in 2012)⁶. We zien tevens een daling bij internet thuis (79,2% in 2015 tegenover 86% in 2014, 88% in 2013 en 86 % in 2012), alsook bij vaste telefonie (69,4% in 2015 tegenover 73% in 2014, 75% in 2013, 73% in 2012).

We stellen daarentegen wel vast dat het gebruik van internet onderweg op gsm of smartphone gestegen is ten opzichte van de vorige jaren.

Het blijkt ook dat gedeelde wifi-netwerken meer worden gebruikt dan in de voorbije jaren.

Figuur 1 : Gebruik van de diensten door de respondenten



⁶ De cijfers waarover het BIPT beschikt verschillen ietwat voor wat de mobiele telefonie betreft. De resp. cijfers geven een daling weer van het aantal verstuurde sms-en, een status-quo van de telefonische oproepen en een stijging van het gebruik van mobiel internet. Cf http://www.bipt.be/public/files/fr/21529/Situation_du_secteur_des_communications_électroniques_2014.pdf

Na de resultaten kruiselings te hebben gecontroleerd met de sociodemografische variabelen hebben we enkele verschillen kunnen vaststellen.

Beschouwen we het gebruik van diensten naar de verschillende leeftijdscategorieën, dan kunnen significante verschillen opgetekend worden voor elk van de aangeboden diensten.

Personen van 65 jaar en ouder lopen achter op de andere leeftijdscategorieën inzake het internetgebruik thuis en onderweg, alsook inzake het gebruik van gedeelde Wifi-netwerken. Het blijkt ook dat personen van 75 jaar en ouder nog meer achterlopen. Deze blijven trouwens de voornaamste gebruikers van analoge televisie (32,5%) en van vaste telefonie (86,1%).

Tabel 11 : Gebruik van analoge televisie en vaste telefonie naar leeftijdsklasse

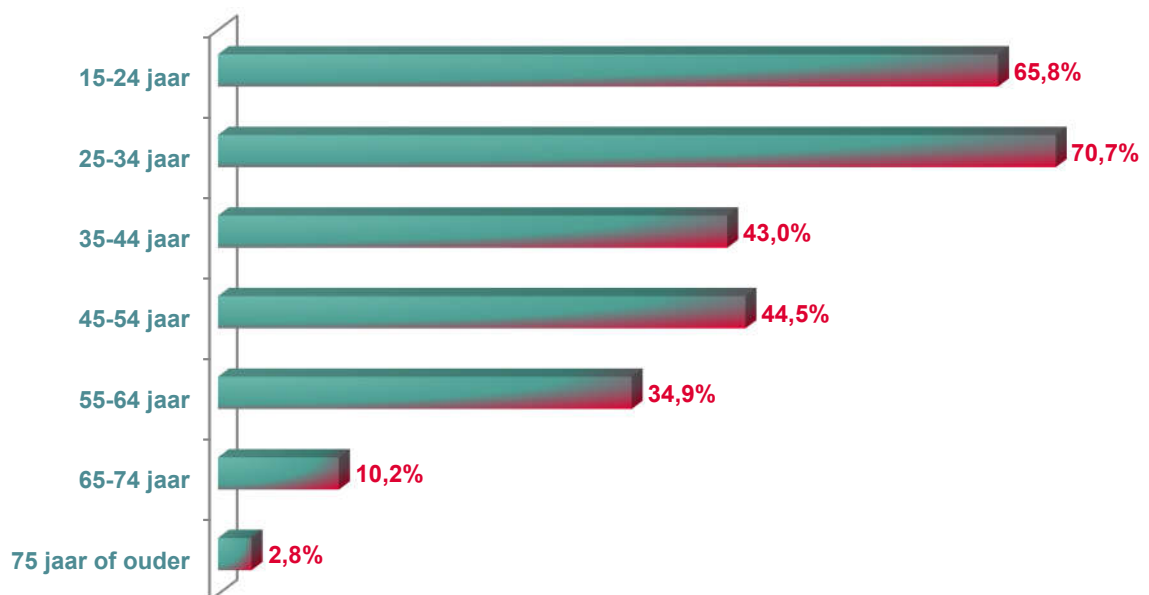
	Analoge televisie		Vaste telefonie	
	N	%	N	%
15-24 (N=172)	27	15,4%	91	52,8%
25-34 (N=183)	23	12,1%	95	49,8%
35-44 (N=197)	33	16,7%	125	63,4%
45-54 (N=215)	41	19,0%	168	78,3%
55-64 (N=184)	36	19,6%	141	76,8%
65-74 (N=130)	25	19,3%	104	80,3%
75+ (N=183)	60	32,5%	158	86,1%

Als we dan de jongste leeftijdscategorieën bekijken, stellen we vast dat de allerjongsten zeer actief gebruik maken van internet, en dit zowel thuis als onderweg.

We merken trouwens significante verschillen op tussen de allerjongsten (15-24 jaar) en de overige leeftijdscategorieën voor wat betreft telefonie via Internet/VoIP.

Niettemin verklaart slechts **50%** gebruik te maken van deze dienst. Dergelijk verschil wordt ook opgemerkt bij het gebruik van internet onderweg op gsm of smartphone dat door ongeveer 2 op 3 personen van de leeftijdscategorie 15 tot 34 jaar wordt gebruikt, terwijl dat minder dan één op twee of zelfs één op drie is bij de oudere leeftijdscategorieën.

Figuur 2 : Gebruik van internet onderweg op gsm of smartphone naar leeftijdsklasse



Wij hebben ook verschillen vastgesteld in de verdeling naar regio. Eerst dient onderstreept te worden dat de chi-kwadraattoets voor mobiele telefonie, telefonie via Internet/VoIP, Internet thuis, Internet onderweg op gsm of smartphone en Internet onderweg op tablet of laptop, aangetoond heeft dat de waargenomen verschillen per regio niet significant zijn.

Aangaande de andere diensten merken we op dat het feit van in een andere regio te wonen invloed heeft op de manier waarop de personen geantwoord hebben. Dat is zo voor analoge televisie, digitale televisie, TV-on-demand/VOD, TV via Internet, vaste telefonie en gedeelde wifi-netwerken.

Tabel 12 : Diensten waarvoor verschillen zijn vastgesteld – vergelijking naar gewest

	Vlaanderen (N=743)		Wallonië (N=403)		Brussel (N=127)		Totaal (N=1273)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie	131	17,6%	95	23,6%	19	14,6%	244	19,2%
Digitale televisie	627	84,4%	258	63,9%	82	64,8%	967	76,0%
TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)	73	9,9%	64	15,8%	17	13,1%	154	12,1%
Internettelevisie	92	12,5%	68	16,9%	24	19,0%	185	14,5%
Vaste telefonie	542	72,9%	266	66,0%	75	59,3%	883	69,4%
Gedeelde wifi-netwerken	177	23,8%	52	12,8%	26	20,9%	255	20,0%

Uit de tabel blijkt dat de bevroegde Vlamingen aanzienlijk meer gebruik maken van digitale televisie, vaste telefonie, en gedeelde wifi-netwerken in vergelijking met de Walen (voor wat betreft digitale televisie, vaste telefonie, en gedeelde wifi-netwerken) en de Brusselaars (voor wat betreft digitale televisie en vaste telefonie).

BESCHIKKEN DE BELGEN OVER EEN GEBUNDELDE AANBIEDING?

Uit de resultaten van deze enquête blijkt dat in 2015, **69,3%** van de bevroegden beschikt over een pack waarin bepaalde diensten die ze gebruiken, gebundeld zijn. In vergelijking met vorige jaren zien we dat het aantal personen met een gebundelde aanbieding stijgt.

Tabel 13 : Beschikt u over een gebundelde aanbieding? – naar jaar

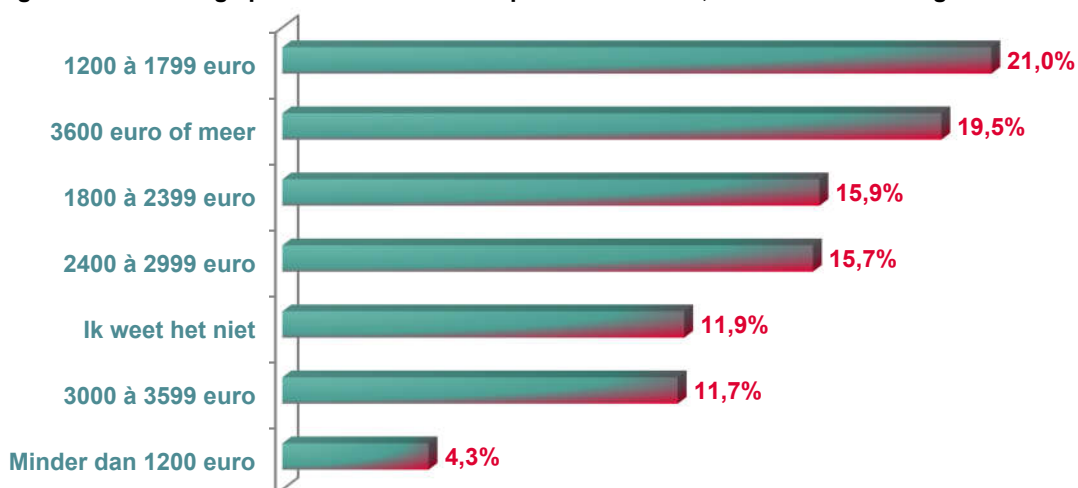
	2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%
Ja	878	65,6%	734	64,6%	882	69,3%
Neen	351	26,2%	330	29,1%	324	25,4%
Ik weet het niet	109	8,2%	71	6,3%	67	5,3%
Totaal	1338	100,0%	1135	100,0%	1273	100,0%

We hebben deze resultaten ook gekruist met de socio-demografische variabelen.

Hieruit blijkt dat er bij personen met een netto-gezinsmaandinkomen lager dan 1200 euro weinig personen zijn met een gebundelde aanbieding (**4,3%**).

Personen met een maandinkomen van 1200 tot 1799 euro en de personen met een inkomen van 3600 euro of meer zijn diegenen die meestal een gebundelde aanbieding hebben.

Figuur 3 : Percentage personen die over een pack beschikken, naar inkomenscategorie



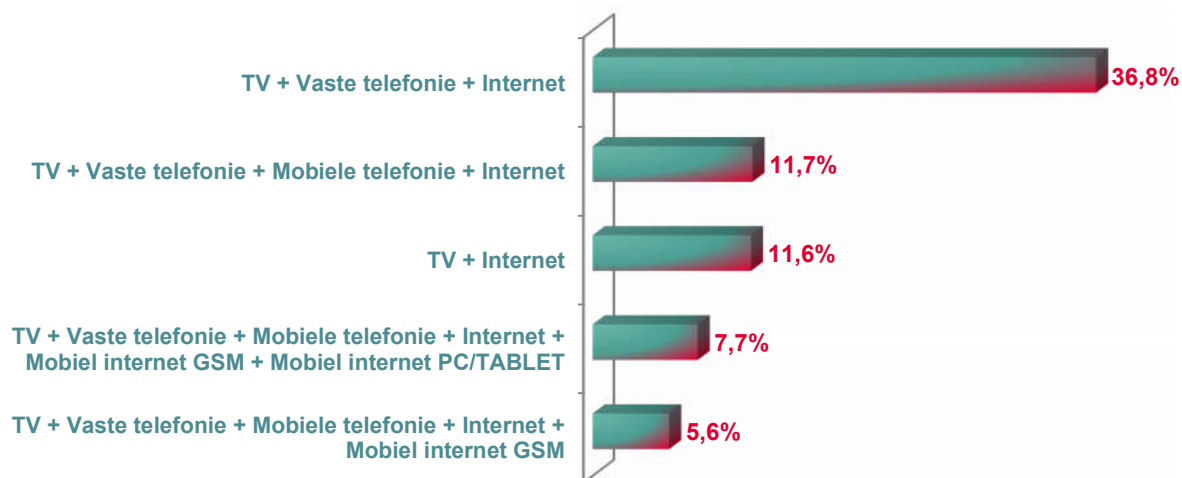
We merken een significant verschil op tussen Wallonië en Vlaanderen voor wat betreft het aantal personen dat beschikt over een gebundelde aanbieding.

Tabel 14 : Percentage personen die over een pack beschikken, naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	535	72,0%	261	64,7%	86	68,1%	882	69,3%
Neen	163	21,9%	125	30,9%	36	28,6%	324	25,4%
Ik weet het niet	45	6,1%	18	4,4%	4	3,3%	67	5,3%
Totaal	743	100,0%	403	100,0%	127	100,0%	1273	100,0%

Vervolgens moesten de personen aangeven welke diensten in hun gebundelde aanbieding(en) opgenomen waren. Op basis van deze analyse konden we dan een rangschikking opstellen van de meest verspreide aanbiedingen binnen onze steekproef.

Figuur 4 : Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen



De meest verspreide aanbieding onder de gebruikers van een gebundelde aanbieding is de basis triple play-aanbieding bestaande uit televisie, internettoegang en vaste telefonie.

3.2.2 Keuze van de operatoren

KUNT U ONS UW OPERATOR(EN) AANDUIDEN?

Er dient te worden opgemerkt dat niet alle operatoren dezelfde diensten aanbieden. Zo biedt Base bijvoorbeeld enkel nog mobiele telefonie aan sinds december 2014 (Base beschikte over een aanbod van vaste telefonie en internettoegang thuis via Snow) 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.

Tabel 15 : Voornaamste operatoren in België tussen 2012 en 2015

	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Base	207	16,4%	107	7,5%	140	11,5%	157	12,4%
Proximus	546	43,1%	517	36,3%	422	34,7%	797	62,6%
Telenet	499	39,4%	536	37,7%	421	34,6%	490	38,5%
Voo	189	14,9%	204	14,4%	183	15,1%	176	13,8%
Mobistar	362	28,6%	404	28,4%	321	26,4%	317	24,9%

Proximus is de meest gebruikte operator op de Belgische markt in zijn geheel. 62,6% van de respondenten verklaart klant te zijn bij deze operator. In vergelijking met vorige jaren merken we een significant verschil op. Een van de mogelijke redenen voor dit grote verschil (+27,9%) is het feit dat Proximus vandaag het nieuwe merk is van de producten van Belgacom en Proximus Mobile.

Bij het overlopen van de andere operatoren kan worden vastgesteld dat Telenet de tweede grootste operator is op de Belgische markt en hoofdzakelijk actief is in Vlaanderen en bepaalde gemeenten van het Brussels Gewest; in Vlaanderen is Telenet de meest gekozen operator van de respondenten: **63,2%** tegenover **56,5%** voor Proximus.

Tabel 16 : Vergelijking van de keuze tussen Proximus en Telenet

	Vlaanderen (N=743)		Wallonië (N=403)		Brussel (N=127)		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	419	56,5%	292	72,5%	86	67,5%	797	62,6%
Telenet	469	63,2%	5	1,2%	16	12,5%	490	38,5%

Aangezien de keuze van de respondenten niet beperkt was tot één enkele operator, konden we de combinaties van operatoren achterhalen waarbij ze klant zijn. Zoals verwacht zien we ook hier opnieuw verschillen naar regio.

Voor Vlaanderen zijn Proximus en Telenet duidelijk de meest gebruikte operatoren, hetzij exclusief, hetzij vaak in combinatie met een andere operator: Proximus, Telenet, Base of Mobistar.

Wat Wallonië betreft zien we dat Proximus de voornaamste operator blijft. Voo heeft in Wallonië een vergelijkbare plaats met Telenet in Vlaanderen. We merken evenwel op dat er minder gebruikers zijn die uitsluitend klant zijn bij Voo.

Wat Brussel betreft tenslotte, stellen we vast dat Proximus nog altijd de eerste plaats inneemt. Telenet en Voo zijn minder aanwezig in onze rangschikking, ongetwijfeld omdat deze operatoren niet alle Brusselse gemeenten dekken.

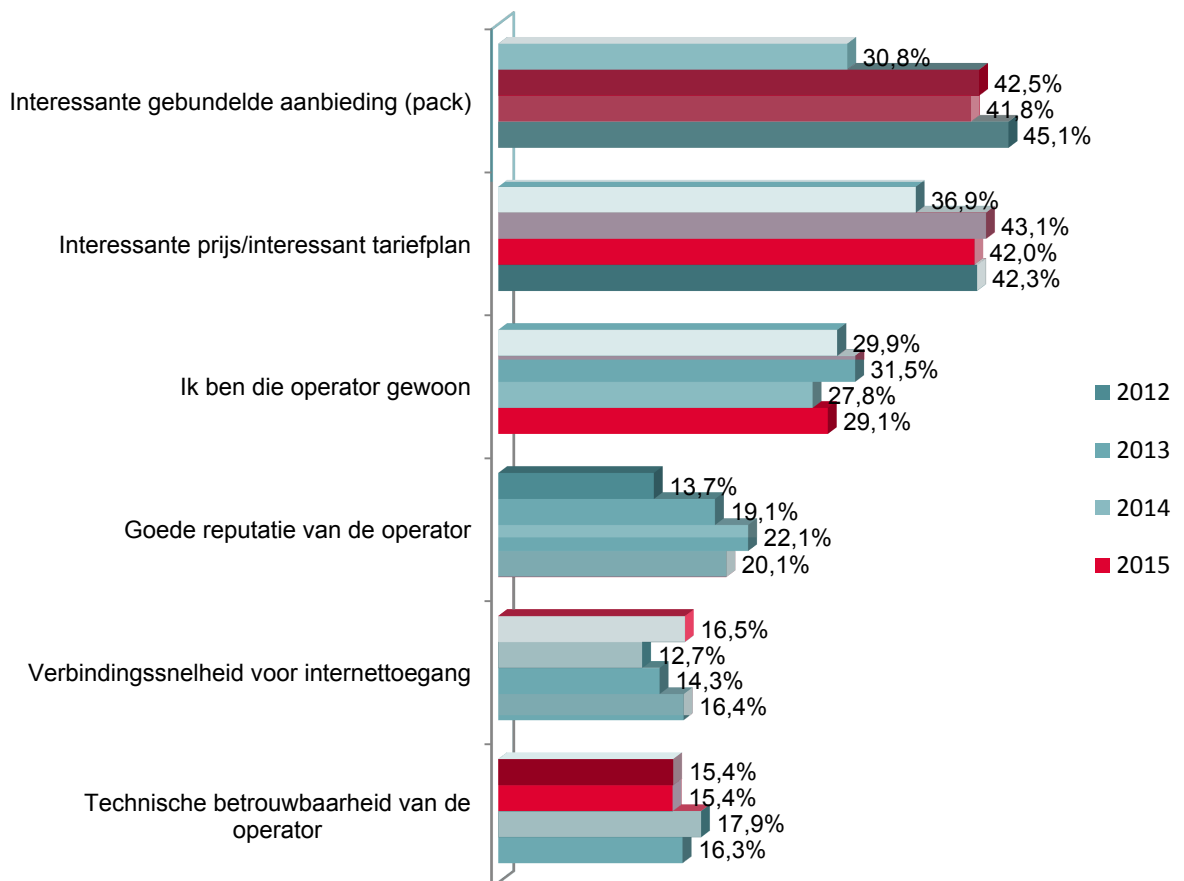
Tabel 17 : Voornaamste operatoren en voornaamste combinaties in de verscheidene gewesten

Vlaanderen (N=737)			Wallonië (N=401)			Brussel (N=126)		
	N	%		N	%		N	%
Proximus + Telenet	170	23,1%	Proximus	135	33,8%	Proximus	39	31,0%
Proximus	140	19,0%	Proximus + Voo	59	14,6%	Proximus + Mobistar	12	9,6%
Telenet	139	18,8%	Proximus + Mobistar	48	12,0%	Proximus + Base	8	6,4%
Mobistar + Telenet	77	10,4%	Mobistar + Voo	38	9,6%	Proximus + Voo	7	5,6%
Proximus + Mobistar	46	6,3%	Voo	23	5,7%	Base	5	3,8%
Base + Telenet	31	4,2%	Proximus + Mobistar + Voo	15	3,8%	Proximus + Telenet	4	3,6%
Proximus + Base	14	1,9%	Mobistar	13	3,2%	Base + Telenet	3	2,1%
Base	13	1,7%	Proximus + Base	11	2,8%	Proximus + Numéricable	3	2,1%
Mobistar	12	1,6%	Base + Voo	9	2,2%	Proximus + MobileVikings	3	2,0%
Proximus + Mobistar + Telenet	12	1,6%	Base + Scarlet	5	1,2%	Base + Numéricable	2	2,0%

WAT WAREN UW 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.

Figuur 5 : Belangrijke criteria bij de keuze voor een operator, naar jaar



Het meest gekozen criterium door de respondenten is gelinkt aan de interessante gebundelde aanbieding (**45,1%**).

Dit wordt gevolgd door het criterium van de prijs en van het tariefplan (**42,3%**). In vergelijking met vorige jaren zien we dat deze twee mogelijke antwoorden van plaats verwisseld zijn. Het eerste keuzecriterium omvat verschillende dimensies. Het kan een economische dimensie zijn wanneer men een goedkopere aanbieding zoekt, maar ook praktische overwegingen kunnen de doorslag geven omdat alles dan bv. op één factuur verzameld is of het feit dat een gebundelde aanbieding veel voordelen biedt. Deze omkering houdt verband met het gestegen aantal personen dat de interessante gebundelde aanbieding gekozen heeft als keuzecriterium.

29,1% van de respondenten gaf aan dat het feit dat men die bepaalde operator gewoon is doorslaggevend is als keuzecriterium. Dit zou erop kunnen wijzen dat een deel van de bevroegden trouw is aan hun operator.

GEBRUIK VAN TELEFONIE/BERICHTDIENST VIA INTERNET

Bepaalde algemene providers bieden applicaties aan waarbij een telefonie- en/of berichtendienst via internet kan worden gebruikt. De dienst die momenteel het meest gebruikt wordt is Skype. 53,7% van de respondenten verklaart Skype te gebruiken. Daarna komt Whatsapp, gebruikt door 40,4% van de bevrageden. FaceTime, de telefoniedienst aangeboden aan bezitters van Apple-producten is de derde meest gebruikte dienst (20,3%).

Tabel 18 : Voornaamste diensten om te telefoneren/berichten te verzenden via internet

	N	%
Skype™	427	53,7%
Whatsapp	321	40,4%
FaceTime	161	20,3%
Viber	142	17,9%
GoogleTalk	40	5,0%
Facebook Messenger	30	3,8%
Blackberry Messenger	11	1,3%
Voipbuster	10	1,2%
iMessage	6	0,7%
Google Hangouts	3	0,4%
Telegram	3	0,3%
Rebtel	2	0,3%
Outlook	2	0,2%
Windows Live	1	0,2%

Er diende ook nagegaan te worden in welke mate deze diensten werden gebruikt door de verschillende gebruikers. Hierbij moet worden opgemerkt dat niet alle diensten dezelfde mogelijkheden bieden. Met Skype kan men bijvoorbeeld bellen en berichten versturen, terwijl men met FaceTime enkel kan telefoneren. We zien dat Skype de dienst is die het vaakst wordt gebruikt om te telefoneren. Whatsapp, daarentegen, is de dienst die het meest wordt gebruikt om berichten te versturen.

Tabel 19 : Gebruik van diensten om te telefoneren/berichten te verzenden via internet

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
Skype™	225	56,39%	27	7,48%	169	44,24%
Whatsapp	8	2,01%	236	65,37%	77	20,16%
FaceTime	108	27,07%	16	4,43%	37	9,69%
Viber	38	9,52%	40	11,08%	64	16,75%
GoogleTalk	12	3,01%	12	3,32%	13	3,40%
Facebook Messenger	0	0,00%	10	2,77%	13	3,40%
Blackberry Messenger	0	0,00%	8	2,22%	3	0,79%
Voipbuster	5	1,25%	1	0,28%	4	1,05%
iMessage	0	0,00%	6	1,66%	0	0,00%
Google Hangouts	2	0,50%	0	0,00%	1	0,26%
Rebtel	1	0,25%	0	0,00%	1	0,26%
Telegram	0	0,00%	2	0,55%	0	0,00%
Outlook	0	0,00%	2	0,55%	0	0,00%
Windows Live	0	0,00%	1	0,28%	0	0,00%
TOTAAL	399	100,00%	361	100,00%	382	100,00%

Vervolgens werd aan de bevroagden die van deze diensten gebruik maken, gevraagd hoe vaak ze deze gebruiken voor nationale en/of internationale oproepen en/of berichten. **37,8%** van de bevroagden verklaart deze diensten of in elk geval één van deze diensten doorlopend te gebruiken voor nationale oproepen en/of berichten. **32,7%** gebruikt deze meermaals per week

Aangaande de gebruiksfrequentie van deze diensten voor internationale oproepen en/of berichten, verklaart **39,1%** van de bevroagden deze diensten slechts maximaal één keer per maand daartoe te gebruiken. Bij **15,5%** van de bevroagden is dat meermaals per week voor internationale oproepen en/of berichten.

Tabel 20 : Gebruiksfrequentie van diensten om te telefoneren/berichten te verzenden via internet

		N	%
NATIONALE oproepen, berichten	Ten hoogste één keer per maand	108	18,1%
	Eén keer per week	49	8,2%
	Verschillende keren per week	195	32,7%
	De hele tijd	225	37,8%
	Nooit	19	3,2%
	Totaal	596	100,0%
INTERNATIONALE oproepen, berichten	Ten hoogste één keer per maand	210	39,1%
	Eén keer per week	68	12,6%
	Verschillende keren per week	83	15,5%
	De hele tijd	54	10,0%
	Nooit	123	22,8%
	Totaal	537	100,0%

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

- Het gebruik van het Internet en mobiele telefonie is gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat onze steekproef anders is samengesteld dan die van de UCL, inzonderheid wat de personen van 75 jaar en ouder betreft. We merken ook een stijging op in het gebruik van bepaalde diensten: het gebruik van Internet onderweg op een gsm of smartphone en de gedeelde wifi-netwerken.
- Het aantal personen dat beschikt over gebundelde aanbiedingen is gestegen in vergelijking met de resultaten die werden verkregen in 2013 en in 2014. Wat betreft het type gebundelde aanbieding dat het meest verspreid is, gaat het om het klassieke “triple play”: televisie, Internet en vaste telefonie.
- Er zijn 5 leidinggevende operatoren: Proximus, Telenet, Voo, Mobistar en Base. Proximus blijft de populairste operator. Er dient te worden opgemerkt dat Proximus het merk geworden is voor alle Belgacom-en Proximus Mobile-producten. De belangrijkste criteria bij de keuze van een operator zijn vooral van economische en praktische aard: een interessante gebundelde aanbieding (pack) of een interessant tariefplan.
- De markt van de internettelefonie en berichten via het internet wordt gedomineerd door twee diensten: Skype en Whatsapp. Skype wordt het vaakst gebruikt en hoofdzakelijk om te telefoneren terwijl Whatsapp hoofdzakelijk gebruikt wordt om berichten te versturen.

3.3 Tevredenheid

In dit onderdeel peilen we naar de tevredenheid van de gebruikers van telecommunicatiediensten. De bevroagden moesten aan verschillende aspecten met betrekking tot gebundelde aanbiedingen, vaste telefonie, mobiele telefonie en internettoegang een score op 10 toekennen.

Eerst moesten de gebruikers de tarieven evalueren: de op de markt beschikbare tarieven en die waarover ze bij hun operator beschikken evenals de diensten waarvan ze gebruik maken. Het tweede deel betrof het respect voor zijn/haar rechten als consument, de door de operatoren verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturatie.

We moeten hier ook nog preciseren dat deze vragen enkel werden beantwoord door gebruikers die over één van deze diensten beschikken.

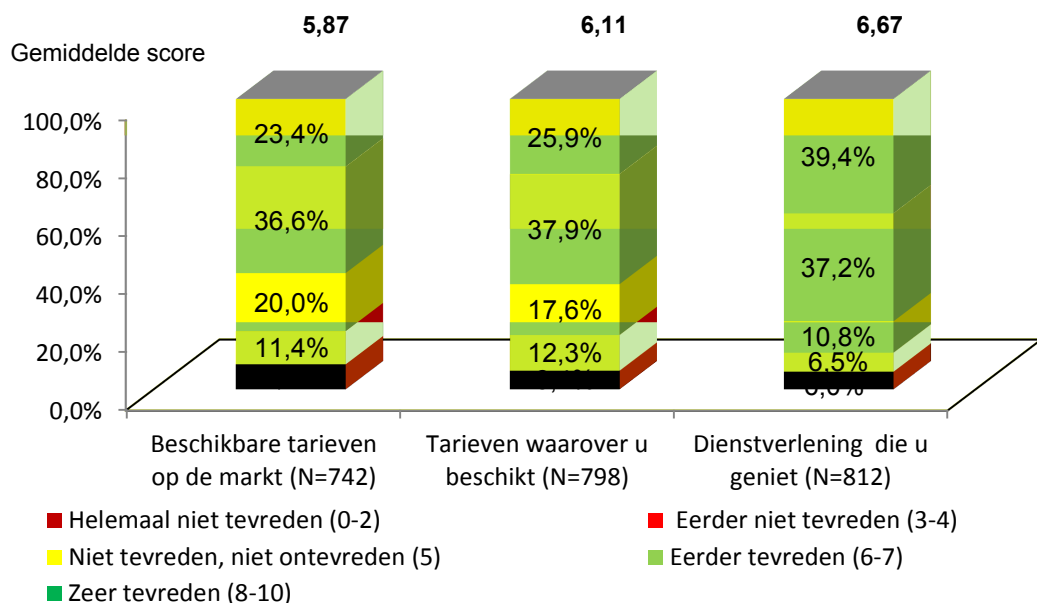
3.3.1 Tevredenheid over de gebundelde aanbiedingen

Een nauwkeurige analyse van de antwoorden die door de bevroagden werden gegeven, geeft aan dat de meerderheid van de respondenten een score hebben toegekend tussen 5 en 10 (figuur 6). We merken eveneens op dat 23,4% een hogere score dan 8 heeft toegekend. Tevens blijkt dat ongeveer één persoon op drie redelijk tevreden is (score 6 en 7) over de tarieven die op de markt beschikbaar zijn.

Wat betreft de tarieven waarover de bevroagde personen bij hun operator beschikken, ligt de conclusie in dezelfde lijn. 37,9% zijn redelijk tevreden (score 6 en 7) en 25,9% kende een score van meer dan 8 toe, wat betekent dat ze heel tevreden zijn.

Wat betreft de diensten waarvan ze bij hun operator gebruik maken, blijken de bevroagden deze positief te hebben beoordeeld. Meer dan drie personen op vier hebben een score van meer dan 6 toegekend. Bovendien is 39,4% heel tevreden over de diensten waarvan ze in hun gebundelde aanbieding gebruik maken.

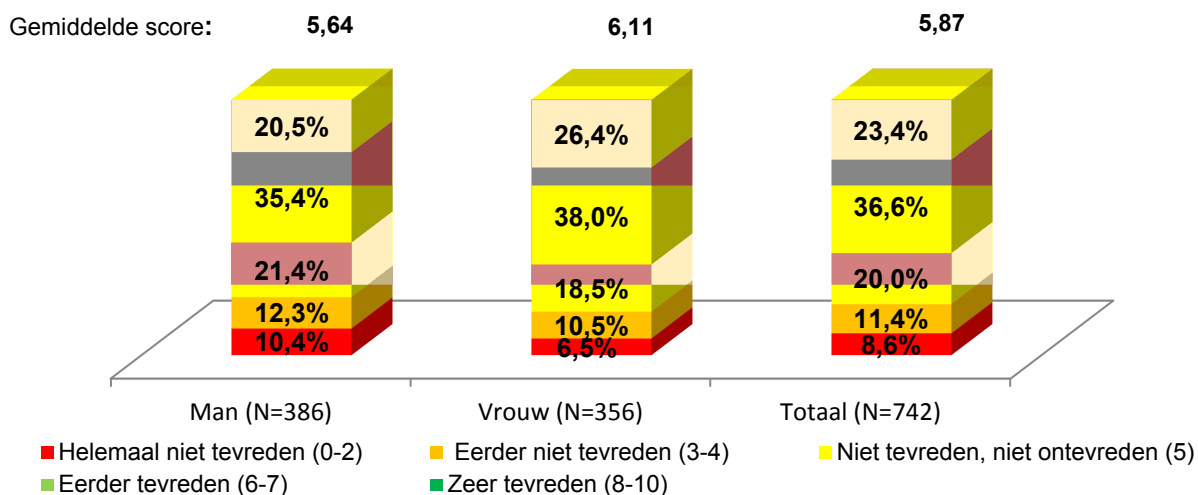
Figuur 6 : Mate van tevredenheid m.b.t. tarieven en dienstverlening (gebundelde aanbiedingen)



Uit de verdeling van de resultaten naar de socio-economische gegevens komen bepaalde significante verschillen naar voren. Bij vrouwen zien we een beduidend hogere gemiddelde score dan bij mannen voor de tarieven, zowel voor wat betreft de op de markt beschikbare tarieven als de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

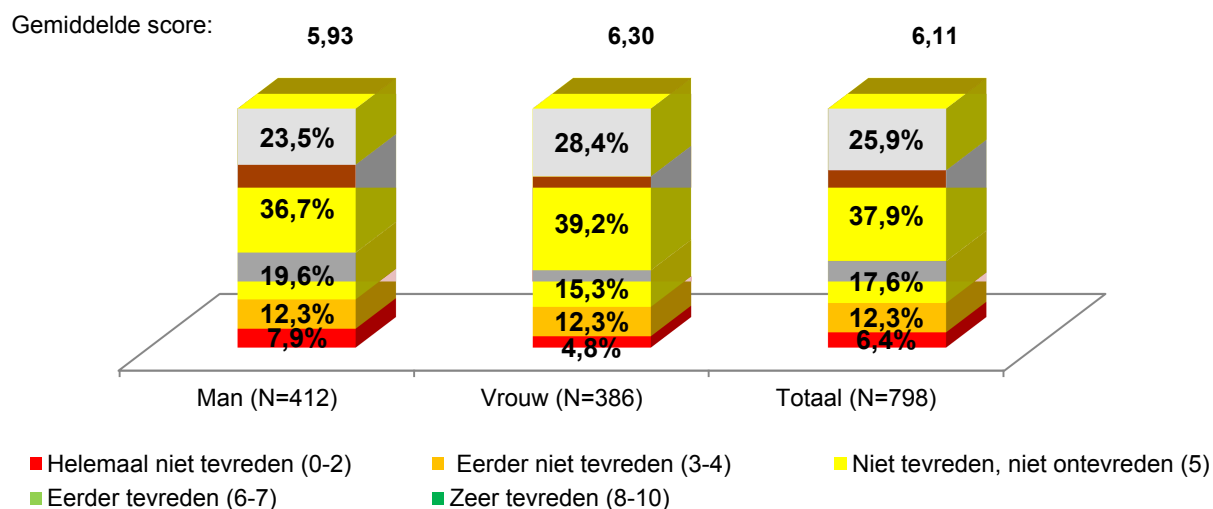
Figuur 7 geeft een beter inzicht in dit verschil voor de tarieven die beschikbaar zijn op de markt. Hieruit blijkt dat er meer vrouwen ten opzichte van de mannen een hogere score dan 8 hebben toegekend (+5,9%). Tegenovergesteld zien we dat er meer mannen zijn die de beschikbare tarieven negatief (Helemaal niet tevreden – score van 0 tot 2) beoordelen (10,4% tegenover slechts 6,5% van de vrouwen).

Figuur 7: Mate van tevredenheid m.b.t. beschikbare tarieven op de markt (gebundelde aanbiedingen) – naar geslacht



Figuur 8 geeft het verschil weer dat er bestaat tussen de scores toegekend door de mannen enerzijds en de vrouwen anderzijds ten aanzien van de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. We stellen vast dat er in verhouding meer vrouwen dan mannen een score hoger dan 6 hebben toegekend aan de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator (+4,9%). Uit deze figuur blijkt ook dat er meer mannen dan vrouwen helemaal niet tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator (7,9%).

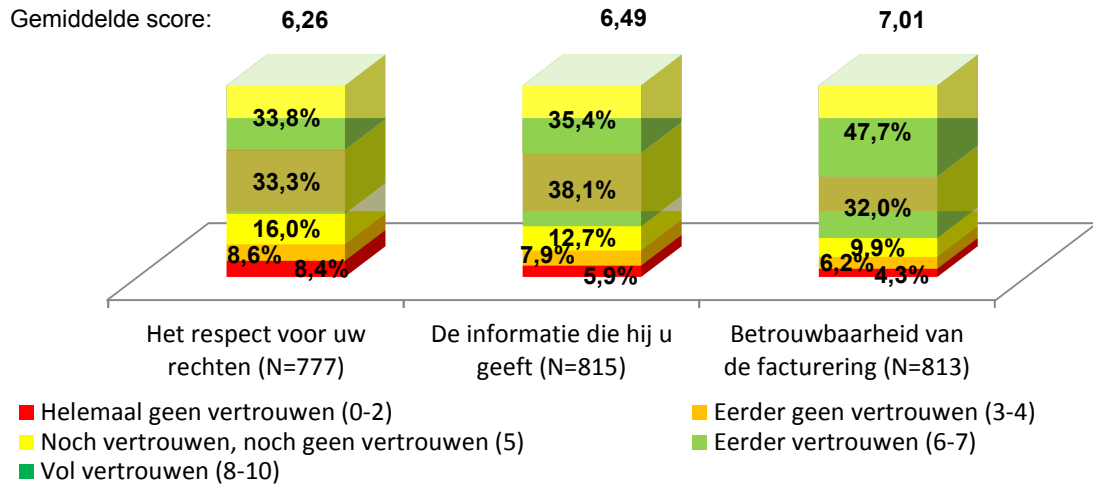
Figuur 8: Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven waarover u beschikt bij uw operator (gebundelde aanbiedingen) – naar geslacht



Zoals reeds gezegd, had het tweede deel hoofdzakelijk betrekking op het respect voor de rechten, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering.

Zoals blijkt uit figuur 9, worden deze drie aspecten vrij positief beoordeeld in deze vraag. Ongeveer twee personen op drie kenden een score van 6 of hoger toe aan het respect voor de rechten als consument, alsook aan de door de operator verstrekte informatie. Voor de betrouwbaarheid van de facturering gaf **79,7%** een score van 6 of hoger. We merken tevens op dat ongeveer één op twee een score van 8 of hoger toegekend heeft (47.7%).

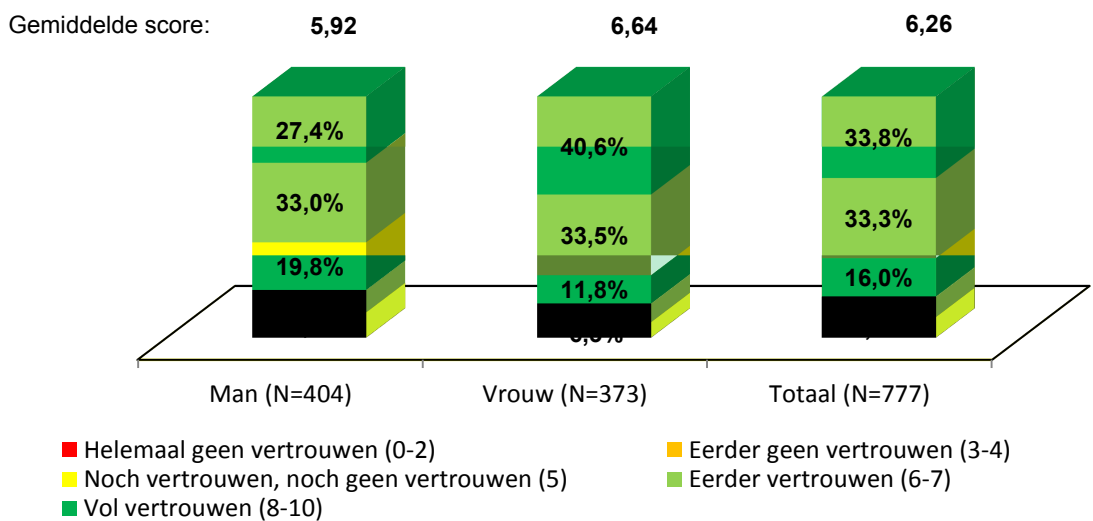
Figuur 9 : Mate van vertrouwen m.b.t. consumentenrechten, verleende informatie en betrouwbaarheid van de facturering (gebundelde aanbiedingen)



Uit de verdeling naar geslacht blijkt dat er duidelijke verschillen zijn tussen de gemiddelde scores voor twee aspecten: het respect voor de rechten als consument en de betrouwbaarheid van de facturering.

Figuur 10 toont ons dit verschil wat de naleving van de rechten betreft. We merken op dat bijna twee op drie mannen (**60,4 %**) een score van 6 of hoger toegekend hebben. Bij de vrouwen merken we op dat bijna drie op vier (**74,1%**) een score toegekend heeft van 6 of hoger. Blijkbaar hebben de vrouwen iets meer vertrouwen in hun operatoren voor wat betreft het respect voor hun rechten als consument. Daarnaast kenden meer mannen dan vrouwen een neutrale score toe (score van 5 – noch vertrouwen, noch geen vertrouwen).

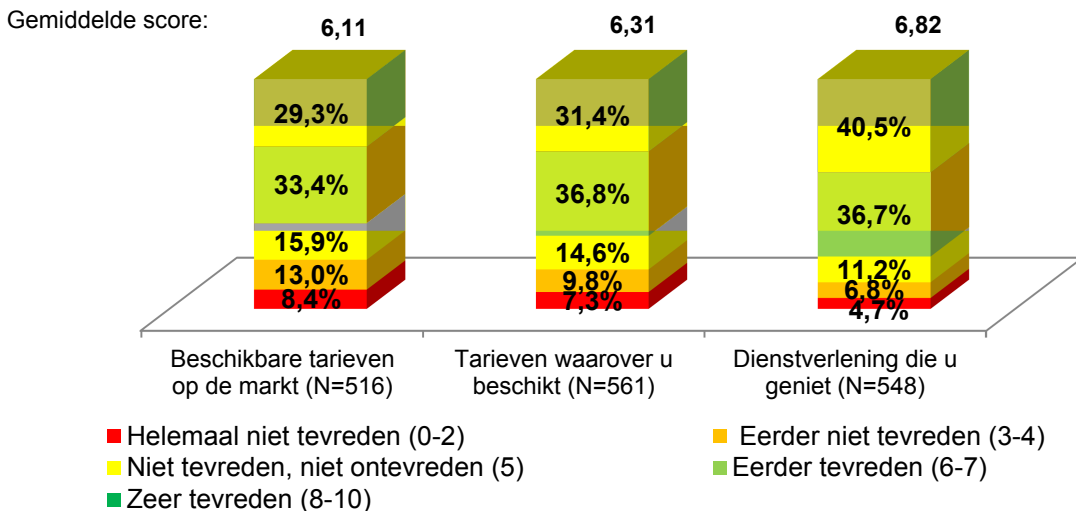
Figuur 10 : Mate van vertrouwen m.b.t. respect voor uw rechten als consument (gebundelde aanbiedingen) – naar geslacht



3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

Figuur 11 geeft een overzicht van de verdeling van de antwoorden voor de drie aspecten in verband met de tarieven en diensten die de bevroagden moesten evalueren. We zien dat de meesten over het algemeen geantwoord hebben met een score van 6 of hoger. Deze personen lijken dus redelijk tevreden of zelfs helemaal tevreden te zijn met de tarieven op de markt of de tarieven waarover ze beschikken en de diensten die hen worden verleend.

Figuur 11 : Mate van tevredenheid m.b.t. tarieven en diensten (vaste telefonie)

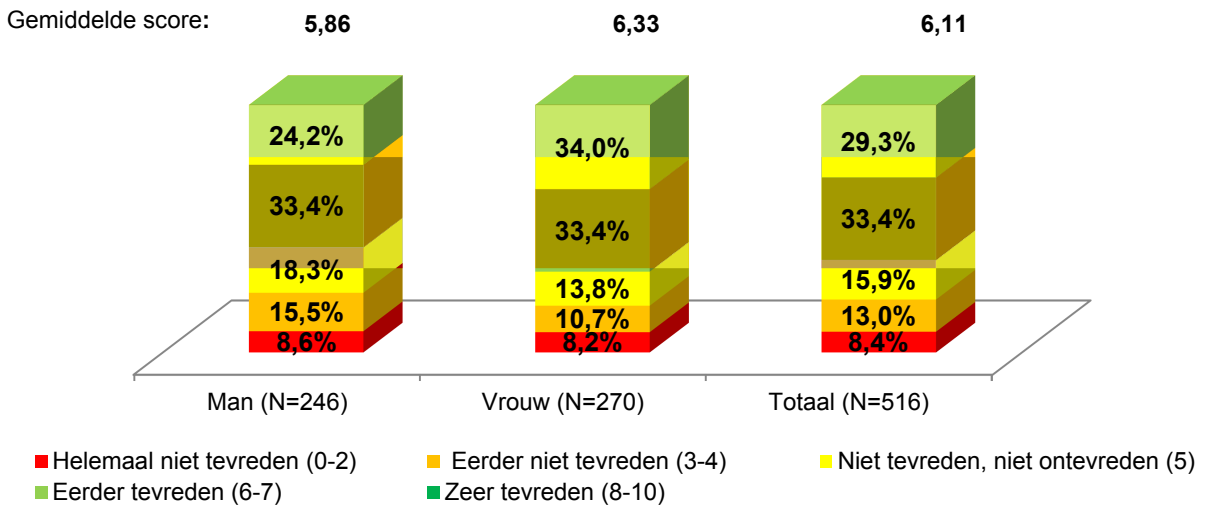


Net als bij de gebundelde aanbiedingen hebben wij de antwoorden van de bevroagde personen geanalyseerd door deze kruiselings te controleren met de sociodemografische variabelen. Uit deze analyses blijkt dat er beduidende verschillen bestaan tussen de geslachten.

Figuur 12 geeft details over de verdeling van de scores wat betreft de mate van tevredenheid over de tarieven die op de markt beschikbaar zijn.

Wij stellen vast dat de voornaamste verschillen op verschillende niveaus terug te vinden zijn. Vooreerst blijkt dat **34,0%** van de vrouwen verklaart helemaal tevreden te zijn met de op de markt beschikbare tarieven, terwijl slechts **24,2%** van de mannen de tarieven op diezelfde wijze beoordeelt. Kortom, we noteren dat er in vergelijking met de vrouwen meer mannen zijn die de tarieven een score gaven tussen 3 en 5.

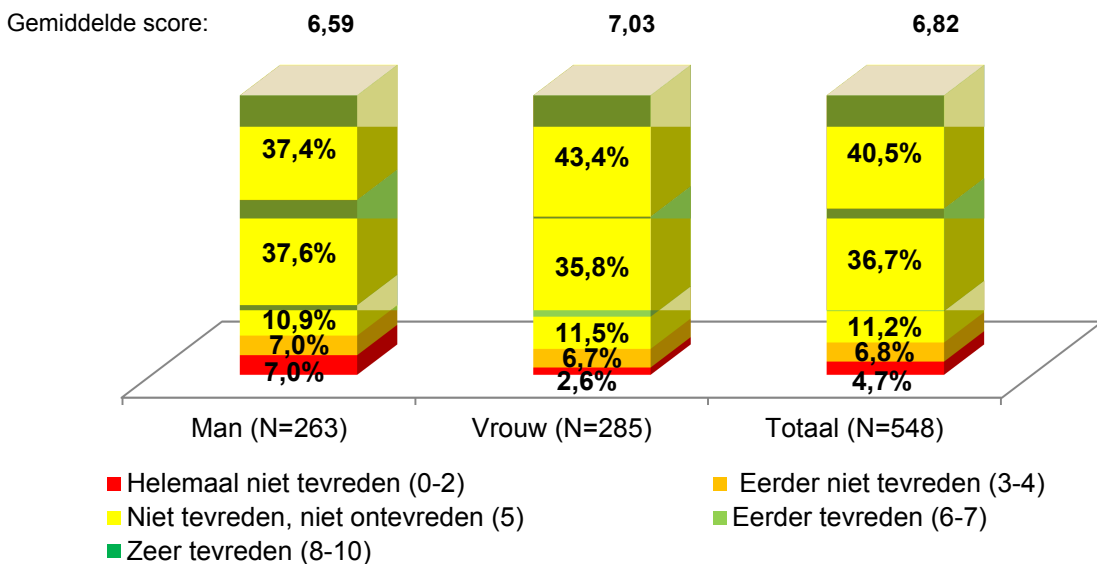
Figuur 12 : Mate van tevredenheid m.b.t. beschikbare tarieven op de markt (vaste telefonie) – naar geslacht



Betreffende de mate van tevredenheid ten aanzien van de diensten waarvan de gebruikers genieten, zien we in figuur 13 dat er verschillen zijn tussen mannen en vrouwen. **43,4%** van de vrouwen kende een score toe van 8 of hoger, wat betekent dat die vrouwen heel tevreden zijn met de diensten waarvan ze genieten. Slechts **37,4%** van de mannen kende een gelijkwaardige score toe.

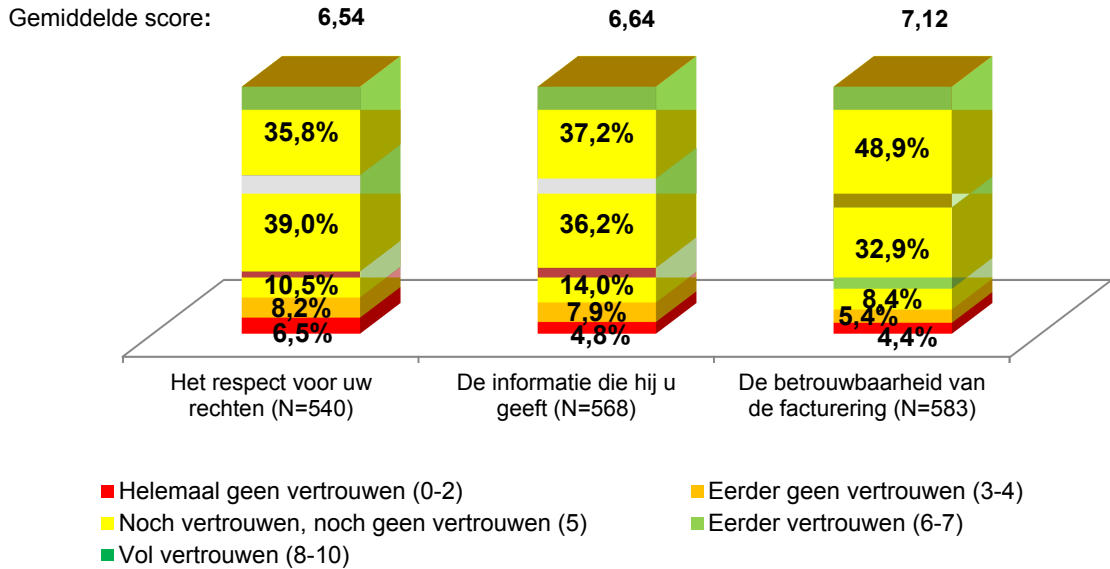
Bovendien stellen we vast dat **7,0%** van de mannen een score toekende van 2 of minder, wat betekent dat ze helemaal niet tevreden zijn met de diensten waarvan ze genieten. Slechts **2,6%** van de vrouwen gaf een dergelijke score.

Figuur 13 : Mate van tevredenheid m.b.t. de dienstverlening die gebruikers genieten (vaste telefonie) – naar geslacht



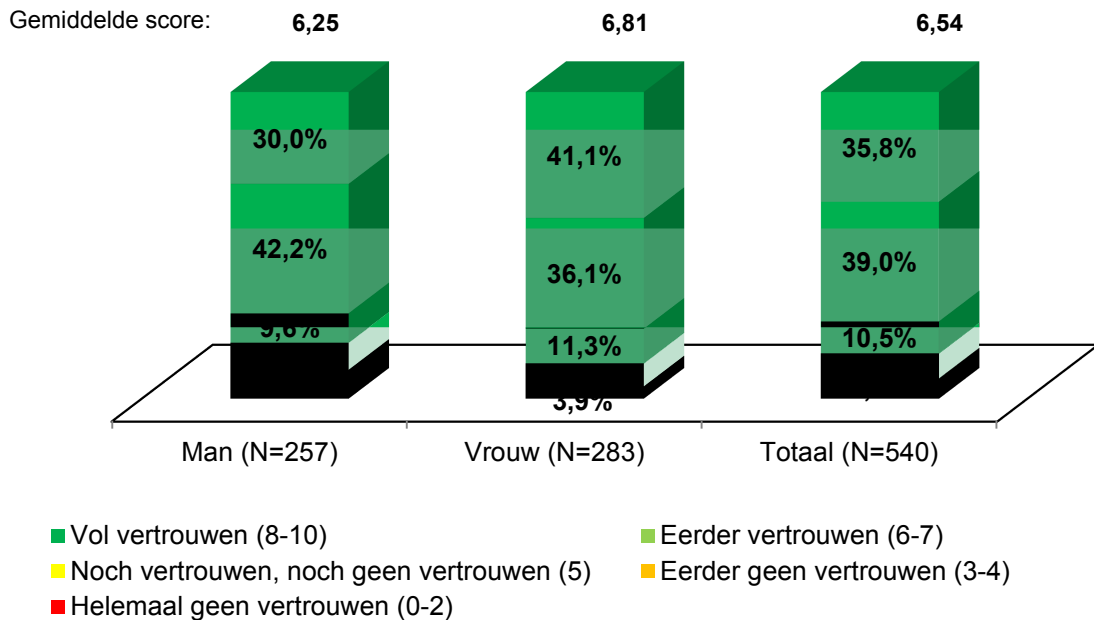
Uit figuur 14 betreffende de verdeling van de scores voor de rechten, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering, blijkt dat respondenten in hoofdzaak vertrouwen hebben in de verschillende aspecten die ze moesten beoordelen.

Figuur 14 : Mate van vertrouwen m.b.t. de rechten, verleende informatie en betrouwbaarheid van de facturering (vaste telefonie)



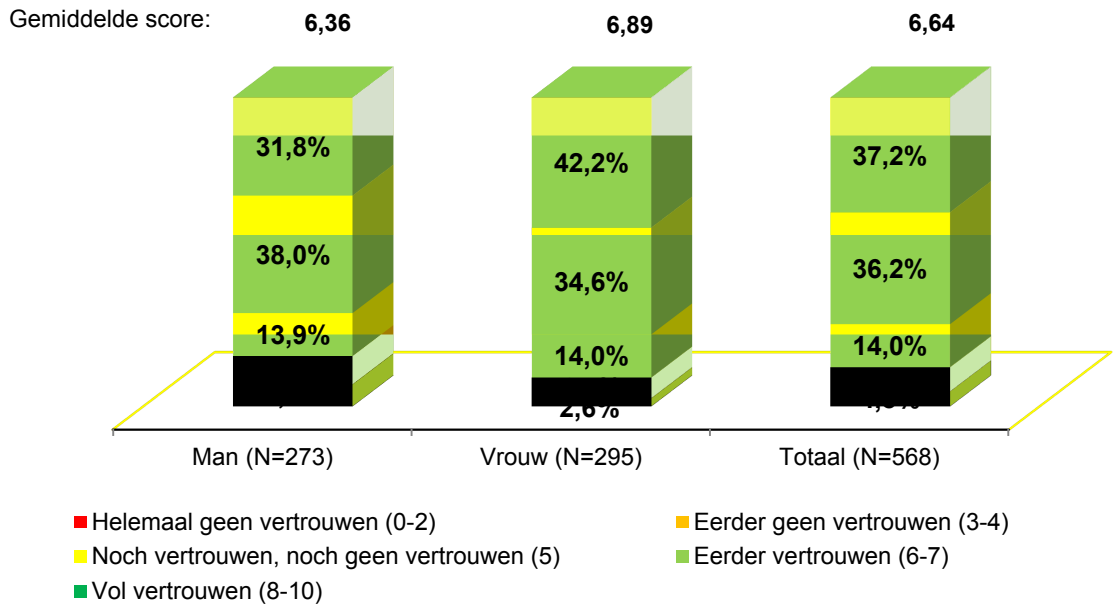
Uit figuur 15 kunnen we afleiden dat mannen en vrouwen niet dezelfde mate van vertrouwen hebben in hun operator aangaande het respect voor hun rechten als consument. **41,1%** van de vrouwen is vol vertrouwen in het respect voor hun rechten als consument, tegenover slechts **30,0%** van de mannen. We merken ook op dat **9,3%** van de mannen helemaal geen vertrouwen heeft in het respect voor hun rechten als consument, terwijl slechts **3,9%** van de vrouwen die mening deelt.

Figuur 15 : Mate van vertrouwen m.b.t. het respect voor de consumentenrechten (vaste telefonie) – naar geslacht



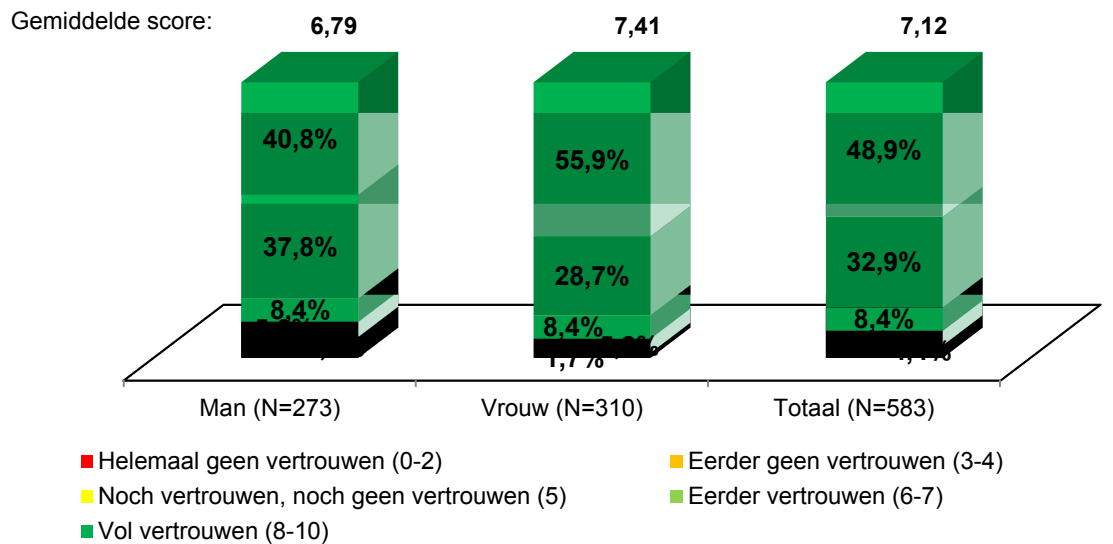
Figuur 16 toont aan dat hoewel de mannen grotendeels een hogere score dan 6 toegekend hebben, toch **7,1%** van de mannen een score van 2 of minder gegeven heeft. Dit is een groot verschil met de vrouwen waar slechts **2,6%** een score van 2 of minder toegekend heeft.

Figuur 16 : Mate van vertrouwen m.b.t. de informatie die de operator geeft (vaste telefonie) – naar geslacht



Figuur 17 geeft aan dat het merendeel van de bevroegde vrouwen (**55,9%**) vol vertrouwen is in de betrouwbaarheid van de facturering. Slechts **40,8%** van de mannen deelt die mening. **7,5%** van de mannen heeft zelfs helemaal geen vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering, tegenover slechts **1,7%** van de vrouwen.

Figuur 17 : Mate van vertrouwen m.b.t. de betrouwbaarheid van de facturering (vaste telefonie) – naar geslacht

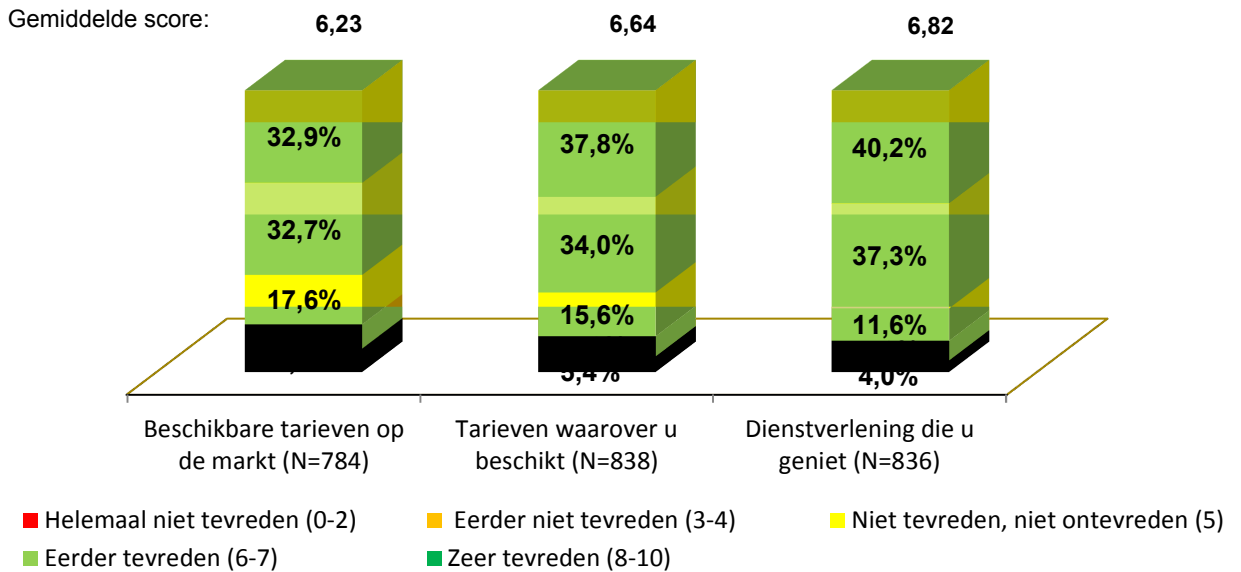


3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie

Uit figuur 18 blijkt dat het merendeel van de gebruikers van mobiele telefonie redelijk tevreden lijkt met de tarieven, zowel met diegene die beschikbaar zijn op de markt, als diegene waarover zij beschikken.

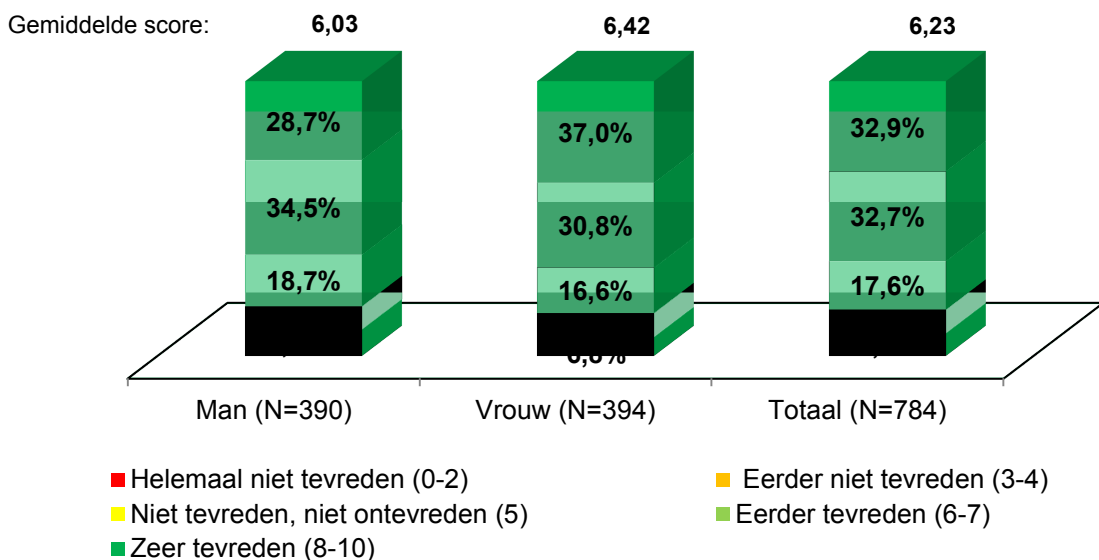
Betreffende de diensten waarvan zij genieten, stellen we vast dat **40,2%** van de bevroagde gebruikers zeer tevreden is.

Figuur 18 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven en dienstverlening (mobiele telefonie)



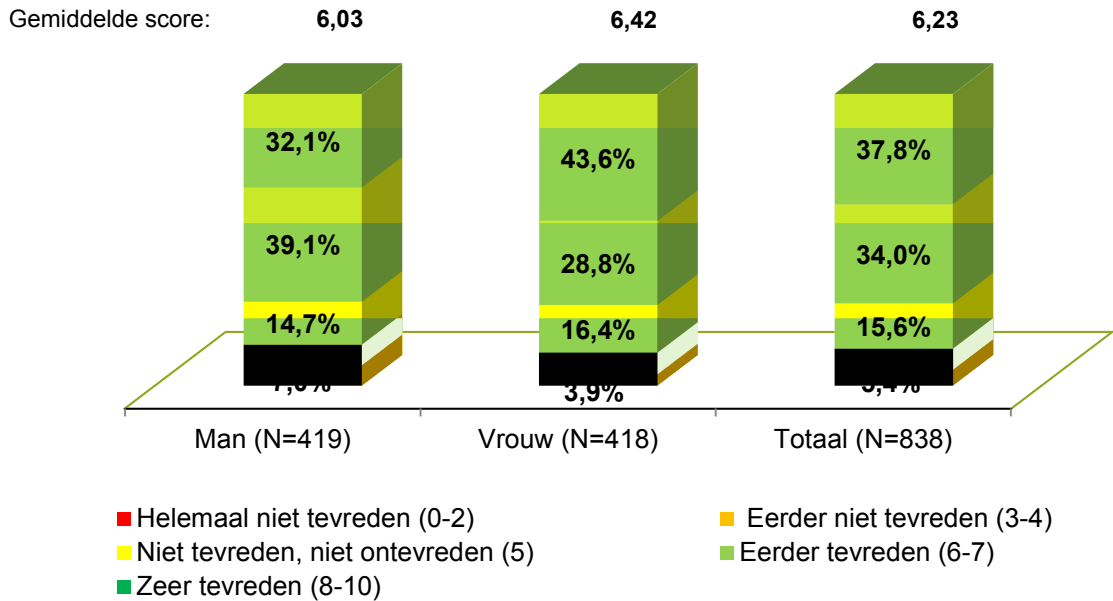
We merkten op dat de door de gebruikers van mobiele telefonie toegekende scores verschillend waren bij het overlopen van de resultaten per geslacht. Uit figuur 19 blijkt inderdaad dat **37,0%** van de vrouwen een score van 8 of hoger toegekend heeft voor de op de markt beschikbare tarieven, terwijl slechts **28,7%** van de mannen gelijkwaardige scores toegekend heeft.

Figuur 19 : Mate van tevredenheid m.b.t. de beschikbare tarieven op de markt (mobiele telefonie) – naar geslacht



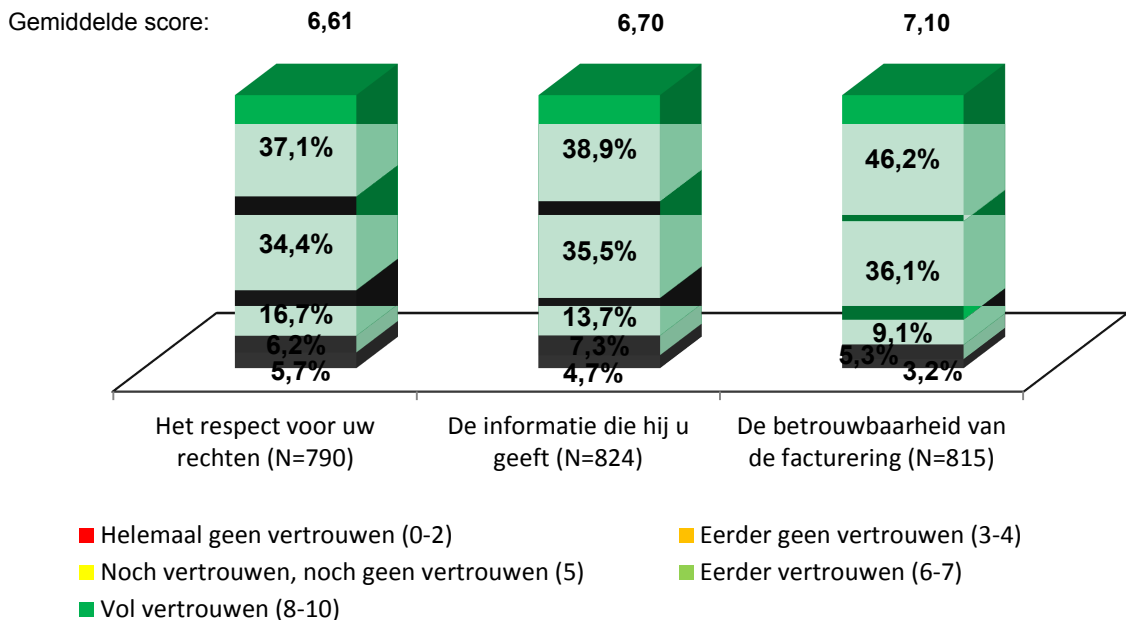
Figuur 20 toont de verdeling van de scores van gebruikers van mobiele telefonie ten aanzien van hun mate van tevredenheid met de tarieven waarover ze beschikken. **43,6%** van de gebruiksters van mobiele telefonie kenden een score toe van 8 of hoger aan de tarieven waarover ze beschikken, tegenover slechts **32,1%** bij de mannelijke gebruikers. Bovendien kende **7,0%** van de mannelijke gebruikers een score toe van 2 of minder, wat betekent dat die mannen helemaal niet tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken. Slechts **3,9%** van de vrouwen kende gelijkwaardige scores toe.

Figuur 20 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven waarover u beschikt bij uw operator (mobiele telefonie) – naar geslacht



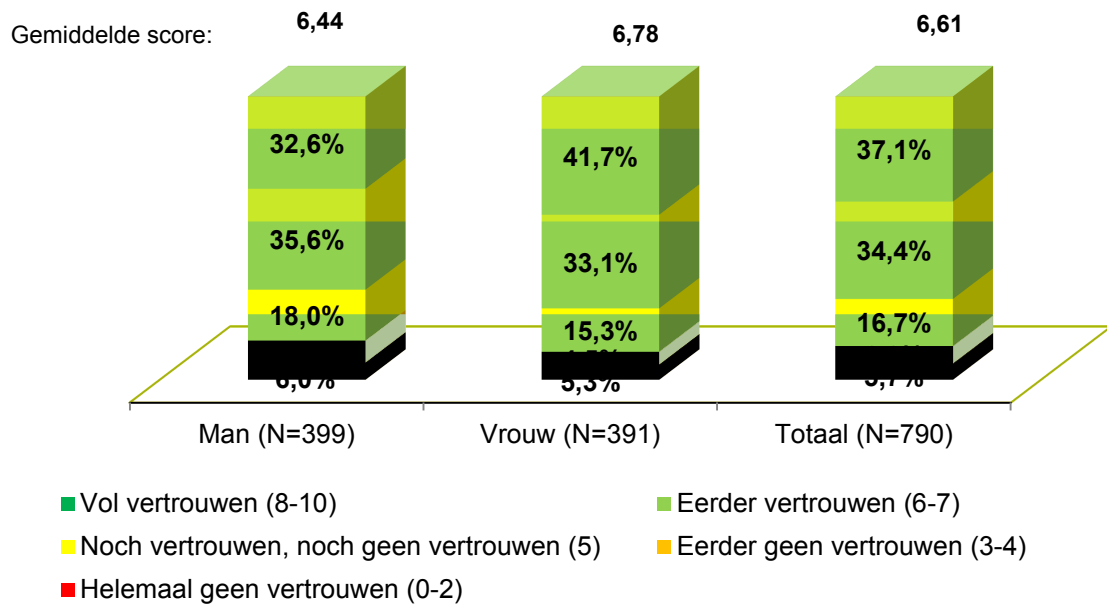
Betreffende de mate van vertrouwen van gebruikers van mobiele telefonie, noteren we dat de gebruikers over het algemeen grotendeels eerder vertrouwen hebben in of zelfs vol vertrouwen zijn in het respect voor hun rechten, in de aan hen verstrekte informatie en in de betrouwbaarheid van de facturering.

Figuur 21 : Mate van vertrouwen m.b.t. de rechten, verleende informatie en de betrouwbaarheid van de facturering (mobiele telefonie)



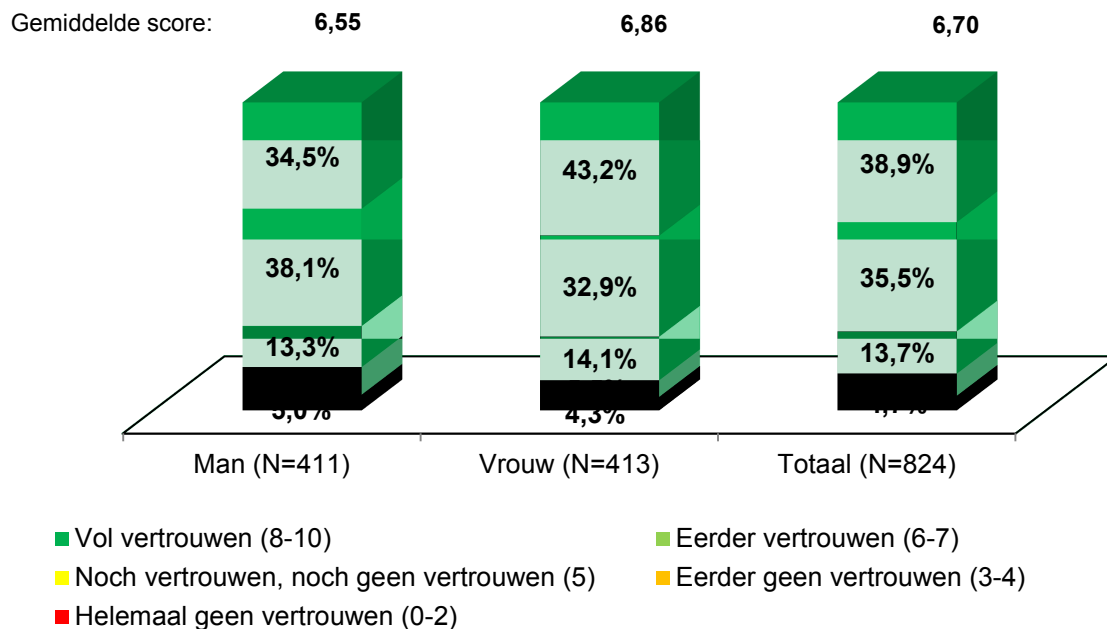
Uit de analyse van de verdeling van de scores naar geslacht zoals weergegeven in figuur 22, stellen we vast dat **41,7%** van de vrouwen een score van 8 of hoger toegekend heeft met betrekking tot het respect voor hun rechten als consument. Bij de mannen is dat slechts **32,6%**.

Figuur 22: Mate van vertrouwen m.b.t. het respect voor de consumentenrechten (mobiele telefonie) – naar geslacht



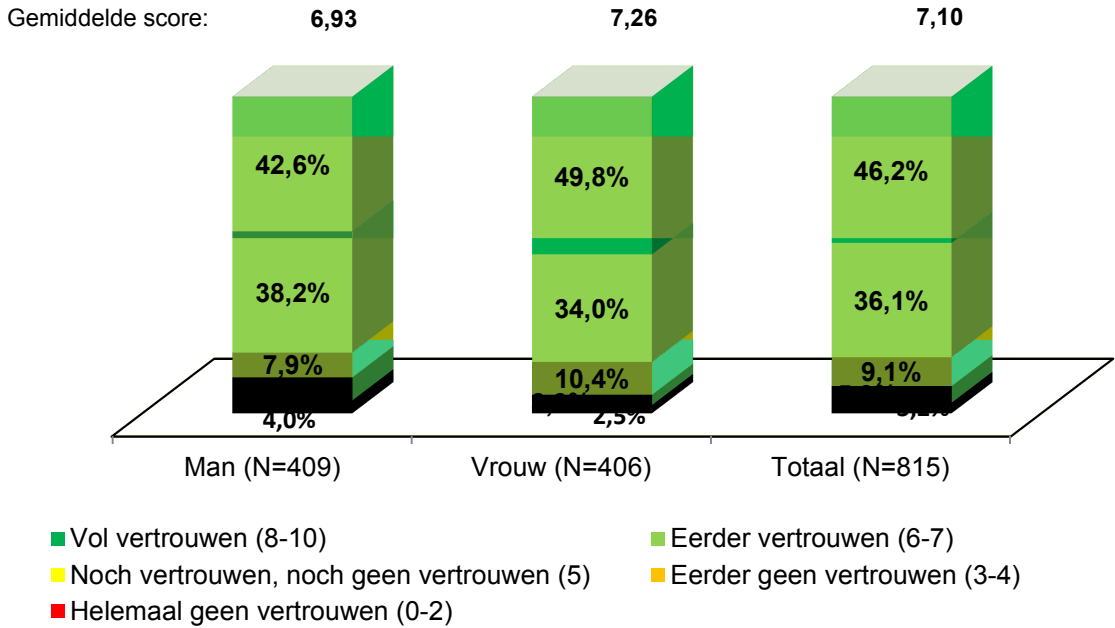
Figuur 23 geeft informatie over de verdeling van de scores naar geslacht met betrekking tot de mate van vertrouwen in de door de operator verstrekte informatie over mobiele telefonie. We zien dat **43,2%** van de vrouwen een score van 8 of hoger toegekend heeft, tegenover slechts **34,5%** van de mannen.

Figuur 23 : Mate van vertrouwen m.b.t. de informatie die de operator verleent (mobiele telefonie) – naar geslacht



Ten slotte werd de verdeling van de scores naar geslacht doorgevoerd voor de mate van vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering. Hieruit blijkt dat de vrouwen meer vertrouwen hebben in de betrouwbaarheid van de facturering dan de mannen. **49,8%** van de vrouwen kende een score van 8 of hoger toe, in vergelijking met de mannen is dat een verschil van **7,2%**.

Figuur 24 : Mate van vertrouwen m.b.t. de betrouwbaarheid van de facturering (mobiele telefonie) – naar geslacht

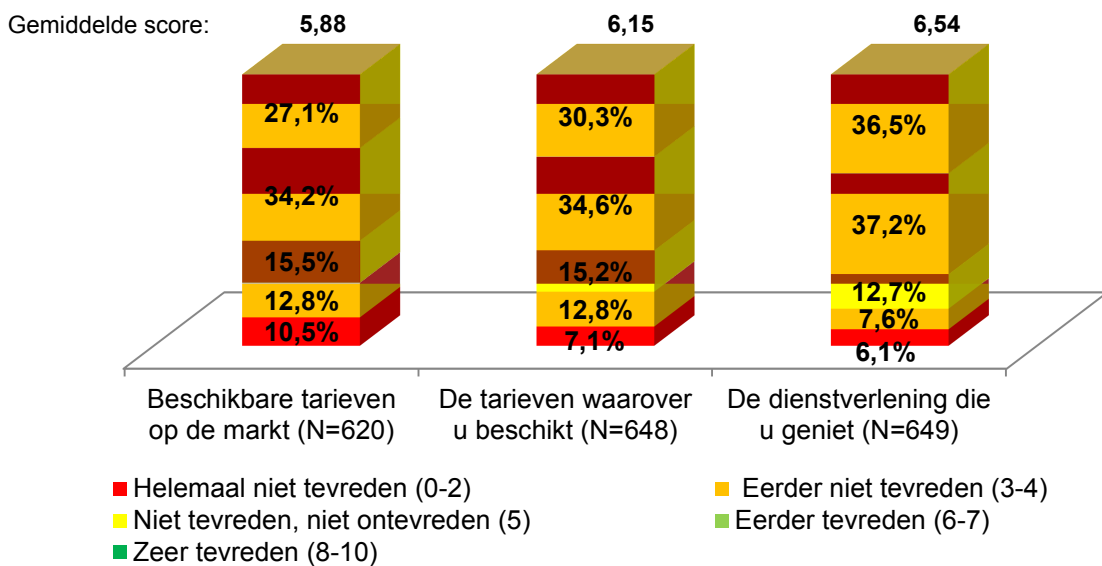


3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet

Ten slotte werden deze verschillende aspecten ook beoordeeld door de bevrageden die over een toegang tot Internet beschikken thuis of onderweg op gsm, smartphone, pc of tablet. Vastgesteld kan worden dat bijna twee personen op drie redelijk tevreden of zelfs helemaal tevreden blijken te zijn met de op de markt beschikbare tarieven. We noteren dat dit ook geldt voor de tarieven waarover de personen beschikken bij hun operator.

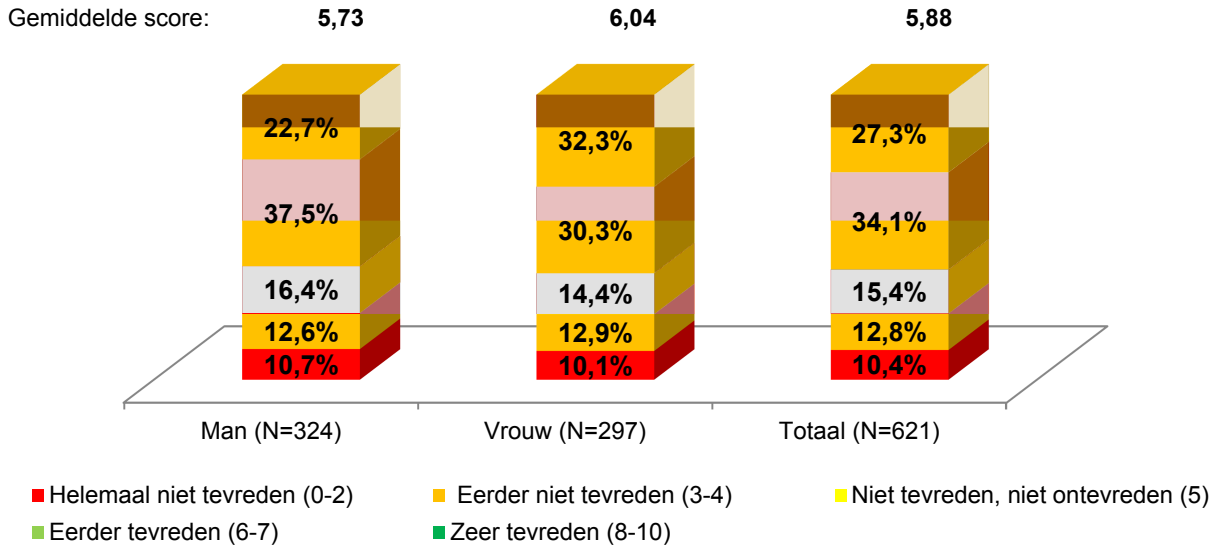
Wat de diensten betreft, blijkt dat **37,2%** van de respondenten redelijk tevreden is en dat **36,5%** zeer tevreden is.

Figuur 25: Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven en dienstverlening (internettoegang)



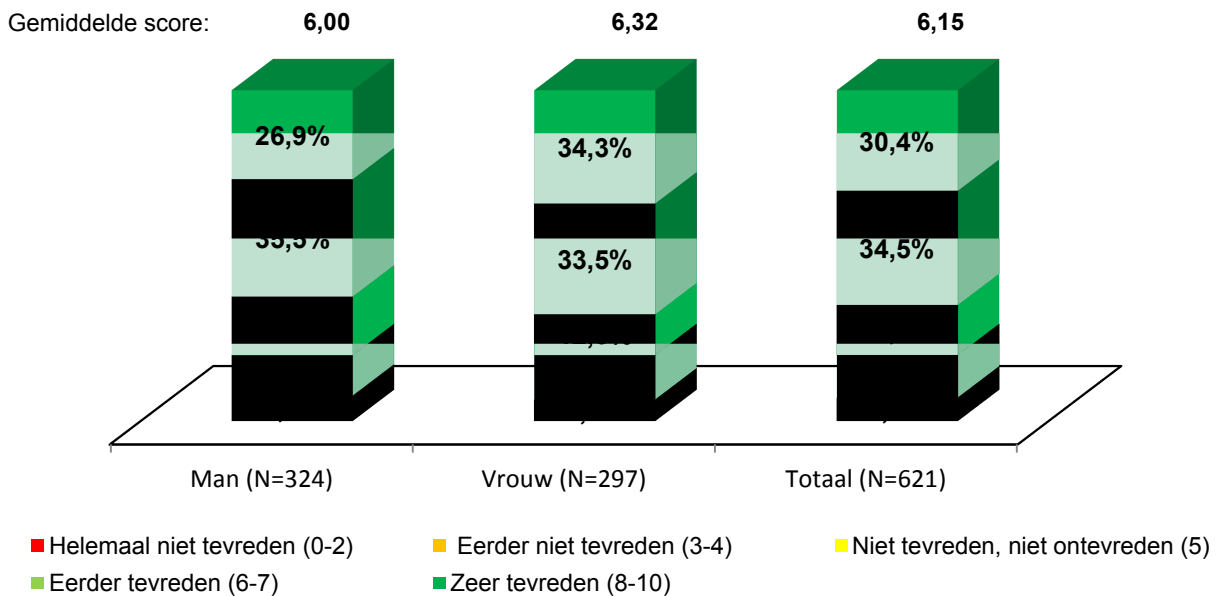
Figuur 26 toont dat **32,3%** van de vrouwen een score van 8 of hoger toegekend heeft tegenover slechts **22,7%** bij de mannen voor wat de op de markt beschikbare tarieven betreft.

Figuur 26 : Mate van tevredenheid m.b.t. de beschikbare tarieven op de markt (internettoegang) – naar geslacht



Aangaande de tarieven waarover de bevroagden beschikken, merken we op dat **34,3%** van de vrouwen een score van 8 of hoger toegekend heeft, terwijl slechts **26,9%** van de mannen diezelfde scores toegekend heeft.

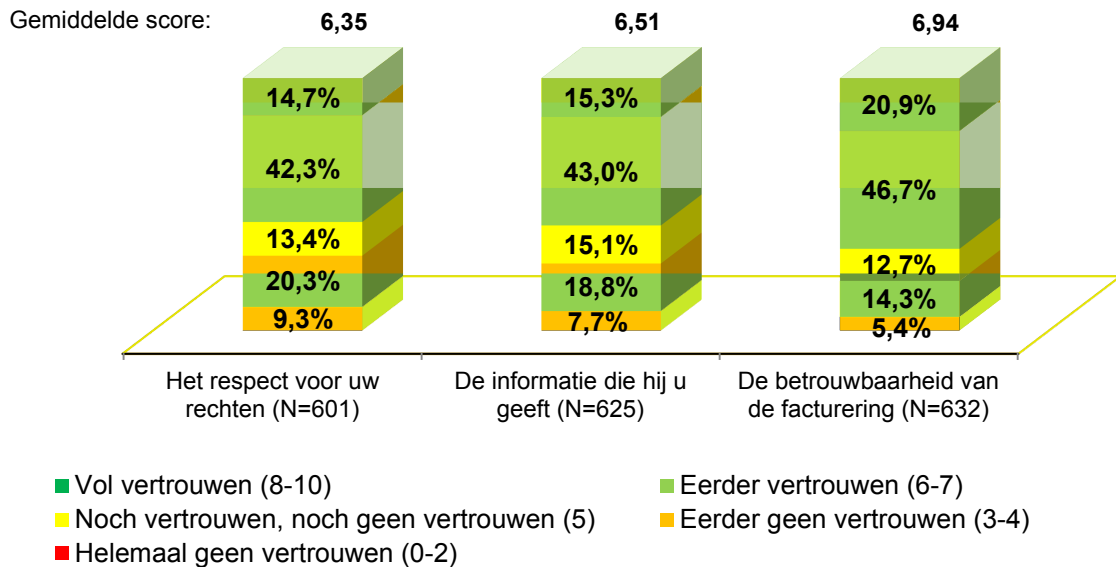
Figuur 27 : Mate van tevredenheid m.b.t. de tarieven waarover u beschikt bij uw operator(internettoegang) – naar geslacht



De personen die Internet gebruiken, hebben grotendeels een score van 6 of hoger gegeven aan de drie aspecten die ze moesten beoordelen. Figuur 28 geeft een beter inzicht in de verdeling van de scores tussen de gebruikers. We zien dat **20,3%** van de bevroagden veel vertrouwen heeft in de betrouwbaarheid van de facturering.

43% van de bevroagden heeft daarentegen een score van 5 of minder toegekend aan het respect voor de rechten.

Figuur 28 : Mate van tevredenheid m.b.t. de rechten, de verleende informatie en de betrouwbaarheid van de facturering (internettoegang)



3.3.5 Conclusie over de tevredenheid

Betreffende gebundelde aanbiedingen:

- zien we gemiddelde scores van: 5,87 voor de tevredenheid met de op de markt beschikbare tarieven; 6,11 voor de tarieven waarover de gebruikers beschikken en 6,67 voor de diensten waarover de gebruikers beschikken. De gebruikers zijn over het algemeen redelijk of zelfs zeer tevreden.
- zien we gemiddelde scores van: 6,26 voor het vertrouwen van de gebruikers in het respect voor hun rechten als consument; 6,49 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 7,01 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

Betreffende vaste telefonie:

- zien we gemiddelde scores van: 6,11 voor de tevredenheid met de op de markt beschikbare tarieven; 6,31 voor de tarieven waarover de gebruikers beschikken en 6,82 voor de diensten waarover de gebruikers beschikken. De gebruikers zijn over het algemeen redelijk of zelfs zeer tevreden.
- zien we gemiddelde scores van: 6,25 voor het vertrouwen van de gebruikers in het respect voor hun rechten als consument; 6,81 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 6,54 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

Betreffende mobiele telefonie:

- zien we gemiddelde scores van: 6,23 voor de tevredenheid met de op de markt beschikbare tarieven; 6,64 voor de tarieven waarover de gebruikers beschikken en 6,82 voor de diensten waarover de gebruikers beschikken. De gebruikers zijn over het algemeen redelijk of zelfs zeer tevreden.

- zien we gemiddelde scores van: 6,61 voor het vertrouwen van de gebruikers in het respect voor hun rechten als consument; 6,70 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 7,10 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

Betreffende internettoegang:

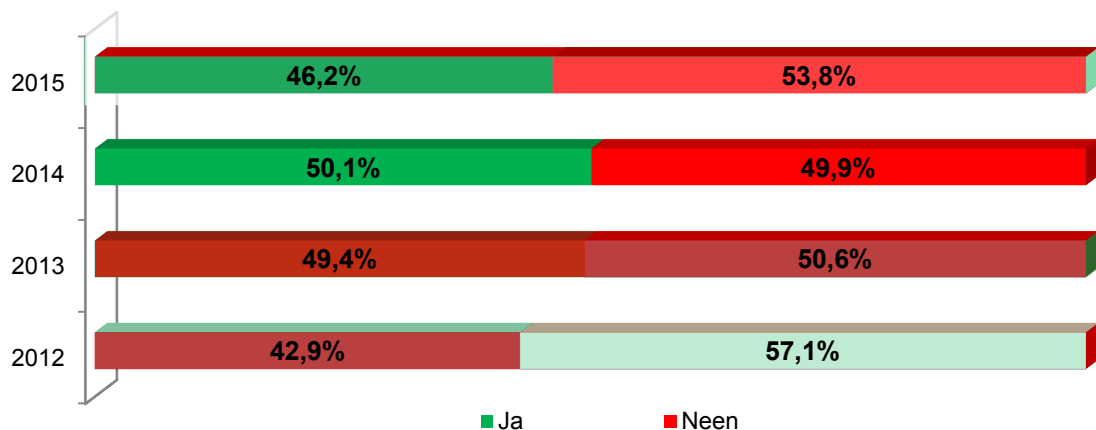
- zien we gemiddelde scores van: 5,88 voor de tevredenheid met de op de markt beschikbare tarieven; 6,15 voor de tarieven waarover de gebruikers beschikken en 6,54 voor de diensten waarover de gebruikers beschikken. De gebruikers zijn over het algemeen redelijk of zelfs zeer tevreden.
- zien we gemiddelde scores van: 6,35 voor het vertrouwen van de gebruikers in het respect voor hun rechten als consument; 6,51 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 6,94 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

3.4 Problemen en gedragingen in geval van problemen

HEBT U IN DE LOOP VAN DE AFGELOPEN DRIE JAAR EEN OF MEERDERE PROBLEMEN ONDERVONDEN MET UW OPERATOR / MET UW VERSCHILLENDE OPERATOREN?

Op de vraag of men in de afgelopen drie jaar, één of meerdere problemen heeft ondervonden met hun operator(en), antwoordt **46,2%** van de bevroegden hierop positief.

Figuur 29 : hebt u in de afgelopen drie jaar, één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en) ? – naar jaar

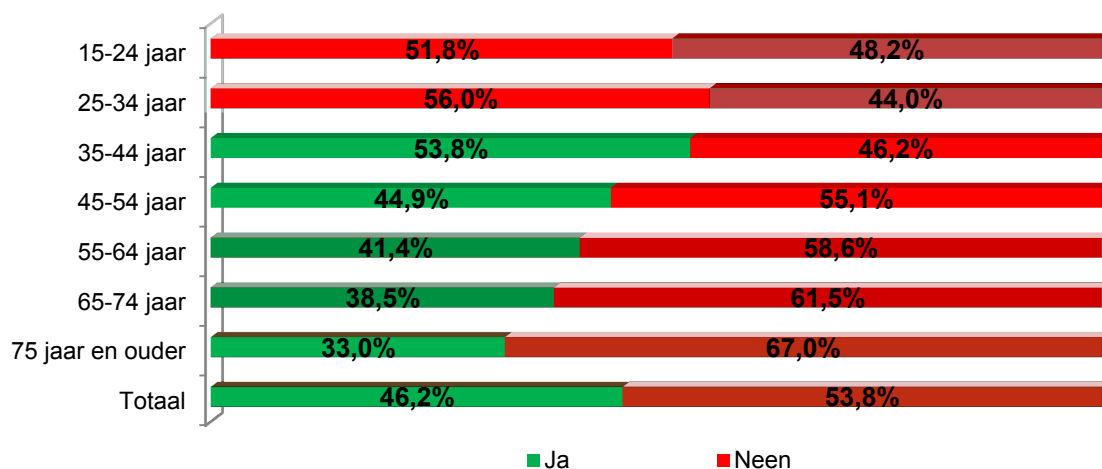


Uit tabel 21 blijkt dat er een significant verschil is tussen mannen en vrouwen voor wat betreft het optreden van een probleem of problemen. Er zijn minder vrouwen die verklaren problemen te hebben ondervonden (**43,3%** tegenover **49,3%** van de mannen).

Tabel 21 : Personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben met hun (verschillende) operator(en) – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	296	49,3%	274	43,3%	570	46,2%
Neen	305	50,7%	359	56,7%	663	53,8%
Totaal	600	100,0%	633	100,0%	1233	100,0%

De spreiding van de resultaten in functie van de leeftijdscategorieën brengt verschillen aan het licht. Bij de 25- tot 34-jarigen heeft één op twee (**56,0%**) één of meerdere problemen ondervonden in de loop van de afgelopen drie jaar. We zien dat dit ook het geval is bij de 15- tot 24-jarigen (**51,8%**) en de 35- tot 44-jarigen (**53,8%**). Onderaan figuur 30 zien we dat bij de 75-jarigen en ouder slechts één op drie (**33,0%**) verklaard heeft één of meerdere problemen met hun operator(en) te hebben ondervonden. We merken op dat er een duidelijk verschil is tussen de leeftijdscategorieën 15-24 jaar, 25-34 jaar en 35-44 jaar en de 75-jarigen en ouder.

Figuur 30 : Personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben met hun (verschillende) operator(en) – naar leeftijdsklasse

We zien ook verschillen per regio. De Vlamingen verklaarden minder problemen te hebben ondervonden dan de twee andere regio's van het land. Tabel 22 laat zien dat de Brusselaars daarentegen het meest verklaarden één of meerdere problemen te hebben ondervonden in de loop van de afgelopen drie jaar (53,9%).

Tabel 22 : Personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben met hun (verschillende) operator(en) – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel	
	N	%	N	%	N	%
Ja	308	43,2%	195	49,3%	67	53,9%
Neen	405	56,8%	201	50,7%	57	46,1%
Totaal	714	100,0%	395	100,0%	124	100,0%

ZO JA, MET WELKE DIENST(EN) HEBT U DAN PROBLEMEN ONDERVONDEN?

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 loop van de afgelopen drie jaar. De dienst waarover de bevroagden het meest aangeven één of meerdere problemen te hebben ondervonden, is het Internet thuis (62,2%), en op de tweede plaats, televisie (58,0%).

Tabel 23 : Diensten waarvoor u één of meerdere problemen ondervonden heeft (meerdere antwoorden mogelijk) – naar geslacht

	Man (N=296)		Vrouw (N=274)		Totaal (N=570)	
	N	%	N	%	N	%
Internet thuis (vast of wifi)	188	63,6%	166	60,6%	354	62,2%
Televisie	180	60,8%	151	54,9%	330	58,0%
Mobiele telefonie (GSM of smartphone)	72	24,3%	81	29,4%	152	26,8%
Vaste telefonie	84	28,4%	59	21,6%	143	25,1%
Internet onderweg op GSM of smartphone	22	7,6%	27	10,0%	50	8,8%
Internet onderweg op tablet-pc of laptop	8	2,7%	10	3,7%	18	3,2%
Gedeelde wifi-netwerken (bv. hotpots)	6	2,2%	5	2,0%	12	2,1%
Telefonie via internet / via computer / Voice over IP	2	0,5%	6	2,0%	7	1,2%

WELKE PROBLEMEN HEBT U ONDERVONDEN?

Na te hebben bepaald welke diensten een of meer problemen ondervinden, is het interessant om de aard ervan te kennen. In tabel 24 wordt een overzicht gegeven van de problemen die zich het vaakst voordoen bij de bevroagden die hadden aangegeven dat ze één of meerdere problemen hadden ondervonden in de afgelopen drie jaar.

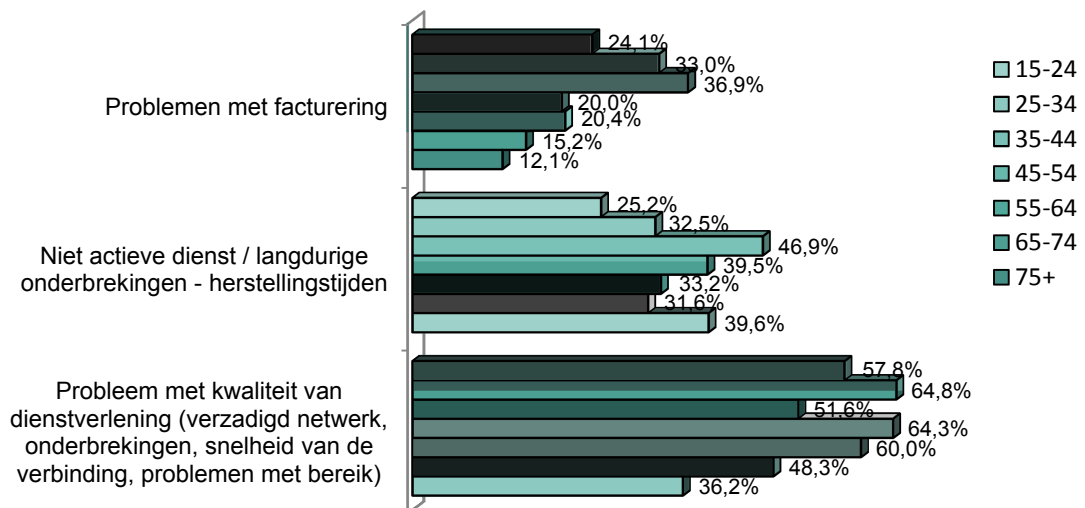
Het probleem waarmee men het vaakst te kampen heeft, is het probleem dat gerelateerd is aan de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik) : **56,2%** van de bevroagden gaf aan dat ze dit soort probleem in de afgelopen drie jaar hebben ondervonden. Het tweede soort meest voorkomende problemen, betreft problemen zoals een inactieve dienst, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden (**35,8%**). Facturatieproblemen vormen het derde soort probleem dat door de bevroagden wordt ondervonden (**25,0%**).

Tabel 24 : Type van ondervonden problemen (meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal	
	N (570)	%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik)	322	56,5%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden	204	35,8%
Problemen met facturering	143	25,0%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	63	11,1%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	55	9,6%
Administratief of commercieel probleem	53	9,2%
Vertraging in de levering van de dienst (installatie / activering)	39	6,8%
Onverwachte, uitermate hoge factuur ("bill shock")	36	6,2%
Vraag tot schadevergoeding door de operator voor een opzegging van een contract	16	2,8%

Figuur 31 toont de drie meest voorkomende soorten problemen naar de onderscheiden leeftijdscategorieën. We merken op dat personen met een leeftijd van 25 tot 34 jaar en van 35 tot 44 jaar meer facturatieproblemen aangeven dan de andere leeftijdscategorieën. Vastgesteld wordt eveneens dat er bij de 75-jarigen en ouder minder personen aangeven problemen te hebben ondervonden op het gebied van kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van alle andere leeftijdscategorieën.

Figuur 31 : Type van ondervonden problemen – naar leeftijdsklasse



HEBT U CONTACT OPGENOMEN MET DE OPERATOR OM HET PROBLEEM / DE PROBLEMEN PROBEREN OP TE LOSSEN?

Naar aanleiding van de ondervonden problemen hebben **92%** van de bevroegden die één of meerdere problemen ondervonden hadden in de afgelopen drie jaar, contact opgenomen met de operator om het probleem/de problemen proberen op te lossen.

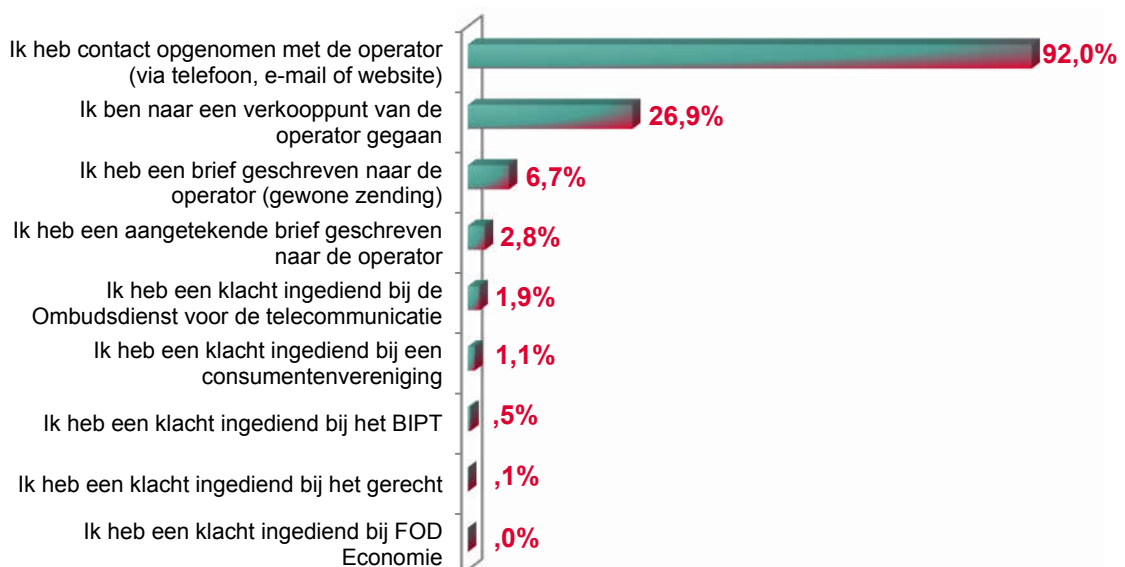
Tabel 25 : Reactie t.a.v. de operator in een poging het probleem op te lossen

	N	%
Ja	518	92,0%
Neen	45	8,0%
Totaal	564	100,0%

INDIEN JA, OP WELKE MANIER HEBT U GEREAGEERD/CONTACT OPGENOMEN?

Zoals blijkt uit figuur 32 werd er het meest contact opgenomen met de operator (**92,0%**) via telefoon, e-mail of via een website. **26,9 %** van de bevroegden verklaart naar een verkooppunt van de operator te zijn geweest. We stellen geen grote verschillen vast bij een vergelijking van de resultaten per geslacht, leeftijdscategorie of regio.

Figuur 32 : Verscheidene ondernomen acties door personen die één of meerdere problemen ondervonden hebben in de afgelopen drie jaar (N=518)



INDIEN U NIET HEBT GEREAGEERD, GEEN CONTACT OPGENOMEN HEBT, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) DAARVAN?

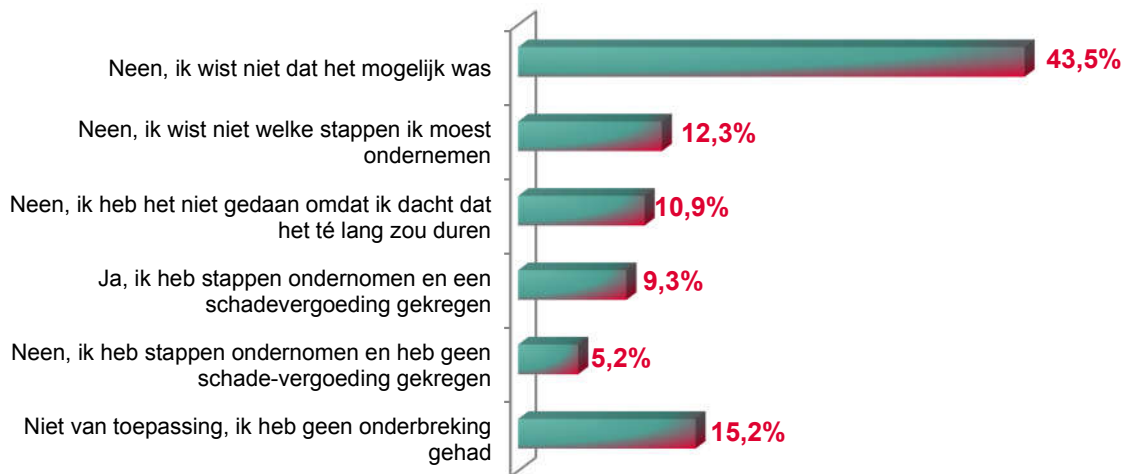
8% van de bevroegden die één of meerdere problemen ondervonden hadden, hebben geen contact opgenomen met hun operator(en). Er werd hen gevraagd naar de redenen waarom ze niet gereageerd hadden. De twee hoofdredenen zijn: « Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen » en « Ik vond het probleem te klein om te reageren » (telkens **30,4%** voor die 2 redenen). **24%** vreesde dat het te lang zou duren. De andere aangehaalde redenen zijn: « Ik vond het te ingewikkeld » (**13,7%**), « Ik wist niet tot wie ik me moest richten » (**13,4%**) et « Ik dacht dat het niet gegrond was » (**8,3%**).

INDIEN U EEN ONDERBREKING HEBT GEHAD, HEBT U HIERVOOR DAN EEN SCHADEVERGOEDING GEKREGEN VAN UW OPERATOR?

Op de vraag of respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden, een schadevergoeding gekregen hadden in het kader van een onderbreking van de dienstverlening, antwoordde **43,5%** dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. **12,3%** wist niet welke stappen ondernomen moesten worden en **10,9%** dacht dat het ondernemen van stappen te lang zou duren.

Eén op tien ondervraagden (**9,3%**) ontving een schadevergoeding na het ondernemen van stappen. We zien dat **5,2%** van de bevroegden verklaart geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen.

Figuur 33 : Schadevergoeding in geval van een onderbreking



CONCLUSIE BIJ DE PROBLEMEN EN GEDRAGINGEN VAN DE GEBRUIKERS TEN AANZIEN VAN DEZE PROBLEMEN

- We stellen een daling vast van het aantal personen dat verklaart problemen ondervonden te hebben (2014: **50,1%**; 2015: **46,2%**).
- De 15- tot 44-jarigen en de inwoners van Wallonië en Brussel verklaren het meest één of meerdere problemen te hebben ondervonden.
- Het soort problemen dat het vaakst optrad: problemen gelinkt aan de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik).
- Bij het optreden van één of meerdere problemen heeft 92% daarop gereageerd / contact opgenomen met de operator.
- Voor 92% van de personen bestond de reactie uit het contacteren van de operator via e-mail, telefoon of website.
- In geval van onderbreking wist 43,5% niet dat ze daarvoor een schadevergoeding konden vragen aan hun operator.

3.5 Vergelijking

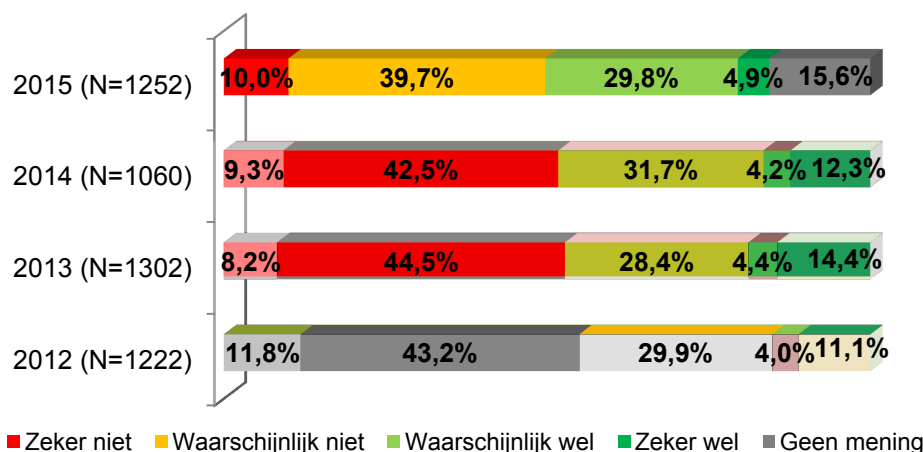
Het vierde deel van de vragenlijst richt zich op de vergelijking van de aanbiedingen van de operatoren, alsook het gebruik van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT.

DENKT U DAT U MOMENTEEL HET GOEDKOOPSTE AANBOD OP DE MARKT GEBRUIKT OP BASIS VAN UW GEBRUIKERSPROFIEL?

We stellen vast dat **39,7%** van de bevroegden denkt dat ze waarschijnlijk niet het goedkoopste aanbod op de markt gebruiken in functie van hun gebruikersprofiel. Eén op tien denkt zelfs zeker niet het goedkoopste aanbod op de markt te gebruiken.

Aan de andere kant zien we dat **29,8%** van de bevroegden denkt waarschijnlijk wel het goedkoopste aanbod op de markt te gebruiken in functie van hun gebruikersprofiel en **4,9%** is er trouwens zeker van te beschikken over het goedkoopste aanbod op de markt.

Figuur 34 : Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel (N=1252)



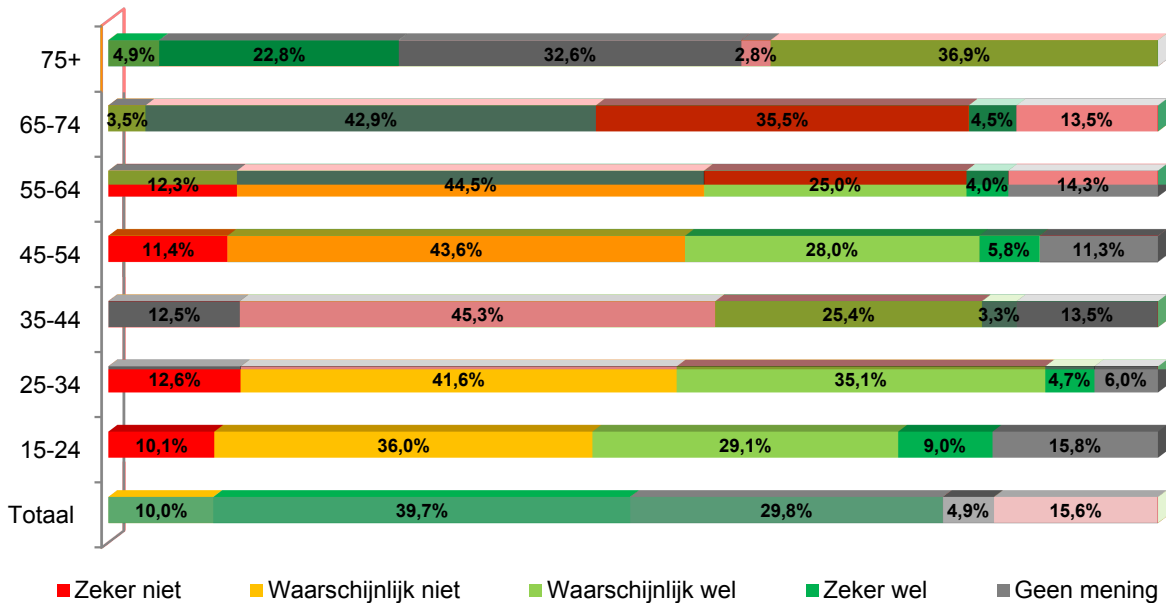
Uit tabel 26 blijkt dat er weinig verschil is tussen de resultaten van de mannen en die van de vrouwen. We noteren evenwel dat er beduidend meer vrouwen geen mening daarover hadden (**19,2%** tegenover **11,8%** van de mannen).

Tabel 26 : Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Waarschijnlijk niet	241	39,7%	256	39,7%	497	39,7%
Waarschijnlijk wel	196	32,3%	177	27,4%	373	29,8%
Zeker niet	67	11,1%	58	9,0%	125	10,0%
Zeker wel	31	5,1%	30	4,6%	61	4,9%
Geen mening	72	11,8%	124	19,2%	196	15,6%
Totaal	608	100,0%	644	100,0%	1252	100,0%

Figuur 35 laat toe de resultaten te analyseren in functie van de verschillende leeftijdscategorieën. Het valt onmiddellijk op dat er minder 75-jarigen en ouder denken dat ze waarschijnlijk niet of zeker niet het goedkoopste aanbod op de markt gebruiken. 36,9% van hen heeft echter 'geen mening' opgegeven.

Figuur 35 : Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel – naar leeftijdsklasse



IN WELKE MATE VINDT U HET GEMAKKELIJK OM VOOR DE VERSCHILLENDE OPERATOREN EEN VERGELIJKING TE MAKEN TUSSEN DE AANGEBODEN DIENSTEN ENERZIJD EN DE GEVRAAGDE PRIJZEN ANDERZIJD?

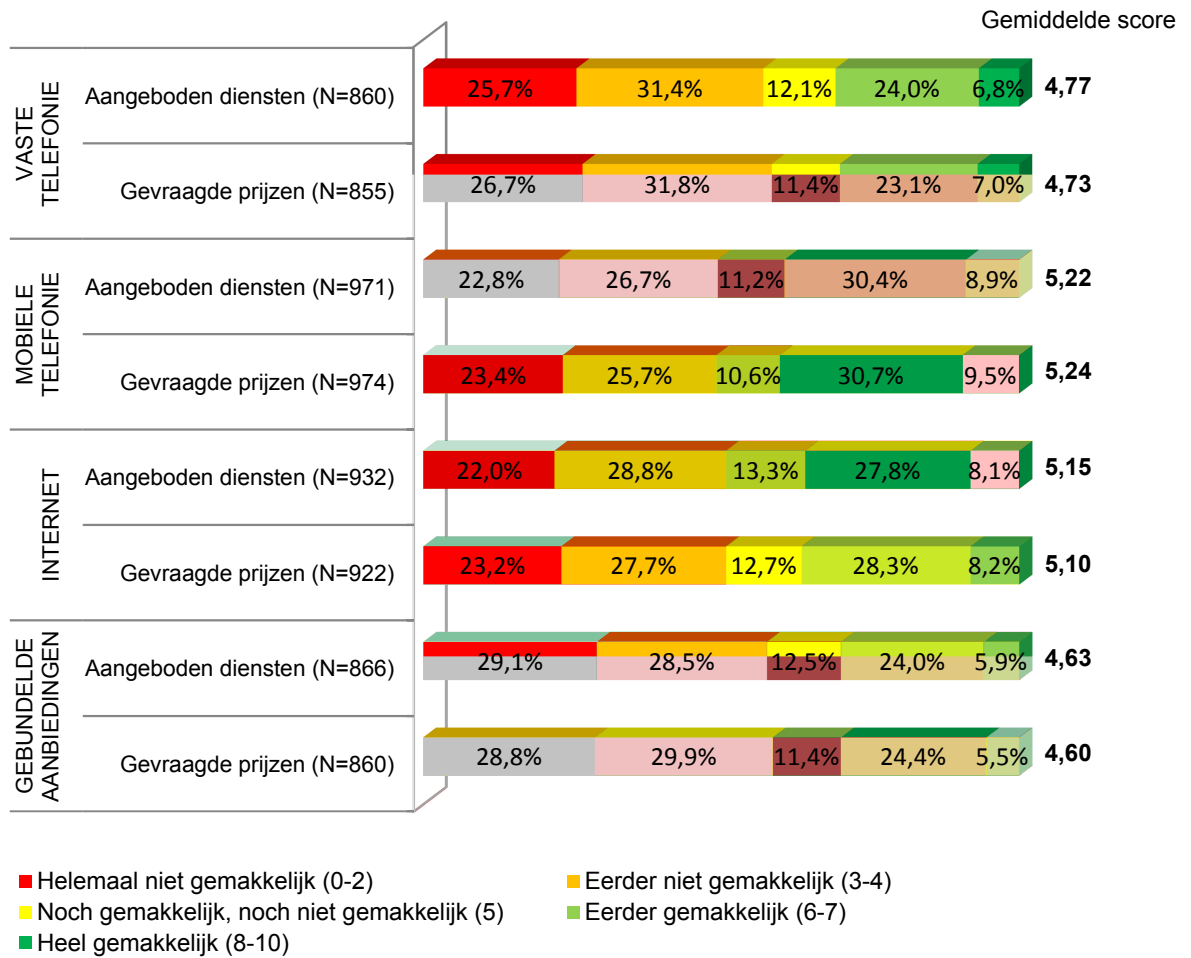
De verschillende resultaten werden samengevoegd in figuur 36.

De bevrageden kenden een score van 1 tot 10 toe aan de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten en de gevraagde prijzen voor verschillende diensten: vaste telefonie, mobiele telefonie, internettoegang en de gebundelde aanbiedingen. Over het geheel genomen blijkt dat de bevrageden vinden dat het eerder niet gemakkelijk (score van 3 of 4), zelfs helemaal niet gemakkelijk (score van 0 tot 2) is om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen.

We zien wel dat de gemiddelde scores van mobiele telefonie en internettoegang iets hoger liggen dan voor vaste telefonie en gebundelde aanbiedingen:

- Voor mobiele telefonie kende 39,3% van de bevrageden een score toe van 6 of 7 voor de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten en 8,9% kende daarvoor een score van 8 of hoger toe. Voor wat betreft de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de prijzen op de markt voor mobiele telefonie, kende 30,7% van de bevrageden een score van 6 of 7 toe en 9,5% kende daarvoor een score van 8 of hoger toe.
- Inzake de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de aanbiedingen voor internettoegang, kende 35,9% van de bevrageden een score toe van 6 of hoger voor de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten en 36,5% kende een score toe van 6 of hoger voor de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de gevraagde prijzen.

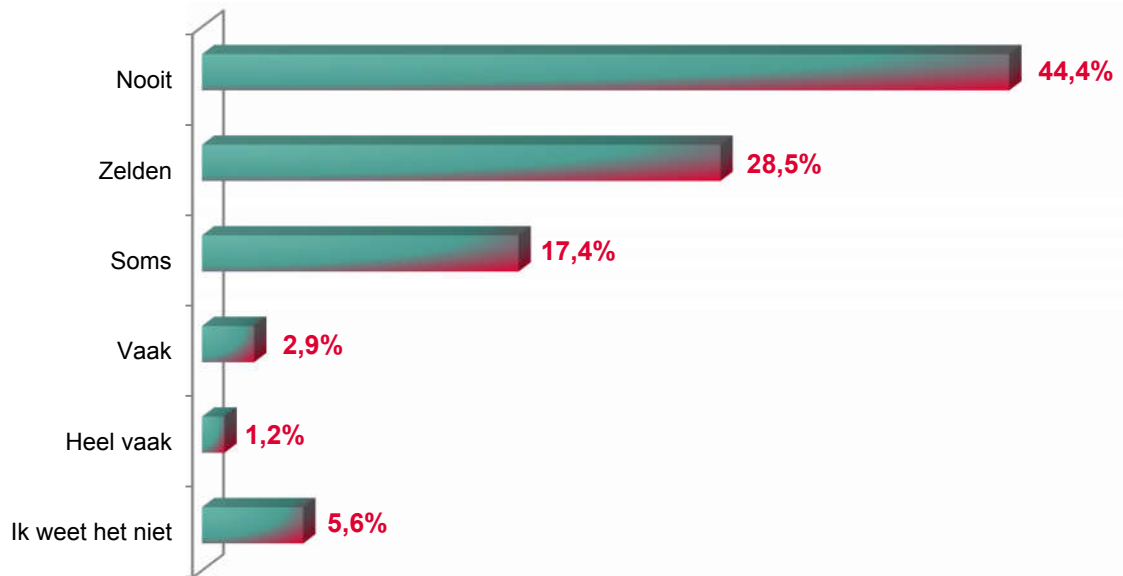
Figuur 36 : Vergelijking van de operatoren m.b.t. gevraagde prijzen en aangeboden diensten



HOE VAAK HEEFT U HET AFGELOPEN JAAR VERGELIJKINGSWEBSITES VOOR DE KOSTEN VAN TELECOMMUNICATIEDIENSTEN (TELEFONIE, INTERNET, TELEVISIE, GEBUNDELDE AANBIEDINGEN) GERAADPLEEGD?

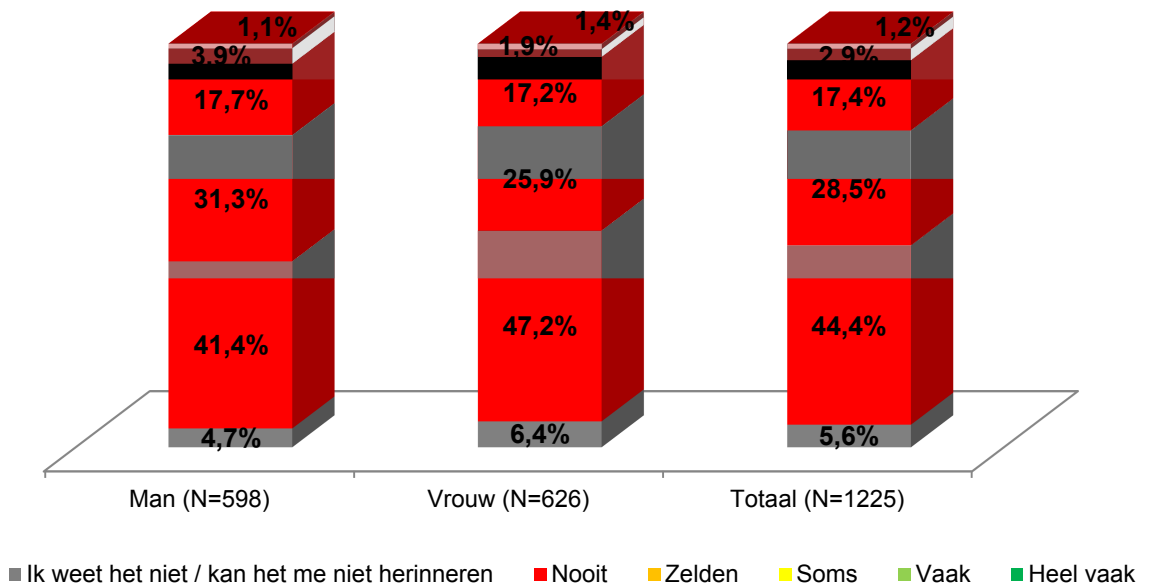
Figuur 37 toont hoe vaak de vergelijkingswebsites het afgelopen jaar werden geraadpleegd door de bevrageden. We zien dat **44,4%** van de bevrageden nooit een vergelijkingswebsite heeft geraadpleegd. Bij diegenen die reeds een vergelijkingswebsite hadden geraadpleegd deed slechts **2,9%** dit vaak en **1,2%** zeer vaak. **28,5%** van de bevrageden raadpleegde zelden vergelijkingswebsites in de loop van het afgelopen jaar. **17,7%** van de bevrageden verklaart soms vergelijkingswebsites te hebben geraadpleegd in de loop van het afgelopen jaar.

Figuur 37 : Frequentie van raadplegen vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten



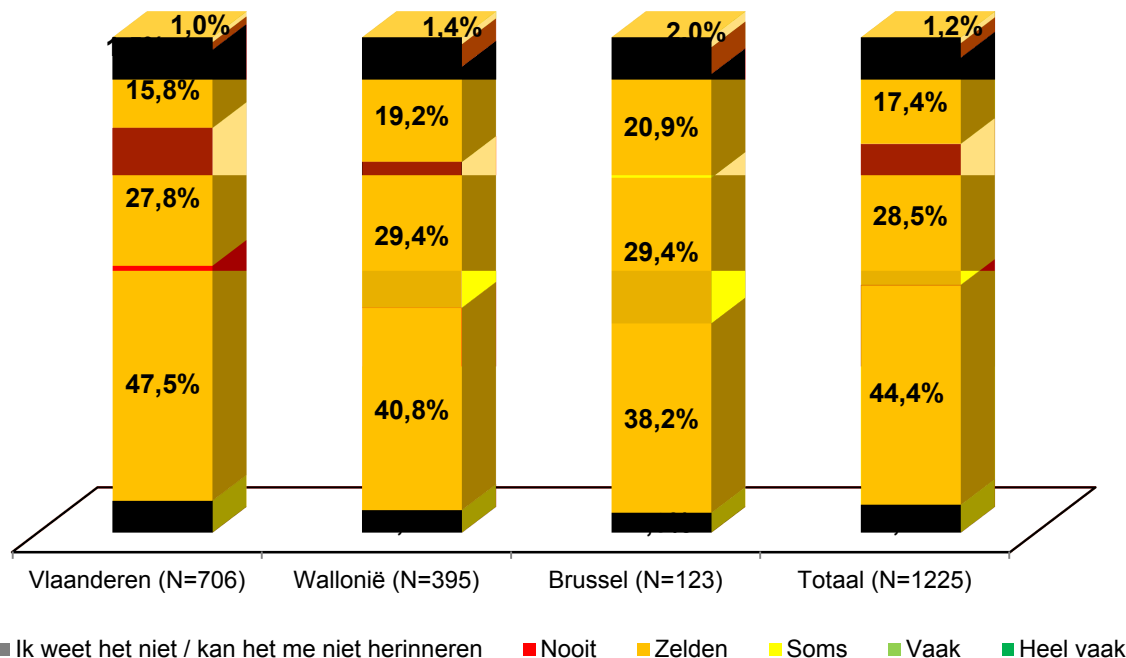
Uit de verdeling naar geslacht (figuur 38) zien we beduidend meer mannen die verklaren vaak gebruik gemaakt te hebben van vergelijkingswebsites (3,9% tegenover 1,9% van de vrouwen). We zien ook een significant verschil tussen mannen en vrouwen die verklaren zelden vergelijkingswebsites te raadplegen (31,3% tegenover 25,9% van de vrouwen).

Figuur 38 : Frequentie van raadplegen vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten – naar geslacht



We zien ook verschillen tussen de verschillende regio's. Aanzienlijk minder bevroagde Vlamingen verklaren dat ze vaak vergelijkingswebsites raadplegen.

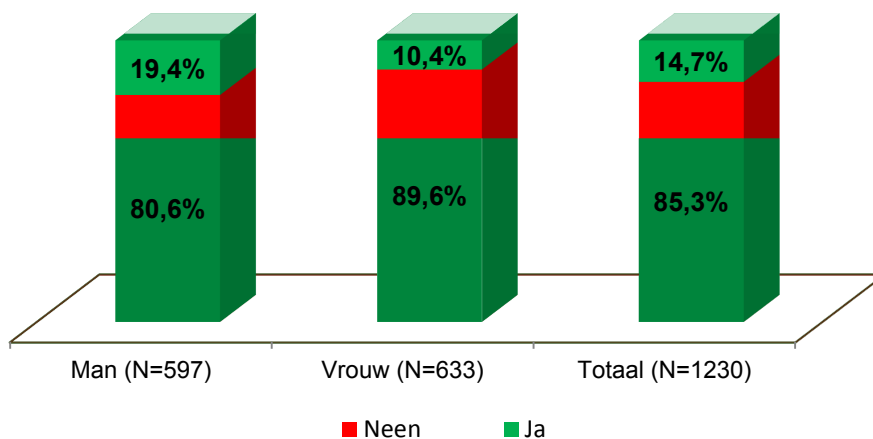
Figuur 39 : Frequentie van raadplegen vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten – naar gewest



KENDE U HET BIPT VOORDAT U DEZE VRAGENLIJST ONTVING?

85,3% van de bevroagden verklaart dat ze het BIPT niet kende voordat ze deze vragenlijst ontving. 19,4% van de mannen en 10,4% van de vrouwen verklaren dat ze het BIPT kenden voordat ze deze vragenlijst ontvingen. We zien dus een significant verschil van 9% tussen beiden.

Figuur 40 : Kennis BIPT – naar geslacht



HEBT U REEDS GEBRUIK GEMAAKT VAN HET TARIEF-VERGELIJKINGSPROGRAMMA VAN HET BIPT?

We stellen vast dat **86%** van de bevroegden nooit gebruik gemaakt heeft van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT. **18,2%** heeft er echter wel van gehoord.

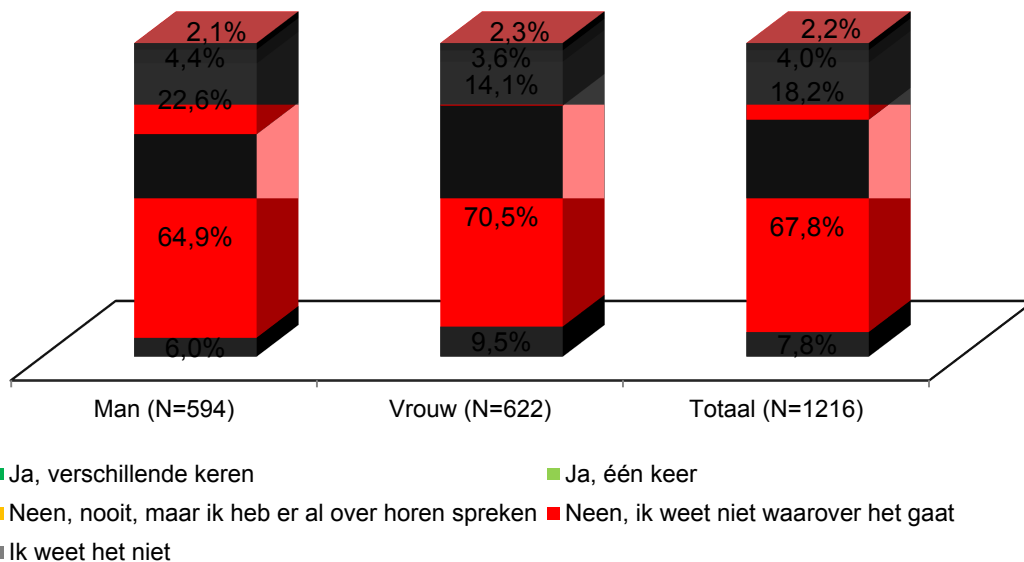
Slechts **6,2%** verklaart reeds gebruik te hebben gemaakt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT. **2,2%** verklaart reeds herhaaldelijk gebruik te hebben gemaakt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT.

Tabel 27 : Gebruik en kennis van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT: www.bestetarief.be

	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één keer	32	2,7%	44	3,3%	58	5,1%	48	4,0%
Ja, verschillende keren	8	,7%	14	1,1%	15	1,3%	27	2,2%
Neen, nooit, maar ik heb er al over horen spreken	352	29,2%	484	36,0%	451	39,6%	222	18,2%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	756	62,8%	741	55,2%	569	50,0%	824	67,8%
Ik weet het niet	56	4,6%	59	4,4%	45	4,0%	95	7,8%
Totaal	1204	100,0%	1344	100,0%	1138	100,0%	1216	100,0%

Figuur 41 geeft een overzicht van de antwoorden die werden gegeven door mannen en vrouwen. We zien dat mannen meer op de hoogte blijken te zijn van het bestaan van het tarief-vergelijkingsprogramma (**22,6%** tegenover **14,1%** van de vrouwen).

Figuur 41 : Gebruik van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT: www.bestetarief.be – naar geslacht



ZO JA, WANNEER HEBT U DAT DAN HET LAATST GEBRUIKT?

Van de personen die geantwoord hadden dat ze reeds gebruik gemaakt hadden van het tarief-vergelijkingprogramma, verklaart één op twee (56,3%) dit gebruikt te hebben gedurende de afgelopen 12 maanden.

Tabel 28 : Laatste gebruik van tarief-vergelijkingprogramma van BIPT (indien “Ja” op vraag 30)

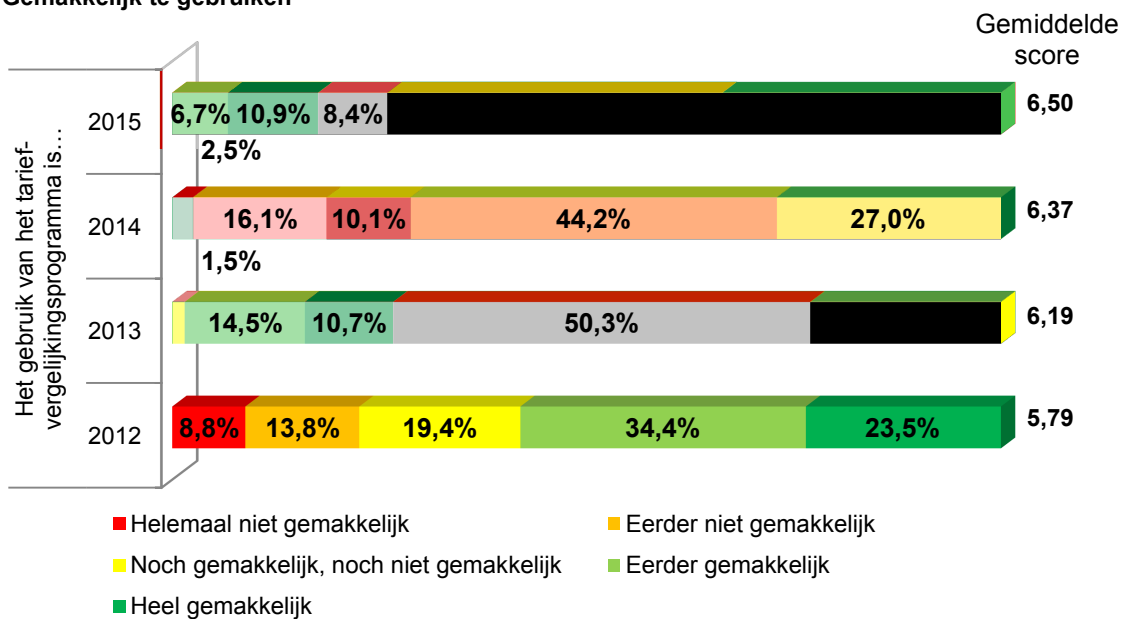
	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden	43	56,3%
Meer dan een jaar geleden	24	32,3%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	9	11,3%
Totaal	76	100,0%

INDIEN U HET TARIEF-VERGELIJKINGSPROGRAMMA VAN HET BIPT REEDS HEBT GEBRUIKT, ZOU U DAN ZEGGEN DAT...:

De bevroagden die het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT reeds gebruikt hadden moesten hun gebruikservaring beoordelen op twee aspecten: het gebruiksgemak en de relevantie van de resultaten. Algemeen blijken de gebruikers van het tarief-vergelijkingprogramma vrij positief te zijn over het gebruiksgemak, alsook over de relevantie van de resultaten.

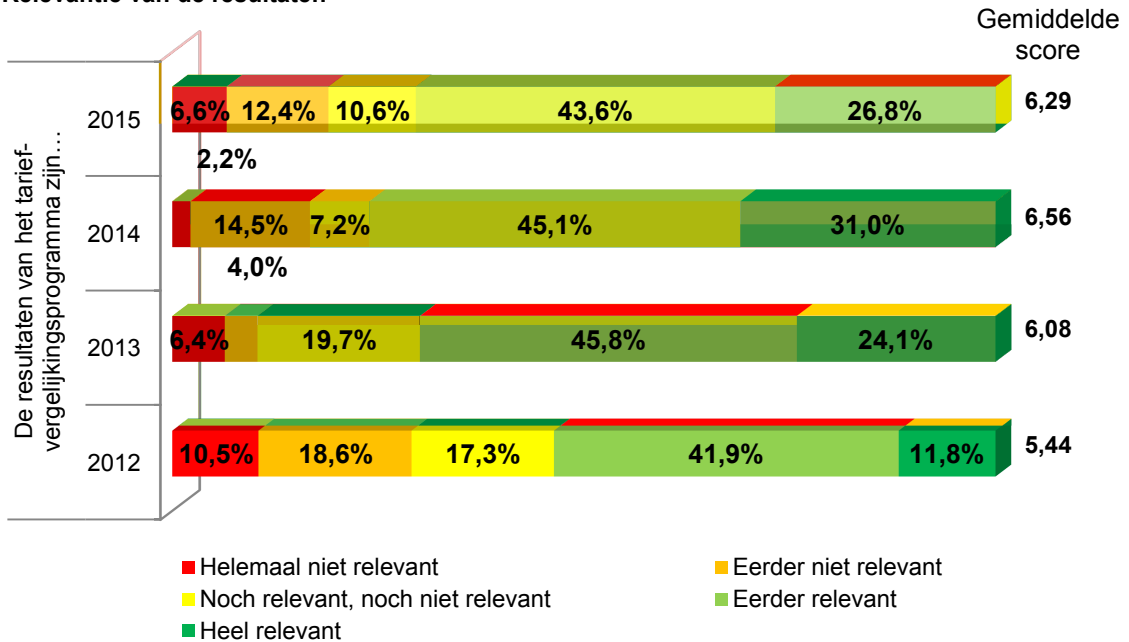
Inzake het gebruiksgemak zien we dat 74% van de bevroagden die het tarief-vergelijkingprogramma reeds gebruikt hadden, een score van 6 of hoger toekennen aan het gebruiksgemak, wat betekent dat ze het gebruik van het tarief-vergelijkingprogramma redelijk gemakkelijk of heel gemakkelijk vinden. 6,7% verklaart dat het helemaal niet gemakkelijk is om te gebruiken.

Figuur 42 : Gebruikservaring tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be – Gemakkelijk te gebruiken



Inzake de relevantie van de resultaten vindt **61,5%** van de personen die het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT gebruiken dat de resultaten redelijk of zelfs heel relevant zijn. 6,6% van de personen kende een score toe van 2 of minder, wat betekent dat ze vinden dat de resultaten van het tarief-vergelijkingprogramma helemaal niet relevant zijn.

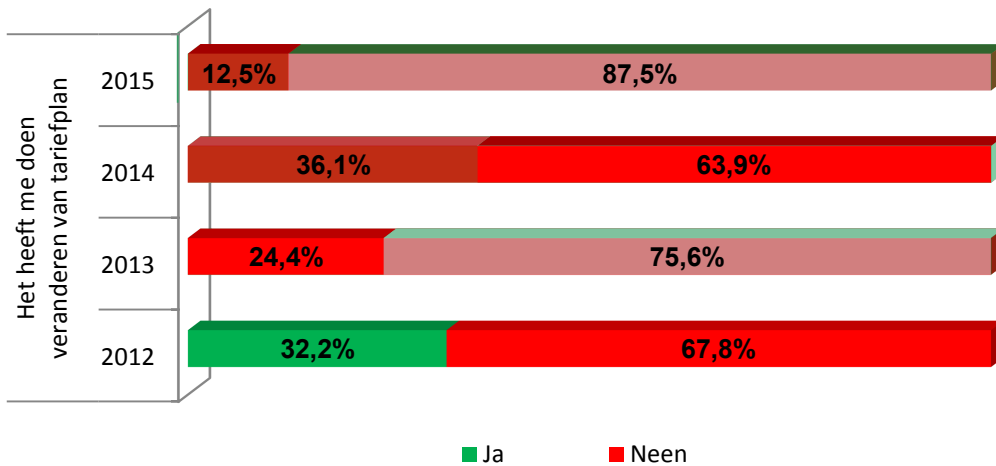
Figuur 43 : Gebruikservaring tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be – Relevantie van de resultaten



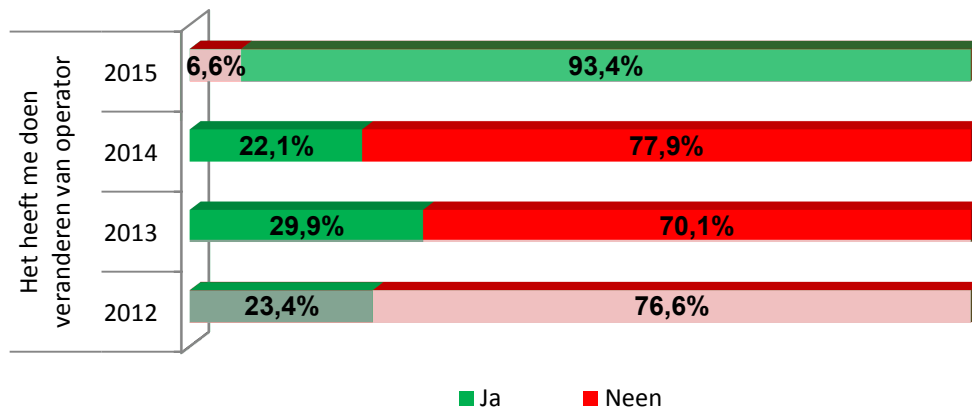
INDIEN U HET TARIEF-VERGELIJKINGSPROGRAMMA VAN HET BIPT REEDS HEBT GEBRUIKT, BENT U HIERDOOR DAN VERANDERD VAN TARIEFPLAN EN/OF VAN OPERATOR?

Op de vraag of het gebruik van het tarief-vergelijkingprogramma geleid had tot een verandering van tariefplan en/of van operator, stelt **12,5%** veranderd te zijn van tariefplan na het tarief-vergelijkingprogramma te hebben geraadpleegd. Slechts **6,6%** was veranderd van operator.

Figuur 44 : Verandering van tariefplan gelinkt aan tarief-vergelijkingprogramma BIPT: www.bestetarief.be



Figuur 45 : Verandering van operator gelinkt aan tarief-vergelijkingsprogramma BIPT: www.bestetarief.be



CONCLUSIE OVER DE VERGELIJKING

Aangaande de mening van de gebruikers over het aanbod waarover ze beschikken:

- 39,7% van de personen denkt dat ze waarschijnlijk niet het goedkoopste aanbod op de markt gebruiken in functie van hun gebruikersprofiel.
- 10,0% van de gebruikers denkt dat ze zeker niet het goedkoopste aanbod gebruiken in functie van hun gebruikersprofiel.

Betreffende de vergelijking van de gevraagde prijzen en aangeboden diensten:

- Het bleek vrij moeilijk om een vergelijking te maken van de door de operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen, de hoogste gemiddelde scores zijn voor mobiele telefonie (5,22 voor de aangeboden diensten en 5,24 voor de prijzen).

Betreffende het gebruik van de vergelijkingswebsites:

- 44,4% van de personen verklaart dat ze nooit vergelijkingswebsites voor aanbiedingen geraadpleegd hebben.

Betreffende het BIPT:

- 85,3% van de personen verklaart dat ze het BIPT niet kenden voordat ze deze vragenlijst ontvangen hadden.

Betreffende het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be:

- 67,8% van de personen weet niet waarover het gaat en slechts 6,2% van de personen heeft het tarief-vergelijkingsprogramma gebruikt;
- 56,3% van de personen die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, deed dit in de 12 afgelopen maanden;
- 74% van de personen die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, verklaart dat het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk is om te gebruiken;
- 70,4% van de personen die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, verklaart dat de resultaten redelijk relevant of zelfs heel relevant zijn;
- 12,5% van de personen die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, verklaart veranderd te zijn van tariefplan na het raadplegen van de resultaten verkregen door het tarief-vergelijkingsprogramma;
- 6,6% van de personen die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, verklaart veranderd te zijn van operator na het raadplegen van de resultaten verkregen door het tarief-vergelijkingsprogramma.

3.6 Verandering van operator & transparantie

Dit onderdeel peilt naar de verandering van operator voor de verschillende diensten, alsook naar de transparantie van de door de operatoren verstrekte informatie.

3.6.1 Gebundelde aanbiedingen («packs»)

BENT U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR VERANDERD VAN OPERATOR VOOR GEBUNDELDE AANBIEDINGEN (« PACKS »)?

Betreffende de gebundelde aanbiedingen of packs blijkt dat **19,5%** van de bevroegden veranderd is van operator voor deze dienst.

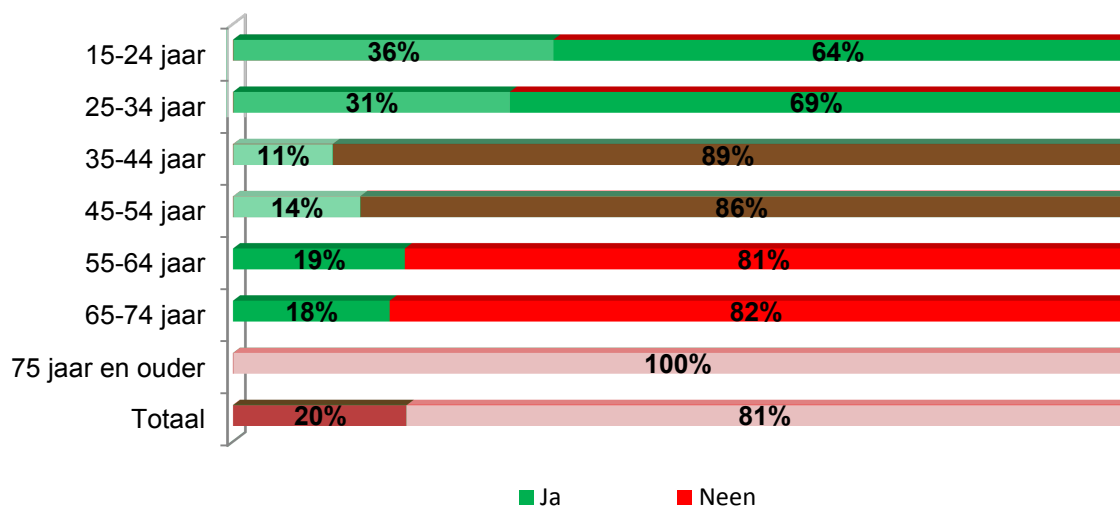
We merken op dat er aanzienlijk meer vrouwen dan mannen veranderd zijn van operator (**22,4%** tegenover **16,9%** van de mannen).

Tabel 29 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ("pack") ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	74	16,9%	91	22,4%	165	19,5%
Neen	364	83,1%	315	77,6%	679	80,5%
Totaal	438	100,0%	406	100,0%	844	100,0%

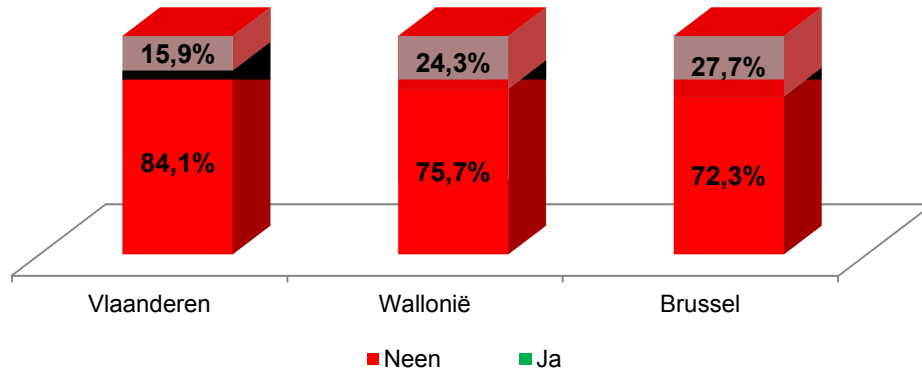
Naar leeftijd beschouwd, zien we dat de leeftijdscategorieën 15-24 jaar en 25-34 jaar verklaard hebben het vaakst te zijn veranderd van operator in de afgelopen drie jaar (15-24 jaar: **36,0%**; 25-34 jaar: **31,1%**). In vergelijking met de andere leeftijdscategorieën, merken we dat de waargenomen verschillen met de leeftijdscategorieën 35-44 jaar en 45-54 jaar statistisch significant zijn (15-24 jaar: **36,0%**; 25-34 jaar: **31,1%**; 35-44 jaar: **11,2%**; 45-54 jaar: **14,3%**).

Figuur 46 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ("pack") ? – naar leeftijdsklasse



We zien ook significante verschillen tussen de regio's. Veel meer Walen en Brusselaars zijn veranderd van operator van gebundelde aanbiedingen in de loop van de afgelopen drie jaar (Wallonië **24,3%**; Brussel: **27,7%**; Vlaanderen: **15,9%**).

Figuur 47 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ("pack") ? – naar gewest

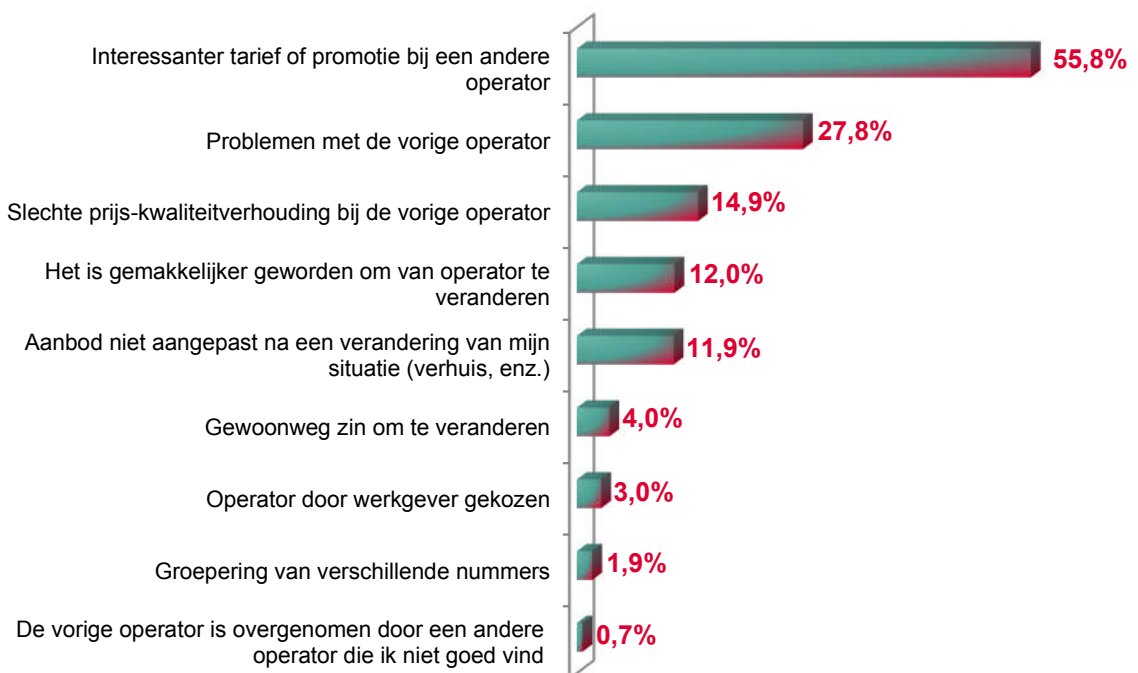


INDIEN JA, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) VAN DEZE VERANDERING?

Van de bevroegden die in de afgelopen drie jaar van operator veranderd zijn, wilden we de redenen daarvan achterhalen. Twee redenen worden vaak aangeduid, namelijk "Interessanter tarief of promotie bij een andere operator" (**55,8%**), en "Problemen met de vorige operator" (**27,8%**).

Verder wordt door **14,9%** van de respondenten de reden "Slechte prijs-kwaliteitverhouding van de vorige operator" vernoemd en telkens **12,0%** geeft aan dat ze van operator veranderd zijn omdat "Het gemakkelijker geworden is om van operator te veranderen" en het "Aanbod niet aangepast is na een verandering van mijn situatie".

Figuur 48 : Redenen om te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding (N=165) – meerdere antwoorden mogelijk



INDIEN U VAN OPERATOR VOOR GEBUNDELDE AANBIEDINGEN (PACKS) VERANDERD BENT, IS DIE VERANDERING DAN VLOT VERLOPEN?

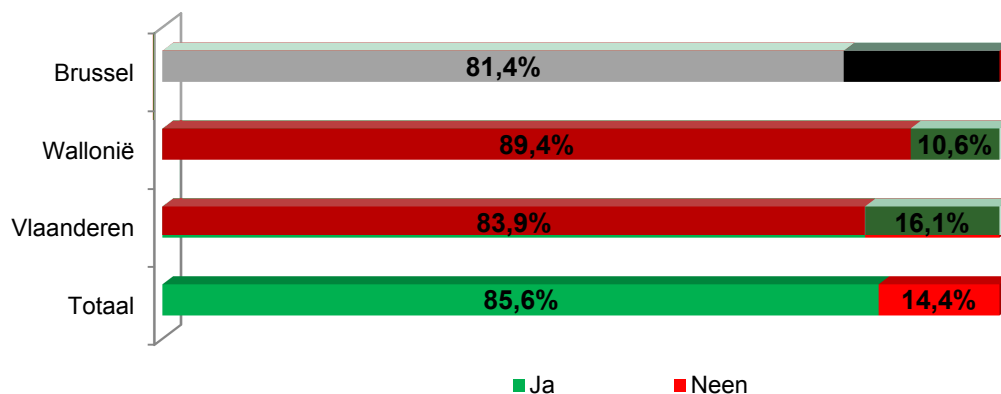
Naast de redenen van de verandering, werd er gepeild of de verandering al dan niet verlopen was. Het blijkt dat de verandering vlot verlopen is bij 85,6% van de bevrageden.

Uit de verdeling naar geslacht (tabel 30) blijkt dat de verandering vlot verlopen is bij significant meer mannen dan vrouwen (93,9% tegenover 78,8% van de vrouwen).

Tabel 30 : Is het veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieder vlot verlopen ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	68	93,9%	71	78,8%	139	85,6%
Neen	4	6,1%	19	21,2%	23	14,4%
Totaal	72	100,0%	90	100,0%	163	100,0%

Figuur 49 : Is het veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieder vlot verlopen ? – naar gewest



INDIEN DE VERANDERING NIET VLOT VERLOPEN IS, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) HIERVAN?

De bevrageden bij wie de verandering niet vlot verlopen is, gaven daarvoor twee hoofdredenen op. 48,5% haalde « Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering » aan als voornaamste reden. De tweede reden die door de bevrageden bij wie de verandering niet vlot verlopen is, werd aangehaald is « De vertraging bij het verstrekken van de dienst » (45,2%).

Tabel 31 : Redenen waarom het veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieder niet vlot is verlopen (meerdere antwoorden mogelijk) (N=23)

	N	%
Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering	11	48,5%
Vertraging bij het verstrekken van de dienst	11	45,2%
Dubbele facturering	7	29,8%
Kosten hoger dan aangekondigd	6	25,7%
Technicus die de vastgelegde datum niet naleeft	2	10,0%
Te snelle afsluiting van de vorige dienst	2	8,3%

INDIEN U IN DE AFGELOPEN 3 JAAR NIET VERANDERD BENT VAN AANBIEDER, WAT WAS (WAREN) DE REDEN(EN) HIERVAN?

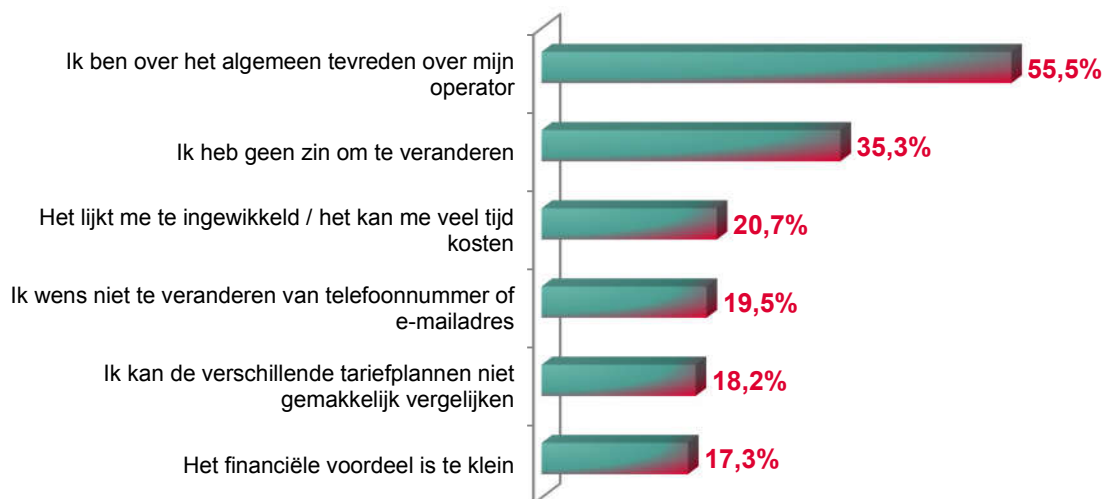
De respondenten die in de afgelopen drie jaar niet van operator veranderd zijn, moesten ook de redenen opgeven waarom ze niet van operator veranderd waren.

Figuur 50 toont de redenen die het meest werden aangeduid door de bevroagden. De hoofdreden is dat de personen over het algemeen tevreden zijn over hun operator (**55,5%**), gevolgd door het feit dat men geen zin heeft om te veranderen (**35,3%**). **20,7%** van de bevroagden verklaart niet van aanbieder te zijn veranderd omdat hen dit te ingewikkeld leek of omdat hen dit te veel tijd zou kosten. We merken ook op dat **19,5%** van de bevroagden verklaart niet van aanbieder te zijn veranderd omdat ze niet van telefoonnummer of e-mailadres wilden veranderen.

In het vorige deel zagen we dat de respondenten de gemakkelijheid om een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten en gevraagde prijzen van de verschillende operatoren voor gebundelde aanbiedingen, redelijk negatief beoordeelden. Het niet gemakkelijk kunnen vergelijken van de verschillende tariefplannen is voor **18,2 %** van de bevroagden die niet van operator veranderd zijn, een reden om niet te veranderen van aanbieder.

Ten slotte zien we dat **17,3%** van de bevroagden denkt dat het financiële voordeel ervan te klein is.

Figuur 50 : Voornaamste redenen om niet te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding (N=679) – meerdere antwoorden mogelijk



In tabel 32 worden de redenen om niet te veranderen verdeeld naar geslacht. Slechts één groot verschil tussen de mannen en vrouwen kan hier vastgesteld worden, namelijk meer vrouwen dan mannen vinden het moeilijk om de verschillende tariefplannen met elkaar te vergelijken (22,1% tegenover 14,9% van de mannen).

Tabel 32 : Redenen om niet te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding (N=679) – naar geslacht

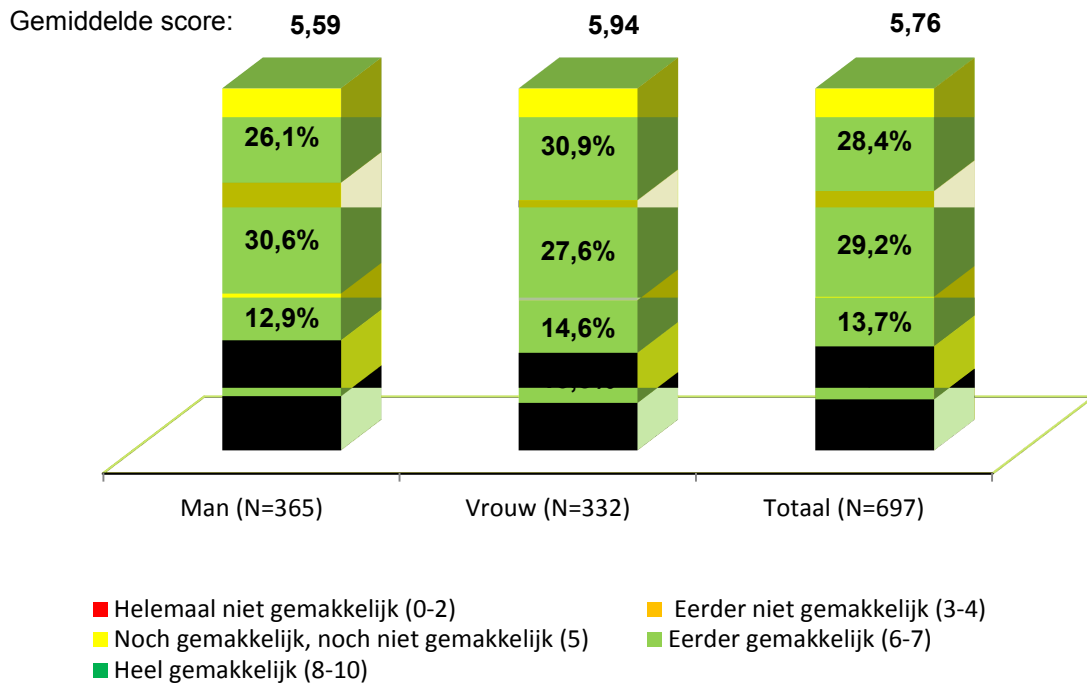
	Man (N =364)		Vrouw (N=315)		Totaal (N=679)	
	N	%	N	%	N	%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	200	54,8%	177	56,3%	377	55,5%
Ik heb geen zin om te veranderen	136	37,5%	103	32,8%	240	35,3%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me veel tijd kosten	78	21,5%	62	19,7%	140	20,7%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres	75	20,5%	58	18,4%	133	19,5%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken	54	14,9%	70	22,1%	124	18,2%
Het financiële voordeel is te klein	65	17,7%	53	16,7%	117	17,3%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)	30	8,3%	28	8,8%	58	8,5%
Mijn operator biedt me de beste prijs-kwaliteitverhouding	29	7,9%	25	7,8%	53	7,9%
Mijn operator is degene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden)	24	6,6%	19	6,2%	43	6,4%
Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek	22	6,1%	13	4,1%	35	5,2%
Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt	15	4,2%	15	4,8%	30	4,4%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen	19	5,1%	9	2,9%	28	4,1%
Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering	10	2,6%	16	5,1%	26	3,8%
Ik ken de andere operatoren op de markt niet	12	3,2%	13	4,1%	24	3,6%
Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen	4	1,0%	0	0,0%	4	0,5%
Andere	9	2,5%	13	3,9%	22	3,2%

OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, HOE GEMAKKELIJK IS HET VOLGENS U OM TE VERANDEREN VAN PROVIDER VAN GEBUNDELDE AANBIEDINGEN (« PACKS »)?

Vervolgens werd aan iedereen die beschikte over een gebundelde aanbieding gevraagd om de gemakkelijheid te beoordelen om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen, en dit middels het toekennen van een score van 0 tot 10, waarbij 0 overeenstemt met “Helemaal niet gemakkelijk” en 10 met “Heel gemakkelijk”. Vastgesteld wordt dat **57,6%** van de respondenten een score toekeende van 5 of hoger. De meeste bevroagden vinden het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen.

Figuur 51 toont ook de resultaten per geslacht. We zien daarbij geen significant verschil tussen mannen en vrouwen.

Figuur 51 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding? – naar geslacht



Tabel 33 omvat alle gemiddelde scores per geslacht en per leeftijdscategorie.

Tabel 33 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van aanbieder van een gebundelde aanbieding? – Gemiddelde scores

	N	Gemiddelde score
Totaal	697	5,76
Man	365	5,59
Vrouw	332	5,94
15-24 jaar	96	6,01
25-34 jaar	132	6,05
35-44 jaar	120	6,20
45-54 jaar	142	5,56
55-64 jaar	105	5,62
65-74 jaar	66	5,16
75 jaar en ouder	36	4,88

3.6.2 Vaste telefonie

BENT U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR VERANDERD VAN OPERATOR VOOR VASTE TELEFONIE?

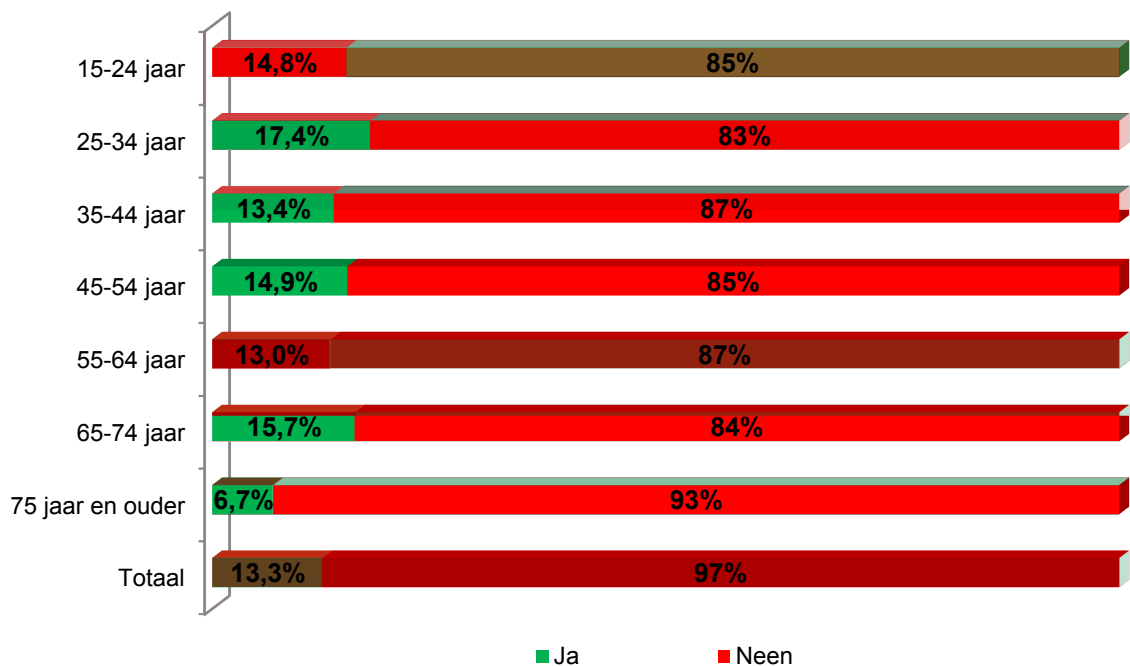
Slechts 13,3% van de bevroegden die vaste telefonie gebruikten in de afgelopen drie jaar zijn veranderd van operator. Er zijn geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen.

Tabel 34 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor vaste telefonie ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	49	12,6%	64	13,9%	113	13,3%
Neen	341	87,4%	395	86,1%	735	86,7%
Totaal	390	100,0%	458	100,0%	848	100,0%

Figuur 52 toont de resultaten per leeftijdscategorie. We stellen daarbij ongeveer dezelfde resultaten per leeftijdscategorie vast, met uitzondering van de 75-jarigen en ouder waar slechts 6,7% van operator voor vaste telefonie veranderd is in de afgelopen drie jaar.

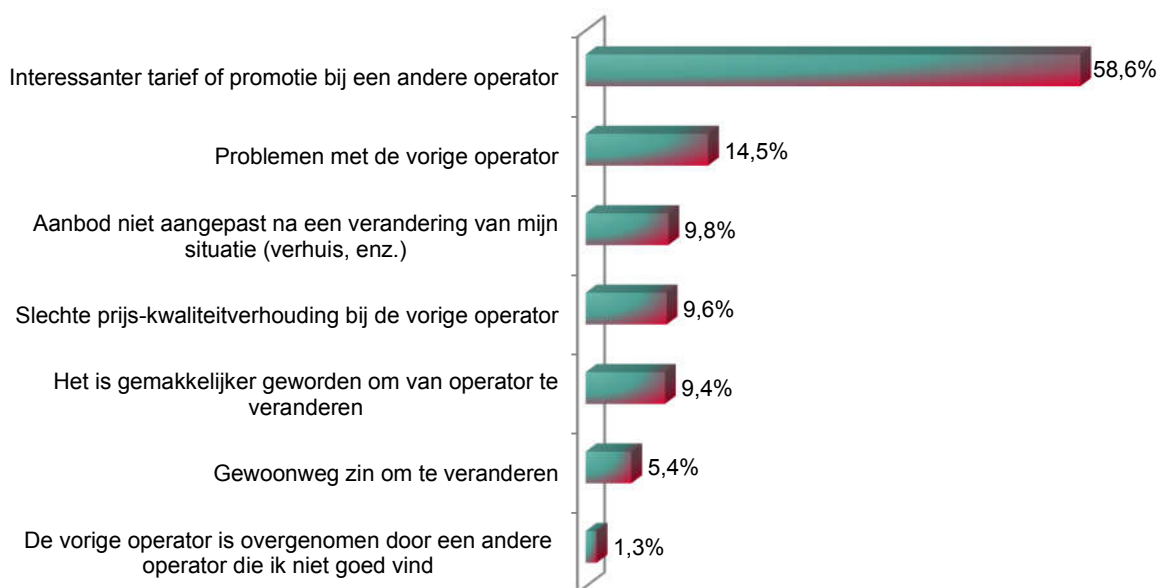
Figuur 52 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor vaste telefonie ? – naar leeftijdsklasse



INDIEN JA, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) VAN DEZE VERANDERING?

De meerderheid van de bevroegden die vaste telefonie gebruiken, verklaart dat de reden van hun verandering van operator een "Interessanter tarief of een promotie bij een andere operator" is (58,6%). 14,5% van de bevroegden gaf "Problemen met de vorige operator" op als reden van de verandering van operator.

Figuur 53 : Redenen om te veranderen van operator voor vaste telefonie (N=113) – meerdere antwoorden mogelijk

**INDIEN U VAN VASTE OPERATOR BENT VERANDERD, IS DE VERANDERING DAN VLOT VERLOPEN?**

85,9% van de respondenten geeft aan dat de verandering van operator voor vaste telefonie vlot verlopen. Uit tabel 35 blijkt dat mannen en vrouwen niet dezelfde ervaring lijken te hebben met de verandering van operator. 20,0% van de vrouwen geven aan dat de verandering niet vlot verlopen is, terwijl slechts 6,6% van de mannen diezelfde mening toegedaan is.

Tabel 35 : Is het veranderen van operator voor vaste telefonie vlot verlopen ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	45	93,4%	48	80,0%	93	85,9%
Neen	3	6,6%	12	20,0%	15	14,1%
Totaal	48	100,0%	60	100,0%	108	100,0%

INDIEN DE VERANDERING NIET VLOT VERLOPEN IS, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) HIERVAN?

De hoofdreden voor het niet vlot verlopen van verandering van operator voor vaste telefonie is de dubbele facturering. De bevrageden gaven ook een vertraging bij het verstrekken van de dienst aan en het feit dat de informatie over de technische mogelijkheden van de verandering onvolledig was.

INDIEN U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR NIET VERANDERD BENT VAN VASTE OPERATOR, WAT WAREN DAN DE REDENEN HIERVAN?

De hoofdreden waarom de bevrageden niet veranderd zijn van vaste operator is het feit dat ze over het algemeen tevreden zijn over hun operator (49,0%). 37,5% van de bevrageden verklaart dat ze geen zin hebben om te veranderen. 15,8% van de bevrageden is niet van operator voor vaste telefonie veranderd omdat dit hen te ingewikkeld leek of hen te veel tijd zou kosten.

We zien ook dat 15,8% van de bevrageden verklaart niet van operator te zijn veranderd omdat ze niet van telefoonnummer wilden veranderen.

Tabel 36 : Redenen om niet te veranderen / om niet veranderd te zijn van operator voor vaste telefonie (N=735) – naar geslacht

	Man (N=341)		Vrouw (N=395)		Totaal (N=735)	
	N	%	N	%	N	%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	181	53,0%	180	45,6%	361	49,0%
Ik heb geen zin om te veranderen	121	35,4%	155	39,2%	275	37,5%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me veel tijd kosten	59	17,3%	57	14,4%	116	15,8%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer	57	16,7%	59	15,0%	116	15,8%
Het financiële voordeel is te klein	55	16,1%	45	11,5%	100	13,7%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken	35	10,2%	52	13,3%	87	11,9%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)	31	9,1%	44	11,3%	75	10,2%
Mijn operator biedt me de beste prijs-kwaliteitverhouding	33	9,8%	27	6,8%	60	8,2%
Mijn operator is degene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden)	13	3,8%	25	6,5%	38	5,2%
Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering	11	3,2%	17	4,2%	28	3,8%
Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt	11	3,3%	16	3,9%	27	3,6%
Ik ken de andere operatoren op de markt niet	10	2,9%	14	3,6%	24	3,3%
Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek	9	2,7%	8	2,1%	18	2,4%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen	7	1,9%	6	1,6%	13	1,7%
Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen	1	0,4%	4	1,0%	6	0,8%

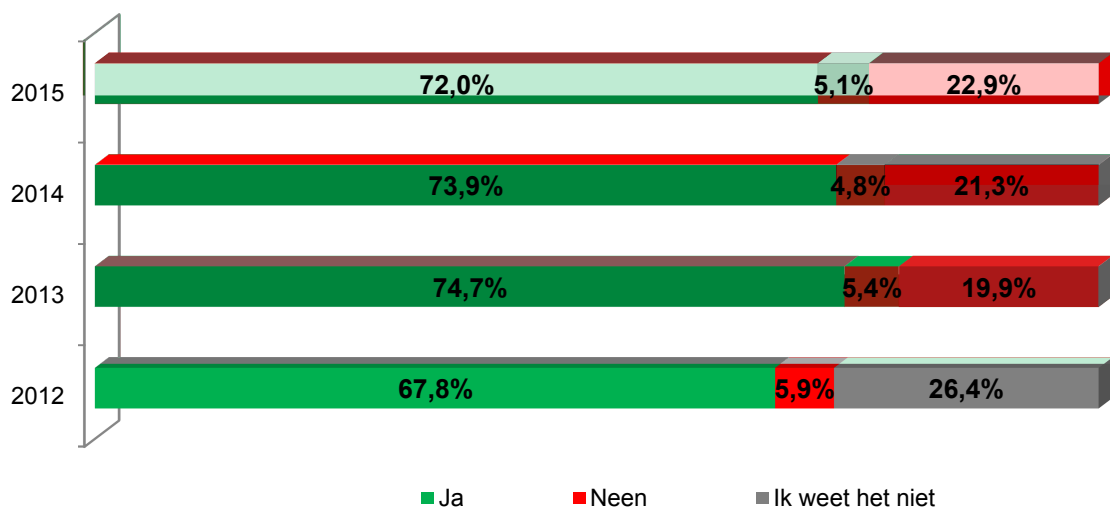
Figuur 54 : Redenen om niet te veranderen van operator voor vaste telefonie (N=735) – meerdere antwoorden mogelijk



DENKT (DACHT) U DAT HET MOGELIJK IS (WAS) OM UW TELEFOONNUMMER VAN UW VASTE LIJN TE BEHOUDEN BIJ VERANDERING VAN OPERATOR?

72,0% van de respondenten verklaart dat zij weten dat zij hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator. Dat betekent dus dat twee personen op drie op de hoogte zijn van de regels inzake overdraagbaarheid van nummers.

Figuur 55 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator ? – naar jaar



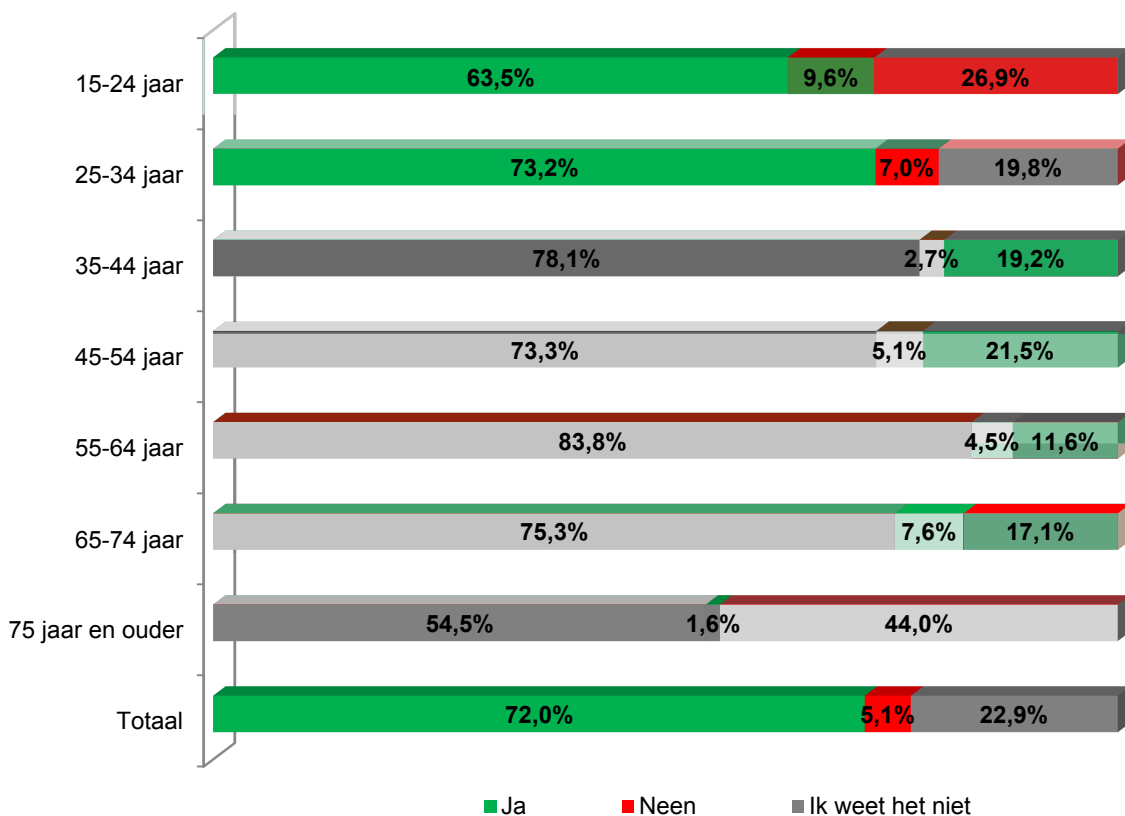
Uit tabel 37 blijkt ook dat vrouwen duidelijk minder op de hoogte zijn van het feit dat ze hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator (68,4% tegenover 76,2% van de mannen).

Tabel 37 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	285	76,2%	293	68,4%	578	72,0%
Neen	20	5,3%	21	4,9%	41	5,1%
Weet niet	69	18,5%	115	26,7%	184	22,9%
Totaal	374	100,0%	429	100,0%	803	100,0%

Figuur 56 toont de resultaten per leeftijdscategorie. Slechts één op de twee 75-jarigen en ouder weet dat ze hun nummer kunnen behouden bij verandering van vaste operator. In vergelijking met de leeftijdscategorieën 35-44 jaar, 45-54 jaar, 55-64 jaar en 65-74 jaar stellen we een significant verschil vast (54,5% tegenover 35-44 jaar: 78,1%; 45-54 jaar: 73,3%; 55-64 jaar: 83,8%; 65-74 jaar: 75,3%). Dat is niet zo bij de jongere leeftijdscategorieën (15-24 jaar en 25-34 jaar) maar we noteren niettemin een groot verschil (75 en ouder: 54,5% tegenover 15-24 jaar: 63,5% en 25-34 jaar: 73,2%).

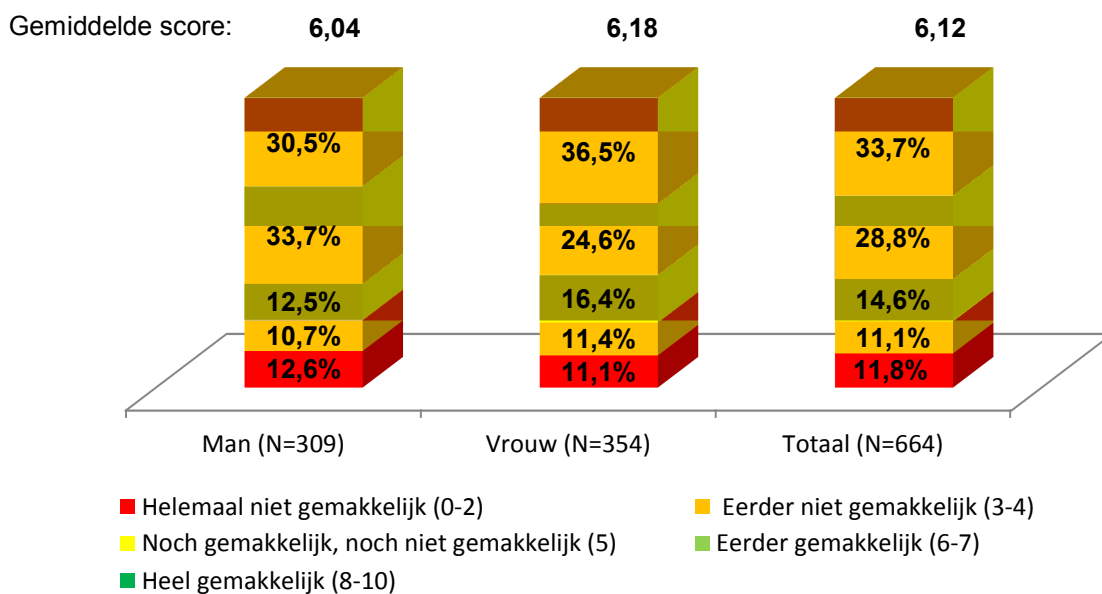
Figuur 56 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator ? – naar leeftijdsklasse



OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, HOE GEMAKKELIJK IS HET VOLGENS U OM TE VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR VASTE TELEFONIE?

Bijna twee op de drie respondenten vinden dat het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk is om te veranderen van operator voor vaste telefonie. We zien dat meer vrouwen dan mannen vinden dat de verandering van vaste operator heel gemakkelijk is (36,5% tegenover 30,5% bij de mannen).

Figuur 57 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van operator voor vaste telefonie ? – naar geslacht



Tabel 38 toont de resultaten per leeftijdscategorie. We stellen geen significante verschillen vast. Er dient evenwel te worden opgemerkt dat de 65-jarigen en ouder vinden dat het minder gemakkelijk is om te veranderen van operator dan de jongste leeftijdscategorieën (gemiddelde score: 65-74 jaar: **5,85**; 75 en ouder: **5,38** tegenover 15-24 jaar: **6,39**; 25-34 jaar: **6,60**).

Tabel 38 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van operator voor vaste telefonie ? – naar leeftijdsklasse

	N	Gemiddelde score
Totaal	664	6,12
Man	309	6,04
Vrouw	354	6,18
15-24 jaar	72	6,39
25-34 jaar	78	6,60
35-44 jaar	100	6,23
45-54 jaar	144	6,16
55-64 jaar	119	6,13
65-74 jaar	75	5,85
75 jaar en ouder	76	5,38

3.6.3 Mobiele telefonie

BENT U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR VERANDERD VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE?

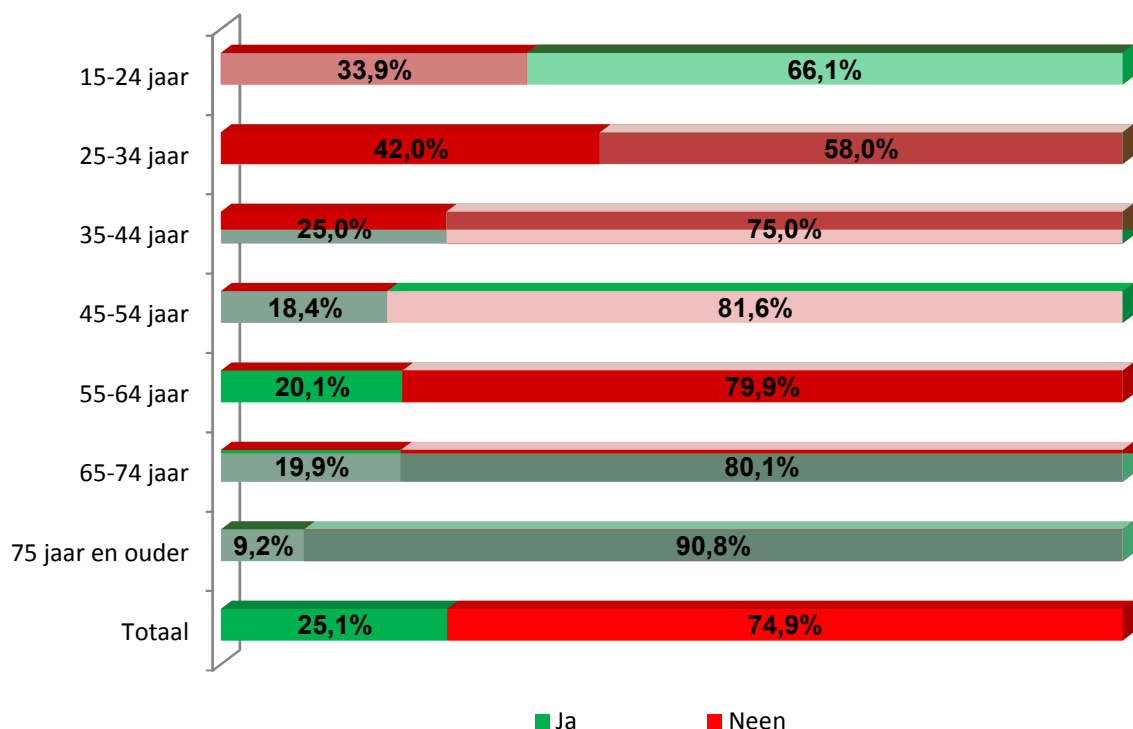
Ongeveer één op vier personen is in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie. In vergelijking met 2014 is dat een significante daling (**29,8%** in 2014). Betreffende de resultaten per geslacht opgenomen in tabel 39, stellen we geen significante verschillen vast.

Tabel 39 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	125	24,1%	139	26,1%	263	25,1%
Neen	394	75,9%	393	73,9%	786	74,9%
Totaal	519	100,0%	531	100,0%	1050	100,0%

Figuur 58 toont de resultaten per leeftijdscategorie. We zien dat het grootste aantal veranderingen in de afgelopen drie jaar plaatsvond in de jongste leeftijdscategorieën van 15-24 jaar en 25-34 jaar. **42,0%** van de leeftijdscategorie 25-34 jaar verklaart te zijn veranderd van operator voor mobiele telefonie in de loop van de afgelopen drie jaar, en dat is aanzienlijk meer dan de oudere leeftijdscategorieën.

Figuur 58 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie ? – naar leeftijdsklasse

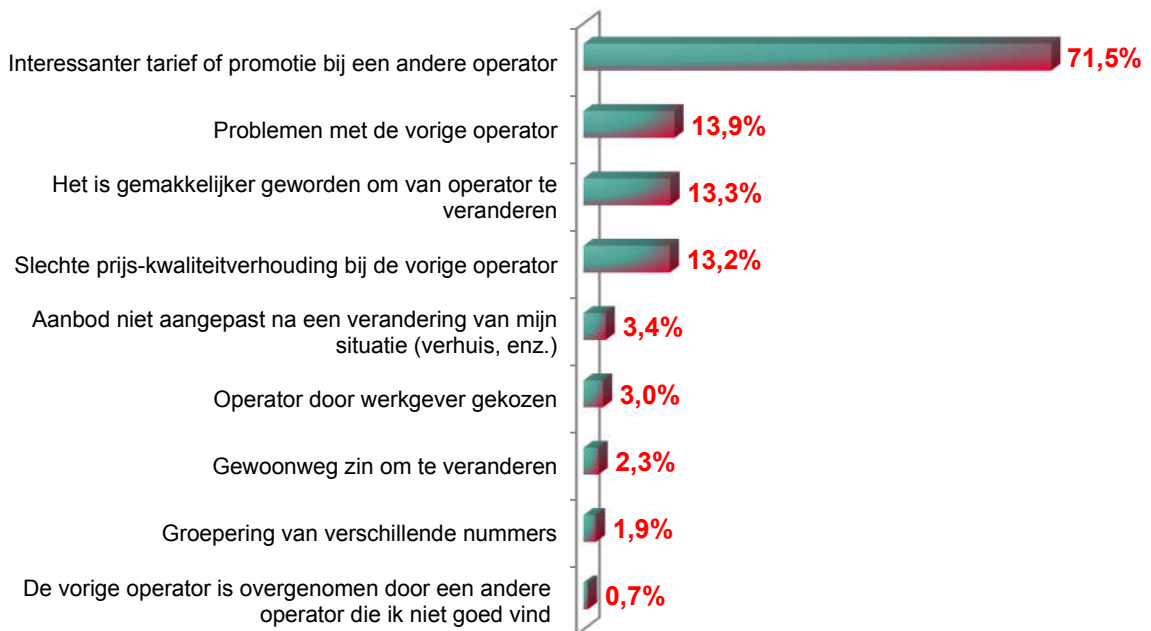


INDIEN JA, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) VAN DEZE VERANDERING?

De hoofdreden van de verandering van operator voor mobiele telefonie is voor **71,5%** van de bevroegden een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator.

Ze halen ook nog drie andere redenen aan: problemen met de vorige operator (**13,9%**), het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen (**13,3%**) en de slechte prijs-kwaliteitverhouding van de vorige operator (**13,2%**).

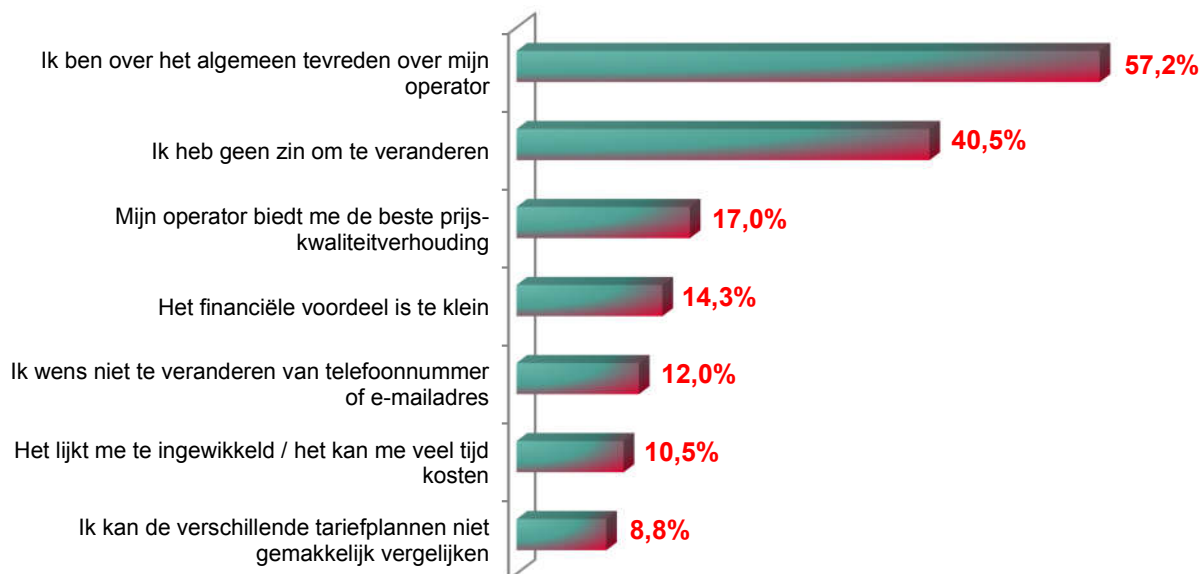
Figuur 59 : redenen om te veranderen van operator voor mobiele telefonie (N=263) – meerdere antwoorden mogelijk

**INDIEN U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR NIET VERANDERD BENT VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) HIERVAN?**

De twee voornaamste redenen waarom de bevroegden niet van operator veranderd zijn, zijn het feit dat ze over het algemeen tevreden waren over hun operator (**57,2%**) en dat ze geen zin hadden om te veranderen (**40,5%**).

De derde reden die werd aangehaald door de respondenten is, net zoals de hoofdreden, gelinkt aan hun huidige operator. **17,0%** verklaart dat hun operator hen de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt en **14,3%** geeft ook aan dat het financiële voordeel dat ze zouden kunnen halen uit een verandering van operator voor mobiele telefonie, te klein is.

Ten slotte zien we dat **12,0%** van de ondervraagden verklaart dat ze niet willen veranderen van telefoonnummer.

Figuur 60 : Redenen om niet te veranderen van operator voor mobiele telefonie (N=786) – naar leeftijdsklasse

DENKT (DACHT) U DAT HET MOGELIJK WAS OM UW MOBIEL TELEFOONNUMMER TE BEHOUDEN BIJ VERANDERING VAN OPERATOR?

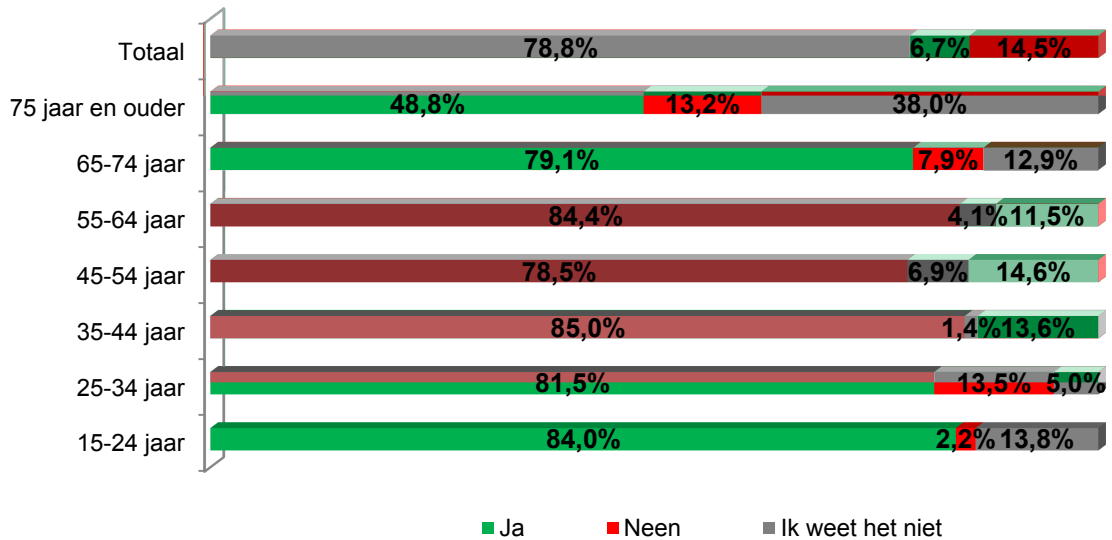
78,8% van de gebruikers van mobiele telefonie die de vraag beantwoord hadden (N=1019), verklaart dat ze op de hoogte waren van het feit dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator. We merken op dat dit aantal daalt sinds 2013 (2013: **83,4%**; 2014: **82,4%**). We stellen geen significante verschillen vast tussen mannen en vrouwen.

Tabel 40 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van mobiele operator ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	381	76,8%	422	80,7%	803	78,8%
Neen	39	7,8%	30	5,7%	69	6,7%
Weet niet	76	15,4%	71	13,6%	148	14,5%
Totaal	496	100,0%	523	100,0%	1019	100,0%

Figuur 61 geeft de verdeling naar leeftijd. We zien een aanzienlijk groot verschil tussen de 15- tot 74-jarigen en de 75-jarigen en ouder.

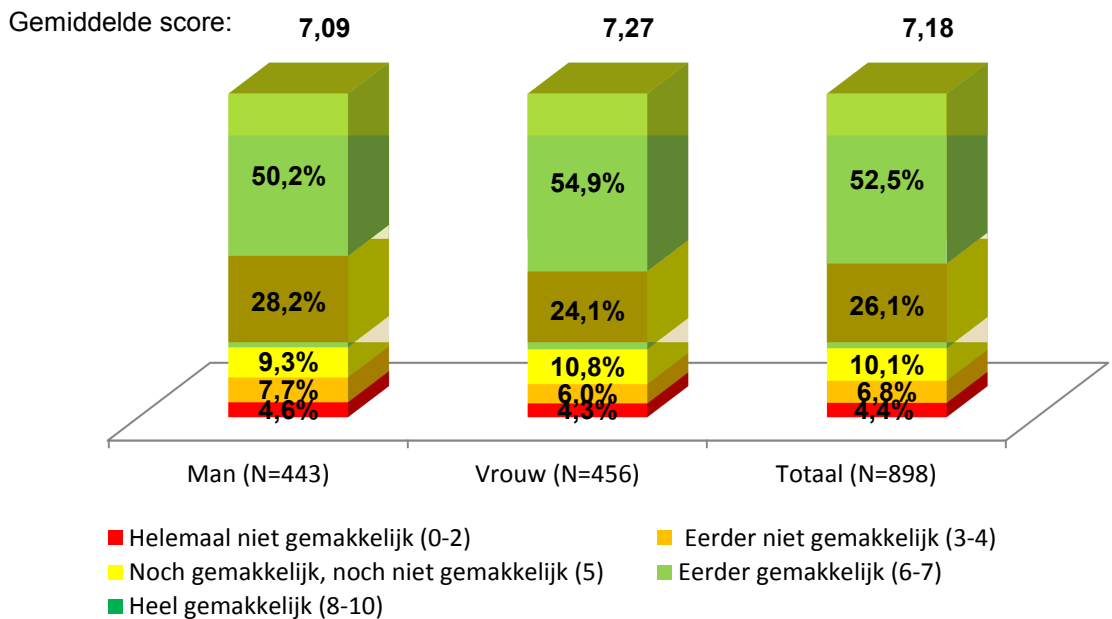
Figuur 61 : Denkt u dat het mogelijk is om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van mobiele operator ? – naar leeftijdsklasse



OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, HOE GEMAKKELIJK IS HET VOLGENS U OM TE VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE?

Eén op twee respondenten vindt dat het heel gemakkelijk is om te veranderen van operator voor mobiele telefonie. In vergelijking met 2014 stellen we een significant verschil vast tussen de gemiddelde scores (6,96 in 2014).

Figuur 62 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van mobiele ? – naar geslacht



Tabel 41 toont de gemiddelde scores per leeftijdscategorie. De 65- tot 74-jarigen hebben gemiddeld de laagste scores toegekend. Verder wordt vastgesteld dat de gemiddelde score bij deze leeftijdscategorie significant lager is dan die van de jongste leeftijdscategorieën, namelijk de 15- tot 24-jarigen en de 25- tot 34-jarigen. De hoogste gemiddelde score wordt trouwens genoteerd bij de 15- tot 24-jarigen.

Tabel 41 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van mobiele telefonie ? – naar leeftijdsklasse

	N	Gemiddelde score
Totaal	898	7,18
Man	443	7,09
Vrouw	456	7,27
15-24 jaar	142	7,70
25-34 jaar	162	7,41
35-44 jaar	154	7,11
45-54 jaar	158	7,21
55-64 jaar	139	7,06
65-74 jaar	80	6,38
75 jaar en ouder	63	6,84

HEEFT UW OPERATOR DE AFGELOPEN DRIE JAAR UW TARIEFPLAN GEWIJZIGD? INDIEN JA, HOE HEBT U DAN GEREAGEERD?

57,3% van de ondervraagde personen die gebruik maken van mobiele telefonie verklaart dat hun operator hun tariefplan niet gewijzigd heeft.

88,2% van diegenen die verklaard hebben dat hun operator hun tariefplan gewijzigd heeft (N=431), is bij dezelfde operator gebleven.

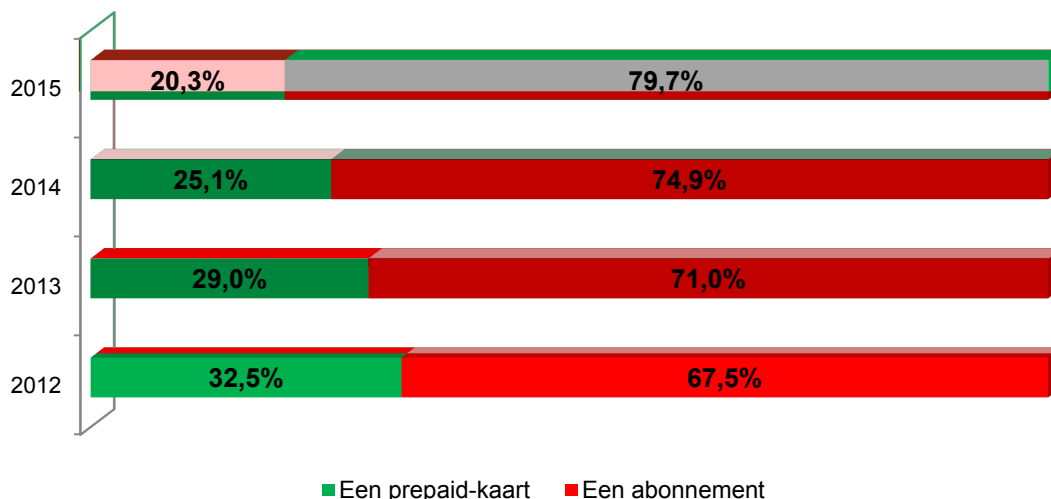
Tabel 42 : Heeft uw operator de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? Indien ja, hoe hebt u dan gereageerd ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben bij dezelfde operator gebleven	196	39,8%	184	35,6%	380	37,6%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben van operator veranderd	24	4,8%	27	5,2%	51	5,0%
Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd	273	55,4%	306	59,2%	579	57,3%
Totaal	492	100,0%	517	100,0%	1009	100,0%

MAAKT U VOOR UW GSM GEBRUIK VAN EEN PREPAID KAART OF EEN ABONNEMENT...?

79,7% van de bevroegden die gebruik maken van mobiele telefonie verkiest een abonnement boven een prepaid kaart. We noteren een sterke stijging van het aantal personen dat kiest voor een abonnement en dit sinds 2012.⁷

Figuur 63 : Voor uw GSM, maakt u gebruik van ... ? – naar jaar

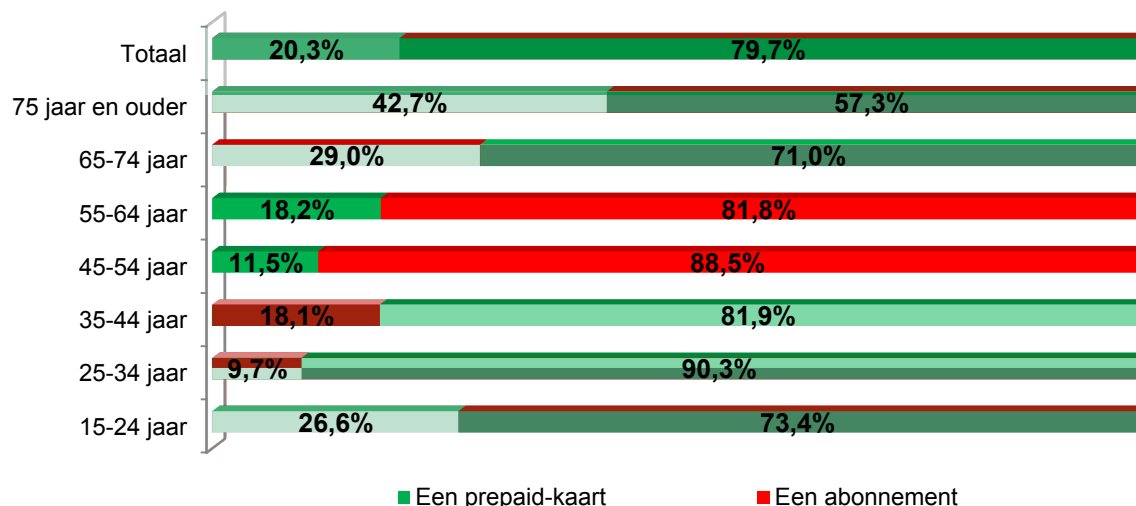


We zien significante verschillen bij de resultaten per leeftijdscategorie.

Allereerst worden prepaid kaarten veel meer gebruikt door de leeftijdscategorieën van de 65-plussers en ouder en door de 15- tot 24-jarigen (65-74 jaar: 29,0%; 75 en ouder: 42,7%; 15-24 jaar: 26,6%).

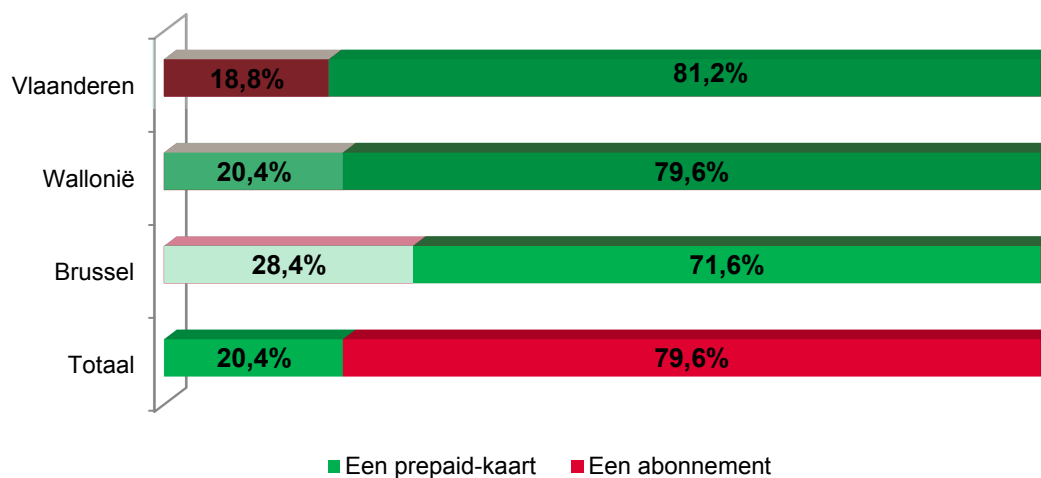
Er zijn veel meer 25- tot 55-jarigen met een abonnement ten opzichte van de leeftijdscategorieën van de 15- tot 24-jarigen, de 65- tot 74-jarigen en de 75-jarigen en ouder.

Figuur 64 : Voor uw GSM, maakt u gebruik van ... ? – naar leeftijdsklasse



⁷ Het BIPT merkt op dat op basis van de cijfers waarover men beschikt, 40% van de actieve simkaarten in 2014 zijn prepaid en 60% abonnement.

Figuur 65 : Voor uw GSM, maakt u gebruik van ... ? – naar gewest



3.6.4 Internet

BENT U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR VERANDERD VAN INTERNETPROVIDER (AANBIEDER VAN INTERNETDIENSTEN)?

12,9% van de ondervraagde personen geeft aan dat ze niet veranderd zijn van internetprovider. Inzake de resultaten per regio, stellen we een significant verschil vast tussen de resultaten in Wallonië en Brussel en die van Vlaanderen. 17,4% van de bevroagden in Wallonië en 19,4% van de bevroagden in Brussel verklaren van internetprovider te zijn veranderd, tegenover slechts 9,3% in Vlaanderen.

Tabel 43 : Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van internetprovider ? – naar gewest

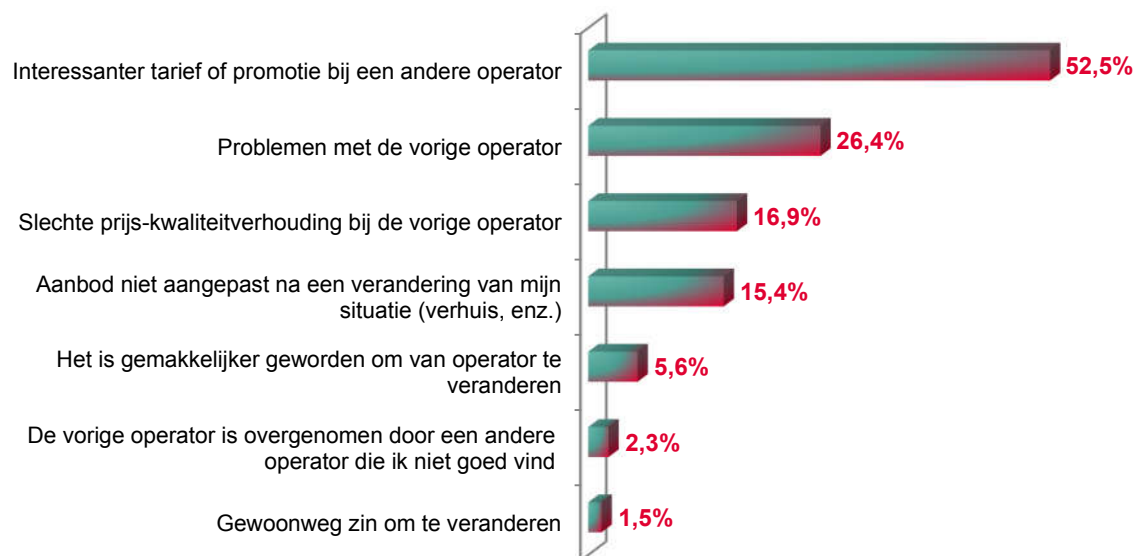
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	53	9,3%	54	17,4%	19	19,4%	127	12,9%
Nee	517	90,7%	258	82,6%	80	80,6%	855	87,1%
Totaal	570	100,0%	312	100,0%	100	100,0%	982	100,0%

INDIEN JA, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) VAN DEZE VERANDERING?

Voor **52,5%** van de respondenten is de hoofdreden om te veranderen van internetprovider het aanbod van een “interessanter tarief of promotie bij een andere operator”.

26,4% van de bevroagden geeft aan dat ze veranderd is van internetprovider omwille van problemen met de vorige operator. De derde meest geselecteerde reden heeft ook betrekking op de vorige operator. **16,9 %** van de respondenten geeft immers aan van operator veranderd te zijn omwille van de slechte prijs-kwaliteitverhouding van de vorige operator. Ten slotte is 15,4 % van de bevroagden veranderd van internetprovider omdat het aanbod niet meer aan hun situatie aangepast was.

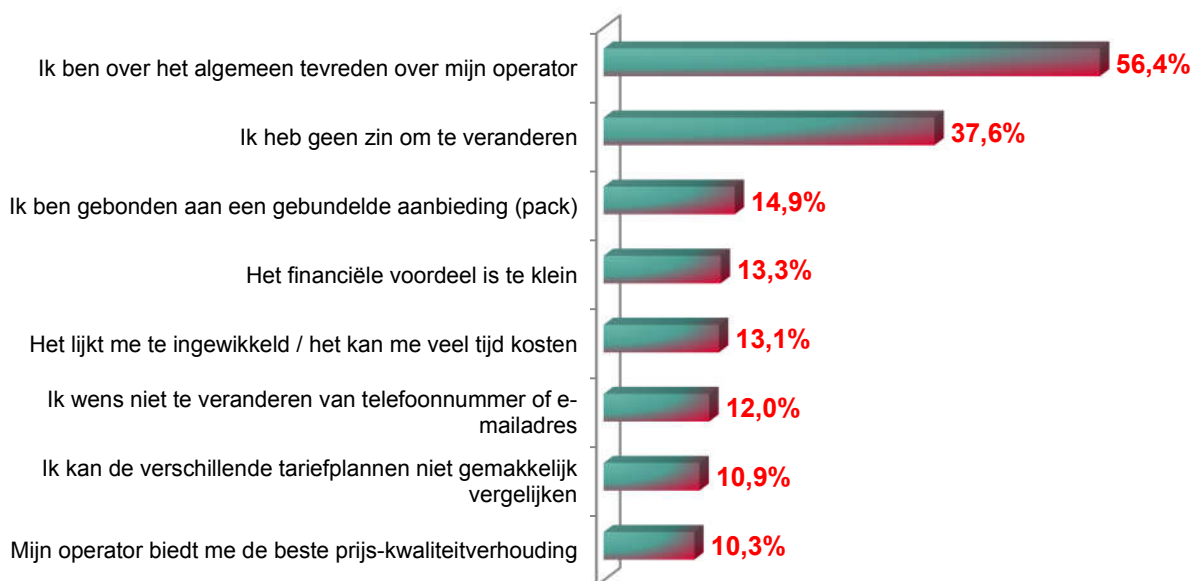
Figuur 66 : redenen om te veranderen van internetprovider (N=127) – meerdere antwoorden mogelijk

**INDIEN U IN DE AFGELOPEN DRIE JAAR NIET BENT VERANDERD VAN INTERNETPROVIDER, WAT WAS (WAREN) DAN DE REDEN(EN) HIERVAN?**

De bevroagden die niet veranderd zijn van internetprovider vermeldden het feit dat ze over het algemeen tevreden waren over hun operator (**56,4%**) als hoofdreden daarvoor.

37,6% gaf aan dat ze geen zin had om te veranderen. **14,9%** gaf aan gebonden te zijn aan een gebundelde aanbieding.

13,3% van de bevroagden vindt het financiële voordeel van een verandering van provider te klein.

Figuur 67 : Redenen om niet te veranderen van internetprovider (N=855) – meerdere antwoorden mogelijk**Tabel 44 : Redenen om niet te veranderen van internetprovider (N=855) – naar geslacht**

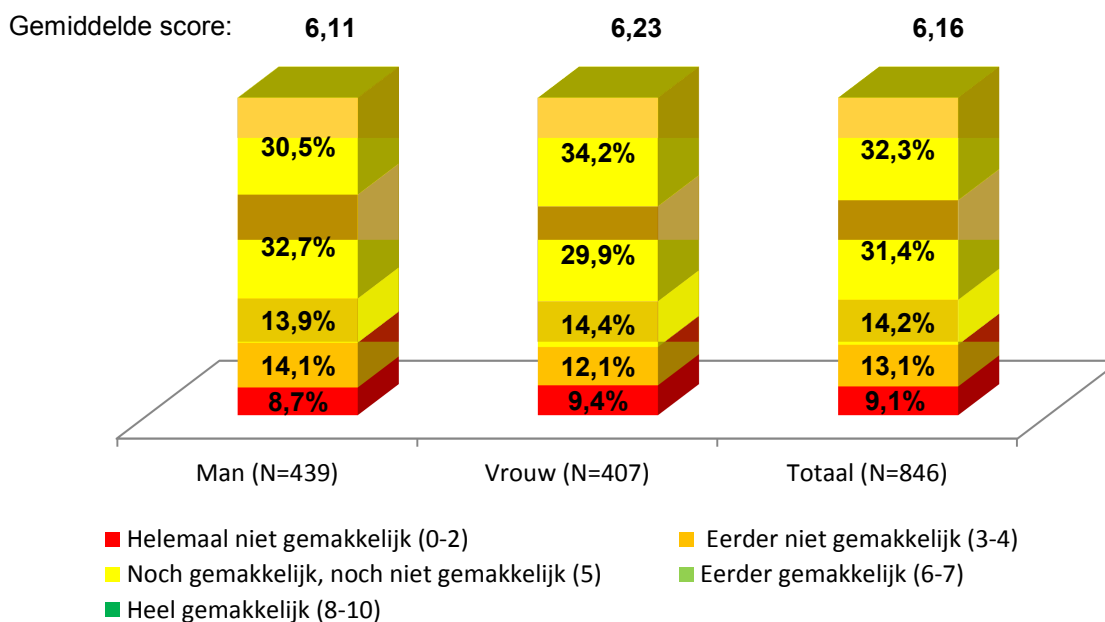
	Man		Vrouw		Totaal	
	N (447)	%	N (408)	%	N (855)	%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	246	55,0%	236	57,9%	483	56,4%
Ik heb geen zin om te veranderen	186	41,6%	136	33,3%	322	37,6%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)	66	14,8%	62	15,1%	128	14,9%
Het financiële voordeel is te klein	64	14,3%	50	12,2%	114	13,3%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me veel tijd kosten	57	12,7%	56	13,6%	112	13,1%
Ik wens niet te veranderen van e-mailadres	57	12,8%	46	11,2%	103	12,0%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken	43	9,6%	50	12,2%	93	10,9%
Mijn operator biedt me de beste prijs-kwaliteitverhouding	42	9,4%	46	11,2%	88	10,3%
Mijn operator is degene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden)	28	6,3%	18	4,4%	46	5,4%
Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek	14	3,2%	14	3,5%	29	3,4%
Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt	10	2,2%	17	4,2%	27	3,2%
Ik ken de andere operatoren op de markt niet	14	3,1%	13	3,2%	27	3,2%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen	14	3,1%	11	2,8%	25	3,0%
Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering	15	3,4%	10	2,4%	25	2,9%
Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen		0,1%	1	0,3%	1	0,2%
Andere	5	1,1%	12	2,9%	16	2,0%

OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, HOE GEMAKKELIJK IS HET VOLGENS U OM TE VERANDEREN VAN INTERNETPROVIDER (AANBIEDER VAN INTERNETDIENSTEN)?

Figuur 68 geeft de wijze weer waarop de bevroagden de gemakkelijheid hebben beoordeeld om te veranderen van internetprovider. We stellen vast dat het globaal gezien redelijk gemakkelijk tot zelfs heel gemakkelijk lijkt om te veranderen van internetprovider. **31,4%** van de bevroagden die over een internettoegang beschikt, verklaart dat het redelijk gemakkelijk is om te veranderen van internetprovider. **32,3%** is nog positiever en denkt dat het heel gemakkelijk is om te veranderen van internetprovider.

We stellen geen significante verschillen vast bij de resultaten per geslacht.

Figuur 68 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van internetprovider ? – naar geslacht



Net zoals voor de resultaten per geslacht, waren er ook geen significante verschillen vast te stellen tussen de verschillende leeftijdscategorieën.

Tabel 45 : In welke mate is het gemakkelijk om te veranderen van internetprovider ? – naar leeftijdsklasse

	N	Gemiddelde score
Totaal	846	6,16
Man	439	6,11
Vrouw	407	6,23
15-24 jaar	140	6,68
25-34 jaar	160	6,37
35-44 jaar	144	6,28
45-54 jaar	170	5,95
55-64 jaar	136	5,91
65-74 jaar	68	5,77
75 jaar en ouder	29	5,26

GEBRUIKT U VOOR UW INTERNET THUIS HET E-MAILADRES DAT VOORZIEN WERD DOOR UW OPERATOR MET UW EIGEN NAAM?

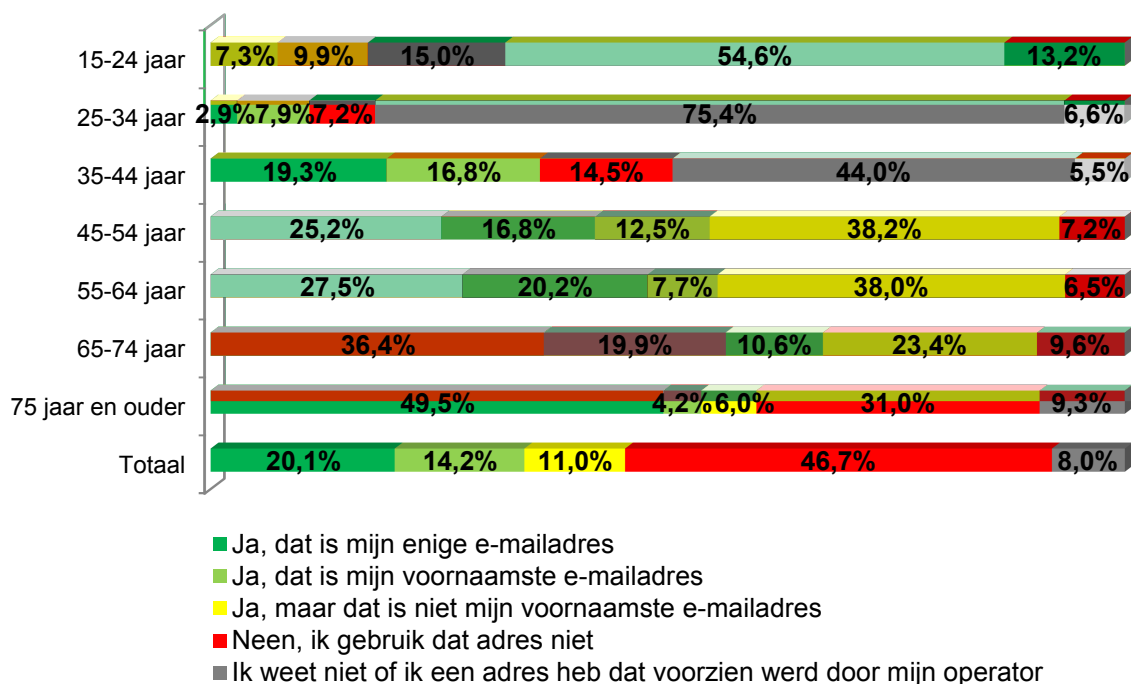
Internetproviders bieden hun klanten vaak een e-mailadres aan. We stellen echter vast dat **46,7%** van de bevroagden dit adres niet gebruikt. **20,1%** van de bevroagden beschikt enkel over dit e-mailadres. Voor **14,2%** van de bevroagden is dit hun belangrijkste e-mailadres. De resultaten per geslacht brengen geen significante verschillen aan het licht.

Tabel 46 : Gebruik van e-mailadres voorzien door de operator – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja, dat is mijn enige e-mailadres	96	19,3%	100	21,0%	197	20,1%
Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres	79	15,9%	59	12,4%	139	14,2%
Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres	53	10,7%	54	11,4%	108	11,0%
Neen, ik gebruik dat adres niet	230	46,2%	226	47,2%	456	46,7%
Ik weet niet of ik een adres heb dat voorzien werd door mijn operator	40	8,0%	38	8,0%	78	8,0%
Totaal	499	100,0%	478	100,0%	977	100,0%

Naar leeftijd kunnen wel significante verschillen vastgesteld worden. Bij de jongste leeftijdscategorieën maken 15- tot 24-jarigen en 25- tot 34-jarigen minder gebruik van het door de operator voorziene e-mailadres ten opzichte van de andere leeftijdscategorieën. Het aantal personen dat enkel dit e-mailadres gebruikt, stijgt trouwens met de leeftijd. Dat is slechts **19,3%** bij de 35- tot 44-jarigen tegenover **49,5%** bij de 75-jarigen en ouder, dus bijna één op twee.

We merken ook op dat het ter beschikking gestelde e-mailadres niet wordt gebruikt door de jongste leeftijdscategorieën. Dat valt voorop op bij de 25- tot 34-jarigen waar **75,4%** verklaart dit e-mailadres niet te gebruiken.

Figuur 69 : Gebruik van e-mailadres voorzien door de operator – naar leeftijdsklasse


DENKT U DAT U DIT E-MAILADRES KUNT BEHOUDEN ALS U GEEN KLANT MEER BENT BIJ DEZE OPERATOR?

52,3% van de respondenten denkt dat ze het door de internetprovider ter beschikking gestelde e-mailadres niet kunnen behouden.

Zoals voorzien in een overeenkomst tussen de verschillende operatoren kunnen personen die van internetprovider veranderen hun e-mailadres behouden gedurende 18 maanden na afloop van hun contract. We stellen vast dat slechts **3,6%** van de bevroegden op de hoogte is van wat normaal voorzien is voor de termijn van behoud van het door de internetprovider ter beschikking gestelde e-mailadres. **14,3%** van de bevroegden denkt trouwens dat ze het voor onbepaalde tijd kunnen behouden.

Tabel 47 : Denkt u dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	9	4,1%	13	6,3%	22	5,1%
Ja, ongeveer 1 maand	15	6,8%	5	2,6%	21	4,8%
Ja, ongeveer 18 maanden	10	4,5%	5	2,6%	16	3,6%
Ja, voor onbepaalde duur	31	13,7%	32	15,1%	62	14,3%
Neen	110	49,3%	116	55,6%	227	52,3%
Ik weet niet of ik een adres heb dat voorzien werd door mijn operator	49	21,7%	37	17,8%	86	19,8%
Totaal	224	100,0%	209	100,0%	433	100,0%

WAT IS VOLGENS U DE MINIMALE VERBINDINGSSNELHEID DIE NODIG IS OM THUIS OP HET WEB TE SURFEN EN DAAR UW E-MAILS TE BEKIJKEN?

De minimale verbindingssnelheid die nodig is om thuis op het web te surfen en daar e-mails te bekijken is 2 Mbps. We merken op dat **67,5%** van de bevroegden dit niet weten.

Uit de resultaten per geslacht blijkt zeer duidelijk dat beduidend meer mannen dan vrouwen de vereiste verbindingssnelheid kunnen beoordelen. Er dient daarbij evenwel opgemerkt te worden dat slechts **10,0%** van de mannen een correct antwoord geeft.

Tabel 48 : Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ten minste 2 Mbps	50	10,0%	26	5,5%	76	7,8%
Ten minste 10 Mbps	60	12,0%	29	6,0%	88	9,0%
Ten minste 20 Mbps	58	11,6%	36	7,5%	94	9,6%
Ten minste 50 Mbps	39	7,8%	20	4,2%	59	6,0%
Ik weet het niet	292	58,6%	367	76,8%	660	67,5%
Totaal	499	100,0%	478	100,0%	977	100,0%

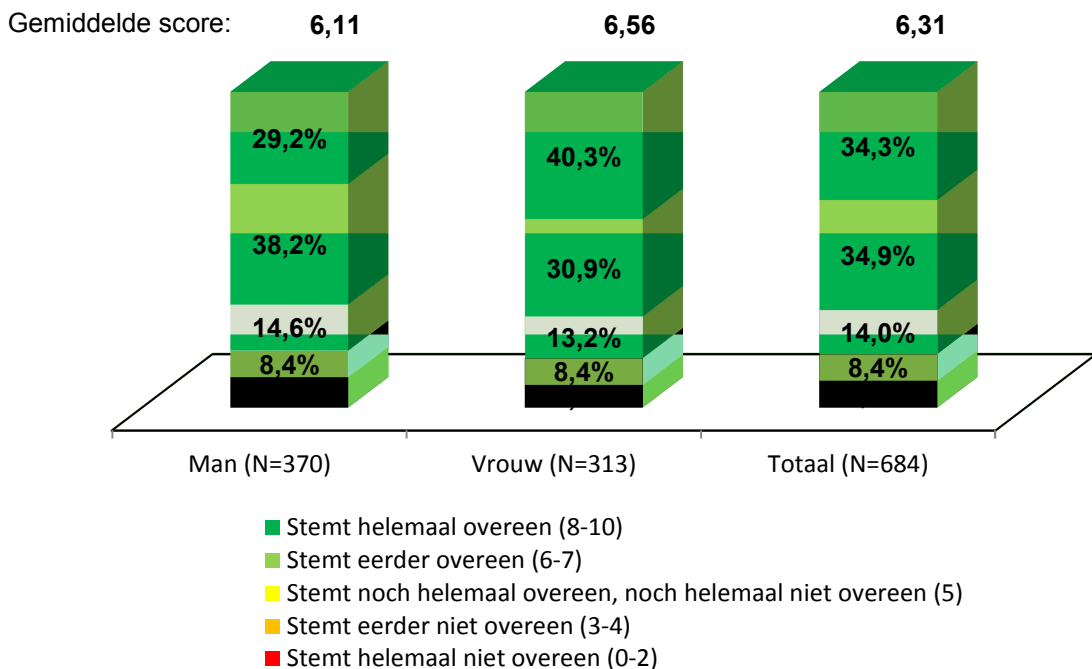
OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, IN HOEVERRE VINDT U DAT DE SNELHEID VAN UW INTERNETVERBINDING OVEREENSTEMT MET DE SNELHEID DIE DOOR UW OPERATOR WERD OPGEGEVEN?

We stellen vast dat 2 ondervraagde personen op 3 vinden dat hun verbindingssnelheid redelijk tot zelfs helemaal overeenstemt met de aangekondigde snelheid.

Bij 8,5% van de bevrraagden wordt de verbindingssnelheid ten opzichte van de aangekondigde snelheid als zeer negatief beoordeeld. Zij vinden dat hun verbindingssnelheid helemaal niet overeenstemt met de aangekondigde snelheid.

We zien ook een verschil tussen mannen en vrouwen. Blijkbaar vinden heel wat meer vrouwen dan mannen dat hun verbindingssnelheid helemaal overeenstemt met de door hun operator aangekondigde snelheid (40,3% tegenover 29,2% van de mannen).

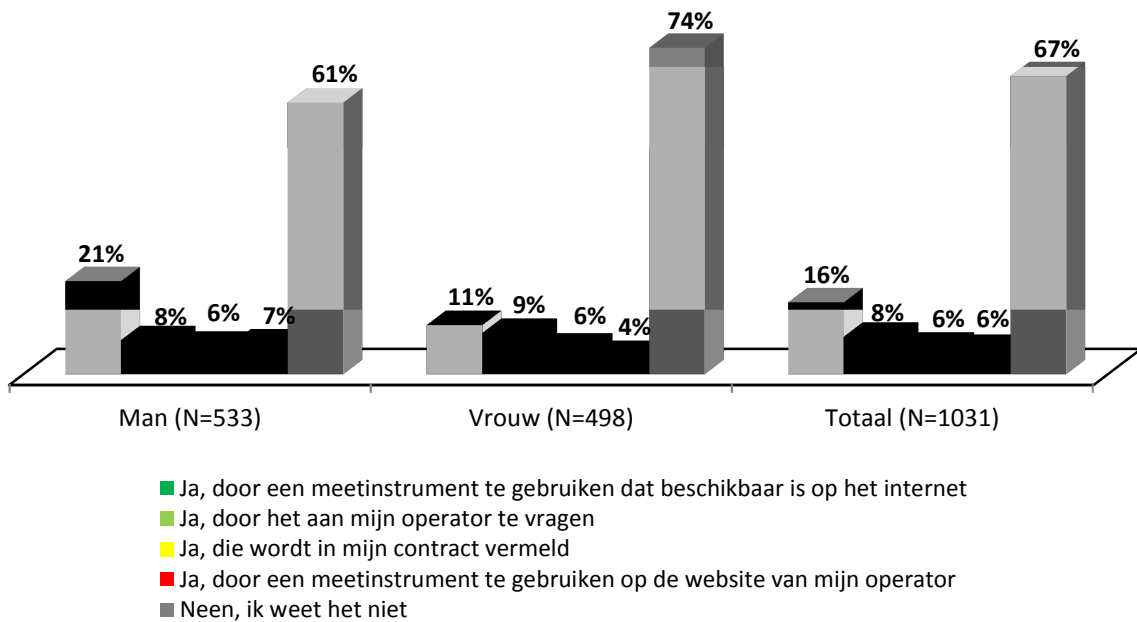
Figuur 70 : Op een schaal van 0 tot 10 (0 = stemt helemaal niet overeen ; 10 = stemt helemaal overeen), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven ? – naar geslacht



WEET U HOE U DE WERKELIJKE SNELHEID VAN UW AANSLUITING KUNT ACHTERHALEN OP BASIS VAN WAAR U WOONT?

67% van de respondenten weet niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen achterhalen. Deze snelheid moet echter in het contract vermeld staan. We merken op dat slechts 6% van de bevrageden weet dat ze deze informatie daadwerkelijk in hun contract kunnen terugvinden.

Figuur 71 : Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont ? – naar geslacht



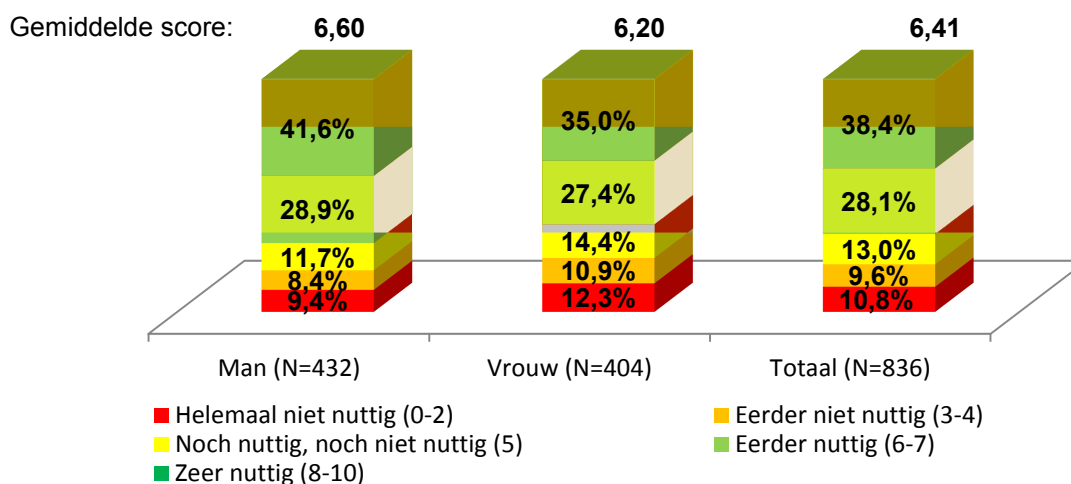
OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, IN WELKE MATE VINDT U HET NUTTIG OM DE WERKELIJKE SNELHEID TE KENNEN DIE DAADWERKELIJK BIJ U THUIS BESCHIKBAAR IS?

We zien dat 38,4% van de ondervraagden het zeer nuttig vindt om de werkelijke verbindingssnelheid te kennen die daadwerkelijk bij hun thuis beschikbaar is.

20,4% van de bevrageden vindt het eerder niet nuttig of helemaal niet nuttig om de werkelijke verbindingssnelheid te kennen die daadwerkelijk bij hun thuis beschikbaar is.

De resultaten per geslacht bracht geen enkel significant verschil aan het licht.

Figuur 72 : 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 ? – naar geslacht



HOE HEBT U DE VERBINDINGSSNELHEID BEPAALD DIE U NODIG HEBT BIJ HET KIEZEN VAN EEN INTERNETAANBOD BIJ U THUIS?

35,0% van de respondenten verklaart dat de verbindingssnelheid inbegrepen was in een pack, in een aanbieding. We zien ook dat **31,4%** van de bevroegden het internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid.

10,1% van de bevroegden heeft bewust gekozen voor een bepaalde verbindingssnelheid omdat ze webpagina's willen bekijken in minder dan één seconde.

We merken op dat mannen en vrouwen niet dezelfde redenering gevolgd hebben bij het selecteren van de redenen ter staving van hun gekozen verbindingssnelheid. Hoewel de twee hoofdredenen voor beiden dezelfde zijn, vinden meer mannen dan vrouwen het belangrijk om onmiddellijk webpagina's te kunnen bekijken (**12,2%** tegenover **7,9%** van de vrouwen), om online video's te kunnen bekijken zonder dat het signaal wordt onderbroken (**12,3%** tegenover **5,9%** van de vrouwen), alsook om te kunnen beschikken over voldoende snelheid om online te kunnen gamen (**7,3%** tegenover **2,9%** van de vrouwen) en om telewerk te kunnen doen (**5,6%** tegenover **2,1%** van de vrouwen).

Tabel 49 : Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis ? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding	194	36,5%	167	33,5%	361	35,0%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid	173	32,4%	151	30,4%	324	31,4%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)	65	12,2%	39	7,9%	104	10,1%
Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt	65	12,3%	29	5,9%	95	9,2%
De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	43	8,1%	51	10,2%	94	9,1%
Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	27	5,2%	34	6,8%	61	6,0%
Ik heb een voldoende snelheid nodig om online te	39	7,3%	14	2,9%	53	5,2%

kunnen 'gamen'						
Ik heb een voldoende snelheid nodig om te telewerken	30	5,6%	10	2,1%	40	3,9%
Ik heb niet kunnen kiezen wegens technische beperkingen	22	4,2%	15	3,0%	37	3,6%
Ik weet het niet/kan het me niet herinneren	75	14,2%	106	21,2%	181	17,6%

INDIEN HET U MOEILIJK LIJKT OM TE VERANDEREN VAN TELECOMMUNICATIE-OPERATOR, WAT ZOU U DAN OVERTUIGEN OM TOCH TE VERANDEREN?

27,3% van de bevroegden (N=1273) heeft geantwoord dat het hen niet moeilijk lijkt om van operator te veranderen.

Uit tabel 50 blijkt dat 35,0% van de respondenten voor wie het moeilijk lijkt om van operator te veranderen, vindt dat een technisch en administratief eenvoudige overstap ontbreekt. 34,4% zou graag hebben dat de verandering van operator gratis is. 24,2% verklaart dat ze graag een website zouden hebben die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt voor hun gebruikersprofiel. 21,9% van respondenten wil vertrouwen kunnen hebben in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe operator. Ten slotte zien we dat 20,5% van de ondervraagde personen vertrouwen wil kunnen hebben in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe operator.

Bij de resultaten per geslacht stellen we significante verschillen vast voor een aantal antwoorden. Duidelijk meer mannen dan vrouwen vinden een technisch en administratieve eenvoudige overstap belangrijk bij de verandering van operator (39,3% tegenover 30,8% van de vrouwen). We zien ook significante verschillen inzake het vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe operator (22,1% tegenover 18,9% van de vrouwen) en inzake de nood aan informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (17,1% tegenover 12,2% van de vrouwen).

Tabel 50 : 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 ? – naar geslacht

	Man (N=457)		Vrouw (N=467)		Totaal (N=925)	
	N	%	N	%	N	%
Een technisch en administratief eenvoudige overstap	180	39,3%	144	30,8%	324	35,0%
Gratis verandering van operator	163	35,6%	156	33,3%	319	34,4%
Een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel	106	23,1%	118	25,3%	224	24,2%
Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator	114	25,0%	88	18,8%	202	21,9%
Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator	101	22,1%	88	18,9%	189	20,5%
Ondersteuning bij het maken van de overstap door een instantie die onafhankelijk is van de operatoren	82	17,9%	78	16,7%	160	17,3%
Een gestandaardiseerde informatiefiche die de aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht de operator	80	17,4%	65	13,9%	144	15,6%
Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid)	78	17,1%	57	12,2%	135	14,6%
Een contract van kortere duur	52	11,5%	45	9,5%	97	10,5%

3.6.5 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie

Betreffende gebundelde aanbiedingen (packs):

- 80,5% van de personen verklaart niet van provider te zijn veranderd; de voornaamste redenen die hiervoor werden aangehaald zijn: « Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator » (55,5%) en « Ik heb geen zin om te veranderen » (35,3%);
- 19,5% stelt van operator te zijn veranderd om uiteenlopende redenen: « Interessanter tarief » (55,8%), « Problemen met de vorige operator » (27,8%), « Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator » (14,9%);
- 14,4% van de personen die veranderd zijn van provider heeft moeilijkheden ondervonden die verband houden met: onvolledige informatie (48,5%), een vertraging bij het verstrekken van de nieuwe dienstverlening (45,2%) , dubbele facturering (29,8%);
- De meeste gebruikers van gebundelde aanbiedingen vinden het redelijk gemakkelijk of heel gemakkelijk om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen.

Betreffende vaste telefonie:

- 86,7% van de personen is niet veranderd van operator van vaste telefonie omdat ze over het algemeen tevreden waren over hun operator (49,0%) of omdat ze geen zin hadden om te veranderen (37,5%);
- 13,3% is dus van operator veranderd omdat er een interessanter tarief was (58,6%);
- 14,1% van de personen die veranderd zijn van operator verklaart dat dubbele facturering het meest voorkomende probleem was;
- 72,0% van de gebruikers van vaste telefonie weet dat ze hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator;
- De meerderheid van de gebruikers van vaste telefonie vindt het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk om te veranderen van operator voor vaste telefonie.

Betreffende mobiele telefonie:

- 74,9% van de gebruikers van mobiele telefonie is niet veranderd van operator omdat ze over het algemeen tevreden waren over hun operator (57,2%) of omdat ze gewoon geen zin hadden om te veranderen (40,5%)
- 25,1% is van operator veranderd; 71,5% heeft dit gedaan omdat er een interessanter tarief werd aangeboden door een andere operator;
- 78,8% van de gebruikers van mobiele telefonie weet dat ze hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator;
- De meerderheid van de gebruikers van mobiele telefonie vindt het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk om te veranderen van operator voor mobiele telefonie;
- 79,7% van de gebruikers heeft een abonnement.

Betreffende internettoegang:

- 87,1% van de gebruikers is niet veranderd van internetprovider; 56,4% heeft verklaard algemeen tevreden te zijn over hun provider, 37,6% had geen zin om te veranderen;
- 12,9% is veranderd van provider; 52,5% verklaarde een interessanter tarief gevonden te hebben bij een andere provider, 26,4% haalde problemen met de vorige operator aan;

- De meerderheid van de internetgebruikers vindt het redelijk gemakkelijk of zelfs heel gemakkelijk om te veranderen van internetprovider; 46,7% van de internetgebruikers maakt geen gebruik van het ter beschikking gestelde e-mailadres;
- Slechts 3,6% van de internetgebruikers die het aangeboden e-mailadres gebruikt, weet dat ze dit kunnen behouden gedurende 18 maanden na de einddatum van hun contract;
- 69,2% van de internetgebruikers denkt dat hun verbindingssnelheid redelijk of helemaal lijkt overeen te stemmen met de door hun operator aangekondigde snelheid;
- Doch weet 67% daarvan niet hoe ze hun verbindingssnelheid kunnen achterhalen;
- 66,5% vindt het redelijk nuttig of zeer nuttig om z'n werkelijke verbindingssnelheid te kennen;
- De gebruikers halen vooreerst geen specifieke keuzecriteria aan voor hun verbindingssnelheid: 35% verklaart dat de verbindingssnelheid opgenomen was in een gebundelde aanbieding; 31,4% verklaart dat het aanbod niet werd geselecteerd op basis van de verbindingssnelheid.

Betreffende mogelijke oplossingen voor een gemakkelijker verandering van operator:

- 35% wilt graag een eenvoudige technische en administratieve afhandeling van de overstap
- 34,4% zou graag hebben dat de verandering van operator gratis is;
- 24,2% wilt beschikken over een onafhankelijke website die hen informatie verschaft over het goedkoopste aanbod in functie van hun gebruikspatroon.

3.7 Informatie

WEET U DAT ER EEN OMBUDSMAN VOOR TELECOMMUNICATIE BESTAAT?

70,8% van de bevroogden is niet op de hoogte van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie.

Tabel 51 toont de spreiding van de resultaten per geslacht. We zien een significant verschil tussen mannen en vrouwen. Beduidend meer mannen dan vrouwen weten dat er een ombudsman voor telecommunicatie bestaat (**33,9%** tegenover **24,7%** van de vrouwen).

Tabel 51 : Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestaat ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja	205	33,9%	157	24,7%	362	29,2%
Neen	399	66,1%	478	75,3%	877	70,8%
Totaal	604	100,0%	635	100,0%	1239	100,0%

WEET U HOE U UW GEMIDDELDE VERBRUIKSPATROON KUNT ACHTERHALEN?

64,3% van de respondenten (N=1271) weet niet hoe ze hun gemiddeld verbruikspatroon kunnen achterhalen.

18,2% van de ondervraagde personen verklaart dat ze hun gemiddeld verbruikspatroon kunnen terugvinden op de website van hun operator via de klantenzone die normaal voorzien is door de operator.

14,8% denkt het te kunnen achterhalen door het te vragen aan hun operator en, ten slotte verklaart **2,8%** van de bevroogden het te kunnen berekenen op de website van hun operator.

Tabel 52 : Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen ? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar geslacht (N=1271)

	N	%
Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator	189	14,8%
Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina	231	18,2%
Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator	36	2,8%
Neen, ik weet het niet	817	64,3%

MOET UW OPERATOR VOOR VASTE EN/OF MOBIELE TELEFONIE VOLGENS U EEN TARIEFPLAN VOORSTELLEN DAT AANGEPAST IS AAN UW GEMIDDELDE GEBRUIKSPATROON (GEBRUIKSPROFIEL)?

31,0% van de bevroagden zegt dat hun operator hen één keer per jaar een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon. Het is voorzien dat de operator één keer per jaar het meest voordelige tariefplan in functie van het gebruiksprofiel vermeldt op de factuur. Sinds 2012 noteren we een stijging van dit resultaat (2014: 28,9%; 2013: 27,4%; 2012: 25,2%). 21,8% vindt dat hun operator hen minstens twee keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen. We merken echter op dat 31,3% van de bevroagden die gebruik maakt van vaste en/of mobiele telefonie niet weet of hun operator geacht wordt hen een tariefplan voor te stellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon. Bij de resultaten per geslacht zien we dat meer mannen dan vrouwen denken dat hun operator hen nooit een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon (11,4% tegenover 7,9% van de vrouwen).

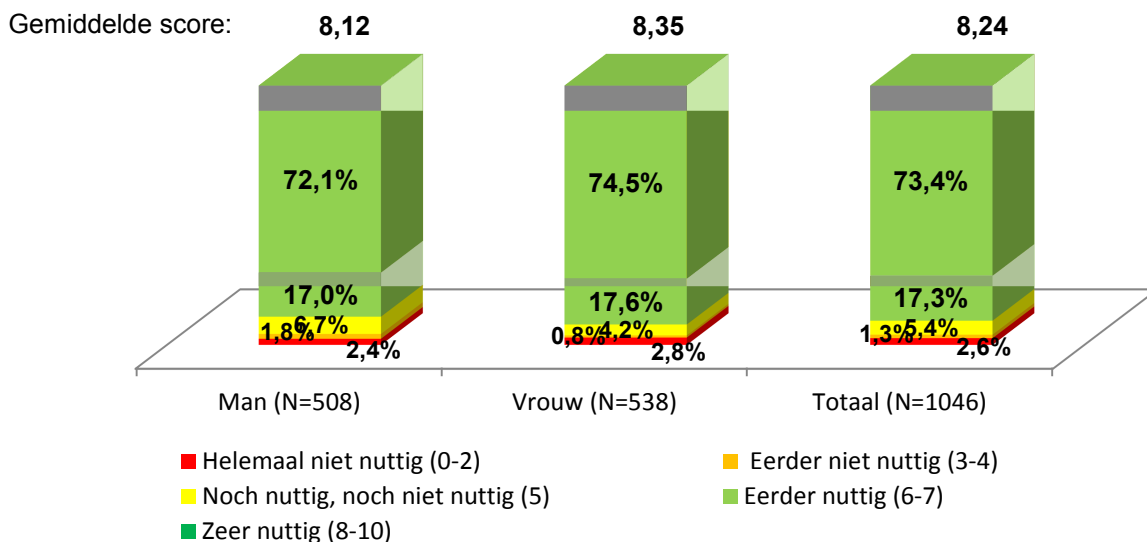
Tabel 53 : Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (gebruiksprofiel) ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	37	6,7%	33	5,7%	69	6,2%
Ja, ten minste twee keer per jaar	118	21,6%	126	22,0%	244	21,8%
Ja, een keer per jaar	155	28,4%	192	33,5%	347	31,0%
Neen, nooit	62	11,4%	45	7,9%	108	9,7%
Ik weet het niet	174	31,9%	177	30,9%	350	31,3%
Totaal	546	100,0%	572	100,0%	1118	100,0%

OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, IN WELKE MATE VINDT U HET NUTTIG OM GEÏNFORMEERD TE WORDEN OVER HET VOOR U MEEST VOORDELIJGE TARIEFPLAN?

90,7% van de respondenten vindt het redelijk tot zeer nuttig om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. Er zijn geen significante verschillen naar geslacht.

Figuur 73 : 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 ? – naar geslacht



HEEFT UW OPERATOR U AL EEN TARIEFPLAN VOORGESTELD OP BASIS VAN UW GEMIDDELDE GEBRUIKSPATROON?

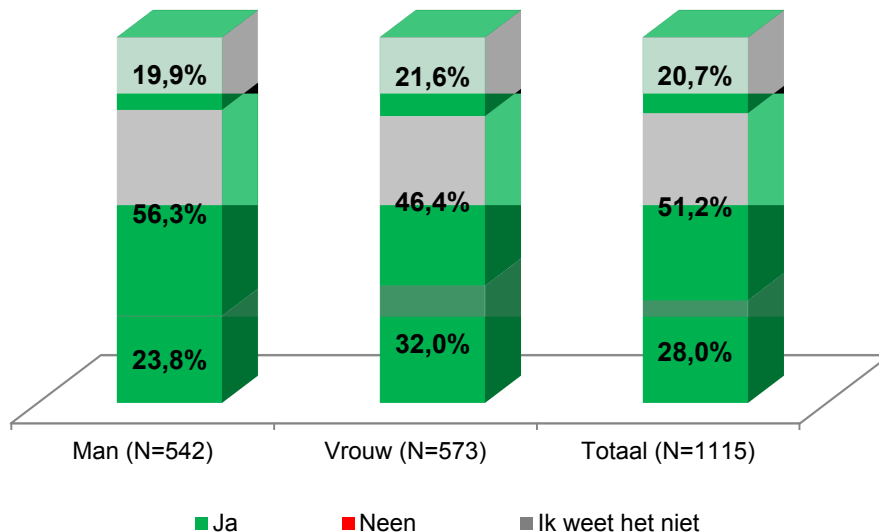
51,2% van de bevroegden heeft nog nooit een voorstel van hun operator ontvangen voor een tariefplan op basis van hun gemiddelde gebruikspatroon. We stellen vast dat het aantal personen dat « Ik weet het niet » antwoordt, significant gestegen is sinds 2012. Daarnaast merken we op dat het aantal personen dat « Ja » antwoordt, significant verminderd is sinds 2012.

Tabel 54 : Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon ? – naar jaar

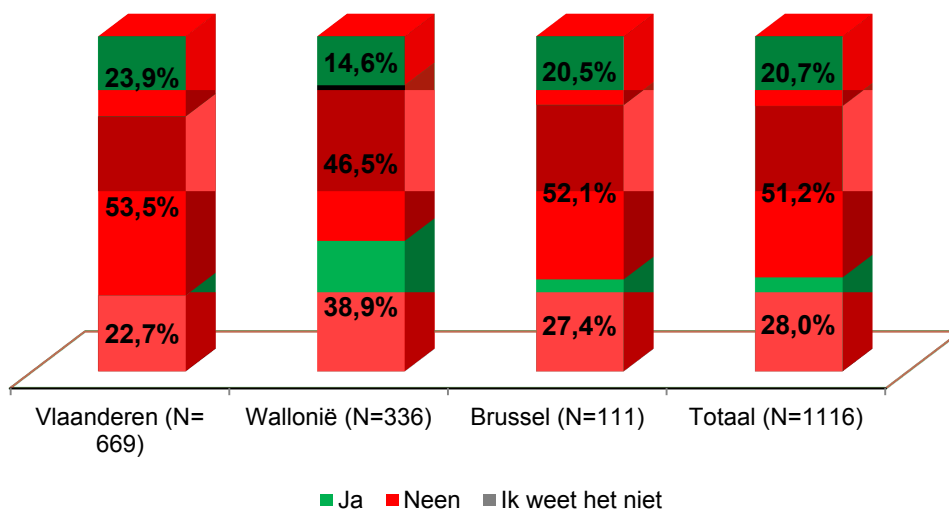
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	446	37,0%	492	37,0%	410	36,6%	313	28,0%
Neen	611	50,7%	680	51,1%	562	50,1%	571	51,2%
Ik weet het niet	149	12,4%	159	11,9%	149	13,3%	231	20,7%
Totaal	1207	100,0%	1331	100,0%	1121	100,0%	1115	100,0%

Betreffende de resultaten per geslacht stellen we vast dat aanzienlijk meer vrouwen dan mannen een voorstel hadden ontvangen van hun operator voor een tariefplan aangepast aan hun gemiddelde gebruikspatroon (32,0% tegenover 23,8% van de mannen).

Figuur 74 : Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon ? – naar geslacht



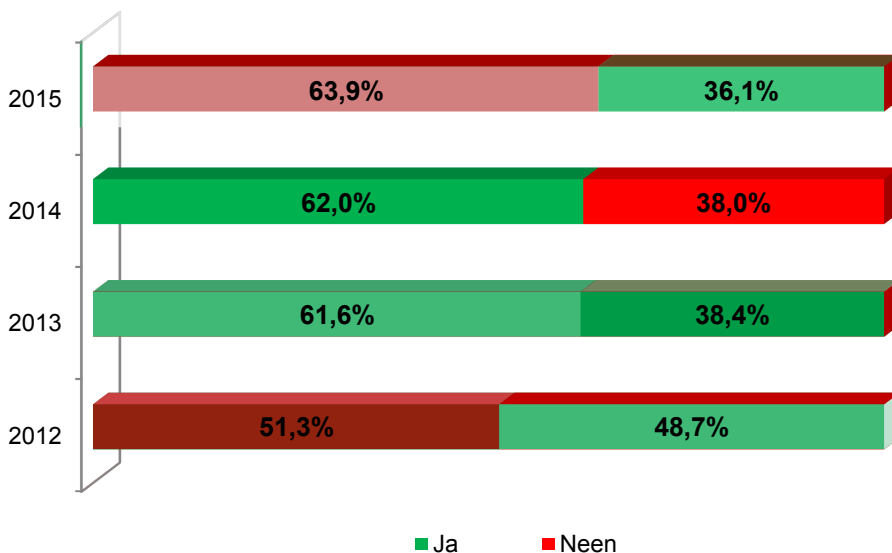
Figuur 75 : Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon ? – naar gewest



INDIEN UW OPERATOR U REEDS EEN TARIEFPLAN VOORGESTELD HEEFT DAT GEBASEERD IS OP UW GEMIDDELTE GEBRUIKSPATROON, HEEFT DAT VOORSTEL U DAN VAN MENING DOEN VERANDEREN?

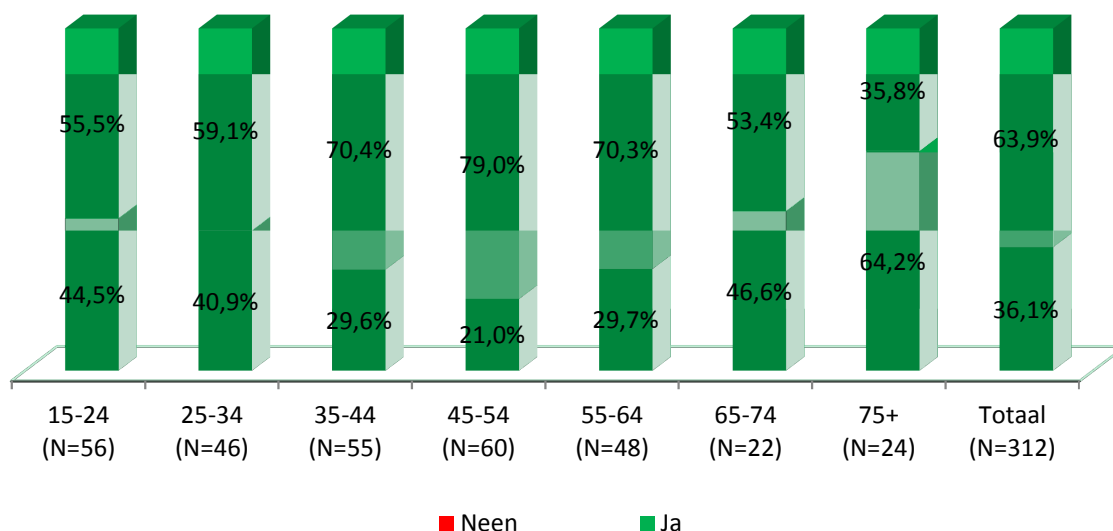
63,9% van de bevroegden is van mening veranderd nadat hun operator hen een tariefplan had voorgesteld, gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon. We stellen vast dat dit cijfer een stijgende lijn vertoont sinds 2012.

Figuur 76 : 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 ? – naar jaar



Uit de resultaten per leeftijdscategorie blijkt dat de 45- tot 54-jarigen het meest van mening veranderd waren nadat hun operator hen een tariefplan had voorgesteld, gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon.

Figuur 77 : 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 ? – naar leeftijdsklasse



INDIEN NIET, OM WELKE REDEN(EN) HEEFT DIT VOORSTEL VAN UW OPERATOR U NIET VAN MENING DOEN VERANDEREN ?

40,8% van de ondervraagde personen is niet van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een tariefplan had voorgesteld, gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon omdat ze het gesuggereerde tariefplan al hadden. **34,1%** geeft aan dat het voorgestelde tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften.

Slechts **8,8%** geeft aan dat ze er geen aandacht aan hadden besteed.

Tabel 55 : Indien niet, om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening ? – naar geslacht (meerdere antwoorden mogelijk)

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	17	32,8%	29	47,8%	46	40,8%
Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften	25	47,4%	14	22,4%	39	34,1%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	11	20,4%	8	13,2%	19	16,6%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	7	13,9%	7	12,1%	15	12,9%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was	8	15,2%	5	9,1%	14	11,9%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	7	13,0%	3	5,2%	10	8,8%

OP WELKE MANIER EN OP WELK MOMENT ZOU U OP DE HOOGTE WILLEN GEBRACHT WORDEN OVER HET VOOR U MEEST VOORDELIGE TARIEFPLAN?

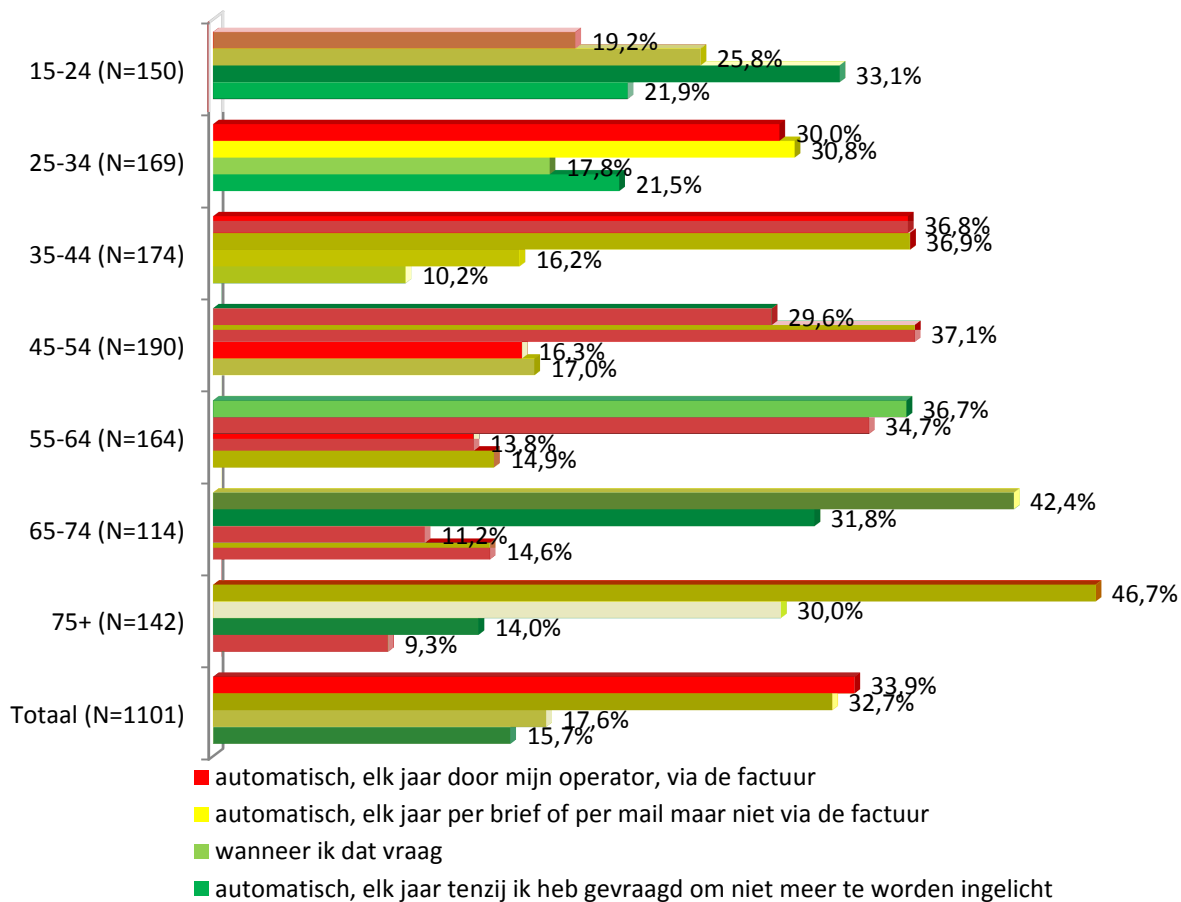
33,9% van de bevroegden geeft aan automatisch op de hoogte te willen worden gebracht over het voor hen meest voordelige tariefplan en dit jaarlijks door hun operator via de factuur. **32,7%** wilt graag automatisch via post of e-mail informatie ontvangen over het voor hen meest voordelige tariefplan.

Tabel 56 : Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan ? – naar geslacht

Ik wens geïnformeerd te worden over het voor mij meest voordelige tariefplan:	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
▪ automatisch, elk jaar door mijn operator, via de factuur	197	36,8%	177	31,2%	374	33,9%
▪ automatisch, elk jaar per brief of per mail maar niet via de factuur	172	32,1%	189	33,3%	361	32,7%
▪ wanneer ik dat vraag	91	17,0%	103	18,2%	194	17,6%
▪ automatisch, elk jaar tenzij ik heb gevraagd om niet meer te worden ingelicht	75	14,0%	98	17,3%	173	15,7%
Totaal	534	100,0%	567	100,0%	1101	100,0%

Uit de resultaten per leeftijdscategorie blijkt dat er in verhouding tot de andere leeftijdscategorieën beduidend meer 15- tot 24-jarigen informatie willen ontvangen over het voor hen meest voordelige tariefplan.

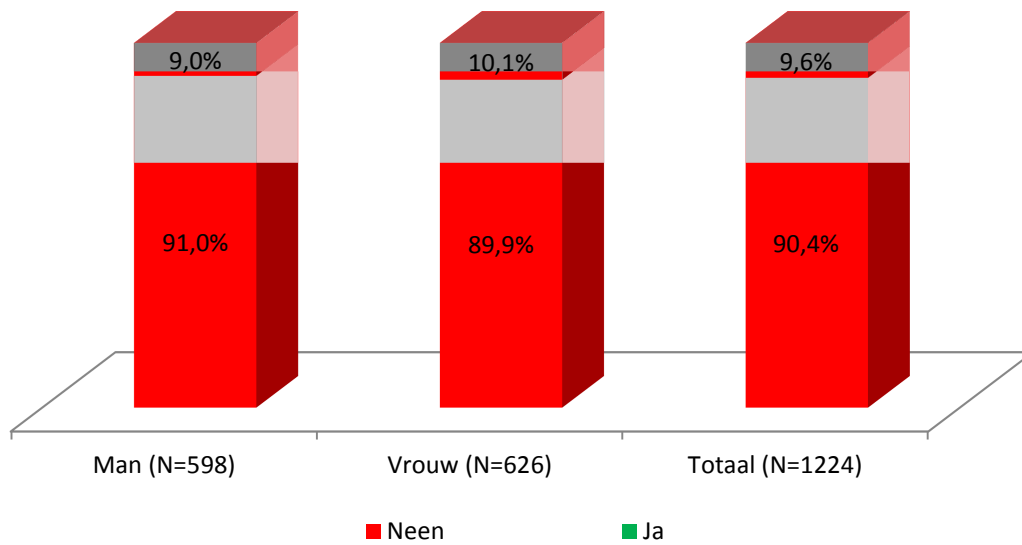
Figuur 78 : Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan ? – naar leeftijdsklasse



KENT U DE INFORMATIEFICHES DIE DE TARIEFPLANNEN VAN ELKE OPERATOR OP GESTANDAARDISEERDE WIJZE VOORSTELLEN?

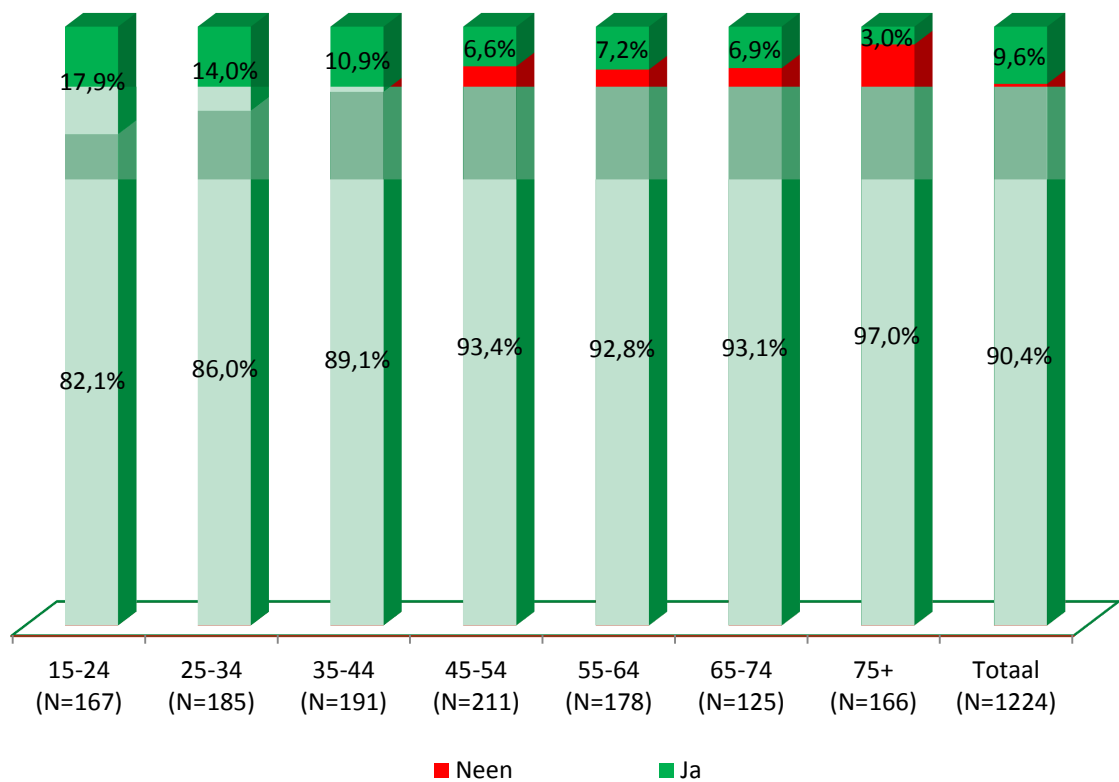
Ongeveer één op de tien personen is vertrouwd met de gestandaardiseerde informatiefiches.

Figuur 79 : Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen ? – naar geslacht



Uit de resultaten per leeftijdscategorie blijkt dat de jongste leeftijdscategorieën meer op de hoogte blijken te zijn over het bestaan van de gestandaardiseerde informatiefiches.

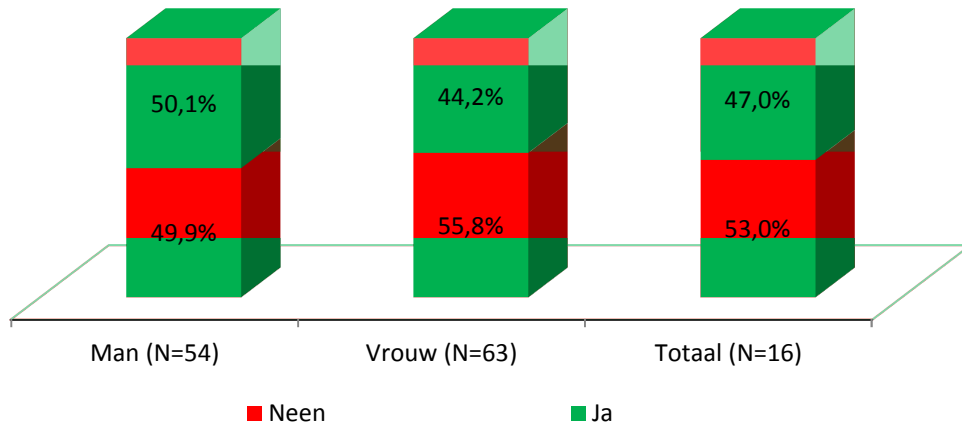
Figuur 80 : Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen ? – naar leeftijdsklasse



HEBT U DEZE INFORMATIEFICHES AL GEBRUIKT OM DE AANBIEDINGEN VAN DE OPERATOREN TE VERGELIJKEN?

47,0% van de respondenten die vertrouwd zijn met de gestandaardiseerde informatiefiches heeft deze al gebruikt om de aanbiedingen van de operatoren met elkaar te vergelijken.

Figuur 81 : Hebt u deze informatiefiches al gebruikt om de aanbiedingen van de operatoren te vergelijken ? – naar geslacht

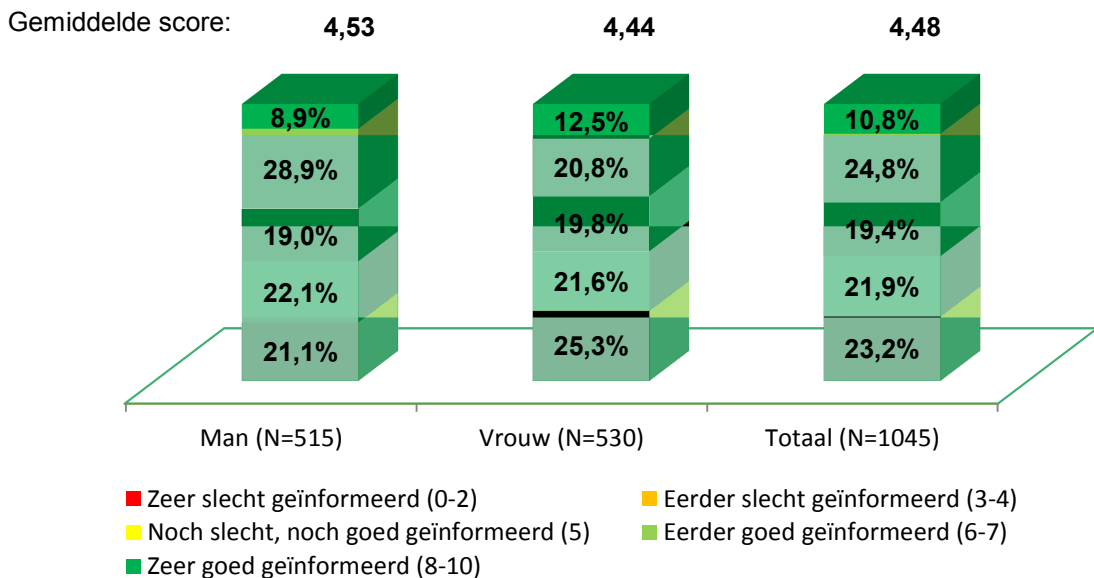


OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, IN WELKE MATE VOELT U ZICH GEÏNFORMEERD OVER UW RECHTEN TEN AANZIEN VAN DE TELECOMMUNICATIEOPERATOREN?

45,1% van de respondenten vindt dat ze eerder niet of zelfs helemaal niet geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Slechts één op de tien vindt zeer goed geïnformeerd te zijn over z'n rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren.

Bij de resultaten per geslacht zien we dat er beduidend meer mannen dan vrouwen een score toekenden van 6 of 7, wat betekent dat ze vinden redelijk geïnformeerd te zijn over hun rechten ten aanzien van de operatoren (28,9% tegenover 20,8% van de vrouwen).

Figuur 82 : 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 ? – naar geslacht



INDIEN U EEN CONTRACT VAN BEPAALDE DUUR HEBT VOOR EEN OF ANDERE TELECOMMUNICATIEDIENST, WEET U DAN WAAR U DE EINDDATUM VAN DAT CONTRACT KUNT VINDEN?

41,9% van de respondenten geeft aan dat ze niet weten waar ze de einddatum kunnen vinden van hun contract van bepaalde duur. 27,3% stelt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract. De operatoren zijn daartoe verplicht, ze moeten de einddatum van het contract vermelden op de facturen. 11,9% verklaart dat ze die moeten vragen aan hun operator.

Ten slotte zien we dat 24,4% van de bevroegden (N=1273) aangeeft dat ze geen contract van bepaalde duur hebben.

Tabel 57 : 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 ? – naar geslacht (meerdere antwoorden mogelijk)

	Man (N=465)		Vrouw (N=498)		Totaal (N=963)	
	N	%	N	%	N	%
Neen, ik weet het niet	205	44,1%	198	39,8%	403	41,9%
Neen, ik moet die vragen aan mijn operator	55	11,9%	59	11,9%	114	11,9%
Ja, die staat in mijn contract	139	30,0%	123	24,7%	262	27,3%
Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen	38	8,2%	51	10,3%	89	9,3%
Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator	27	5,7%	20	4,1%	47	4,9%
Ja, die wordt één keer per jaar vermeld op mijn factuur	13	2,8%	9	1,7%	22	2,3%

ONDER WELKE VOORWAARDEN KUNT U UW HUIDIG CONTRACT KOSTELOOS OPZEGGEN (VASTE/MOBIELE TELEFONIE, INTERNET, GEBUNDELDE AANBIEDING)?

51,7% van de ondervraagde personen weet niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. 18% geeft aan dat ze hun contract op elk moment met opzeg kunnen opzeggen. 17,0% stelt dat hun contract kunnen opzeggen bij een prijsverhoging.

Het is voorzien dat gebruikers hun contract kunnen opzeggen onder 3 verschillende voorwaarden: bij een prijsverhoging, zonder opzeg maar na een minimumduur, of bij een wijziging van de contractvoorwaarden door de operator.

Tabel 58 : Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet of gebundelde aanbieding) ? – naar geslacht (meerdere antwoorden mogelijk)

	Man (N=614)		Vrouw (N=659)		Totaal (N=1273)	
	N	%	N	%	N	%
Met opzeg op elk moment	128	20,8%	101	15,3%	229	18,0%
Bij een prijsverhoging	122	19,9%	94	14,2%	216	17,0%
Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract	66	10,8%	71	10,8%	138	10,8%
Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator	72	11,6%	62	9,4%	133	10,5%
Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract	47	7,6%	51	7,7%	98	7,7%
Zonder opzeg bij de einddatum	36	5,9%	26	4,0%	63	4,9%
Ik weet het niet	319	52,0%	339	51,5%	659	51,7%

NA WELKE MINIMUMDUUR, VANAF DE AANVANG VAN HET CONTRACT, DENKT U DAT U UW HUIDIG ABONNEMENT KOSTELOOS KUNT OPZEGGEN?

54,0% van de respondenten zegt niet te weten na welke minimumduur ze hun contract kosteloos kunnen opzeggen. **17,9%** denkt dat er geen minimumduur is om het contract kosteloos op te zeggen en **12,1%** denkt dat ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen na één jaar.

Het is voorzien dat het contract na 6 maanden kosteloos kan worden opgezegd. Slechts 10,8% van de bevroegden blijkt hiervan op de hoogte te zijn.

Tabel 59 : Na welke minimumduur, vanaf de aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur	110	18,8%	105	17,1%	216	17,9%
Na zes maanden	77	13,2%	52	8,5%	130	10,8%
Na 1 jaar	57	9,8%	88	14,3%	146	12,1%
Na 2 jaar	31	5,3%	32	5,2%	63	5,2%
Ik weet het niet	311	53,0%	339	55,0%	650	54,0%
Totaal	588	100,0%	617	100,0%	1205	100,0%

WANNEER MOET VOLGENS U, UW MOBIELE OPERATOR U VERWITTIGEN DAT U HET TARIEFPLAFOND HEBT BEREIKT VOOR MOBIELE TELEFONIE IN BELGIË?

56,1% van de respondenten weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt.

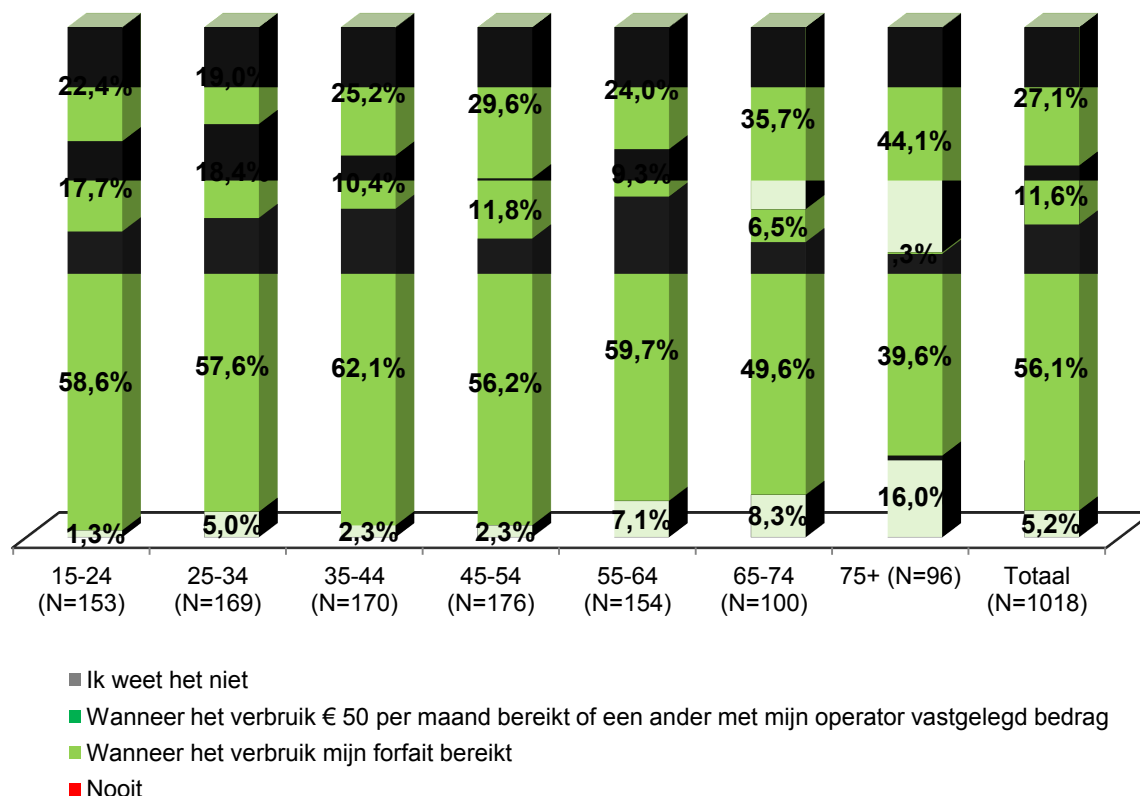
Uit tabel 60 blijkt dat beduidend meer mannen dan vrouwen (**14,0%** tegenover **9,1%** van de vrouwen) weten dat ze moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik 50 euro per maand of een ander vooraf vastgelegd bedrag bereikt. Blijkbaar weten dus meer mannen dan vrouwen wat er normaal voorzien is bij een overschrijding van het verbruik.

Tabel 60 : Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Nooit	31	6,1%	22	4,4%	53	5,2%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt	278	54,6%	293	57,6%	571	56,1%
Wanneer het verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met mijn operator vastgelegd bedrag	71	14,0%	46	9,1%	118	11,6%
Ik weet het niet	129	25,4%	147	28,9%	276	27,1%
Totaal	509	100,0%	509	100,0%	1018	100,0%

Uit de resultaten per leeftijdscategorie blijkt dat de leeftijdscategorieën van de 15- tot 24-jarigen en de 25- tot 34-jarigen weten dat ze moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik 50€ of een ander met de operator vooraf vastgelegd bedrag bereikt. Verder zien we dat 16% van de 75-jarigen en ouder denkt dat ze niet moeten worden verwittigd wanneer ze een tariefplafond bereiken.

Figuur 83 : Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België ? – naar leeftijdsklasse



HEBT U AL EEN SMS VAN UW OPERATOR ONTVANGEN OM U TE VERWITTIGEN DAT U UW TARIEFPLAFOND HAD OVERSCHREDEN?

43,6% van de respondenten verklaart een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. 7,6% geeft aan geen sms te hebben ontvangen, hoewel ze het plafond hadden overschreden.

Tabel 61 : Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden ? – naar geslacht

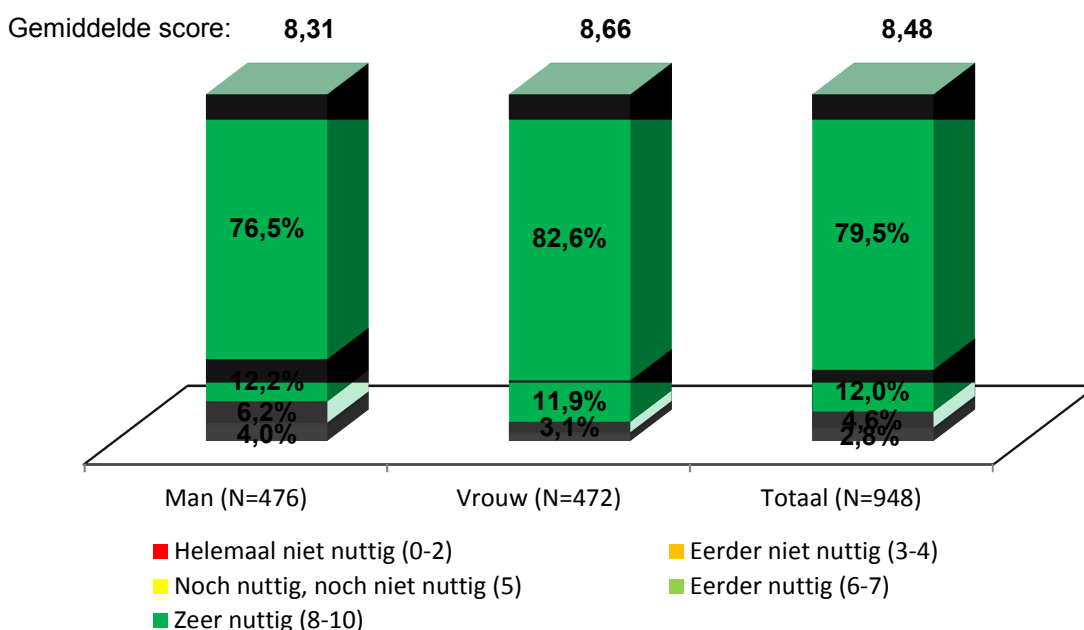
	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	219	43,3%	221	43,8%	440	43,6%
Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden	31	6,2%	46	9,1%	77	7,6%
Neen, ik heb die niet ontvangen omdat ik geen plafond had overschreden	143	28,3%	125	24,7%	267	26,5%
Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen		0,1%	2	0,4%	3	0,3%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	112	22,1%	111	22,0%	223	22,1%
Totaal	506	100,0%	505	100,0%	1011	100,0%

OP EEN SCHAAL VAN 0 TOT 10, IN WELKE MATE VINDT U HET NUTTIG OM EEN SMS TE ONTVANGEN DIE U VERWITTIGT DAT U EEN TARIEFPLAFOND HEBT OVERSCHREDEN?

Bijna acht op de tien personen vinden het zeer nuttig om een sms te ontvangen wanneer ze een tariefplafond hebben overschreden.

Figuur 84 toont de spreiding van de resultaten per geslacht. Significant meer vrouwen dan mannen vinden het zeer nuttig om een sms te ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond (82,6% tegenover 76,5% van de mannen). We merken tevens op dat 4,0% van de mannen dit helemaal niet nuttig vindt.

Figuur 84 : 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 ? – naar geslacht



HEBT U DE GRATIS TOEGANGSBLOKKERING GEïNSTALLEERD VOOR NUMMERS MET TOESLAG?

48,5% van de ondervraagde personen heeft de toegangsblokkering voor nummers met toeslag niet geïnstalleerd omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken. 44,7% heeft het niet geactiveerd omdat ze niet wisten dat dit gratis was.

Tabel 62 : Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan	28	5,2%	23	4,1%	51	4,7%
Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer	12	2,3%	12	2,1%	24	2,2%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik	274	51,5%	256	45,6%	530	48,5%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	217	40,9%	271	48,2%	488	44,7%
Totaal	531	100,0%	562	100,0%	1093	100,0%

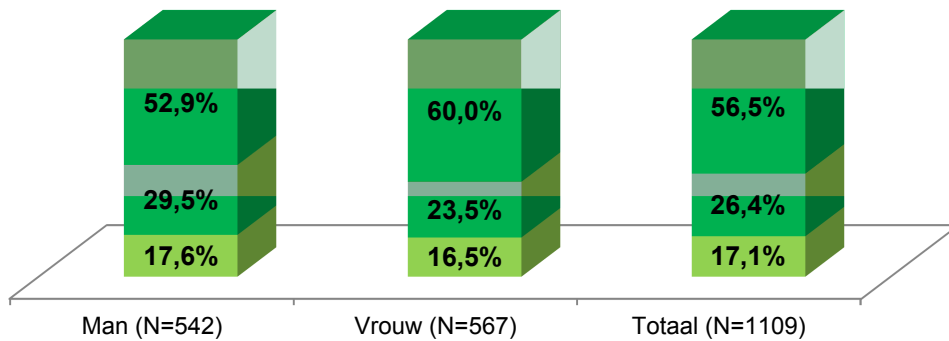
HOE MOET MEN VOLGENS U DE TOEGANG TOT NUMMERS MET TOESLAG BLOKKEREN?

56,5% van de bevroegden weet niet hoe de toegang tot nummers met toeslag moet worden geblokkeerd.

26,4% van de bevroegden verkiest een algemene blokkering. Significant meer mannen dan vrouwen zijn voorstander van een algemene blokkering (29,5% tegenover 23,5% van de vrouwen).

Blijkbaar weet slechts 17,1% van de bevroegden dat de toegang tot de nummers apart moet worden geblokkeerd.

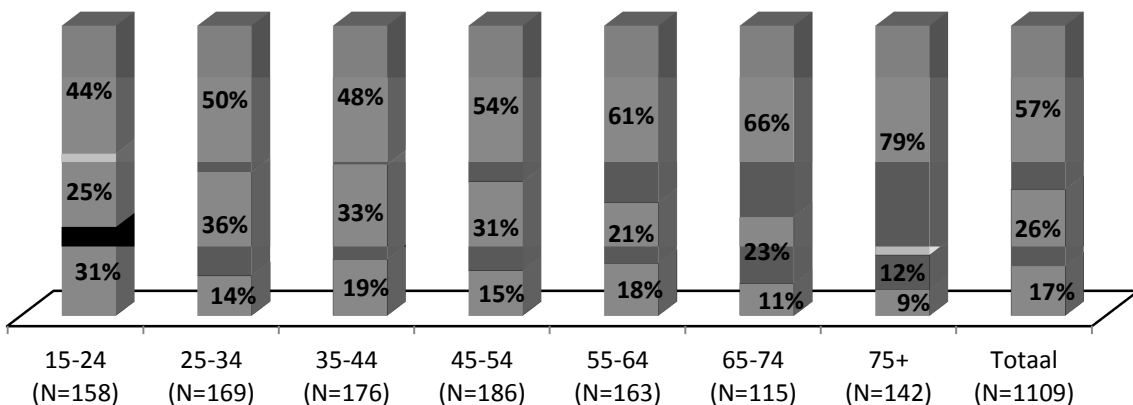
Figuur 85 : Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren ? – naar geslacht



- Ik weet het niet
- Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)
- Apart (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning)

Uit de resultaten per leeftijdscategorie blijkt dat 31% van de 15- tot 24-jarigen een aparte blokkering verkiest. 36% van de 25- tot 34-jarigen verkiest een algemene blokkering.

Figuur 86 : Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren ? – naar leeftijdsklasse



- Ik weet het niet
- Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)
- Apart (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning)

ZIJN DE VOLGENDE NUMMERS VOLGENS U NUMMERS MET TOESLAG?

74,7% van de respondenten geeft correct aan dat '0900 123 45' een nummer met toeslag is. 71,6% van de bevroegden weet dat dit ook geldt voor het nummer '0903 123 45'. We stellen daarentegen vast dat 41,2% van de bevroegden het nummer '09 123 45 67' ook beschouwt als een nummer met toeslag, terwijl dit niet zo is.

Tabel 63 : Zijn de volgende nummers volgens u, nummers met toeslag ? – naar geslacht

	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
070 123 456						
Neen	225	41,0%	231	40,3%	455	40,7%
Ja	324	59,0%	341	59,7%	665	59,3%
Totaal	548	100,0%	572	100,0%	1120	100,0%
09 123 45 67						
Neen	317	58,3%	328	59,2%	645	58,8%
Ja	227	41,7%	226	40,8%	453	41,2%
Totaal	543	100,0%	554	100,0%	1098	100,0%
0900 123 45						
Neen	141	25,5%	144	25,2%	285	25,3%
Ja	412	74,5%	429	74,8%	841	74,7%
Totaal	552	100,0%	574	100,0%	1126	100,0%
0903 123 45						
Neen	162	29,3%	155	27,4%	317	28,4%
Ja	390	70,7%	410	72,6%	800	71,6%
Totaal	551	100,0%	565	100,0%	1116	100,0%

CONCLUSIE BETREFFENDE HET ONDERDEEL INFORMATIE

Betreffende de ombudsman voor telecommunicatie:

- 70,8% weet niet dat er een ombudsman voor telecommunicatie bestaat.

Betreffende het nut te worden geïnformeerd over het meest voordelige tariefplan:

- 73,4% van de respondenten vindt het zeer nuttig te worden geïnformeerd over het voor hun gebruikspatroon meest voordelige tariefplan;
- 51,2% verklaart een voorstel van hun operator nooit te hebben ontvangen;
- 63,9% van diegene die een voorstel van hun operator hebben ontvangen, is veranderd van tariefplan;
- Diegene die niet veranderd zijn: 40,8% stelt het voorgestelde tariefplan al te hebben; 34,1% verklaart dat het tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften;
- 33,9% wilt graag jaarlijks automatisch via de factuur geïnformeerd worden over het voor hen meest voordelige tariefplan in functie van hun gebruikspatroon;
- 32,7% wilt graag via e-mail worden geïnformeerd en niet via factuur.

Betreffende de informatiefiches:

- Slechts 9,6% van de bevroagden kent de gestandaardiseerde informatiefiches;
- 47% van deze groep heeft er al gebruik van gemaakt.

Betreffende de mate van voorlichting van gebruikers ten aanzien van hun rechten:

- 45,1% van de ondervraagde personen vindt dat ze eerder slecht of zelfs helemaal niet geïnformeerd zijn over hun rechten.

Betreffende het contract:

- Slechts 9,3% van de bevroagden weet dat ze de einddatum van hun contract van bepaalde duur kunnen vinden op de facturen;
- 51,7% van de respondenten weet niet onder welke voorwaarden ze hun contract kosteloos kunnen opzeggen;
- 10,8% weet dat de vereiste minimumduur na aanvang van het contract om het kosteloos te kunnen opzeggen 6 maanden is;
- Slechts 11,6% van de ondervraagden 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;
- 79,5% vindt het zeer nuttig een sms te ontvangen wanneer het verbruik het forfait overschrijdt.

Betreffende de nummers met toeslag:

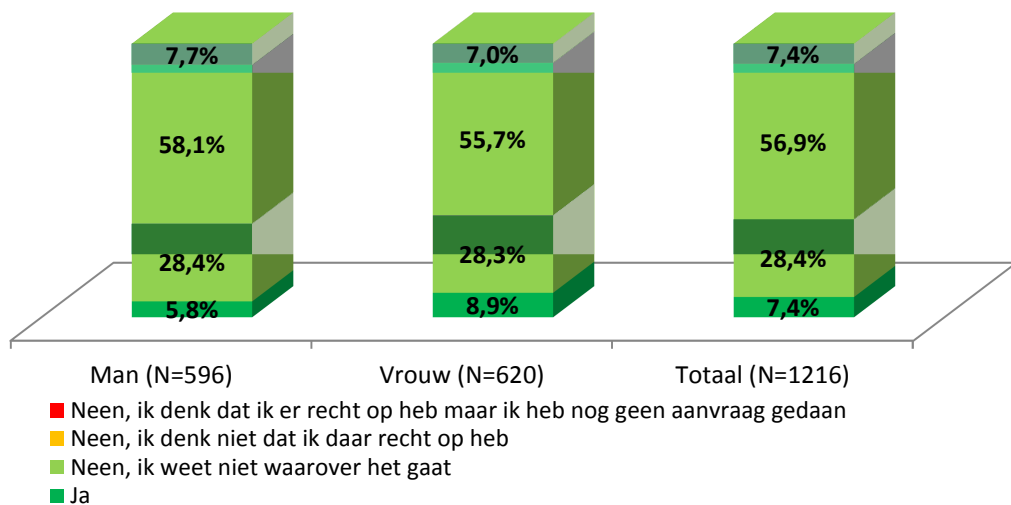
- De meeste respondenten herkennen een nummer met toeslag, dit geldt voor drie op de vier personen voor wat betreft de nummers 0900 en 0903.

3.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst

GENIET U EEN SOCIAAL TARIEF VOOR BEPAALDE TELECOMMUNICATIEDIENSTEN?

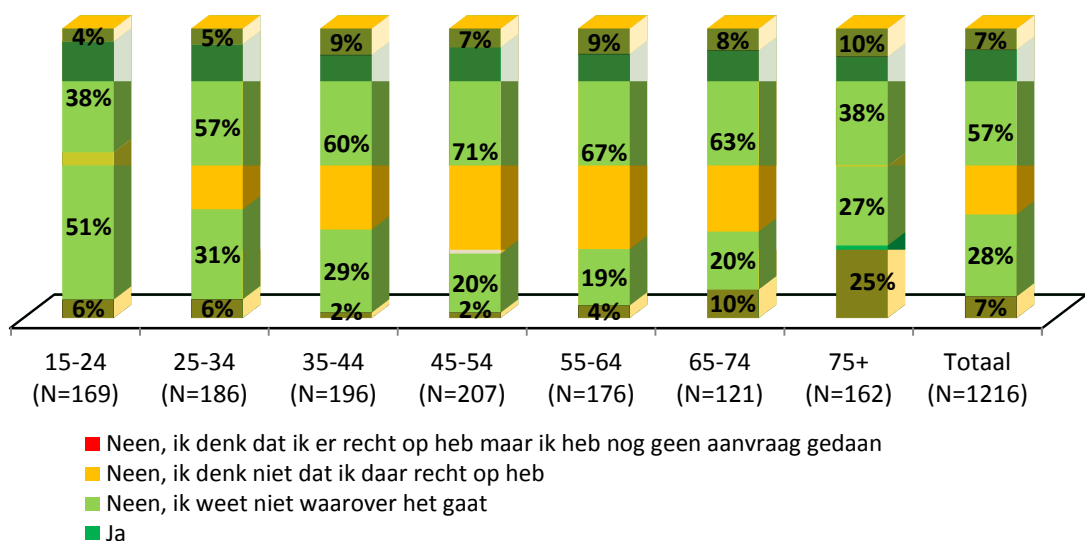
Eén op de twee personen denkt niet te kunnen genieten van een sociaal tarief. 28,4% zegt niet te weten waarover het gaat.

Figuur 87 : Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten ? – naar geslacht



Betreffende de resultaten per leeftijdscategorie weet 51% van de 15- tot 24-jarigen niet wat het sociaal tarief is. De 45- tot 54-jarigen zijn diegene die het meest van mening zijn dat ze er niet van kunnen genieten. Ten slotte zien we dat 25% van de 75-jarigen en ouder verklaren te genieten van een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten.

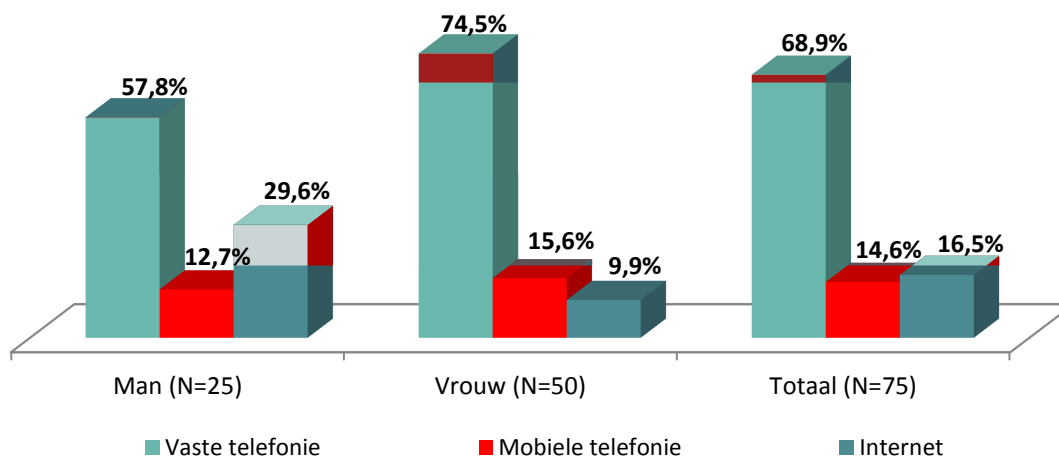
Figuur 88 : Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten ? – naar leeftijdsklasse



INDIEN U EEN SOCIAAL TARIEF HEBT, VOOR WELKE DIENSTEN IS DAT DAN?

68,9% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor vaste telefonie.

Figuur 89 : Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten is dat dan ? – naar geslacht


ALS U VROEGER GEBRUIK MAAKTE VAN OPENBARE TELEFOONCELLEN OM TE TELEFONEREN, WELK ALTERNATIEF GEBRUIKT U DAN NU GEZIEN HET MERENDEEL VAN DE OPENBARE TELEFOONCELLEN VERDWENEN ZIJN?

27,2% van de bevroegden gebruikt hun gsm (met een abonnement) als alternatief voor de openbare telefooncellen. 12,7% gebruikt hun gsm (met een prepaid kaart) als alternatief. 40,0% van de respondenten verklaart vroeger geen openbare telefooncellen te hebben gebruikt.

Tabel 64 : Als u vroeger gebruik maakte van openbare telefooncellen om te telefoneren, welk alternatief gebruikt u dan nu gezien het merendeel van de openbare telefooncellen verdwenen zijn ? – naar geslacht

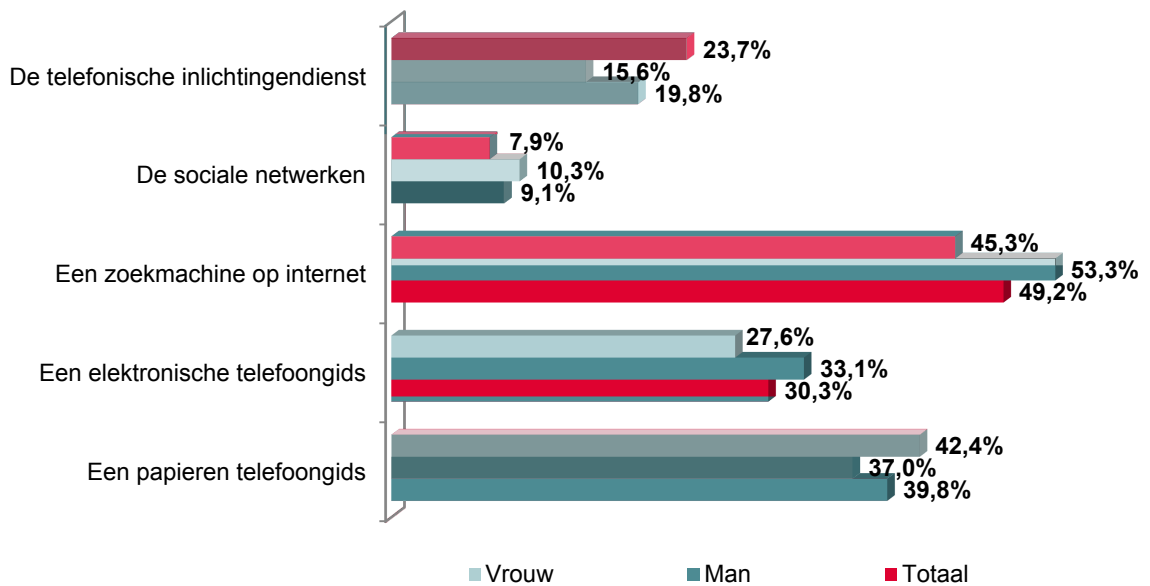
[privé gebruik]	Man		Vrouw		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Niet van toepassing, ik gebruikte geen openbare telefooncellen om te telefoneren	221	40,9%	222	39,2%	443	40,0%
Mijn postpaid-gsm (abonnement)	149	27,5%	152	26,8%	301	27,2%
Mijn vaste lijn	75	13,9%	119	21,0%	194	17,5%
Mijn prepaid-gsm	84	15,5%	57	10,0%	141	12,7%
Ik heb geen alternatief gevonden	9	1,7%	12	2,1%	21	1,9%
Andere	2	,4%	5	,9%	7	,7%
Totaal	540	100,0%	567	100,0%	1106	100,0%

WANNEER U EEN TELEFOONNUMMER ZOEKT, RAADPLEEGT U DAN...:

49 % van de bevroegden zegt dat ze een zoekmachine op internet gebruiken om een telefoonnummer op te zoeken. 40% geeft aan een papieren telefoongids te gebruiken.

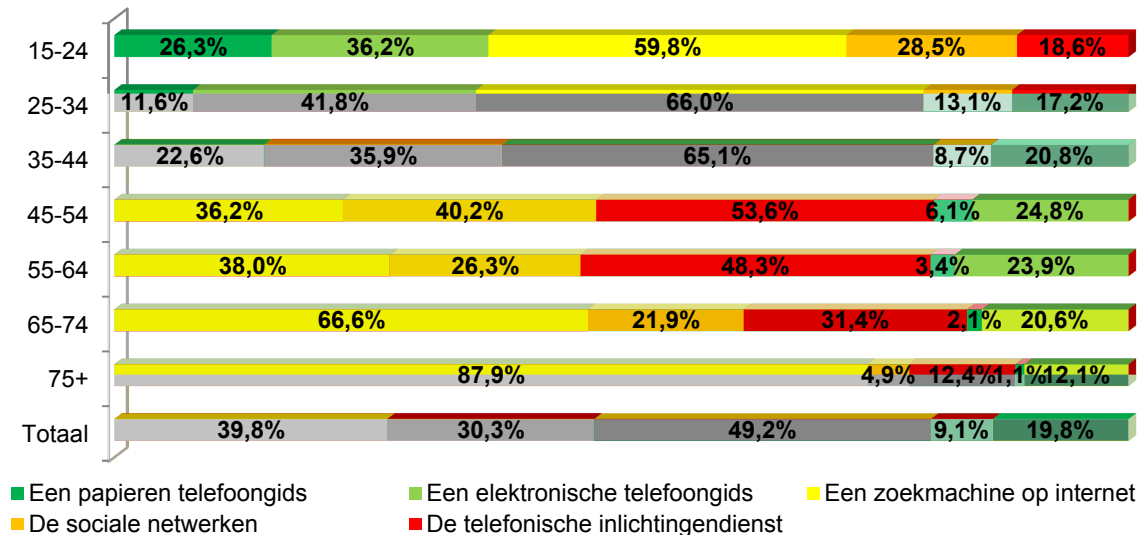
Uit de resultaten per geslacht zien we dat significant meer mannen dan vrouwen aangeven een zoekmachine op internet te gebruiken (53% tegenover 45% van de vrouwen). Er zijn evenwel meer vrouwen dan mannen die een papieren telefoongids gebruiken voor het opzoeken van een telefoonnummer (42% tegenover 37% van de mannen). We stellen een vergelijkbare situatie vast voor het gebruik van de telefonische inlichtingendienst (24% bij de vrouwen tegenover 16% bij de mannen).

Figuur 90 : Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan: – naar geslacht



Uit de verdeling naar leeftijd, zien we dat de 65-jarigen en ouder aangeven meestal een papieren telefoongids te gebruiken voor het opzoeken van een telefoonnummer. De 15- tot 44-jarigen, daarentegen, blijken meestal een zoekmachine op internet of een elektronische telefoongids daarvoor te gebruiken.

Figuur 91 : Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan: – naar leeftijdsklasse

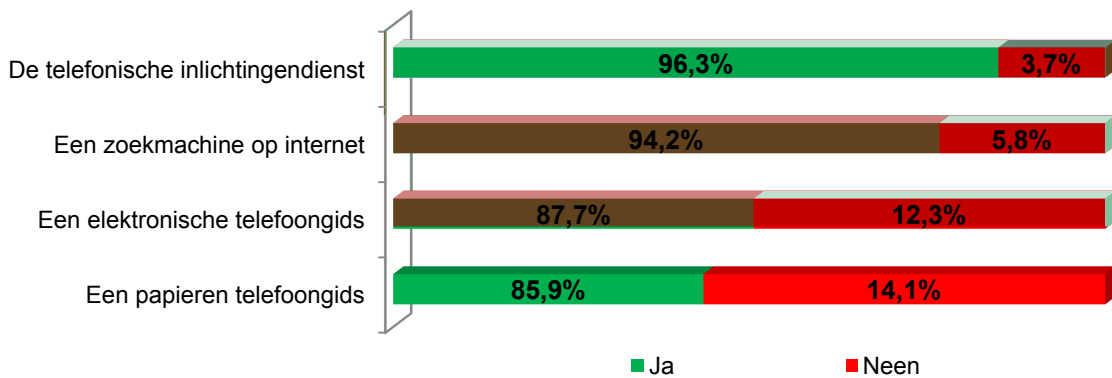


INDIEN U EEN PAPIEREN TEEFOONGIDS GEBRUIKT, VINDT U DAN DAT DE INFORMATIE BETREFFENDE DE NOODDIENSTEN VOLDOENDE TOEGANKELIJK EN LEESBAAR IS?

85.9% van de ondervraagden die een papieren telefoongids gebruikt, vindt dat de informatie betreffende de nooddiensten voldoende toegankelijk en leesbaar is.

Uit figuur 92 blijkt verder dat ongeveer negen op de tien personen vinden dat de verschillende diensten die ze aanwenden voor het opzoeken van een nummer voldoende toegankelijk zijn. Er werden twee verschillende vragen gesteld in functie van de diensten: voor de gebruikers van de papieren telefoongids : « Een papieren telefoongids: of de informatie betreffende de nooddiensten voldoende toegankelijk en leesbaar is?» en voor de gebruikers van een elektronische telefoongids : “Een elektronische telefoongids, een zoekmachine of de telefonische inlichtingendienst: of die voldoende toegankelijk zijn?”.

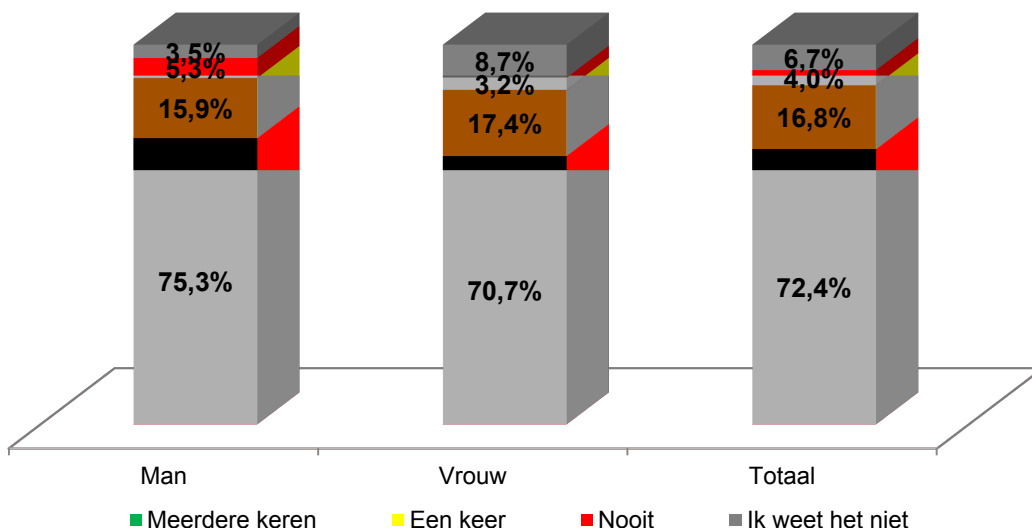
Figuur 92 : Indien u een ... gebruikt, vindt u de ... voldoende toegankelijk (en leesbaar) : – naar geslacht



HOE VAAK HEBT U DE TELEFONISCHE INLICHTINGEDIENST DE AFGELOPEN DRIE JAAR GERAADPLEEGD?

72,4% van respondenten zegt de telefonische inlichtingendienst meermaals te hebben gebruikt in de afgelopen drie jaar.

Figuur 93 : Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd ? – naar geslacht



CONCLUSIE BETREFFENDE DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

Betreffende het sociaal tarief:

- 7,4% van de bevroagden geniet een sociaal tarief voor één of meerdere van hun diensten.
- 68,9% beschikt over een sociaal tarief voor vaste telefonie, 16,5% voor internettoegang en 14,6% voor mobiele telefonie.

Betreffende het opzoeken van een nummer:

- 49,2% van de bevroagden raadpleegt een zoekmachine op internet voor het opzoeken van een nummer;
- 39,8% raadpleegt nog altijd een papieren telefoongids;
- Meer dan drie op de vier personen vinden dat de informatie voldoende toegankelijk is bij het opzoeken van een noodnummer in een papieren telefoongids of bij het opzoeken van een nummer via een zoekmachine op internet, een elektronische telefoongids of via de telefonische inlichtingendienst.

4. Bijlagen

4.1 De vragenlijst 2015



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.

Wie 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. 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										10	Zeer tevreden	Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Antwoord 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antwoord 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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 Charles Laporte (FR) op het nummer 016/22.69.67.

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

2. Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)?

- Ja
 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 of smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet onderweg op 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"/> Proximus (Belgacom) | <input type="checkbox"/> Belgian Telecom | <input type="checkbox"/> Jim Mobile | <input type="checkbox"/> Scarlet |
| <input type="checkbox"/> Base | <input type="checkbox"/> Billi | <input type="checkbox"/> Lycamobile | <input type="checkbox"/> Simyo |
| <input type="checkbox"/> Mobistar | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> SudPresse |
| <input type="checkbox"/> Numéricable | <input type="checkbox"/> Contact Mobile | <input type="checkbox"/> Mobisud | <input type="checkbox"/> Telesat/Tv Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> Telenet | <input type="checkbox"/> Cybernet | <input type="checkbox"/> Ortel Mobile | <input type="checkbox"/> Tellink |
| <input type="checkbox"/> Voo | <input type="checkbox"/> Dommel | <input type="checkbox"/> Plug mobile | <input type="checkbox"/> Transatel Mobile |
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Edpnet | <input type="checkbox"/> Postmobile | <input type="checkbox"/> Turk Telecom |
| <input type="checkbox"/> Allo RTL | <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Red Bull | <input type="checkbox"/> United Telecom |
| <input type="checkbox"/> Andere (specifieer) : | | | |

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Interessante gebundelde aanbieding (pack)
- Interessante prijs/interessant tariefplan
- Goede reputatie van de operator
- Ik ben die operator gewoon
- Aangeboden bijbehorende dienst(en) (bv.: aantal e-mailadressen, aantal telefoonnummers)
- Commerciële stimulans (bv.: tablet voor € x bij het sluiten van een contract van x maanden)
- Respect voor de rechten van de consument en nakoming van de verbintenissen vanwege de operator
- Technische betrouwbaarheid van de operator
- Andere (specifieer):
- Bereikbaarheid van de verkooppunten
- Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie
- Verbindingssnelheid voor internettoegang
- Mijn familie/vrienden zitten al bij die operator
- Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden
- Financiële bijdrage (gedeeltelijk of volledig) van mijn werkgever
- Vertrouwen in de stabiliteit van de operator (bv.: geen risico op faillissement)
- Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek

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"/>
Rebtel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voipbuster	<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"/>
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 10*

8. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet tevreden; 10 = zeer tevreden), hoe tevreden bent u over ... :

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden										Zeer tevreden		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
De beschikbare tarieven op de markt voor de gebundelde aanbiedingen	<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"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal geen vertrouwen; 10 = vol vertrouwen), hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator betreffende ... :

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal geen vertrouwen										Vol vertrouwen		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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 12*

10. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet tevreden; 10 = zeer tevreden), hoe tevreden bent u over ... :

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden										Zeer tevreden		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
De beschikbare tarieven op de markt voor vaste telefonie	<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"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal geen vertrouwen; 10 = vol vertrouwen), hoeveel vertrouwen hebt u in uw vaste operator betreffende ... :

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal geen vertrouwen										Vol vertrouwen		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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 14*

12. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet tevreden; 10 = zeer tevreden), hoe tevreden bent u over ... :
(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden										Zeer tevreden		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
De beschikbare tarieven op de markt voor mobiele telefonie	<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"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal geen vertrouwen; 10 = vol vertrouwen), hoeveel vertrouwen hebt u in uw mobiele operator betreffende ... :
(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal geen vertrouwen										Vol vertrouwen		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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 16*

14. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet tevreden; 10 = zeer tevreden), hoe tevreden bent u over ... :
(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden										Zeer tevreden		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
De beschikbare tarieven op de markt voor internettoegang	<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"/>
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal geen vertrouwen; 10 = vol vertrouwen), hoeveel vertrouwen hebt u in uw internetprovider betreffende ... :
(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal geen vertrouwen										Vol vertrouwen		Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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

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

- Ja → ga naar vraag 17
- Neen → ga naar vraag 23

17. 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 of smartphone |
| <input type="checkbox"/> Mobiele telefonie (gsm of smartphone) | <input type="checkbox"/> Internet onderweg op tablet-pc of laptop |
| <input type="checkbox"/> Telefonie via internet/via computer/voice over IP (bv. Skype™) | <input type="checkbox"/> Gedeelde wifinetswerken (bv. hotspots) |

18. Welke problemen hebt u ondervonden?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Problemen met facturering | <input type="checkbox"/> Administratief of commercieel probleem |
| <input type="checkbox"/> Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd | <input type="checkbox"/> Onverwachte, uitermate hoge factuur ("bill shock") |
| <input type="checkbox"/> Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden | <input type="checkbox"/> Vertraging in de levering van de dienst (installatie / activering) |
| <input type="checkbox"/> Vraag tot schadevergoeding door de operator voor een opzegging van een contract | <input type="checkbox"/> Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik) |
| <input type="checkbox"/> Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame | <input type="checkbox"/> Andere (specifieer): |

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

- Ja → ga naar vraag 20
- Neen → ga naar vraag 21

20. 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 heb een klacht ingediend bij de Federale Overheidsdienst Economie (vroegere Ministerie van Economische Zaken) |
| <input type="checkbox"/> Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website) | <input type="checkbox"/> Ik heb een klacht ingediend bij een consumentenvereniging |
| <input type="checkbox"/> Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan | <input type="checkbox"/> Ik heb een klacht ingediend bij het gerecht |
| <input type="checkbox"/> Ik heb een klacht ingediend bij het BIPT | <input type="checkbox"/> Andere (specifieer) : |

→ Ga naar vraag 22

21. 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 (specifieer) : | |

22. 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 (specifieer) :
- 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

4. VERGELIJKING

23. 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

24. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren voor VASTE TELEFONIE een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten enerzijds en de gevraagde prijzen anderzijds.

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking tussen:	Helemaal niet gemakkelijk										Heel gemakkelijk	Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
De aangeboden diensten	<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"/>
De gevraagde prijzen	<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"/>

25. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren voor MOBIELE TELEFONIE een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten enerzijds en de gevraagde prijzen anderzijds.

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking tussen:	Helemaal niet gemakkelijk										Heel gemakkelijk	Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
De aangeboden diensten	<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"/>
De gevraagde prijzen	<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"/>

26. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren voor INTERNETTOEGANG een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten enerzijds en de gevraagde prijzen anderzijds.

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)

Een vergelijking tussen:	Helemaal niet gemakkelijk										Heel gemakkelijk	Geen mening
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
De aangeboden diensten	<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"/>
De gevraagde prijzen	<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"/>

5. VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

A. GEBUNDELDE AANBIEDING ("PACKS")

>> U gebruikt privé geen gebundelde aanbieder → ga naar vraag 40

34. Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieder ("pack")?

- Ja → ga naar vraag 35
 Neen → ga naar vraag 38

35. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator | <input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator |
| <input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator | <input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen |
| <input type="checkbox"/> Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.) | <input type="checkbox"/> De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind |
| <input type="checkbox"/> Gewoonweg zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): |

36. Indien u van operator voor packs bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen?

- Ja → ga naar vraag 39
 Neen → ga naar vraag 37

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Vertraging bij het verstrekken van de dienst | <input type="checkbox"/> Technicus die de vastgelegde datum niet naleeft |
| <input type="checkbox"/> Te snelle afsluiting van de vorige dienst | <input type="checkbox"/> Kosten hoger dan aangekondigd |
| <input type="checkbox"/> Dubbele facturering | <input type="checkbox"/> Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering |

→ Ga naar vraag 39

38. 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)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieder (pack) |
| <input type="checkbox"/> Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator | <input type="checkbox"/> Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres |
| <input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te klein | <input type="checkbox"/> Ik ken de andere operatoren op de markt niet |
| <input type="checkbox"/> Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitverhouding | <input type="checkbox"/> Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt |
| <input type="checkbox"/> Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering | <input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten |
| <input type="checkbox"/> Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken |
| <input type="checkbox"/> Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek | <input type="checkbox"/> Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden) |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | <input type="checkbox"/> Mijn operator is door mijn werkgever gekozen |

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 provider van gebundelde aanbiedingen (packs)?

(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in de afgelopen drie jaar niet van provider bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk		Verandering van provider van packs										Heel gemakkelijk		Geen mening
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"/>		

B. VASTE TELEFONIE

>> U gebruikt privé geen vaste telefonie → ga naar vraag 47

40. Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor vaste telefonie ?

- Ja → ga naar vraag 41
 Neen → ga naar vraag 44

41. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator | <input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator |
| <input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator | <input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen |
| <input type="checkbox"/> Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.) | <input type="checkbox"/> De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind |
| <input type="checkbox"/> Gewoonweg zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Andere (specifieer): |

42. Indien u van vaste operator bent veranderd, is de verandering dan makkelijk verlopen?

- Ja → ga naar vraag 45
 Neen → ga naar vraag 43

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vertraging bij het verstrekken van de dienst | <input type="checkbox"/> Technicus die de vastgelegde datum niet naleeft | <input type="checkbox"/> Dubbele facturering |
| <input type="checkbox"/> Te snelle afsluiting van de vorige dienst | <input type="checkbox"/> Onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering | <input type="checkbox"/> Kosten hoger dan aangekondigd |

→ Ga naar vraag 45

44. Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van vaste operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack) |
| <input type="checkbox"/> Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator | <input type="checkbox"/> Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres |
| <input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te klein | <input type="checkbox"/> Ik ken de andere operatoren op de markt niet |
| <input type="checkbox"/> Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitverhouding | <input type="checkbox"/> Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt |
| <input type="checkbox"/> Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering | <input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten |
| <input type="checkbox"/> Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken |
| <input type="checkbox"/> Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek | <input type="checkbox"/> Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden) |
| <input type="checkbox"/> Andere (specifieer): | <input type="checkbox"/> Mijn operator is door mijn werkgever gekozen |

45. Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator?

- Ja
- Neen
- Ik weet het niet

46. 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 vaste 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 vaste telefonie								Heel gemakkelijk	Geen mening
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"/>

C. MOBIELE TELEFONIE

>> U gebruikt privé geen mobiele telefonie → ga naar vraag 54

47. Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

- Ja → ga naar vraag 48
- Neen → ga naar vraag 49

48. 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
- Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Gewoonweg zin om te veranderen
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind
- Andere (specificeer):

→ Ga naar vraag 50

49. 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 ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitverhouding
- Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering
- Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen
- Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek
- Andere (specificeer):
- Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Ik ken de andere operatoren op de markt niet
- Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken
- Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden)
- Mijn operator is door mijn werkgever gekozen

50. Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van mobiele operator?

- Ja
- Neen
- Ik weet het niet

51. 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	Geen mening
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"/>	

52. Heeft uw operator de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? Indien ja, hoe hebt u dan gereageerd?

- Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben bij dezelfde operator gebleven
- Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben van operator veranderd
- Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd

53. Voor uw GSM maakt u gebruik van ? (Slechts één antwoord mogelijk)

- een prepaid-kaart
- een abonnement

D. INTERNET

>> U gebruikt privé geen internet → ga naar vraag 65

54. Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)?

- Ja → ga naar vraag 55
- Neen → ga naar vraag 56

55. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator | <input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator |
| <input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator | <input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen |
| <input type="checkbox"/> Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.) | <input type="checkbox"/> De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet goed vind |
| <input type="checkbox"/> Gewoonweg zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Andere (specifieer): |

→ Ga naar vraag 57

56. Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen zin om te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack) |
| <input type="checkbox"/> Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator | <input type="checkbox"/> Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres |
| <input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te klein | <input type="checkbox"/> Ik ken de andere operatoren op de markt niet |
| <input type="checkbox"/> Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitverhouding | <input type="checkbox"/> Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt |
| <input type="checkbox"/> Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / - wegens de kosten verbonden aan de verandering | <input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten |
| <input type="checkbox"/> Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen | <input type="checkbox"/> Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken |
| <input type="checkbox"/> Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek | <input type="checkbox"/> Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (familie / vrienden) |
| <input type="checkbox"/> Andere (specifieer): | <input type="checkbox"/> Mijn operator is door mijn werkgever gekozen |

57. 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 internetdiensten?

(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in de afgelopen drie jaar niet van provider bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk		Verandering van aanbieder van internetdiensten									Heel gemakkelijk	Geen mening
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"/>	

58. 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 59
- Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres → ga naar vraag 59
- Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres → ga naar vraag 59
- Neen, ik gebruik dat adres niet → ga naar vraag 60
- Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator → ga naar vraag 60

59. 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

60. 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 2 Mbps
- Ten minste 10 Mbps
- Ten minste 20 Mbps
- Ten minste 50 Mbps
- Ik weet het niet

61. 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	Geen mening
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"/>	

62. 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

63. 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	Geen mening
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"/>	

64. 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"/> Ik heb niet kunnen kiezen wegens technische beperkingen | <input type="checkbox"/> Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden |
| <input type="checkbox"/> De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding | <input type="checkbox"/> Ik heb een voldoende snelheid nodig om online te kunnen 'gamen' |
| <input type="checkbox"/> De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden | <input type="checkbox"/> Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt |
| <input type="checkbox"/> Ik heb een voldoende snelheid nodig om te telewerken | <input type="checkbox"/> Ik weet het niet/kan het me niet herinneren |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

65. 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)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Niet van toepassing, het lijkt me niet moeilijk om van operator te veranderen | <input type="checkbox"/> Ondersteuning bij het maken van de overstap door een instantie die onafhankelijk is van de operatoren |
| <input type="checkbox"/> Gratis verandering van operator | <input type="checkbox"/> Een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel |
| <input type="checkbox"/> Een contract van kortere duur | <input type="checkbox"/> Een gestandaardiseerde informatiefiche die de aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht de operator |
| <input type="checkbox"/> Een technisch en administratief eenvoudige overstap | <input type="checkbox"/> Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator |
| <input type="checkbox"/> Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid) | |
| <input type="checkbox"/> Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator | |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

6. INFORMATIE

66. Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond?

- Ja
 Neen

67. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon 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

→ Indien u privé geen vaste of mobiele telefoon gebruikt, ga naar vraag 74

68. 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

69. 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	Geen mening
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"/>

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

- Ja → ga naar vraag 71
- Neen → ga naar vraag 73
- Ik weet het niet → ga naar vraag 73

71. 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 73
- Neen → ga naar vraag 72

72. Indien niet, om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ik had het voorgestelde tariefplan al | <input type="checkbox"/> Ik heb er geen aandacht aan besteed |
| <input type="checkbox"/> Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften | <input type="checkbox"/> Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen |
| <input type="checkbox"/> Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was | <input type="checkbox"/> Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement |
| <input type="checkbox"/> Andere (specifieer) : | |

73. 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

74. Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen?

- Ja → ga naar vraag 75
- Neen → ga naar vraag 76

75. Hebt u deze informatiefiches al gebruikt om de aanbiedingen van de operatoren te vergelijken?

- Ja
- Neen

76. 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 telecommunicatie-operatoren								Zeer goed geïnformeerd		Geen mening
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"/>	

77. 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)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, die staat in mijn contract | <input type="checkbox"/> Neen, ik moet die vragen aan mijn operator |
| <input type="checkbox"/> Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen | <input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet |
| <input type="checkbox"/> Ja, die wordt één keer per jaar vermeld op mijn factuur | <input type="checkbox"/> Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur |
| <input type="checkbox"/> Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator | |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): | |

78. 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): |

79. 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 83

80. 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

81. 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

88. Als u vroeger gebruik maakte van openbare telefooncellen om te telefoneren, welk alternatief gebruikt u dan nu gezien het merendeel van de openbare telefooncellen verdwenen zijn?

- Mijn vaste lijn [privé]
- Mijn prepaid-gsm [privé]
- Mijn postpaid-gsm (abonnement) [privé]
- Ik heb geen alternatief gevonden [privé]
- Niet van toepassing, ik gebruikte geen openbare telefooncellen om te telefoneren
- Andere oplossing (specifieer) :

89. 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 (specifieer) :

→ Indien geen "papieren telefoongids" raadpleegt, ga naar vraag 91

90. Indien u een papieren telefoongids gebruikt: Vindt u dat de informatie betreffende de nooddiensten voldoende toegankelijk en leesbaar zijn?

- Ja
- Neen, omdat:

→ Indien u geen "elektronische telefoongids" raadpleegt, ga naar vraag 92

91. Vindt u dat de door u gebruikte elektronische telefoongids voldoende toegankelijk is?

- Ja
- Neen, omdat:

→ Indien u geen "zoekmachine op het internet" raadpleegt, ga naar vraag 93

92. Vindt u dat de door u gebruikte zoekmotor op het internet voldoende toegankelijk is?

- Ja
- Neen, omdat:

→ Indien u geen "telefonische inlichtingendienst" raadpleegt, ga naar vraag 95

93. Vindt u dat de door u gebruikte telefonische inlichtingendienst voldoende toegankelijk is?

- Ja
- Neen, omdat:

94. Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd?

- Meerdere keren
- Een keer
- Nooit
- Ik weet het niet

8. ALGEMENE INFORMATIE

95. U bent ...?

- een man
 een vrouw

96. Wat is uw geboortejaar?

1	9		
---	---	--	--

97. In welke regio woont u?

- het Vlaams Gewest
 het Waals Gewest
 het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

98. Als u de volgende inkomenscategorieën 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 2400 en 2999 euro Ik weet het niet
 Tussen 1200 en 1799 euro Tussen 3000 en 3599 euro
 Tussen 1800 en 2399 euro 3600 euro of meer

99. Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

Persoon ten laste: persoon die financieel afhankelijk is 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 Vergelijkende tabel voor de cijfers van 2012, 2013, 2014 en 2015

Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie	-	-	-	-	251	20,6%	244	19,2%
Digitale televisie	-	-	-	-	928	76,3%	967	76,0%
TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)	-	-	-	-	223	18,3%	154	12,1%
Internettelevisie	-	-	-	-	197	16,2%	185	14,5%
Vaste telefonie (vaste lijn)	919	72,6%	1063	74,8%	899	73,9%	883	69,4%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	1196	94,5%	1346	94,7%	1157	95,0%	1087	85,4%
Telefonie via internet / via computer / voice over IP (bv. Skype™)	289	22,8%	415	29,2%	489	40,2%	339	26,6%
Internet thuis (vast of wifi)	1090	86,2%	1245	87,6%	1060	87,1%	1008	79,2%
Internet onderweg op gsm of smartphone	233	18,4%	393	27,6%	426	35,0%	512	40,2%
Internet onderweg op tablet-pc of laptop	393	31,0%	455	32,0%	285	23,5%	246	19,3%
Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)	158	12,5%	288	20,2%	237	19,5%	255	20,0%

Welke van uw diensten zijn gebundeld in packs?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	-	-	878	65,6%	734	64,6%	882	69,3%
Neen	-	-	351	26,2%	330	29,1%	324	25,4%
Ik weet het niet	-	-	109	8,2%	71	6,3%	67	5,3%
Totaal	-	-	1338	100,0%	1135	100,0%	1273	100,0%

Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus (Belgacom)	850	67,1%	876	61,6%	725	59,6%	797	62,6%
Base	207	16,4%	107	7,5%	140	11,5%	157	12,4%
Mobistar	362	28,6%	404	28,4%	321	26,4%	317	24,9%
Numéricable	14	1,1%	21	1,5%	18	1,5%	13	1,0%
Telenet	499	39,4%	536	37,7%	421	34,6%	490	38,5%
Voo	189	14,9%	204	14,4%	183	15,1%	176	13,8%
Aldi	0	0,0%	21	1,5%	29	2,4%	8	0,6%
Allo RTL	6	0,4%	5	0,3%	5	0,4%	5	0,4%
Belgian Telecom	32	2,5%	7	0,5%	3	0,2%	4	0,3%
Billi	1	0,0%	2	0,1%	4	0,3%	0	0,0%
Carrefour Mobile	0	0,0%	10	0,7%	8	0,6%	5	0,4%

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Contact Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,1%
Dommel	0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	6	0,5%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Jim Mobile	0	0,0%	5	0,3%	11	0,9%	12	0,9%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	0,7%
Mobile Vikings	0	0,0%	29	2,0%	14	1,2%	30	2,4%
Mobisud	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ortel Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%
Plug Mobile	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%
Red Bull	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Scarlet	49	3,9%	54	3,8%	34	2,8%	41	3,3%
Simyo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Sud Presse	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Telesat/TV Vlaanderen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%
Tellink	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%
Turk Telecom	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,2%
United Telecom	2	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%

Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessante gebundelde aanbieding (pack)	390	30,8%	604	42,5%	508	41,8%	574	45,1%
Interessante prijs/interessant tariefplan	467	36,9%	613	43,1%	511	42,0%	538	42,3%
Goede reputatie van de operator	174	13,7%	272	19,1%	268	22,1%	256	20,1%
Ik ben die operator gewoon	379	29,9%	448	31,5%	338	27,8%	371	29,1%
Aangeboden bijbehorende dienst(en) (bv.: aantal e-mailadressen, aantal telefoonnummers)	31	2,4%	21	1,5%	24	2,0%	12	1,0%
Commerciële stimulans (bv.: tablet voor € x bij het sluiten van een contract van x maanden)	0	0,0%	42	2,9%	33	2,8%	46	3,6%
Respect voor de rechten van de consument en nakoming van de verbintenissen vanwege de operator	27	2,1%	35	2,4%	32	2,6%	34	2,7%
Technische betrouwbaarheid van de operator	195	15,4%	219	15,4%	218	17,9%	207	16,3%
Bereikbaarheid van de verkooppunten	91	7,2%	143	10,0%	131	10,7%	142	11,1%
Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie	60	4,7%	115	8,1%	86	7,1%	96	7,6%
Verbindingssnelheid voor internettoegang	209	16,5%	181	12,7%	173	14,3%	208	16,4%
Mijn familie/vrienden zitten al bij die operator	200	15,8%	242	17,0%	227	18,7%	125	9,8%
Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden	154	12,2%	107	7,5%	97	7,9%	74	5,8%
Financiële bijdrage (gedeeltelijk of volledig) van mijn werkgever	0	0,0%	69	4,8%	66	5,4%	47	3,7%
Vertrouwen in de stabiliteit van de operator	142	11,2%	234	16,5%	184	15,2%	106	8,4%
Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek	0	0,0%	174	12,3%	175	14,4%	141	11,1%

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

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	525	42,9%	685	49,4%	590	50,1%	570	46,2%
Neen	699	57,1%	701	50,6%	589	49,9%	663	53,8%
Totaal	1224	100,0%	1386	100,0%	1179	100,0%	1233	100,0%

Zo ja, met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie	-	-	288	42,0%	269	45,5%	330	58,0%
Vaste telefonie	-	-	150	21,9%	130	22,0%	143	25,1%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	-	-	168	24,6%	138	23,4%	152	26,8%
Telefonie via internet/via computer/voice over IP (bv. Skype™)	-	-	9	1,4%	13	2,2%	7	1,2%
Internet thuis (vast of wifi)	-	-	320	46,7%	263	44,5%	354	62,2%
Internet onderweg op gsm of smartphone	-	-	44	6,4%	35	5,9%	50	8,8%
Internet onderweg op tablet-pc of laptop	-	-	24	3,5%	13	2,2%	18	3,2%
Gedeelde wifinetwerken (bv. hotspots)	-	-	23	3,4%	28	4,8%	12	2,1%

Welke problemen hebt u ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Problemen met facturering	0	0,0%	195	28,4%	133	22,5%	143	25,0%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	83	15,8%	59	8,6%	59	10,0%	55	9,6%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden	277	52,8%	552	80,7%	145	24,7%	204	35,8%
Vraag tot schadevergoeding door de operator voor een opzegging van een contract	51	9,7%	34	4,9%	20	3,4%	16	2,8%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	116	22,2%	89	13,0%	67	11,4%	63	11,1%
[Administratief of commercieel probleem	0	0,0%	90	13,2%	46	7,7%	53	9,2%
Onverwachte, uitermate hoge factuur ("bill shock")	142	27,1%	0	0,0%	0	0,0%	36	6,2%
Vertraging in de levering van de dienst (installatie / activering)	94	17,9%	65	9,5%	57	9,7%	39	6,8%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik)	0	0,0%	136	19,9%	428	72,7%	322	56,5%

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

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	427	81,9%	571	87,5%	451	87,5%	518	92,0%
Neen	94	18,1%	81	12,5%	64	12,5%	45	8,0%
Totaal	521	100,0%	652	100,0%	516	100,0%	564	100,0%

Indien ja, wat heeft u dan gedaan? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending)	40	9,3%	39	6,9%	33	7,4%	35	6,7%
Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator	43	10,0%	49	8,5%	22	4,8%	15	2,8%
Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website)	360	84,4%	498	87,3%	376	83,3%	477	92,0%
Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan	138	32,3%	168	29,4%	159	35,3%	139	26,9%
Ik heb een klacht ingediend bij het BIPT	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,5%
Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecommunicatie	24	5,6%	23	4,1%	11	2,4%	10	1,9%
Ik heb een klacht ingediend bij de Federale Overheids- dienst Economie (vroegere Ministerie van Economische Zaken)	4	1,0%	2	0,3%	2	0,5%	0	0,0%
Ik heb een klacht ingediend bij een consumentenvereniging	5	1,2%	4	0,7%	5	1,0%	6	1,1%
Ik heb een klacht ingediend bij het gerecht	1	0,2%	0	0,1%	2	0,4%	0	0,1%

Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik dacht dat het niet gegrond was	5	5,6%	2	2,4%	3	4,5%	4	8,3%
Ik vond het te ingewikkeld	17	18,2%	11	14,0%	9	14,1%	6	13,7%
Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen	22	23,6%	19	23,2%	18	28,5%	14	30,2%
Ik vreesde dat het té lang zou duren	22	23,8%	13	16,5%	11	17,5%	11	24,0%
Ik vond het probleem te klein om te reageren	26	27,3%	40	49,1%	20	30,4%	14	30,4%
Ik wist niet tot wie ik me moest richten	16	16,6%	14	16,8%	8	11,9%	6	13,4%

Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen	-	-	87	19,1%	66	15,4%	45	9,3%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was	-	-	245	53,7%	214	50,0%	210	43,5%
Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	-	-	36	7,9%	37	8,7%	52	10,9%
Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen	-	-	28	6,2%	27	6,3%	25	5,2%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	-	-	60	13,2%	53	12,4%	60	12,3%
Niet van toepassing, ik heb geen onderbreking gehad	-	-	0	0,0%	0	0,0%	74	15,2%
Andere	-	-	0	0,0%	31	7,2%	18	3,6%
Totaal	-	-	456	100,0%	429	100,0%	484	100,0%

Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Zeker niet	145	11,8%	107	8,2%	98	9,3%	125	10,0%
Waarschijnlijk niet	527	43,2%	580	44,5%	450	42,5%	497	39,7%
Waarschijnlijk wel	365	29,9%	370	28,4%	336	31,7%	373	29,8%
Zeker wel	49	4,0%	58	4,4%	44	4,2%	61	4,9%
Geen mening	136	11,1%	187	14,4%	131	12,3%	196	15,6%
Totaal	1222	100,0%	1302	100,0%	1060	100,0%	1252	100,0%

Hoe frequent hebt u het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Heel vaak	17	1,4%	5	0,3%	11	0,9%	15	1,2%
Vaak	44	3,6%	55	4,0%	32	2,8%	35	2,9%
Soms	221	18,0%	251	18,3%	172	14,9%	213	17,4%
Zelden	271	22,1%	311	22,7%	229	19,7%	349	28,5%
Nooit	611	49,8%	677	49,6%	663	57,1%	544	44,4%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	63	5,1%	68	5,0%	53	4,5%	68	5,6%
Totaal	1227	100,0%	1367	100,0%	1159	100,0%	1225	100,0%

Hebt u reeds gebruik gemaakt van het “tarief-vergelijkingsprogramma” van het BIPT: www.bestetarief.be?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één keer	32	2,7%	44	3,3%	58	5,1%	48	4,0%
Ja, verschillende keren	8	0,7%	14	1,1%	15	1,3%	27	2,2%
Neen, nooit, maar ik heb er al over horen spreken	352	29,2%	484	36,0%	451	39,6%	222	18,2%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	756	62,8%	741	55,2%	569	50,0%	824	67,8%
Ik weet het niet	56	4,6%	59	4,4%	45	4,0%	95	7,8%
Totaal	1204	100,0%	1344	100,0%	1138	100,0%	1216	100,0%

Zo ja, wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden	-	-	29	65,4%	31	53,0%	27	55,2%
Meer dan een jaar geleden	-	-	9	19,2%	23	39,4%	15	31,3%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	-	-	7	15,4%	4	7,5%	7	13,5%
Totaal	-	-	44	100,0%	58	100,0%	48	100,0%

Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat ... :*(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk/relevant) tot 10 (heel gemakkelijk/relevant); Plaats op elke rij één kruisje) ⁸*

		N	Gemiddeld
... het programma gemakkelijk te gebruiken is	2012	31	5,66
	2013	43	6,12
	2014	54	6,32
	2015	40	6,19
	Total	168	6,12
... de resultaten van het programma <u>relevant</u> zijn	2012	29	5,19
	2013	41	6,06
	2014	54	6,48
	2015	37	5,80
	Total	161	5,98

⁸ Op basis van de gegeven antwoorden en voor een betere leesbaarheid van de resultaten, worden enkel de gemiddelde scores in de tabel opgenomen.

Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor vaste telefonie ?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	-	-	-	-	133	16,2%	113	13,3%
Neen	-	-	-	-	686	83,8%	735	86,7%
Totaal	-	-	-	-	819	100,0%	848	100,0%

Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van vaste operator?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	612	67,8%	735	74,7%	598	73,9%	578	72,0%
Neen	53	5,9%	53	5,4%	39	4,8%	41	5,1%
Ik weet het niet	238	26,4%	196	19,9%	173	21,3%	184	22,9%
Totaal	904	100,0%	984	100,0%	810	100,0%	803	100,0%

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 vaste telefonie? (Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in de afgelopen drie jaar niet van vaste operator bent veranderd)⁹

	N	Gemiddeld
2014	579	6,07
2015	664	6,12
Totaal	1243	6,09

⁹ Op basis van de gegeven antwoorden en voor een betere leesbaarheid van de resultaten, worden enkel de gemiddelde scores in de tabel opgenomen.

Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	-	-	-	-	318	29,8%	263	25,1%
Neen	-	-	-	-	749	70,2%	786	74,9%
Totaal	-	-	-	-	1067	100,0%	1050	100,0%

Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van mobiele operator?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	869	77,7%	1051	83,4%	898	82,4%	803	78,8%
Neen	80	7,1%	52	4,1%	50	4,6%	69	6,7%
Ik weet het niet	170	15,2%	158	12,5%	142	13,0%	148	14,5%
Totaal	1118	100,0%	1261	100,0%	1090	100,0%	1019	100,0%

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)¹⁰

	N	Gemiddeld
2014	887	6,96
2015	898	7,18
Total	1785	7,07

¹⁰ Op basis van de gegeven antwoorden en voor een betere leesbaarheid van de resultaten, worden enkel de gemiddelde scores in de tabel opgenomen.

Voor uw GSM maakt u gebruik van ?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
een prepaid-kaart	369	32,5%	375	29,0%	280	25,1%	205	20,3%
een abonnement	768	67,5%	918	71,0%	835	74,9%	805	79,7%
Totaal	1137	100,0%	1293	100,0%	1115	100,0%	1010	100,0%

Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, dat is mijn enige e-mailadres	289	28,3%	254	22,2%	203	21,1%	194	20,2%
Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres	158	15,4%	165	14,4%	130	13,5%	135	14,0%
Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres	83	8,2%	108	9,4%	95	9,9%	108	11,2%
Neen, ik gebruik dat adres niet	440	43,1%	536	46,9%	464	48,2%	448	46,7%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator	51	5,0%	80	7,0%	69	7,2%	76	7,9%
Totaal	1021	100,0%	1142	100,0%	962	100,0%	960	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?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	-	-	8	1,5%	2	1,0%	22	5,2%
Ja, ongeveer 1 maand	-	-	11	2,2%	11	4,5%	21	4,8%
Ja, ongeveer 18 maanden	-	-	0	0,0%	0	0,0%	16	3,6%
Ja, voor onbepaalde duur	-	-	51	10,4%	46	18,1%	62	14,6%
Neen	-	-	187	38,0%	148	58,8%	224	52,6%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator	-	-	18	3,6%	22	8,7%	82	19,2%
Oui, ongeveer 6 maanden (editie 2013 & 2014)	-	-	219	44,3%	23	9,0%	0	0,0%
Totaal	-	-	493	100,0%	253	100,0%	427	100,0%

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

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ten minste 2 Mbps	74	7,1%	93	7,8%	89	9,0%	75	7,8%
Ten minste 10 Mbps	113	10,8%	127	10,6%	94	9,5%	86	9,0%
Ten minste 20 Mbps	107	10,3%	106	8,9%	98	9,9%	90	9,4%
Ten minste 50 Mbps	60	5,7%	58	4,9%	57	5,7%	59	6,1%
Ik weet het niet	690	66,1%	807	67,8%	652	65,8%	650	67,7%
Totaal	1044	100,0%	1190	100,0%	991	100,0%	960	100,0%

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? ¹¹

	N	Gemiddeld
2012	872	5,99
2013	910	6,20
2014	776	5,92
2015	670	6,30
Totaal	3228	6,10

¹¹ Op basis van de gegeven antwoorden en voor een betere leesbaarheid van de resultaten, worden enkel de gemiddelde scores in de tabel opgenomen.

Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid	222	20,3%	260	20,9%	215	20,3%	318	31,5%
Ik heb niet kunnen kiezen wegens technische beperkingen	0	0,0%	45	3,6%	46	4,4%	37	3,7%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding	438	40,2%	458	36,8%	405	38,3%	357	35,4%
De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	115	10,6%	137	11,0%	117	11,0%	92	9,1%
Ik heb een voldoende snelheid nodig om te telewerken	62	5,7%	48	3,9%	71	6,7%	37	3,7%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)	108	9,9%	84	6,8%	99	9,4%	103	10,2%
Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	115	10,5%	114	9,2%	94	8,9%	61	6,1%
Ik heb een voldoende snelheid nodig om online te kunnen 'gamen'	59	5,4%	47	3,8%	54	5,1%	51	5,1%
Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt	95	8,8%	93	7,4%	103	9,8%	91	9,0%
Ik weet het niet/kan het me niet herinneren	128	11,8%	0	0,0%	155	14,7%	179	17,7%

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

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator	111	9,2%	86	6,5%	92	8,1%	69	6,2%
Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina	397	32,9%	467	35,1%	341	30,3%	244	21,8%
Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator	303	25,2%	364	27,4%	326	28,9%	347	31,0%
Neen, ik weet het niet	98	8,2%	87	6,5%	97	8,6%	108	9,7%
Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator	296	24,6%	325	24,5%	272	24,1%	350	31,3%
Totaal	1206	100,0%	1329	100,0%	1128	100,0%	1118	100,0%

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

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	446	37,0%	492	37,0%	410	36,6%	313	28,0%
Neen	611	50,7%	680	51,1%	562	50,1%	571	51,2%
Ik weet het niet	149	12,4%	159	11,9%	149	13,3%	231	20,7%
Totaal	1207	100,0%	1331	100,0%	1121	100,0%	1115	100,0%

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

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	227	51,3%	292	61,6%	244	62,0%	199	63,9%
Neen	215	48,7%	182	38,4%	150	38,0%	113	36,1%
Totaal	443	100,0%	474	100,0%	393	100,0%	312	100,0%

Indien niet, om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	80	36,9%	51	28,1%	43	28,8%	46	40,8%
Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften	0	0,0%	52	28,7%	37	24,4%	39	34,1%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was	27	12,6%	14	7,5%	23	15,3%	14	11,9%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	72	33,4%	34	18,8%	26	17,3%	10	8,8%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	0	0,0%	33	18,3%	20	13,1%	19	16,6%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	0	0,0%	38	20,8%	17	11,5%	15	12,9%

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?¹²

	N	Gemiddeld
2012	1096	3,53
2013	1148	4,16
2014	962	4,31
2015	1045	4,48
Totaal	4251	4,11

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)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die staat in mijn contract	309	24,4%	297	20,9%	212	17,4%	262	20,6%
Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen	211	16,7%	136	9,6%	78	6,4%	89	7,0%
Ja, die wordt één keer per jaar vermeld op mijn factuur	33	2,6%	24	1,7%	13	1,0%	22	1,7%
Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator	46	3,7%	46	3,2%	28	2,3%	47	3,7%
Neen, ik moet die vragen aan mijn operator	393	31,0%	135	9,5%	99	8,1%	114	9,0%
Neen, ik weet het niet	0	0,0%	482	33,9%	400	32,9%	403	31,7%
Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur	251	19,8%	290	20,4%	338	27,8%	310	24,4%

¹² Op basis van de gegeven antwoorden en voor een betere leesbaarheid van de resultaten, worden enkel de gemiddelde scores in de tabel opgenomen.

Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	72	7,6%	47	5,5%	46	6,8%	90	7,4%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	282	29,8%	288	33,2%	248	36,5%	345	28,4%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	527	55,7%	490	56,5%	353	51,9%	691	56,9%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	65	6,9%	42	4,8%	33	4,9%	90	7,4%
Totaal	946	100,0%	867	100,0%	680	100,0%	1216	100,0%

Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten is dat dan?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Vaste telefonie	-	-	-	-	-	-	52	68,9%
Mobiele telefonie	-	-	-	-	-	-	11	14,6%
Internet	-	-	-	-	-	-	12	16,5%
Totaal	-	-	-	-	-	-	75	100,0%

Zijn volgende nummers volgens u, nummers met toeslag?

		Editie							
		2012		2013		2014		2015	
		N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Ja	-	-	-	-	-	-	665	59,3%
	Neen	-	-	-	-	-	-	455	40,7%
	Totaal	-	-	-	-	-	-	1120	100,0%
09 123 45 67	Ja	-	-	-	-	-	-	453	41,2%
	Neen	-	-	-	-	-	-	645	58,8%
	Totaal	-	-	-	-	-	-	1098	100,0%
0900 123 45	Ja	-	-	-	-	-	-	841	74,7%
	Neen	-	-	-	-	-	-	285	25,3%
	Totaal	-	-	-	-	-	-	1126	100,0%
0903 123 45	Ja	-	-	-	-	-	-	800	71,6%
	Neen	-	-	-	-	-	-	317	28,4%
	Totaal	-	-	-	-	-	-	1116	100,0%

Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ... (Meer dan één antwoord mogelijk)

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Een papieren telefoongids	-	-	554	39,0%	437	35,9%	507	39,8%
Een elektronische telefoongids	-	-	676	47,5%	544	44,8%	385	30,3%
Een zoekmachine op het internet	-	-	681	47,9%	575	47,3%	626	49,2%
De sociale netwerken	-	-	0	0,0%	0	0,0%	115	9,1%
De telefonische inlichtingendienst	-	-	364	25,6%	279	23,0%	252	19,8%

Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd?

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren	-	-	272	76,8%	204	74,3%	179	72,4%
Een keer	-	-	38	10,6%	42	15,2%	42	16,8%
Nooit	-	-	30	8,4%	14	5,2%	10	4,0%
Ik weet het niet	-	-	15	4,3%	15	5,3%	17	6,7%
Totaal	-	-	354	100,0%	275	100,0%	247	100,0%

PROFIEL VAN DE RESPONDENT**Geslacht**

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Man	576	46,1%	655	48,4%	556	47,5%	614	48,2%
Vrouw	674	53,9%	699	51,6%	614	52,5%	659	51,8%
Totaal	1249	100,0%	1355	100,0%	1170	100,0%	1273	100,0%

Leeftijd

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24	185	14,7%	199	14,5%	160	13,5%	172	13,5%
25-34	198	15,7%	213	15,5%	201	16,8%	192	15,1%
35-44	222	17,7%	243	17,6%	219	18,4%	197	15,5%
45-54	221	17,6%	240	17,4%	157	13,2%	215	16,9%
55-64	181	14,4%	197	14,3%	174	14,6%	185	14,6%
65-74	123	9,8%	142	10,3%	140	11,8%	130	10,2%
75+	126	10,0%	143	10,4%	141	11,8%	182	14,3%
Totaal	1256	100,0%	1378	100,0%	1191	100,0%	1273	100,0%

Regio

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Vlaams Gewest	726	57,9%	797	57,7%	656	55,1%	743	58,4%
Waals Gewest	409	32,6%	443	32,1%	411	34,5%	403	31,7%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	120	9,6%	142	10,3%	124	10,4%	127	10,0%
Totaal	1255	100,0%	1382	100,0%	1191	100,0%	1273	100,0%

Personen ten laste

	Editie							
	2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	620	50,1%	681	50,1%	582	50,0%	515	41,4%
1 à 2	500	40,4%	492	36,2%	463	39,7%	482	38,7%
3 à 5	114	9,2%	179	13,1%	116	10,0%	224	18,0%
Plus de 5	5	0,4%	7	0,5%	4	0,3%	24	1,9%
Totaal	1239	100,0%	1359	100,0%	1164	100,0%	1245	100,0%