

# EINDRAPPORT

---

**Uitvoering van een enquête en een statistische analyse  
over de perceptie door consumenten van de Belgische  
elektronische communicatiemarkt 2016**

## Colofon

<b>Opdrachtgever</b>	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
<b>Voorzitter directiecomité</b>	Fabienne Marcelle, 1 <sup>e</sup> adviseur BIPT
<b>Onderzoeksbureau</b>	M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tel. 016 22 69 67
<b>Projectuitvoering</b>	Anita Claes, projectcoördinator Charles Laporte, adviseur Nele Van Der Donckt, sr. adviseur Dirk Buyens, sr. adviseur
<b>Datum</b>	Juni 2016
<b>Status document</b>	Eindrapport

# Inhoudsopgave

<b>1. ALGEMEEN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Situering en context studie .....	13
1.2 Specifieke doelstellingen .....	14
1.3 Scope van de studie .....	14
1.4 Herhaling van de studie .....	14
<b>2. METHODOLOGIE .....</b>	<b>15</b>
2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek.....	16
2.1.1 Methodiek van bevraging.....	16
2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst.....	16
2.1.3 Theoretische steekproef .....	17
2.2 Uitvoering van het veldwerk .....	19
2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending.....	19
2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief .....	21
2.2.3 Timing van het veldwerk .....	21
2.2.4 Online internet-enquête .....	22
2.2.5 (Non-)Respons .....	22
2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes.....	22
2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef .....	23
2.3 Verwerking en analyse van de gegevens.....	26
<b>3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING .....</b>	<b>28</b>
3.1 Profiel van de respondent.....	28
3.1.1 Geslacht.....	28
3.1.2 Leeftijd .....	28
3.1.3 Gewest.....	29
3.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen .....	29
3.1.5 Aantal personen ten laste .....	30
3.2 Gebruik van telecommunicatie en media .....	31
3.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs) .....	31
3.2.2 Keuze van de operatoren .....	37
3.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren .....	43
3.3 Tevredenheid.....	44
3.3.1 Tevredenheid over de bundels .....	44
3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie .....	52
3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie .....	55
3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet.....	59
3.3.5 Conclusie over de tevredenheid .....	63
3.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen .....	64
3.4.1 Ervaren van probleem .....	64

**Inhoudsopgave**

3.4.2	Probleem met welke telecommunicatiedienst .....	66
3.4.3	Aard van het probleem .....	67
3.4.4	Contactname met operator n.a.v. probleem .....	69
3.4.5	Wijze van contactname.....	71
3.4.6	Reden van geen contactname.....	72
3.4.7	Schadevergoeding na onderbreking.....	73
3.4.8	Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen .....	74
3.5	Vergelijking .....	75
3.5.1	Inschatting huidig tarief.....	75
3.5.2	Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren .....	76
3.5.3	Gebruik vergelijkingswebsites .....	77
3.5.4	Bekendheid BIPT .....	79
3.5.5	Tarief-vergelijkingsprogramma BIPT .....	81
3.5.6	Conclusie over het vergelijken van operatoren .....	84
3.6	Verandering van operator & transparantie .....	86
3.6.1	Bundels ('packs') .....	86
3.6.2	Vaste telefonie .....	92
3.6.3	Mobiele telefonie.....	97
3.6.4	Internet.....	106
3.6.5	Verandering van operator stimuleren .....	120
3.6.6	Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie .....	123
3.7	Informatie .....	126
3.7.1	Kennis ombudsman voor telecommunicatie.....	126
3.7.2	Gebruikspatroom & aangepast tariefplan .....	128
3.7.3	Conclusie met betrekking tot informatie .....	148
3.8	Vragen over de monitoring van de universele dienst .....	150
3.8.1	Sociaal tarief .....	150
3.8.2	Opzoeken van telefoonnummers.....	152
3.8.3	Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst.....	156
<b>4.</b>	<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>157</b>
4.1	Vragenlijst 2016 .....	157
4.2	Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2016 .....	174

# Tabellen

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	17
Tabel 2: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	18
Tabel 3: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	23
Tabel 4: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	24
Tabel 5: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	24
Tabel 6: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	25
Tabel 7: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	25
Tabel 8: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	26
Tabel 9: Geslacht van de respondenten – naar gewest _____	28
Tabel 10: Leeftijd van de respondenten – naar gewest _____	29
Tabel 11: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten _____	29
Tabel 12: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest _____	30
Tabel 13: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest _____	30
Tabel 14: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest _____	32
Tabel 15: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	33
Tabel 16: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	33
Tabel 17: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar gewest _____	35
Tabel 18: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	35
Tabel 19: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie _____	36
Tabel 20: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest _____	36
Tabel 21: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	38
Tabel 22: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	39
Tabel 23: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest _____	40
Tabel 24: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	41
Tabel 25: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden naar een computer, een telefoon (vast/mobiel) of beide? (rij-%) _____	42
Tabel 26: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten? _____	42
Tabel 27: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	56
Tabel 28: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar inkomensgroep _____	57
Tabel 29: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw internettoegang? – naar leeftijdscategorie _____	62
Tabel 30: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	69
Tabel 31: Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? _____	72
Tabel 32: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest _____	73
Tabel 33: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	76

## Tabellen

Tabel 34: Hoe frequent hebt u in het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	78
Tabel 35: Hoe frequent hebt u in het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd? – naar editie _____	79
Tabel 36: Hebt u reeds gebruik gemaakt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT: www.bestetarief.be? – naar gewest _____	81
Tabel 37: Hebt u reeds gebruik gemaakt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT: www.bestetarief.be? – naar editie _____	81
Tabel 38: Wanneer hebt u het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT dan het laatst gebruikt? _____	82
Tabel 39: Wanneer hebt u het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT dan het laatst gebruikt? – naar editie _____	82
Tabel 40: Indien u reeds het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie _____	84
Tabel 41: Heeft uw operator de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? Indien ja, hoe hebt u dan gereageerd? – naar gewest _____	103
Tabel 42: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar gewest _____	111
Tabel 43: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	112
Tabel 44: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest _____	113
Tabel 45: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie _____	113
Tabel 46: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie _____	114
Tabel 47: Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken? – naar gewest _____	114
Tabel 48: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	119
Tabel 49: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	130
Tabel 50: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie _____	131
Tabel 51: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	135
Tabel 52: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar gewest _____	136
Tabel 53: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar leeftijdscategorie _____	136
Tabel 54: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest _____	142
Tabel 55: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest _____	143
Tabel 56: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest _____	143
Tabel 57: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie _____	144
Tabel 58: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	146
Tabel 59: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie _____	146
Tabel 60: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	147
Tabel 61: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	147
Tabel 62: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	150
Tabel 63: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	151

**Tabellen**

Tabel 64: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar editie _____	151
Tabel 65: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	155
Tabel 66: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd? – naar gewest _____	156

# Figuren

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	31
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	34
Figuur 3: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	39
Figuur 4: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest _____	45
Figuur 5: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie _____	45
Figuur 6: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest _____	46
Figuur 7: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie _____	46
Figuur 8: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar inkomensgroep _____	47
Figuur 9: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest _____	47
Figuur 10: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie _____	48
Figuur 11: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar inkomensgroep _____	48
Figuur 12: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest _____	49
Figuur 13: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie _____	50
Figuur 14: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest _____	50
Figuur 15: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie _____	51
Figuur 16: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar inkomensgroep _____	51
Figuur 17: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? _____	52
Figuur 18: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie? _____	53
Figuur 19: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw vaste telefonie? _____	53
Figuur 20: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw vaste telefonie? _____	54
Figuur 21: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw vaste telefonie? _____	54
Figuur 22: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest _____	55
Figuur 23: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest _____	56
Figuur 24: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest _____	57
Figuur 25: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest _____	58
Figuur 26: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest _____	59
Figuur 27: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest _____	59

## Figuren

Figuur 28: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest _____	60
Figuur 29: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest _____	61
Figuur 30: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest _____	61
Figuur 31: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest _____	62
Figuur 32: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest _____	64
Figuur 33: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep _____	65
Figuur 34: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie _____	65
Figuur 35: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	66
Figuur 36: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	66
Figuur 37: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	67
Figuur 38: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	68
Figuur 39: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	68
Figuur 40: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest _____	69
Figuur 41: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar leeftijdscategorie _____	70
Figuur 42: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar inkomensgroep _____	70
Figuur 43: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar editie _____	71
Figuur 44: Wat heeft u gedaan? Ik heb / ben ...: (meerdere antwoorden mogelijk) _____	71
Figuur 45: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar gewest _____	75
Figuur 46: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten enerzijds en de gevraagde prijzen anderzijds? _____	77
Figuur 47: Hoe frequent hebt u in het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd? – naar gewest _____	78
Figuur 48: Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving? – naar gewest _____	79
Figuur 49: Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving? – naar leeftijdscategorie _____	80
Figuur 50: Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving? – naar inkomensgroep _____	80
Figuur 51: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn? _____	83
Figuur 52: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? _____	83
Figuur 53: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')? – naar gewest _____	86
Figuur 54: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')? – naar leeftijdscategorie _____	87
Figuur 55: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')? – naar inkomensgroep _____	87
Figuur 56: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	88
Figuur 57: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	89
Figuur 58: Indien u van operator van gebundelde aanbiedingen bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest _____	90
Figuur 59: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen ('packs')? – naar gewest _____	91
Figuur 60: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen ('packs')? – naar leeftijdscategorie _____	92

## Figuren

Figuur 61: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van vaste telefonie? – naar gewest _____	92
Figuur 62: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van operator van vaste telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	93
Figuur 63: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van vaste telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	94
Figuur 64: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor vaste telefonie? – naar gewest _____	95
Figuur 65: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor vaste telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	96
Figuur 66: Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest _____	96
Figuur 67: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	97
Figuur 68: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	98
Figuur 69: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie _____	98
Figuur 70: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	99
Figuur 71: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	100
Figuur 72: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	101
Figuur 73: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	102
Figuur 74: Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	102
Figuur 75: Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep _____	103
Figuur 76: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest _____	104
Figuur 77: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie _____	104
Figuur 78: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep _____	105
Figuur 79: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie _____	105
Figuur 80: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)? – naar gewest _____	106
Figuur 81: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)? – naar leeftijdscategorie _____	106
Figuur 82: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)? – naar inkomensgroep _____	107
Figuur 83: Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	107
Figuur 84: Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	108
Figuur 85: Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	109
Figuur 86: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	110
Figuur 87: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	110
Figuur 88: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van internetdiensten? – naar gewest _____	111
Figuur 89: Op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven? – naar gewest _____	115
Figuur 90: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	116
Figuur 91: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar gewest _____	116
Figuur 92: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar leeftijdscategorie _____	117

## Figuren

Figuur 93: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	118
Figuur 94: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	118
Figuur 95: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	120
Figuur 96: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	121
Figuur 97: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	121
Figuur 98: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	122
Figuur 99: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest _____	126
Figuur 100: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie _____	127
Figuur 101: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar inkomensgroep _____	127
Figuur 102: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	128
Figuur 103: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	128
Figuur 104: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	129
Figuur 105: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	129
Figuur 106: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelig tariefplan? – naar gewest _____	131
Figuur 107: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	132
Figuur 108: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar leeftijdscategorie _____	133
Figuur 109: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar inkomensgroep _____	133
Figuur 110: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest _____	134
Figuur 111: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	134
Figuur 112: Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen? – naar gewest _____	137
Figuur 113: Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen? – naar leeftijdscategorie _____	137
Figuur 114: Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecommunicatieoperatoren? – naar gewest _____	138
Figuur 115: Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecommunicatieoperatoren? – naar leeftijdscategorie _____	139
Figuur 116: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	140
Figuur 117: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	141
Figuur 118: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden? – naar gewest _____	144
Figuur 119: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') _____	145
Figuur 120: Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	152
Figuur 121: In 2013 werd de verplichting van het voorzien in openbare telefoonscellen opgeheven. Proximus heeft deze dan ook allemaal verwijderd. Heeft dit voor u een probleem gesteld? – naar gewest _____	152

**Figuren**

Figuur 122: In 2013 werd de verplichting van het voorzien in openbare telefooncellen opgeheven. Proximus heeft deze dan ook allemaal verwijderd. Heeft dit voor u een probleem gesteld? – naar inkomensgroep _____	153
Figuur 123: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk) __	153
Figuur 124: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	154
Figuur 125: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	154
Figuur 126: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk) _____	155

# 1. Algemeen

## 1.1 Situering en context studie

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

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

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

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

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

De vergelijking van de resultaten van de studie over de verschillende jaren heen zal het BIPT ook in staat stellen om de impact van zijn regulerend optreden op de informatie en de houding van de consumenten na te gaan.

---

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

## 1.2 Specifieke doelstellingen

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

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

## 1.3 Scope van de studie

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

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

## 1.4 Herhaling van de studie

Om de tendensen van de indicatoren te kunnen volgen, moet de enquête op jaarbasis worden gehouden. De eerste enquête heeft betrekking op de Belgische markt in 2015, de tweede op de markt in 2016 en de derde op de markt in 2017.

Voorliggende studie betreft de tweede editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2016.

## 2. Methodologie

De studie is opgebouwd uit 4 fasen:

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

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

## 2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

### 2.1.1 Methodiek van bevraging

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

### 2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst

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

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

De vragenlijst bestaat uit 6 delen:

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

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

## 2.1.3 Theoretische steekproef

### 2.1.3.1 POPULATIE

De populatie van deze studie wordt – analoog aan de voorgaande edities van deze studie in 2012 t.e.m. 2015 – gevormd door de Belgische bevolking van 15 jaar en ouder, met dit verschil dat voor de editie in 2016 een leeftijdsbovengrens werd vastgesteld op 74 jaar<sup>2</sup>.

### 2.1.3.2 STEEKPROEFGROOTTE & FOUTENMARGE

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

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

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

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

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

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

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

### 2.1.3.3 TYPE STEEKPROEF – SAMENSTELLING VAN DE STEEKPROEF

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

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

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

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	374.788	397.062	419.940	483.335	421.142	301.098	2.397.365	4.776.228
	Vrouw	361.751	394.400	413.610	469.951	418.357	320.794	2.378.863	
Wallonië	Man	225.531	224.399	235.834	253.345	225.462	151.331	1.315.902	2.655.324
	Vrouw	218.065	222.420	234.760	254.333	237.051	172.793	1.339.422	
Brussel	Man	68.857	97.769	94.899	76.868	54.040	33.851	426.284	864.588
	Vrouw	70.754	105.402	88.004	72.796	59.203	42.145	438.304	
Totaal	Man	669.176	719.230	750.673	813.548	700.644	486.280	4.139.551	8.296.140
	Vrouw	650.570	722.222	736.374	797.080	714.611	535.732	4.156.589	

#### Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	68	72	76	87	76	54	433	864
	Vrouw	65	71	75	85	76	58	430	
Wallonië	Man	41	41	43	46	41	27	238	480
	Vrouw	39	40	42	46	43	31	242	
Brussel	Man	12	18	17	14	10	6	77	156
	Vrouw	13	19	16	13	11	8	79	
Totaal	Man	121	130	136	147	127	88	748	1.500
	Vrouw	118	131	133	144	129	97	752	

<sup>4</sup> Bevolkingscijfers op 01/01/2015, bron: FOD Economie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>)

## 2.2 Uitvoering van het veldwerk

### 2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending

De organisatie en verzameling van de gegevens ging uit van M.A.S in samenwerking met het Rijksregister. Het Rijksregister stond in voor de trekking van de bruto-steekproef (i.c. alle personen die worden uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen) enerzijds, en het versturen van de postpakketten naar de geselecteerde personen anderzijds. M.A.S. stond in voor de samenstelling van de postpakketten. Het Rijksregister was voorts nog belast met het openen van de retour-enveloppen teneinde de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

In totaal dienden N=1.500 valide ingevulde vragenlijsten verzameld te worden. Om dit aantal te behalen werd één zending georganiseerd waarbij 5.421 postpakketten<sup>5</sup> werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

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

De 5.421 geselecteerden kregen van het Rijksregister op hun thuisadres een envelop toegestuurd met hierin:

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

Bij de opzet van een schriftelijke verzending wordt er steeds op toegezien dat alle mogelijke maatregelen tot maximalisatie van de respons zoveel als mogelijk worden opgevolgd. M.A.S. laat zich hierbij leiden door deze die ontworpen zijn door Dillman<sup>6</sup> en beschreven in de 'Total Design Methode'.

---

<sup>5</sup> Het aantal pakketten is gebaseerd op de responscijfers van voorgaande jaren.

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

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

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

In een tweede paragraaf werd geduïd op de anonimiteit van de antwoorden, aangezien het Rijksregister instaat voor het verzenden en ontvangen van de vragenlijsten en noch het BIPT, noch het onderzoeksbureau M.A.S. toegang hebben tot de coördinaten van de geselecteerden/respondenten.

Voorts werd nog melding gemaakt van:

- de uiterste terugstuurdatum;
  - de retour-envelop 'port betaald door bestemming';
  - de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen (zie verder);
  - de duurtijd van de enquête;
  - de verloting;
  - naam en telefoonnummer van M.A.S. medewerkers (NL / FR) bij wie men steeds terecht kon met vragen aangaande de vragenlijst.
- 
- ❖ De vragenlijst moet zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk gemaakt worden door een verzorgde lay-out, liefst in brochurevorm.  
Bij de optimalisatie van de vragenlijst werd derhalve – door M.A.S. – bijzondere zorg besteed aan het zo aantrekkelijk en overzichtelijk mogelijk maken van het enquêteformulier (cf. verzorgde lay-out en goede druk in boekvorm met nietje in de rug). Er werden tevens duidelijke instructies gegeven voor het invullen ervan (voorblad van het enquêteformulier).
  - ❖ Het terugzenden van de vragenlijst werd vergemakkelijkt door vooraf geadresseerde terugstuur-enveloppen aan de postpakketten toe te voegen. De enveloppen droegen de vermelding 'port betaald door bestemming'.
  - ❖ Nog een andere Dillman-maatregel is ervoor zorgen dat de vragenlijst de respondent vlak voor het weekend bereikt. Zodanig de postpakketten voor het weekend (vrijdag) bij de geselecteerden in de bus zouden vallen, werden deze door het Rijksregister woensdag op de post gedaan; dit geldt evenzeer voor de herinneringsmailing.
  - ❖ Tot slot raadt Dillman aan een geschenkje ('incentive') te voorzien. De bevragingen van voorgaande jaren hebben aangetoond dat een incentive noodzakelijk is om de medewerking aan het onderzoek te maximaliseren. Om die reden werd ook voor de bevraging van 2016 door het BIPT een incentive voorzien middels een verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro. Hiervoor dienden de respondenten op een antwoordbrief hun coördinaten te noteren en mee terug te sturen met de vragenlijst. Deelname aan de loting stond los van deelname aan de bevraging, dit werd ook zo aangegeven in het begeleidend schrijven.

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

## 2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief

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

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

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

Er werd geopteerd om na verloop van 2 weken na het verzenden van de vragenlijst een herinneringsbrief te sturen. Aangezien de vragenlijst anoniem was, en niet kon worden nagegaan wie de vragenlijst wel of niet teruggestuurd had, ontvingen alle 5.421 geselecteerden een herinnerings-postpakket. Het herinnerings-postpakket was identiek aan dit van de oorspronkelijke uitnodiging, met dit verschil dat in het begeleidend schrijven aan de geselecteerde gevraagd werd de vragenlijst alsnog in te vullen en terug te sturen. Indien zij dit reeds gedaan hadden, werd gevraagd om het postpakket te negeren. Verder werd aangegeven dat indien zij de vragenlijst niet ontvangen hadden (of verloren hadden), zij een nieuw exemplaar konden ontvangen. Deze brief werd tevens opgemaakt op briefpapier van en met logo van het BIPT en ondertekend door Jack Hamande (President van de Raad) en Axel Desmedt (lid van de Raad).

## 2.2.3 Timing van het veldwerk

De 5.421 postpakketten werden allen verzonden op woensdag 24 februari 2016. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten 2 dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde vrijdag 26 februari 2016. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor maandag 7 maart 2016.

Twee weken na het verzenden van de vragenlijsten, gingen de herinneringspakketten de deur uit. Ook deze werden verzonden op een woensdag (9 maart 2016), zodat ze op vrijdag 11 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. De uiterste terugstuurdatum die in de herinneringsbrief vermeld stond, was maandag 21 maart 2016.

## 2.2.4 Online internet-enquête

M.A.S. bood de 5.421 geselecteerden eveneens de mogelijkheid om de vragenlijst via internet in te vullen mochten zij de vragenlijst niet schriftelijk wensen in te vullen. Dit werd vermeld in zowel de introductie- als herinneringsbrief. In de brief werd tevens aangegeven via welke internet-url men toegang kon krijgen tot de websurvey (i.c. [www.ibpt-bipt.masresearch.eu](http://www.ibpt-bipt.masresearch.eu)). Om de anonimiteit van de enquête te waarborgen, was het niet nodig een inlogcode in te geven.

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

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

## 2.2.5 (Non-)Respons

Van de 5.421 verzonden schriftelijke vragenlijsten, werden in totaal 1.447 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes ontvangen: 1.306 vragenlijsten werden naar het Rijksregister teruggestuurd met de post en 141 respondenten verkozen de enquête online in te vullen.

De bruto-responsgraad – berekend op alle vragenlijsten, inclusief deze die niet volledig werden ingevuld – ligt zodoende op 27% (24% per post en 3% via internet).

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 541 enquêtes (bruto-responsgraad van 35%);
- Wallonië: 480 enquêtes (bruto-responsgraad van 27%);
- Brussel: 426 enquêtes (bruto-responsgraad van 20%).

## 2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes

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

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

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

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

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

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

## 2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef

Na controle van de kwaliteit van de enquêtes werd een finale netto-steekproef bekomen bestaande uit N=1.405 valide ingevulde enquêtes. Tabel 3 toont de verdeling van de gerealiseerde netto-steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht.

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
<b>Vlaanderen</b>	<b>Man</b>	31	37	36	42	80	48	<b>274</b>	<b>532</b>
	<b>Vrouw</b>	37	38	40	65	48	30	<b>258</b>	
<b>Wallonië</b>	<b>Man</b>	23	40	34	40	57	46	<b>240</b>	<b>467</b>
	<b>Vrouw</b>	23	40	41	38	43	42	<b>227</b>	
<b>Brussel</b>	<b>Man</b>	26	33	36	35	43	35	<b>208</b>	<b>406</b>
	<b>Vrouw</b>	11	40	31	29	53	34	<b>198</b>	
<b>Totaal</b>	<b>Man</b>	<b>80</b>	<b>110</b>	<b>106</b>	<b>117</b>	<b>180</b>	<b>129</b>	<b>722</b>	<b>1.405</b>
	<b>Vrouw</b>	<b>71</b>	<b>118</b>	<b>112</b>	<b>132</b>	<b>144</b>	<b>106</b>	<b>683</b>	

Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft de respectievelijke steekproefgrootte op het niveau van de Belgische bevolking een foutenmarge van maximaal 2,6%. Concreet betekent dit dat telkens we een antwoordpercentage in de steekproef zien, we er 95% zeker van kunnen zijn, dat het werkelijke percentage (van de gehele Belgische bevolking) maximaal 2,6% afwijkt in negatieve of positieve zin.

De **betrouwbaarheid** van de resultaten hangt samen met de steekproefgrootte, hoe meer respondenten in de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheid dat hun antwoorden geëxtrapoleerd kunnen worden naar de populatie. Om die reden ligt de betrouwbaarheid op het niveau van subgroepen (bijv. de gewesten) lager dan op het niveau van de Belgische bevolking. In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van de foutenmarges op het niveau van de gewesten en stellen we vast dat deze variëren tussen 4,2% en 4,9%.

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

Gewest	Aantal in populatie	Aantal in steekproef	Betrouwbaarheidsniveau	Foutenmarge
Vlaanderen	4.776.228	532	95%	4,2%
Wallonië	2.655.324	467	95%	4,5%
Brussel	864.588	406	95%	4,9%
<b>Totaal</b>	<b>8.296.140</b>	<b>1.405</b>	<b>95%</b>	<b>2,6%</b>

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

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

Wanneer beide met elkaar vergeleken worden (zie hiervoor tabel 7) valt in de eerste plaats op dat het aandeel respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de netto-steekproef 18% hoger ligt dan in de populatie. Anderzijds blijkt het aandeel respondenten uit Vlaanderen 20% lager te liggen in de netto-steekproef vergeleken met de populatie. De verdeling in de steekproef blijkt dus niet geheel over een te komen met de verdeling in de populatie.

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	4,5%	4,8%	5,1%	5,8%	5,1%	3,6%	28,9%	57,6%
	Vrouw	4,4%	4,8%	5,0%	5,7%	5,0%	3,9%	28,7%	
Wallonië	Man	2,7%	2,7%	2,8%	3,1%	2,7%	1,8%	15,9%	32,0%
	Vrouw	2,6%	2,7%	2,8%	3,1%	2,9%	2,1%	16,1%	
Brussel	Man	0,8%	1,2%	1,1%	0,9%	0,7%	0,4%	5,1%	10,4%
	Vrouw	0,9%	1,3%	1,1%	0,9%	0,7%	0,5%	5,3%	
Totaal	Man	8,1%	8,7%	9,0%	9,8%	8,4%	5,9%	49,9%	100,0%
	Vrouw	7,8%	8,7%	8,9%	9,6%	8,6%	6,5%	50,1%	

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
<b>Vlaanderen</b>	<b>Man</b>	2,2%	2,6%	2,6%	3,0%	5,7%	3,4%	<b>19,5%</b>	<b>37,9%</b>
	<b>Vrouw</b>	2,6%	2,7%	2,8%	4,6%	3,4%	2,1%	<b>18,4%</b>	
<b>Wallonië</b>	<b>Man</b>	1,6%	2,8%	2,4%	2,8%	4,1%	3,3%	<b>17,1%</b>	<b>33,2%</b>
	<b>Vrouw</b>	1,6%	2,8%	2,9%	2,7%	3,1%	3,0%	<b>16,2%</b>	
<b>Brussel</b>	<b>Man</b>	1,9%	2,3%	2,6%	2,5%	3,1%	2,5%	<b>14,8%</b>	<b>28,9%</b>
	<b>Vrouw</b>	0,8%	2,8%	2,2%	2,1%	3,8%	2,4%	<b>14,1%</b>	
<b>Totaal</b>	<b>Man</b>	<b>5,7%</b>	<b>7,8%</b>	<b>7,5%</b>	<b>8,3%</b>	<b>12,8%</b>	<b>9,2%</b>	<b>51,4%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Vrouw</b>	<b>5,1%</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>9,4%</b>	<b>10,2%</b>	<b>7,5%</b>	<b>48,6%</b>	

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
<b>Vlaanderen</b>	<b>Man</b>	-2,3%	-2,2%	-2,5%	-2,8%	0,6%	-0,2%	<b>-9,4%</b>	<b>-19,71%</b>
	<b>Vrouw</b>	-1,7%	-2,0%	-2,1%	-1,0%	-1,6%	-1,7%	<b>-10,3%</b>	
<b>Wallonië</b>	<b>Man</b>	-1,1%	0,1%	-0,4%	-0,2%	1,3%	1,4%	<b>1,2%</b>	<b>1,23%</b>
	<b>Vrouw</b>	-1,0%	0,2%	0,1%	-0,4%	0,2%	0,9%	<b>0,0%</b>	
<b>Brussel</b>	<b>Man</b>	1,0%	1,2%	1,4%	1,6%	2,4%	2,1%	<b>9,7%</b>	<b>18,48%</b>
	<b>Vrouw</b>	-0,1%	1,6%	1,1%	1,2%	3,1%	1,9%	<b>8,8%</b>	
<b>Totaal</b>	<b>Man</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-0,8%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>4,4%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,5%</b>	
	<b>Vrouw</b>	<b>-2,8%</b>	<b>-0,3%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>-0,2%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>-1,5%</b>	

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

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

Indien we als voorbeeld mannen van 55 tot 64 jaar uit Vlaanderen nemen, blijkt hun aandeel in de populatie 5,1% te zijn (zie tabel 5); in de steekproef bedraagt hun aandeel 5,7% (zie tabel 6). De wegingscoëfficiënt wordt bekomen door het aandeel in de populatie te delen door het aandeel in de steekproef; in dit voorbeeld geeft dit  $5,1/5,7=0,89$ . Dit betekent concreet dat elke man van 55 tot 64 jaar uit Vlaanderen in de steekproef het gewicht 0,89 krijgt toegekend. Bij de berekening van de resultaten zal deze subgroep van respondenten dus niet voor hun volle gewicht meetellen (want in dat geval zou hun gewicht 1 moeten zijn) en dit is logisch aangezien ze in de steekproef oververtegenwoordigd zijn vergeleken met de populatie.

Om de representativiteit niet in het gedrang te brengen is het evenwel noodzakelijk de wegingscoëfficiënten zo klein mogelijk te houden om te vermijden dat de antwoorden van een te klein aantal respondenten worden geëxtrapoleerd naar de betreffende subgroep in de populatie. De kleinste wegingcoëfficiënt bedraagt 0,1638 en de grootste 2,0475 – wat onder de grens van 2,5 blijft die in sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt toegepast.

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Vlaanderen	Man	2,0475	1,8174	1,9755	1,9489	0,8915	1,0623
	Vrouw	1,6558	1,7577	1,7512	1,2244	1,4761	1,8109
Wallonië	Man	1,6607	0,9501	1,1747	1,0726	0,6699	0,5571
	Vrouw	1,6057	0,9417	0,9697	1,1335	0,9336	0,6968
Brussel	Man	0,4485	0,5018	0,4464	0,3719	0,2128	0,1638
	Vrouw	1,0893	0,4463	0,4808	0,4251	0,1892	0,2099

## 2.3 Verwerking en analyse van de gegevens

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

- univariate analyses;
- bivariate analyses;
- significantietoetsen.

Het softwarepakket dat hiervoor gebruikt werd, is SPSS.

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

De volgende kruistabulaties werden – op vraag van het BIPT – uitgevoerd<sup>8</sup>:

- naar het gewest van de woonplaats van de respondenten;
- naar de leeftijdscategorie van de respondenten;
- naar het inkomensniveau van de respondenten;
- naar editie van het onderzoek (vgl. tussen de resultaten van editie 2012 t.e.m. 2016).

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

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

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

Zoals eerder gesteld werden in deze editie enkel respondenten van 15 jaar tot en met 74 jaar in de steekproef opgenomen, terwijl in voorgaande edities geen maximum leeftijdsgrens was ingesteld<sup>9</sup>. Om een correcte vergelijking van deze editie (2016) met voorgaande edities (2012 t.e.m. 2015) te kunnen uitvoeren, werden de steekproeven van de voorgaande edities herwogen, waarbij de antwoorden van respondenten ouder dan 74 jaar niet in de resultaten zijn opgenomen. Hierdoor wijzigen uiteraard de resultaten van voorgaande edities voor wat betreft de vergelijkingsvragen.

---

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

<sup>8</sup> In de huidige editie 2016 werd geen kruistabulatie meer opgenomen naar geslacht. Deze werd vervangen door een kruistabulatie naar inkomen.

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

# 3. Resultaten van de bevraging

## 3.1 Profiel van de respondent

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

### 3.1.1 Geslacht

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

**Tabel 9: Geslacht van de respondenten – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Man</b>	406	50,2%	223	49,6%	72	49,3%	<b>701</b>	<b>49,9%</b>
<b>Vrouw</b>	403	49,8%	227	50,4%	74	50,7%	<b>704</b>	<b>50,1%</b>
<b>Totaal</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

### 3.1.2 Leeftijd

De meeste leeftijdscategorieën tellen zo'n 17% van de respondenten; in verhouding zijn er iets meer respondenten in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar (19%) en iets minder respondenten van 65 tot 74 jaar (12%).

Gemiddeld zijn respondenten 44 jaar oud. De jongste respondenten zijn 15 jaar oud, de oudste respondenten zijn 74 jaar oud.

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

**Tabel 10: Leeftijd van de respondenten – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>15-24 jaar</b>	125	15,4%	75	16,7%	24	16,1%	<b>224</b>	<b>15,9%</b>
<b>25-34 jaar</b>	134	16,6%	76	16,8%	34	23,5%	<b>244</b>	<b>17,4%</b>
<b>35-44 jaar</b>	141	17,5%	80	17,7%	31	21,2%	<b>252</b>	<b>17,9%</b>
<b>45-54 jaar</b>	161	20,0%	86	19,1%	25	17,3%	<b>273</b>	<b>19,4%</b>
<b>55-64 jaar</b>	142	17,6%	78	17,4%	19	13,1%	<b>240</b>	<b>17,1%</b>
<b>65-74 jaar</b>	105	13,0%	55	12,2%	13	8,8%	<b>173</b>	<b>12,3%</b>
<b>Totaal</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

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

	N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<b>Vlaanderen</b>	809	44,6	45	50	16,257	16	74
<b>Wallonië</b>	450	43,7	44	21	16,367	16	74
<b>Brussel</b>	146	41,2	40	35	15,381	15	74
<b>Totaal</b>	<b>1.405</b>	<b>44,0</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>16,225</b>	<b>15</b>	<b>74</b>

### 3.1.3 Gewest

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

### 3.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen<sup>10</sup>

Eén op de tien respondenten heeft een totaal maandelijks netto gezinsinkomen dat lager ligt dan € 1.200. Bij een vijfde van de respondenten (20%) beschikt het gezin maandelijks over een netto-inkomen tussen € 1.200 en € 1.799. In de overige, hogere inkomenscategorieën vinden we telkens tussen 12% en 16% van de respondenten terug. Tot slot geeft 16% van de respondenten te kennen maandelijks over een netto gezinsinkomen van meer dan € 3.600 te beschikken. Eén op de zeven respondenten (14%) weet niet hoeveel het totaal maandelijks netto gezinsinkomen bedraagt.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten voor wat betreft de verdeling naar totaal maandelijks netto gezinsinkomen.

<sup>10</sup> Het totaal maandelijks netto-gezinsinkomen omvat alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit het gezin die onder hetzelfde dak leven.

**Tabel 12: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	73	9,5%	41	9,6%	20	14,1%	134	10,0%
€ 1.200 - € 1.799	147	19,0%	85	20,2%	30	20,9%	263	19,6%
€ 1.800 - € 2.399	132	17,0%	57	13,5%	21	14,5%	209	15,6%
€ 2.400 - € 2.999	96	12,4%	49	11,5%	21	14,7%	166	12,4%
€ 3.000 - € 3.599	97	12,6%	51	12,0%	12	8,7%	160	12,0%
≥ € 3.600	113	14,6%	82	19,3%	19	13,5%	214	16,0%
Weet niet	115	14,9%	59	13,9%	20	13,6%	193	14,4%
<b>Totaal</b>	<b>773</b>	<b>100,0%</b>	<b>423</b>	<b>100,0%</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.340</b>	<b>100,0%</b>

### 3.1.5 Aantal personen ten laste<sup>11</sup>

In het huishouden van vier op de tien respondenten (40%) zijn geen personen ten laste. Bij bijna evenzoveel respondenten (37%) zijn er 1 tot 2 personen in het huishouden ten laste en bij 21% van de respondenten zijn 3 tot 5 personen ten laste in het huishouden. Slechts 1% van de respondenten heeft een huishouden met meer dan 5 personen ten laste.

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

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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Geen</b>	316	40,2%	170	39,4%	63	43,5%	548	40,3%
<b>1 à 2</b>	284	36,2%	162	37,6%	52	36,0%	498	36,6%
<b>3 à 5</b>	173	22,0%	91	21,2%	27	18,5%	291	21,4%
<b>Meer dan 5</b>	12	1,5%	8	1,8%	3	2,0%	23	1,7%
<b>Totaal</b>	<b>785</b>	<b>100,0%</b>	<b>431</b>	<b>100,0%</b>	<b>144</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.360</b>	<b>100,0%</b>

<sup>11</sup> Een persoon ten laste werd gedefinieerd als “een persoon die financieel afhankelijk van u of uw huishouden”, waarbij een huishouden bestaat uit “alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister”.

## 3.2 Gebruik van telecommunicatie en media

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

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

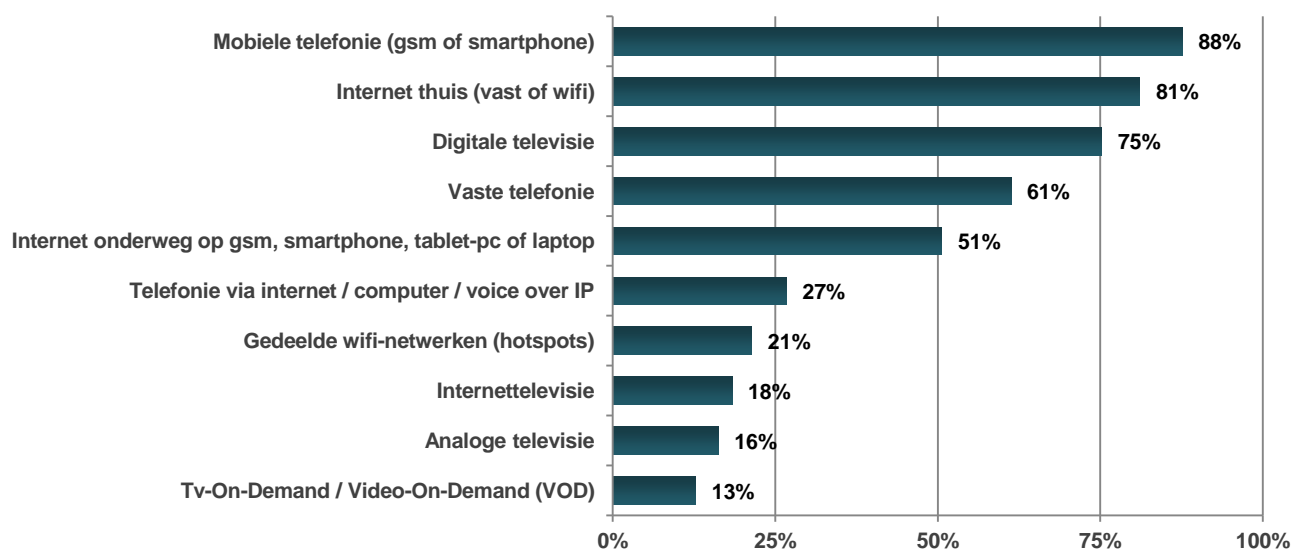
### 3.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

#### 3.2.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

Uit de resultaten blijkt dat de diensten die het meest door de respondenten worden gebruikt, overeenstemmen met de vier voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België. Zo maken bijna negen op de tien respondenten (88%) gebruik van mobiele telefonie, heeft 81% van de respondenten thuis internet, driekwart (75%) heeft digitale televisie en zes op de tien respondenten (61%) tot slot hebben thuis vaste telefonie.

Voorts geeft de helft van de respondenten (51%) aan over internet onderweg te beschikken (via gsm, tablet, enz.), telefoneert 27% via internet, maakt 21% gebruik van gedeelde wifi-netwerken (zogenaamde hotspots), kijkt 18% naar televisie via internet en heeft 16% analoge televisie. De dienst die het minst door de respondenten gebruikt wordt, is Tv -of Video-On-Demand (13%).

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



Basis: alle respondenten (N=1.405)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie -en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. In Vlaanderen beschikken opvallend meer respondenten over digitale televisie (83%) dan in Wallonië en Brussel (resp. 66% en 64%). Voorts ligt nog het gebruik van vaste telefonie hoger in Vlaanderen vergeleken met Brussel (resp. 63% t.o.v. 52%)<sup>12</sup>, alsook het gebruik van gedeelde wifi-netwerken vergeleken met Wallonië (resp. 25% t.o.v. 16%). In Brussel vinden we dan weer een hoger aandeel, dat telefoneert via internet (resp. 38% t.o.v. 26% in Vlaanderen en 25% in Wallonië), alsook een hoger aandeel dat televisie kijkt via internet vergeleken met Wallonië (resp. 25% t.o.v. 15%). Een laatste significant verschil betreft het gebruik van internet onderweg: dit ligt in Wallonië (44%) lager dan in Vlaanderen en Brussel (resp. 53% en 59%).

**Tabel 14: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Mobiele telefonie</b>	709	87,7%	391	87,0%	130	89,0%	<b>1.231</b>	<b>87,6%</b>
<b>Internet thuis</b>	649	80,2%	362	80,6%	128	87,3%	<b>1.139</b>	<b>81,1%</b>
<b>Digitale televisie</b>	669	82,7%	295	65,7%	93	63,8%	<b>1.057</b>	<b>75,3%</b>
<b>Vaste telefonie</b>	510	63,0%	275	61,1%	76	51,8%	<b>861</b>	<b>61,3%</b>
<b>Internet onderweg</b>	428	52,9%	197	43,7%	87	59,1%	<b>711</b>	<b>50,6%</b>
<b>Telefonie via internet</b>	207	25,6%	112	25,0%	56	38,2%	<b>376</b>	<b>26,7%</b>
<b>Gedeelde wifi-netwerken</b>	202	24,9%	74	16,4%	25	17,3%	<b>301</b>	<b>21,4%</b>
<b>Internettelevisie</b>	153	18,9%	67	15,0%	37	25,4%	<b>258</b>	<b>18,3%</b>
<b>Analoge televisie</b>	128	15,8%	79	17,5%	22	14,9%	<b>228</b>	<b>16,2%</b>
<b>Tv -of Video-On-Demand</b>	88	10,9%	68	15,1%	23	15,8%	<b>179</b>	<b>12,8%</b>
<b>Totaal</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

De leeftijd van de respondent heeft een invloed op het al dan niet beschikken/gebruiken van voornoemde telecommunicatiediensten. Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van<sup>13</sup>: internet onderweg (-0,372), Tv -of Video-On-Demand (-0,270), telefonie via internet (-0,258), internet thuis (-0,230), internettelevisie (-0,211), gedeelte wifi-netwerken (-0,174) en mobiele telefonie (-0,147). Slechts bij één dienst neemt het gebruik toe met de leeftijd, zijnde vaste telefonie (0,359).

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

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

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

**Tabel 15: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Mobiele telefonie	88,2%	88,7% <sup>F</sup>	89,7% <sup>F</sup>	92,5% <sup>F</sup>	85,3%	77,8% <sup>B,C,D</sup>
Internet thuis	84,9% <sup>F</sup>	83,0% <sup>F</sup>	86,2% <sup>E,F</sup>	87,5% <sup>E,F</sup>	75,4% <sup>C,D</sup>	63,7% <sup>A,B,C,D</sup>
Digitale televisie	73,5%	70,5%	80,4%	79,6%	72,9%	73,1%
Vaste telefonie	51,4% <sup>D,E,F</sup>	43,3% <sup>D,E,F</sup>	49,1% <sup>D,E,F</sup>	73,1% <sup>A,B,C</sup>	72,1% <sup>A,B,C</sup>	83,3% <sup>A,B,C</sup>
Internet onderweg	62,1% <sup>E,F</sup>	64,7% <sup>E,F</sup>	60,3% <sup>E,F</sup>	54,7% <sup>E,F</sup>	30,4% <sup>A,B,C,D</sup>	23,4% <sup>A,B,C,D</sup>
Telefonie via internet	36,3% <sup>E,F</sup>	35,0% <sup>E,F</sup>	26,9% <sup>F</sup>	25,7% <sup>F</sup>	20,3% <sup>A,B</sup>	12,9% <sup>A,B,C,D</sup>
Gedeelde wifi-netwerken	25,6% <sup>F</sup>	20,0% <sup>F</sup>	29,6% <sup>E,F</sup>	23,8% <sup>F</sup>	17,0% <sup>C</sup>	8,2% <sup>A,B,C,D</sup>
Internettelevisie	26,6% <sup>E,F</sup>	22,2%	16,8%	18,1%	13,4% <sup>A</sup>	11,7% <sup>A</sup>
Analoge televisie	12,8%	15,4%	16,5%	15,7%	19,3%	18,0%
Tv-/Video-On-Demand	14,1% <sup>F</sup>	19,2% <sup>E,F</sup>	19,5% <sup>D,E,F</sup>	10,1% <sup>C</sup>	6,8% <sup>B,C</sup>	4,6% <sup>A,B,C</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>224</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>240</b>	<b>173</b>

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

Ook het inkomen – meer nog dan leeftijd – speelt een rol bij het gebruiken van of beschikken over bepaalde telecommunicatiediensten. We stellen vast dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van<sup>14</sup>: internet thuis (0,580), internet onderweg (0,413), mobiele telefonie (0,390), digitale televisie (0,351), gedeelte wifi-netwerken (0,302), telefonie via internet (0,292), Tv -of Video-On-Demand (0,290), vaste telefonie (0,155) en internettelevisie (0,146).

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

**Tabel 16: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Mobiele telefonie	79,3% <sup>C,D,E,F</sup>	78,0% <sup>C,D,E,F</sup>	90,9% <sup>A,B</sup>	93,9% <sup>A,B</sup>	95,0% <sup>A,B</sup>	92,6% <sup>A,B</sup>
Internet thuis	63,9% <sup>C,D,E,F</sup>	65,7% <sup>C,D,E,F</sup>	85,1% <sup>A,B,E,F</sup>	90,0% <sup>A,B</sup>	97,1% <sup>A,B,C</sup>	95,3% <sup>A,B,C</sup>
Digitale televisie	56,8% <sup>C,D,E,F</sup>	68,5% <sup>E,F</sup>	80,8% <sup>A</sup>	78,7% <sup>A</sup>	88,8% <sup>A,B</sup>	85,3% <sup>A,B</sup>
Vaste telefonie	47,3% <sup>C,F</sup>	57,6%	68,8% <sup>A</sup>	64,6%	60,3%	69,6% <sup>A</sup>
Internet onderweg	27,9% <sup>C,D,E,F</sup>	35,4% <sup>D,E,F</sup>	44,5% <sup>A,D,E,F</sup>	61,3% <sup>A,B,C</sup>	65,7% <sup>A,B,C</sup>	69,9% <sup>A,B,C</sup>
Telefonie via internet	12,2% <sup>C,D,E,F</sup>	17,9% <sup>D,F</sup>	27,5% <sup>A</sup>	31,5% <sup>A,B</sup>	26,5% <sup>A</sup>	39,9% <sup>A,B</sup>
Gedeelde wifi-netwerken	7,2% <sup>E,F</sup>	17,7% <sup>F</sup>	17,6% <sup>F</sup>	19,4%	30,1% <sup>A</sup>	32,4% <sup>A,B,C</sup>
Internettelevisie	15,2%	13,4%	16,4%	16,9%	21,3%	21,9%
Analoge televisie	17,3%	17,0%	11,0%	19,6%	17,1%	15,8%
Tv-/Video-On-Demand	7,1% <sup>F</sup>	8,9% <sup>F</sup>	9,1% <sup>F</sup>	13,9%	18,2%	20,4% <sup>A,B,C</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>134</b>	<b>263</b>	<b>209</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</b>

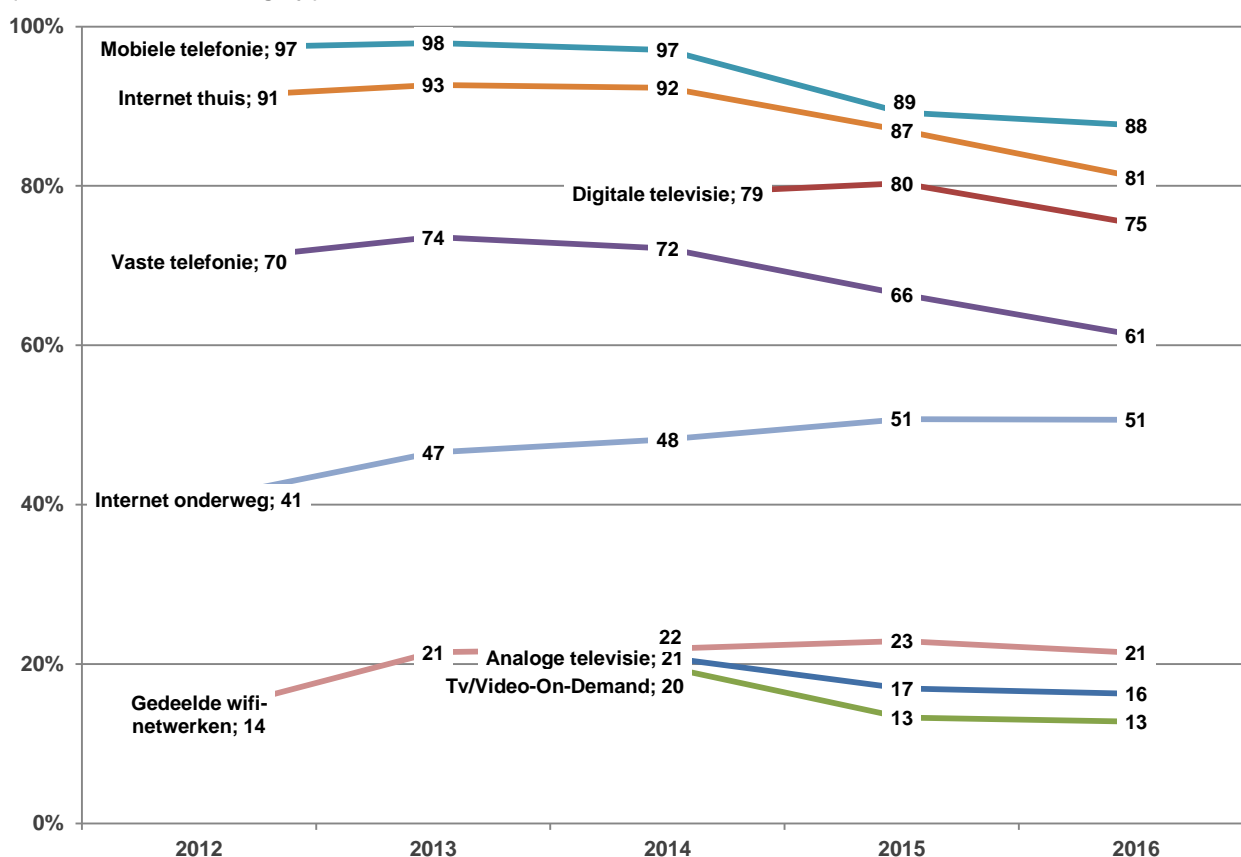
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

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

Voor alle telecommunicatie-/mediadiensten (uitgezonderd televisie -en telefonie via internet) kan een significant verschil worden vastgesteld met voorgaande jaren.

In 2016 blijft het gebruik van **mobiele telefonie** op eenzelfde niveau als in 2015 (resp. 88% en 89%), maar het blijft significant minder dan in 2012 tot 2014 (97% tot 98%). In 2015 zagen we een daling van het aandeel respondenten met **internet thuis** ten aanzien van de voorgaande edities (resp. 87% t.o.v. 91% tot 93%); deze daling zet zich ook in 2016 verder (81%). In 2014 en 2015 had ongeveer 80% van de respondenten **digitale televisie**; in 2016 daalt dit naar 75%, zijnde significant minder dan in 2015. Het aandeel respondenten met **vaste telefonie** blijft – sinds 2015 – verder dalen en bedraagt in 2016 nog 61% (t.o.v. 70% tot 74% in 2012-2014, en 66% in 2015). Het gebruik van **internet onderweg** en **gedeelde wifi-netwerken** is – sinds een stijging in 2013 – stabiel gebleven (resp. 51% t.o.v. 41% in 2012, en 21% t.o.v. 14% in 2012). Het aandeel respondenten met **analoge televisie** enerzijds, **Tv -of Video-On-Demand** anderzijds, blijft onveranderd ten aanzien van vorig jaar, maar ligt wel lager dan in 2014 (resp. 16% t.o.v. 21%, en 13% t.o.v. 20%).

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



Basis: alle respondenten (N=1.405)

### 3.2.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

Bijna zeven op de tien respondenten (69%) geven aan dat minstens sommige van de diensten die ze gebruiken gebundeld zijn in een pack. Een kwart van de respondenten heeft geen bundel en 7% weet het niet.

In Wallonië vinden we een hoger aandeel respondenten die geen bundel hebben in vergelijking met Vlaanderen (resp. 30% t.o.v. 21%). Anderzijds zijn er in Vlaanderen relatief meer respondenten dan in Wallonië die niet weten of ze al dan niet over een bundel beschikken (resp. 8% t.o.v. 4%).

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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	575	71,1%	296	65,9%	94	63,9%	<b>965</b>	<b>68,7%</b>
<b>Neen</b>	170	21,1%	134	29,8%	39	26,6%	<b>343</b>	<b>24,4%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	63	7,8%	19	4,3%	14	9,5%	<b>96</b>	<b>6,9%</b>
<b>Totaal</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

Naar leeftijd kan geen lineair verband worden vastgesteld. Wel blijken 45 tot 54-jarigen significant vaker een bundel te hebben dan respondenten in de overige leeftijdsgroepen, met uitzondering van de 35 tot 44-jarigen (resp. 80% t.o.v. 63% tot 66%).

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat sommige van de gebruikte diensten gebundeld zijn in een pack (0,409). Het zijn voornamelijk de twee laagste inkomensgroepen (tot € 1.799) die minder over een bundel beschikken (47% tot 59%) dan de hogere inkomensgroepen (≥ € 1.800; 74% tot 85%).

**Tabel 18: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
<b>Ja</b>	64,1% <sup>D</sup>	63,1% <sup>D</sup>	70,0%	80,4% <sup>A,B,E,F</sup>	65,8% <sup>D</sup>	66,2% <sup>D</sup>
<b>Neen</b>	23,1%	27,2% <sup>D</sup>	25,8% <sup>D</sup>	14,4% <sup>B,C,E,F</sup>	29,3% <sup>D</sup>	29,6% <sup>D</sup>
<b>Ik weet het niet</b>	12,8% <sup>C,D,E,F</sup>	9,7%	4,2% <sup>A</sup>	5,3% <sup>A</sup>	4,9% <sup>A</sup>	4,2% <sup>A</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>224</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>240</b>	<b>173</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
<b>Ja</b>	46,6% <sup>C,D,E,F</sup>	58,7% <sup>C,D,E,F</sup>	74,4% <sup>A,B</sup>	77,2% <sup>A,B</sup>	79,4% <sup>A,B</sup>	84,8% <sup>A,B</sup>
<b>Neen</b>	44,3% <sup>C,D,E,F</sup>	34,0% <sup>C,D,E,F</sup>	20,8% <sup>A,B</sup>	15,7% <sup>A,B</sup>	15,2% <sup>A,B</sup>	12,8% <sup>A,B</sup>
<b>Ik weet het niet</b>	9,1%	7,3%	4,8%	7,1%	5,4%	2,4%
<b>Totaal (N)</b>	<b>134</b>	<b>263</b>	<b>209</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</b>

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

In 2015 stelden we een toename vast van het aandeel respondenten met een bundel, vergeleken met 2013 en 2014 (resp. 75% t.o.v. telkens 68%). In 2016 daalt het aandeel opnieuw (69%) naar het niveau van 2013 en 2014.

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	--	--	818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%
<b>Neen</b>	--	--	290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%
<b>Ik weet het niet</b>	--	--	100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%
<b>Totaal</b>	--	--	1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%

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

De bundel die het meest frequent voorkomt, is een combinatie van digitale televisie, vaste telefonie en internet thuis: 31% van de respondenten geeft aan een pack te hebben met deze combinatie van diensten. Op een tweede plaats vinden we een pack bestaande uit mobiele telefonie en internet onderweg (17% van de respondenten heeft dit) en op een gedeelde derde en vierde plaats staan een pack met digitale televisie en internet thuis (13%) en een pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie, internet thuis en internet onderweg (12%). De top vijf wordt afgesloten door een pack met digitale televisie, vaste telefonie, mobiele telefonie en internet thuis (9%).

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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis</b>	185	32,3%	82	27,6%	27	29,0%	295	30,5%
<b>Mobiele telefonie + Internet onderweg</b>	113	19,6%	33	11,0%	20	20,9%	165	17,1%
<b>Televisie + Internet thuis</b>	73	12,7%	33	11,1%	15	15,8%	121	12,5%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg</b>	81	14,1%	27	9,0%	7	7,9%	115	12,0%
<b>Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis</b>	50	8,6%	30	10,2%	6	6,3%	86	8,9%
...								
<b>Totaal</b>	575	100,0%	296	100,0%	94	100,0%	965	100,0%

Het pack met mobiele telefonie en internet onderweg komt minder frequent in Wallonië voor (11%) vergeleken met Vlaanderen (20%) en het Brussels Hoofdstedelijk gewest (21%)<sup>15</sup>.

Voor wat betreft leeftijd kan voor drie bundels worden vastgesteld dat ze minder frequent voorkomen in de oudere leeftijdsgroepen: het pack met televisie en internet thuis (17% tot 19% van de 15 tot 44-jarigen t.o.v. 7% van de 45-54-jarigen en 4% van de 65-74-jarigen), het pack met mobiele telefonie en internet onderweg (17% tot 27% van de 15 tot 54-jarigen t.o.v. 4% à 5% van de 55 tot 74-jarigen) en tot slot de bundel bestaande uit digitale televisie, mobiele telefonie, internet thuis en internet onderweg (9% tot 14% van de 15 tot 44-jarigen t.o.v. 0,4% tot 2% van de 45 tot 74-jarigen).

Naar inkomen kan slechts voor één bundel een significant verschil worden vastgesteld: het pack met mobiele telefonie en internet onderweg komt meer voor bij respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 2.400 of meer (21% tot 25%) dan bij respondenten met een lager inkomen (7% tot 14%).

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

## 3.2.2 Keuze van de operatoren

### 3.2.2.1 OPERATOR(EN)

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

Voorts moet worden opgemerkt dat recent twee operatoren hun naam gewijzigd hebben: Numéricable werd SFR op 15 februari 2016 en Mobistar werd Orange op 1 maart 2016. Beide naamsveranderingen konden niet meer in de vragenlijst worden meegenomen.

Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) laat weten klant te zijn bij Proximus, op de tweede plaats staat Telenet (38%) en op de derde plaats vinden we Mobistar (26%). De vierde en vijfde plaats worden respectievelijk ingenomen door Voo (15%) en Base (13%). De overige operatoren worden telkens door minder dan 5% van de respondenten vernoemd.

Niet in elk gewest is elke operator even sterk vertegenwoordigd. Zo zijn respondenten uit Vlaanderen hoofdzakelijk klant bij Telenet (64%), Proximus (47%) en Mobistar (24%). Respondenten in Wallonië zijn in hoofdzaak klant bij Proximus (65%), Voo (42%) en Mobistar (30%). Respondenten woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot slot zijn voornamelijk klant bij Proximus (66%), Base (27%) en Mobistar (22%).

---

<sup>15</sup> Een logische vaststelling aangezien Voo (actief in Wallonië) dit niet aanbiedt.

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

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Proximus</b>	378	47,2%	291	65,1%	96	65,9%	<b>765</b>	<b>54,9%</b>
<b>Telenet</b>	509	63,6%	4	1,0%	14	9,3%	<b>527</b>	<b>37,8%</b>
<b>Mobistar</b>	196	24,5%	135	30,2%	32	21,7%	<b>363</b>	<b>26,0%</b>
<b>Voo</b>	5	0,6%	187	41,9%	14	9,8%	<b>207</b>	<b>14,8%</b>
<b>Base</b>	96	12,0%	45	10,0%	40	27,1%	<b>180</b>	<b>12,9%</b>
<b>Scarlet</b>	26	3,2%	15	3,5%	11	7,7%	<b>53</b>	<b>3,8%</b>
<b>Mobile Vikings</b>	29	3,6%	7	1,5%	5	3,7%	<b>41</b>	<b>2,9%</b>
<b>Numéricable</b>	1	0,1%	8	1,9%	18	12,3%	<b>27</b>	<b>2,0%</b>
...								
<b>Totaal</b>	<b>801</b>	<b>100,0%</b>	<b>446</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.393</b>	<b>100,0%</b>

Proximus telt meer klanten in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar (64%) dan in de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24-jarigen (47%). In de overige leeftijdsgroepen is 53% tot 59% klant bij Proximus. Telenet heeft op haar beurt een groter aandeel klanten bij de 45 tot 54-jarigen (45%) dan bij de 25 tot 34-jarigen (31%); in de overige leeftijdscategorieën is 36% tot 39% klant bij Telenet.

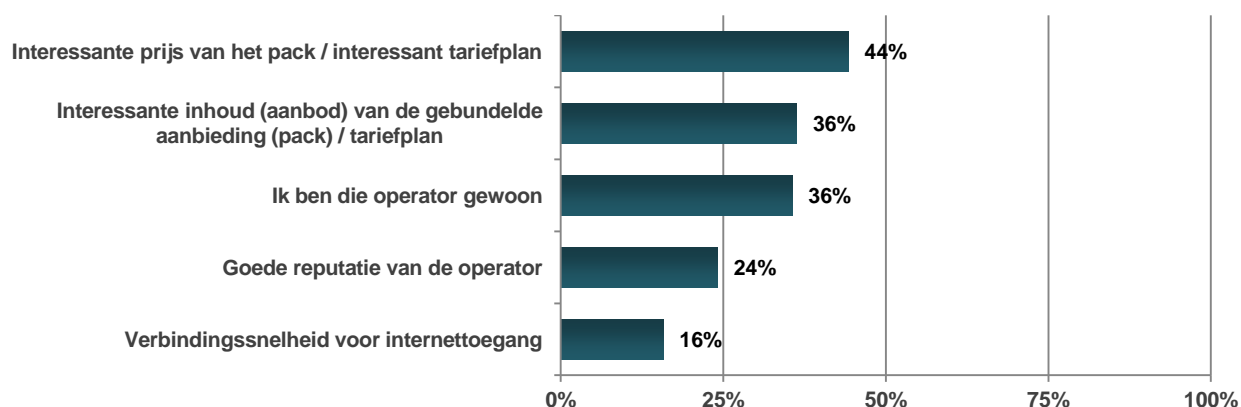
Respondenten met het hoogste maandelijks netto gezinsinkomen van € 3.600 of meer zijn significant vaker klant bij Proximus (68%) dan respondenten met een lager gezinsinkomen (46% tot 53%; inkomenscategorie € 2.400 tot € 2.999 uitgezonderd (61%)). Anderzijds telt Mobistar in verhouding meer klanten bij respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.800 en € 2.399 (34%) vergeleken met de hoogste inkomensgroep van € 3.600 of meer (18%); in de overige inkomensgroepen is 24% tot 30% klant bij Mobistar.

Proximus – tot 2014 opgesplitst in Belgacom en Proximus Mobile – heeft wat terrein verloren ten opzichte van voorgaande jaren: in 2016 bedraagt het aandeel 55%, terwijl dit in de periode 2012-2015 60% à 65% bedroeg. Na een dip in 2013 (8%, komende van 17% in 2012), blijft het aandeel van Base sinds drie jaar stabiel (13%).

### 3.2.2.2 KEUZECRITERIA

Bij de vraag naar de criteria die een rol spelen bij het kiezen van een operator, kregen de respondenten verschillende mogelijkheden aangereikt en mocht men er meerdere selecteren. Het criterium waar respondenten het vaakst rekening mee houden bij de keuze van een operator (44%), is de prijs van het pack of tariefplan. Voorts zijn ook een interessante inhoud, alsook het vertrouwd zijn met een operator, twee belangrijke keuzecriteria (telkens 36%). Een kwart van de respondenten (24%) geeft aan bij het kiezen van een operator rekening te houden met de goede reputatie van de operator, en 16% liet zich bij het kiezen van een operator leiden door de verbindingssnelheid voor internettoegang.

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



Basis: alle respondenten (N=1.373)

In Vlaanderen is de interessante prijs van het pack of tariefplan een belangrijker keuzecriterium dan in Wallonië (resp. 48% t.o.v. 38%).

Voorts kan worden vastgesteld dat de leeftijd van de respondent een (beperkte) rol speelt inzake de criteria waar men belang aan hecht bij het kiezen van een operator. Hoe jonger de respondent, hoe meer belang deze hecht aan: de verbindingssnelheid voor internettoegang (-0,131; 18% tot 20% van de 25 tot 54-jarigen t.o.v. 7% van de 65 tot 74-jarigen), de prijs van het pack of tariefplan (-0,122), de inhoud van het pack of tariefplan (-0,118; 36% tot 41% van de 15 tot 54-jarigen t.o.v. 21% van de 65 tot 74-jarigen) en de reputatie van de operator (-0,100).

Ook de inkomensgroep waartoe de respondent behoort, heeft een (beperkte) invloed op de keuzecriteria waar rekening mee wordt gehouden bij het kiezen van een operator. Zo blijkt dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe meer belang men hecht aan: de inhoud van het pack of tariefplan (0,184), de verbindingssnelheid voor internettoegang (0,131), alsook de prijs van het pack of tariefplan (0,118).

In voorgaande jaren (2013-2015) was een interessante inhoud van een bundel of tariefplan voor 45% tot 50% van de respondenten een keuzecriterium. In 2016 daalt het aandeel opnieuw naar het niveau van 2012, met name 36%. In voorgaande jaren (2012-2015) liet ongeveer 30% van de respondenten zich bij de keuze van een operator leiden door het criterium 'ik ben die operator gewoon'; in 2016 stijgt hun aandeel naar 36%. Sinds 2013 speelt de goede reputatie van de operator voor een vijfde van de respondenten een rol (komende van 14% in 2012); in 2016 is dit niet anders.

**Tabel 22: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Interessante inhoud pack/tariefplan	34,6% <sup>B,C,D</sup>	45,7% <sup>A,E</sup>	46,7% <sup>A,E</sup>	50,4% <sup>A,E</sup>	36,3% <sup>B,C,D</sup>
Ik ben die operator gewoon	30,8%	31,2%	27,5% <sup>E</sup>	28,9% <sup>E</sup>	35,6% <sup>C,D</sup>
Goede reputatie van de operator	14,1% <sup>B,C,D,E</sup>	20,1% <sup>A</sup>	22,4% <sup>A</sup>	22,2% <sup>A</sup>	24,1% <sup>A</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>1094</b>	<b>1241</b>	<b>1059</b>	<b>1122</b>	<b>1373</b>

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

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

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

De drie populairste applicaties die door respondenten gebruikt worden om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Facebook Messenger (40%), Skype (35%) en Whatsapp (35%). Ook FaceTime (enkel voor Apple-gebruikers) en Viber werden nog frequent vermeld (resp. 14% en 12%). Een derde van alle respondenten (32%) maakt geen gebruik van dergelijke applicaties.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden dergelijke applicaties meer gebruikt dan in Vlaanderen (resp. 78% t.o.v. 65%). In alle gewesten zijn Facebook Messenger, Skype en Whatsapp de drie meest gebruikte applicaties, maar ze worden niet in alle gewesten in gelijke mate gebruikt. Facebook Messenger wordt meer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (49%) en Wallonië (47%) gebruikt en minder in Vlaanderen (34%). Skype wordt door 46% van de respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebruikt, een significant hoger aandeel dan in Vlaanderen (33%) en Wallonië (35%). Whatsapp wordt het meest in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebruikt (51%), vervolgens in Vlaanderen (39%) en het minst in Wallonië (23%). Tot slot ligt het gebruik van FaceTime het laagst in Wallonië (resp. 7% t.o.v. telkens 18%), en wordt Viber het vaakst gebruikt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (28%), vervolgens in Wallonië (15%) en tot slot in Vlaanderen (8%).

**Tabel 23: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Facebook Messenger</b>	278	34,3%	210	46,6%	72	49,0%	<b>559</b>	<b>39,8%</b>
<b>Skype™</b>	270	33,3%	158	35,1%	68	46,4%	<b>496</b>	<b>35,3%</b>
<b>Whatsapp</b>	315	38,9%	102	22,6%	74	50,7%	<b>491</b>	<b>34,9%</b>
<b>FaceTime</b>	147	18,2%	30	6,7%	26	17,7%	<b>203</b>	<b>14,4%</b>
<b>Viber</b>	62	7,6%	68	15,1%	41	28,2%	<b>171</b>	<b>12,2%</b>
<b>GoogleTalk</b>	24	2,9%	20	4,4%	4	2,9%	<b>48</b>	<b>3,4%</b>
<b>Blackberry Messenger</b>	19	2,4%	4	0,9%	1	0,6%	<b>24</b>	<b>1,7%</b>
<b>Andere applicatie</b>	13	1,6%	4	0,9%	2	1,5%	<b>20</b>	<b>1,4%</b>
<b>Geen van bovenstaande</b>	285	35,3%	135	30,1%	32	21,5%	<b>452</b>	<b>32,2%</b>
<b>Totaal</b>	<b>809</b>	<b>100,0%</b>	<b>450</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent: hoe ouder de respondent, hoe minder men dergelijke applicaties gebruikt (0,536). Ook voor een aantal applicaties kan een verband met leeftijd worden vastgesteld: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij gebruik maakt van Facebook Messenger (-0,544), Whatsapp (-0,395), Skype (-0,345), FaceTime (-0,267) en Viber (-0,256).

Het verband met het inkomen van de respondent is iets minder sterk, maar we kunnen stellen dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij een of meerdere van dergelijke applicaties gebruikt (-0,165). Bij drie applicaties neemt het gebruik toe met het inkomen: FaceTime (0,350), Whatsapp (0,210) en Skype (0,145). Anderzijds wordt Viber eerder door de laagste inkomensgroepen gebruikt. Facebook Messenger wordt door alle inkomensgroepen in gelijke mate gebruikt.

In vergelijking met editie 2015 zien we dat meer respondenten Whatsapp gebruiken, respectievelijk 29% ten opzichte van 35%.

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of hij/zij de bewuste dienst enkel gebruikt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 24 toont dat Skype de meest gebruikte applicatie is om mee te telefoneren: 31% van alle respondenten gebruikt Skype om te telefoneren. Whatsapp, FaceTime en Facebook Messenger worden door 12% tot 14% van de respondenten gebruikt om te telefoneren. Voor wat betreft het verzenden van berichten, zijn voornamelijk Facebook Messenger en Whatsapp populair met respectievelijk 39% en 34% van de respondenten die deze diensten hiervoor gebruiken. Overige diensten die nog vrij frequent gebruikt worden om berichten te verzenden zijn Skype (17%) en Viber (10%).

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

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	12	0,9%	391	27,8%	153	10,9%
Skype™	249	17,7%	43	3,1%	193	13,7%
Whatsapp	14	1,0%	295	21,0%	181	12,9%
FaceTime*	133	9,5%	12	0,9%	55	3,9%
Viber	30	2,1%	40	2,8%	101	7,2%
GoogleTalk	4	0,3%	24	1,7%	18	1,3%
Blackberry Messenger	1	0,1%	7	0,5%	16	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

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

Bekijken we elke dienst afzonderlijk om na te gaan of ze voornamelijk gebruikt wordt om te telefoneren en/of berichten te verzenden naar een computer, een telefoon of beide, dan blijkt uit tabel 25 dat ongeveer driekwart van de respondenten die Facebook Messenger gebruiken, zowel naar een computer als naar een telefoon telefoneren en/of berichten verzenden. Skype wordt vaker gebruikt om naar een computer te telefoneren en/of berichten te verzenden (87%), dan naar een telefoon (53%). Het omgekeerde zien we bij FaceTime: 83% gebruikt het om te telefoneren naar een telefoon en 54% om te telefoneren naar een computer. Ook Whatsapp en Viber worden voornamelijk gebruikt om te telefoneren en/of berichten te verzenden naar een telefoon (resp. 96% en 97%), dan om te telefoneren en/of berichten te verzenden naar een computer (resp. 22% en 28%).

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

	Computer		Vaste of mobiele telefoon		Beide		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	N
Facebook Messenger	116	22,0%	131	24,8%	280	53,1%	<b>527</b>	<b>100,0%</b>
Skype™	224	47,2%	60	12,7%	190	40,1%	<b>475</b>	<b>100,0%</b>
Whatsapp	20	4,4%	356	78,0%	80	17,6%	<b>456</b>	<b>100,0%</b>
FaceTime	31	17,0%	84	46,1%	67	36,9%	<b>182</b>	<b>100,0%</b>
Viber	5	3,0%	112	72,3%	38	24,7%	<b>154</b>	<b>100,0%</b>
GoogleTalk	19	40,7%	12	25,8%	16	33,6%	<b>46</b>	<b>100,0%</b>
Blackberry Messenger	4	19,5%	8	36,3%	10	44,2%	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

Tot slot werd aan de respondenten die deze diensten gebruiken, gevraagd hoe vaak ze deze gebruiken voor nationale en internationale oproepen en/of berichten. Een derde (33%) van de respondenten geeft aan deze diensten de hele tijd te gebruiken voor nationale oproepen/berichten. Bijkomend maakt 38% verschillende keren per week gebruik van deze diensten om nationaal te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Aangaande de gebruiksfrequentie van deze diensten voor internationale oproepen en/of berichten, verklaart een vijfde van de respondenten (22%) deze diensten minstens verschillende keren per week te gebruiken. 11% maakt er één keer per week gebruik van en 26% hooguit een keer per maand. Vier op de tien respondenten (41%) maakt van deze diensten nooit gebruik om internationale oproepen te doen of berichten te verzenden.

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

	Nationale oproepen		Internationale oproepen	
	N	%	N	%
De hele tijd	308	33,2%	91	9,6%
Verschillende keren per week	356	38,4%	122	12,8%
Eén keer per week	119	12,9%	103	10,8%
Ten hoogste één keer per maand	106	11,4%	245	25,8%
Nooit	38	4,1%	388	41,0%
<b>Totaal</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>948</b>	<b>100,0%</b>

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

- De daling in het gebruik van internet thuis en vaste telefonie die in editie 2015 werd ingezet (resp. 87% en 66%), zet zich ook in editie 2016 verder (resp. 81% en 61%). Ook het gebruik van digitale televisie ligt significant lager dan in 2014 en 2015 (resp. 75% t.o.v. 79% en 80%). De sterke daling van mobiele telefonie in editie 2015 (van 97% in 2014 naar 89% in 2015), lijkt in deze editie 2016 (voorlopig) gestopt (88%). Het gebruik van de overige diensten blijft op eenzelfde niveau als in voorgaande edities.
- Na een stijging in 2015, daalt in 2016 het aandeel respondenten met een bundel opnieuw naar het niveau van 2013 en 2014 (69%). De klassieke 'triple play' (i.c. televisie, internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel.
- Er zijn 5 leidinggevende operatoren: Proximus, Telenet, Mobistar (op 1 maart 2016 van naam veranderd naar Orange), Voo en Base. Proximus blijft de populairste operator. Er dient te worden opgemerkt dat Proximus het merk geworden is voor alle Belgacom- en Proximus Mobile-producten. De belangrijkste criteria bij de keuze van een operator zijn vooral van economische en praktische aard: een interessante prijs en/of inhoud van het pack of tariefplan enerzijds, het gewoon zijn van de operator anderzijds.
- De markt van de internettelefonie en berichten via het internet wordt gedomineerd door drie diensten: Facebook Messenger, Skype en Whatsapp. Skype wordt het vaakst – en bijna uitsluitend – gebruikt om te telefoneren; Facebook Messenger en Whatsapp worden gebruikt om berichten te versturen.

## 3.3 Tevredenheid

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

Voor elke telecommunicatiedienst werd de tevredenheid met de tarieven waarover men beschikt bij de operator enerzijds, en de dienstverlening die men geniet bij de operator anderzijds, nagegaan. Vervolgens werd per telecommunicatiedienst bekeken in welke mate de consument vertrouwen heeft in zijn/haar operator inzake: het respect voor zijn/haar rechten als consument, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturering.

Tot slot werd telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Een vergelijking met de bevragingen van voorgaande jaren was niet mogelijk, aangezien in deze editie voor een andere antwoordschaal werd gekozen (i.c. schaal van 0 tot 5 i.p.v. 0 tot 10 zoals in voorgaande bevragingen).

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

### 3.3.1 Tevredenheid over de bundels

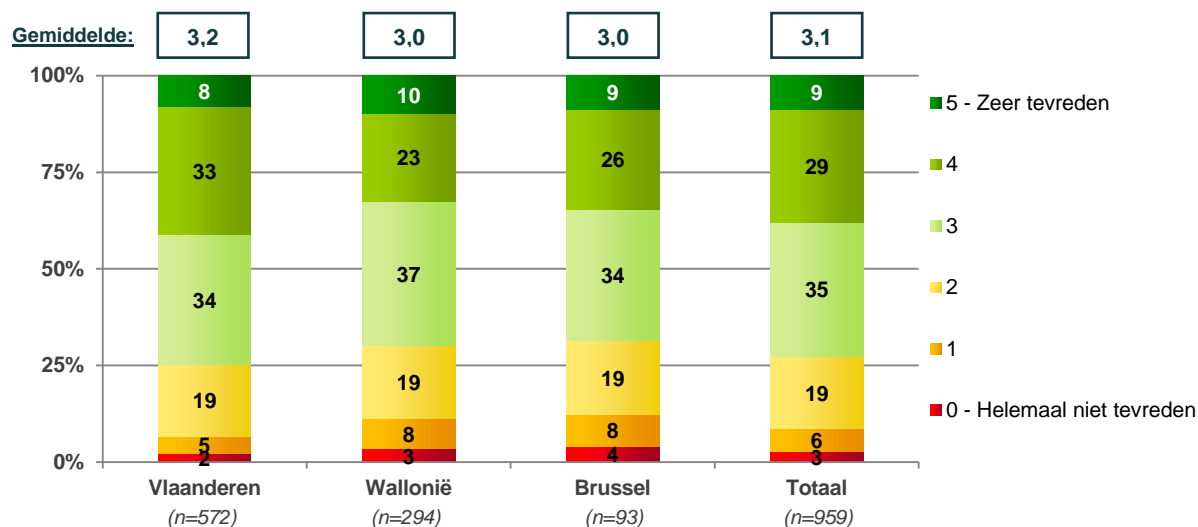
#### 3.3.1.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (38%) zijn tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun bundel(s). Bijkomend laat 35% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten (27%) met een bundel, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

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

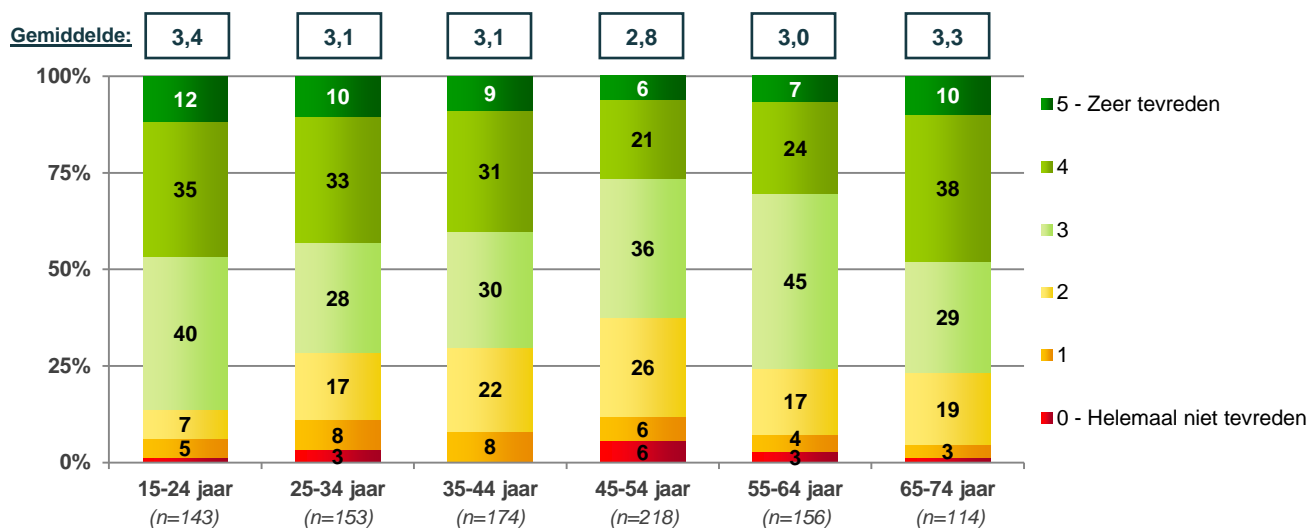
De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

**Figuur 4: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest**



Respondenten in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar zijn (gemiddeld) significant minder tevreden over het tarief van hun bundel (score: 2,8 op 5) dan respondenten in de jongste en oudste leeftijdscategorie (score: resp. 3,4 en 3,3 op 5).

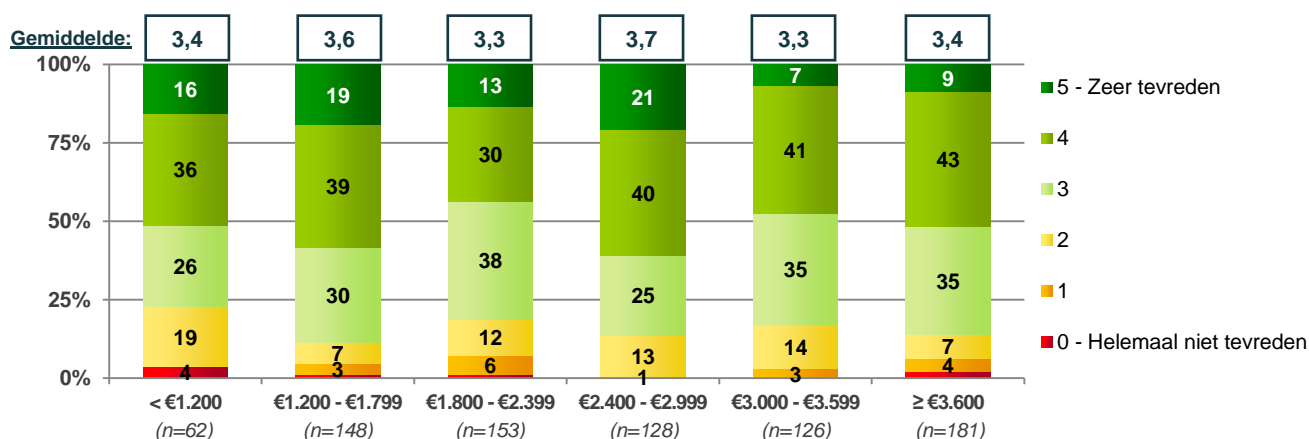
**Figuur 5: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie**





Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 1.800 tot € 2.399 zijn (gemiddeld) significant minder tevreden met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten aangaande hun bundel (score: 3,3 op 5), dan respondenten in de eerstvolgende hogere inkomensgroep (€ 2.400 tot € 2.999; score: 3,7 op 5).

**Figuur 8: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw gebundelde aanboding(en)? – naar inkomensgroep**



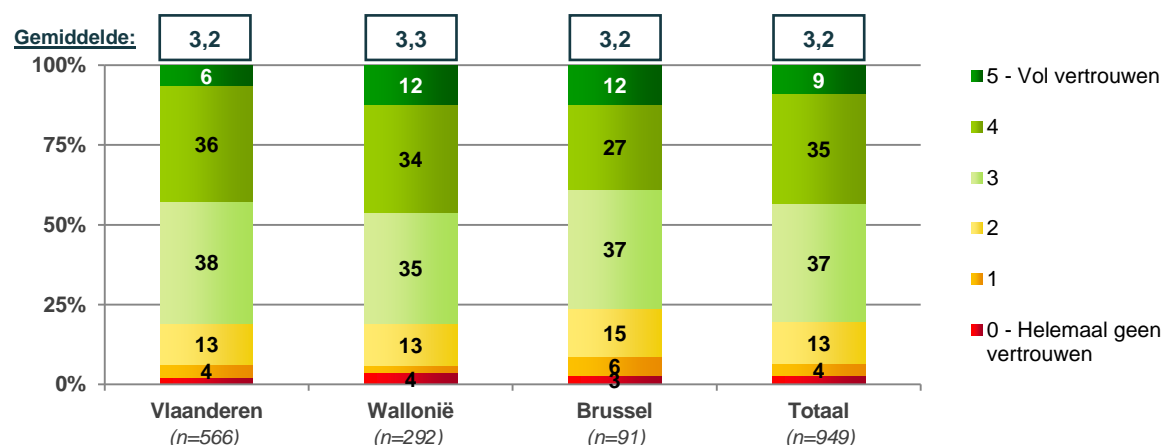
### 3.3.1.3 VERTROUWEN INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Iets meer dan vier op de tien respondenten met een bundel (43%) hebben vertrouwen in zijn/haar operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 37% weten de operator hierin min of meer te vertrouwen (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met een bundel (20%), de operator niet echt vertrouwt inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft bundels (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

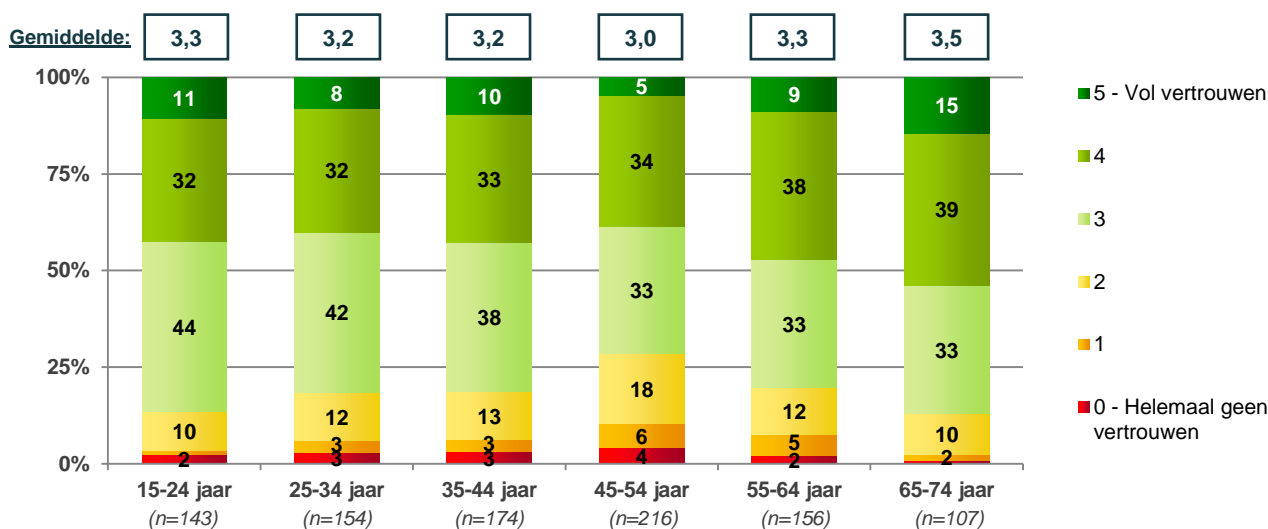
Respondenten in de verschillende gewesten vertrouwen hun operator in gelijke mate inzake het respecteren van consumentenrechten.

**Figuur 9: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw gebundelde aanboding(en)? – naar gewest**



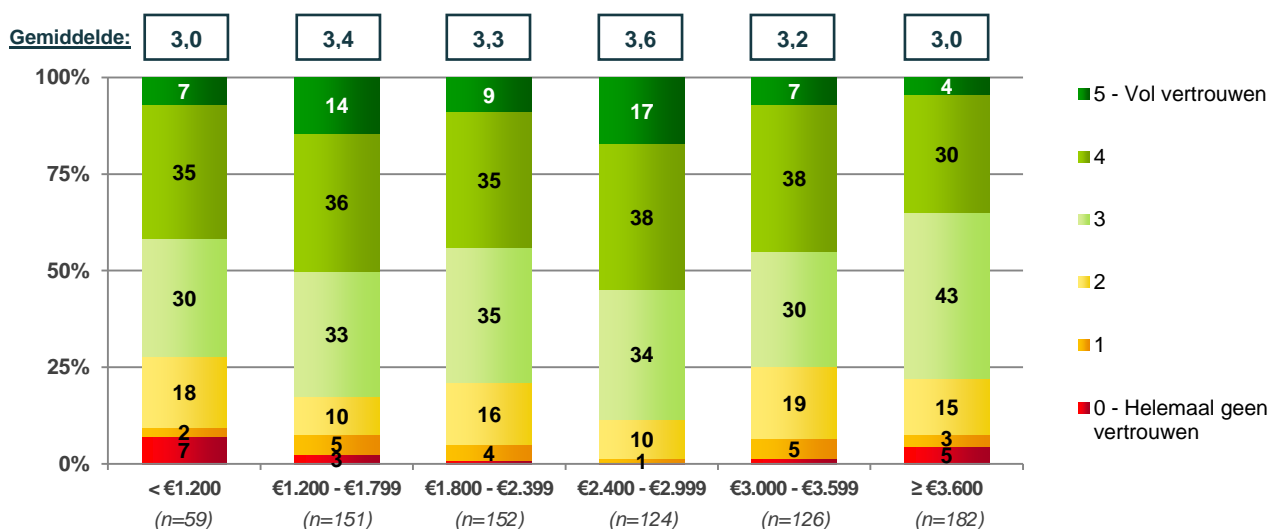
Respondenten met een bundel in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar hebben opnieuw – zie tevredenheid met tarieven en dienstverlening – een gemiddeld lagere score (score: 3,0 op 5) dan respondenten met een bundel in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar (score: 3,5 op 5). Eerstgenoemde geven aldus te kennen dat ze minder vertrouwen hebben in hun operator aangaande het respecteren van de consumentenrechten dan laatstgenoemde.

**Figuur 10: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie**



Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 2.400 tot € 2.999 hebben (gemiddeld) meer vertrouwen in hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten (score: 3,6 op 5), dan respondenten in de laagste (< € 1.200) en hoogste inkomensgroep (≥ € 3.600) die beiden een gemiddelde score van 3,0 op 5 geven.

**Figuur 11: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar inkomensgroep**



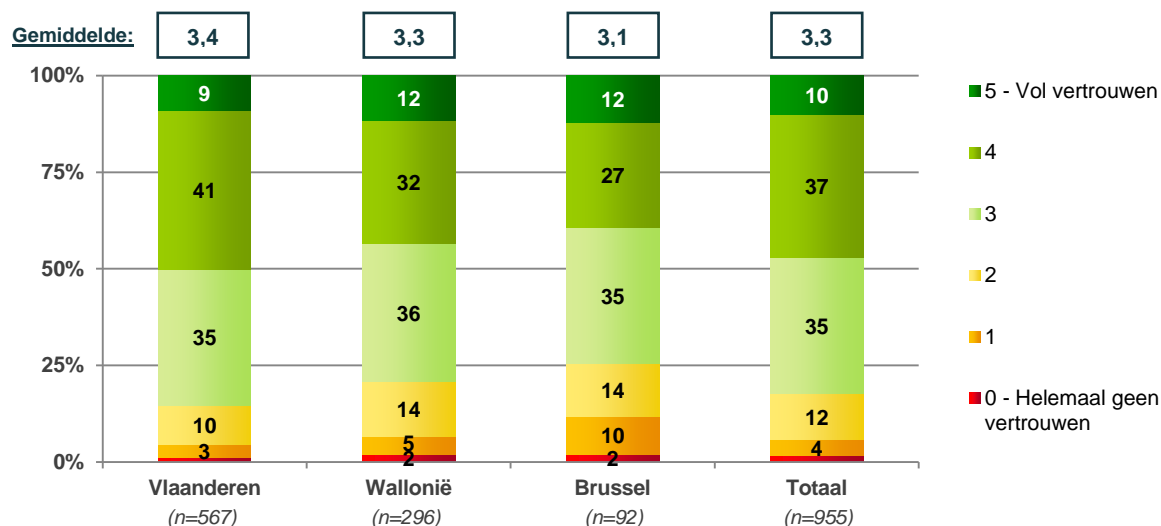
### 3.3.1.4 VERTROUWEN INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Bijna de helft van de respondenten met een bundel (47%) vertrouwt de informatie die hij/zij krijgt van de operator aangaande de bundel (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens 35% weten min of meer vertrouwen te hebben in de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 18% van de respondenten met een bundel, de verkregen informatie van de operator aangaande de bundel, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in de informatie die ze krijgen van hun operator.

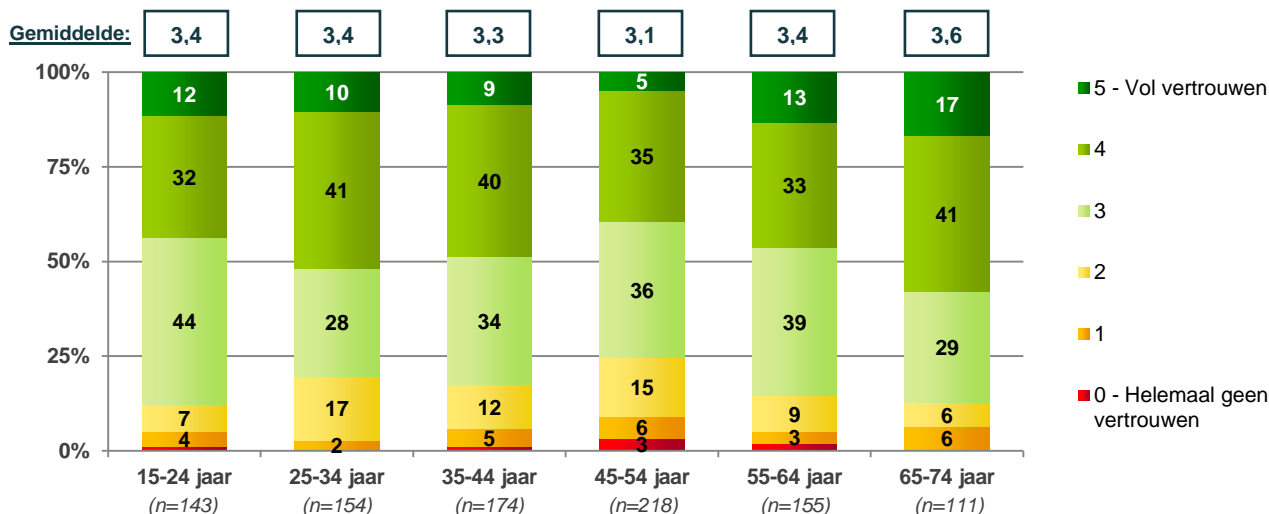
Noch het gewest waarin de respondent woont, noch de inkomensgroep waartoe de respondent behoort, heeft een invloed op de gemiddelde score die men geeft inzake het vertrouwen dat men heeft in de informatie die men krijgt van de operator over hun bundel.

**Figuur 12: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest**



In lijn met vorige stellingen, stellen we vast dat respondenten met een bundel in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar, gemiddeld een lagere score geven (score: 3,1 op 5) dan respondenten in de leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar (score: 3,6 op 5). Ze geven aldus te kennen minder vertrouwen te hebben in de informatie die ze krijgen van hun operator over hun bundel in vergelijking met de oudste respondenten.

**Figuur 13: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie**



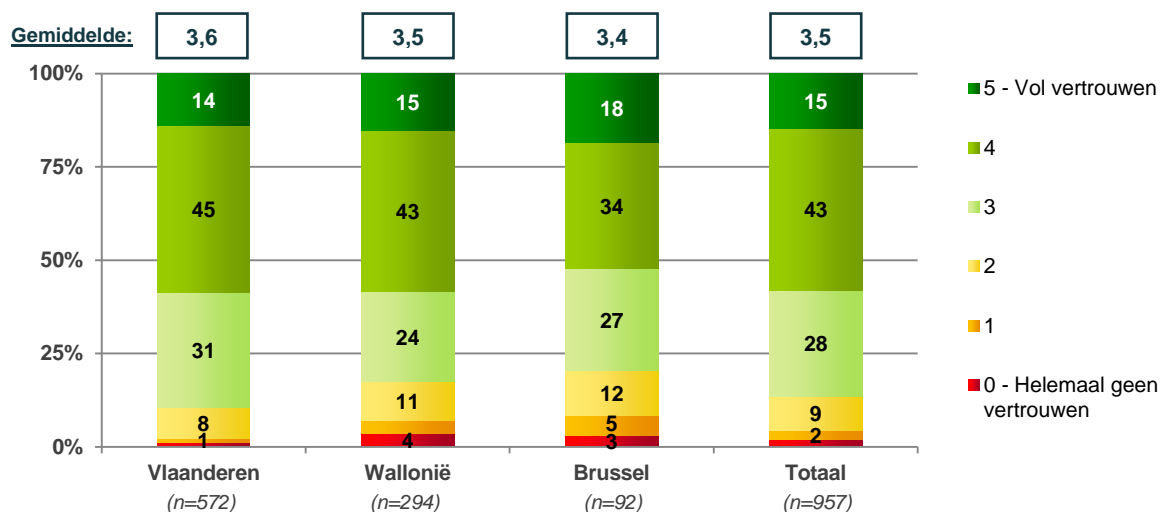
### 3.3.1.5 VERTROUWEN INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Bijna zes op de tien respondenten met een bundel (58%) hebben vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun bundel (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens 28% weten min of meer vertrouwen te hebben in de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een op de zeven respondenten met een bundel (14%), de betrouwbaarheid van de facturering aangaande de bundel, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel.

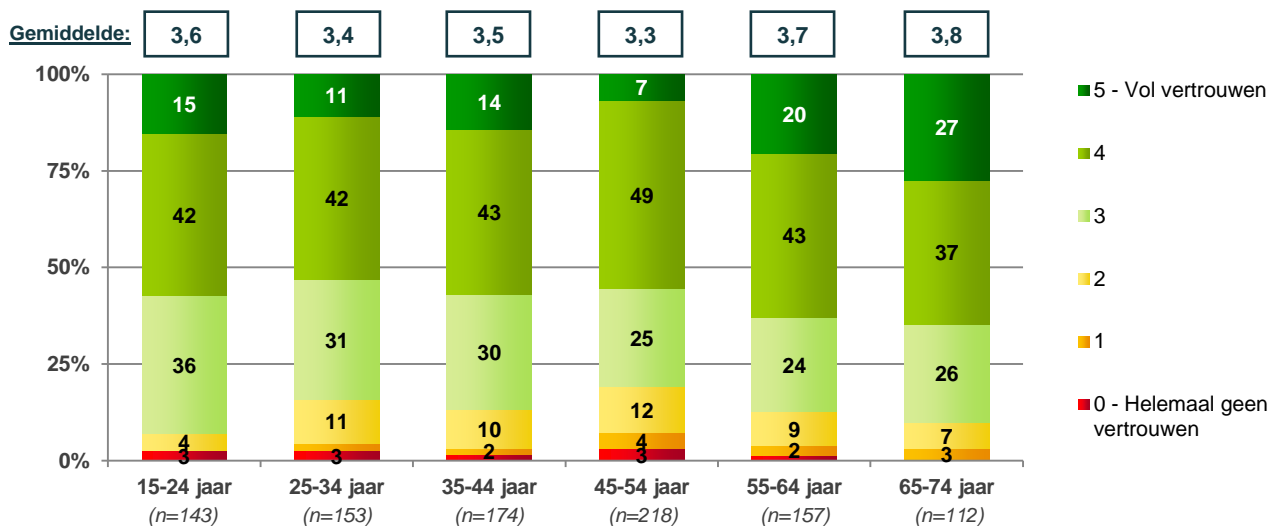
Het vertrouwen dat men gemiddeld heeft in de betrouwbaarheid van de facturering van de bundel, is dezelfde in alle gewesten.

**Figuur 14: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar gewest**



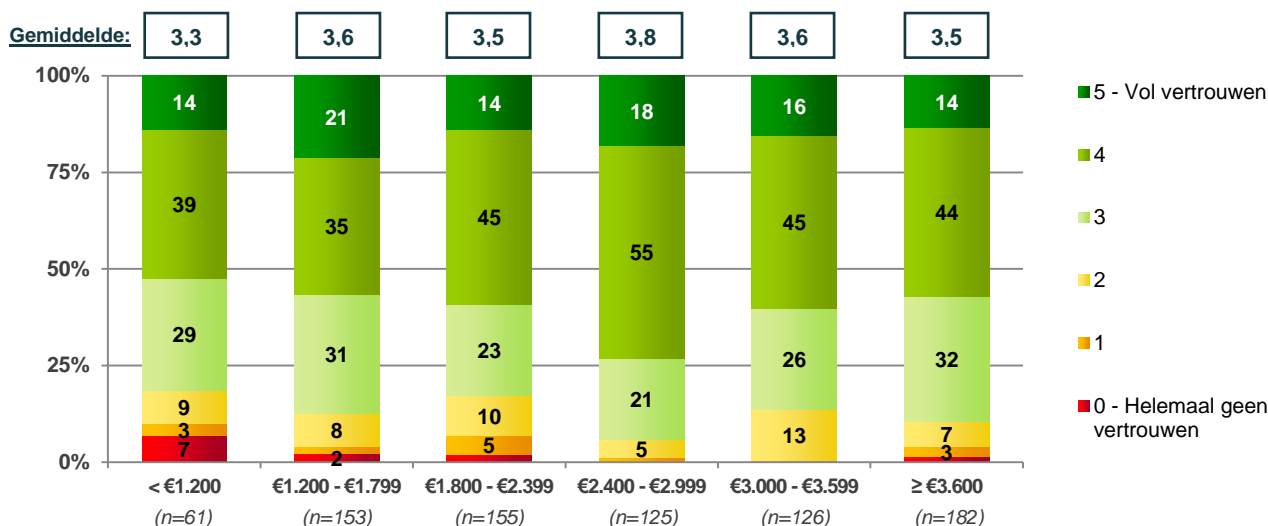
Opnieuw blijken respondenten tussen 45 en 54 jaar oud, gemiddeld minder vertrouwen te hebben (score: 3,3 op 5) – deze keer betreffende de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel – dan oudere respondenten (55 jaar en ouder; score: 3,7 tot 3,8 op 5).

**Figuur 15: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar leeftijdscategorie**



Respondenten in de laagste inkomensgroep (< € 1.200) hebben gemiddeld minder vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel (score: 3,3 op 5), dan respondenten die een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 2.400 en € 2.999 hebben (score: 3,8 op 5).

**Figuur 16: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw gebundelde aanbieding(en)? – naar inkomensgroep**



## 3.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

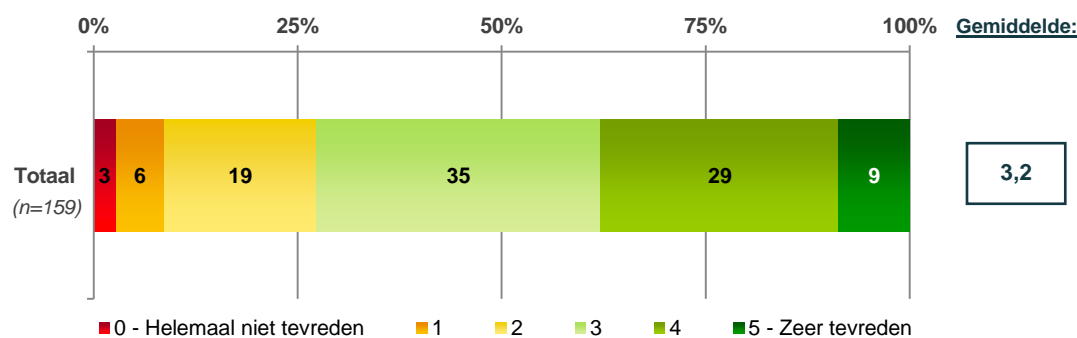
### 3.3.2.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (40%) zijn tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun vaste telefonie. Bijkomend laat 36% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten (24%) met vaste telefonie, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 17: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie?**



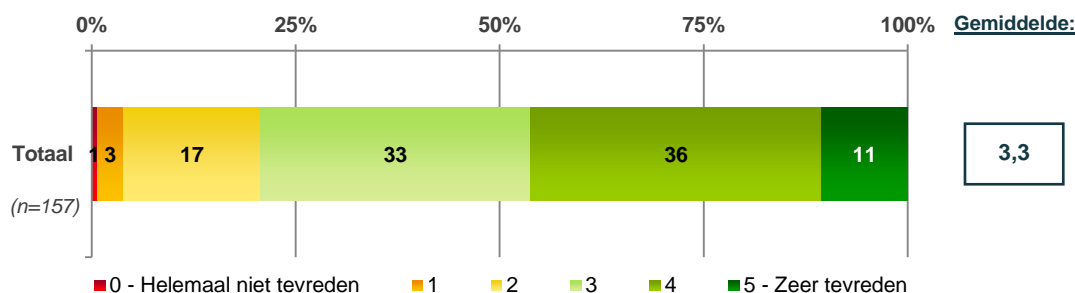
### 3.3.2.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Bijna de helft van de respondenten met vaste telefonie (46%) is tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 33% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met vaste telefonie (21%), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 18: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw vaste telefonie?**



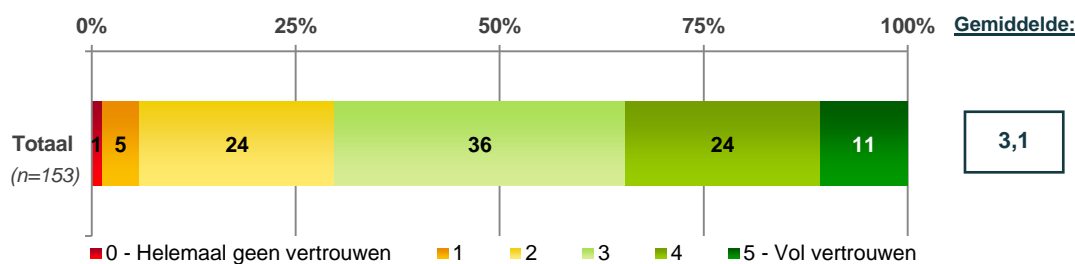
### 3.3.2.3 VERTROUWEN INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Een derde van de respondenten met vaste telefonie (35%) heeft vertrouwen in zijn/haar operator (score:  $\geq 4$  op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 36% weten de operator hierin min of meer te vertrouwen (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat drie op de tien respondenten met vaste telefonie (30%), hun operator niet echt vertrouwen inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

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

**Figuur 19: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw vaste telefonie?**



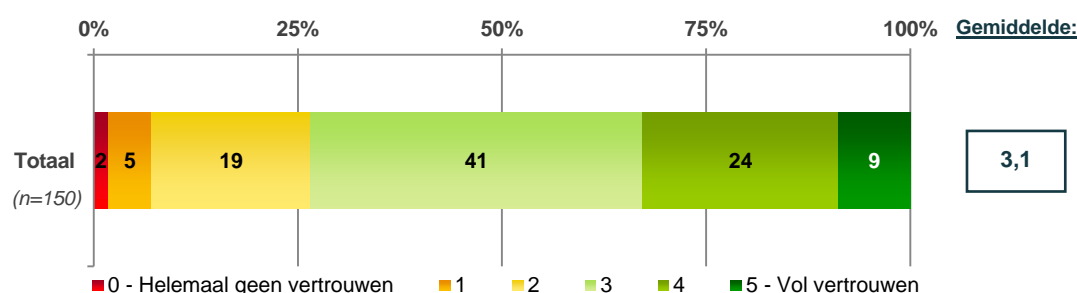
### 3.3.2.4 VERTROUWEN INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Een derde van de respondenten met vaste telefonie (33%) vertrouwt de informatie die hij/zij krijgt van de operator aangaande vaste telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens 41% weten min of meer vertrouwen te hebben in de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten met vaste telefonie (27%), de verkregen informatie van de operator aangaande vaste telefonie, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in de informatie die ze krijgen van hun operator.

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

**Figuur 20: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw vaste telefonie?**



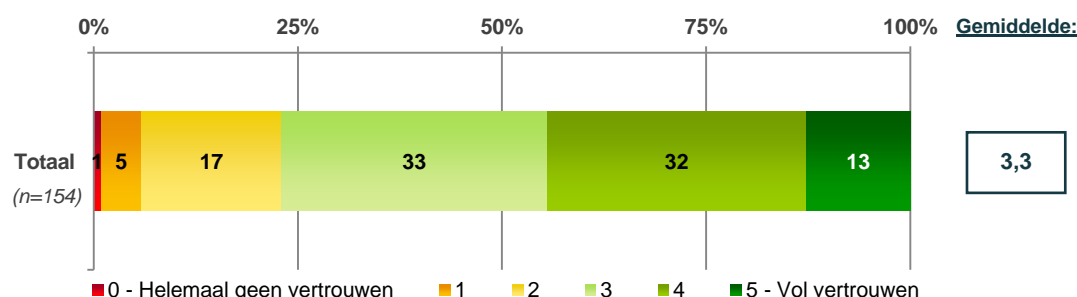
### 3.3.2.5 VERTROUWEN INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

44% van de respondenten met vaste telefonie heeft vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Voorts geeft nog eens 33% aan min of meer vertrouwen te hebben in de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een op vijf respondenten met vaste telefonie (23%), de betrouwbaarheid van de facturering aangaande vaste telefonie, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,3 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste telefonie.

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

**Figuur 21: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw vaste telefonie?**



### 3.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie

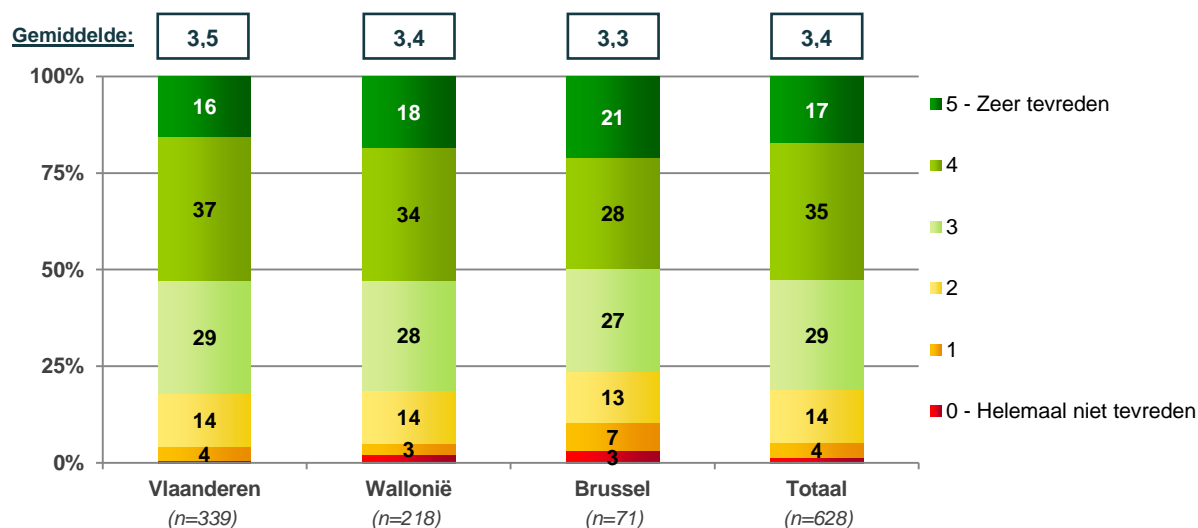
#### 3.3.3.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

De helft van de respondenten (52%) zijn tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun mobiele telefonie. Bijkomend laat 29% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten (19%) met mobiele telefonie, ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 22: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest**



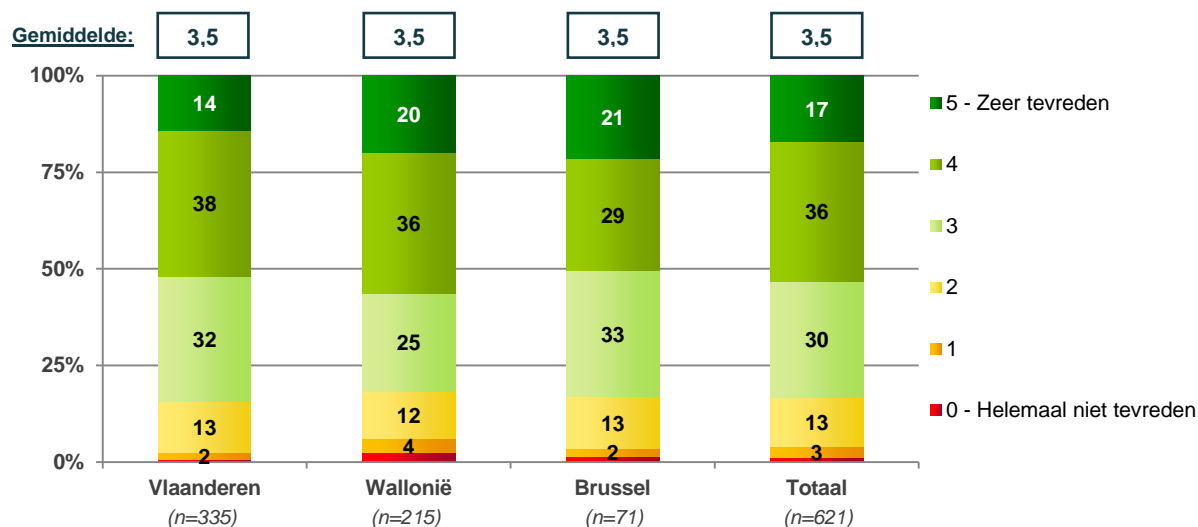
#### 3.3.3.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

De helft van de respondenten met mobiele telefonie (53%) is tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 30% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 17% van de respondenten met mobiele telefonie (17%) ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

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

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten.

**Figuur 23: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest**



Respondenten in de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24 jaar zijn gemiddeld meer tevreden over de dienstverlening van hun operator aangaande mobiele telefonie (score: 3,7 op 5), dan respondenten van 45 tot 64 jaar oud (score: 3,3 op 5).

Naar inkomen stellen we vast dat respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 2.400 en € 2.999 gemiddeld meer tevreden zijn over de dienstverlening van hun operator aangaande mobiele telefonie (score: 3,7 op 5), dan respondenten in de hoogste inkomensgroep (≥ € 3.600; score: 3,2 op 5).

**Tabel 27: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar (n=102)	25-34 jaar (n=121)	35-44 jaar (n=97)	45-54 jaar (n=121)	55-64 jaar (n=120)	65-74 jaar (n=60)
<b>Gemiddelde score</b>	3,7 <sup>D,E</sup>	3,7	3,5	3,3 <sup>A</sup>	3,3 <sup>A</sup>	3,4
	< €1.200 (n=69)	€1.200 - €1.799 (n=109)	€1.800 - €2.399 (n=98)	€2.400 - €2.999 (n=61)	€3.000 - €3.599 (n=64)	≥ €3.600 (n=87)
<b>Gemiddelde score</b>	3,4	3,5	3,4	3,7 <sup>F</sup>	3,3	3,2 <sup>D</sup>

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

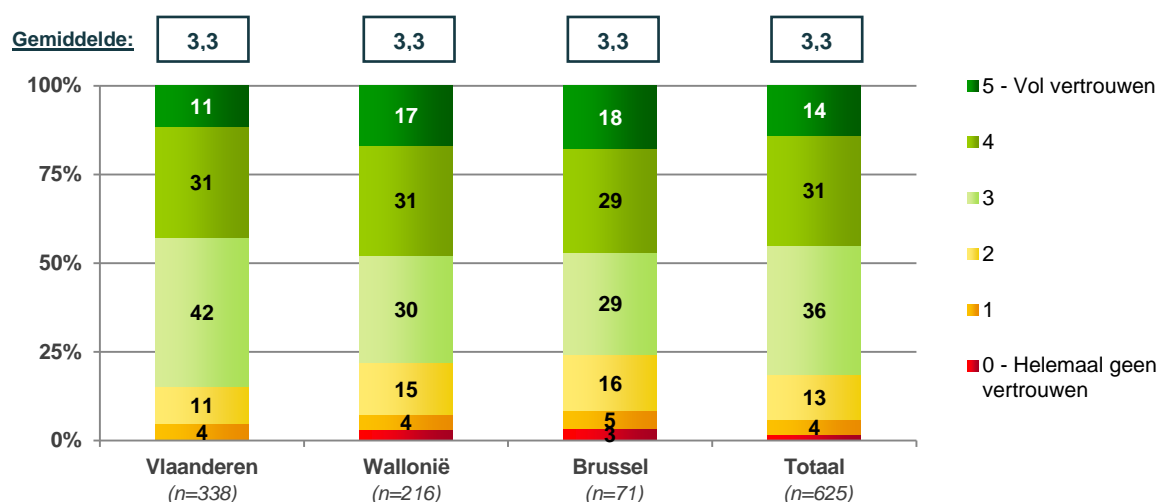
### 3.3.3.3 VERTROUWEN INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

45% van de respondenten met mobiele telefonie heeft vertrouwen in zijn/haar operator (score:  $\geq 4$  op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 36% weten de operator hierin min of meer te vertrouwen (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten met mobiele telefonie (19%), hun operator niet echt vertrouwt inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 24: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest**



Naar inkomen stellen we vast dat respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 2.400 en € 2.999 gemiddeld meer vertrouwen hebben in het respect van hun operator voor de consumentenrechten aangaande mobiele telefonie (score: 3,6 op 5), dan respondenten in de inkomensgroep € 3.000 tot € 3.599 (score: 3,0 op 5).

**Tabel 28: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
	(n=70)	(n=110)	(n=98)	(n=62)	(n=64)	(n=87)
<b>Gemiddelde score</b>	3,2	3,4	3,4	3,6 <sup>E</sup>	3,0 <sup>D</sup>	3,1

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

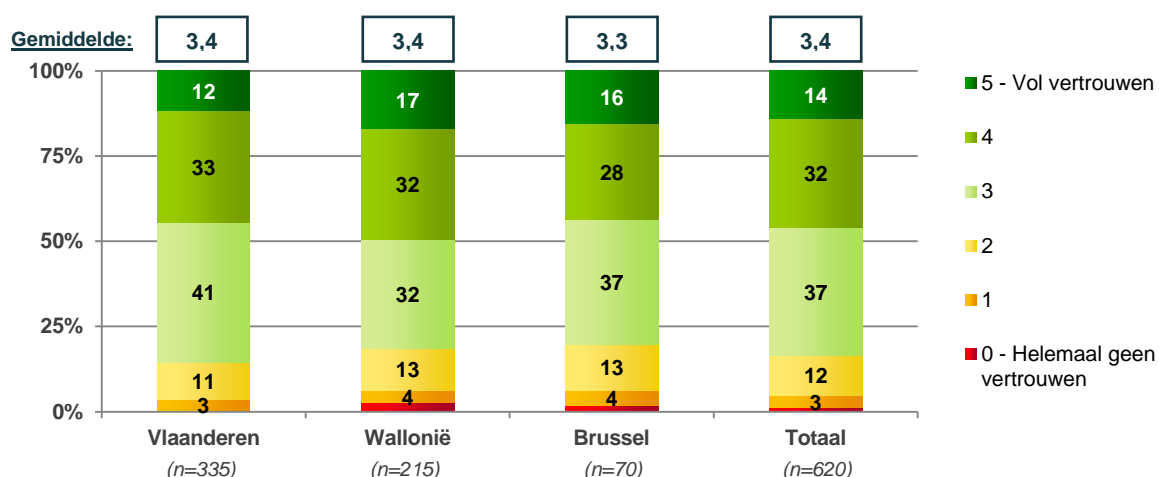
### 3.3.3.4 VERTROUWEN INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Bijna de helft van de respondenten met mobiele telefonie (46%) vertrouwt de informatie die hij/zij krijgt van de operator aangaande mobiele telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens 37% weten min of meer vertrouwen te hebben in de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 17% van de respondenten met mobiele telefonie, de verkregen informatie van de operator aangaande mobiele telefonie, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

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

De mate van vertrouwen die respondenten hebben in de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande mobiele telefonie, wordt niet beïnvloed door het gewest waar men woont, noch door de leeftijd of het inkomen van de respondent.

**Figuur 25: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest**



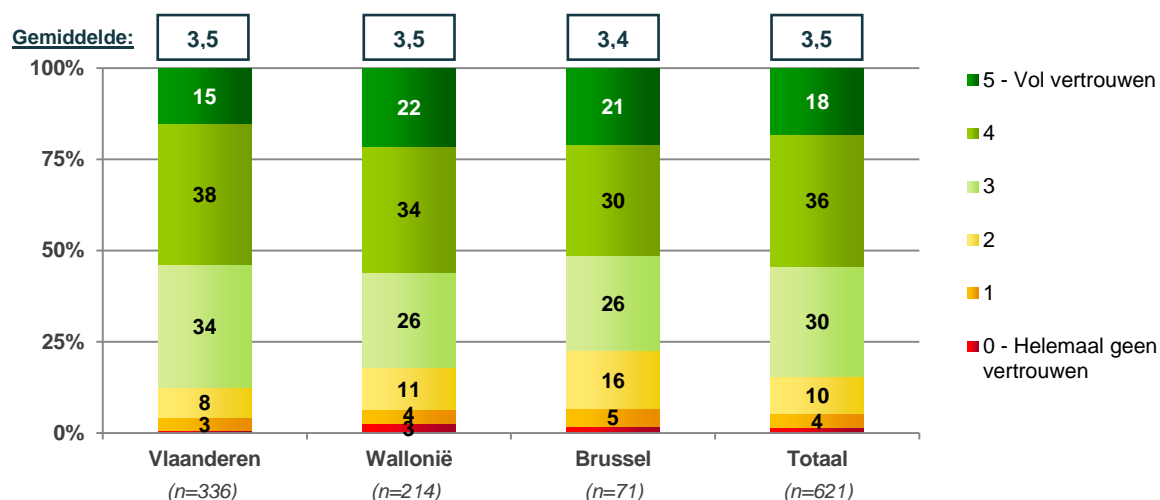
### 3.3.3.5 VERTROUWEN INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

De helft van de respondenten met mobiele telefonie (54%) heeft vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun mobiele telefonie (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens 30% weten min of meer vertrouwen te hebben in de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 16% van de respondenten met mobiele telefonie, de betrouwbaarheid van de facturering aangaande mobiele telefonie, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 26: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw mobiele telefonie? – naar gewest**

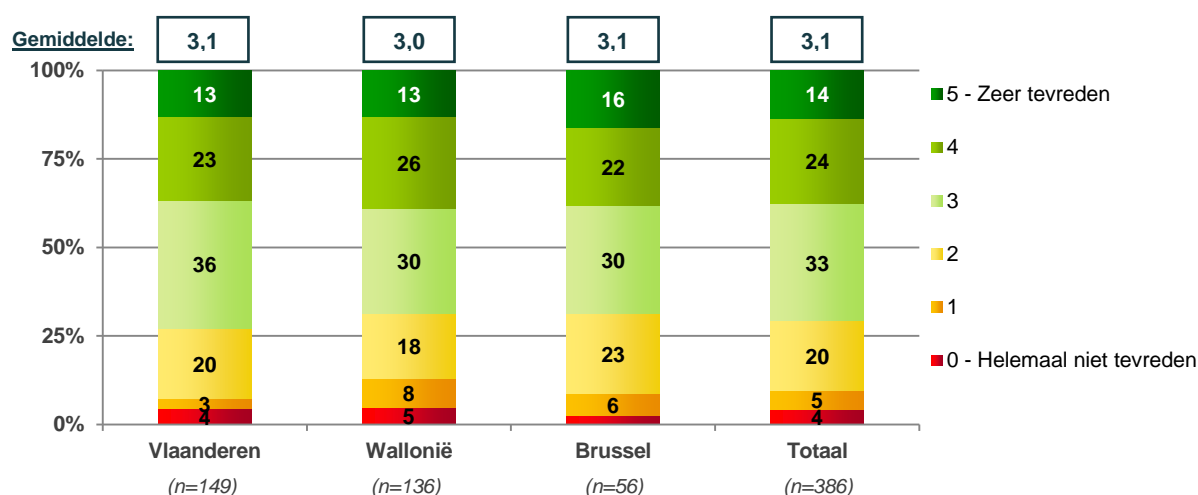


### 3.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet

#### 3.3.4.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (38%) zijn tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun internettoegang. Bijkomend laat 33% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat drie op de tien respondenten (29%) met internettoegang, ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score:  $\leq 2$  op 5). Uit de gemiddelde score van 3,1 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

**Figuur 27: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest**



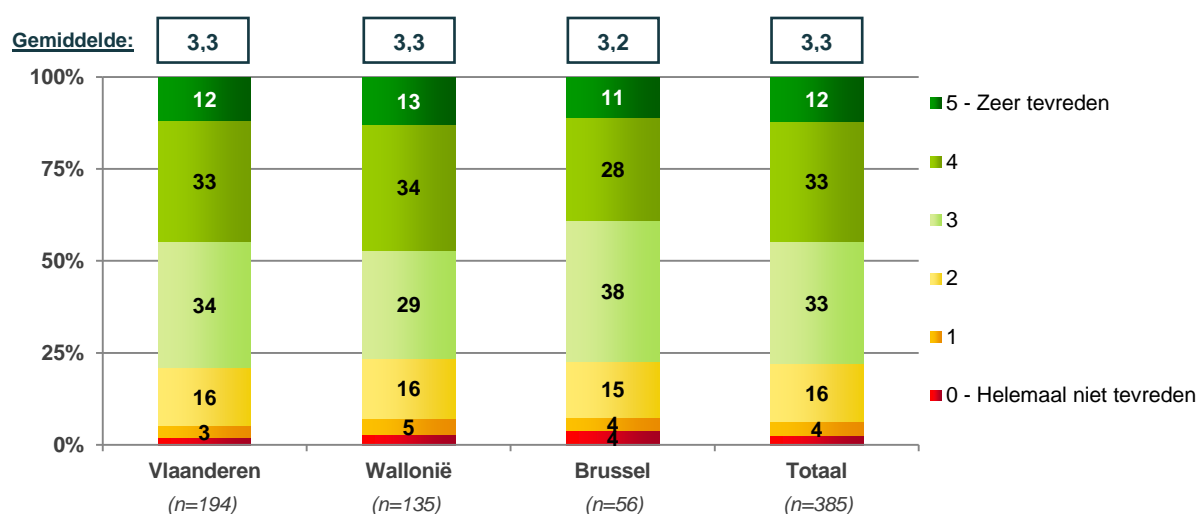
### 3.3.4.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Bijna de helft van de respondenten met internettoegang (45%) is tevreden (score:  $\geq 4$  op 5) met de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 33% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 22% van de respondenten met internettoegang, ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 28: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest**



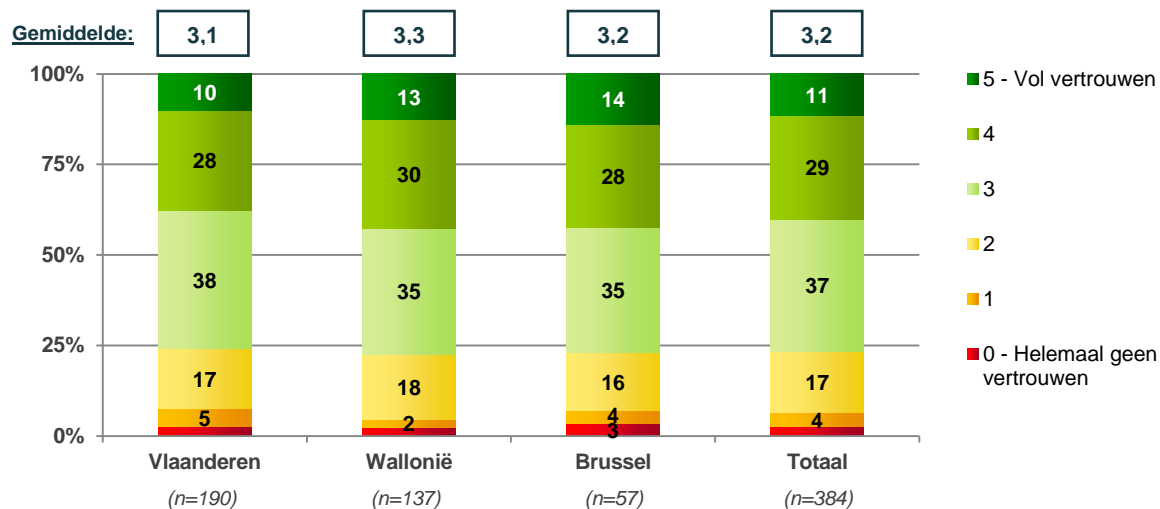
### 3.3.4.3 VERTROUWEN INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Vier op de tien respondenten met internettoegang (40%) hebben vertrouwen in hun operator (score:  $\geq 4$  op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 37% weten de operator hierin min of meer te vertrouwen (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vierde van de respondenten met internettoegang (23%), hun operator niet echt vertrouwt inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft internettoegang (score:  $\leq 2$  op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen min of meer vertrouwen hebben in hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Respondenten hebben in gelijke mate vertrouwen in hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten, los van gewest, leeftijd en inkomen.

**Figuur 29: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake het respecteren van uw rechten als consument voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest**



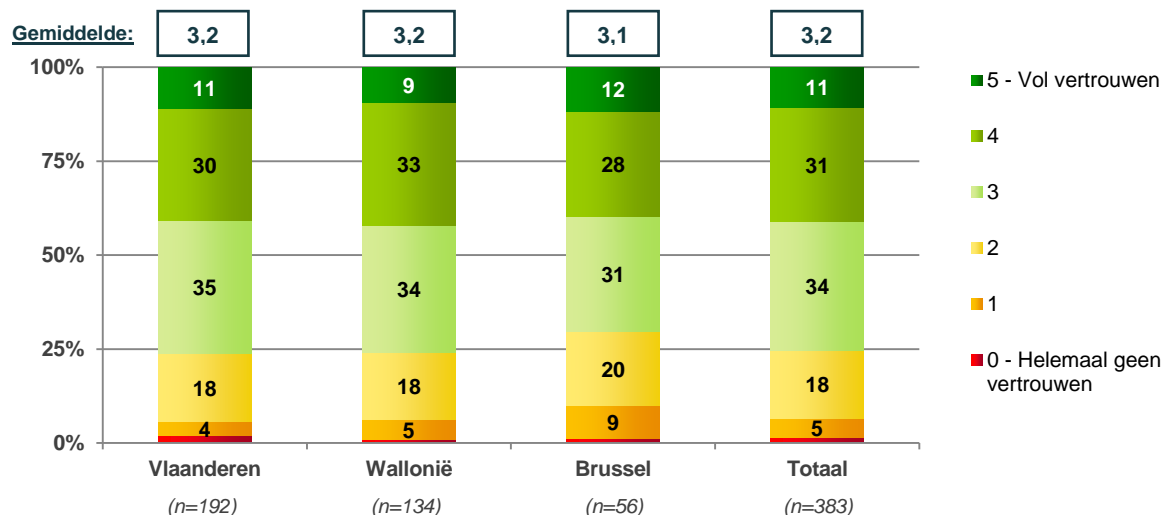
**3.3.4.4 VERTROUWEN INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE**

Vier op de tien respondenten met internettoegang (41%) vertrouwen de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande internettoegang (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens een derde (34%) weten min of meer vertrouwen te hebben in de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten met internettoegang (25%), de verkregen informatie van de operator aangaande internettoegang, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

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

De mate van vertrouwen die respondenten hebben in de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande internet, wordt niet beïnvloed door het gewest waar men woont, noch door het inkomen van de respondent.

**Figuur 30: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest**



Respondenten tussen 45 en 54 jaar oud hebben gemiddeld significant minder vertrouwen in de informatie die ze krijgen van hun operator omtrent internettoegang (score: 2,9 op 5), dan respondenten in de jongste leeftijdscategorie van 15 tot 24 jaar oud (score: 3,5 op 5).

**Tabel 29: Hoeveel vertrouwen hebt u in uw operator inzake de informatie die hij u geeft voor wat betreft uw internettoegang? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar (n=83)	25-34 jaar (n=89)	35-44 jaar (n=74)	45-54 jaar (n=65)	55-64 jaar (n=54)	65-74 jaar (n=19)
<b>Gemiddelde score</b>	3,5 <sup>D</sup>	3,3	3,1	2,9 <sup>A</sup>	3,2	2,8

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

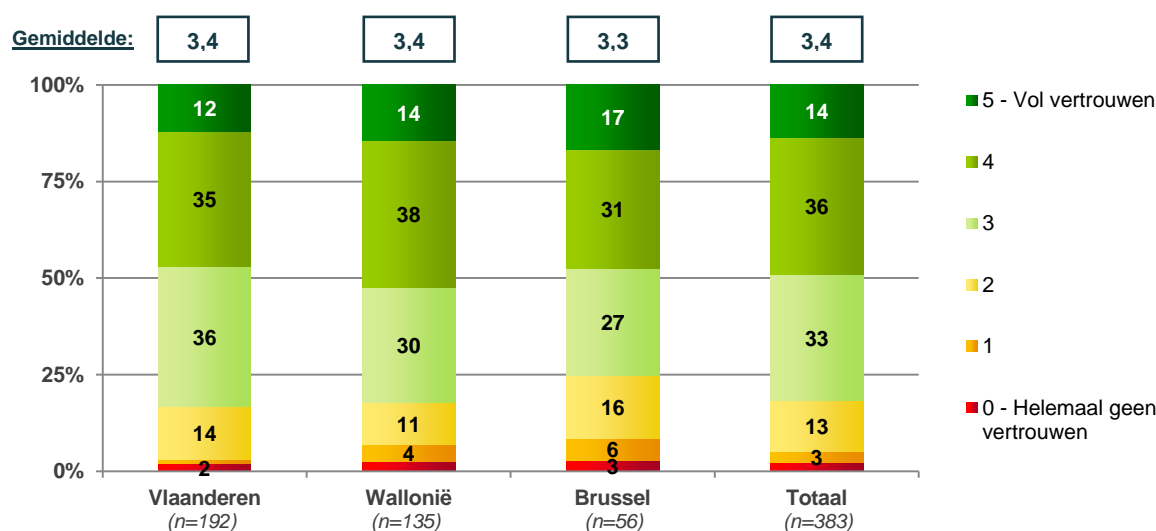
### 3.3.4.5 VERTROUWEN INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

De helft van de respondenten met internettoegang (49%) heeft vertrouwen in de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun internettoegang (score:  $\geq 4$  op 5). Bijkomend laat nog eens een derde (33%) weten min of meer vertrouwen te hebben in de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een op de vijf respondenten met internettoegang (18%), de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun internettoegang, niet echt vertrouwt (score:  $\leq 2$  op 5).

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

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

**Figuur 31: Hoeveel vertrouwen hebt u in de betrouwbaarheid van de facturering voor wat betreft uw internettoegang? – naar gewest**



## 3.3.5 Conclusie over de tevredenheid

### 3.3.5.1 BETREFFENDE BUNDELS

- We zien gemiddelde scores van 3,1 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,4 op 5 voor de dienstverlening die men bij de operator geniet.
- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor het vertrouwen van de respondent in het respect voor hun rechten als consument, 3,3 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,5 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

### 3.3.5.2 BETREFFENDE VASTE TELEFONIE

- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,3 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde scores van 3,1 op 5 voor het vertrouwen van de respondenten in het respect voor hun rechten als consument, 3,1 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,3 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

### 3.3.5.3 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- We zien gemiddelde scores van 3,4 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,5 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde scores van 3,3 op 5 voor het vertrouwen van de respondenten in het respect voor hun rechten als consument, 3,4 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,5 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

### 3.3.5.4 BETREFFENDE INTERNETTOEGANG

- We zien gemiddelde scores van 3,1 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,3 op 5 voor de dienstverlening die de respondenten genieten.
- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor het vertrouwen van de respondenten in het respect voor hun rechten als consument, 3,2 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,4 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

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

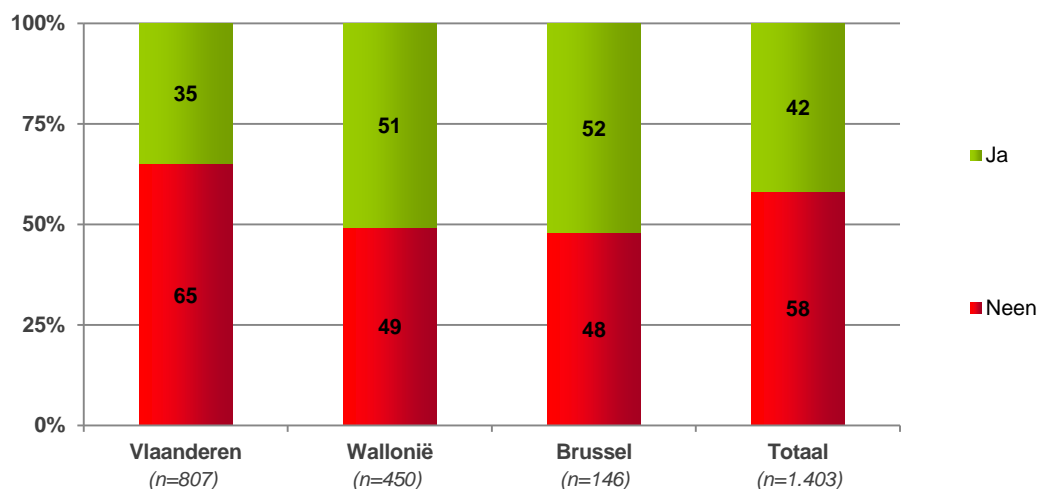
In dit gedeelte van het rapport wordt ingegaan op de eventuele problemen die respondenten in de afgelopen drie jaar ervaren hebben met hun operator(en). We bekijken met welke telecommunicatiedienst ze problemen ondervonden hebben en welke de aard was van het probleem. Voorts wordt nagegaan of en hoe ze contact hebben opgenomen met hun operator teneinde het probleem op te lossen, alsook of ze een schadevergoeding hebben ontvangen bij een eventuele onderbreking van een telecommunicatiedienst.

### 3.4.1 Ervaren van probleem

Vier op de tien respondenten laten weten in de afgelopen drie jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en).

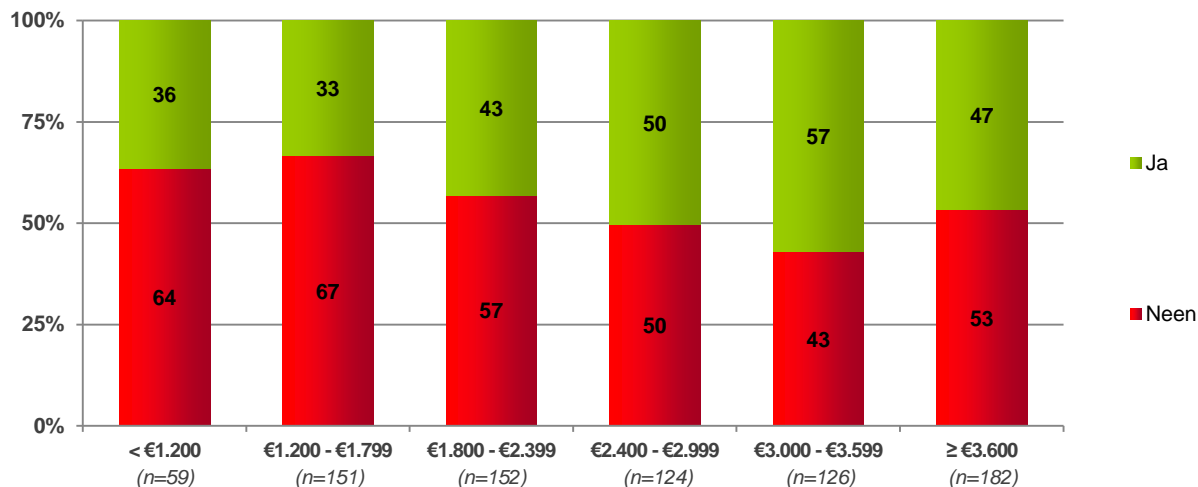
Respondenten uit Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven significant vaker aan één of meerdere problemen ervaren te hebben met hun operator(en) (resp. 51% en 52%) dan respondenten in Vlaanderen (35%).

**Figuur 32: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest**



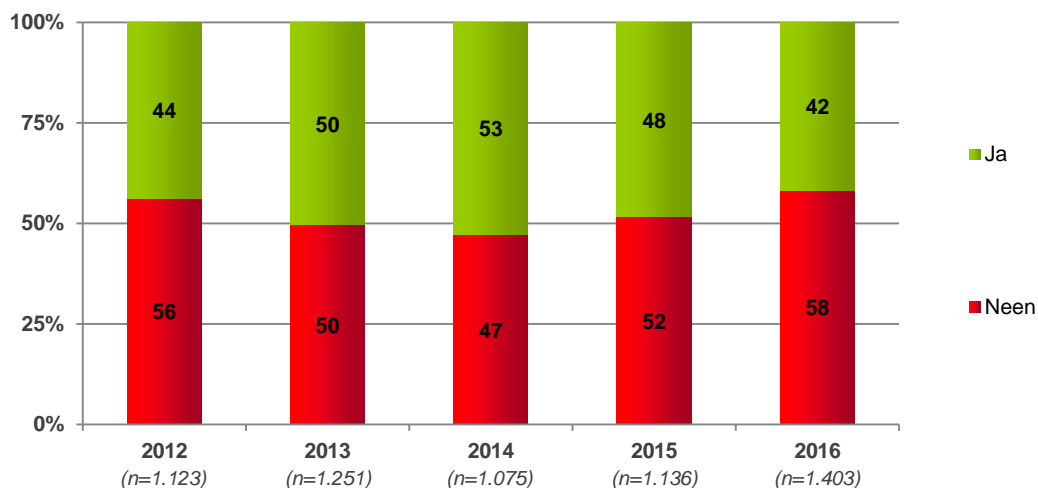
Respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 2.400 en € 3.599 laten meer frequent weten in de afgelopen drie jaar een probleem ondervonden te hebben met hun operator dan respondenten in de inkomensgroep € 1.200 tot € 1.799. Ook de laagste inkomensgroep met < € 1.200 heeft minder vaak een probleem gehad dan respondenten die maandelijks over € 3.000 en € 3.599 beschikken.

**Figuur 33: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar inkomensgroep**



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

**Figuur 34: Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie**

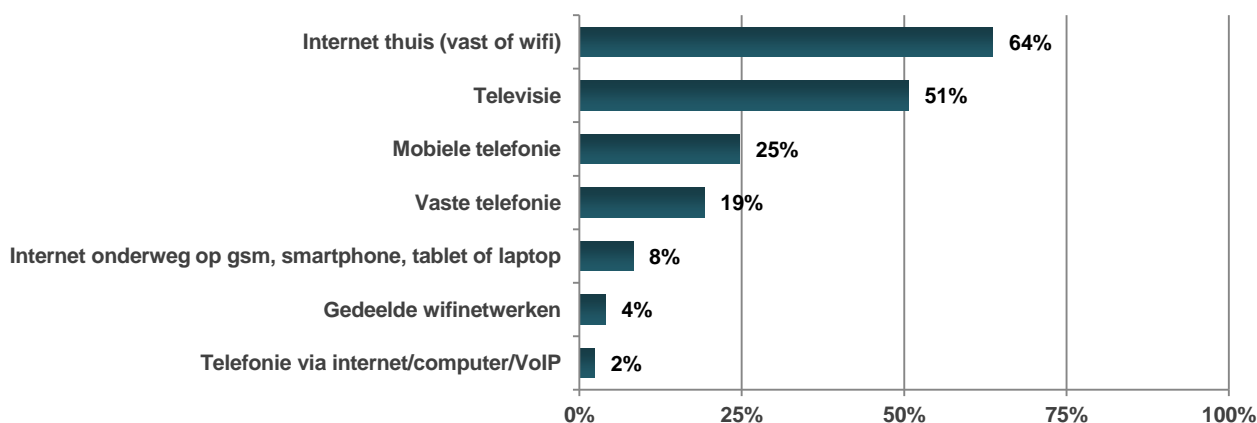


Het al dan niet ondervonden hebben van problemen met de operator, staat los van de leeftijd van de respondent.

### 3.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

Vervolgens werd aan de respondenten die een probleem ondervonden hadden, gevraagd de dienst(en) aan te duiden waarmee ze één of meerdere problemen ondervonden hadden in de afgelopen drie jaar. De dienst waarmee de respondenten het meest een probleem ondervonden hebben, is internet thuis (64%), gevolgd door televisie (51%). Ook mobiele en vaste telefonie zijn diensten waar respondenten al eens een probleem mee ondervonden (resp. 25% en 19%).

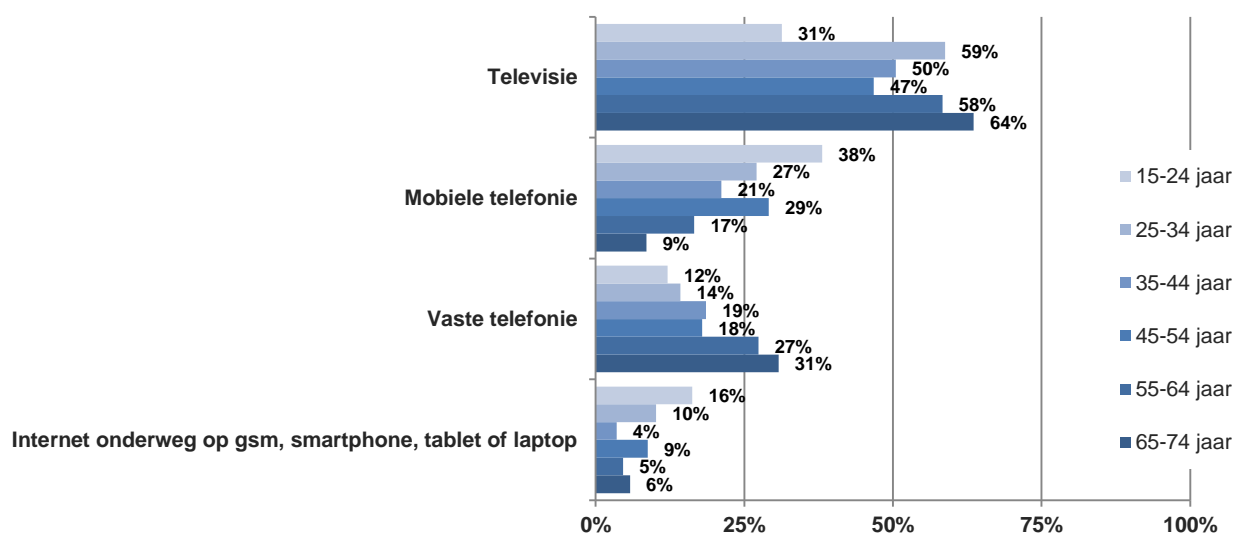
**Figuur 35: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 581 respondenten die problemen ondervonden hebben

Niet alle problemen komen in alle leeftijdscategorieën even frequent voor. Uit de resultaten blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe meer frequent hij/zij aangeeft problemen ondervonden te hebben met televisie (0,166) en vaste telefonie (0,236). Omgekeerd, geldt dat hoe jonger de respondent, hoe meer frequent hij/zij problemen heeft ondervonden met mobiele telefonie (-0,256) en internet onderweg (-0,285).

**Figuur 36: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 581 respondenten die problemen ondervonden hebben

Hoewel minder respondenten aangeven internet thuis (vast of wifi) te hebben – in 2015 daalde het aandeel naar 87%, komende van 91% tot 93% in 2012-2014, om vervolgens in 2016 verder te dalen tot 81% (zie 3.2.1.1) – steeg in 2015 het aandeel respondenten dat de voorbije 3 jaar problemen heeft ondervonden met de internetverbinding thuis tot 66%, komende van 53%-55% in de 2 vorige edities van 2013 en 2014. In 2016 zet de stijging zich niet verder voort, maar blijft het aandeel respondenten die problemen hadden (64%), wel hoger dan in 2013 en 2014. Voor de overige diensten kan geen verschil worden vastgesteld tussen de huidige editie en vorige edities.

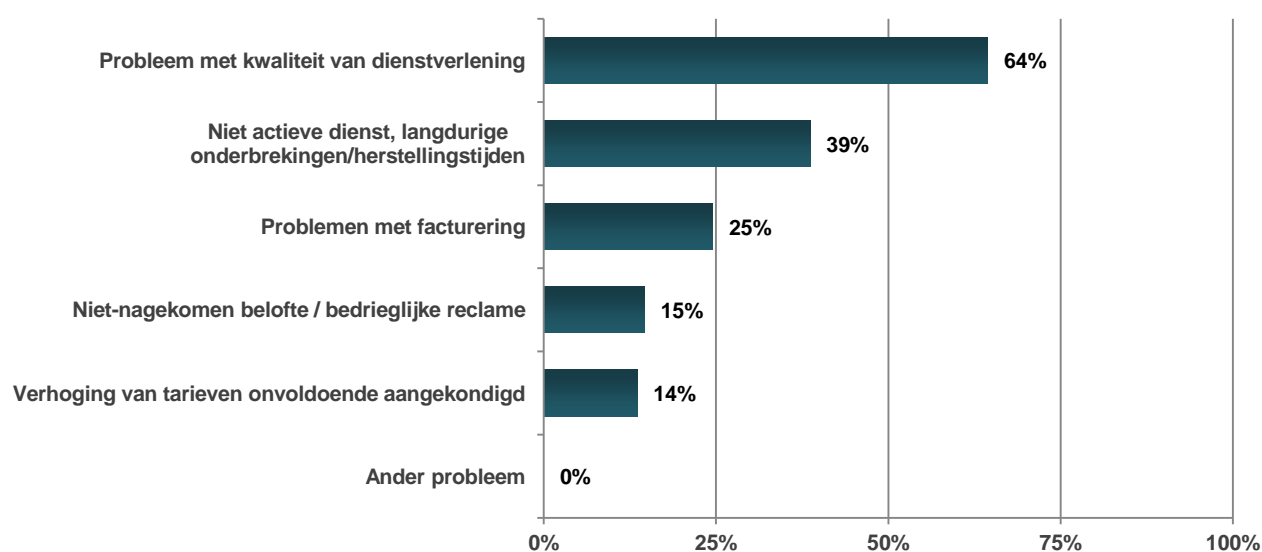
Er kunnen geen verschillen worden vastgesteld naar het gewest of het inkomen van de respondent voor wat betreft de specifieke telecommunicatiedienst waar men een probleem mee ondervonden heeft.

### 3.4.3 Aard van het probleem

De respondenten die hadden aangegeven een of meerdere problemen ondervonden te hebben met een telecommunicatiedienst in de afgelopen drie jaar, konden vervolgens aanduiden om welk soort probleem het ging. Figuur 37 geeft een overzicht van de problemen met telecommunicatiediensten waar respondenten het meest mee geconfronteerd werden.

Het probleem waarmee men het vaakst te kampen heeft, heeft te maken met de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik): 64% van de respondenten gaf aan dat ze dit soort probleem in de afgelopen drie jaar ondervonden hebben. De tweede soort meest voorkomende problemen, betreft een inactieve dienst, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden (39%); factureringproblemen komen op de derde plaats (25%).

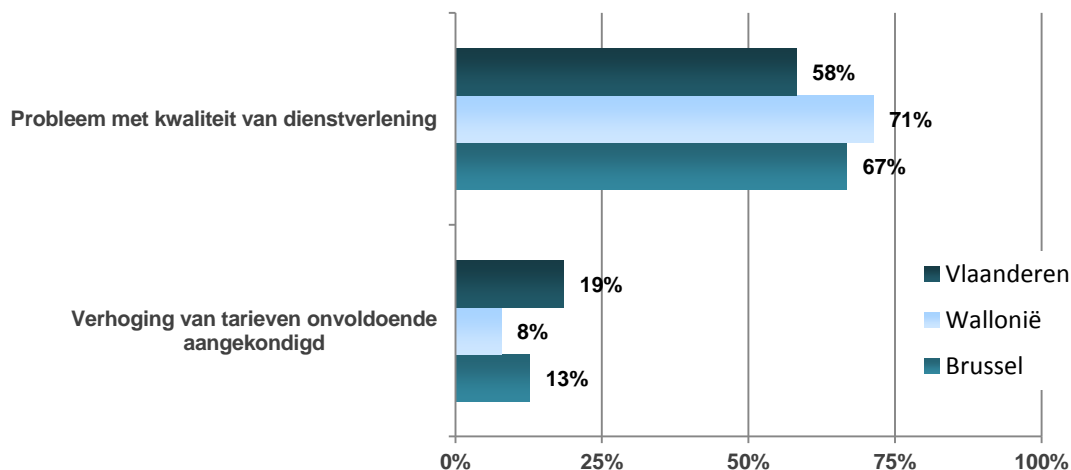
**Figuur 37: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 586 respondenten die problemen ondervonden hebben

Naar gewest kan voor twee soorten problemen een significant verschil worden vastgesteld. Respondenten in Wallonië geven vaker aan dan respondenten in Vlaanderen (resp. 71% t.o.v. 58%) dat ze in de afgelopen drie jaar problemen ondervonden hebben met de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik). Anderzijds hadden respondenten uit Vlaanderen meer problemen met verhogingen van de tarieven die onvoldoende waren aangekondigd in vergelijking met Wallonië (resp. 19% t.o.v. 8%).

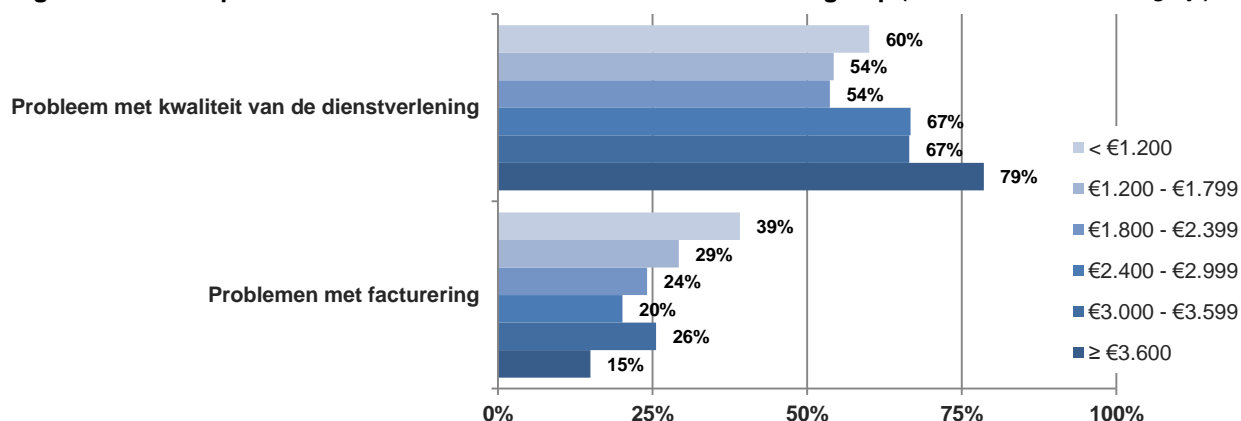
**Figuur 38: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 586 respondenten die problemen ondervonden hebben

Ook voor wat betreft het inkomen van de respondent, kunnen voor twee soorten problemen significante verschillen onderscheiden worden. Zo blijken problemen met de kwaliteit van de dienstverlening vaker gemeld te worden bij een toenemend maandelijks netto gezinsinkomen (0,236), en blijken problemen met facturering vaker gemeld te worden door lagere inkomensgroepen (-0,216).

**Figuur 39: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 586 respondenten die problemen ondervonden hebben

Alle verschillen met vorige edities worden in tabel 30 weergegeven. We zien onder andere dat – na een spectaculaire stijging in 2014 ten opzichte van 2013 (van 21% naar 78%), en vervolgens een daling in 2015 (62%) – het aandeel respondenten dat problemen ondervindt met de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, problemen met bereik, ...) in 2016 stabiel is gebleven bijna op het niveau van 2015. Ook het aandeel respondenten dat geconfronteerd wordt met langdurige onderbrekingen is tussen 2015 en 2016 niet veranderd (resp. 35% en 39%). In 2013 daalde het aandeel respondenten die aangaven dat hun operator een belofte niet was nagekomen vergeleken met 2012 (resp. 13% t.o.v. 22%); sindsdien bleef dit aandeel stabiel.

**Tabel 30: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Kwaliteit van dienstverlening</b>	--	21,2% <sup>C,D,E</sup>	77,7% <sup>B,D,E</sup>	62,0% <sup>B,C</sup>	64,5% <sup>B,C</sup>
<b>Niet actieve dienst, onderbreking</b>	58,4% <sup>B,C,D,E</sup>	82,9% <sup>A,C,D,E</sup>	25,7% <sup>A,B,D,E</sup>	37,9% <sup>A,B,C</sup>	38,7% <sup>A,B,C</sup>
<b>Niet-nagekomen belofte</b>	24,5% <sup>B,C,D,E</sup>	13,3% <sup>A</sup>	12,4% <sup>A</sup>	12,2% <sup>A</sup>	14,6% <sup>A</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>445</b>	<b>615</b>	<b>535</b>	<b>537</b>	<b>586</b>

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

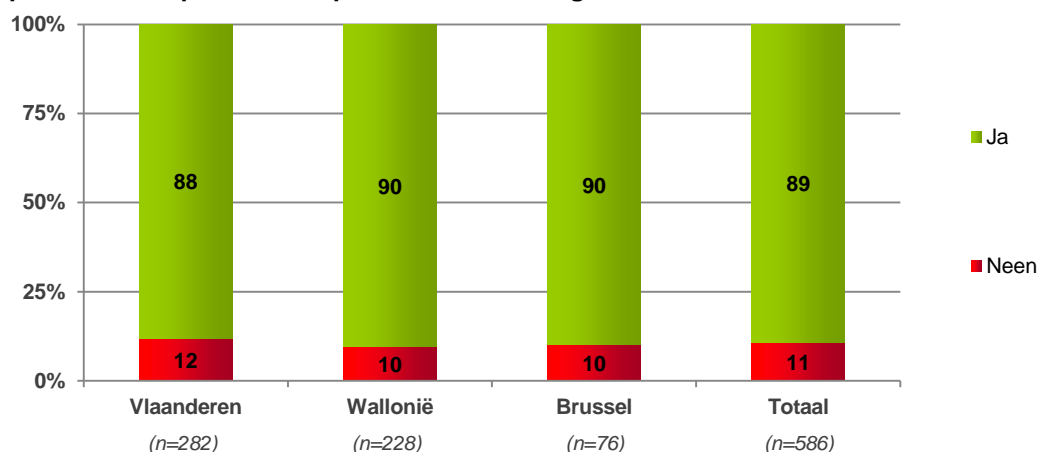
De leeftijd van de respondent hangt niet samen met het soort problemen dat wordt ervaren.

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

Naar aanleiding van de ondervonden problemen heeft 89% van de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden in de afgelopen drie jaar, contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen.

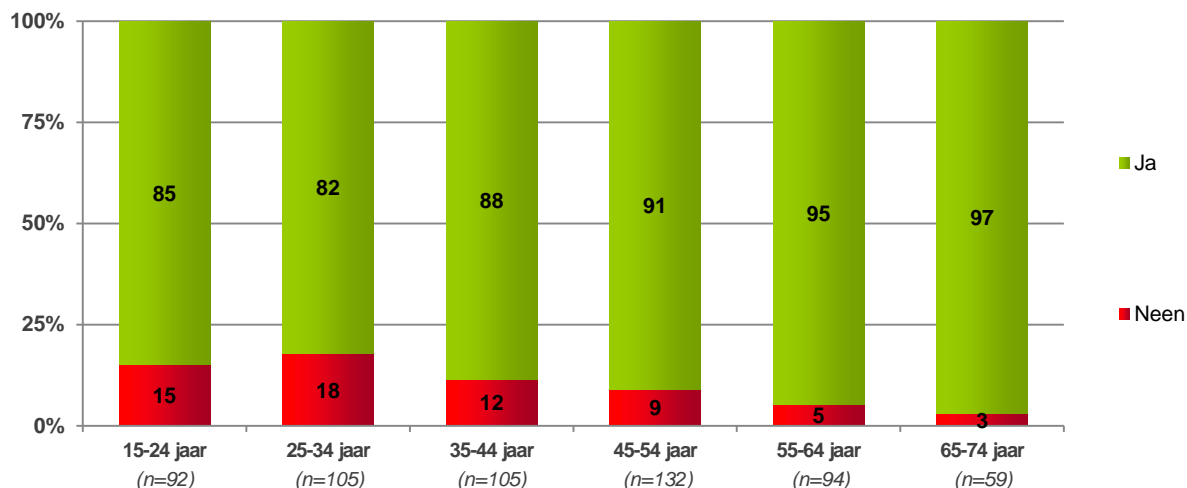
Het gewest waarin de respondent woont, heeft geen invloed op het al dan niet contact opgenomen hebben met de operator ten gevolge van een probleem.

**Figuur 40: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest**



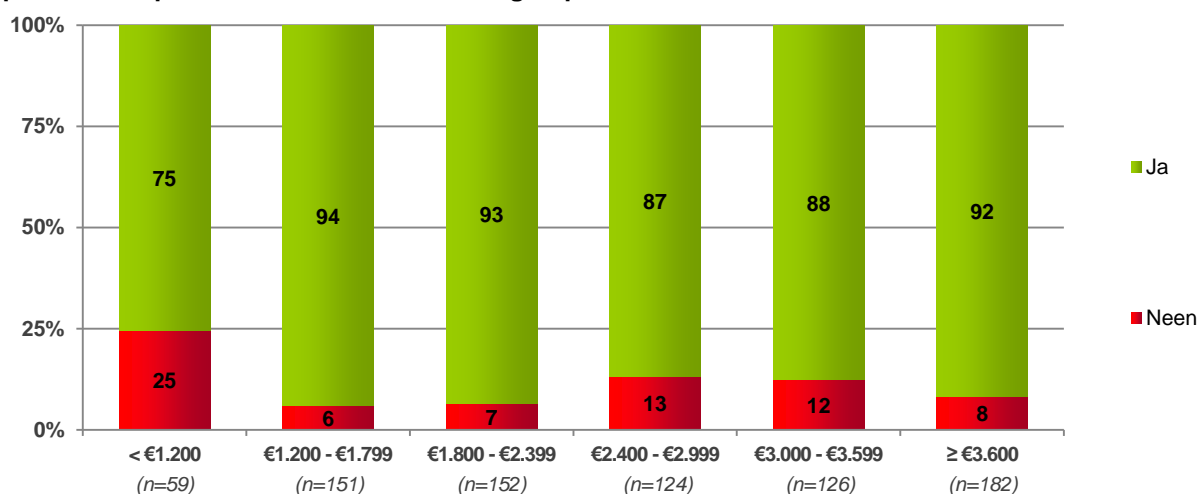
We zien in figuur 41 dat met de leeftijd, ook de kans toeneemt dat een respondent contact heeft opgenomen met de operator naar aanleiding van een probleem (0,323). In de twee jongste leeftijdscategorieën heeft 82% tot 85% van wie een probleem ondervonden heeft, contact opgenomen met de operator teneinde het probleem op te lossen. In de twee oudste leeftijdscategorieën bedraagt dit aandeel 95% tot 97%.

**Figuur 41: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar leeftijdscategorie**



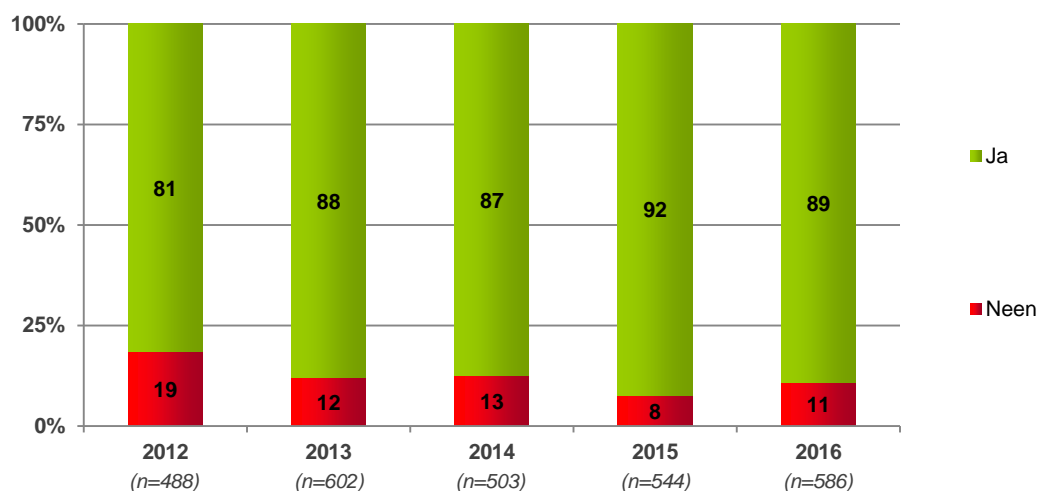
Voor wat betreft het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten, kan enkel tussen de twee laagste inkomensgroepen een significant verschil worden vastgesteld: respondenten in de laagste inkomensgroep van minder dan € 1.200 hebben significant minder vaak contact opgenomen met hun operator om het probleem op te lossen (75%), dan respondenten in de inkomensgroep € 1.200 tot € 1.799 (94%).

**Figuur 42: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar inkomensgroep**



In deze editie heeft 89% van de respondenten contact opgenomen met hun operator naar aanleiding van een probleem, zijnde een significant hoger aandeel dan in 2012 (81%); ook in 2013 en 2015 lag dit aandeel hoger dan in 2012.

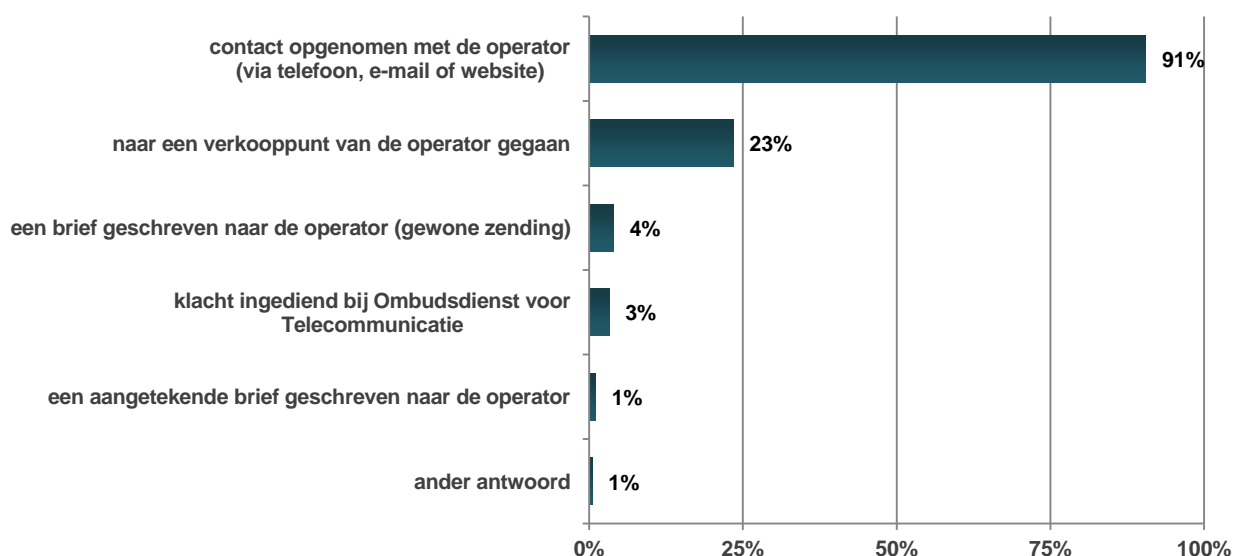
**Figuur 43: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar editie**



### 3.4.5 Wijze van contactname

Zoals blijkt uit figuur 44 verkiezen respondenten die ten gevolge van een probleem contact opnemen met hun operator, dit te doen via telefoon, e-mail of een website (91%). Voorts is nog 23% naar een verkooppunt van de operator gegaan. Slechts 5% van de respondenten verklaart een brief te hebben geschreven naar hun operator en 3% heeft klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

**Figuur 44: Wat heeft u gedaan? Ik heb / ben ...: (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 520 respondenten die hun operator gecontacteerd hebben n.a.v. een probleem

Naar gewest kan slechts één verschil worden vastgesteld: in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben meer respondenten al eens klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dan in Vlaanderen (resp. 5% en 8% t.o.v. 1%).

Ook naar leeftijd kan slechts één verband worden vastgesteld: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij al eens contact opgenomen heeft met de operator via telefoon, e-mail of een website (-0,324).

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

Het inkomen van de respondent heeft geen invloed op de wijze waarop men contact opnam met de operator.

### 3.4.6 Reden van geen contactname

Aan de respondenten die met een probleem geconfronteerd werden maar hiervoor geen contact hebben opgenomen met hun operator, werd gevraagd naar hun motivatie om dit niet te doen. De twee vaakst vermelde redenen zijn 'ik dacht dat het te lang zou duren' (21 respondenten) en 'ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen' (19 respondenten). Voorts vonden 16 respondenten het probleem te klein om te reageren en gaven 12 respondenten te kennen dat ze het te ingewikkeld vonden.

**Tabel 31: Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?**

	Totaal	
	N	%
Ik dacht dat het te lang zou duren	21	36,5%
Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen	19	32,9%
Ik vond het probleem te klein om te reageren	16	27,2%
Ik vond het te ingewikkeld	12	21,2%
Ik wist niet tot wie ik me moest richten	7	12,0%
Ik wist dat ze het zouden oplossen	4	6,8%
Het maakt niets uit, ze gaan toch niets doen	3	5,7%
Ik dacht dat het niet gegrond was	3	5,0%
Ik heb het probleem zelf opgelost	2	3,4%
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

### 3.4.7 Schadevergoeding na onderbreking

Aan de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden, werd de vraag gesteld of ze een schadevergoeding gekregen hadden in het kader van een onderbreking van de dienstverlening. 15% liet weten geen onderbreking te hebben gehad. Van zij die wel met een onderbreking geconfronteerd werden (480 respondenten), antwoordde 46% dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. 19% wist niet welke stappen ondernomen moesten worden en 10% dacht dat het ondernemen van stappen te lang zou duren.

13% ontving een schadevergoeding na het ondernemen van stappen. We zien dat 8% van de respondenten verklaart geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen.

Er zijn geen significante verschillen tussen de gewesten.

**Tabel 32: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Niet van toepassing, geen onderbreking gehad</b>	40	14,7%	33	15,2%	13	18,1%	<b>87</b>	<b>15,3%</b>
<b>Wel onderbreking gehad:</b>	234	85,3%	186	84,8%	60	81,9%	<b>480</b>	<b>84,7%</b>
➤ Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	30	12,8%	26	14,0%	7	11,2%	<b>63</b>	<b>13,1%</b>
➤ Schadevergoeding gekregen zonder stappen te ondernemen	2	0,8%	1	0,3%	0	0,0%	<b>2</b>	<b>0,5%</b>
➤ Schadevergoeding gekregen, maar die was onvoldoende	0	0,0%	3	1,6%	1	1,6%	<b>4</b>	<b>0,8%</b>
➤ Neen, wist niet dat het mogelijk was	111	47,3%	84	45,0%	26	43,0%	<b>220</b>	<b>45,9%</b>
➤ Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	21	9,0%	19	10,4%	8	13,2%	<b>48</b>	<b>10,0%</b>
➤ Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	20	8,6%	12	6,5%	6	10,5%	<b>39</b>	<b>8,0%</b>
➤ Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	47	20,2%	36	19,4%	10	16,1%	<b>93</b>	<b>19,4%</b>
➤ Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen	3	1,3%	4	2,4%	2	3,7%	<b>10</b>	<b>2,0%</b>
➤ Ander antwoord	0	0,0%	1	0,4%	0,5	0,8%	<b>1</b>	<b>0,2%</b>
<b>Totaal</b>	<b>274</b>	<b>100,0%</b>	<b>220</b>	<b>100,0%</b>	<b>74</b>	<b>100,0%</b>	<b>567</b>	<b>100,0%</b>

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

- Vier op de tien respondenten (42%) hebben in de afgelopen drie jaar een probleem gehad met hun operator. Dit is significant minder dan in de edities 2013 tot en met 2015 (48% tot 53%), en komt daarbij opnieuw op het niveau van editie 2012 (44%).
- De diensten waarmee men problemen ondervindt, zijn hoofdzakelijk het internet thuis (vast of wifi) en televisie.
- Het vaakst vermelde probleem betreft de kwaliteit van de dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik).
- Negen op de tien respondenten die een probleem ondervinden, nemen hierover contact op met hun operator. De contactname gebeurt hoofdzakelijk via telefoon, e-mail of de website van de operator (91%); in mindere mate begeeft men zich naar een verkooppunt (23%).
- Bijna de helft van de respondenten die een onderbreking in de ontvangst of het gebruik van een telecommunicatiedienst hebben gehad, wist niet dat ze daarvoor een schadevergoeding konden vragen aan hun operator.

## 3.5 Vergelijking

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

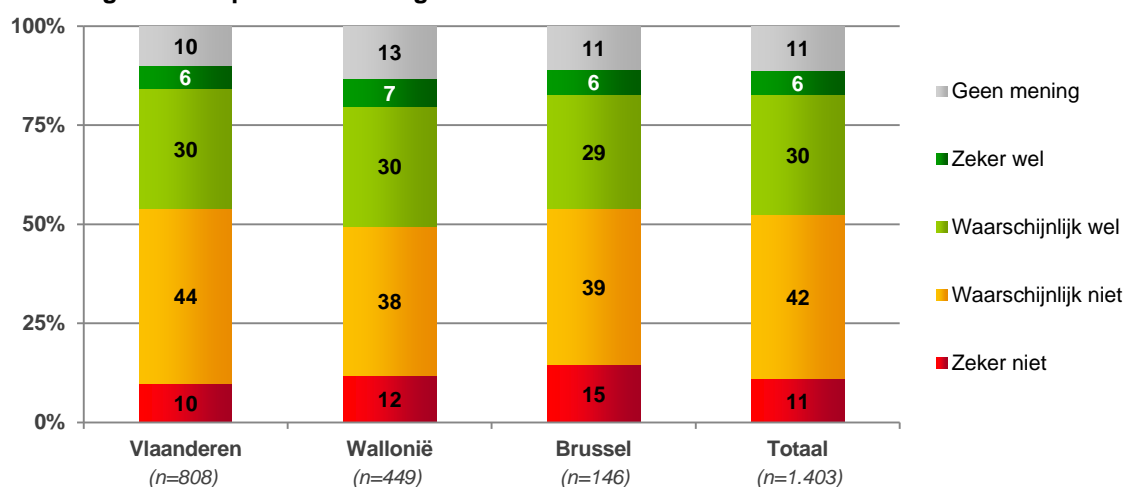
### 3.5.1 Inschatting huidig tarief

We stellen vast dat de helft van de respondenten (53%) denkt dat ze) niet het goedkoopste aanbod op de markt hebben op basis van hun gebruikersprofiel; één op de tien (11%) is er zelfs van overtuigd.

Aan de andere kant zien we dat 36% van de respondenten denkt wel het goedkoopste aanbod op de markt te hebben op basis van hun gebruikersprofiel; met 6% die er zeker van is.

Er zijn geen verschillen tussen de drie gewesten.

**Figuur 45: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar gewest**



De verschillen tussen de leeftijdscategorieën en inkomensgroepen worden weergegeven in tabel 33.

**Tabel 33: Denkt u dat u momenteel het goedkoopste aanbod op de markt gebruikt op basis van uw gebruikersprofiel? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Zeker wel	6,1%	9,2%	8,9%	3,9%	4,3%	4,9%
Waarschijnlijk wel	31,3%	36,0%	27,0%	30,1%	30,2%	24,6%
Waarschijnlijk niet	38,2%	39,9%	46,0%	43,4%	39,4%	41,5%
Zeker niet	9,3%	8,7%	11,1%	15,0%	11,4%	9,5%
Geen mening	15,1% <sup>B</sup>	6,1% <sup>A,E,F</sup>	7,0% <sup>F</sup>	7,5% <sup>F</sup>	14,8% <sup>B</sup>	19,6% <sup>B,C,D</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>224</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>273</b>	<b>239</b>	<b>172</b>

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Zeker wel	6,3%	9,0%	4,5%	6,4%	4,1%	3,0%
Waarschijnlijk wel	30,5%	31,1%	32,7%	22,2%	35,3%	30,3%
Waarschijnlijk niet	30,3% <sup>D,E</sup>	39,7%	44,5%	51,8% <sup>A</sup>	48,8% <sup>A</sup>	45,6%
Zeker niet	18,0%	11,3%	10,4%	9,8%	9,1%	11,8%
Geen mening	14,9% <sup>E</sup>	9,0%	7,8%	9,8%	2,8% <sup>A</sup>	9,3%
<b>Totaal (N)</b>	<b>134</b>	<b>262</b>	<b>208</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</b>

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

Er kan geen verschil worden vastgesteld tussen de huidige editie en edities in voorgaande jaren.

### 3.5.2 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

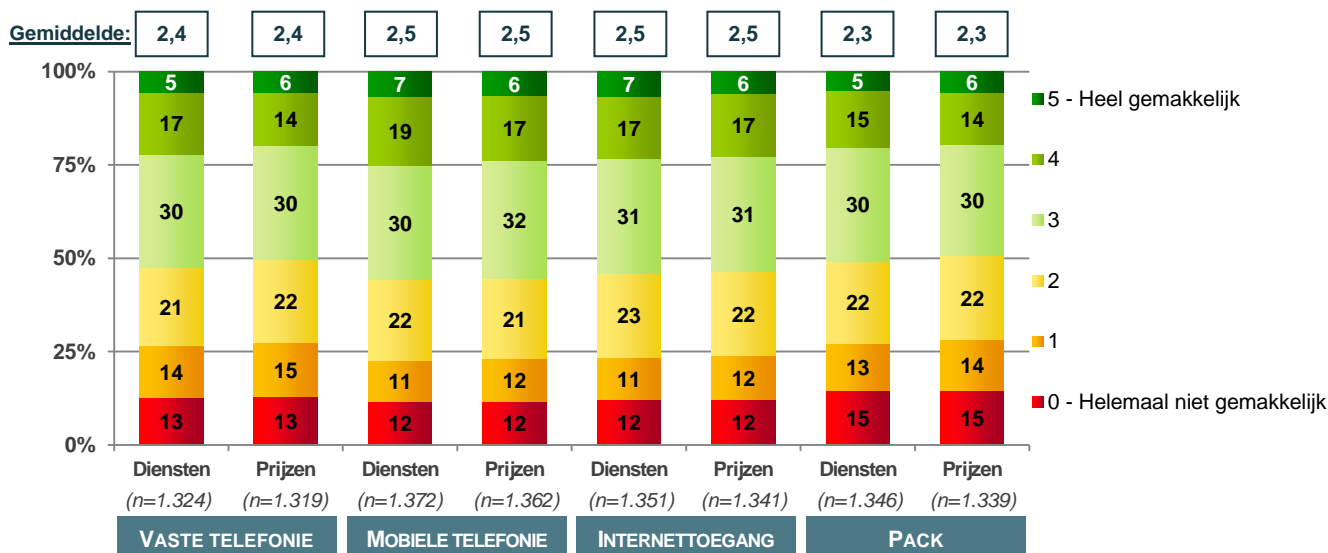
Om een zicht te krijgen op de mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds en de gevraagde prijzen anderzijds tussen operatoren te vergelijken, werd hen gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, internettoegang en bundels/packs – telkens een quotering te geven op een schaal gaande van 0 ('helemaal niet gemakkelijk') tot 5 ('heel gemakkelijk'). De verschillende resultaten werden samengevoegd in figuur 46.

Over het geheel genomen blijkt dat ongeveer 20% tot 25% van de respondenten het gemakkelijk vindt (score: ≥ 4 op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen. Bijkomend geeft ongeveer 30% aan dit min of meer gemakkelijk te vinden (score: 3 op 5).

Hieruit volgt dat de helft van de respondenten het niet gemakkelijk vindt (score: ≤ 2 op 5) om de aangeboden diensten en gevraagde prijzen tussen operatoren te vergelijken, met ongeveer 25% die score 0 of 1 op 5 geeft.

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

**Figuur 46: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de aangeboden diensten enerzijds en de gevraagde prijzen anderzijds?**



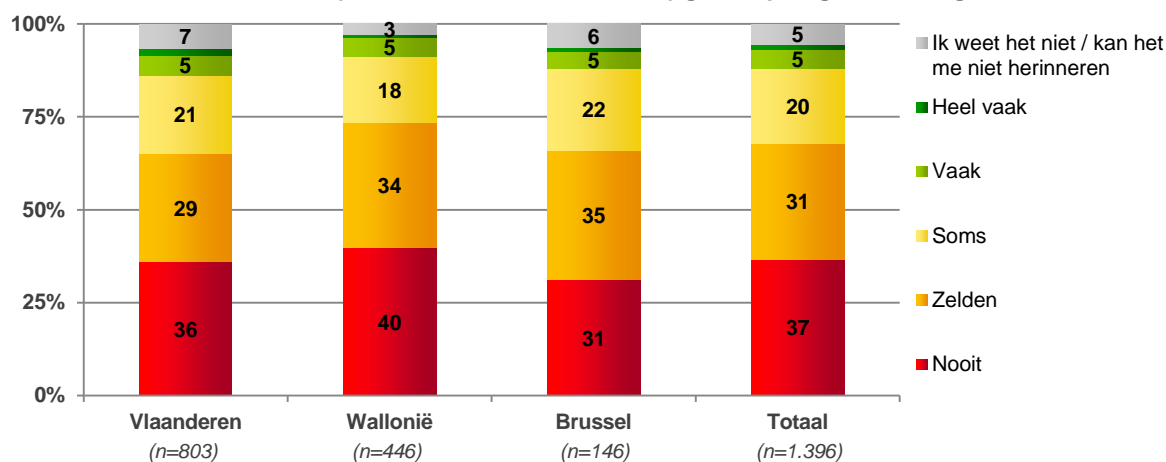
Aangezien in deze editie gewerkt werd met een schaal gaande van 0 tot 5 en in vorige bevragingen steeds gewerkt werd met een schaal van 0 tot 10, is het niet mogelijk een vergelijking te maken met vorige edities.

### 3.5.3 Gebruik vergelijkingswebsites

Het gebruik van vergelijkingswebsites om de kosten van telecommunicatiediensten zoals telefonie, internet en televisie, met elkaar te vergelijken, blijkt niet echt ingeburgerd. Bijna vier op de tien respondenten (37%) hebben het afgelopen jaar geen enkele keer een dergelijke website bezocht, en 31% heeft dit zelden gedaan. Een vijfde van de respondenten (20%) geeft aan wel soms gebruik te maken van vergelijkingswebsites en 6% zelfs vaak tot heel vaak.

Het gebruik van vergelijkingswebsites is dezelfde in de drie gewesten.

**Figuur 47: Hoe frequent hebt u in het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd? – naar gewest**



Met leeftijd en inkomen is er geen eenduidig verband vast te stellen. Wel valt op dat 53% van de oudste respondenten (65 tot 74 jaar) in het afgelopen jaar geen vergelijkingswebsites heeft bezocht, terwijl dit bij respondenten tussen 25 en 64 jaar oud significant lager ligt (30% tot 35%). Alle significante verschillen naar leeftijd en inkomen zijn terug te vinden in onderstaande tabel.

**Tabel 34: Hoe frequent hebt u in het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Heel vaak	1,0%	3,9%	0,8%	1,3%	1,4%	0,0%
Vaak	3,5%	5,9%	7,0%	8,8% <sup>E,F</sup>	1,8% <sup>D</sup>	1,9% <sup>D</sup>
Soms	11,7% <sup>B,C</sup>	25,8% <sup>A</sup>	25,5% <sup>A</sup>	19,2%	21,9%	14,0%
Zelden	36,5%	24,8%	30,1%	35,4%	33,4%	25,5%
Nooit	42,5% <sup>D</sup>	33,9% <sup>F</sup>	32,2% <sup>F</sup>	29,5% <sup>A,F</sup>	35,5% <sup>F</sup>	52,7% <sup>B,C,D,E</sup>
Ik weet het niet	4,7%	5,7%	4,4%	5,8%	6,0%	5,9%
<b>Totaal (N)</b>	<b>222</b>	<b>244</b>	<b>252</b>	<b>272</b>	<b>236</b>	<b>171</b>
	<€1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Heel vaak	4,8%	2,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%
Vaak	5,4%	3,5%	7,2%	4,5%	5,0%	6,1%
Soms	18,3%	22,2%	25,7% <sup>F</sup>	23,7%	24,1%	12,5% <sup>C</sup>
Zelden	18,8% <sup>D,F</sup>	28,2%	29,2%	40,1% <sup>A</sup>	29,2%	40,2% <sup>A</sup>
Nooit	45,4% <sup>D</sup>	39,0%	35,8%	25,5% <sup>A</sup>	39,3%	35,9%
Ik weet het niet	7,3%	5,1%	2,1%	3,8%	2,4%	5,3%
<b>Totaal (N)</b>	<b>134</b>	<b>257</b>	<b>208</b>	<b>165</b>	<b>160</b>	<b>214</b>

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

In tabel 35 zien we dat in de twee laatste edities (2015 en 2016) van deze enquête het aandeel respondenten dat in het afgelopen jaar geen enkele keer een vergelijkingswebsite heeft bezocht, significant lager ligt (37% tot 41%) dan in de edities 2012, 2013 en 2014 (47% tot 55%).

**Tabel 35: Hoe frequent hebt u in het afgelopen jaar vergelijkingswebsites voor de kosten van telecommunicatiediensten (telefonie, internet, televisie) geraadpleegd? – naar editie**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Heel vaak	1,4%	0,4%	0,9%	1,4%	1,5%
Vaak	3,9%	4,2%	3,3%	3,4%	5,1%
Soms	18,9%	19,4%	15,9%	18,8%	20,1%
Zelden	23,5% <sup>D,E</sup>	24,0% <sup>D,E</sup>	19,8% <sup>D,E</sup>	29,9% <sup>A,B,C</sup>	31,2% <sup>A,B,C</sup>
Nooit	47,4% <sup>C,D,E</sup>	47,5% <sup>C,D,E</sup>	55,4% <sup>A,B,D,E</sup>	41,2% <sup>A,B,C</sup>	36,7% <sup>A,B,C</sup>
Ik weet het niet	4,8%	4,5%	4,7%	5,4%	5,4%
<b>Totaal (N)</b>	<b>1.128</b>	<b>1.239</b>	<b>1.058</b>	<b>1.123</b>	<b>1.396</b>

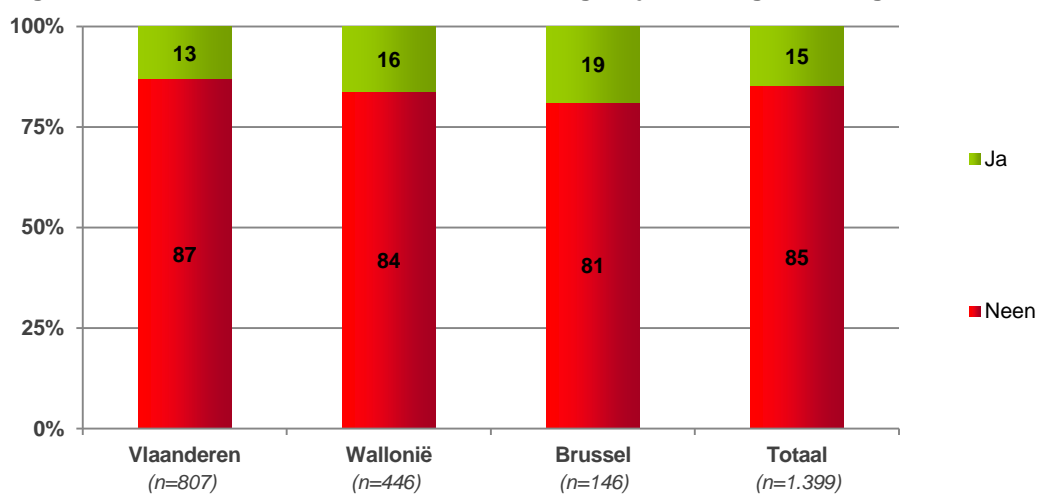
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.5.4 Bekendheid BIPT

85% van de respondenten verklaart dat ze het BIPT niet kende voordat ze deze vragenlijst ontving.

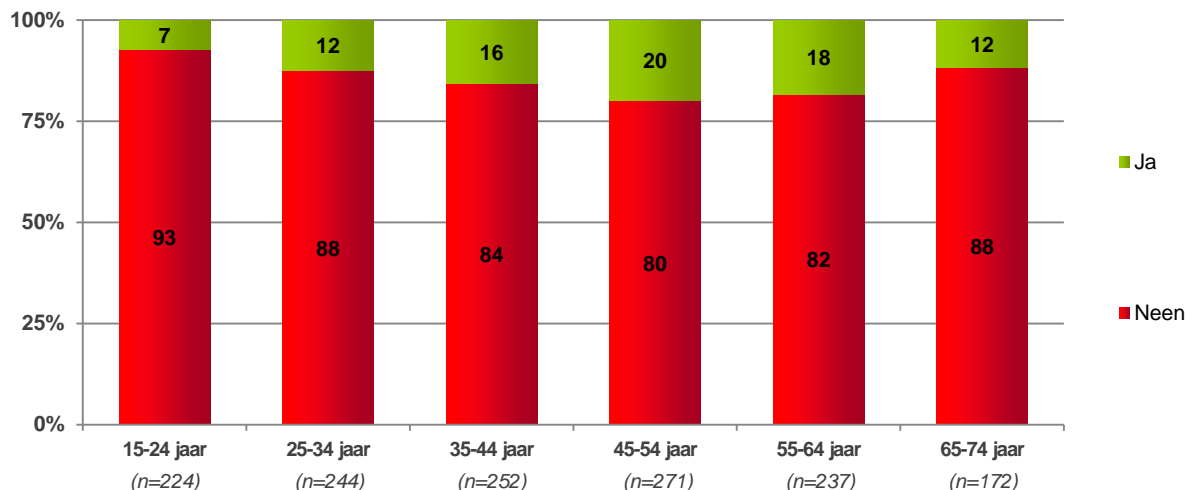
In alle drie de gewesten is het BIPT in gelijke mate (niet) gekend.

**Figuur 48: Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving? – naar gewest**



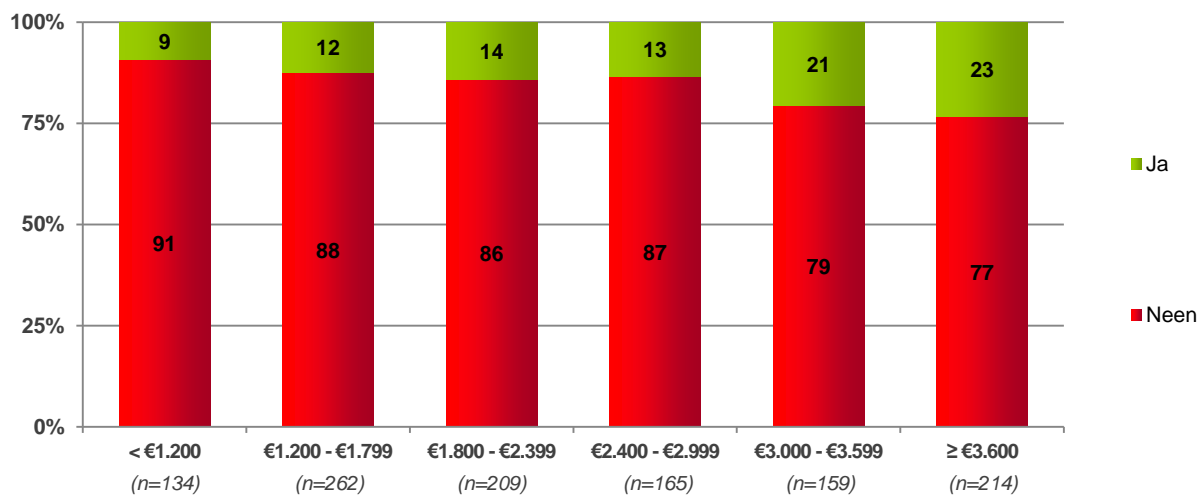
Hoe ouder de respondent, hoe meer hij/zij reeds voor het ontvangen van de vragenlijst bekend was met het BIPT (0,144). Van de respondenten tussen 45 en 64 jaar oud kende 18% tot 20% reeds het BIPT, terwijl dit bij de jongste leeftijdsgroep slechts 7% is.

**Figuur 49: Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving? – naar leeftijdscategorie**



Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe meer hij/zij reeds voor het ontvangen van de vragenlijst bekend was met het BIPT (0,234). Van de respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen hoger dan € 3.600 kende 21% reeds het BIPT, terwijl dit bij de twee laagste inkomensgroepen (tot € 1.799) slechts 9% tot 12% is.

**Figuur 50: Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving? – naar inkomensgroep**



De naamsbekendheid van het BIPT is doorheen de edities 2012 tot 2016 niet gewijzigd.

## 3.5.5 Tarief-vergelijingsprogramma BIPT

### 3.5.5.1 GEBRUIKSFREQUENTIE

We stellen vast dat 87% van de respondenten nooit gebruik gemaakt heeft van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT. 20% heeft er echter wel al van gehoord.

Slechts 7% verklaart reeds het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT gebruikt te hebben, met 4% die dit reeds verschillende keren gedaan hebben.

**Tabel 36: Hebt u reeds gebruik gemaakt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT: [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één keer	16	2,0%	16	3,5%	8	5,4%	39	2,8%
Ja, verschillende keren	29	3,6%	19	4,2%	5	3,7%	53	3,8%
Neen, nooit, maar ik heb er al over horen spreken	140	17,4%	107	23,8%	31	21,2%	277	19,9%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	547	68,3%	291	64,8%	92	63,5%	930	66,7%
Ik weet het niet	70	8,7%	16	3,7%	9	6,2%	95	6,8%
<b>Totaal</b>	<b>801</b>	<b>100,0%</b>	<b>448</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.395</b>	<b>100,0%</b>

In de huidige bevraging heeft 4% van de respondenten reeds verschillende keren gebruik gemaakt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT, zijnde een hoger aandeel dan in de edities 2012, 2013 en 2014 (1% tot 2%). Anderzijds zijn er – net zoals in 2015 – meer respondenten die aangeven niet te weten waarover het gaat (67%), vergeleken met edities 2013 en 2014 (50% tot 55%).

**Tabel 37: Hebt u reeds gebruik gemaakt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT: [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)? – naar editie**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Ja, één keer	2,7% <sup>C</sup>	3,6%	5,4% <sup>A,E</sup>	4,1%	2,8% <sup>C</sup>
Ja, verschillende keren	0,7% <sup>E</sup>	1,0% <sup>E</sup>	1,6% <sup>E</sup>	2,1%	3,8% <sup>A,B,C</sup>
Neen, nooit, maar ik heb er al over horen spreken	27,9% <sup>B,C,D,E</sup>	36,1% <sup>A,D,E</sup>	39,3% <sup>A,D,E</sup>	19,0% <sup>A,B,C</sup>	19,9% <sup>A,B,C</sup>
Neen, ik weet niet waarover het gaat	64,5% <sup>B,C</sup>	55,3% <sup>A,D,E</sup>	49,9% <sup>A,D,E</sup>	66,9% <sup>B,C</sup>	66,7% <sup>B,C</sup>
Ik weet het niet	4,2% <sup>D,E</sup>	4,0% <sup>D,E</sup>	3,8% <sup>D,E</sup>	7,8% <sup>A,B,C</sup>	6,8% <sup>A,B,C</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>1.109</b>	<b>1.219</b>	<b>1.047</b>	<b>1.119</b>	<b>1.395</b>

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

Van de respondenten die reeds gebruik gemaakt hebben van het tarief-vergelijingsprogramma, verklaart bijna één op de twee (48%) dit gebruikt te hebben gedurende de afgelopen 12 maanden. Bij 43% is het reeds meer dan een jaar geleden.

**Tabel 38: Wanneer hebt u het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT dan het laatst gebruikt?**

	Totaal	
	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden	44	48,2%
Meer dan een jaar geleden	39	42,6%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	8	9,3%
<b>Totaal</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>

Hoewel, vergeleken met editie 2012, er in 2016 (iets) meer respondenten zijn die het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT al eens gebruikt hebben (resp. 3% t.o.v. 7%), is dit minder vaak in de afgelopen 12 maanden geweest (72% in 2012 t.o.v. 48% in 2016).

**Tabel 39: Wanneer hebt u het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT dan het laatst gebruikt? – naar editie**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Afgelopen 12 maanden	--	72,1% <sup>E</sup>	51,6%	57,3%	48,2% <sup>B</sup>
Meer dan een jaar geleden	--	12,6% <sup>C,E</sup>	38,2% <sup>B</sup>	32,6%	42,6% <sup>B</sup>
Ik weet/herinner het niet	--	15,3%	10,3%	10,0%	9,3%
<b>Totaal (N)</b>	<b>--</b>	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>70</b>	<b>91</b>

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

### 3.5.5.2 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE

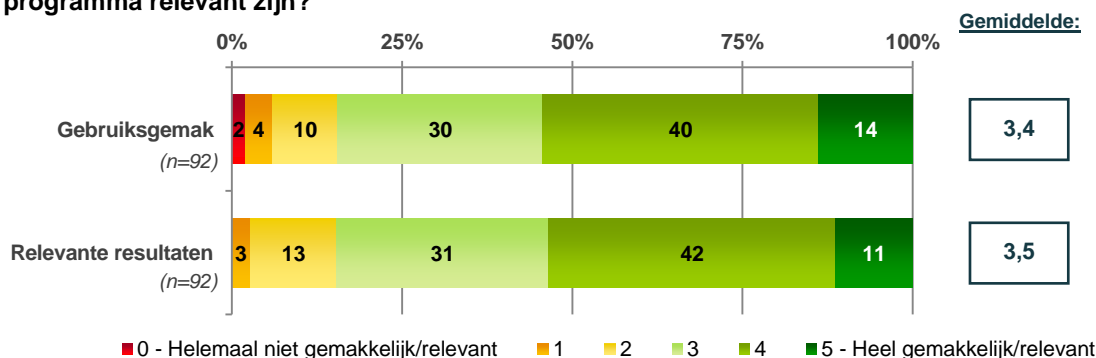
De respondenten die het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT reeds gebruikt hadden, werd gevraagd hun gebruikservaring te beoordelen op twee aspecten: het gebruiksgemak en de relevantie van de resultaten.

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

Inzake het gebruiksgemak zien we dat 54% van de respondenten die het tarief-vergelijingsprogramma reeds gebruikt hebben, een score van 4 op 5 of zelfs 5 op 5 toekent aan het gebruiksgemak, wat betekent dat ze het gebruik van het tarief-vergelijingsprogramma redelijk tot heel gemakkelijk vinden. 16% verklaart dat het niet gemakkelijk is om te gebruiken.

Naar relevantie van de resultaten stellen we eenzelfde verhouding vast: 53% vindt de resultaten relevant (score:  $\geq 4$  op 5) en 31% vindt ze redelijk relevant (score: 3 op 5). 16% vindt de resultaten niet echt tot helemaal niet relevant (score:  $\leq 2$  op 5).

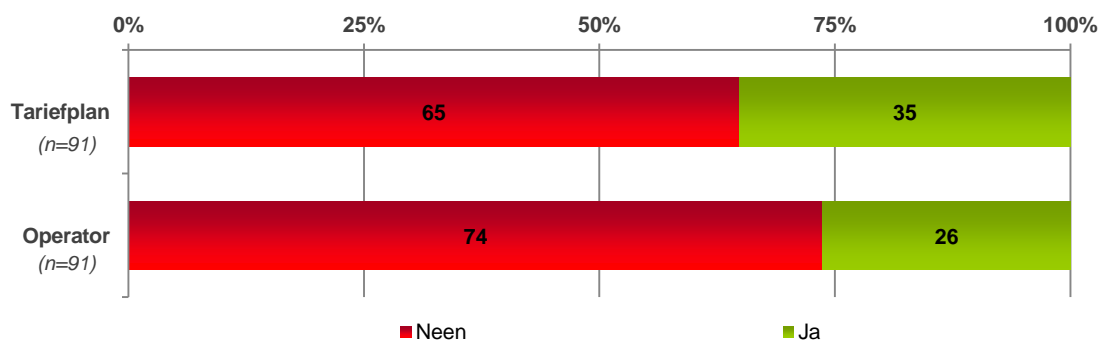
**Figuur 51: Indien u reeds het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn?**



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

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

**Figuur 52: Indien u reeds het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?**



Nadat editie 2015 een absoluut dieptepunt kende voor wat betreft het aandeel respondenten dat na gebruik van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT van tariefplan en/of operator was veranderd (resp. 10% en 8%), stijgt dit aandeel opnieuw in 2016 tot het niveau van edities 2012 tot 2014 (resp. 35% en 26% in 2016).

**Tabel 40: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie**

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

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

### 3.5.6 Conclusie over het vergelijken van operatoren

- Aangaande de mening van de respondenten over het aanbod waarover ze beschikken:
  - 42% van de respondenten denkt dat ze waarschijnlijk niet het goedkoopste aanbod op de markt hebben in functie van hun gebruikersprofiel.
  - 11% van de respondenten denkt dat ze zeker niet het goedkoopste aanbod hebben in functie van hun gebruikersprofiel.
  
- Betreffende de vergelijking van de gevraagde prijzen en aangeboden diensten:
  - Het blijkt 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 en internettoegang: 2,5 op 5 voor zowel de aangeboden diensten als de gevraagde prijzen.
  
- Betreffende het gebruik van de vergelijkingswebsites:
  - 37% van de respondenten heeft in het afgelopen jaar geen enkele keer een vergelijkingswebsite voor aanbiedingen geraadpleegd.
  
- Betreffende het BIPT:
  - 85% van de respondenten verklaart dat ze het BIPT niet kenden voordat ze deze vragenlijst ontvongen hadden.

- Betreffende het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be):
  - 67% van de respondenten weet niet waarover het gaat en slechts 7% van de respondenten heeft het tarief-vergelijkingsprogramma al eens gebruikt;
  - 48% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, deed dit in de 12 afgelopen maanden;
  - 54% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, vinden het (heel) gemakkelijk om te gebruiken (score:  $\geq 4$  op 5);
  - 53% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, vinden dat de resultaten (heel) relevant zijn (score:  $\geq 4$  op 5);
  - 35% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van tariefplan veranderd;
  - 26% van de respondenten die het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van operator veranderd.

## 3.6 Verandering van operator & transparantie

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

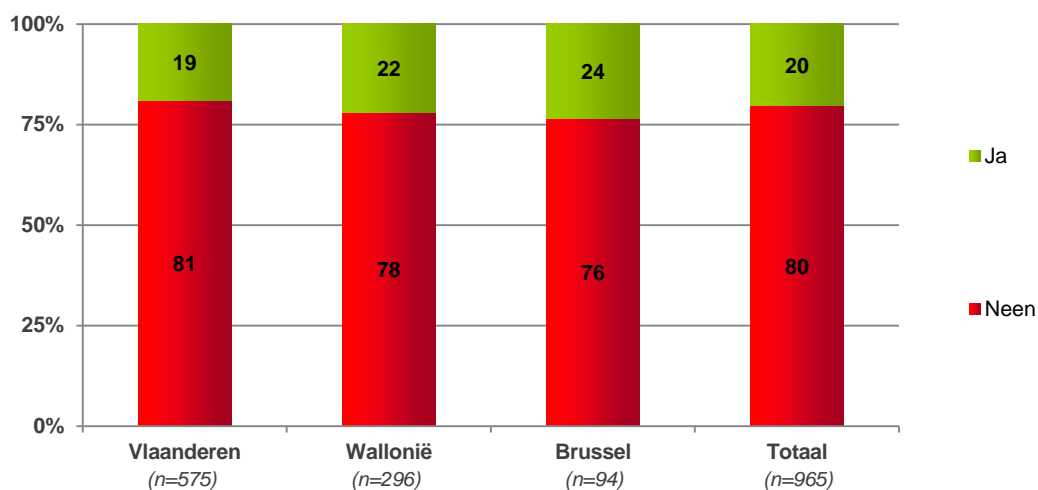
### 3.6.1 Bundels ('packs')

#### 3.6.1.1 VERANDERD IN AFGELOPEN DRIE JAAR

Van de respondenten die momenteel over een bundel beschikken, blijkt 20% veranderd te zijn van operator in de afgelopen drie jaar.

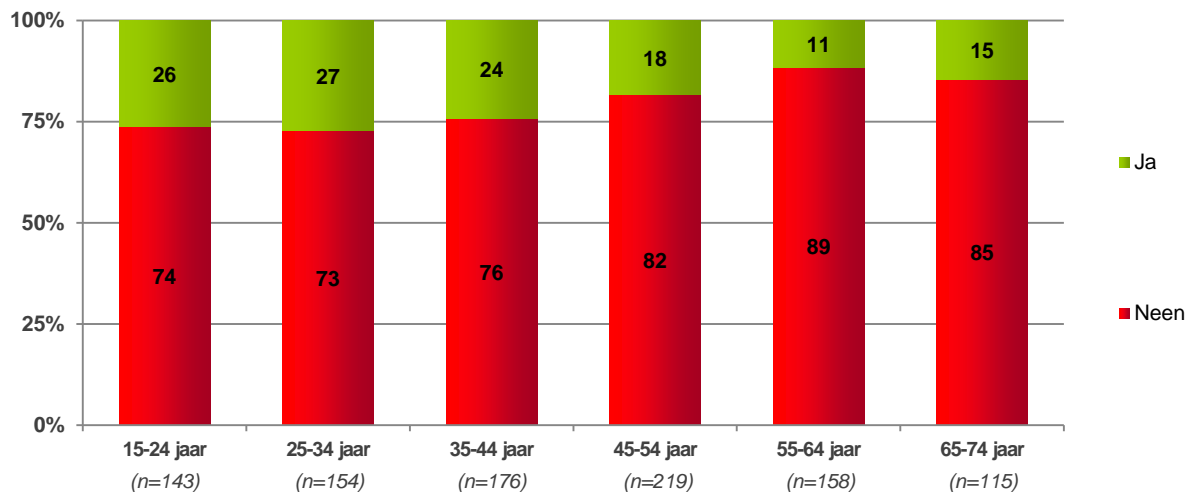
Dit cijfer verschilt niet tussen de gewesten.

**Figuur 53: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')? – naar gewest**



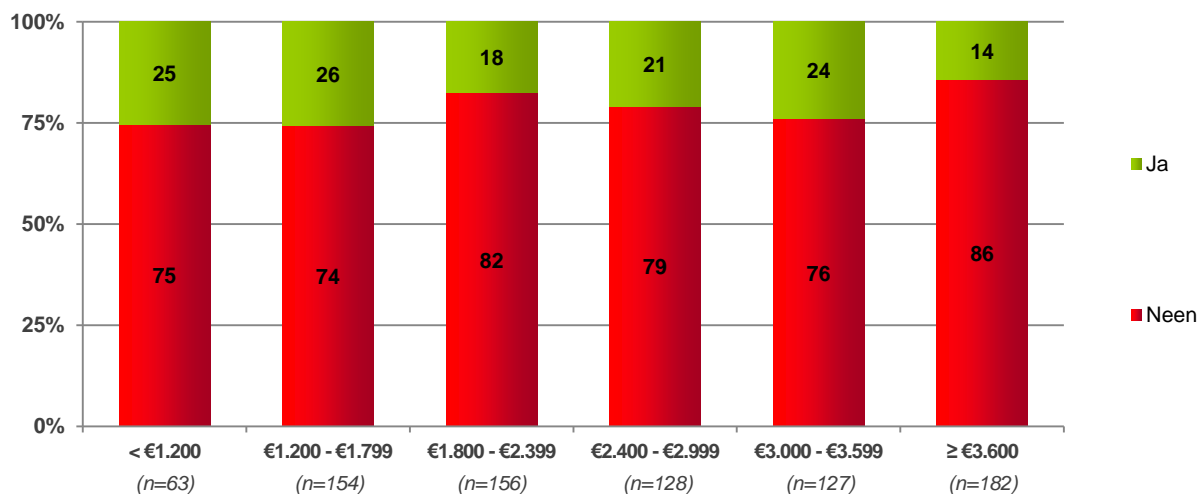
Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij of zij in de afgelopen drie jaar veranderd is van aanbieder van een bundel (-0,227). Zo geeft een kwart van de respondenten tussen 15 en 44 jaar aan veranderd te zijn van operator (24% tot 27%), terwijl dit bij de 55 tot 64-jarigen significant lager is (11%).

**Figuur 54: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')? – naar leeftijdscategorie**



Ook naar inkomen vinden we een verband, zij het eerder zwak, waaruit blijkt dat hoe lager het inkomen van de respondent is, hoe groter de kans dat hij of zij in de afgelopen drie jaar veranderd is van aanbieder van een bundel (-0,127).

**Figuur 55: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')? – naar inkomensgroep**



Doorheen de jaren/edities zien we geen verandering in het aandeel respondenten met een bundel, dat aangeeft in de afgelopen drie jaar veranderd te zijn van operator.

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

De vaakst vermelde reden om in de afgelopen drie jaar niet veranderd te zijn van aanbieder van bundels, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (53%). Andere redenen zijn: geen zin hebben om te veranderen (27%), het lijkt te ingewikkeld om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen (20%), het is niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken (19%), het financiële voordeel is te klein (17%), en men wenst niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (15%).

**Figuur 56: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 725 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van aanbieder van een gebundelde aanbieder

Naar gewest kan slechts één significant verschil worden vastgesteld: in Vlaanderen wil 19% van de respondenten niet veranderen omdat ze (o.a.) hun telefoonnummer of e-mailadres willen behouden, in Wallonië geeft slechts 7% dit als reden op om niet te veranderen van operator.

Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat een reden om niet van operator te veranderen is: 'ik heb geen zin om te veranderen' (-0,120) en 'Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator' (-0,192). Omgekeerd stellen we vast dat hoe ouder de respondent is, hoe vaker men niet van operator verandert omdat men niet van telefoonnummer of e-mailadres wil veranderen (0,147), of omdat het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,280).

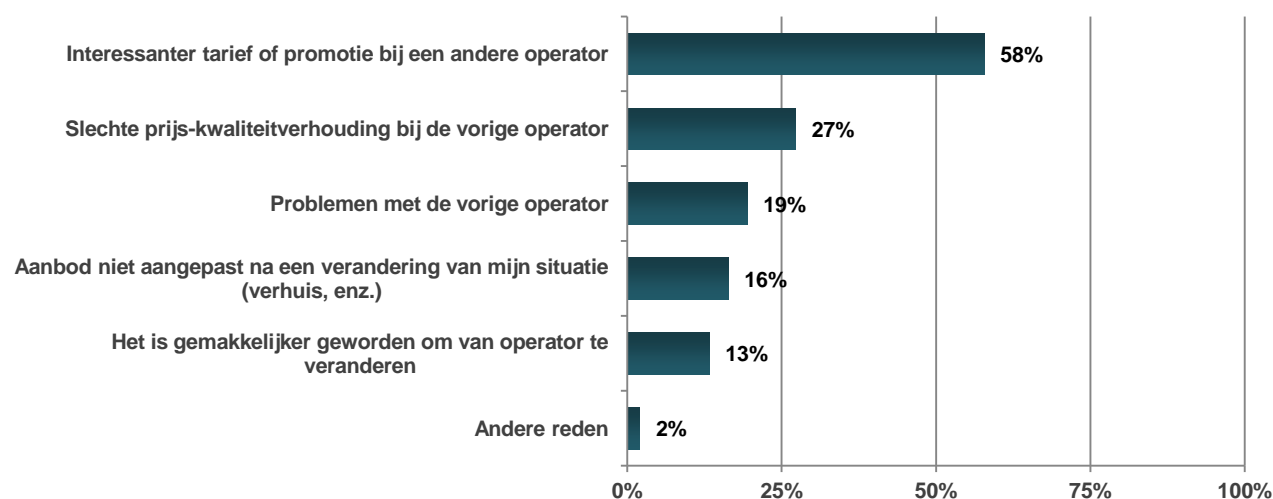
Voorts blijkt nog dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent is, hoe vaker men als reden om niet van operator te veranderen, opgeeft dat men over het algemeen tevreden is met de huidige operator (0,151) en dat het financiële voordeel te klein is om te veranderen (0,309).

Voor deze vraag is enkel een vergelijking met editie 2015 mogelijk. We kunnen voor vijf redenen een verschil vaststellen tussen editie 2015 en editie 2016, waarbij elk van de vijf redenen telkens minder vaak vermeld wordt in editie 2016: ik heb geen zin om te veranderen (27% in 2016 t.o.v. 36% in 2015), ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (15% in 2016 t.o.v. 20% in 2015), er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek (2% in 2016 t.o.v. 5% in 2015), mijn operator is door mijn werkgever gekozen (1% in 2016 t.o.v. 4% in 2015), het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering (0,5% in 2016 t.o.v. 4% in 2015). Belangrijk hierbij te vermelden, is dat de laatste drie redenen in editie 2016 niet meer werden opgelijst als mogelijke antwoorden en deze dus – in tegenstelling tot editie 2015 – spontane, ‘andere’ antwoorden betreffen.

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

Bijna zes op de tien respondenten (58%) die in de afgelopen drie jaar van aanbieder van een bundel veranderd zijn, geven hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Voorts lag bij een kwart van de respondenten (27%) een slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator (mee) aan de basis voor de verandering. 19% vermeldt dat er problemen waren met de vorige operator, bij 16% was het aanbod niet aangepast na een verandering in zijn/haar situatie, en 13% tot slot laat weten dat het gemakkelijker geworden is om van operator te veranderen.

**Figuur 57: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 193 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van aanbieder van een gebundelde aanbieder

In Wallonië is een reden om van operator te veranderen, significant vaker dan in Vlaanderen, de slechte prijs-kwaliteitverhouding van de vorige operator (resp. 38% t.o.v. 20%). In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is 34% van operator veranderd omdat het aanbod niet meer aangepast was na een verandering van de situatie (verhuis, enz.), terwijl dit in Wallonië slechts 10% bedraagt.

Naar leeftijd van de respondent kan slechts één significant verband worden vastgesteld: hoe jonger de respondent, hoe vaker de slechte prijs-kwaliteitverhouding van de vorige operator (mee) aan de basis lag van de verandering (-0,217).

Met de editie in 2015 kunnen twee verschillen worden vastgesteld: het aandeel respondenten dat aangeeft veranderd te zijn omwille van een slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator is significant gestegen in 2016 (resp. 17% in 2015 t.o.v. 27% in 2016), anderzijds is er een sterke daling van het aandeel respondenten dat veranderd is omwille van problemen met de vorige operator (resp. 31% in 2015 t.o.v. 19% in 2016).

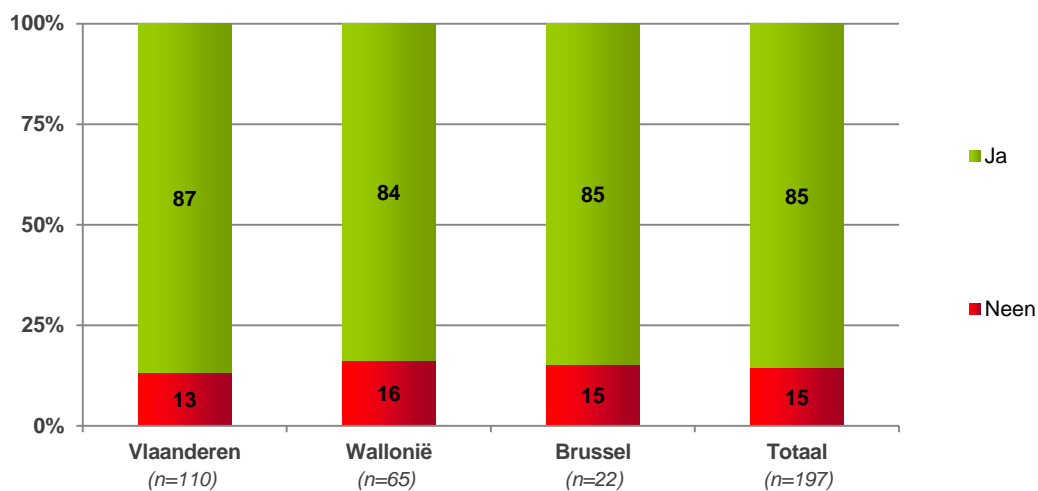
Het inkomen van de respondent heeft geen invloed op de reden(en) om van operator te veranderen.

#### 3.6.1.4 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Wie veranderd is van operator van bundel, werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 85% van de respondenten laat weten van wel.

In de drie gewesten is men in gelijke mate van mening dat het veranderen van operator vlot verlopen is. Ook kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd of het inkomen van de respondent. Tot slot is ook geen evolutie merkbaar doorheen de verscheidene edities.

**Figuur 58: Indien u van operator van gebundelde aanbiedingen bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest**

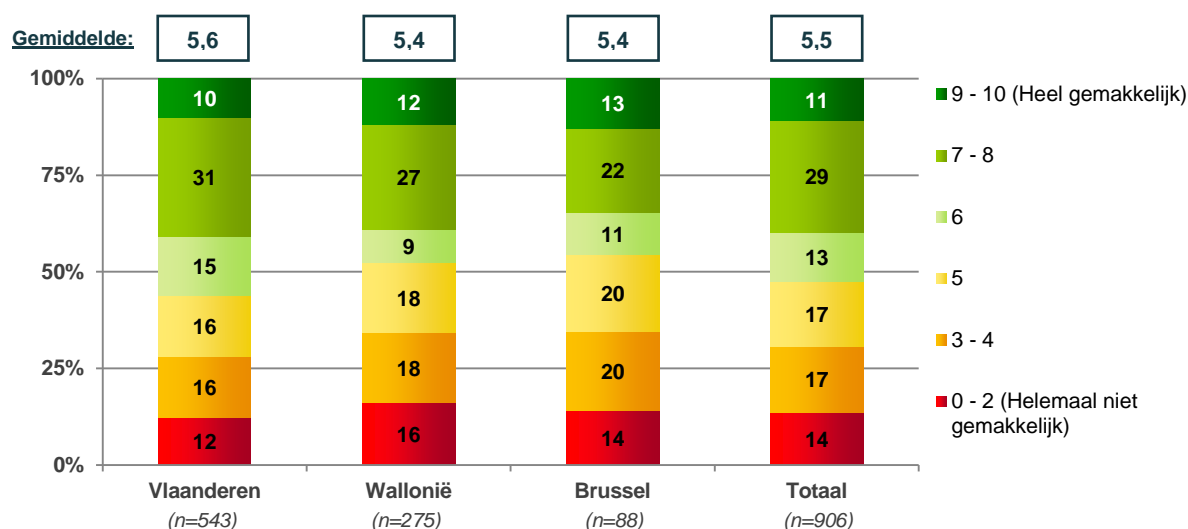


De vaakst opgegeven reden waardoor het veranderen van operator niet vlot verlopen is, is een vertraging bij het verstrekken van de dienst (bij 14 van de 29 respondenten). Andere redenen waren, in dalende volgorde: onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering (8 respondenten), een technicus die de vastgelegde datum niet naleefde (7 respondenten), te snelle afsluiting van de vorige dienst (7 respondenten), dubbele facturering (6 respondenten), en hogere kosten dan aangekondigd (5 respondenten).

### 3.6.1.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN BUNDEL ('PACK')

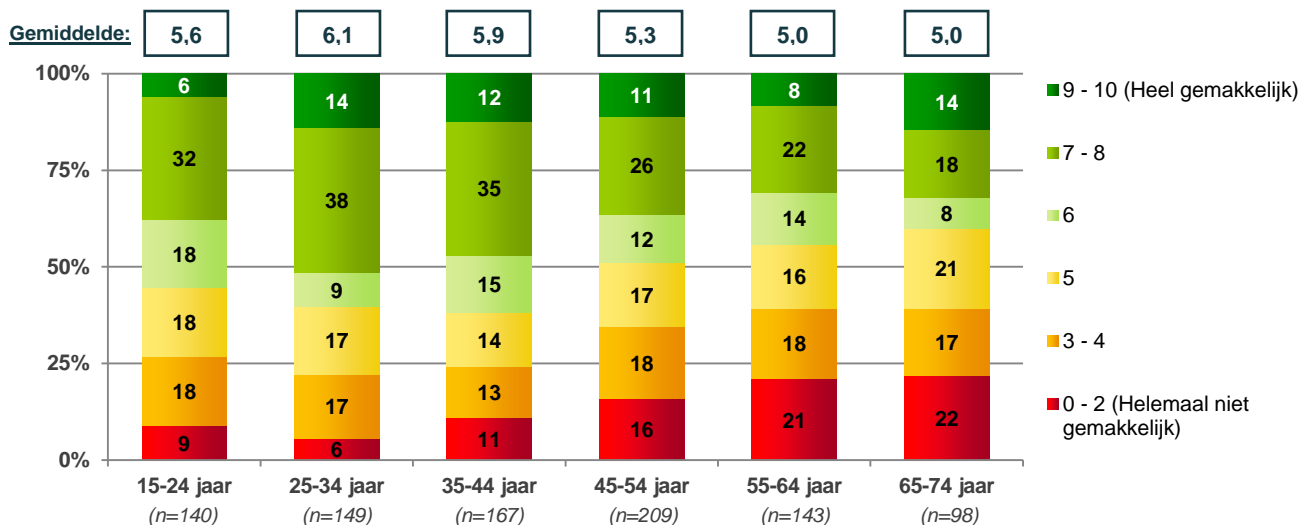
Tot slot werd aan iedereen die beschikte over een bundel gevraagd om de gemakkelijheid te beoordelen om te veranderen van provider van bundel, en dit middels het toekennen van een score van 0 tot 10, waarbij 0 overeenstemt met 'helemaal niet gemakkelijk' en 10 met 'heel gemakkelijk'. Vier op de tien respondenten (40%) met een bundel vinden het (eerder) gemakkelijk om van operator te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Bijkomend beoordeelt 13% deze stelling met een 6 op 10. Dit houdt in dat bijna de helft van de respondenten (48%) het niet (echt) gemakkelijk vindt om van operator van bundels te veranderen; iets wat ook wordt weergegeven in de gemiddelde score van 5,5 op 10. De gemiddelde scores verschillen niet tussen de drie gewesten. Ook het inkomen van de respondent is niet gerelateerd aan hoe makkelijk men het vindt om van operator te veranderen.

**Figuur 59: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen ('packs')? – naar gewest**



Respondenten tussen 25 en 34 jaar geven een significant hogere gemiddelde score – ze vinden het aldus gemakkelijker om van operator van bundels te veranderen – dan respondenten tussen 45 en 74 jaar (resp. 6,1 op 10 t.o.v. 5,0 tot 5,3 op 10). Ook 35 tot 44-jarigen geven een hogere gemiddelde score dan 55 tot 64-jarigen (resp. 5,9 op 10 t.o.v. 5,0 op 10).

**Figuur 60: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen ('packs')? – naar leeftijdscategorie**



Het gemiddelde ligt significant lager ten opzichte van editie 2015 (toen 5,8 op 10), wat betekent dat respondenten het iets minder makkelijk vinden dan vorig jaar om van aanbieder van bundels te veranderen.

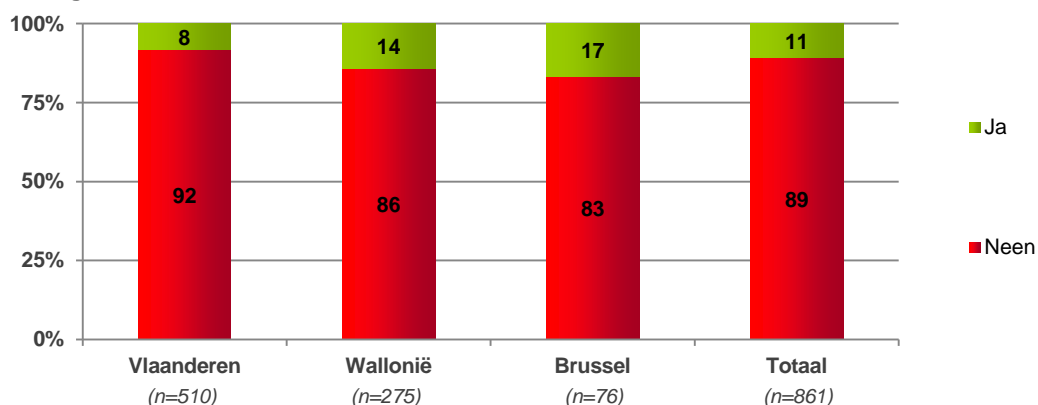
## 3.6.2 Vaste telefonie

### 3.6.2.1 VERANDERD IN AFGELOPEN DRIE JAAR

Slechts 11% van de respondenten met vaste telefonie zijn in de afgelopen drie jaar veranderd van operator.

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven significant meer respondenten dan in Vlaanderen te kennen, in de afgelopen drie jaar veranderd te zijn van operator van vaste telefonie (resp. 14% en 17% t.o.v. 8%).

**Figuur 61: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van vaste telefonie? – naar gewest**



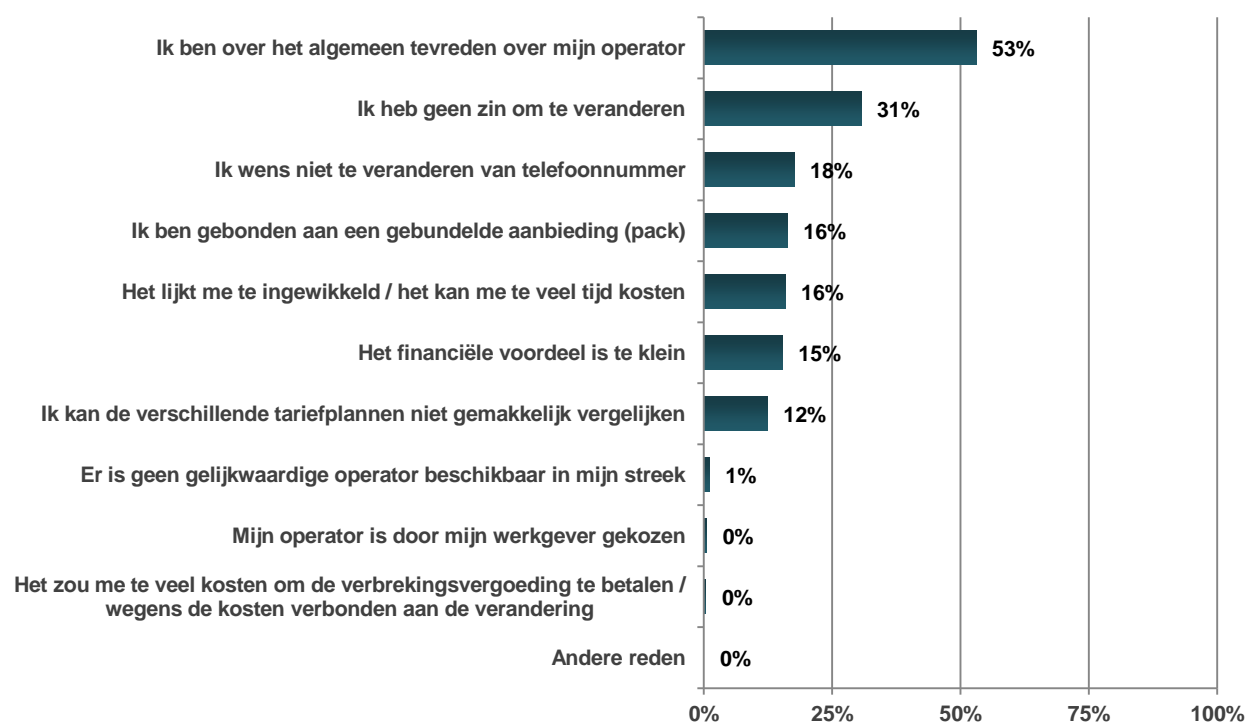
In 2014 en 2015 liet 15,5% en 14,7% van de respondenten met vaste telefonie weten in de afgelopen drie jaar van operator te zijn veranderd. In 2016 bedraagt het aandeel 11%, zijnde significant lager dan in 2014 (net niet significant t.o.v. 2015).

Er is geen verband tussen de leeftijd of het inkomen van de respondent met het al dan niet veranderd zijn in de afgelopen drie jaar van operator van vaste telefonie.

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

De vaakst vermelde reden om in de afgelopen drie jaar niet veranderd te zijn van aanbieder van vaste telefonie, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (53%). Andere redenen die worden opgegeven, zijn: geen zin hebben om te veranderen (31%), niet willen veranderen van telefoonnummer (18%), het gebonden zijn aan een bundel (16%), het lijkt te ingewikkeld om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen (16%), het financiële voordeel is te klein (15%), en het is niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken (12%).

**Figuur 62: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van operator van vaste telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 718 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van aanbieder van vaste telefonie

Naar leeftijd kan worden vastgesteld dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men als reden om niet van operator van vaste telefonie te veranderen, opgeeft dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (-0,189). Omgekeerd blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe vaker het niet gemakkelijk kunnen vergelijken van tariefplannen een reden is om niet van operator van vaste telefonie te veranderen (0,203).

Voorts stijgt met het maandelijks netto gezinsinkomen ook de kans dat een van volgende redenen wordt opgegeven waarom men niet van operator van vaste telefonie veranderd is: het financiële voordeel is te klein (0,284), men is gebonden aan een bundel (0,280), en men is over het algemeen tevreden met de huidige operator (0,178).

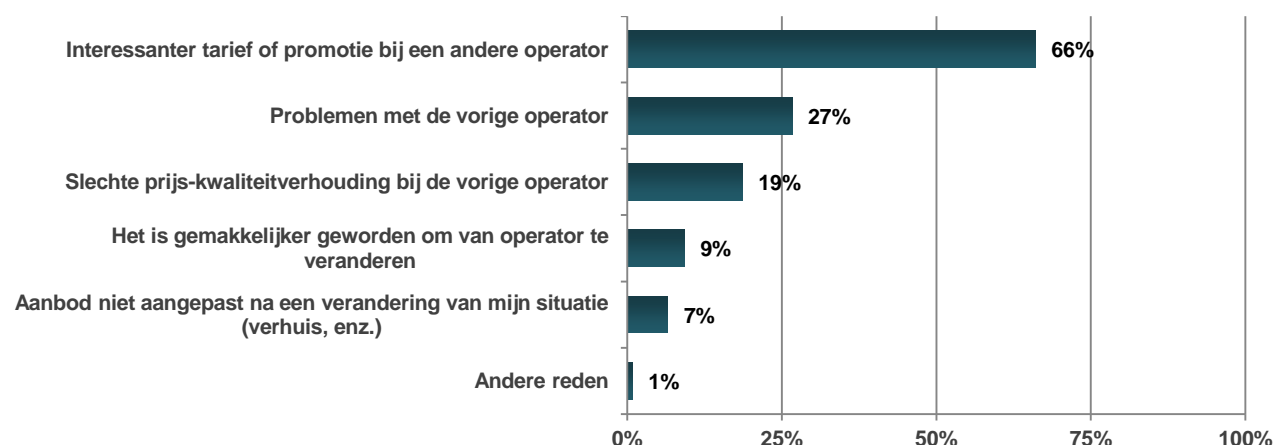
In vergelijking met editie 2015 laten meer respondenten weten niet veranderd te zijn van operator van vaste telefonie, omdat ze gebonden zijn aan een bundel (m.n. 12% in 2015 t.o.v. 16% in 2016). Anderzijds, geven minder respondenten aan dat ze gewoonweg geen zin hebben om te veranderen (m.n. 38% in 2015 t.o.v. 31% in 2016). Voorts zijn er nog drie andere reden die in deze editie minder vaak werden opgegeven, ongetwijfeld omdat ze niet meer als antwoordmogelijkheid waren opgenomen: 'er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek' (3% in 2015 t.o.v. 1% in 2016), 'mijn operator is door mijn werkgever gekozen' (2% in 2015 t.o.v. 0,5% in 2016), en 'het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering' (4% in 2015 t.o.v. 0,3% in 2016).

De verscheidene redenen om niet van operator van vaste telefonie veranderd te zijn, worden in de drie gewesten in gelijke mate opgegeven.

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

Twee derde van de respondenten (66%) die in de afgelopen drie jaar van aanbieder van vaste telefonie veranderd zijn, geeft hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Voorts lagen bij een kwart van de respondenten (27%) problemen met de vorige operator (mee) aan de basis voor de verandering. 19% vermeldt de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator.

**Figuur 63: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van vaste telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 92 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste telefonie

Er kan geen verschil worden vastgesteld tussen deze editie en vorige edities (i.c. 2015).

De kleine subgroepen laten niet toe significante verschillen na te gaan voor wat betreft gewest, leeftijd en inkomen.

### 3.6.2.4 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

96% van de respondenten geeft aan dat de verandering van operator voor vaste telefonie vlot verlopen is.

In editie 2015 lag dit aandeel significant lager, met 87% die toen aangaf dat het veranderen van operator vlot verlopen was.

De kleine subgroepen laten niet toe significante verschillen na te gaan voor wat betreft gewest, leeftijd en inkomen.

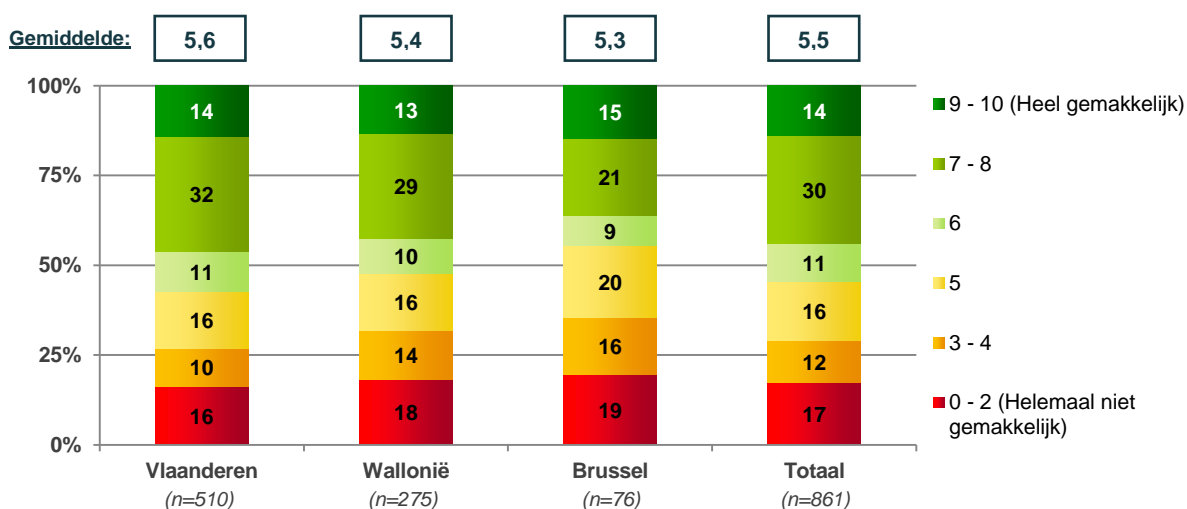
De drie respondenten bij wie de overstap naar een andere operator van vaste telefonie niet vlot verlopen is, geven allen als reden dat er een vertraging was bij het verstrekken van de dienst. Bij twee van de drie respondenten leefde bijkomend de technicus de vastgelegde datum niet na en één respondent kreeg onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering.

### 3.6.2.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR VASTE TELEFONIE

44% van de respondenten vindt het (heel) gemakkelijk om van operator voor vaste telefonie te veranderen. Bijkomend beoordeelt 11% van de respondenten deze stelling met een 6 op 10. Aan de andere kant van het spectrum vinden we 45% van de respondenten die het niet (echt) gemakkelijk vinden om van operator voor vaste telefonie te veranderen (score: ≤ 5 op 10).

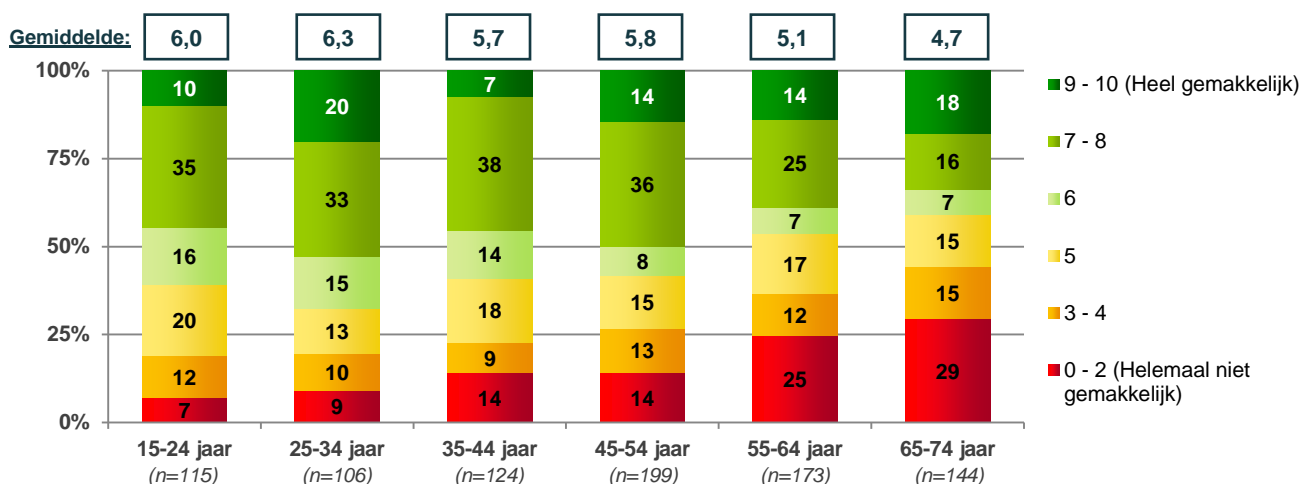
De gemiddelde scores verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen. Wel kan een daling van de gemiddelde score ten aanzien van de twee vorige edities (i.c. 2014 en 2015) worden vastgesteld: respondenten vinden het minder makkelijk om van operator van vaste telefonie te veranderen (i.c. 5,5 in 2016 t.o.v. 6,1 in 2014 en 6,2 in 2015); een vaststelling die we ook voor bundels deden.

**Figuur 64: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor vaste telefonie? – naar gewest**



Respondenten in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar vinden het gemiddeld minder gemakkelijk (4,7 op 10) om van operator voor vaste telefonie te veranderen, in vergelijking met respondenten tussen 15 en 34 jaar oud (6,0 tot 6,3 op 10) en respondenten tussen 45 en 54 jaar oud (5,8 op 10). Voorts geven ook respondenten van 55 tot 64 jaar oud een significant lagere gemiddelde score (5,1 op 10) dan respondenten tussen 25 en 34 jaar oud (6,3 op 10).

**Figuur 65: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor vaste telefonie? – naar leeftijdscategorie**

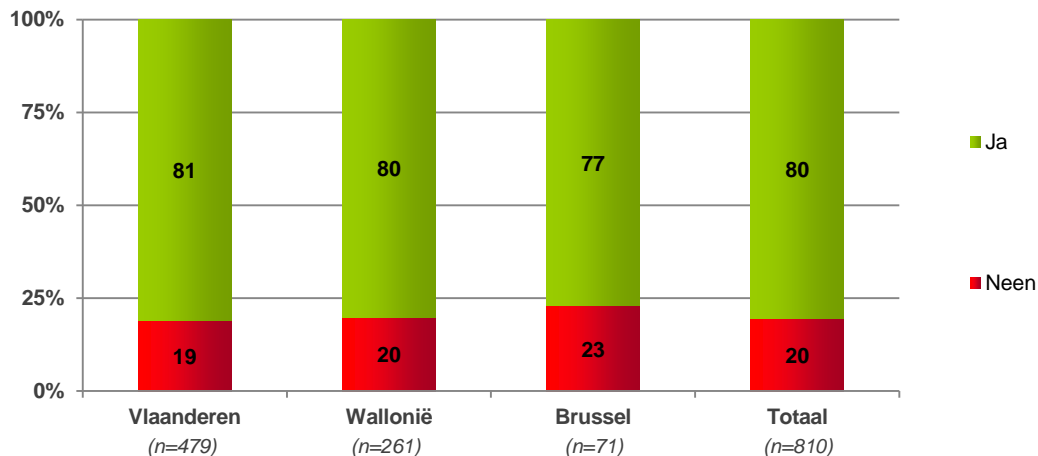


### 3.6.2.6 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER NA VERANDERING VAN OPERATOR

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

In de drie gewesten is men hier in gelijke mate van op de hoogte. Ook naar leeftijd kan geen verschil worden vastgesteld.

**Figuur 66: Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer van uw vaste lijn te behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest**



Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe beter men op de hoogte is van het feit dat het vaste telefoonnummer kan behouden blijven bij verandering van operator voor vaste telefonie (0,290). In de laagste inkomensgroep (< € 1.200) blijkt 38% hiervan niet op de hoogte, terwijl dit in de hogere inkomensgroepen ( $\geq$  € 3.000) slechts 12% tot 16% is.

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

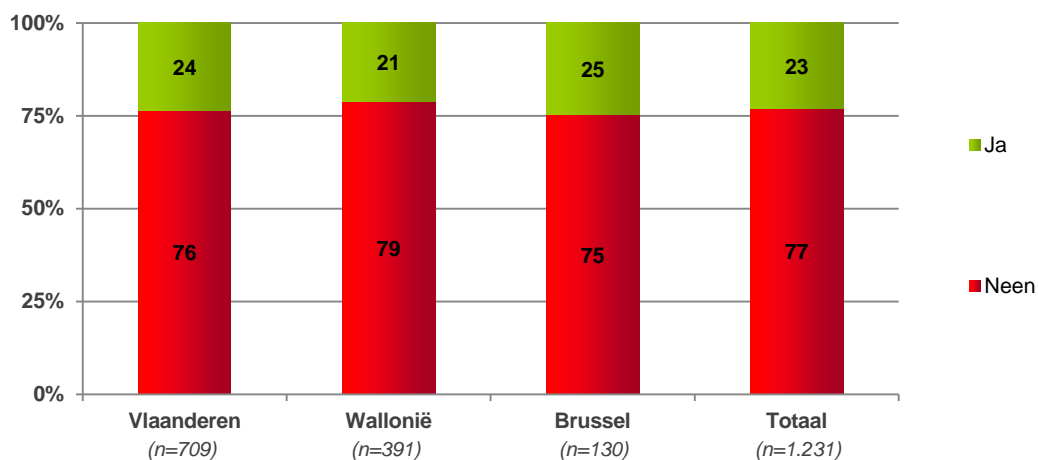
### 3.6.3 Mobiele telefonie

#### 3.6.3.1 VERANDERD IN AFGELOPEN DRIE JAAR

Ongeveer één op de vier respondenten (23%) is in de afgelopen drie jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie.

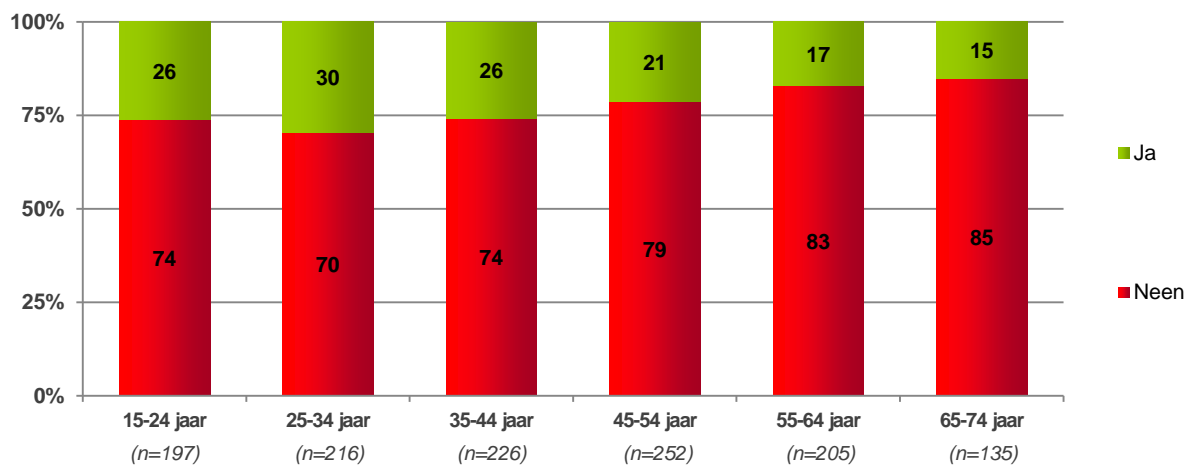
Dit cijfer verschilt niet tussen de drie gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen.

**Figuur 67: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest**



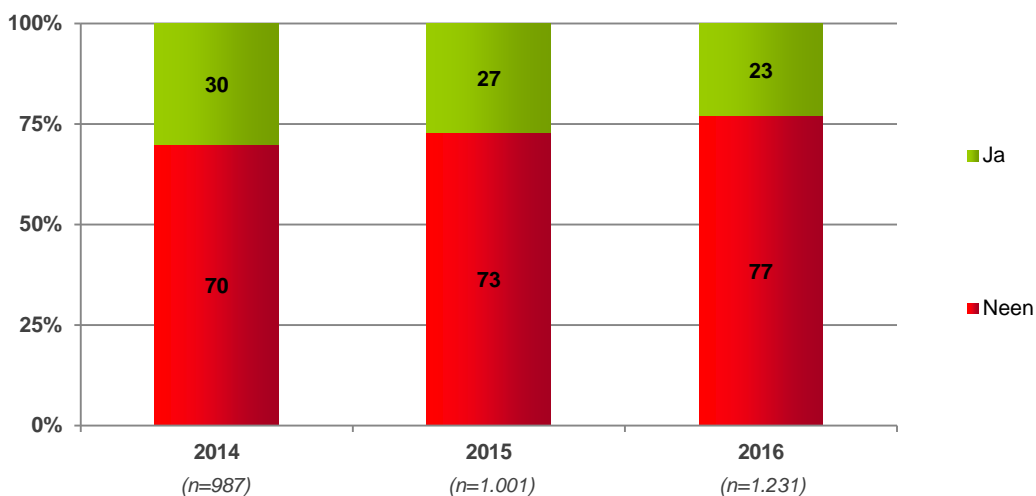
Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij of zij in de afgelopen drie jaar veranderd is van operator voor mobiele telefonie (-0,174). In de leeftijdscategorie 25 tot 34 jaar is 30% van de respondenten in de afgelopen drie jaar van operator voor mobiele telefonie veranderd, een significant hoger aandeel dan bij respondenten tussen 55 en 74 jaar (15% tot 17%).

**Figuur 68: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie**



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

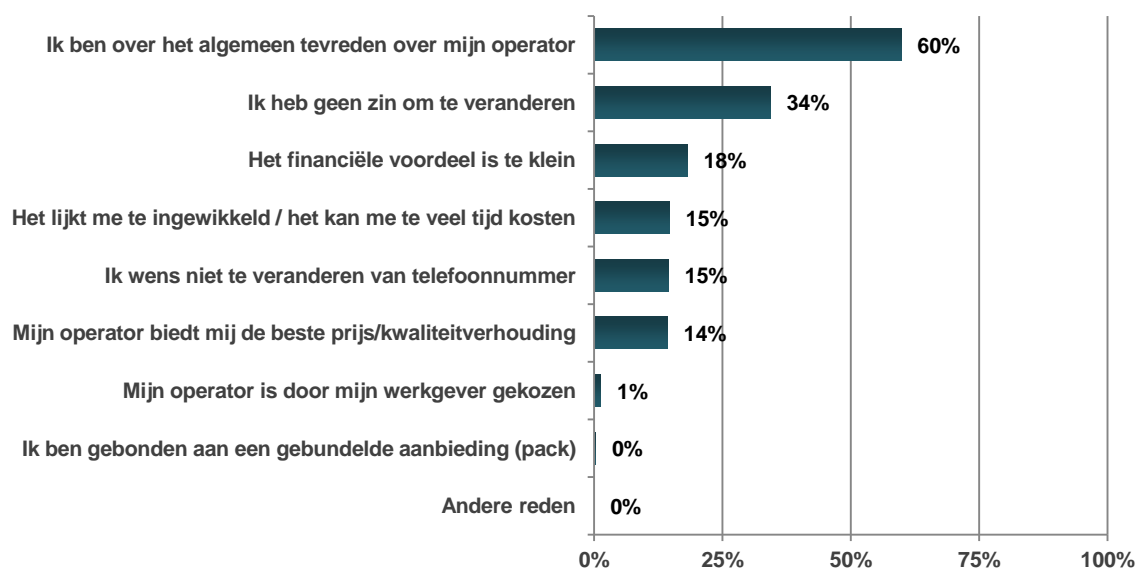
**Figuur 69: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie**



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

De vaakst vermelde reden om in de afgelopen drie jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (60%). Een tweede vaak vermelde reden is dat men gewoonweg geen zin heeft om te veranderen (34%). Tot slot geeft 18% aan dat het financiële voordeel te klein is, 15% laat weten dat het te ingewikkeld lijkt om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen, evenzoveel (15%) wenst niet te veranderen van telefoonnummer, en 14% stelt dat de huidige operator de beste prijs/kwaliteitverhouding biedt.

**Figuur 70: Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 884 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker een van volgende redenen wordt opgegeven om niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie: over het algemeen tevreden zijn met huidige operator (-0,199), huidige operator biedt beste prijs/kwaliteitverhouding (-0,166), en geen zin hebben om te veranderen (-0,110). Anderzijds winnen volgende redenen om niet van operator voor mobiele telefonie te veranderen aan belang met een toenemende leeftijd: niet willen veranderen van telefoonnummer (0,172) en het financiële voordeel is te klein (0,114).

Met de toename van het maandelijks netto gezinsinkomen, stijgt ook de kans dat een van volgende redenen vermeld werd om niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie: de werkgever heeft de operator gekozen (0,392), over het algemeen tevreden zijn met huidige operator (0,182), en het financiële voordeel is te klein (0,163). Omgekeerd stellen we vast dat hoe lager het inkomen, hoe vaker men als reden om niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie opgeeft dat men zijn/haar telefoonnummer niet wil veranderen (-0,148).

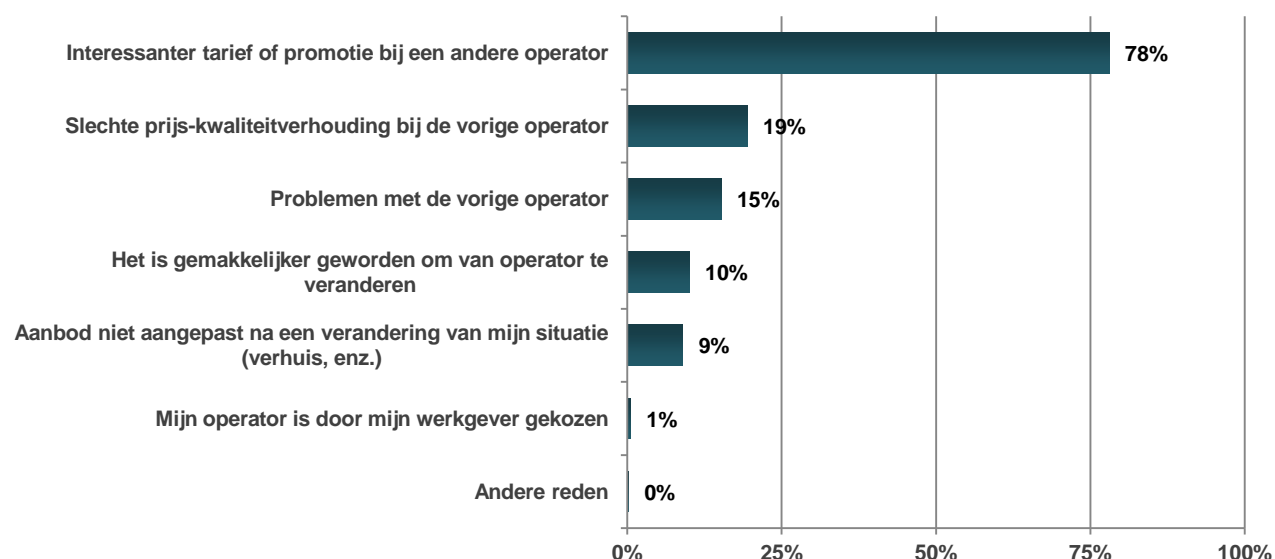
Met editie 2015 kunnen vijf verschillen worden vastgesteld. Enerzijds geven deze keer meer respondenten aan niet veranderd te zijn, omdat het hen te ingewikkeld lijkt en/of het hen veel tijd kan kosten (i.c. 15% in 2016 t.o.v. 11% in 2015). Anderzijds spelen volgende redenen minder een rol in het niet veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie: 'ik heb geen zin om te veranderen' (i.c. 34% in 2016 t.o.v. 39% in 2015), 'mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding' (i.c. 14% in 2016 t.o.v. 20% in 2015), 'mijn operator is door mijn werkgever gekozen' (i.c. 1% in 2016 t.o.v. 7% in 2015), en 'ik ben gebonden aan een bundel' (i.c. 0,3% in 2016 t.o.v. 7% in 2015). We merken op dat de twee laatste redenen niet meer als antwoordmogelijkheid werden aangeboden in editie 2016, en dit waarschijnlijk (deels) de daling verklaart.

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

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

De hoofdreden van de verandering van operator voor mobiele telefonie is voor 78% van de respondenten een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator. Overige redenen die worden aangehaald: slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator (19%), problemen met de vorige operator (15%), het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen (10%) en het aanbod was niet aangepast na een verandering in de situatie van de respondent (verhuis, enz.) (9%).

**Figuur 71: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 276 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Hoe jonger de respondent, hoe vaker volgende redenen worden opgegeven om in de afgelopen drie jaar veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie: het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen (-0,367) en slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator (-0,362).

Vergeleken met de vorige editie (i.c. 2015), vinden we nu meer respondenten die veranderd zijn omdat het aanbod niet aangepast was na een verandering in hun situatie (resp. 4% in 2015 t.o.v. 9% in 2016), en minder respondenten die veranderd zijn omdat hun werkgever hun operator heeft gekozen (resp. 3% in 2015 t.o.v. 1% in 2016).

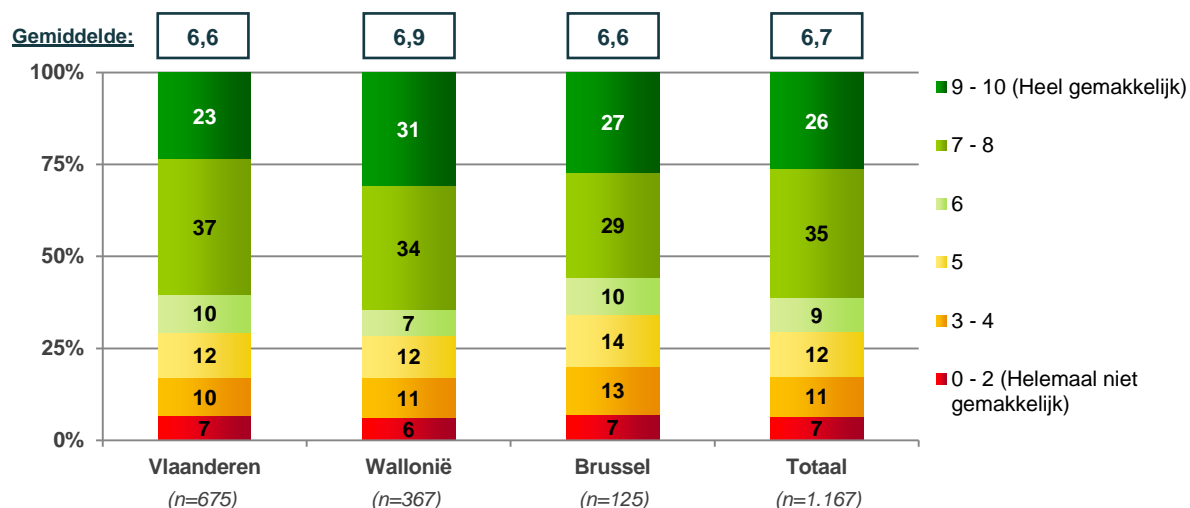
Er is geen verband met het gewest waarin de respondent, noch met het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent.

### 3.6.3.4 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

61% van de respondenten vindt het (heel) gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Bijkomend geeft 9% een score van 6 op 10. Het aandeel dat het niet (echt) gemakkelijk vindt om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, komt daarmee op 30% (score:  $\leq 5$  op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,7 op 10.

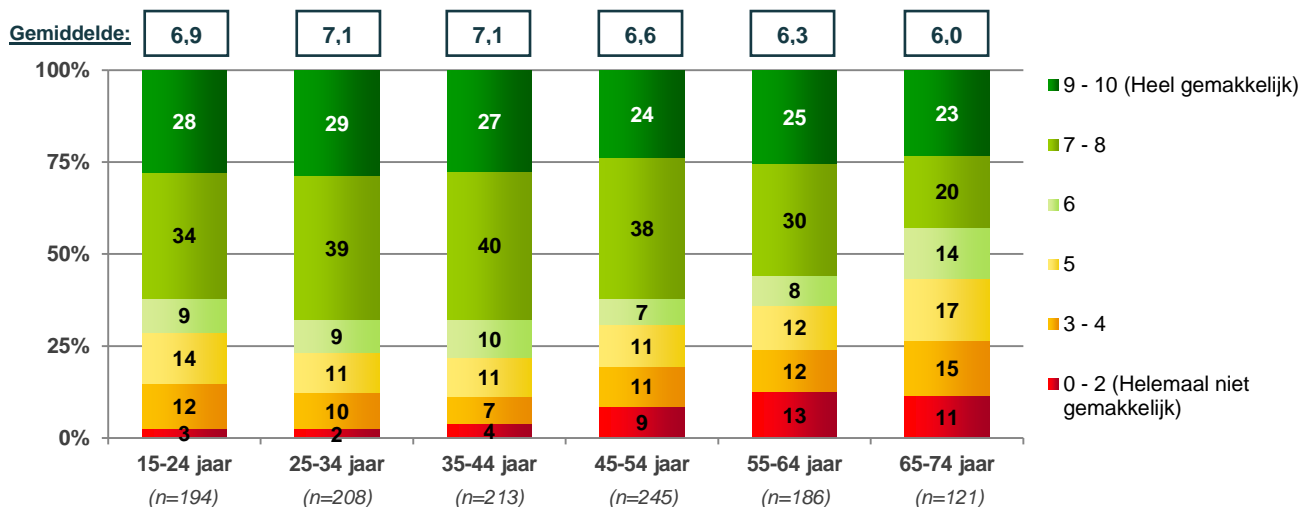
De gemiddelde scores verschillen niet naar gewest, noch naar inkomen.

**Figuur 72: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest**



Oudere respondenten vinden het (gemiddeld) minder gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen, dan jongere respondenten. Zo zien we een significant verschil tussen de oudste respondenten (65 tot 74 jaar; 6,0 op 10) en de respondenten van 15 tot 44 jaar (6,9 tot 7,1 op 10), alsook tussen de respondenten van 55 tot 64 jaar (6,3 op 10) en deze van 25 tot 44 jaar (7,1 op 10).

**Figuur 73: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie**



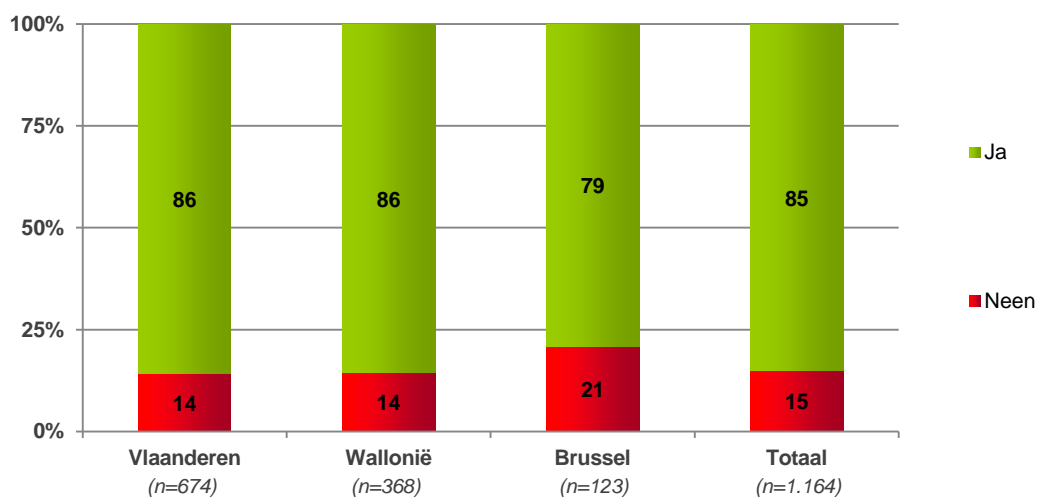
Net zoals voor bundels en vaste telefonie kon worden vastgesteld, ligt de gemiddelde score in deze editie lager dan in de twee vorige edities (i.c. 2014 en 2015): vergeleken met de vorige edities vindt men het minder makkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (resp. 7,0 in 2014 en 7,2 in 2015 t.o.v. 6,7 in 2016).

### 3.6.3.5 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER NA VERANDERING VAN OPERATOR

85% van de respondenten met mobiele telefonie verklaart dat ze op de hoogte zijn van het feit dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie.

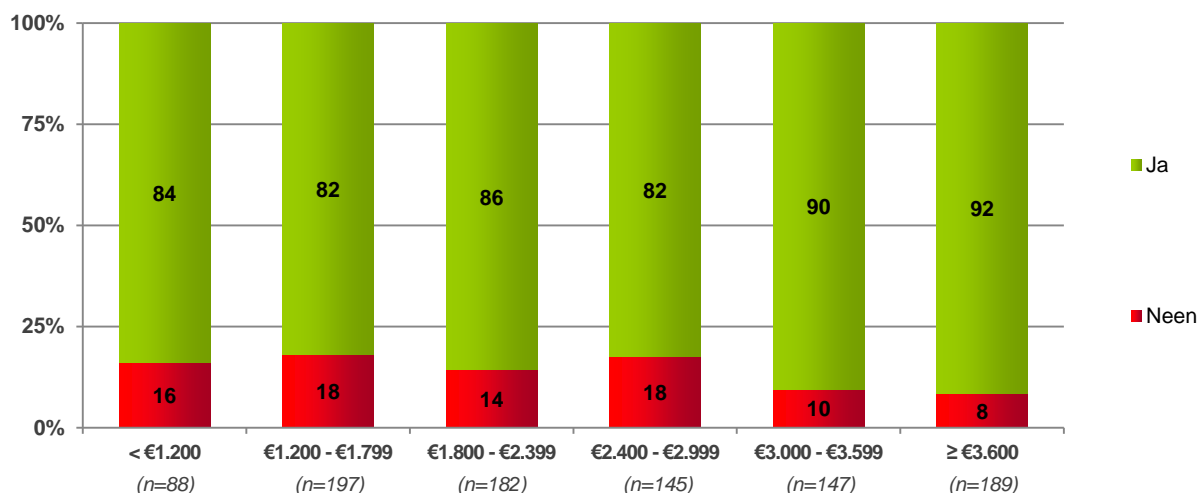
Het aandeel ligt even hoog in de drie gewesten en hangt niet samen met de leeftijd van de respondent.

**Figuur 74: Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest**



Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is dat het mobiel telefoonnummer kan behouden worden bij verandering van operator voor mobiele telefonie (-0,184).

**Figuur 75: Denkt (Dacht) u dat het mogelijk is (was) om uw telefoonnummer te behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar inkomensgroep**



Vergeleken met vorige edities (2012-2015) weten minder mensen dat ze hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze van operator voor mobiele telefonie veranderen (resp. 92% tot 95% in 2012-2015 t.o.v. 85% in 2016). Ook voor wat betreft het vast telefoonnummer deden we een gelijkaardige vaststelling.

### 3.6.3.6 WIJZIGING TARIEFPLAN DOOR OPERATOR

57% van de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie verklaart dat hun operator hun tariefplan niet gewijzigd heeft in de afgelopen drie jaar. 86% van diegenen die verklaard hebben dat hun operator hun tariefplan gewijzigd heeft (N=501), is bij dezelfde operator gebleven.

Er kan geen verschil worden vastgesteld naar het gewest van de respondent, naar leeftijd of naar inkomen. Ook met de vorige editie (i.c. 2015) vinden we geen verschil.

**Tabel 41: Heeft uw operator de afgelopen drie jaar uw tariefplan gewijzigd? Indien ja, hoe hebt u dan gereageerd? – naar gewest**

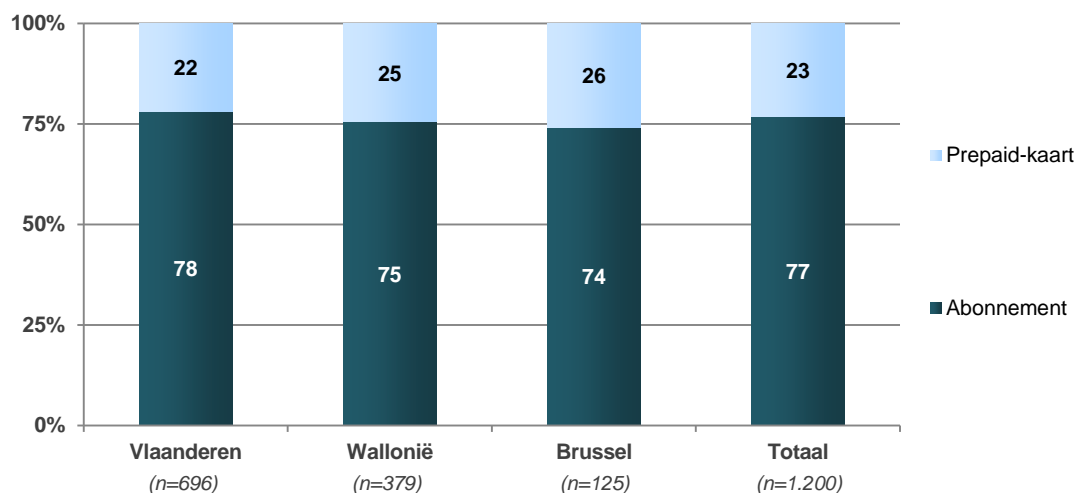
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, en ben bij operator gebleven	262	39,0%	124	32,9%	45	36,2%	431	36,7%
Ja, en ben van operator veranderd	45	6,7%	18	4,7%	6	4,9%	69	5,9%
Neen, niet gewijzigd	366	54,3%	235	62,4%	73	58,9%	674	57,4%
<b>Totaal</b>	<b>674</b>	<b>100,0%</b>	<b>377</b>	<b>100,0%</b>	<b>124</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>

### 3.6.3.7 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

77% van de respondenten die gebruik maken van mobiele telefonie verkiest een abonnement boven een prepaid-kaart.

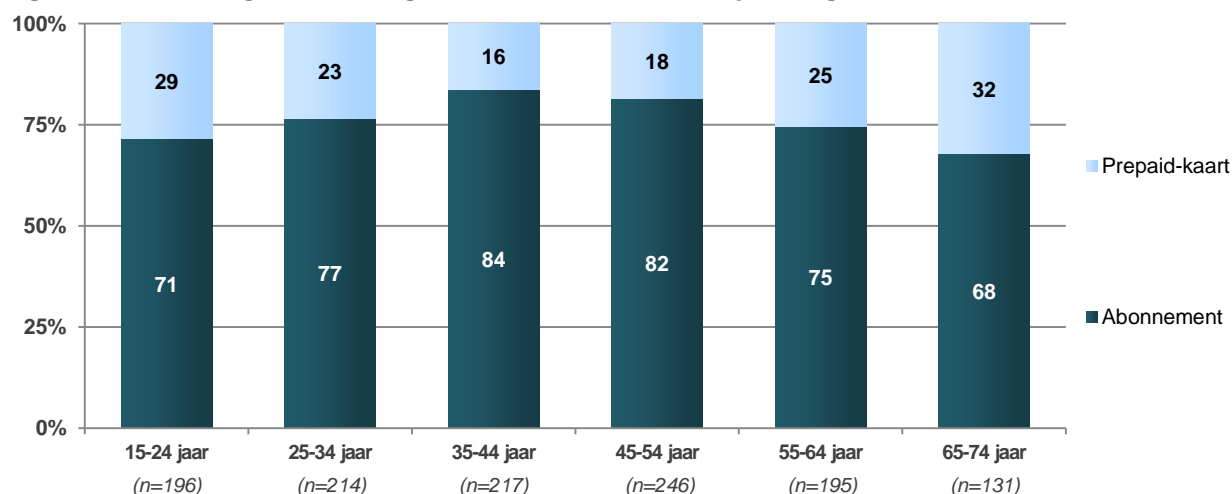
Tussen de gewesten zijn er geen verschillen.

**Figuur 76: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest**



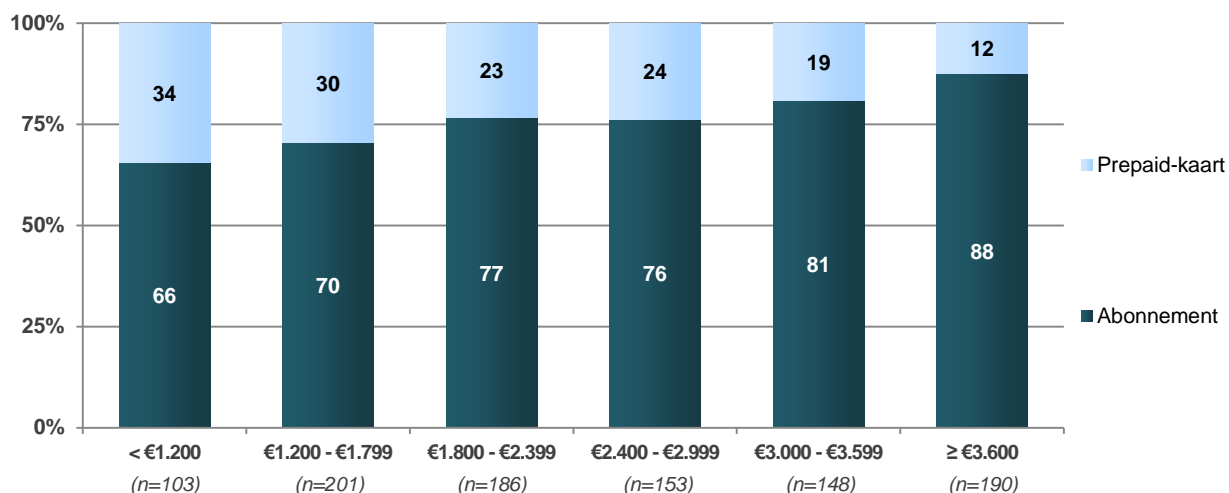
We zien significante verschillen bij de resultaten per leeftijdscategorie. In de jongste en oudste leeftijdscategorie (resp. 15-24 jaar en 65-74 jaar) ligt het gebruik van een prepaid-kaart significant hoger (resp. 29% en 32%) dan bij respondenten tussen 35 en 44 jaar (16%). Ook respondenten tussen 45 en 54 jaar oud kiezen significant vaker voor een abonnement (82%) dan de oudste respondenten van 65 tot 74 jaar (68%).

**Figuur 77: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie**



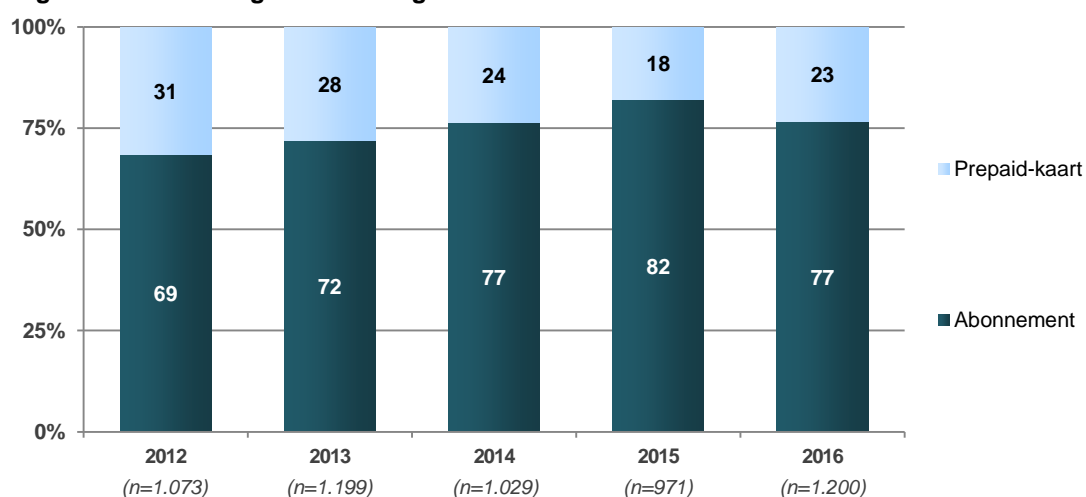
Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe meer waarschijnlijk dat hij/zij over een abonnement beschikt eerder dan over een prepaid-kaart (0,255). Respondenten in de twee laagste inkomensgroepen (< € 1.800) hebben significant vaker een prepaid-kaart dan respondenten in de hoogste inkomensgroep (≥ € 3.600), met name respectievelijk 30% tot 34% ten opzichte van 12%.

**Figuur 78: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep**



Tussen 2012 en 2015 stelden we een dalende trend vast voor wat betreft het aandeel respondenten met een prepaid-kaart, dit ten voordele van het aandeel respondenten met een abonnement. In 2015 bereikt het aandeel respondenten met een prepaid-kaart een dieptepunt, met name 18%, zijnde significant lager dan in 2012, 2013 en 2014. In de huidige editie echter zien we opnieuw een toename van het aandeel respondenten met een prepaid-kaart (23%), waardoor hun aandeel significant hoger ligt dan in 2015 (18%), maar nog steeds lager dan in 2012 (31%).<sup>16</sup>

**Figuur 79: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie**



<sup>16</sup> Het BIPT merkt op dat op basis van de cijfers waarover men beschikt, 38% van de actieve simkaarten in 2015 prepaid-kaarten zijn en 62% abonnementen.

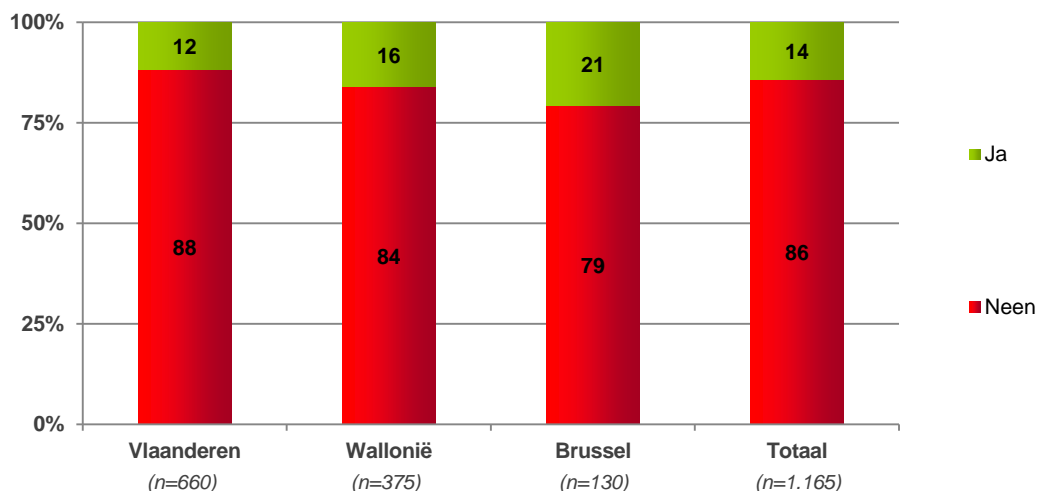
## 3.6.4 Internet

### 3.6.4.1 VERANDERD IN AFGELOPEN DRIE JAAR

Eén op de zeven respondenten (14%) met internettoegang geeft aan in de afgelopen drie jaar veranderd te zijn van internetprovider.

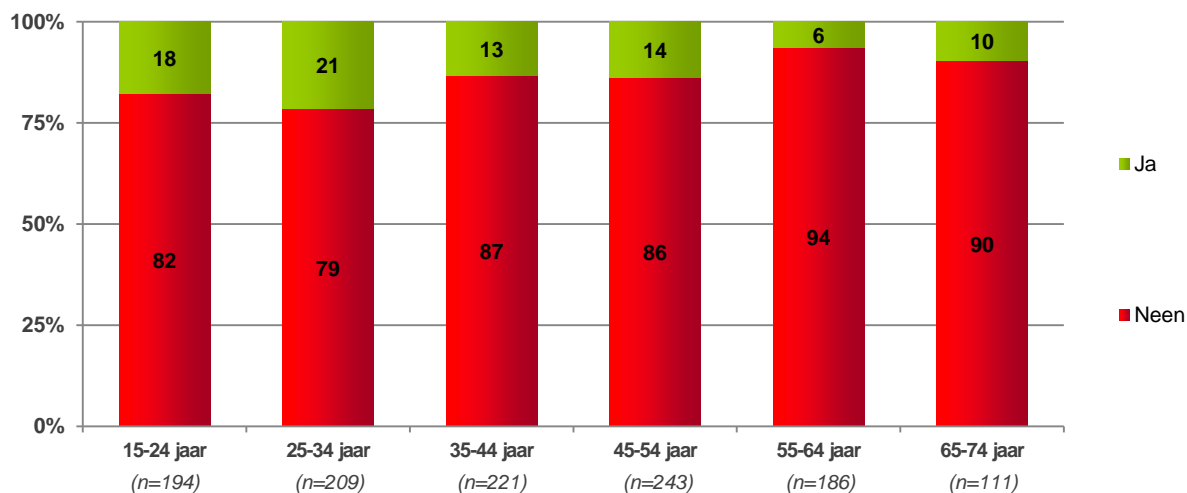
In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn meer respondenten van internetprovider veranderd (21%) vergeleken met Vlaanderen (12%).

**Figuur 80: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)? – naar gewest**



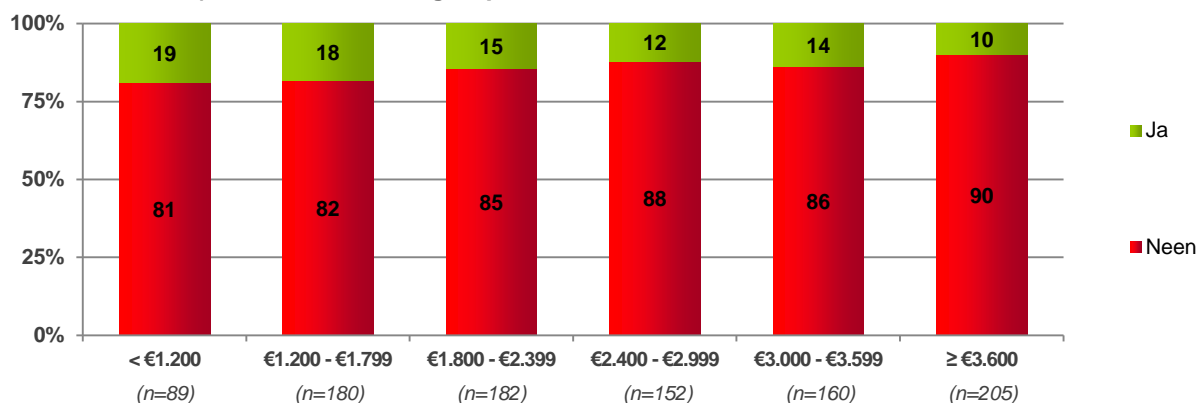
Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij in de afgelopen drie jaar van internetprovider is veranderd (-0,225).

**Figuur 81: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)? – naar leeftijdscategorie**



Hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij in de afgelopen drie jaar van internetprovider is veranderd (-0,170).

**Figuur 82: Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)? – naar inkomensgroep**

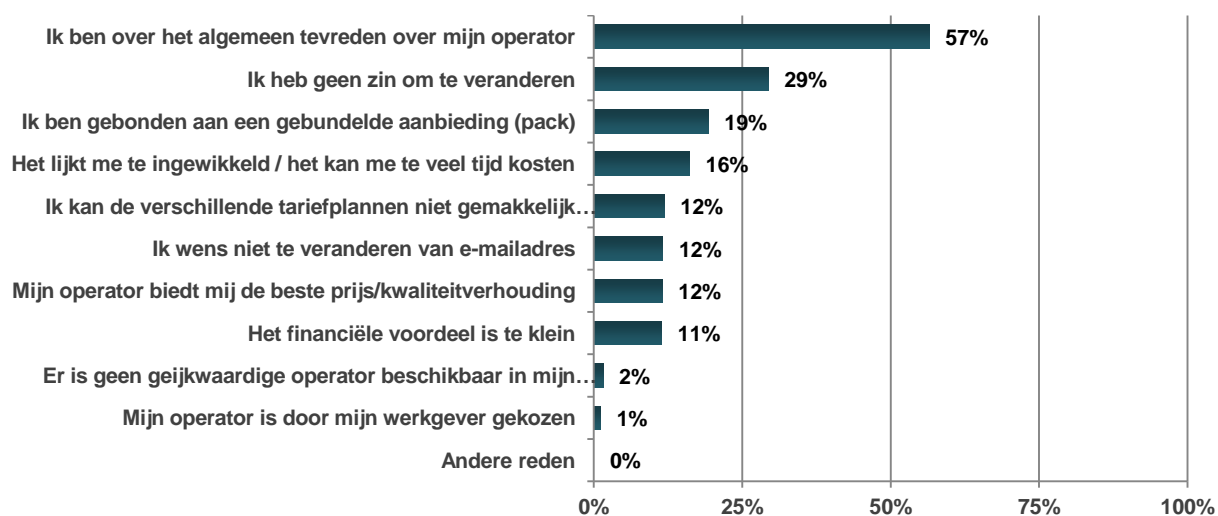


Het aandeel respondenten dat in de afgelopen drie jaar van internetprovider is veranderd, bleef ongewijzigd ten opzichte van de vorige editie in 2015.

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

De reden die het vaakst vermeld wordt om niet veranderd te zijn van internetprovider in de afgelopen drie jaar is dat men over het algemeen tevreden is met de huidige provider (57%). 29% had geen zin om te veranderen, 19% is gebonden aan een bundel, voor 16% lijkt het te ingewikkeld / zou het veel tijd kunnen kosten, en telkens één op de tien respondenten vindt het niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken, wenst niet te veranderen van e-mailadres, geniet bij de huidige operator van de beste prijs/kwaliteitverhouding, en vindt het financiële voordeel te klein.

**Figuur 83: Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)**

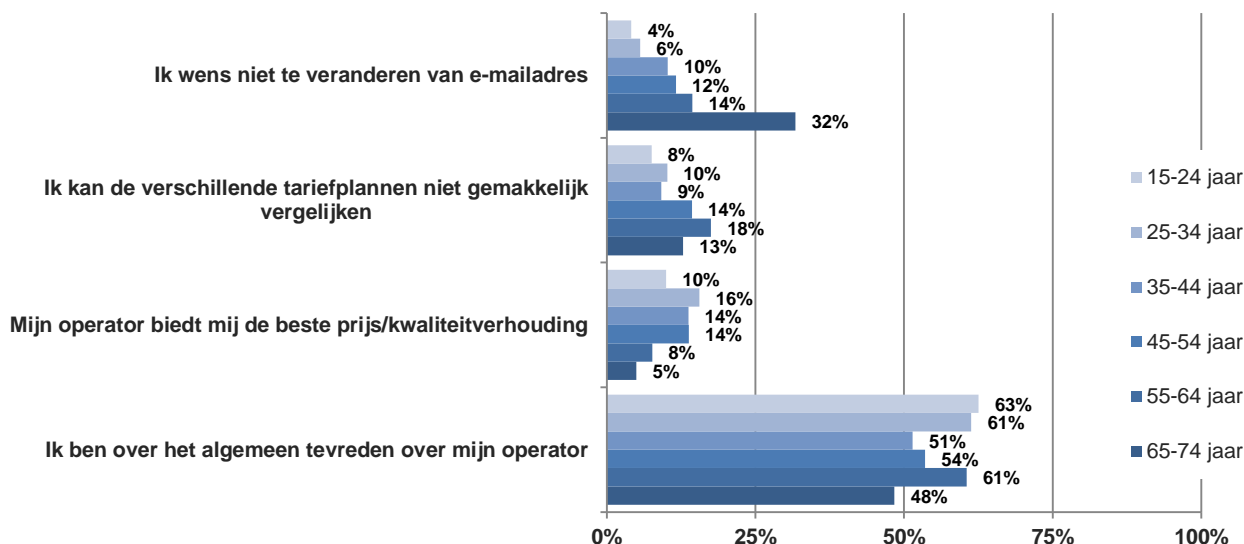


Basis: 1.000 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van internetprovider

Naar gewest kunnen twee significante verschillen worden vastgesteld. In Vlaanderen zijn meer respondenten niet van internetprovider veranderd omdat ze over het algemeen tevreden zijn met de huidige operator (61%), vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 52% en 44%). Ook ligt in Vlaanderen het aandeel respondenten hoger die niet van internetprovider veranderd te zijn omdat ze hun e-mailadres willen behouden (15%), vergeleken met Wallonië (7%).

Er is een vrij sterk verband tussen de leeftijd van de respondent en het willen behouden van het huidige e-mailadres: hoe ouder de respondent, hoe vaker dit als reden wordt opgegeven om niet van internetprovider te veranderen (0,423). Voorts stijgt ook met de leeftijd, de kans dat men niet veranderd omdat het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,170). Omgekeerd worden volgende redenen vaker aangehaald door jongere eerder dan door oudere respondenten: de huidige internetprovider biedt de beste prijs/kwaliteitverhouding (-0,139) en ik ben over het algemeen tevreden met de huidige internetprovider (-0,093).

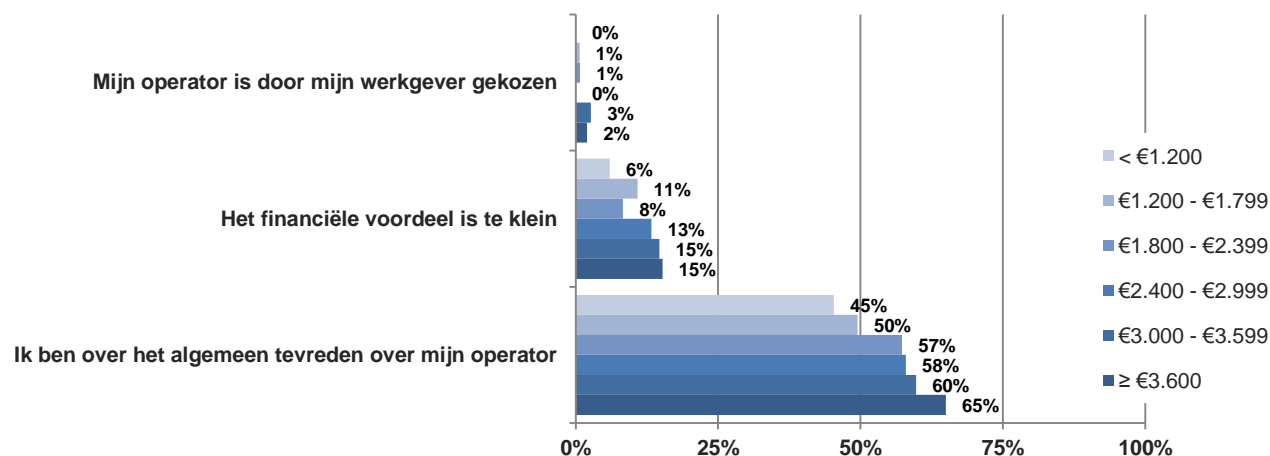
**Figuur 84: Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.000 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van internetprovider

Er is een vrij sterk verband tussen het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent en het feit dat de werkgever de internetprovider gekozen heeft: hoe hoger het inkomen, hoe vaker dit als reden wordt opgegeven om niet van internetprovider te veranderen (0,464). Voorts zijn er nog twee andere redenen om niet van internetprovider te zijn veranderd in de afgelopen drie jaar, die vaker vermeld worden door hogere inkomensgroepen: het financiële voordeel is te klein (0,191) en men is over het algemeen tevreden met de huidige operator (0,180).

**Figuur 85: Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



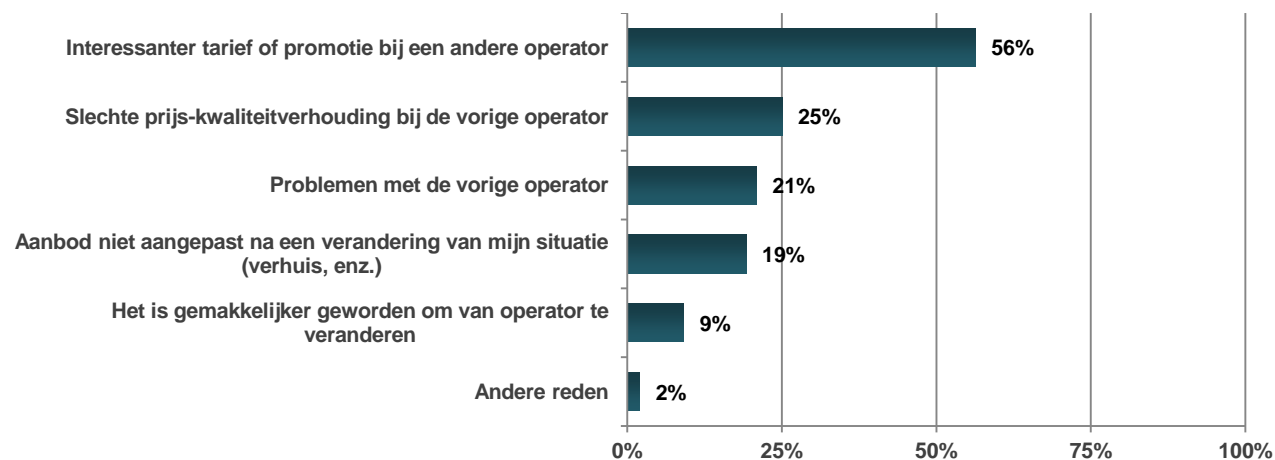
Basis: 1.000 respondenten die in de afgelopen drie jaar niet veranderd zijn van internetprovider

Vergeleken met de editie in 2015 zijn er meer respondenten die stellen niet veranderd te zijn van internetprovider omdat ze gebonden zijn aan een bundel (i.c. 19% in 2016 t.o.v. 14% in 2015). Anderzijds zijn er minder respondenten die aangaven dat ze geen zin hadden om te veranderen (i.c. 29% in 2016 t.o.v. 38% in 2015), dat er geen gelijkwaardige internetprovider beschikbaar is de streek (i.c. 2% in 2016 t.o.v. 4% in 2015), en dat de internetprovider door de werkgever is gekozen (i.c. 1% in 2016 t.o.v. 4% in 2015). Opnieuw merken we op, dat de laatste twee redenen niet meer als antwoordmogelijkheid waren opgenomen in de huidige editie.

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

De vaakst aangehaalde reden om van internetprovider veranderd te zijn, is een interessanter tarief of promotie bij een andere operator (66%). 27% van de respondenten geeft aan veranderd te zijn van internetprovider omwille van problemen met de vorige provider. De derde meest aangeduide reden heeft ook betrekking op de vorige provider: 19% van de respondenten is veranderd van provider omwille van de slechte prijs-kwaliteitverhouding van de vorige provider. Tot slot is 9% van internetprovider veranderd omdat het gemakkelijker geworden is om te veranderen, en bij 7% was het aanbod niet (meer) aangepast na een verandering in de situatie van de respondent.

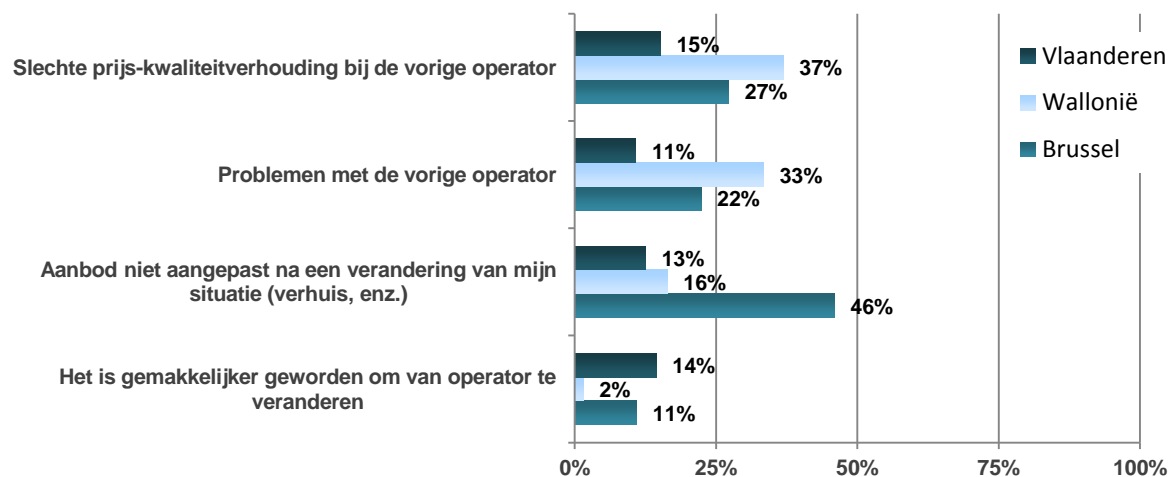
**Figuur 86: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 165 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van internetprovider

Naar gewest stellen we vast dat respondenten in Wallonië – vaker dan respondenten in Vlaanderen – aanduiden van internetprovider te zijn veranderd omwille van een slechte prijs/kwaliteitverhouding van de vorige operator (resp. 37% t.o.v. 15%), alsook omwille van problemen met de vorige operator (resp. 33% t.o.v. 11%). Omgekeerd haalt 14% van de respondenten in Vlaanderen aan dat het gemakkelijker geworden is om van operator te veranderen terwijl respondenten in Wallonië dit amper vermelden (2%). In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot slot, zijn er beduidend meer respondenten die veranderd zijn omdat het aanbod niet meer aangepast was aan hun situatie vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 46% t.o.v. 13% en 16%).

**Figuur 87: Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 165 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van internetprovider

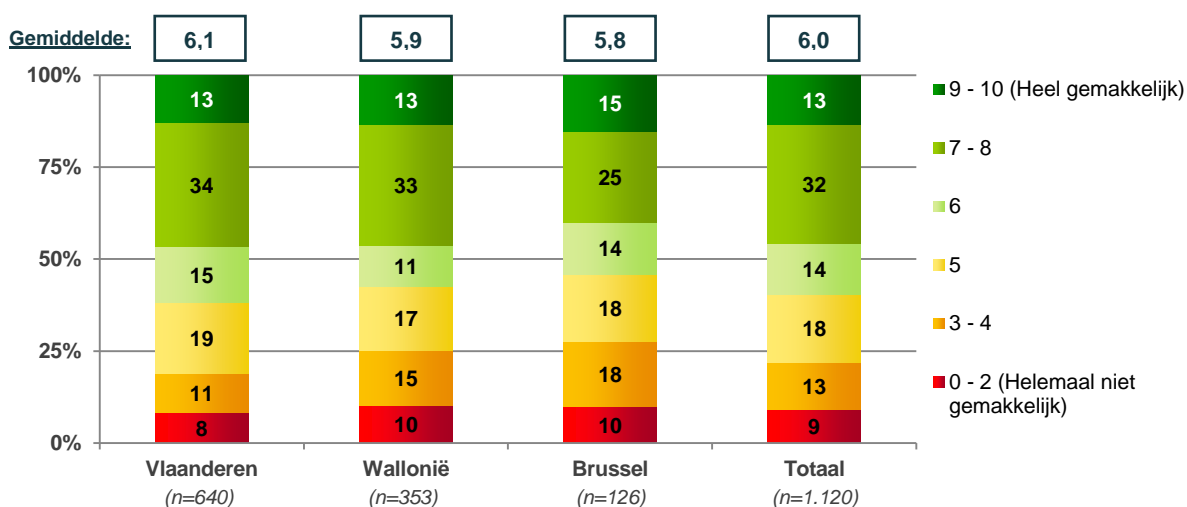
Noch de leeftijd, noch het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hangt samen met de opgegeven redenen om van internetprovider te veranderen. Ook met de vorige editie in 2015 kan geen enkel significant verschil worden vastgesteld.

### 3.6.4.4 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN INTERNETPROVIDER

46% van de respondenten vindt het (heel) gemakkelijk om van aanbieder van internetdiensten te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Bijkomend geeft 14% een score van 6 op 10. Het aandeel dat het niet (echt) gemakkelijk vindt om van aanbieder van internetdiensten te veranderen, komt daarmee op 40% (score:  $\leq 5$  op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,0 op 10.

De gemiddelde scores verschillen niet tussen de drie gewesten, noch tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen. Ook wijkt de gemiddelde score niet af van deze in editie 2015.

**Figuur 88: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van internetdiensten? – naar gewest**



### 3.6.4.5 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

Internetproviders bieden hun klanten vaak een e-mailadres aan. We stellen echter vast dat 47% van de respondenten dit adres niet gebruikt. 18% van de respondenten beschikt enkel over dit e-mailadres. Voor evenzoveel (18%) is dit hun voornaamste e-mailadres.

In Vlaanderen geven meer respondenten aan dat het e-mailadres voorzien door de provider, hun enige of voornaamste e-mailadres is (resp. 22% en 23%), vergeleken met Wallonië (resp. 14% en 11%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 10% en 10%). Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest telt het hoogste aandeel respondenten dat geen gebruik maakt van dit e-mailadres (66%), vervolgens Wallonië (53%) en tot slot Vlaanderen (41%).

**Tabel 42: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, als enige e-mailadres</b>	146	22,3%	53	14,3%	13	9,9%	211	18,4%
<b>Ja, als voornaamste e-mailadres</b>	152	23,2%	40	10,8%	12	9,7%	204	17,7%
<b>Ja, maar niet als voornaamste</b>	63	9,7%	27	7,3%	6	4,5%	96	8,3%
<b>Neen, gebruik dat niet</b>	266	40,6%	196	52,9%	84	65,6%	546	47,4%
<b>Ik weet het niet</b>	27	4,2%	55	14,7%	13	10,3%	95	8,3%
<b>Totaal</b>	<b>654</b>	<b>100,0%</b>	<b>370</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.152</b>	<b>100,0%</b>

Alle significante verschillen naar leeftijd en inkomen worden weergegeven in tabel 43. We merken voornamelijk op dat respondenten vanaf 45 jaar oud het e-mailadres dat door hun internetprovider voorzien wordt, vaker als enige e-mailadres gebruiken (24% tot 37%) dan respondenten jonger dan 45 jaar (6% tot 10%). Laatstgenoemde geven ook vaker aan dit e-mailadres niet te gebruiken (56% tot 64%), vergeleken met eerstgenoemde (28% tot 38%).

**Tabel 43: Als u thuis internet hebt, gebruikt u dan het e-mailadres dat voorzien werd door uw operator met uw eigen naam? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, als enige e-mailadres	10,4% <sup>D,E,F</sup>	5,9% <sup>D,E,F</sup>	10,4% <sup>D,E,F</sup>	24,1% <sup>A,B,C</sup>	31,9% <sup>A,B,C</sup>	37,0% <sup>A,B,C</sup>
Ja, als voornaamste e-mailadres	10,6% <sup>D</sup>	11,1% <sup>D</sup>	18,8%	25,3% <sup>A,B</sup>	21,2%	17,9%
Ja, maar niet als voornaamste	8,2%	10,0%	9,2%	10,6%	4,4%	5,2%
Nee, gebruik dat niet	55,7% <sup>D,E,F</sup>	63,5% <sup>D,E,F</sup>	56,7% <sup>D,E,F</sup>	33,4% <sup>A,B,C</sup>	38,3% <sup>A,B,C</sup>	28,4% <sup>A,B,C</sup>
Ik weet het niet	15,0% <sup>C,E</sup>	9,6%	4,9% <sup>A</sup>	6,5%	4,1% <sup>A</sup>	11,4%
<b>Totaal (N)</b>	<b>194</b>	<b>208</b>	<b>220</b>	<b>240</b>	<b>182</b>	<b>109</b>

	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja, als enige e-mailadres	24,2%	24,8% <sup>E,F</sup>	24,0% <sup>F</sup>	19,8%	11,5% <sup>B</sup>	10,7% <sup>B,C</sup>
Ja, als voornaamste e-mailadres	11,8%	13,4% <sup>F</sup>	19,6%	15,7%	20,3%	27,3% <sup>B</sup>
Ja, maar niet als voornaamste	4,8%	6,0%	11,0%	2,5%	8,2%	9,8%
Nee, gebruik dat niet	47,0%	49,0%	39,5%	51,4%	53,5%	45,8%
Ik weet het niet	12,2%	6,9%	5,9%	10,5%	6,5%	6,4%
<b>Totaal (N)</b>	<b>86</b>	<b>177</b>	<b>180</b>	<b>149</b>	<b>158</b>	<b>204</b>

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

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

Zoals voorzien in een overeenkomst tussen de verschillende operatoren kunnen klanten die van internetprovider veranderen, hun e-mailadres behouden gedurende 18 maanden na afloop van hun contract. We stellen vast dat slechts 5% van de respondenten hiervan op de hoogte is. 7% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden, en evenzoveel (7%) gaat uit van slechts enkele dagen. Bijna de helft van de respondenten echter (46%) denkt dat ze dit e-mailadres helemaal niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderen. Aan de andere kant van het spectrum vinden we dat 18% van de respondenten denkt dat ze het voor onbepaalde tijd kunnen behouden.

In Vlaanderen denken meer respondenten – vergeleken met Wallonië – dat ze dit e-mailadres niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderd zijn (resp. 50% t.o.v. 36%). In Wallonië denkt men dan weer vaker dat men het e-mailadres voor onbepaalde duur kan behouden, vergeleken met Vlaanderen (resp. 32% t.o.v. 13%).

**Tabel 44: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	30	8,3%	3	2,8%	2	5,4%	35	6,9%
Ja, ongeveer 1 maand	29	8,1%	3	2,8%	1	3,3%	33	6,5%
Ja, ongeveer 18 maanden	21	5,7%	5	4,3%	1	4,3%	27	5,3%
Ja, voor onbepaalde duur	46	12,9%	38	32,2%	7	23,1%	91	18,0%
Nee	179	50,2%	42	35,8%	11	36,3%	233	46,0%
Ik weet niet of ik dat heb	53	14,8%	26	22,2%	8	27,6%	87	17,3%
<b>Totaal</b>	<b>357</b>	<b>100,0%</b>	<b>118</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>506</b>	<b>100,0%</b>

Naar leeftijd vinden we slechts twee significantie verschillen (zie tabel 45). Naar inkomen kunnen geen verschillen worden vastgesteld.

**Tabel 45: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar	jaar
Ja, enkele dagen	6,5%	12,2%	2,3%	6,0%	5,7%	12,4%
Ja, ongeveer 1 maand	13,0% <sup>E</sup>	9,7%	5,2%	6,9%	1,6% <sup>A</sup>	7,1%
Ja, ongeveer 18 maanden	6,5%	8,1%	10,4%	2,4%	6,2%	0,0%
Ja, voor onbepaalde duur	16,9%	22,2%	15,5%	21,5%	17,5%	11,6%
Nee	40,6%	26,6% <sup>D</sup>	47,1%	52,4% <sup>B</sup>	46,0%	52,0%
Ik weet niet of ik dat heb	16,5%	21,2%	19,5%	10,8%	23,0%	16,9%
<b>Totaal (N)</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>84</b>	<b>143</b>	<b>102</b>	<b>63</b>

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

Ten opzichte van de vorige edities kan geen significante toename (noch afname) worden vastgesteld voor wat betreft de kennis inzake de minimumduur dat een e-mailadres kan behouden worden na verandering van provider (i.c. 18 maanden). Wel is sinds editie 2015 het aandeel respondenten gedaald dat denkt dat het e-mailadres helemaal niet kan behouden blijven (i.c. 66% tot 70% in 2013 en 2014 t.o.v. 46% tot 52% in 2015 en 2016), doch anderzijds het aandeel respondenten gestegen die niet weten of ze een dergelijk e-mailadres hebben (i.c. 6% tot 8% in 2013 en 2014 t.o.v. 17% tot 19% in 2015 en 2016).

**Tabel 46: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie**

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

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

### 3.6.4.6 VERBINDINGSSNELHEID

#### Minimum benodigde snelheid

De minimale verbindingssnelheid die nodig is om thuis op het web te surfen en daar e-mails te bekijken is 2 Mbps. Negen op de tien respondenten (91%) zijn hier niet van op de hoogte.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

**Tabel 47: Wat is volgens u de minimum verbindingssnelheid, nodig om thuis op het web te surfen en uw mails daar te bekijken? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ten minste 2 Mbps	59	9,0%	35	9,5%	14	10,7%	<b>108</b>	<b>9,4%</b>
Ten minste 10 Mbps	68	10,4%	30	8,1%	18	13,7%	<b>116</b>	<b>10,1%</b>
Ten minste 20 Mbps	84	12,9%	36	9,7%	14	10,6%	<b>134</b>	<b>11,6%</b>
Ten minste 50 Mbps	47	7,1%	31	8,4%	12	9,1%	<b>89</b>	<b>7,7%</b>
Ik weet het niet	395	60,5%	238	64,3%	72	55,9%	<b>705</b>	<b>61,2%</b>
<b>Totaal</b>	<b>654</b>	<b>100,0%</b>	<b>369</b>	<b>100,0%</b>	<b>128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.151</b>	<b>100,0%</b>

Respondenten in de leeftijdscategorie 25 tot 34 jaar zijn beter op de hoogte van de benodigde minimum snelheid dan oudere respondenten (resp. 17% t.o.v. 4% tot 8%).

Tussen de verscheidene edities (i.c. 2012 tot en met 2016) kunnen geen verschillen worden vastgesteld.

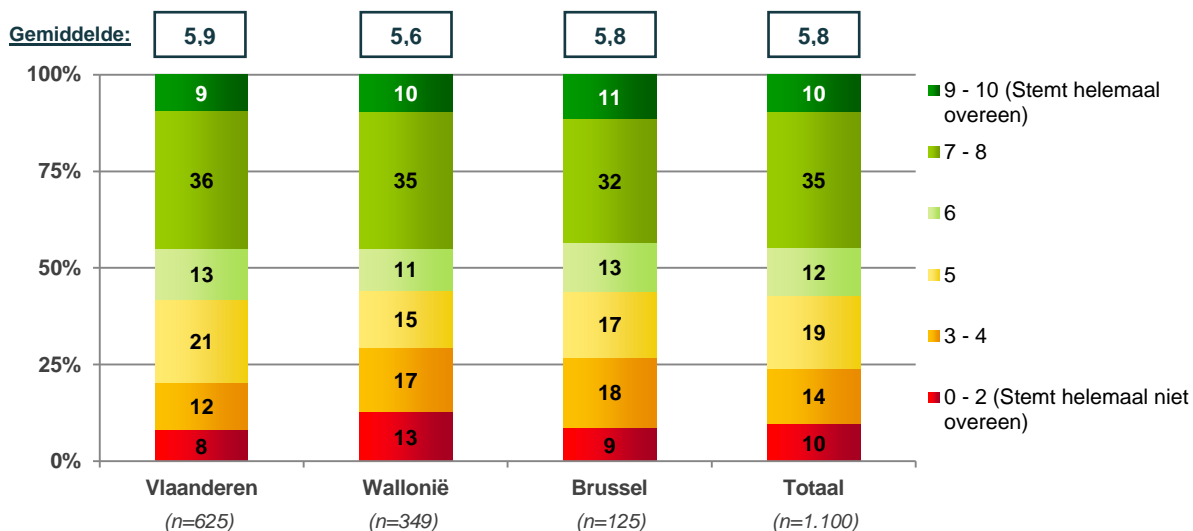
**Werkelijke vs. beloofde snelheid**

45% van de respondenten vindt dat de werkelijke snelheid van de internetverbinding (eerder tot helemaal) overeenstemt met de snelheid die door de provider werd aangekondigd (score:  $\geq 7$  op 10).

Eenzoveel respondenten echter (43%) zijn van mening dat de eigenlijke snelheid niet overeenstemt met de aangekondigde snelheid (score:  $\leq 5$  op 10), met 10% die hun werkelijke verbindingssnelheid zelfs zeer negatief beoordelen vergeleken met de aangekondigde snelheid (score:  $\leq 2$  op 10). Gemiddeld quoteert men de werkelijke snelheid van de internetverbinding – vergeleken met de aangekondigde snelheid – met 5,8 op 10.

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

**Figuur 89: Op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (helemaal wel), in hoeverre vindt u dat de snelheid van uw internetverbinding overeenstemt met de snelheid die door uw operator werd opgegeven? – naar gewest**



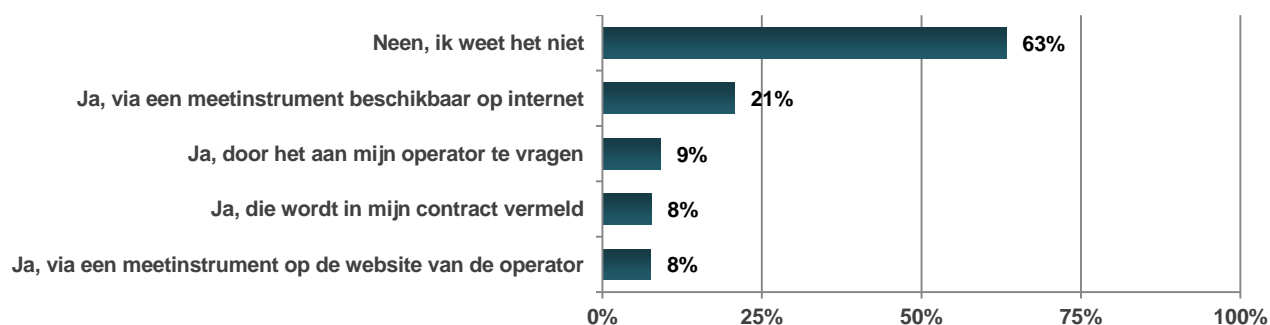
Van 2012 tot 2014 was er geen evolutie in de gemiddelde score voor wat betreft de mate waarin de werkelijke internetsnelheid overeenstemt met de beloofde snelheid (i.c. 5,9 tot 6,2 op 10). In 2015 steeg de gemiddelde score tot 6,3 op 10, hetgeen significant hoger was dan in 2014 (5,9 op 10), om in de huidige editie 2016 opnieuw te dalen tot 5,8 op 10. De gemiddelde score van de huidige editie is gelijkaardig aan deze in editie 2012 en 2014 (resp. 6,0 en 5,9 op 10), maar significant lager dan in editie 2013 (6,2 op 10) en 2015 (6,3 op 10).

### Achterhalen van werkelijke snelheid

63% van de respondenten weet niet hoe ze de werkelijke snelheid van hun internetverbinding kunnen achterhalen. Dat deze snelheid in het contract moet vermeld staan, weet slechts 8% van de respondenten.

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

**Figuur 90: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)**



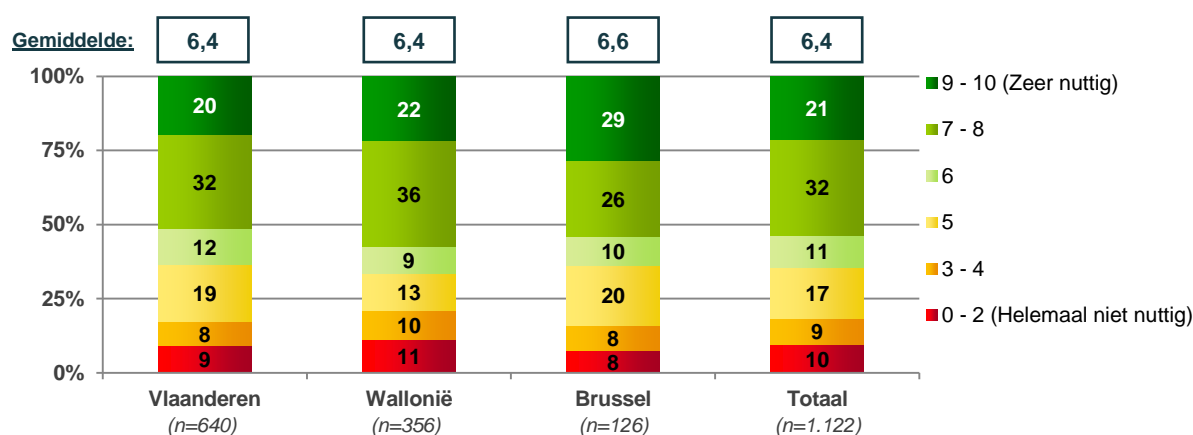
Basis: 1.141 respondenten die in de afgelopen drie jaar veranderd zijn van internetprovider

In vergelijking met editie 2015 kan enkel een daling worden vastgesteld van het aandeel respondenten dat niet weet hoe ze hun werkelijke snelheid kunnen achterhalen (resp. 69% in 2015 t.o.v. 63% in 2016).

### Nut van kennen werkelijke snelheid

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

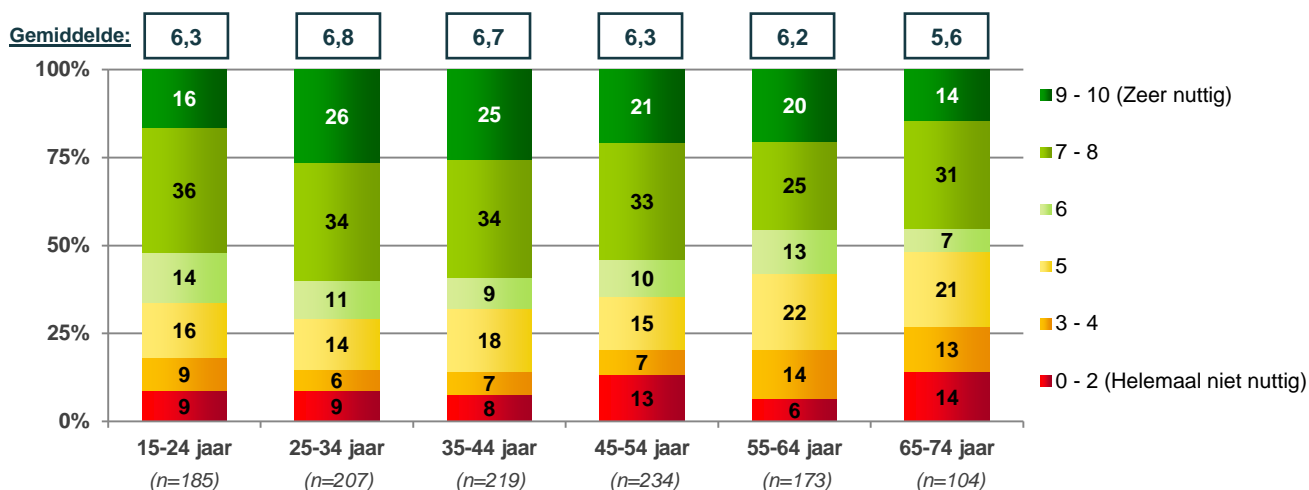
**Figuur 91: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar gewest**



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

Respondenten tussen 25 en 44 jaar vinden het gemiddeld meer nuttig (6,7 tot 6,8 op 10) om de werkelijke snelheid van hun internetverbinding thuis te kennen dan respondenten tussen 65 en 74 jaar (5,6 op 10).

**Figuur 92: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is? – naar leeftijdscategorie**



**Bepalen van benodigde verbindingssnelheid**

47% van de respondenten verklaart dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack of aanbieding. We zien ook dat 33% van de respondenten het internetaanbod niet gekozen heeft op basis van de verbindingssnelheid.

15% heeft voor een bepaalde verbindingssnelheid gekozen om online video's te kunnen bekijken zonder signaalverlies, en evenzoveel (14%) omdat ze in minder dan een seconde webpagina's willen inladen.

Het bepalen van de verbindingssnelheid verschilt niet tussen de gewesten.

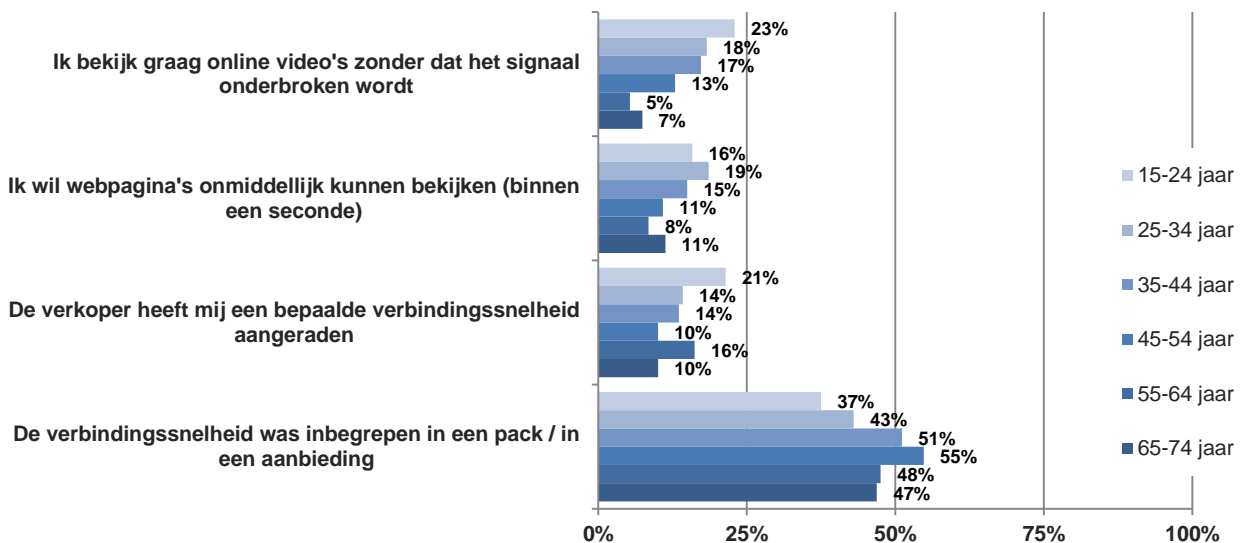
**Figuur 93: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.134 respondenten die privé internet gebruiken

Het bepalen van de verbindingssnelheid vertoont een verband met de leeftijd van de respondent. Het sterkste verband wordt opgetekend met het willen bekijken van online video's zonder signaalverlies: hoe jonger de respondent, hoe vaker de verbindingssnelheid bepaald werd in functie van het willen bekijken van online video's (-0,306). Voorts blijkt ook dat hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat de verbindingssnelheid bepaald werd in functie van: het onmiddellijk willen bekijken van webpagina's (-0,179) en de verkoper die een bepaalde snelheid heeft aangeraden (-0,133). Tot slot vinden we nog een (zeer zwak) verband: hoe ouder de respondent, hoe vaker de verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack of aanbieding (0,089).

**Figuur 94: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 1.134 respondenten die privé internet gebruiken

Met inkomen is er slechts één verband: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack of aanbieding (0,168).

In de huidige editie geven weer meer respondenten (47%) aan dat de snelheid van hun internetverbinding was inbegrepen in een pack, vergeleken met editie 2015 (37%). In 2012 en 2014 stelde 21% tot 23% dat ze hun internetaanbod niet gekozen hadden op basis van de verbindingssnelheid; dit aandeel steeg in 2015 tot 34% en blijft in de huidige editie op eenzelfde niveau (i.c. 33%). In alle voorgaande edities (i.c. 2012 tot 2015) gaf ongeveer 10% aan dat ze hun internetsnelheid hadden gekozen in functie van het vlot kunnen bekijken van online video's; in de huidige editie ligt dit iets hoger (15%), met een significante afwijking van editie 2012 en 2015 (beiden 10%). Eenzelfde vaststelling geldt voor het kiezen van een bepaalde internetsnelheid op aanraden van een verkoper: geen evolutie tussen 2012 en 2015 (10% tot 14%), en een lichte stijging in de huidige editie (14%), met een significante afwijking ten aanzien van editie 2015 (10%). Tot slot kent de huidige editie minder respondenten die hun internetsnelheid gekozen hebben op aanraden van familie/vrienden/kennissen, in functie van online gamen, of het niet meer weten; hoogstwaarschijnlijk omdat deze in editie 2016 niet meer als antwoordmogelijkheid werden aangeboden.

**Tabel 48: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Was inbegrepen in een pack	43,4% <sup>D</sup>	48,7% <sup>D</sup>	42,3%	37,2% <sup>A,B,E</sup>	47,2% <sup>D</sup>
Niet gekozen o.b.v. verbindingssnelheid	22,6% <sup>D,E</sup>	28,1% <sup>C</sup>	20,8% <sup>B,D,E</sup>	33,6% <sup>A,C</sup>	32,5% <sup>A,C</sup>
I.f.v. bekijken online video's	10,2% <sup>E</sup>	10,9%	11,0%	10,5% <sup>E</sup>	14,7% <sup>A,D</sup>
Op aanraden van de verkoper	11,5%	14,0%	11,9%	9,9% <sup>E</sup>	14,4% <sup>D</sup>
Op aanraden van familie/een vriend(in)/een kennis	11,1% <sup>D,E</sup>	11,8% <sup>D,E</sup>	9,4% <sup>E</sup>	6,6% <sup>A,B,E</sup>	1,6% <sup>A,B,C,D</sup>
Ik weet/herinner het niet	11,5% <sup>D,E</sup>	0,0%	14,4% <sup>E</sup>	18,8% <sup>A,E</sup>	0,5% <sup>A,C,D</sup>
I.f.v. online te kunnen 'gamen'	6,2% <sup>E</sup>	5,8% <sup>E</sup>	6,0% <sup>E</sup>	5,9% <sup>E</sup>	0,1% <sup>A,B,C,D</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>984</b>	<b>901</b>	<b>958</b>	<b>976</b>	<b>1.134</b>

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

### 3.6.5 Verandering van operator stimuleren

32% van de respondenten stelt dat het hen niet moeilijk lijkt om te veranderen van operator.

Uit figuur 95 blijkt dat – voor wie het wel moeilijk lijkt om van operator te veranderen – vier op de tien respondenten overtuigd kunnen worden om te veranderen als de overstap technisch en administratief eenvoudig zou verlopen en/of als de overstap gratis zou zijn. Voor drie op de tien respondenten zou vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven en/of een onafhankelijke website die het goedkoopste tarief volgens gebruikersprofiel vermeldt, een extra stimulans kunnen zijn om te veranderen. Een kwart van de respondenten voor wie veranderen van operator moeilijk lijkt, zou toch overtuigd kunnen worden mits vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening en/of ondersteuning bij de overstap door een onafhankelijke instantie. Een vijfde van de respondenten duidt nog op het verkrijgen van informatie over de werkelijke prestaties van de dienst en/of het beschikken over gestandaardiseerde informatiefiches. Een contract van kortere duur zou slechts 12% kunnen overtuigen om toch de overstap naar een andere operator te wagen.

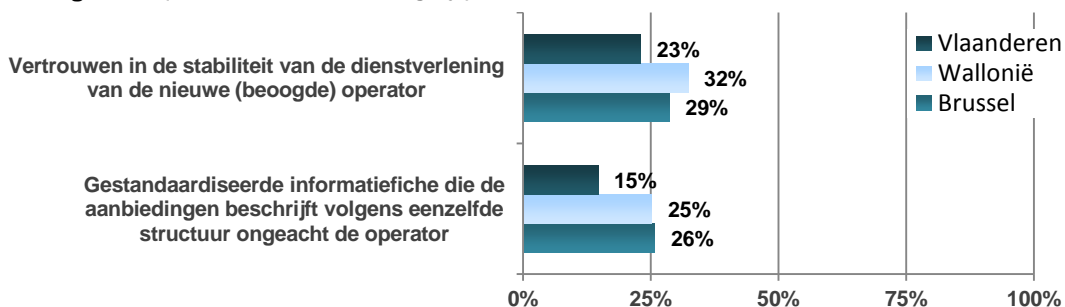
**Figuur 95: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 886 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Naar gewest kunnen twee verschillen worden opgetekend. In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou bijna een op de vijf respondenten (resp. 25% en 26%) misschien overtuigd kunnen worden om van operator te veranderen indien er gestandaardiseerde informatiefiches zouden bestaan, in Vlaanderen is dit slechts 15%. Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator zou voor 32% van de Waalse respondenten een extra stimulans kunnen zijn om te veranderen, in Vlaanderen slechts voor 23% van de respondenten.

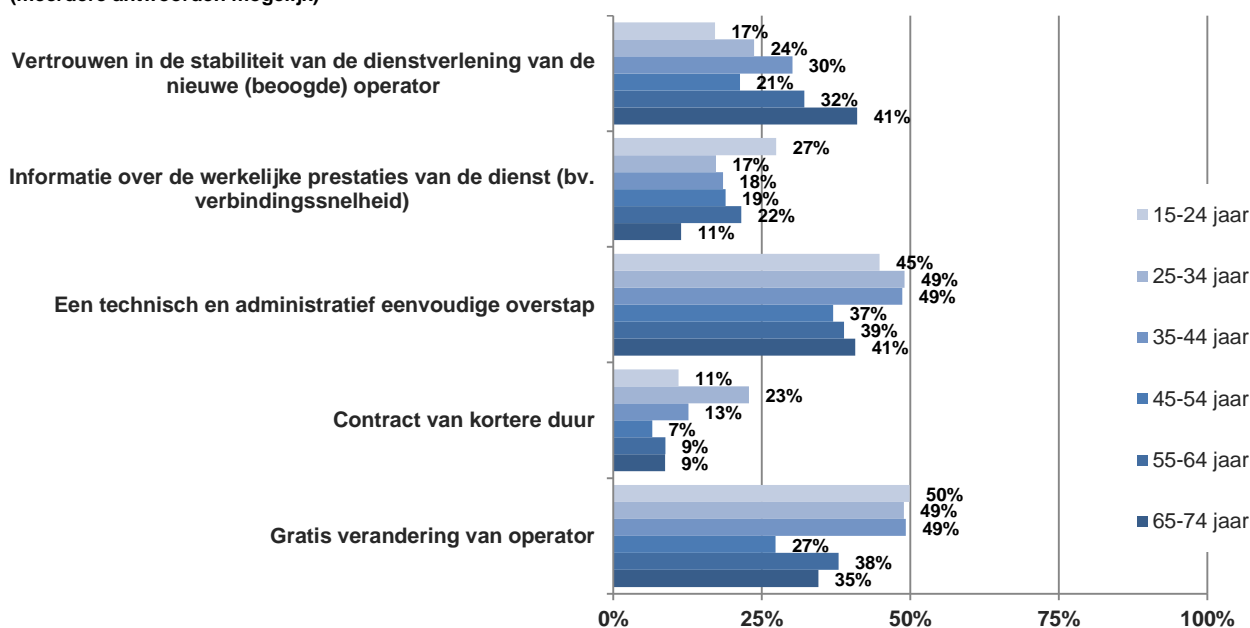
**Figuur 96: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 886 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat een van volgende voorstellen hem/haar zou overtuigen om van operator te veranderen: een contract van kortere duur (-0,226), een gratis overstap (-0,198), een technisch en administratief eenvoudige overstap (-0,124) en informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (-0,123). Omgekeerd, zouden oudere respondenten meer dan jongere overtuigd kunnen worden door vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe operator (0,157).

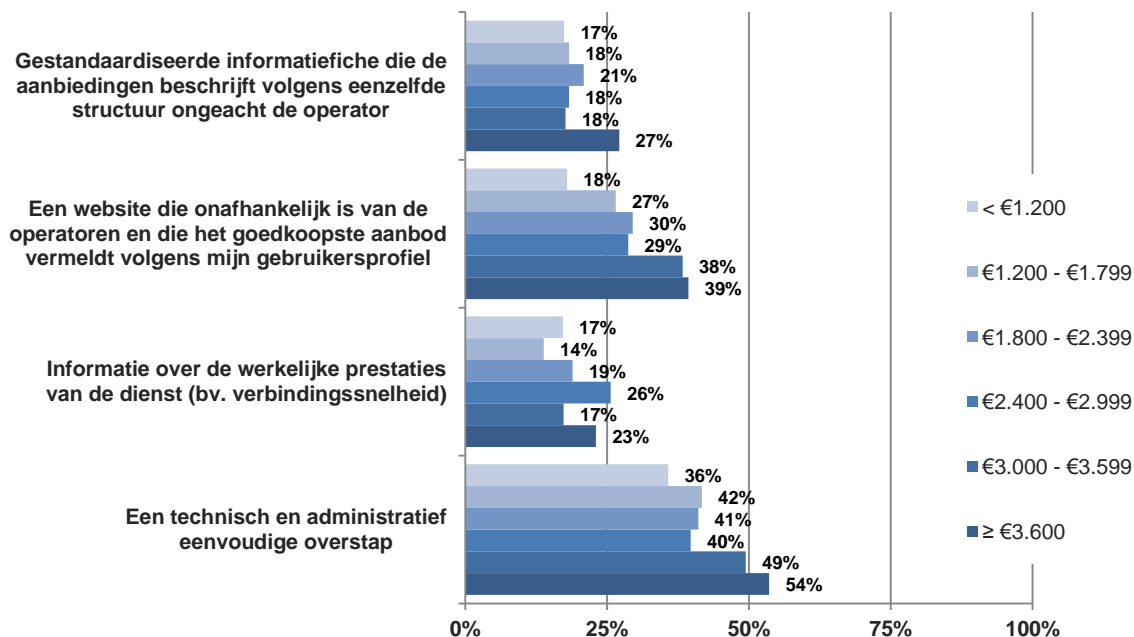
**Figuur 97: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 886 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Met het maandelijks netto gezinsinkomen, neemt ook de kans toe dat de respondent kan overtuigd worden om van operator te veranderen door: een onafhankelijke website die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens gebruikersprofiel (0,236), een technisch en administratief eenvoudige overstap (0,196), informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (0,154) en gestandaardiseerde informatiefiches die de aanbiedingen beschrijven volgens eenzelfde structuur (0,140).

**Figuur 98: Indien het u moeilijk lijkt om te veranderen van vaste of mobiele operator, internetprovider of aanbieder van een pack, wat zou u overtuigen om toch te veranderen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 886 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Met editie 2015 kan geen enkel significant verschil worden opgetekend.

### 3.6.6 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie

- Betreffende bundels (packs):
  - 80% van de respondenten verklaart niet van operator te zijn veranderd; de voornaamste redenen die hiervoor werden aangehaald zijn: “Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator” (53%) en “Ik heb geen zin om te veranderen” (27%);
  - 20% stelt van operator te zijn veranderd om uiteenlopende redenen: “Interessanter tarief of promotie bij andere operator” (58%), “Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator” (27%) en/of “Problemen met de vorige operator” (19%);
  - Bij de grote meerderheid (85%) van de respondenten die van operator veranderd zijn, is de overstap vlot verlopen. De vaakst opgegeven reden waardoor een overstap niet vlot verliep, is een vertraging in het verstrekken van de dienst; respondenten met bundels zijn verdeeld over het al dan niet gemakkelijk kunnen veranderen van operator: 40% vindt het (heel) gemakkelijk (score:  $\geq 7$  op 10), terwijl 48% het (helemaal) niet gemakkelijk vindt (score:  $\leq 5$  op 10).
  
- Betreffende vaste telefonie:
  - 89% van de respondenten met vaste telefonie is in de afgelopen drie jaar niet veranderd van operator. De vaakst vermelde reden om niet van operator te veranderen, is dat men over het algemeen tevreden is over de operator (53%), ook heeft 31% geen zin om te veranderen;
  - 11% is dus wel van operator veranderd, met als voornaamste reden omdat een andere operator een interessanter tarief of promotie aanbood (66%). Bij 96% verliep de overstap zonder problemen;
  - 80% van de respondenten met vaste telefonie weet dat ze hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator;
  - Net zoals bij bundels, zijn ook de meningen verdeeld over het al dan niet gemakkelijk kunnen veranderen van operator voor vaste telefonie: 44% vindt dit (heel) gemakkelijk (score:  $\geq 7$  op 10), terwijl 45% dit (helemaal) niet gemakkelijk vindt (score:  $\leq 5$  op 10).

- Betreffende mobiele telefonie:
  - 77% van de respondenten met mobiele telefonie is in de afgelopen drie jaar niet veranderd van operator. De voornaamste reden hiervoor was dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (60%), alsook dat men gewoon geen zin had om te veranderen (34%);
  - 23% is wel van operator veranderd, met als voornaamste reden dat een andere operator een interessanter tarief of promotie aanbood (78%);
  - 85% van de respondenten met mobiele telefonie weet dat ze hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator;
  - Zes op de tien respondenten met mobiele telefonie vindt het (heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score:  $\geq 7$  op 10). Drie op de tien vindt dit (helemaal) niet gemakkelijk (score:  $\leq 5$  op 10);
  - Bij 43% van de respondenten met mobiele telefonie heeft de operator in de afgelopen drie jaar het tariefplan gewijzigd. De grote meerderheid (86%) van de respondenten is na deze wijziging bij dezelfde operator gebleven;
  - 77% van de respondenten met mobiele telefonie heeft een abonnement.
  
- Betreffende internettoegang:
  - 86% van de respondenten met internettoegang is in de afgelopen drie jaar niet veranderd van internetprovider, met als voornaamste redenen: "ik ben over het algemeen tevreden met mijn operator" (57%) en "ik heb geen zin om te veranderen" (29%);
  - Een op de zeven respondenten met internettoegang (14%) is dus wel veranderd van internetprovider. De meest opgegeven reden hiervoor was een interessanter tarief of promotie bij een andere provider (56%);
  - Bijna de helft van de respondenten met internet, vindt het (heel) gemakkelijk om van internetprovider te veranderen. Toch laat ook 40% weten dit (helemaal) niet gemakkelijk te vinden;
  - De helft (47%) van de respondenten met internet maakt geen gebruik van het door de provider ter beschikking gestelde e-mailadres;
  - Slechts 5% van de respondenten met internettoegang die het aangeboden e-mailadres gebruiken, weet dat ze dit kunnen behouden gedurende 18 maanden na de einddatum van hun contract;
  - Slechts 9% van de respondenten met internet, weet dat 2 Mbps de minimum benodigde verbindingssnelheid is om op het web te surfen en e-mail te lezen;
  - 45% van de respondenten met internet is van mening dat de werkelijke verbindingssnelheid (helemaal) overstemt met de door de provider beloofde snelheid (score:  $\geq 7$  op 10). 43% vindt van niet (score:  $\leq 5$  op 10);
  - Toch weet 63% niet hoe ze hun verbindingssnelheid kunnen achterhalen;
  - De helft van de respondenten met internettoegang vindt het (zeer) nuttig om de werkelijke verbindingssnelheid te kennen (score:  $\geq 7$  op 10). 36% vindt dit (helemaal) niet nuttig;
  - De respondenten halen geen specifieke keuzecriteria aan voor hun verbindingssnelheid: 47% verklaart dat de verbindingssnelheid opgenomen was in een bundel en 33% laat weten dat ze hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid.

- Betreffende mogelijke oplossingen voor een gemakkelijkere verandering van operator:
  - 43% wil graag een meer eenvoudige technische en administratieve afhandeling van de overstap;
  - 41% zou graag hebben dat de verandering van operator gratis is;
  - Telkens 30% wil meer zekerheid over de stabiliteit van de tarieven van de operatoren en/of beschikken over een onafhankelijke website die informatie verschaft over het goedkoopste aanbod in functie van het gebruikersprofiel;
  - Een kwart van de respondenten wil meer zekerheid over de stabiliteit van de dienstverlening van de operatoren en/of ondersteuning bij het maken van de overstap door een onafhankelijke instantie;
  - Een vijfde van de respondenten wil informatie over de werkelijke prestaties van de diensten (bv. verbindingssnelheid) en/of gestandaardiseerde informatiefiches die de aanbiedingen van de operatoren volgens eenzelfde structuur beschrijft.

## 3.7 Informatie

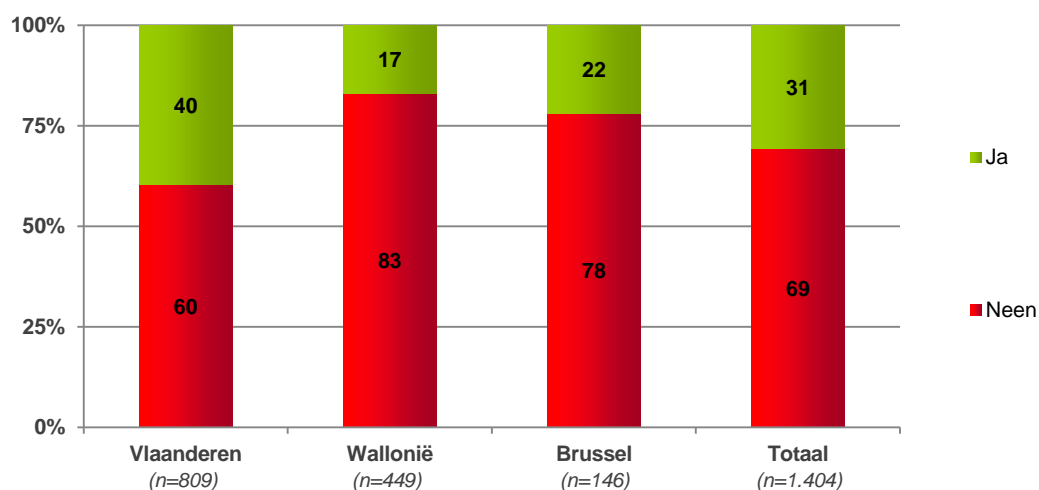
In dit gedeelte van het rapport wordt onderzocht in welke mate de respondenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een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

### 3.7.1 Kennis ombudsman voor telecommunicatie

Zeven op de tien respondenten (69%) zijn niet op de hoogte van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie.

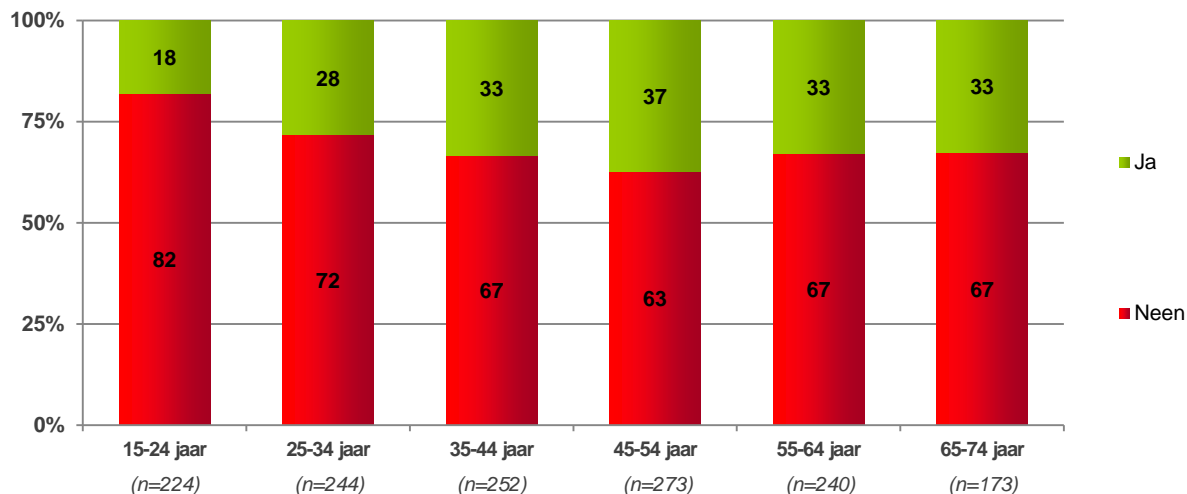
In Vlaanderen weten meer respondenten dat er een ombudsman voor telecommunicatie is (40%), vergeleken met Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 17% en 22%).

**Figuur 99: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest**



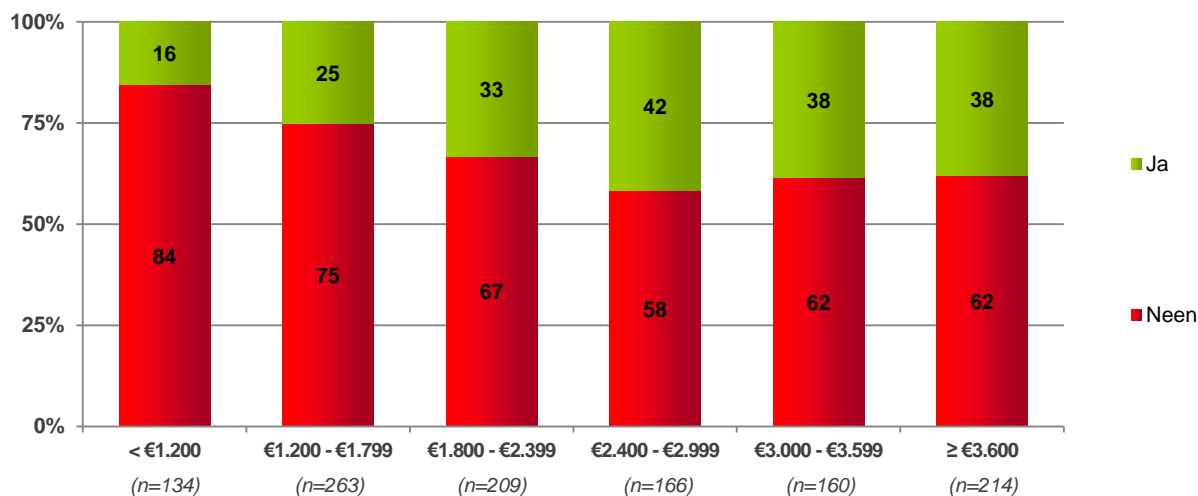
Hoe ouder de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie (0,144).

**Figuur 100: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie**



Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie (0,227).

**Figuur 101: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar inkomensgroep**



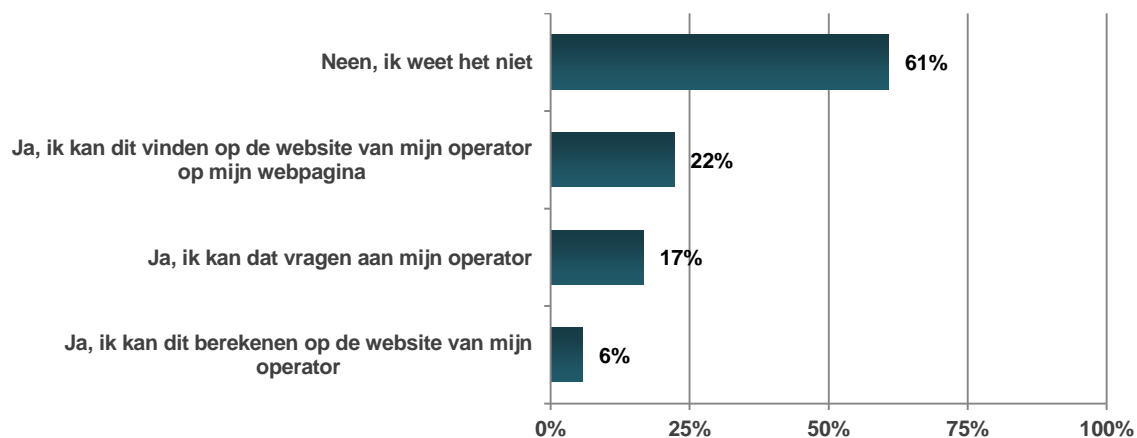
Er kan geen verschil tussen de verscheidene edities worden vastgesteld.

## 3.7.2 Gebruikspatroon & aangepast tariefplan

### 3.7.2.1 GEMIDDELD GEBRUIKSPATROON ACHTERHALEN

61% van alle respondenten weet niet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen. 22% van de respondenten weet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen terugvinden op de website van hun operator via de klantenzone die normaal voorzien is door de operator. 17% denkt het te kunnen achterhalen door het te vragen aan hun operator, en 6% ten slotte denkt dit te kunnen berekenen op de website van hun operator.

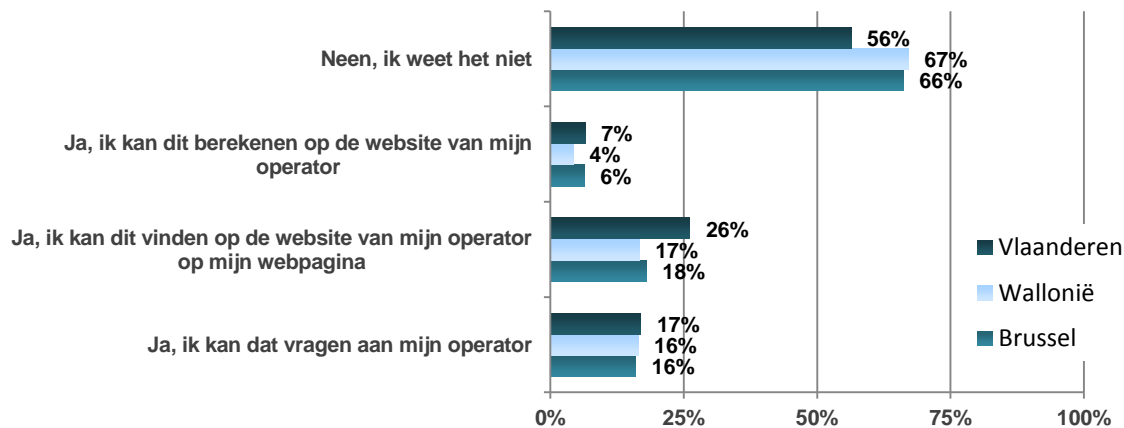
**Figuur 102: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen?**  
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.398)

Respondenten in Vlaanderen zijn beter op de hoogte, vergeleken met respondenten in Wallonië, van het feit dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen via de klantenzone op de website van hun operator (resp. 26% t.o.v. 17%). In Wallonië vinden we relatief meer respondenten die niet weten hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen (67%) vergeleken met Vlaanderen (56%).

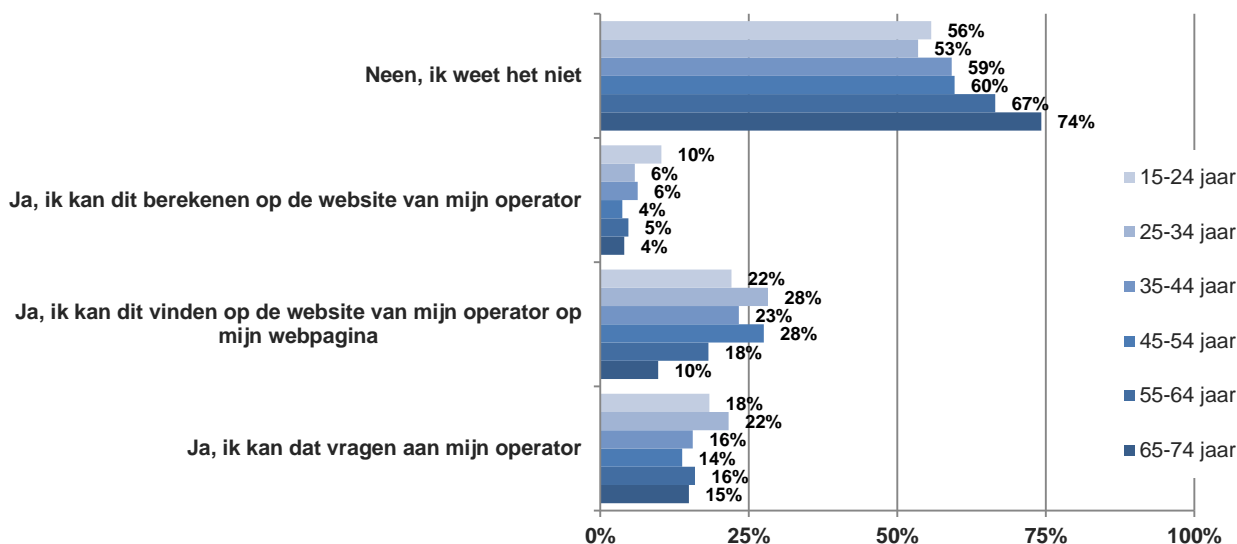
**Figuur 103: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar gewest**  
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.398)

Respondenten in de oudste leeftijdscategorie van 65 tot 74 jaar geven significant vaker aan dan de overige (jongere) respondenten, dat ze niet weten hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen (resp. 74% t.o.v. 53% tot 67%). Ze zijn ook minder op de hoogte van het feit dat dit te vinden is in de klantzone op de website van hun operator (resp. 10% t.o.v. 18% tot 28%).

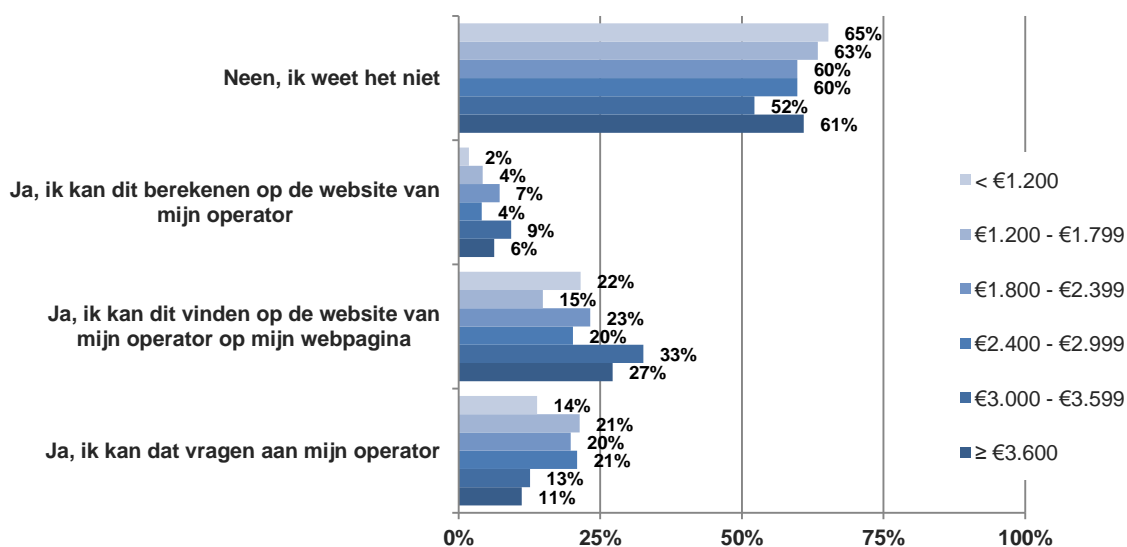
**Figuur 104: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.398)

Naar inkomen kan één significant verschil worden vastgesteld: respondenten in de twee hoogste inkomensgroepen ( $\geq$  € 3.000) zijn beter op de hoogte van het feit dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon in de klantzone op de website van hun operator kunnen terugvinden, vergeleken met respondenten die een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.200 en € 1.799 hebben (resp. 27% tot 33% t.o.v. 15%).

**Figuur 105: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.398)

Vergeleken met editie 2015 zijn respondenten niet beter (noch slechter) op de hoogte van het feit dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon in de klantenzone op de website van hun operator kunnen terugvinden. Wel duiden in de huidige editie meer respondenten – verkeerdelijk – aan dat ze dit kunnen berekenen op de website van hun operator (6% in 2016 t.o.v. 3% in 2015).

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

Een kwart van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie, weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon. 22% denkt dat de operator dit minstens tweemaal per jaar moet doen en 7% denkt zelfs maandelijks. 9% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie denkt dat de operator niet verplicht is hen een aangepast tariefplan voor te stellen, en 37% heeft geen idee of dit al dan niet moet.

In Vlaanderen weten in verhouding meer respondenten dan in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen (resp. 31% t.o.v. 19% en 19%). Echter, zijn er ook meer respondenten die – verkeerdelijk – denken dat de operator dit tweemaal per jaar moet doen (resp. 29% t.o.v. 11% en 17%). Het aandeel respondenten dat aangeeft niet te weten of en hoe vaak de operator een aangepast tariefplan moet voorstellen ligt in Vlaanderen lager dan in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 25% t.o.v. 55% en 47%).

**Tabel 49: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	62	8,2%	18	4,5%	6	4,2%	86	6,6%
Ja, min. 2 keer per jaar	220	29,1%	46	11,3%	23	16,8%	289	22,2%
Ja, 1 keer per jaar	235	31,1%	77	18,8%	26	19,3%	338	26,0%
Neen, nooit	51	6,8%	43	10,6%	17	12,4%	111	8,5%
Ik weet het niet	188	24,9%	224	54,9%	64	47,3%	477	36,6%
<b>Totaal</b>	<b>756</b>	<b>100,0%</b>	<b>409</b>	<b>100,0%</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.301</b>	<b>100,0%</b>

Naar inkomen kan slechts één significant verschil worden opgetekend: 11% van de respondent met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.200 en € 1.799 denkt dat de operator hen maandelijks een aangepast tariefplan moet voorstellen, terwijl dit bij respondenten met een inkomen tussen € 3.000 en € 3.599 slechts 2% is.

Naar leeftijd kan geen verschil worden vastgesteld.

Nadat in editie 2015 meer respondenten correct aangaven dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen in vergelijking met edities 2012 en 2013 (resp. 32% t.o.v. 24% en 26%), ligt dit aandeel in de huidige editie weer lager (26%). Het aandeel respondenten dat aangeeft het niet te weten, lag nooit hoger (resp. 37% t.o.v. 22% tot 30%).

**Tabel 50: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie**

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

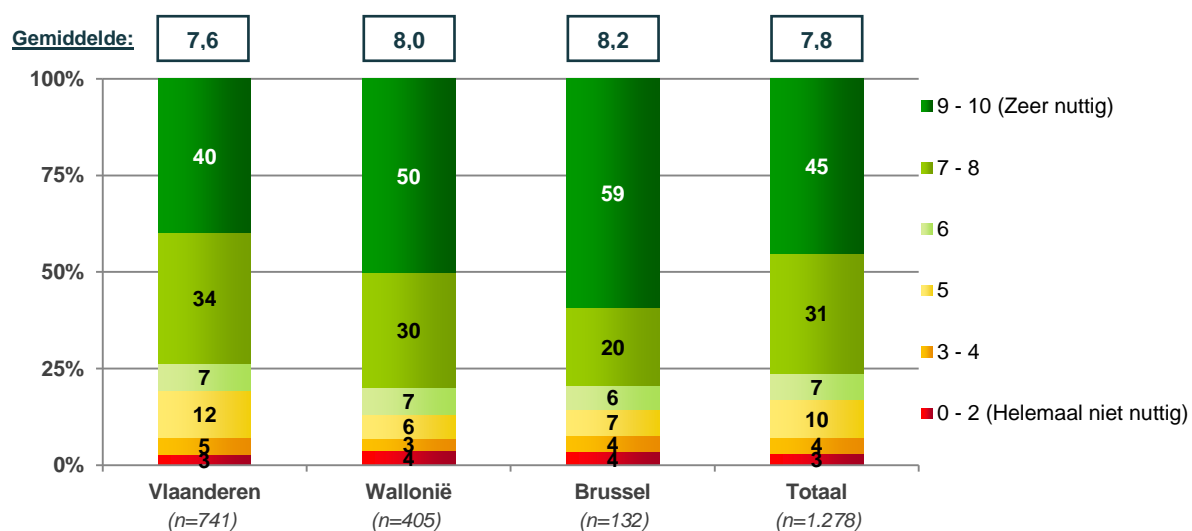
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2012) en subgroep D (i.c. editie 2015).

### 3.7.2.3 NUT VAN KRIJGEN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Driekwart van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (76%), vindt het (eerder tot zeer) nuttig om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan (score:  $\geq 7$  op 10). 17% van de respondenten ziet hier het nut minder van in (score:  $\leq 5$  op 10).

Respondenten in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven een significant hogere gemiddelde score (resp. 8,0 en 8,2 op 10) dan respondenten in Vlaanderen (7,6 op 10), en vinden het aldus nuttiger om informatie over het voor hen meest voordelige tariefplan te ontvangen.

**Figuur 106: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelig tariefplan? – naar gewest**



Naar leeftijd is er enkel een verschil tussen 15 tot 24-jarigen, die een gemiddelde score van 7,5 op 10 geven, en 35 tot 44-jarigen, die een gemiddelde score van 8,2 op 10 geven.

Voorts zien we dat de gemiddelde score significant lager is dan in de vorige editie (i.c. 2015: 8,2 op 10), wat aangeeft dat respondenten het gemiddeld (iets) minder nuttig vinden om geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan.

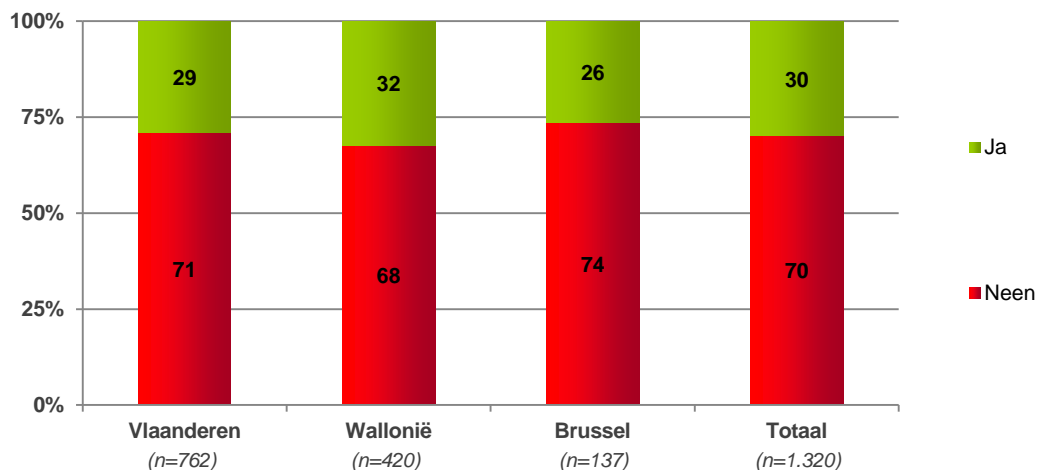
De gemiddelde scores verschillen niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

### 3.7.2.4 REEDS AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE ONTVANGEN

Zeven op de tien respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (70%) heeft nog nooit een voorstel van hun operator ontvangen voor een tariefplan op basis van hun gemiddelde gebruikspatroon.

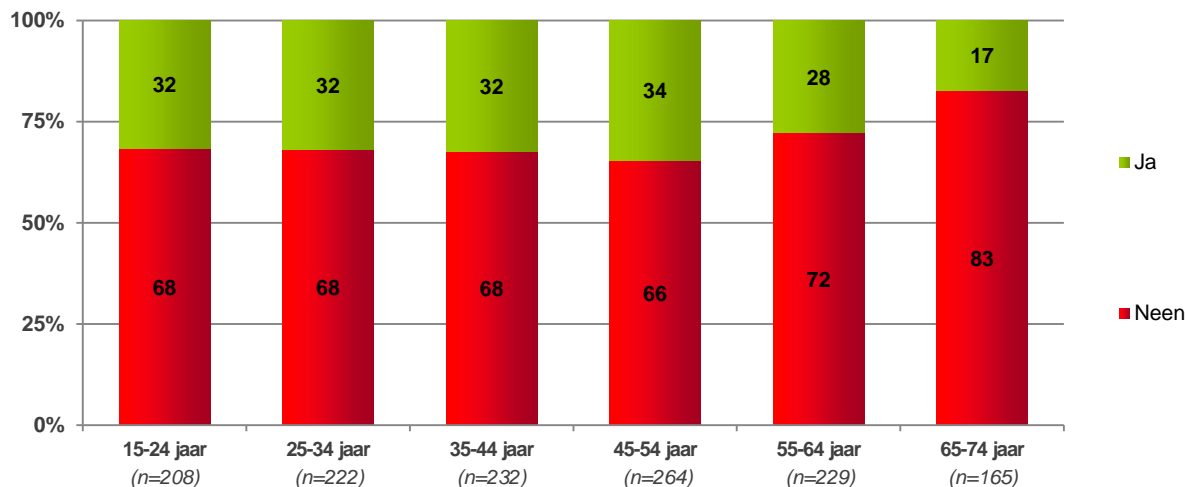
Deze vaststelling geldt voor alle gewesten.

**Figuur 107: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest**



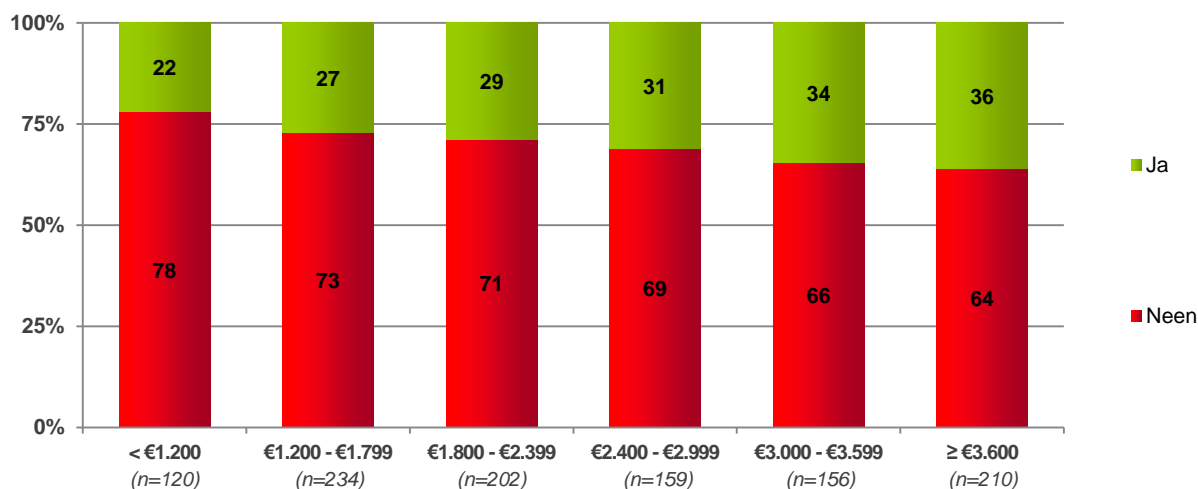
Uit de resultaten blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij nog geen aangepast tariefplan van de operator heeft ontvangen (-0,110). Het verschil is voornamelijk uitgesproken tussen de oudste leeftijdscategorie (65 tot 74 jaar) waarvan 83% aangeeft nog geen aangepast tariefplan te hebben ontvangen ten opzichte van 15 tot 54-jarigen bij wie dit 66% tot 68% bedraagt.

**Figuur 108: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar leeftijdscategorie**



Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij aangeeft reeds een voorstel tot aangepast tariefplan te hebben ontvangen (0,140).

**Figuur 109: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar inkomensgroep**



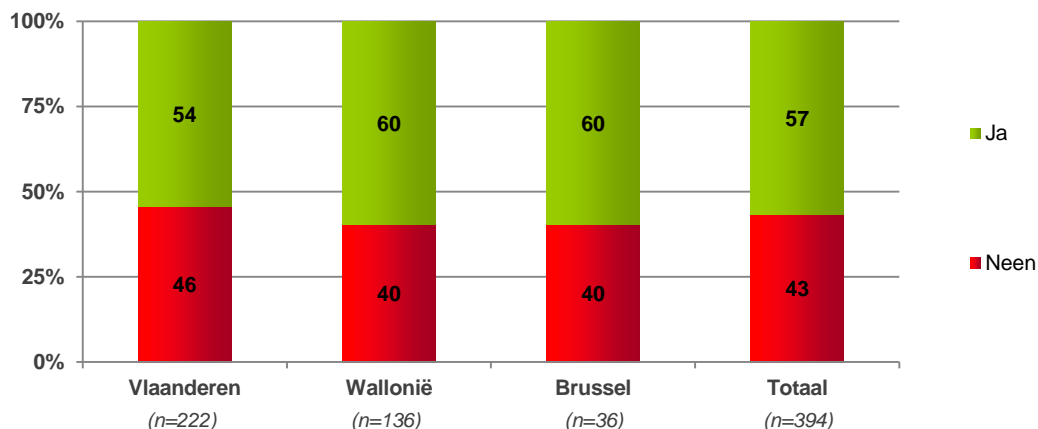
In vergelijking met voorgaande edities (2012-2015) zijn er meer respondenten die aangeven (nog) geen aangepast tariefplan te hebben ontvangen van hun operator (70% in 2016 t.o.v. 58% tot 63% in 2012 t.e.m. 2015).

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

57% van de respondenten is van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een tariefplan, gebaseerd op hun gemiddelde gebruikspatroon, had voorgesteld.

Er is geen verschil tussen de gewesten, noch tussen de huidige editie en voorgaande edities.

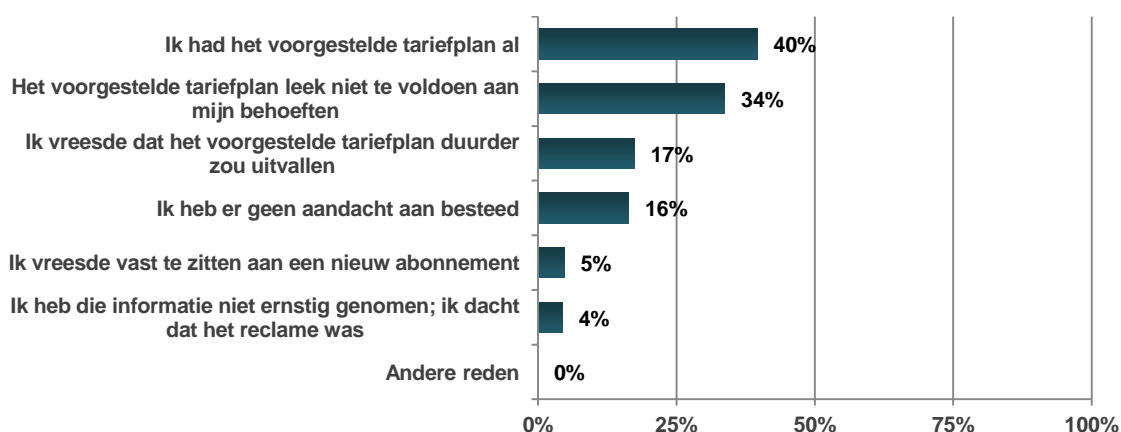
**Figuur 110: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest**



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

De twee vaakst vermelde redenen om niet van tariefplan te zijn veranderd na een voorstel ontvangen te hebben van de operator, zijn: 'ik had het voorgestelde tariefplan al' (40%) en 'het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften' (34%). Minder vaak vermelde redenen zijn: 'ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen' (17%) en 'ik heb er geen aandacht aan besteed' (16%). De vrees om vast te zitten aan een nieuw abonnement, of het niet ernstig nemen van de informatie omdat het reclame zou zijn, blijken geen redenen om een voorstel tot aangepast tariefplan niet te aanvaarden.

**Figuur 111: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 169 respondenten die het voorstel van aangepast tariefplan (telefonie) niet aanvaard hebben

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

**Tabel 51: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

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

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

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

### 3.7.2.6 VOORKEUR KENNISNAME VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

34% van de respondenten wenst elk jaar automatisch op de hoogte te worden gebracht per brief of mail over het voor hen meest voordelige tariefplan. Bijna evenzoveel (31%) wil hierover jaarlijks via de factuur geïnformeerd worden. Een vijfde van de respondenten (21%) wil enkel geïnformeerd worden als ze er zelf om vragen en één op de zeven (14%) wenst jaarlijks op de hoogte te worden gesteld, tenzij ze zelf hebben aangegeven dat dit niet meer hoeft.

De wijze en het tijdstip waarop men geïnformeerd wil worden door de operator over het meest voordelige tariefplan, verschilt niet significant tussen de gewesten, alsook niet naar inkomen. Ook met editie 2015 kan geen enkel significant verschil worden vastgesteld.

**Tabel 52: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatisch, elk jaar per brief/mail (niet via factuur)	276	36,4%	127	30,9%	37	27,3%	439	33,7%
Automatisch, elk jaar via factuur	226	29,8%	129	31,4%	48	35,7%	403	30,9%
Wanneer ik dat vraag	151	19,9%	96	23,4%	28	20,7%	275	21,1%
Automatisch, elk jaar tenzij ik gevraagd heb van niet	105	13,9%	59	14,3%	22	16,4%	186	14,3%
<b>Totaal</b>	<b>759</b>	<b>100,0%</b>	<b>410</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.303</b>	<b>100,0%</b>

Alle verschillen naar leeftijd worden weergegeven in tabel 53. We zien onder meer dat de jongste respondenten van 15 tot 24 jaar oud, meer dan de oudere respondenten, verkiezen om op de hoogte te worden gebracht van het voor hen meest voordelige tariefplan, enkel wanneer ze hier zelf om vragen (resp. 35% t.o.v. 15% tot 19%). Omgekeerd, prefereren de oudste respondenten (55 tot 74 jaar) vaker dan de jongste (15 tot 24 jaar) om elk jaar automatisch via de factuur ingelicht te worden.

**Tabel 53: Op welke manier en op welk moment zou u op de hoogte willen gebracht worden over het voor u meest voordelige tariefplan? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Automatisch, elk jaar per brief/mail (niet via factuur)	24,5% <sup>C,D</sup>	30,4%	38,4% <sup>A</sup>	38,3% <sup>A</sup>	33,3%	36,9%
Automatisch, elk jaar via factuur	21,5% <sup>E,F</sup>	31,0%	27,1%	33,0%	37,7% <sup>A</sup>	35,6% <sup>A</sup>
Wanneer ik dat vraag	34,5% <sup>C,D,E,F</sup>	25,2%	18,5% <sup>A</sup>	16,8% <sup>A</sup>	15,4% <sup>A</sup>	16,6% <sup>A</sup>
Automatisch, elk jaar tenzij ik gevraagd heb van niet	19,5%	13,4%	16,0%	11,9%	13,7%	10,9%
<b>Totaal (N)</b>	<b>208</b>	<b>219</b>	<b>228</b>	<b>258</b>	<b>228</b>	<b>161</b>

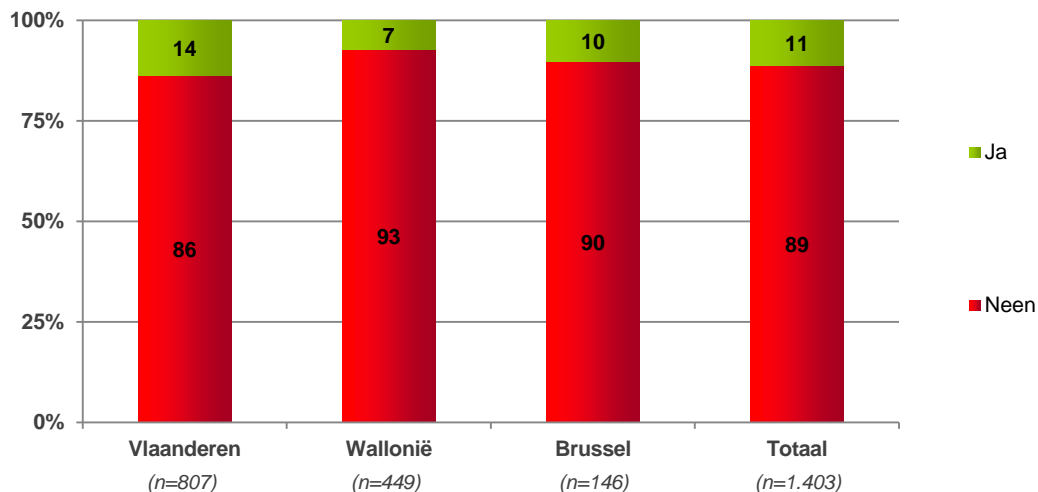
\* Significante verschillen worden aangeduid met ...<sup>A,B,C,D,E,F</sup> Bijvoorbeeld: gemiddelde<sup>A,D</sup> betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

### 3.7.2.7 KENNIS & GEBRUIK GESTANDAARDISEERDE INFORMATIEFICHES

Slechts één op de tien respondenten (11%) is vertrouwd met de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen.

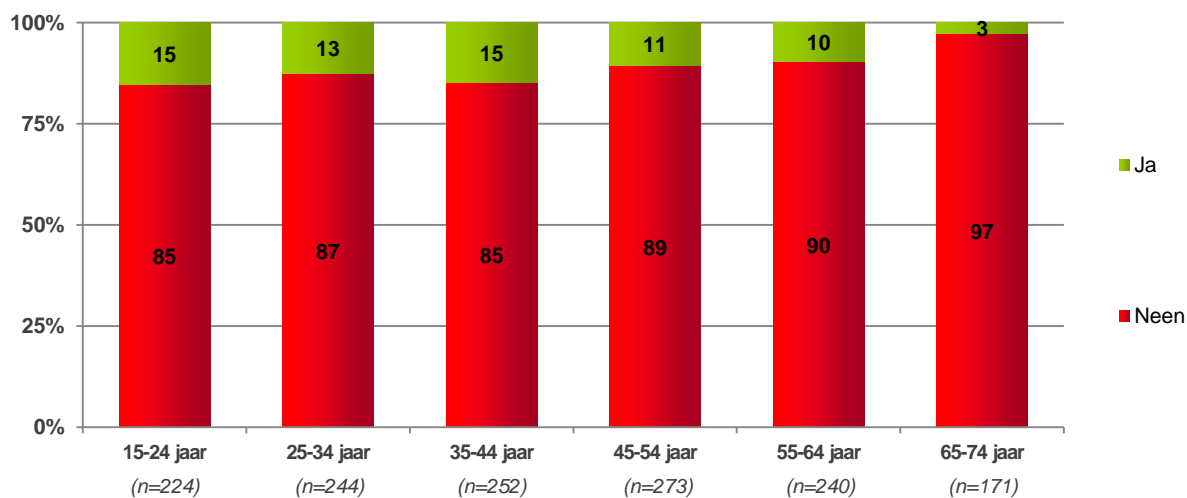
In Vlaanderen zijn deze informatiefiches iets beter gekend dan in Wallonië (resp. 14% t.o.v. 7%).

**Figuur 112: Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen? – naar gewest**



Uit de resultaten blijkt dat hoe jonger de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van gestandaardiseerde informatiefiches (-0,220). Het is de oudste leeftijdscategorie (65 tot 74 jaar) die significant minder op de hoogte is van het bestaan van de fiches, dan de respondenten tussen 15 en 54 jaar oud (resp. 3% t.o.v. 11% tot 15%).

**Figuur 113: Kent u de informatiefiches die de tariefplannen van elke operator op gestandaardiseerde wijze voorstellen? – naar leeftijdscategorie**



De verscheidene inkomensgroepen zijn in gelijke mate op de hoogte van het bestaan van gestandaardiseerde informatiefiches. In vergelijking met editie 2015 zien we geen verbetering (noch verslechtering) van het op de hoogte zijn van het bestaan van gestandaardiseerde informatiefiches.

53% van de respondenten die vertrouwd zijn met de gestandaardiseerde informatiefiches heeft deze al gebruikt om de aanbiedingen van de operatoren met elkaar te vergelijken.

Er kan geen verschil worden vastgesteld met de voorgaande editie in 2015.

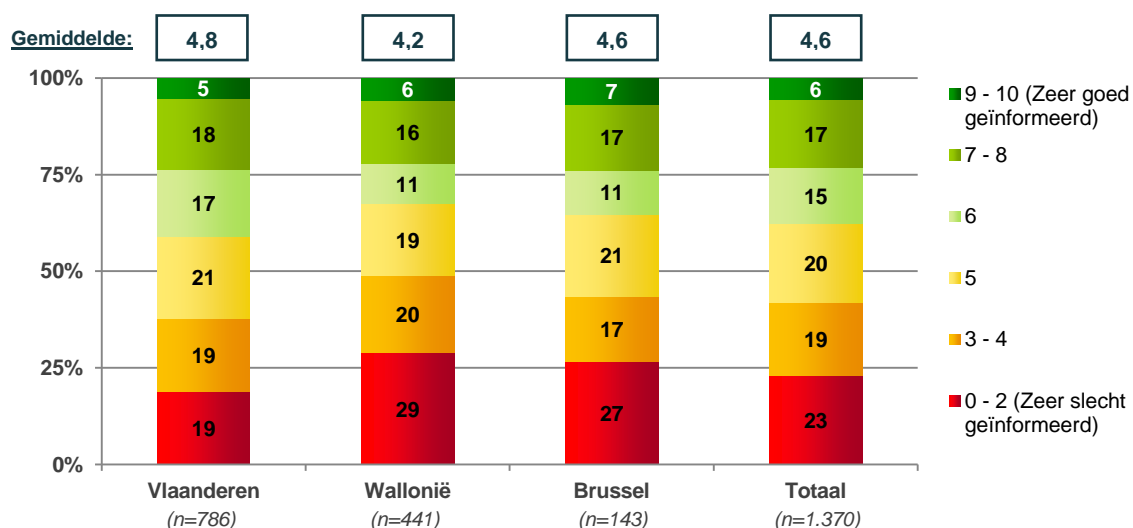
Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen.

### 3.7.2.8 GEÏNFORMEERD OVER RECHTEN T.A.V. OPERATOREN

Zes op de tien respondenten (62%) vinden dat ze (eerder tot helemaal) niet geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren (score: ≤ 5 op 10). Een kwart (23%) vindt zich wel (eerder tot helemaal) geïnformeerd over z'n rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren (score: ≥ 7 op 10).

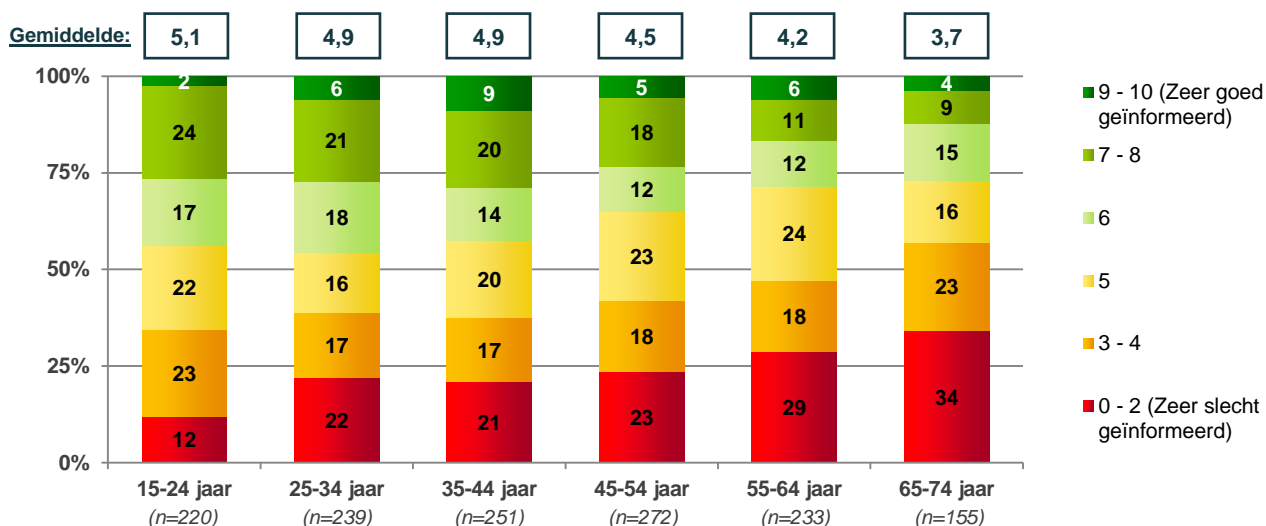
In Vlaanderen vindt men zich beter geïnformeerd over zijn/haar rechten ten aanzien van telecommunicatieoperatoren (4,8 op 10), dan in Wallonië (4,2 op 10).

**Figuur 114: Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecommunicatieoperatoren? – naar gewest**



Het zich geïnformeerd voelen over zijn/haar rechten ten aanzien van telecommunicatieoperatoren, hangt duidelijk samen met de leeftijd van de respondent. Jongere respondenten (15 tot 44 jaar) voelen zich hierover beter geïnformeerd (4,9 tot 5,1 op 10) dan oudere respondenten (55 tot 74 jaar; 3,7 tot 4,2 op 10). Voorts is ook de gemiddelde score van 45 tot 54-jarigen nog significant hoger (4,5 op 10) dan deze van 65 tot 74-jarigen (3,7 op 10).

**Figuur 115: Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecommunicatieoperatoren? – naar leeftijdscategorie**



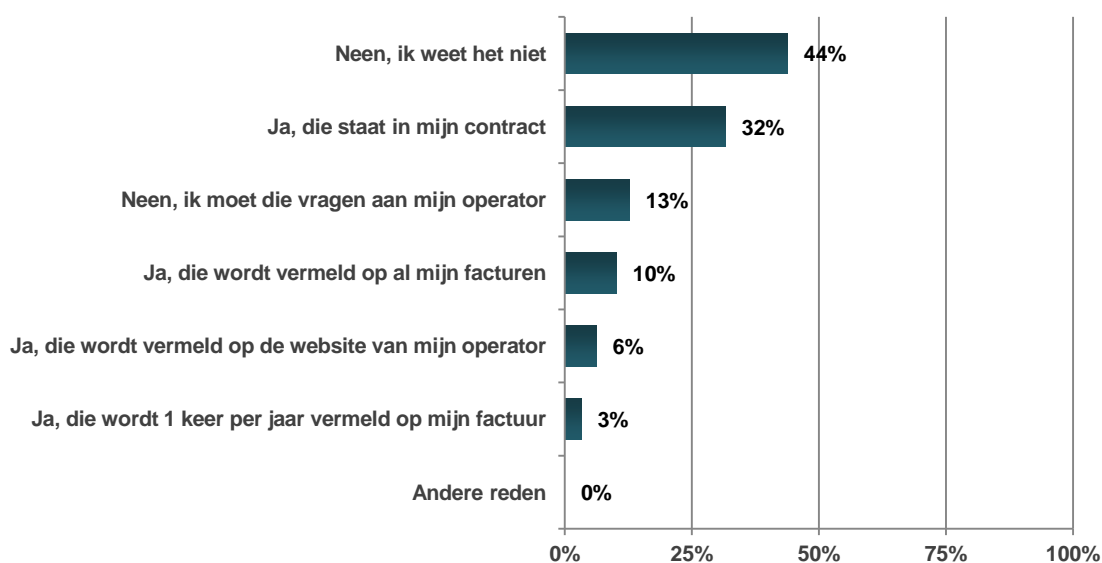
Doorheen de jaren/edities zien we een lichte toename van het aandeel respondenten dat zich geïnformeerd voelt over zijn/haar rechten ten aanzien van telecommunicatieoperatoren. Zo vonden in 2012 respondenten zich, op een schaal tot tien, gemiddeld 3,5 op 10 geïnformeerd over hun rechten ten aanzien van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

De gemiddelde scores verschillen niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

### 3.7.2.9 EINDDATUM CONTRACT BEPAALDE DUUR

Driekwart van de respondenten (74%) laat weten een contract van bepaalde duur te hebben voor minstens één telecommunicatiedienst. 44% van hen echter weet niet waar ze de einddatum van dit contract kunnen terugvinden. 32% denkt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract. Slechts één op de tien respondenten met een contract van bepaalde duur, weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen – een verplichting die geldt voor alle operatoren.

**Figuur 116: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 999 respondenten die voor minstens één telecommunicatiedienst een contract van bepaalde duur hebben

In Vlaanderen weet 13% van de respondenten dat ze de einddatum van hun contract van bepaalde duur op alle facturen kunnen terugvinden, een significant hoger aandeel dan in Wallonië (7%).

Hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, terug te vinden is op alle facturen (-0,264). Waar slechts 1% van de respondenten tussen 65 en 74 jaar hiervan op de hoogte is, is dit 9% tot 15% bij de 15 tot 54-jarigen.

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

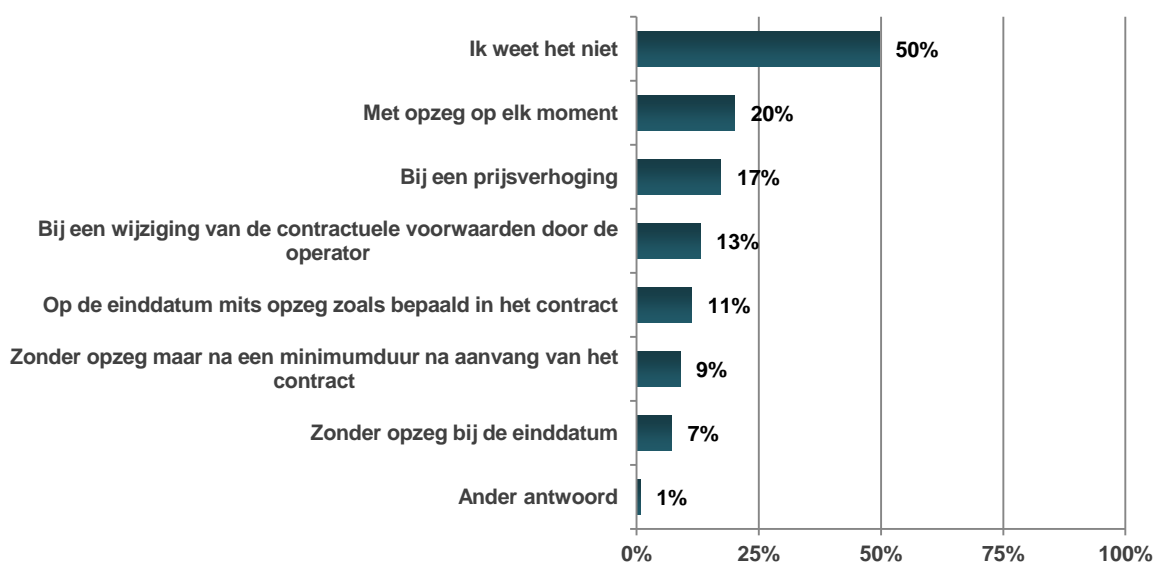
Sinds de toevoeging van de optie 'ik weet het niet' in editie 2013, kan geen enkel verschil meer worden vastgesteld tussen de edities.

### 3.7.2.10 VOORWAARDEN OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

De helft van de respondenten (50%) weet niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Een vijfde (20%) denkt – foutief – dat ze hun contract op elk moment met opzeg kunnen opzeggen.

Het is bij wet vastgelegd dat geabonneerden hun contract kunnen opzeggen onder 3 verschillende voorwaarden: bij een prijsverhoging, bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator, of zonder opzeg maar na een minimumduur; respectievelijk 17%, 13% en 11% van de respondenten zijn hiervan op de hoogte.

**Figuur 117: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.398)

Hoe ouder de respondent, alsook hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen, hoe beter hij/zij op de hoogte is dat het contract van een telecommunicatiedienst kosteloos kan worden opgezegd bij een prijsverhoging (resp. 0,159 en 0,150). Voorts stijgt met het maandelijks netto gezinsinkomen, ook de wetenschap dat een contract zonder kosten kan worden opgezegd indien de operator de contractuele voorwaarden wijzigt (0,180).

De voorwaarden waaronder respondenten het contract van een telecommunicatiedienst – zonder kosten – kunnen opzeggen, is even goed (of slecht) gekend in de drie gewesten.

Ook tussen de edities (i.c. 2015 en 2016) kan geen enkel significant verschil worden vastgesteld.

### 3.7.2.11 MINIMUMDUUR KOSTELOOS OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Het contract van een telecommunicatiedienst kan na een minimumduur van zes maanden kosteloos worden opgezegd: slechts 12% van de respondenten is hiervan op de hoogte. De helft van de respondenten (49%) zegt niet te weten na welke minimumduur ze hun contract kosteloos kunnen opzeggen. 20% denkt dat er geen minimumduur is, 13% denkt dat ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen na één jaar en 7% denkt na twee jaar.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten inzake het op de hoogte zijn dat het contract van een telecommunicatiedienst na zes maanden kosteloos kan worden opgezegd. Ook het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent maakt hier geen verschil. Voorts kan ook tussen de edities (i.c. 2015 en 2016) geen enkel significant verschil worden vastgesteld.

**Tabel 54: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur	176	21,9%	77	17,2%	31	21,0%	284	20,3%
Na 6 maanden	86	10,6%	54	12,1%	25	17,1%	165	11,8%
Na 1 jaar	90	11,1%	64	14,3%	22	14,8%	175	12,5%
Na 2 jaar	46	5,7%	37	8,3%	12	7,9%	95	6,8%
Ik weet het niet	408	50,6%	216	48,2%	57	39,1%	682	48,6%
<b>Totaal</b>	<b>807</b>	<b>100,0%</b>	<b>449</b>	<b>100,0%</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.402</b>	<b>100,0%</b>

Oudere respondenten zijn minder op de hoogte van het feit dat ze hun contract na zes maanden kosteloos kunnen opzeggen. Zo is van de 65 tot 74-jarigen slechts 4% op de hoogte, ten opzichte van 14% van de 15 tot 24-jarigen, 18% van de 25 tot 34-jarigen en 15% van de 45 tot 54-jarigen. Ook het verschil tussen de 55 tot 64-jarigen (7%) en de 25 tot 34-jarigen (18%) is significant.

### 3.7.2.12 KENNIS OMTRENT VERWITTING BEREIKEN TARIEFPLAFOND

57% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Bijkomend, weet 11% dat ze moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag. Een kwart van de respondenten (27%) geeft aan het niet te weten, en 5% denkt dat de operator nooit een verwittiging moet sturen.

Het al dan niet op de hoogte zijn van het feit dat de operator van mobiele telefonie een verwittiging moet sturen van zodra het verbruik het forfait bereikt, verschilt niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen van de respondent. Ook met de voorgaande editie (i.c. 2015) kan geen verschil worden vastgesteld.

**Tabel 55: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Nooit</b>	35	5,0%	19	4,9%	7	5,2%	<b>61</b>	<b>5,0%</b>
<b>Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt</b>	384	54,7%	237	60,8%	73	56,7%	<b>694</b>	<b>56,9%</b>
<b>Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag</b>	93	13,2%	26	6,8%	16	12,7%	<b>135</b>	<b>11,1%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	190	27,0%	107	27,5%	33	25,4%	<b>330</b>	<b>27,0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>702</b>	<b>100,0%</b>	<b>390</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

### 3.7.2.13 REEDS VERWITTING ONTVANGEN BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

47% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, verklaart reeds een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. 5% laat weten geen sms te hebben ontvangen, hoewel ze het plafond hadden overschreden.

Er kunnen geen verschillen worden vastgesteld tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene inkomensgroepen.

**Tabel 56: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, ik heb die ontvangen</b>	328	46,8%	181	46,6%	63	48,5%	<b>572</b>	<b>46,9%</b>
<b>Neen, hoewel ik plafond had overschreden</b>	25	3,6%	26	6,6%	12	9,0%	<b>62</b>	<b>5,1%</b>
<b>Neen, want geen plafond overschreden</b>	218	31,1%	114	29,4%	32	25,1%	<b>365</b>	<b>29,9%</b>
<b>Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen</b>	4	0,6%	3	0,9%	2	1,6%	<b>10</b>	<b>0,8%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	126	18,0%	65	16,6%	20	15,9%	<b>211</b>	<b>17,3%</b>
<b>Totaal</b>	<b>702</b>	<b>100,0%</b>	<b>390</b>	<b>100,0%</b>	<b>129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

In de leeftijdscategorie 25 tot 34 jaar, heeft 57% van de respondenten reeds een sms van de operator ontvangen om aan te geven dat ze een tariefplafond overschreden hadden. Dit is een significant hoger aandeel dan bij de 45 tot 54-jarigen (42%) en de 55 tot 64-jarigen (41%).

**Tabel 57: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, ik heb die ontvangen	46,4%	56,9% <sup>D,E</sup>	51,3%	42,1% <sup>B</sup>	40,5% <sup>B</sup>	43,0%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	6,5%	5,8%	5,5%	4,7%	3,1%	4,9%
Neen, want geen plafond overschreden	29,6%	26,5%	25,2%	31,2%	33,9%	35,3%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	1,9%	0,0%	0,4%	1,4%	0,3%	0,7%
Ik weet het niet	15,6%	10,8% <sup>E</sup>	17,5%	20,6%	22,1% <sup>B</sup>	16,1%
<b>Totaal (N)</b>	<b>192</b>	<b>215</b>	<b>222</b>	<b>252</b>	<b>205</b>	<b>135</b>

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

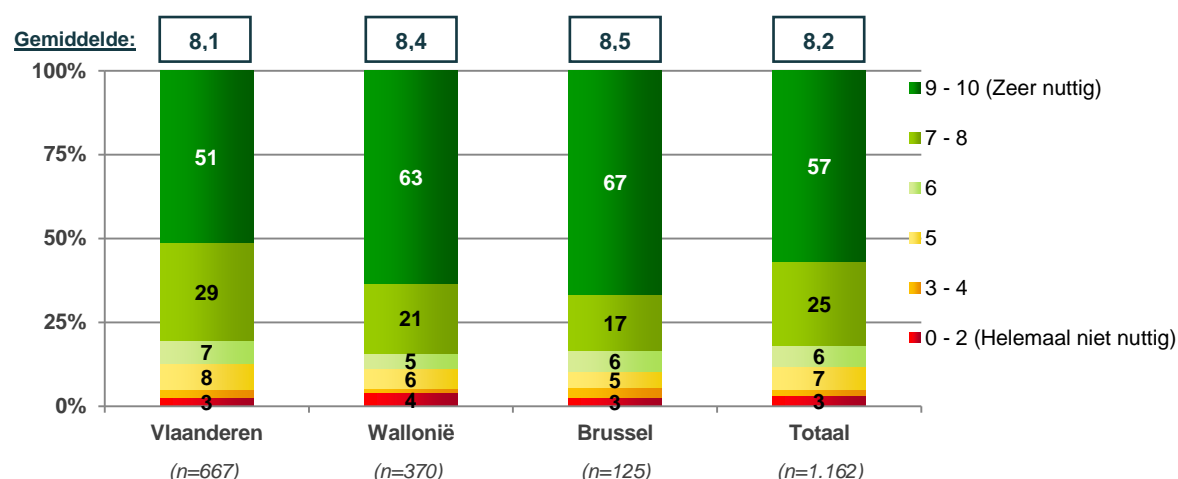
In vergelijking met editie 2015 laten minder respondenten weten geen sms ontvangen te hebben hoewel ze het tariefplafond overschreden hadden (8% in 2015 t.o.v. 5% in 2016). Anderzijds zijn er meer respondenten die geen sms ontvangen hebben, omdat ze nu eenmaal geen tariefplafond overschreden hadden (26% in 2015 t.o.v. 30% in 2016).

### 3.7.2.14 NUT VAN ONTVANGEN VERWITTIGING BIJ BEREIKEN TARIEFFPLAFOND

Acht op de tien respondenten (82%) die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen bij het overschrijden van een tariefplafond.

Hoewel alle gewesten een hoge gemiddelde score kennen, blijkt toch dat respondenten in Wallonië het nog iets nuttiger vinden dan respondenten in Vlaanderen om een sms te ontvangen bij overschrijding van hun tariefplafond (resp. 8,4 t.o.v. 8,1).

**Figuur 118: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden? – naar gewest**



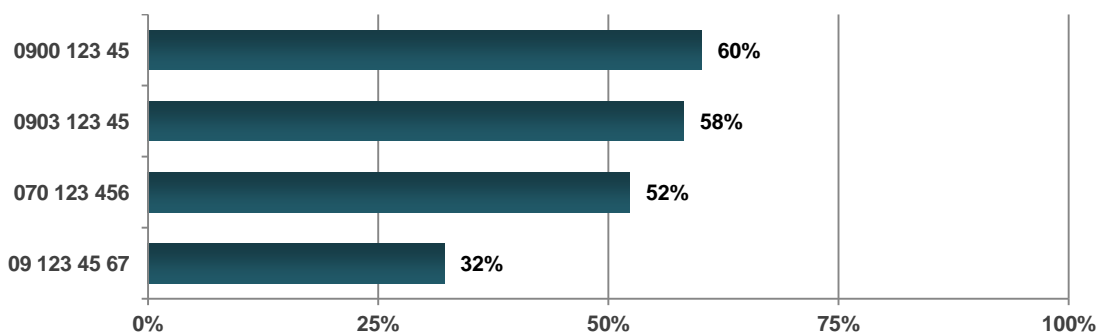
Aangezien in editie 2015 de gemiddelde score significant hoger lag dan in de huidige editie (resp. 8,6 t.o.v. 8,2 op10), kunnen we concluderen dat men het iets minder nuttig vindt om een sms te ontvangen bij overschrijding van het tariefplafond dan in de vorige editie.

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

### 3.7.2.15 KENNIS NUMMERS MET TOESLAG

Zes op de tien respondenten (58%-60%) weten dat 0900- en 0903 nummers, nummers met toeslag zijn; dit houdt in dat vier op de tien respondenten (40% à 42%) dit niet weten. De helft van de respondenten (52%) geeft (correct) aan dat 070-nummers, nummers met toeslag zijn; 48% denkt van niet. Een derde van de respondenten (32%) denkt bovendien dat 09-nummers, nummers met toeslag zijn, terwijl dit niet het geval is.

**Figuur 119: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag')**



Basis: alle respondenten (N=1.372)

Naar inkomen kan één (zwak) verband worden vastgesteld: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het feit dat 0900-nummers met toeslag zijn (0,099).

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

Er zijn geen verschillen naar het gewest waarin de respondent woont, alsook niet naar de leeftijdscategorie waartoe de respondent behoort.

### 3.7.2.16 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

7% van de respondenten die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegansblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd; bij 3% was dit omwille van een probleem met zo'n nummer (hoge factuur, enz.). De overgrote meerderheid (93%) heeft dus geen toegansblokkering voor dergelijke nummers: 49% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 44% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

Naar gewest of inkomen kunnen geen significante verschillen worden vastgesteld. Ook met editie 2015 kan geen enkel verschil worden opgetekend.

**Tabel 58: Hebt u de gratis toegansblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja, spontaan</b>	26	3,4%	18	4,4%	3	2,5%	<b>47</b>	<b>3,6%</b>
<b>Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer</b>	19	2,6%	20	4,9%	3	1,9%	<b>42</b>	<b>3,2%</b>
<b>Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers</b>	314	42,0%	192	46,5%	64	47,9%	<b>570</b>	<b>44,0%</b>
<b>Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond</b>	389	52,0%	182	44,2%	64	47,6%	<b>635</b>	<b>49,1%</b>
<b>Totaal</b>	<b>748</b>	<b>100,0%</b>	<b>412</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.294</b>	<b>100,0%</b>

In tabel 59 kunnen we aflezen dat de jongste respondenten (15 tot 24 jaar) beter op de hoogte zijn van het bestaan van de gratis toegansblokkering voor nummers met toeslag dan oudere respondenten: respectievelijk 63% geeft aan het te kennen ten opzichte van 46% tot 53% bij de oudere respondenten. Een hoger aandeel van de jongste respondenten heeft de toegansblokkering geïnstalleerd na het ervaren van een probleem met een dergelijk nummer (7%) in vergelijking met 25 tot 34-jarigen (1%).

**Tabel 59: Hebt u de gratis toegansblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
<b>Ja, ik heb dat spontaan gedaan</b>	5,0%	2,8%	5,4%	4,7%	1,8%	1,3%
<b>Ja, ik heb dat gedaan na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer</b>	7,3% <sup>B</sup>	0,9% <sup>A</sup>	3,7%	2,4%	2,9%	2,2%
<b>Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers</b>	51,0%	42,6%	38,3%	43,7%	41,4%	49,4%
<b>Neen, ik wist niet dat zo een gratis bescherming bestond</b>	36,7% <sup>B,C,E</sup>	53,6% <sup>A</sup>	52,6% <sup>A</sup>	49,2%	53,9% <sup>A</sup>	47,1%
<b>Totaal (N)</b>	<b>206</b>	<b>214</b>	<b>228</b>	<b>259</b>	<b>225</b>	<b>163</b>

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

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

51% van de respondenten die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weet niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moet worden. 26% verkiest een algemene blokkering, waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn. Slechts 22% van de respondenten weet dat de toegang tot deze nummers apart geblokkeerd moet worden. In Vlaanderen laat 26% weten dat de toegangsblokkering voor betaalnummers apart moet gebeuren, een significant hoger aandeel dan in Wallonië (16%).

**Tabel 60: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering diensten voor volwassenen, met optie toegang tot betaalnummers voor ontspanning)	198	26,4%	65	16,1%	23	17,5%	286	22,2%
Algemeen (blokkering betaalnummers alle soorten diensten)	183	24,5%	118	29,2%	38	28,6%	340	26,4%
Ik weet het niet	366	49,0%	222	54,8%	72	53,9%	661	51,3%
<b>Totaal</b>	<b>747</b>	<b>100,0%</b>	<b>406</b>	<b>100,0%</b>	<b>134</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.287</b>	<b>100,0%</b>

Tabel 61 geeft alle verschillen naar leeftijd en inkomen weer. We stellen onder andere vast dat de oudste respondenten (65 tot 74 jaar) vaker aangeven niet te weten hoe dergelijke nummers geblokkeerd moeten worden (resp. 67% t.o.v. 46% tot 51% bij 15 tot 54-jarigen).

**Tabel 61: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Apart (blokkering van diensten voor volwassenen, met optie toegang voor betaalnummers voor ontspanning)	21,7%	29,8% <sup>F</sup>	23,3%	20,9%	20,1%	16,6% <sup>B</sup>
Algemeen (blokkering van betaalnummers voor alle soorten diensten)	30,6% <sup>F</sup>	23,5%	31,0% <sup>F</sup>	28,2%	25,6%	16,8% <sup>A,C</sup>
Ik weet het niet	47,7% <sup>F</sup>	46,7% <sup>F</sup>	45,6% <sup>F</sup>	50,9% <sup>F</sup>	54,3%	66,6% <sup>A,B,C,D</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>204</b>	<b>214</b>	<b>226</b>	<b>256</b>	<b>224</b>	<b>162</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Apart (blokkering van diensten voor volwassenen, met optie toegang voor betaalnummers voor ontspanning)	18,2%	22,0%	25,3%	15,3%	26,3%	22,4%
Algemeen (blokkering van betaalnummers voor alle soorten diensten)	21,8% <sup>D</sup>	24,4% <sup>D</sup>	29,2%	39,1% <sup>A,B,E</sup>	21,2% <sup>D</sup>	26,6%
Ik weet het niet	60,1%	53,6%	45,5%	45,5%	52,5%	51,0%
<b>Totaal (N)</b>	<b>117</b>	<b>229</b>	<b>197</b>	<b>157</b>	<b>156</b>	<b>205</b>

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

Met editie 2015 kan geen verschil worden vastgesteld.

### 3.7.3 Conclusie met betrekking tot informatie

- Betreffende de ombudsman voor telecommunicatie:
  - Zeven op de tien respondenten weten niet dat er een ombudsman voor telecommunicatie bestaat.
  
- Betreffende het nut te worden geïnformeerd over het meest voordelige tariefplan:
  - Acht op de tien respondenten weten niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen in de klantenzone op de website van hun operator;
  - Driekwart van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie weet niet dat hun operator hen jaarlijks een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon;
  - Driekwart van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie vindt het (zeer) nuttig geïnformeerd te worden over het – voor hun gebruikspatroon – meest voordelige tariefplan;
  - 30% verklaart reeds een voorstel van tariefplan van hun operator ontvangen te hebben. Iets meer dan de helft (57%) van hen, heeft het voorgestelde tariefplan aanvaard;
  - Diegenen die niet van tariefplan veranderd zijn, bleken het voorgestelde tariefplan al te hebben (40%) of verklaren dat het tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften (34%);
  - 34% wenst jaarlijks via brief of e-mail geïnformeerd te worden over het voor hen meest voordelige tariefplan. Evenzoveel respondenten (31%) wil deze informatie graag jaarlijks via de factuur ontvangen;
  
- Betreffende de informatiefiches:
  - Slechts een op de tien respondenten kent de gestandaardiseerde informatiefiches. De helft van hen heeft er al gebruik van gemaakt.
  
- Betreffende de mate van voorlichting van consumenten ten aanzien van hun rechten:
  - Zes op de tien respondenten vinden dat ze (zeer) slecht geïnformeerd zijn over hun rechten als consument (score: ≤ 5 op 10). Slechts een kwart vindt zich hierover goed geïnformeerd (score: ≥ 7 op 10).

- Betreffende het contract:
  - Slechts een op de tien respondenten met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst weet dat ze de einddatum van dit contract op elke factuur kunnen terugvinden;
  - De drie voorwaarden waaronder men een lopend contract kosteloos kan opzeggen, zijn niet goed gekend door de respondenten: bij een prijsverhoging (17%), bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator (13%) en zonder opzeg na een minimumduur van het contract (9%). Dat deze minimumduur 6 maanden bedraagt, is geweten door slechts 12% van alle respondenten;
  - Slechts 11% van de respondenten weet dat hun operator hen een sms moet sturen om hen te verwittigen dat ze hun forfait overschreden hebben wanneer het verbruik € 50 of een ander met de operator vastgelegd bedrag bereikt. De helft van de respondenten heeft reeds zo'n sms ontvangen;
  - Acht op de tien respondenten vinden het (zeer) nuttig om een sms te ontvangen wanneer het verbruik het forfait overschrijdt (score:  $\geq 7$  op 10).
  
- Betreffende de nummers met toeslag:
  - 50% tot 60% van de respondenten herkent een nummer met toeslag;
  - 7% van de respondenten die vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd;
  - Het blokkeren van de toegang tot dergelijke nummers moet apart gebeuren (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning), maar slechts 22% is hiervan op de hoogte.

## 3.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst

In het laatste deel van het rapport bekijken we hoeveel respondenten genieten van een sociaal tarief en voor welke diensten dit geldt. Voorts gaan we na of het afschaffen van de openbare telefooncellen een probleem vormde voor de respondenten, en welke bronnen men raadpleegt wanneer men een telefoonnummer moet opzoeken.

### 3.8.1 Sociaal tarief

#### 3.8.1.1 GENIETEN VAN SOCIAAL TARIEF

5% van alle respondenten geniet een sociaal tarief voor een telecommunicatiedienst. 10% heeft nog geen aanvraag gedaan en geniet er dus niet van, maar denkt wel er recht op te hebben. Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) denkt er geen recht op te hebben. Drie op de tien respondenten (29%) weet niet waarover het gaat.

In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn er in verhouding meer respondenten dan in Vlaanderen, die niet weten wat een sociaal tarief is (resp. 33% en 39% t.o.v. 24%). Vlaanderen kent ook meer respondenten die denken er geen recht op te hebben (resp. 60% t.o.v. 52% in Wallonië en 46% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

**Tabel 62: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	48	6,0%	21	4,7%	6	4,3%	<b>75</b>	<b>5,4%</b>
<b>Neen, ik weet niet waarover het gaat</b>	195	24,4%	144	32,5%	57	39,3%	<b>396</b>	<b>28,5%</b>
<b>Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb</b>	480	59,9%	228	51,5%	67	46,1%	<b>775</b>	<b>55,8%</b>
<b>Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan</b>	78	9,7%	50	11,2%	15	10,3%	<b>143</b>	<b>10,3%</b>
<b>Totaal</b>	<b>802</b>	<b>100,0%</b>	<b>442</b>	<b>100,0%</b>	<b>145</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.389</b>	<b>100,0%</b>

In tabel 63 worden alle verschillen naar leeftijd en inkomen weergegeven. We stellen onder meer vast dat de jongste respondenten van 15 tot 24 jaar minder op de hoogte zijn over wat een sociaal tarief is: 44% weet niet waarover het gaat ten opzichte van 20% tot 31% van de overige, oudere respondenten. Ook respondenten in de laagste inkomensgroep (maandelijks netto gezinsinkomen minder dan € 1.200) weten minder vaak wat bedoeld wordt met een sociaal tarief: 39% weet niet waarover het gaat ten opzichte van 18% tot 20% van de respondenten in de twee hoogste inkomensgroepen (maandelijks netto gezinsinkomen hoger dan € 3.000).

**Tabel 63: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep**

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja	5,9%	3,6%	3,6%	3,5%	9,5%	7,4%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	44,4% <sup>B,C,D,E</sup>	30,6% <sup>A</sup>	30,3% <sup>A</sup>	23,0% <sup>A</sup>	22,5% <sup>A</sup>	20,1%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	39,6% <sup>B,C,D,E,F</sup>	53,8% <sup>A</sup>	53,8% <sup>A</sup>	64,4% <sup>A</sup>	61,5% <sup>A</sup>	60,3% <sup>A</sup>
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	10,1%	12,0%	12,2%	9,1%	6,5%	12,2%
<b>Totaal (N)</b>	<b>219</b>	<b>238</b>	<b>251</b>	<b>271</b>	<b>239</b>	<b>172</b>
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	13,8% <sup>C,E,F</sup>	7,9% <sup>F</sup>	3,1% <sup>A</sup>	7,8% <sup>F</sup>	1,8% <sup>A</sup>	1,3% <sup>A,B,D</sup>
Neen, ik weet niet waarover het gaat	38,9% <sup>E,F</sup>	29,9%	26,4%	28,1%	20,0% <sup>A</sup>	18,4% <sup>A</sup>
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	25,0% <sup>B,C,D,E,F</sup>	49,6% <sup>A,E,F</sup>	55,7% <sup>A,E,F</sup>	57,4% <sup>A,E,F</sup>	74,3% <sup>A,B,C,D</sup>	74,6% <sup>A,B,C,D</sup>
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	22,3% <sup>D,E,F</sup>	12,6%	14,8% <sup>E,F</sup>	6,7% <sup>A</sup>	3,9% <sup>A,C</sup>	5,8% <sup>A,C</sup>
<b>Totaal (N)</b>	<b>134</b>	<b>262</b>	<b>207</b>	<b>166</b>	<b>160</b>	<b>214</b>

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

Tabel 64 geeft alle significante verschillen tussen de verscheidene edities weer. We merken onder andere op dat in de huidige editie meer respondenten aangeven dat ze denken recht te hebben op een sociaal tarief, maar toch geen aanvraag hebben gedaan (resp. 10% t.o.v. 5% tot 7% in 2013 tot 2015).

**Tabel 64: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar editie**

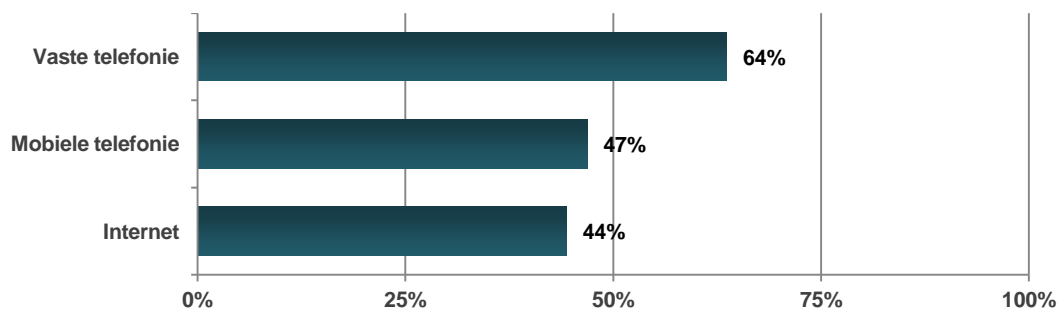
	A	B	C	D	E
	2012	2013	2014	2015	2016
Ja	4,7%	2,7% <sup>E</sup>	3,8%	4,7%	5,4% <sup>B</sup>
Neen, ik weet niet waarover het gaat	30,6%	34,6% <sup>E</sup>	36,1% <sup>D,E</sup>	28,7% <sup>B</sup>	28,5% <sup>B,C</sup>
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	57,9%	57,9%	55,1%	59,6%	55,8%
Neen, ik denk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

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

### 3.8.1.2 TELECOMMUNICATIEDIENST MET SOCIAAL TARIEF

Indien we enkel kijken naar de respondenten met een sociaal tarief (N=75), blijkt 64% een sociaal tarief te hebben voor vaste telefonie, 47% voor mobiele telefonie en 44% voor internet.

**Figuur 120: Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: 75 respondenten die voor een telecommunicatiedienst een sociaal tarief genieten

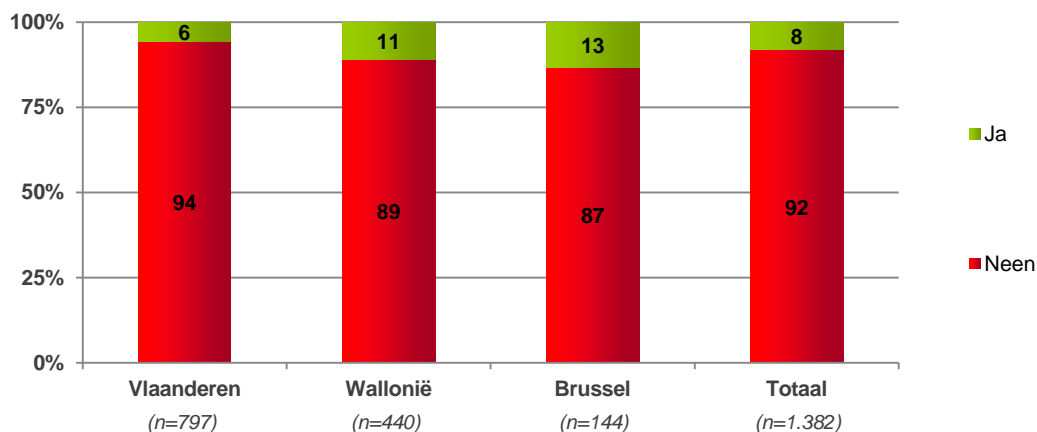
Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar gewest, leeftijd of inkomen.

## 3.8.2 Opzoeken van telefoonnummers

### 3.8.2.1 AFSCHAFFING OPENBARE TELEFOONCELLEN

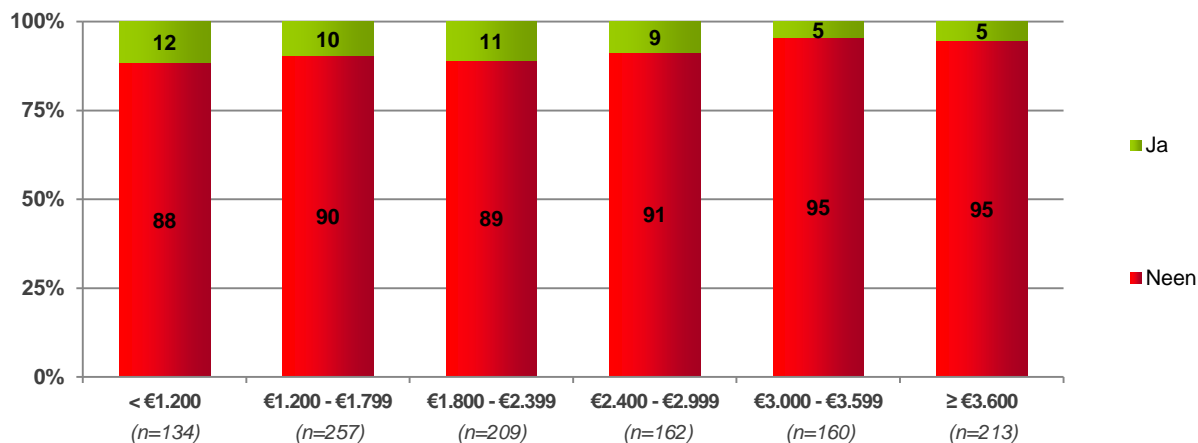
Voor 8% van alle respondenten heeft het verwijderen van de openbare telefooncellen een probleem gesteld. In Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ondervonden meer respondenten dan in Vlaanderen problemen ten gevolge van het verdwijnen van de openbare telefooncellen (resp. 11% en 13% t.o.v. 6%).

**Figuur 121: In 2013 werd de verplichting van het voorzien in openbare telefooncellen opgeheven. Proximus heeft deze dan ook allemaal verwijderd. Heeft dit voor u een probleem gesteld? – naar gewest**



Hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat het verdwijnen van de openbare telefooncellen een probleem stelde (0,200).

**Figuur 122: In 2013 werd de verplichting van het voorzien in openbare telefooncellen opgeheven. Proximus heeft deze dan ook allemaal verwijderd. Heeft dit voor u een probleem gesteld? – naar inkomensgroep**

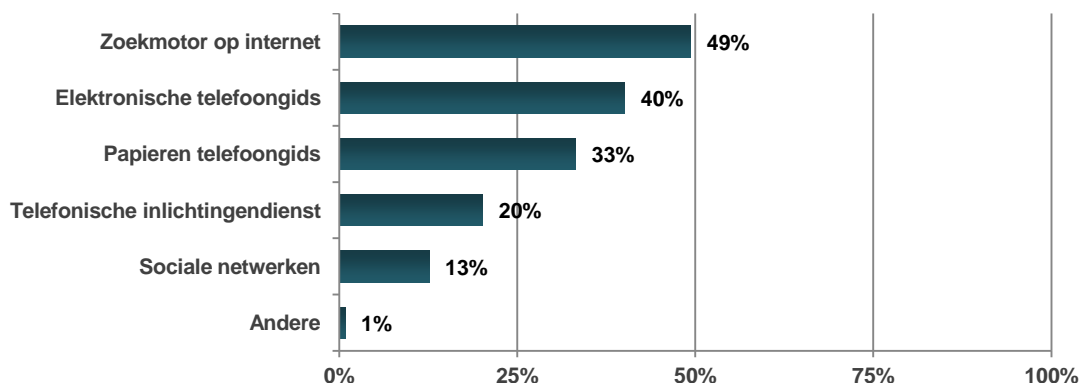


Er is geen verband met de leeftijd van de respondent.

### 3.8.2.2 OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt de helft van de respondenten (49%) gebruik van een zoekmachine op internet, veelal Google. Vier op de tien respondenten (40%) doen beroep op een elektronische telefoongids, waarbij wittegids.be, goudengids.be en 1207.be het vaakst vermeld worden. Een derde van de respondenten (33%) geeft aan een papieren telefoongids te gebruiken om een telefoonnummer op te zoeken. Een vijfde (20%) neemt contact op met de telefonische inlichtingendienst (veelal 1207) en 13% gaat te rade op sociale netwerken.

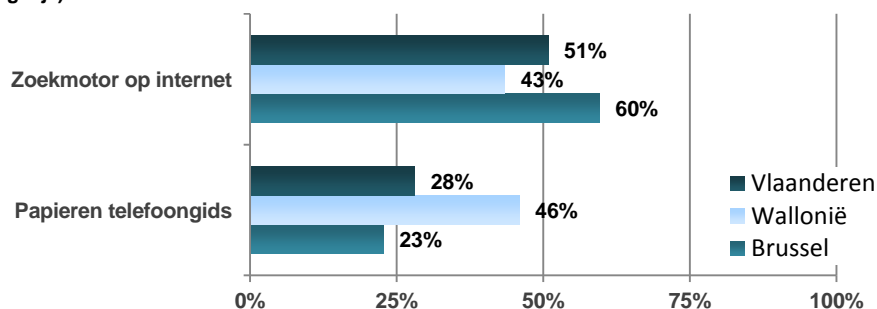
**Figuur 123: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.349)

Respondenten in Wallonië verschillen van respondenten in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: ze maken veel meer gebruik van een papieren telefoongids (resp. 46% t.o.v. 28% en 23%) en minder van een zoekmotor op internet (resp. 43% t.o.v. 51% en 60%) om een telefoonnummer op te zoeken.

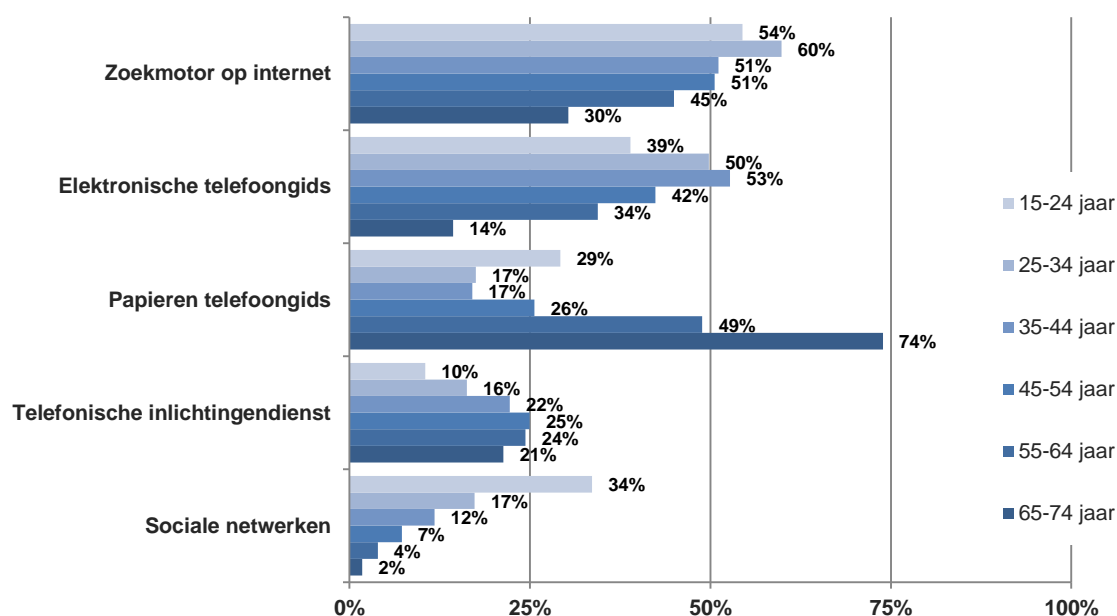
**Figuur 124: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar gewest**  
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.349)

Er is een sterk verband tussen de leeftijd van de respondent en het opzoeken van een telefoonnummer via sociale netwerken: hoe jonger de respondent, hoe vaker hij/zij aangeeft telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken (-0,573). Het omgekeerde, eveneens sterke verband, bestaat met het opzoeken van een telefoonnummer in een papieren telefoongids: hoe ouder de respondent, hoe vaker hij/zij hiervan gebruik maakt (0,426); we zien een scherp contrast tussen respondenten in de twee oudste leeftijdscategorieën (55 jaar en ouder: 49% tot 74%) en zij die jonger zijn (15 tot 54 jaar: 17% tot 29%). Voorts vinden we nog dat hoe ouder de respondent, hoe vaker contact wordt opgenomen met de telefonische inlichtingendienst (0,178), en hoe jonger de respondent, hoe vaker een beroep wordt gedaan op een elektronische telefoongids (-0,198) en/of zoekmotor op internet (-0,176).

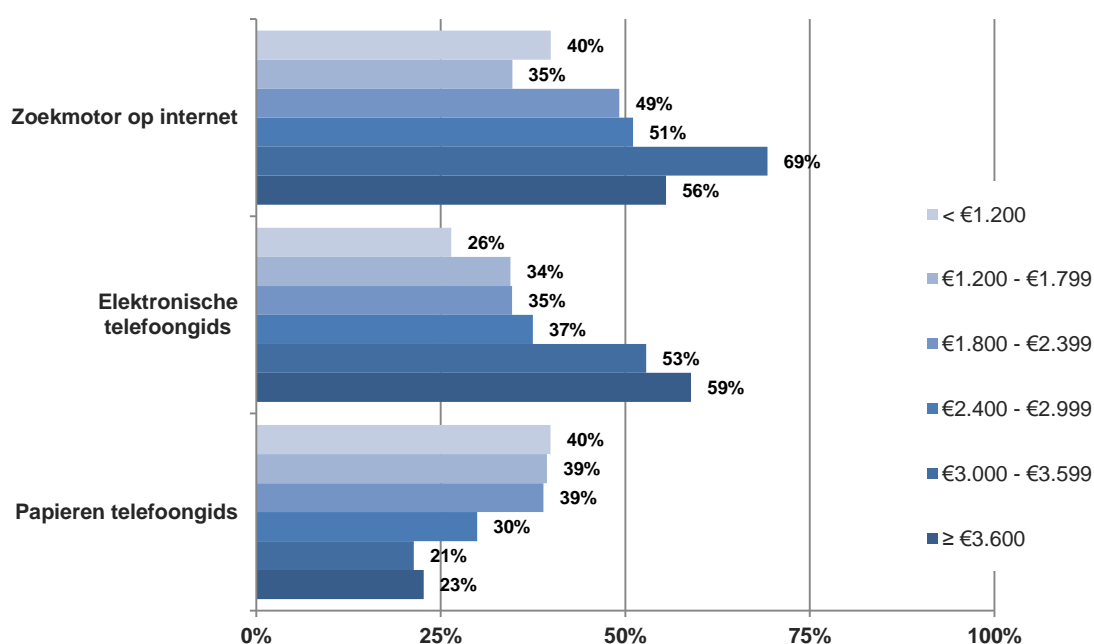
**Figuur 125: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie**  
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.349)

Naar inkomen vinden we dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat hij/zij een telefoonnummer zal opzoeken via een elektronische telefoongids (0,304) en/of via een zoekmotor op internet (0,257). Een omgekeerd verband geldt voor de papieren telefoongids: hoe lager het inkomen, hoe vaker men op een papieren telefoongids beroep zal doen (-0,209).

**Figuur 126: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)**



Basis: alle respondenten (N=1.349)

In 2013 en 2014 zocht de helft van de respondenten telefoonnummers op via een elektronische telefoongids; in 2015 en 2016 ligt dit gevoelig lager (i.c. 36% tot 40%). Ook het gebruik van een zoekmotor op internet is afgenomen, zij het enkel significant ten opzichte van 2015 (i.c. 49% in 2016 t.o.v. 58% in 2015). Het gebruik van de papieren telefoongids blijft evenwel stabiel tussen 2013 en 2016.

**Tabel 65: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)**

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

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

Van de 271 respondenten die de telefonische inlichtingendienst raadplegen om een telefoonnummer op te zoeken, heeft 65% dit meerdere keren gedaan in de afgelopen drie jaar, 17% één keer en 7% nooit. 11% weet niet meer hoe vaak hij/zij de telefonische inlichtingendienst in de afgelopen drie jaar geraadpleegd heeft.

**Tabel 66: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst de afgelopen drie jaar geraadpleegd? – naar gewest**

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Meerdere keren</b>	85	59,0%	78	76,0%	14	55,1%	<b>176</b>	<b>65,0%</b>
<b>Een keer</b>	30	20,6%	12	11,5%	5	20,0%	<b>46</b>	<b>17,1%</b>
<b>Nooit</b>	12	8,5%	4	4,3%	3	9,8%	<b>19</b>	<b>7,0%</b>
<b>Ik weet het niet</b>	17	11,9%	8	8,2%	4	15,1%	<b>29</b>	<b>10,8%</b>
<b>Totaal</b>	<b>143</b>	<b>100,0%</b>	<b>102</b>	<b>100,0%</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>	<b>271</b>	<b>100,0%</b>

Het aandeel respondenten dat meerdere keren de telefonische inlichtingendienst contacteerde, bleef stabiel tussen 2013 en 2015 (72% tot 78%) maar daalt lichtjes in de huidige editie (65%) waardoor het significant afwijkt van editie 2013 (78%). Anderzijds vinden we nu meer respondenten die stellen het niet (meer) te weten dan in 2013 en 2014 (resp. 11% t.o.v. telkens 4%).

### 3.8.3 Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst

- Betreffende het sociaal tarief:
  - 5% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor één of meerdere telecommunicatiediensten. Van zij die een sociaal tarief genieten, beschikt 64% over een sociaal tarief voor vaste telefonie, 47% voor mobiele telefonie en 44% voor internettoegang.
  
- Betreffende het opzoeken van een telefoonnummer:
  - 49% van de respondenten raadpleegt een zoekmachine op internet voor het opzoeken van een telefoonnummer;
  - 40% raadpleegt een elektronische telefoongids;
  - 33% raadpleegt nog altijd een papieren telefoongids;
  - 20% neemt contact op met de telefonische inlichtingendienst;
  - 13% doet beroep op sociale netwerken.

## **4. Bijlagen**

### **4.1 Vragenlijst 2016**



BIPT

## 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 of van 0 tot 5. Soms zal u gevraagd worden om uw antwoord te preciseren en uit te schrijven.

Let erop dat u geen vraag vergeet.

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

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

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

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

Indien u vragen hebt of hulp nodig hebt met het invullen van de vragenlijst, kunt u steeds terecht bij Anita Claes (NL) (projectleider bij M.A.S.) of 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"/> Mobiele telefonie (gsm of smartphone)                              |
| <input type="checkbox"/> Digitale televisie                 | <input type="checkbox"/> Telefonie via internet / via computer / voice over IP (bv. Skype™) |
| <input type="checkbox"/> TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) | <input type="checkbox"/> Internet thuis (vast of wifi)                                      |
| <input type="checkbox"/> Internettelevisie                  | <input type="checkbox"/> Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop          |
| <input type="checkbox"/> Vaste telefonie (vaste lijn)       | <input type="checkbox"/> Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)                                 |

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

- Ja
- Neen → *ga naar vraag 4*
- Ik weet het niet → *ga naar vraag 4*

**3. Welke van uw diensten zijn gebundeld in packs?**

*Pack 1: minstens 2 diensten bij een operator; Pack 2: minstens 2 diensten bij een andere operator*

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

**4. Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden?**

*(Meer dan één antwoord mogelijk)*

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Base                        | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings        |
| <input type="checkbox"/> Mobistar                    | <input type="checkbox"/> Contact Mobile   | <input type="checkbox"/> Mobisud               |
| <input type="checkbox"/> Numéricable                 | <input type="checkbox"/> Cybernet         | <input type="checkbox"/> Ortel Mobile          |
| <input type="checkbox"/> Proximus                    | <input type="checkbox"/> Digiweb          | <input type="checkbox"/> Plug mobile           |
| <input type="checkbox"/> Telenet                     | <input type="checkbox"/> Dommel           | <input type="checkbox"/> Red Bull              |
| <input type="checkbox"/> Voo                         | <input type="checkbox"/> Edpnet           | <input type="checkbox"/> Scarlet               |
| <input type="checkbox"/> 1617                        | <input type="checkbox"/> Ello Mobile      | <input type="checkbox"/> Simyo                 |
| <input type="checkbox"/> Aldi                        | <input type="checkbox"/> Evonet           | <input type="checkbox"/> Telesat/TV Vlaanderen |
| <input type="checkbox"/> Allo RTL                    | <input type="checkbox"/> Jim Mobile       | <input type="checkbox"/> Tellink               |
| <input type="checkbox"/> Belgian Telecom             | <input type="checkbox"/> Join Experience  | <input type="checkbox"/> Turk Telecom          |
| <input type="checkbox"/> Billi                       | <input type="checkbox"/> Lycamobile       | <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)*

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

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

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

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

(Gelieve elke kolom van de tabel in te vullen)

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

## 2. TEVREDENHEID

### A. GEBUNDELDE AANBIEDING (“PACKS”)

>> U gebruikt privé geen gebundelde aanbieding → ga naar vraag 9Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

8. **Betreffende de gebundelde aanbiedingen (“packs”), hoe tevreden bent u over.../hoeveel vertrouwen hebt u...:**

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / helemaal geen vertrouwen; 5=zeer tevreden / vol vertrouwen; gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

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

## B. VASTE TELEFONIE

>> *U gebruikt privé geen vaste telefoon of uw vaste telefonie maakt deel uit van een pack → ga naar vraag 10.*

### 9. Betreffende de vaste telefonie, hoe tevreden bent u over.../hoeveel vertrouwen hebt u...:

*(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / helemaal geen vertrouwen; 5=zeer tevreden / vol vertrouwen; gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)*

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

## C. MOBIELE TELEFONIE

>> *U gebruikt privé geen mobiele telefoon of uw mobiele telefonie maakt deel uit van een pack → ga naar vraag 11.*

### 10. Betreffende de mobiele telefonie, hoe tevreden bent u over.../hoeveel vertrouwen hebt u...:

*(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / helemaal geen vertrouwen; 5=zeer tevreden / vol vertrouwen; gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)*

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

## D. INTERNET

>> *U gebruikt privé geen internet of uw internet maakt deel uit van een pack → ga naar vraag 12*

### 11. Betreffende toegang tot internet, hoe tevreden bent u over.../hoeveel vertrouwen hebt u...:

*(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / helemaal geen vertrouwen; 5=zeer tevreden / vol vertrouwen; gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)*

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

### 3. PROBLEMEN EN GEDRAGINGEN IN GEVAL VAN PROBLEEM

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

- Ja → ga naar vraag 13  
 Neen → ga naar vraag 19

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ Ga naar vraag 18

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

*(Meer dan één antwoord mogelijk)*

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

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

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen        | <input type="radio"/> Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen |
| <input type="radio"/> Neen, ik wist niet dat het mogelijk was                               | <input type="radio"/> Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen                  |
| <input type="radio"/> Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren | <input type="radio"/> Niet van toepassing, ik heb geen onderbreking gehad                   |
| <input type="radio"/> Andere (specifieer) : .....   |   |

## 4. VERGELIJKING

19. 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

20. 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 5 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)*

Een vergelijking tussen:	Helemaal niet gemakkelijk 0	1	2	3	4	Heel gemakkelijk 5
De aangeboden diensten	<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"/>

21. 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 5 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)*

Een vergelijking tussen:	Helemaal niet gemakkelijk 0	1	2	3	4	Heel gemakkelijk 5
De aangeboden diensten	<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"/>

22. 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 0	1	2	3	4	Heel gemakkelijk 5
De aangeboden diensten	<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"/>

23. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren voor GEBUNDELDE AANBIEDINGEN ("PACKS") 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 0	1	2	3	4	Heel gemakkelijk 5
De aangeboden diensten	<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"/>

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

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Heel vaak | <input type="radio"/> Zelden  |
| <input type="radio"/> Vaak      | <input type="radio"/> Nooit   |
| <input type="radio"/> Soms      | <input type="radio"/> Ik weet het niet / kan het me niet herinneren |

**25. Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving?**

- Ja
- Neen

**26. Hebt u reeds gebruik gemaakt van het “tarief-vergelijkingsprogramma” van het BIPT: [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)?**

- Ja, één keer → ga naar vraag 27
- Ja, verschillende keren → ga naar vraag 27
- Neen, nooit, maar ik heb er al over horen spreken → ga naar vraag 30
- Neen, ik weet niet waarover het gaat → ga naar vraag 30
- Ik weet het niet → ga naar vraag 30

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

- Gedurende de afgelopen 12 maanden
- Meer dan een jaar geleden
- Ik weet het niet / kan het me niet herinneren

**28. 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 5 (heel gemakkelijk/relevant); Plaats op elke rij één kruisje)*

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

**29. Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of van operator ?**

*(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)*

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

## 5. VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

### A. GEBUNDELDE AANBIEDING (“PACKS”)

>> *U gebruikt privé geen gebundelde aanbieding → ga naar vraag 36*

**30. Bent u in de afgelopen drie jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding (“pack”)?**

- Ja → ga naar vraag 31
- Neen → ga naar vraag 34

**31. 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.)
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Andere (specificeer): .....

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

- Ja → ga naar vraag 35  
 Neen → ga naar vraag 33

**33. 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 35

**34. 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 wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres       |
| <input type="checkbox"/> Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator | <input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten       |
| <input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te klein                  | <input type="checkbox"/> Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken |
| <input type="checkbox"/> Andere (specificeer): .....                          |   |

**35. 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	
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 43

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

- Ja → ga naar vraag 37  
 Neen → ga naar vraag 40

**37. 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"/> Andere (specificeer): .....                                 |

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

- Ja → ga naar vraag 41  
 Neen → ga naar vraag 39

**39. 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 41

**40. 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"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten |
| <input type="checkbox"/> Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken | <input type="checkbox"/> Andere (specifieer) : .....                                  |

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

- Ja  
 Neen

**42. 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	
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"/>	

**C. MOBIELE TELEFONIE**

*>> U gebruikt privé geen mobiele telefonie → ga naar vraag 50*

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

- Ja → ga naar vraag 44  
 Neen → ga naar vraag 45

**44. 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"/> Andere (specifieer): .....                                  |

→ Ga naar vraag 46

**45. 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)*

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ik heb geen zin om te veranderen                     | <input type="checkbox"/> Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres |
| <input type="checkbox"/> Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator | <input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten |
| <input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te klein                  | <input type="checkbox"/> Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding   |
| <input type="checkbox"/> Andere (specifieer): .....                           |   |

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

- Ja
- Neen

47. 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 operator bent veranderd)

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

48. 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

49. 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 61

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

- Ja → ga naar vraag 51
- Neen → ga naar vraag 52

51. 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.)
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Andere (specifieer): .....

→ Ga naar vraag 53

52. 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)

- 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
- Andere (specifieer): .....
- Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken

53. 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
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

54. 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 55
- Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres → ga naar vraag 55
- Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres → ga naar vraag 55
- Neen, ik gebruik dat adres niet → ga naar vraag 56
- Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator → ga naar vraag 56

55. 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

56. 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

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

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

58. 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

59. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig; 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is?

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

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

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

**61. 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**

**62. Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond?**

- Ja  
 Neen

**63. 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 70

**64. 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

**65. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig; 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om geïnformeerd te worden over het voor u meest voordelige tariefplan?**

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

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

- Ja → ga naar vraag 67  
 Neen → ga naar vraag 69

**67. 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 69  
 Neen → ga naar vraag 68

**68. 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 (specificeer) : .....   |   |

**69. 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

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

- Ja → ga naar vraag 71
- Neen → ga naar vraag 72

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

- Ja
- Neen

**72. 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?**

0	1	2	Mijn rechten ten aanzien van de telecommunicatie-operatoren						8	9	10
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

**73. 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): .....                             |  |

**74. 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): .....  |

**75. 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 79

**76. 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

**77. 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

**78. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig, 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden?**

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

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

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

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

→ Indien u privé geen vaste en/of mobiele telefoon gebruikt, ga verder naar vraag 82

**80. Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?**

- Ja, ik heb dat spontaan gedaan
- Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer
- Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik
- Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond

**81. Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?**

(Slechts één antwoord mogelijk)

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

## 7. VRAGEN OVER DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

82. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

- Ja → ga naar vraag 83
- Neen, ik weet niet waarover het gaat → ga naar vraag 84
- Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb → ga naar vraag 84
- Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan → ga naar vraag 84

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

*(Meer dan één antwoord mogelijk)*

- Vaste telefonie
- Mobiele telefonie
- Internet

84. In 2013 werd de verplichting van het voorzien in openbare telefooncellen opgeheven. Proximus heeft deze dan ook allemaal verwijderd. Heeft dit voor u een probleem gesteld?

- Ja
- Neen

85. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...

*(Meer dan één antwoord mogelijk)*

- Een papieren telefoongids
- Een elektronische telefoongids (indien mogelijk, vermeld het adres van de site): .....
- Een zoekmachine op het internet (indien mogelijk, specificeer): .....
- De sociale netwerken
- De telefonische inlichtingendienst (Indien mogelijk, vermeld het nummer) : .....
- Andere (specificeer) : .....

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

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

## 8. ALGEMENE INFORMATIE

87. U bent ...?

- een man
- een vrouw

88. Wat is uw geboortjaar?

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

89. In welke regio woont u?

- het Vlaams Gewest
- het Waals Gewest
- het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

90. 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 1200 en 1799 euro
- Tussen 1800 en 2399 euro
- Tussen 2400 en 2999 euro
- Tussen 3000 en 3599 euro
- 3600 euro of meer
- Ik weet het niet

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

Persoon ten laste: persoon die financieel afhangt van u of uw huishouden

Huishouden: alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister

- Geen
- 1 à 2
- 3 à 5
- Meer dan 5

**HOE STUURT U ONS DE VRAGENLIJST TERUG?**

Gelieve deze vragenlijst na het invullen **zo snel mogelijk** terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe.

U hoeft géén postzegel te kleven !

Vergeet ook niet het deelnameformulier voor de **cadeaubon** in te vullen en mee op te sturen in de bijgevoegde enveloppe !

**Wij danken u voor uw tijd en uw medewerking!**



Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie  
Ellipse Building - Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel  
Tel. 02 226 88 88 - [www.bipt.be](http://www.bipt.be)



M.A.S. – Market Analysis & Synthesis  
Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven  
Tel. 016 22 69 67 - [www.masresearch.be](http://www.masresearch.be)

## 4.2 Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2016

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie					227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%
Digitale televisie					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%
Tv-On-Demand/Video-On-Demand (VOD)					214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%
Internettelevisie					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%
Vaste telefonie (vaste lijn)	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%
Telefonie via internet / via computer / Voice over IP (bv. Skype™)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%
Internet thuis (vast of wifi)	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%
Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%
<b>Totaal</b>	<b>1.147</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.267</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja			818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%
Neen			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%
Ik weet het niet			100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%
<b>Totaal</b>			<b>1.207</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

Welke diensten zijn gebundeld in een pack?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie + Vaste telefonie							21	2,4%	37	3,9%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie							11	1,2%	18	1,8%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis							335	38,7%	295	30,5%
Televisie + Vaste telefonie + Internet onderweg							5	0,5%	1	0,1%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis							93	10,7%	86	8,9%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg							0	0,0%	2	0,2%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							30	3,4%	29	3,0%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							129	15,0%	115	12,0%
Televisie + Mobiele telefonie							5	0,6%	11	1,1%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis							24	2,7%	39	4,1%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet onderweg							5	0,5%	0	0,0%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							32	3,7%	59	6,1%
Televisie + Internet thuis							109	12,6%	121	12,5%
Televisie + Internet thuis + Internet onderweg							7	0,8%	12	1,2%
Televisie + Internet onderweg							0	0,0%	3	0,3%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie							2	0,2%	8	0,9%
Vaste telefonie + Internet thuis							30	3,5%	46	4,8%
Vaste telefonie + Internet onderweg							0	0,0%	7	0,7%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis							8	0,9%	27	2,8%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg							0	0,0%	2	0,2%
Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							4	0,4%	5	0,5%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							4	0,5%	14	1,5%
Mobiele telefonie + Internet thuis							5	0,6%	16	1,7%
Mobiele telefonie + Internet onderweg							136	15,7%	165	17,1%
Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg							7	0,8%	9	0,9%
Internet thuis + Internet onderweg							2	0,3%	3	0,3%
<b>Totaal</b>							<b>865</b>	<b>100,0%</b>	<b>965</b>	<b>100,0%</b>

**Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden?** (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Proximus (Belgacom)</b>	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%
<b>Base</b>	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%
<b>Mobistar</b>	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%
<b>Numéricable</b>	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%
<b>Telenet</b>	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%
<b>Voo</b>	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%
<b>Aldi</b>	0	0,0%	15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%
<b>Allo RTL</b>	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%
<b>Belgian Telecom</b>	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%
<b>Billi</b>	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Carrefour Mobile</b>	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%
<b>Contact Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
<b>Cybernet</b>	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%
<b>Dommel</b>	0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%
<b>Edpnet</b>	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%
<b>Ello Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Jim Mobile</b>	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%
<b>Lycamobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%
<b>Mobile Vikings</b>	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%
<b>Mobisud</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,3%
<b>Ortel Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	3	0,2%
<b>Plug Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Postmobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Red Bull</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%
<b>Scarlet</b>	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%
<b>Simyo</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%	6	0,5%
<b>Telesat/TV Vlaanderen</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%
<b>Tellink</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Turk Telecom</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%
<b>United Telecom</b>	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%
<b>1617</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%
<b>Digiweb</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Evonet</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
<b>Join Experience</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,2%
<b>Sud Presse</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Transatel Mobile</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>1.140</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.250</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.071</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.155</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.393</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessante inhoud (aanbod) van gebundelde aanbieding (pack) / tariefplan	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%
Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%
Goede reputatie van de operator	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%
Ik ben die operator gewoon	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%
Commerciële stimulans (bv. tablet voor € X bij sluiten van contract voor X maanden)	0	0,0%	38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%
Technische betrouwbaarheid van de operator	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%
Verbindingssnelheid voor internettoegang	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%
Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden	143	13,1%	97	7,9%	83	7,8%	54	4,8%	3	0,2%
Financiële bijdrage (gedeeltelijk/volledig) van mijn werkgever	0	0,0%	64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%
Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek	0	0,0%	163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%
Beschikbaarheid in mijn gebouw	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%
<b>Totaal</b>	<b>1.094</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.241</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.059</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.122</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.373</b>	<b>100,0%</b>

Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

(meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%
Viber							152	13,1%	171	12,2%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%
Andere							48	4,1%	20	1,4%
Geen enkele							410	35,4%	452	32,2%
<b>Totaal</b>							<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

**Concreet privé gebruik van opgegeven diensten:**

1. telefoneren, berichten verzenden of beide?
2. telefoneren en/of berichten verzenden naar een computer, een telefoon (vast/mobiel) of beide?

**Skype™:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							225	52,6%	249	51,3%
Berichten verzenden							28	6,5%	43	8,9%
Beide							175	40,9%	193	39,8%
<b>Totaal</b>							<b>427</b>	<b>100,0%</b>	<b>485</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							213	52,8%	224	47,2%
Naar een vaste/mobiele telefoon							48	12,0%	60	12,7%
Beide							142	35,2%	190	40,1%
<b>Totaal</b>							<b>404</b>	<b>100,0%</b>	<b>475</b>	<b>100,0%</b>

**FaceTime:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							111	100,0%	133	66,6%
Berichten verzenden							0	0,0%	12	6,1%
Beide							0	0,0%	55	27,3%
<b>Totaal</b>							<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>200</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							23	15,2%	31	17,0%
Naar een vaste/mobiele telefoon							82	53,3%	84	46,1%
Beide							49	31,5%	67	36,9%
<b>Totaal</b>							<b>154</b>	<b>100,0%</b>	<b>182</b>	<b>100,0%</b>

**GoogleTalk:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							8	22,5%	4	9,2%
Berichten verzenden							13	37,1%	24	52,1%
Beide							14	40,4%	18	38,7%
<b>Totaal</b>							<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							11	37,4%	19	40,7%
Naar een vaste/mobiele telefoon							3	10,6%	12	25,8%
Beide							16	52,0%	16	33,6%
<b>Totaal</b>							<b>30</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

**Viber:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							40	26,8%	30	17,7%
Berichten verzenden							42	28,0%	40	23,2%
Beide							68	45,2%	101	59,1%
<b>Totaal</b>							<b>151</b>	<b>100,0%</b>	<b>171</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							8	5,9%	5	3,0%
Naar een vaste/mobiele telefoon							98	70,5%	112	72,3%
Beide							33	23,6%	38	24,7%
<b>Totaal</b>							<b>140</b>	<b>100,0%</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>

**Whatsapp:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							9	2,6%	14	2,8%
Berichten verzenden							249	73,1%	295	60,3%
Beide							83	24,3%	181	36,9%
<b>Totaal</b>							<b>341</b>	<b>100,0%</b>	<b>490</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							10	3,3%	20	4,4%
Naar een vaste/mobiele telefoon							260	83,5%	356	78,0%
Beide							41	13,2%	80	17,6%
<b>Totaal</b>							<b>312</b>	<b>100,0%</b>	<b>456</b>	<b>100,0%</b>

**Blackberry Messenger:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,0%	1	3,8%
Berichten verzenden							8	74,0%	7	28,5%
Beide							3	26,0%	16	67,7%
<b>Totaal</b>							<b>11</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							3	37,5%	4	19,5%
Naar een vaste/mobiele telefoon							5	57,2%	8	36,3%
Beide							0	5,4%	10	44,2%
<b>Totaal</b>							<b>9</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Andere:**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,6%	3	15,5%
Berichten verzenden							23	61,2%	8	47,8%
Beide							14	38,2%	6	36,8%
<b>Totaal</b>							<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>
Naar een computer							5	16,2%	8	39,4%
Naar een vaste/mobiele telefoon							11	33,9%	6	30,9%
Beide							16	50,0%	6	29,6%
<b>Totaal</b>							<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

**Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor NATIONALE oproepen, berichten?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd							237	39,1%	308	33,2%
Verschillende keren per week							191	31,6%	356	38,4%
Eén keer per week							50	8,3%	119	12,9%
Ten hoogste één keer per maand							110	18,2%	106	11,4%
Nooit							17	2,8%	38	4,1%
<b>Totaal</b>							<b>605</b>	<b>100,0%</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd							58	10,5%	91	9,6%
Verschillende keren per week							88	16,1%	122	12,8%
Eén keer per week							66	12,0%	103	10,8%
Ten hoogste één keer per maand							214	39,0%	245	25,8%
Nooit							123	22,4%	388	41,0%
<b>Totaal</b>							<b>549</b>	<b>100,0%</b>	<b>948</b>	<b>100,0%</b>

**Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%
Neen	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%
<b>Totaal</b>	<b>1.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.251</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.075</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.136</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.403</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie			265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%
Vaste telefonie			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%
Telefonie via internet / via computer / Voice Over IP (bv. Skype™)			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%
Internet thuis (vast of wifi)			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%
Gedeelde wifi-netwerken (bv. hotspots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%
<b>Totaal</b>			<b>561</b>	<b>100,0%</b>	<b>479</b>	<b>100,0%</b>	<b>548</b>	<b>100,0%</b>	<b>581</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problemen met facturering	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik)	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>445</b>	<b>100,0%</b>	<b>615</b>	<b>100,0%</b>	<b>535</b>	<b>100,0%</b>	<b>537</b>	<b>100,0%</b>	<b>586</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%
Neen	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%
<b>Totaal</b>	<b>488</b>	<b>100,0%</b>	<b>602</b>	<b>100,0%</b>	<b>503</b>	<b>100,0%</b>	<b>544</b>	<b>100,0%</b>	<b>586</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending)</b>	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%
<b>Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator</b>	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%
<b>Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website)</b>	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%
<b>Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan</b>	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%
<b>Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecommunicatie</b>	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%
<b>Totaal</b>	<b>388</b>	<b>100,0%</b>	<b>529</b>	<b>100,0%</b>	<b>436</b>	<b>100,0%</b>	<b>498</b>	<b>100,0%</b>	<b>520</b>	<b>100,0%</b>

**Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?**  
 meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik dacht dat het niet gegrond was</b>	6	7,8%	2	3,1%	3	4,8%	4	10,4%	3	5,0%
<b>Ik vond het te ingewikkeld</b>	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%
<b>Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen</b>	24	33,9%	17	24,2%	21	39,8%	12	30,8%	19	32,9%
<b>Ik vreesde dat het té lang zou duren</b>	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%
<b>Ik vond het probleem te klein om te reageren</b>	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%
<b>Ik wist niet tot wie ik me moest richten</b>	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb stappen ondernomen en een schade-vergoeding gekregen			85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%
Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren			32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%
Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen			26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%
Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen zonder stappen te ondernemen			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%
Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%
Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen, maar die was onvoldoende			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%
Ander antwoord			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%
<b>Totaal</b>			<b>421</b>	<b>100,0%</b>	<b>410</b>	<b>100,0%</b>	<b>400</b>	<b>100,0%</b>	<b>480</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zeker niet	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%
Waarschijnlijk niet	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%
Waarschijnlijk wel	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%
Zeker wel	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%
Geen mening	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>	<b>962</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.148</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.403</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Heel vaak	16	1,4%	5	0,4%	10	0,9%	16	1,4%	20	1,5%
Vaak	44	3,9%	52	4,2%	35	3,3%	38	3,4%	71	5,1%
Soms	214	18,9%	240	19,4%	168	15,9%	211	18,8%	281	20,1%
Zelden	265	23,5%	298	24,0%	210	19,8%	336	29,9%	436	31,2%
Nooit	535	47,4%	588	47,5%	586	55,4%	462	41,2%	512	36,7%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	54	4,8%	55	4,5%	50	4,7%	60	5,4%	75	5,4%
<b>Totaal</b>	<b>1.128</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.239</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.058</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.123</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.396</b>	<b>100,0%</b>

**Kende u het BIPT voordat u deze vragenlijst ontving?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							175	15,5%	204	14,5%
Neen							954	84,5%	1.196	85,5%
<b>Totaal</b>							<b>1.129</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.399</b>	<b>100,0%</b>

**Hebt u reeds gebruik gemaakt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT: [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be)?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één keer	30	2,7%	44	3,6%	57	5,4%	46	4,1%	39	2,8%
Ja, verschillende keren	8	0,7%	12	1,0%	17	1,6%	24	2,1%	53	3,8%
Neen, nooit, maar ik heb er al over horen spreken	310	27,9%	440	36,1%	411	39,3%	213	19,0%	277	19,9%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	715	64,5%	674	55,3%	523	49,9%	748	66,9%	930	66,7%
Ik weet het niet	46	4,2%	49	4,0%	40	3,8%	88	7,8%	95	6,8%
<b>Totaal</b>	<b>1.109</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.219</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.047</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.119</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.395</b>	<b>100,0%</b>

**Wanneer hebt u het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT dan het laatst gebruikt?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden			40	72,1%	38	51,6%	40	57,3%	44	48,2%
Meer dan een jaar geleden			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%
<b>Totaal</b>			<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>73</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>

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

		2012		2013		2014		2015		2016	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tariefplan	Ja	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%
	Neen	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%
	<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>
Operator	Ja	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%
	Neen	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%
	<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>

**Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ('pack')?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							176	21,1%	197	20,4%
Neen							658	78,9%	768	79,6%
<b>Totaal</b>							<b>834</b>	<b>100,0%</b>	<b>965</b>	<b>100,0%</b>

**Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							98	62,0%	112	57,8%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							26	16,5%	53	27,3%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							21	13,3%	32	16,4%
Problemen met de vorige operator							49	30,8%	38	19,5%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							21	13,5%	26	13,3%
Andere reden							7	4,2%	4	2,1%
<b>Totaal</b>							<b>159</b>	<b>100,0%</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>

**Indien u van operator van gebundelde aanbiedingen bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							148	85,6%	168	85,5%
Neen							25	14,4%	29	14,5%
<b>Totaal</b>							<b>173</b>	<b>100,0%</b>	<b>197</b>	<b>100,0%</b>

Indien u de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							233	35,9%	195	26,8%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							366	56,6%	386	53,2%
Het financiële voordeel is te klein							115	17,8%	120	16,5%
Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering							27	4,1%	4	0,5%
Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek							32	4,9%	16	2,2%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							128	19,8%	110	15,1%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							147	22,7%	143	19,7%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken							127	19,6%	140	19,3%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							28	4,4%	5	0,6%
Andere reden							20	3,1%	0	0,0%
<b>Totaal</b>							<b>647</b>	<b>100,0%</b>	<b>725</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van provider van gebundelde aanbiedingen ('packs')?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	702	5,80	2,630	0	10
2016	906	5,51	2,540	0	10

Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder voor vaste telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja					112	15,5%	108	14,7%	93	10,8%
Neen					611	84,5%	631	85,3%	768	89,2%
<b>Totaal</b>					<b>723</b>	<b>100,0%</b>	<b>740</b>	<b>100,0%</b>	<b>861</b>	<b>100,0%</b>

Indien u de afgelopen drie jaar bent veranderd van aanbieder van vaste telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							64	66,3%	61	66,0%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							12	11,9%	17	18,6%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							9	9,4%	6	6,6%
Problemen met de vorige operator							17	17,8%	25	26,7%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							9	9,1%	9	9,2%
Andere reden							4	3,8%	1	0,9%
<b>Totaal</b>							<b>97</b>	<b>100,0%</b>	<b>92</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							92	86,7%	89	96,4%
Neen							14	13,3%	3	3,6%
<b>Totaal</b>							<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							231	38,3%	220	30,6%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							334	55,3%	381	53,0%
Het financiële voordeel is te klein							95	15,8%	110	15,3%
Het zou me te veel kosten om de verbrekingsvergoeding te betalen / wegens de kosten verbonden aan de verandering							23	3,8%	2	0,3%
Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek							17	2,8%	8	1,1%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)							70	11,5%	117	16,3%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							93	15,4%	126	17,5%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							105	17,4%	113	15,8%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken							79	13,1%	89	12,4%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							12	2,0%	4	0,5%
Andere reden							16	2,7%	0	0,0%
<b>Totaal</b>							<b>603</b>	<b>100,0%</b>	<b>718</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%
Neen	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%
<b>Totaal</b>	<b>603</b>	<b>100,0%</b>	<b>704</b>	<b>100,0%</b>	<b>580</b>	<b>100,0%</b>	<b>582</b>	<b>100,0%</b>	<b>810</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor vaste telefonie?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2014	530	6,05	2,406	0	10
2015	623	6,21	2,543	0	10
2016	861	5,54	2,884	0	10

Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder voor mobiele telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja					297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%
Neen					690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%
<b>Totaal</b>					<b>987</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.001</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.231</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							187	71,1%	216	78,0%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							37	14,1%	54	19,4%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							11	4,2%	25	9,0%
Problemen met de vorige operator							40	15,2%	42	15,2%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							36	13,5%	28	10,0%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							8	3,0%	1	0,5%
Andere reden							18	6,8%	0	0,2%
<b>Totaal</b>							<b>263</b>	<b>100,0%</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>

Indien u in de afgelopen drie jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							278	39,2%	304	34,4%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							435	61,3%	529	59,8%
Het financiële voordeel is te klein							108	15,2%	161	18,2%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding							140	19,7%	127	14,4%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)							52	7,3%	3	0,3%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							81	11,4%	129	14,5%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							79	11,1%	130	14,7%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							48	6,8%	12	1,3%
Andere reden							1	0,2%	0	0,0%
<b>Totaal</b>							<b>710</b>	<b>100,0%</b>	<b>884</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%
Nee	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%
<b>Totaal</b>	<b>911</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.049</b>	<b>100,0%</b>	<b>901</b>	<b>100,0%</b>	<b>858</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.164</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2014	836	6,98	2,309	0	10
2015	888	7,21	2,263	0	10
2016	1.167	6,72	2,463	0	10

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben bij dezelfde operator gebleven							369	38,2%	431	36,7%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben van operator veranderd							54	5,6%	69	5,9%
Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd							543	56,2%	674	57,4%
<b>Totaal</b>							<b>966</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.175</b>	<b>100,0%</b>

**Voor uw gsm maakt u gebruik van ...?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
een prepaid-kaart	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%
een abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%
<b>Totaal</b>	<b>1.073</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.199</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>971</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.200</b>	<b>100,0%</b>

**Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van internetprovider (aanbieder van internetdiensten)?**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							134	13,6%	165	14,2%
Neen							852	86,4%	1.000	85,8%
<b>Totaal</b>							<b>986</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.165</b>	<b>100,0%</b>

**Indien u in de afgelopen drie jaar bent veranderd van internetprovider, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							71	58,9%	93	56,3%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							23	19,3%	41	25,1%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							21	17,6%	32	19,3%
Problemen met de vorige operator							36	29,7%	34	20,9%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							7	6,2%	15	9,2%
Andere reden							8	6,5%	3	2,0%
<b>Totaal</b>							<b>120</b>	<b>100,0%</b>	<b>165</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							316	38,3%	282	29,4%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							478	57,9%	543	56,5%
Het financiële voordeel is te klein							118	14,3%	110	11,4%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding							90	10,9%	111	11,6%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)							116	14,1%	185	19,3%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							94	11,4%	112	11,6%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							115	13,9%	155	16,2%
Er is geen gelijkwaardige operator beschikbaar in mijn streek							30	3,7%	15	1,5%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken							96	11,7%	114	11,9%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							30	3,6%	11	1,1%
Andere reden							7	0,8%	0	0,0%
<b>Totaal</b>							<b>826</b>	<b>100,0%</b>	<b>960</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van internetdiensten?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2015	869	6,20	2,414	0	10
2016	1.120	6,00	2,340	0	10

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, dat is mijn enige e-mailadres	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%
Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%
Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%
Neen, gebruik dat adres niet	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%
<b>Totaal</b>	<b>991</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.087</b>	<b>100,0%</b>	<b>930</b>	<b>100,0%</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.152</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen			8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%
Ja, ongeveer 1 maand			12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%
Ja, ongeveer 18 maanden			0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%
Ja, voor onbepaalde duur			41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%
Neen			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%
<b>Totaal</b>			<b>251</b>	<b>100,0%</b>	<b>228</b>	<b>100,0%</b>	<b>425</b>	<b>100,0%</b>	<b>506</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ten minste 2 Mbps	76	7,5%	95	8,4%	90	9,4%	76	7,7%	108	9,4%
Ten minste 10 Mbps	119	11,8%	126	11,1%	92	9,7%	92	9,4%	116	10,1%
Ten minste 20 Mbps	105	10,4%	105	9,3%	98	10,3%	98	10,0%	134	11,6%
Ten minste 50 Mbps	57	5,7%	53	4,7%	61	6,4%	61	6,2%	89	7,7%
Ik weet het niet	652	64,6%	751	66,4%	614	64,2%	654	66,7%	705	61,2%
<b>Totaal</b>	<b>1.009</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>955</b>	<b>100,0%</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.151</b>	<b>100,0%</b>

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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2012	854	5,98	2,370	0	10
2013	885	6,18	2,196	0	10
2014	771	5,91	2,292	0	10
2015	704	6,31	2,277	0	10
2016	1.100	5,80	2,383	0	10

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die wordt in mijn contract vermeld							66	6,7%	88	7,7%
Ja, door het aan mijn operator te vragen							91	9,2%	104	9,1%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator							62	6,3%	87	7,6%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet							174	17,6%	237	20,7%
Neen, ik weet het niet							683	69,2%	723	63,3%
<b>Totaal</b>							<b>988</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.141</b>	<b>100,0%</b>

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

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	862	6,39	2,694	0	10
2016	1.122	6,39	2,611	0	10

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%
De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%
Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%
Ik heb voldoende snelheid nodig om online te kunnen 'gamen'	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%
Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>984</b>	<b>100,0%</b>	<b>901</b>	<b>100,0%</b>	<b>958</b>	<b>100,0%</b>	<b>976</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.134</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gratis verandering van operator							315	43,5%	364	41,1%
Contract van kortere duur							103	14,2%	105	11,8%
Een technisch en administratief eenvoudige overstap							329	45,5%	382	43,0%
Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid)							139	19,3%	173	19,5%
Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe (beoogde) operator							204	28,2%	269	30,3%
Ondersteuning bij het maken van de overstap door een instantie die onafhankelijk is van de operatoren							158	21,9%	209	23,5%
Een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel							219	30,3%	265	29,8%
Gestandaardiseerde informatiefiche die de aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht de operator							138	19,1%	172	19,4%
Vertrouwen in de stabiliteit van de dienstverlening van de nieuwe (beoogde) operator							179	24,7%	237	26,7%
Ander antwoord							44	6,1%	15	1,7%
<b>Totaal</b>							<b>723</b>	<b>100,0%</b>	<b>888</b>	<b>100,0%</b>

Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							343	30,3%	429	30,6%
Neen							788	69,7%	975	69,4%
<b>Totaal</b>							<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.404</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator							182	16,2%	234	16,7%
Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina							237	21,2%	312	22,3%
Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator							38	3,4%	81	5,8%
Neen, ik weet het niet							717	64,0%	850	60,8%
<b>Totaal</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%
Ja, ten minste 2 keer per jaar	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%
Ja, 1 keer per jaar	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%
Neen, nooit	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%
Ik weet het niet	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%
<b>Totaal</b>	<b>1.112</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.211</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.035</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.032</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.301</b>	<b>100,0%</b>

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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2015	989	8,24	1,893	0	10
2016	1.278	7,80	2,272	0	10

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	415	42,3%	453	42,4%	379	42,3%	307	36,8%	394	29,9%
Neen	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%
<b>Totaal</b>	<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.067</b>	<b>100,0%</b>	<b>896</b>	<b>100,0%</b>	<b>834</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.320</b>	<b>100,0%</b>

Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	215	52,2%	272	62,7%	241	65,8%	202	65,9%	224	56,7%
Neen	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%
<b>Totaal</b>	<b>413</b>	<b>100,0%</b>	<b>434</b>	<b>100,0%</b>	<b>366</b>	<b>100,0%</b>	<b>306</b>	<b>100,0%</b>	<b>394</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ik had het voorgestelde tariefplan al</b>	77	48,9%	41	27,7%	32	29,8%	38	37,8%	67	39,6%
<b>Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften</b>	0	0,0%	47	31,5%	37	34,9%	40	39,5%	57	33,8%
<b>Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was</b>	23	14,7%	12	8,1%	19	17,5%	12	12,2%	8	4,4%
<b>Ik heb er geen aandacht aan besteed</b>	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%
<b>Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen</b>	0	0,0%	32	21,7%	20	18,4%	20	19,8%	30	17,4%
<b>Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement</b>	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%
<b>Ander antwoord</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>	<b>169</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Automatisch, elk jaar door mijn operator, via de factuur</b>							327	32,0%	403	30,9%
<b>Wanneer ik dat vraag</b>							186	18,2%	275	21,1%
<b>Automatisch, elk jaar per brief of per mail maar niet via de factuur</b>							338	33,1%	439	33,7%
<b>Automatisch, elk jaar tenzij ik heb gevraagd om niet meer te worden ingelicht</b>							170	16,7%	186	14,3%
<b>Totaal</b>							<b>1.020</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.303</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>							119	10,6%	158	11,3%
<b>Neen</b>							1.005	89,4%	1.244	88,7%
<b>Totaal</b>							<b>1.124</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.403</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>							58	49,3%	83	52,7%
<b>Neen</b>							60	50,7%	75	47,3%
<b>Totaal</b>							<b>118</b>	<b>100,0%</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>

Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecomcommunicatieoperatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2012	1.026	3,53	2,450	0	10
2013	1.062	4,17	2,428	0	10
2014	900	4,34	2,467	0	10
2015	998	4,54	2,462	0	10
2016	1.370	4,60	2,574	0	10

Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecomcommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die staat in mijn contract	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%
Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%
Ja, die wordt 1 keer per jaar vermeld op mijn factuur	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%
Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%
Neen, ik moet die vragen aan mijn operator	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%
Neen, ik weet het niet	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>857</b>	<b>100,0%</b>	<b>944</b>	<b>100,0%</b>	<b>715</b>	<b>100,0%</b>	<b>827</b>	<b>100,0%</b>	<b>999</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bij een prijsverhoging							213	19,0%	242	17,3%
Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract							99	8,8%	125	8,9%
Zonder opzeg bij de einddatum							63	5,6%	101	7,2%
Met opzeg op elk moment							226	20,2%	281	20,1%
Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract							137	12,2%	158	11,3%
Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator							137	12,2%	183	13,1%
Ik weet het niet							578	51,5%	695	49,7%
Ander antwoord							6	0,5%	11	0,8%
<b>Totaal</b>							<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.398</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur							208	18,8%	284	20,3%
Na 6 maanden							132	11,9%	165	11,8%
Na 1 jaar							141	12,8%	175	12,5%
Na 2 jaar							67	6,1%	95	6,8%
Ik weet het niet							558	50,4%	682	48,6%
<b>Totaal</b>							<b>1.107</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.402</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit							40	4,0%	61	5,0%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt							566	57,8%	694	56,9%
Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag							126	12,8%	135	11,1%
Ik weet het niet							248	25,3%	330	27,0%
<b>Totaal</b>							<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen							446	45,5%	572	46,9%
Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden							81	8,3%	62	5,1%
Neen, ik heb die niet ontvangen, omdat ik geen plafond had overschreden							255	26,0%	365	29,9%
Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen							3	0,3%	10	0,8%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren							195	19,9%	211	17,3%
<b>Totaal</b>							<b>980</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.220</b>	<b>100,0%</b>

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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2015	930	8,62	1,699	0	10
2016	1.162	8,24	2,196	0	10

Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Ja						632	59,7%	718	52,3%
	Neen						427	40,3%	654	47,7%
<b>Totaal</b>						<b>1.059</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	
09 123 45 67	Ja						414	39,6%	441	32,2%
	Neen						632	60,4%	931	67,8%
<b>Totaal</b>						<b>1.046</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	
0900 123 45	Ja						800	75,1%	824	60,1%
	Neen						265	24,9%	547	39,9%
<b>Totaal</b>						<b>1.065</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	
0903 123 45	Ja						755	71,5%	798	58,2%
	Neen						301	28,5%	573	41,8%
<b>Totaal</b>						<b>1.056</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.372</b>	<b>100,0%</b>	

Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan							52	5,2%	47	3,6%
Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer							26	2,5%	42	3,2%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik							474	46,9%	570	44,0%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond							459	45,4%	635	49,1%
<b>Totaal</b>							<b>1.011</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.294</b>	<b>100,0%</b>

Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen))							188	18,3%	286	22,2%
Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)							294	28,6%	340	26,4%
Ik weet het niet							546	53,1%	661	51,3%
<b>Totaal</b>							<b>1.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.287</b>	<b>100,0%</b>

### Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%
<b>Totaal</b>	<b>862</b>	<b>100,0%</b>	<b>778</b>	<b>100,0%</b>	<b>618</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.121</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.389</b>	<b>100,0%</b>

### Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Papieren telefoongids			439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%
Elektronische telefoongids			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%
Zoekmotor op internet			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%
Sociale netwerken			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%
Telefonische inlichtingendienst			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%
Ander antwoord			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%
<b>Totaal</b>			<b>1.238</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.051</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.116</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.349</b>	<b>100,0%</b>

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

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%
Een keer			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%
Nooit			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%
Ik weet het niet			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%
<b>Totaal</b>			<b>319</b>	<b>100,0%</b>	<b>245</b>	<b>100,0%</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>	<b>271</b>	<b>100,0%</b>

### U bent ...?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Een man	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%
Een vrouw	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.138</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.229</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.061</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

### Leeftijdscategorie van de respondent

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%
25-34 jaar	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%
35-44 jaar	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%
45-54 jaar	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%
55-64 jaar	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%
65-74 jaar	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%
75 jaar of ouder	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Totaal</b>	<b>1.147</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.268</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

### In welke regio woont u?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Het Vlaams Gewest	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%
Het Waals Gewest	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%
Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%
<b>Totaal</b>	<b>1.139</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.253</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.080</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.405</b>	<b>100,0%</b>

### Als u de volgende inkomenscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin overeen?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1200 euro							81	7,3%	134	10,0%
Tussen 1200 en 1799 euro							211	19,0%	263	19,6%
Tussen 1800 en 2399 euro							175	15,7%	209	15,6%
Tussen 2400 en 2999 euro							152	13,7%	166	12,4%
Tussen 3000 en 3599 euro							124	11,2%	160	12,0%
3600 euro of meer							199	17,9%	214	16,0%
Ik weet het niet							170	15,3%	193	14,4%
<b>Totaal</b>							<b>1.112</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.340</b>	<b>100,0%</b>

### Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%
Meer dan 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%
<b>Totaal</b>	<b>1.127</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.233</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.051</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.131</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.360</b>	<b>100,0%</b>