

**Mededeling van de Raad van het BIPT
van 8 september 2022
over
de resultaten van een kwantitatieve enquête en van een
statistische analyse met betrekking tot de perceptie
door consumenten van de Belgische elektronische-
communicatiemarkt**

INHOUDSOPGAVE

1.	Algemeen	3
1.1.	Situering en context studie	3
1.2.	Specifieke doelstellingen	3
1.3.	Scope van de studie	4
1.4.	Herhaling van de studie	4
2.	Executive summary	5
2.1.	Gebruik van diensten en bundels	5
2.2.	Keuze van de operator(en)	5
2.3.	Tevredenheid	5
2.4.	Problemen met de operator	6
2.5.	Wijziging van het tariefplan door de operator	6
2.6.	Vergelijking van operatoren	6
2.7.	Verandering van operator	6
2.7.1.	<i>Vaste diensten</i>	6
2.7.2.	<i>Mobiele telefonie</i>	7
2.8.	Rechten van de consumenten	7
Bijlage 1.	Rapport	8

1. Algemeen

1.1. Situering en context studie

1. De bescherming van de belangen van de gebruikers vormt een belangrijke opdracht die naar voren moet komen voor het BIPT. Om hen goed te beschermen moet het BIPT hun voorkeuren en houding kennen en nagaan of ze de middelen kennen en gebruiken die hen ter beschikking worden gesteld om de tarieven en de kwaliteit van de diensten verstrekt op de Belgische elektronische communicatiemarkt te vergelijken. Het BIPT moet de kennis kunnen beoordelen die de consumenten hebben van hun rechten en het gebruik beoordelen dat ze maken van de maatregelen die het heeft vastgelegd.
2. Inzicht hebben in de gedragingen van de gebruikers op de Belgische particuliere elektronische communicatiemarkt vormt een belangrijke stap om het optreden van de dienst Consumenten van het BIPT ten uitvoer te brengen en aan te passen.
3. De vergelijking van de resultaten van de studie in de loop der jaren stelt het BIPT ook in staat de impact van zijn regulerend optreden op de informatie en de houding van de consumenten na te gaan.
4. Overeenkomstig het strategisch plan 2010-2013 en na een eerste offerteaanvraag heeft het BIPT aan de "UCLouvain" de verwezenlijking toevertrouwd van de enquête over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers voor de jaren 2012, 2013 en 2014.
5. In toepassing van het strategisch plan 2014-2016 heeft het BIPT de enquête en het verslag voor de jaren 2015, 2016 en 2017 toevertrouwd aan M.A.S., Market Analysis and Synthesis. Profacts werd aangewezen voor de jaren 2018 tot 2020.
6. De enquête en het verslag voor de jaren 2021, 2022 en 2023 zijn toevertrouwd aan M.A.S., Market Analysis and Synthesis.

1.2. Specifieke doelstellingen

7. Identiek aan voorgaande edities, wenst het BIPT een antwoord te krijgen van de gebruikers van de Belgische telecommunicatiemarkt op de volgende vragen:
 - hoe gedragen de gebruikers op de Belgische telecommunicatiemarkt zich, in het bijzonder wat betreft het overstappen naar een andere operator, de vergelijking van aanbiedingen, de tevredenheidsgraad?
 - beschikt de Belgische gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische communicatiediensten?
 - zijn de gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en over hun rechten?

1.3. Scope van de studie

8. De gegevens dienen verzameld te worden middels een schriftelijke postenquête bij een representatieve steekproef van de Belgische bevolking. Het betreft i.c. personen van 15 jaar tot en met 74 jaar oud¹ die wonen in een particuliere woning in België. Kleine en middelgrote ondernemingen maken geen deel uit van deze studie.
9. Zoals dit ook het geval was bij de vorige enquêtestudies, heeft deze studie betrekking op de diensten voor vaste en mobiele telefonie, vaste en mobiele internettoegang, televisie (die niet vervat zit in een gebundelde aanbidding), de gebundelde aanbidding van diensten en de OTT's².

1.4. Herhaling van de studie

10. 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 2021, de tweede op de markt in 2022 en de derde op de markt in 2023.
11. Voorliggende studie betreft de tweede editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2022.

1 Sedert de laatste vijf edities (2016-2020) is de leeftijdsbovengrens op 74 jaar vastgelegd. Dit omdat het BIPT in 2015 veel klachten ontving van personen die een vragenlijst hadden ontvangen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden wegens te hoge leeftijd.

2 OTT-VoIP: diensten als Skype (Microsoft), WhatsApp (Facebook) en FaceTime (Apple), die spraak-, tekst- en videoconferentiediensten bieden via IP (en zo de conventionele telefoniedienst ontwijken) // OTT-televisie: (digitale) televisie over het internet aangeboden, buiten het standaard televisiepakket om.

2. Executive summary

2.1. Gebruik van diensten en bundels

12. De opmars van het gebruik van internettelevisie en van televisie/video op aanvraag lijkt (voorlopig) gestuit en bedraagt sinds editie 2021 ongeveer 40%. Anderzijds, blijft het gebruik van vaste telefonie wel verder dalen (van 46% in 2021 naar 42% in 2022). Ook de daling van het gebruik van internettelefonie die was ingezet in vorige editie 2021 (van 57% in 2020 naar 55% in 2021) zet zich verder in huidige editie 2022 (54%) en komt zo terug op het niveau van 2019.
13. De privé-markt voor telefoniediensten of berichtendiensten via het internet wordt nog steeds gedomineerd door twee diensten: WhatsApp (80%) en Facebook Messenger (71%), zij het dat hun gebruik aan terrein verliest in vergelijking met voorgaande jaren (i.c. 2019-2021: resp. 83%-94% en 72%-77%). Tot slot stelt 7% van de respondenten privé geen gebruik te maken van dergelijke applicaties.

2.2. Keuze van de operator(en)

14. Het belangrijkste criterium voor de selectie van een operator blijft een interessante prijs van de bundel/het tariefplan (voor 50% van de respondenten). De overige criteria die het meest worden vermeld, zijn: de vertrouwdheid met de operator (33%), de interessante inhoud van de bundel/het tariefplan (29%) en de goede reputatie van de operator (24%).
15. Hoe jonger de respondent, hoe meer belang deze hecht aan: het datavolume voor mobiel internet, de inhoud van de bundel of tariefplan, de verbindingssnelheid voor internettoegang en de prijs van de bundel of tariefplan.

2.3. Tevredenheid

16. Over alle edities heen, kent huidige editie de beste scores voor de vijf beschouwde items (i.c. tarieven, dienstverlening, rechten, informatie en facturatie) en dit voor zowel bundels, mobiele telefonie als internet. De tevredenheidsscores voor vaste telefonie liggen daarentegen telkens lager, variërend van 3,2 op 5 (tarieven) tot 3,6 op 5 (consumentenrechten).
17. De tevredenheid over de tarieven varieert van 3,2 op 5 (i.c. vaste telefonie, internet en bundels) tot 3,6 op 5 (i.c. mobiele telefonie). De tevredenheid over de dienstverlening varieert van 3,3 op 5 (i.c. vaste telefonie) tot 3,6 op 5 (i.c. bundels en mobiele telefonie). Respect voor consumentenrechten haalt een score van 3,6 op 5 (i.c. vaste telefonie, internet en bundels) tot 3,7 op 5 (i.c. mobiele telefonie). De tevredenheidsscore over de ontvangen informatie schommelt tussen 3,3 op 5 (i.c. vaste telefonie) en 3,6 op 5 (i.c. mobiele telefonie). Wat de facturatie betreft tot slot, bedraagt de tevredenheidsscore 3,3 op 5 (i.c. vaste telefonie) tot 3,8 (i.c. internet en bundels) en 3,9 op 5 (i.c. mobiele telefonie).

2.4. Problemen met de operator

18. Twee derde van de consumenten (64%) ondervond in het afgelopen jaar geen enkel probleem met hun operator(en); dat is (alweer) een verbetering met 4 procentpunten ten opzichte van voorgaande editie 2021. De dienst waarmee de consumenten duidelijk het meest problemen hebben ervaren, blijft het internet thuis (vast of wifi) (74%). Wat de aard van het probleem betreft, melden de consumenten het vaakst de kwaliteit van de dienst (verzadigd netwerk, onderbrekingen, verbindingssnelheid, dekkingprobleem) (75%); inactieve diensten, onderbrekingen van lange duur of herstellingstijden komen ook geregeld voor (37%).

2.5. Wijziging van het tariefplan door de operator

19. Van alle consumenten die het afgelopen jaar een probleem ondervonden hebben met hun operator, geeft 31% aan dat de operator op eigen initiatief het tariefplan gewijzigd heeft. 1% van hen veranderde hierop van operator, 30% veranderde het tariefplan en 69% tot slot behield het aangepaste tariefplan.

2.6. Vergelijking van operatoren

20. 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: 2,8 tot 2,9 op 5. Vaste telefonie en bundels behalen een gemiddelde score van telkens 2,7 op 5.
21. Van de vier voorgelegde diensten / hulpmiddelen die het BIPT ontwikkeld heeft, is de prijsvergelijker (www.bestetarief.be) het meest gekend (18%). Eén op de zeven consumenten heeft er al minstens één keer gebruik van gemaakt.

2.7. Verandering van operator

2.7.1. Vaste diensten

22. Het aandeel respondenten dat in het afgelopen jaar veranderde van operator van vaste telecommunicatiedienst(en) (i.c. een bundel, vaste telefonie en/of internettoegang) blijft vrij stabiel over de jaren (i.c. ongeveer 10%).
23. De aangevoerde redenen zijn: interessanter tarief bij een andere operator (51%), problemen met de vorige operator (27%), aanbod niet aangepast na een verandering (bijv. verhuis) (26%) en/of slechte prijs/kwaliteitverhouding (26%). Voor de grote meerderheid (84%) is die overstap vlot verlopen. 47% van diegenen die zijn overgestapt, verklaren gebruik te hebben gemaakt van Easy Switch.
24. De tevredenheid over de huidige operator is de hoofdreden om niet van operator van vaste diensten te veranderen (56%).

2.7.2. Mobiele telefonie

25. Het percentage consumenten die hebben verklaard in het afgelopen jaar van mobiele operator te zijn veranderd, is stabiel gebleven (10%). De voornaamste reden om te zijn veranderd, is een interessanter tarief of promotie van een andere operator (65%). De voornaamste reden om niet van mobiele operator te zijn veranderd, is de algemene tevredenheid over de huidige operator (57%).

2.8. Rechten van de consumenten

26. De consumenten lijken nog in ruime mate niet op de hoogte te zijn van hun rechten, namelijk over het behoud van hun e-mailadres gedurende 18 maanden na het einde van hun contract, de vermelding van de werkelijke snelheid van hun verbinding, hoe ze hun gemiddelde gebruikspatroon kunnen kennen, hoe hun contract op te zeggen of hoe hun werkelijke gebruik te bepalen.
27. Daartegenover is inmiddels welbekend dat de consumenten hun nummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor vaste en mobiele telefonie (telkens 89%).
28. Iets meer dan de helft van de consumenten weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie tot wie ze zich kunnen richten in geval van een geschil met hun operator.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Bijlage 1. Rapport



M.A.S.

Master in Market Research

✉ Brusselsesteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67, www.masresearch.be



Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie

**Uitvoering van een kwantitatieve enquête en
een statistische analyse betreffende de perceptie
van de Belgische elektronische communicatiemarkt
door de consumenten**

- 2022 -

Eindrapport

Colofon

Opdrachtgever	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Projectopvolging	Thibaut Feron, Eerste adviseur BIPT
Onderzoeksbureau	M.A.S. Brusselsesteenweg 46 A, 3000 Leuven // Tel. 016 22 69 67
Projectuitvoering	Anita Claes, projectcoördinator Nele Van Der Donckt, sr. adviseur
Datum	Augustus 2022
Status document	Eindrapport

Inhoudsopgave

1. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING	12
1.1 Profiel van de respondent.....	12
1.1.1 Geslacht.....	12
1.1.2 Leeftijd	13
1.1.3 Gewest.....	14
1.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen ^{9F}	14
1.1.5 Aantal personen ten laste ^{10F}	15
1.2 Gebruik van telecommunicatie en media	16
1.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)	16
1.2.2 Keuze van de operatoren	25
1.2.3 Conclusie met betrekking tot de diensten en de keuze van de operatoren	34
1.3 Tevredenheid.....	35
1.3.1 Tevredenheid over de bundels	35
1.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie	41
1.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie	47
1.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet.....	53
1.3.5 Conclusie over de tevredenheid	58
1.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen	59
1.4.1 Ervaren van probleem	59
1.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst	60
1.4.3 Aard van het probleem	63
1.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem	65
1.4.5 Probleem verholpen.....	65
1.4.6 Schadevergoeding na onderbreking.....	67
1.4.7 Wijziging tariefplan door operator.....	68
1.4.8 Conclusie bij problemen en gedrag n.a.v. deze problemen	69
1.5 Vergelijking	70
1.5.1 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren	70
1.5.2 Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten	73
1.5.3 Prijsvergelijker van het BIPT.....	76
1.5.4 Conclusies over het vergelijken van operatoren.....	80
1.6 Verandering van operator & transparantie	81
1.6.1 Vaste diensten	81
1.6.2 Mobiele telefonie.....	88
1.6.3 Transparantie.....	97
1.6.4 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie	104
1.7 Rechten van de consumenten.....	106
1.7.1 Gebruikspatroon & aangepast tariefplan	106
1.7.2 Contract	116
1.7.3 Nummers met toeslag.....	122
1.7.4 Kennis Ombudsdienst voor telecommunicatie	126
1.7.5 Conclusie met betrekking tot rechten van de consumenten.....	128
1.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst	130
1.8.1 Sociaal tarief	130
1.8.2 Opzoeken van telefoonnummers.....	132

Inhoudsopgave

1.8.3	Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst.....	135
2.	BELANGRIJKSTE CONCLUSIES	136
3.	BIJLAGEN	138
3.1	Methodologie	138
3.1.1	Vorbereiding en opzet van het onderzoek.....	139
3.1.2	Uitvoering van het veldwerk.....	142
3.1.3	Verwerking en analyse van de gegevens.....	150
3.2	Vragenlijst 2022	151
3.3	Kruistabulatie naar editie: vergelijking met de resultaten van voorgaande edities	168

Tabellen

Tabel 1: Geslacht van de respondenten – naar gewest	12
Tabel 2: Leeftijd van de respondenten – naar gewest	13
Tabel 3: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten	13
Tabel 4: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest	14
Tabel 5: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest	15
Tabel 6: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)	17
Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar leeftijdscategorie* (meerdere antwoorden mogelijk)	18
Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	19
Tabel 9: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar gewest	21
Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar leeftijdscategorie	21
Tabel 11: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar inkomensgroep	22
Tabel 12: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie	22
Tabel 13: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest	23
Tabel 14: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)	25
Tabel 15: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	27
Tabel 16: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)	28
Tabel 17: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	29
Tabel 18: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?	30
Tabel 19: Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten, hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?	31
Tabel 20: Welke van onderstaande diensten gebruikt u beroepsmatig om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)	32
Tabel 21: Concreet beroepsmatig gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?	33
Tabel 22: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest	67
Tabel 23: Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be ? – naar gewest	76
Tabel 24: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator? – naar editie	79
Tabel 25: Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest	97
Tabel 26: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep	98
Tabel 27: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest	110
Tabel 28: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest	113
Tabel 29: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest	118
Tabel 30: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar leeftijdscategorie	118
Tabel 31: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar gewest	119

Tabellen

Tabel 32: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie _____	119
Tabel 33: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar editie _____	120
Tabel 34: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	123
Tabel 35: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	125
Tabel 36: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	130
Tabel 37: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	131
Tabel 38: Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd? – naar gewest _____	134
Tabel 39: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	140
Tabel 40: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	141
Tabel 41: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	146
Tabel 42: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	147
Tabel 43: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	147
Tabel 44: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	148
Tabel 45: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	148
Tabel 46: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	149

Figuren

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? (meerdere antwoorden mogelijk)	16
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	20
Figuur 3: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie	23
Figuur 4: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)	26
Figuur 5: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	30
Figuur 6: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest	36
Figuur 7: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	36
Figuur 8: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest	37
Figuur 9: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie	37
Figuur 10: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest	38
Figuur 11: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	39
Figuur 12: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest	39
Figuur 13: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	40
Figuur 14: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar leeftijdscategorie	40
Figuur 15: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie	41
Figuur 16: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?	42
Figuur 17: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	42
Figuur 18: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator?	43
Figuur 19: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie	43
Figuur 20: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument?	44
Figuur 21: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	44
Figuur 22: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator?	45
Figuur 23: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	45
Figuur 24: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator?	46
Figuur 25: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie	46
Figuur 26: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest	47
Figuur 27: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	48

Figuren

Figuur 28: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest	48
Figuur 29: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie	49
Figuur 30: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar leeftijdscategorie	50
Figuur 31: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	50
Figuur 32: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest	51
Figuur 33: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	51
Figuur 34: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest	52
Figuur 35: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	52
Figuur 36: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest	53
Figuur 37: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie	53
Figuur 38: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest	54
Figuur 39: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie	54
Figuur 40: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest	55
Figuur 41: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie	55
Figuur 42: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest	56
Figuur 43: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie	56
Figuur 44: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest	57
Figuur 45: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie	57
Figuur 46: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest	59
Figuur 47: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie	60
Figuur 48: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	60
Figuur 49: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)	61
Figuur 50: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	61
Figuur 51: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	62
Figuur 52: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar editie	62
Figuur 53: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	63
Figuur 54: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	63
Figuur 55: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	64
Figuur 56: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie	64
Figuur 57: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest	65
Figuur 58: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar gewest	66
Figuur 59: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar inkomensgroep	66

Figuren

Figuur 60: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar leeftijdscategorie _____	68
Figuur 61: Indien uw operator in het afgelopen jaar uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar gewest _____	68
Figuur 62: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? _____	70
Figuur 63: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? _____	71
Figuur 64: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? – naar editie _____	72
Figuur 65: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? – naar editie _____	72
Figuur 66: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? _____	73
Figuur 67: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? _____	74
Figuur 68: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? – naar editie _____	75
Figuur 69: Toen u de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, hoe hebt u dat dan gedaan? _____	76
Figuur 70: Hebt u al gebruik gemaakt van de geautomatiseerde knop naar de prijsvergelijker www.bestetarief.be die beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest _____	77
Figuur 71: Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be : gemakkelijk te gebruiken is / relevante resultaten geeft? _____	78
Figuur 72: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator? _____	79
Figuur 73: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest _____	81
Figuur 74: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie _____	82
Figuur 75: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie _____	82
Figuur 76: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	83
Figuur 77: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	84
Figuur 78: Hebt u bij de verandering van operator van vaste diensten gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure? – naar gewest _____	85
Figuur 79: Indien u veranderd bent van aanbieder van vaste diensten, is de verandering vlot verlopen? – naar gewest _____	86
Figuur 80: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest _____	87
Figuur 81: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie _____	88
Figuur 82: Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ...? – naar gewest _____	88
Figuur 83: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie _____	89
Figuur 84: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep _____	89
Figuur 85: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie _____	90
Figuur 86: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest _____	90
Figuur 87: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie _____	91
Figuur 88: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie _____	92
Figuur 89: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	92
Figuur 90: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie _____	93
Figuur 91: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) _____	94

Figuren

Figuur 92: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie	95
Figuur 93: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar gewest	95
Figuur 94: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar leeftijdscategorie	96
Figuur 95: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar editie	96
Figuur 96: 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	98
Figuur 97: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)	99
Figuur 98: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)	100
Figuur 99: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	101
Figuur 100: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? (meerdere antwoorden mogelijk)	102
Figuur 101: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	103
Figuur 102: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	103
Figuur 103: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)	106
Figuur 104: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	107
Figuur 105: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	107
Figuur 106: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)	108
Figuur 107: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	109
Figuur 108: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	109
Figuur 109: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar leeftijdscategorie	110
Figuur 110: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar editie	111
Figuur 111: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar gewest	111
Figuur 112: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar leeftijdscategorie	112
Figuur 113: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest	112
Figuur 114: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie	113
Figuur 115: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar gewest	114
Figuur 116: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar inkomensgroep	114
Figuur 117: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u <u>niet</u> doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)	115
Figuur 118: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (meerdere antwoorden mogelijk)	116
Figuur 119: Wanneer kunt u – zonder kosten en zonder opzeg – uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)? (meerdere antwoorden mogelijk)	117
Figuur 120: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden? – naar gewest	121

Figuren

Figuur 121: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruikslafond hebt overschreden? – naar editie	121
Figuur 122: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag')	122
Figuur 123: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	122
Figuur 124: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar editie	123
Figuur 125: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie	124
Figuur 126: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar inkomensgroep	124
Figuur 127: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar editie	125
Figuur 128: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar gewest	126
Figuur 129: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar leeftijdscategorie	126
Figuur 130: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar inkomensgroep	127
Figuur 131: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar editie	127
Figuur 132: Voor welke diensten hebt u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk)	132
Figuur 133: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)	132
Figuur 134: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	133
Figuur 135: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)	134

1. Resultaten van de bevraging

1.1 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.

1.1.1 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 1: Geslacht van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Man	445	50,1%	244	49,6%	81	49,6%	771	49,9%
Vrouw	441	49,7%	248	50,4%	83	50,4%	772	50,0%
Ander	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545)

1.1.2 Leeftijd

De steekproef kent een goede verdeling over de verscheidene leeftijdscategorieën: elke leeftijdscategorie omvat 14% tot 18% van de respondenten. De verhoudingen inzake leeftijdscategorieën verschillen niet tussen de gewesten.

Tabel 2: Leeftijd van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	132	14,9%	79	16,1%	26	15,9%	237	15,4%
25-34 jaar	148	16,6%	83	16,8%	38	23,0%	268	17,4%
35-44 jaar	153	17,2%	83	16,8%	34	20,5%	269	17,4%
45-54 jaar	160	18,0%	89	18,1%	29	17,6%	277	18,0%
55-64 jaar	167	18,8%	88	17,9%	22	13,7%	277	18,0%
65-74 jaar	129	14,6%	71	14,4%	15	9,2%	215	13,9%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545)

Gemiddeld zijn respondenten 45 jaar oud. De jongste respondenten zijn 15 jaar oud, de oudste respondenten zijn 74 jaar oud. De gemiddelde leeftijd ligt significant hoger in Vlaanderen (i.c. 45 jaar) dan deze in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (i.c. 42 jaar).

Tabel 3: Belangrijkste statistische parameters m.b.t. leeftijd van de respondenten

	N	Gemiddelde	Mediaan	Modus	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Vlaanderen	888	45,1	45	24	16,267	15	74
Wallonië	493	44,7	45	19	16,524	15	74
Brussel	164	41,6	41	32	15,385	15	74
Totaal	1.545	44,6	44	21	16,282	15	74

Basis: alle respondenten (N=1.545)

1.1.3 Gewest

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

1.1.4 Maandelijks netto-gezinsinkomen¹

5% van de respondenten heeft een totaal maandelijks netto gezinsinkomen dat lager ligt dan 1.200 euro; 16% van de respondenten heeft een maandelijks netto gezinsinkomen tussen 1.200 en 1.799 euro. Telkens 15% heeft een maandelijks netto gezinsinkomen tussen 1.800 en 2.399 euro of tussen 2.400 en 2.999 euro. Gaan we een inkomenscategorie hoger (i.c. 3.000 tot 3.599 euro) vinden we dat 13% van de respondenten hierover beschikt. Tot slot valt 23% van de respondenten in de hoogste inkomenscategorie, met een maandelijks netto gezinsinkomen van meer dan 3.600 euro.

Bijna één op de zeven respondenten (13%) weet niet hoeveel het maandelijks netto gezinsinkomen bedraagt.

In het Brussels Hoofdstedelijk gewest, alsook in Wallonië vinden we een significant hoger aandeel respondenten in de laagste inkomenscategorie (i.c. < 1.200 euro), vergeleken met Vlaanderen (resp. 7% en 8% t.o.v. 3%). Anderzijds vinden we in Vlaanderen een hoger aandeel respondenten die niet weten hoeveel hun maandelijks netto gezinsinkomen bedraagt, vergeleken met het Brussels Hoofdstedelijk gewest en Wallonië (resp. 17% t.o.v. telkens 9%).

Tabel 4: Maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< €1.200	26	2,9%	40	8,1%	12	7,1%	78	5,0%
€ 1.200 - € 1.799	135	15,3%	87	17,8%	24	14,9%	247	16,0%
€ 1.800 - € 2.399	119	13,5%	74	15,0%	31	19,0%	224	14,6%
€ 2.400 - € 2.999	128	14,5%	77	15,6%	19	11,4%	223	14,5%
€ 3.000 - € 3.599	123	13,9%	61	12,4%	16	10,0%	200	13,0%
≥ € 3.600	206	23,3%	108	22,0%	47	29,0%	361	23,5%
Weet niet	146	16,6%	44	9,0%	14	8,6%	205	13,3%
Totaal	883	100,0%	492	100,0%	163	100,0%	1.538	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545; 6 respondenten gaven geen antwoord)

¹ 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.

1.1.5 Aantal personen ten laste²

In het huishouden van vier op de tien respondenten (40%) zijn geen personen ten laste. Bij bijna evenzoveel respondenten (38%) zijn er 1 tot 2 personen in het huishouden ten laste en bij een vijfde van de respondenten (21%) 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.

Er kunnen geen significante verschillen tussen de gewesten worden vastgesteld.

Tabel 5: Aantal personen ten laste in het huishouden – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	347	39,0%	203	41,3%	71	43,5%	621	40,2%
1 à 2	353	39,7%	183	37,2%	56	34,4%	591	38,3%
3 à 5	184	20,7%	103	20,9%	34	20,7%	321	20,8%
Meer dan 5	5	0,6%	3	0,7%	2	1,5%	11	0,7%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	163	100,0%	1.543	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

² Een persoon ten laste werd gedefinieerd als "een persoon die financieel afhankelijk is van u of uw huishouden", waarbij een huishouden bestaat uit "alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister".

1.2 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.

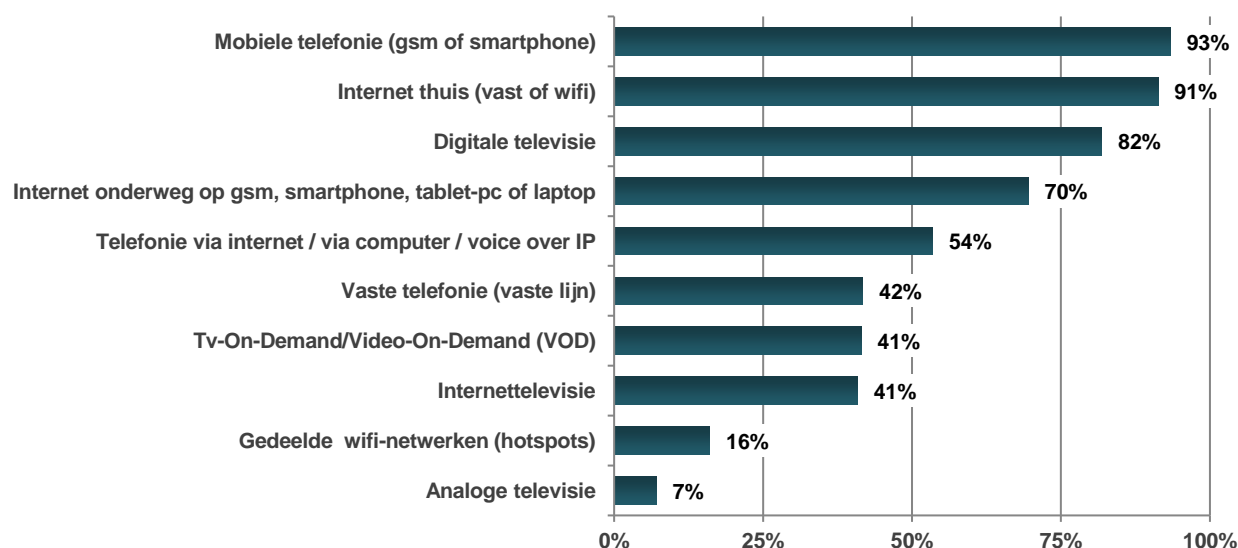
1.2.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

1.2.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

Uit de resultaten blijkt dat de diensten die het meest door de respondenten worden gebruikt, overeenstemmen met de vier voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België. Zo maken negen op de tien respondenten (93%) gebruik van mobiele telefonie, heeft 91% van de respondenten thuis vast internet, acht op de tien respondenten (82%) hebben digitale televisie en zeven op de tien respondenten (70%) tot slot heeft internet onderweg (op gsm, smartphone, tablet of laptop).

Voorts geeft 54% van de respondenten aan over telefonie via internet te beschikken, heeft 42% een vaste telefoonlijn, kijkt 41% naar betaalde TV- of Video-On-Demand en evenzoveel (41%) naar televisie via internet, maakt 16% gebruik van gedeelde wifi-netwerken (zogenaamde hotspots), en heeft 7% tot slot analoge televisie.

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé?
(meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.545)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie -en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. In Vlaanderen en Brussel beschikken meer respondenten over **vast internet** thuis (resp. 93% en 97%), alsook over **internet onderweg** op gsm, smartphone, tablet of laptop (resp. 71% en 78%) dan in Wallonië (resp. 86% en 63%). Tevens kent Vlaanderen een hoger aandeel respondenten die gebruik maken van **gedeelde wifi-netwerken** ('hotspots') vergeleken met respondenten in Wallonië (resp. 19% t.o.v. 11%).

Het aandeel respondenten met **digitale televisie** ligt het hoogst in Vlaanderen (86%), gevolgd door Wallonië (80%) en is het laagst in Brussel (66%). Anderzijds kent Brussel een hoger aandeel respondenten met **internettelevisie** (49%) vergeleken met respondenten in Wallonië (37%). In Wallonië vinden we dan weer een hoger aandeel respondenten met **analoge televisie** (11%) in vergelijking met Vlaanderen (6%).

In Brussel vinden we een significant hoger aandeel respondenten die beschikken over **telefonie via internet** (70%), vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 53% en 49%). Omgekeerd, beschikt men in Vlaanderen en Wallonië vaker over **vaste telefonie** (resp. 45% en 40%) dan in Brussel (28%).

Het gebruik van mobiele telefonie en TV -of Video-On-Demand verschilt niet tussen de gewesten.

Tabel 6: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mobiele telefonie	833	93,8%	451	91,6%	158	96,3%	1.442	93,4%
Internet thuis	827	93,2%	425	86,2%	159	96,8%	1.411	91,3%
Digitale televisie	766	86,3%	391	79,4%	108	65,7%	1.265	81,9%
Internet onderweg	634	71,4%	313	63,5%	128	77,8%	1.074	69,6%
Telefonie via internet	472	53,1%	240	48,7%	114	69,8%	826	53,5%
Vaste telefonie	400	45,1%	198	40,3%	46	28,3%	645	41,8%
TV -of Video-On-Demand	382	43,0%	192	39,0%	67	40,7%	641	41,5%
Internettelevisie	371	41,8%	180	36,5%	80	48,7%	631	40,9%
Gedeelde wifi-netwerken	171	19,3%	55	11,2%	22	13,6%	248	16,1%
Analoge televisie	49	5,6%	54	10,9%	8	4,7%	111	7,2%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545)

Resultaten van de bevraging

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 van³: TV -of Video-On-Demand (-0,341), analoge televisie (-0,198), internettelevisie (-0,153), telefonie via internet (-0,126) en gedeelde wifi-netwerken (-0,094). Omgekeerd, stijgt met de leeftijd van de respondent ook het gebruik van volgende telecommunicatiediensten: vaste telefonie (0,376), digitale televisie (0,351), mobiele telefonie (0,195) en vast internet thuis (0,134).

Enkel voor wat betreft het beschikken over internet onderweg kan geen verband worden vastgesteld met de leeftijd van de respondent.

Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar leeftijdscategorie* (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Mobiele telefonie	91,3%	89,7%	93,3%	94,7%	95,4%	96,0%
Internet thuis	86,3% ^E	90,9%	91,4%	92,6%	94,2% ^A	92,0%
Digitale televisie	71,1% ^{DEF}	71,5% ^{DEF}	78,0% ^{EF}	85,6% ^{AB}	93,1% ^{ABC}	92,2% ^{ABC}
Internet onderweg	68,9%	74,4%	70,6%	72,6%	66,3%	63,3%
Telefonie via internet	59,9% ^F	59,4% ^F	58,6% ^F	49,6%	48,8%	43,8% ^{ABC}
Vaste telefonie	32,4% ^{DEF}	22,1% ^{DEF}	22,0% ^{DEF}	50,2% ^{ABCF}	58,0% ^{ABC}	69,5% ^{ABCD}
TV -of Video-On-Demand	56,8% ^{DEF}	57,6% ^{DEF}	45,5% ^{EF}	41,5% ^{ABF}	29,9% ^{ABCF}	14,4% ^{ABCDE}
Internettelevisie	47,7% ^{EF}	50,4% ^{EF}	41,4%	40,5%	31,8% ^{AB}	32,9% ^{AB}
Gedeelde wifi-netwerken	20,2% ^F	16,4%	17,9%	15,5%	15,9%	9,9% ^A
Analoge televisie	12,5% ^F	7,3%	7,4%	6,0%	6,4%	3,4% ^A
Totaal (N)	237	268	269	277	277	215

Basis: alle respondenten (N=1.545)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Meer nog dan leeftijd, speelt inkomen een rol bij het al dan niet beschikken over bepaalde telecommunicatiediensten. Zo vinden we dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men beschikt over⁴: vast internet thuis (0,542), internet onderweg (0,453), mobiele telefonie (0,445), Tv -of Video-On-Demand (0,349), telefonie via internet (0,297), gedeelte wifi-netwerken (0,278), digitale televisie (0,269), internettelevisie (0,228) en vaste telefonie (0,112).

Enkel analoge televisie is in alle inkomensgroepen in gelijke mate aanwezig.

³ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

⁴ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Mobiele telefonie	82,4% ^{EF}	90,4% ^F	91,5% ^F	92,4% ^F	96,0% ^A	98,7% ^{ABCD}
Internet thuis	69,5% ^{CDEF}	84,5% ^{EF}	92,0% ^{AF}	92,1% ^{AF}	95,1% ^{AB}	98,3% ^{ABCD}
Digitale televisie	53,8% ^{BCDEF}	75,1% ^{AEF}	84,2% ^A	83,2% ^A	86,5% ^{AB}	86,1% ^{AB}
Internet onderweg	43,2% ^{CDEF}	53,1% ^{DEF}	64,0% ^{AEF}	71,6% ^{ABF}	78,1% ^{ABCF}	87,9% ^{ABCDE}
Telefonie via internet	31,3% ^{DEF}	45,4% ^F	49,6% ^F	52,3% ^{AF}	55,7% ^{AF}	70,9% ^{ABCDE}
Vaste telefonie	28,2% ^{CDEF}	30,9%	40,5% ^A	43,4% ^A	45,8% ^A	52,5% ^A
TV -of Video-On-Demand	22,4% ^{DEF}	37,9% ^{DEF}	43,9% ^F	43,8% ^{ABF}	50,3% ^{AB}	43,7% ^{ABCD}
Internettelevisie	21,1% ^F	25,8% ^{EF}	35,6%	40,6%	49,7% ^B	57,2% ^{AB}
Gedeelde wifi-netwerken	15,5%	9,4% ^F	10,5% ^F	17,3%	16,2%	25,4% ^{BC}
Analoge televisie	9,7%	6,8%	10,5%	5,8%	6,6%	6,9%
Totaal (N)	78	247	224	223	200	361

Basis: respondenten die hun maandelijks netto gezinsinkomen kennen (N=1.333)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

Onderstaand wordt de evolutie van de verscheidene telecommunicatie-/mediadiensten over de jaren heen besproken.

Het aandeel respondenten met **analoge televisie** blijft stabiel (sinds 2019: 7%-9%), na een jarenlange dalende tendens (van 21% in 2014 tot 11% in 2018).

Het gebruik van **digitale televisie** was in vorige editie 2021 licht gedaald ten aanzien van voorgaande jaren (resp. 81% t.o.v. 85% in 2018-2020); in huidige editie 2022 stabiliseert het aandeel opnieuw (82%).

De opmars van zowel betaalde **TV- of Video-On-Demand** als **internettelevisie** lijkt (voorlopig) gestuit: het aandeel respondenten dat hierover beschikt in 2022 is gelijk aan het aandeel in vorige editie 2021 (beide 40%-41%).

De dalende tendens inzake het aandeel respondenten met **vaste telefonie** zet zich ook dit jaar verder: 42% van de respondenten beschikt hierover ten opzichte van 46% tot 74% in voorgaande jaren.

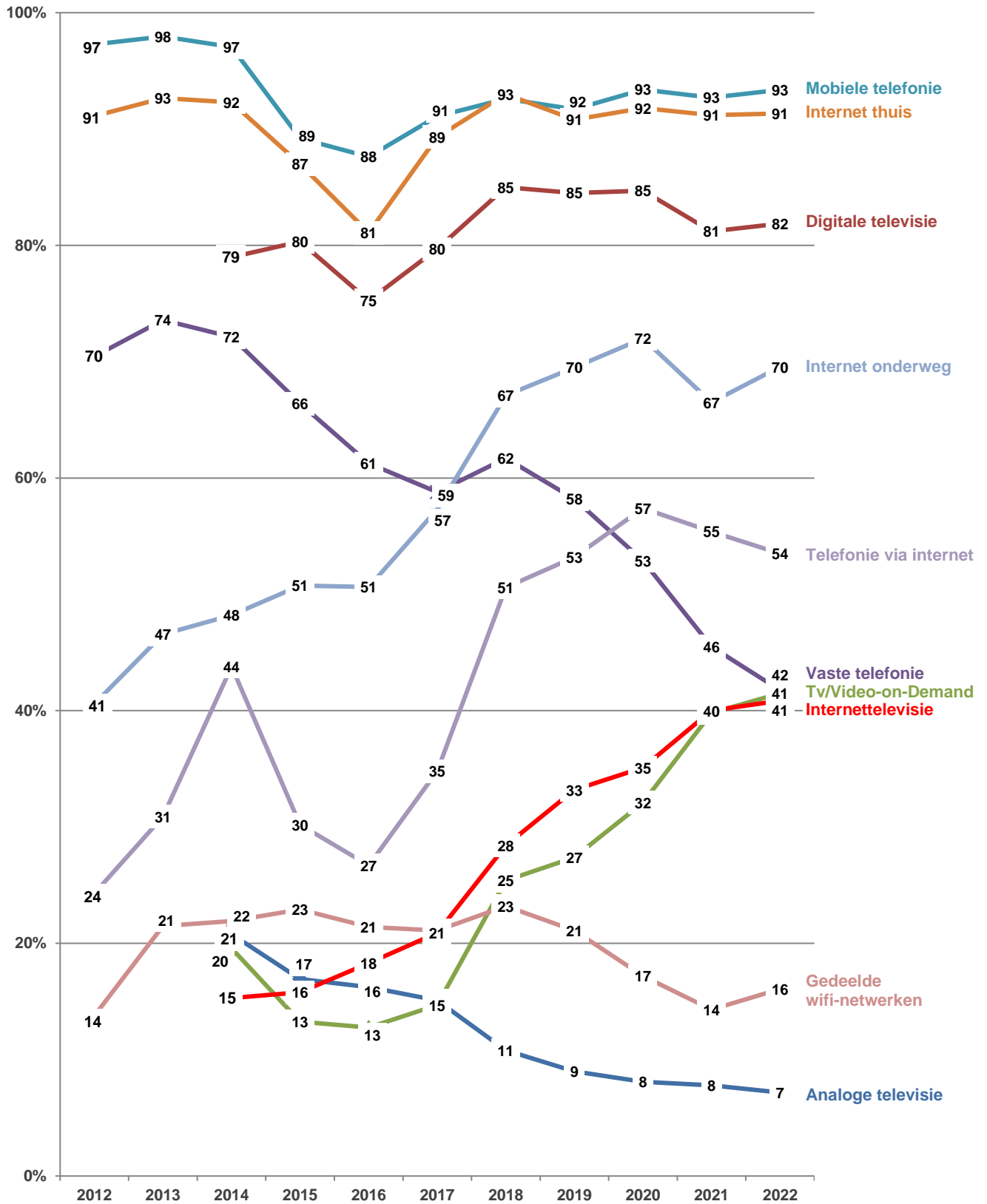
Het aandeel respondenten met **mobiele telefonie** (93%) daarentegen blijft stabiel ten aanzien van de vier voorgaande jaren. Ook het aandeel respondenten dat **telefoneert via internet** (54%) blijft min of meer stabiel sinds editie 2018 (51%-57%), wat wel significant hoger is dan in de periode 2012-2017 (24% en 44%).

Het aandeel respondenten met **vaste internettoegang thuis** (91%) is reeds een aantal jaren onveranderd (2017-2021: 89%-93%).

De daling van het aandeel respondenten met **internet onderweg** die in vorige editie 2021 werd opgetekend (67%) – na een stijgende tendens sinds 2012 (41%-72%) – zet zich niet verder voort in huidige editie 2022 (70%); we komen terug op eenzelfde niveau als in edities 2018 tot en met 2021 (67%-72%).

De daling van het gebruik van **gedeelde wifi-netwerken** die zich sinds editie 2019 liet optekenen, zet zich niet verder door in huidige editie 2022 (16%). Het huidige aandeel ligt op eenzelfde niveau als in de twee voorgaande edities (2020-2021: 14%-17%).

Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u privé? – naar editie
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten

1.2.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

Acht op de tien respondenten (79%) geeft aan dat minstens sommige van de diensten die ze gebruiken, gebundeld zijn in een pack. Eén op de zeven respondenten (15%) heeft geen bundel en 5% weet het niet.

Vlaanderen en Wallonië kennen een hoger aandeel respondenten met een bundel dan Brussel (resp. 82% en 80% t.o.v. 59%). Het aandeel respondenten zonder bundel ligt significant hoger in Brussel vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 32% t.o.v. 13% en 14%).

Tabel 9: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	733	82,5%	396	80,4%	97	59,3%	1.226	79,3%
Neen	114	12,8%	71	14,4%	52	31,7%	237	15,3%
Ik weet het niet	42	4,7%	26	5,2%	15	9,0%	82	5,3%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545)

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft dat (sommige van) de gebruikte telecommunicatiediensten in een bundel zitten (0,201). Bij de respondenten van 45 jaar en ouder stellen meer dan acht op de tien respondenten (i.c. 86%-87%) minstens één bundel te hebben, terwijl dit bij de 15 tot 44-jarigen 70% tot 75% is. Bij de jongste leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar vinden we tevens een opvallend hoger aandeel respondenten die niet weten of ze al dan geen bundel hebben (resp. 13% t.o.v. 3% tot 5% bij de overige leeftijdsgroepen).

Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – 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	68,9% ^{DEF}	75,3% ^{DEF}	72,8% ^{DEF}	85,6% ^{ABC}	86,6% ^{ABC}	86,6% ^{ABC}
Neen	18,0%	20,8% ^{EF}	21,7% ^{DEF}	11,7% ^C	9,6% ^{BC}	9,6% ^{BC}
Ik weet het niet	13,1% ^{BCDEF}	3,9% ^A	5,5% ^A	2,7% ^A	3,8% ^A	3,7% ^A
Totaal (N)	237	268	269	277	277	215

Basis: alle respondenten (N=1.545)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Resultaten van de bevraging

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat (sommige van) de gebruikte diensten gebundeld zijn in een pack (0,315). De laagste inkomensgroep (< 1.200 euro) beschikt het minst vaak over een bundel (45%) vergeleken met de overige (hogere) inkomensgroepen (\geq 1.200 euro; 71% tot 87%); ook de tweede inkomenscategorie (1.200-1.799 euro) heeft minder vaak een bundel (71%) dan zij in de hogere inkomenscategorieën (\geq 2.400 euro: 84% tot 87%). Merk tevens op dat de laagste inkomensgroep een opvallend hoger aandeel respondenten kent die niet weten of ze al dan geen bundel hebben (resp. 22% t.o.v. 2% tot 5% bij de overige inkomensgroepen).

Tabel 11: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – 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	\geq €3.600
Ja	45,4% ^{BCDEF}	71,4% ^{ADEF}	78,5% ^A	84,4% ^{AB}	87,1% ^{AB}	86,7% ^{AB}
Nee	32,9% ^{CDEF}	23,7% ^{EF}	16,6% ^A	13,8% ^A	10,4% ^{AB}	11,2% ^{AB}
Ik weet het niet	21,7% ^{BCDEF}	4,9% ^A	4,8% ^A	1,8% ^A	2,5% ^A	2,1% ^A
Totaal (N)	78	247	224	223	200	361

Basis: respondenten die hun maandelijks netto gezinsinkomen kennen (N=1.333)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. < € 1.200) en subgroep D (i.c. € 2.400 - € 2.999).

De daling die in de vorige editie 2021 werd opgetekend ten aanzien van edities 2018 tot 2020 (resp. van 81%-83% in 2018-2020, naar 77% in 2021), zet zich niet verder door in de huidige editie 2022; het aandeel respondenten met een bundel blijft in huidige editie 2022 op eenzelfde niveau als in editie 2021 (resp. 79% en 77%).

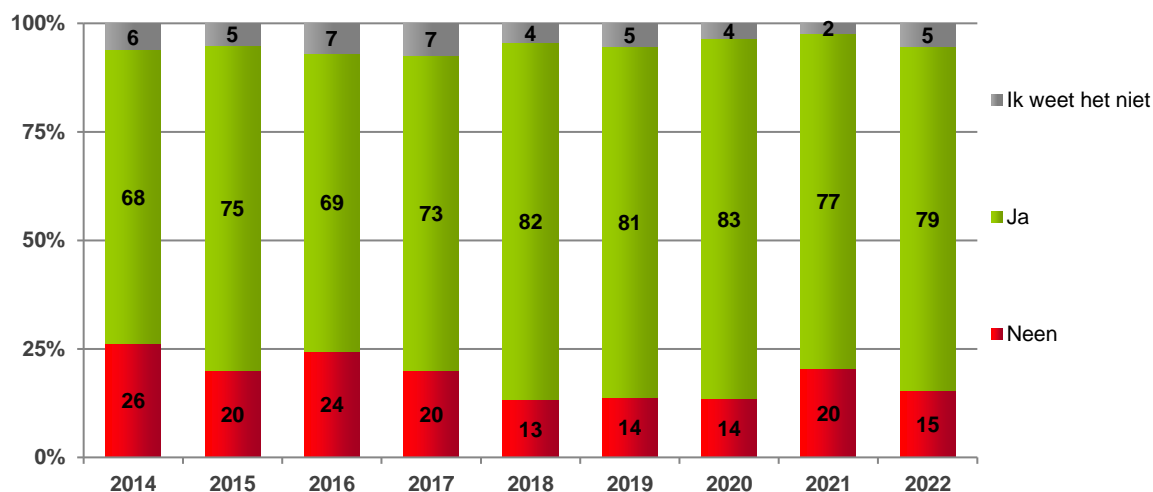
Tabel 12: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	74,8% ^{BDEFH}	68,7% ^{ADEFGH}	72,5% ^{DEFGH}	82,4% ^{ABCGH}	80,8% ^{ABCG}	82,9% ^{ABCGH}	77,2% ^{BCDEF}	79,3% ^{ABCFD}
Nee	20,1% ^{DEFGH}	24,4% ^{CDEFGH}	20,1% ^{BDEFH}	13,3% ^{ABCG}	13,9% ^{ABCG}	13,5% ^{ABCG}	20,4% ^{BDEFH}	15,3% ^{ABCG}
Ik weet het niet	5,1% ^G	6,9% ^{DEFG}	7,4% ^{DEFGH}	4,4% ^{BCG}	5,3% ^{BCG}	3,5% ^{BCH}	2,4% ^{ABCDEH}	5,3% ^{CFG}
Totaal (N)	1.159	1.405	1.545	1.149	1.456	1.482	1.610	1.545

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFGH} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2015) en subgroep D (i.c. editie 2018).

Figuur 3: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of bundel)? – naar editie



Basis: alle respondenten

De bundel die het meest frequent voorkomt (18%), is de Triple-playbundel bestaande uit vaste telefonie, vast internet en televisie. Op plaats twee tot en met vijf vinden we – telkens met een aandeel van 15% - de Quadruple-playbundel met vaste telefonie, mobiele telefonie, vast internet en televisie, de Double-playbundel bestaande uit vast internet en televisie, een Triple-playbundel mobiel bestaande uit mobiele telefonie, vast internet en televisie, en tot slot een Quadruple-playbundel gezin. De overige types bundel worden slechts opgegeven door 1% tot 7% van de respondenten.

Tabel 13: Top 5 van de meest voorkomende gebundelde aanbiedingen – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Vaste telefonie + Vast internet + Televisie	117	15,9%	81	20,5%	18	18,3%	216	17,6%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Vast internet + Televisie	131	17,9%	53	13,4%	5	5,1%	189	15,4%
Vast internet + Televisie	103	14,1%	61	15,4%	24	24,3%	188	15,3%
Mobiele telefonie + Vast internet + Televisie	116	15,9%	58	14,6%	10	10,6%	184	15,0%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie (≥2) + Vast internet + Televisie	125	17,0%	42	10,7%	17	17,8%	184	15,0%
...								
Totaal	733	100,0%	396	100,0%	97	100,0%	1.226	100,0%

Basis: respondenten met een bundel (N=1.226)

Tussen de regio's kunnen voor vier bundels significante verschillen worden vastgesteld. Zo komt de Double-playbundel met vast internet en televisie frequenter voor in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergeleken met Vlaanderen (resp. 24% t.o.v. 14%). Bijkomend geven respondenten uit Brussel vaker aan over een Double-playbundel bestaande uit vast internet en mobiele telefonie te beschikken (14%), vergeleken met respondenten uit zowel Vlaanderen als Wallonië (telkens 4%). De Quadrupple-playbundel bestaande uit vast internet, vaste telefonie, mobiele telefonie en televisie komt vaker voor in Vlaanderen dan in Brussel (resp. 18% t.o.v. 5%) en de Quadrupple-playbundel gezin tot slot komt vaker voor in Vlaanderen vergeleken met Wallonië (resp. 17% t.o.v. 11%).

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men beschikt over: een Triple-playbundel met vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie (-0,404), een Double-playbundel met vast internet en mobiele telefonie (-0,263), een Double-playbundel gezin (-0,193), een Triple-playbundel met mobiele telefonie, vast internet en televisie (-0,185), alsook een Double-playbundel met vast internet en televisie (-0,162). Omgekeerd vinden we dat hoe ouder de respondent, hoe vaker deze aangeeft te beschikken over: een Quadrupple-playbundel (0,297), een Quadrupple-playbundel gezin (0,133), alsook een Triple-playbundel met vaste telefonie, vast internet en televisie (0,125).

Naar inkomen vinden we dat hoe hoger het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men beschikt over: een Quadrupple-playbundel gezin (0,344), alsook een Triple-playbundel gezin (0,246). Omgekeerd geldt dat hoe lager het gezinsinkomen, hoe vaker men beschikt over: een Double-playbundel met vast internet en mobiele telefonie (-0,285), alsook een Quadrupple-playbundel (-0,182).

Omwille van een andere formulering is enkel een vergelijking mogelijk met de voorgaande editie 2021⁵: het aandeel respondenten met een Triple-playbundel vast (i.c. vaste telefonie, vast internet en televisie) is in huidige editie 2022 gedaald ten aanzien van editie 2021 (resp. 18% t.o.v. 21%).

⁵ Merk op dat in huidige editie 2022 bijkomend 2 bundels werden opgenomen in de vragenlijst, zijnde 'Double-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vaste internet en minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin' en 'Triple-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vast internet, televisie en met minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin'.

1.2.2 Keuze van de operatoren

1.2.2.1 OPERATOR(EN)

Iets minder dan de helft van de respondenten (45%) laat weten klant te zijn bij Proximus, op de tweede plaats staat Telenet (34%) en op de derde plaats vinden we Orange (22%). 4% tot 12% van de respondenten is klant bij Voo, Scarlet, Base en/of Mobile Vikings; de overige operatoren worden door slechts 1% of minder van de respondenten vernoemd.

Niet in elk gewest is elke operator even sterk vertegenwoordigd. Zo zijn respondenten uit Vlaanderen hoofdzakelijk klant bij Telenet (57%) en Proximus (37%), gevolgd door Orange (16%). In Wallonië is men voornamelijk klant bij Proximus (55%), gevolgd door Voo (34%) en Orange (27%). Respondenten woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot slot zijn voornamelijk klant bij Proximus (57%) en Orange (33%), gevolgd door Base (16%) en Telenet (15%).

Tabel 14: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	330	37,5%	269	55,1%	94	57,1%	692	45,2%
Telenet	498	56,6%	4	0,8%	25	15,0%	527	34,4%
Orange	143	16,2%	134	27,4%	53	32,5%	330	21,5%
Voo	1	0,1%	166	34,1%	18	10,8%	185	12,1%
Scarlet	60	6,8%	29	5,9%	15	8,9%	104	6,8%
Base	40	4,5%	37	7,5%	26	15,9%	102	6,7%
Mobile Vikings	53	6,0%	7	1,4%	7	4,4%	67	4,4%
...								
Totaal	881	100,0%	488	100,0%	164	100,0%	1.533	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545; 12 respondenten gaven geen antwoord)

Hieronder worden de opvallendste verschillen naar leeftijd en inkomen beschreven.

Hoe ouder de respondent, hoe vaker deze aangeeft klant te zijn bij Proximus (0,119; 38%-41% van 15 tot 44-jarigen t.o.v. 48%-54% van 45 tot 74-jarigen). Omgekeerd geldt dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze klant is bij Orange (-0,141; 23%-30% van 15 tot 44-jarigen t.o.v. 16%-17% van 45 tot 74-jarigen).

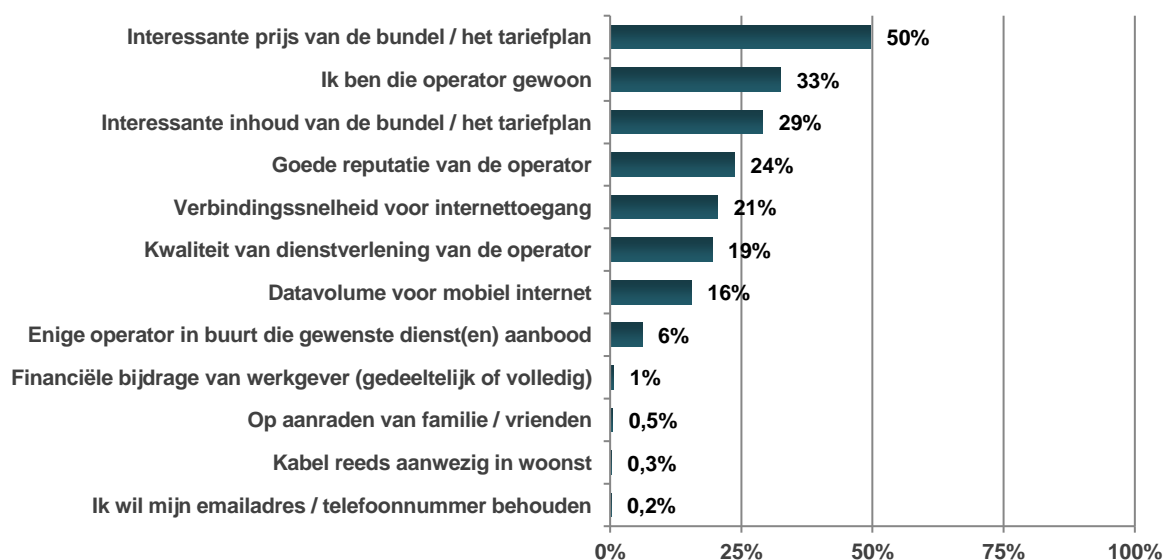
Naar inkomen vinden we dat hoe hoger het netto gezinsinkomen, hoe vaker men klant is bij Proximus (0,127; 38%-43% indien < 3.000 euro t.o.v. 49%-53% indien ≥ 3.000 euro).

In voorgaande editie 2021 lag het aandeel respondenten dat klant is bij **Proximus** significant lager dan in eerdere edities (m.u.v. editie 2020): 46% in editie 2021 ten opzichte van 51%-67% in 2012 tot 2019; in huidige editie 2022 zet de daling zich niet verder door en blijft het aandeel dat klant is bij Proximus (45%) stabiel ten aanzien van editie 2021. Het aandeel respondenten dat aangeeft klant te zijn bij **Telenet** is licht gedaald (34%) ten aanzien van de voorgaande edities (36%-41%). Het aandeel dat klant is bij **Orange** (22%), alsook het aandeel dat klant is bij **Voo** (12%) en **Mobile Vikings** (4%), is ongewijzigd sinds editie 2017 (Orange: 22%-24%; Voo: 10%-14%; Mobile Vikings: 3%-6%). Het aandeel dat klant is bij **Scarlet** (7%) is in huidige editie 2022 gedaald ten aanzien van voorgaande editie 2021 (9%), en komt daarmee weer op eenzelfde niveau als in edities 2018 tot 2020 (6%-7%). Bij **Base** is dan weer geen wijziging ten aanzien van vorige editie 2021 (7%-8%), maar het aandeel klanten blijft wel significant lager dan in de eerdere edities (9%-17%).

1.2.2.2 KEUZECRITERIA

Bij de vraag naar de criteria die een rol spelen bij het kiezen van een operator, kregen de respondenten verschillende mogelijkheden aangereikt en mocht men er meerdere selecteren. Het criterium waar respondenten het vaakst rekening mee houden bij de keuze van een operator, is de prijs van de bundel of tariefplan (50%). Voorts zijn ook het vertrouwd zijn met een operator (33%), een interessante inhoud van de bundel of tariefplan (29%) en een goede reputatie van de operator (24%) drie belangrijke keuzecriteria. Een vijfde van de respondenten (21%) geeft aan bij het kiezen van een operator rekening te houden met de verbindingssnelheid voor internettoegang, alsook met de kwaliteit van de dienstverlening van de operator (19%). 16% tot slot houdt rekening met het datavolume voor mobiel internet.

Figuur 4: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria?
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.531; 14 respondenten gaven geen antwoord)

In Brussel en Wallonië houden significant meer respondenten rekening met de verbindingssnelheid voor internettoegang (resp. 28% en 23%) dan in Vlaanderen (17%). In Wallonië geeft men ook significant vaker aan dan in Vlaanderen dat het de enige operator in de buurt was die de gewenste dienst(en) aanbood (resp. 9% t.o.v. 4%).

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 aan⁶: het datavolume voor mobiel internet (-0,218), de inhoud van de bundel of tariefplan (-0,206), de verbindingssnelheid voor internettoegang (-0,122) en de prijs van de bundel of tariefplan (-0,119). Omgekeerd, is voor 40%-44% van de oudste leeftijdsgroepen (55-74 jaar) de vertrouwdheid met de operator een keuzecriterium, terwijl dit bij de overige leeftijdsgroepen lager ligt (26% tot 32%).

Naar inkomen vinden we slechts één (zwak) verband: hoe hoger het netto-inkomen, hoe meer belang men hecht aan de inhoud van de bundel of tariefplan bij de keuze van een operator (0,106; gaande van 25% bij respondenten die minder dan 1.200 euro per maand verdienen, tot 33% bij respondenten die 3.600 euro of meer per maand verdienen).

De keuzecriteria van de respondent bij het kiezen van een operator blijven vrij stabiel over de jaren. De inhoud van de bundel of tariefplan was in edities 2013-2015 nog een keuzecriteria voor 46% tot 50% van de respondenten; in edities 2016 en 2017 stelden we een eerste daling vast (i.c. 36%-39%), die zich verder zet in de daaropvolgende edities 2018-2022 (29%-32%).

Tabel 15: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Interessante prijs bundel/tariefplan	48,2%	44,2% ^{DGH}	47,5%	48,6% ^B	46,9%	46,6%	49,9% ^B	49,7% ^B
Ik ben die operator gewoon	28,9% ^{GH}	35,6% ^C	31,9% ^{BF}	35,2%	33,5%	36,6% ^{CGH}	33,0% ^{AF}	32,5% ^{AF}
Interessante inhoud bundel/tariefplan	50,4% ^{BCDEFGH}	36,3% ^{ADEFGH}	39,2% ^{ADEFGH}	32,4% ^{ABCEF}	28,9% ^{ABCD}	28,9% ^{ABCD}	29,0% ^{ABC}	29,1% ^{ABC}
Goede reputatie operator	22,2%	24,1%	24,9% ^E	23,9%	21,3% ^{CF}	25,3% ^E	24,1%	23,7%
Verbindingssnelheid internettoegang	18,9% ^{BE}	15,8% ^{ACFGH}	20,2% ^{BE}	18,6%	15,9% ^{ACFGH}	19,5% ^{BE}	21,2% ^{BE}	20,5% ^{BE}
Kwaliteit dienstverlening operator	--	--	--	18,8%	18,4% ^F	21,8% ^E	20,8%	19,4%
Totaal (N)	1.122	1.373	1.518	1.205	1.544	1.551	1.586	1.531

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF}GH. Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2015) en subgroep D (i.c. editie 2018).

⁶ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

1.2.2.3 GEBRUIK VAN TELEFONIE-/BERICHTDIENST VIA INTERNET

Gebruik in de privésfeer

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 vier meest populaire diensten op de Belgische markt – aan te duiden of ze het privé gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden.

De twee populairste applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn WhatsApp (80%) en Facebook Messenger (71%). Voorts maken drie op de tien respondenten gebruik van Skype (31%) en FaceTime (30%). 7% van de respondenten geeft aan (nog) een andere applicatie te gebruiken om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, waarvan de vaakst vermelde Signal en Instagram zijn (resp. 33 en 27 respondenten).

Tot slot stelt 7% van de respondenten privé geen gebruik te maken van dergelijke applicaties.

In Brussel maken significant meer respondenten gebruik van een dergelijke applicatie om privé te telefoneren en/of berichten te verzenden (96%), vergeleken met Wallonië (90%).

In alle gewesten zijn WhatsApp en Facebook Messenger de meest gebruikte applicaties, zij het dat ze niet in alle gewesten in gelijke mate gebruikt worden. Zo wordt WhatsApp het vaakst gebruikt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (92%), vervolgens in Vlaanderen (85%) en het minst in Wallonië (67%). Omgekeerd, ligt het gebruik van Facebook Messenger het laagst in Brussel (57%), vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 71% en 75%). Tot slot ligt ook het gebruik van Skype en FaceTime het laagst in Brussel (beide 19%), vervolgens in Wallonië (resp. 28% en 26%) en het hoogst in Vlaanderen (resp. 35% en 33%).

Tabel 16: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	757	85,2%	329	66,8%	152	92,4%	1.238	80,1%
Facebook Messenger	631	71,1%	370	75,2%	94	57,1%	1.095	70,9%
Skype™	310	34,9%	137	27,7%	31	18,9%	478	30,9%
FaceTime	297	33,4%	128	25,9%	32	19,3%	456	29,5%
Andere applicatie	42	4,7%	43	8,6%	24	14,9%	109	7,0%
Geen enkele	62	7,0%	47	9,6%	6	3,7%	115	7,5%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545)

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent⁷: hoe jonger de respondent, hoe meer men dergelijke applicaties privé gebruikt (-0,456). Voor de vier applicaties geldt: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat men gebruik maakt van Facebook Messenger (-0,403), FaceTime (-0,355), WhatsApp (-0,218) en Skype (-0,202).

Ook met het inkomen van de respondent is er een verband: hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe groter de kans dat men een dergelijke applicatie privé gebruikt (0,401). Kijken we naar de afzonderlijke applicaties, dan kan enkel voor het gebruik van WhatsApp een verband worden vastgesteld: hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men aangeeft gebruik te maken van WhatsApp (0,294).

Hoewel WhatsApp de meest gebruikte applicatie is om privé te telefoneren en/of berichten te verzenden, zien we toch een daling ten aanzien van de drie voorgaande edities: in 2019-2021 gebruikte 83% tot 94% van de respondenten WhatsApp ten opzichte van 80% nu. Het gebruik van Facebook Messenger blijft stabiel ten aanzien van vorige editie 2021 (71%-72%), maar blijft wel significant lager dan in edities 2019 en 2020 (beide 77%). Na een stijging in voorgaande editie 2021 (34%), daalt in huidige editie 2022 het gebruik van Skype weer naar eenzelfde niveau als ervoor (edities 2018-2020: 29%-31%).

Ook het gebruik van FaceTime was in voorgaande editie 2021 gestegen ten aanzien van alle voorgaande edities (resp. 34% t.o.v. 14%-25%); in huidige editie 2022 stellen we opnieuw een daling vast in vergelijking met editie 2021 (resp. 30% t.o.v. 34%), maar blijft het gebruik wel significant hoger dan in eerdere edities (2016-2020: 14%-25%).

Tabel 17: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)

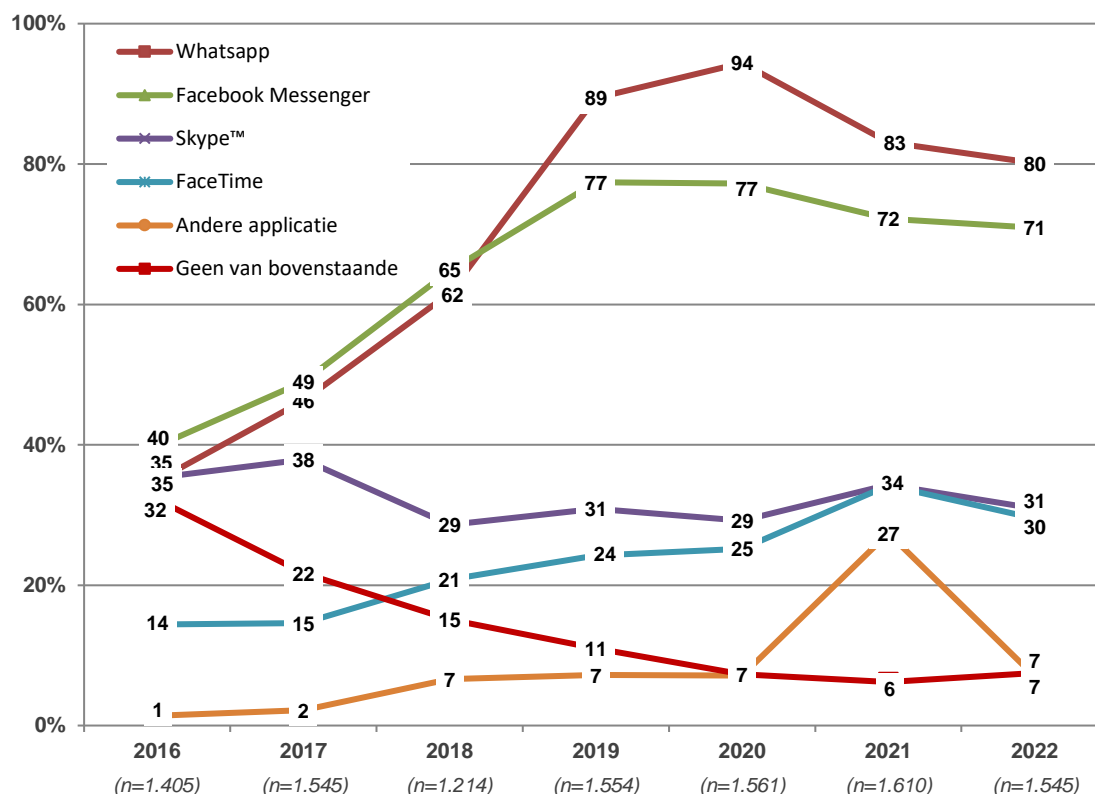
	A	B	C	D	E	F	G
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
WhatsApp	34,9% ^{BCDEFG}	46,3% ^{ACDEFG}	61,6% ^{ABDEFG}	89,4% ^{ABCEFG}	94,3% ^{ABCDFG}	83,1% ^{ABCDEG}	80,1% ^{ABCDEF}
Facebook Messenger	39,8% ^{BCDEFG}	49,0% ^{ACDEFG}	64,8% ^{ABDEFG}	77,4% ^{ABCDFG}	77,1% ^{ABCDFG}	72,2% ^{ABCDE}	70,9% ^{ABCDE}
Skype™	35,3% ^{CDEG}	37,9% ^{CDEFG}	28,6% ^{ABF}	30,9% ^{ABF}	29,2% ^{ABF}	34,3% ^{BCDEG}	30,9% ^{ABF}
FaceTime	14,4% ^{CDEFG}	14,6% ^{CDEFG}	20,8% ^{ABDEFG}	24,2% ^{ABCDFG}	25,2% ^{ABCDFG}	34,2% ^{ABCDEG}	29,5% ^{ABCDEF}
Andere applicatie	1,4% ^{CDEFG}	2,2% ^{CDEFG}	6,6% ^{ABF}	7,2% ^{ABF}	7,2% ^{ABF}	27,4% ^{ABCDEG}	7,0% ^{ABF}
Geen enkele	32,2% ^{BCDEF}	21,7% ^{ACDEF}	15,1% ^{ABDEF}	11,0% ^{ABCEF}	7,3% ^{ABCD}	6,2% ^{ABCD}	7,5%
Totaal (N)	1.405	1.545	1.214	1.554	1.561	1.610	1.545

Basis: alle respondenten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFG} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2016) en subgroep D (i.c. editie 2019).

⁷ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Figuur 5: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of de bewuste dienst enkel gebruikt wordt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 18 toont dat WhatsApp de meest gebruikte applicatie is om mee te telefoneren: 52% van alle respondenten gebruikt WhatsApp om te telefoneren. Facebook Messenger, Skype en FaceTime worden door 25% tot 35% van de respondenten gebruikt om te telefoneren. Voor wat betreft het verzenden van berichten, zijn voornamelijk WhatsApp en Facebook Messenger populair met respectievelijk 76% en 67% van de respondenten die deze diensten hiervoor gebruiken.

Tabel 18: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	69	4,5%	427	27,7%	741	48,0%
Facebook Messenger	56	3,6%	552	35,7%	487	31,5%
Skype™	257	16,6%	84	5,5%	137	8,8%
FaceTime*	279	18,1%	65	4,2%	112	7,2%
Totaal	1.545		1.545		1.545	

Basis: alle respondenten (N=1.545)

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

Tot slot werd aan de respondenten die deze applicaties gebruiken, gevraagd hoe vaak ze deze gebruiken voor nationale en internationale oproepen en/of berichten. Meer dan vier op de tien respondenten (44%) geeft aan dergelijke applicaties de hele tijd te gebruiken voor nationale oproepen en/of berichten. Bijkomend maakt 37% verschillende keren per week gebruik van deze applicaties om nationaal te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Aangaande de gebruiksfrequentie van deze diensten voor internationale oproepen en/of berichten, verklaart een vierde van de respondenten (22%) deze diensten minstens verschillende keren per week te gebruiken. Eén op de tien respondenten (9%) maakt er één keer per week gebruik van en 25% hooguit een keer per maand. Meer dan vier op de tien respondenten (45%) maakt van deze applicaties nooit gebruik om internationale oproepen te doen en/of berichten te verzenden.

Tabel 19: Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten, hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?

	Nationaal		Internationaal	
	N	%	N	%
De hele tijd	610	43,6%	154	10,8%
Verschillende keren per week	521	37,2%	153	10,7%
Eén keer per week	121	8,7%	122	8,6%
Ten hoogste één keer per maand	94	6,7%	349	24,6%
Nooit	53	3,8%	645	45,3%
Totaal	1.400	100,0%	1.423	100,0%

Basis: respondenten die een dergelijke applicatie gebruiken (N=1.429; resp. 29 en 6 respondenten gaven geen antwoord)

Beroepsmatig gebruik

Behalve het gebruik in de privésfeer werd aan de respondenten bijkomend gevraagd of en welke diensten / applicaties ze beroepsmatig gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden.

Zes op de tien respondenten (59%) geven aan (ook) in het kader van hun werk dergelijke diensten te gebruiken om te telefoneren en/of berichten te verzenden; 41% maakt er beroepsmatig geen gebruik van.

Nemen we enkel de respondenten in beschouwing die aangeven beroepsmatig gebruik te maken van dergelijke applicaties, dan vinden we dat de populairste applicatie om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden in het kader van het werk – net zoals voor privégebruik – WhatsApp is (62%). Vervolgens vinden we MS-TEAMS, Facebook Messenger en Zoom die door 40% tot 54% van de respondenten beroepsmatig gebruikt worden. Bijkomend geeft een vierde van de betrokken respondenten aan beroepsmatig gebruik te maken van Skype Business (27%) en/of FaceTime (25%); Jitsi wordt door 15% van de respondenten gebruikt om te telefoneren en/of berichten te verzenden voor het werk.

Tussen de gewesten zijn er significante verschillen inzake het al dan niet beroepsmatig gebruiken van minstens één van dergelijke applicaties: respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geven significant vaker aan er beroepsmatig gebruik van te maken (75%), gevolgd door respondenten in Vlaanderen (61%) en tot slot zij in Wallonië (50%).

In alle gewesten zijn WhatsApp, MS-TEAMS, Facebook Messenger en Zoom de meest gebruikte applicaties, zij het dat ze niet in alle gewesten in gelijke mate gebruikt worden. Zo wordt WhatsApp minder gebruikt in Wallonië vergeleken met Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 26% t.o.v. 42% en 40%); hetzelfde stellen we vast inzake het gebruik van Zoom (Wallonië: 19% t.o.v. 25%-29% in Vlaanderen en Brussel). MS-Teams wordt dan weer vaker gebruikt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (44%) vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 32% en 27%). Omgekeerd, ligt zowel in Vlaanderen als in Wallonië het beroepsmatig gebruik van Facebook Messenger (beide 27%), FaceTime (resp. 17% en 15%) en Jitsi (resp. 10% en 8%) hoger dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 12%, 6% en 3%).

Tabel 20: Welke van onderstaande diensten gebruikt u beroepsmatig om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	371	41,8%	129	26,1%	65	39,8%	566	36,6%
MS-TEAMS	286	32,2%	134	27,2%	72	43,9%	492	31,8%
Facebook Messenger	236	26,6%	133	27,0%	20	12,3%	389	25,2%
Zoom	221	24,8%	94	19,2%	48	29,0%	362	23,5%
Skype Business™	156	17,6%	72	14,6%	18	11,0%	246	15,9%
FaceTime	148	16,7%	72	14,6%	10	6,3%	231	14,9%
Jitsi	93	10,5%	42	8,5%	4	2,6%	139	9,0%
Andere applicatie	22	2,4%	11	2,3%	10	5,8%	42	2,7%
Geen enkele	346	39,0%	244	49,5%	42	25,5%	632	40,9%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545)

Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden in het kader van het werk, hangt sterk samen met de leeftijd van de respondent⁸ – zelfs indien we 15 tot 24-jarigen (i.c. respondenten die misschien nog studeren) alsook 65-plussers (i.c. respondenten op pensioen) buiten beschouwing laten: hoe jonger de respondent, hoe meer men dergelijke applicaties beroepsmatig gebruikt (15-74 jaar: -0,452; 25-64 jaar: -0,376).

Voor alle voorgestelde applicaties blijkt dat hoe jonger de respondent, hoe groter de kans dat men beroepsmatig gebruik maakt van de betrokken applicatie: FaceTime (15-74 jaar: -0,463; 25-64 jaar: -0,344), MS-TEAMS (15-74 jaar: -0,396; 25-64 jaar: -0,298), Jitsi (15-74 jaar: -0,396; 25-64 jaar: -0,333), Facebook Messenger (15-74 jaar: -0,388; 25-64 jaar: -0,261), Skype Business (15-74 jaar: -0,335; 25-64 jaar: -0,296), Zoom (15-74 jaar: -0,320; 25-64 jaar: -0,255) en WhatsApp (15-74 jaar: -0,317; 25-64 jaar: -0,237).

⁸ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

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 men een of meerdere van dergelijke applicaties gebruikt in het kader van het werk (15-74 jaar: 0,210; 25-64 jaar: 0,272).

Kijken we naar de afzonderlijke applicaties, dan kan voor alle applicaties – met uitzondering van WhatsApp en Skype Business – een verband worden vastgesteld. Hoe lager het inkomen van de respondent, hoe vaker men aangeeft gebruik te maken van: Facebook Messenger (15-74 jaar: -0,219; 25-64 jaar: -0,249), FaceTime (15-74 jaar: -0,206; 25-64 jaar: -0,247) en Jitsi (15-74 jaar: -0,179; 25-64 jaar: -0,298). Omgekeerd geldt dat hoe hoger het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men beroepsmatig gebruik maakt van MS-TEAMS (15-74 jaar: 0,346; 25-64 jaar: 0,387) en Zoom (15-74 jaar: 0,113; 25-64 jaar: 0,150).

Voorts werd aan de respondent gevraagd om aan te geven of hij/zij de bewuste dienst beroepsmatig enkel gebruikt om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden, of voor beide. Tabel 21 toont dat MS-TEAMS de meest gebruikte applicatie is om beroepsmatig mee te telefoneren (28% van alle respondenten), gevolgd door Zoom (21%) en WhatsApp (21%). Om berichten te verzenden in het kader van het werk, maakt men in de eerste plaats gebruik van WhatsApp (32%), gevolgd door Facebook Messenger (22%) en MS-TEAMS (21%).

Tabel 21: Concreet beroepsmatig gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoon / videoconferentie		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
WhatsApp	67	4,3%	248	16,0%	251	16,3%
MS-TEAMS	162	10,5%	64	4,2%	265	17,2%
Facebook Messenger	45	2,9%	171	11,1%	172	11,1%
Zoom	225	14,6%	43	2,8%	94	6,1%
Skype Business™	106	6,9%	47	3,0%	92	6,0%
FaceTime	122	7,9%	52	3,3%	57	3,7%
Jitsi	50	3,3%	48	3,1%	41	2,6%
Totaal	1.545		1.545		1.545	

Basis: alle respondenten (N=1.545)

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

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

- Het gebruik van vaste **internettoegang** thuis (91%) bleef sinds 2017 stabiel. De daling in het gebruik van internet onderweg die in editie 2021 werd opgetekend (67%) – na een jarenlange opmars sinds 2012 (41%-72%) – zet zich niet verder door in huidige editie 2022 (70%) en komt hiermee op eenzelfde niveau als in edities 2018 tot 2021 (67%-72%). Ook de daling (sinds 2019) in het gebruik van gedeelde wifi-netwerken zet zich niet verder door in huidige editie 2022 (16%) en komt op terug op het niveau van edities 2020-2021 (14%-17%).
- Het gebruik van **mobiele telefonie** enerzijds (93%) is stabiel gebleven (sinds resp. 2017 en 2018) terwijl het gebruik van vaste telefonie blijft verder dalen (42% in 2022 t.o.v. 46% tot 74% in voorgaande jaren). Ook de daling van het gebruik van internettelefonie die was ingezet in vorige editie 2021 (van 57% in 2020 naar 55% in 2021) zet zich verder in huidige editie 2022 (54%) om terug op het niveau van editie 2019 te komen.
- De opmars van betaalde TV- of Video-On-Demand en **internettelevisie** lijkt (voorlopig) gestuit: beide 41% in 2022 en 40% in 2021 t.o.v. 13% tot 35% in 2014-2020. Het aandeel respondenten met analoge televisie blijft stabiel (sinds 2019: 7%-9%), na een jarenlange dalende tendens (van 21% in 2014 tot 11% in 2018). Waar het gebruik van digitale televisie in vorige editie 2021 nog licht gedaald was ten aanzien van voorgaande jaren (resp. 81% t.o.v. 85% in 2018-2020), zien we in huidige editie 2022 opnieuw een stabilisering (82%).
- Het aandeel respondenten met een bundel lijkt over zijn hoogtepunt heen: in edities 2018-2020 had nog 81% tot 83% een bundel, waar dit in voorgaande editie 2021 en huidige editie 2022 77% tot 79% is. De klassieke Triple-playbundel (i.c. televisie, vast internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel maar kent een daling ten aanzien van voorgaande edities. Vier types van bundels kennen eenzelfde aandeel (+/- 15%): de twee Quadruple-playbundels (klassiek en gezin), de Triple-playbundels en de Double-playbundel vast internet en televisie.
- Er zijn 3 leidinggevende operatoren: Proximus (45%), Telenet (34%) en Orange (22%). Het belangrijkste criteria bij de keuze van een operator is een interessante prijs van de bundel of tariefplan (50%), gevolgd door het gewoon zijn van de operator enerzijds (33%), een interessante inhoud van de bundel of tariefplan anderzijds (29%).
- De privémarkt van de internettelefonie en berichten via het internet wordt nog steeds gedomineerd door twee diensten: WhatsApp (80%) en Facebook Messenger (71%). WhatsApp wordt het vaakst gebruikt om te telefoneren (door 52% van alle respondenten) en – samen met Facebook Messenger – om berichten te versturen (67% tot 76% van alle respondenten).
Beroepsmatig wordt voornamelijk gebruik gemaakt van WhatsApp, MS-TEAMS, Facebook Messenger en Zoom (23% tot 37% van alle respondenten). Telefoneren doet men voornamelijk met MS-TEAMS, Zoom en WhatsApp (21% tot 28% van alle respondenten); voor het beroepsmatig verzenden van berichten maakt men in de eerste plaats gebruik van WhatsApp (32% van alle respondenten), gevolgd door Facebook Messenger en MS-Teams (21%-22% van alle respondenten).

1.3 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 vast internet te evalueren aan de hand van een quotering op vijf.

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

Tot slot werd telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Voorts wordt ook een overzicht gegeven van de gemiddelde tevredenheid sinds editie 2016 (bij de edities 2012 tot en met 2015 werd een andere antwoordschaal gebruikt).

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

1.3.1 Tevredenheid over de bundels

1.3.1.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Vier op de tien respondenten (43%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover men beschikt bij de operator aangaande bundel(s). Bijkomend laat een derde van de respondenten (34%) weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vierde van de respondenten (23%) met een bundel, ontevreden zijn over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

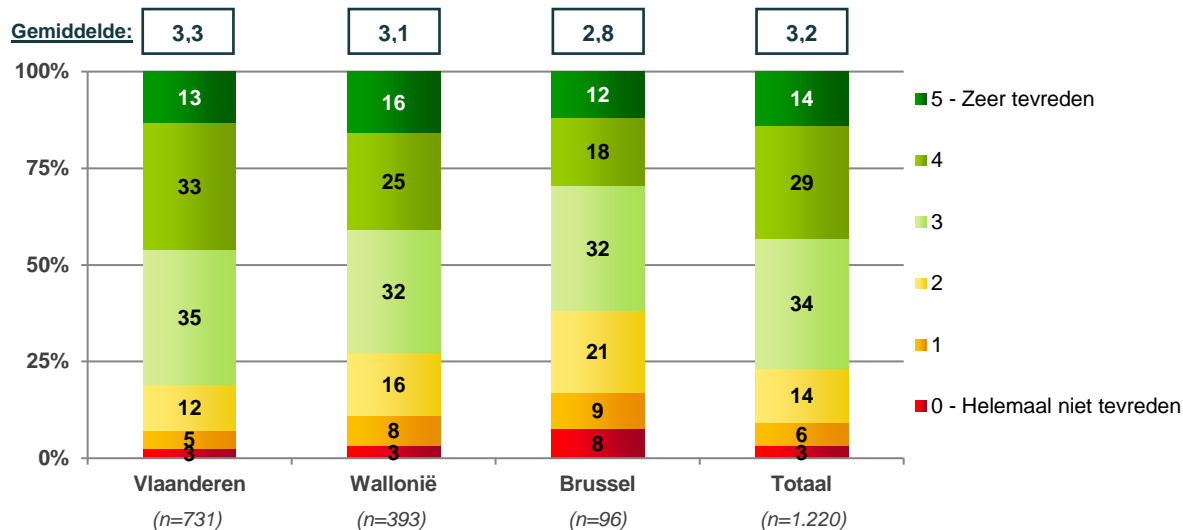
Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen matig tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

Respondenten in Vlaanderen en Wallonië zijn significant meer tevreden over de tarieven van hun bundel(s) dan respondenten in Brussel (resp. gemiddeld 3,3 en 3,1 op 5 t.o.v. 2,8 op 5). Zo ook geeft 46% van de Vlaamse en 41% van de Waalse respondenten aan (zeer) tevreden te zijn, terwijl dit bij Brusselse respondenten 30% is. Omgekeerd, ligt het aandeel respondenten dat (helemaal) niet tevreden is met de tarieven van hun bundel(s) zowel hoger in Brussel als in Wallonië (resp. 38% en 27%) vergeleken met Vlaanderen (19%).

De gemiddelde tevredenheidsscore is significant hoger bij respondenten tussen 25 en 34 jaar en respondenten tussen 65 en 74 jaar (beide 3,4 op 5) in vergelijking met respondenten tussen 35 en 44 jaar (3,0 op 5).

Het netto gezinsinkomen van de respondent heeft geen invloed op het al dan niet tevreden zijn over de tarieven van de bundel(s).

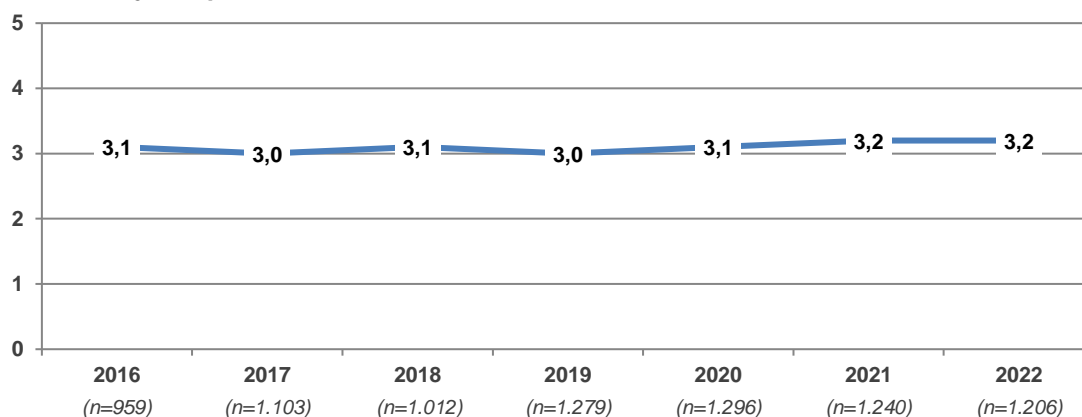
Figuur 6: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.226; 6 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de tarieven van de bundel blijft stabiel ten aanzien van vorige editie 2021 (i.c. 3,2 op 5). Tussen edities 2016 en 2020 schommelde de gemiddelde tevredenheid met de tarieven van de bundel(s) steeds tussen 3,0 en 3,1 op 5.

Figuur 7: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

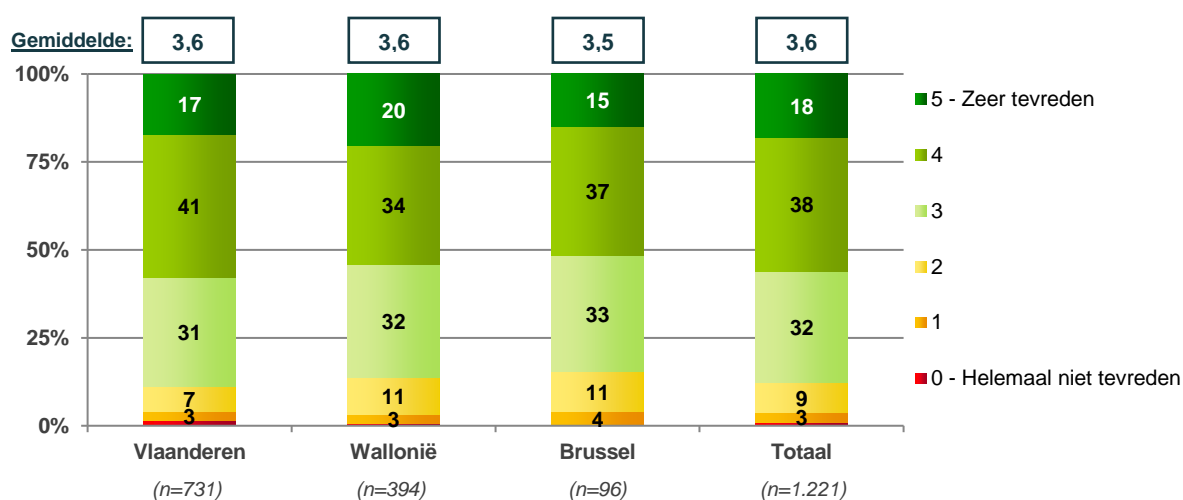
1.3.1.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Iets meer dan de helft van de respondenten met een bundel (56%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 32% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat iets meer dan één op de tien respondenten met een bundel (12%), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten van bundels over het algemeen vrij tevreden zijn met de dienstverlening die ze bij hun operator genieten.

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

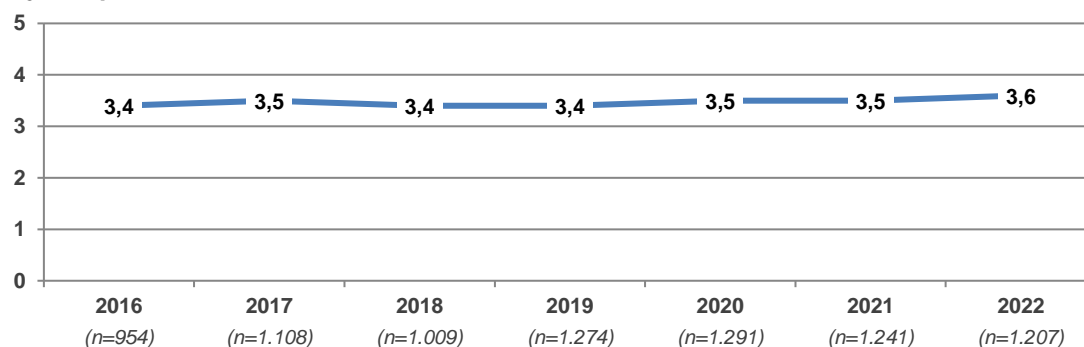
Figuur 8: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.226; 5 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de operator inzake bundels kent de hoogste gemiddelde score van alle voorgaande edities (i.c. 3,6 op 5 t.o.v. 3,4 tot 3,5 op 5 in editie 2016 t.e.m. 2021).

Figuur 9: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

1.3.1.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Zes op de tien respondenten met een bundel (59%) zijn tevreden over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat 30% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 12% van de respondenten met een bundel, niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft bundels (score: ≤ 2 op 5).

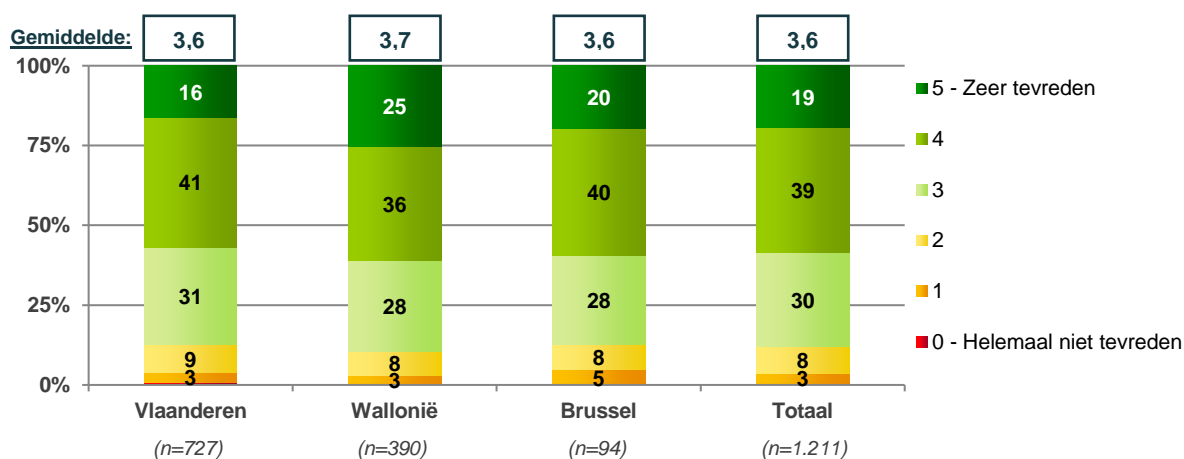
Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

Respondenten in Wallonië kennen een hogere gemiddelde tevredenheidsscore inzake het respect voor hun rechten als consument (3,7 op 5) dan respondenten in Vlaanderen (3,6 op 5).

Ook respondenten in de oudste leeftijdscategorie (65-74 jaar) ligt de gemiddelde tevredenheid hieromtrent hoger (3,8 op 5) dan bij respondenten tussen 35 en 44 jaar (3,5 op 5).

De tevredenheid inzake het respect voor de consumentenrechten wordt niet beïnvloed door het netto gezinsinkomen van de respondent.

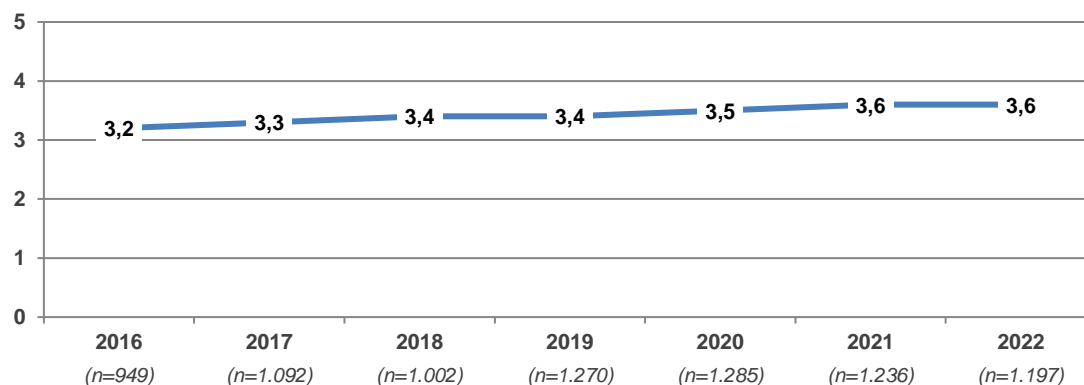
Figuur 10: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.226; 15 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor de consumentenrechten nam tussen editie 2016 en 2021 jaar na jaar toe: van 3,2 op 5 in 2016 tot 3,6 op 5 in editie 2021. In huidige editie 2022 blijft de gemiddelde tevredenheid op eenzelfde hoog niveau als in voorgaande editie 2021, met name 3,6 op 5.

Figuur 11: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

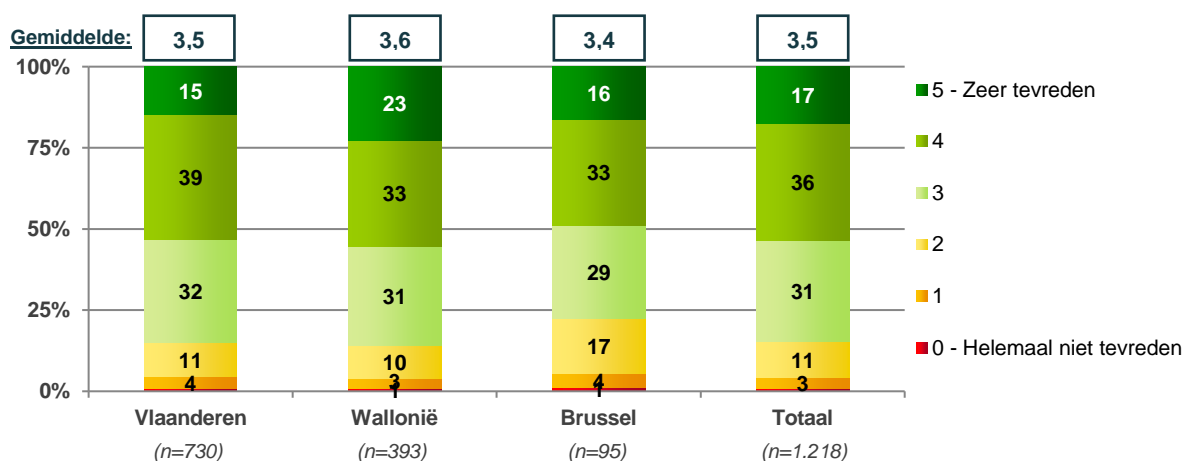
1.3.1.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

De helft van de respondenten met een bundel (54%) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande de bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 31% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (15%) met een bundel niet tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande hun bundel (score: ≤ 2 op 5).

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

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

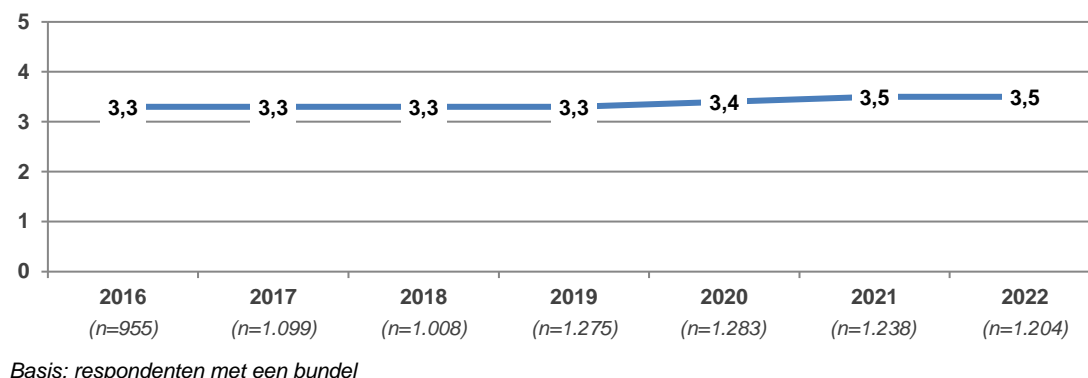
Figuur 12: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met een bundel (N=1.226; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Tot editie 2019 bleef de gemiddelde tevredenheid met de informatie die men van de operator ontvangt inzake bundels ongewijzigd op 3,3 op 5. Vanaf editie 2020 zagen we een gestage stijging tot en met editie 2021 (resp. 3,4 op 5 en 3,5 op 5). In huidige editie 2022 blijven we op hetzelfde hoog niveau als in voorgaande editie 2021 (i.c. 3,5 op 5).

Figuur 13: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie

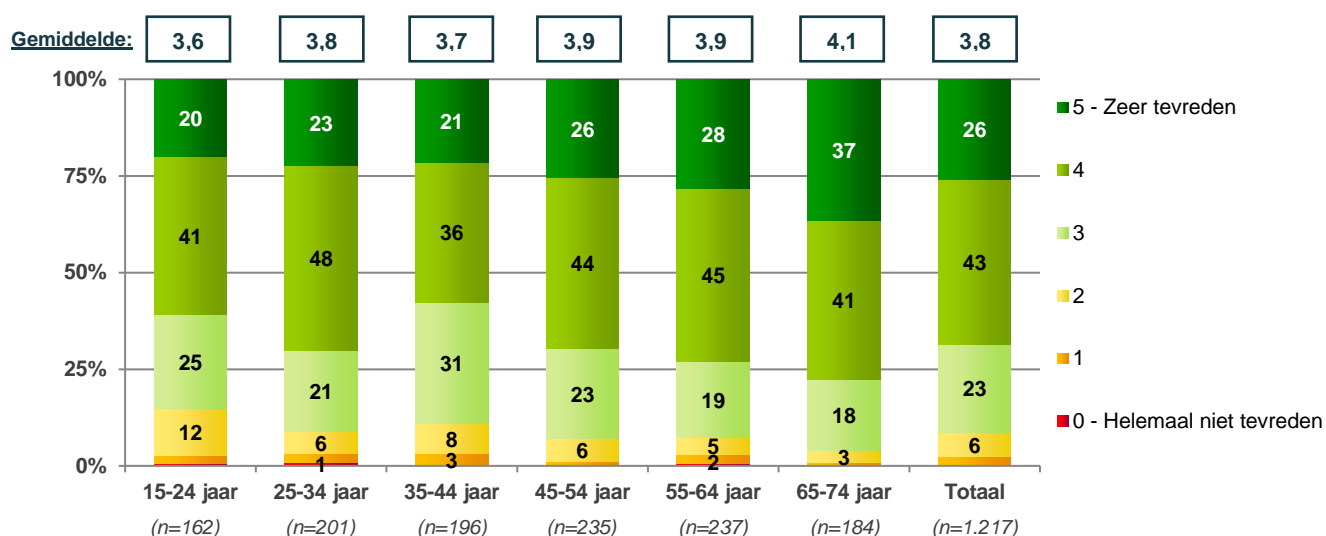


1.3.1.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Zeven op de tien respondenten met een bundel (69%) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun bundel (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een vierde (23%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten met een bundel (9%) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande de bundel (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,8 op 5 blijkt dat respondenten met bundels over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun bundel; het betreft tevens het hoogst gequoteerde van de vijf voorgelegde aspecten.

Figuur 14: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar leeftijdscategorie

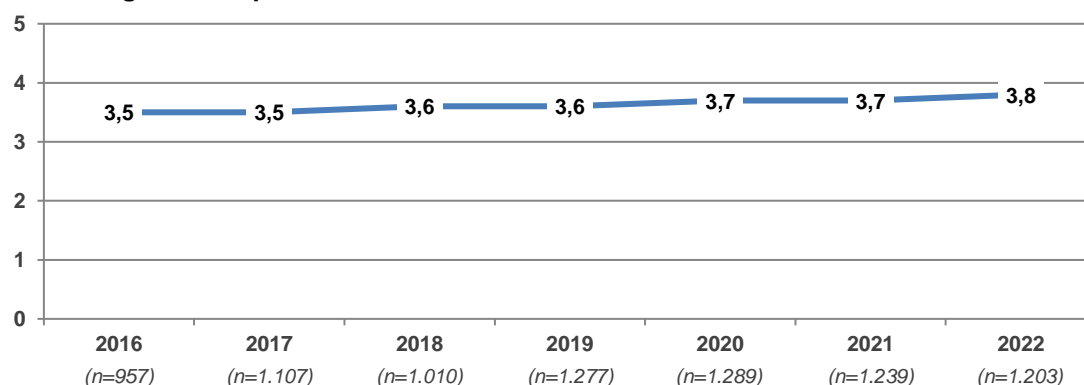


Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=1.226; 9 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, alsook niet tussen de verscheidene inkomensgroepen. Naar leeftijd vinden we dat respondenten in de oudste leeftijdscategorie (65-74 jaar) een hogere gemiddelde tevredenheidsscore kennen (i.c. 4,1 op 5) dan respondenten in de jongere leeftijdscategorieën, met name diegene tussen 15 en 24 jaar (3,6 op 5) en diegene tussen 35 en 44 jaar (3,7 op 5).

Sinds editie 2016 is de gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de bundel gaandeweg gestegen: van 3,5 op 5 in 2016 tot 3,8 op 5 in huidige editie 2022.

Figuur 15: Betreffende de bundels: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met een bundel

1.3.2 Tevredenheid over vaste telefonie

Het gebruik van vaste telefonie kent sinds jaren een dalende trend. Onderstaande resultaten inzake tevredenheid hebben in huidige editie 2022 betrekking op een klein aantal respondenten (N=83) en dienen dus met de nodige omzichtigheid – want grotere foutenmarge – geïnterpreteerd te worden; ook wanneer vergeleken met voorgaande edities.

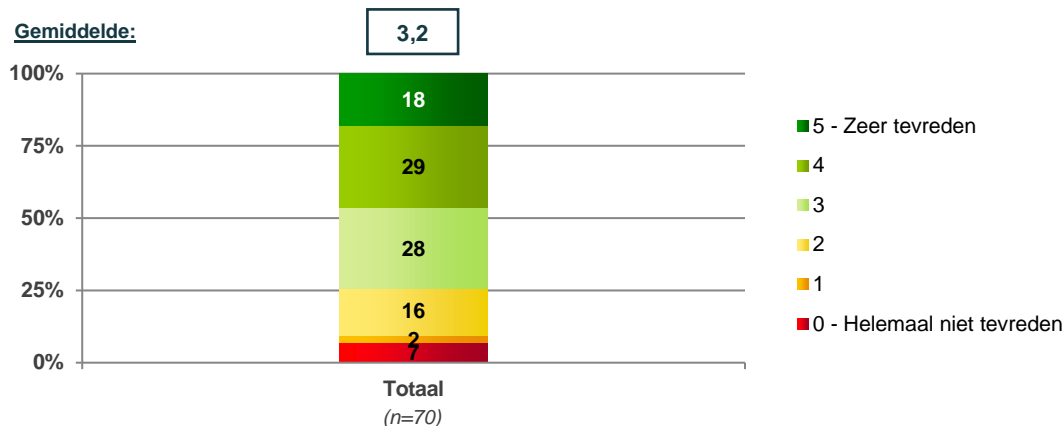
1.3.2.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Van de 70 respondenten die over vaste telefonie (buiten een bundel) beschikken, geven iets meer dan vier op de tien (46%) aan tevreden te zijn (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator. Bijkomend laat 28% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten (25%) met vaste telefonie (buiten een bundel), ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,2 op 5 blijkt dat respondenten van vaste telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken.

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

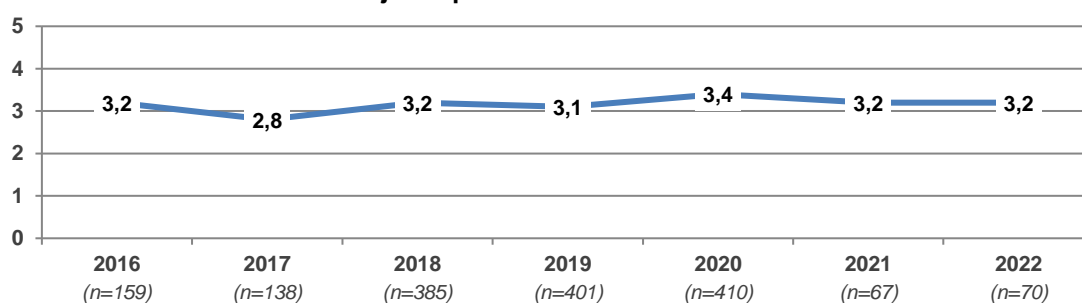
Figuur 16: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=83; 13 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid inzake de tarieven van vaste telefonie (buiten een bundel) is in huidige editie 2022 min of meer gelijkaardig aan deze in vorige edities (m.u.v. editie 2017 en 2020).

Figuur 17: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

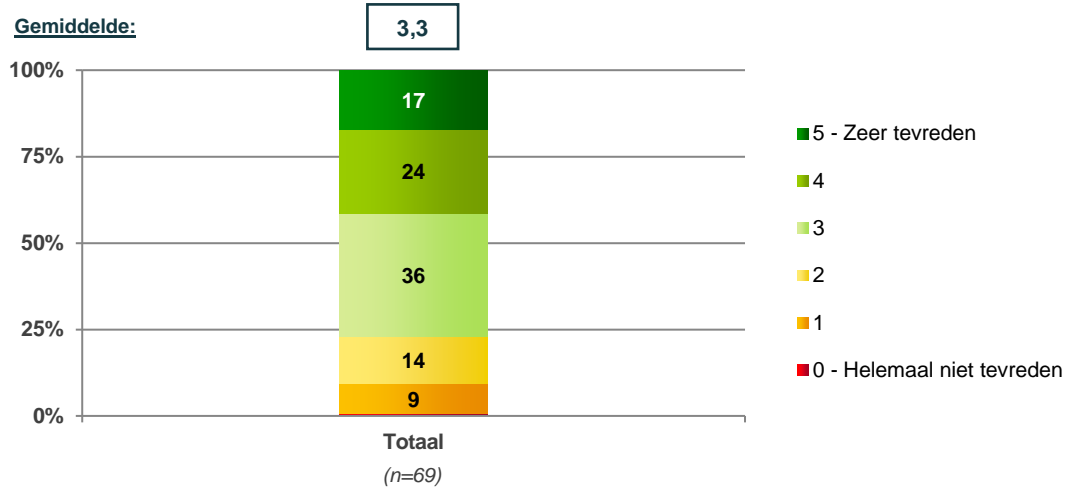
1.3.2.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Vier op de tien respondenten (41%) met vaste telefonie (buiten een bundel) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 36% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vierde van de respondenten (23%) met vaste telefonie (buiten een bundel), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 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 regio, leeftijd of inkomen.

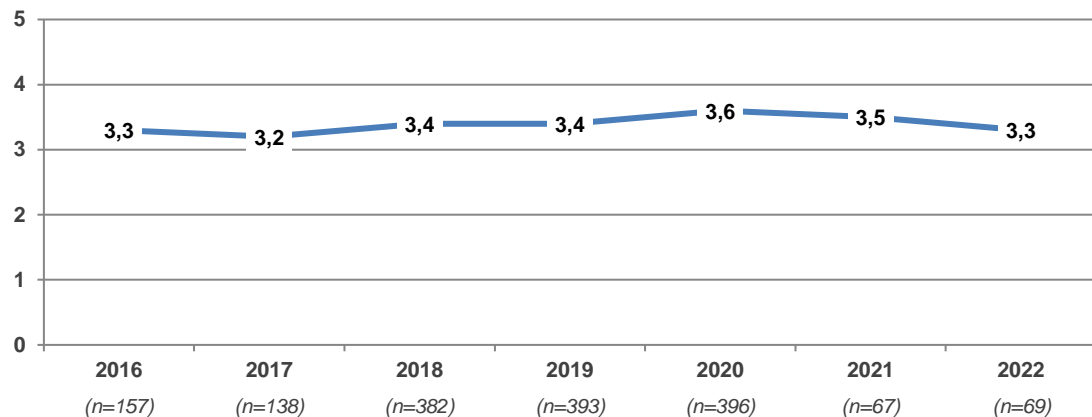
Figuur 18: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=83; 14 respondenten gaven geen antwoord)

In edities 2020 en 2021 lag de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van de operator voor vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,5 en 3,6 op 5. In huidige editie 2022 daalt de gemiddelde tevredenheid opnieuw naar het niveau van eerdere edities (i.c. 2016 tot 2019: 3,2 tot 3,4 op 5).

Figuur 19: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

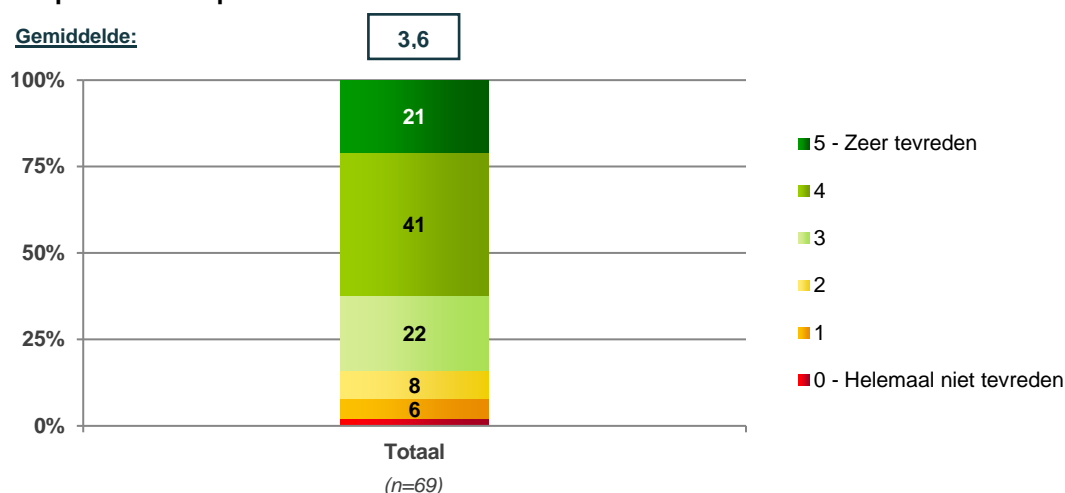
1.3.2.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Zes op de tien respondenten (62%) met vaste telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over hun operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 22% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 16% van de respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met vaste telefonie (buiten een bundel) over het algemeen tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

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

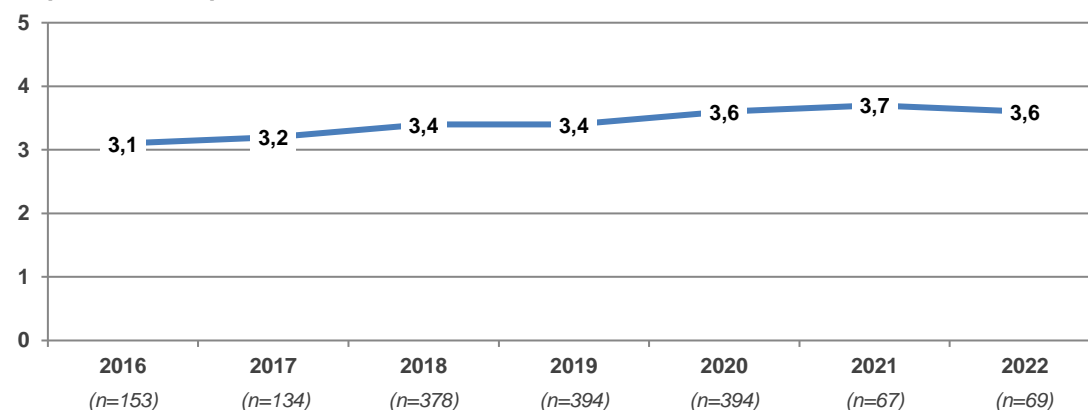
Figuur 20: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=83; 14 respondenten gaven geen antwoord)

Sinds editie 2016 is de gemiddelde tevredenheid met het respect van de operator voor vaste telefonie voor de consumentenrechten, gaandeweg gestegen: van 3,1 op 5 in 2016 tot 3,7 op 5 in editie 2021. In huidige editie 2022 blijft de gemiddelde tevredenheid stabiel (i.c. 3,6 op 5).

Figuur 21: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

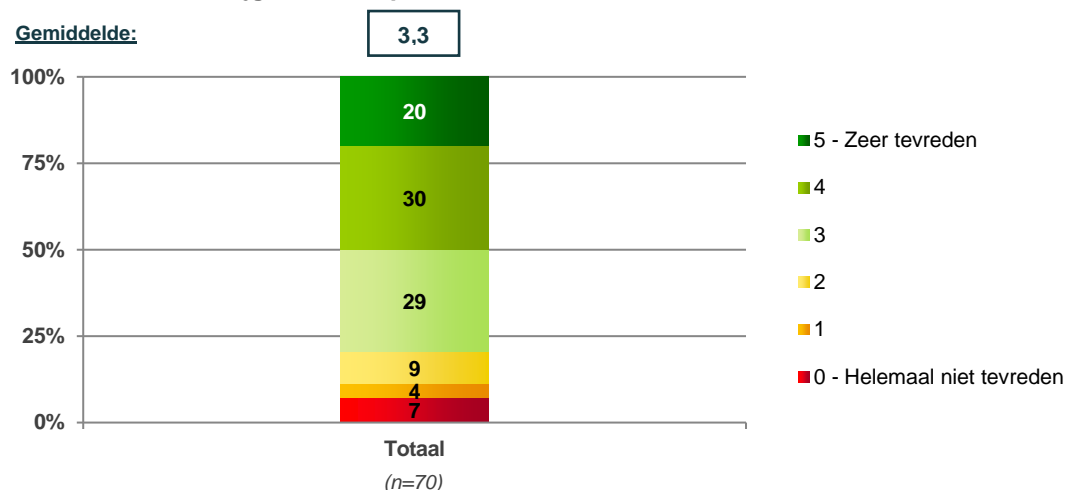
1.3.2.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

De helft van de respondenten (50%) met vaste telefonie (buiten een bundel) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laten nog eens drie op de tien respondenten (29%) weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten (21%) met vaste telefonie (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

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

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

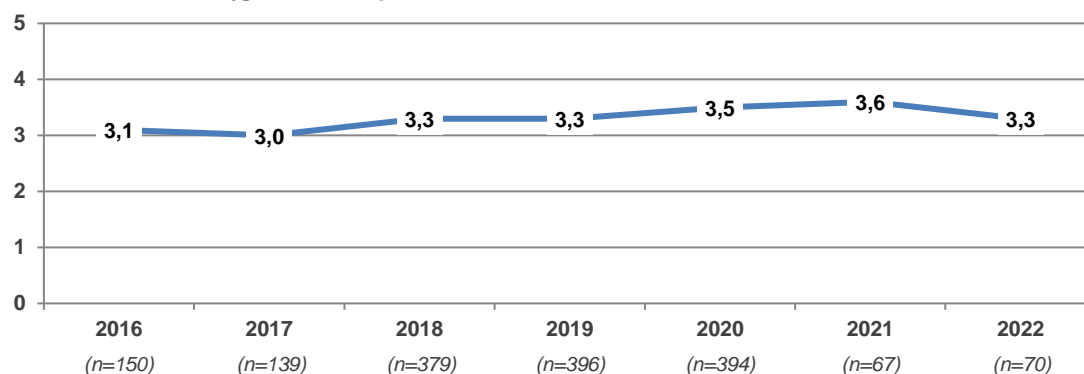
Figuur 22: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=83; 13 respondenten gaven geen antwoord)

In edities 2020 en 2021 lag de gemiddelde tevredenheid over de informatie die men krijgt van de operator voor vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,5 en 3,6 op 5. In huidige editie 2022 daalt de gemiddelde tevredenheid opnieuw naar het niveau van edities 2018 en 2019 (i.c. 3,3 op 5), wat nog steeds hoger is dan in edities 2016 en 2017 (i.c. 3,0 tot 3,1 op 5).

Figuur 23: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

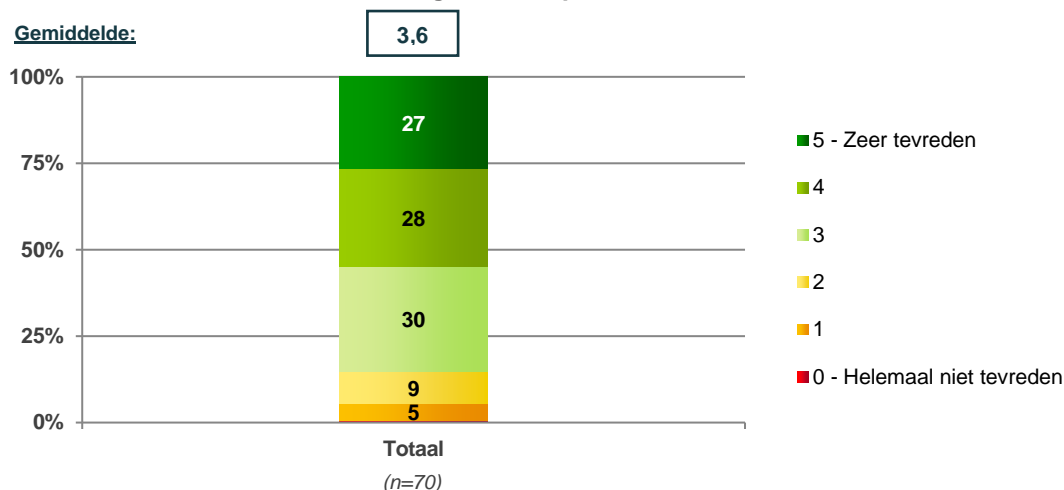
1.3.2.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) met vaste telefonie (buiten een bundel) is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste telefonie (score: ≥ 4 op 5). Voorts geeft nog eens 30% aan min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (15%) met vaste telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande vaste telefonie (score: ≤ 2 op 5).

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

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

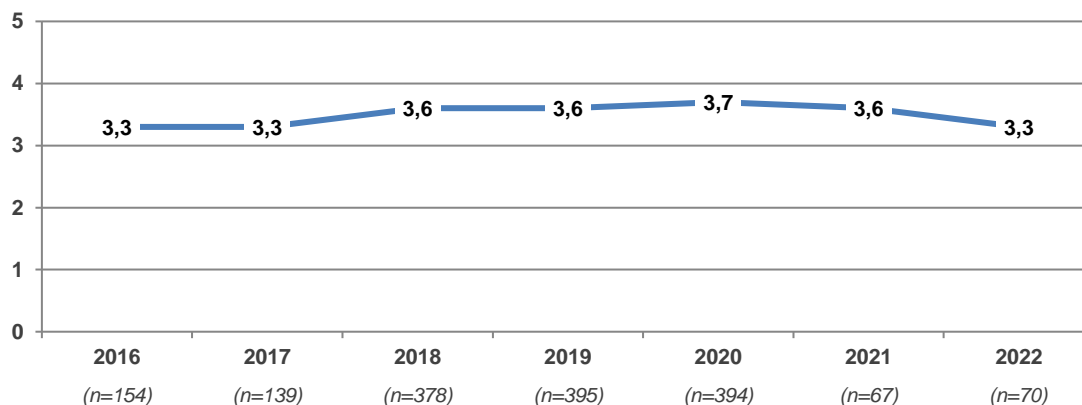
Figuur 24: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator?



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel (N=83; 13 respondenten gaven geen antwoord)

Sinds editie 2018 schommelde de gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van vaste telefonie (buiten een bundel) tussen 3,6 en 3,7 op 5. In huidige editie 2022 daalt de gemiddelde tevredenheid opnieuw naar het niveau in edities 2016 en 2017 (i.c. 3,3 op 5).

Figuur 25: Betreffende de vaste telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste telefonie, buiten een bundel

1.3.3 Tevredenheid over mobiele telefonie

1.3.3.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

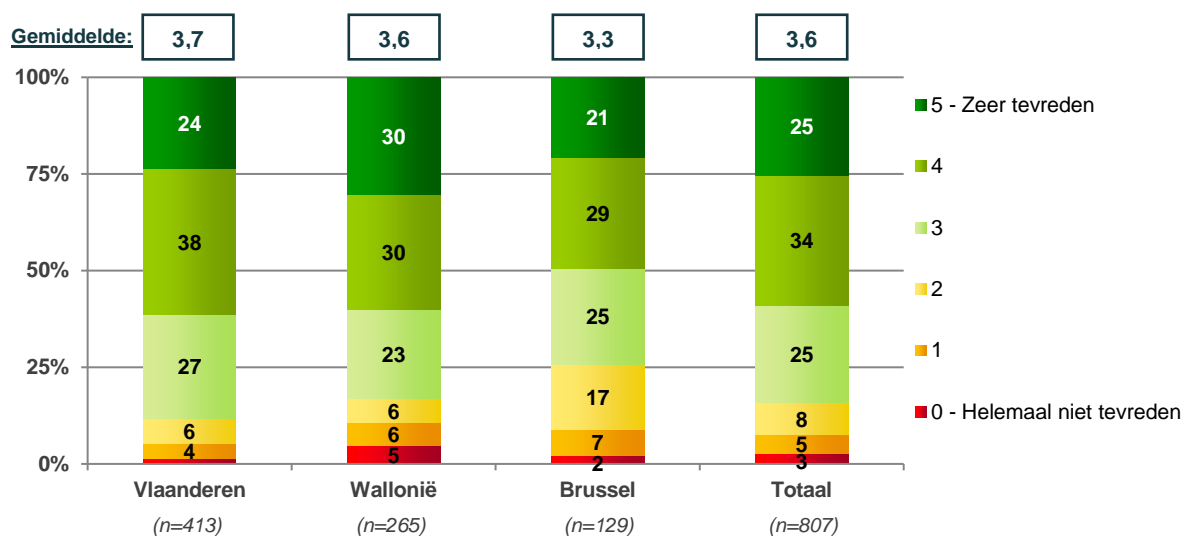
Zes op de tien respondenten (59%) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator aangaande hun mobiele telefonie (buiten een bundel). Bijkomend laat 25% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zes respondenten (16%) met mobiele telefonie (buiten een bundel), ontevreden is over de tarieven bij hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de tarieven waarover ze beschikken bij hun operator.

Respondenten in Vlaanderen zijn gemiddeld meer tevreden over de tarieven van hun mobiele telefonie (buiten een bundel) vergeleken met respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (resp. 3,7 t.o.v. 3,3 op 5).

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

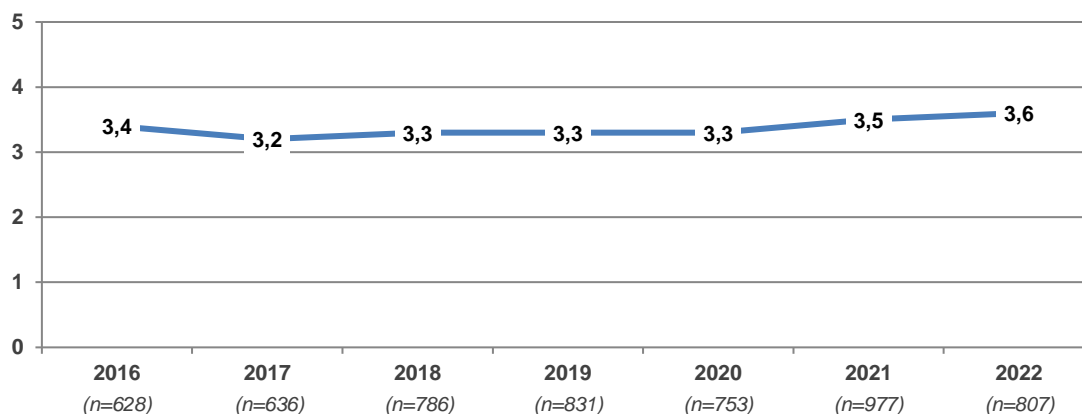
Figuur 26: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=854; 47 respondenten gaven geen antwoord)

In vorige editie 2021 zagen we reeds een hogere gemiddelde tevredenheid inzake de tarieven waarover me beschikt voor mobiele telefonie ten aanzien van voorgaande edities (resp. 3,5 op 5 t.o.v. 3,2 tot 3,4 op 5 in 2016-2020). In huidige editie zet de stijgende tendens zich voort met een gemiddelde tevredenheidsscore van 3,6 op 5.

Figuur 27: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

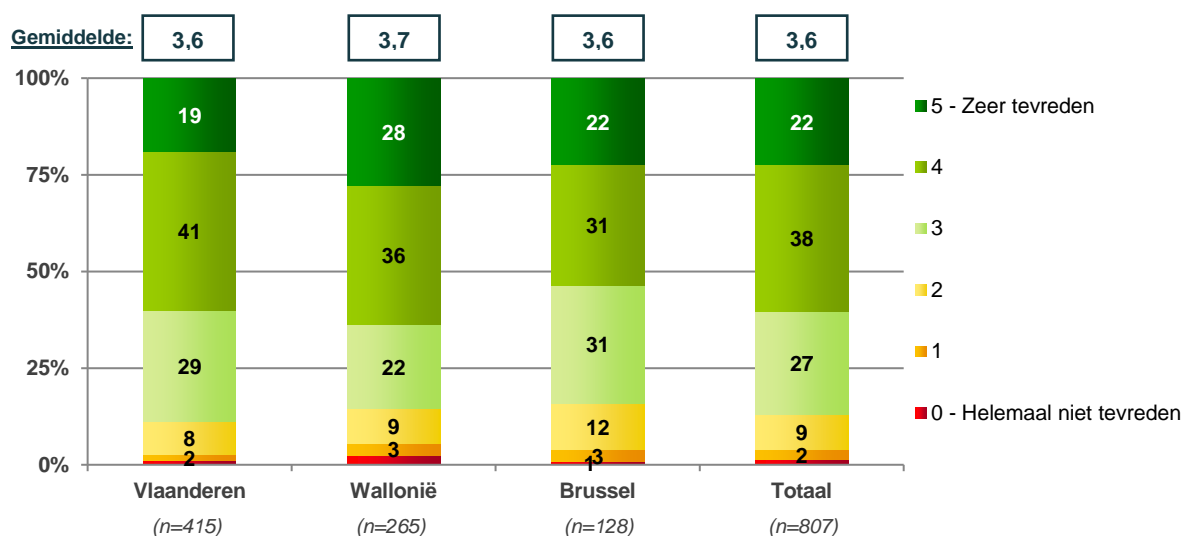
1.3.3.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Zes op de tien respondenten (60%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 27% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de zeven respondenten (13%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

De gemiddelde score van 3,6 op 5 geeft aan dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn met de dienstverlening van hun operator.

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

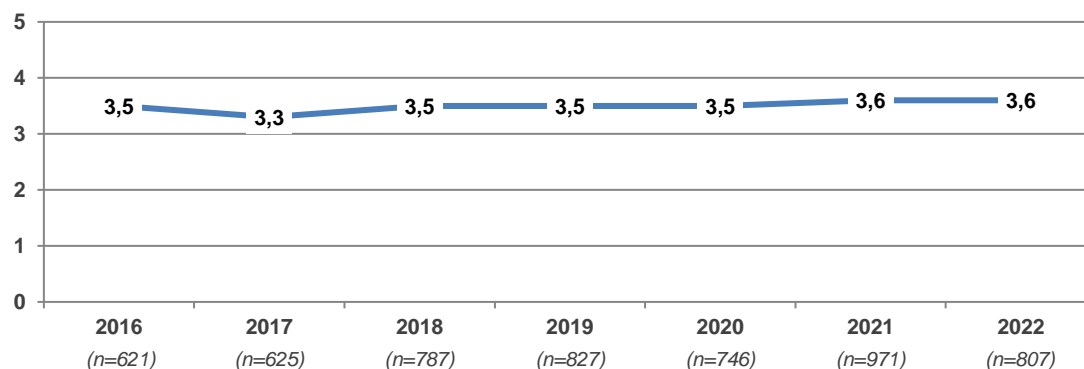
Figuur 28: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=854; 46 respondenten gaven geen antwoord)

Net als in vorige editie 2021, bedraagt in huidige editie 2022 de gemiddelde tevredenheidsscore inzake de dienstverlening die men geniet bij de operator voor mobiele telefonie 3,6 op 5. De gemiddelde tevredenheid blijft hiermee hoger dan in alle eerdere edities (i.c. 2016-2020: 3,3 tot 3,5 op 5).

Figuur 29: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

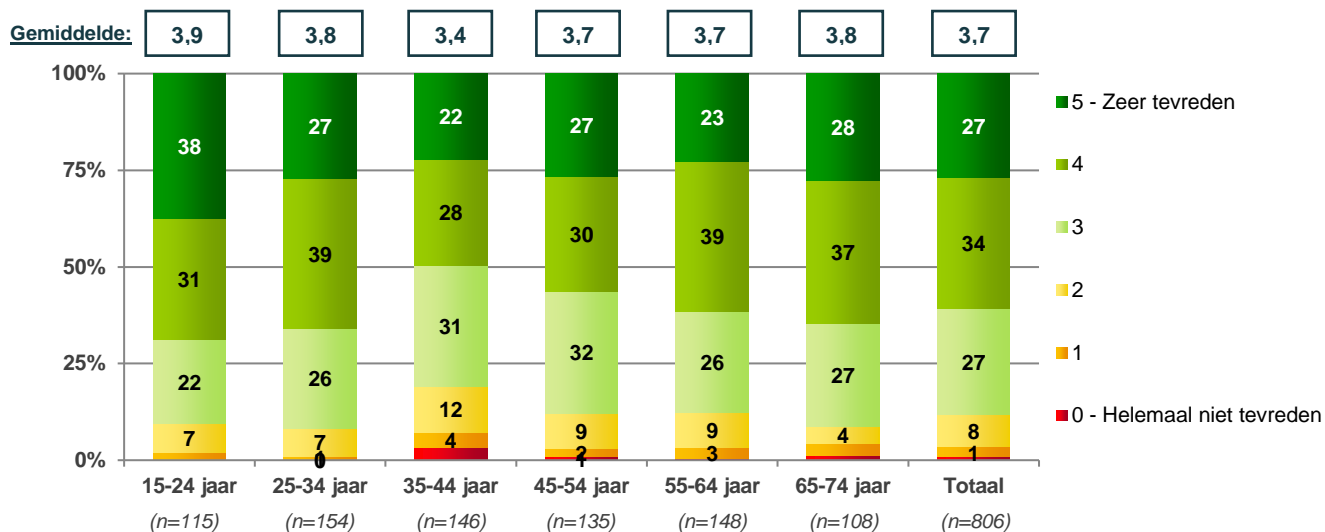
1.3.3.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

61% van de respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) is tevreden over de operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 27% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 12% van de respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,7 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen vrij tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

De gemiddelde tevredenheidsscores verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen. Inzake leeftijd vinden we dat de jongste respondenten van 15 tot 24 jaar en 25 tot 34 jaar gemiddeld meer tevreden zijn over het respect van hun operator voor hun rechten als consument (i.c. 3,8 tot 3,9 op 5) vergeleken met respondenten tussen 35 en 44 jaar oud (3,4 op 5).

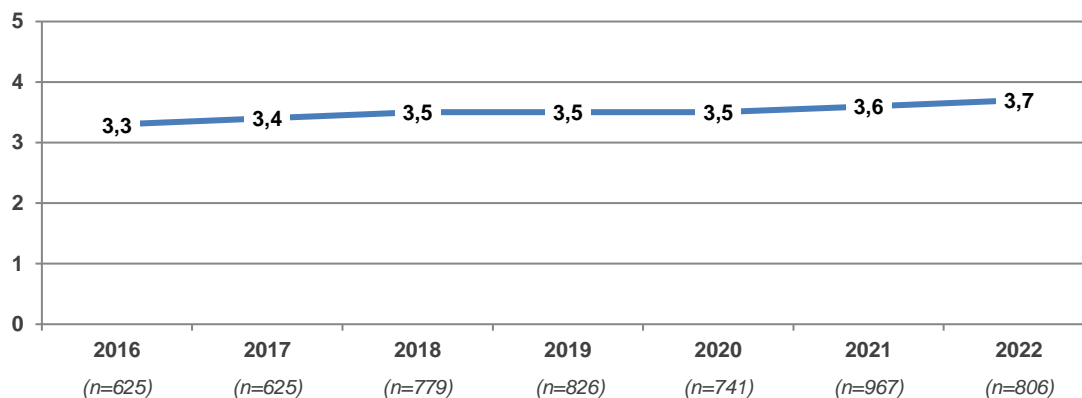
Figuur 30: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=854; 47 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met het respect van de mobiele operator voor de rechten van de consument, lag nooit hoger (i.c. 3,7 op 5 t.o.v. 3,3 tot 3,6 in 2016 tot 2021).

Figuur 31: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

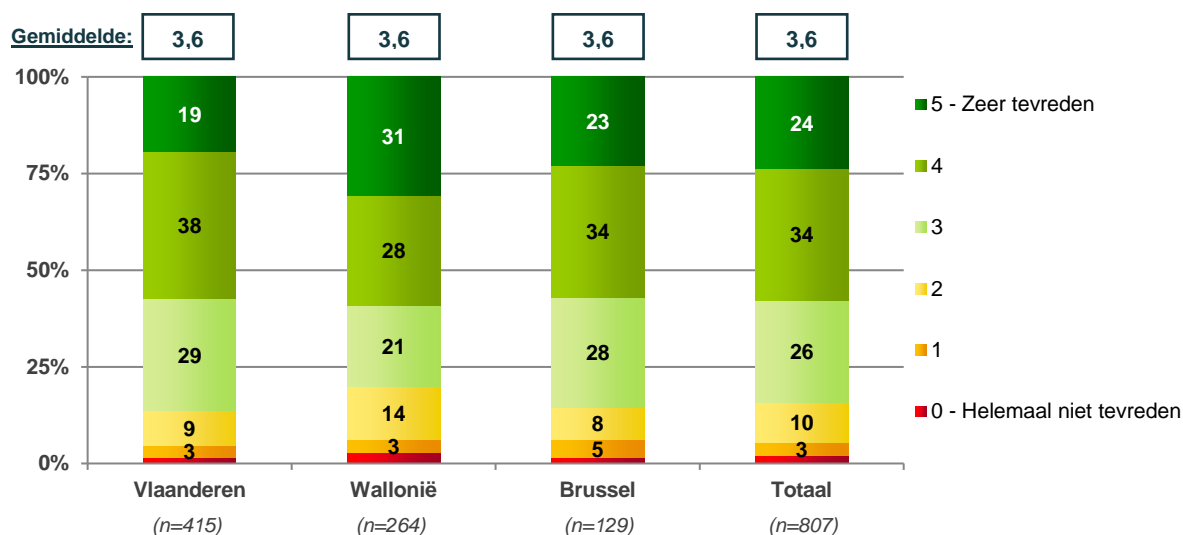
1.3.3.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Bijna zes op de tien respondenten (58%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 26% weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 16% van de respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over de informatie die ze krijgen van hun operator.

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

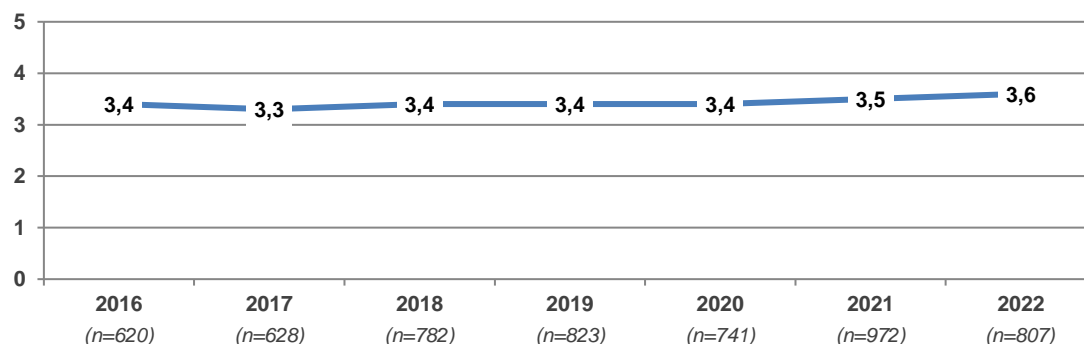
Figuur 32: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=854; 47 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de informatie die men van de mobiele operator ontvangt, lag nooit hoger: 3,6 op 5 in huidige editie 2022 ten aanzien van 3,3 tot 3,5 in voorgaande edities.

Figuur 33: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

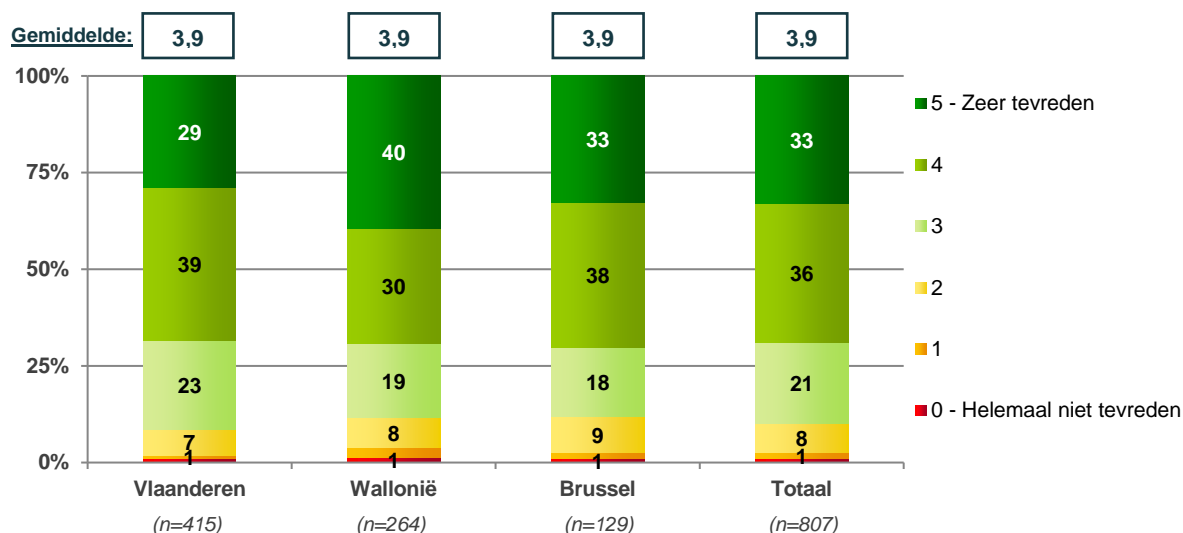
1.3.3.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Zeven op de tien respondenten (69%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun mobiele telefonie (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens 21% weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat één op de tien respondenten (10%) met mobiele telefonie (buiten een bundel) niet tevreden is over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande mobiele telefonie (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,9 op 5 blijkt dat respondenten met mobiele telefonie (buiten een bundel) over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering.

De gemiddelde tevredenheid verschilt niet tussen de gewesten, noch naar leeftijd of inkomen.

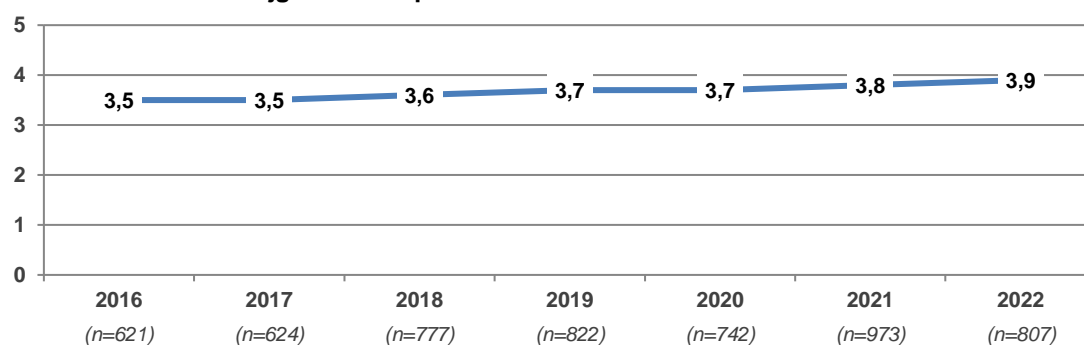
Figuur 34: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel (N=854; 47 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de operator inzake mobiele telefonie (buiten een bundel) lag nooit hoger, met name 3,9 op 5 in huidige editie 2022 ten aanzien van 3,5 tot 3,8 in voorgaande edities.

Figuur 35: Betreffende de mobiele telefonie (buiten een bundel): hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met mobiele telefonie, buiten een bundel

1.3.4 Tevredenheid over de toegang tot internet

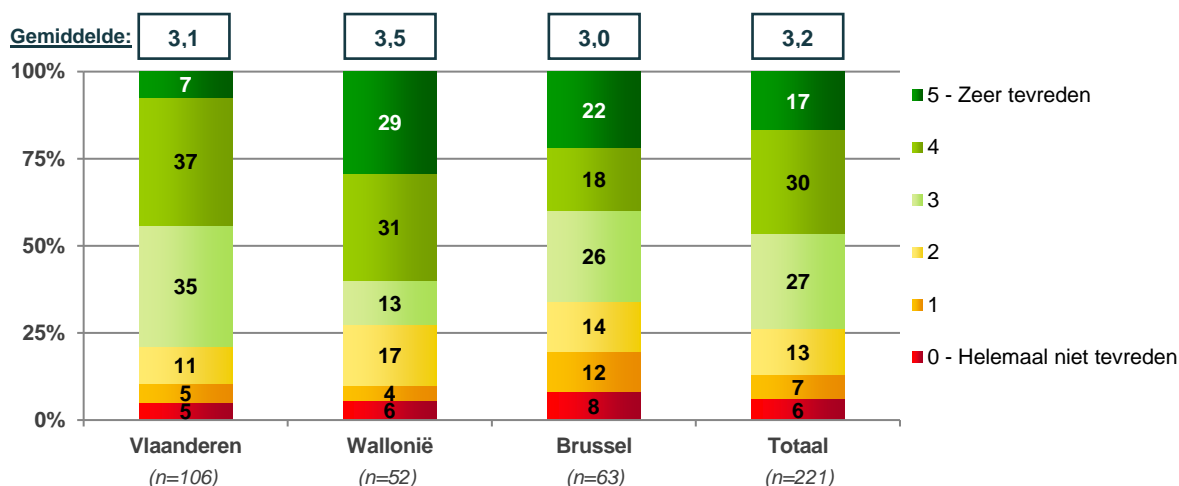
1.3.4.1 TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN WAAROVER MEN BESCHIKT

Bijna de helft van de respondenten (47%) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de tarieven waarover men beschikt bij de operator aangaande vaste internettoegang (buiten een bundel). Bijkomend laat 27% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat een vierde van de respondenten (26%) met vaste internettoegang (buiten een bundel), ontevreden is over de tarieven bij de operator (score: ≤ 2 op 5).

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

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

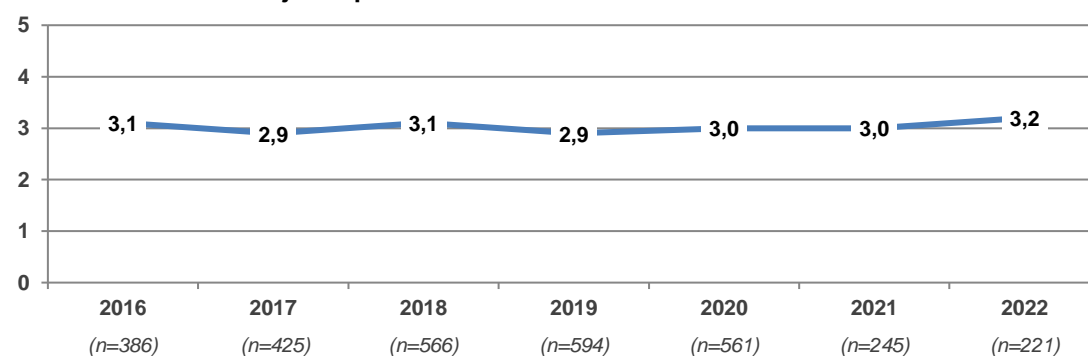
Figuur 36: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=258; 37 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de tarieven van vaste internettoegang (buiten een bundel), is gestegen ten aanzien van voorgaande jaren (resp. 3,2 op 5 t.o.v. 2,9 tot 3,1 op 5 in 2016-2021).

Figuur 37: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

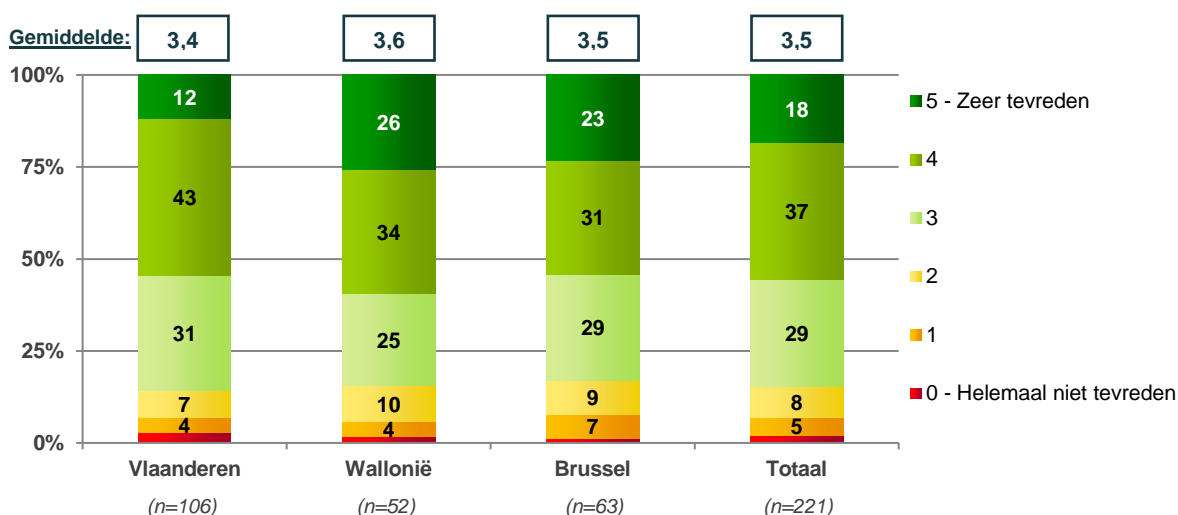
1.3.4.2 TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING DIE MEN GENIET

Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden (score: ≥ 4 op 5) met de dienstverlening die ze genieten bij hun operator. Bijkomend laat 29% weten min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 15% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel), ontevreden is over de dienstverlening van hun operator (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,5 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) 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 regio, leeftijd of inkomen.

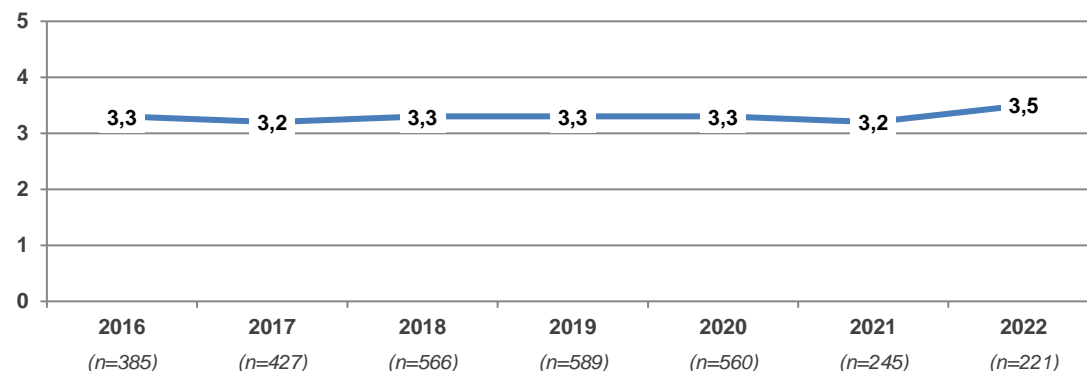
Figuur 38: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=258; 37 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van de operator van vaste internettoegang (buiten een bundel), lag nooit hoger (i.c. 3,5 op 5 in huidige editie 2022 t.o.v. 3,2 tot 3,3 in 2016-2021).

Figuur 39: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

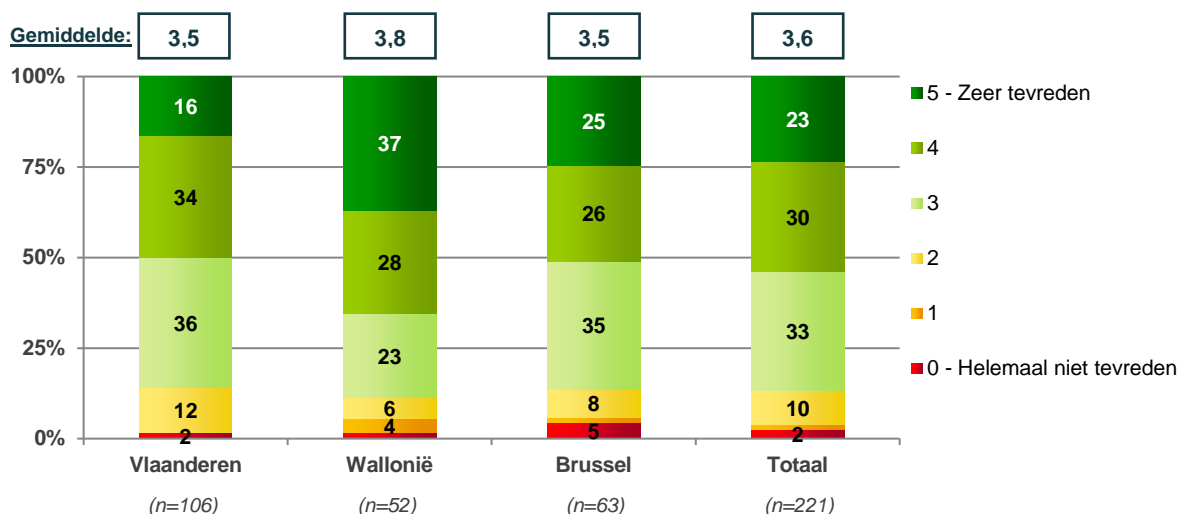
1.3.4.3 TEVREDENHEID INZAKE RESPECT VOOR RECHTEN CONSUMENT

Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden over de operator (score: ≥ 4 op 5) inzake het respecteren van de consumentenrechten. Bijkomend laat 33% weten hierover min of meer tevreden te zijn (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 13% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten voor wat betreft vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,6 op 5 blijkt dat respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) over het algemeen min of meer tevreden zijn over hun operator inzake het respecteren van de consumentenrechten.

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

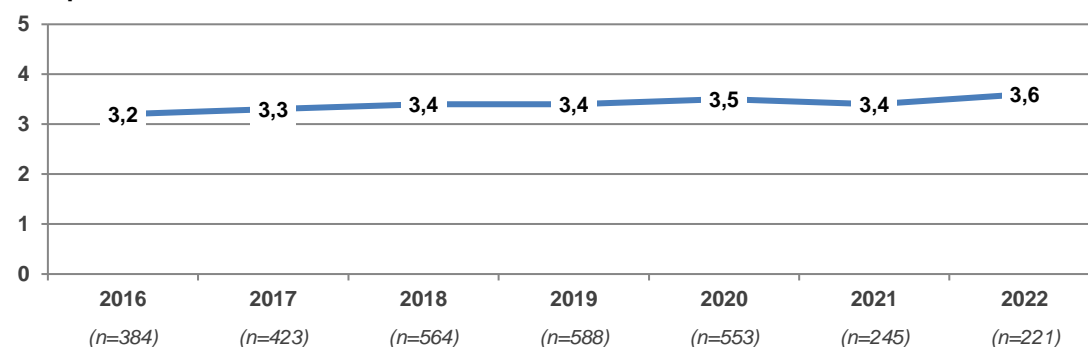
Figuur 40: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=258; 37 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid inzake het respect van de operator van vaste internettoegang (buiten een bundel) voor de rechten van de consument, lag nooit hoger, met name 3,6 op 5 in huidige editie 2022 ten aanzien van 3,2 tot 3,5 op 5 in editie 2016 tot 2021.

Figuur 41: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over het respect dat uw operator heeft voor uw rechten als consument? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

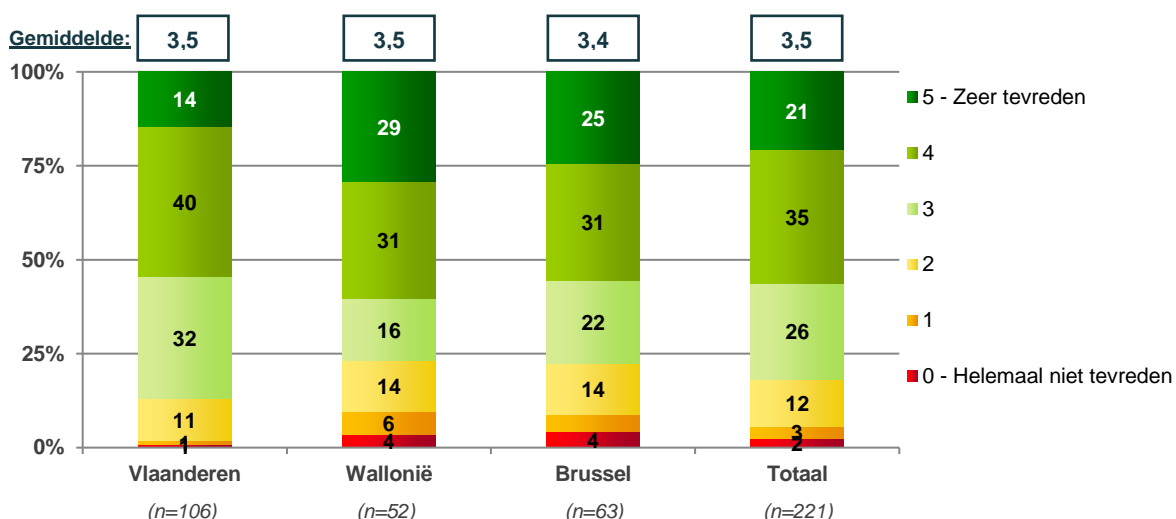
1.3.4.4 TEVREDENHEID INZAKE VERSTREKTE INFORMATIE

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) is tevreden over de informatie die ze krijgen van hun operator aangaande hun vaste internettoegang (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laat nog eens een vierde van de respondenten (26%) weten min of meer tevreden te zijn over de ontvangen informatie (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat bijna een vijfde van de respondenten (18%) met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de verkregen informatie van de operator aangaande hun vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

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

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

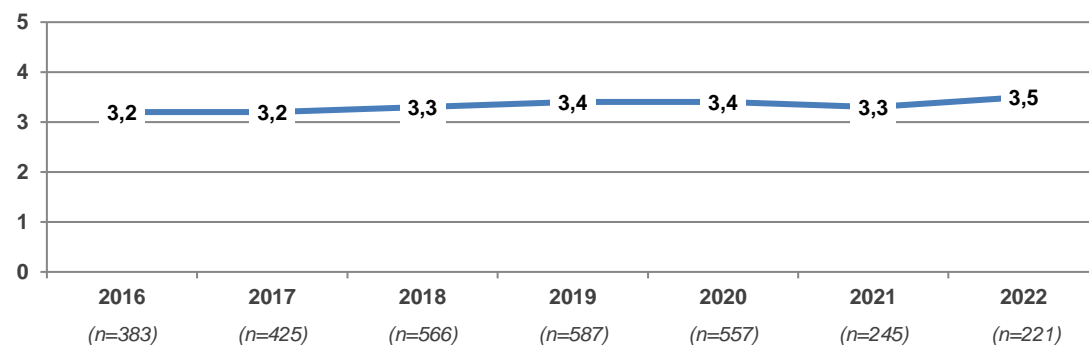
Figuur 42: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=258; 37 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid (3,5 op 5) ligt iets hoger dan in voorgaande edities (3,2 tot 3,4 op 5).

Figuur 43: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

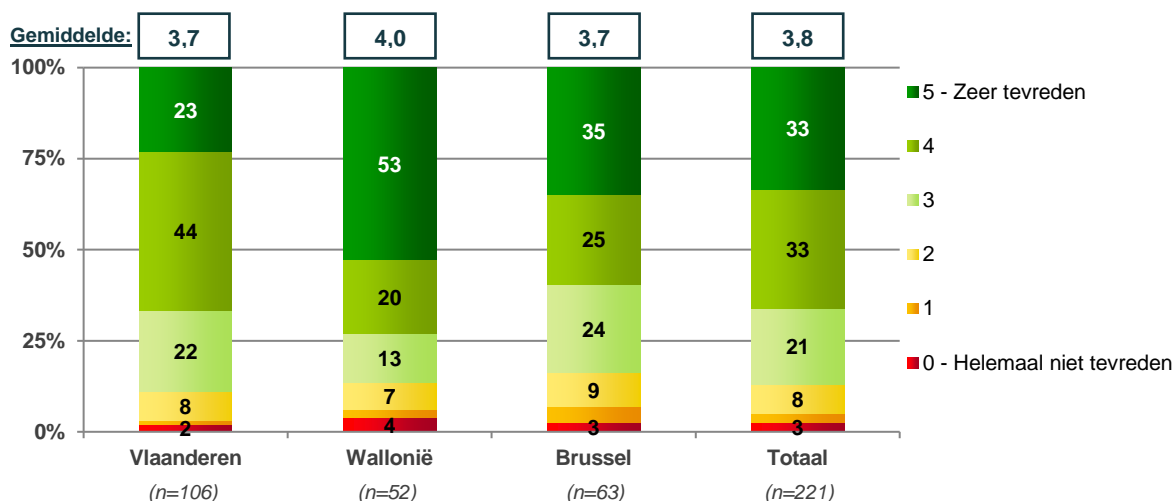
1.3.4.5 TEVREDENHEID INZAKE BETROUWBAARHEID FACTURERING

Twee derde van de respondenten (66%) met vaste internettoegang is tevreden over de betrouwbaarheid van de facturering aangaande hun vaste internettoegang (buiten een bundel) (score: ≥ 4 op 5). Bijkomend laten nog eens een vijfde van de respondenten (21%) weten min of meer tevreden te zijn over de betrouwbaarheid van de facturering (score: 3 op 5). Hieruit volgt dat 13% van de respondenten met vaste internettoegang (buiten een bundel) niet echt tevreden is over de facturering van hun vaste internettoegang (score: ≤ 2 op 5).

Uit de gemiddelde score van 3,8 op 5 blijkt dat respondenten met internettoegang over het algemeen tevreden zijn over de betrouwbaarheid van de facturering van hun vaste internettoegang (buiten een bundel).

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

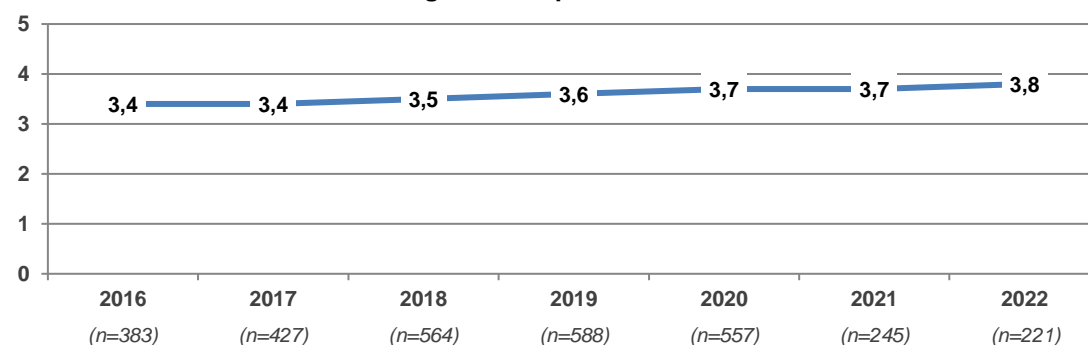
Figuur 44: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel (N=258; 37 respondenten gaven geen antwoord)

De gemiddelde tevredenheid met de betrouwbaarheid van de facturering van de operator inzake vaste internettoegang (buiten een bundel) is doorheen de jaren steeds toegenomen: van 3,4 op 5 in editie 2016 tot 3,8 op 5 in huidige editie 2022.

Figuur 45: Betreffende de toegang tot internet: hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering van uw operator? – naar editie



Basis: respondenten met vaste internettoegang, buiten een bundel

1.3.5 Conclusie over de tevredenheid

1.3.5.1 BETREFFENDE BUNDELS

- Huidige editie 2022 kent de hoogste gemiddelde tevredenheidsscores voor alle voorgelegde aspecten van de operator.
- We zien gemiddelde scores van 3,2 op 5 voor de tevredenheid met de tarieven waarover de respondenten beschikken en 3,6 op 5 voor de dienstverlening die men bij de operator geniet.
- We zien gemiddelde scores van 3,6 op 5 voor de tevredenheid inzake het respect dat de operator heeft voor de consumentenrechten, 3,5 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,8 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

1.3.5.2 BETREFFENDE VASTE TELEFONIE

Slechts een klein aantal respondenten (N=83) geeft aan over vaste telefonie buiten een bundel te beschikken; ongeveer 40% tot 60% van hen is tevreden (≥ 4 op 5) over de voorgelegde aspecten van hun operator voor vaste telefonie.

1.3.5.3 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- Huidige editie 2022 kent de hoogste gemiddelde tevredenheidsscores voor alle voorgelegde aspecten van de operator voor mobiele telefonie.
- We zien een gemiddelde score van 3,6 op 5 voor zowel de tevredenheid met de tarieven waarover men beschikt, als voor de dienstverlening die de respondent geniet.
- We zien gemiddelde scores van 3,7 op 5 voor de tevredenheid inzake het respect dat de operator heeft voor de rechten van de consument, 3,6 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,9 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

1.3.5.4 BETREFFENDE VASTE INTERNETTOEGANG

- Huidige editie 2022 kent hogere gemiddelde tevredenheidsscores voor alle voorgelegde aspecten van de operator voor mobiele telefonie, en in het bijzonder aangaande de genoten dienstverlening.
- We zien gemiddelde scores van 3,2 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 tevredenheidsscores van 3,6 op 5 voor het respect van de operator voor de consumentenrechten, 3,5 op 5 voor de door de operatoren verstrekte informatie en 3,8 op 5 voor de betrouwbaarheid van de facturering.

1.4 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

In dit gedeelte van het rapport wordt ingegaan op de eventuele problemen die respondenten in het afgelopen 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.

Er wordt ook telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Voorts wordt ook nagegaan of de resultaten in huidige editie 2022 afwijken ten aanzien van de resultaten in edities 2018 tot en met 2021 (een vergelijking met edities 2012 tot en met 2017 is niet mogelijk, omdat de vraagstelling toen betrekking had op de afgelopen *drie* jaar).

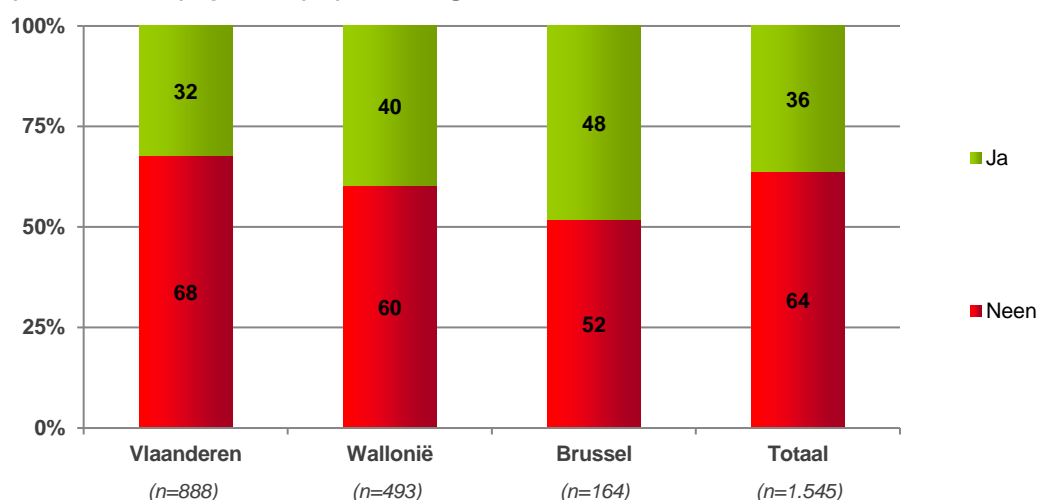
1.4.1 Ervaren van probleem

Bijna vier op de tien respondenten (36%) laten weten in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en).

Respondenten uit Vlaanderen geven significant minder vaak aan dan respondenten in Wallonië en Brussel dat ze één of meerdere problemen ervaren hebben met hun operator(en) (resp. 32% t.o.v. 40% en 48%).

Het aandeel respondenten dat aangeeft in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden te hebben met hun operator(en) verschilt niet tussen de verscheidene leeftijdsgroepen, noch tussen de verscheidene inkomenscategorïen.

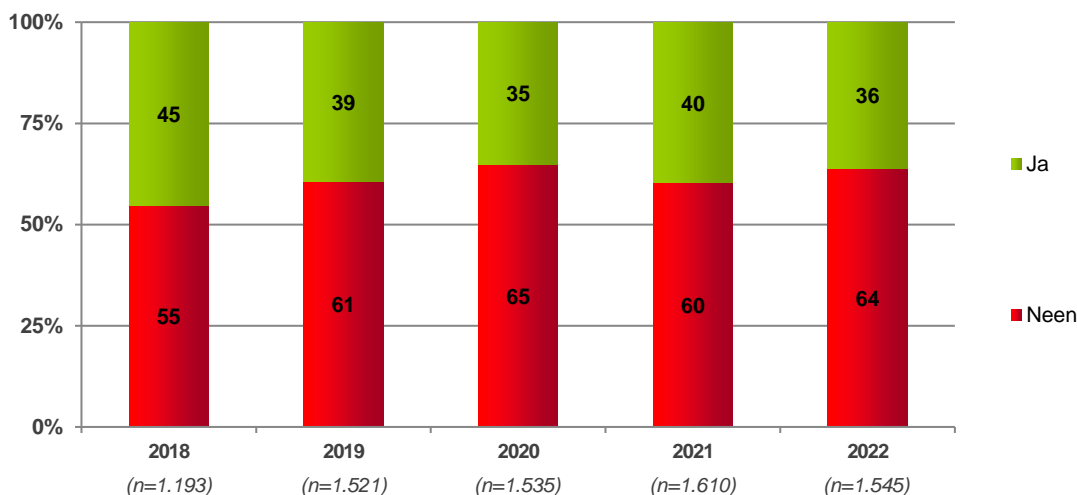
Figuur 46: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest



Basis: alle respondenten (N=1.545)

Het aandeel respondenten dat in het afgelopen jaar een probleem ondervond met een operator ligt significant lager dan in voorgaande editie 2021 (resp. 36% t.o.v. 40%). Hiermee komen we terug op het niveau van edities 2019 en 2020 (35% tot 39%), maar het is wel nog steeds significant lager dan in editie 2018 (45%).

Figuur 47: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie

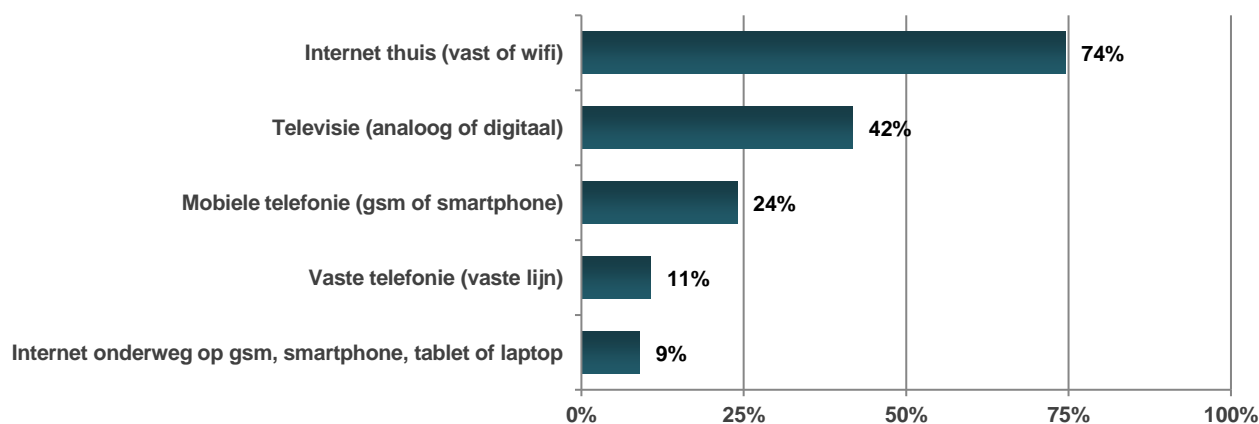


Basis: alle respondenten

1.4.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

Vervolgens werd aan de respondenten die een probleem ondervonden hadden, gevraagd de dienst(en) aan te duiden waarmee ze één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar. De dienst waarmee de respondenten het meest een probleem ondervonden hebben, is internet thuis (74%), gevolgd door televisie (42%) en mobiele telefonie (24%). Ook vaste telefonie en internet onderweg zijn diensten waar respondenten al eens een probleem mee ondervonden (resp. 11% en 9%).

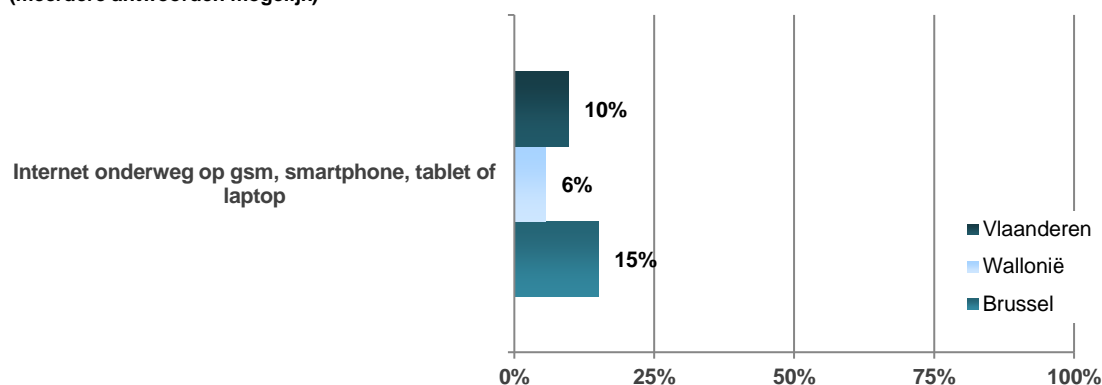
Figuur 48: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Naar gewest stellen we vast dat respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in het afgelopen jaar significant vaker een probleem ondervonden met internet onderweg (15%) dan respondenten in Wallonië (6%).

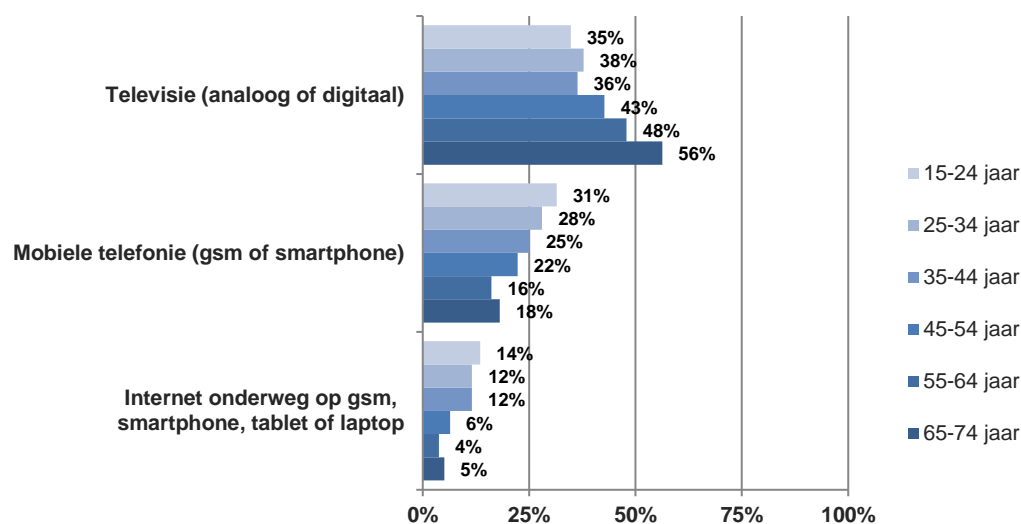
Figuur 49: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Niet in alle leeftijdscategorieën komen problemen met een bepaalde dienst van de operator even frequent voor. Uit de resultaten⁹ blijkt dat hoe ouder de respondent, hoe meer frequent deze aangeeft problemen ondervonden te hebben met televisie (0,169). Omgekeerd, geldt dat hoe jonger de respondent, hoe meer frequent deze problemen ondervond met internet onderweg (-0,243) en mobiele telefonie (-0,164).

Figuur 50: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

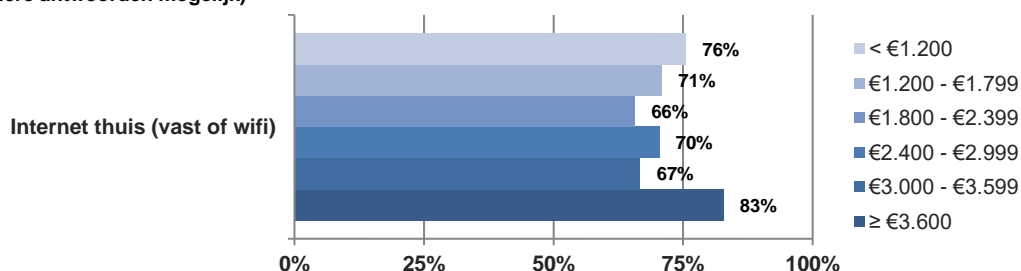


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)

⁹ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Naar inkomen kan één verband¹⁰ worden vastgesteld: hoe hoger het netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft in het afgelopen jaar een probleem ondervonden te hebben met internet thuis (vast of wifi) (0,155). Uit figuur 51 blijkt dat het de hoogste inkomenscategorie betreft (i.c. ≥ 3.600 euro/maand) die significant vaker dan alle overige inkomenscategorieën stelt het afgelopen jaar een probleem ondervonden te hebben met internet thuis (resp. 83% t.o.v. 66%-76%).

Figuur 51: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



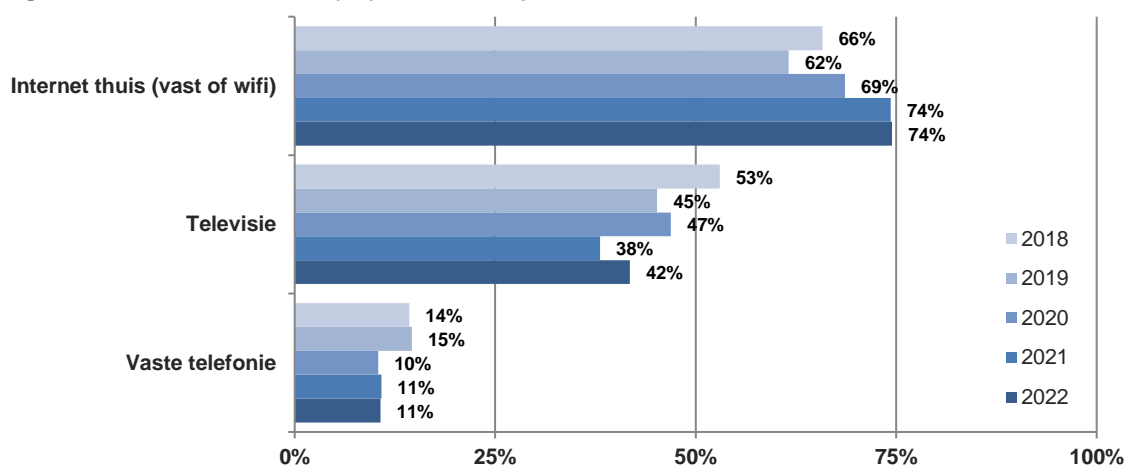
Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Het aandeel respondenten dat een probleem ondervond met de vaste internetverbinding thuis, was in editie 2021 significant gestegen in vergelijking met voorgaande jaren (resp. 74% t.o.v. 62%-69% in 2018-2020); in huidige editie 2022 stabiliseert dit aandeel opnieuw (74%), maar blijft het wel hoger dan in edities 2018-2020.

In voorgaande editie 2021 zagen we een daling van het aandeel respondenten dat een probleem had met hun televisie (analoog of digitaal) ten aanzien van eerdere edities (resp. 38% t.o.v. 45%-53% in 2018-2020). In huidige editie 2022 ondervond 42% een probleem met hun televisie, zijnde een aandeel dat enkel significant afwijkt dan editie 2018 (53%).

Ondanks het sterke daling in het aandeel respondenten met vaste telefonie, blijft het aandeel respondenten dat er problemen mee ondervind vrij stabiel sinds 2018; enkel met editie 2019 is er een significant verschil (resp. 11% in 2022 t.o.v. 15% in 2019).

Figuur 52: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? – naar editie



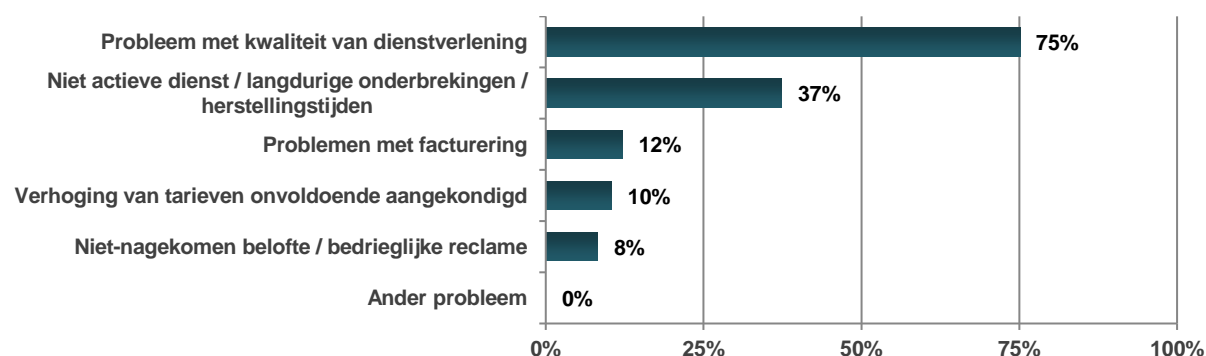
Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator

¹⁰ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: $<0,300$ = zwak verband; $0,300 - 0,600$ = matig verband; $>0,600$ = sterk verband).

1.4.3 Aard van het probleem

Respondenten die in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met een telecommunicatiedienst, werden vervolgens gevraagd om welk soort probleem het ging. Het probleem waarmee men het vaakst te kampen kreeg – met name 75% van de respondenten – hangt samen met de kwaliteit van de dienstverlening (i.c. een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding of probleem met het bereik). Op een tweede plaats staan problemen inzake een inactieve dienst, langdurige onderbreking of herstellingstijd (37%). Overige – minder vaak – voorkomende problemen betreffen: problemen met de facturering (12%), een tariefverhoging die onvoldoende is aangekondigd (10%) en een niet-nagekomen belofte of bedrieglijke reclame (8%).

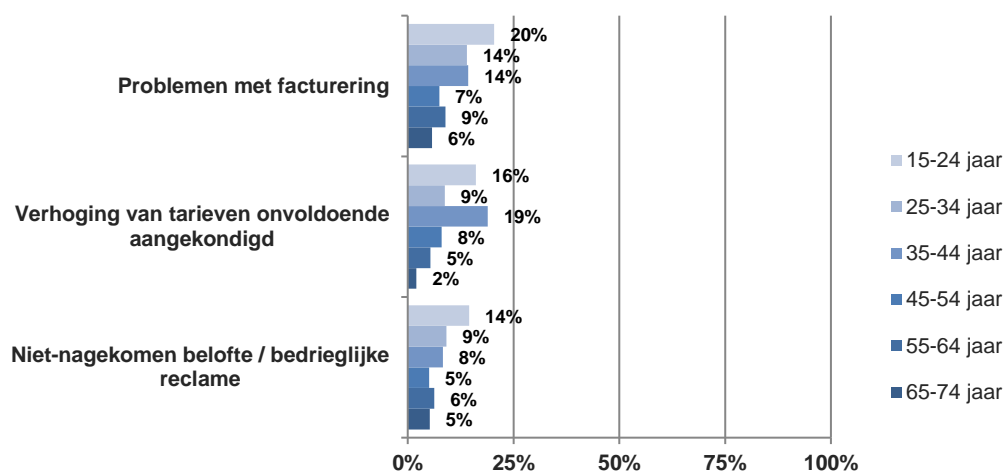
Figuur 53: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze in het afgelopen jaar een probleem ondervond met¹¹: een onvoldoende aangekondigde verhoging van de tarieven (-0,286), de facturering (-0,236), alsook een niet-nagekomen belofte of bedrieglijke reclame (-0,197).

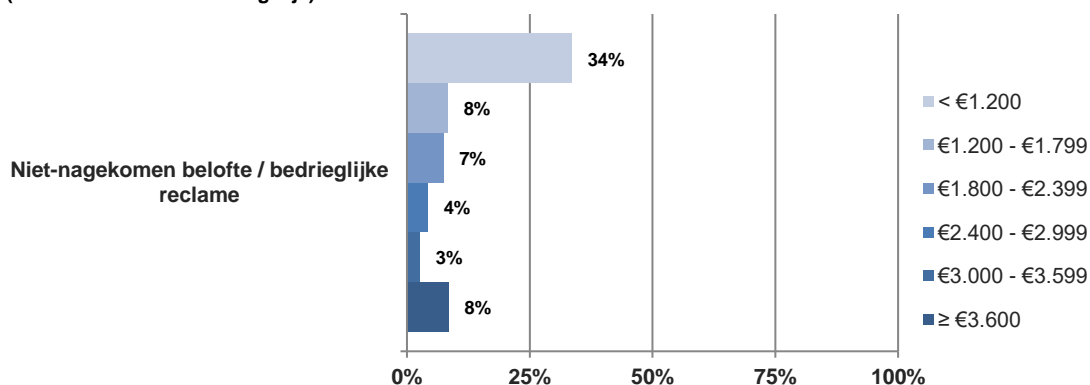
Figuur 54: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



¹¹ Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)
 Naar inkomen vinden we één significant verschil: respondenten in de laagste inkomenscategorie (< 1.200 euro/maand) geven opvallend vaker aan dat het probleem bestond uit een niet-nagekomen belofte of bedrieglijke reclame (34%) vergeleken met respondenten in de overige (hogere) inkomenscategorieën (3%-8%).

Figuur 55: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)

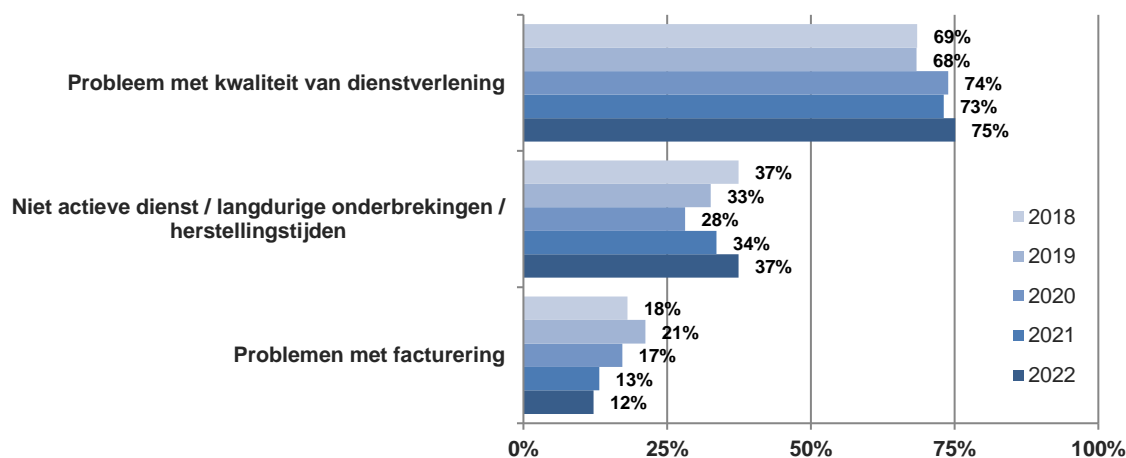


Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Het gewest waarin de respondent woont, hangt niet samen met het soort problemen dat werd ervaren.

Van de respondenten die het afgelopen jaar een probleem ondervonden, stelt dit jaar een significant hoger aandeel respondenten dan in edities 2018 en 2019 dat het een probleem aangaande de kwaliteit van de dienstverlening betrof (resp. 75% t.o.v. 68%-69%). Voorts kent huidige editie 2022 tevens een hoger aandeel respondenten dat een probleem met een niet-actieve dienst / langdurige onderbreking of herstellingstijd ondervond dan in editie 2020 (resp. 37% t.o.v. 28%). Tot slot kent huidige editie 2022 – net als voorgaande editie 2021 – een lager aandeel respondenten die het afgelopen jaar een probleem met de facturering hadden (resp. 12% en 13% t.o.v. 17% tot 21% in 2018-2020).

Figuur 56: Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? – naar editie

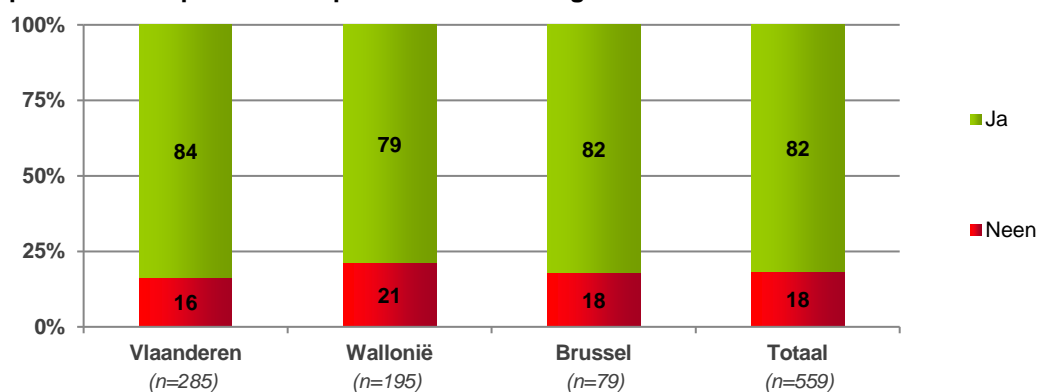


Basis: respondenten die minstens een probleem ondervonden hebben

1.4.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

Naar aanleiding van de ondervonden problemen heeft 82% van de respondenten die één of meerdere problemen ondervonden hadden in het afgelopen jaar, contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen.

Figuur 57: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest



Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559)

Het al dan niet contacteren van de operator omwille van een probleem verschilt niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene leeftijdsgroepen of inkomensgroepen, alsook niet met voorgaande edities.

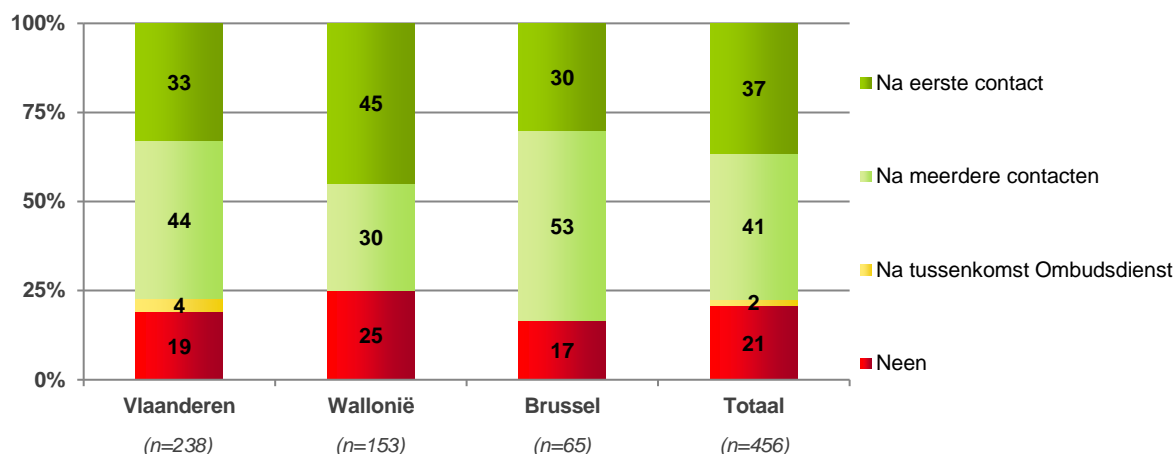
1.4.5 Probleem verholpen

Aan de respondenten die het afgelopen jaar contact opnamen met hun operator naar aanleiding van een probleem, werd tevens gevraagd naar het resultaat van deze contactname.

Bij acht op de tien respondenten (79%) werd het probleem opgelost na contactname met de operator; bij 41% waren hiervoor wel meerdere contactnames nodig en bij 2% zelfs een tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie. Bij 21% van de respondenten die het afgelopen jaar hun operator contacteerden omwille van een probleem, werd dit probleem hierna niet verholpen.

Respondenten in Vlaanderen en Brussel dienden significant vaker meermaals contact op te nemen met hun operator om het probleem te verhelpen, vergeleken met respondenten in Wallonië (resp. 44% en 53% t.o.v. 30%).

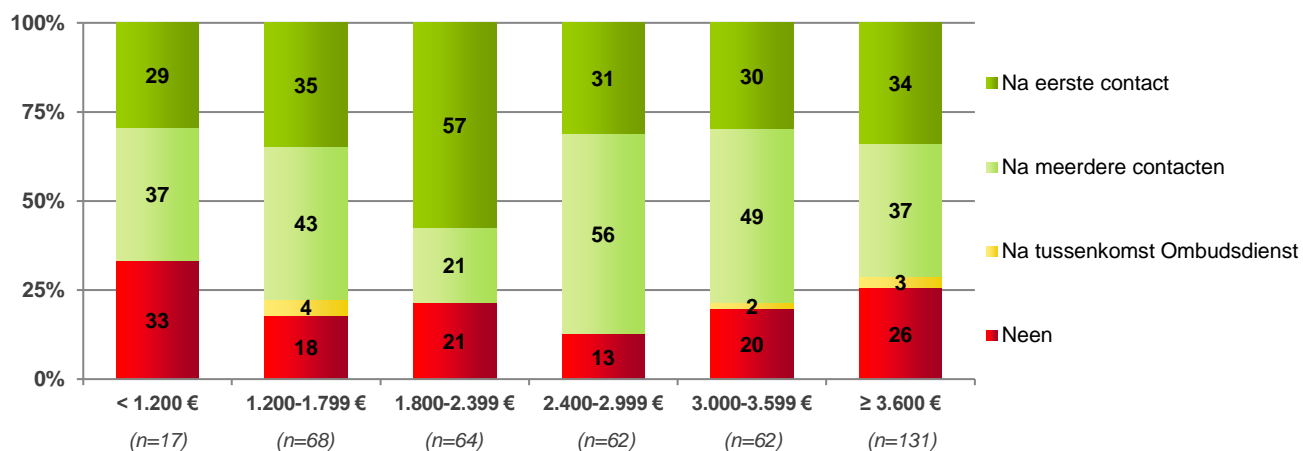
Figuur 58: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar gewest



Basis: respondenten die hun operator contacteerden n.a.v. een probleem (N=456)

Bij respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.800-2.399 was het probleem vaker al na één contactname opgelost (57%) in vergelijking met respondenten in de overige inkomensgroepen (29%-35%); bij deze overige inkomensgroepen waren vaker meerdere contactnames nodig.

Figuur 59: Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten die hun operator contacteerden n.a.v. een probleem (N=456)

De leeftijd van de respondent heeft geen invloed op het al dan niet verholpen zijn van het ervaren probleem na contactname met de operator. Voorts is er ook geen verschil tussen huidige editie 2022 en voorgaande edities (i.c. 2018-2021).

1.4.6 Schadevergoeding na onderbreking

Aan de respondenten die het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden hebben, werd de vraag gesteld of ze een schadevergoeding gekregen hadden in het kader van een onderbreking van de dienstverlening. 12% laat weten geen onderbreking te hebben gehad. Van zij die wel met een onderbreking geconfronteerd werden (470 respondenten), antwoordde 48% dat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Een vijfde (18%) wist niet welke stappen ondernomen moesten worden en één op de tien respondenten (11%) dacht dat het ondernemen van stappen te lang zou duren.

Een op de zeven respondenten (13%) ontving een schadevergoeding na het ondernemen van stappen; 8% verklaart geen schadevergoeding te hebben ontvangen, ondanks het feit dat ze stappen hadden ondernomen.

In Vlaanderen hebben significant meer respondenten stappen ondernomen maar toch geen schadevergoeding gekregen (10%) in vergelijking met Brussel (1%).

Tabel 22: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	30	12,2%	28	17,0%	5	7,8%	62	13,3%
Neen, wist niet dat het mogelijk was	113	46,4%	71	43,8%	40	63,6%	225	47,9%
Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het te lang zou duren	24	9,9%	21	12,8%	8	12,3%	53	11,2%
Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	27	11,0%	8	5,1%	1	1,1%	36	7,6%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	41	17,0%	33	20,6%	8	12,8%	83	17,7%
Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen	9	3,5%	1	0,6%	2	2,4%	11	2,3%
Totaal	244	100,0%	162	100,0%	64	100,0%	470	100,0%

Basis: respondenten bij wie een telecommunicatiedienst onderbroken was (N=494; 24 respondenten gaven geen antwoord)

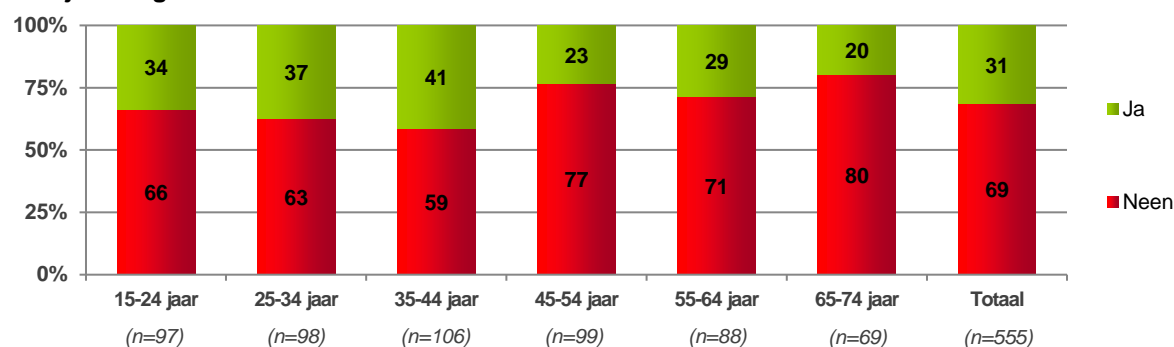
Er zijn geen significante verschillen tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen.

1.4.7 Wijziging tariefplan door operator

Aan alle respondenten die het afgelopen jaar minstens één probleem ondervonden hebben met hun operator, werd tevens de vraag gesteld of hun operator in het afgelopen jaar hun tariefplan op zijn initiatief had gewijzigd: 31% antwoordt hierop positief en 69% negatief.

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft dat de operator op eigen initiatief het tariefplan gewijzigd heeft (-0,120)¹²; bij respondenten jonger dan 45 jaar bedraagt dit aandeel 34% tot 41%, terwijl dit bij respondenten tussen 45 en 74 jaar 20% tot 29% bedraagt.

Figuur 60: Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd? – naar leeftijdscategorie



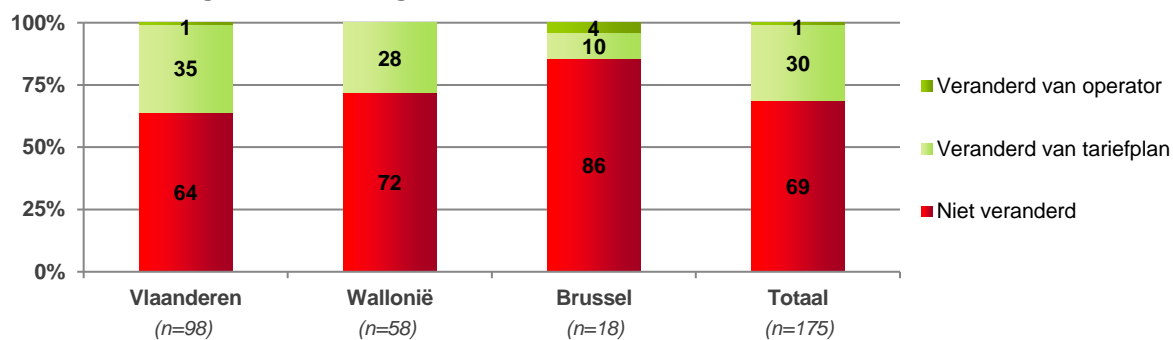
Basis: respondenten die een probleem ondervonden met hun operator (N=559; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Er is geen verschil tussen de gewesten of inkomensgroepen, alsook niet met vorige edities.

Op een uitzondering na (i.c. 1 respondent) bleven alle respondenten van wie de operator in het afgelopen jaar op eigen initiatief het tariefplan had gewijzigd bij deze zelfde operator. Niettemin pasten drie op de tien respondenten (30%) hun tariefplan opnieuw aan, zeven op de tien respondenten (69%) behielden het door de operator aangepaste tariefplan.

Het al dan niet veranderd zijn van operator na een wijziging in tariefplan, wordt niet beïnvloed door het gewest waarin men woont. Omwille van de kleine subgroepen is het niet mogelijk eventuele significante verschillen na te gaan naar leeftijd of inkomen.

Figuur 61: Indien uw operator in het afgelopen jaar uw tariefplan heeft gewijzigd, wat heeft u dan gedaan? – naar gewest



Basis: respondenten bij wie de operator zelf het tariefplan gewijzigd heeft (N=175)

¹² Gebruikte associatiemaat: Gamma (interpretatie: <0,300 = zwak verband; 0,300 - 0,600 = matig verband; >0,600 = sterk verband).

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

- Bijna vier op de tien respondenten (36%) hebben in het afgelopen jaar minstens één probleem gehad met hun operator. Dit is significant minder dan in edities 2021 en 2018 (resp. 40% en 45%), en gelijkaardig aan het niveau van edities 2019 (39%) en 2020 (35%).
- De diensten waarmee men problemen ondervindt, zijn hoofdzakelijk het internet thuis (vast of wifi) (74%) en televisie (analoog of digitaal) (42%).
- Het vaakst vermelde probleem (door 75% van diegenen met een probleem) betreft de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik), gevolgd door een niet-actieve dienst / langdurige onderbreking of herstellingstijd (37%).
- Acht op de tien respondenten (82%) die een probleem ondervonden, namen hiervoor contact op met hun operator. Bij acht op de tien van hen (79%) werd het probleem verholpen, soms pas na meerdere contactnames en/of tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie.
- 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.
- Drie op de tien respondenten geven aan dat hun operator op eigen initiatief het tariefplan heeft gewijzigd in het afgelopen jaar. Zeven op de tien respondenten bij wie dit gebeurde, heeft desondanks niets ondernomen, drie op de tien hebben hun tariefplan veranderd en een enkeling is van operator veranderd tengevolge van deze tariefwijziging.

1.5 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-vergelijkingprogramma van het BIPT: is het gekend, wordt het gebruikt, hoe evalueert men het, en zet het de consument aan tot veranderen van operator?

1.5.1 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

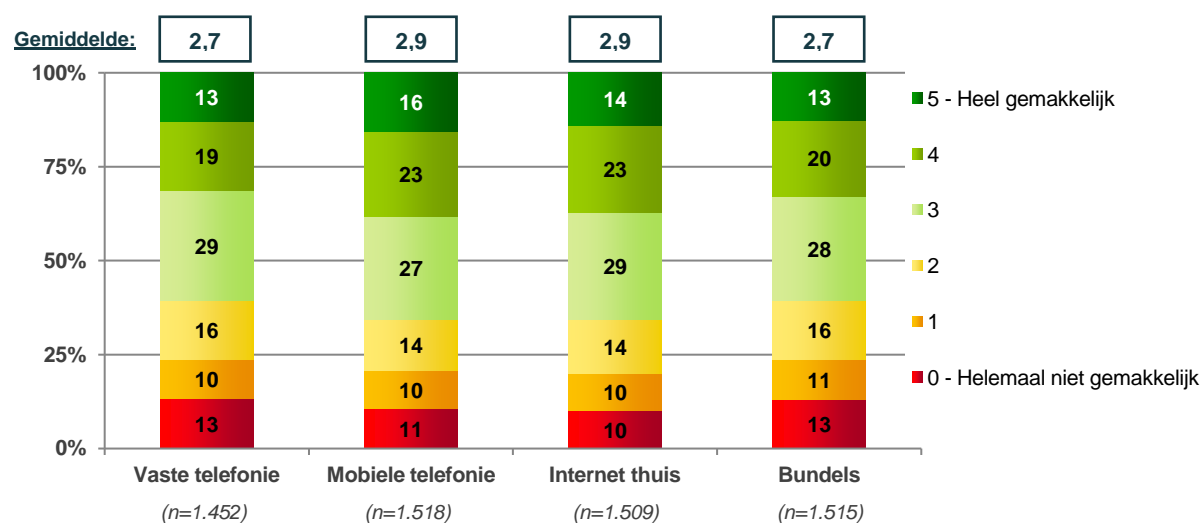
Om een zicht te krijgen op de mate waarin respondenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten enerzijds, de gevraagde prijzen anderzijds, tussen operatoren te vergelijken, werd hen gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, toegang tot vast internet thuis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

Over het geheel genomen blijkt dat 30% tot 40% van de respondenten het (heel) gemakkelijk vindt (score: ≥ 4 op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds. Bijkomend geven (bijna) drie op de tien respondenten aan dit min of meer gemakkelijk te vinden (score: 3 op 5).

Hieruit volgt dat 35% tot 40% van de respondenten het niet gemakkelijk vindt (score: ≤ 2 op 5) om de aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds tussen operatoren te vergelijken.

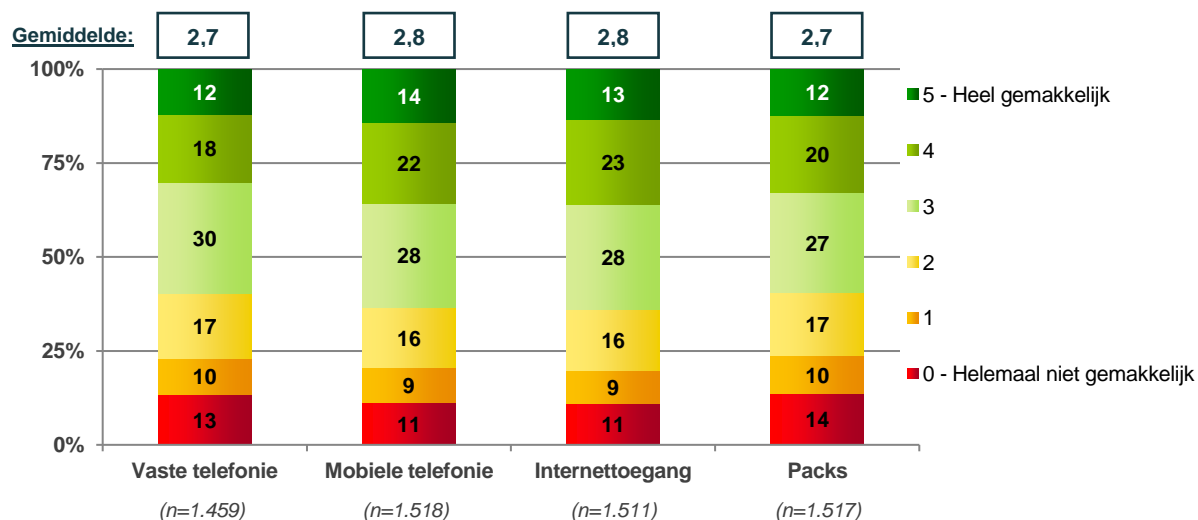
De gemiddelde scores gaan van 2,7 tot 2,9 op 5 en bevestigen de tweedeling van de respondenten in een groep die het eerder gemakkelijk vindt om een vergelijking te maken en een even zo grote groep die dit niet zo gemakkelijk vindt.

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



Basis: alle respondenten (N = 1.545; excl. respondenten die geen antwoord gaven)

Figuur 63: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN?



Basis: alle respondenten (N = 1.545; excl. respondenten die geen antwoord gaven)

Naar regio kunnen significant verschillen worden vastgesteld voor wat betreft het vergelijken van de aangeboden diensten enerzijds, de prijzen anderzijds van zowel vaste telefonie als bundels: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kent een hoger aandeel respondenten die het (helemaal) niet gemakkelijk vinden om de vergelijking te maken (i.c. 52% tot 57%) dan Vlaanderen en Wallonië (i.c. 37% tot 40%).

Naar leeftijd geldt voor alle telecommunicatiediensten: hoe jonger de respondent, hoe makkelijker men het vindt om de aangeboden diensten enerzijds, en de gevraagde prijzen anderzijds van de verschillende operatoren met elkaar te vergelijken (gaande van -0,136 tot -0,231)¹³.

Ook naar inkomen kunnen enkele (zwakke) verbanden¹⁴ worden vastgesteld: hoe lager het inkomen van de respondent, hoe makkelijker men het vindt om de aangeboden diensten van vast internet thuis en bundels te vergelijken (resp. -0,069 en -0,092), alsook hoe makkelijker men het vindt om de gevraagde prijzen van bundels te vergelijken (-0,053).

Aangezien in de edities 2012 tot en met 2015 gewerkt werd met een andere schaal (i.c. van 0 tot 10), is enkel een vergelijking mogelijk vanaf editie 2016.

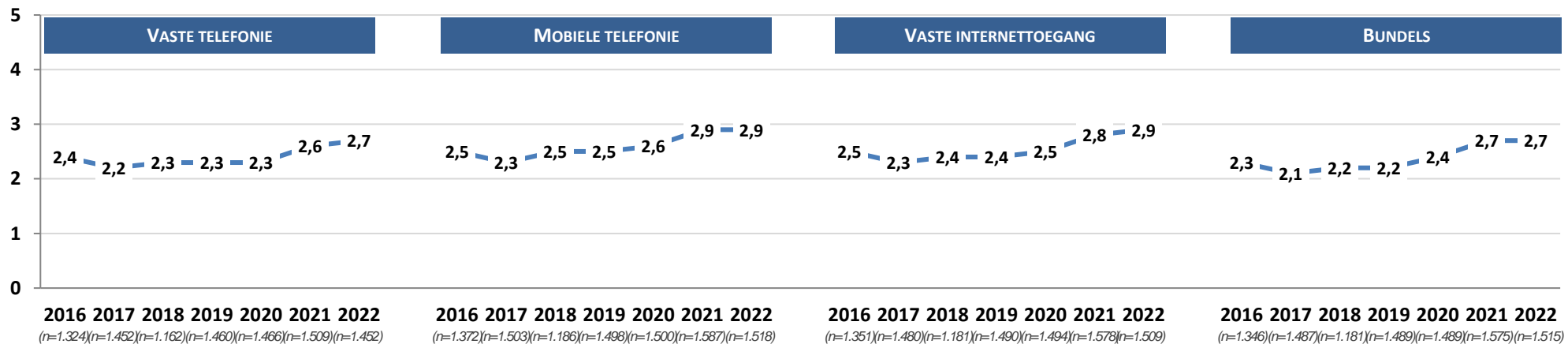
In huidige editie 2022 zijn de gemiddelde scores gelijkaardig aan deze uit voorgaande editie 2021. Met andere woorden, respondenten vinden het even moeilijk / makkelijk om het aanbod van de verschillende operatoren inzake de aangeboden diensten enerzijds, de gevraagde prijzen anderzijds van telecommunicatiediensten met elkaar te vergelijken. Niettemin blijven – net zoals in vorige editie 2021 – de gemiddelde scores ook in huidige editie 2022 hoger dan in edities daarvoor (i.c. 2016 t.e.m. 2020).

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

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

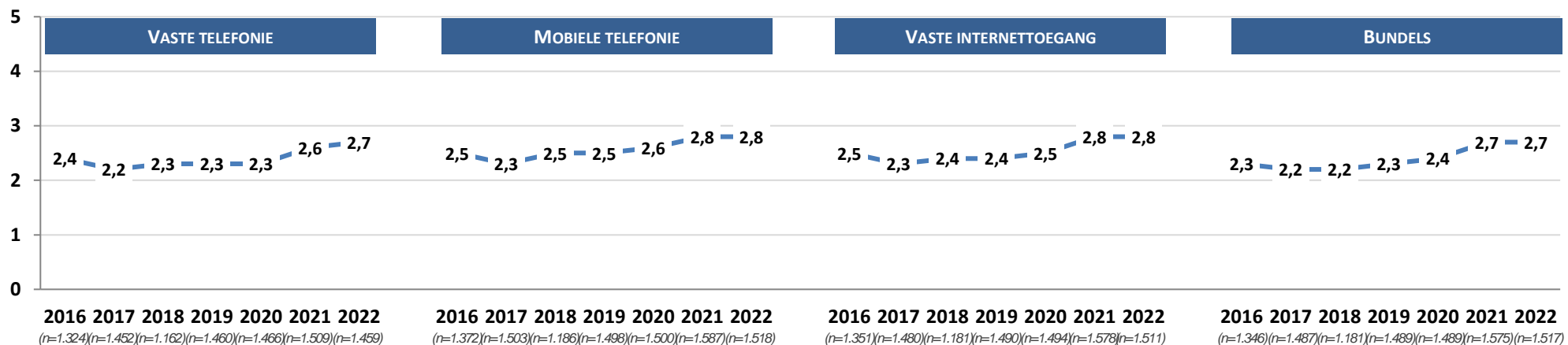
Resultaten van de bevraging

Figuur 64: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN? – naar editie



Basis: alle respondenten

Figuur 65: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN? – naar editie

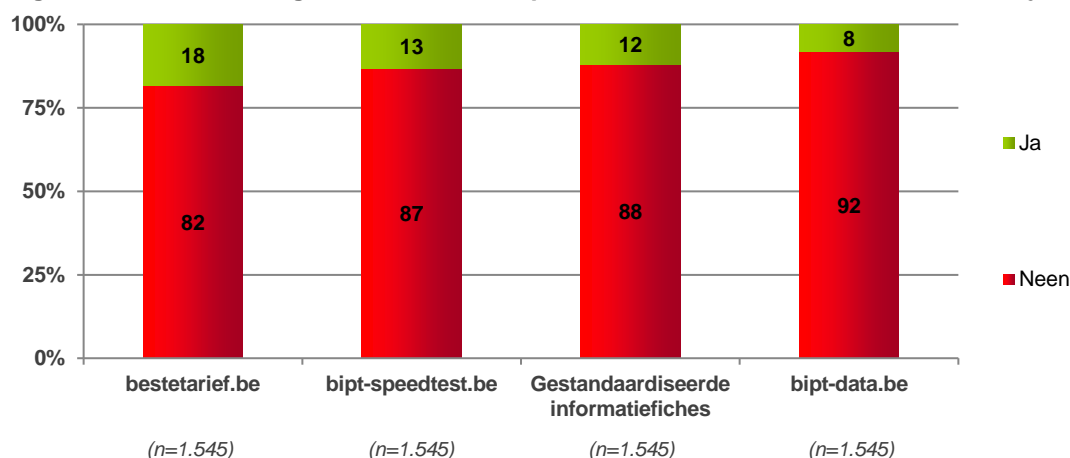


Basis: alle respondenten

1.5.2 Kennis en gebruik vergelijkingdiensten

Het BIPT heeft een aantal diensten / hulpmiddelen ontwikkeld om het aanbod van de verschillende operatoren te kunnen vergelijken. Van de vier voorgelegde diensten, is de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be) het beste gekend, met name door bijna een vijfde (18%) van alle respondenten. Voorts geeft 8% tot 13% van de respondenten nog aan volgende diensten te kennen: de speedtest-applicatie van het BIPT waarmee 4G-dekking kan worden gemeten (www.bipt-speedtest.be), de gestandaardiseerde informatiefiches die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefplannen mogelijk maken, en tot slot het dataportaal van het BIPT dat verschillende metingen van de vast-internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken op het grondgebied omvat, alsook data over de dienstkwaliteit (www.bipt-data.be).

Figuur 66: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn?



Basis: alle respondenten (N = 1.545)

Naar regio kan voor één dienst / hulpmiddel een significant verschil worden vastgesteld: de speedtest-applicatie van het BIPT is beter gekend in Vlaanderen (14%) vergeleken met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (7%).

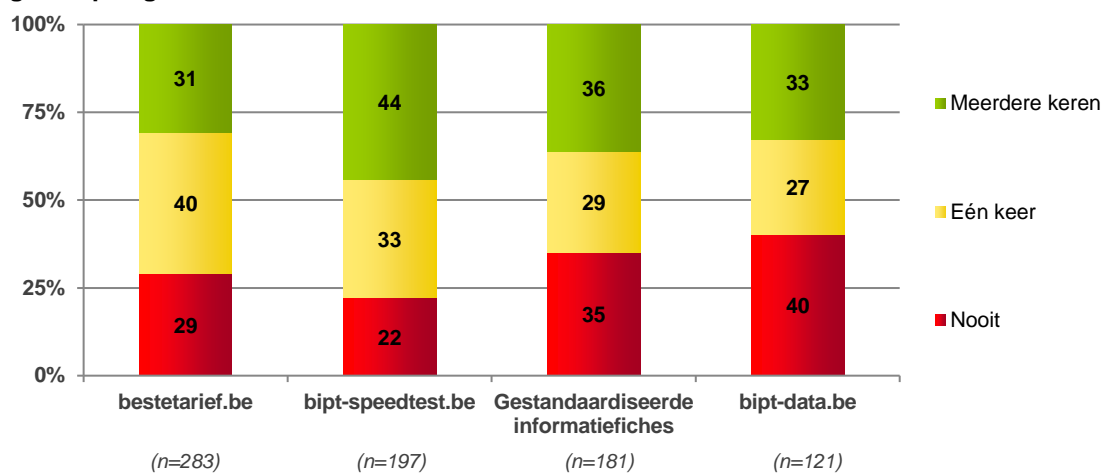
Voorts stellen we vast dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze al gehoord heeft van de voorgelegde diensten / hulpmiddelen: gestandaardiseerde informatiefiches (-0,416), het dataportaal van het BIPT (-0,362), de speedtest-applicatie van het BIPT (-0,360) en tot slot de prijsvergelijker van het BIPT (-0,124); de verscheidene diensten zijn voornamelijk door de twee jongste leeftijdsgroepen (i.c. 15-24 jaar en 25-34 jaar) beter gekend.

Naar inkomen kunnen twee verbanden worden vastgesteld: hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter gekend het dataportaal van het BIPT (-0,219), alsook de gestandaardiseerde informatiefiches (-0,149).

Van de respondenten die aangeven de betrokken dienst te kennen, heeft 22% tot 40% er nog nooit gebruik van gemaakt. Ongeveer drie tot vier op de tien respondenten die de dienst kennen, gebruikten het reeds eenmaal en 31% tot 44% reeds meerdere keren.

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

Figuur 67: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?



Basis: respondenten die de betrokken dienst kennen (excl. respondenten die geen antwoord gaven)

Resultaten van de bevraging

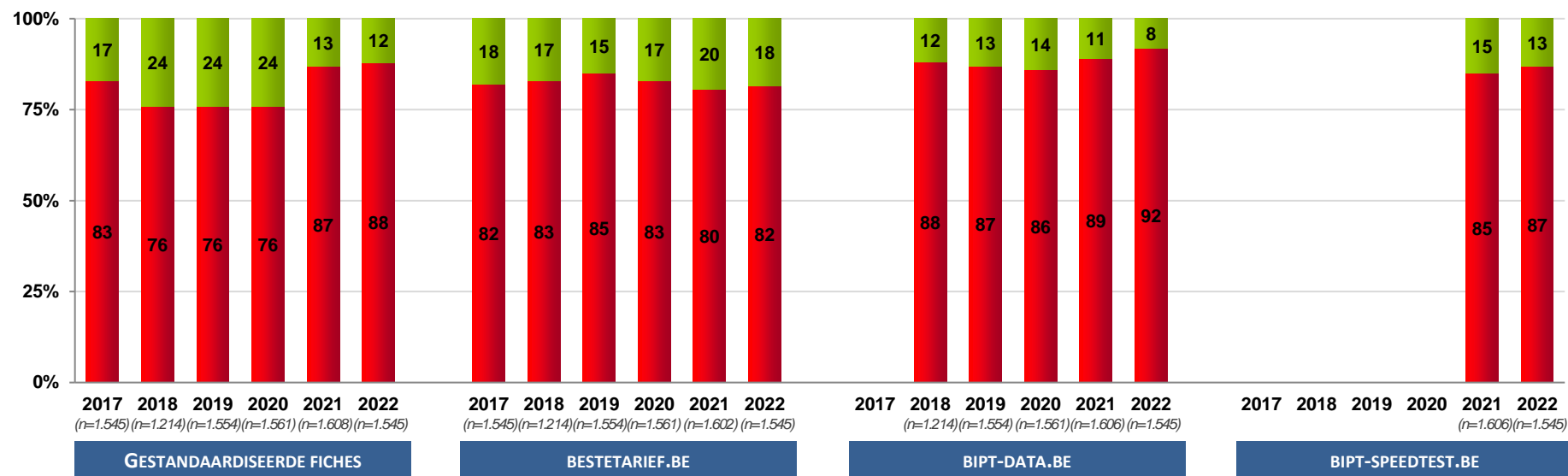
In huidige editie 2022 geven – net als in vorige editie 2021 – significant minder respondenten aan de gestandaardiseerde informatiefiches te kennen in vergelijking met eerdere edities (resp. 12%-13% t.o.v. 17%-24% in 2017-2020).

De prijsvergelijker van het BIPT (i.c. www.bestetarief.be) is in huidige editie 2022 gekend door 18% van de respondenten, zijnde eenzelfde aandeel als in voorgaande edities (m.u.v. editie 2019 toen het aandeel significant lager lag: 15%).

De kennis van het dataportaal van het BIPT (i.c. www.bipt-data.be) is minder goed gekend dan in voorgaande edities (resp. 8% t.o.v. 11%-14% in 2018-2021).

De speedtest-applicatie van het BIPT – opgenomen in de bevraging sinds editie 2021 – is in huidige editie 2022 even goed gekend als in voorgaande editie 2021 (i.c. 13%-15%).

Figuur 68: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? – naar editie



Basis: alle respondenten

1.5.3 Prijsvergelijker van het BIPT

1.5.3.1 LAATSTE GEBRUIK

Aan alle respondenten werd tevens gevraagd of ze al eens de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be) hadden gebruikt, en zo ja of dit in de afgelopen 12 maanden was.

Bijna één op de zeven respondenten (13%) geeft aan al eens gebruik gemaakt te hebben van de prijsvergelijker van het BIPT; 87% heeft er nog nooit gebruik van gemaakt.

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

Tabel 23: Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
In de afgelopen 12 maanden	37	4,2%	18	3,6%	7	4,3%	62	4,0%
Meer dan een jaar geleden	81	9,2%	42	8,5%	18	10,9%	141	9,1%
Nooit gebruikt	770	86,7%	433	87,9%	139	84,8%	1.342	86,9%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

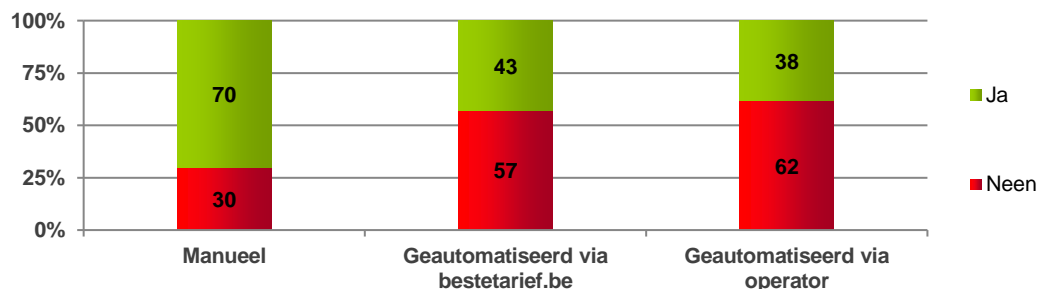
Basis: alle respondenten (N = 1.545)

1.5.3.2 WIJZE VAN GEBRUIK

Wie al eens gebruik maakte van de prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be), deed dit in de eerste plaats manueel waarbij men zelf de nodige gegevens invulde (70%). Vier op de tien respondenten (43%) deden dit geautomatiseerd via bestetarief.be, en evenzoveel (38%) via de geautomatiseerde knop op de klantenpagina op de website van de operator.

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

Figuur 69: Toen u de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, hoe hebt u dat dan gedaan?

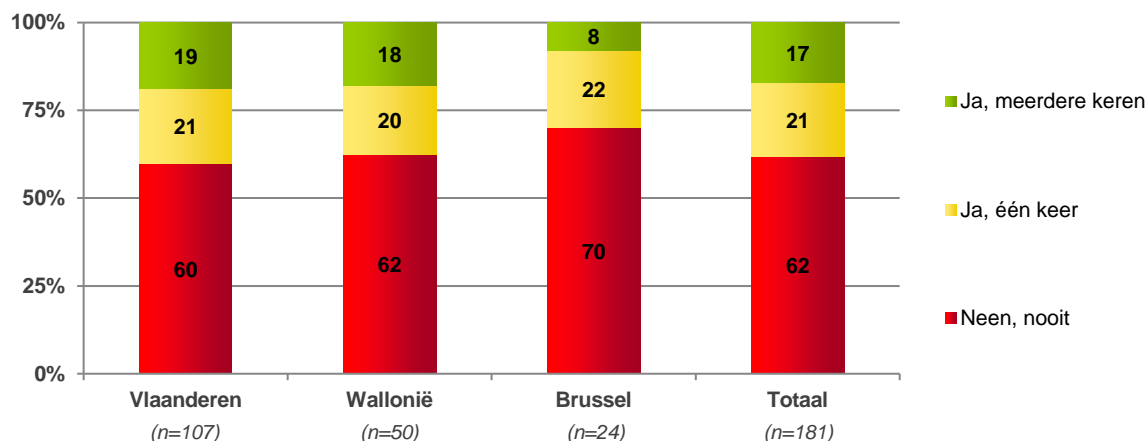


Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten (N = 203; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Van alle respondenten die al eens gebruik gemaakt hebben van de prijsvergelijker van het BIPT, deden vier op de tien respondenten (38%) dit via de geautomatiseerde knop op de klantenpagina van de operator: 17% al meerdere keren en 21% één keer.

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

Figuur 70: Hebt u al gebruik gemaakt van de geautomatiseerde knop naar de prijsvergelijker www.bestetarief.be die beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten (N = 203; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Van de respondenten die al eens de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, maar nog niet via de geautomatiseerde knop op de klantenpagina van de website van de operator (i.c. 123 respondenten), wist twee derde (i.c. 79 respondenten) niet dat deze functie bestaat. Overige redenen zijn: geen interesse (20 respondenten), de knop niet gevonden (18 respondenten) en de knop werkte niet door een technisch probleem (3 respondenten).

Van de respondenten die deze knop wel al eens gebruikten (i.c. 76 respondenten), is vervolgens 53% van tariefplan en/of operator veranderd; 47% behield het huidige tariefplan.

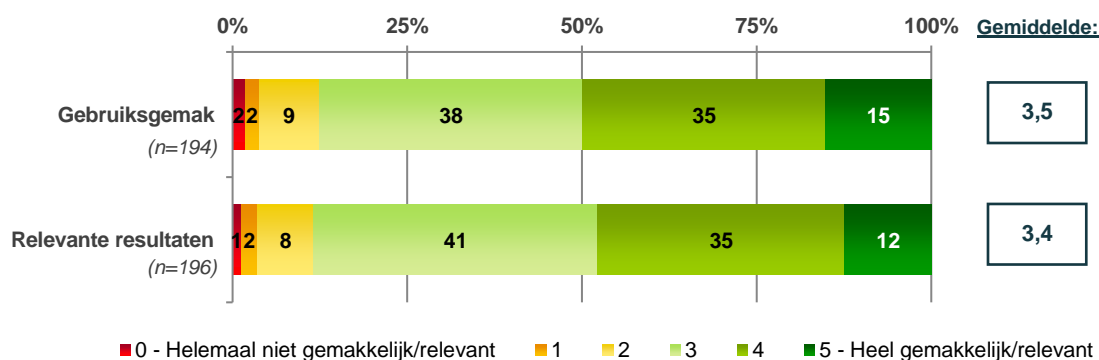
1.5.3.3 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE

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

De gebruikers van de prijsvergelijker www.bestetarief.be blijken over het algemeen vrij positief te zijn over zowel het gebruiksgemak, als over de relevantie van de resultaten. Inzake het gebruiksgemak zien we dat 50% van de respondenten die de prijsvergelijker 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 de prijsvergelijker redelijk tot heel gemakkelijk vinden; 12% verklaart dat het niet gemakkelijk is om te gebruiken.

Naar relevantie van de resultaten stellen we eenzelfde verhouding vast: 48% vindt de resultaten relevant (score: ≥ 4 op 5) en 41% vindt ze min of meer relevant (score: 3 op 5); 12% vindt de resultaten niet echt tot helemaal niet relevant (score: ≤ 2 op 5).

Figuur 71: Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be: gemakkelijk te gebruiken is / relevante resultaten geeft?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten (N = 203; excl. respondenten die geen antwoord gaven)

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

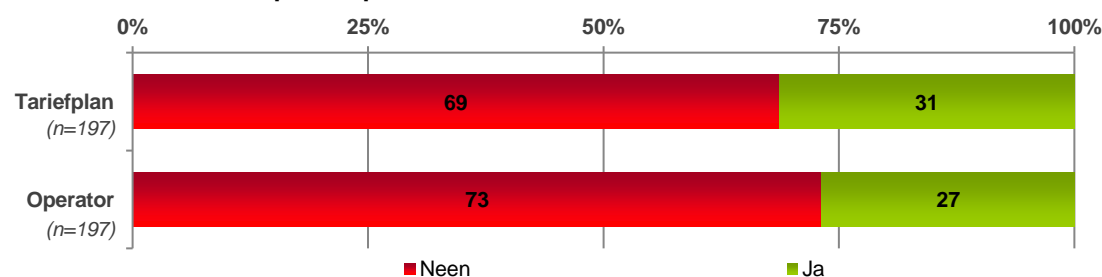
1.5.3.4 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT al eens gebruikten, geven drie op de tien (31%) aan dat het gebruik hen van tariefplan heeft doen veranderen; een vierde (27%) is na het gebruik van de prijsvergelijker van operator veranderd.

Naar leeftijd zien we dat hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft van tariefplan en/of operator te zijn veranderd na het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT (resp. -0,381 en -0,477). In de twee jongste leeftijdsgroepen (i.c. 15-24 jaar en 25-34 jaar) veranderde 40% tot 50% van tariefplan en/of operator na het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT, terwijl dit bij de twee oudste leeftijdsgroepen (i.c. 55-64 jaar en 65-74 jaar) 3% tot 16% is.

Er is geen significant verschil tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene inkomensgroepen.

Figuur 72: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator?



Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten (N = 203; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Het al dan niet veranderen van tariefplan en/of operator schommelt sterk van jaar tot jaar. Het aandeel respondenten dat van tariefplan veranderde na gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT, is in huidige editie 2022 stabiel ten aanzien van voorgaande editie 2021 (resp. 40% en 31%); het aandeel blijft wel significant hoger dan in edities 2015 (10%), 2018 (22%) en 2020 (20%).

Ook het aandeel respondenten dat van operator veranderde na gebruik van de prijsvergelijker, is stabiel ten aanzien van vorige editie 2021 (resp. 27% en 35%); het aandeel blijft wel significant hoger dan in edities 2015 (8%) en 2020 (19%), en significant lager dan in editie 2019 (35%).

Tabel 24: Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van: tariefplan / operator? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
Tariefplan	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	9,9% ^{BCDEFGH}	35,2% ^{ADF}	34,8% ^{ADF}	22,4% ^{ABCEGH}	36,6% ^{ADF}	20,3% ^{ABCEGH}	40,1% ^{ADF}	31,4% ^{ADF}
Neen	90,1% ^{BCDEFGH}	64,8% ^{ADF}	65,2% ^{ADF}	77,6% ^{ABCEGH}	63,4% ^{ADF}	79,7% ^{ABCEGH}	59,9% ^{ADF}	68,6% ^{ADF}
Totaal (N)	70	91	176	233	288	315	260	197
Operator	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja	7,6% ^{BCDEFGH}	26,3% ^A	26,0% ^{AE}	24,3% ^{AEG}	35,3% ^{ACDFH}	19,4% ^{AEGH}	34,6% ^{ADF}	26,8% ^{AEF}
Neen	92,4% ^{BCDEFGH}	73,7% ^A	74,0% ^{AE}	75,7% ^{AEG}	64,7% ^{ACDFH}	80,6% ^{AEGH}	65,4% ^{ADF}	73,2% ^{AEF}
Totaal (N)	70	91	176	234	283	317	260	197

Basis: respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikten

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEFGHIH} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant hoger is dan het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2015) en subgroep D (i.c. editie 2018).

1.5.4 Conclusies over het vergelijken van operatoren

1.5.4.1 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: 2,8 tot 2,9 op 5 voor zowel de aangeboden diensten als de gevraagde prijzen. Vaste telefonie en bundels behalen telkens een gemiddelde score van 2,7 op 5.

1.5.4.2 BETREFFENDE DE DIENSTEN / HULPMIDDELEN VAN HET BIPT

- Van de vier voorgelegde diensten / hulpmiddelen die het BIPT ontwikkeld heeft, is de prijsvergelijker (www.bestetarief.be) het meest gekend (18%). De overige diensten / hulpmiddelen van het BIPT (i.c. gestandaardiseerde informatiefiches, dataportaal, speedtest-applicatie) zijn door 8% tot 13% van de respondenten gekend.
- Ook inzake gebruik staat de prijsvergelijker van het BIPT bovenaan: 13% van alle respondenten heeft er al minstens één keer gebruik van gemaakt. De speedtest-applicatie werd al een keer gebruikt door 10% van de respondenten, de gestandaardiseerde informatiefiches door 8%, en het dataportaal door 5%.

1.5.4.3 BETREFFENDE HET GEBRUIK VAN DE PRIJSVERGELIJKER VAN HET BIPT: WWW.BESTETARIEF.BE

- 30% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, deed dit in de 12 afgelopen maanden. Het betreft de vernieuwde versie van de prijsvergelijker die online staat sinds april 2020;
- 70% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, deed dit al eens manueel; 43% al eens geautomatiseerd via www.bestetarief.be en 38% al eens geautomatiseerd via de website van hun operator;
- 50% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, vinden het (heel) gemakkelijk om te gebruiken (score: ≥ 4 op 5);
- 48% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, vinden dat de resultaten (heel) relevant zijn (score: ≥ 4 op 5);
- 31% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van tariefplan veranderd;
- 27% van de respondenten die de prijsvergelijker van het BIPT gebruikt hebben, is na het raadplegen van de resultaten van operator veranderd.

1.6 Verandering van operator & transparantie

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

Er wordt ook telkens gekeken of er significante verschillen zijn tussen de gewesten, tussen de verscheidene leeftijdscategorieën, alsook tussen de verscheidene inkomensgroepen. Waar mogelijk, wordt ook nagegaan of de resultaten in huidige editie 2022 afwijken ten aanzien van de resultaten in voorgaande edities (i.c. 2012 tot en met 2021).

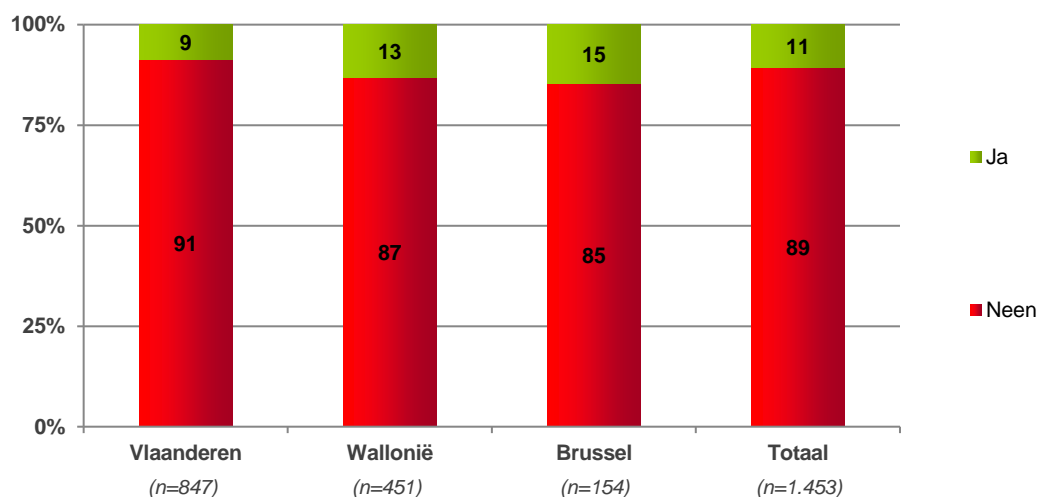
1.6.1 Vaste diensten

1.6.1.1 VERANDERD IN HET AFGELOPEN JAAR

Van de respondenten die momenteel een vaste telecommunicatiedienst gebruiken (i.c. een bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), blijkt één op de tien (11%) in het afgelopen jaar veranderd te zijn van operator.

In Wallonië geeft een significant hoger aandeel respondenten aan in het afgelopen jaar van operator voor vaste diensten te zijn veranderd, vergeleken met Vlaanderen (resp. 13% t.o.v. 9%).

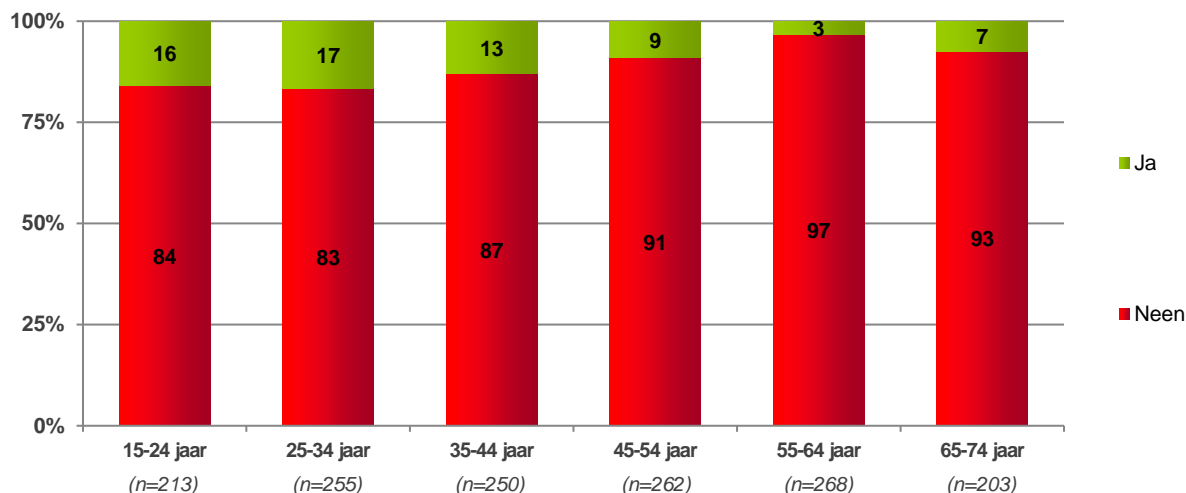
Figuur 73: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.486; 33 respondenten gaven geen antwoord)

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze aangeeft in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd te zijn (-0,302). We vinden dat respondenten van 15 tot 44 jaar vaker van aanbieder zijn veranderd (13%-17%) dan respondenten van 55 tot 64 jaar (3%).

Figuur 74: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie

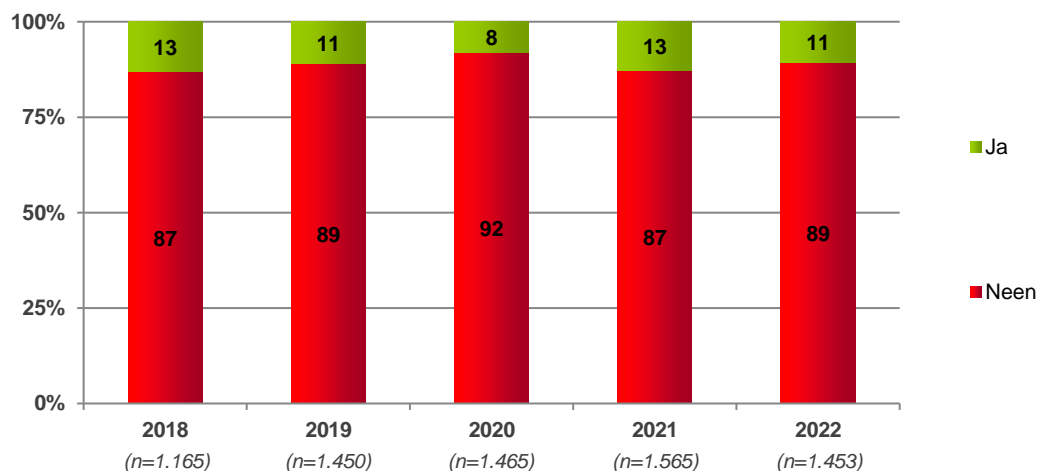


Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.486; 33 respondenten gaven geen antwoord)

Er is geen verband met het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent.

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. In huidige editie 2022 geeft één op de tien respondenten (11%) aan in het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten te zijn veranderd; dit is eenzelfde aandeel als in voorgaande edities (11%-13%), met uitzondering van editie 2020 toen het aandeel 8% bedroeg.

Figuur 75: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie

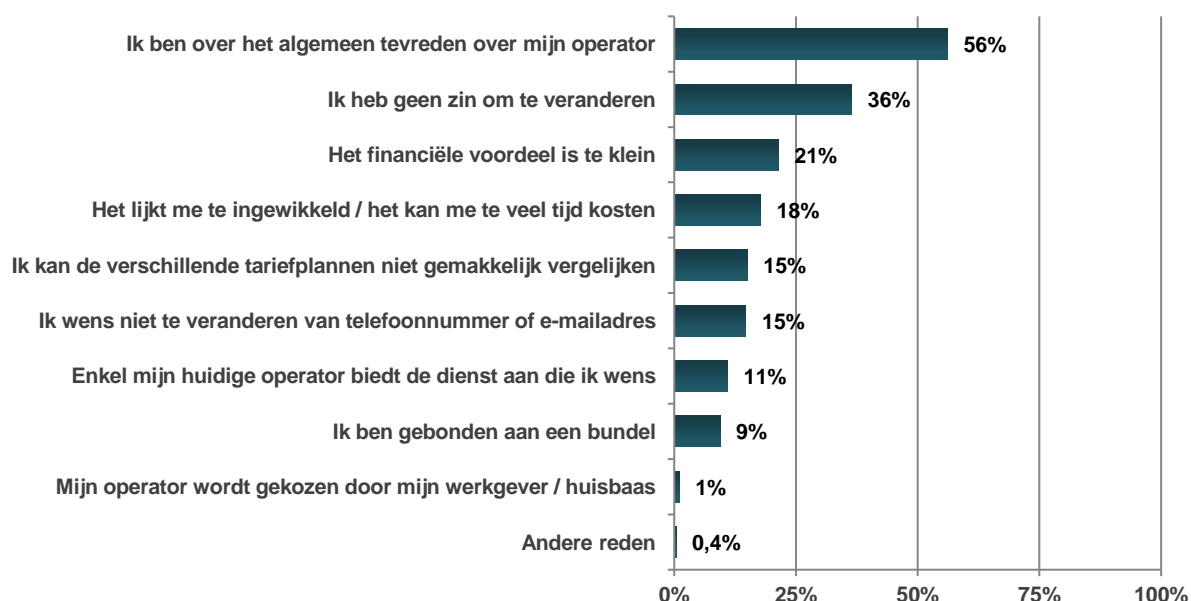


Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken

1.6.1.2 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van aanbieder van vaste diensten, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (56%). Andere redenen zijn: geen zin hebben om te veranderen (36%), het financiële voordeel is te klein (21%), het lijkt te ingewikkeld om te veranderen / zou veel tijd kunnen nemen (18%), het is niet gemakkelijk om de verschillende tariefplannen te vergelijken (15%), men wenst niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres (15%), enkel de huidige operator biedt de gewenste dienst aan (11%), en men is gebonden aan een bundel (9%).

Figuur 76: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderden van aanbieder van vaste diensten (N = 1.296; 22 respondenten gaven geen antwoord)

Naar gewest kunnen enkele significante verschillen worden vastgesteld: in Vlaanderen laat 59% weten over het algemeen tevreden te zijn met de huidige operator, terwijl dit in Wallonië 50% bedraagt. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is men vaker niet veranderd, omdat dit: 1. te ingewikkeld lijkt of te veel tijd kan kosten (i.c. 29% t.o.v. 15% in Vlaanderen), en 2. men de verschillende tariefplannen niet makkelijk kan vergelijken (i.c. 24% t.o.v. 13%-15% in Vlaanderen en Wallonië). Tot slot laten respondenten in Wallonië vaker weten niet te zijn veranderd van aanbieder van vaste diensten omdat ze gebonden zijn aan een bundel, vergeleken met respondenten in Vlaanderen (resp. 16% t.o.v. 6%).

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men niet van operator verandert, omdat:

- men niet van telefoonnummer of e-mailadres wil veranderen (0,270); 27% van de 65 tot 74-jarigen geeft dit als reden op, bij de overige (jongere) respondenten is dit 7%-16%.
- het niet gemakkelijk is om de verschillende tariefplannen te vergelijken (0,195); bij de jongste leeftijdsgroepen (15-24 jaar en 25-34 jaar) geeft 7%-9% dit als reden op, terwijl dit bij de overige (oudere) respondenten 15%-20% is.
- men over het algemeen tevreden is over de operator (0,087).

Anderzijds geldt dat hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft dat:

- men gebonden is aan een bundel (-0,218); 18% van de 15 tot 24-jarigen geeft dit als reden op, terwijl dit bij de overige (oudere) respondenten 4%-11% is.
- het financiële voordeel te klein is om van operator te veranderen (-0,085); voornamelijk de 25 tot 34-jarigen geven dit als reden op (resp. 28% t.o.v. 19%-21%).

Ook naar inkomen zijn er enkele – zij het eerder zwakke – verbanden. Respondenten met een lager inkomen stellen vaker in het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator, omdat ze gebonden zijn aan een bundel (-0,180). Respondenten met een hoger inkomen stellen op hun beurt vaker dat:

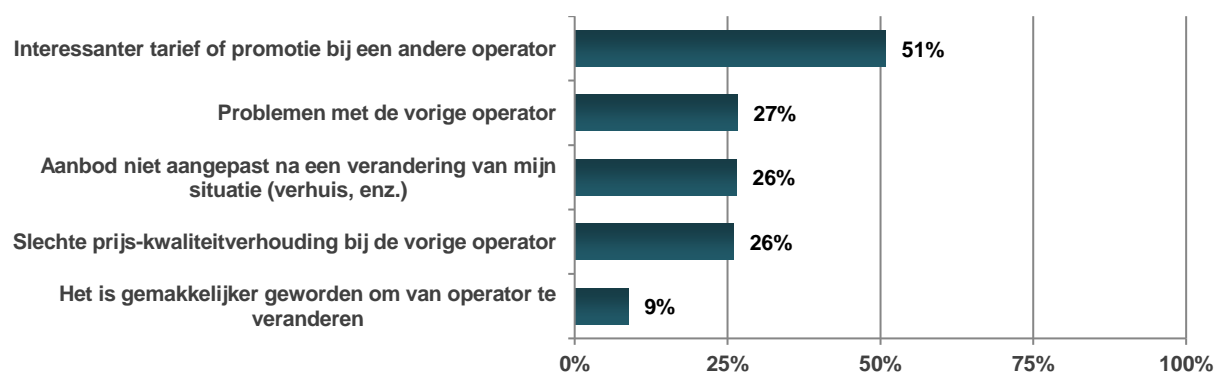
- het hen te ingewikkeld of tijdsintensief lijkt om te veranderen (0,136);
- ze in het algemeen tevreden zijn over de operator (0,116);
- ze de verschillende tariefplannen niet makkelijk kunnen vergelijken (0,113).

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. De redenen om niet van operator van vaste diensten te zijn veranderd, liggen in lijn met deze in vorige editie 2021. Ten aanzien van eerdere edities (i.c. 2018-2020) blijkt wel het aandeel respondenten toegenomen dat stelt geen zin te hebben om te veranderen (resp. 36% t.o.v. 30%-32% in 2018-2020).

1.6.1.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

De helft van de respondenten (51%) die het afgelopen jaar van aanbieder van vaste diensten veranderd zijn, geeft hiervoor als reden dat er een interessanter tarief of promotie was bij een andere operator. Voorts verwijst telkens een vierde van de respondenten (26%-27%) naar problemen met de vorige operator, een aanbod dat niet aangepast was na een verandering in zijn/haar situatie (bijv. verhuis) en de slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator. Tot slot is nog één op de tien respondenten (9%) het afgelopen jaar van operator van vaste diensten veranderd, omdat dit gemakkelijker is geworden.

Figuur 77: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van aanbieder van vaste diensten (N = 156)

Het gewest van de respondent heeft geen invloed op de reden(en) om het afgelopen jaar van operator van vaste diensten te zijn veranderd. Ook met de leeftijd of het inkomen van de respondent kan geen verband worden gevonden.

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. In edities 2018 tot en met 2020 steeg telkens het aandeel respondenten die veranderd waren omwille van een interessanter tarief of promotie bij een andere operator (resp. 53%, 59% en 69%); in vorige editie 2021 daalde het aandeel opnieuw naar 55% (significant t.o.v. editie 2020). Ook in huidige editie 2022 ligt het aandeel (51%) significant lager ten aanzien van editie 2020 (69%). Omgekeerd, stelden we in vorige editie 2021 een significante stijging vast (t.o.v. edities 2018 en 2019) van het aandeel respondenten dat veranderd was omwille van een niet aangepast aanbod na een verandering in hun situatie (bijv. na een verhuis): van 13% in 2018 en 2019 naar 21% in editie 2021. Ook in huidige editie 2022 blijft dit aandeel (26%) significant hoger dan in edities 2018 tot en met 2020 (13%-15%). De opvallende stijging in editie 2021 en stabilisering in editie 2022 van de reden 'aanbod niet aangepast na een verandering in mijn situatie' slaat mogelijks op de specifieke context waarin de bevraging werd afgenomen, met name de corona-pandemie¹⁵.

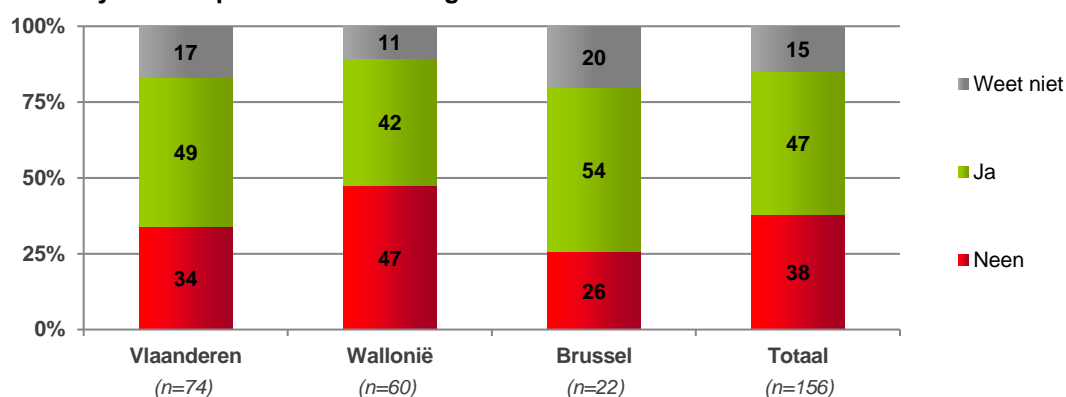
1.6.1.4 GEBRUIK VAN 'EASY SWITCH'-PROCEDURE

In juli 2017 lanceerde de overheid de 'Easy Switch'-procedure in samenwerking met Test-Aankoop en de telecom-regulator BIPT. Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot einde, zonde dat de consument zelf iets hoeft te doen.

Van de respondenten die het afgelopen jaar van operator van vaste diensten zijn veranderd, maakte bijna de helft (47%) gebruik van de 'Easy Switch'-procedure; 38% maakte er geen gebruik van en 15% weet het niet.

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

Figuur 78: Hebt u bij de verandering van operator van vaste diensten gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure? – naar gewest



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van aanbieder van vaste diensten (N = 156)

¹⁵ Sinds maart 2020 was er een verplichting tot telewerk (tot 7 maart 2022) en afstandsonderwijs. Ook het feit dat sociale contacten – veel meer dan ervoor – via telecom verliepen, kan ervoor gezorgd hebben dat de respondent minder gevoelig was voor de tarieven van vaste diensten, en eerder/meer belang hechtte aan de kwaliteit van het netwerk.

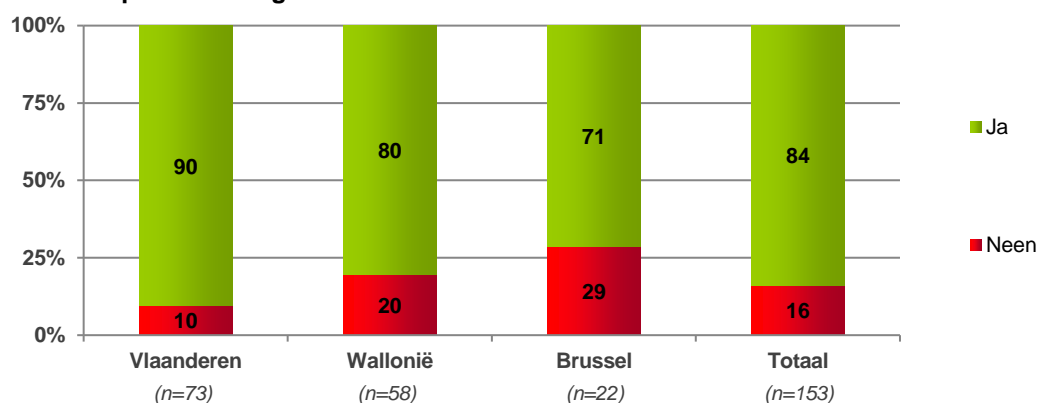
Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. Er is geen verschil in het aandeel respondenten dat gebruik gemaakt heeft van de 'Easy Switch'-procedure (tussen 40% en 50%).

1.6.1.5 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Wie veranderde van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 84% van de respondenten laat weten van wel; bij 16% verliep dit niet vlot.

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

Figuur 79: Indien u veranderd bent van aanbieder van vaste diensten, is de verandering vlot verlopen? – naar gewest



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van aanbieder van vaste diensten (N = 156; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. Er is geen verschil tussen de huidige editie 2022 en de voorgaande edities.

Bij de 25 respondenten bij wie de verandering van operator niet vlot verlopen is, zijn de drie vaakst aangehaalde redenen hiervoor: dubbele facturering (11 respondenten), vertraging bij het verstrekken van de dienst (10 respondenten) en hogere kosten dan aangekondigd (9 respondenten). Overige aangehaalde redenen (door telkens 4 tot 6 respondenten) zijn: te snelle afsluiting van de vorige dienst, technicus die de vastgelegde datum niet naleeft en onvolledige informatie over de technische mogelijkheden van de verandering.

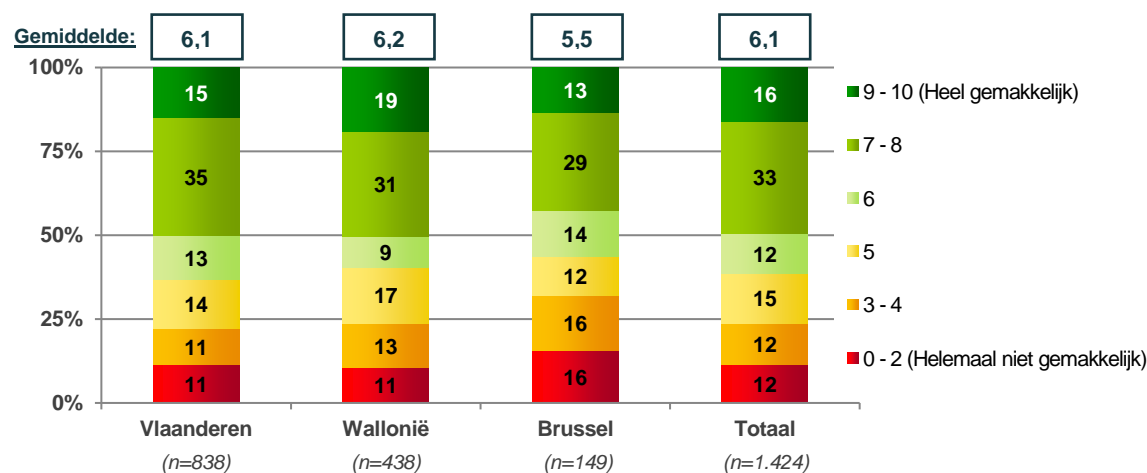
1.6.1.6 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN VASTE DIENSTEN

Tot slot werd aan iedereen die privé vaste diensten gebruikt (i.c. bundel, vaste telefonie en/of vaste internettoegang thuis), gevraagd om het gemak te beoordelen om te veranderen van operator, en dit middels het toekennen van een score van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk). Meer dan vier op de tien respondenten (49%) vinden het (eerder tot

heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Bijkomend beoordeelt 12% deze stelling met een 6 op 10. Dit houdt in dat vier op de tien respondenten (39%) het niet (echt) gemakkelijk vinden om van aanbieder van vaste diensten te veranderen (score: ≤ 7 op 10); iets wat ook wordt weergegeven in de gemiddelde score van 6,1 op 10.

Respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vinden het minder gemakkelijk dan respondenten in Vlaanderen en Wallonië om van aanbieder van vaste diensten te veranderen (resp. 5,5 op 10 t.o.v. 6,1 tot 6,2 op 10).

Figuur 80: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



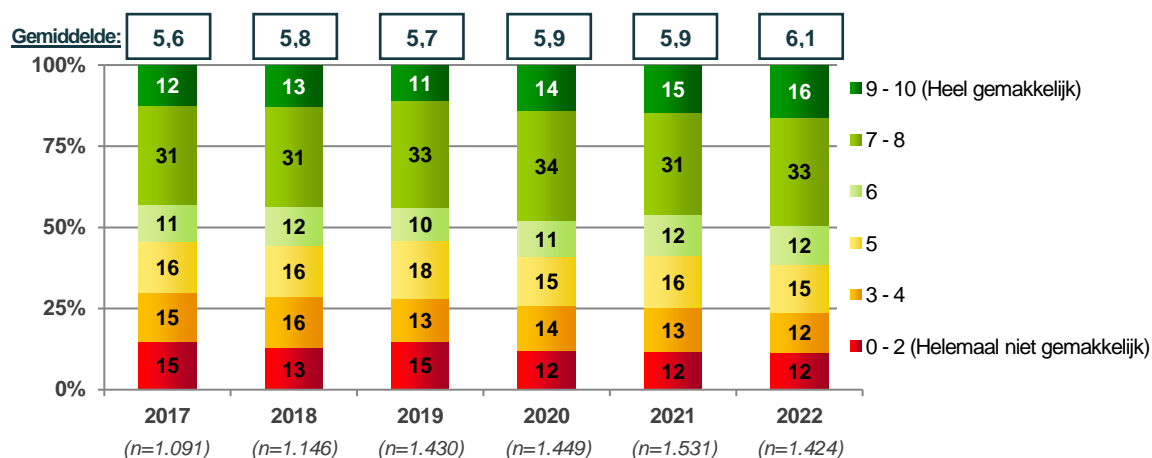
Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken (N = 1.486; 61 respondenten gaven geen antwoord)

Naar leeftijd kan één significant verschil worden vastgesteld: 25 tot 34-jarigen vinden het gemiddeld gemakkelijker om van aanbieder van vaste diensten te veranderen (6,5 op 10), vergeleken met respondenten van 35 tot 44 jaar (5,8 op 10).

Met het inkomen van de respondent kan geen verband worden vastgesteld.

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2017 tot en met 2021. We stellen vast dat de gemiddelde score van 6,1 op 10 in huidige editie 2022 onveranderd is ten aanzien van de twee vorige edities (2020 en 2021: 5,9 op 10), maar wel significant hoger is dan in edities 2017 tot en met 2019 (i.c. 5,6 tot 5,8 op 10).

Figuur 81: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)? – naar editie



Basis: respondenten die privé vaste diensten gebruiken

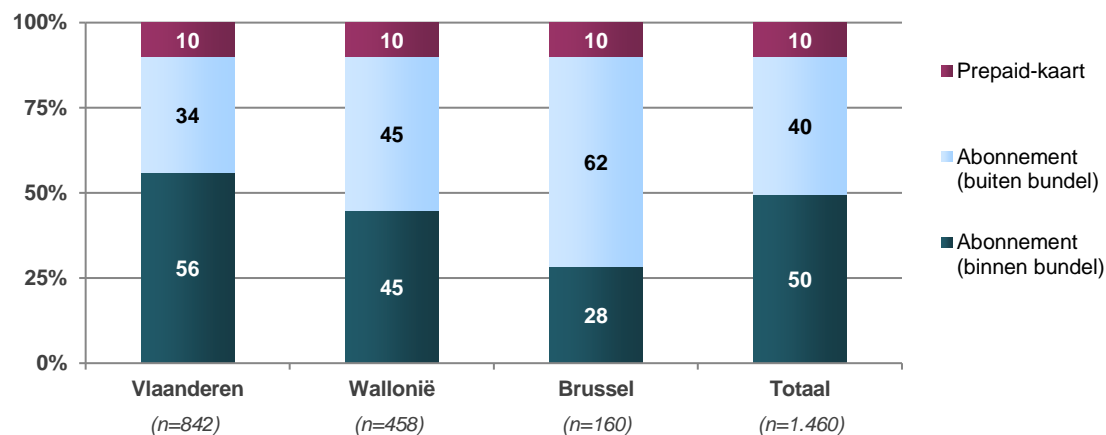
1.6.2 Mobiele telefonie

1.6.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

Negen op de tien respondenten (90%) die gebruik maken van mobiele telefonie verkiezen een abonnement (50% binnen een bundel en 40% buiten een bundel) boven een prepaid-kaart (10%).

Respondenten in Vlaanderen geven vaker aan een abonnement te hebben dat deel uitmaakt van een bundel (56%) dan respondenten in Wallonië en Brussel (resp. 45% en 28%); ook het verschil tussen beide laatstgenoemde blijkt significant. Omgekeerd hebben respondenten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vaker een abonnement dat géén deel uitmaakt van een bundel (62%) vergeleken met respondenten in Vlaanderen (34%) en Wallonië (45%); ook het verschil tussen beide laatstgenoemde blijkt significant.

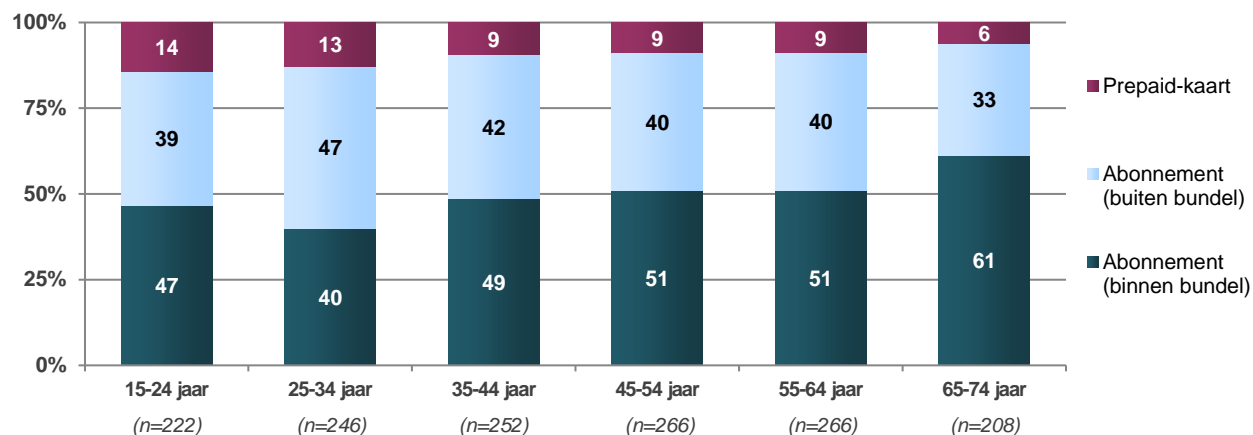
Figuur 82: Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ...? – naar gewest



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Respondenten van 65 tot 74 jaar hebben significant vaker een abonnement dat deel uitmaakt van een bundel dan respondenten van 25 tot 34 jaar (resp. 61% t.o.v. 40%); laatstgenoemde hebben dan weer vaker een abonnement buiten een bundel dan eerstgenoemde (resp. 47% t.o.v. 33%).

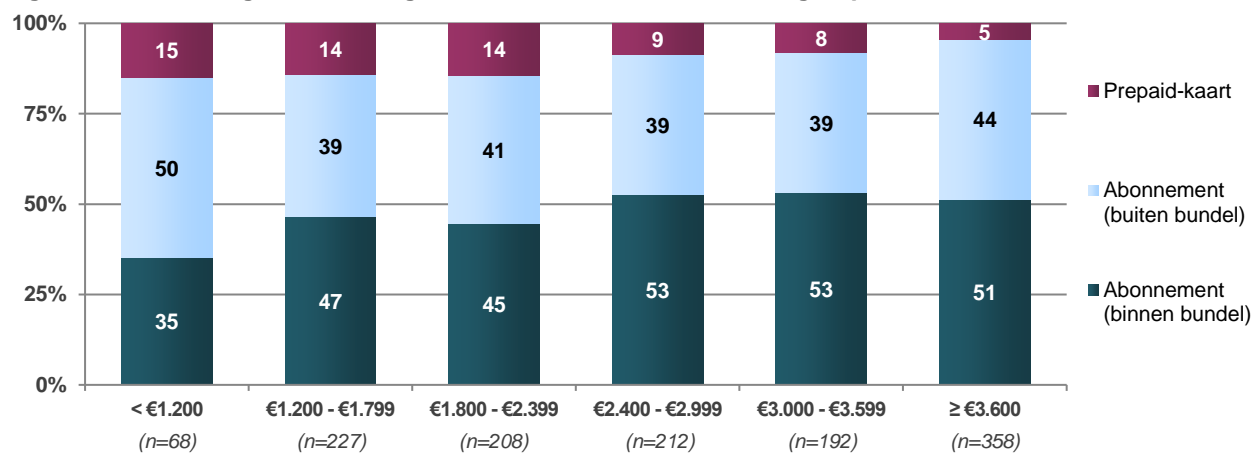
Figuur 83: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Naar inkomen vinden we dat respondenten met een in de lagere inkomenscategoriën (≤ 2.399 euro netto per maand) vaker een prepaid-kaart hebben dan respondenten in de hoogste inkomenscategorie (≥ 3.600 euro netto per maand), met name respectievelijk 14% à 15% ten opzichte van 5%.

Figuur 84: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar inkomensgroep

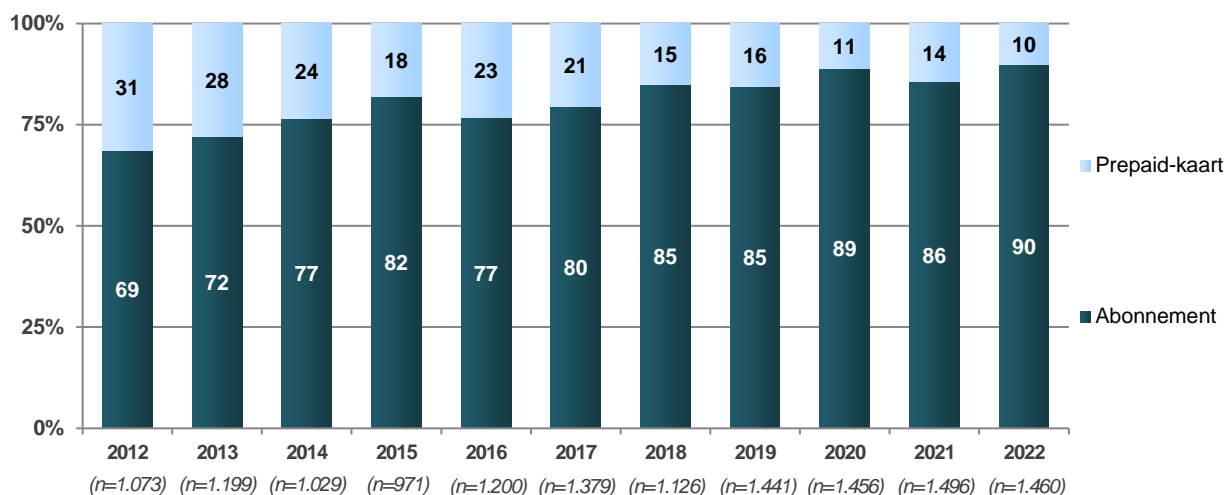


Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 6 respondenten gaven geen antwoord)

In voorgaande edities werd geen opsplitsing gemaakt tussen een abonnement binnen of buiten een bundel. Voor de vergelijking worden beide categorieën dan ook samengenomen.

Sinds editie 2012 kan een dalende trend worden vastgesteld inzake het aandeel respondenten met een prepaid-kaart. In huidige editie 2022 ligt het aandeel dan ook significant lager – uitgezonderd editie 2020 (11%) – dan in alle voorgaande edities (resp. 10% t.o.v. 14% tot 31%).

Figuur 85: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie



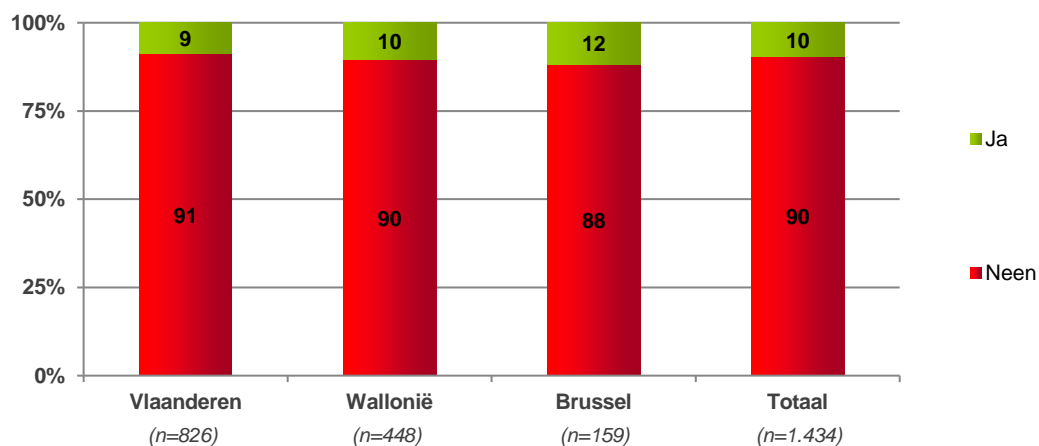
Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken

1.6.2.2 VERANDERD IN HET AFGELOPEN JAAR

Het afgelopen jaar veranderde één op de tien respondenten (10%) met mobiele telefonie van operator. Negen op de tien (90%) bleven bij dezelfde operator voor mobiele telefonie.

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

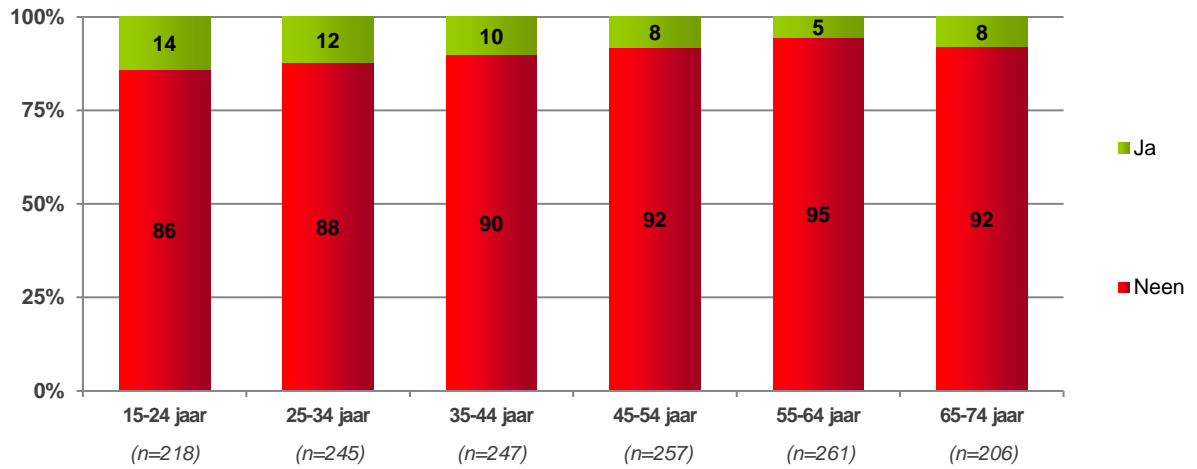
Figuur 86: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 32 respondenten gaven geen antwoord)

Met leeftijd is er wel een verband: hoe jonger de respondent, hoe groter de kans deze in het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie is veranderd (-0,211).

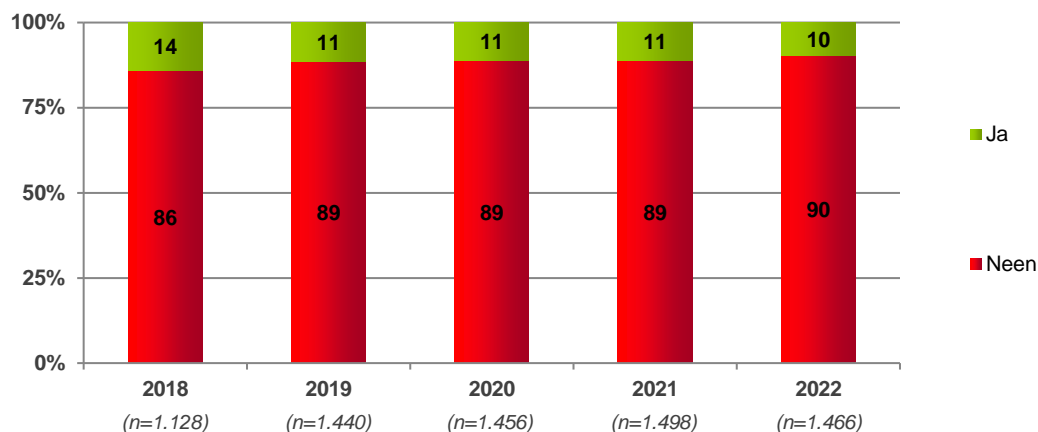
Resultaten van de bevraging

Figuur 87: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie

Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 32 respondenten gaven geen antwoord)

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. We stellen vast dat sinds editie 2019 eenzelfde aandeel respondenten jaarlijks van operator voor mobiele telefonie verandert, met name 10% tot 11%; in editie 2018 lag dit nog significant hoger (i.c. 14%).

Figuur 88: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie

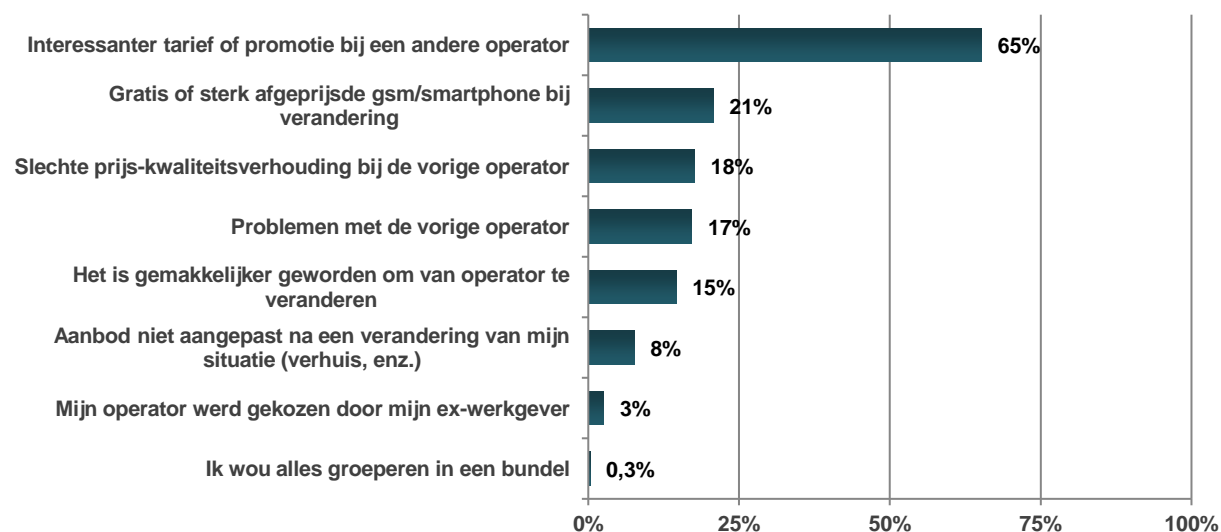


Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken

1.6.2.3 REDEN(EN) OM WEL TE VERANDEREN

De hoofdreden van de verandering van operator voor mobiele telefonie is voor twee derde van de respondenten (65%) een interessanter tarief of een promotie bij een andere operator. Overige redenen die meermaals (i.c. door 20 tot 30 respondenten) worden aangehaald: gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering, slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator, problemen met de vorige operator, alsook het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen.

Figuur 89: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk)

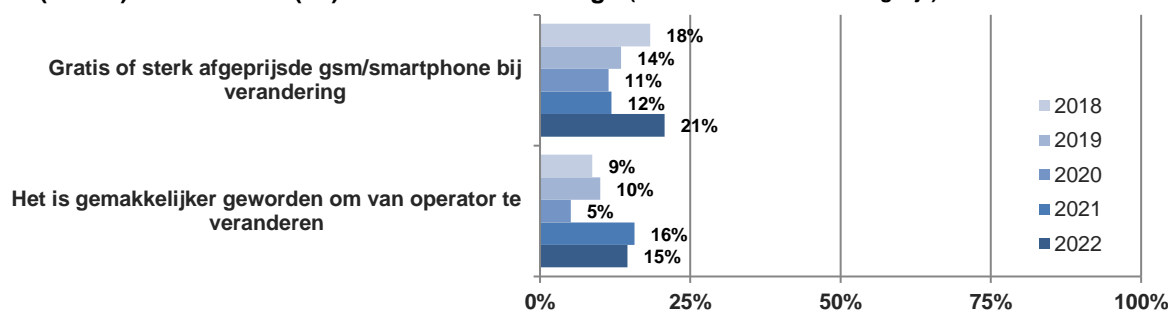


Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van operator voor mobiele telefonie (N = 137; 2 respondenten gaven geen antwoord)

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

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. In huidige editie 2022 worden twee redenen significant vaker aangehaald om in het afgelopen jaar van operator voor mobiele telefonie veranderd te zijn: 'gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering' (resp. 21% in 2022 t.o.v. 11%-12% in edities 2020 en 2021) en 'het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen' (resp. 15% in 2022 t.o.v. 5% in 2020).

Figuur 90: Indien u het afgelopen jaar bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie



Basis: respondenten die het afgelopen jaar veranderden van operator voor mobiele telefonie

1.6.2.4 REDEN(EN) OM NIET TE VERANDEREN

De vaakst vermelde reden om in het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie, is dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (57%). De tweede vaakst vermelde reden is dat men gewoonweg geen zin heeft om te veranderen (40%). Overige aangehaalde redenen – door 10% tot 20% van de respondenten – zijn: het financiële voordeel is te klein, men wil niet veranderen van telefoonnummer, de huidige operator biedt de beste prijs-kwaliteitverhouding, men heeft een bundel en wil de diensten niet verdelen over verschillende operatoren, en tot slot omdat het te ingewikkeld lijkt om te veranderen / veel tijd zou kunnen nemen.

In Vlaanderen is men vaker niet veranderd van operator voor mobiele telefonie omwille van de algemene tevredenheid met de huidige operator, vergeleken met Wallonië (resp. 59% t.o.v. 52%). Omgekeerd, halen Waalse respondenten vaker aan dat ze geen zin hebben om te veranderen (47%) en/of hun gsm/smartphone (die ze gratis of sterk afgeprijsd bij de huidige operator kregen) een hoge restwaarde heeft (5%), vergeleken met Vlaamse respondenten (resp. 37% en 2%). Een laatste significant verschil vinden we bij de Brusselse respondenten die vaker niet veranderden omdat het hen te ingewikkeld lijkt of te tijdsintensief (21%), vergeleken met zowel Vlaamse als Waalse respondenten (11%-12%).

Figuur 91: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



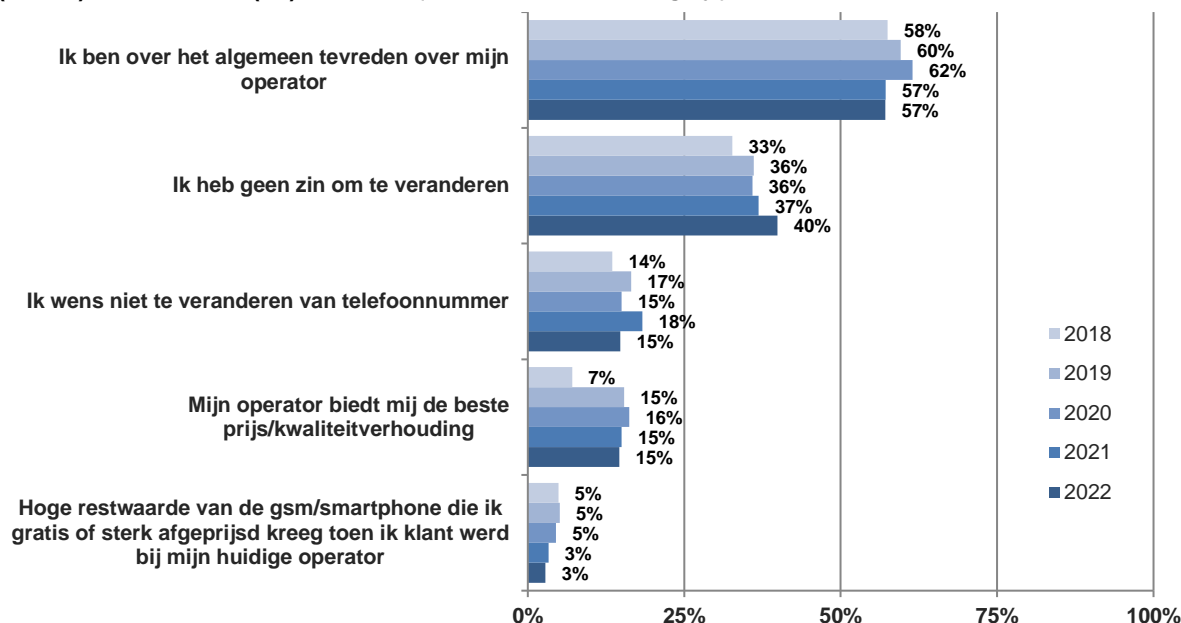
Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderden van mobiele operator (N = 1.297; 5 respondenten gaven geen antwoord)

Naar leeftijd is de belangrijkste vaststelling dat hoe ouder de respondent, hoe vaker deze aanhaalt het afgelopen jaar niet veranderd te zijn van operator voor mobiele telefonie omdat men een bundel heeft en deze niet wil verdelen over verschillende operatoren (0,267); bij 55-plussers bedraagt het aandeel 19% tot 22%, terwijl dit bij respondenten jonger dan 55 jaar 7% tot 14% is.

Hoe hoger het netto inkomen van de respondent, hoe vaker men niet veranderd is van mobiele operator omdat men: een bundel heeft en deze niet wil verdelen over verschillende operatoren (0,180), het te ingewikkeld vindt om te veranderen of meent dat het veel tijd kan kosten (0,143), alsook over het algemeen tevreden is over de huidige operator (0,125).

Omwille van een veranderde vraagstelling is enkel een vergelijking mogelijk met edities 2018 tot en met 2021. Voor vijf redenen kan een significant verschil worden vastgesteld tussen huidige editie 2022 en één of meerdere voorgaande edities. Zo geeft men in huidige editie 2022 minder vaak als reden op om niet veranderd te zijn van operator: 'ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator' (resp. 57% t.o.v. 62% in 2020), 'ik wens niet te veranderen van telefoonnummer' (resp. 15% t.o.v. 18% in 2021) en 'hoge restwaarde van gsm/smartphone ...' (resp. 3% t.o.v. 5% in 2018-2020). Anderzijds is men het afgelopen jaar vaker niet veranderd van operator voor mobiele telefonie, omdat: 'ik heb geen zin om te veranderen' (resp. 40% t.o.v. 33%-36% in 2018-2020) en 'Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding' (resp. 15% t.o.v. 7% in 2018).

Figuur 92: Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk) – naar editie

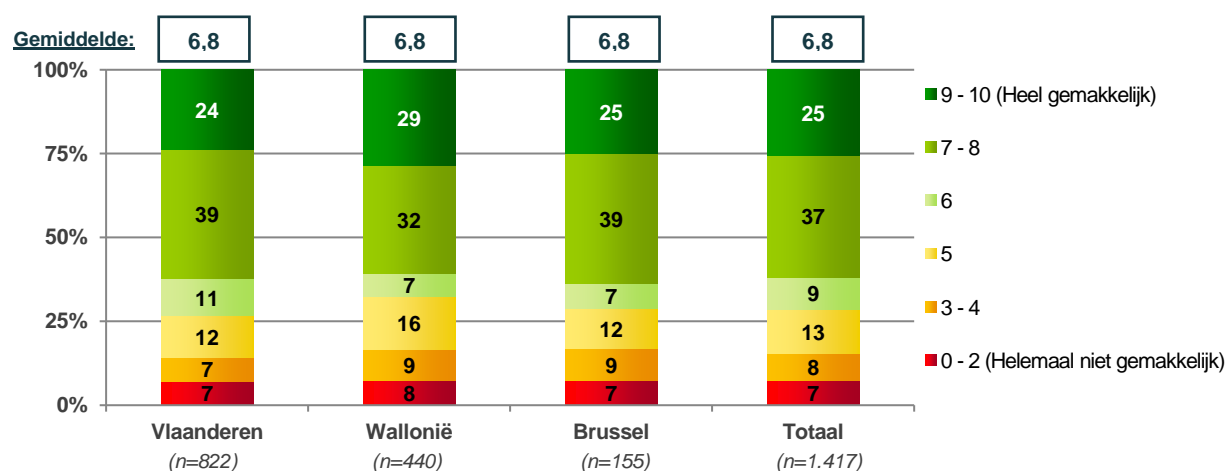


Basis: respondenten die het afgelopen jaar niet veranderden van mobiele operator

1.6.2.5 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

Zes op de tien respondenten (62%) vinden het (heel) gemakkelijk om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (score: ≥ 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 29% (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,8 op 10. De gemiddelde scores verschillen niet naar gewest, alsook niet naar inkomen.

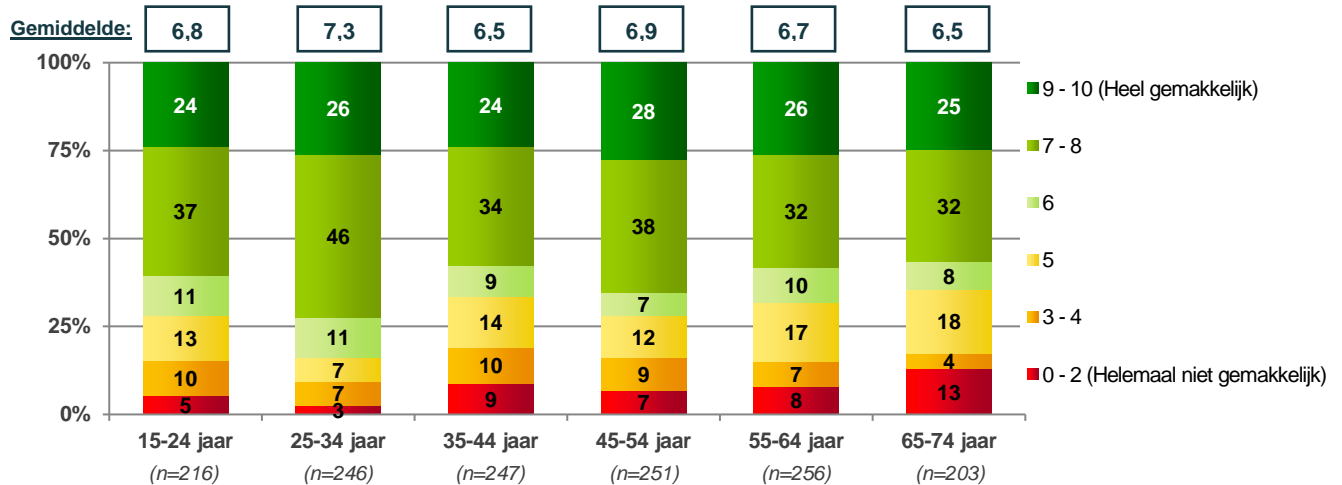
Figuur 93: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar gewest



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 49 respondenten gaven geen antwoord)

Respondenten tussen 25 en 34 jaar vinden het gemakkelijker om van operator voor mobiele telefonie te veranderen (i.c. 7,3 op 10), dan respondenten tussen 35 en 44 jaar (i.c. 6,5 op 10) alsook respondenten tussen 65 en 74 jaar (i.c. 6,5 op 10).

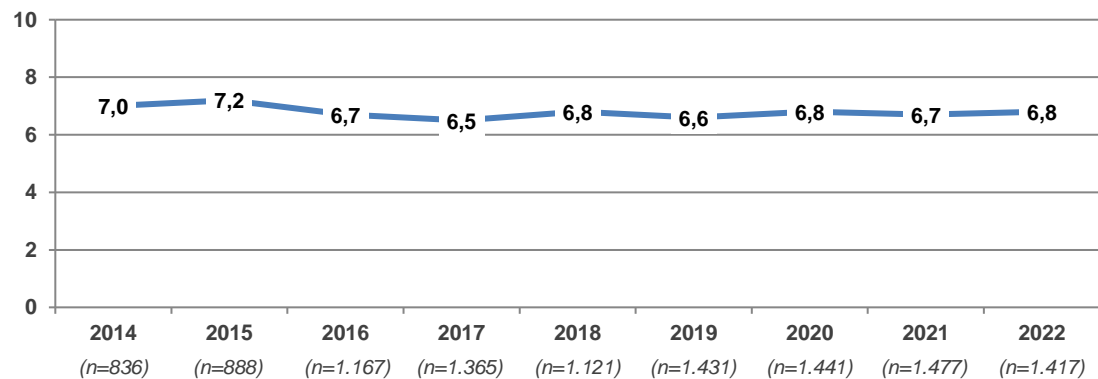
Figuur 94: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken (N = 1.466; 49 respondenten gaven geen antwoord)

Sinds editie 2018 bleef de gemiddelde score onveranderd (6,6 à 6,8 op 10). De gemiddelde score in huidige editie 2022 ligt wel nog steeds hoger dan in editie 2017 (6,5 op 10), maar tevens significant lager dan in edities 2014 en 2015 (resp. 7,0 en 7,2 op 10).

Figuur 95: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator? – naar editie



Basis: respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken

1.6.3 Transparantie

1.6.3.1 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

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 8% van de respondenten met vaste internettoegang thuis hiervan op de hoogte is; 5% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden, en 2% gaat uit van slechts enkele dagen. Een vierde van de respondenten (27%) met vaste internettoegang thuis 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 17% van de respondenten denkt dat ze het voor onbepaalde tijd kunnen behouden.

In Vlaanderen zijn meer respondenten op de hoogte dat het e-mailadres via de operator tot 18 maanden na de overstap kan behouden worden (10%) vergeleken met respondenten in Wallonië (4%). Anderzijds ligt in Vlaanderen – vergeleken met Wallonië – tevens het aandeel hoger dat denkt het e-mailadres ongeveer 1 maand te kunnen behouden (resp. 6% t.o.v. 3%), alsook het aandeel dat denkt het e-mailadres helemaal niet te kunnen behouden na een overstap (resp. 31% t.o.v. 18%). Zowel in Vlaanderen als in Wallonië denken meer respondenten dan in Brussel dat ze na een overstap dit e-mailadres voor onbepaalde duur kunnen behouden (resp. 18% t.o.v. 7%). Tot slot geven meer respondenten in Brussel en Wallonië te kennen dat ze niet weten of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (resp. 54% en 57% t.o.v. 33% in Vlaanderen).

Tabel 25: Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres 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	16	1,9%	12	2,8%	2	1,0%	29	2,1%
Ja, ongeveer 1 maand	50	6,1%	12	2,7%	3	2,0%	65	4,6%
Ja, ongeveer 18 maanden	80	9,6%	19	4,4%	9	5,7%	107	7,6%
Ja, voor onbepaalde duur	149	18,0%	77	18,2%	12	7,5%	237	16,9%
Neen	258	31,1%	77	18,2%	41	26,5%	376	26,8%
Ik weet niet of ik dat heb	276	33,3%	226	53,6%	90	57,4%	591	42,1%
Totaal	827	100,0%	421	100,0%	156	100,0%	1.405	100,0%

Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.411; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Naar leeftijd zien we een significant verschil inzake de respondenten die denken dat ze hun e-mailadres voor onbepaalde duur kunnen houden bij verandering van operator: respondenten van 45 jaar of ouder denken dit significant vaker dan respondenten in de jongste leeftijdsgroep (i.c. 15-24 jaar), met name 21%-22% ten opzichte van 8%. Omgekeerd, weet de jongste leeftijdsgroep minder vaak of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (resp. 50% t.o.v. 36%-37% van respondenten tussen 45 en 64 jaar).

Tabel 26: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, enkele dagen	4,1% ^D	2,4%	1,4%	0,3% ^A	1,8%	2,9%
Ja, ongeveer 1 maand	4,8%	6,0%	4,6%	4,3%	3,6%	4,5%
Ja, ongeveer 18 maanden	6,9%	8,1%	6,9%	7,2%	7,9%	9,0%
Ja, voor onbepaalde duur	7,7% ^{DEF}	15,1%	13,3%	21,3% ^A	21,9% ^A	20,6% ^A
Nee	26,0%	20,3%	28,4%	30,6%	28,0%	26,8%
Ik weet niet of ik dat heb	50,4% ^{DE}	48,1%	45,3%	36,4% ^A	36,8% ^A	36,1%
Totaal (N)	204	244	246	255	260	196

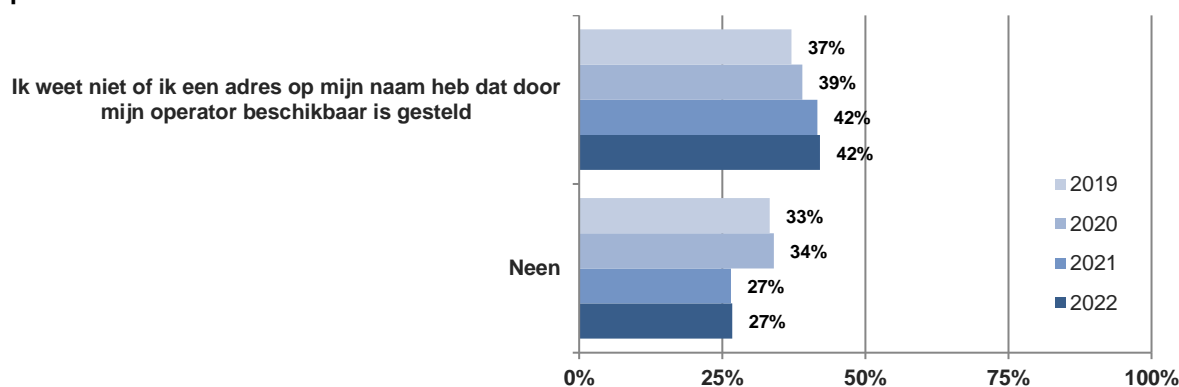
Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.411; 6 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (15-24 jaar) en subgroep D (45-54 jaar).

Tussen de verscheidene inkomensgroepen zijn geen significante verschillen.

Omwille van een veranderde basis kan enkel een vergelijking worden gemaakt met edities 2019 tot en met 2021. Het aandeel respondenten dat niet weet of ze over een dergelijk e-mailadres beschikken (42%), is hetzelfde als in edities 2020 en 2021 (39% à 42%), maar ligt wel significant hoger dan in editie 2019 (37%). Voorts ligt in huidige editie 2022 – net als in voorgaande editie 2021 – het aandeel respondenten dat denkt helemaal geen toegang te kunnen behouden tot dit e-mailadres, significant lager dan in edities 2019 en 2020 (resp. 27% t.o.v. 33%-34%).

Figuur 96: 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



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis

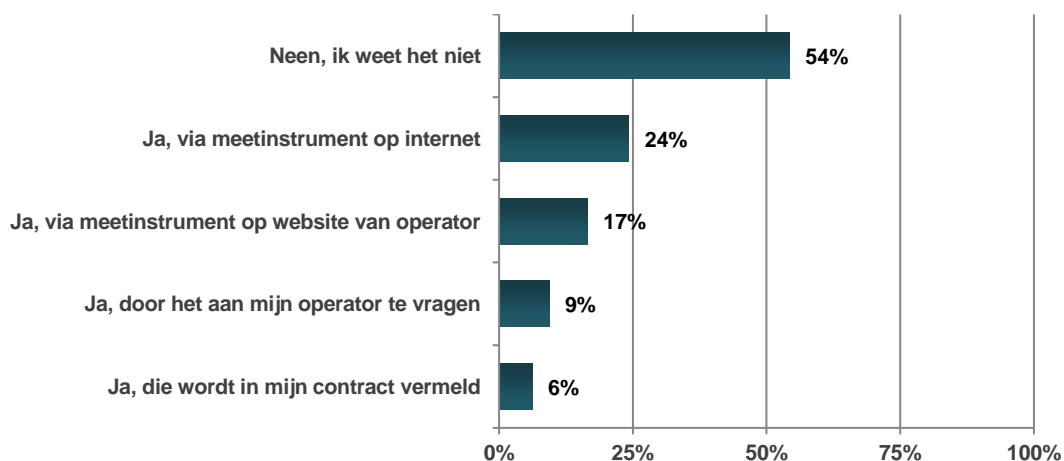
1.6.3.2 VERBINDINGSSNELHEID

Achterhalen van werkelijke snelheid

Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) weet niet hoe de werkelijke snelheid van hun vaste internetverbinding thuis kan achterhaald worden. Dat deze snelheid in het contract vermeld staat, weet slechts 6% van de respondenten. Een vierde van de respondenten (24%) met vaste internettoegang thuis denkt de werkelijke snelheid te kunnen achterhalen via een meetinstrument op internet, één op de zes (17%) via een meetinstrument op de website van de operator en één op de tien (9%) tot slot zou het vragen aan de operator.

Brusselse en Waalse respondenten zouden vaker hun snelheid proberen te achterhalen via een meetinstrument op het internet vergeleken met respondenten in Vlaanderen (resp. 29%-35% t.o.v. 20%). Omgekeerd, geven meer Vlaamse respondenten aan niet te weten hoe ze de werkelijke snelheid kunnen achterhalen, vergeleken met respondenten in Wallonië (resp. 58% t.o.v. 49%).

Figuur 97: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.411; 1 respondent gaf geen antwoord)

Hoe jonger de respondent, hoe vaker deze de werkelijke snelheid zou trachten te achterhalen door: een meetinstrument op het internet (-0,158) en/of een meetinstrument op de website van de operator (-0,117) te gebruiken. Anderzijds, hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft niet te weten hoe dit te achterhalen (0,138).

Hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker men een instrument op internet zou gebruiken om de werkelijke snelheid te achterhalen (0,231). Omgekeerd, hoe lager het inkomen, hoe vaker men de snelheid zou trachten te achterhalen door het aan de operator te vragen (-0,193).

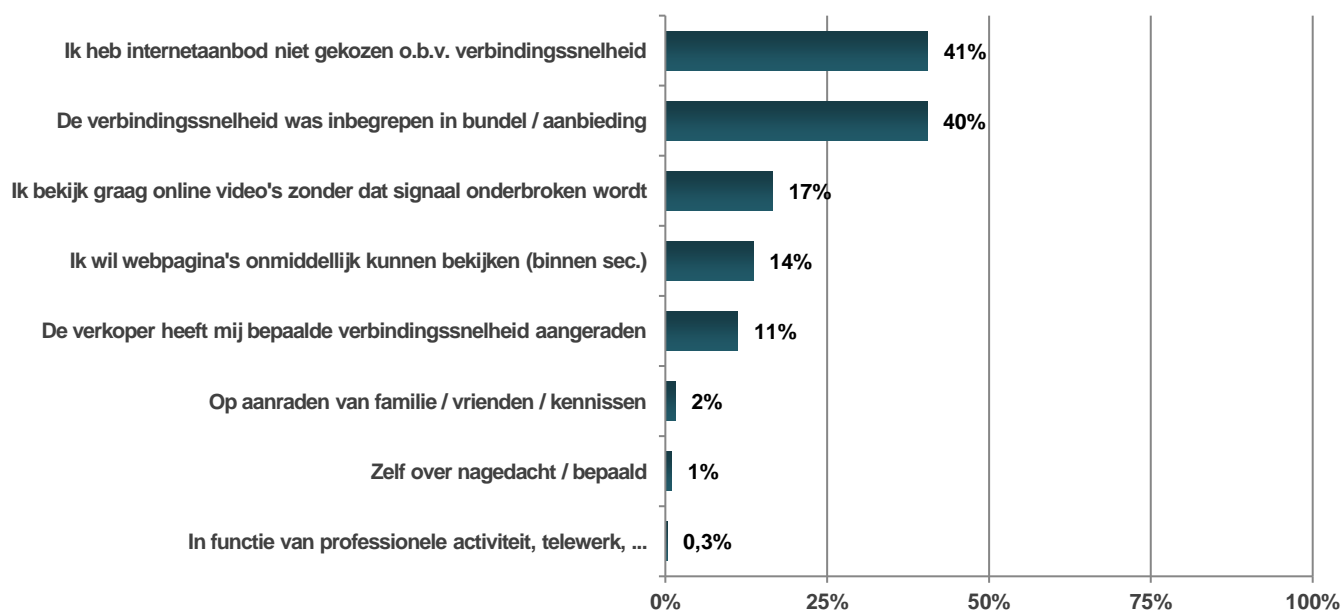
In vergelijking met voorgaande editie (i.c. 2021) geven meer respondenten aan dat ze de werkelijke snelheid van hun vaste internetverbinding thuis kunnen achterhalen via een meetinstrument op de website van de operator (resp. 17% in 2022 t.o.v. 14% in 2021).

Bepalen van benodigde verbindingssnelheid

Vier op de tien respondenten (41%) hebben het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid; evenzoveel (40%) geeft aan dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel of aanbieding.

17% heeft voor een bepaalde verbindingssnelheid gekozen om online video's te kunnen bekijken zonder signaalverlies. 14% koos voor een verbindingssnelheid om webpagina's onmiddellijk te kunnen bekijken en 11% liet zich hierin adviseren door een verkoper.

Figuur 98: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)

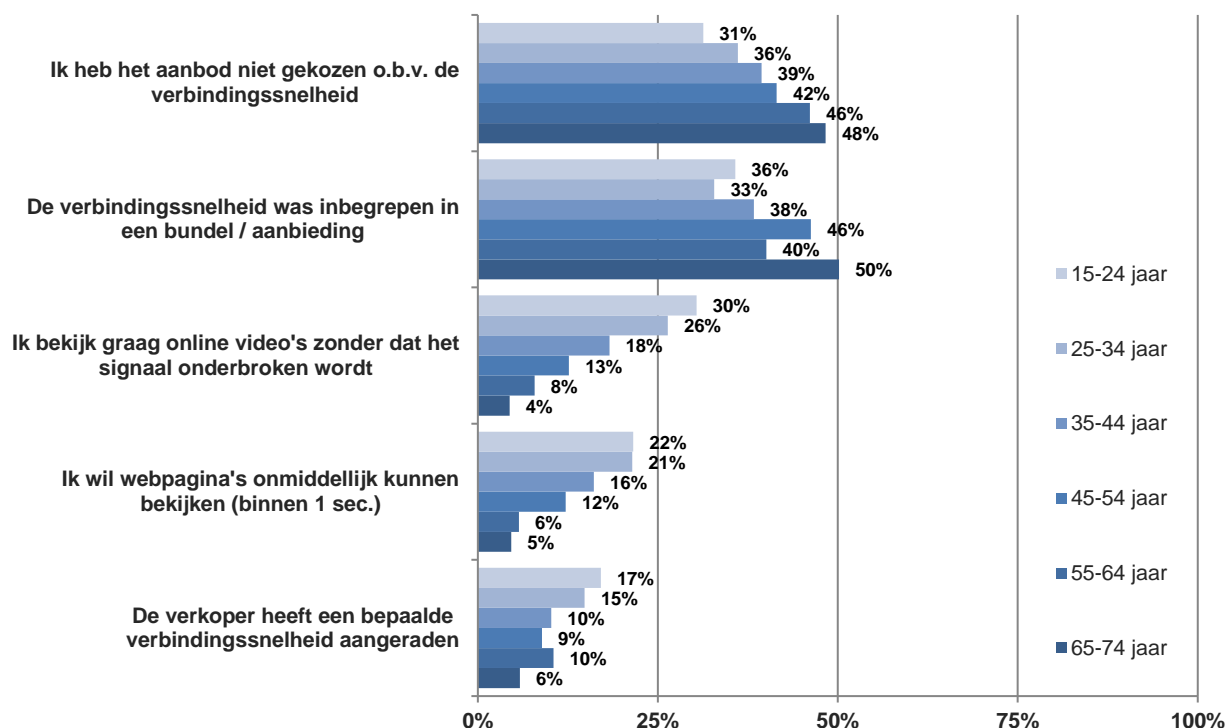


Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.411; 6 respondenten gaven geen antwoord)

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest baseerde men de keuze voor een bepaalde verbindingssnelheid – meer dan in Vlaanderen en Wallonië – op het online video's kunnen bekijken zonder signaalverlies (resp. 29% t.o.v. 13%-18%), alsook het onmiddellijk kunnen inladen van webpagina's (resp. 24% t.o.v. 12%).

Het bepalen van de verbindingssnelheid vertoont een verband met de leeftijd van de respondent. Zo blijkt dat hoe jonger de respondent, hoe meer men bij de keuze voor een bepaalde verbindingssnelheid rekening houdt met: het online video's bekijken zonder signaalverlies (-0,439), alsook het onmiddellijk willen inladen van webpagina's (-0,376). Bijkomend lieten jongere respondenten zich ook vaker adviseren door een verkoper (-0,224). Omgekeerd geven oudere respondenten vaker aan dat ze het internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid (0,154) of dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / aanbieding (0,134).

Figuur 99: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met vaste internettoegang thuis (N=1.411; 6 respondenten gaven geen antwoord)

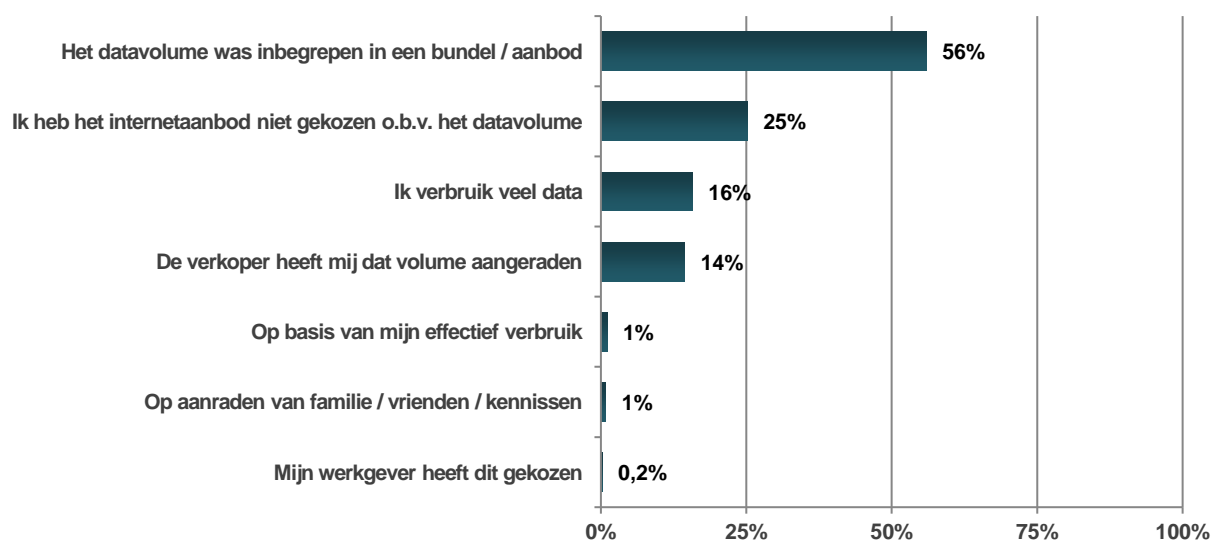
Naar inkomen kan één verband worden vastgesteld: hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men liet adviseren door een verkoper om de verbindingssnelheid van het internetaanbod te bepalen (-0,186).

Sinds editie 2020 zijn de redenen om voor een bepaalde verbindingssnelheid van het internetaanbod te kiezen, stabiel gebleven.

1.6.3.3 DATAVOLUME MOBIEL INTERNET

Iets meer dan de helft van de respondenten met mobiel internet (56%) geven aan dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod. Een vierde van de respondenten met mobiel internet (25%) heeft het internetaanbod niet gekozen op basis van het datavolume. Tot slot laat 16% weten voor een bepaald internetaanbod gekozen te hebben omdat men veel data verbruikt en bijna evenzoveel (14%) heeft zich bij het bepalen van het datavolume door de verkoper laten adviseren.

Figuur 100: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? (meerdere antwoorden mogelijk)

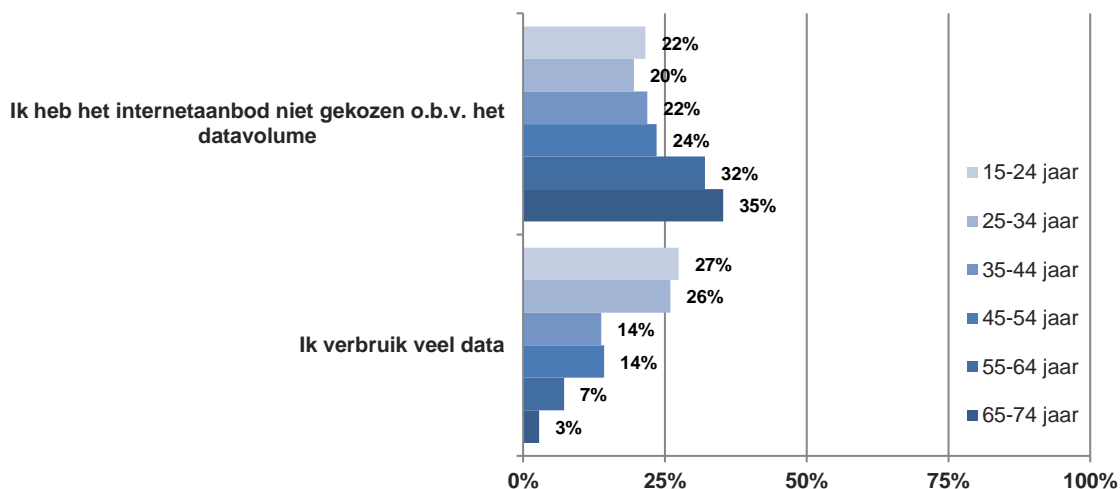


Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.074; 2 respondenten gaven geen antwoord)

Brusselse respondenten kozen vaker voor een bepaald datavolume omdat ze veel data verbruiken, vergeleken met respondenten in Vlaanderen en Wallonië (resp. 27% t.o.v. 14%-15%). In Vlaanderen geeft men vaker aan dan in Wallonië dat het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod (resp. 60% t.o.v. 51%).

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men zich bij de keuze voor het datavolume van een mobiel internetaanbod heeft laten leiden door de wetenschap dat men veel data verbruikt (-0,428). Omgekeerd, geven oudere respondenten vaker aan dat ze het internetaanbod niet gekozen hebben op basis van het datavolume (0,180).

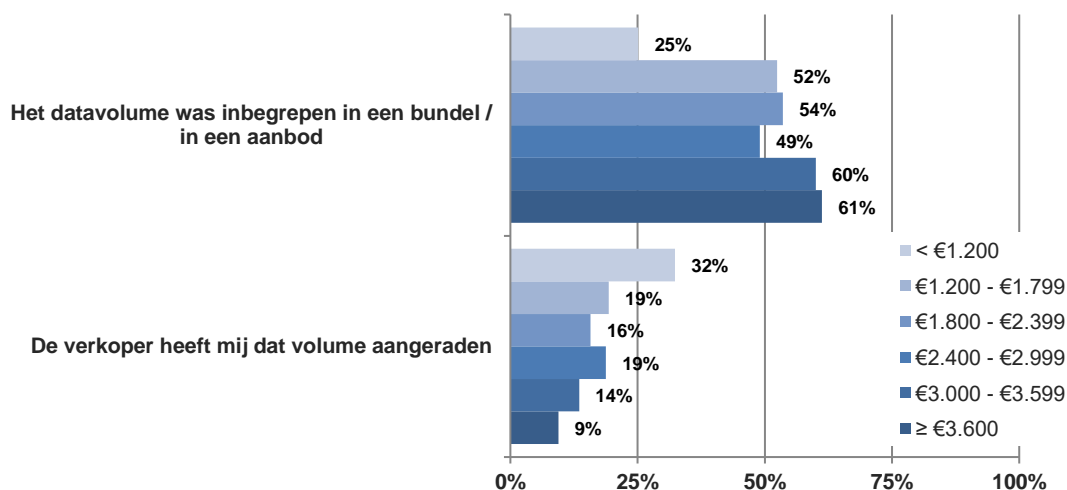
Figuur 101: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.074; 2 respondenten gaven geen antwoord)

Naar inkomen vinden we dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men zich door een verkoper liet adviseren inzake het benodigde datavolume van een mobiel internetaanbod (-0,246). Omgekeerd geldt, dat hoe hoger het gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker het datavolume was inbegrepen in een bundel / aanbod (0,161)

Figuur 102: Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met mobiel internet (N=1.074; 2 respondenten gaven geen antwoord)

Met voorgaande editie 2021¹⁶ kan één significant verschil worden vastgesteld: in huidige editie 2022 geven significant meer respondenten aan het mobiel internetaanbod niet gekozen te hebben op basis van het datavolume (resp. 25% in 2022 t.o.v. 21% in 2021).

¹⁶ In eerdere edities (i.c. 2012 tot en met 2019) was deze vraag niet opgenomen.

1.6.4 Conclusie met betrekking tot verandering en transparantie

1.6.4.1 BETREFFENDE VASTE DIENSTEN

- 11% van de respondenten die momenteel over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (een bundel, vast telefonie en/of vaste internettoegang thuis) is het afgelopen jaar van operator veranderd. De voornaamste redenen die hiervoor werden aangehaald zijn: “interessanter tarief of promotie bij een andere operator” (51%), “problemen met de vorige operator” (27%), “aanbod niet aangepast na verandering in situatie (bijv. verhuis)” (26%) en “slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator” (26%);
- 89% is dus niet veranderd van operator, met als voornaamste redenen omdat men over het algemeen tevreden is over de operator (56%) en/of geen zin heeft om te veranderen (36%);
- 47% van de respondenten die van operator veranderd zijn, maakte gebruik van de “Easy Switch”-procedure; 38% maakte er geen gebruik van en 15% weet het niet;
- Bij 84% van de respondenten die van operator veranderd zijn, is de overstap vlot verlopen. De vaakst opgegeven redenen waardoor een overstap niet vlot verliep, zijn: dubbele facturering, vertraging bij het verstrekken van de dienst, en hogere kosten dan aangekondigd;
- Respondenten die beschikken over een gebundelde aanbieding, vaste telefonie of internettoegang zijn verdeeld over het al dan niet gemakkelijk kunnen veranderen van operator van vaste diensten: 49% vindt het (eerder) gemakkelijk (score: ≥ 7 op 10), terwijl 39% het niet (echt) gemakkelijk vindt (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,1 op 10.

1.6.4.2 BETREFFENDE MOBIELE TELEFONIE

- 90% van de respondenten met mobiele telefonie heeft een abonnement, waarvan 55% in een bundel zit en 45% buiten een bundel;
- 10% van de respondenten met mobiele telefonie is het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste reden dat een andere operator een interessanter tarief of promotie aanbood (65%);
- 90% is dus niet veranderd van operator voor mobiele telefonie, met als voornaamste redenen dat men over het algemeen tevreden is over de huidige operator (57%) en/of geen zin heeft om te veranderen (40%);
- Zes op de tien respondenten (62%) met mobiele telefonie vinden het (heel) gemakkelijk om van operator te veranderen (score: ≥ 7 op 10). Drie op de tien (29%) vinden dit (helemaal) niet gemakkelijk (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde score bedraagt 6,8 op 10.

1.6.4.3 BETREFFENDE TRANSPARANTIE

- Slechts 8% van de respondenten met vaste internettoegang thuis weten dat ze het aangeboden e-mailadres van de operator kunnen behouden gedurende 18 maanden na de einddatum van hun contract;
- Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) met vaste internettoegang thuis weten niet hoe ze hun werkelijke verbindingssnelheid kunnen achterhalen; dat deze snelheid in het contract vermeld staat, weet slechts 6%;
- De respondenten halen geen specifieke keuzecriteria aan voor hun verbindingssnelheid: 41% laat weten dat ze hun internetaanbod niet gekozen hebben op basis van de verbindingssnelheid en evenzoveel (40%) verklaart dat de verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / aanbieding;
- Ook het datavolume van mobiel internet is niet ingegeven door specifieke keuzecriteria: bij 56% van de respondenten met mobiel internet was het datavolume inbegrepen in een bundel / aanbod, en 25% koos het aanbod voor mobiel internet niet o.b.v. het datavolume.

1.7 Rechten van de consumenten

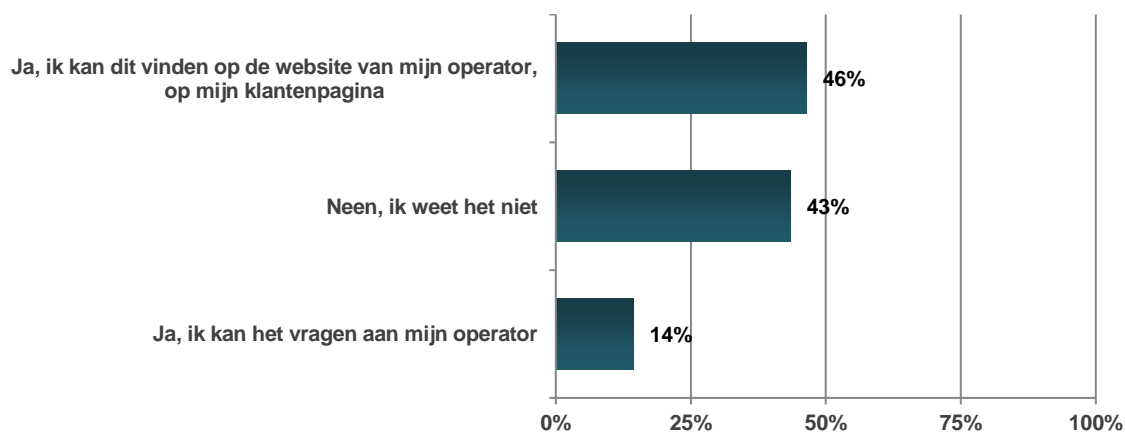
In dit gedeelte van het rapport wordt onderzocht in welke mate de respondenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een 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.

1.7.1 Gebruikspatroon & aangepast tariefplan

1.7.1.1 GEMIDDELD GEBRUIKSPATROON ACHTERHALEN

43% van alle respondenten weet niet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunnen achterhalen. Bijna evenzoveel respondenten (46%) weten dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen terugvinden op de website van hun operator via de klantenpagina. Tot slot zou 14% dit vragen aan hun operator.

Figuur 103: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)

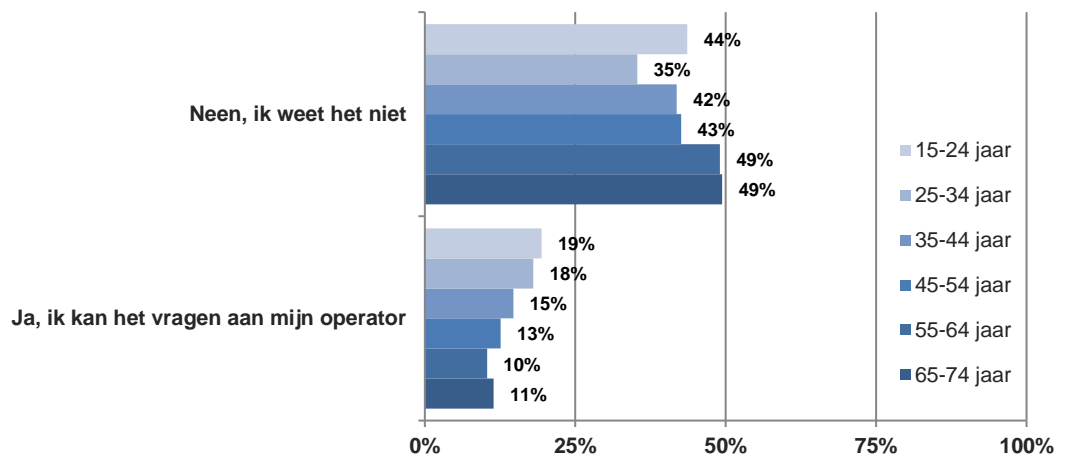


Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

In Vlaanderen weet 50% van de respondenten dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunnen achterhalen in de klantenzone op de website van de operator; dit is een significant hoger aandeel dan in Wallonië (39%). In laatstgenoemde regio geeft de helft van de respondenten (51%) aan niet te weten hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen, terwijl dit in Vlaanderen 39% is.

We vinden een significant verband met leeftijd: hoe jonger de respondent, hoe vaker men aangeeft het gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet te kunnen achterhalen door het te vragen aan de operator (-0,171). Omgekeerd geven oudere respondenten (vrnl. ≥ 55 jaar) vaker aan niet te weten hoe dit te achterhalen (0,095).

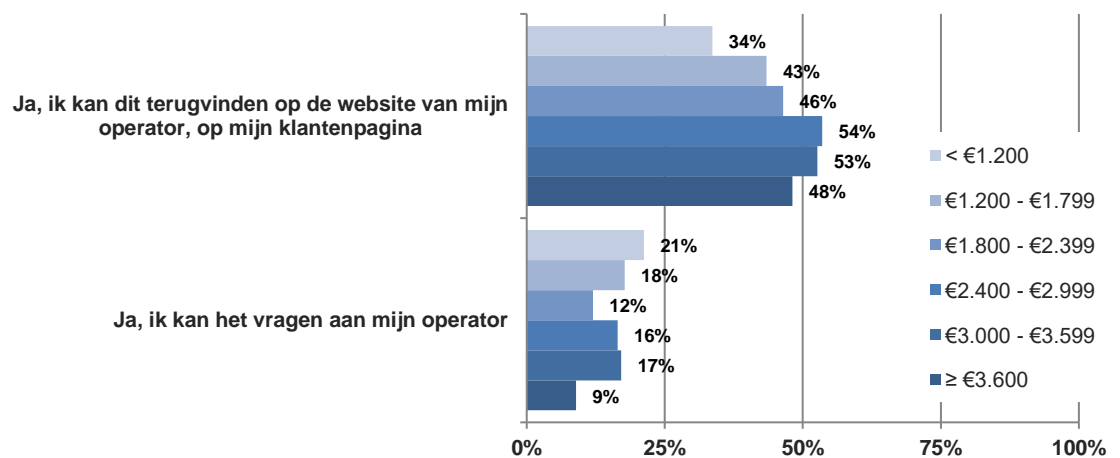
Figuur 104: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

Ook met inkomen vinden we een (zwak) verband: hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe vaker deze aangeeft het gemiddeld gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet te kunnen terugvinden in de klantzone op de website van de operator (0,083). Omgekeerd vinden we dat hoe lager het inkomen, hoe vaker men stelt het gebruikspatroon te kunnen achterhalen door het te vragen aan de operator (-0,163); het zijn voornamelijk de twee laagste inkomenscategorïen (i.c. < 1.799 €/maand) die het significant vaker zouden vragen aan hun operator (18%-21%) dan zij in de hoogste inkomenscategorïe (i.c. ≥ 3.600 €/maand: 9%).

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



Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

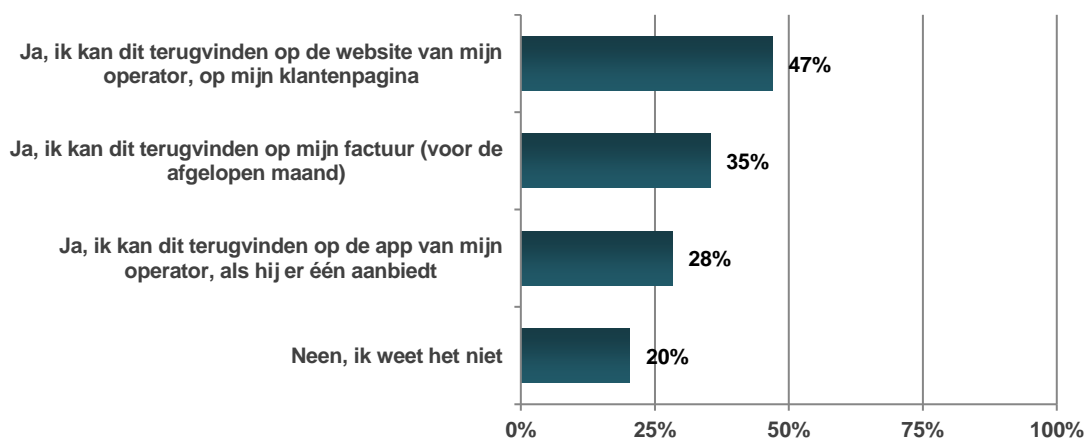
In voorgaande edities zagen we reeds een stijgende tendens inzake het aandeel respondenten dat aangaf hun gemiddelde gebruikspatroon te kunnen achterhalen op de klantenpagina van de website van de operator, met een opvallende stijging in vorige editie 2021 (i.c. van 21% in 2015 tot 38% in 2020 en 47% in editie 2021). In huidige editie 2022 blijft het aandeel op eenzelfde (hoog) niveau als in editie 2021 (i.c. 46%).

In vorige editie 2021 zagen we een significant daling – ten aanzien van alle voorgaande editie – van het aandeel respondenten die niet wisten hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen (resp. 44% in 2021 t.o.v. 50%-64% in 2015-2020). In huidige editie blijft dit aandeel op eenzelfde (laag) niveau als in editie 2021 (i.c. 43%).

1.7.1.2 OVERZICHT VERBRUIK ACHTERHALEN

Acht op de tien respondenten (80%) weten hoe ze een overzicht van hun verbruik kunnen achterhalen: 47% stelt dit te kunnen vinden in de klantzone op de website van de operator, 35% laat weten dit op de factuur te kunnen terugvinden, en 28% in de app van de operator. 20% van de respondenten weet niet hoe ze een overzicht van hun verbruik kunnen achterhalen.

Figuur 106: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen?
 (meerdere antwoorden mogelijk)

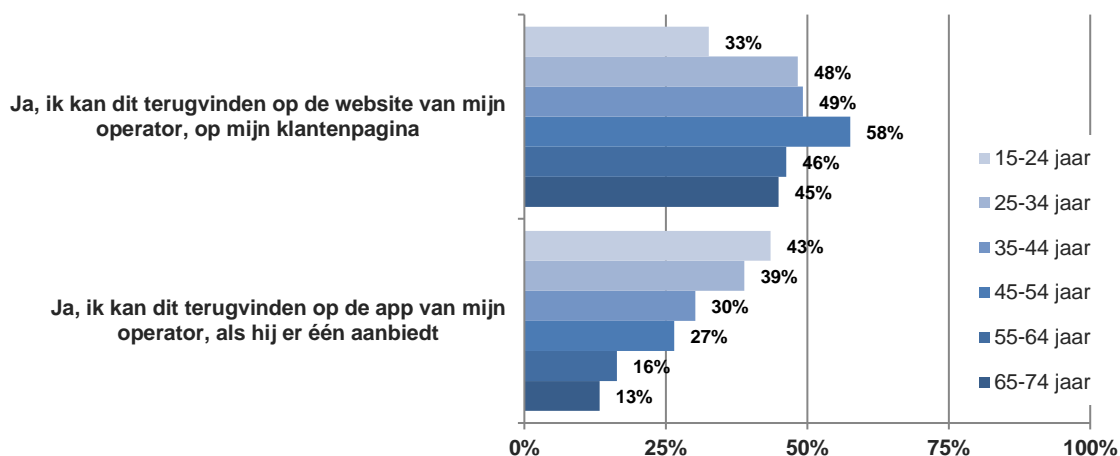


Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

Naar gewest vinden we één significant verschil: in Brussel verwijst men vaker naar de app van de operator om een overzicht van het verbruik te bekomen (37%) dan in Vlaanderen en Wallonië (beide 27%).

Uit de analyse naar leeftijd blijkt: hoe jonger de respondent, hoe vaker men aanhaalt een overzicht van het verbruik te kunnen terugvinden in de app van de operator (-0,351). Omgekeerd zien we – zij het zwak – dat hoe ouder de respondent, hoe vaker men stelt een overzicht van het verbruik te kunnen vinden op de klantenpagina op de website van de operator (0,083); het is voornamelijk de jongste leeftijdsgroep die significant afwijkt van de overige oudere leeftijdsgroepen (resp. 33% t.o.v. 45%-58%).

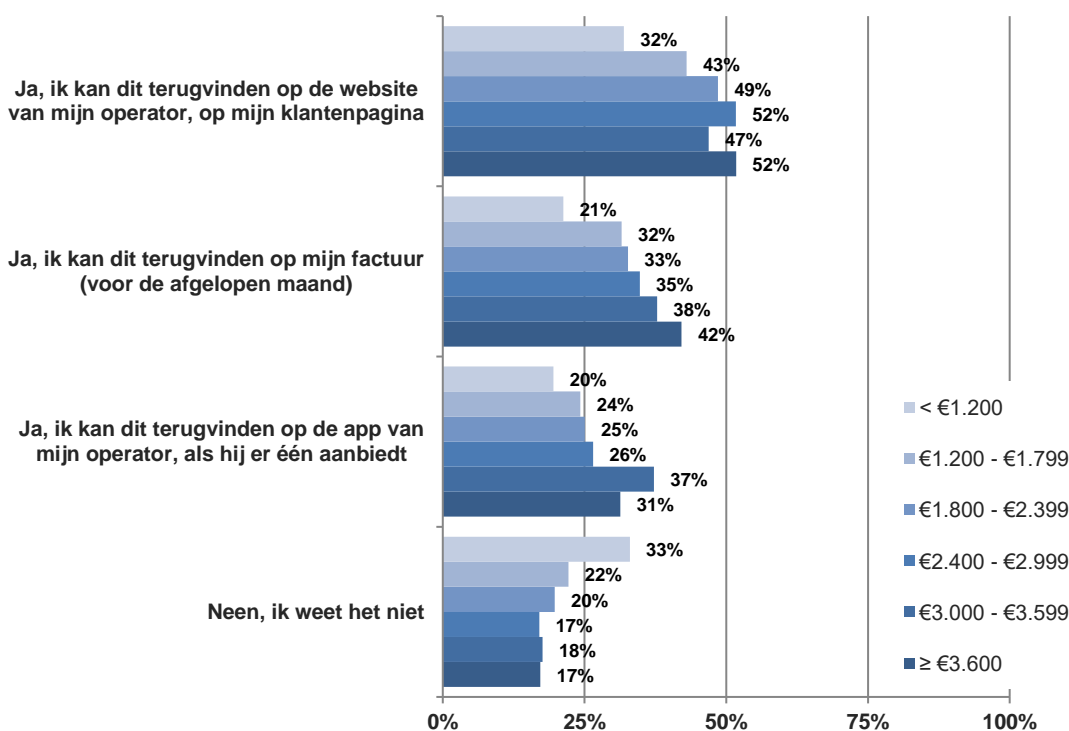
Figuur 107: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

Naar inkomen kan enerzijds vastgesteld worden dat hoe hoger het inkomen van de respondent, hoe beter men weet dat een overzicht van het verbruik terug te vinden is op de factuur (0,155), via de app van de operator (0,134), alsook in de klantzone op de website van de operator (0,107). Anderzijds, hoe lager het inkomen van de respondent is, hoe minder men weet hoe een overzicht van het verbruik kan achterhaald worden (-0,128).

Figuur 108: Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.545; 1 respondent gaf geen antwoord)

Het aandeel respondenten dat stelt een overzicht van het verbruik te kunnen terugvinden op hun factuur bleef relatief stabiel doorheen de jaren (i.c. 33% tot 36%); enkel ten aanzien van editie 2018 (39%) is er een significante afwijking.

Het aandeel respondenten dat aangeeft hun werkelijk verbruik te kunnen achterhalen op de klantenpagina van de website van de operator is stabiel ten aanzien van vorige editie 2021 (i.c. 47%-48%), maar blijft wél significant hoger dan in voorgaande edities (i.c. 40%-42%; m.u.v. editie 2018: 44%).

Het aandeel respondenten dat aangeeft hun werkelijk verbruik te kunnen vinden in de app van de operator, neemt jaar na jaar toe: in huidige editie 2022 bedraagt het aandeel 28%, wat significant hoger is dan in edities 2019 en 2020 (21%-24%).

Tot slot ligt in huidige editie 2022 – net als in vorige editie 2021 – het aandeel respondenten dat niet weet hoe ze hun werkelijk verbruik kunnen achterhalen, significant lager dan in eerdere edities (resp. 20% t.o.v. 28%-32%).

1.7.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat 35% van de respondenten nooit hun klantenpagina op de website van hun operator raadplegen. Een vierde (26%) doet dit één of twee keer per jaar, en vier op de tien (39%) meer dan twee keer per jaar.

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

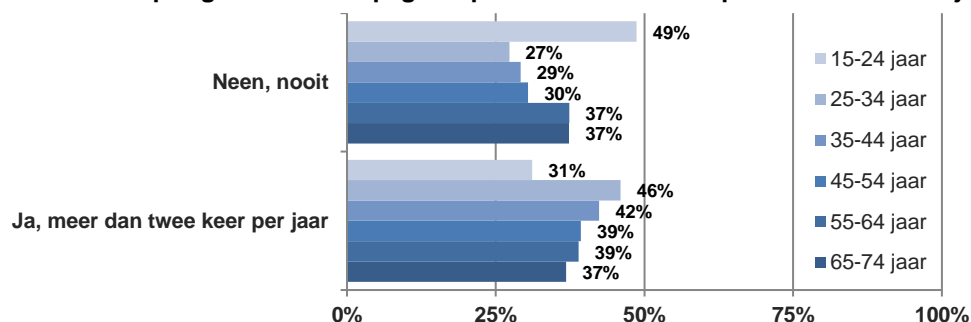
Tabel 27: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, meer dan twee keer per jaar	328	37,0%	212	43,2%	67	40,7%	606	39,3%
Ja, één of twee keer per jaar	242	27,2%	108	22,0%	51	31,1%	400	26,0%
Neen, nooit	318	35,8%	170	34,7%	46	28,1%	534	34,7%
Totaal	887	100,0%	489	100,0%	164	100,0%	1.540	100,0%

Basis: alle respondenten (N=1.545; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Naar leeftijd vinden we dat 46% van de 25 tot 34-jarigen meer dan twee keer per jaar hun klantenpagina raadplegen; dit is een significant hoger aandeel dan bij de 15 tot 24-jarigen (31%). De jongste leeftijdsgroep op haar beurt (i.c. 15-24 jaar) geeft dan weer vaker aan de klantenpagina nooit te raadplegen (49%) in vergelijking met 25 tot 54-jarigen (27%-30%).

Figuur 109: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar leeftijdscategorie

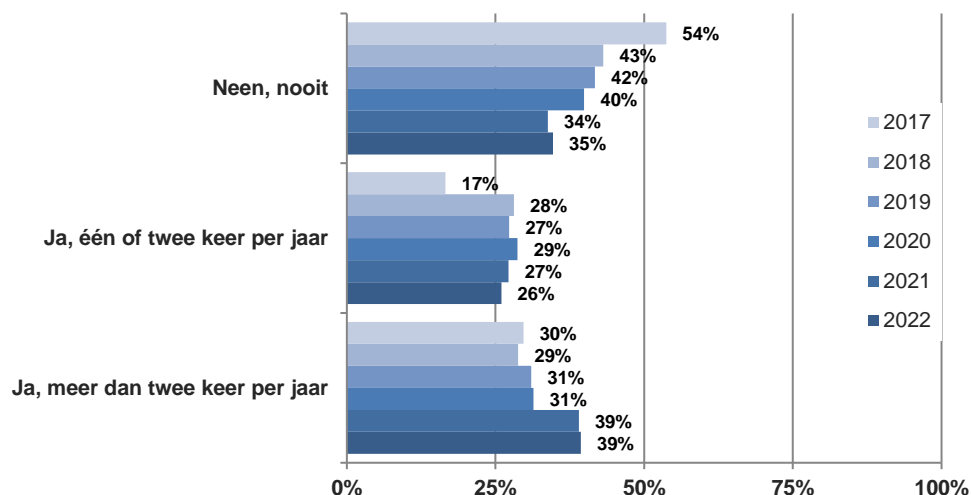


Basis: alle respondenten (N=1.545; 4 respondenten gaven geen antwoord)

Een vergelijking met voorgaande edities (i.c. 2017 tot 2021) is mogelijk, zij het dat één van de antwoordcategorieën in de vorige editie 2021 is gewijzigd: 'Ja, minstens ongeveer een keer per maand' werd aangepast tot 'Ja, meer dan twee keer per jaar'.

Vorige editie 2021 kende significant minder respondenten die stelden hun klantenpagina op de website van de operator nooit te raadplegen (resp. 34% t.o.v. 40%-54% in 2017-2020), alsook significant meer respondenten die hun klantenpagina meer dan twee keer per jaar raadplegen (resp. 39% t.o.v. 29%-31% in 2017-2020); in huidige editie 2022 blijven beide aandelen op hetzelfde niveau als in voorgaande editie 2021.

Figuur 110: Raadpleegt u uw klantenpagina op de website van uw operator? – naar editie



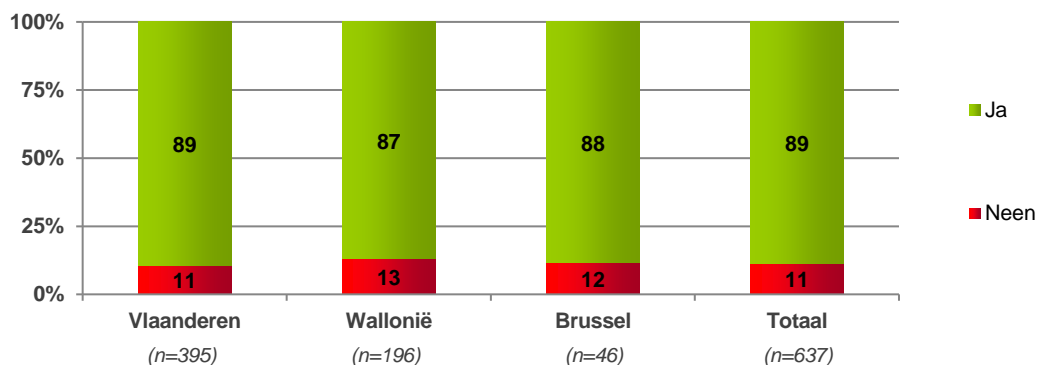
Basis: alle respondenten

1.7.1.4 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER – VASTE TELEFONIE – NA VERANDERING VAN OPERATOR

Negen op de tien respondenten (89%) die privé een vaste telefoon gebruiken, geven aan dat ze hun vast 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.

Er zijn geen verschillen tussen de gewesten.

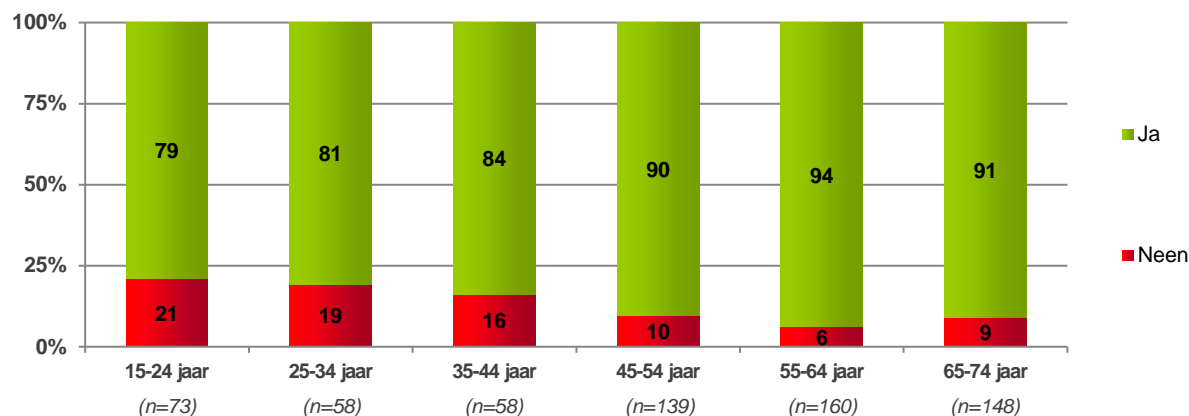
Figuur 111: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste telefonie (N=645; 8 respondenten gaven geen antwoord)

Hoe ouder de respondent, hoe beter men weet dat bij een verandering van operator voor vaste telefonie het vast telefoonnummer kan worden behouden (0,284); gaande van acht op de tien jongere respondenten tot negen op de tien oudere respondenten.

Figuur 112: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste telefonie? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met vaste telefonie (N=645; 8 respondenten gaven geen antwoord)

Het inkomen van de respondent hangt niet samen met het al dan niet weten dat men bij een overstap van operator voor vaste telefonie het vast telefoonnummer kan behouden.

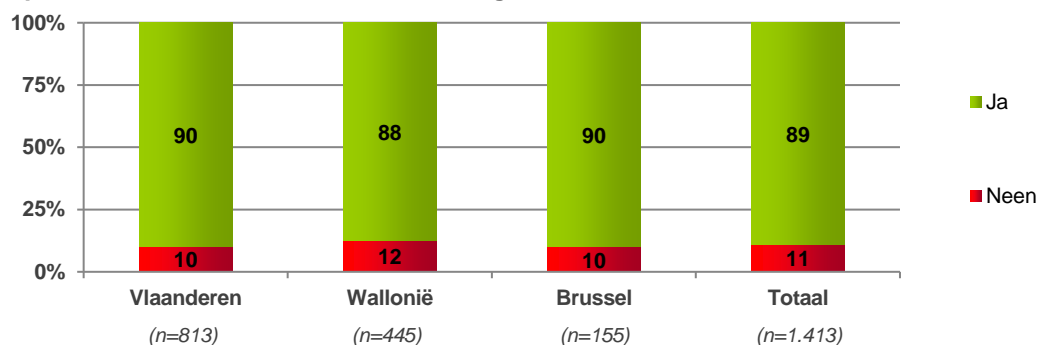
Het aandeel respondenten dat weet hun vast telefoonnummer te kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor vaste telefonie ligt significant hoger (89%) dan in voorgaande edities (i.c. 2016-2021: 80%-85%).

1.7.1.5 BEHOUD VAN MOBIEL TELEFOONNUMMER NA VERANDERING VAN OPERATOR

Negen op de tien respondenten (89%) 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.

Er is geen significant verschil naar gewest, noch naar inkomen.

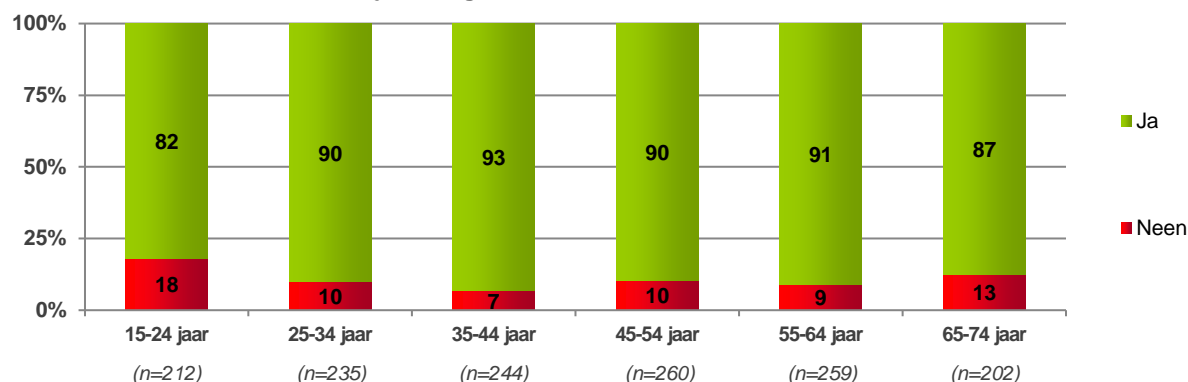
Figuur 113: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.442; 30 respondenten gaven geen antwoord)

De jongste leeftijdsgroep (i.c. 15-24 jaar) is iets minder op de hoogte van het feit dat ze bij verandering van operator voor mobiele telefonie hun mobiel telefoonnummer kunnen behouden (82%) dan de oudere leeftijdsgroepen (87%-93%; let wel, enkel het verschil tussen 15-24 jaar en 35-44 jaar is significant).

Figuur 114: Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.442; 30 respondenten gaven geen antwoord)

Het aandeel respondenten die denken dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor mobiele telefonie wijkt niet af van dit in vorige editie 2021 (i.c. 89%).

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

Slechts een vijfde (19%) 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; hieruit volgt dat 81% hier niet van op de hoogte is.

In Wallonië zijn significant meer respondenten hiervan op de hoogte dan in Vlaanderen (resp. 24% t.o.v. 16%).

Tabel 28: Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	138	16,5%	110	24,2%	30	19,0%	278	19,2%
Neen	699	83,5%	344	75,8%	128	81,0%	1.170	80,8%
Totaal	837	100,0%	454	100,0%	157	100,0%	1.448	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 23 respondenten gaven geen antwoord)

Er is geen verband met de leeftijd, noch met het netto gezinsinkomen van de respondent.

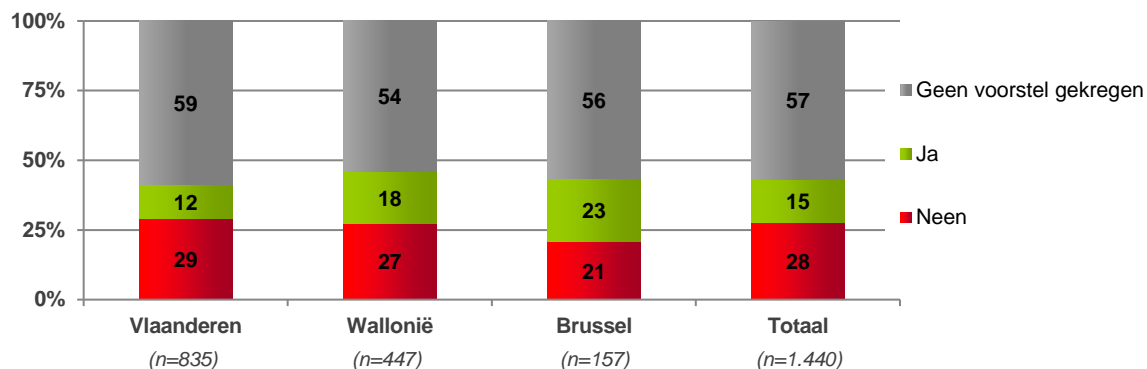
Omwille van een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met editie 2021: huidige editie 2022 wijkt niet af van voorgaande editie 2021.

1.7.1.7 AL DAN NIET AANVAARDEN VAN AANGEPAST TARIEFPLAN VOOR TELEFONIE

Bijna zes op de tien respondenten (57%) geven aan in het afgelopen jaar geen voorstel ontvangen te hebben van een telefoontariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon. 43% van de respondenten ontving dit wel: 15% ging hierop in, 28% ging er niet op in.

In Wallonië en Brussel gingen significant meer respondenten op dit voorstel van aangepast tariefplan in, vergeleken met Vlaanderen (resp. 18%-23% t.o.v. 12%).

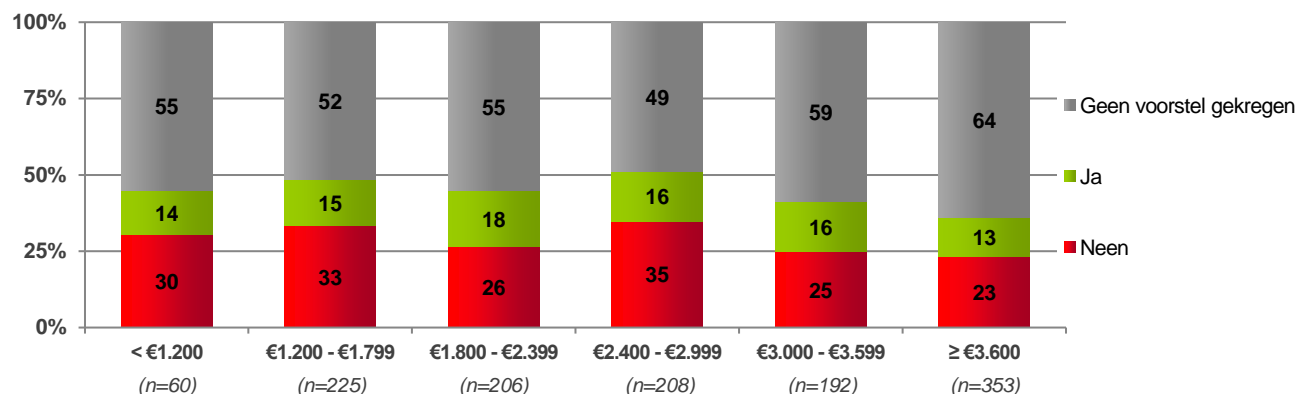
Figuur 115: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar gewest



Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 31 respondenten gaven geen antwoord)

Het verband met inkomen is niet zo eenduidig; we vinden dat respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van € 2.400 tot € 2.999 minder vaak op het voorstel ingingen (35% ging er niet op in) vergeleken met respondenten met een maandelijks netto gezinsinkomen van meer dan € 3.600 (i.c. 23% ging er niet op in). Laatstgenoemde geeft daarentegen vaker aan geen dergelijk voorstel ontvangen te hebben (64%), vergeleken met eerstgenoemde (49%), alsook met de inkomenscategorie € 1.200 tot € 1.799 (52%).

Figuur 116: Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen? – naar inkomensgroep



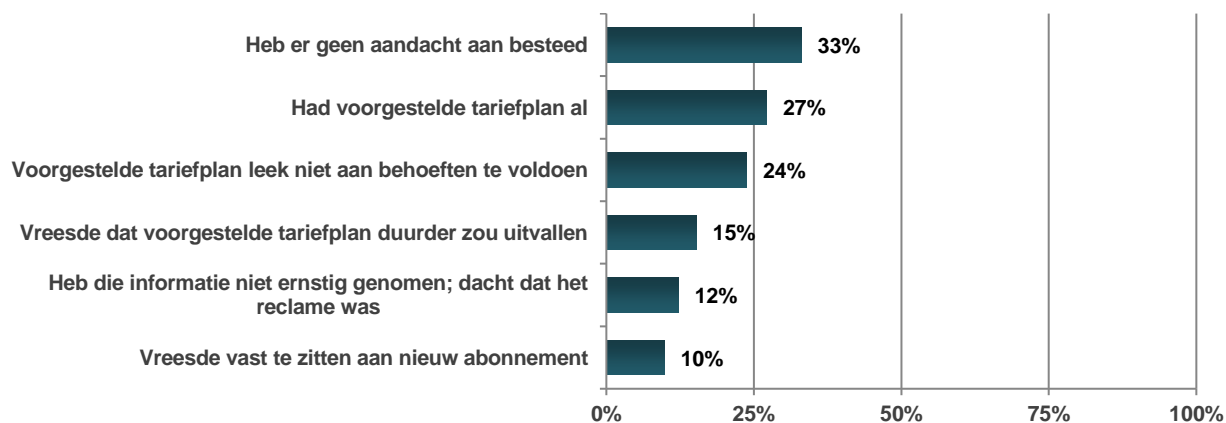
Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 31 respondenten gaven geen antwoord)

Met de leeftijd van de respondent kan geen significant verband worden vastgesteld.

Omwille van een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

De drie vaakst vermelde redenen om niet van telefoontariefplan te zijn veranderd na een voorstel ontvangen te hebben van de operator, zijn: 'ik heb er geen aandacht aan besteed' (33%), 'ik had het voorgestelde tariefplan al' (27%) en 'het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften' (24%). Minder vaak vermelde redenen zijn: 'ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen' (15%), 'ik heb die informatie niet ernstig genomen, dacht dat het reclame was' (12%) en tot slot 'ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement' (10%).

Figuur 117: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten die niet ingingen op het voorstel van aangepast telefoontariefplan (N = 398; 6 respondenten gaven geen antwoord)

De redenen om niet in te gaan op het voorstel van gunstiger telefoontariefplan verschillen niet tussen de gewesten, noch tussen de verscheidene leeftijds- en inkomensgroepen.

Omwille van een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

1.7.2 Contract

1.7.2.1 EINDDATUM CONTRACT BEPAALDE DUUR

Vier op de tien respondenten (38%) geeft aan geen contract van bepaalde duur te hebben voor één of andere telecommunicatiedienst (vaste of mobiele telefonie, internet of bundel).

Zes op de tien respondenten (62%) hebben aldus wél een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst. Van hen weet echter de helft (52%) niet waar de einddatum van het contract van bepaalde duur vermeld staat; 28% denkt dat ze deze datum kunnen vinden in het contract en 13% moet het vragen aan de operator. Slechts één op de zeven respondenten (15%) met een contract van bepaalde duur, weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen – een verplichting die geldt voor alle operatoren.

Figuur 118: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: respondenten met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst (N = 967; 24 respondenten gaven geen antwoord)

In Vlaanderen is men beter op de hoogte dan in Brussel dat de einddatum van het contract van bepaalde duur op alle facturen vermeld staat (resp. 17% t.o.v. 7%).

Hoe jonger de respondent, hoe vaker men stelt de einddatum te kunnen terugvinden op de facturen (-0,201); gaande van 18%-22% van de jongere respondenten (i.c. 15-34 jaar) tot 8%-12% van de oudere respondenten (i.c. 45-74 jaar).

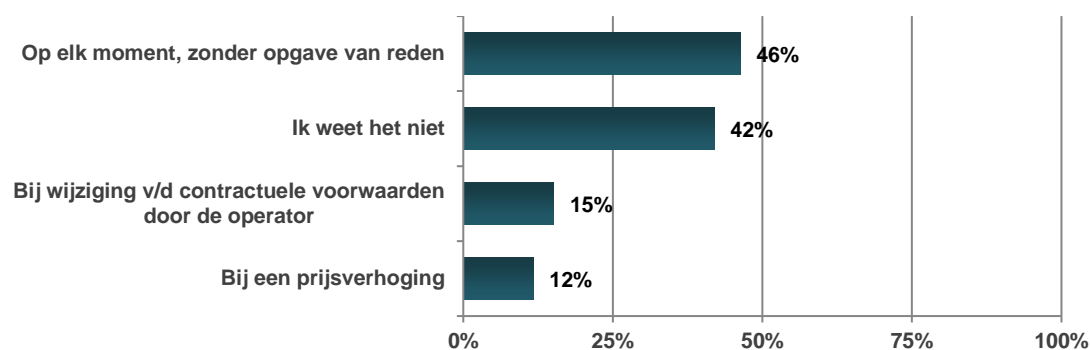
Er is geen verband tussen het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent en het al dan niet weten dat de einddatum van het contract van bepaalde duur op alle facturen vermeld staat.

Het aandeel respondenten dat weet dat ze de einddatum van hun contract van bepaalde duur op alle facturen kunnen terugvinden, is stabiel sinds editie 2018 (i.c. 13% tot 15%).

1.7.2.2 VOORWAARDEN OPZEGGEN HUIDIG CONTRACT

Vier op de tien respondenten (42%) weten niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Bijna de helft (46%) is op de hoogte van het feit dat ze hun contract van onbepaalde duur of contract van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, op elk moment kunnen opzeggen, en dit zonder opgave van reden. Voorts geeft nog 15% aan het contract te kunnen opzeggen bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator en 12% bij een prijsverhoging.

Figuur 119: Wanneer kunt u – zonder kosten en zonder opzeg – uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N = 1.545; 2 respondenten gaven geen antwoord)

In Brussel geven significant meer respondenten aan niet te weten wanneer ze een dergelijk contract kunnen opzeggen, vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (resp. 53% t.o.v. 40%-41%).

Hoe ouder de respondent, hoe vaker men aangeeft het contract te kunnen beëindigen na: een prijsverhoging (0,150; 16% van de 65 tot 74-jarigen t.o.v. 7% van de 15 tot 24-jarigen), alsook na een wijziging door de operator van de contractuele voorwaarden (0,099; 17% van de 65 tot 74-jarigen t.o.v. 10% van de 15 tot 24-jarigen).

Er is geen verband met het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent.

Omwille van een aangepaste vraagstelling kan enkel een vergelijking gemaakt worden met vorige editie 2021: huidige editie 2022 wijkt niet af van vorige editie 2021.

1.7.2.3 KENNIS OMTRENT VERWITTING BEREIKEN TARIEFPLAFOND

37% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, weet dat hun operator hen moet verwittigen wanneer hun verbruik de limiet van hun forfait bereikt. Evenzoveel (34%) denkt dat ze pas moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik een bepaald plafond bereikt. Drie op de tien respondenten (29%) weten niet wanneer hun mobiele operator hen per sms moet verwittigen dat ze het verbruiksplafond voor mobiele telefonie in België hebben bereikt.

Brusselse en Waalse respondenten weten beter dan Vlaamse respondenten, dat hun operator hen moet verwittigen als hun verbruik het forfait heeft bereikt (resp. 47%-53% t.o.v. 26%); laatstgenoemde geven vaker aan het niet te weten dan eerstgenoemde (resp. 33% t.o.v. 21%-26%). Tot slot denken meer respondenten in Vlaanderen en Brussel dat ze pas moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik een bepaald plafond bereikt (32%-42%), vergeleken met Wallonië (22%).

Tabel 29: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	215	25,9%	237	52,8%	74	47,0%	527	36,6%
Wanneer verbruik een bepaald plafond bereikt	346	41,6%	97	21,5%	50	31,8%	493	34,2%
Ik weet het niet	270	32,5%	116	25,7%	33	21,2%	419	29,2%
Totaal	831	100,0%	450	100,0%	158	100,0%	1.439	100,0%

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.442; 3 respondenten gaven geen antwoord)

Respondenten van 65 tot 74 jaar geven vaker aan niet te weten wanneer ze moeten verwittigd worden inzake het bereiken van het verbruiksplafond voor mobiele telefonie, vergeleken met 25 tot 34-jarige respondenten (resp. 34% t.o.v. 21%). Anderzijds denken jongere respondenten (i.c. 15 tot 44 jaar) vaker dan respondenten van 65 tot 74 jaar dat ze pas moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik een bepaald plafond bereikt (resp. 38%-42% t.o.v. 24%).

Tabel 30: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – 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
Wanneer verbruik limiet van forfait bereikt	29,2%	37,1%	32,3%	41,3%	37,2%	42,3%
Wanneer verbruik een bepaald plafond bereikt	37,9% ^F	41,9% ^F	40,5% ^F	30,0%	30,5%	24,0% ^{ABC}
Ik weet het niet	32,8%	21,1% ^F	27,1%	28,6%	32,3%	33,8% ^B
Totaal (N)	216	240	251	261	265	206

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.442; 3 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Het al dan niet op de hoogte zijn van het feit dat de operator van mobiele telefonie een verwittiging moet sturen van zodra het verbruik het forfait bereikt, verschilt niet naar inkomen van de respondent.

Door een aangepaste vraagstelling kan geen vergelijking gemaakt worden met voorgaande edities.

1.7.2.4 REEDS VERWITTING ONTVANGEN BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

46% van de respondenten die privé mobiele telefonie gebruiken, verklaart reeds een sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. 3% laat weten geen sms te hebben ontvangen, hoewel ze het plafond hadden overschreden.

In Brussel hebben significant meer respondenten al eens een dergelijke sms ontvangen (62%) vergeleken met Vlaanderen en Wallonië (43%-44%). In Vlaanderen geven respondenten vaker aan het niet te weten / zich niet te herinneren (i.c. 22% t.o.v. 14% in Brussel en Wallonië).

Tabel 31: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	361	43,4%	197	44,0%	98	61,9%	656	45,6%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	23	2,8%	18	3,9%	5	3,3%	46	3,2%
Neen, want geen plafond overschreden	250	30,0%	166	37,0%	33	21,2%	449	31,2%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	12	1,5%	6	1,3%	0	0,0%	18	1,3%
Ik weet het niet	185	22,3%	62	13,9%	21	13,6%	269	18,7%
Totaal	832	100,0%	448	100,0%	158	100,0%	1.438	100,0%

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.442; 5 respondenten gaven geen antwoord)

Oudere respondenten (i.c. 55 tot 74 jaar) hebben minder vaak een dergelijke sms van de operator ontvangen (35%-36%) dan respondenten tussen 15 en 44 jaar oud (49% tot 52%). Eerstgenoemde laten vaker weten geen plafond overschreden te hebben (38%-40%), vergeleken met laatstgenoemde (23%-32%).

Tabel 32: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond 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	49,1%	51,2% ^{EF}	52,4% ^{EF}	49,1% ^{EF}	35,9% ^{BCD}	35,4% ^{BCD}
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	4,2%	5,0%	3,9%	1,5%	2,7%	1,9%
Neen, want geen plafond overschreden	22,6% ^{EF}	27,6%	26,5% ^E	31,8%	39,9% ^{AC}	38,4% ^A
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	4,1%	,8%	,4%	,5%	,8%	1,5%
Ik weet het niet	20,1%	15,5%	16,8%	17,1%	20,7%	22,8%
Totaal (N)	216	240	251	262	262	207

Basis: respondenten met mobiele telefonie (N=1.442; 5 respondenten gaven geen antwoord)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Naar inkomen vinden we dat respondenten in de laagste (< € 1.200), alsook zij in de hoogste inkomenscategorie (≥ € 3.600) vaker een dergelijke sms hebben ontvangen (54%-60%), vergeleken met respondenten waarvan het maandelijks netto gezinsinkomen tussen € 1.200 en € 2.399 ligt (38%-39%).

In huidige editie 2022 geven significant minder respondenten aan een dergelijke sms ontvangen te hebben dan in edities 2018 tot 2020 (resp. 46% t.o.v. 51%-55%), waardoor we terug op het niveau van edities 2015 tot 2017, alsook editie 2021 komen (45%-49%).

Sinds editie 2020 blijft het aandeel respondenten dat stelt geen dergelijke sms ontvangen te hebben ondanks het plafond overschreden te hebben stabiel (3% à 4%); in voorgaande edities (i.c. 2015-2019) lag dit aandeel nog significant hoger (i.c. 5%-8%).

Het aandeel respondenten die niet weten of ze een dergelijke sms hebben ontvangen (19%), ligt op eenzelfde niveau als in editie 2021 (16%), alsook edities 2015 tot 2017 (17%-20%), maar wel significant hoger dan in edities 2018 tot 2020 (12%-13%).

Tabel 33: Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G	H
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ja, ik heb die ontvangen	45,5% ^{DEF}	46,9% ^{DEF}	48,8% ^{FG}	51,2% ^{ABGH}	51,8% ^{ABGH}	54,5% ^{ABCGH}	44,6% ^{CDEF}	45,6% ^{DEF}
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	8,3% ^{BDEFGH}	5,1% ^{AH}	6,2% ^{FGH}	5,5% ^{AH}	5,9% ^{AFGH}	4,0% ^{ACE}	4,3% ^{ACE}	3,2% ^{ABCDE}
Neen, want geen plafond overschreden	26,0% ^{BGH}	29,9% ^{AC}	25,1% ^{BDEGH}	29,4% ^{CG}	28,5% ^{CG}	27,4% ^{GH}	33,2% ^{ACDEF}	31,2% ^{ACF}
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	0,3%	0,8% ^D	1,0%	1,7% ^B	1,1%	1,2%	1,5%	1,3%
Ik weet het niet	19,9% ^{DEFG}	17,3% ^{DEF}	18,8% ^{DEF}	12,2% ^{ABCGH}	12,7% ^{ABCGH}	13,0% ^{ABCGH}	16,4% ^{ADEF}	18,7% ^{DEF}
Totaal (N)	980	1.220	1.373	1.106	1.418	1.425	1.489	1.438

Basis: respondenten met mobiele telefonie

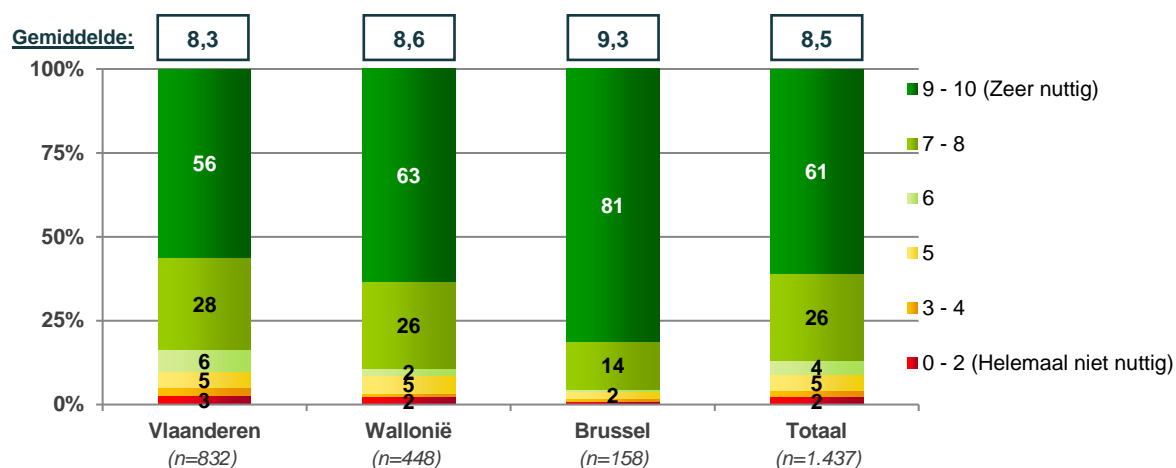
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF}Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (i.c. editie 2015) en subgroep D (i.c. editie 2018).

1.7.2.5 NUT VAN ONTVANGEN VERWITTING BIJ BEREIKEN TARIEFPLAFOND

Negen op de tien respondenten (87%) die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen bij het overschrijden van een verbruiksplafond (score: ≥ 7 op 10).

Hoewel ook de overgrote meerderheid van de respondenten in Vlaanderen een dergelijke sms (eerder tot zeer) nuttig vindt (84%), ligt het gemiddelde toch significant lager dan in Wallonië en Brussel (resp. 8,3 op 10 t.o.v. 8,6 en 9,3 op 10); ook in Wallonië ligt het gemiddelde significant lager dan in Brussel (resp. 8,6 t.o.v. 9,3 op 10).

Figuur 120: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden? – naar gewest

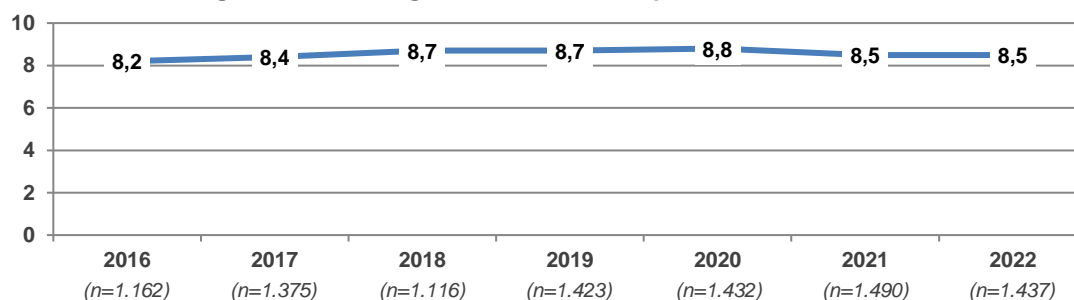


Basis: respondenten met mobiele telefonie (N = 1.442; 5 respondenten gaven geen antwoord)

Er is geen verband met leeftijd of inkomen.

In editie 2018 zagen we een significante stijging van de gemiddelde score inzake het nut om een sms te ontvangen bij overschrijding van het tariefplafond in vergelijking met voorgaande edities (resp. 8,7 op 10 t.o.v. 8,2-8,4 op 10); dit niveau werd aangehouden in de daaropvolgende edities van 2019 en 2020. In editie 2021 daalde de gemiddelde score opnieuw naar het niveau van edities 2016 en 2017 (i.c. 8,2 tot 8,5 op 10), een niveau dat wordt aangehouden in huidige editie 2022 (i.c. 8,5 op 10).

Figuur 121: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden? – naar editie



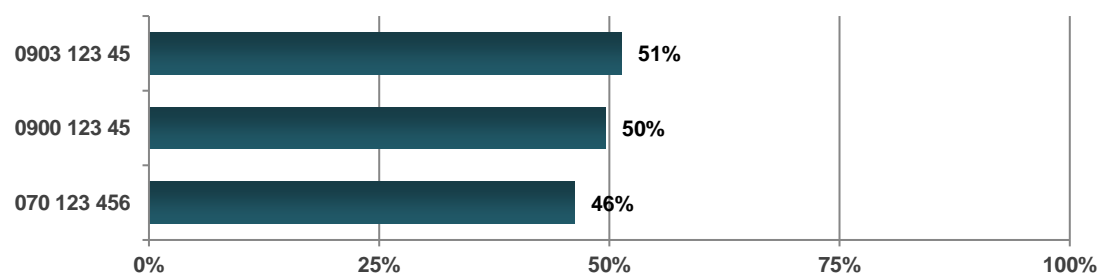
Basis: respondenten met mobiele telefonie

1.7.3 Nummers met toeslag

1.7.3.1 KENNIS NUMMERS MET TOESLAG

Ongeveer de helft van de respondenten (46% tot 51%) weet dat 070-, 0900- en 0903-nummers, nummers met toeslag zijn; dit houdt in dat de helft (49% tot 54%) dit niet weet.

Figuur 122: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag')



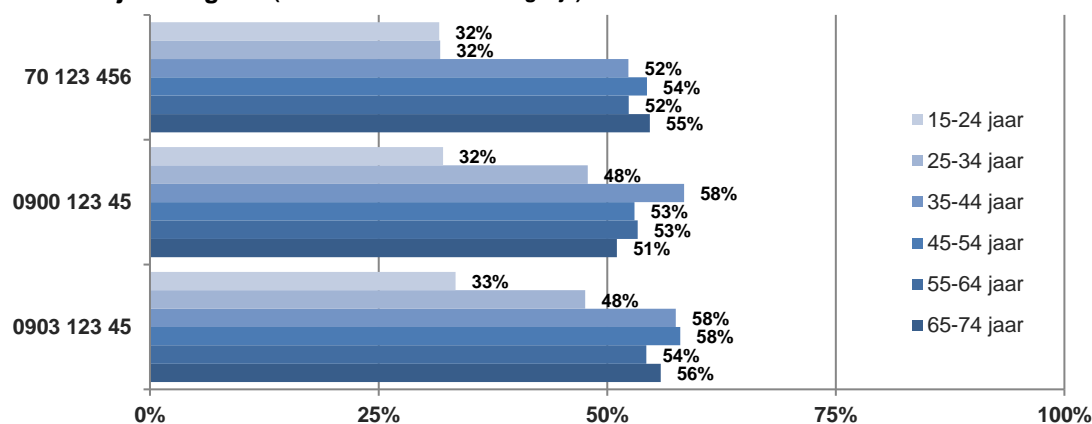
Basis: alle respondenten (N = 1.545; 16-17 respondenten gaven geen antwoord)

Tussen de gewesten vinden we een significant verschil inzake het 0900- en het 0903-nummer:

- 0900-nummer: Waalse respondenten zijn beter op de hoogte dat dit een nummer met toeslag betreft (56%), vergeleken met Vlaamse en Brusselse respondenten (42%-48%);
- 0903-nummer: Vlaamse en Waalse respondenten zijn beter op de hoogte dat dit een nummer met toeslag betreft (51%-57%) dan Brusselse respondenten (39%).

Hoe ouder de respondent, hoe vaker deze correct aangeeft dat 070-, 0900- en 0903-nummers, nummers met toeslag zijn (resp. 0,234, 0,133 en 0,170). Inzake het 070-nummer wijken voornamelijk de twee jongste leeftijdsgroepen significant af van de oudere leeftijdsgroepen: van de 15 tot 34-jarigen stelt telkens 32% dat een 070-nummer met toeslag is, terwijl dit in de oudere leeftijdsgroepen 52% tot 55% is. Inzake de 0900- en 0903-nummers betreft de voornamelijk de jongste leeftijdsgroep van 15 tot 24 jaar die afwijkt van de overige, oudere respondenten (resp. 32% en 33% met toeslag t.o.v. 48% tot 58% met toeslag).

Figuur 123: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

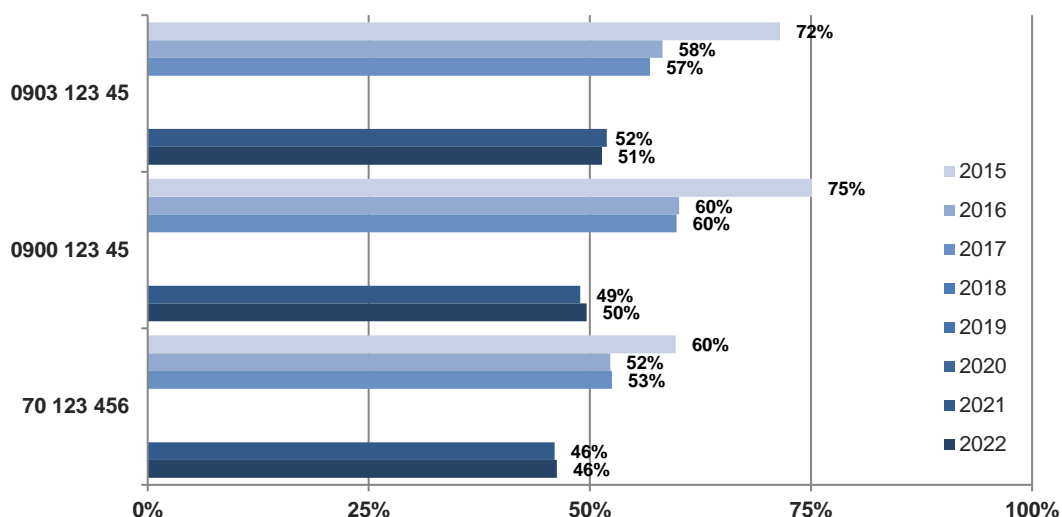


Basis: alle respondenten (N = 1.545; 16-17 respondenten gaven geen antwoord)

Er is geen verband met het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent.

Een vergelijking is enkel mogelijk met de edities 2015-2017 en editie 2021, aangezien in edities 2018 tot 2020 een extra antwoordmogelijkheid voorzien was (i.c. 'geen idee'). In huidige editie 2022, alsook in vorige editie 2021, geven telkens minder respondenten aan dat het vermelde nummer een betaalnummer is, vergeleken met edities 2015 tot 2017.

Figuur 124: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (% 'Ja, met toeslag') – naar editie



Basis: alle respondenten

1.7.3.2 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

Eén op de tien respondenten (12%) die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geïnstalleerd; bij 5% was dit omwille van een probleem met zo'n nummer (hoge factuur, enz.). De overgrote meerderheid (88%) heeft dus geen toegangsblokkering voor dergelijke nummers: 47% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 41% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

In Vlaanderen en Brussel zijn respondenten minder op de hoogte van het bestaan van deze gratis bescherming (i.c. niet gekend door 51%-55%) in vergelijking met Wallonië (38%); deze laatste stellen dan weer vaker deze nummers nooit te gebruiken (resp. 48% t.o.v. 37%-38%).

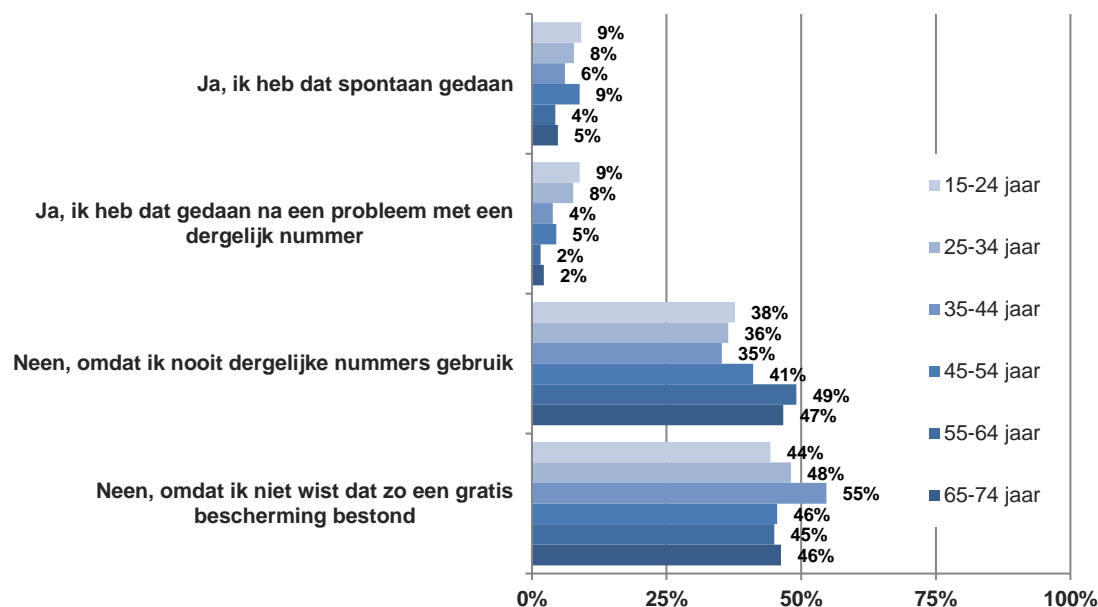
Tabel 34: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan	47	5,7%	41	9,2%	10	6,4%	98	6,8%
Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	40	4,8%	25	5,7%	2	1,5%	68	4,7%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	320	38,4%	212	47,6%	56	36,8%	588	41,1%
Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	426	51,2%	167	37,5%	84	55,3%	678	47,4%
Totaal	834	100,0%	446	100,0%	152	100,0%	1.432	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 39 respondenten gaven geen antwoord)

Respondenten tussen 15 en 34 jaar hebben vaker de toegangsblokkering geactiveerd na een probleem met een betaalnummer (8%-9%) dan respondenten tussen 55 en 74 jaar (2%).

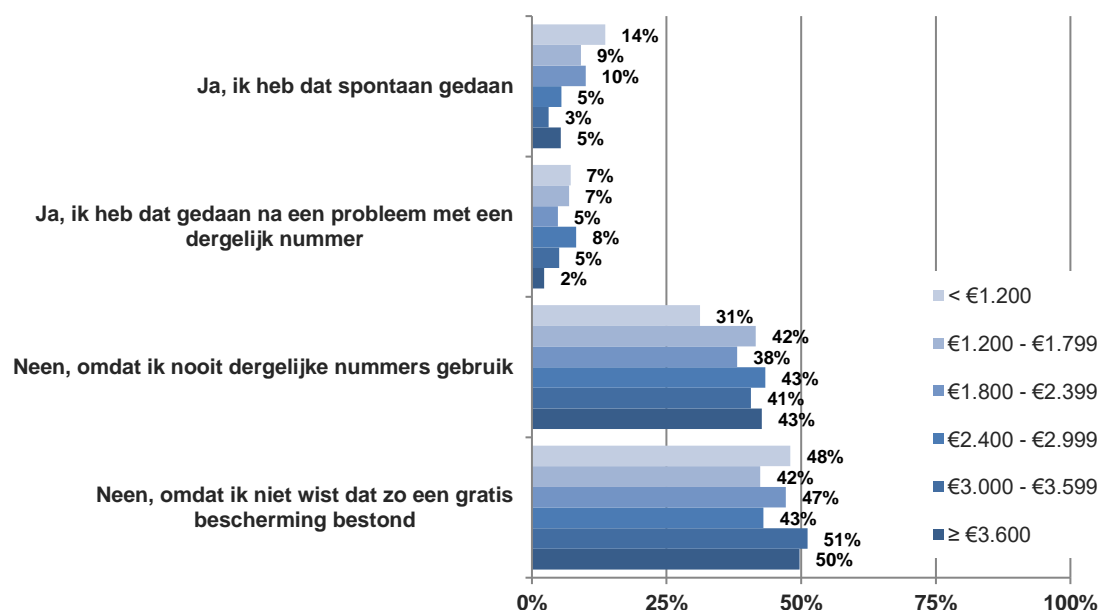
Figuur 125: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar leeftijdscategorie



Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 39 respondenten gaven geen antwoord)

Een vijfde van de respondenten (21%) in de laagste inkomenscategorie (i.c. <1.200 euro/maand) heeft de toegangsblokkering geactiveerd (hetzij spontaan, hetzij na een probleem); dit is een hoger aandeel dan in de hogere inkomenscategorïen (i.c. ≥ 3.000 euro/maand: 8%).

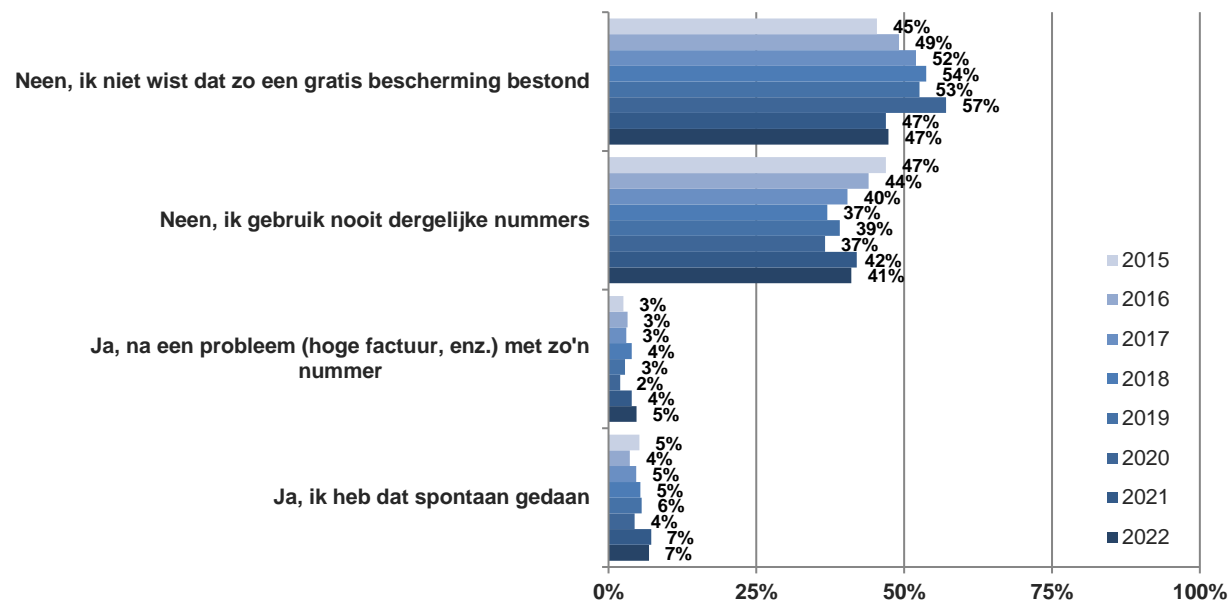
Figuur 126: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar inkomensgroep



Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 39 respondenten gaven geen antwoord)

Net als in vorige editie 2021, ligt in huidige editie 2022 het aandeel respondenten dat de toegangsblokkering voor betaalnummers heeft geactiveerd significant hoger (11%-12%) dan in voorgaande edities (i.c. 2015 t.e.m. 2020: 6%-8%; m.u.v. editie 2018: 9%).

Figuur 127: Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag? – naar editie



Basis: alle respondenten

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

De helft (52%) van de respondenten die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weet niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moet worden. Drie op de tien respondenten (29%) verkiezen een algemene blokkering, waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn. Een vijfde van de respondenten (19%) weet dat de toegang tot deze nummers apart geblokkeerd moet worden naargelang het soort van dienst (bijv. blokkering van oproepen naar diensten voor volwassenen, maar mogelijkheid om te bellen naar betaalnummers voor andere diensten zoals televoting, downloaden van spelletjes, enz.).

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

Tabel 35: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart naargelang het soort dienst	166	19,8%	83	18,6%	25	16,5%	274	19,1%
Algemeen	246	29,4%	131	29,4%	42	27,8%	419	29,2%
Ik weet het niet	425	50,8%	231	51,9%	85	55,7%	741	51,7%
Totaal	837	100,0%	445	100,0%	152	100,0%	1.434	100,0%

Basis: respondenten met vaste en/of mobiele telefonie (N=1.471; 37 respondenten gaven geen antwoord)

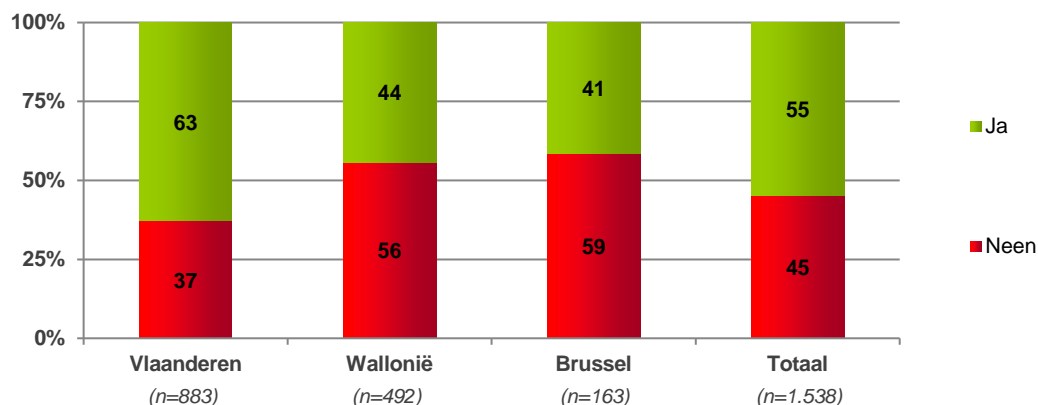
De wijze waarop, volgens de respondenten, de toegang tot dergelijke nummers moet geblokkeerd worden, is nauwelijks gewijzigd sinds editie 2015. Met de vijf voorgaande edities (i.c. 2017-2021) is geen enkel significant verschil vast te stellen.

1.7.4 Kennis Ombudsdienst voor telecommunicatie

45% van de respondenten is niet op de hoogte van het bestaan van een Ombudsdienst voor telecommunicatie; 55% weet wel dat ze zich kunnen richten tot de Ombudsdienst.

In Vlaanderen zijn respondenten beter op de hoogte van het bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (63%), vergeleken met Wallonië en Brussel (41%-44%).

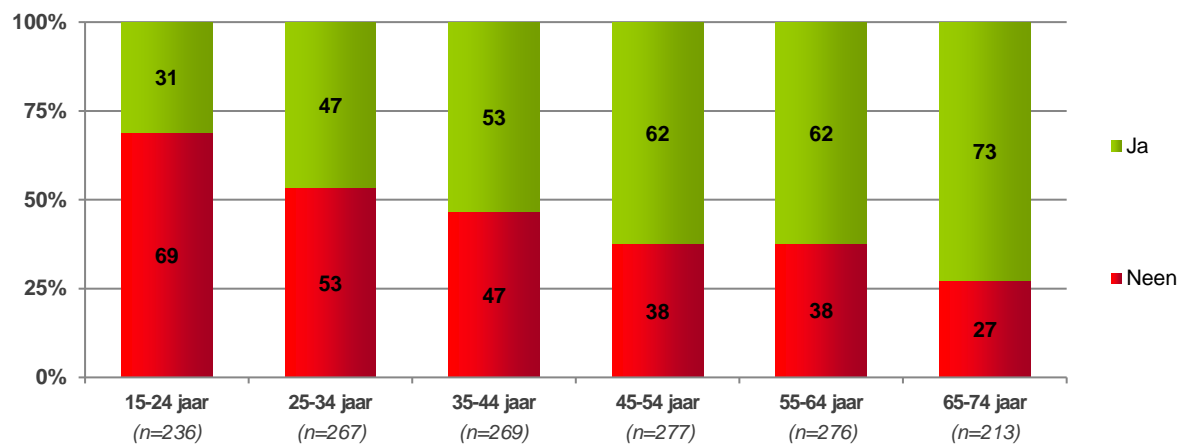
Figuur 128: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar gewest



Basis: alle respondenten (N = 1.545; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Hoe ouder de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (0,336); gaande van 31% van de 15 tot 24-jarigen tot 62%-73% van de respondenten van 45 tot 74 jaar.

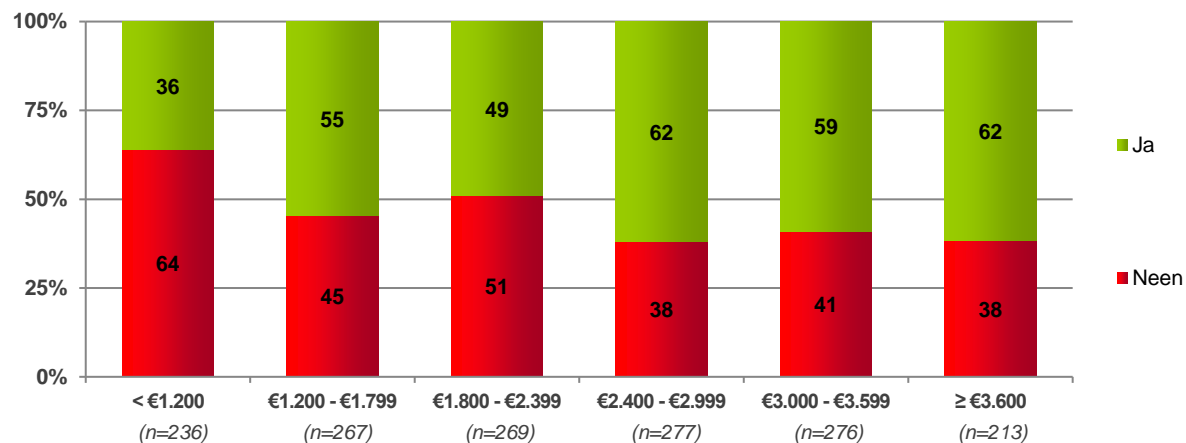
Figuur 129: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar leeftijdscategorie



Basis: alle respondenten (N = 1.545; 6 respondenten gaven geen antwoord)

Hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe beter hij/zij op de hoogte is van het bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (0,142); het verschil situeert zich voornamelijk tussen de laagste inkomenscategorie (i.c. < € 1.200: 36%) en de overige (hogere) inkomenscategorieën (49%-62%).

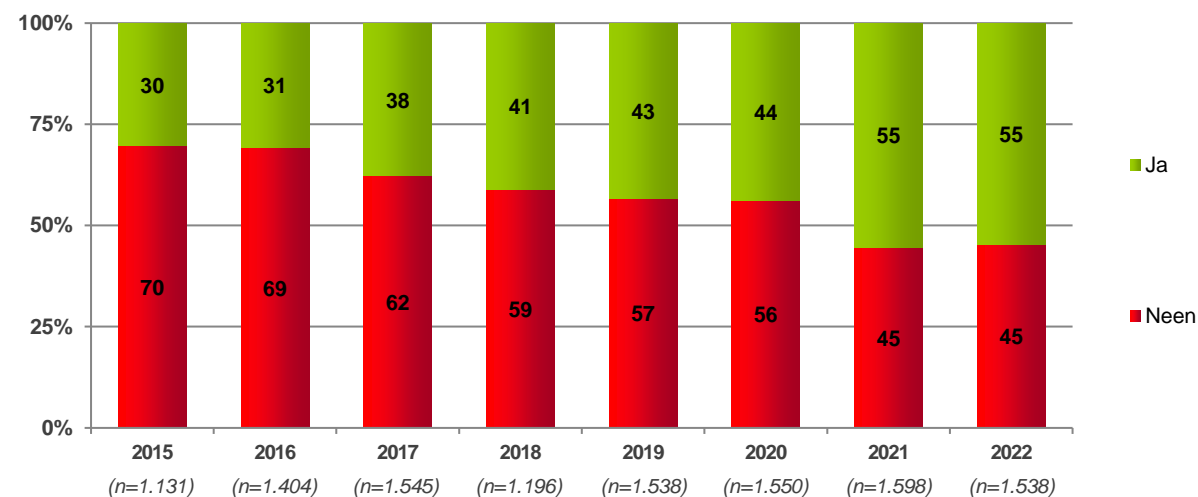
Figuur 130: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar inkomensgroep



Basis: alle respondenten (N = 1.545; 6 respondenten gaven geen antwoord)

De stijgende tendens in voorgaande edities inzake kennis van het bestaan van de Ombudsdienst (van 30% in 2015 naar 55% in 2021), stabiliseert zich in huidige editie 2022.

Figuur 131: Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst? – naar editie



Basis: alle respondenten

1.7.5 Conclusie met betrekking tot rechten van de consumenten

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

- Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) weet niet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen in de klantenzone op de website van hun operator;
- Acht op de tien respondenten weten hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen: 47% op de website van de operator, 35% op de factuur en 28% via de app van de operator;
- Een derde van de ondervraagden (35%) raadpleegt nooit hun klantenpagina op de website van hun operator;
- Negen op de tien respondenten (89%) die privé een vaste telefoon gebruiken, weten dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator;
- Eenzelfde aandeel (89%) vinden we betreffende het behoud van het mobiele telefoonnummer;
- Acht op de tien respondenten met vaste en/of mobiele telefonie weten niet dat hun operator hen jaarlijks een tariefplan moet voorstellen dat aangepast is aan hun gemiddelde gebruikspatroon;
- Bijna zes op de tien respondenten (57%) geven aan geen voorstel van aangepast tariefplan ontvangen te hebben; van zij die dit wel ontvingen, aanvaardde 36% het voorstel;
- Diegene die niet ingingen op het voorstel van aangepast tariefplan, vernoemen het vaakst als reden hiervoor dat ze er geen aandacht aan besteed hebben (33%), het tariefplan al hadden (27%) of het tariefplan niet leek te voldoen aan hun behoeften (24%);

1.7.5.2 BETREFFENDE HET CONTRACT

- Slechts een op de zeven respondenten (15%) met een contract van bepaalde duur voor minstens één telecommunicatiedienst weet dat ze de einddatum van dit contract op elke factuur kunnen terugvinden;
- Vier op de tien respondenten (42%) weten niet onder welke voorwaarden ze een contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, kunnen opzeggen; bijna de helft (46%) weet dat dit kan op elk moment, zonder opgave van reden;
- Bijna vier op de tien respondenten (37%) die privé mobiele telefonie gebruiken, weten dat hun operator hen een sms moet sturen om hen te verwittigen wanneer ze de limiet van hun forfait in België hebben bereikt; 46% van de respondenten heeft reeds zo'n sms ontvangen;
- Bijna negen op de tien respondenten (87%) die privé mobiele telefonie gebruiken, vinden het (eerder tot zeer) nuttig om een sms te ontvangen die hen verwittigt wanneer ze een verbruiksp plafond overschreden hebben (score: ≥ 7 op 10).

1.7.5.3 BETREFFENDE DE NUMMERS MET TOESLAG

- 46% tot 51% van de respondenten herkent een nummer met toeslag;
- Eén op de tien respondenten (12%) die vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag geactiveerd;
- Het blokkeren van de toegang tot dergelijke nummers moet apart gebeuren (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning), maar slechts 19% van de respondenten met vaste en/of mobiele telefonie, is hiervan op de hoogte.

1.7.5.4 BETREFFENDE DE OMBUDSMAN VOOR TELECOMMUNICATIE

- Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie bestaat bij wie ze terecht kunnen in geval van een geschil met hun operator.

1.8 Vragen over de monitoring van de universele dienst

In het laatste deel van het rapport bekijken we hoeveel respondenten genieten van een sociaal tarief en voor welke diensten dit geldt. Voorts gaan we na welke bronnen men raadpleegt wanneer men een telefoonnummer moet opzoeken.

1.8.1 Sociaal tarief

1.8.1.1 GENIETEN VAN SOCIAAL TARIEF

6% van alle respondenten geniet een sociaal tarief voor een telecommunicatiedienst. 12% heeft nog geen aanvraag gedaan en geniet er dus niet van, maar denkt wel er recht op te hebben. Zes op de tien respondenten (63%) denken er geen recht op te hebben; 19% 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. 26%-34% t.o.v. 12%). In Vlaanderen en Wallonië zijn er significant meer respondenten die aangeven over een sociaal tarief te beschikken, vergeleken met Brussel (resp. 6%-7% t.o.v. 1%). Tot slot kent Vlaanderen een hoger aandeel respondenten dat denkt er geen recht op te hebben (resp. 68% t.o.v. 55%-56% in Wallonië en Brussel).

Tabel 36: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	60	6,8%	32	6,4%	1	,6%	92	6,0%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	109	12,3%	128	26,1%	57	34,5%	293	19,0%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	599	67,7%	273	55,7%	90	55,0%	963	62,5%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	117	13,2%	58	11,8%	16	9,9%	191	12,4%
Totaal	885	100,0%	490	100,0%	164	100,0%	1.540	100,0%

Basis: alle respondenten (N = 1.545; 5 respondenten gaven geen antwoord)

In tabel 37 worden alle verschillen naar leeftijd en inkomen weergegeven. We stellen onder meer vast dat hoe jonger de respondent, hoe minder men op de hoogte is wat een sociaal tarief is (gaande van 36% bij de 15 tot 24-jarigen en 24% bij de 25 tot 34-jarigen, tot 13%-16% bij de respondenten van 35 tot 74 jaar). Bij laatstgenoemde zien we dan weer een groter aandeel respondenten die denken er geen recht op te hebben (66%-74%) dan bij de jongere respondenten (41% van de 15 tot 24-jarigen en 54% van de 25 tot 34-jarigen).

Resultaten van de bevraging

In de twee laagste inkomensgroepen (i.c. maandelijks netto gezinsinkomen < € 1.799) vinden we (logischerwijs) meer respondenten terug die een sociaal tarief genieten voor een bepaalde telecommunicatiedienst (14%-15%) dan in de hogere inkomensgroepen (2%-5% indien > € 1.800). In de twee laagste inkomensgroepen denkt men ook vaker er recht op te hebben, maar heeft men nog geen aanvraag gedaan (22%-27%), vergeleken met de overige (hogere) inkomensgroepen (6%-10% indien > € 1.800). Tot slot blijkt dat hoe hoger het maandelijks inkomen, hoe minder men denkt er recht op te hebben, gaande van 31%-43% in de twee laagste inkomensgroepen tot 75%-78% in de twee hoogste inkomensgroepen.

Tabel 37: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24j	25-34j	35-44j	45-54j	55-64j	65-74j
Ja	5,2%	6,6%	7,7%	6,2%	4,8%	5,4%
Neen, weet niet waarover het gaat	36,3% ^{BCDEF}	24,0% ^{ADEF}	15,7% ^A	13,4% ^{AB}	13,1% ^{AB}	13,0% ^{AB}
Neen, ik denk niet dat ik er recht op heb	40,7% ^{BCDEF}	53,8% ^{ACDEF}	66,3% ^{AB}	69,3% ^{AB}	73,6% ^{AB}	69,5% ^{AB}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	17,8% ^E	15,6%	10,2%	11,1%	8,5% ^A	12,0%
Totaal (N)	236	266	268	277	277	215
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	15,5% ^{CEF}	14,2% ^{CDEF}	4,8% ^{AB}	5,3% ^B	1,9% ^{AB}	2,7% ^{AB}
Neen, weet niet waarover het gaat	24,9%	20,9%	23,8% ^F	16,6%	15,2%	13,2% ^C
Neen, ik denk niet dat ik er recht op heb	31,3% ^{CDEF}	43,2% ^{CDEF}	61,0% ^{ABEF}	69,9% ^{AB}	74,5% ^{ABC}	78,3% ^{ABC}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	28,4% ^{CDEF}	21,7% ^{CDEF}	10,4% ^{AB}	8,2% ^{AB}	8,4% ^{AB}	5,8% ^{AB}
Totaal (N)	76	247	223	222	200	361

Basis: alle respondenten (N = 1.545)

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{ABCDEF} Bijvoorbeeld: percentage^{AD} betekent dat het aandeel van de betreffende subgroep significant verschilt van het aandeel van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

Doorheen de jaren is er weinig evolutie in het aandeel respondenten met een sociaal tarief (i.c. 3%-6%); niettemin ligt het aandeel in huidige editie 2022 (6%) significant hoger dan in edities 2013, 2014 en 2020 (3%-4%).

Net als in vorige editie 2021, kent huidige editie 2022 een hoger aandeel respondenten dat denkt recht te hebben op een sociaal tarief, maar nog geen aanvraag heeft gedaan (12%), in vergelijking met edities 2018 tot 2020 (8%-10%).

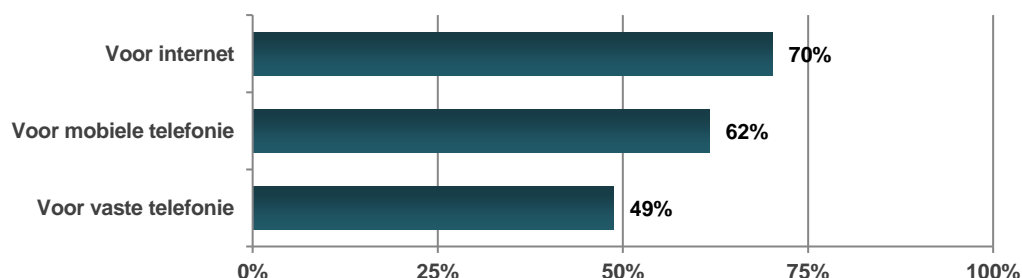
Het aandeel respondenten dat denkt er geen recht op te hebben, is sinds een aantal jaren stabiel (i.c. 2018-2022: 60%-64%).

Het aandeel respondenten dat niet weet wat een sociaal tarief is, daalt stelselmatig: gaande van ongeveer 30% in de eerste edities naar ongeveer 20% in de recentste edities.

1.8.1.2 TELECOMMUNICATIEDIENST MET SOCIAAL TARIEF

Van de respondenten met een sociaal tarief (N=92), blijkt 70% een sociaal tarief te hebben voor internet, 62% voor mobiele telefonie en 49% voor vaste telefonie.

Figuur 132: Voor welke diensten hebt u een sociaal tarief? (meerdere antwoorden mogelijk)



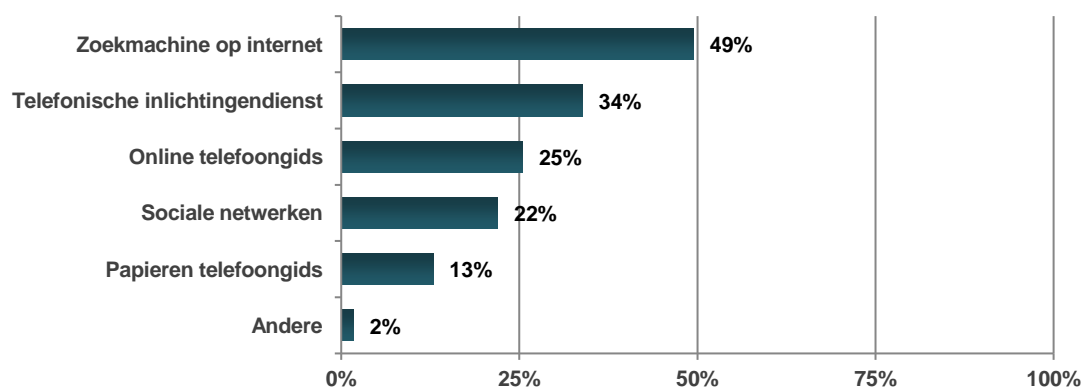
Basis: respondenten die een sociaal tarief genieten (N = 92)

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

1.8.2 Opzoeken van telefoonnummers

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt de helft van de respondenten (49%) gebruik van een zoekmachine op internet (veelal Google). Een derde (34%) neemt telefonisch contact op met de inlichtingendienst. Een vierde van de respondenten (25%) doet beroep op een online telefoongids, waarbij wittegids.be, 1207.be/1307.be en goudengids.be het vaakst vermeld worden. Een vijfde van de respondenten (22%) wendt zich tot sociale netwerken wanneer ze een telefoonnummer zoeken. Eén op de zeven respondenten (13%) tot slot maakt gebruik van een papieren telefoongids.

Figuur 133: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)

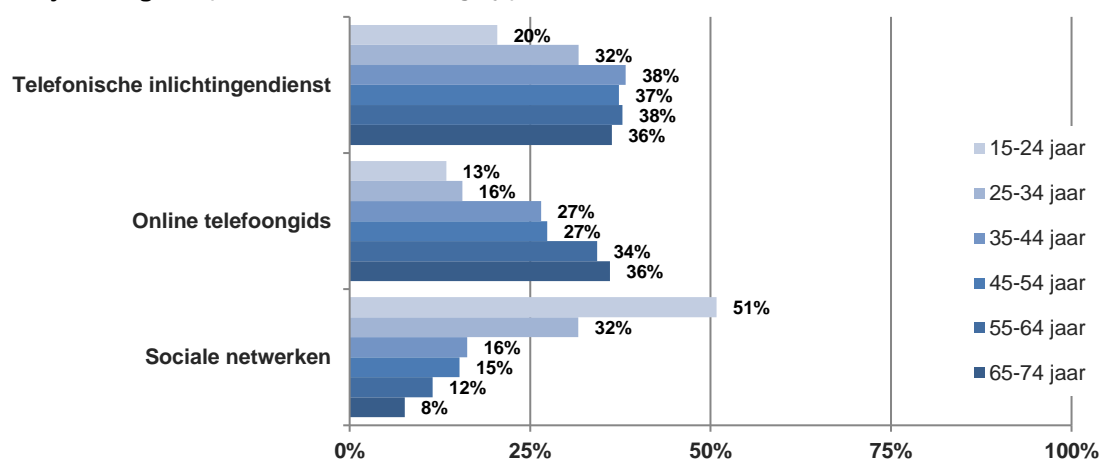


Basis: alle respondenten (N = 1.545; 12 respondenten gaven geen antwoord)

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maakt men het vaakst gebruik van de zoekmachine op internet (74%), vervolgens in Wallonië (52%) en tot slot in Vlaanderen (44%). De telefonische inlichtingendienst, alsook de papieren telefoongids, worden vaker geraadpleegd door respondenten in Vlaanderen en Wallonië (beide resp. 36% en 14%), dan door respondenten in Brussel (resp. 17% en 2%). Tot de sociale netwerken tot slot wendt men zich vaker in Brussel en Wallonië (26%) vergeleken met Vlaamse respondenten (19%).

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 men aangeeft telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken (-0,506). Omgekeerd, vinden dat hoe ouder de respondent, hoe vaker men een telefoonnummer opzoekt via: een online telefoongids (0,292) en/of de telefonische inlichtingendienst (0,139; 20% van de 15 tot 24-jarigen t.o.v. 32%-38% van de overige, oudere respondenten).

Figuur 134: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

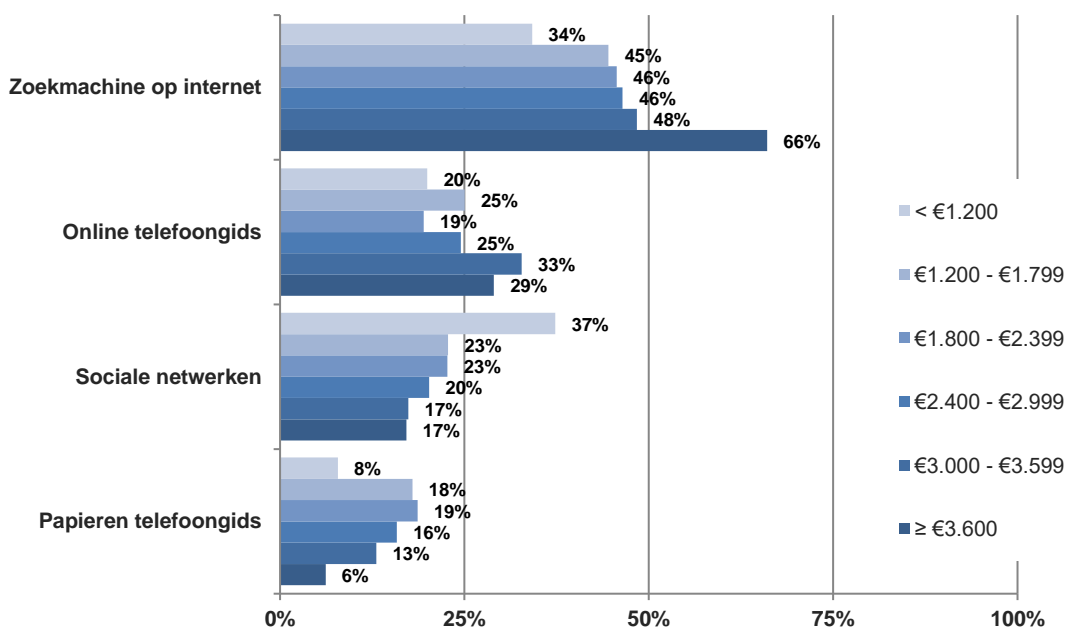


Basis: alle respondenten (N = 1.545; 12 respondenten gaven geen antwoord)

In figuur 135 worden de significante verband met inkomen weergegeven. We vinden dat hoe hoger het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men een telefoonnummer zal opzoeken via een zoekmachine op internet (0,240) en/of een online telefoongids (0,116). Omgekeerd geldt, dat hoe lager het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondent, hoe vaker men een telefoonnummer zal opzoeken via een papieren telefoongids (-0,218) en/of de sociale netwerken (-0,159).

Hoewel ook in de huidige editie 2022 het gebruik van de online zoekmotor met stip bovenaan staat, ligt het aandeel dat er gebruik van maakt om een telefoonnummer te zoeken – net zoals in vorige editie 2021 – significant lager dan in eerdere edities (resp. 49%-51% t.o.v. 55%-58% in edities 2017-2020). Met een derde van de respondenten (34%), ligt het gebruik van de telefonische inlichtingendienst significant hoger dan in voorgaande edities (2013-2021: 17%-27%). Het gebruik van de online telefoongids daalt stelselmatig doorheen de jaren, gaande van 53% in edities 2013 en 2014 naar 25%-28% in edities 2020-2022. Omgekeerd, steeg het gebruik van de sociale netwerken doorheen de jaren tot editie 2020 (11% in 2015 naar 21% in 2020), sindsdien blijft het aandeel stabiel (21%-22%). Tot slot daalde het gebruik van de papieren telefoongids van 33%-36% in edities 2013-2016 naar 13%-14% in edities 2020-2022.

Figuur 135: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar inkomensgroep (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N = 1.545; 12 respondenten gaven geen antwoord)

Van de 519 respondenten die de telefonische inlichtingendienst 1207 of 1212 raadplegen om een telefoonnummer op te zoeken, heeft 27% dit verschillende keren gedaan in het afgelopen jaar, 42% één keer en 23% nooit. 8% weet niet meer hoe vaak men in het afgelopen jaar de telefonische inlichtingendienst heeft geraadpleegd.

Tabel 38: Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd? – naar gewest

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Verskillende keren	78	24,9%	54	30,2%	10	37,3%	142	27,4%
Eén keer	123	39,3%	86	48,1%	11	41,6%	220	42,4%
Nooit	83	26,3%	30	16,8%	4	16,1%	117	22,5%
Ik weet het niet	30	9,5%	9	4,9%	1	5,1%	40	7,7%
Totaal	314	100,0%	178	100,0%	27	100,0%	519	100,0%

Basis: respondenten die gebruik maken van de telefonische inlichtingendienst (N = 519)

Omwille van een aangepaste vraagstelling enerzijds, een andere basis anderzijds, is geen vergelijking mogelijk met respectievelijk edities 2012-2017 en 2018-2020. Ten aanzien van vorige editie 2021, kent huidige editie 2022 een hoger aandeel respondenten die het afgelopen jaar minstens één keer de telefonische inlichtingendienst gebruikten (resp. 56% t.o.v. 70%) en een lager aandeel respondenten die er geen gebruik van maakten (resp. 34% t.o.v. 23%).

1.8.3 Conclusie betreffende de monitoring van de universele dienst

1.8.3.1 BETREFFENDE HET SOCIAAL TARIEF

- 6% van de respondenten geniet een sociaal tarief voor één of meerdere telecommunicatiediensten. Van zij die een sociaal tarief genieten, beschikt 70% over een sociaal tarief voor internettoegang, 62% voor mobiele telefonie en 49% voor vaste telefonie.
- 12% van de respondenten denkt wel recht te hebben op een sociaal tarief, maar heeft nog geen aanvraag ingediend.
- Een vijfde van de respondenten (19%) weet niet wat een sociaal tarief is.

1.8.3.2 BETREFFENDE HET OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER

- 49% van de respondenten raadpleegt een zoekmachine op internet voor het opzoeken van een telefoonnummer;
- 34% neemt contact op met de telefonische inlichtingendienst;
- 25% raadpleegt een online telefoongids;
- 22% doet beroep op sociale netwerken;
- 13% raadpleegt nog een papieren telefoongids.

2. Belangrijkste conclusies

Het BIPT wenste via deze studie van de perceptie van de Belgische telecommunicatiemarkt door consumenten een antwoord te krijgen op drie vragen:

1 | **HOE GEDRAGEN DE GEBRUIKERS ZICH OP DE BELGISCHE TELECOMMUNICATIEMARKT, IN HET BIJZONDER WAT BETREFT HET OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE OPERATOR, DE VERGELIJKING VAN AANBIEDINGEN EN DE TEVREDENHEIDSGRAAD?**

- Wat betreft het gebruik van de verschillende telecommunicatie- en mediadiensten valt op dat de opmars van internettelevisie (i.c. van 15% in 2014 naar 40% in 2021) en betaalde Tv- of Video-On-Demand (i.c. van 20% in 2014 naar 40% in 2021) voor het eerst gestuit lijkt (beide 41% in 2022). Anderzijds zet de daling van het gebruik van vaste telefonie zich wel voort (42%). Tot slot blijft de penetratie van mobiele telefonie (93%), internet thuis (91%) en digitale televisie (81%) heel hoog.
- Het bundelen van verschillende telecommunicatiediensten lijkt – sinds editie 2021 – over zijn hoogtepunt heen: 77% tot 79% beschikt over een bundel, terwijl dit in edities 2018-2020 81% tot 83% was. De klassieke Triple-playbundel (i.c. televisie, vast internet en vaste telefonie) blijft de meest voorkomende bundel.
- De twee populairste applicaties die gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn WhatsApp (80%) en Facebook Messenger (71%).
- Prijs blijft het hoofdcriterium bij de keuze voor een bepaalde operator. De tevredenheid over de tarieven waarover men beschikt bij de verschillende diensten, is de voorbije jaren stabiel gebleven inzake bundels en vaste telefonie. Voor wat betreft mobiele telefonie en vaste internettoegang thuis is de tevredenheid over de tarieven gestegen in vergelijking met voorgaande jaren.
- Eén op de tien respondenten is het afgelopen jaar veranderd van operator voor vaste diensten en/of operator voor mobiele telefonie. Dit ligt in lijn met de bevindingen van voorgaande jaren.

2 | **BESCHIKT DE BELGISCHE GEBRUIKER OVER DE NODIGE TOOLS OM GEÏNFORMEERDE KEUZES TE MAKEN WAT BETREFT DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN?**

- Respondenten blijven het moeilijk vinden om de aangeboden diensten en prijzen van de operatoren te vergelijken (gemiddelde score tussen 2,7 en 2,9 op 5). De kennis over de vergelijkingstools blijft dan ook erg beperkt.
- Hoewel prijs het hoofdcriterium is bij de keuze van een operator, is de prijsvergelijker van het BIPT (bestetarief.be) nog maar weinig bekend (18%).
Overige diensten / hulpmiddelen (i.c. gestandaardiseerde informatiefiches, dataportaal en speedtest-applicatie) zijn gekend door 8% tot 13% van de respondenten.
- Ruimere verspreiding lijkt wenselijk. Zeker ook omdat de gebruikers van de prijsvergelijker best tevreden zijn over het gebruiksgemak (3,5 op 5) en de relevantie van de resultaten (3,4 op 5). Dit laatste blijkt ook uit het aandeel respondenten dat na gebruik is veranderd van tariefplan en/of operator (resp. 31% en 27%).

3 | **ZIJN GEBRUIKERS VOLDOENDE GEÏNFORMEERD OVER DE MOGELIJKHEDEN DIE DE MARKT BIEDT EN OVER HUN RECHTEN?**

- De kennis van consumentenrechten en -mogelijkheden blijft momenteel eerder beperkt:
 - 8% is op de hoogte dat ze het aangeboden e-mailadres van de operator gedurende 18 maanden kunnen behouden bij verandering van internetprovider;
 - één op de zeven respondenten (15%) weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur, vermeld wordt op alle facturen;
 - de helft van de respondenten (54%) weet niet dat ze hun contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, op elk moment, zonder opgave van reden, kunnen opzeggen en dit zonder kosten en zonder opzeg;
 - 19% van de respondenten weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon;
 - bijna de helft van de respondenten (47%) weet dat ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen op hun klantenpagina op de website van de operator.
- Wel goed ingeburgerd, is het kunnen behouden van het telefoonnummer bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie (telkens 89%).
- De kennis over welke nummers een toeslag hebben, blijft ook in deze editie nog vrij beperkt (tussen 46% en 51%). Eén op de tien respondenten (12%) met vaste en/of mobiele telefonie, heeft de gratis toegangsblokkering voor dergelijke nummers geactiveerd.
- Positief is dat het aandeel respondenten dat weet dat er een Ombudsdienst voor telecommunicatie bestaat, blijft stijgen: van 30% in 2015 tot 55% in huidige editie 2022.

3. Bijlagen

3.1 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: Organisatie en uitvoering van het veldwerk:
 - Voorbereiding & afhandeling van de zending;
 - Opvolging retour en herinneringsbrief;
 - Timing van het veldwerk;
 - (Non-)Respons;
 - Online enquête;
 - Controle en kwaliteit van de enquêtes;
 - Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef.

- Fase 3: Verwerking en analyse van de verzamelde gegevens:
 - Descriptieve analyses;
 - Significantietoetsen.

- Fase 4: Rapportering en oplevering

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.

3.1.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

3.1.1.1 METHODIEK VAN BEVRAGING

De methodiek die diende gevolgd te worden, was deze die bij alle voorgaande edities is gevolgd, met name een schriftelijke postenquête op adres (op naam) met responsverhogende maatregelen (methode Dillman D.A. 1978 - zie verder) op basis van een steekproef getrokken uit het Rijksregister.

In de edities 2015 tot en met 2018 werd aan de geselecteerde respondenten eveneens de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via internet in te vullen in het geval zij de vragenlijst niet schriftelijk wensten in te vullen. Sinds editie 2019 werd deze mogelijkheid niet meer aangeboden, dit op vraag van het Rijksregister zodoende de volledige anonimiteit te kunnen garanderen.

In het bestek van edities 2021-2023 werd wel aangegeven dat in geval van onvoldoende antwoorden op de schriftelijke enquêtering, het onderzoeksbureau verplicht kan worden om de steekproef aan te vullen middels een methodiek van haar keuze, met inachtneming van de GDPR.

3.1.1.2 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.

Op basis van de resultaten van voorgaande studies, alsook om een antwoord te kunnen geven op nieuwe vragen, werden door het BIPT een aantal wijzigingen aangebracht in de vragenlijst van editie 2022. Sommige wijzigingen hebben implicaties – zij het beperkt – voor wat betreft de vergelijking van de resultaten van deze editie met voorgaande edities.

De vragenlijst bestaat uit 8 delen:

1. het gebruik van telecommunicatie en media / keuze van operator;
2. de tevredenheid over de telecommunicatiediensten;
3. problemen en gedragingen in geval van problemen;
4. vergelijking van de operatoren;
5. verandering van operator en transparantie;
6. de rechten van de consument;
7. vragen over de monitoring van de universele dienst (infodiensten, telefoongidsen, ...);
8. sociaal-economische karakteristieken van de respondent.

3.1.1.3 THEORETISCHE STEEKPROEF

POPULATIE

De populatie betreft de Belgische bevolking van 15 jaar tot en met 74 jaar oud¹⁷, analoog aan de studies voor het B.I.P.T. vanaf 2016. In eerdere studies (i.c. 2012 tot en met 2015) was geen leeftijdsbovendgrens vastgesteld.

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 39: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte

Steekproefgrootte ¹⁸	Foutenmarge
2.000	2,17%
1.500	2,50%
1.000	3,07%
500	4,33%

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

¹⁷ Sinds de laatste vijf edities (vanaf 2016) is de leeftijdsbovendgrens op vraag van het BIPT op 74 jaar vastgelegd en dit n.a.v. klachten die men ontvangen had van personen die een vragenlijst hadden ontvangen voor een gezinslid die in een rusthuis verbleef en/of niet in staat was de vragenlijst te beantwoorden wegens te hoge leeftijd.

¹⁸ De netto gerealiseerde steekproef, i.c. alle enquêtes die voldoende zijn ingevuld en bijgevolg als valide weerhouden worden.

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

Populatie¹⁹

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	369.618	411.544	424.983	448.018	465.193	349.690	2.469.046	4.916.358
	Vrouw	352.637	407.485	423.158	437.021	459.891	367.120	2.447.312	
Wallonië	Man	223.972	230.703	228.942	247.092	239.967	184.280	1.354.956	2.731.637
	Vrouw	215.015	227.152	230.091	246.418	248.564	209.441	1.376.681	
Brussel	Man	72.664	102.104	93.971	83.501	61.450	37.483	451.173	909.522
	Vrouw	72.328	107.452	92.411	76.839	63.242	46.077	458.349	
Totaal	Man	666.254	744.351	747.896	778.611	766.610	571.453	4.275.175	8.557.517
	Vrouw	639.980	742.089	745.660	760.278	771.697	622.638	4.282.342	

Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	65	72	74	79	82	61	433	862
	Vrouw	62	71	74	77	81	64	429	
Wallonië	Man	39	40	40	43	42	32	238	479
	Vrouw	38	40	40	43	44	37	241	
Brussel	Man	13	18	16	15	11	7	79	159
	Vrouw	13	19	16	13	11	8	80	
Totaal	Man	117	130	131	136	134	100	749	1.500
	Vrouw	112	130	131	133	135	109	751	

¹⁹ Bevolkingscijfers op 01/01/2021, bron: FOD Economie (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/>)

3.1.2 Uitvoering van het veldwerk

3.1.2.1 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 retourenveloppen 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 5.700 postpakketten²⁰ werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 1.613 pakketten;
- Wallonië: 1.864 pakketten;
- Brussel: 2.223 pakketten.

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

- een begeleidend schrijven (uitnodigingsbrief) opgemaakt door het BIPT;
- de vragenlijst;
- een retourenveloppe (port betaald door bestemming);
- het privacybeleid;
- 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 Dillman²¹ en beschreven in de 'Total Design Methode'.

²⁰ Het aantal pakketten is gebaseerd op de responscijfers van voorgaande jaren.

²¹ Dillman, Total Design Method, 1978.

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

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

In een tweede paragraaf werd 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 retourenvelop 'port betaald door bestemming';
 - de duurtijd van de enquête;
 - de verloting;
 - telefoonnummer van M.A.S. waarop men steeds terecht kon met vragen aangaande de vragenlijst;
 - expliciete verwijzing naar het privacybeleid bv. *"Uw privacy wordt te allen tijde gerespecteerd: we verwerken de gegevens volgens de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)"*.
- ❖ 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 bij de geselecteerden in de bus zouden vallen, werden deze door het Rijksregister maandag 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 2021 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.

3.1.2.2 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 personen die niet geantwoord hebben 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 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 5.700 geselecteerden een herinnerings-postpakket. Het herinnerings-postpakket was identiek aan dit van de oorspronkelijke uitnodiging, met dit verschil dat in het begeleidend schrijven aan de geselecteerde gevraagd werd de vragenlijst alsnog in te vullen en terug te sturen. Indien zij dit reeds gedaan hadden, werd gevraagd om het postpakket te negeren. Verder werd aangegeven dat indien zij de vragenlijst niet ontvangen hadden (of verloren hadden), zij een nieuw exemplaar konden ontvangen. Deze brief werd tevens opgemaakt op briefpapier van en met logo van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (voorzitter van de Raad) en Luc Vanfleteren (lid van de Raad).

3.1.2.3 TIMING VAN HET VELDWERK

De 5.700 postpakketten werden allen verzonden door het Rijksregister op maandag 28 februari 2022. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten 2-3 dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde woensdag 2 en donderdag 3 maart 2022. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor woensdag 16 maart 2022.

Twee weken na het verzenden van de vragenlijsten, gingen de herinneringspakketten de deur uit. Ook deze werden verzonden op een maandag (14 maart 2022), zodat ze op woensdag 16 en donderdag 17 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. De uiterste terugstuurdatum die in de herinneringsbrief vermeld stond, was donderdag 31 maart 2022.

3.1.2.4 BRUTO-RESPONS SCHRIFTELIJKE POSTMAILING

Van de 5.700 verzonden schriftelijke vragenlijsten, werden in totaal 1.132 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes ontvangen.

De bruto-responsgraad – berekend op alle schriftelijk ingevulde vragenlijsten, inclusief deze die niet volledig werden ingevuld – ligt zodoende op 19,9%.

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 568 enquêtes (op 1.613 verzonden → bruto-responsgraad: 35%);
- Wallonië: 319 enquêtes (op 1.864 verzonden → bruto-responsgraad: 17%);
- Brussel: 245 enquêtes (op 2.223 verzonden → bruto-responsgraad: 11%).

3.1.2.5 ONLINE ENQUÊTE

Aangezien de vooropgezette aantallen zowel op niveau van België (N=1.500), als op niveau van de regio's (i.c. Vlaanderen en Wallonië) niet werden behaald middels de schriftelijke postmailing, heeft M.A.S. – na overleg met het BIPT – de netto-steekproef aangevuld met een online bevraging; zoals ook voorzien is in het bestek 2021-2023.

Voor de online 'aanvulling' werd een willekeurige, representatieve selectie van respondenten uit het M.A.S.-online panel genomen overeenkomstig de nog aan te vullen aantallen volgens de vooropgezette criteria naar leeftijd, geslacht en regio.

In concreto werden 463 online enquêtes (valide) afgenomen, waarvan 298 bij respondenten in Vlaanderen en 165 bij respondenten in Wallonië.

3.1.2.6 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.

3.1.2.7 BETROUWBAARHEID EN REPRESENTATIVITEIT VAN DE STEEKPROEF

Na controle van de kwaliteit van de enquêtes werd een finale netto-steekproef bekomen bestaande uit N=1.543 valide ingevulde enquêtes. Tabel 41 toont de verdeling van de gerealiseerde netto-steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht.

Tabel 41: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	27	59	58	84	106	75	409	858
	Vrouw	62	120	74	76	72	45	449	
Wallonië	Man	30	47	38	37	50	37	239	475
	Vrouw	34	50	35	46	48	23	236	
Brussel	Man	6	18	14	18	16	15	87	210
	Vrouw	11	23	23	21	28	17	123	
Totaal	Man	63	124	110	139	172	127	735	1.543
	Vrouw	107	193	132	143	148	85	808	

Met een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft de respectievelijke steekproefgrootte op het niveau van de Belgische bevolking een foutenmarge van maximaal 2,5%. 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 2,5% 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 42 wordt een overzicht gegeven van de foutenmarges op het niveau van de gewesten en stellen we vast dat deze variëren tussen 3,4% en 6,8%.

Tabel 42: 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	13.207.790	858	95%	3,35%
Wallonië	7.298.069	475	95%	4,50%
Brussel	2.374.018	210	95%	6,76%
Totaal	8.557.517	1.543	95%	2,49%

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

Non-respons is een factor die de representativiteit van de steekproef in het gedrang kan brengen. Subgroepen die in de netto-steekproef over- of ondervertegenwoordigd zijn, kunnen ervoor zorgen dat de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie. In tabel 43 en tabel 44 wordt in detail respectievelijk de verdeling in de populatie en de verdeling in de gerealiseerde netto-steekproef bekeken voor wat betreft de parameters gewest, leeftijd en geslacht.

Tabel 43: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

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

Tabel 44: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	1,7%	3,8%	3,8%	5,4%	6,9%	4,9%	26,5%	55,6%
	Vrouw	4,0%	7,8%	4,8%	4,9%	4,7%	2,9%	29,1%	
Wallonië	Man	1,9%	3,0%	2,5%	2,4%	3,2%	2,4%	15,5%	30,8%
	Vrouw	2,2%	3,2%	2,3%	3,0%	3,1%	1,5%	15,3%	
Brussel	Man	0,4%	1,2%	0,9%	1,2%	1,0%	1,0%	5,6%	13,6%
	Vrouw	0,7%	1,5%	1,5%	1,4%	1,8%	1,1%	8,0%	
Totaal	Man	4,1%	8,0%	7,1%	9,0%	11,1%	8,2%	47,6%	100,0%
	Vrouw	6,9%	12,5%	8,6%	9,3%	9,6%	5,5%	52,4%	

Wanneer beide met elkaar vergeleken worden (zie tabel 45) valt in de eerste plaats op dat het aandeel respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de netto-steekproef 3% hoger ligt dan in de populatie. Anderzijds blijkt het aandeel respondenten uit Vlaanderen 2% en uit Wallonië 1% 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 45: Evaluatie verdeling gerealiseerde netto-steekproef t.o.v. verdeling populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht

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

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 46 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.

Nemen we als voorbeeld mannen van 65 tot 74 jaar uit Vlaanderen: in de populatie bedraagt hun aandeel 4,1% (zie tabel 43), in de steekproef bedraagt hun aandeel 4,9% (zie tabel 44). De wegingscoëfficiënt wordt bekomen door het aandeel in de populatie te delen door het aandeel in de steekproef; in dit voorbeeld geeft dit $4,1/4,9=0,84$. Concreet betekent dit dat elke man van 65 tot 74 jaar uit Vlaanderen in de steekproef het gewicht 0,84 krijgt toegekend. Bij de berekening van de resultaten zal deze subgroep van respondenten voor 0,8 meetellen en dit is logisch aangezien ze in de steekproef oververtegenwoordigd zijn vergeleken met hun aandeel in 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 0,41 (i.c. Brussel/vrouw/55-64 jaar) en de grootste bedraagt 2,5 (i.c. Vlaanderen/man/15-24 jaar) – wat de grens van 2,5 die in sociaal-wetenschappelijk onderzoek wordt toegepast, niet overschrijdt.

Tabel 46: Overzicht van de toegekende wegingscoëfficiënten – naar gewest, leeftijd en geslacht

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Vlaanderen	Man	2,4683543	1,2577155	1,3211792	0,9616883	0,7913078	0,8406982
	Vrouw	1,0255441	0,6122778	1,0310720	1,0368284	1,1517032	1,4710034
Wallonië	Man	1,3461412	0,8850617	1,0863256	1,2041348	0,8653657	0,8980378
	Vrouw	1,1402708	0,8191524	1,1853586	0,9659013	0,9337167	1,6419201
Brussel	Man	2,1836660	1,0227946	1,2102747	0,8364449	0,6925005	0,4505689
	Vrouw	1,1855829	0,8423737	0,7244593	0,6597518	0,4072543	0,4887125

3.1.3 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**²² (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:

- 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. met de resultaten van voorgaande edities).

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

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

De kruistabulaties, met bijhorende significantietoets, werden gebundeld in een afzonderlijk tabellenrapport.

Vanaf editie 2016 werden enkel respondenten van 15 jaar tot en met 74 jaar in de steekproef opgenomen, terwijl in eerdere edities (i.c. 2012 tot en met 2015) geen maximum leeftijdsgrens was ingesteld²³. Om een correcte vergelijking van alle edities te kunnen uitvoeren, werden de steekproeven van de edities 2012 tot en met 2015 herwogen, waarbij de antwoorden van respondenten ouder dan 74 jaar niet in de resultaten zijn opgenomen.

²² Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=100.

²³ 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.

3.2 Vragenlijst 2022



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

Geachte,

Het BIPT, Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, streeft ernaar zoveel mogelijk de gewoonten, keuzes en motieven van de gebruikers van telefonie, internet en televisie 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	
Antwoord 1	<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"/>
Antwoord 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>

Indien u vragen hebt of hulp nodig hebt met het invullen van de vragenlijst, kunt u steeds terecht bij M.A.S. 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.

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!**

Bijlagen

PRIVACYVERKLARING

Ten behoeve van deze enquête is er met u contact opgenomen via het Rijksregister, dat uw adresgegevens heeft uitgeloot.

De bedoeling en de manier waarop de antwoorden verwerkt zullen worden, worden uitgelegd in de contactbrief en in de herinneringsbrief.

De informatie die volgt heeft tot doel u uit te leggen wat er met uw persoonsgegevens zal gebeuren; ze zullen namelijk anoniem worden behandeld, zowel door het BIPT als door zijn onderaannemer M.A.S.

De deelname aan de wedstrijd moet noodzakelijkerwijs gebeuren via de verzending van papieren formulieren door middel van een voorgefrankeerde envelop.

Noch het BIPT, noch M.A.S. heeft op enig moment in de peiling kennis van deze gegevens, aangezien de vragenlijsten worden verzonden door het Rijksregister.

Ook de antwoorden die u op deze enquête verstrekt, worden verwerkt door het Rijksregister en zijn volkomen anoniem: op de verstrekte formulieren moet geen enkel persoonsgegeven worden vermeld.

De resultaten worden geaggregeerd (statistieken georganiseerd in een datastructuur waardoor het mogelijk is informatie te krijgen over groepen met gemeenschappelijke karakteristieken) en maken het voorwerp uit van een publicatie door het BIPT die betrekking heeft op de steekproef in zijn geheel en niet op de brutogegevens.

De volgende maatregelen worden nu genomen om zich te wapenen tegen het risico voor indirecte re-identificatie van de respondenten: beperking van de verzameling van sociodemografische informatie tot het geslacht, tot het bestuurlijke gewest waar men woont en tot de leeftijdsklasse, om de kwaliteit van de verzamelde steekproef te kunnen controleren en eventueel de steekproef te kunnen wegen, mocht een correctie nodig blijken. De sociodemografische variabelen worden bovendien in zeer ruime categorieën gedefinieerd zodat elk gevaar voor identificatie van de respondent voorkomen wordt, zelfs wanneer die categorieën onderling gekruist worden.

Op geen enkel ogenblik verzamelt of bewaart iemand persoonsgegevens die op u betrekking hebben.

Aangezien deze peiling geen lange periode beoogt, zullen de diensten van het Rijksregister elke steekproef van personen vernietigen zodra de herinneringsbrieven verzonden zijn.

Er is noch op de contactbrief, noch op het enquêteformulier, noch op de herinneringsbrieven, noch op de enveloppen die bestemd zijn om het enquêteformulier terug te sturen een code aangebracht.

Aan de hand van de informatie die via de vragen op het enquêteformulier is verzameld, kan er geen verband worden gelegd met een bepaalde persoon.

De ontvangen gegevens kunnen als anoniem worden bestempeld, want er zouden onredelijke middelen moeten worden ingezet om een of meer respondenten te identificeren, waardoor het risico voor identificatie marginaal wordt. Daarom gaat het niet om persoonsgegevens, want de persoon wordt niet geïdentificeerd en is niet identificeerbaar.

Na ontvangst van de vragenlijsten zullen die via een optische lezer van M.A.S. passeren. De kopies zullen vervolgens worden bewaard in een beveiligd archieflokaal van het BIPT gedurende de volledige periode van het project (3 jaar) en 6 maanden na het einde van het project om logistieke redenen. Na die termijn zullen de vragenlijsten door het BIPT worden vernietigd. M.A.S. zal de vragenlijsten bewaren zolang dat nuttig is voor de aggregatie van de gegevens; daarna zullen die vragenlijsten worden vernietigd.

Op geen enkel ogenblik zullen de gegevens worden overgedragen aan een andere persoon of voor andere doeleinden worden gebruikt.

Het BIPT beschikt over een functionaris voor gegevensbescherming die toeziet op de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de gegevens, en op de naleving van de toepasselijke wetgeving. U kan deze functionaris contacteren via : dataprotection@bipt.be voor al uw verzoeken tot informatie of vragen tot uitoefening van uw rechten inzake privacybescherming.

U kan deze functionaris ook schriftelijk contacteren op het adres :

BIPT
Functionaris voor gegevensbescherming
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
B-1030 Brussel

Via dit adres kan u ook een kopie van uw persoonsgegevens opvragen om na te gaan of de informatie die wordt bewaard juist is en/of om deze informatie te verbeteren of bij te werken. In de mate dat dit niet tegenstrijdig is met een wettelijke verplichting of het algemeen belang, wordt uw verzoek ingewilligd en verwerkt. U kan ook vragen dat uw persoonsgegevens volledig worden gewist als de verwerking gebaseerd is op uw toestemming. In de mate dat dit niet tegenstrijdig is met een wettelijke verplichting of het algemeen belang, wordt uw verzoek ingewilligd en verwerkt.

Als u van oordeel bent dat dat uw rechten inzake de verwerking van uw persoonsgegevens niet werden gerespecteerd, kan u een klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit via [contact\(at\)apd-gba.be](mailto:contact(at)apd-gba.be) of per post :

Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35
1000 Brussel

1. GEBRUIK VAN TELECOMMUNICATIE EN MEDIA / KEUZE VAN OPERATOR

1. Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u?

(Duid enkel de toestellen of diensten aan die u *privé* en buiten uw werkplek gebruikt; Meer dan één antwoord mogelijk)

- Analoge televisie (d.i. televisie zonder decoder)
- Digitale televisie (d.i. televisie met decoder)
- Betaalde TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) (via diensten zoals Netflix)
- Internettelevisie (d.i. een televisieprogramma bekijken via de computer, laptop, smartphone of tablet (bv. VRT NU, RTBF en direct))
- Vaste telefonie (vaste lijn)
- Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- Telefonie via internet / via computer / voice over IP (bv. Skype™, WhatsApp, FaceTime, Facebook Messenger, MS-TEAMS)
- Internet thuis (vast of wifi)
- Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop
- Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)

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

- Ja → ga naar vraag 3
- Neen → ga naar vraag 4
- Weet ik niet → ga naar vraag 4

3. Hoe is uw bundel samengesteld? (Meer dan één antwoord mogelijk)

- Double-playbundel bestaande uit vast internet en televisie
- Double-playbundel bestaande uit vaste telefonie en televisie
- Double-playbundel bestaande uit vast internet en vaste telefonie
- Double-playbundel bestaande uit vast internet en mobiele telefonie
- Double-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vaste internet en minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin
- Triple-playbundel vast bestaande uit vaste telefonie, vast internet en televisie
- Triple-playbundel mobiel bestaande uit mobiele telefonie, vast internet en televisie
- Triple-playbundel bestaande uit vast internet, vaste telefonie en mobiele telefonie
- Triple-playbundel bestaande uit televisie, vaste telefonie en mobiele telefonie
- Triple-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vast internet, televisie en met minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin
- Quadruple-playbundel bestaande uit vast internet, vaste telefonie, mobiele telefonie en televisie
- Quadruple-playbundel voor gezin, d.w.z. een bundel bestaande uit vaste telefonie, vast internet, televisie en met minstens 2 mobiele abonnementen OF met een gemeenschappelijke pot van mobiele data die gedeeld wordt tussen minstens 2 personen van het gezin

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"/> Base Turk | <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Cybernet |
| <input type="checkbox"/> Edpnet | <input type="checkbox"/> Ello Mobile | <input type="checkbox"/> Hey | <input type="checkbox"/> Jim Mobile |
| <input type="checkbox"/> Lycamobile | <input type="checkbox"/> Mobile Vikings | <input type="checkbox"/> Neibo | <input type="checkbox"/> One Bill Global |
| <input type="checkbox"/> Orange | <input type="checkbox"/> Proximus | <input type="checkbox"/> Scarlet | <input type="checkbox"/> Telenet |
| <input type="checkbox"/> United Telecom | <input type="checkbox"/> Vectone Mobile | <input type="checkbox"/> Voo | <input type="checkbox"/> Youfone |
| <input type="checkbox"/> Zuny | <input type="checkbox"/> Een andere operator (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 van de bundel / het tariefplan | <input type="checkbox"/> Verbindingssnelheid voor internettoegang |
| <input type="checkbox"/> Interessante prijs van de bundel / het tariefplan | <input type="checkbox"/> Datavolume voor mobiel internet |
| <input type="checkbox"/> Goede reputatie van de operator | <input type="checkbox"/> Kwaliteit van dienstverlening van de operator |
| <input type="checkbox"/> Ik ben die operator gewoon | <input type="checkbox"/> Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbod |
| <input type="checkbox"/> Een ander criterium (specificeer): | |

6. Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

(Indien u hiervan geen enkele dienst gebruikt, gelieve dit dan ook aan te duiden in de tabel)

	Telefoneren	Berichten verzenden	Beide
Skype™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere (specificeer):			
Niet van toepassing: ik gebruik hiervan privé geen enkele dienst	<input type="radio"/> → ga naar vraag 8		

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

(Gelieve elke kolom van de tabel in te vullen)

	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"/>

8. Welke van onderstaande diensten gebruikt u beroepsmatig om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

(Indien u hiervan geen enkele dienst gebruikt, gelieve dit dan ook aan te duiden in de tabel)

	Telefoon / videoconferentie	Berichten versturen	Beide
Skype Business™	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FaceTime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Whatsapp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook Messenger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MS-TEAMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jitsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere (specificeer):			
Niet van toepassing: ik gebruik hiervan beroepsmatig geen enkele dienst	<input type="radio"/>		

2. TEVREDENHEID

A. BUNDELS

>> U gebruikt privé geen bundel → ga naar vraag 10

9. Betreffende de bundels, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

A) Bundel 1

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator 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) Bundel 2 (indien van toepassing)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator 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 bundel → ga naar vraag 11

10. Betreffende de vaste telefonie, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Helemaal niet tevreden					Zeer tevreden
	0	1	2	3	4	5
De tarieven waarover u beschikt bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De dienstverlening die u geniet bij uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het respect voor uw rechten als consument	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie die uw operator 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 bundel → ga naar vraag 12

11. Betreffende de mobiele telefonie, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

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

>> U gebruikt privé geen internet of uw internet maakt deel uit van een bundel → ga naar vraag 13

12. Betreffende de toegang tot internet, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

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

13. Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?

- Ja → ga naar vraag 14
- Neen → ga naar vraag 21

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

- Televisie (analoog of digitaal)
- Vaste telefonie (vaste lijn)
- Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- Internet thuis (vast of wifi)
- Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop

15. Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (Meer dan één antwoord mogelijk)

- Problemen met facturering
- Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd
- Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, vertraging van de verbindingssnelheid, problemen met bereik)
- Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen / herstellingstijden
- Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame
- Andere (specificeer):

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

- Ja → ga naar vraag 17
- Neen → ga naar vraag 18

17. Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? (Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, na het eerste contact
- Ja, na meerdere contacten
- Ja, na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie
- Neen

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?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, ik heb stappen ondernomen en heb een schadevergoeding gekregen
- Neen, ik wist niet dat het mogelijk was
- Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren
- Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen
- Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen
- Niet van toepassing: ik heb geen onderbreking gehad
- Andere (specificeer):

19. Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd?

- Ja, mijn operator heeft mijn tariefplan gewijzigd → ga naar vraag 20
- Neen, mijn operator heeft mijn tariefplan niet gewijzigd → ga naar vraag 21

20. Indien ja, wat heeft u dan gedaan? (Slechts één antwoord mogelijk)

- Ik ben bij dezelfde operator gebleven, met hetzelfde tariefplan
- Ik ben bij dezelfde operator gebleven, maar ik heb mijn tariefplan veranderd
- Ik ben van operator veranderd

4. VERGELIJKING

21. Hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden **DIENTEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

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

Een vergelijking van de DIENSTEN VAN	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mobiele telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... toegang tot vast internet thuis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... bundels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde **PRIJZEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

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

Een vergelijking van de PRIJS voor	Helemaal niet gemakkelijk					Heel gemakkelijk
	0	1	2	3	4	5
... vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mobiele telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... toegang tot vast internet thuis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... bundels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn?

→ 24. Indien ja, hoe vaak hebt u die diensten al geraadpleegd?

	KENNEN		→	KENNEN EN REEDS GERAADPLEEGD		
	Neen	Ja		→	Eén keer	Verschillende keren
Gestandaardiseerde informatiefiches die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefplannen mogelijk maken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dataportaal van het BIPT (dat verschillende metingen van de vast-internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken op het grondgebied omvat, alsook data over de dienstkwaliteit) (www.bipt-data.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Speedtest-applicatie van het BIPT waarmee de 4G-dekking kan worden gemeten (http://www.bipt-speedtest.be)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	→	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Hebt u gebruik gemaakt van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be ?

- Ja, ik heb er gebruik van gemaakt in de afgelopen 12 maanden
- Ja, ik heb er gebruik van gemaakt meer dan een jaar geleden
- Neen, ik heb nog nooit gebruikgemaakt van de prijsvergelijker → ga naar vraag 32

26. Toen u de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be hebt gebruikt, hoe hebt u dat dan gedaan
- (Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

	Ja	Neen
... manueel (waarbij u de nodige gegevens zelf hebt ingevuld)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... geautomatiseerd, via de homepage van de site bestetarief.be	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... geautomatiseerd, via de geautomatiseerde knop op uw klantenpagina op de website van uw operator	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Hebt u al gebruikgemaakt van de geautomatiseerde knop naar de prijsvergelijker www.bestetarief.be die beschikbaar is op uw klantenpagina op de website van uw operator?

- Ja, één keer → ga naar vraag 29
- Ja, meerdere keren → ga naar vraag 29
- Neen, nooit → ga naar vraag 28

28. Zo niet, waarom hebt u die knop dan niet gebruikt om de automatische vergelijking te lanceren?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ik heb die knop niet gevonden
- De knop werkte niet (technisch probleem)
- Niet geïnteresseerd (ik ben tevreden over mijn huidige tarieven)
- Ik weet niet dat die functie bestaat

29. Zo ja, heeft het geautomatiseerde gebruik van de prijsvergelijker op basis van uw werkelijke gebruikspatroon, u dan van plan en/of operator doen veranderen?

- Ja
- Neen

30. Zou u zeggen dat de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be

(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
... <u>gemakkelijk</u> te gebruiken is?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... <u>relevante</u> resultaten geeft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van ...:

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Ja	Neen
... tariefplan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... operator?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

A. VASTE DIENSTEN (BUNDELS, VASTE TELEFONIE OF INTERNETTOEGANG)

>> U gebruikt privé geen vaste diensten → ga naar vraag 39

32. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)?

- Ja → ga naar vraag 33
- Neen → ga naar vraag 37

33. Zo 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):

34. Hebt u bij die verandering van aanbieder gebruikgemaakt van de 'Easy Switch'-procedure?

(Met de Easy Switch-procedure regelt uw nieuwe operator uw overstap van begin tot eind, zonder dat u zelf iets hoeft te doen)

- Ja
- Neen
- Weet ik niet

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

- Ja → ga naar vraag 38
- Neen → ga naar vraag 36

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

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

→ Ga naar vraag 38

37. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik ben gebonden aan een bundel
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken
- Enkel mijn huidige operator biedt de dienst aan die ik wens
- Andere (specificeer):

38. Hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)?

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

(Gelieve a.u.b. toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van aanbieder bent veranderd)

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

B. MOBIELE DIENSTEN

>> U gebruikt privé geen mobiele diensten → ga naar vraag 44

39. Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u ... ? (Slechts één antwoord mogelijk)

- ... een prepaid-kaart
- ... een abonnement dat deel uitmaakt van een bundel
- ... een abonnement dat géén deel uitmaakt van een bundel

40. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

- Ja → ga naar vraag 41
- Neen → ga naar vraag 42

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
- Gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering
- Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Andere (specificeer):

→ Ga naar vraag 43

42. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitsverhouding
- Hoge restwaarde van de gsm/smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige operator (afschrijving)
- Waar ik woon, is er geen dekking door een andere operator (witte zone)
- Ik heb een bundel en vind het niet interessant om mijn diensten te verdelen over verschillende operatoren
- Andere (specificeer):

43. Hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator?

(Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk); Plaats op elke rij één kruisje)
(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen 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"/>	

C. TRANSPARANTIE

44. Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- 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 door mijn operator beschikbaar is gesteld

45. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, die wordt in mijn contract vermeld
- Ja, door het aan mijn operator te vragen
- Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator
- Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet
- Neen, ik weet het niet

46. Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor 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 bundel / 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):

47. Hoe hebt u het datavolume bepaald dat u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van het datavolume
- Het datavolume was inbegrepen in een bundel / in een aanbod
- De verkoper heeft mij dat volume aangeraden
- Ik verbruik veel data
- Andere (specificeer):

6. INFORMATIE

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

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, ik kan het vragen aan mijn operator
- Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina
- Neen, ik weet het niet

49. Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, ik kan dit terugvinden op mijn factuur (voor de afgelopen maand)
- Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina
- Ja, ik kan dit terugvinden op de app van mijn operator, als hij er één aanbiedt
- Neen, ik weet het niet

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

- Ja, één of twee keer per jaar
- Ja, meer dan twee keer per jaar
- Neen, nooit

→ Indien u privé geen vaste of mobiele telefoon gebruikt, ga naar vraag 55

51. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator...

(Gelieve op elke rij één kruisje te plaatsen)

	Ja	Neen
... voor vaste telefonie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor mobiele telefonie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

52. Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon?

- Ja
- Neen

53. Heeft het meedelen van een gunstiger tariefplan u van mening doen veranderen?

- Ja → ga naar vraag 55
- Neen → ga naar vraag 54
- Ik heb géén voorstel van een gunstiger tariefplan ontvangen → ga naar vraag 55

54. Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

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

Bijlagen

55. Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ja, die datum staat in mijn contract
- Ja, die wordt vermeld op mijn facturen, minstens om de drie maanden
- Neen, ik moet die vragen aan mijn operator
- Neen, ik weet het niet
- Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur

56. Wanneer kunt u - zonder kosten en zonder opzeg - uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik kan het opzeggen bij een prijsverhoging
- Ik kan het opzeggen op elk moment, zonder opgave van reden
- Ik kan het opzeggen bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator
- Ik weet het niet

57. Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen per SMS dat u het verbruiksplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Wanneer mijn verbruik in België de limiet van mijn forfait bereikt
- Wanneer mijn verbruik in België een bepaald plafond bereikt
- Ik weet het niet

58. Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, ik heb die ontvangen
- Neen, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik het 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 / Ik kan het me niet herinneren

59. Hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksplafond hebt overschreden?

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

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"/>	

60. 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"/>
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 63

61. Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Ja, ik heb dat spontaan gedaan
- Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem heb gehad met een dergelijk nummer (hoge factuur of iets anders)
- Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik
- Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond

62. Hoe moet men, volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

(Slechts één antwoord mogelijk)

- Apart naargelang van het soort van dienst (bv. blokkering van oproepen naar diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om te bellen naar betaalnummers voor andere diensten (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen, enz.))
- Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)
- Ik weet het niet

63. Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst?

- Ja
- Neen

7. VRAGEN OVER DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

64. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

- Ja → ga naar vraag 65
- Neen, ik weet niet waarover het gaat → ga naar vraag 66
- Neen, ik denk niet dat ik daarvoor in aanmerking kom → ga naar vraag 66
- Neen, ik denk dat ik er recht op heb, maar ik heb nog geen aanvraag gedaan → ga naar vraag 66

65. Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten hebt u dan het sociaal tarief?

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Voor vaste telefonie
- Voor mobiele telefonie
- Voor internet

66. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...

(Meer dan één antwoord mogelijk)

- een papieren telefoongids
- een online telefoongids (indien mogelijk: vermeld het adres van de site):
- een zoekmachine op het internet (indien mogelijk: specificeer):
- de sociale netwerken
- de inlichtingendienst 1207 of 1212, via telefoon
- andere (specificeer):

67. Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd?

- Verschillende keren
- Eén keer
- Nooit
- Ik weet het niet

8. ALGEMENE INFORMATIE

68. U bent ...?

- een man
- een vrouw
- ander

69. Wat is uw geboortjaar?

--	--	--	--

70. In welk Gewest woont u?

- Het Vlaams Gewest
- Het Waals Gewest
- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

71. 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

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

Persoon ten laste: persoon die financieel afhankelijk is van u of uw huishouden

Huishouden: alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister

- Geen
- 1 à 2
- 3 à 5
- Meer dan 5

HOE STUURT U ONS DE VRAGENLIJST TERUG?

Gelieve deze vragenlijst na het invullen zo snel mogelijk terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe.

U hoeft géén postzegel te kleven!

Vergeet ook niet het deelnameformulier voor de **cadeaubon** in te vullen en mee op te sturen in de bijgevoegde enveloppe!

Wij danken u voor uw tijd en uw medewerking!

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie
Ellipsgebouw C | Koning Albert II-laan 35 | 1030 Brussel
T +32 2 226 88 88 | F +32 2 226 88 77 | www.bipt.be

 **M.A.S.**
Master in Market Research
Brusselsesteenweg 46a, 3000 Leuven ☎ +32 (0) 16 22 69 67

3.3 Kruistabulatie naar editie: vergelijking met de resultaten van voorgaande edities

1. Welke van de volgende telecommunicatiediensten / media gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	N	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Analoge televisie	--	--	--	--	227	20,8%	196	16,9%	228	16,2%	233	15,1%	131	10,8%	140	9,0%	126	8,1%	125	7,8%	111	7,2%
Digitale televisie	--	--	--	--	862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%	1.313	84,5%	1.318	84,7%	1.307	81,2%	1.265	81,9%
Tv- / Video-On-Demand (VOD)	--	--	--	--	214	19,5%	154	13,3%	179	12,8%	227	14,7%	307	25,4%	425	27,4%	499	32,1%	641	39,8%	641	41,5%
Internettelevisie	--	--	--	--	167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%	515	33,2%	547	35,1%	643	40,0%	631	40,9%
Vaste telefonie	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%	904	58,2%	822	52,9%	732	45,5%	645	41,8%
Mobiele telefonie	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%	1.120	92,6%	1.425	91,7%	1.453	93,4%	1.492	92,7%	1.442	93,4%
Telefonie via internet / PC / Voice over IP	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%	826	53,2%	893	57,4%	893	55,4%	826	53,5%
Internet thuis	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%	1.125	93,0%	1.412	90,8%	1.429	91,8%	1.468	91,2%	1.411	91,3%
Internet onderweg	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%	1.080	69,5%	1.121	72,0%	1.071	66,5%	1.074	69,6%
Gedeelde wifi-netwerken	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%	328	21,1%	268	17,2%	230	14,3%	248	16,1%
Totaal	1.147	100,0%	1.267	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%	1.556	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	818	67,7%	696	67,6%	866	74,8%	965	68,7%	1.121	72,5%	946	82,4%	1.177	80,8%	1.229	82,9%	1.243	77,2%	1.226	79,3%
Neen	--	--	290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%	153	13,3%	202	13,9%	201	13,5%	328	20,4%	237	15,3%
Weet ik niet	--	--	100	8,3%	63	6,1%	59	5,1%	96	6,9%	115	7,4%	50	4,4%	78	5,3%	52	3,5%	39	2,4%	82	5,3%
Totaal	--	--	1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.314	100,0%	1.461	100,0%	1.476	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Bijlagen

4. Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Base	198	17,4%	102	8,2%	141	13,2%	148	12,8%	180	12,9%	163	10,7%	126	9,6%	126	9,6%	142	9,2%	135	8,4%	102	6,7%
Base Turk	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	0,4%	2	0,1%	0	0,0%	13	0,8%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%	0	0,0%	2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%	10	0,7%	2	0,1%	5	0,3%	0	0,0%
Carrefour Mobile	0	0,0%	6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%	7	0,6%	10	0,7%	5	0,3%	18	1,1%	16	1,1%
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	3	0,2%	6	0,4%	3	0,2%	8	0,5%
Edpnet	5	0,4%	3	0,2%	5	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	3	0,2%	8	0,5%	10	0,7%	12	0,7%	21	1,4%
Ello Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,1%	2	0,1%	7	0,5%	8	0,5%
Jim Mobile	0	0,0%	6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%	10	0,8%	11	0,7%	8	0,5%	15	1,0%	14	0,9%
Lycamobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%	13	1,1%	13	0,9%	10	0,6%	19	1,2%	21	1,3%
Mobile Vikings	0	0,0%	31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%	74	4,8%	66	4,3%	91	5,7%	67	4,4%
Orange	335	29,4%	381	30,5%	302	28,2%	304	26,3%	363	26,0%	364	23,9%	266	22,2%	352	22,9%	362	23,4%	371	23,2%	330	21,5%
Proximus	758	66,5%	783	62,7%	640	59,7%	710	61,5%	765	54,9%	809	53,1%	616	51,4%	779	50,7%	755	48,8%	732	45,8%	692	45,2%
Scarlet	47	4,1%	49	3,9%	31	2,9%	41	3,6%	53	3,8%	69	4,5%	77	6,4%	111	7,2%	108	7,0%	141	8,9%	104	6,8%
Telenet	471	41,3%	494	39,5%	406	37,9%	463	40,1%	527	37,8%	626	41,1%	461	38,5%	581	37,8%	583	37,7%	579	36,2%	527	34,4%
Telesat/TV Vlaanderen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%	13	0,9%	9	0,6%	14	0,9%	3	0,2%
United Telecom	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%	2	0,1%	4	0,3%	3	0,2%	2	0,2%	5	0,3%	0	0,0%
Vectone Mobile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,11%	0	0,0%	2	0,1%	3	0,2%
Voo	163	14,3%	186	14,9%	150	14,0%	151	13,1%	207	14,8%	212	13,9%	161	13,5%	179	11,6%	190	12,3%	161	10,1%	185	12,1%
Totaal	1.140	100,0%	1.250	100,0%	1.071	100,0%	1.155	100,0%	1.393	100,0%	1.523	100,0%	1.198	100,0%	1.537	100,0%	1.544	100,0%	1.598	100,0%	1.533	100,0%

Bijlagen

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessante inhoud van de bundel / het tariefplan	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%	390	32,4%	446	28,9%	448	28,9%	460	29,0%	445	29,1%
Interessante prijs van de bundel / het tariefplan	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%	586	48,6%	725	46,9%	723	46,6%	792	49,9%	760	49,7%
Goede reputatie van operator	154	14,1%	250	20,1%	237	22,4%	249	22,2%	331	24,1%	378	24,9%	288	23,9%	329	21,3%	392	25,3%	382	24,1%	363	23,7%
Ik ben die operator gewoon	337	30,8%	387	31,2%	291	27,5%	324	28,9%	489	35,6%	484	31,9%	424	35,2%	518	33,5%	567	36,6%	524	33,0%	497	32,5%
Verbindingssnelheid voor internettoegang	202	18,5%	179	14,4%	169	15,9%	212	18,9%	217	15,8%	307	20,2%	224	18,6%	246	15,9%	302	19,5%	337	21,2%	314	20,5%
Datavolume voor mobiel internet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	256	16,1%	238	15,5%
Kwaliteit van de dienstverlening van de operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	227	18,8%	285	18,4%	338	21,8%	330	20,8%	298	19,4%
Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	71	5,9%	114	7,4%	103	6,6%	77	4,8%	93	6,1%
Totaal	1.094	100,0%	1.241	100,0%	1.059	100,0%	1.122	100,0%	1.373	100,0%	1.518	100,0%	1.205	100,0%	1.544	100,0%	1.549	100,0%	1.586	100,0%	1.531	100,0%

6. Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Skype™	--	--	--	--	--	--	433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%	481	30,9%	456	29,2%	518	38,4%	478	30,9%
FaceTime	--	--	--	--	--	--	165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%	407	24,2%	394	25,2%	516	32,1%	456	29,5%
WhatsApp	--	--	--	--	--	--	341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%	1.389	89,4%	1.472	94,4%	1.254	77,9%	1.238	80,1%
Facebook Messenger	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%	786	64,8%	1.202	77,4%	1.204	77,2%	1.090	67,7%	1.095	70,9%
Geen enkele dienst	--	--	--	--	--	--	410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%	171	11,0%	114	7,3%	100	6,2%	115	7,5%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.561	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Bijlagen

Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren, berichten verzenden of beide?**Skype™:**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	59,5%	294	61,1%	296	64,9%	313	60,5%	257	53,8%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	12,4%	68	14,1%	36	7,9%	64	12,3%	84	17,7%
Beide	--	--	--	--	--	--	175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	28,2%	119	24,7%	124	27,2%	141	27,2%	137	28,6%
Totaal	--	--	--	--	--	--	427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%	348	100,0%	481	100,0%	456	100,0%	518	100,0%	478	100,0%

FaceTime:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	66,7%	236	62,8%	260	66,0%	293	56,8%	279	61,1%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	9,9%	58	15,4%	30	7,6%	74	14,3%	65	14,3%
Beide	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	23,4%	82	21,8%	104	26,4%	149	28,8%	112	24,5%
Totaal	--	--	--	--	--	--	111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	252	100,0%	376	100,0%	394	100,0%	516	100,0%	456	100,0%

WhatsApp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	5,2%	229	16,5%	229	15,6%	63	5,0%	69	5,6%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	47,2%	677	48,7%	596	40,5%	412	32,8%	427	34,5%
Beide	--	--	--	--	--	--	83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	47,6%	483	34,8%	647	44,0%	779	62,2%	741	59,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%	748	100,0%	1.389	100,0%	1.472	100,0%	1.254	100,0%	1.238	100,0%

Bijlagen

Facebook Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	18	2,3%	111	9,2%	89	7,4%	32	3,0%	56	5,1%
Berichten verzenden	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	489	62,2%	717	59,7%	644	53,5%	523	47,9%	552	50,4%
Beide	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	279	35,5%	374	31,1%	471	39,1%	535	49,1%	487	44,5%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	786	100,0%	1.202	100,0%	1.204	100,0%	1.090	100,0%	1.095	100,0%

7.a. Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten voor NATIONALE oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd	--	--	--	--	--	--	237	39,1%	308	33,2%	468	40,2%	407	40,1%	528	38,6%	604	41,9%	645	44,3%	610	43,6%
Verschillende keren per week	--	--	--	--	--	--	191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%	571	41,7%	590	41,0%	524	35,9%	521	37,2%
Eén keer per week	--	--	--	--	--	--	50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%	127	9,3%	124	8,6%	131	9,0%	121	8,7%
Ten hoogste één keer per maand	--	--	--	--	--	--	110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%	88	6,4%	88	6,1%	99	6,8%	94	6,7%
Nooit	--	--	--	--	--	--	17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%	56	4,1%	34	2,4%	59	4,0%	53	3,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%	1.016	100,0%	1.369	100,0%	1.441	100,0%	1.458	100,0%	1.400	100,0%

7.b. Hoe vaak maakt u privé gebruik van deze diensten voor INTERNATIONALE oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De hele tijd	--	--	--	--	--	--	58	10,5%	91	9,6%	118	11,1%	135	14,2%	176	13,5%	187	13,6%	194	13,1%	154	10,8%
Verschillende keren per week	--	--	--	--	--	--	88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%	138	14,5%	209	16,0%	235	17,1%	151	10,2%	153	10,7%
Eén keer per week	--	--	--	--	--	--	66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%	93	9,8%	168	12,8%	140	10,2%	135	9,1%	122	8,6%
Ten hoogste één keer per maand	--	--	--	--	--	--	214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%	327	34,4%	383	29,4%	408	29,6%	328	22,1%	349	24,6%
Nooit	--	--	--	--	--	--	123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%	259	27,2%	370	28,4%	408	29,6%	672	45,4%	645	45,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%	1.063	100,0%	1.260	100,0%	1.351	100,0%	1.480	100,0%	1.423	100,0%

Bijlagen

9. Betreffende de bundels, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,142	0	5
2017	1.103	3,0	1,178	0	5
2018	1.012	3,1	1,20	0	5
2019	1.279	3,0	1,26	0	5
2020	1.296	3,1	1,19	0	5
2021	1.240	3,2	1,215	0	5
2022	1.206	3,2	1,218	0	5
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,028	0	5
2017	1.108	3,5	1,026	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
2019	1.274	3,4	1,09	0	5
2020	1.291	3,5	1,06	0	5
2021	1.241	3,5	1,021	0	5
2022	1.207	3,6	1,031	0	5

Bijlagen

9. Betreffende de bundels, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,084	0	5
2017	1.092	3,3	1,087	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
2019	1.270	3,4	1,09	0	5
2020	1.285	3,5	1,01	0	5
2021	1.236	3,6	1,023	0	5
2022	1.197	3,6	1,024	0	5
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,052	0	5
2017	1.099	3,3	1,121	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5
2019	1.275	3,3	1,11	0	5
2020	1.283	3,4	1,09	0	5
2021	1.238	3,5	1,065	0	5
2022	1.204	3,5	1,066	0	5

Bijlagen

9. Betreffende de bundels, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,058	0	5
2017	1.107	3,5	1,086	0	5
2018	1.010	3,6	1,12	0	5
2019	1.277	3,6	1,13	0	5
2020	1.289	3,7	1,05	0	5
2021	1.239	3,7	1,033	0	5
2022	1.203	3,8	0,973	0	5

10. Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,129	0	5
2017	138	2,8	1,241	0	5
2018	385	3,2	1,32	0	5
2019	401	3,1	1,35	0	5
2020	410	3,4	1,16	0	5
2021	67	3,2	1,291	0	5
2022	70	3,2	1,367	0	5

Bijlagen

10. Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	157	3,3	1,02	0	5
2017	138	3,2	1,18	0	5
2018	382	3,4	1,13	0	5
2019	393	3,4	1,19	0	5
2020	396	3,6	1,01	0	5
2021	67	3,5	1,049	0	5
2022	69	3,3	1,196	0	5
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	153	3,1	1,10	0	5
2017	134	3,2	1,19	0	5
2018	378	3,4	1,14	0	5
2019	394	3,4	1,24	0	5
2020	394	3,6	1,01	0	5
2021	67	3,7	0,825	0	5
2022	69	3,6	1,201	0	5

Bijlagen

10. Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	150	3,1	1,08	0	5
2017	139	3,0	1,29	0	5
2018	379	3,3	1,18	0	5
2019	396	3,3	1,22	0	5
2020	394	3,5	1,04	0	5
2021	67	3,6	0,841	0	5
2022	70	3,3	1,388	0	5
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012					
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,10	0	5
2017	139	3,3	1,21	0	5
2018	378	3,6	1,17	0	5
2019	395	3,6	1,19	0	5
2020	394	3,7	1,06	0	5
2021	67	3,6	0,898	0	5
2022	70	3,6	1,162	0	5

Bijlagen

11. Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,13	0	5
2017	636	3,2	1,25	0	5
2018	786	3,3	1,23	0	5
2019	831	3,3	1,22	0	5
2020	753	3,3	1,22	0	5
2021	977	3,5	1,238	0	5
2022	807	3,6	1,240	0	5
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,08	0	5
2017	625	3,3	1,13	0	5
2018	787	3,5	1,11	0	5
2019	827	3,5	1,08	0	5
2020	746	3,5	1,02	0	5
2021	971	3,6	1,089	0	5
2022	807	3,6	1,087	0	5

Bijlagen

11. Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	625	3,3	1,10	0	5
2017	625	3,4	1,09	0	5
2018	779	3,5	1,08	0	5
2019	826	3,5	1,05	0	5
2020	741	3,5	1,01	0	5
2021	967	3,6	1,074	0	5
2022	806	3,7	1,086	0	5
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	620	3,4	1,06	0	5
2017	628	3,3	1,15	0	5
2018	782	3,4	1,16	0	5
2019	823	3,4	1,09	0	5
2020	741	3,4	1,10	0	5
2021	972	3,5	1,105	0	5
2022	807	3,6	1,171	0	5

Bijlagen

11. Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,11	0	5
2017	624	3,5	1,15	0	5
2018	777	3,6	1,17	0	5
2019	822	3,7	1,13	0	5
2020	742	3,7	1,08	0	5
2021	973	3,8	1,083	0	5
2022	807	3,9	1,066	0	5

12. Betreffende de toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,25	0	5
2017	425	2,9	1,30	0	5
2018	566	3,1	1,24	0	5
2019	594	2,9	1,30	0	5
2020	561	3,0	1,30	0	5
2021	245	3,0	1,349	0	5
2022	221	3,2	1,378	0	5

Bijlagen

12. Betreffende de toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	385	3,3	1,13	0	5
2017	427	3,2	1,20	0	5
2018	566	3,3	1,13	0	5
2019	589	3,3	1,16	0	5
2020	560	3,3	1,16	0	5
2021	245	3,2	1,173	0	5
2022	221	3,5	1,156	0	5
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	384	3,2	1,13	0	5
2017	423	3,3	1,10	0	5
2018	564	3,4	1,14	0	5
2019	588	3,4	1,05	0	5
2020	553	3,5	1,09	0	5
2021	245	3,4	1,087	0	5
2022	221	3,6	1,134	0	5

Bijlagen

12. Betreffende de toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,2	1,10	0	5
2017	425	3,2	1,15	0	5
2018	566	3,3	1,20	0	5
2019	587	3,4	1,13	0	5
2020	557	3,4	1,15	0	5
2021	245	3,3	1,224	0	5
2022	221	3,5	1,188	0	5
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012					
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	383	3,4	1,10	0	5
2017	427	3,4	1,17	0	5
2018	564	3,5	1,13	0	5
2019	588	3,6	1,12	0	5
2020	557	3,7	1,07	0	5
2021	245	3,7	1,077	0	5
2022	221	3,8	1,209	0	5

Bijlagen

13. Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	491	43,7%	630	50,4%	568	52,8%	549	48,3%	586	41,8%	655	42,4%	541	45,3%	602	39,4%	541	35,1%	640	39,7%	559	36,2%
Neen	632	56,3%	621	49,6%	507	47,2%	587	51,7%	817	58,2%	890	57,6%	652	54,7%	925	60,6%	999	64,9%	970	60,3%	986	63,8%
Totaal	1.123	100,0%	1.251	100,0%	1.075	100,0%	1.136	100,0%	1.403	100,0%	1.545	100,0%	1.193	100,0%	1.521	100,0%	1.535	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

14. Zo ja, met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie	--	--	265	47,2%	254	52,9%	310	56,5%	295	50,7%	339	51,9%	291	53,0%	283	45,2%	259	46,9%	243	38,1%	232	41,8%
Vaste telefonie	--	--	141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%	79	14,3%	91	14,6%	58	10,4%	69	10,8%	59	10,7%
Mobiele telefonie	--	--	162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%	142	25,8%	162	25,8%	131	23,7%	132	20,6%	133	24,0%
Internet thuis (vast of wifi)	--	--	311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%	361	65,8%	386	61,6%	378	68,6%	475	74,3%	413	74,5%
Internet onderweg	--	--	56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%	62	11,2%	77	12,3%	51	9,1%	50	7,9%	50	9,0%
Totaal	--	--	561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%	548	100,0%	634	100,0%	570	100,0%	640	100,0%	555	100,0%

15. Welk probleem of welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Problemen met facturering	0	0,0%	188	30,6%	131	24,5%	150	27,9%	144	24,5%	160	24,6%	99	18,1%	132	21,2%	95	17,2%	83	13,2%	68	12,2%
Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd	82	18,4%	53	8,7%	53	9,9%	56	10,4%	80	13,6%	115	17,7%	67	12,2%	70	11,3%	59	10,7%	73	11,6%	58	10,5%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%	428	68,4%	61	73,9%	459	73,1%	417	75,1%
Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen / herstellingstijden	260	58,4%	510	82,9%	137	25,7%	204	37,9%	227	38,7%	234	36,0%	204	37,4%	204	32,6%	410	28,1%	211	33,6%	208	37,4%
Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame	109	24,5%	82	13,3%	66	12,4%	65	12,2%	86	14,6%	100	15,3%	52	9,5%	42	6,7%	155	11,0%	56	9,0%	46	8,2%
Totaal	445	100,0%	615	100,0%	535	100,0%	537	100,0%	586	100,0%	651	100,0%	547	100,0%	634	100,0%	571	100,0%	628	100,0%	555	100,0%

Bijlagen

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	397	81,4%	529	87,9%	440	87,4%	503	92,3%	523	89,2%	587	89,7%	433	78,8%	433	78,7%	443	79,8%	513	80,4%	456	81,6%
Neen	91	18,6%	73	12,1%	63	12,6%	42	7,7%	63	10,8%	67	10,3%	116	21,2%	116	21,3%	112	20,2%	125	19,6%	103	18,4%
Totaal	488	100,0%	602	100,0%	503	100,0%	544	100,0%	586	100,0%	665	100,0%	549	100,0%	532	100,0%	572	100,0%	639	100,0%	559	100,0%

17. Is het probleem / Zijn de problemen toen opgelost? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, na het eerste contact	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	170	38,7%	186	37,1%	146	32,6%	187	36,5%	167	36,5%
Ja, na meerdere contacten	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	162	37,0%	195	38,9%	181	40,5%	216	42,1%	186	40,8%
Ja, na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	15	3,4%	15	3,1%	13	2,9%	17	3,3%	8	1,8%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	91	20,9%	105	20,9%	107	24,0%	93	18,1%	95	20,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	438	100,0%	518	100,0%	470	100,0%	512	100,0%	456	100,0%

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?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen	--	--	85	20,2%	67	16,3%	41	10,3%	63	13,1%	69	13,6%	46	8,7%	76	12,8%	48	10,9%	54	10,5%	62	13,3%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was	--	--	227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,9%	253	49,8%	166	31,7%	209	35,1%	200	45,7%	245	47,8%	225	47,9%
Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het te lang zou duren	--	--	32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	6,1%	50	9,5%	65	11,0%	55	12,5%	50	9,7%	53	11,2%
Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen	--	--	26	6,1%	27	6,6%	27	6,7%	39	8,0%	55	10,9%	40	7,7%	34	5,8%	40	9,1%	45	8,8%	36	7,6%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	--	--	51	12,2%	49	12,0%	56	14,1%	93	19,4%	89	17,6%	95	18,1%	75	12,6%	71	16,2%	104	20,3%	83	17,7%
Andere	--	--	0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	17	3,6%	10	2,0%	53	10,2%	26	4,4%	24	5,6%	15	2,9%	11	2,0%
Totaal	--	--	421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%	523	100,0%	460	100,0%	548	100,0%	513	100,0%	470	100,0%

Bijlagen

19. Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	423	43,8%	500	42,6%	389	60,1%	159	28,7%	204	32,5%	210	32,2%	185	29,1%	175	31,4%
Neen	--	--	--	--	--	--	543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%	425	67,5%	379	67,8%	450	70,9%	381	68,6%
Totaal	--	--	--	--	--	--	966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%	555	100,0%	640	100,0%	804	100,0%	635	100,0%	555	100,0%

21. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... vaste telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.324	2,4	1,39	0	5
2017	1.452	2,2	1,49	0	5
2018	1.162	2,3	1,45	0	5
2019	1.460	2,3	1,46	0	5
2020	1.466	2,3	1,46	0	5
2021	1.509	2,6	1,533	0	5
2022	1.452	2,7	1,537	0	5

Bijlagen

21. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden **DIENTEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... mobiele telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.372	2,5	1,40	0	5
2017	1.503	2,3	1,52	0	5
2018	1.186	2,5	1,46	0	5
2019	1.498	2,5	1,52	0	5
2020	1.500	2,6	1,50	0	5
2021	1.587	2,9	1,505	0	5
2022	1.518	2,9	1,529	0	5
<i>... toegang tot vast internet thuis</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.351	2,5	1,39	0	5
2017	1.480	2,3	1,45	0	5
2018	1.181	2,4	1,43	0	5
2019	1.490	2,4	1,48	0	5
2020	1.494	2,5	1,46	0	5
2021	1.578	2,8	1,498	0	5
2022	1.509	2,9	1,493	0	5

Bijlagen

21. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... bundels</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.346	2,3	1,40	0	5
2017	1.487	2,1	1,47	0	5
2018	1.181	2,2	1,48	0	5
2019	1.489	2,2	1,50	0	5
2020	1.489	2,4	1,49	0	5
2021	1.575	2,7	1,555	0	5
2022	1.515	2,7	1,539	0	5

22. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... vaste telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,39	0	5
2017	1.459	2,2	1,44	0	5
2018	1.161	2,3	1,45	0	5
2019	1.457	2,3	1,48	0	5
2020	1.471	2,3	1,46	0	5
2021	1.513	2,6	1,531	0	5
2022	1.459	2,7	1,519	0	5

Bijlagen

22. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde **PRIJZEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... mobiele telefonie</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.362	2,5	1,38	0	5
2017	1.497	2,3	1,47	0	5
2018	1.184	2,5	1,45	0	5
2019	1.492	2,5	1,50	0	5
2020	1.504	2,6	1,47	0	5
2021	1.587	2,8	1,496	0	5
2022	1.518	2,8	1,513	0	5
<i>... toegang tot vast internet thuis</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.341	2,5	1,38	0	5
2017	1.478	2,3	1,43	0	5
2018	1.176	2,4	1,43	0	5
2019	1.482	2,4	1,49	0	5
2020	1.498	2,5	1,45	0	5
2021	1.577	2,8	1,512	0	5
2022	1.511	2,8	1,497	0	5

Bijlagen

22. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk vindt u het om voor de gevraagde **PRIJZEN** een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... bundels</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.339	2,3	1,41	0	5
2017	1.483	2,2	1,45	0	5
2018	1.178	2,2	1,48	0	5
2019	1.482	2,3	1,51	0	5
2020	1.491	2,4	1,48	0	5
2021	1.574	2,7	1,536	0	5
2022	1.517	2,7	1,547	0	5

23. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen die door het BIPT ontwikkeld zijn? (% Ja)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gestandaardiseerde informatiefiches	--	--	--	--	--	--	119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%	365	24,2%	371	24,3%	212	13,2%	186	12,0%
Prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be)	348	31,4%	496	40,7%	485	46,3%	283	25,3%	369	26,5%	267	17,5%	200	17,1%	233	15,4%	255	16,8%	312	19,5%	285	18,4%
Dataportaal van het BIPT (www.bipt-data.be)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	136	11,7%	197	13,1%	206	13,6%	178	11,1%	125	8,1%
Speedtest-applicatie van het BIPT	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	240	14,9%	203	13,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.523	100,0%	1.210	100,0%	1.554	100,0%	1.556	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Bijlagen

24. Indien ja, hoe vaak hebt u die diensten al geraadpleegd?

Gestandaardiseerde informatiefiches:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	--	--	--	--	--	--	58	49,3%	83	52,7%	83	35,5%	119	34,5%	128	29,0%	138	33,3%	68	32,1%	52	28,8%
Verschillende keren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	92	39,4%	77	22,5%	137	31,2%	122	29,5%	80	38,0%	66	36,1%
Nooit	--	--	--	--	--	--	60	50,7%	75	47,3%	59	25,1%	147	42,9%	175	39,8%	155	37,3%	63	29,9%	64	35,0%
Totaal	--	--	--	--	--	--	118	100,0%	158	100,0%	234	100,0%	344	100,0%	440	100,0%	415	100,0%	210	100,0%	181	100,0%

Prijsvergelijker van het BIPT (www.bestetarief.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	30	8,6%	44	8,9%	57	11,8%	46	16,3%	39	10,6%	102	41,0%	77	27,0%	74	22,9%	86	27,7%	113	36,7%	113	40,1%
Verschillende keren	8	2,3%	12	2,4%	17	3,5%	24	8,5%	53	14,4%	88	35,4%	60	21,0%	92	28,3%	94	30,4%	118	38,1%	87	30,7%
Nooit	310	89,1%	440	88,7%	411	84,7%	213	75,3%	277	75,1%	58	23,5%	148	52,0%	158	48,8%	129	41,8%	78	25,2%	82	29,1%
Totaal	348	100,0%	496	100,0%	485	100,0%	283	100,0%	369	100,0%	248	100,0%	285	100,0%	324	100,0%	308	100,0%	309	100,0%	283	100,0%

Dataportaal van het BIPT (www.bipt-data.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	54	24,7%	76	25,8%	88	33,5%	50	28,8%	33	27,1%
Verschillende keren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	41	19,0%	64	21,6%	60	22,8%	67	38,1%	40	32,8%
Nooit	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	123	56,4%	155	52,6%	114	43,7%	58	33,1%	49	40,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	219	100,0%	295	100,0%	262	100,0%	174	100,0%	121	100,0%

Bijlagen

Speedtest-applicatie van het BIPT (www.bipt-speedtest.be):

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Eén keer	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	71	30,2%	66	33,5%
Verschillende keren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	108	45,8%	87	44,3%
Nooit	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	57	24,0%	44	22,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	236	100,0%	197	100,0%

31. Heeft het gebruik van de prijsvergelijker van het BIPT www.bestetarief.be u doen veranderen van:**Tariefplan**

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%	52	22,4%	105	36,6%	64	20,3%	105	40,1%	62	31,4%
Neen	25	70,0%	40	78,0%	46	64,3%	63	90,1%	59	64,8%	115	65,2%	181	77,6%	183	63,4%	251	79,7%	157	59,9%	135	68,6%
Totaal	36	100,0%	51	100,0%	72	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	233	100,0%	272	100,0%	311	100,0%	263	100,0%	197	100,0%

Operator

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	7	19,9%	14	25,7%	13	19,7%	5	7,6%	24	26,3%	46	26,0%	57	24,3%	100	35,3%	61	19,4%	91	34,6%	53	26,8%
Neen	26	80,1%	40	74,3%	55	80,3%	64	92,4%	67	73,7%	130	74,0%	177	75,7%	183	64,7%	255	80,6%	172	65,4%	144	73,2%
Totaal	33	100,0%	53	100,0%	68	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	176	100,0%	234	100,0%	267	100,0%	313	100,0%	263	100,0%	197	100,0%

Bijlagen

32. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (bundel, vaste telefonie of internettoegang)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	156	13,4%	160	11,1%	120	8,2%	200	12,8%	156	10,8%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.009	86,6%	1.290	88,9%	1.344	91,8%	1.364	87,2%	1.296	89,2%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.165	100,0%	1.450	100,0%	1.465	100,0%	1.565	100,0%	1.453	100,0%

33. Zo ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	83	52,9%	95	59,1%	87	68,7%	108	54,6%	79	50,8%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	39	24,5%	34	21,1%	28	22,2%	55	28,0%	41	26,0%
Problemen met de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	33	21,2%	36	22,2%	26	20,7%	49	25,1%	42	26,6%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	13,2%	21	13,2%	18	14,6%	42	21,3%	41	26,4%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	24	15,4%	20	12,6%	8	6,1%	18	8,9%	14	8,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	158	100,0%	161	100,0%	126	100,0%	197	100,0%	156	100,0%

34. Hebt u bij die verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de 'Easy Switch'-procedure?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	72	43,8%	76	42,2%	66	49,6%	85	42,3%	74	47,2%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	55	33,7%	74	41,1%	35	26,0%	81	40,3%	59	37,9%
Weet ik niet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	37	22,4%	30	16,7%	33	24,3%	35	17,4%	23	14,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	163	100,0%	180	100,0%	134	100,0%	200	100,0%	156	100,0%

Bijlagen

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	137	86,9%	143	83,8%	106	83,6%	157	78,4%	128	83,9%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	13,1%	28	16,2%	21	16,4%	43	21,6%	25	16,1%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	157	100,0%	170	100,0%	127	100,0%	200	100,0%	153	100,0%

37. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	296	29,7%	403	31,7%	428	32,1%	451	33,9%	464	36,4%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	504	50,7%	683	53,6%	743	55,8%	706	53,0%	715	56,1%
Het financiële voordeel is te klein	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	151	15,2%	254	20,0%	264	19,8%	261	19,6%	272	21,4%
Ik ben gebonden aan een bundel	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	118	11,9%	125	9,8%	167	12,5%	130	9,8%	120	9,4%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	146	14,7%	213	16,8%	212	15,9%	215	16,1%	188	14,7%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	206	20,7%	232	18,2%	236	17,7%	259	19,4%	226	17,7%
Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	208	20,9%	218	17,1%	191	14,4%	210	15,7%	191	15,0%
Enkel mijn huidige operator biedt de dienst aan die ik wens	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	92	9,2%	129	10,2%	133	10,0%	157	11,8%	140	11,0%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	994	100,0%	1.273	100,0%	1.332	100,0%	1.333	100,0%	1.275	100,0%

Bijlagen

39. Voor uw eigen gsm/smartphone gebruikt u een ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
prepaid-kaart	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%	170	15,1%	223	15,5%	161	11,1%	215	14,4%	146	10,0%
abonnement binnen bundel																					723	49,5%
abonnement buiten bundel	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%	1.218	84,5%	1.296	89,0%	1.281	85,6%	591	40,5%
Totaal	1.073	100,0%	1.199	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.200	100,0%	1.379	100,0%	1.126	100,0%	1.451	100,0%	1.453	100,0%	1.496	100,0%	1.460	100,0%

40. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	158	14,0%	162	11,3%	162	11,1%	166	11,1%	137	9,5%
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	970	86,0%	1.277	88,7%	1.294	89,0%	1.332	88,9%	1.297	90,5%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.128	100,0%	1.452	100,0%	1.452	100,0%	1.498	100,0%	1.434	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	95	61,1%	113	66,9%	111	65,9%	107	66,3%	88	65,2%
Gratis of sterk afgeprijsde gsm/smartphone bij verandering	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	29	18,3%	23	13,5%	19	11,4%	19	11,9%	28	20,7%
Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	27	17,0%	29	17,2%	35	20,6%	31	19,2%	24	17,6%
Problemen met de vorige operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	31	19,6%	27	15,8%	25	14,8%	42	26,2%	23	17,2%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	14	8,7%	17	10,0%	9	5,1%	25	15,7%	20	14,6%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	8	5,4%	6	3,3%	25	14,8%	13	7,9%	10	7,6%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	156	100,0%	150	100,0%	158	100,0%	162	100,0%	135	100,0%

Bijlagen

42. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van mobiele operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	317	32,7%	460	36,1%	464	35,9%	487	36,9%	516	39,9%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	558	57,5%	760	59,6%	795	61,5%	755	57,2%	738	57,1%
Het financiële voordeel is te klein	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	159	16,4%	263	20,6%	246	19,0%	226	17,1%	247	19,1%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e- mailadres	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	131	13,5%	210	16,5%	194	15,0%	241	18,3%	191	14,8%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	130	13,4%	166	13,0%	162	12,5%	183	13,9%	159	12,3%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	166	7,1%	196	15,4%	210	16,2%	198	15,0%	189	14,6%
Hoge restwaarde van gsm/smartphone die ik [...] kreeg toen ik klant werd [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	47	4,9%	65	5,1%	58	4,5%	44	3,3%	36	2,8%
Waar ik woon, is er geen dekking door andere operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	17	1,8%	28	2,2%	29	2,3%	25	1,9%	29	2,2%
Ik heb bundel en vind het niet interessant om mijn diensten te verdelen [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	216	16,4%	185	14,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	971	100,0%	1.274	100,0%	1.294	100,0%	1.319	100,0%	1.292	100,0%

Bijlagen

43. Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van mobiele operator?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10
2019	1.431	6,6	2,53	0	10
2020	1.441	6,8	2,45	0	10
2021	1.477	6,7	2,479	0	10
2022	1.417	6,8	2,444	0	10

44. Als uw operator u een e-mailadres op naam (bv. jan.smets@operator.be) ter beschikking heeft gesteld, denkt u dan dat het mogelijk is om de toegang tot dit adres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	--	--	8	3,2%	3	1,2%	19	4,5%	35	6,9%	42	7,3%	19	3,4%	29	2,0%	19	1,4%	31	2,1%	29	2,1%
Ja, ongeveer 1 maand	--	--	12	4,6%	12	5,3%	22	5,1%	33	6,5%	46	8,1%	24	4,2%	76	5,3%	70	4,8%	69	4,7%	65	4,6%
Ja, ongeveer 18 maanden	--	--	0	0,0%	0	0,0%	17	4,0%	27	5,3%	36	6,3%	49	8,7%	100	7,1%	93	6,4%	110	7,5%	107	7,6%
Ja, voor onbepaalde duur	--	--	41	16,4%	45	19,6%	64	15,0%	91	18,0%	109	19,2%	116	20,5%	215	15,2%	207	14,4%	255	17,5%	237	16,9%
Neen	--	--	174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%	235	41,6%	472	33,3%	490	34,0%	386	26,5%	376	26,8%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat door mijn operator beschikbaar is gesteld	--	--	16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%	122	21,6%	526	37,1%	562	39,0%	607	41,6%	591	42,1%
Totaal	--	--	251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%	565	100,0%	1.422	100,0%	1.437	100,0%	1.458	100,0%	1.405	100,0%

Bijlagen

45. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die wordt in mijn contract vermeld	--	--	--	--	--	--	66	6,7%	88	7,7%	112	8,2%	85	7,4%	90	6,3%	82	5,7%	91	6,2%	87	6,2%
Ja, door het aan mijn operator te vragen	--	--	--	--	--	--	91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%	136	9,6%	108	7,5%	133	9,1%	132	9,4%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator	--	--	--	--	--	--	62	6,3%	87	7,6%	153	11,2%	116	10,2%	189	13,3%	229	15,8%	198	13,5%	233	16,5%
Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet	--	--	--	--	--	--	174	17,6%	237	20,7%	301	22,0%	260	22,9%	378	26,5%	398	27,5%	346	23,6%	342	24,2%
Neen, ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%	801	56,2%	814	56,2%	827	56,3%	765	54,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%	1.136	100,0%	1.433	100,0%	1.448	100,0%	1.468	100,0%	1.410	100,0%

46. Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig had bij het kiezen van een internetaanbod voor bij u thuis? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid	223	22,6%	253	28,1%	199	20,8%	328	33,6%	369	32,5%	506	37,2%	398	35,5%	562	39,8%	582	40,5%	565	39,1%	569	40,5%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een bundel / in een aanbieding	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%	499	44,5%	585	41,5%	571	39,8%	567	39,2%	568	40,4%
De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	113	11,5%	126	14,0%	114	11,9%	97	9,9%	163	14,4%	186	13,7%	144	12,8%	159	11,3%	163	11,4%	191	13,2%	158	11,2%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken [...]	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%	146	13,0%	160	11,3%	174	12,2%	176	12,2%	191	13,6%
Ik bekijk graag online video's zonder dat het signaal onderbroken wordt	100	10,2%	98	10,9%	106	11,0%	102	10,5%	167	14,7%	247	18,1%	175	15,6%	180	12,8%	212	14,8%	260	18,0%	233	16,6%
Totaal	984	100,0%	901	100,0%	958	100,0%	976	100,0%	1.134	100,0%	1.360	100,0%	1.123	100,0%	1.420	100,0%	1.431	100,0%	1.446	100,0%	1.405	100,0%

Bijlagen

47. Hoe hebt u het datavolume bepaald die u nodig had bij het kiezen van een aanbod voor mobiel internet? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van het datavolume	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	224	21,2%	270	25,1%
Het datavolume was inbegrepen in een bundel / in een aanbod	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	617	58,5%	600	55,9%
De verkoper heeft mij dat volume aangeraden	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	147	13,9%	154	14,4%
Ik verbruik veel data	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	175	16,6%	168	15,7%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.055	100,0%	1.073	100,0%

48. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan het vragen aan mijn operator	--	--	--	--	--	--	182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%	167	13,9%	215	13,9%	189	12,2%	203	12,6%	222	14,4%
Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina	--	--	--	--	--	--	237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%	393	32,6%	557	36,0%	593	38,2%	750	46,7%	716	46,4%
Neen, ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%	799	51,6%	769	49,5%	711	44,2%	671	43,5%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%	1.205	100,0%	1.547	100,0%	1.550	100,0%	1.608	100,0%	1.544	100,0%

Bijlagen

49. Weet u hoe u het overzicht van uw verbruik kunt achterhalen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan dit terugvinden op mijn factuur [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	527	34,5%	473	39,4%	507	32,7%	518	33,3%	578	35,9%	545	35,3%
Ja, ik kan dit terugvinden op de website van mijn operator, op mijn klantenpagina	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	614	40,1%	527	43,8%	641	41,4%	647	41,7%	768	47,7%	724	46,9%
Ja, ik kan dit terugvinden op de app van mijn operator [...]	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	?	21%	?	24%	424	26,3%	436	28,3%
Neen, ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	559	36,5%	386	32,1%	464	29,9%	436	28,1%	316	19,6%	314	20,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.531	100,0%	1.202	100,0%	1.550	100,0%	1.554	100,0%	1.610	100,0%	1.544	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, meer dan twee keer per jaar	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	450	29,7%	346	28,8%	479	31,0%	485	31,4%	627	39,0%	606	39,3%
Ja, één of twee keer per jaar	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	252	16,6%	337	28,1%	421	27,3%	444	28,7%	438	27,2%	400	26,0%
Neen, nooit	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	813	53,7%	517	43,1%	644	41,7%	618	39,9%	544	33,8%	534	34,7%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.515	100,0%	1.200	100,0%	1.544	100,0%	1.547	100,0%	1.609	100,0%	1.540	100,0%

Bijlagen

51. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator ...?

Vaste telefonie:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	561	93,0%	656	93,1%	548	94,4%	541	92,9%	652	80,4%	1.068	79,7%	890	83,0%	1.152	83,6%	1.151	81,9%	617	84,5%	564	88,5%
Neen	42	7,0%	49	6,9%	33	5,6%	41	7,1%	159	19,6%	273	20,3%	183	17,0%	226	16,4%	255	18,1%	113	15,5%	73	11,5%
Totaal	603	100,0%	704	100,0%	580	100,0%	582	100,0%	810	100,0%	1.340	100,0%	1.072	100,0%	1.385	100,0%	1.380	100,0%	730	100,0%	637	100,0%

Mobiele telefonie:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	840	92,2%	1.000	95,3%	857	95,2%	800	93,2%	990	85,0%	1.241	89,5%	1.014	91,4%	1.286	90,2%	1.330	91,4%	1.309	88,7%	1.259	89,1%
Neen	71	7,8%	49	4,7%	44	4,8%	58	6,8%	174	15,0%	146	10,5%	96	8,6%	140	9,8%	126	8,6%	166	11,3%	153	10,9%
Totaal	911	100,0%	1.049	100,0%	901	100,0%	858	100,0%	1.164	100,0%	1.387	100,0%	1.109	100,0%	1.432	100,0%	1.442	100,0%	1.475	100,0%	1.413	100,0%

52. Wist u dat uw operator verplicht was om u minstens één keer per jaar een telefoontariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Ja	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	258	17,1%	278	19,2%	
Neen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.253	82,9%	1.170	80,8%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.511	100,0%	1.448	100,0%	

Bijlagen

54. Om welke reden(en) heeft dit voorstel van gunstiger tariefplan u niet doen veranderen van mening? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	54	39,8%	107	27,2%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	41	30,3%	130	33,1%
Het voorgestelde tariefplan leek niet aan mijn behoeften te voldoen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	43	31,6%	93	23,8%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	21	15,4%	60	15,3%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	10	7,4%	48	12,2%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	9	6,4%	39	9,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	135	100,0%	392	100,0%

55. Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor één of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of bundel), weet u waar de einddatum van dat contract staat vermeld? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die datum staat in mijn contract	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%	273	33,6%	284	29,5%	289	30,4%	298	28,2%	260	27,5%
Ja, die wordt vermeld op mijn facturen, minstens om de drie maanden	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%	107	13,2%	147	15,3%	122	12,8%	144	13,6%	139	14,7%
Neen, ik moet die vragen aan mijn operator	369	43,1%	128	13,6%	95	13,4%	115	14,0%	128	12,8%	134	12,6%	93	11,4%	126	13,1%	104	10,9%	112	10,6%	127	13,4%
Neen, ik weet het niet	0	0,0%	415	43,9%	357	49,9%	359	43,5%	438	43,9%	462	43,5%	314	38,6%	393	40,9%	414	43,5%	501	47,5%	488	51,8%
Totaal	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%	812	100,0%	1.534	100,0%	945	100,0%	1.054	100,0%	943	100,0%

Bijlagen

56. Wanneer kunt u – zonder kosten en zonder opzeg – uw huidig contract van onbepaalde duur of van bepaalde duur dat al langer dan 6 maanden loopt, opzeggen (vast, mobiel, internet, bundel)? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bij een prijsverhoging	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	224	13,9%	180	11,7%
Op elk moment, zonder opgave van reden	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	734	45,7%	714	46,3%
Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	256	15,9%	233	15,1%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	639	39,7%	647	41,9%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1.607	100,0%	1.542	100,0%

58. Hebt u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw plafond had overschreden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	--	--	--	--	--	--	446	45,5%	572	46,9%	671	48,8%	566	51,2%	736	51,8%	783	54,5%	664	44,6%	656	45,6%
Neen, niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden	--	--	--	--	--	--	81	8,3%	62	5,1%	85	6,2%	60	5,5%	83	5,9%	57	4,0%	64	4,3%	46	3,2%
Neen, niet ontvangen, omdat ik geen plafond had overschreden	--	--	--	--	--	--	255	26,0%	365	29,9%	345	25,1%	326	29,4%	405	28,5%	393	27,4%	494	33,2%	449	31,2%
Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te ontvangen	--	--	--	--	--	--	3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%	19	1,7%	16	1,1%	18	1,2%	23	1,5%	18	1,3%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%	180	12,7%	186	13,0%	244	16,4%	269	18,7%
Totaal	--	--	--	--	--	--	980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%	1.418	100,0%	1.425	100,0%	1.489	100,0%	1.438	100,0%

Bijlagen

59. Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), hoe nuttig vindt u het om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een verbruiksp plafond hebt overschreden?

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.162	8,2	2,20	0	10
2017	1.375	8,4	2,16	0	10
2018	1.116	8,7	1,88	0	10
2019	1.423	8,7	2,04	0	10
2020	1.432	8,8	1,84	0	10
2021	1.490	8,5	1,988	0	10
2022	1.437	8,5	2,017	0	10

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

070 123 456:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%	432	36,1%	570	36,9%	596	38,5%	734	46,0%	707	46,3%
Neen	--	--	--	--	--	--	427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%	226	14,6%	191	12,3%	863	54,0%	821	53,7%
Geen idee	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	565	47,2%	749	48,5%	762	49,2%	--	--	--	--
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%	1.197	100,0%	1.544	100,0%	1.546	100,0%	1.597	100,0%	1.528	100,0%

Bijlagen

0900 123 45:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%	597	38,7%	638	41,2%	781	48,9%	758	49,6%
Neen	--	--	--	--	--	--	265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%	153	9,9%	135	8,7%	817	51,1%	769	50,4%
Geen idee	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	611	51,0%	791	51,3%	777	50,2%	--	--	--	--
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%	1.198	100,0%	1.538	100,0%	1.546	100,0%	1.598	100,0%	1.528	100,0%

0903 123 45:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%	547	35,6%	550	35,5%	829	51,9%	785	51,4%
Neen	--	--	--	--	--	--	301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%	73	4,7%	84	5,4%	767	48,1%	743	48,6%
Geen idee	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	733	61,4%	918	59,7%	914	59,1%	--	--	--	--
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%	1.195	100,0%	1.535	100,0%	1.545	100,0%	1.596	100,0%	1.528	100,0%

61. Hebt u de gratis toegangsblokkering geactiveerd voor nummers met toeslag?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb dat spontaan gedaan	--	--	--	--	--	--	52	5,2%	47	3,6%	65	4,7%	60	5,4%	78	5,6%	62	4,4%	108	7,2%	98	6,8%
Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem heb gehad met een dergelijk nummer [...]	--	--	--	--	--	--	26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%	44	3,9%	39	2,8%	28	2,0%	58	3,9%	68	4,7%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik	--	--	--	--	--	--	474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%	410	37,0%	548	39,1%	524	36,6%	626	42,0%	588	41,1%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestaat	--	--	--	--	--	--	459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%	595	53,7%	736	52,6%	817	57,1%	699	46,9%	678	47,4%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%	1.108	100,0%	1.411	100,0%	1.423	100,0%	1.492	100,0%	1.432	100,0%

Bijlagen

62. Hoe moet men, volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart naargelang van het soort van dienst [...]	--	--	--	--	--	--	188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%	212	19,1%	260	18,2%	284	19,4	275	18,5%	274	19,1%
Algemeen [...]	--	--	--	--	--	--	294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%	413	28,9%	459	31,4	457	30,7%	419	29,2%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%	757	52,9%	718	49,2%	756	50,8%	741	51,7%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%	1.111	100,0%	1.440	100,0%	1.451	100,0%	1.489	100,0%	1.434	100,0%

63. Wist u dat u zich, in geval van een geschil met uw operator, kunt richten tot de Ombudsdienst?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	--	--	--	--	--	--	343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%	666	43,2%	680	43,9%	884	55,3%	840	54,6%
Neen	--	--	--	--	--	--	788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%	876	56,8%	870	56,1%	714	44,7%	698	45,4%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%	1.196	100,0%	1.538	100,0%	1.550	100,0%	1.598	100,0%	1.538	100,0%

64. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	41	4,7%	21	2,7%	24	3,8%	53	4,7%	75	5,4%	75	4,9%	66	5,6%	80	5,2%	54	3,5%	91	5,6%	92	6,0%
Neen, weet niet waarover het gaat	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%	300	25,2%	390	25,3%	359	23,2%	336	20,9%	293	19,0%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	499	57,9%	450	57,9%	340	55,1%	668	59,6%	775	55,8%	876	57,6%	711	59,7%	955	62,0%	990	64,0%	989	61,4%	963	62,5%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	59	6,8%	37	4,8%	30	4,9%	79	7,0%	143	10,3%	159	10,4%	113	9,5%	115	7,5%	144	9,3%	194	12,1%	191	12,4%
Totaal	862	100,0%	778	100,0%	618	100,0%	1.121	100,0%	1.389	100,0%	1.522	100,0%	1.191	100,0%	1.536	100,0%	1.543	100,0%	1.610	100,0%	1.540	100,0%

Bijlagen

66. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Papieren telefoongids	--	--	439	35,5%	343	32,7%	368	33,0%	448	33,2%	340	22,4%	229	19,3%	281	18,3%	204	13,4%	231	14,4%	198	12,9%
Online telefoongids	--	--	653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%	351	29,5%	444	29,0%	435	28,2%	439	27,4%	391	25,5%
Zoekmachine op internet	--	--	660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%	670	56,3%	839	54,7%	889	57,6%	810	50,6%	758	49,5%
Sociale netwerken	--	--	0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%	190	16,0%	256	16,7%	329	21,3%	340	21,2%	337	22,0%
Telefonische inlichtingendienst	--	--	327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%	320	27,0%	381	24,9%	386	25,0%	414	25,9%	519	33,9%
Ander antwoord	--	--	0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%	24	2,0%	28	1,8%	23	1,5%	41	2,5%	27	1,7%
Totaal	--	--	1.238	100,0%	1.051	100,0%	1.116	100,0%	1.349	100,0%	1.519	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%	1.538	100,0%	1.601	100,0%	1.533	100,0%

67. Hoe vaak hebt u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via de telefoon geraadpleegd?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Verschillende keren	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	112	27,1%	142	27,4%
Eén keer	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	121	29,3%	220	42,4%
Nooit	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	141	34,0%	117	22,5%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	40	9,6%	40	7,7%
Totaal	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	414	100,0%	519	100,0%

Bijlagen

68. U bent ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
een man	566	49,7%	612	49,8%	528	49,8%	579	50,0%	701	49,9%	771	49,9%	606	49,9%	776	49,9%	779	49,9%	804	49,9%	771	49,9%
een vrouw	572	50,3%	617	50,2%	533	50,2%	580	50,0%	704	50,1%	774	50,1%	608	50,1%	778	50,1%	781	50,1%	806	50,1%	772	50,0%
ander	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0	0,0%	2	0,1%
Totaal	1.138	100,0%	1.229	100,0%	1.061	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.560	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

69. Leeftijdscategorie van de respondent:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
15-24 jaar	185	16,1%	203	16,0%	174	15,9%	188	16,2%	224	15,9%	243	15,8%	189	15,6%	242	15,6%	243	15,6%	246	15,3%	237	15,4%
25-34 jaar	200	17,5%	219	17,2%	188	17,2%	203	17,5%	244	17,4%	268	17,4%	210	17,3%	269	17,3%	270	17,3%	280	17,4%	268	17,4%
35-44 jaar	215	18,8%	230	18,1%	199	18,2%	211	18,2%	252	17,9%	275	17,8%	214	17,6%	274	17,6%	275	17,6%	281	17,5%	269	17,4%
45-54 jaar	226	19,7%	250	19,8%	218	20,0%	227	19,6%	273	19,4%	298	19,3%	232	19,1%	297	19,1%	298	19,1%	300	18,6%	277	18,0%
55-64 jaar	188	16,4%	213	16,8%	183	16,7%	193	16,7%	240	17,1%	266	17,2%	211	17,4%	270	17,4%	271	17,4%	285	17,7%	277	18,0%
65-74 jaar	133	11,6%	154	12,1%	131	12,0%	137	11,8%	173	12,3%	195	12,6%	158	13,1%	203	13,1%	204	13,1%	218	13,5%	215	13,9%
Totaal	1.147	100,0%	1.268	100,0%	1.093	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.560	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

70. In welk Gewest woont u?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Vlaams Gewest	660	58,0%	715	57,0%	618	57,2%	667	57,6%	809	57,6%	889	57,5%	698	57,5%	894	57,5%	898	57,5%	925	57,5%	888	57,5%
Waals Gewest	363	31,9%	404	32,2%	347	32,2%	370	32,0%	450	32,0%	494	32,0%	387	31,8%	495	31,8%	497	31,8%	515	32,0%	493	31,9%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	115	10,1%	134	10,7%	114	10,6%	121	10,5%	146	10,4%	162	10,5%	129	16,7%	166	16,7%	166	10,7%	170	10,5%	164	10,6%
Totaal	1.139	100,0%	1.253	100,0%	1.080	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.561	100,0%	1.610	100,0%	1.545	100,0%

Bijlagen

71. Als u de volgende inkomenscategorïeën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin dan overeen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1.200 euro	--	--	--	--	--	--	81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%	92	7,6%	77	5,0%	67	4,3%	73	4,6%	78	5,0%
Tussen 1.200 en 1.799 euro	--	--	--	--	--	--	211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%	221	14,3%	186	12,0%	247	15,4%	247	16,0%
Tussen 1.800 en 2.399 euro	--	--	--	--	--	--	175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%	207	17,5%	210	13,5%	264	16,4%	224	14,6%
Tussen 2.400 en 2.999 euro	--	--	--	--	--	--	152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%	204	13,2%	221	14,2%	223	13,9%	223	14,5%
Tussen 3.000 en 3.599 euro	--	--	--	--	--	--	124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%	206	13,4%	197	12,7%	201	12,5%	200	13,0%
3.600 euro of meer	--	--	--	--	--	--	199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%	353	22,9%	415	26,7%	376	23,4%	361	23,5%
Ik weet het niet	--	--	--	--	--	--	170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%	212	13,7%	256	16,5%	222	13,8%	205	13,3%
Totaal	--	--	--	--	--	--	1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%	1.206	100,0%	1.543	100,0%	1.550	100,0%	1.606	100,0%	1.538	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Geen	545	48,3%	614	49,8%	496	47,2%	431	38,1%	548	40,3%	612	39,9%	465	38,4%	654	42,4%	607	39,0%	647	40,2%	621	40,2%
1 à 2	464	41,2%	438	35,6%	430	40,9%	439	38,8%	498	36,6%	593	38,6%	496	41,0%	570	36,8%	626	40,2%	631	39,2%	591	38,3%
3 à 5	114	10,1%	174	14,1%	120	11,4%	235	20,8%	291	21,4%	314	20,5%	231	19,1%	295	19,1%	309	19,9%	304	18,9%	321	20,8%
Meer dan 5	5	0,4%	7	0,6%	5	0,5%	26	2,3%	23	1,7%	15	1,0%	18	1,5%	30	1,9%	13	0,9%	27	1,7%	11	0,7%
Totaal	1.127	100,0%	1.233	100,0%	1.051	100,0%	1.131	100,0%	1.360	100,0%	1.535	100,0%	1.211	100,0%	1.548	100,0%	1.555	100,0%	1.609	100,0%	1.543	100,0%