



EINDRAPPORT

Uitvoering van een enquête en een statistische analyse over de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt 2020

Colofon

Opdrachtgever	Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Voorzitter van de Raad	Michel Van Bellinghen
Onderzoeksbureau	Profacts Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte // Tel. 09 244 06 74
Projectuitvoering	Martijn Dehaene, business director Tim Geleyn, sr. research consultant
Datum	Augustus 2020
Status document	V2

EXECUTIVE SUMMARY

GEbruik VAN DIENSTEN EN BUNDELS (PACKS)

In vergelijking met de voorgaande jaren zetten een aantal trends zich door. Het gebruik van internettelefonie (57 %¹), van internettelevisie (35%) en van televisie/video op aanvraag (32%) blijft aldus toenemen. Bijgevolg gaat het gebruik van vaste telefonie nog steeds in dalende lijn (59% in 2019 naar 53% in 2020) en zit nu zelfs onder het niveau van internettelefonie (53% in 2019 naar 57% in 2020). Het aandeel van de bundels, in het bijzonder van de 4-playbundels, blijft erg hoog, waardoor de consumenten sterker gebonden zijn aan hun operator.

De markt voor telefoniediensten of berichtendiensten via het internet wordt gedomineerd door twee diensten: WhatsApp (94%) en Facebook Messenger (77%). Dit jaar is het gebruik van WhatsApp meer gestegen.

KEUZE VAN DE OPERATOR(EN)

De drie criteria voor de selectie van een operator die het meest worden vermeld zijn: de interessante prijs van de bundel (voor 47% van de respondenten²), het gewoon zijn aan die operator (34%) en de interessante inhoud van de bundel (29%). We stellen echter vast dat ook andere criteria opduiken: de reputatie van de operator, de kwaliteit van de dienst en de verbindingssnelheid.

TEVREDENHEID OVER DE TARIEVEN

Het meest tevreden is men over mobiele telefonie wat de aangeboden tarieven betreft. Op het niveau van vaste telefonie en vast internet zijn meer klanten (eerder) ontevreden. De tevredenheid over de aangeboden tarieven is de jongste jaren stabiel gebleven (gemiddelde van ongeveer 3 op 5).

TEVREDENHEID OVER DE DIENSTEN

De gemiddelde tevredenheidsscores voor de verschillende diensten liggen dicht bij elkaar en gaan van 3,3 (vast internet) tot 3,5 (forfaits en mobiele telefonie) op 5. Vast internet behaalt lichtjes slechtere resultaten; dat is ook de dienst waarmee de klanten het meest problemen ervaren (er wordt melding gemaakt van onderbrekingen en kwaliteit van de dienst).

PROBLEMEN MET DE OPERATOR

65% van de consumenten hebben in het afgelopen jaar geen problemen ondervonden met hun operator(en). Dat is een verbetering met 4% ten opzichte van de vorige editie van de enquête. De dienst waarmee de consumenten duidelijk het meest problemen hebben ervaren blijft het internet thuis (vast of wifi) (69%). Wat de aard van het probleem betreft, melden de consumenten het vaakst (74%) de kwaliteit van de dienst (verzadigd netwerk, onderbrekingen, verbindingssnelheid, dekkingprobleem). Inactieve diensten, onderbrekingen van lange duur of herstellingstijden komen ook geregeld voor (28%).

WIJZIGING VAN HET TARIEFPLAN DOOR DE OPERATOR

Voor bij de drie consumenten van de tien (32%) heeft de operator het tariefplan gewijzigd in de loop van het voorbije jaar. De grote meerderheid van hen is bij dezelfde operator gebleven. Slechts 5% heeft verklaard van operator te zijn veranderd na de wijziging van het tarief.

¹ De cijfers tussen haakjes geven het aantal respondenten aan die dat antwoord hebben aangevinkt, herleid tot 100.

² Deze criteria kunnen cumulatief zijn.

VERANDERING - VASTE DIENSTEN

De tendensen in verband met de verandering van vaste-telecommunicatiedienst (d.w.z. een gebundeld aanbod, vaste telefonie en/of internettoegang) zijn stabiel (8% heeft verklaard te zijn veranderd). De aangevoerde redenen zijn: interessanter tarief bij een andere operator (69%), slechte prijs/kwaliteitverhouding (22%) of problemen met de vorige operator (21%). Voor de grote meerderheid (84%) is die overstap goed verlopen. 50% van diegenen die zijn overgestapt, hebben verklaard gebruik te hebben gemaakt van Easy Switch. De tevredenheid over de huidige operator is de hoofdreden om niet van operator te veranderen (56%).

VERANDERING - MOBIELE TELEFONIE

Het percentage consumenten die hebben verklaard in het afgelopen jaar van mobiele operator te hebben veranderd bedraagt 11%. Dat cijfer moet worden genuanceerd en mag niet op zichzelf worden geanalyseerd. Volgens de werkelijke cijfers van het laatste verslag van het BIPT is 20% van de consumenten in 2019 overgestapt naar een andere mobiele operator³. Dat kan enerzijds worden verklaard door de foutenmarge van deze peiling (2,5%) en anderzijds door het feit dat de cijfers inzake churn betrekking hebben op het verlies van klanten zonder dat dit verlies zich daarom vertaalt in een vertrek van bij de operator van wie de cijfers worden geanalyseerd, naar een andere operator (er kunnen zuivere gevallen zijn van verbreking van de aansluiting op het netwerk). Deze enquête is overigens een enquête over de perceptie van de markt en kan naargelang van de personen bij wie gepeild wordt, tot een andere perceptie leiden. Zo kan de verandering van operator door sommigen al dan niet worden opgevat als een verandering van de samenstelling van een bundel of niet de verandering van prepaid kaarten, maar enkel van abonnement omvatten. De vraag wordt in werkelijkheid gesteld om de redenen voor een vertrek te kennen en moet worden beschouwd rekening houdende met de vragen die erop volgen over de redenen voor de verandering. Ten slotte luidt de conclusie die uit deze vraag wordt getrokken dat het aantal veranderingen van mobiele operator in de loop van de voorbije drie jaar stabiel blijft, een stabiliteit die ondersteund wordt door de berekening van de churn rate in de voormelde statistische enquête van het BIPT.

RECHTEN VAN DE CONSUMENTEN

De grote meerderheid (76% tot 92%) van de consumenten heeft laten weten niet op de hoogte te zijn van de vergelijkingstools die door het BIPT zijn ingesteld (www.bestetarief.be, atlas met dekkingskaarten en barometer van de dienstkwaliteit). Wie deze tools wel kent vindt evenwel dat ze makkelijk te gebruiken zijn (score: ≥ 4 op 5).

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.

Daartegenover is inmiddels welbekend dat de consumenten hun nummer kunnen behouden wanneer ze veranderen van operator voor vaste en mobiele telefonie (respectievelijk 82 en 91%).

³ <https://www.bipt.be/operators/publication/situatie-van-de-elektronische-communicatiesector-2019>

INHOUDSOPGAVE

1. ALGEMEEN	10
1.1 Situering en context studie	10
1.2 Specifieke doelstellingen	11
1.3 Scope van de studie	11
1.4 Herhaling van de studie	11
2. METHODOLOGIE	12
2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek	13
2.1.1 Methodiek van bevraging	13
2.1.2 Vragenlijst	13
2.1.3 Theoretische steekproef	14
2.2 Uitvoering van het veldwerk	16
2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending	16
2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief	18
2.2.3 Timing van het veldwerk	18
2.2.4 Online internet-enquête	19
2.2.5 (Non-)Respons	19
2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes	19
2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef	20
2.3 Verwerking en analyse van de gegevens	22
3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING	23
3.1 Gebruik van telecommunicatie en media	23
3.1.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)	23
3.1.2 Keuze van de operatoren	28
3.2 Tevredenheid	33
3.2.1 Tarieven waarover men beschikt bij operatoren	33
3.2.2 De dienstverlening die men geniet bij operatoren	34
3.2.3 Het respect voor de rechten als consument	34
3.2.4 De informatie die men krijgt van operatoren	35
3.2.5 De betrouwbaarheid van de facturering	35
3.3 Problemen en gedrag n.a.v. problemen	36
3.3.1 Ervaren van probleem	36
3.3.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst	37
3.3.3 Aard van het probleem	38
3.3.4 Contactname met operator n.a.v. probleem	40
3.3.5 Schadevergoeding na onderbreking	42
3.4 Vergelijking	43
3.4.1 Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten	43
3.4.2 Tariefvergelijkingsprogramma BIPT	45
3.4.3 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren	47
3.5 Verandering van operator & transparantie	49
3.5.1 Vaste diensten	49

3.5.2	Mobiele telefonie.....	52
3.5.3	Rechten van de consumenten.....	57
3.6	Informatie.....	60
3.6.1	Gebruikspatroon & aangepast tariefplan.....	60
3.6.2	Contract.....	65
3.6.3	Nummers met toeslag.....	68
3.6.4	Kennis ombudsman voor telecommunicatie.....	70
3.7	Vragen over de monitoring van de universele dienst.....	72
3.7.1	Sociaal tarief.....	72
3.7.2	Opzoeken van telefoonnummers.....	73
4.	BELANGRIJKSTE CONCLUSIES.....	76
5.	BIJLAGEN.....	78
5.1	Vragenlijst 2020.....	78
5.2	Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2020.....	94

TABELLEN

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	14
Tabel 2: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	15
Tabel 3: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	20
Tabel 4: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	20
Tabel 5: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	21
Tabel 6: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	21
Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	24
Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	25
Tabel 9: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar gewest _____	27
Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie _____	27
Tabel 11: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	28
De vergelijking met de vorige editie toont aan dat de prijs en de inhoud stabiele keuzecriteria blijven maar wij stellen het toenemende belang van andere criteria vast, namelijk de reputatie, de kwaliteit van de dienst en de verbindingssnelheid. Tabel 12: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	29
Tabel 13: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	30
Tabel 14: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	31
Tabel 15: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten? _____	32
Tabel 16: 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 _____	42
Tabel 17: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar editie (% 'ja') _____	44
Tabel 18: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be , wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar gewest _____	46
Tabel 19: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie _____	47
Tabel 20: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest _____	57
Tabel 21: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest _____	61
Tabel 22: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	63
Tabel 23: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest _____	66
Tabel 24: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest _____	67
Tabel 25: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest _____	67
Tabel 26: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	69
Tabel 27: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	70
Tabel 28: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	72
Tabel 29: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	73
Tabel 30: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst het afgelopen jaar geraadpleegd? – naar gewest _____	75

FIGUREN

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)	24
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	26
Figuur 3: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie	27
Figuur 4: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)	29
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: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?	33
Figuur 7: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator?	34
Figuur 8: Hoe tevreden bent u over het respect voor uw rechten als consument?	34
Figuur 9: Hoe tevreden bent u over de informatie die uw operator u geeft?	35
Figuur 10: Hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering?	35
De meerderheid van de consumenten (65%) geeft aan in de loop van de laatste 12 maanden geen problemen met hun operator te hebben ondervonden. Dat percentage volgt over de laatste 3 jaar een opwaartse tendens: Figuur 11: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie	36
Figuur 12: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest	37
Figuur 13: Met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) – op totale markt	37
Figuur 14: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	38
Figuur 15: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	39
Figuur 16: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	39
Figuur 17: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar dienst (meerdere antwoorden mogelijk)	40
Figuur 18: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest	40
Figuur 19: Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?	41
Figuur 20: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken?	43
Figuur 21: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar veranderd van vaste/mobiele operator vs. niet veranderd (% 'ja')	44
Figuur 22: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?	45
Figuur 23: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? – op totale markt	45
Figuur 24: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn?	46
Figuur 25: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?	47
Figuur 26: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?	48
Figuur 27: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN?	48
Figuur 28: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest	49
Figuur 29: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)	50
Figuur 30: 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)	50
Figuur 31: Heeft u bij de verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de <i>Easy Switch</i> -procedure? – naar gewest	51
Figuur 32: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest	51

Figuur 33: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar gewest	52
Figuur 34: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar editie	52
Figuur 35: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest	53
Figuur 36: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie	53
Figuur 37: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest	54
Figuur 38: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie	54
Figuur 39: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)	55
Figuur 40: 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)	55
Figuur 41: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest	56
Figuur 42: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie	56
Figuur 43: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)	58
Figuur 44: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	58
Figuur 45: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)	59
Figuur 46: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)	60
Figuur 47: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)	61
Figuur 48: Denkt u uw telefoonnummer van uw <u>vaste lijn</u> te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest	62
Figuur 49: Denkt u uw <u>mobiel</u> telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest	62
Figuur 50: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest	63
Figuur 51: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest	64
Figuur 52: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)	64
Figuur 53: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk)	65
Figuur 54: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)	66
Figuur 55: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden? – naar gewest	68
Figuur 56: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?	68
Figuur 57: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest	70
Figuur 58: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie	71
Figuur 59: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)	74
Figuur 60: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	74

1. ALGEMEEN

1.1 Situering en context studie

Een van de pijlers van het strategisch plan 2020-2022 van het BIPT is het vrijwaren van de belangen en rechten van Belgische (particuliere) consumenten met betrekking tot elektronische communicatiediensten, zoals vaste en mobiele telefonie, vast en mobiel internet, gebundelde diensten alsook televisie voor zover die deel uitmaakt van een gebundelde aanbieding.

Om het strategisch plan tot uitvoering te brengen, schreef het BIPT een werkplan waarbinnen 'gebruikers' een belangrijke as vormen. Binnen die as wenst het BIPT bij te dragen tot transparante gebruikersinformatie om onder andere sociale inclusie te bevorderen alsook om voor een betrouwbare omgeving te zorgen. Om zijn taak te kunnen vervullen, dient het BIPT eerst een inzicht te verwerven in de houding en kennis van de gebruikers over de elektronische communicatiemarkt. Daartoe heeft het BIPT aan Profacts uit De Pinte de realisatie van de "Enquête en statistische analyse over de perceptie door de consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt" voor de jaren 2018, 2019 en 2020 toegekend, na een offerteaanvraag (nr.2017 / Consommateurs / Enquête quantitative).⁴

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

⁴ In navolging van de enquêtestudies van 2012 tot 2014 (door UCL) en van 2015-2017 (door M.A.S.).

1.2 Specifieke doelstellingen

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

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

1.3 Scope van de studie

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

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

1.4 Herhaling van de studie

Om de tendensen van de indicatoren te kunnen volgen, moet de enquête op jaarbasis worden gehouden. Het BIPT houdt sedert 2012 dergelijke jaarlijkse consumentenbevraging. De eerste door Profacts uitgevoerde enquête had betrekking op de Belgische markt in 2018, de tweede op de markt in 2019 en de derde op de markt in 2020.

Voorliggende studie betreft de derde door Profacts uitgevoerde editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2020.

2. METHODOLOGIE

De studie is opgebouwd uit 4 fasen:

- Fase 1: Voorbereiding en opzet van het onderzoek:
 - Methodiek van bevraging;
 - Optimalisatie van de vragenlijst;
 - Theoretische steekproef.

- Fase 2: Uitvoering van het veldwerk:
 - Voorbereiding & afhandeling van de zending;
 - Opvolging retour en herinneringsbrief;
 - Timing van het veldwerk;
 - Online internet-enquête;
 - (Non-)Respons;
 - Controle en kwaliteit van de enquêtes;
 - Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef.

- Fase 3: Verwerking en analyse van de gegevens:
 - Descriptieve analyses;
 - Significantietoetsen.

- Fase 4: Rapportering en presentatie

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

2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

2.1.1 Methodiek van bevraging

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

2.1.2 Vragenlijst

Na de optimalisaties aan de vragenlijst in de editie van 2019 werd er dit jaar gekozen om met die herziene versie verder te gaan. De uiteindelijke vragenlijst bestaat uit 8 delen:

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

2.1.3 Theoretische steekproef

2.1.3.1 POPULATIE

De populatie van deze studie wordt gevormd door de Belgische bevolking van 15 tot en met 74 jaar, net zoals in de voorgaande vier edities⁵.

2.1.3.2 STEEKPROEFGROOTTE & FOUTENMARGE

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

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

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte

Steekproefgrootte ⁶	Foutenmarge	Nauwkeurigheid
2.000	2,17%	95%
1.500	2,50%	95%
1.000	3,07%	95%
500	4,33%	95%

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

⁵ Sinds de editie in 2016 voerde het BIPT een leeftijdbovengrens in naar aanleiding van klachten die men eerder ontving van personen over uitnodigingen tot deelname aan gezinsleden die in een rusthuis verbleven en/of niet in staat waren de vragenlijst te beantwoorden.

⁶ De netto gerealiseerde steekproef, i.c. alle enquêtes die voldoende zijn ingevuld en bijgevolg als valide weerhouden worden.

2.1.3.3 TYPE STEEKPROEF – SAMENSTELLING VAN DE STEEKPROEF

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

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

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

Populatie⁷

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal
Vlaanderen	Man	367.158	406.997	420.284	465.192	451.816	336.242	4.874.189
	Vrouw	350.985	403.744	416.292	453.102	448.452	353.925	
Wallonië	Man	222.251	230.971	228.473	252.174	235.148	175.508	2.711.622
	Vrouw	213.651	228.507	228.849	251.574	245.094	199.422	
Brussel	Man	70.925	100.187	94.801	81.729	58.619	36.698	894.202
	Vrouw	70.822	106.411	91.168	75.528	62.100	45.214	
Totaal	Man	660.334	738.155	743.558	799.095	745.583	548.448	8.480.013
	Vrouw	635.458	738.662	736.309	780.204	755.646	598.561	

Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal
Vlaanderen	Man	65	72	74	82	80	59	861
	Vrouw	62	71	74	80	79	63	
Wallonië	Man	39	41	40	45	42	31	480
	Vrouw	38	40	41	45	43	35	
Brussel	Man	13	18	17	15	10	6	159
	Vrouw	13	19	16	13	11	8	
Totaal	Man	117	131	131	142	132	96	1.500
	Vrouw	113	130	131	138	133	106	

⁷ Bevolkingscijfers op 01/01/2019, bron: statbel (<https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/structuur-van-de-bevolking>)

2.2 Uitvoering van het veldwerk

2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending

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

Er werd een netto steekproef van N=1.500 valide ingevulde vragenlijsten vooropgesteld. Om dit aantal te behalen werd een eerste zending georganiseerd waarbij 5.700 postpakketten⁸ werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 1.613 pakketten;
- Wallonië: 1.864 pakketten;
- Brussel: 2.223 pakketten⁹.

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

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

Bij de opzet van een schriftelijke verzending werd er steeds op toegezien dat alle mogelijke maatregelen tot maximalisatie van de respons zoveel mogelijk werden opgevolgd. Net zoals in voorgaande edities werd hiervoor de methode van Dillman¹⁰ gevolgd:

⁸ Voor het aantal pakketten werd rekening gehouden met de historische responsgraad van ong. 27%, met een kleine marge (het aantal pakketten in 2017 bedroeg 5.420).

⁹ Er werden verhoudingsgewijs meer pakketten in Brussel uitgestuurd om de foutenmarge klein genoeg te houden, rekening houdend met de historisch lagere responsgraad in dat gewest (2019: 12%).

¹⁰ Dillman, Total Design Method, 1978.

- ❖ De begeleidende brief is erg belangrijk om de studie te kaderen en zo respondenten te overtuigen van het belang van hun deelname en hen hiertoe te motiveren.
In het begeleidend / 'geofficialiseerd' schrijven – afgedrukt op briefpapier van het BIPT en ondertekend door Michel Van Bellinghen (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.
Verder werd nog melding gemaakt van:
 - de uiterste terugstuurdatum;
 - de retourenvelop 'port betaald door bestemming';
 - de duurtijd van de enquête;
 - de verloting van Sodexo-cheques;
 - de contactgegevens van Profacts indien de respondent vragen had over de studie.

- ❖ De vragenlijst werd opgesteld in een verzorgde lay-out in brochurevorm. De vragenlijst volgt een logische structuur en bevat duidelijke invulinstructies op de eerste pagina.

- ❖ Het terugzenden van de vragenlijst werd vergemakkelijkt door vooraf geadresseerde retourenveloppen aan de postpakketten toe te voegen. De enveloppen droegen de vermelding 'port betaald door bestemming'.

- ❖ De vragenlijst bereikte de respondenten vlak voor het weekend.

- ❖ Er werd een incentive voorzien. De bevestigingen van voorgaande jaren hebben aangetoond dat een incentive noodzakelijk is om de medewerking aan het onderzoek te maximaliseren. Om die reden werd ook voor de bevestiging van 2020 door het BIPT een incentive voorzien middels een verloting van Sodexo-cheques ter waarde van 20 euro. Hiervoor dienden de respondenten op een antwoordbrief hun gegevens te noteren en mee terug te sturen met de vragenlijst. Deelname aan de loting stond los van deelname aan de bevestiging, dit werd ook zo aangegeven in het begeleidend schrijven.

2.2.2 Opvolging retour en herinneringsbrief

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

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

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

2.2.3 Timing van het veldwerk

De 5.700 postpakketten werden allemaal verzonden door het Rijksregister op woensdag 29 januari 2020. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten twee dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde vrijdag 31 januari 2020. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor 1 maart 2020.

De herinneringspakketten werden verzonden op woensdag 4 maart 2020, zodat ze op vrijdag 6 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. Respondenten kregen op dat moment nog tijd tot 6 april om de vragenlijst in te vullen (een viertal weken, dus).

2.2.4 Online internet-enquête

Net zoals vorig jaar werd de 5.700 geselecteerden niet de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via het internet in te vullen, mochten zij dit verkiezen boven de papieren versie. Vanuit het Rijksregister was immers de vraag gekomen om dat niet te doen, om volledige anonimiteit te kunnen garanderen.

2.2.5 (Non-)Respons

Van de 5.700 verzonden schriftelijke vragenlijsten werden in totaal 882 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes naar het Rijksregister teruggestuurd.

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 357 enquêtes (bruto-responsgraad van 22%);
- Wallonië: 278 enquêtes (bruto-responsgraad van 15%);
- Brussel: 247 enquêtes (bruto-responsgraad van 11%).

De bruto-responsgraad ligt zodoende op 15,5%, wat in lijn is met vorige twee edities maar nog steeds beduidend lager ligt dan de edities vóór 2018. Om de maximale foutenmarge te beperken (zie hoger), werd net zoals in de editie van 2018 en 2019 gekozen om de steekproef nog te boosten met Profacts' online panel om een netto steekproef van minstens N=1.500 te bekomen. Voor de online boost werd een willekeurige, representatieve selectie van respondenten gemaakt in lijn met de vooropgestelde te behalen aantallen.

2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes

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

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

2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef

Na controle van de kwaliteit van de enquêtes werd een finale netto-steekproef bekomen bestaande uit N=1.561 valide ingevulde enquêtes. Tabel 3 toont de verdeling van de gerealiseerde netto-steekproef naar gewest, leeftijd en geslacht.

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	33	47	54	81	94	81	390	730
	Vrouw	46	56	46	72	66	54	340	
Wallonië	Man	25	35	29	56	64	46	255	504
	Vrouw	37	37	27	40	58	50	249	
Brussel	Man	10	20	22	37	39	37	165	327
	Vrouw	7	28	30	28	31	38	162	
Totaal	Man	68	102	105	174	197	164	810	1.561
	Vrouw	90	121	103	140	155	142	751	

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 4 wordt een overzicht gegeven van de foutenmarges op het niveau van de gewesten en stellen we vast dat deze variëren tussen 3,6% en 5,4%.

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

Gewest	Aantal in populatie	Aantal in steekproef	Betrouwbaarheidsniveau	Foutenmarge
Vlaanderen	4.874.189	730	95%	3,6%
Wallonië	2.711.622	504	95%	4,4%
Brussel	894.202	327	95%	5,4%
Totaal	8.480.013	1.561	95%	2,5%

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

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

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

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

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

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	2,1%	3,0%	3,5%	5,2%	6,0%	5,2%	25,0%	46,8%
	Vrouw	2,9%	3,6%	2,9%	4,6%	4,2%	3,5%	21,8%	
Wallonië	Man	1,6%	2,2%	1,9%	3,6%	4,1%	2,9%	16,3%	32,3%
	Vrouw	2,4%	2,4%	1,7%	2,6%	3,7%	3,2%	16,0%	
Brussel	Man	0,6%	1,3%	1,4%	2,4%	2,5%	2,4%	10,6%	20,9%
	Vrouw	0,4%	1,8%	1,9%	1,8%	2,0%	2,4%	10,4%	
Totaal	Man	4,4%	6,5%	6,7%	11,1%	12,6%	10,5%	51,9%	100,0%
	Vrouw	5,8%	7,8%	6,6%	9,0%	9,9%	9,1%	48,1%	

Uit de vergelijking van tabel 5 met tabel 6 blijkt dat de verdeling in de steekproef niet geheel overeenkomt met de verdeling in de populatie, onder andere omdat er meer mensen uit Brussel in de steekproef moesten zitten om de foutenmarge voor dat gewest zo laag mogelijk te houden.

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. Dit is een gangbare procedure in sociaal-wetenschappelijk onderzoek.

2.3 Verwerking en analyse van de gegevens

De resultaten werden verwerkt middels **kruistabulaties**¹¹ (bivariate analyses¹²), met telkens weergave van de totale basis (univariate analyses¹³). Elke tabel toont enerzijds het aantal respondenten in de betrokken subgroep (gewogen N), alsook het corresponderend kolompercentage (gewogen %). Waar dit zinvol was, werden tevens een aantal elementaire statistische kenmerken bepaald, zoals gemiddelde, mediaan, modus, enz.

Voor elke kruistabulatie werd tevens aan de hand van een **significantietoets** (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 en relevant blijken.

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

¹¹ Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=75.

¹² Een analyse waarbij twee variabelen betrokken worden (bv. tevredenheid over een dienst uitgesplitst voor de verschillende gewesten).

¹³ Een analyse op de totale markt (zonder subgroepen te bekijken).

3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING

3.1 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, alsook of deze diensten deel uitmaken van een bundel.

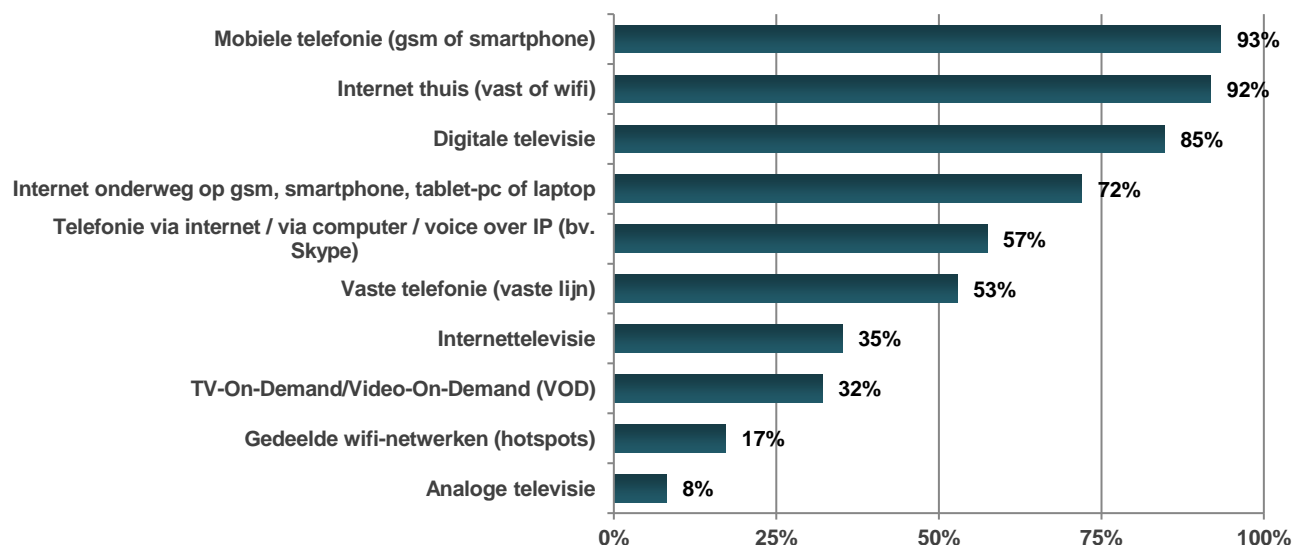
Voorts wordt ook gekeken bij welke operator(en) men klant is en door welke criteria consumenten zich laten leiden bij de keuze van een operator.

3.1.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

3.1.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

Drie diensten worden door meer dan 80% van de consumenten gebruikt: mobiele telefonie (93%), internet thuis (92%) en digitale televisie (85%). Daarnaast gebruiken zeven op tien (72%) internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop. De vijfde dienst die typisch aangeboden wordt op de elektronische communicatiemarkt, vaste telefonie, zakt dit jaar onder telefonie via internet/computer. Nog 53% beschikt hierover.

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



Basis: alle respondenten (N=1.556)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie- en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. Als algemene tendens valt op dat de penetratie in Wallonië vaak nog lager ligt dan in Vlaanderen en Brussel, al zijn er twee uitzonderingen: het aandeel van digitale televisie en vaste telefonie ligt hoger in Wallonië dan in Brussel.

Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mobiele telefonie	840	94,1%	458	92,2%	155	93,6%	1453	93,4%
Internet thuis	828	92,7% ^B	446	89,7%	155	93,4%	1429	91,8%
Digitale televisie	797	89,2% ^{BC}	409	82,3% ^C	112	67,5%	1318	84,7%
Internet onderweg	663	74,3% ^B	335	67,4%	123	73,9% ^B	1121	72,0%
Telefonie via internet	535	59,9% ^B	249	50,2%	109	65,6% ^B	893	57,4%
Vaste telefonie	484	54,2% ^C	270	54,3% ^C	68	41,0%	822	52,9%
Internettelevisie	345	38,6% ^B	143	28,7%	60	36,0% ^B	547	35,1%
TV- of Video-On-Demand	298	33,4%	147	29,5%	54	32,5%	499	32,1%
Gedeelde wifi-netwerken	186	20,9% ^B	53	10,8%	28	17,1% ^B	268	17,2%
Analoge televisie	65	7,3%	50	10,0%	10	6,3%	126	8,1%
Totaal	893	100,0%	497	100,0%	166	100,0%	1.556	100,0%

Ook de leeftijd van de consumenten heeft een invloed op het al dan niet gebruiken van of beschikken over bepaalde telecommunicatie- en mediadiensten. Hoe ouder, hoe groter de kans dat men gebruik maakt van digitale televisie en vaste telefonie. Daartegenover staat dat jongeren frequenter gebruik maken van betalende TV- of Video-On-Demand, internettelevisie en televisie of telefonie via het internet.

Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

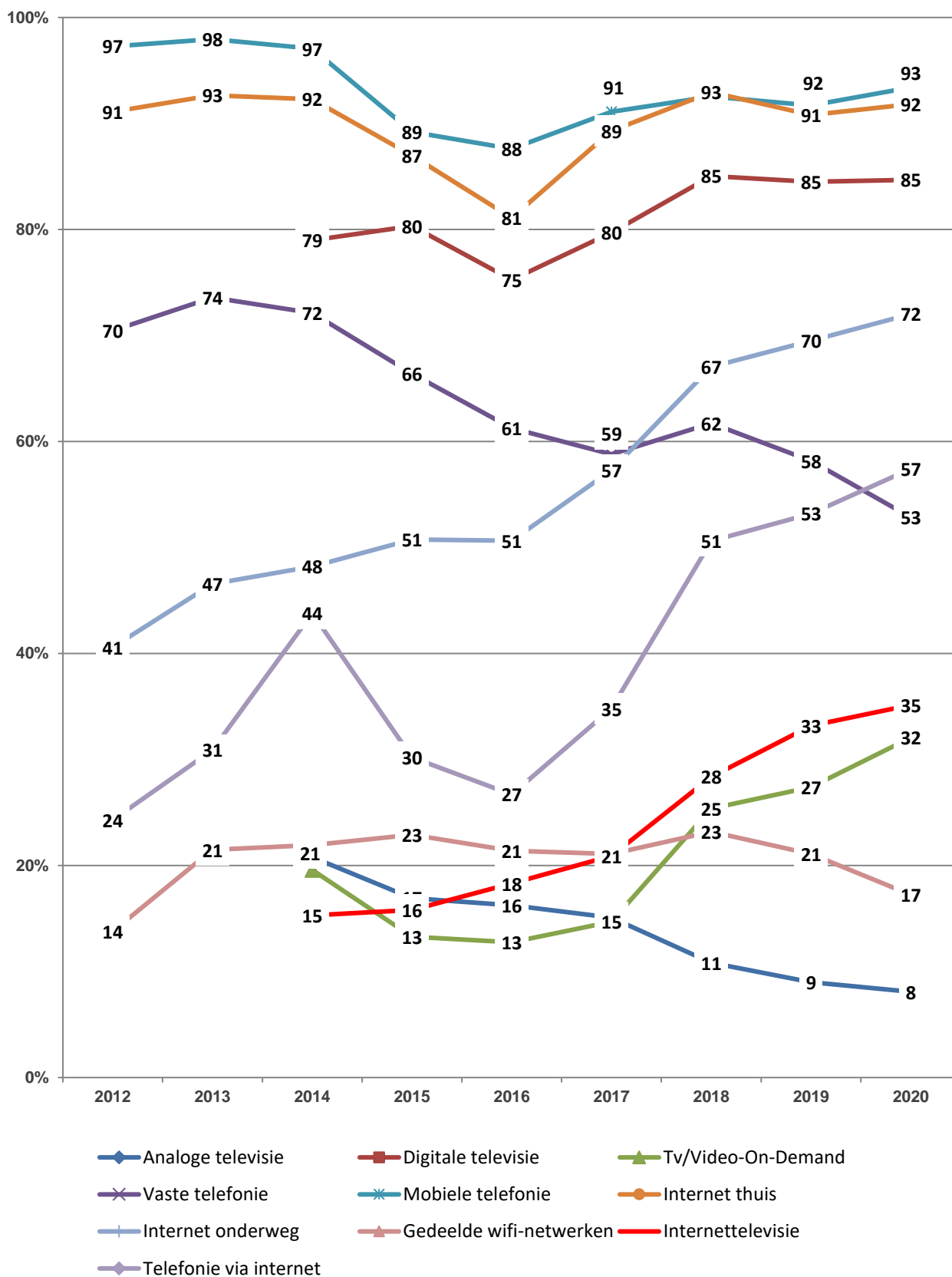
	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Mobiele telefonie	94,6%	96,7% ^{CDF}	91,9%	91,6%	93,3%	92,3%
Internet thuis	89,9%	96,3% ^{ACDF}	90,5%	91,4%	92,4%	90,0%
Digitale televisie	85,3% ^B	77,1%	80,5%	87,2% ^{BC}	87,8% ^{BC}	91,9% ^{ABC}
Internet onderweg	77,9% ^{EF}	82,3% ^{DEF}	75,1% ^{EF}	69,7% ^F	64,2%	60,9%
Vaste telefonie	49,0% ^B	31,8%	40,8%	59,5% ^{ABC}	62,4% ^{ABC}	79,2% ^{ABCDE}
Telefonie via internet	62,5% ^F	70,4% ^{CDEF}	56,9% ^F	54,9% ^F	53,5% ^F	43,9%
Internettelevisie	47,1% ^{CDEF}	42,9% ^{CEF}	32,4% ^F	35,8% ^{EF}	28,5%	22,1%
TV- of Video-On-Demand	47,2% ^{DEF}	42,7% ^{DEF}	38,6% ^{EF}	31,6% ^{EF}	18,6% ^F	9,3%
Gedeelde wifi-netwerken	22,9% ^{BCF}	13,5%	14,8%	19,8%	17,8%	14,3%
Analoge televisie	6,9%	5,3%	4,4%	14,2% ^{ABCF}	9,4% ^C	7,4%
Totaal (N)	243	270	274	298	268	204

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (i.c. 15-24 jaar) en subgroep D (i.c. 45-54 jaar).

Wat de vergelijking tussen de edities betreft, zien we dat bepaalde tendensen zich dit jaar verder doorzetten. In het bijzonder het gebruik van internettelefonie (57%), van internettelevisie (35%) en van televisie/video op aanvraag (32%) blijft toenemen. Bovendien betreft de meest frappante vermindering de vaste telefonie (53%), die vandaag overvleugeld wordt door internettelefonie.

In de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar liggen de resultaten hoger dan alle andere leeftijdscategoriën wat betreft het gebruik van mobiele telefonie, van mobiel internet en van internettelefonie. Daartegenover zijn zij het die het minst gebruikmaken van digitale televisie (analoge televisie is nog altijd aanwezig bij de 45-54-jarigen).

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



Basis: alle respondenten (N=1.556)

3.1.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

83% van de consumenten geeft aan dat minstens een aantal van de diensten die ze gebruiken, gebundeld zijn in een pack. Dergelijke gebundelde aanbiedingen komen nog steeds frequenter voor in Vlaanderen en Wallonië dan in Brussel.

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

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	722	84,7% ^C	397	83,7% ^C	11	71,0%	1.229	82,9%
Neen	100	11,8%	60	12,8%	40	25,6% ^{AB}	201	13,5%
Ik weet het niet	30	3,5%	17	3,6%	5	3,4%	52	3,5%
Totaal	852	100,0%	474	100,0%	156	100,0%	1.482	100,0%

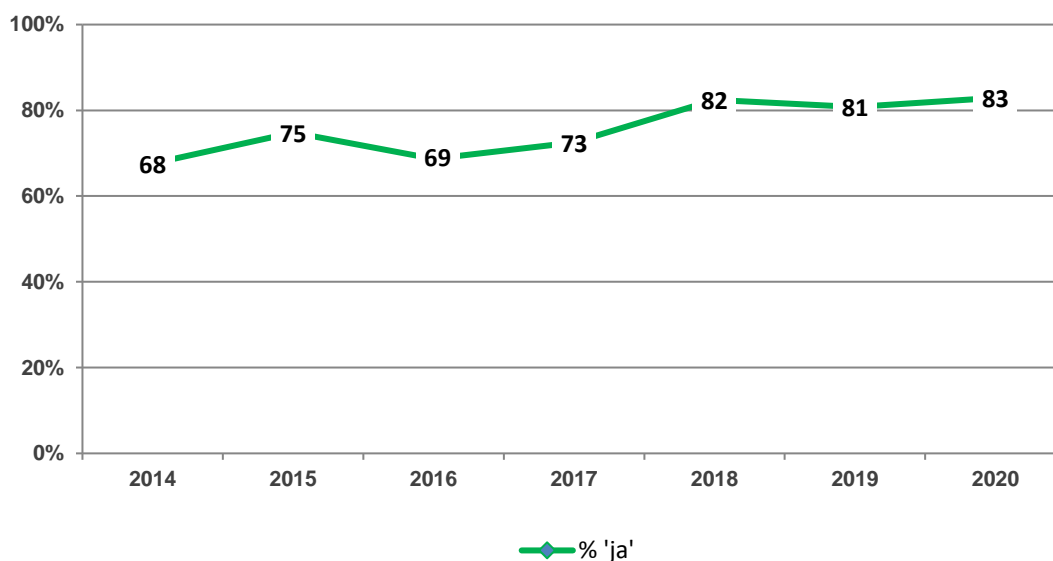
Na de stijging in het aantal packs tussen 2014-2018 wordt die trend de voorbije twee jaren geconsolideerd.

Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ja	67,6%	74,8% ^{AC}	68,7%	72,5%	82,4% ^{ABCD}	80,8% ^{ABCD}	82,9% ^{ABCD}
Neen	26,2% ^{BDEFG}	20,1% ^{EFG}	24,4% ^{DEFG}	20,1% ^{EFG}	13,3%	13,9%	13,5%
Ik weet het niet	6,1%	5,1%	6,9% ^{EFG}	7,4% ^{EFG}	4,4%	5,3%	3,5%
Totaal (N)	1.029	1.159	1.405	1.545	1.149	1.456	1.482

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2014) en subgroep D (i.c. editie 2017).

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



3.1.2 Keuze van de operatoren

3.1.2.1 OPERATOR(EN)

De vijf grootste operatoren blijven Proximus (49%), Telenet (38%), Orange (23%), VOO (12%) en BASE (9%). De overige operatoren worden telkens door minder dan 8% vernoemd. Het precieze aandeel van die operatoren verschilt wel duidelijk volgens regio.

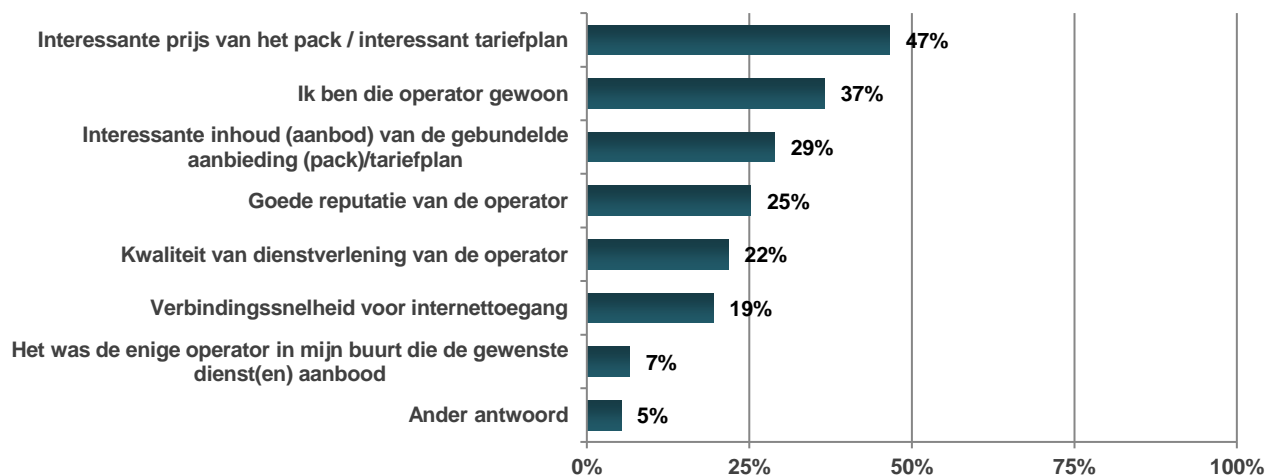
Tabel 11: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk)

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Proximus	363	40,8%	286	57,7% ^A	107	65,5% ^{AB}	755	48,8%
Telenet	559	62,8% ^{BC}	5	1,0%	19	11,7% ^B	583	37,7%
Orange	165	18,6%	146	29,4% ^A	51	31,0% ^A	362	23,4%
VOO	2	0,2%	165	33,4% ^{AC}	23	14,3% ^A	190	12,3%
BASE	67	7,5%	47	9,5%	28	17,2% ^{AB}	142	9,2%
Scarlet	55	6,2%	39	7,9%	14	8,4%	108	7,0%
Mobile Vikings	54	6,1% ^{BC}	8	1,6%	4	2,5%	66	4,3%
Edpnet	8	0,9%	2	0,4%	1	0,5%	10	0,7%
Lycamobile	6	0,7%	2	0,3%	3	1,6% ^B	10	0,7%
Telesat/TV	7	0,7%	2	0,5%	0	0,0%	9	0,6%
Jim Mobile	5	0,6%	1	0,2%	2	1,0%	8	0,5%
...								
Totaal	889	100,0%	495	100,0%	163	100,0%	1.547	100,0%

3.1.2.2 KEUZECRITERIA

Prijs blijft het hoofdcriterium bij het bepalen van operator (47%), maar er worden ook andere aspecten meegenomen in het beslissingsproces: het vertrouwd zijn met de operator (37%), de interessante inhoud (29%) en een goede reputatie van de operator (25%).

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



Basis: alle respondenten (N=1.551; 10 respondenten gaven geen antwoord)

De vergelijking met de vorige editie toont aan dat de prijs en de inhoud stabiele keuzecriteria blijven maar wij stellen het toenemende belang van andere criteria vast, namelijk de reputatie, de kwaliteit van de dienst en de verbindingssnelheid.

Tabel 12: 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
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Interessante prijs pack/tariefplan	46,9%	48,2%	44,2%	47,5%	48,6% ^C	46,9%	46,6%
Ik ben die operator gewoon	27,5%	28,9%	35,6% ^{AD}	31,9% ^A	35,2% ^A	33,5% ^A	36,6% ^{AD}
Interessante inhoud pack/tariefplan	46,7% ^{CDEFG}	50,4% ^{CDEFG}	36,3% ^{EF}	39,2% ^{EF}	32,4% ^{FG}	28,9%	28,9%
Goede reputatie van de operator	22,4%	22,2%	24,1%	24,9% ^F	23,9%	21,3%	25,3% ^F
Kwaliteit van dienstverlening van de operator					18,8%	18,4%	21,8% ^F
Verbindingssnelheid voor internettoegang	15,9%	18,9% ^{CF}	15,8%	20,2% ^{ACF}	18,6%	15,9%	19,5% ^{ACF}
Totaal (N)	1.059	1.122	1.373	1.518	1.205	1.544	1.551

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2014) en subgroep D (i.c. editie 2017).

3.1.2.3 GEBRUIK VAN TELEFONIE-/BERICHTDIENST VIA INTERNET

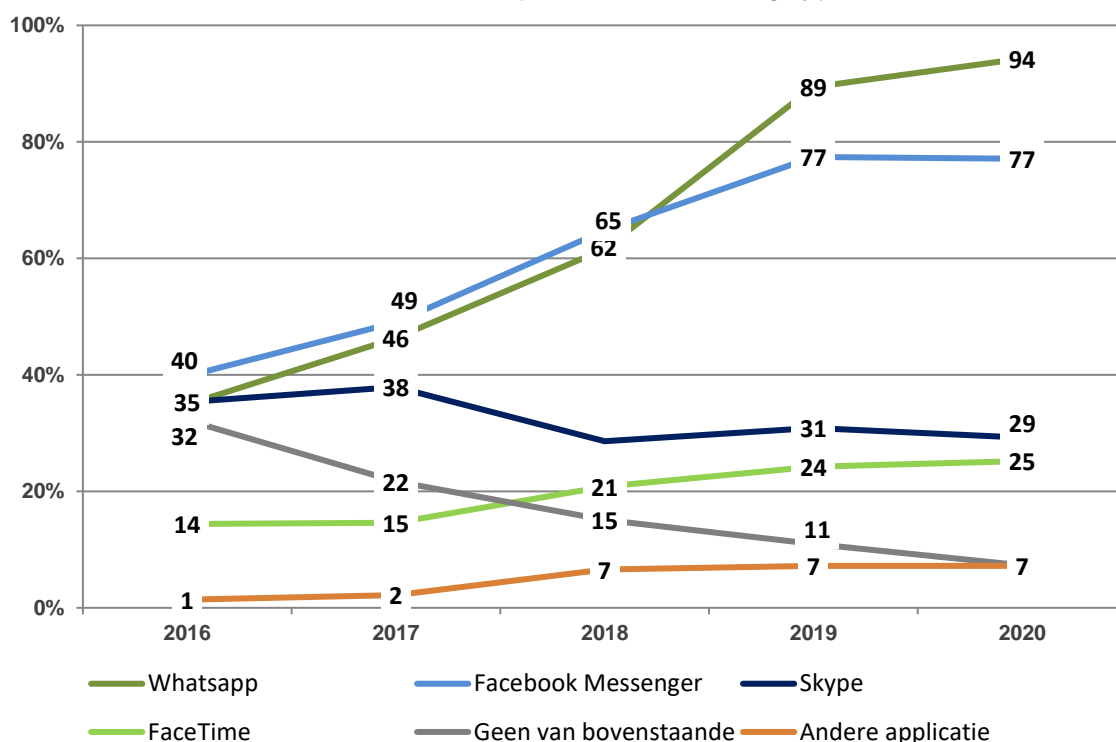
Er zijn allerhande applicaties beschikbaar waarbij een telefonie- en/of berichtendienst (al dan niet betalend) via internet kan worden gebruikt. De twee populairste applicaties die gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Whatsapp (94%) en Facebook Messenger (77%). Er is ook een duidelijke toename in het gebruik van die twee diensten de laatste jaren, wat ook een invloed heeft op de verdere afname van vaste telefonie.

Tabel 13: 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
	2016	2017	2018	2019	2020
Whatsapp	34,9%	46,3% ^A	61,6% ^{AB}	89,4% ^{ABC}	94,3% ^{ABCD}
Facebook Messenger	39,8%	49,0% ^A	64,8% ^{AB}	77,4% ^{ABC}	77,1% ^{ABC}
Skype™	35,3% ^{CDE}	37,9% ^{CDE}	28,6%	30,9%	29,2%
FaceTime	14,4%	14,6%	20,8% ^{AB}	24,2% ^{ABC}	25,2% ^{ABC}
Geen van bovenstaande	32,2% ^{BCDE}	21,7% ^{CDE}	15,1% ^{DE}	11,0% ^E	7,3%
Andere applicatie	1,4%	2,2%	6,6% ^{AB}	7,2% ^{AB}	7,2% ^{AB}
GoogleTalk	3,4%	2,3%			
Viber	12,2%	9,9%			
Blackberry Messenger	1,7%	2,2%			
Totaal (N)	1.405	1.545	1.214	1.554	1.561

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2016) en subgroep D (i.c. editie 2019).

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



Het gebruik van applicaties om via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden is verder ook leeftijdgerelateerd: hoe jonger, hoe vaker men er gebruik van maakt.

Naast het specifieke kanaal werd ook aan de respondenten gevraagd om aan te geven of zij de bewuste dienst enkel gebruiken om te telefoneren, enkel om berichten te verzenden of voor beide. Uit het overzicht hieronder mag blijken dat met name Whatsapp en Facebook Messenger volop gebruikt worden om zowel te bellen als berichten te versturen. Skype en Facetime concentreren zich eerder op telefonie.

Tabel 14: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden?

	Telefoneren		Berichten verzenden		Beide	
	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger	89	5,7%	644	41,3%	471	30,2%
WhatsApp	229	14,7%	596	38,2%	647	41,5%
Skype™	296	19,0%	36	2,3%	124	7,9%
FaceTime*	260	16,6%	30	1,9%	104	6,7%
Andere applicatie	36	2,3%	44	2,8%	32	2,0%
Totaal	1.561	100,0%	1.561	100,0%	1.561	100,0%

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

Wat betreft frequentie, tot slot, is duidelijk dat die diensten volop een plaats innemen in het dagelijkse leven van consumenten: meer dan 80% maakt er minstens verschillende keren per week van gebruik voor nationale oproepen en berichten.

Tabel 15: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten?

	Nationale oproepen/berichten		Internationale oproepen/berichten	
	N	%	N	%
De hele tijd	604	41,9%	187	13,6%
Verskillende keren per week	590	41,0%	235	17,1%
Eén keer per week	124	8,6%	140	10,2%
Ten hoogste één keer per maand	88	6,1%	408	29,6%
Nooit	34	2,4%	408	29,6%
Totaal	1.441	100,0%	1.441	100,0%

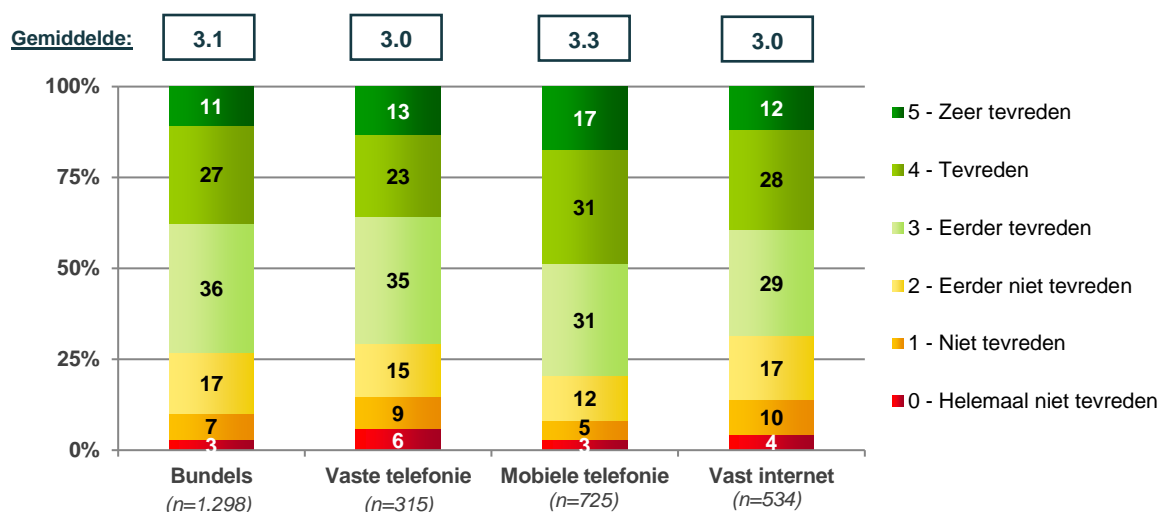
3.2 Tevredenheid

In dit onderdeel wordt gepeild naar de tevredenheid over de verschillende telecommunicatiediensten. Voor elke telecommunicatiedienst werd de tevredenheid inzake volgende aspecten nagegaan: de tarieven waarover men beschikt bij de operator, de dienstverlening die men geniet bij de operator, het respect van de operator voor de rechten als consument, de verstrekte informatie en de betrouwbaarheid van de facturatie. Die vijf aspecten worden hierna afzonderlijk uitgewerkt.

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

3.2.1 Tarieven waarover men beschikt bij operatoren

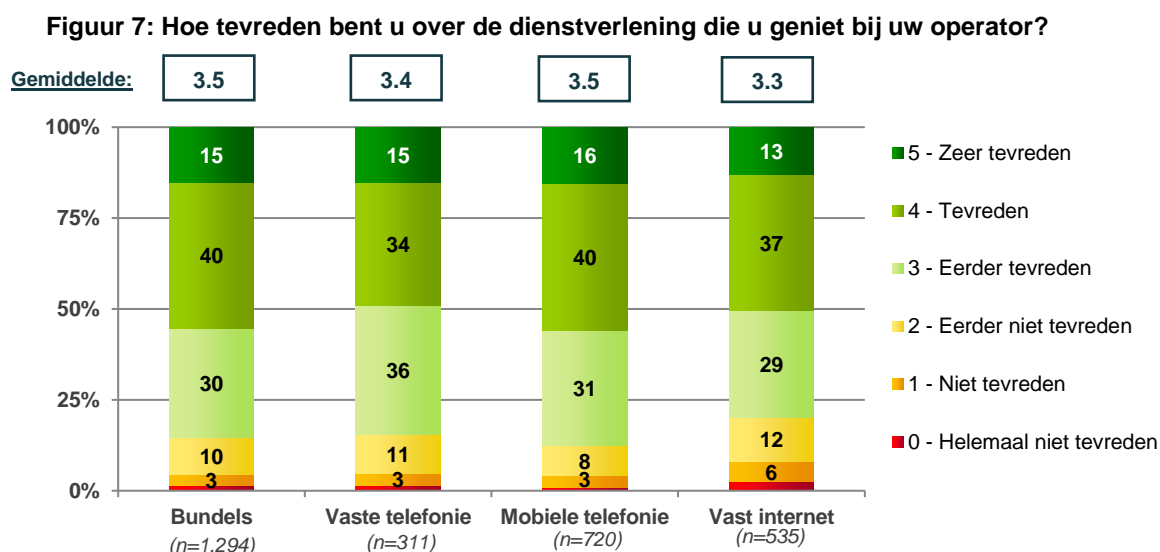
Figuur 6: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?



Wat betreft de tarieven waarover men beschikt wordt de hoogste tevredenheid opgetekend bij mobiele telefonie. Bij vaste telefonie en vast internet zijn er dan weer wat meer klanten die (eerder) niet tevreden zijn.

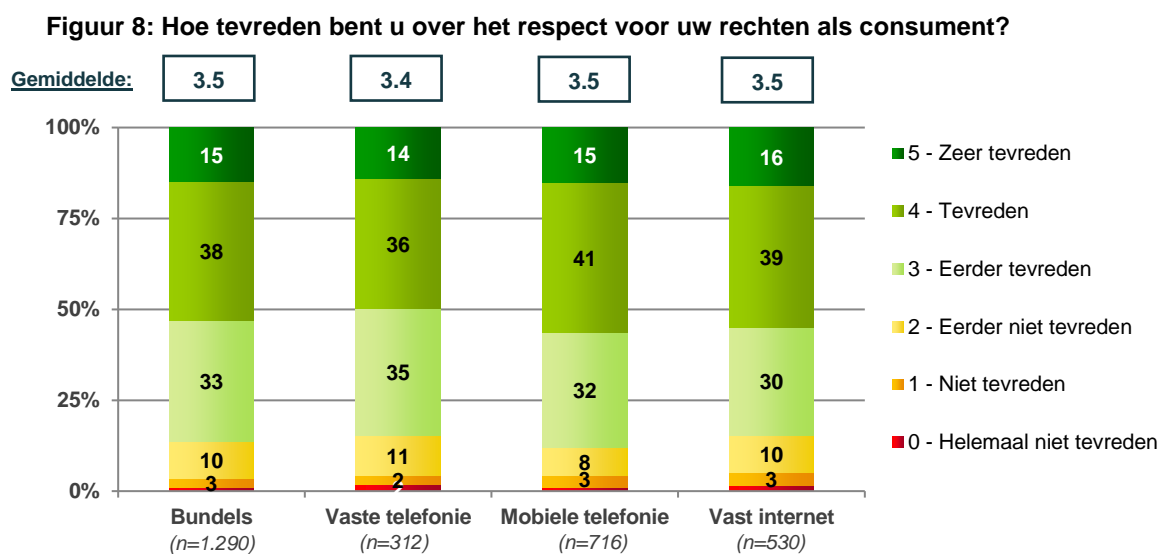
De tevredenheid over de tarieven waarover men beschikt bij de verschillende diensten, is de voorbije jaren stabiel gebleven (cf. bijlage II, p.105).

3.2.2 De dienstverlening die men geniet bij operatoren



De gemiddelde tevredenheidsscores voor de verschillende diensten liggen dicht bij elkaar en gaan van 3,3 (vast internet) tot 3,5 (forfaits en mobiele telefonie) op 5. Vast internet behaalt een iets lagere score; dat is ook de dienst waarmee de klanten het meest problemen ervaren (zie hoofdstuk 3.3.). Een minderheid van respondenten blijft ontevreden over de diensten die door hun operator worden verstrekt.

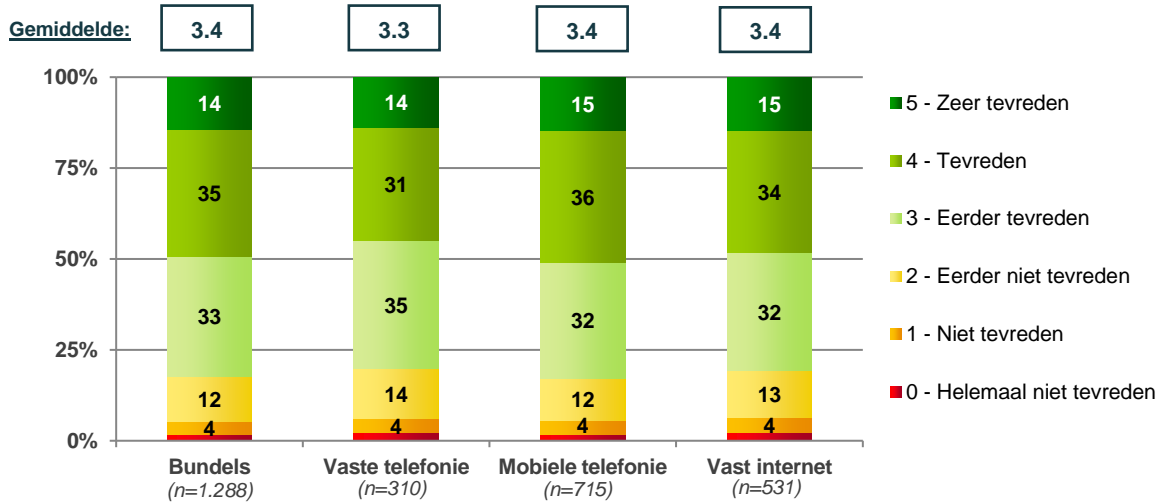
3.2.3 Het respect voor de rechten als consument



De rechten worden over de verschillende diensten heen in dezelfde mate gerespecteerd: de gemiddelde score ligt telkens rond 3.5.

3.2.4 De informatie die men krijgt van operatoren

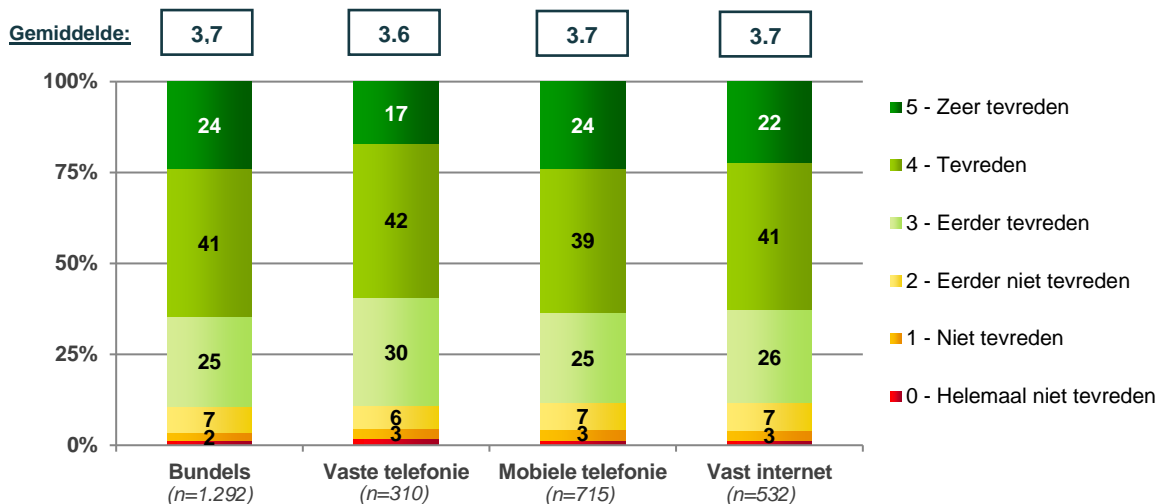
Figuur 9: Hoe tevreden bent u over de informatie die uw operator u geeft?



Consumenten zijn in het algemeen tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de informatie die ze krijgen van hun operatoren.

3.2.5 De betrouwbaarheid van de facturering

Figuur 10: Hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering?



De facturering wordt als betrouwbaar beschouwd (score: ≥ 4 op 5). Slechts een absolute minderheid is hier ontevreden over.

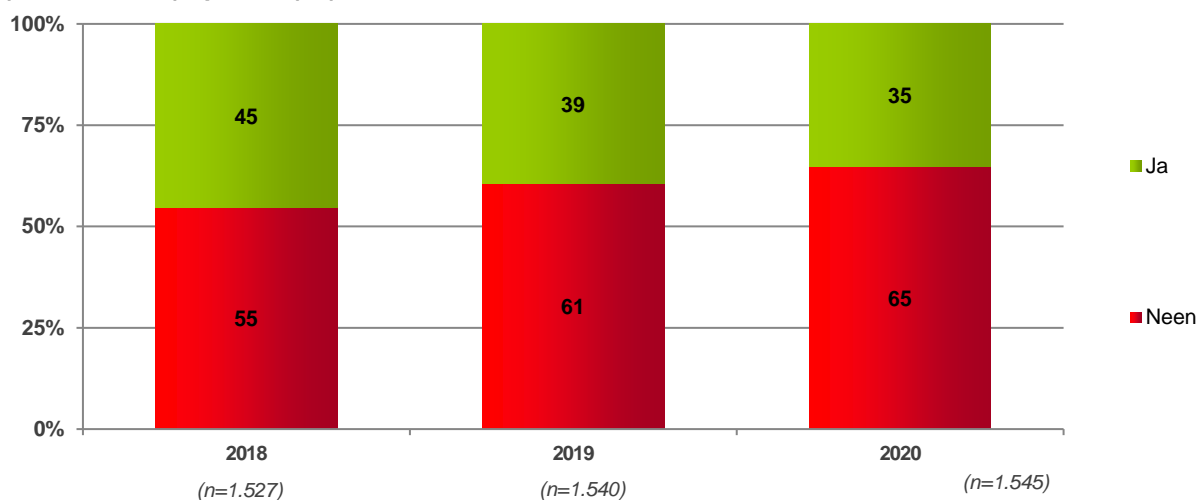
3.3 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

Dit deel van het rapport gaat in op de eventuele problemen die consumenten in het afgelopen jaar ervaren hebben met hun operator(en).¹⁴ Er wordt gekeken met welke telecommunicatiediensten ze problemen ondervonden hebben en wat de aard was van het probleem. Vervolgens wordt nagegaan of ze contact hebben opgenomen met hun operator om het probleem op te lossen, alsook of ze een schadevergoeding hebben ontvangen bij een eventuele onderbreking van een telecommunicatiedienst.

3.3.1 Ervaren van probleem

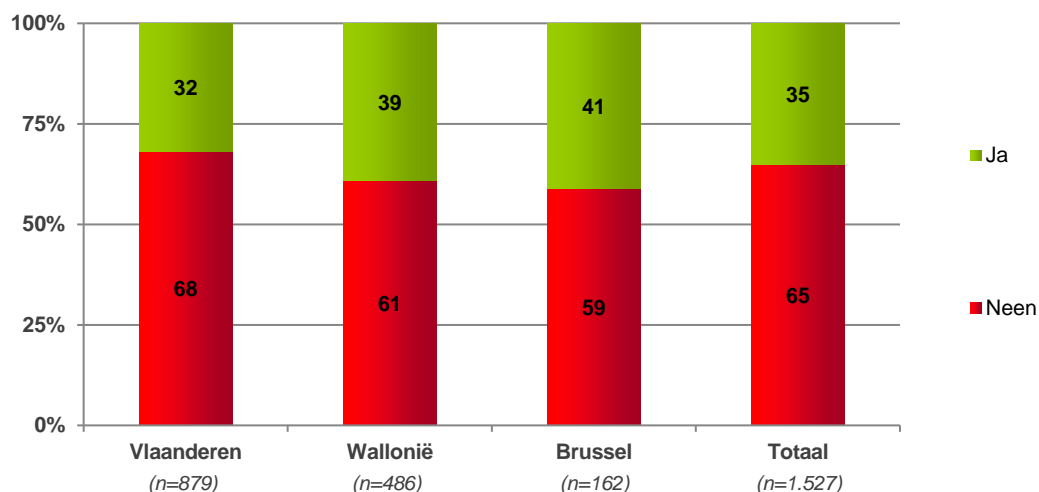
De meerderheid van de consumenten (65%) geeft aan in de loop van de laatste 12 maanden geen problemen met hun operator te hebben ondervonden. Dat percentage volgt over de laatste 3 jaar een opwaartse tendens:

Figuur 11: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie



De Waalse of Brusselse respondenten melden meer problemen dan de Vlaamse.

Figuur 12: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest

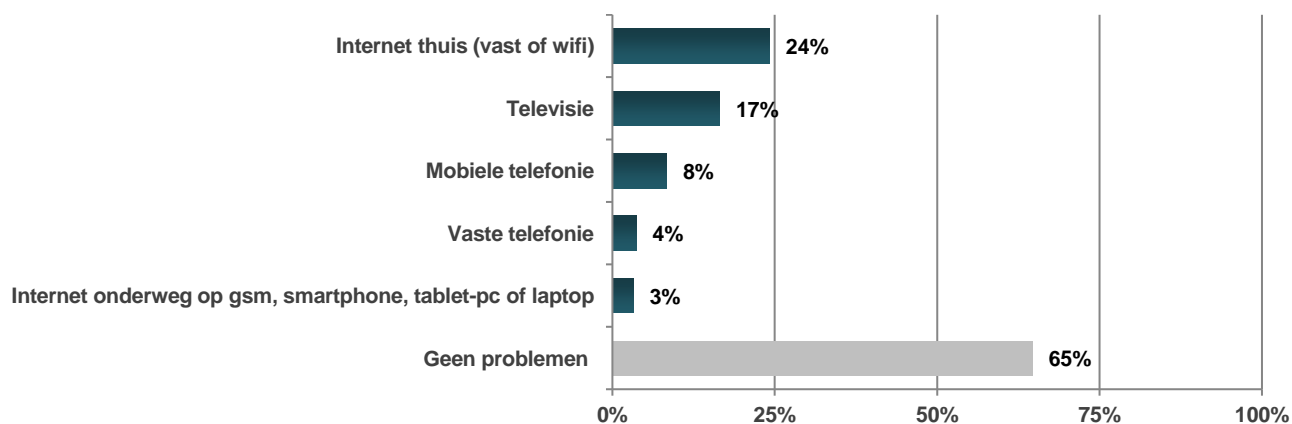


3.3.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

De dienst waarmee consumenten duidelijk het meeste problemen ervaarden, blijft het internet thuis (vast of wifi) (69%)¹⁵. Dat was in de voorgaande edities ook al het geval. Herrekend op de totale markt, heeft 1 op de 4 in het afgelopen jaar een probleem met het internet thuis ondervonden.

Ook televisie (47%) en mobiele telefonie (25%) zijn diensten waarmee sommigen problemen ondervinden. Ten slotte ervaart men het minste problemen met vaste telefonie (10%) en internet onderweg (9%).

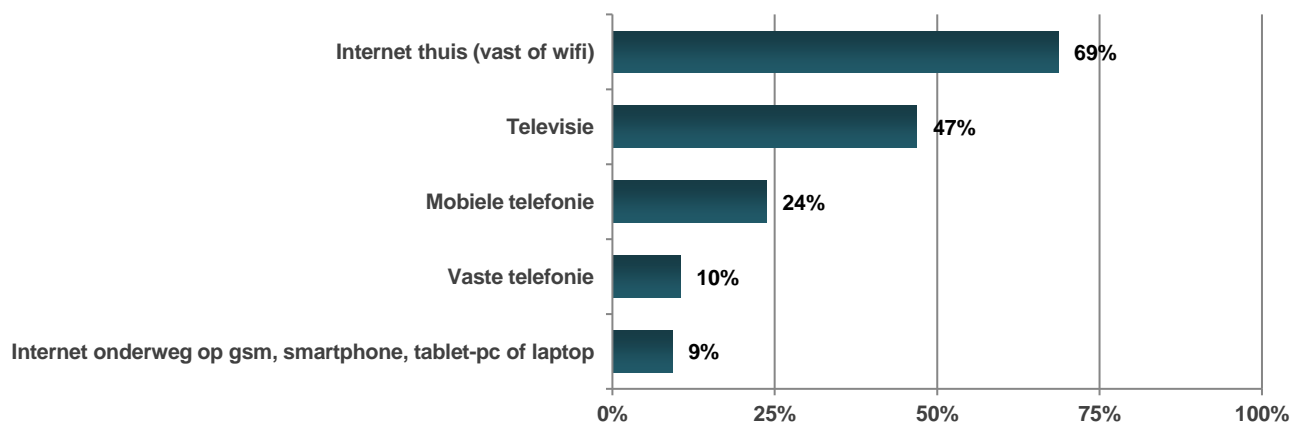
Figuur 13: Met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) – op totale markt



Basis: totale steekproef (N=1.561)

¹⁵ Cijfer betreffende figuur 14

Figuur 14: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 571 respondenten die problemen ondervonden hebben

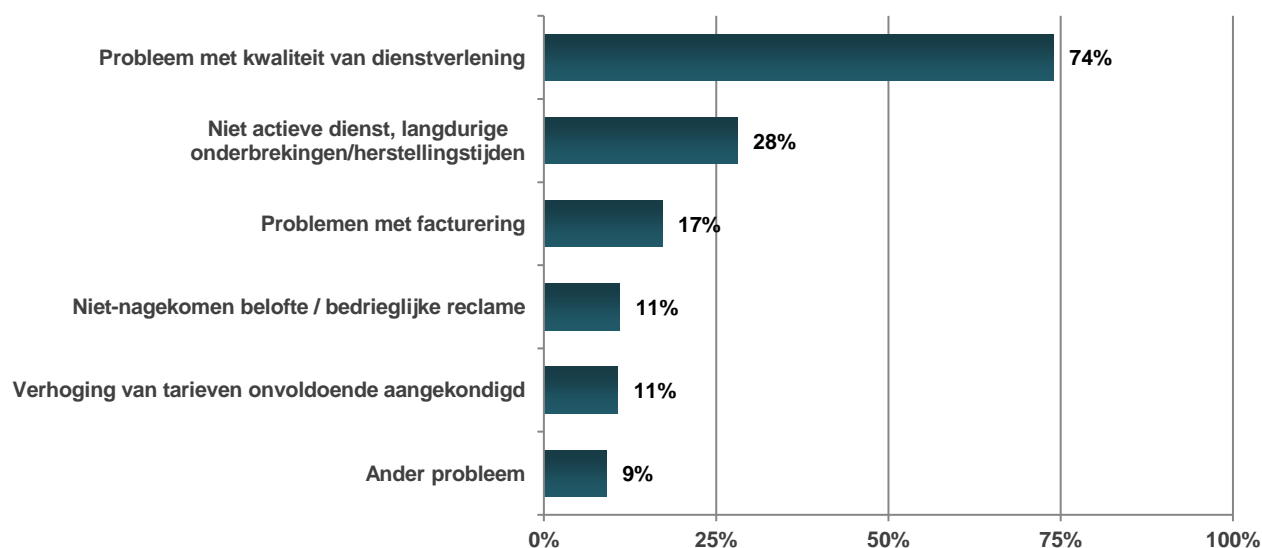
3.3.3 Aard van het probleem

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

Het probleem dat consumenten het vaakst signaleren (74%), is de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik). Herrekend op de totale markt, komt dit neer op 26%¹⁶. Ook inactieve diensten, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden komen geregeld voor (28%, herrekend 10%).

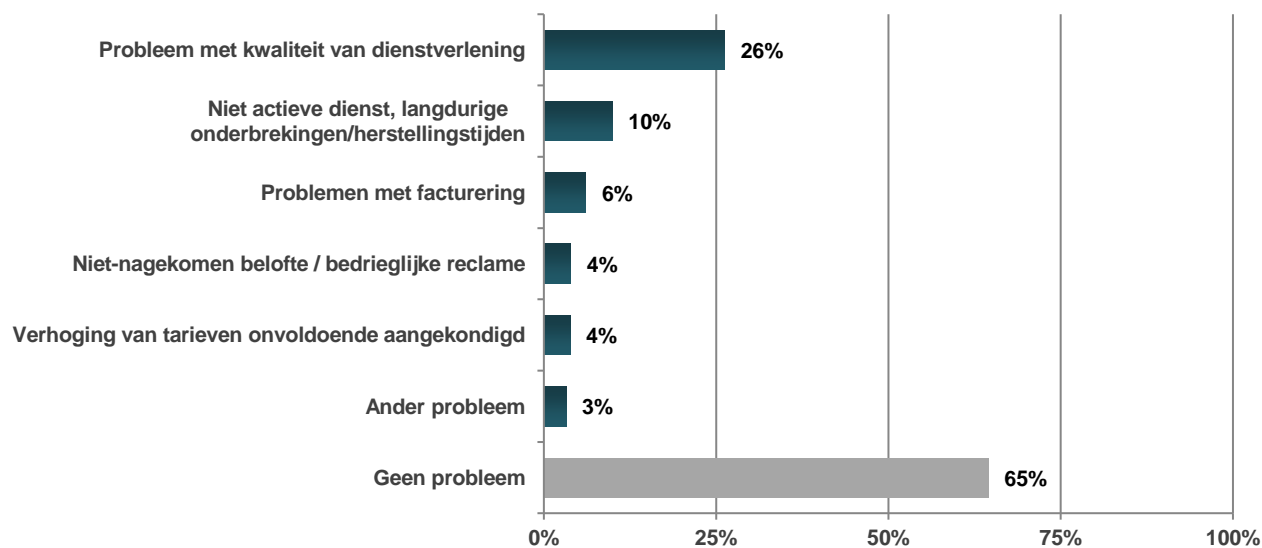
¹⁶ Cijfer betreffende figuur 16

Figuur 15: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 571 respondenten die problemen ondervonden hebben

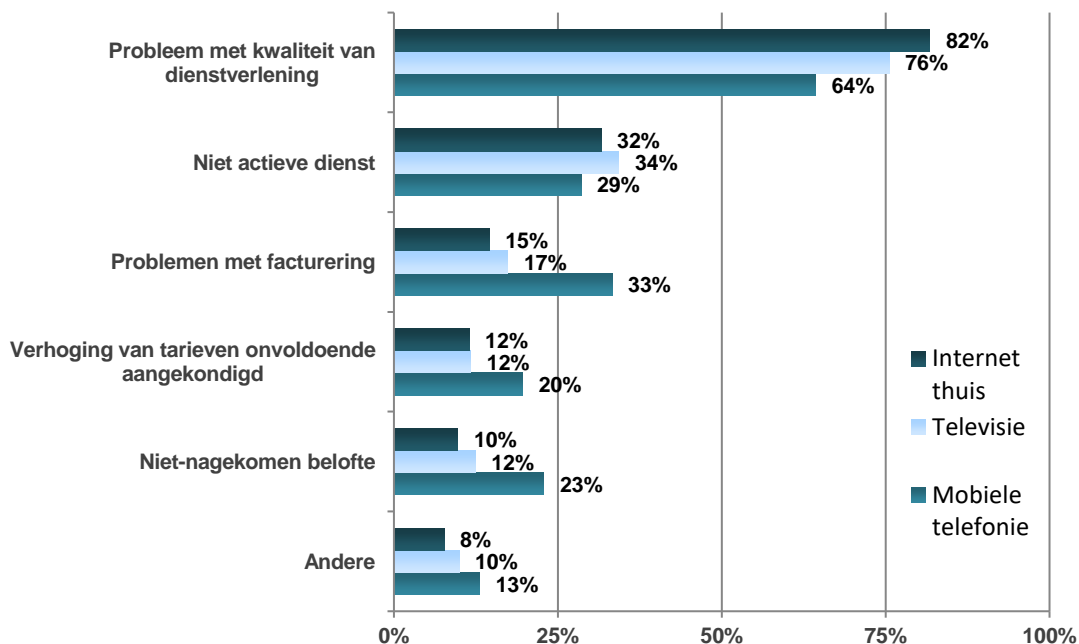
Figuur 16: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: totale steekproef (n=1.561)

Als we de aard van de problemen vergelijken voor de drie diensten waarmee men de meeste problemen ondervindt, dan valt op dat bij mobiele telefonie vaker problemen met de facturering gemeld worden (33%), of een onaangekondigde verhoging van tarieven (20%). Mogelijk werden sommige consumenten onaangenaam verrast door hoge facturen doordat men over de datalimiet is gegaan. Wel is het zo dat bij elk van de drie diensten problemen met de dienstverlening het vaakst gesignaleerd worden.

Figuur 17: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar dienst (meerdere antwoorden mogelijk)

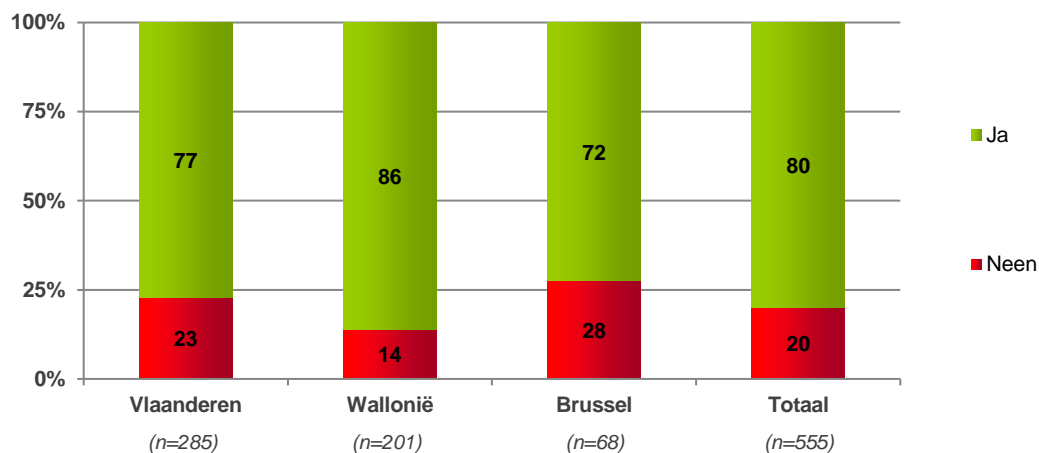


Basis: 571 respondenten die problemen ondervonden hebben

3.3.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

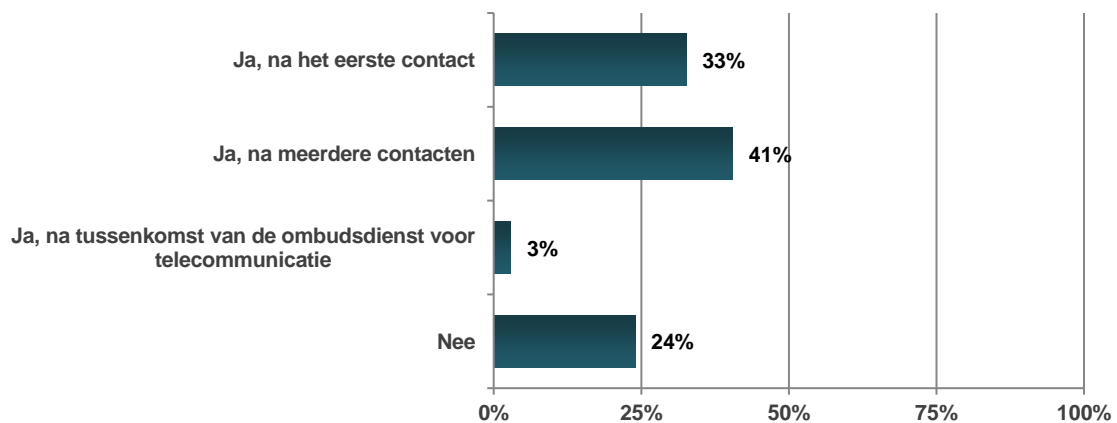
Naar aanleiding van de ondervonden problemen neemt 4 op de 5 contact op met zijn/haar operator om de problemen op te lossen.

Figuur 18: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest



In bijna één op de vier gevallen (24%) werd daarbij echter geen oplossing aangeboden. Ook de 'first time right'-oplossing blijft vrij laag liggen op 33%. Op dat vlak is er geen verbetering zichtbaar ten opzichte van vorige jaren.

Figuur 19: Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?



Basis: 447 respondenten die hun operator gecontacteerd hebben n.a.v. een probleem

3.3.5 Schadevergoeding na onderbreking

Aan de respondenten die één of meerdere onderbrekingen in de ontvangst/het gebruik van de dienst ondervonden hadden, werd de vraag gesteld of ze een schadevergoeding gekregen hadden. Veel mensen weten nog steeds niet dat dit mogelijk zou kunnen zijn (46%). Een minderheid heeft een schadevergoeding gekregen (11%).

Tabel 16: Indien u een onderbreking hebt gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	26	11,0%	19	12,3%	3	5,9%	48	10,9%
Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	19	8,3%	15	9,8%	5	11,0%	40	9,1%
Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	26	11,3%	22	13,7%	7	14,3%	55	12,5%
Neen, wist niet dat het mogelijk was	112	48,5%	64	40,8%	24	48,5%	200	45,7%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	33	14,1%	30	19,2%	8	16,6%	71	16,2%
Andere	16	6,8%	7	4,4%	2	3,8%	24	5,6%
Totaal								

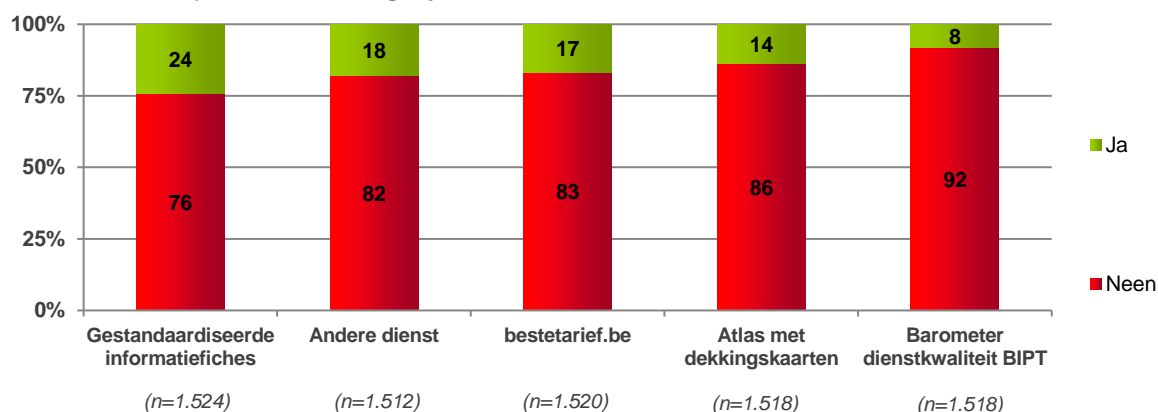
3.4 Vergelijking

In het vierde deel van de vragenlijst wordt nagegaan in welke mate consumenten 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?

3.4.1 Kennis en gebruik vergelijkingdiensten

Aan de respondenten werd gevraagd in welke mate ze de volgende diensten of hulpmiddelen kennen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken. Het meest gekende hulpmiddel is de gestandaardiseerde informatiefiche (24%). Vervolgens kent 18% andere tariefvergelijkingprogramma's en één op de zes (17%) het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be). De minst gekende diensten of hulpmiddelen zijn de atlas met dekkingkaarten (14%) en de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT (8%).

Figuur 20: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken?



Deze cijfers blijven al enkele jaren stabiel en liggen nog steeds een stuk onder andere vergelijkingstools zoals de V-test van de VREG, die boven de 50% bekendheid scoort.¹⁷ Verdere stimulatie van deze tools lijkt wenselijk, zeker omdat consumenten aangeven dat prijs het belangrijkste criterium blijft bij de keuze voor een operator (zie hoger).

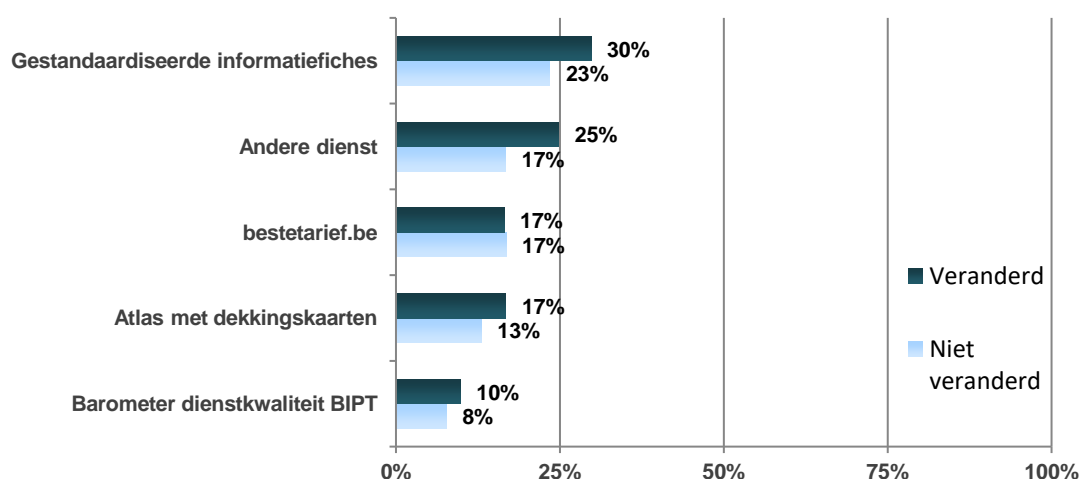
¹⁷ Bron: <https://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/enqueterapport.pdf>

Tabel 17: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar editie (% 'ja')

	2017	2018	2019	2020
Gestandaardiseerde informatiefiches	17%	24%	24%	24%
bestetarief.be	18%	17%	15%	17%
Atlas met dekingskaarten		12%	13%	14%
Barometer dienstkwaliteit BIPT	8%	7%	7%	8%
Andere dienst	17%	17%	20%	18%
Totaal (N)	1.545	1.214	1.554	1.561

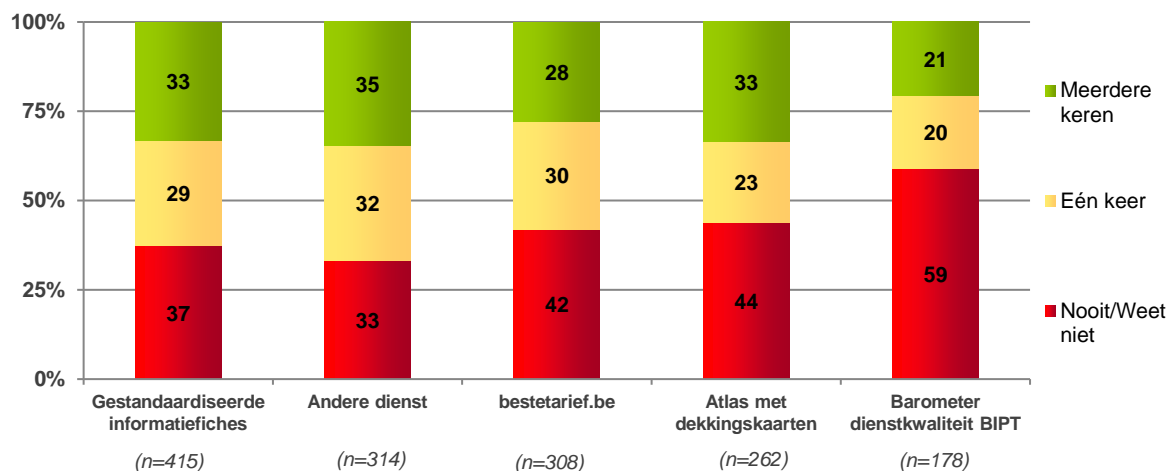
Ook binnen de consumenten die het afgelopen jaar veranderd zijn van operator (voor vaste of mobiele diensten), ligt de kennis laag. Enkel de 'andere diensten' zijn wat beter gekend.

Figuur 21: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar veranderd van vaste/mobiele operator vs. niet veranderd (% 'ja')

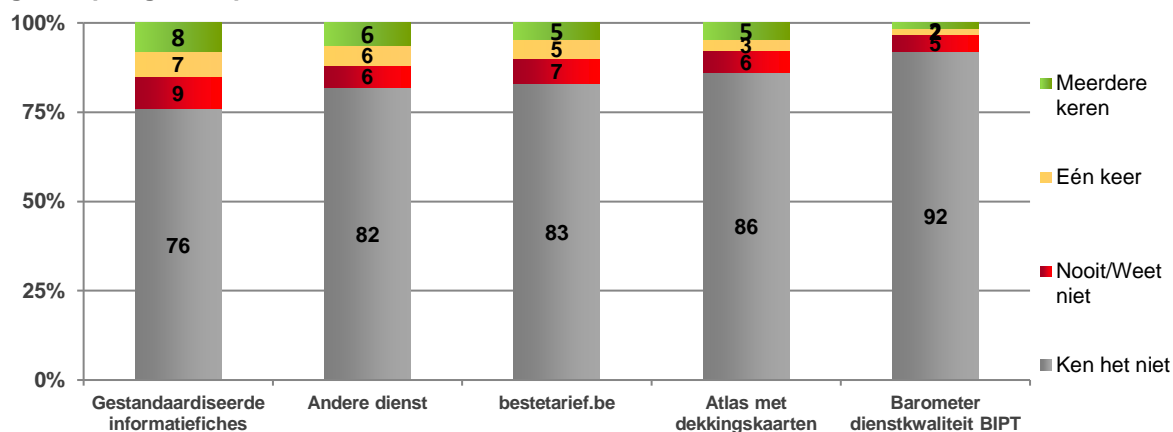


Van zij die aangeven de betrokken dienst te kennen (www.bestetarief.be, informatiefiches of atlas) heeft ongeveer de helft er ook effectief al gebruik van gemaakt. Op de totale markt herkend geeft dit echter heel lage gebruikerspercentages (maximaal 15%).

Figuur 22: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?



Figuur 23: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? – op totale markt



3.4.2 Tariefvergelijkingsprogramma BIPT

3.4.2.1 LAATSTE GEBRUIK

Ongeveer 10% heeft al eens gebruikgemaakt van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT (zie vorige figuur). Van hen deed 28% dit in de afgelopen 12 maanden; bij 36% is het meer dan een jaar geleden.

Tabel 18: Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden	39	25,0%	123	29,2%	11	36,4%	85	27,8%
Meer dan een jaar geleden	62	40,1% ^C	45	36,6% ^C	5	16,1%	112	36,4%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	54	34,9%	42	34,3%	14	47,5%	110	35,9%
Totaal	155	100,0%	123	100,0%	30	100,0%	307	100,0%

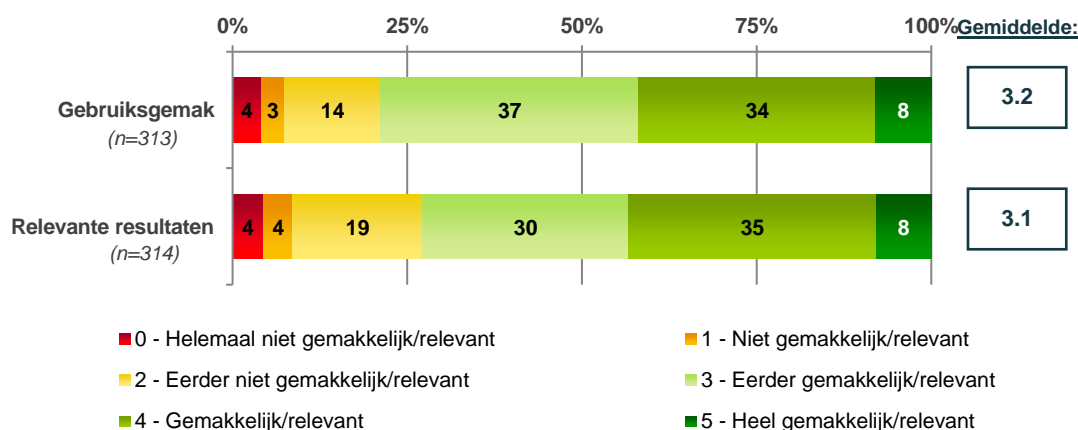
3.4.2.2 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE

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

Met betrekking tot het gebruiksgemak geeft 42% aan dat ze het programma gemakkelijk tot heel gemakkelijk vinden (score: ≥ 4 op 5). Een minderheid (7%) is ontevreden (score: ≤ 1 op 5).

Eenzelfde verhouding wordt vastgesteld wat betreft de relevantie van de resultaten.

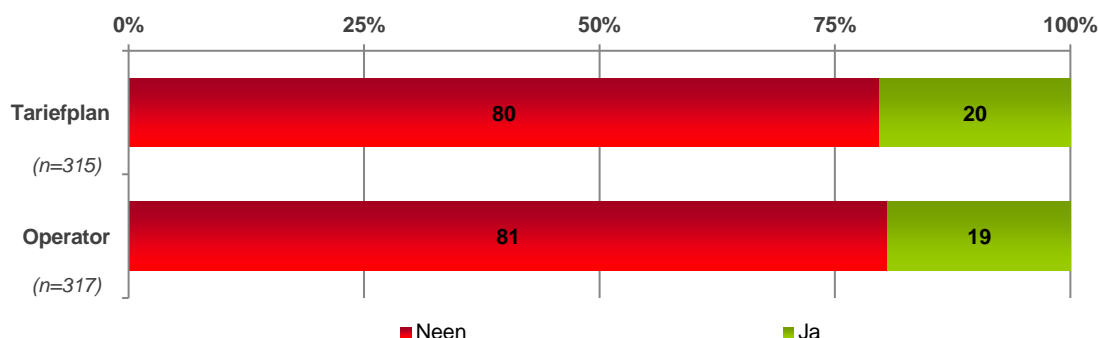
Figuur 24: Indien u reeds het tarief-vergelijingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn?



3.4.2.3 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Na het raadplegen van het tarief-vergelijingsprogramma geeft 20% aan veranderd te zijn van tariefplan. Daarnaast is ook 19% overgeschakeld naar een andere operator.

Figuur 25: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?



De impact van het tarief-vergelijkingsprogramma op de verandering van tariefplan ligt na de stijging in 2019 opnieuw in lijn met de cijfers van 2018. Hetzelfde geldt voor de verandering van operator door het tarief-vergelijkingsprogramma.

Tabel 19: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G
Tariefplan	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ja	35,7% ^{BEG}	9,9%	35,2% ^{BEG}	34,8% ^{BEG}	22,4% ^B	36,6% ^{BEG}	20,3% ^B
Neen	64,3%	90,1% ^{ACDEFG}	64,8%	65,2%	77,6% ^{ACDF}	63,4%	79,7% ^{ACDF}
Totaal (N)	72	70	91	176	233	288	315
Operator	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ja	19,7% ^B	7,6%	26,3% ^B	26,0% ^B	24,3% ^B	35,3% ^{ABDEG}	19,4% ^B
Neen	80,3% ^F	92,4% ^{ACDEFG}	73,7%	74,0% ^F	75,7% ^F	64,7%	80,6% ^F
Totaal (N)	68	70	91	176	234	283	317

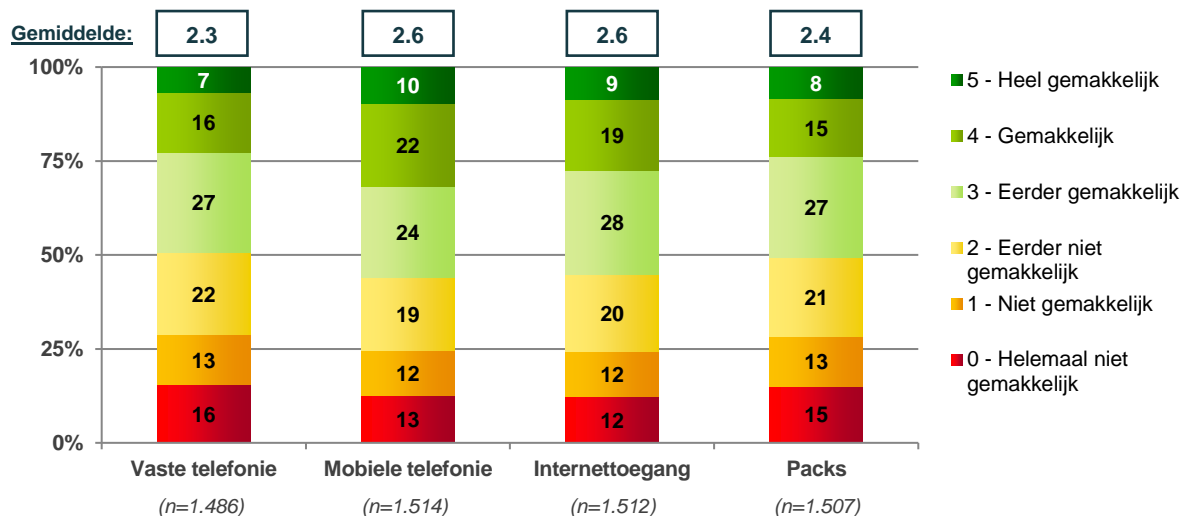
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2014) en subgroep D (i.c. editie 2017).

3.4.3 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

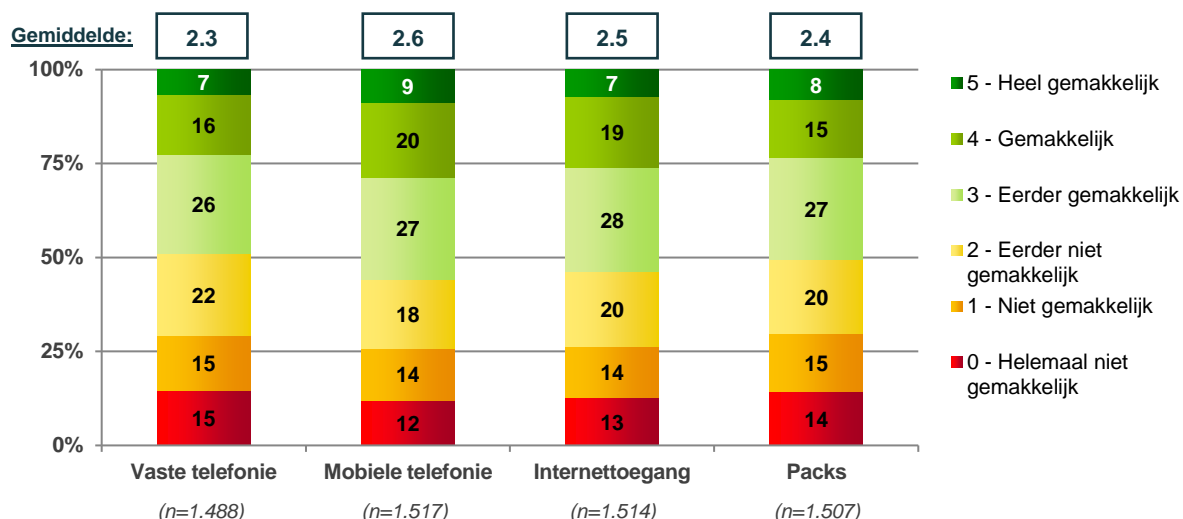
Om een zicht te krijgen op de mate waarin consumenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten en de gevraagde prijzen tussen operatoren te vergelijken, werd gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, internettoegang en bundels/packs – telkens een quotering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

Over het geheel genomen blijkt dat 20% tot 30% het gemakkelijk vindt (score: ≥ 4 op 5) om een vergelijking te maken tussen de door de verschillende operatoren aangeboden diensten en gevraagde prijzen. Een grote groep (ong. 50%) vindt dit (eerder) niet gemakkelijk (score ≤ 2 op 5).

Figuur 26: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?



Figuur 27: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN?



Leeftijd heeft een impact op hoe makkelijk consumenten het vinden om de aangeboden diensten en gevraagde prijzen van verschillende operatoren met elkaar te vergelijken. Hoe jonger, hoe gemakkelijker men dit vindt. De percentages 'gemakkelijk' of 'heel gemakkelijk' liggen in de jongste leeftijdsgroepen doorgaans boven de 30%.

3.5 Verandering van operator & transparantie

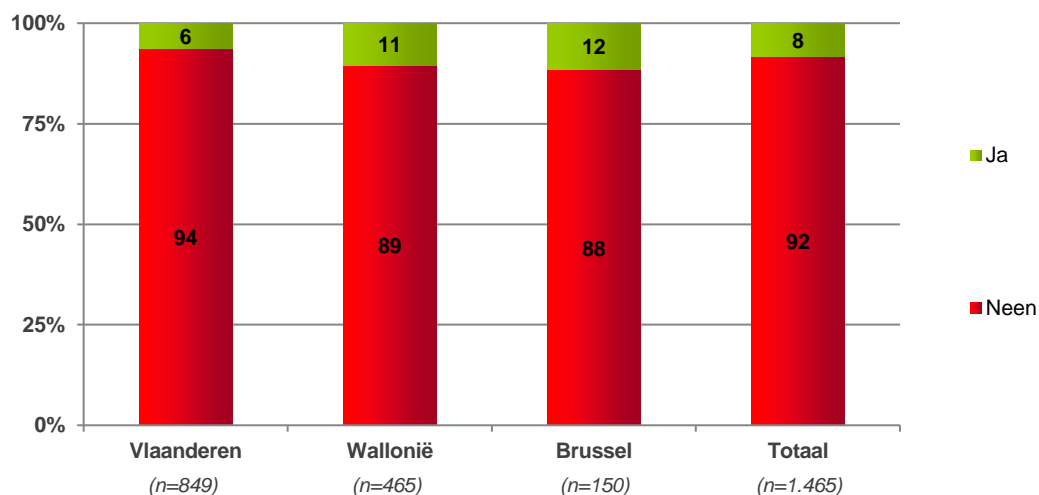
In dit onderdeel staat het veranderen van operator centraal. Voor de vaste telecommunicatiediensten enerzijds (i.c. bundels, vaste telefonie en internettoegang) en mobiele telefonie anderzijds, wordt onder andere in kaart gebracht welke de redenen zijn om al dan niet van operator te veranderen, of een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

3.5.1 Vaste diensten

3.5.1.1 VERANDERD IN AFGELOPEN JAAR

Van de gebruikers die over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (i.c. een gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), blijkt iets minder dan één op tien veranderd te zijn van operator in het afgelopen jaar (8%). In Vlaanderen ligt dat percentage nog lager dan in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (6% vs. 11% en 12%).

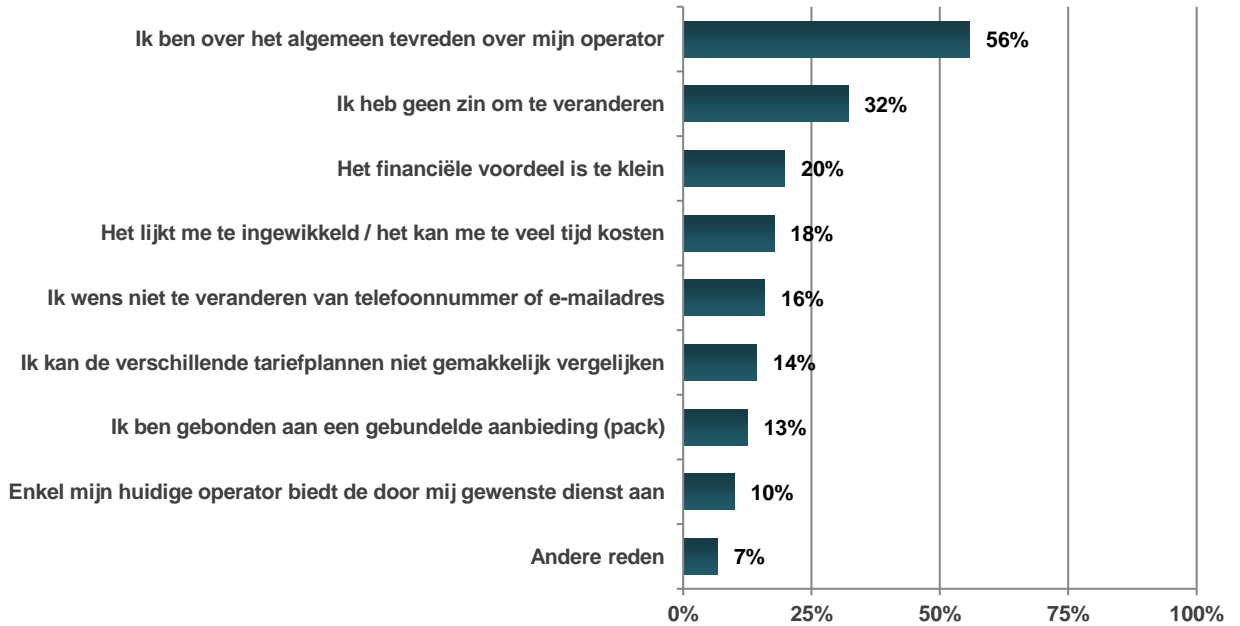
Figuur 28: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



3.5.1.2 REDEN(EN) OM AL DAN NIET TE VERANDEREN

Tevredenheid over de huidige operator is de hoofdreden om niet van operator te veranderen (56%). De top-drie wordt verder vervolledigd door 'Geen zin om te veranderen' (32%) en 'Te klein financieel voordeel' (20%).

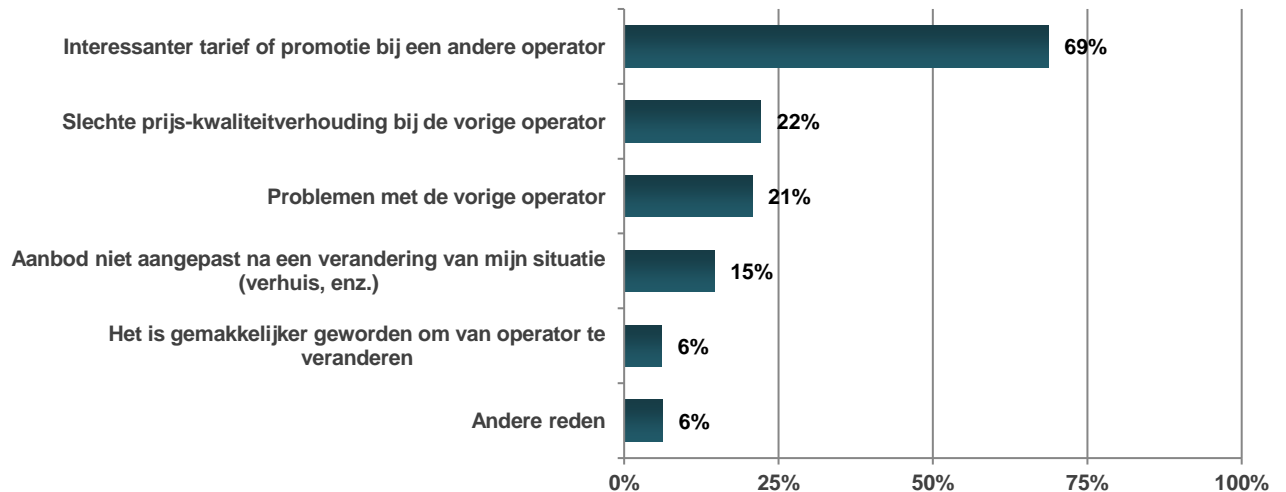
Figuur 29: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.332 respondenten die in het afgelopen jaar niet veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

Redenen om wel te veranderen zijn: interessanter tarief bij andere operator (69%), slechte prijs-kwaliteitsverhouding (22%) of problemen (21%) bij vorige operator.

Figuur 30: 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)

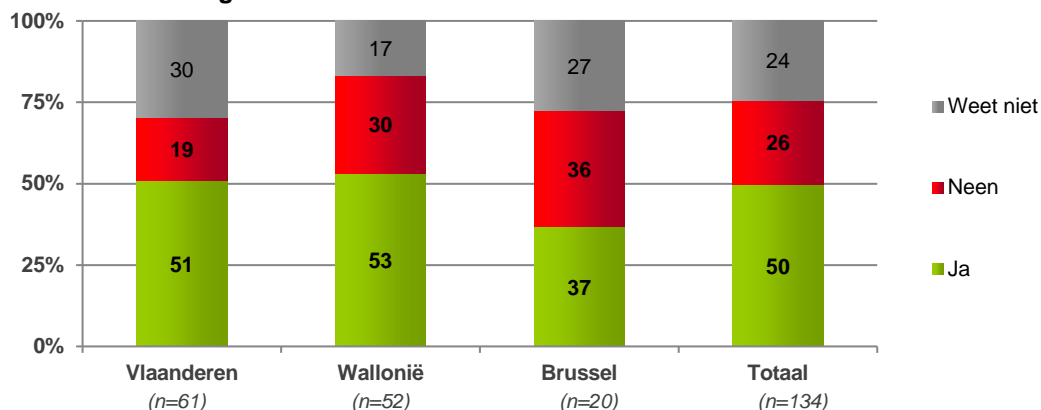


Basis: 126 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

3.5.1.3 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

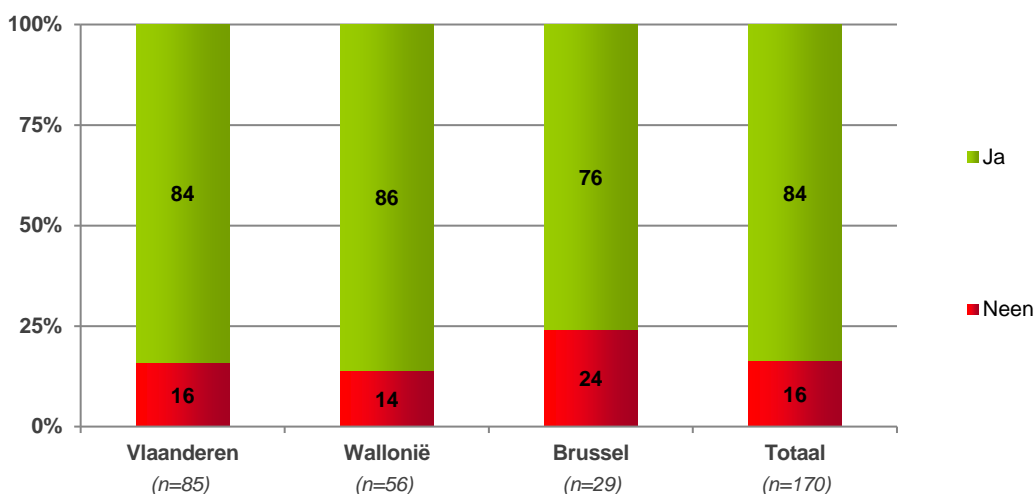
De gebruikers die veranderd zijn van vaste operator in het afgelopen jaar, doen dit vaak via de *Easy Switch*-procedure (50%). Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot eind, zonder dat de consument zelf iets moet doen. Bij een vrij grote groep (24%) doet de term 'Easy Switch' echter nog geen belletje rinkelen, mogelijk werd deze terminologie niet gebruikt n.a.v. de overstap.

Figuur 31: Heeft u bij de verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de Easy Switch-procedure? – naar gewest



Wie veranderd is van operator van vaste diensten (gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), werd gevraagd of de verandering vlot verlopen is: 84% laat weten van wel. Dit percentage ligt opnieuw in dezelfde lijn als vorige edities.

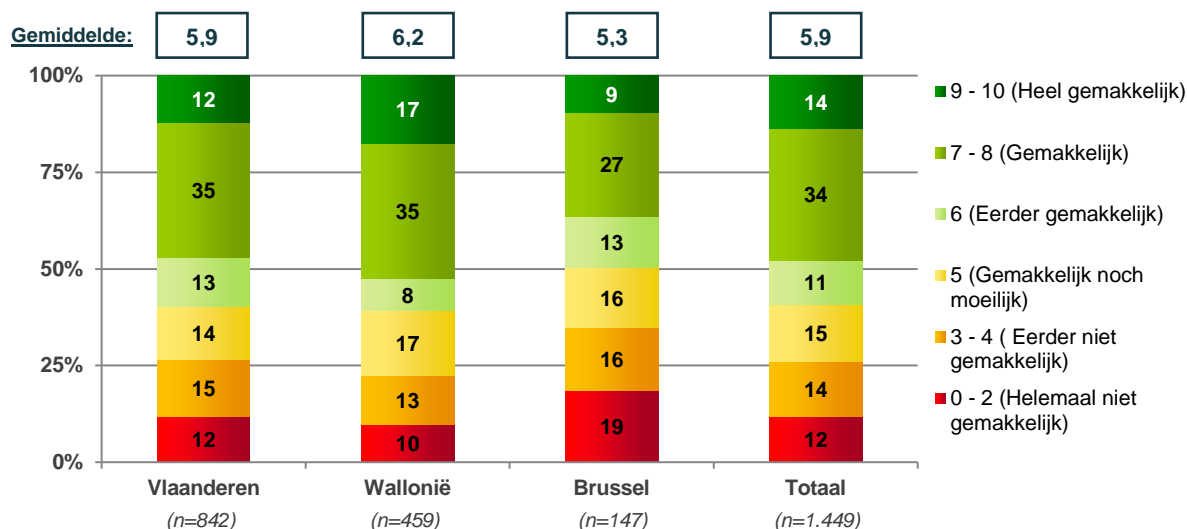
Figuur 32: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest



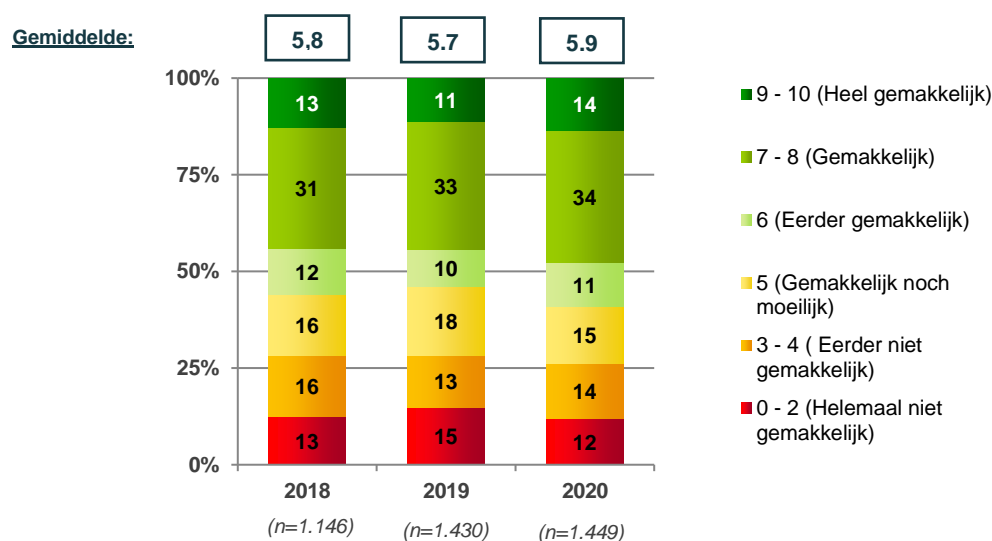
3.5.1.4 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN VASTE DIENSTEN

De gemiddelde score voor het gemak om te veranderen van operator van vaste diensten ligt, net zoals vorige edities, vrij laag (5,9/10 dit jaar vs. 5,7/10 vorig jaar). Er is slechts een minderheid die dit proces echt als heel gemakkelijk inschat (14%, score: ≥ 9 op 10).

Figuur 33: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar gewest



Figuur 34: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten? – naar editie

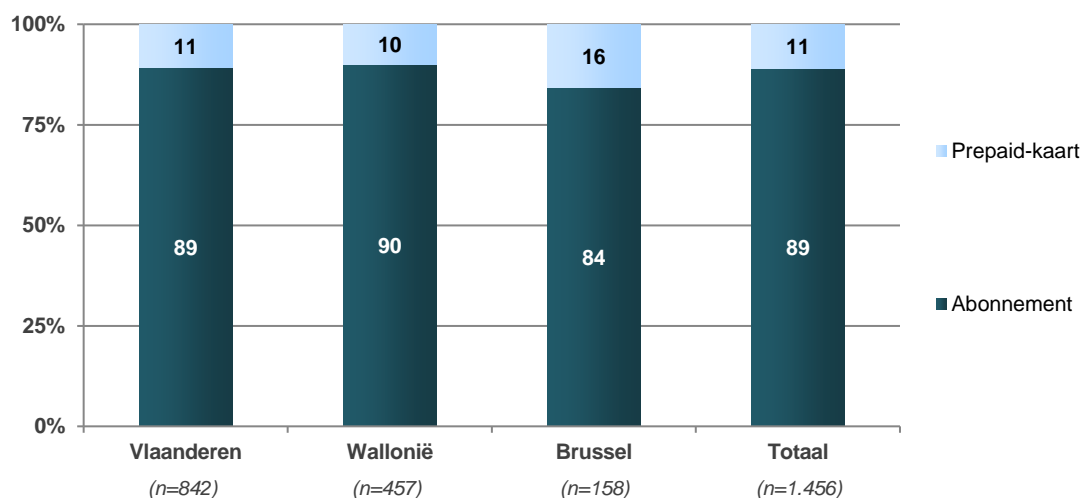


3.5.2 Mobiele telefonie

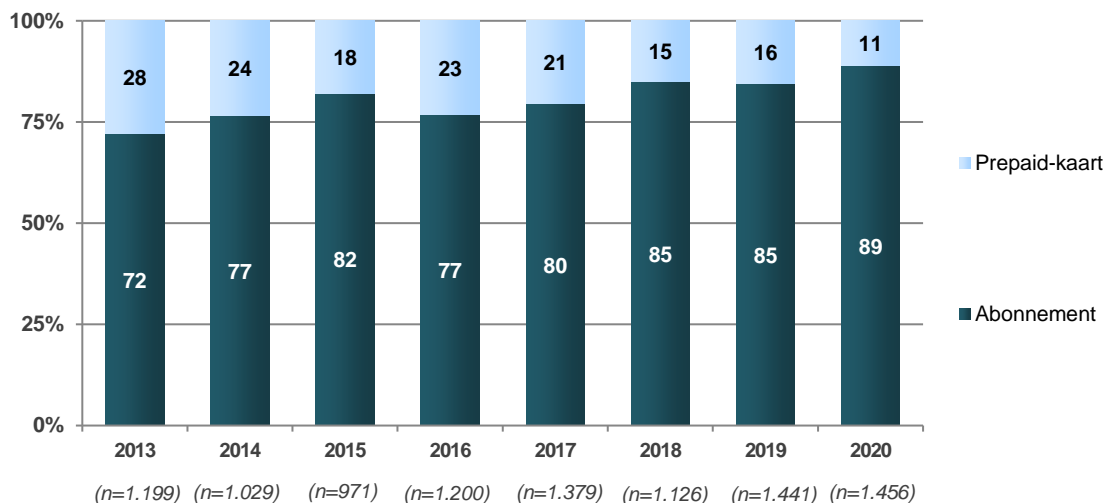
3.5.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

Wie gebruikmaakt van mobiele telefonie verkiest een abonnement boven een prepaid kaart (89%). Prepaid kaarten zijn populairder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dan in Vlaanderen en Wallonië. Het aandeel prepaid kaarten blijft verminderen na de terugval die vastgesteld is in 2018.

Figuur 35: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest



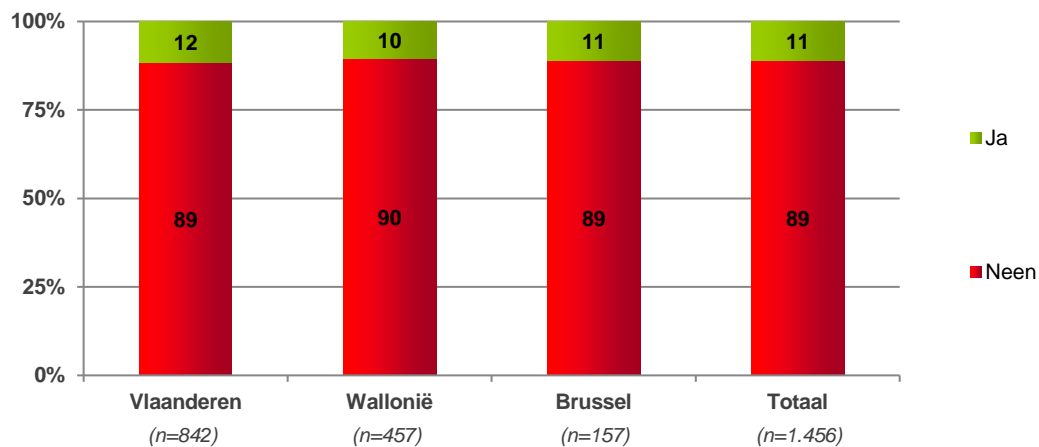
Figuur 36: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie



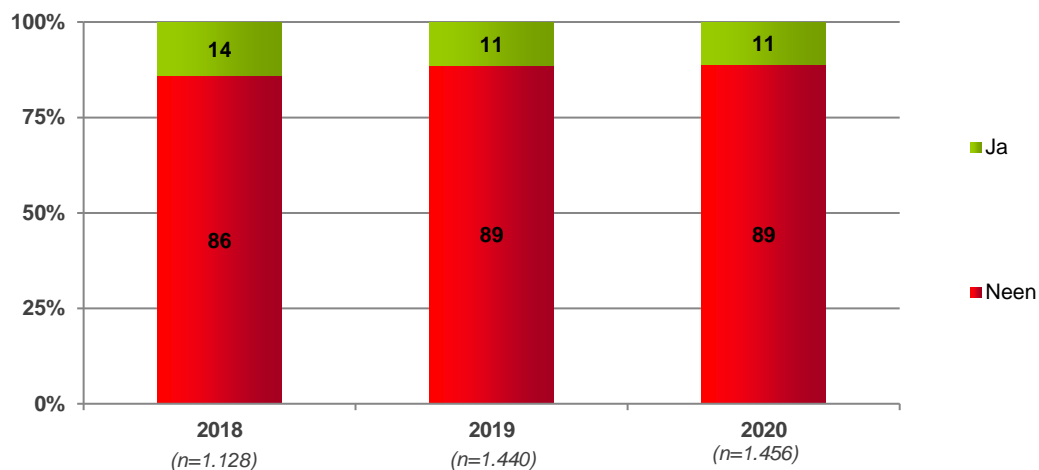
3.5.2.2 VERANDERD IN AFGELOPEN JAAR

Het percentage van mensen dat in het afgelopen jaar veranderd is van mobiele operator, ligt met 11% in dezelfde lijn als het percentage dat van vaste operator is veranderd (zie hoger). Dat percentage is gestabiliseerd na de daling van vorig jaar.

Figuur 37: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Figuur 38: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie



3.5.2.3 REDEN(EN) OM AL DAN NIET TE VERANDEREN

De belangrijkste redenen om niet te veranderen van mobiele operator zijn dezelfde als die bij de operator van vaste diensten: tevredenheid over huidige operator (61%), geen zin (36%) of een te klein financieel voordeel (19%).

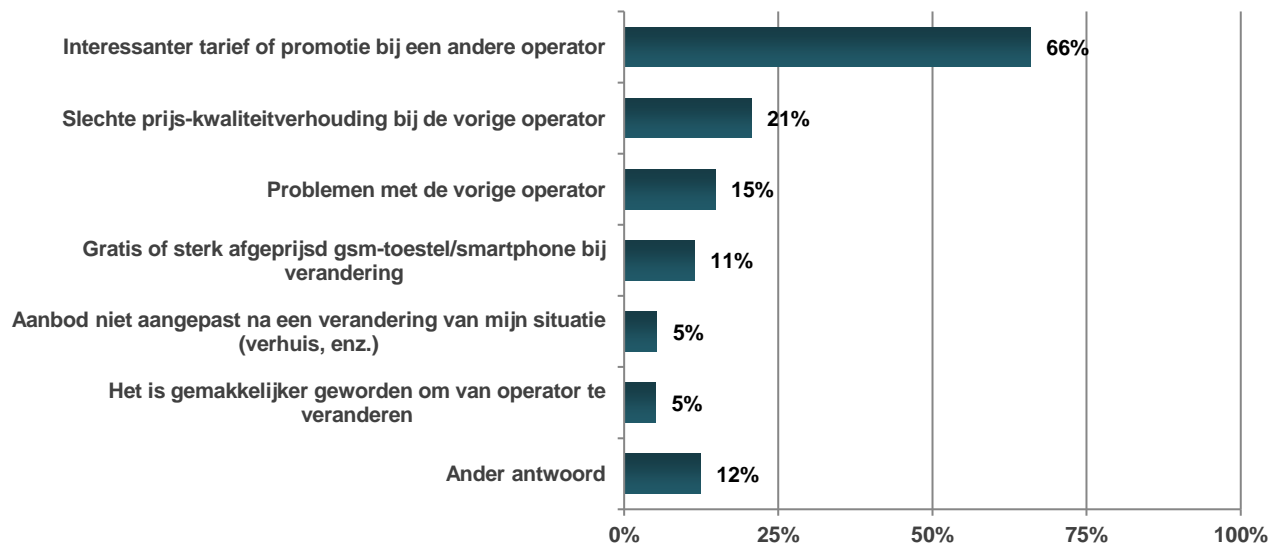
Figuur 39: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1;294 respondenten die in het afgelopen jaar niet veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

Redenen om wel te veranderen zijn van financiële aard: interessanter tarief/promotie bij andere operator (66%), slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij vorige operator (21%) of problemen met vorige operator (15%). Ook deze motieven zijn dezelfde als bij de vaste diensten.

Figuur 40: 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: 168 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

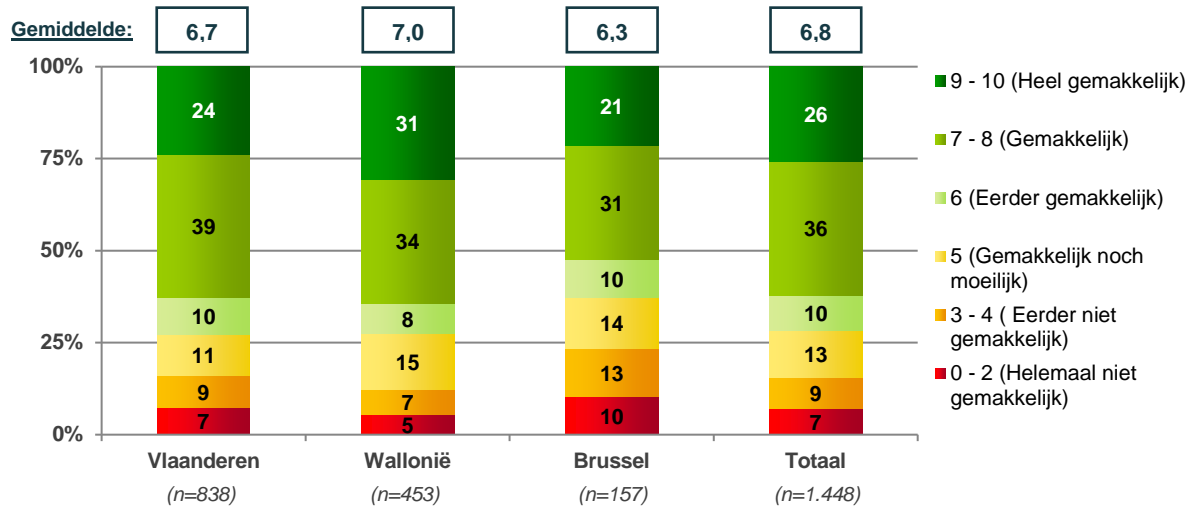
3.5.2.4 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

Het proces om van operator voor mobiele telefonie te veranderen wordt gezien als iets makkelijker dan veranderen van operator voor vaste telefonie: gemiddeld 6,8/10 tegenover

5,9/10. Minder dan 10% vindt niet dat het veranderen makkelijk is. In Brussel is men ook van oordeel dat dit iets moeilijker is dan in Vlaanderen.

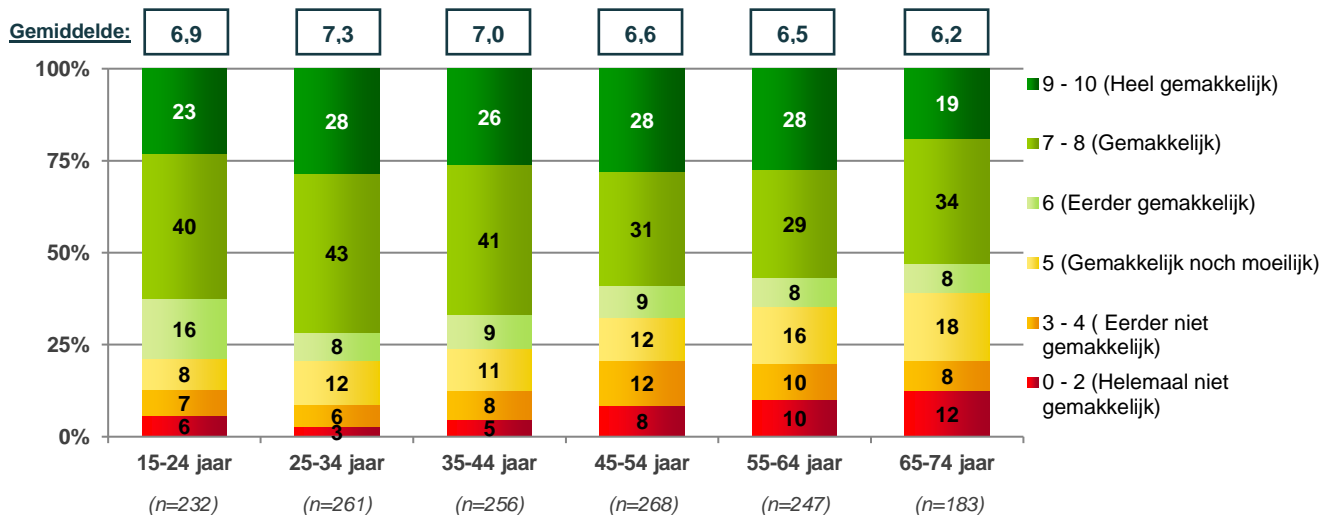
De werkelijke cijfers van het laatste verslag van het BIPT tonen aan dat 20% werkelijk is overgestapt naar een andere mobiele operator¹⁸.

Figuur 41: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Hoe ouder men wordt, hoe moeilijker men dit proces inschat.

Figuur 42: Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



¹⁸ <https://www.bipt.be/operators/publication/situatie-van-de-elektronische-communicatiesector-2019>

3.5.3 Rechten van de consumenten

3.5.3.1 RECHTEN VAN DE CONSUMENTENE-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. Uit de resultaten blijkt dat slechts 6% van de consumenten hiervan op de hoogte is. De kennis over behoud van het e-mailadres is iets beter in Vlaanderen (8%) en Brussel (7%) dan in Wallonië (4%).

5% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden en 1% gaat uit van slechts enkele dagen. 14% denkt dan weer dat ze het mailadres voor onbepaalde tijd kunnen behouden. Aan de andere kant gaat één op drie (34%) ervan uit dat ze het e-mailadres helemaal niet kunnen behouden eens ze van internetprovider veranderen. De kennis is hierover is niet toegenomen ten opzichte van vorige edities (cf. bijlage II p. 126).

Tabel 20: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar gewest

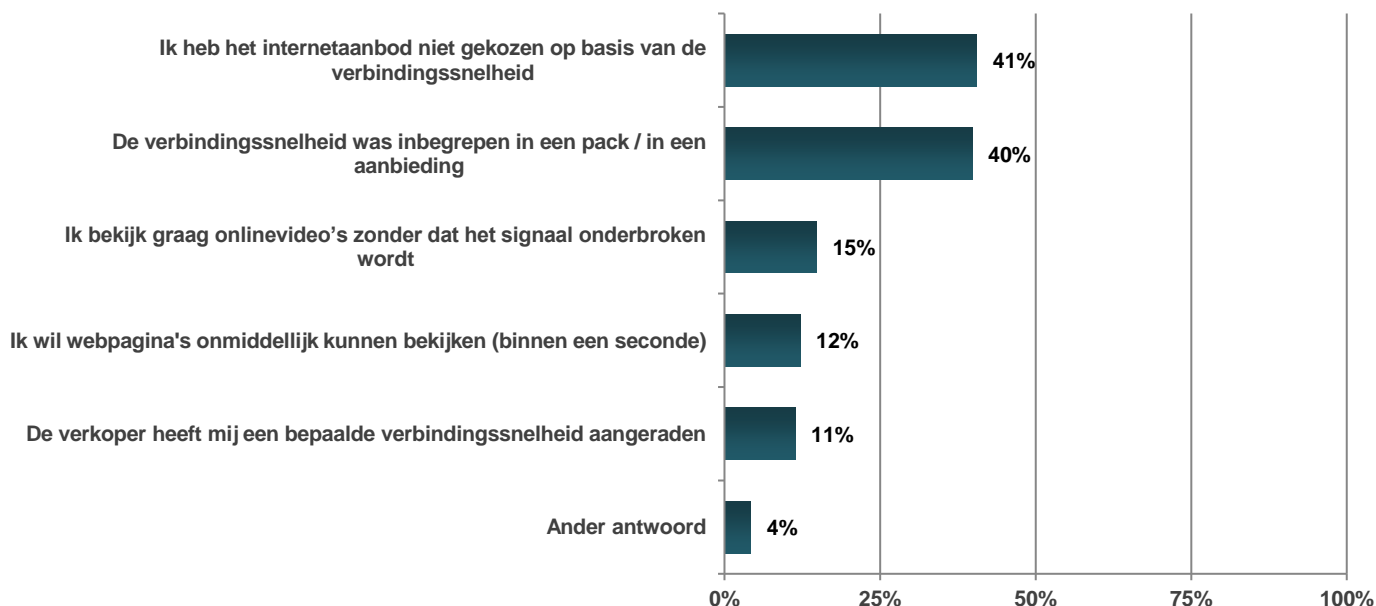
	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, enkele dagen	13	1,5%	6	1,3%	1	0,7%	19	1,4%
Ja, ongeveer 1 maand	55	6,6% ^{BC}	11	2,4%	4	2,6%	70	4,8%
Ja, ongeveer 18 maanden	67	8,0% ^B	16	3,5%	10	6,8% ^B	93	6,4%
Ja, voor onbepaalde duur	108	13,0%	77	17,0%	22	14,4%	207	14,4%
Neen	337	40,3% ^{BC}	114	25,2%	39	25,6%	490	34,0%
Ik weet niet of ik dat heb	256	30,6%	230	50,7% ^A	76	49,9% ^A	562	39,0%
Totaal	836	100,0%	453	100,0%	153	100,0%	1.442	100,0%

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,C} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (i.c. Vlaanderen) en subgroep C (i.c. Brussel).

3.5.3.2 VERBINDINGSSNELHEID

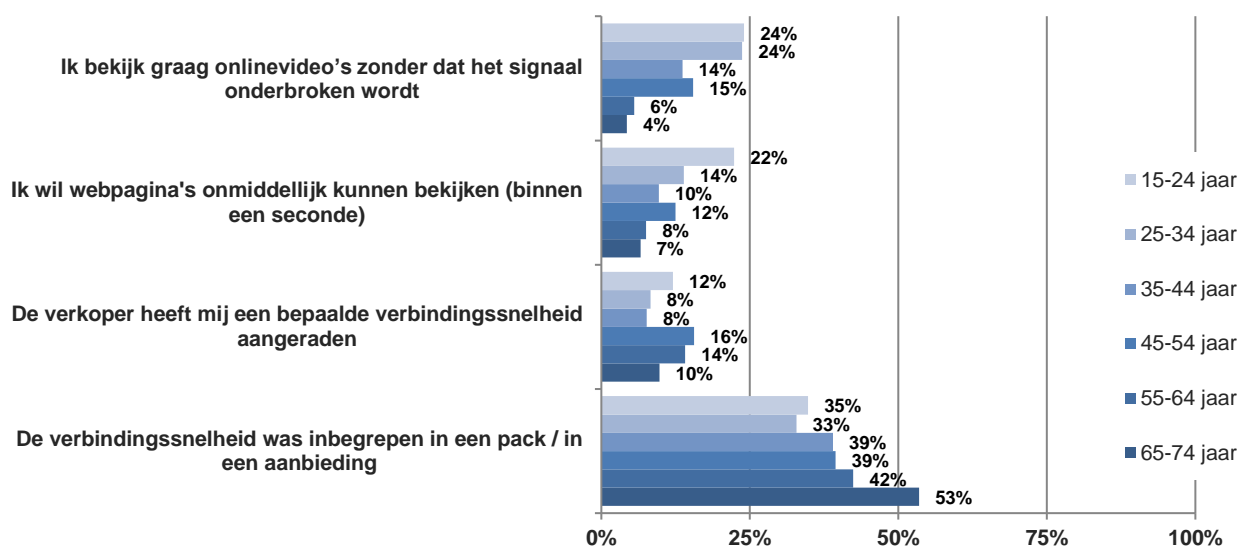
Het bepalen van de benodigde verbindingssnelheid lijkt slechts door een minderheid echt weloverwogen gedaan te worden. 40% geeft aan dat dit gewoon inbegrepen zat in het pack, en nog eens 41% geeft aan het internetaanbod niet gekozen te hebben op basis van de verbindingssnelheid. Vooral bij jongeren lijken er vaker bewuste redenen (online video's bekijken, webpagina's onmiddellijk kunnen laden) aangehaald te worden.

Figuur 43: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.436 respondenten die privé internet gebruiken

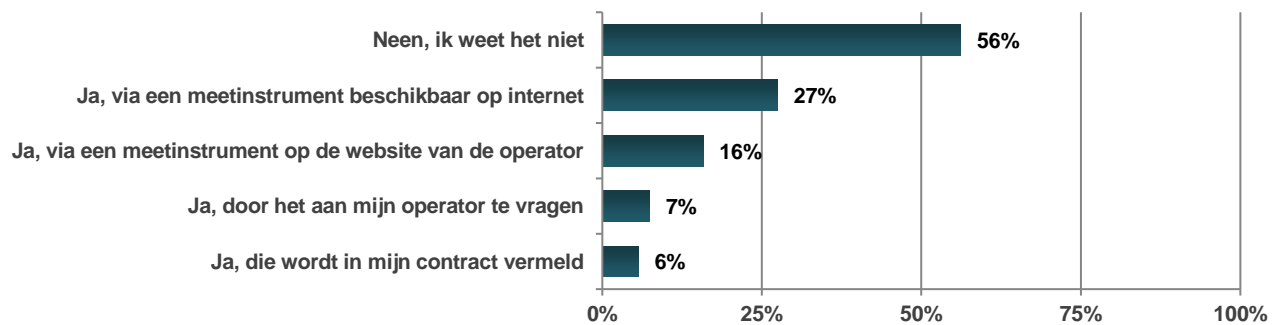
Figuur 44: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.436 respondenten die privé internet gebruiken

Consumenten zijn nauwelijks op de hoogte van het feit dat de werkelijke snelheid van hun aansluiting in het contract vermeld staat (6%).

Figuur 45: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.449 respondenten met internet thuis of onderweg

3.6 Informatie

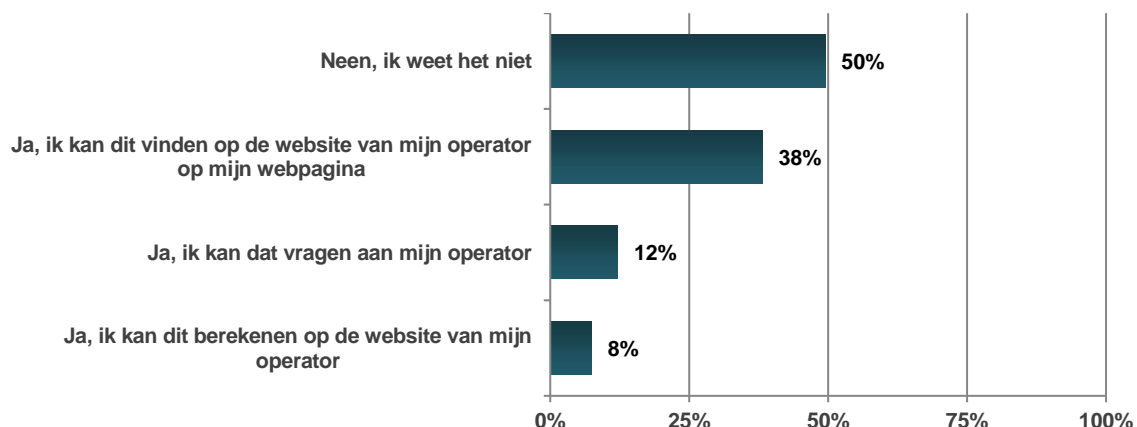
In dit deel van het rapport wordt onderzocht in welke mate consumenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een aangepast tariefplan voor te stellen, zet een eventueel voorstel aan om van tariefplan te veranderen enz.

3.6.1 Gebruikspatroon & aangepast tariefplan

3.6.1.1 GEMIDDELD GEBRUIKSPATROON ACHTERHALEN

50% van de consumenten weet niet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen. Dat het gemiddeld gebruikspatroon terug te vinden is op de website van hun operator via de klantzone weet iets meer dan een derde (38%). Anderen denken het te kunnen achterhalen door het te vragen aan hun operator (12%) of het te kunnen berekenen op de website van hun operator (8%).

Figuur 46: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

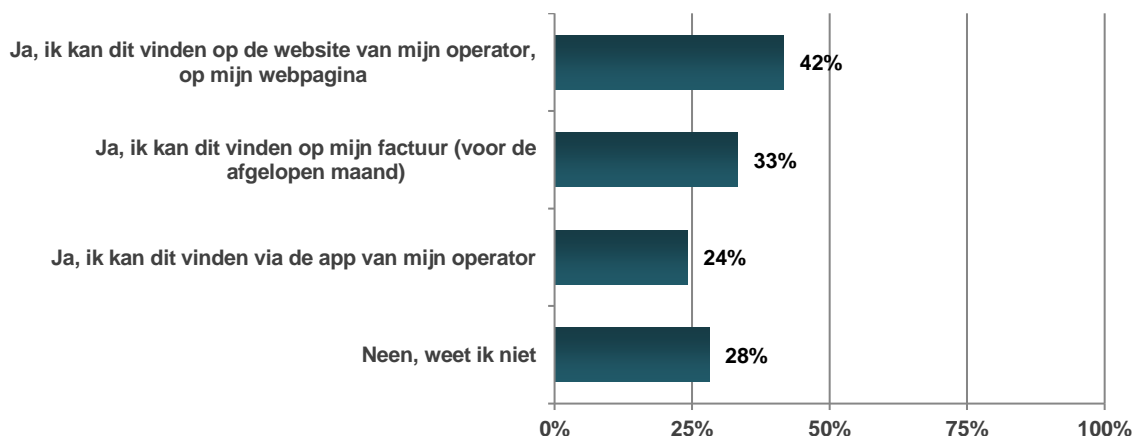


Basis: alle respondenten (N=1.553)

3.6.1.2 WERKELIJK GEBRUIK ACHTERHALEN

Iets minder dan een op drie weet niet hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen. De kennis verschilt niet tussen de regio's of volgens leeftijdscategorieën.

Figuur 47: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen?
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.554)

3.6.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat 40% van de consumenten nooit hun webpagina (of klantenzone) op de website van hun operator raadplegen. In Wallonië doet men dit iets vaker (64%) dan in Vlaanderen (59%) of Brussel (55%).

29% bezoekt één- à tweemaal per jaar hun klantenzone en 31% doet dit minstens of ongeveer één keer per maand. Deze percentages liggen in lijn met de vorige edities.

Tabel 21: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest

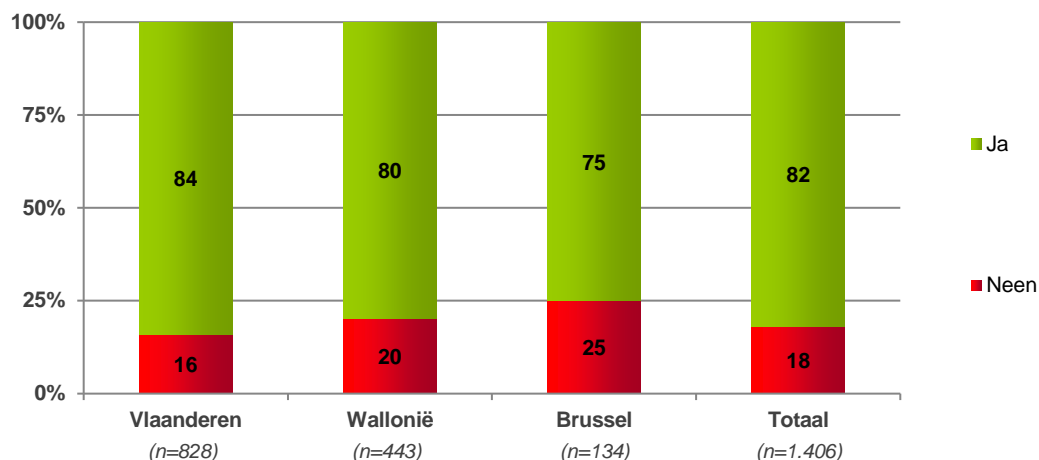
	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één of twee keer per jaar	273	30,7%	129	25,9%	42	26,0%	444	28,7%
Ja, minstens ongeveer een keer per maand	247	27,8%	191	38,4% ^{AC}	48	29,3%	485	31,4%
Neen, nooit	368	41,4% ^B	178	35,7%	73	44,7% ^B	618	39,9%
Totaal	887	100,0%	497	100,0%	162	100,0%	1.547	100,0%

3.6.1.4 BEHOUD VAN TELEFOONNUMMER NA VERANDERING VAN OPERATOR

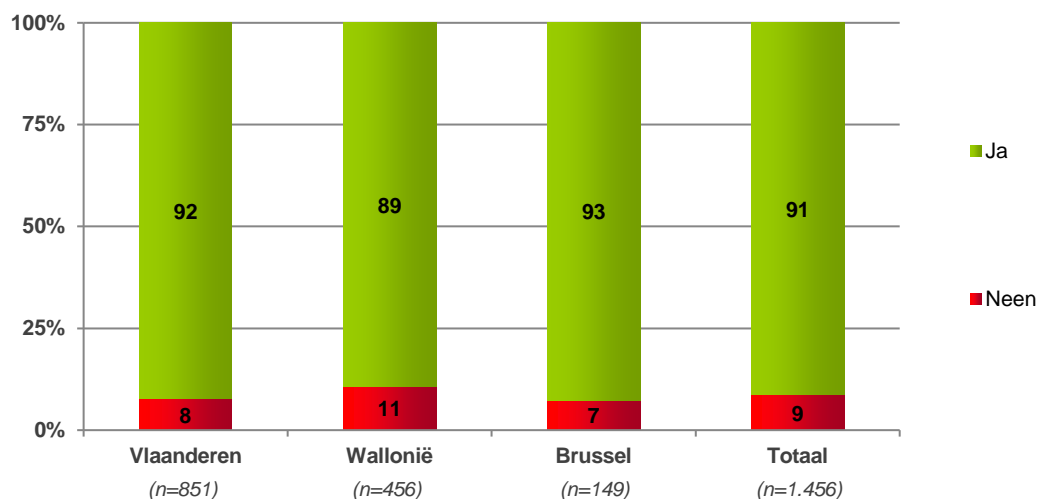
Het is intussen goed ingeburgerd dat consumenten hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie. Respectievelijk 82% en 91% zijn op de hoogte van de regels inzake overdraagbaarheid van telefonische nummers. Al sinds de eerste bevraging in 2012 is men hier goed van op de hoogte.

Binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn consumenten wel iets minder op de hoogte van de overdraagbaarheid van het vaste telefoonnummer. Wat betreft mobiel nummer zijn er geen regionale verschillen.

Figuur 48: Denkt u uw telefoonnummer van uw vaste lijn te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest



Figuur 49: Denkt u uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



3.6.1.5 KENNIS M.B.T. VOORSTEL AANGEPAST TARIEFPLAN

28% van de consumenten weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon. Dit percentage ligt al sinds 2012 in die grootteorde (cf. bijlage II, p. 131). Een vijfde denkt dat de operator dit minstens tweemaal per jaar moet doen (19%) en 5% denkt zelfs maandelijks. Daarnaast meent ook een groot deel van de consumenten dat dit niet moet (12%) of hebben ze geen idee (37%).

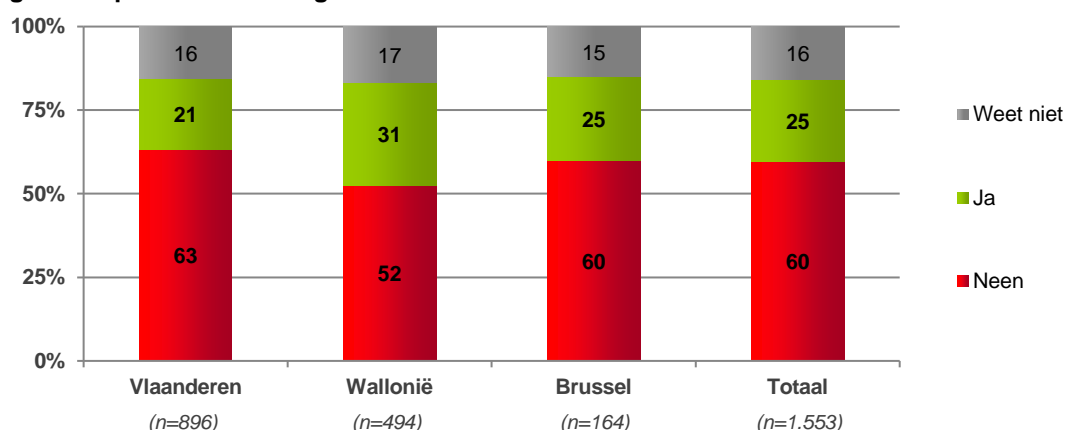
In Vlaanderen weten meer consumenten dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen (36%), in verhouding tot Wallonië (21%) of Brussel (18%). Echter, er zijn ook meer consumenten in Vlaanderen die foutief denken dat de operator dit tweemaal per jaar moet doen (26%).

Tabel 22: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	47	5,3%	17	3,4%	5	3,2%	69	4,5%
Ja, min. 2 keer per jaar	234	26,3% ^{BC}	35	7,0%	17	10,5%	286	18,5%
Ja, 1 keer per jaar	310	35,8% ^{BC}	101	20,5%	30	18,0%	440	28,4%
Neen, nooit	89	10,0%	71	14,3% ^A	26	16,1% ^A	186	12,0%
Ik weet het niet	210	23,6%	272	54,9% ^A	86	52,2% ^A	568	36,6%
Totaal	891	100,0%	494	100,0%	164	100,0%	1.549	100,0%

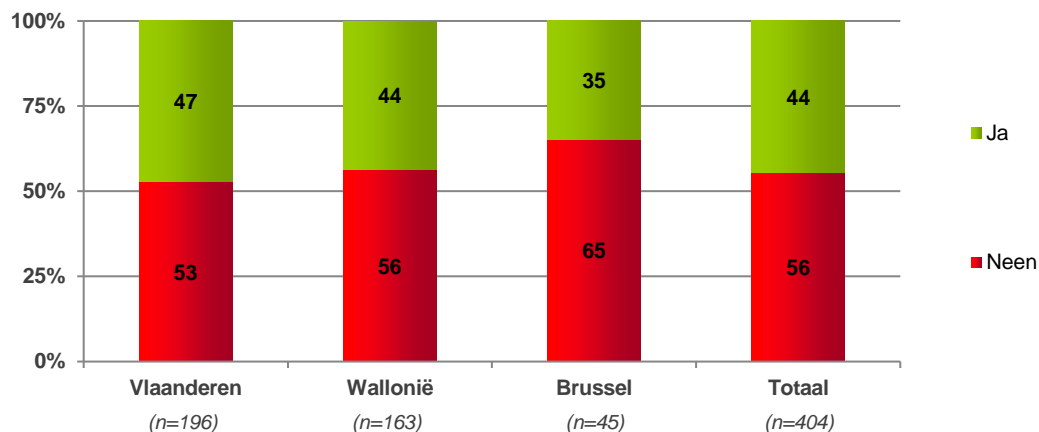
De meeste consumenten (60%) hebben in realiteit nog geen aangepast tariefplan ontvangen, of zijn er in elk geval niet van op de hoogte (16%).

Figuur 50: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest



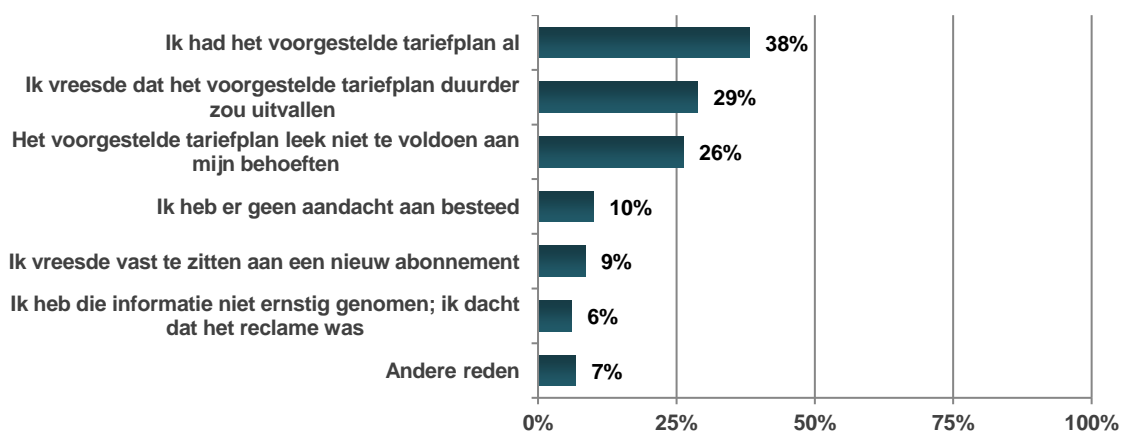
Zo'n aangepast tariefplan leidt in iets minder dan de helft van de gevallen tot een verandering. Dat aantal ligt nog steeds iets lager dan enkele jaren geleden: in 2014 en 2015 was telkens 66% van de consumenten van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een voorstel had opgemaakt (bijlage II, p. 131).

Figuur 51: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest



De vaakst opgegeven redenen van consumenten om niet van tariefplan te veranderen na een voorstel van de operator zijn dat ze reeds het voorgestelde tariefplan hadden (38%) of dat ze vreesden dat het duurder zou uitvallen (29%).

Figuur 52: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 228 respondenten die het voorstel van aangepast tariefplan niet aanvaard hebben

3.6.2 Contract

3.6.2.1 OPZEGGEN CONTRACT BEPAALDE DUUR

Van de consumenten met een contract van bepaalde duur weet 44% niet waar ze de einddatum van dit contract kunnen terugvinden. Slechts één op de zeven (13%) weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen. Dit is namelijk een verplichting die geldt voor alle operatoren. Er zijn geen duidelijke regionale of leeftijdsgebonden verschillen wat deze kennis betreft.

Figuur 53: Indien u een contract van bepaalde duur hebt voor een telecommunicatiedienst, weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 951 respondenten die voor minstens één telecommunicatiedienst een contract van bepaalde duur hebben

Bijna de helft van de consumenten weet niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen. Bijkomend denkt 24% foutief dat ze hun contract op elk moment met opzeg kunnen opzeggen. Het is bij wet vastgelegd dat geabonneerden hun contract kosteloos kunnen opzeggen onder 3 verschillende voorwaarden: bij een prijsverhoging, bij een wijziging van de contractuele voorwaarde door de operator of zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract van bepaalde duur (een contract van onbepaalde duur kan te allen tijde gratis opgezegd worden); respectievelijk zijn 18%, 16% en 11% van de consumenten hiervan op de hoogte. Deze percentages liggen in dezelfde lijn als de percentages in de vorige editie.

Figuur 54: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.555)

Het contract van bepaalde duur voor een telecommunicatiedienst kan na een minimumduur van zes maanden kosteloos worden opgezegd. Slechts 8% van de consumenten is hiervan op de hoogte (idem als in 2018 en 2019). 44% zegt niet te weten na welke minimumduur ze hun contract van bepaalde duur kosteloos kunnen opzeggen. Een kwart denkt dat er geen minimumduur is (28%), 12% denkt dat ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen na één jaar en 9% denkt na twee jaar.

Tabel 23: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest

	A		B		C			
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur	264	29,5%	122	24,7%	41	24,9%	427	27,5%
Na 6 maanden	66	7,4%	42	8,6%	15	9,4%	124	8,0%
Na 1 jaar	96	10,7%	75	15,2% ^{AC}	14	8,7%	185	11,9%
Na 2 jaar	64	7,2%	56	11,3% ^A	17	10,5%	137	8,8%
Ik weet het niet	405	45,3%	198	40,2%	76	46,5%	679	43,8%
Totaal	895	100,0%	494	100,0%	164	100,0%	1.552	100,0%

3.6.2.2 TARIEFPLAFOND

57% van de consumenten met mobiele telefonie weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Bijkomend weet 16% dat ze moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag. Deze percentages liggen in dezelfde lijn als vorige edities (cf. bijlage II, p.137).

Tabel 24: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit	44	5,2%	14	3,1%	7	4,3%	64	4,5%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt	470	56,4%	259	57,3%	88	58,1%	817	56,8%
Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag	136	16,4%	71	15,8%	23	15,0%	231	16,0%
Ik weet het niet	184	22,0%	108	23,8%	34	22,7%	326	22,7%
Totaal	834	100,0%	453	100,0%	151	100,0%	1.438	100,0%

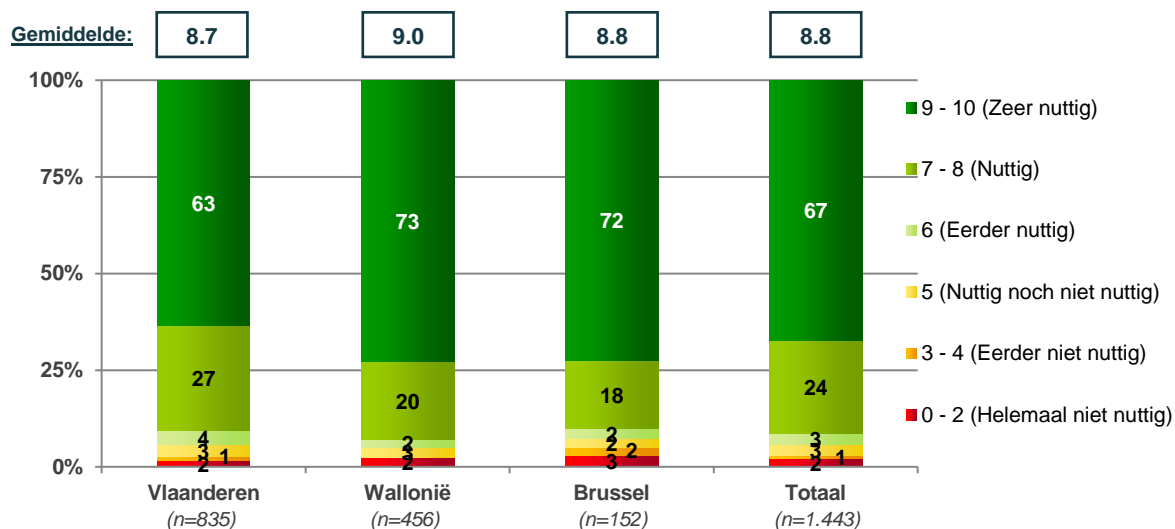
Iets meer dan de helft geeft bovendien aan reeds zo'n sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. Echter, 4% laat weten geen sms te hebben ontvangen, terwijl ze wel het plafond hadden overschreden.

Tabel 25: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik heb die ontvangen	44	53,4%	245	24,1%	93	61,7% ^{AB}	783	54,5%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	26	3,2%	24	5,2%	7	5,0%	57	4,0%
Neen, want geen plafond overschreden	244	29,3% ^C	119	26,2%	31	20,2%	393	27,4%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	12	1,4%	4	0,9%	2	1,2%	18	1,2%
Ik weet het niet	106	12,8%	62	13,7%	18	11,9%	186	13,0%
Totaal	832	100,0%	453	100,0%	151	100,0%	1.437	100,0%

Consumenten zijn tot slot erg positief over het ontvangen van die sms bij benaderen/overschrijden van het tariefplafond, omdat ze zo hoge extra kosten kunnen vermijden. 91% geeft een score van minstens 7 op 10.

Figuur 55: Op een schaal van 0 (helemaal niet nuttig) tot 10 (zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een sms te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond hebt overschreden? – naar gewest

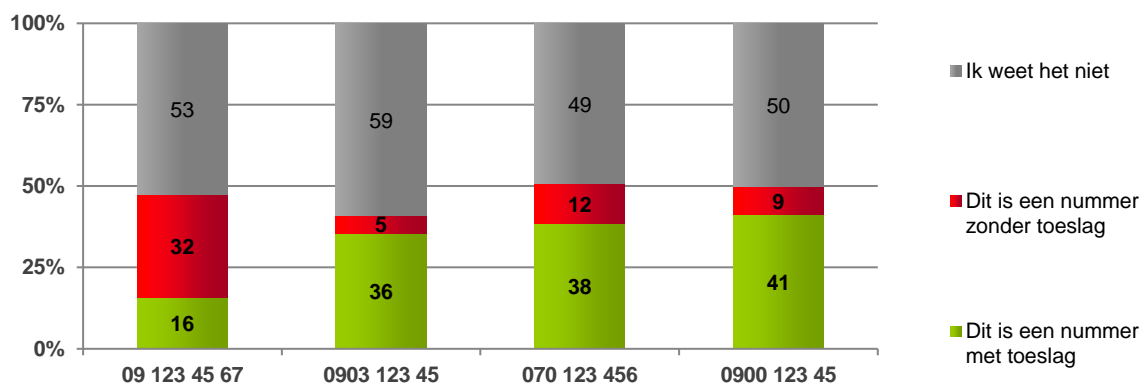


3.6.3 Nummers met toeslag

3.6.3.1 KENNIS NUMMERS MET TOESLAG

De kennis over welke nummers een toeslag hebben, blijft ook deze editie nog vrij beperkt. De grootste groep consumenten heeft bij specifieke nummers geen idee of het een nummer met of zonder toeslag betreft. 070-nummers en nummers uit de 0900-reeks zijn in gelijke mate gekend, namelijk bij iets meer dan een derde van de consumenten.

Figuur 56: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?



Basis: alle respondenten (N=1.549)

3.6.3.2 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

4% van de consumenten die privé vast en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag spontaan geïnstalleerd. Bijkomend heeft 2% dit gedaan omwille van problemen met dergelijke nummers (hoge facturen etc.). De overgrote meerderheid (94%) heeft geen toegangsblokkering voor nummers met toeslag - 57% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 37% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

Tabel 26: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, spontaan	32	3,8%	24	5,3%	6	4,2%	62	4,4%
Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	13	1,6%	13	2,7%	2	1,7%	28	2,0%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	276	33,3%	193	42,2% ^A	55	38,0%	524	36,6%
Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	508	61,3% ^B	228	49,8%	82	56,1%	817	57,1%
Totaal	829	100,0%	458	100,0%	146	100,0%	1.433	100,0%

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

De helft van de consumenten (49%) die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weten niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moeten worden. 31% verkiest een algemene blokkering waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn. Slechts 19% weet dat de toegang tot deze nummers apart geblokkeerd moet worden.

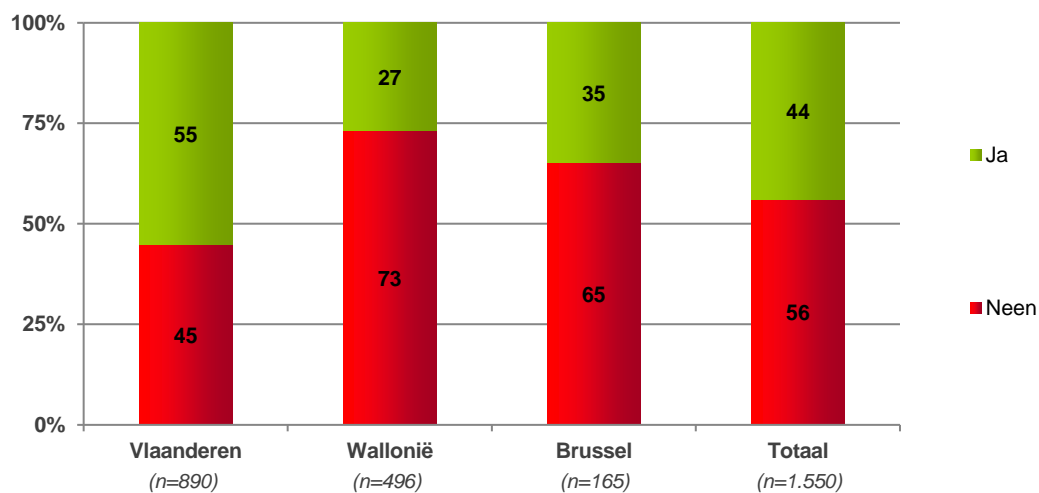
Tabel 27: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering diensten voor volwassenen, met optie toegang tot betaalnummers voor ontspanning)	188	22,4% ^B	70	14,9%	25	16,9%	284	19,4%
Algemeen (blokkering betaalnummers alle soorten diensten)	252	30,1%	163	34,6%	44	29,2%	459	31,4%
Ik weet het niet	398	47,5%	238	50,6%	81	53,9%	718	49,2%
Totaal	839	100,0%	471	100,0%	151	100,0%	1.460	100,0%

3.6.4 Kennis ombudsman voor telecommunicatie

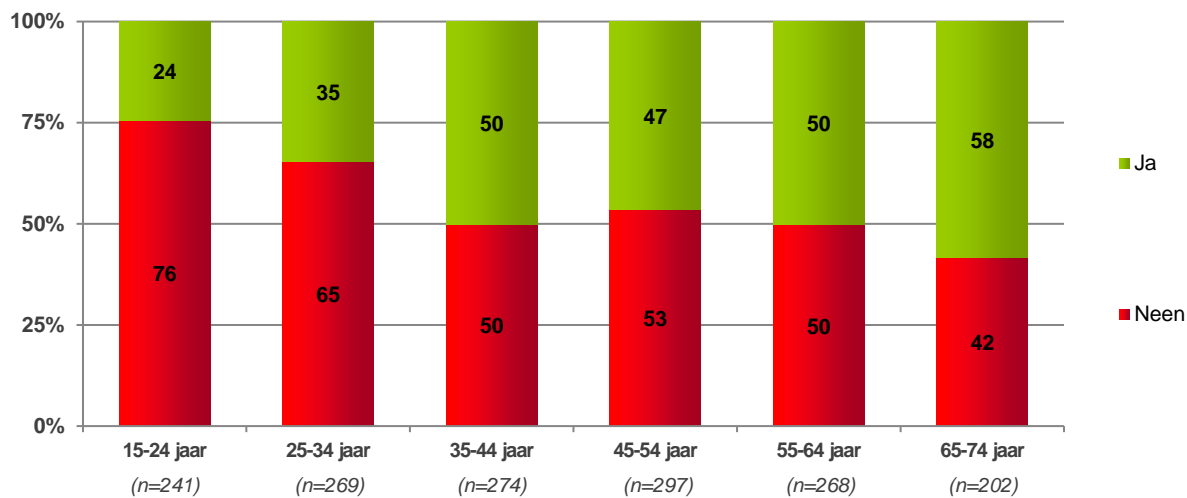
Iets meer dan vier op de tien consumenten is op de hoogte van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie. In Vlaanderen ligt het percentage hoger dan in Wallonië en Brussel; iets meer dan de helft (55%) weet daar dat er een ombudsman voor telecommunicatie is, tegenover respectievelijk 27% en 35% in de andere gewesten.

Figuur 57: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest



Binnen de leeftijdscategorieën valt op dat hoe ouder consumenten zijn, hoe beter ze op de hoogte zijn van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie.

Figuur 58: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie



De kennis over het bestaan van een Ombudsman voor telecommunicatie is over de jaren heen significant toegenomen (bijlage II, p.130). Die positieve trend wordt dit jaar geconsolideerd.

3.7 Vragen over de monitoring van de universele dienst

Dit laatste deel van het rapport bevat twee onderdelen: vragen rond het sociaal tarief enerzijds, en de bronnen die men raadpleegt wanneer men een telefoonnummer moet opzoeken anderzijds.

3.7.1 Sociaal tarief

Ongeveer 4% van de consumenten geeft aan voor een telecommunicatiedienst gebruik te maken van een sociaal tarief. Bijkomend denkt 9% er wel recht op te hebben, maar hebben ze nog geen aanvraag gedaan.

Tabel 28: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	34	3,9%	14	2,9%	5	3,0%	54	3,5%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	142	16,0%	161	32,7% ^A	55	34,0% ^A	359	23,2%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	641	72,0% ^{BC}	257	52,0%	92	56,6%	990	64,0%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	72	8,1%	61	12,4% ^{AC}	10	6,4%	144	9,3%
Totaal	890	100,0%	494	100,0%	163	100,0%	1.547	100,0%

Hoe jonger de consument, hoe minder goed hij/zij op de hoogte is van het bestaan van sociale tarieven. Binnen de inkomensgroepen zijn er logische verschillen op te merken. Consumenten met een lager inkomen geven significant vaker aan dat zij gebruik maken van een sociaal tarief dan de hogere inkomensgroepen.

Tabel 29: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja	3,4%	0,8%	4,3% ^B	4,1% ^B	3,4% ^B	5,2% ^B
Neen, ik weet niet waarover het gaat	36,9% ^{CDEF}	27,7% ^{EF}	19,7%	20,8%	17,4%	16,9%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	43,6%	59,9% ^A	69,1% ^{AB}	68,1% ^A	70,2% ^{AB}	72,7% ^{AB}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	16,1% ^{CDE}	11,6% ^F	6,8%	7,0%	9,1%	5,2%
Totaal (N)	240	270	274	297	266	201

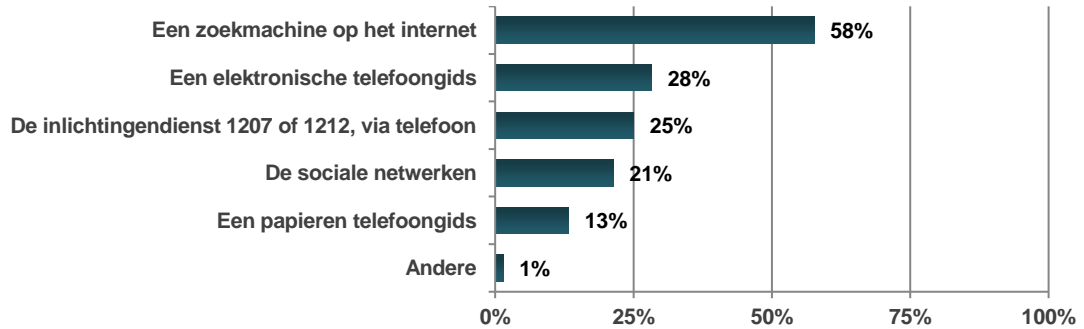
	<€1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	13,8% ^{CDEF}	10,7% ^{CDEF}	2,1%	1,3%	0,4%	1,1%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	31,7% ^F	27,0% ^F	23,6% ^F	22,2%	21,4%	16,8%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	39,2%	51,9%	64,5% ^{AB}	68,1% ^{AB}	69,4% ^{AB}	75,3% ^{ABC}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	15,4% ^F	10,4%	9,8%	8,4%	8,9%	6,8%
Totaal (N)	65	183	209	221	196	414

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant hoger is dan het gemiddelde van subgroep A (hetzij 15-24 jaar, hetzij < € 1.200) en subgroep D (hetzij 45-54 jaar, hetzij € 2.400 - € 2.999).

3.7.2 Opzoeken van telefoonnummers

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt meer dan de helft van de consumenten (58%) gebruik van een zoekmachine op internet. De top drie wordt aangevuld door de elektronische telefoongids (28%) en de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (25%). Deze percentages liggen in lijn met vorige edities, al blijven sociale netwerken wel in stijgende lijn gaan (cf. bijlage II, p. 140).

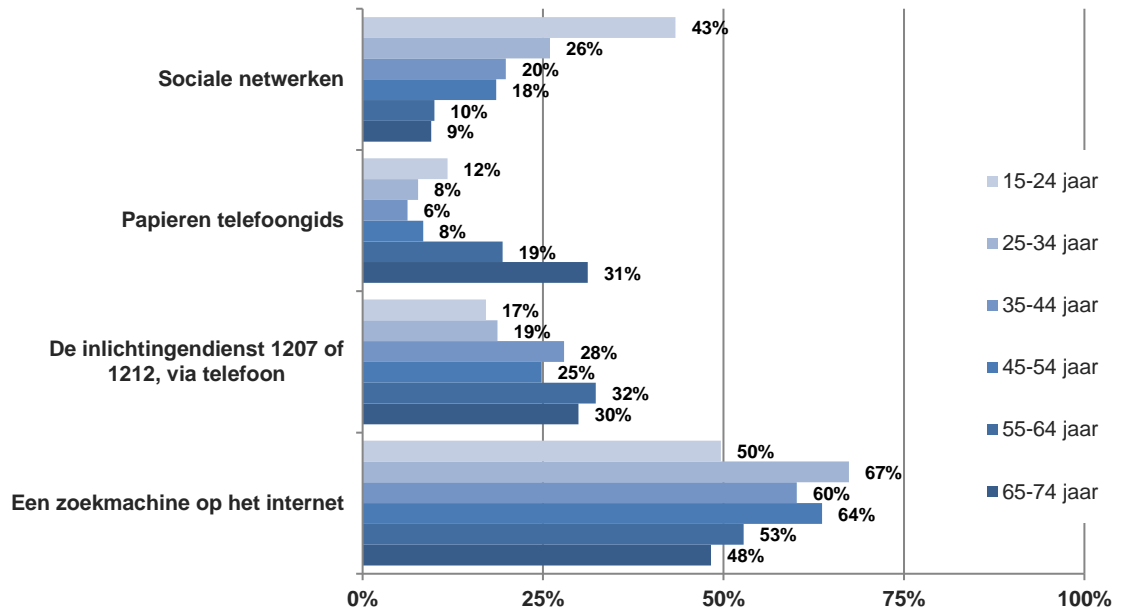
Figuur 59: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...?
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.542)

Er zijn verschillen op te merken tussen de leeftijdscategorieën en het opzoeken van een telefoonnummer. Hoe jonger de consumenten, hoe vaker zij aangeven telefoonnummers via sociale netwerken op te zoeken. Voornamelijk de jongste leeftijdscategorie (15 tot 24 jaar) zoekt significant vaker telefoonnummers via sociale netwerken (43%) dan alle andere leeftijdscategorieën. Omgekeerd kan opgemerkt worden dat oudere consumenten nog beduidend vaker een papieren telefoongids (31%) gebruiken of de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (30%). Ten slotte wordt het opzoeken van telefoonnummers via een zoekmachine voornamelijk door consumenten tussen de 25 en 54 jaar gedaan.

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



Basis: alle respondenten (N=1.542)

Ongeveer 23% van de consumenten geeft aan de telefonische inlichtingendienst in het afgelopen jaar minstens één keer te hebben geraadpleegd. 11% deed dat overigens zelfs meer dan één keer.

Tabel 30: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst het afgelopen jaar geraadpleegd? – naar gewest

	A		B		C			
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren	86	9,6%	67	13,6%	10	5,9%	163	10,5%
Een keer	118	13,2%	60	12,0%	17	10,3%	195	12,5%
Nooit	633	70,7%	322	64,7%	130	79,2%	1085	69,7%
Ik weet het niet	59	6,6%	48	9,7%	8	4,6%	115	7,4%
Totaal	896	100,0%	497	100,0%	164	100,0%	1.557	100,0%

4. 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 bepaalde tendensen zich dit jaar verder doorzetten. Het gebruik van telefonie via internet (57%), internettelevisie (35%) en TV/Video-On-Demand (32%) blijft toenemen. Daarnaast is er een verdere daling binnen vaste telefonie (53%), dat nu zelfs zakt tot onder het niveau van telefonie via internet. Tot slot blijft de penetratie van mobiele telefonie (93%), internet thuis (92%) en digitale televisie (85%) heel hoog.
- De twee populairste applicaties die gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Whatsapp (94%) en Facebook Messenger (77%).
- 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.
- Bovendien winnen dit jaar andere criteria zoals de reputatie van de operator, de snelheid en de kwaliteit nog aan belang. Deze aspecten lijken voor de consumenten een steeds belangrijker rol te spelen.
- De cijfers met betrekking tot de consumenten die aangeven in het afgelopen jaar van operator te zijn veranderd (hetzij voor de vaste diensten, hetzij voor de mobiele diensten) blijven stabiel. Die inertie wordt in hoge mate vergemakkelijkt door de sterke take-up van de bundels, in het bijzonder de 4-playbundels. Bijgevolg zijn de consumenten sterker gebonden aan hun operator. Bovendien is een belangrijke reden om niet te veranderen gewoonweg de algemene tevredenheid over de operatoren. Niettemin ondervinden de consumenten nog moeilijkheden om de aangeboden diensten en de prijzen van de operatoren te vergelijken (met een gemiddelde score die tussen 2,3 en 2,6 op 5 ligt). Zoals we ook hieronder zullen vermelden, is de kennis over de vergelijkingstools nog erg beperkt.

2. Beschikt de Belgische gebruiker over de nodige tools om geïnformeerde keuzes te maken wat betreft de elektronische communicatiediensten?

- Zoals hieroven werd meegegeven blijft prijs het hoofdcriterium bij het bepalen van een operator. De verschillende tarief-vergelijkingsprogramma's zijn echter nog maar weinig bekend. Het meest gekende hulpmiddel is de gestandaardiseerde informatiefiche (24%). Vervolgens kent 18% andere tariefvergelijkingsprogramma's en één op de zes (17%) het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be). De minst gekende diensten of hulpmiddelen zijn de atlas met dekkingskaarten (14%) en de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT (8%).
- Deze cijfers blijven al enkele stabiel. Ruimere verspreiding lijkt wenselijk, zeker ook omdat de gebruikers van deze tools best tevreden zijn over het gebruiksgemak (3.2 op 5) en de relevantie van de resultaten (3.1 op 5).

3. Zijn gebruikers voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden die de markt biedt en hun rechten?

- De kennis van consumentenrechten en -mogelijkheden blijft momenteel eerder beperkt:
 - 6% is op de hoogte dat ze hun e-mailadres gedurende 18 maanden kunnen behouden bij verandering van internetprovider.
 - Eén op de acht (13%) weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur vermeld wordt op alle facturen.
 - Ongeveer één op de vijf consumenten (18%) weet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen.
 - 28% van de consumenten weet dat hun operator hen één keer per jaar op de hoogte moet stellen van een tariefplan dat aangepast is aan hun gemiddeld gebruikspatroon.
 - 38% van de consumenten weet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen.
- Wel goed ingeburgerd bij consumenten is dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie (resp. 82% en 91%).
- Tot slot blijft de kennis over welke nummers een toeslag hebben, ook deze editie nog vrij beperkt (tussen 36% en 41%).

5. BIJLAGEN

5.1 Vragenlijst 2020

VOORDAT JE BEGINT

Bedankt voor je interesse in de vragenlijst! Voor je begint, vragen we je onderstaande **instructies** over het invullen van de papieren enquête aandachtig door te nemen:

- Gebruik een zwarte of blauwe pen (geen viltstift). Schrijf duidelijk.
- Zet een kruis in het antwoordvakje: .
- Vergissing gemaakt? Laat het aangekruiste vakje staan en kleur het goede antwoord volledig in ■.
- Het is belangrijk dat je alle vragen beantwoordt, tenzij anders wordt vermeld.
- Lees de vragen goed door voordat je een antwoord geeft.
- Geef bij iedere vraag één antwoord, tenzij vermeld staat dat je meerdere antwoorden kunt geven.
- Als je gevraagd wordt om een getal of tekst in te vullen, doe dit dan binnen het tekstvak. Opmerkingen buiten het tekstvak kan de computer immers niet lezen.

Om het invullen van de enquête zo makkelijk mogelijk te maken, werken we vooral met gesloten vragen. Je kan telkens een kruisje zetten in het vakje van jouw keuze. Dikwijls vragen we in welke mate je tevreden of niet tevreden bent over een bepaalde dienst. Je kunt dan kiezen uit een reeks van 0 (helemaal niet tevreden) tot 10 (heel erg tevreden) of van 0 tot 5.

Gelieve deze vragenlijst na het invullen **zo snel mogelijk** terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe. U hoeft géén postzegel te kleven!

Vergeet ook niet het deelnameformulier voor de **cadeaubon** in te vullen en mee op te sturen in de bijgevoegde enveloppe!

Wij danken u voor uw tijd en uw medewerking!



**Belgisch Instituut voor postdiensten
en telecommunicatie**
Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel
Tel. 02 226 88 88 - www.bipt.be



**Revealing factors
for success.**

Profacts
Grote Steenweg 15-17, 9840 De Pinte
Tel. 09 244 06 74 - www.profacts.be

DEEL 1. GEBRUIK VAN TELECOMMUNICATIE EN MEDIA/KEUZE VAN OPERATOR

1. Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u?

(Duid enkel de toestellen of diensten aan die u privé en buiten uw werkplek gebruikt. Meer dan één antwoord mogelijk)

- Analoge televisie (d.i. televisie zonder decoder)
- Digitale televisie (d.i. televisie met decoder)
- Betalend TV-On-Demand/Video-On-Demand (VOD) (via diensten zoals Netflix)
- Internettelevisie (d.i. een televisieprogramma bekijken via de computer, laptop of tablet, bv. VRT NU, RTBF en direct)
- Vaste telefonie (vaste lijn)
- Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- Telefonie via internet / via computer / voice over IP (bv. Skype™, WhatsApp, Facetime, Facebook Messenger)
- Internet thuis (vast of wifi)
- Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop
- Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)

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

- Ja → Ga naar vraag 3
- Neen → Ga naar vraag 4
- Ik weet het niet → Ga naar vraag 4

3. Welke van uw diensten zijn gebundeld in packs? Pack 1: minstens 2 diensten bij een operator; Pack 2: minstens 2 diensten bij een andere operator.

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

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

- Base
- Base Turk
- Belgian Telecom
- Carrefour Mobile
- Cybernet
- Dommel
- Edpnet
- Ello Mobile
- Jim Mobile
- Lycamobile
- Mobile Vikings
- Orange
- Proximus
- Scarlet
- SFR
- Telenet
- Telesat/TV Vlaanderen
- United Telecom
- Vectone Mobile
- Voo
- Andere, namelijk:

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

- Interessante inhoud (aanbod) van de gebundelde aanbieding (pack)/tariefplan
- Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan
- Goede reputatie van de operator
- Ik ben die operator gewoon
- Verbindingssnelheid voor internettoegang
- Kwaliteit van dienstverlening van de operator
- Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood
- Andere, namelijk:

6. **Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden?**
Indien u hiervan geen enkele dienst gebruikt, gelieve dit dan onder de tabel aan te duiden.

	Telefoneren	Berichten verzenden	Beide
Skype™	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FaceTime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Whatsapp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook Messenger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Geen van bovenstaande → Ga naar vraag 8			

7. **Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten, hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen/berichten (privé)?** (Gelieve elke rij van de tabel in te vullen)

	De hele tijd	Verschillende keren per week	Eén keer per week	Ten hoogste één keer per maand	Nooit
Nationale oproepen, berichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internationale oproepen, berichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DEEL 2: TEVREDENHEID

A. GEBUNDELDE AANBIEDING ('PACKS')

U gebruikt privé geen gebundelde aanbieding → Ga naar vraag 9

8. **Betreffende de gebundelde aanbiedingen ('packs'), hoe tevreden bent u over ... :**
 (Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden /;5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

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

8. **Betreffende de gebundelde aanbiedingen ('packs'), hoe tevreden bent u over ... :**
 (Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden /;5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

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

B. VASTE TELEFONIE

U gebruikt privé geen vaste telefoon of uw vaste telefonie maakt deel uit van een pack → Ga naar vraag 10

9. **Betreffende de vaste telefonie, hoe tevreden bent u over ... :**
 (Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

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

C. MOBIELE TELEFONIE

U gebruikt privé geen mobiele telefoon of uw mobiele telefonie maakt deel uit van een pack → Ga naar vraag 11

10. Betreffende de mobiele telefonie, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

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

D. VAST INTERNET

U gebruikt privé geen internet of uw internet maakt deel uit van een pack → Ga naar vraag 12

11. Betreffende toegang tot internet, hoe tevreden bent u over ... :

(Geef een antwoord op een schaal van 0 tot 5 (0=helemaal niet tevreden / 5=zeer tevreden); Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

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

DEEL 3: PROBLEMEN EN GEDRAGINGEN IN GEVAL VAN PROBLEEM

<p>12. Heeft u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 13 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 20</p>
<p>13. Met welke dienst(en) heeft u dan problemen ondervonden? <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Televisie (analoog of digitaal) <input type="checkbox"/> Vaste telefonie (vaste lijn) <input type="checkbox"/> Mobiele telefonie (gsm of smartphone) <input type="checkbox"/> Internet thuis (vast of wifi) <input type="checkbox"/> Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop</p>
<p>14. Welke problemen heeft u ondervonden? <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Problemen met facturering <input type="checkbox"/> Verhoging van tarieven onvoldoende aangekondigd <input type="checkbox"/> Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik) <input type="checkbox"/> Niet actieve dienst / langdurige onderbrekingen - herstellingstijden <input type="checkbox"/> Niet-nagekomen belofte / bedrieglijke reclame <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>15. Heeft u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 16 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 17</p>
<p>16. Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, na het eerste contact <input type="checkbox"/> Ja, na meerdere contacten <input type="checkbox"/> Ja, na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie <input type="checkbox"/> Neen</p>
<p>17. Indien u een onderbreking heeft gehad in de ontvangst / het gebruik van uw telecommunicatiedienst, heeft u hiervoor dan een schadevergoeding gekregen van uw operator?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadevergoeding gekregen <input type="checkbox"/> Neen, ik wist niet dat het mogelijk was <input type="checkbox"/> Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren <input type="checkbox"/> Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen <input type="checkbox"/> Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen <input type="checkbox"/> Niet van toepassing, ik heb geen onderbreking gehad <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>18. Heeft uw operator in het afgelopen jaar op zijn initiatief uw tariefplan gewijzigd?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, mijn operator heeft mijn tariefplan gewijzigd → Ga naar vraag 19 <input type="checkbox"/> Neen, mijn operator heeft mijn tariefplan niet gewijzigd → Ga naar vraag 20</p>

19. Wat heeft u gedaan toen uw operator uw tariefplan heeft gewijzigd?

- Ik ben bij mijn operator gebleven
 Ik ben van operator veranderd

DEEL 4: VERGELIJKING

20.

A. Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen ?

B. Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze al geraadpleegd ?

	KENNEN		→	KENNEN EN REEDS GERAADPLEEGD		
	Ja	Nee		→	Eén keer	Meerdere keren
De gestandaardiseerde informatiefiches die een gemakkelijke vergelijking van de verschillende tariefplannen mogelijk maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere tariefvergelijkingprogramma's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atlas met dekkingkaarten (die de vaste internetdekking of het netwerkbereik van mobiele netwerken in elke gemeente van België tonen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren? (Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Duid op elke rij één antwoord aan)

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

22. In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren? (Duid aan op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk); Duid op elke rij één antwoord aan)

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

23. Indien u al gebruik gemaakt heeft van het 'tarief-vergelijkingprogramma' van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer heeft u dat dan het laatst gebruikt?

- Gedurende de afgelopen 12 maanden
 Meer dan een jaar geleden
 Ik weet het niet / kan het me niet herinneren
 Ik heb er nog nooit gebruik van gemaakt
 → Ga naar vraag 26

24. Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT www.bestetarief.be heeft gebruikt, zou u dan zeggen dat ... : (Duid aan op een schaal van 0 (zeker niet gemakkelijk/relevant) tot 5 (zeker wel gemakkelijk/relevant); Duid op elke rij één antwoord aan)

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

25. Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT www.bestetarief.be heeft gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of van operator? (Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)

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

DEEL 5: VERANDERING VAN OPERATOR & TRANSPARANTIE

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

U gebruikt privé geen vaste diensten → Ga naar vraag 33

26. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieder ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)?	<input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 27 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 31
27. Wat was (waren) de reden(en) van deze verandering? (Meer dan één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator <input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator <input type="checkbox"/> Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.) <input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator <input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/>
28. Heeft 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.)	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Neen <input type="checkbox"/> Ik weet het niet
29. Is de verandering vlot verlopen?	<input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 32 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 30

30. Wat was (waren) de reden(en) dat de verandering niet vlot verlopen is?
(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 na het invullen van vraag 30 naar vraag 32

31. Indien u in het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan?
(Meer dan één antwoord mogelijk)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Ik kan de verschillende tariefplannen niet gemakkelijk vergelijken
- Enkel mijn huidige operator biedt de door mij gewenste dienst aan
- Andere, namelijk:

32. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet gemakkelijk; 10 = heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)?

(Gelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van aanbieder bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk											Heel gemakkelijk	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

B. MOBIELE TELEFONIE

U gebruikt privé geen mobiele telefonie → Ga naar vraag 38

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

- Een prepaid-kaart
- Een abonnement

34. Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie?

- Ja → Ga naar vraag 35
- Neen → Ga naar vraag 36

<p>35. Indien ja, wat was (waren) dan de reden(en) van deze verandering? (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Interessanter tarief of promotie bij een andere operator</p> <p><input type="checkbox"/> Gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel/ smartphone bij verandering</p> <p><input type="checkbox"/> Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator</p> <p><input type="checkbox"/> Problemen met de vorige operator</p> <p><input type="checkbox"/> Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen</p> <p><input type="checkbox"/> Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>36. 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)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ik heb geen zin om te veranderen</p> <p><input type="checkbox"/> Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Het financiële voordeel is te klein</p> <p><input type="checkbox"/> Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer</p> <p><input type="checkbox"/> Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten</p> <p><input type="checkbox"/> Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteit</p> <p><input type="checkbox"/> Hoge kosten van de restwaarde van mijn gsm-toestel/ smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige operator</p> <p><input type="checkbox"/> Waar ik woon is er geen dekking door een andere operator</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>

37. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet gemakkelijk; 10 = heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie?
(Gefelieve toch uw mening te geven zelfs wanneer u in het afgelopen jaar niet van vaste operator bent veranderd)

Helemaal niet gemakkelijk												Heel gemakkelijk
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C. TRANSPARANTIE

U gebruikt privé geen internet thuis of onderweg → Ga naar vraag 41

<p>38. Als u een e-mailadres op naam heeft dat voorzien werd door uw operator (bv. jan.smets@operator.be), denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, enkele dagen</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ongeveer 1 maand</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ongeveer 18 maanden</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, voor onbepaalde duur</p> <p><input type="checkbox"/> Neen</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator</p>
--	--

<p>39. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, die wordt in mijn contract vermeld</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, door het aan mijn operator te vragen</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet</p>
---	---

<p>40. Hoe heeft u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig heeft bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid</p> <p><input type="checkbox"/> De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding</p> <p><input type="checkbox"/> De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden</p> <p><input type="checkbox"/> Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)</p> <p><input type="checkbox"/> Ik bekijk graag onlinevideo's zonder dat het signaal onderbroken wordt</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
--	---

DEEL 6: INFORMATIE

<p>41. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen? (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator, op mijn webpagina</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet</p>
--	--

<p>42. Weet u hoe u uw werkelijke gebruik kunt achterhalen? (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden op mijn factuur (voor de afgelopen maand)</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator, op mijn webpagina</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, ik kan dit vinden via de app van mijn operator</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet</p>
---	--

<p>43. Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, één of twee keer per jaar</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, minstens ongeveer één keer per maand</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, nooit</p>
--	--

U gebruikt privé geen vaste of mobiele telefonie → Ga naar vraag 45

<p>44. Denkt u uw telefoonnummer te kunnen behouden wanneer u verandert van operator voor vaste of mobiele telefonie? (Gelieve op elke rij één antwoord aan te duiden)</p>	<p>Ja</p>	<p>Neen</p>
<p>... voor vaste telefonie</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>... voor mobiele telefonie</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>

<p>45. Moet volgens u, uw operator een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (gebruiksprofiel)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, elke maand <input type="checkbox"/> Ja, ten minste twee keer per jaar <input type="checkbox"/> Ja, een keer per jaar <input type="checkbox"/> Neen, nooit <input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>
<p>46. Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 47 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 49 <input type="checkbox"/> Ik weet het niet → Ga naar vraag 49</p>
<p>47. Heeft dat voorstel u van mening doen veranderen?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 49 <input type="checkbox"/> Neen → Ga naar vraag 48</p>
<p>48. Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ik had het voorgestelde tariefplan al <input type="checkbox"/> Ik heb er geen aandacht aan besteed <input type="checkbox"/> Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften <input type="checkbox"/> Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen <input type="checkbox"/> Ik heb die informatie niet ernstig genomen. Ik dacht dat het reclame was <input type="checkbox"/> Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>49. Indien u een contract van bepaalde duur heeft voor een of andere telecommunicatiedienst (vaste / mobiele telefonie, internet of gebundelde aanbieding), weet u waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ja, die staat in mijn contract <input type="checkbox"/> Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen <input type="checkbox"/> Ja, die wordt één keer per jaar vermeld op mijn factuur <input type="checkbox"/> Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator, op mijn webpagina <input type="checkbox"/> Neen, ik moet die vragen aan mijn operator <input type="checkbox"/> Neen, ik weet het niet <input type="checkbox"/> Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>50. Onder welke voorwaarden kunt u - zonder kosten - uw huidig contract opzeggen (vaste / mobiele telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? <i>(Meer dan één antwoord mogelijk)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Bij een prijsverhoging <input type="checkbox"/> Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract <input type="checkbox"/> Zonder opzeg bij de einddatum <input type="checkbox"/> Met opzeg op elk moment <input type="checkbox"/> Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract <input type="checkbox"/> Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator <input type="checkbox"/> Ik weet het niet <input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>

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

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

U gebruikt privé geen mobiele telefonie → Ga naar vraag 55

52. Wanneer moet, volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond heeft bereikt voor mobiele telefonie in België?

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

53. Heeft u al een SMS van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden?

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

54. Op een schaal van 0 tot 10 (0 = helemaal niet nuttig, 10 = zeer nuttig), in welke mate vindt u het nuttig om een SMS te ontvangen die u verwittigt dat u een tariefplafond heeft overschreden?

Helemaal niet nuttig										Zeer nuttig	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

55. Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn? (Gelieve op elke rij één optie aan te duiden)

	Dit is een nummer met toeslag	Dit is een nummer zonder toeslag	Ik weet het niet
070 123 456	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09 123 45 67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0900 123 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0903 123 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U gebruikt privé geen vaste of mobiele telefonie → Ga naar vraag 58

56. Heeft u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?

Ja, ik heb dat spontaan gedaan
 Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer
 Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik
 Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond

<p>57. Hoe moet men volgens u de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? (Slechts één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Apart (blokkering van diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen))</p> <p><input type="checkbox"/> Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>
<p>58. Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestaat?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Neen</p>

DEEL 7: VRAGEN OVER DE MONITORING VAN DE UNIVERSELE DIENST

<p>59. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ja → Ga naar vraag 60</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik weet niet waarover het gaat → Ga naar vraag 61</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb → Ga naar vraag 61</p> <p><input type="checkbox"/> Neen, ik denk dat ik er recht op heb, maar ik heb nog geen aanvraag gedaan → Ga naar vraag 61</p>
<p>60. Voor welke diensten heeft u een sociaal tarief? (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Vaste telefonie</p> <p><input type="checkbox"/> Mobiele telefonie</p> <p><input type="checkbox"/> Internet</p>
<p>61. Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ... (Meer dan één antwoord mogelijk)</p>	<p><input type="checkbox"/> Een papieren telefoongids</p> <p><input type="checkbox"/> Een elektronische telefoongids, namelijk: <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Een zoekmachine op het internet, namelijk: <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> De sociale netwerken</p> <p><input type="checkbox"/> De inlichtingendienst 1207 of 1212, via telefoon</p> <p><input type="checkbox"/> Andere, namelijk: <input type="text"/></p>
<p>62. Hoe vaak heeft u de inlichtingendienst 1207 of 1212 het afgelopen jaar via telefoon gecontacteerd?</p>	<p><input type="checkbox"/> Meerdere keren</p> <p><input type="checkbox"/> Eén keer</p> <p><input type="checkbox"/> Nooit</p> <p><input type="checkbox"/> Ik weet het niet</p>

DEEL 8: ALGEMENE INFORMATIE

63. U bent ...?	<input type="checkbox"/> Een man <input type="checkbox"/> Een vrouw
64. Wat is uw geboortjaar?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
65. In welke regio woont u?	<input type="checkbox"/> Het Vlaams Gewest <input type="checkbox"/> Het Waals Gewest <input type="checkbox"/> Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
66. Als u de volgende inkomenscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin dan overeen? <i>De netto-inkomsten per maand van uw gezin omvatten alle netto-inkomsten uit de beoefening van een beroep of professionele inkomsten, sociale toelagen (zoals kinderbijslag, werkloosheidsuitkeringen, pensioen, ...), bijkomende toelagen (zoals interesten, ...) en dit voor alle personen uit uw gezin die onder hetzelfde dak leven.</i>	<input type="checkbox"/> Minder dan 1200 euro <input type="checkbox"/> Tussen 1200 en 1799 euro <input type="checkbox"/> Tussen 1800 en 2399 euro <input type="checkbox"/> Tussen 2400 en 2999 euro <input type="checkbox"/> Tussen 3000 en 3599 euro <input type="checkbox"/> 3600 euro of meer <input type="checkbox"/> Ik weet het niet
67. Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden? <i>Persoon ten laste:</i> <i>persoon die financieel afhankelijk van u of uw huishouden</i> <i>Huishouden:</i> <i>alle personen die zijn ingeschreven op hetzelfde adres volgens het bewijs van samenstelling van het gezin van het bevolkingsregister</i>	<input type="checkbox"/> Geen <input type="checkbox"/> 1 à 2 <input type="checkbox"/> 3 à 5 <input type="checkbox"/> Meer dan 5

Bedankt!

5.2 Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2020

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
Tv-On-Demand / 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%
Internettelevisie					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%	515	33,2%	547	35,1%
Vaste telefonie (vaste lijn)	808	70,5%	933	73,6%	788	72,1%	770	66,4%	861	61,3%	909	58,8%	747	61,7%	904	58,2%	822	52,9%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)	1.116	97,3%	1.242	98,0%	1.061	97,1%	1.034	89,2%	1.231	87,6%	1.407	91,1%	1.120	92,6%	1.425	91,7%	1.453	93,4%
Telefonie via internet / via computer / Voice over IP (bv. Skype™)	278	24,3%	392	30,9%	478	43,8%	350	30,2%	376	26,7%	537	34,8%	613	50,6%	826	53,2%	893	57,4%
Internet thuis (vast of wifi)	1.045	91,1%	1.175	92,7%	1.009	92,3%	1.008	87,0%	1.139	81,1%	1.379	89,3%	1.125	93,0%	1.412	90,8%	1.429	91,8%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop	466	40,6%	590	46,6%	527	48,2%	588	50,7%	711	50,6%	885	57,3%	811	67,1%	1.080	69,5%	1.121	72,0%
Gedeelde wifi-netwerken (hotspots)	158	13,8%	272	21,5%	239	21,9%	265	22,9%	301	21,4%	326	21,1%	281	23,2%	328	21,1%	268	17,2%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
Ik weet het 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%
Totaal			1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.931	100,0%	1.461	100,0%	1.476	100,0%

Welke diensten zijn gebundeld in een pack?

	2012-2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie + Vaste telefonie			21	2,4%	37	3,9%	12	1,1%	12	1,0%	7	0,6%	10	0,8%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie			11	1,2%	18	1,8%	13	1,1%	10	0,8%	6	0,5%	6	0,4%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis			335	38,7%	295	30,5%	305	27,2%	299	24,7%	332	27,4%	283	22,3%
Televisie + Vaste telefonie + Internet onderweg			5	0,5%	1	0,1%	1	0,1%	2	0,1%	1	0,1%	2	0,1%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis			93	10,7%	86	8,9%	108	9,6%	81	6,6%	101	8,3%	93	7,3%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg			0	0,0%	2	0,2%	4	0,4%	0	0,0%	1	0,1%	26	2,1%
Televisie + Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			30	3,4%	29	3,0%	23	2,0%	38	3,1%	41	3,3%	26	2,1%
Televisie + Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			129	15,0%	115	12,0%	187	16,6%	234	19,3%	358	29,5%	376	30,0%
Televisie + Mobiele telefonie			5	0,6%	11	1,1%	22	2,0%	3	0,2%	8	0,7%	12	1,0%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis			24	2,7%	39	4,1%	30	2,7%	34	2,8%	41	3,4%	43	3,4%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet onderweg			5	0,5%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,1%	2	0,2%	6	0,5%

	2012-2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Televisie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			32	3,7%	59	6,1%	79	7,0%	64	5,3%	90	7,4%	130	10,3%
Televisie + Internet thuis			109	12,6%	121	12,5%	167	14,9%	126	10,4%	144	11,9%	176	13,9%
Televisie + Internet thuis + Internet onderweg			7	0,8%	12	1,2%	17	1,5%	12	1,0%	4	0,4%	14	1,1%
Televisie + Internet onderweg			0	0,0%	3	0,3%	12	1,0%	2	0,2%	1	0,1%		
Vaste telefonie + Mobiele telefonie			2	0,2%	8	0,9%	4	0,3%	8	0,7%	9	0,8%	4	0,4%
Vaste telefonie + Internet thuis			30	3,5%	46	4,8%	38	3,4%	19	1,6%	34	2,8%	25	2,0%
Vaste telefonie + Internet onderweg			0	0,0%	7	0,7%	0	0,0%	3	0,2%	3	0,2%	5	0,4%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis			8	0,9%	27	2,8%	33	2,9%	8	0,7%	3	0,3%	11	0,9%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg			0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,1%
Vaste telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			4	0,4%	5	0,5%	2	0,2%	1	0,1%	2	0,2%	1	0,1%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			4	0,5%	14	1,5%	26	2,4%	10	0,9%	9	0,8%	10	0,8%
Mobiele telefonie + Internet thuis			5	0,6%	16	1,7%	20	1,8%	9	0,7%	5	0,4%	19	1,5%
Mobiele telefonie + Internet onderweg			136	15,7%	165	17,1%	181	16,1%	198	16,4%	219	18,0%	225	17,8%
Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			7	0,8%	9	0,9%	15	1,4%	9	0,7%	9	0,8%	25	2,0%
Internet thuis + Internet onderweg			2	0,3%	3	0,3%	2	0,2%	4	0,4%	3	0,2%	4	0,3%
Totaal			865	100,0%	965	100,0%	1.121	100,0%	1.214	100,0%	1.554	100,0%	1.269	100,0%

Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1617									1	0,1%								
Aldi			15	1,2%	23	2,2%	5	0,5%	16	1,1%	13	0,8%						
Allo RTL	6	0,5%	4	0,3%	6	0,5%	4	0,3%	3	0,2%	8	0,5%	5	0,4%				
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%
Base Turk															7	0,4%	2	0,1%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%			2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%	10	0,7%	2	0,1%
Billi	1	0,1%	3	0,2%	3	0,3%					2	0,1%	2	0,1%				
Carrefour Mobile			6	0,5%	5	0,5%	5	0,4%	3	0,2%	10	0,7%	7	0,6%	10	0,7%	5	0,3%
Contact Mobile							0	0,0%	2	0,1%								
Cybernet	1	0,1%	1	0,1%			2	0,2%	1	0,0%			1	0,1%	3	0,2%	6	0,4%
Digiweb											2	0,1%						
Dommel			2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%	4	0,3%			4	0,3%	2	0,1%
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%
Ello Mobile															2	0,1%	2	0,1%
Evonet									2	0,1%								
Jim Mobile			6	0,5%	11	1,1%	13	1,1%	11	0,8%	15	1,0%	10	0,8%	11	0,7%	8	0,5%
Join Experience									2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%				
Lycamobile							10	0,9%	19	1,4%	29	1,9%	13	1,1%	13	0,9%	10	0,6%
Mobile Vikings			31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%	74	4,8%	66	4,3%
Mobisud									4	0,3%								
Orange (Mobistar)	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%
Ortel Mobile							5	0,4%	3	0,2%	6	0,4%	4	0,3%				
Plug Mobile																		
Postmobile					3	0,3%												
Proximus (Belgacom)	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%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Red Bull							2	0,2%										
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%
SFR (Numéricable)	15	1,3%	19	1,5%	17	1,6%	14	1,2%	27	2,0%	20	1,3%	11	0,9%	6	0,4%	3	0,2%
Simyo							2	0,2%	6	0,5%								
Sud Presse																		
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%
Telesat/TV Vlaanderen							4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%	13	0,9%	9	0,6%
Tellink																		
Transatel Mobile																		
Turk Telecom							3	0,3%					1	0,1%				
United Telecom	1	0,1%			1	0,1%			4	0,3%	2	0,1%	4	0,3%	3	0,2%	2	0,2%
Vectone Mobile														2	0,11%			
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%
Andere													19	1,6%	27	1,7%	11	0,7%
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%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessante inhoud (aanbod van gebundelde aanbieding (pack) / tariefplan	379	34,6%	567	45,7%	495	46,7%	565	50,4%	499	36,3%	595	39,2%	390	32,4%	446	28,9%	448	28,9%
Interessante prijs van het pack / interessant tariefplan	452	41,3%	576	46,4%	497	46,9%	541	48,2%	608	44,2%	721	47,5%	586	48,6%	725	46,9%	723	46,6%
Goede reputatie van de 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%
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%
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%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kwaliteit van dienstverlening van de operator													227	18,8%	285	18,4%	338	21,8%
Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood													71	5,9%	114	7,4%	103	6,6%
Technische betrouwbaarheid van de operator	188	17,2%	205	16,5%	202	19,1%	209	18,6%	5	0,4%	7	0,5%						
Commerciële stimulans (bv. tablet voor € X bij sluiten van contract voor X maanden)			38	3,1%	32	3,0%	49	4,4%	3	0,2%	5	0,3%						
Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden	143	13,1%	97	7,9%	83	7,8%	54	4,8%	3	0,2%	3	0,2%						
Financiële bijdrage (gedeeltelijk/volledig) van mijn werkgever			64	5,1%	69	6,5%	50	4,4%	10	0,7%	13	0,8%						
Beschikbaarheid in mijn straat/gemeente/streek			163	13,2%	158	14,9%	138	12,3%	7	0,5%	29	1,9%						
Beschikbaarheid in mijn gebouw			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,4%	3	0,2%						
Andere													75	6,2%	83	5,4%		
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%

Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Facebook Messenger							0	0,0%	559	39,8%	757	49,0%	786	64,8%	1.202	77,4%	1.204	77,2%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%	1.389	89,4%	1.472	94,4%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%	481	30,9%	456	29,2%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%	407	24,2%	394	25,2%
Geen van bovenstaande							410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%	171	11,0%	114	7,3%
Andere applicatie							48	4,1%	20	1,4%	33	2,2%	80	6,6%	112	7,2%	112	7,1%
GoogleTalk							39	3,3%	48	3,4%	36	2,3%						
Viber							152	13,1%	171	12,2%	154	9,9%						
Blackberry Messenger							11	1,0%	24	1,7%	34	2,2%						
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%

Concreet privé gebruik van opgegeven diensten:

1. telefoneren, berichten verzenden of beide?
2. telefoneren en/of berichten verzenden naar een computer, een telefoon (vast/mobiel) of beide?

Facebook Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren													18	1,5%	111	7,2%	89	5,7%
Berichten verzenden													222	40,3%	717	46,1%	644	40,5%
Beide													126	23,0%	374	24,1%	471	30,2%
Totaal													748	100,0%	1.202	100,0%	1.561	100,0%

Whatsapp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	3,2%	229	14,8%	229	14,7%
Berichten verzenden							249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	29,1%	677	43,6%	596	38,2%
Beide							83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	29,3%	483	31,1%	647	41,5%
Totaal							341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%	748	100,0%	1.389	100,0%	1.561	100,0%
Naar een computer							10	3,3%	20	4,4%	24	3,6%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							260	83,5%	356	78,0%	481	72,8%						
Beide							41	13,2%	80	17,6%	155	23,5%						
Totaal							312	100,0%	456	100,0%	660	100,0%						

Skype™:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	17,0%	294	18,9%	296	19,0%
Berichten verzenden							28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	3,5%	68	4,4%	36	2,3%
Beide							175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	8,0%	119	7,6%	124	7,9%
Totaal							427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%	347	100,0%	413	100,0%	1.561	100,0%
Naar een computer							213	52,8%	224	47,2%	297	52,7%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							48	12,0%	60	12,7%	59	10,5%						
Beide							142	35,2%	190	40,1%	207	36,8%						
Totaal							404	100,0%	475	100,0%	563	100,0%						

FaceTime:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	13,8%	236	15,2%	260	16,6%
Berichten verzenden							0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	2,1%	58	3,8%	30	1,9%
Beide							0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	4,9%	82	5,3%	104	75,3%
Totaal							111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	253	100,0%	376	100,0%	1.561	100,0%
Naar een computer							23	15,2%	31	17,0%	28	13,7%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							82	53,3%	84	46,1%	111	54,3%						
Beide							49	31,5%	67	36,9%	65	32,0%						
Totaal							154	100,0%	182	100,0%	205	100,0%						

GoogleTalk:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							8	22,5%	4	9,2%	4	11,5%						
Berichten verzenden							13	37,1%	24	52,1%	15	47,1%						
Beide							14	40,4%	18	38,7%	13	41,4%						
Totaal							35	100,0%	45	100,0%	32	100,0%						
Naar een computer							11	37,4%	19	40,7%	11	33,2%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							3	10,6%	12	25,8%	9	26,3%						
Beide							16	52,0%	16	33,6%	13	40,5%						
Totaal							30	100,0%	46	100,0%	33	100,0%						

Viber:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							40	26,8%	30	17,7%	20	13,6%						
Berichten verzenden							42	28,0%	40	23,2%	54	36,7%						
Beide							68	45,2%	101	59,1%	74	49,8%						
Totaal							151	100,0%	171	100,0%	148	100,0%						
Naar een computer							8	5,9%	5	3,0%	13	8,9%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							98	70,5%	112	72,3%	93	65,1%						
Beide							33	23,6%	38	24,7%	37	26,0%						
Totaal							140	100,0%	154	100,0%	143	100,0%						

Blackberry Messenger:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,0%	1	3,8%	4	12,6%						
Berichten verzenden							8	74,0%	7	28,5%	23	73,1%						
Beide							3	26,0%	16	67,7%	4	14,3%						
Totaal							11	100,0%	23	100,0%	31	100,0%						
Naar een computer							3	37,5%	4	19,5%	4	16,7%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							5	57,2%	8	36,3%	11	49,5%						
Beide							0	5,4%	10	44,2%	7	33,7%						
Totaal							9	100,0%	22	100,0%	22	100,0%						

Andere applicatie:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,6%	3	15,5%	6	17,6%	10	0,8%	25	1,6%	36	2,3%
Berichten verzenden							23	61,2%	8	47,8%	14	43,2%	35	2,9%	50	3,2%	44	2,8%
Beide							14	38,2%	6	36,8%	12	39,2%	36	2,9%	37	2,4%	32	2,0%
Totaal							38	100,0%	17	100,0%	32	100,0%	80	100,0%	112	100,0%	1.561	100,0%
Naar een computer							5	16,2%	8	39,4%	4	12,3%						
Naar een vaste/mobiele telefoon							11	33,9%	6	30,9%	22	70,6%						
Beide							16	50,0%	6	29,6%	5	17,1%						
Totaal							32	100,0%	20	100,0%	31	100,0%						

Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor nationale oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Verskillende keren per week							191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%	571	41,7%	590	41,0%
Eén keer per week							50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%	127	9,3%	124	8,6%
Ten hoogste één keer per maand							110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%	88	6,4%	88	6,1%
Nooit							17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%	56	4,1%	34	2,4%
Totaal							605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%	1.016	100,0%	1.320	100,0%	1.414	100,0%

Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé) voor internationale oproepen, berichten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Verscheidene keren per week							88	16,1%	122	12,8%	159	15,0%	138	14,5%	209	16,0%	235	17,1%
Eén keer per week							66	12,0%	103	10,8%	128	12,1%	93	9,8%	168	12,8%	140	10,2%
Ten hoogste één keer per maand							214	39,0%	245	25,8%	352	33,1%	327	34,4%	383	29,4%	408	29,6%
Nooit							123	22,4%	388	41,0%	305	28,7%	259	27,2%	370	28,4%	408	29,6%
Totaal							549	100,0%	948	100,0%	1.063	100,0%	1.063	100,0%	1.260	100,0%	1.351	100,0%

Betreffende de gebundelde aanbiedingen ('packs'), op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	959	3,1	1,14	0	5
2017	1.103	3,0	1,18	0	5
2018	1.012	3,1	1,20	0	5
2019	1.279	3,0	1,26	0	5
2020	1.296	3,1	1,19	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	954	3,4	1,03	0	5
2017	1.108	3,5	1,03	0	5
2018	1.009	3,4	1,08	0	5
2019	1.274	3,4	1,09	0	5
2020	1.291	3,5	1,06	0	5
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	949	3,2	1,08	0	5
2017	1.092	3,3	1,09	0	5
2018	1.002	3,4	1,07	0	5
2019	1.270	3,4	1,09	0	5
2020	1.285	3,5	1,01	0	5
... de informatie die hij u geeft?					
2012-2015	--	--	--	--	--
2016	955	3,3	1,05	0	5
2017	1.099	3,3	1,12	0	5
2018	1.008	3,3	1,13	0	5
2019	1.275	3,3	1,11	0	5
2020	1.283	3,4	1,09	0	5

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	957	3,5	1,06	0	5
2017	1.107	3,5	1,09	0	5
2018	1.010	3,6	1,12	0	5
2019	1.277	3,6	1,13	0	5
2020	1.289	3,7	1,05	0	5

Betreffende de vaste telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	159	3,2	1,13	0	5
2017	138	2,8	1,24	0	5
2018	385	3,2	1,32	0	5
2019	401	3,1	1,35	0	5
2020	410	3,4	1,16	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard- afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
<i>... het respect voor uw rechten als consument?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
<i>... de informatie die hij u geeft?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	154	3,3	1,10	0	5
2017	139	3,3	1,21	0	5
2018	378	3,6	1,17	0	5
2019	395	3,6	1,19	0	5
2020	394	3,7	1,06	0	5

Betreffende de mobiele telefonie, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	628	3,4	1,13	0	5
2017	636	3,2	1,25	0	5
2018	786	3,3	1,23	0	5
2019	831	3,3	1,22	0	5
2020	753	3,3	1,22	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
... de informatie die hij u geeft?					
2012-2015	--	--	--	--	--
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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	621	3,5	1,11	0	5
2017	624	3,5	1,15	0	5
2018	777	3,6	1,17	0	5
2019	822	3,7	1,13	0	5
2020	742	3,7	1,08	0	5

Betreffende toegang tot internet, op een schaal van 0 (helemaal niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden), hoe tevreden bent u over:

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?</i>					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	386	3,1	1,25	0	5
2017	425	2,9	1,30	0	5
2018	566	3,1	1,24	0	5
2019	594	2,9	1,30	0	5
2020	561	3,0	1,30	0	5

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
... de dienstverlening die u geniet bij uw operator?					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
... het respect voor uw rechten als consument?					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
... de informatie die hij u geeft?					
2012-2015	--	--	--	--	--
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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<i>... de betrouwbaarheid van de facturering?</i>					
2012-2015	--	--	--	--	--
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

Hebt u in de afgelopen 3 jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
Mobiele telefonie (gsm of smartphone)			162	28,9%	133	27,8%	159	29,1%	143	24,7%	189	29,0%	142	25,8%	162	25,8%	131	23,7%
Telefonie via internet / via computer / Voice Over IP (bv. Skype™)			10	1,8%	11	2,4%	8	1,4%	14	2,4%	25	3,9%						
Internet thuis (vast of wifi)			311	55,4%	252	52,6%	362	66,1%	370	63,7%	413	63,3%	361	65,8%	386	61,6%	378	68,6%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Internet onderweg op gsm, smartphone, tablet of laptop			56	10,1%	45	9,3%	59	10,8%	48	8,3%	61	9,4%	62	11,2%	77	12,3%	51	9,1%
Gedeelde wifi-netwerken (bv. hotspots)			24	4,2%	27	5,5%	13	2,3%	23	4,0%	30	4,5%						
Totaal			561	100,0%	479	100,0%	548	100,0%	581	100,0%	652	100,0%	548	100,0%	634	100,0%	570	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%
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%
Probleem met kwaliteit van dienstverlening (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik)	0	0,0%	130	21,2%	416	77,7%	333	62,0%	378	64,5%	431	66,3%	374	68,5%	428	68,4%	61	73,9%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	3	0,5%	32	5,8%	54	5,6%	50	9,1%
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%

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	
	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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending)	38	9,7%	42	7,9%	32	7,3%	31	6,2%	21	4,0%	18	3,0%		
Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator	40	10,4%	52	9,9%	20	4,6%	15	3,1%	6	1,1%	24	4,1%		
Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website)	333	85,9%	458	86,4%	370	84,9%	460	92,5%	471	90,5%	531	90,6%		
Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan	136	35,0%	162	30,5%	160	36,6%	137	27,5%	122	23,5%	146	24,8%		
Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecommunicatie	23	6,0%	22	4,2%	11	2,6%	11	2,1%	17	3,3%	22	3,8%		
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,1%	3	0,6%	1	0,2%		
Totaal	388	100,0%	529	100,0%	436	100,0%	498	100,0%	520	100,0%	587	100,0%		

Indien u geen contact heeft opgenomen met uw operator, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? *meerdere antwoorden mogelijk*

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik dacht dat het niet gegrond was	6	7,8%	2	3,1%	3	4,8%	4	10,4%	3	5,0%	5	7,6%		
Ik vond het te ingewikkeld	15	21,4%	12	16,7%	8	15,8%	3	7,9%	12	21,2%	12	18,5%		
Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen	24	33,9%	17	24,2%	21	39,8%	12	30,8%	19	32,9%	17	26,7%		
Ik vreesde dat het té lang zou duren	24	33,3%	14	19,3%	11	21,9%	12	29,5%	21	36,5%	24	37,5%		
Ik vond het probleem te klein om te reageren	25	35,0%	38	54,0%	19	36,2%	15	37,2%	16	27,2%	24	36,6%		
Ik wist niet tot wie ik me moest richten	15	20,8%	9	13,2%	6	11,5%	6	16,2%	7	12,0%	11	17,0%		
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	12,7%	9	15,9%	1	1,3%		
Totaal	71	100,0%	70	100,0%	52	100,0%	40	100,0%	57	100,0%	65	100,0%		

Is het probleem/zijn de problemen toen opgelost?

	2012-2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, na het eerste contact			170	38,7%	186	37,1%	146	32,6%
Ja, na meerdere contacten			162	37,0%	195	38,9%	181	40,5%
Ja, na tussenkomst van de ombudsdienst voor telecommunicatie			15	3,4%	15	3,1%	13	2,9%
Nee			91	20,9%	105	20,9%	107	24,0%
Totaal			438	100,0%	518	100,0%	470	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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	13,2%	46	8,7%	76	12,8%	48	10,9%
Neen, ik wist niet dat het mogelijk was			227	53,9%	202	49,2%	207	51,8%	220	45,8%	253	48,3%	166	31,7%	209	35,1%	200	45,7%
Neen, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren			32	7,6%	35	8,5%	53	13,3%	48	10,0%	31	5,9%	50	9,5%	65	11,0%	55	12,5%
Neen, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadevergoeding gekregen			26	6,1%	27	6,6%	27	6,8%	39	8,1%	55	10,5%	40	7,7%	34	5,8%	40	9,1%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen			51	12,2%	49	12,0%	56	14,0%	93	19,4%	89	17,1%	95	18,1%	75	12,6%	71	16,2%
Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen zonder stappen te ondernemen			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%						
Neen, ik vond het niet nodig schadevergoeding te krijgen			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2,1%	10	1,9%						
Ja, ik heb een schadevergoeding gekregen, maar die was onvoldoende			0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,8%	0	0,0%						
Ander antwoord			0	0,0%	31	7,4%	15	3,8%	1	0,2%	0	0,0%	53	10,2%	26	4,4%	24	5,6%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019- 2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zeker niet	138	12,3%	100	8,5%	91	9,4%	124	10,8%	154	11,0%	199	13,0%	162	13,4%		
Waarschijnlijk niet	495	44,3%	532	45,3%	430	44,7%	487	42,4%	583	41,5%	692	45,2%	514	42,6%		
Waarschijnlijk wel	330	29,6%	340	29,0%	305	31,7%	337	29,4%	422	30,1%	398	26,0%	314	26,0%		
Zeker wel	44	3,9%	52	4,4%	36	3,7%	60	5,2%	88	6,3%	80	5,2%	80	6,6%		
Geen mening	110	9,8%	150	12,8%	100	10,4%	140	12,2%	156	11,1%	162	10,6%	137	11,3%		
Totaal	1.116	100,0%	1.175	100,0%	962	100,0%	1.148	100,0%	1.403	100,0%	1.531	100,0%	1.207	100,0%		

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), in welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de aangeboden DIENSTEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Mobiele telefonie:					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
Internettoegang:					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
Gebundelde aanbiedingen (packs):					
2012-2015	--	--	--	--	--
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

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 5 (heel gemakkelijk), in welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de gevraagde PRIJZEN een vergelijking te maken tussen het aanbod van de verschillende operatoren?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Vaste telefonie:					
2012	--	--	--	--	--
2013	--	--	--	--	--
2014	--	--	--	--	--
2015	--	--	--	--	--
2016	1.319	2,4	1,39	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
Mobiele telefonie:					
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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
Internettoegang:					
2012-2015	--	--	--	--	--
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
Gebundelde aanbiedingen (packs):					
2012-2015	--	--	--	--	--
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

Indien u reeds gebruik gemaakt hebt van het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT, www.bestetarief.be, wanneer hebt u dat dan het laatst gebruikt?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden			40	72,1%	38	51,6%	40	57,3%	44	48,2%	63	35,7%	65	29,3%	84	28,8%	85	27,8%
Meer dan een jaar geleden			7	12,6%	28	38,2%	23	32,6%	39	42,6%	79	44,7%	74	33,3%	109	37,0%	112	36,4%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren			9	15,3%	8	10,3%	7	10,0%	8	9,3%	35	19,5%	83	37,4%	100	34,2%	110	35,6%
Totaal			56	100,0%	73	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	177	100,0%	223	100,0%	278	100,0%	306	100,0%

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

		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tariefplan	Ja	11	30,0%	11	22,0%	26	35,7%	7	9,9%	32	35,2%	61	34,8%	52	22,4%	105	36,6%	64	20,3%
	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%
	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%
Operator	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%
	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%
	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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%

Bent u in de afgelopen 3 jaar veranderd van aanbieder voor mobiele telefonie?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja					297	30,1%	270	27,0%	282	22,9%	331	23,9%	158	14,0%	162	11,3%	162	11,1%
Neen					690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%	970	86,0%	1.277	88,7%	1.294	89,0%
Totaal					987	100,0%	1.001	100,0%	1.231	100,0%	1.385	100,0%	1.128	100,0%	1.452	100,0%	1.452	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Interessanter tarief of promotie bij een andere operator							187	71,1%	216	78,0%	231	71,2%	95	61,1%	113	66,9%	111	65,9%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							37	14,1%	54	19,4%	51	15,8%	27	17,0%	29	17,2%	35	20,6%
Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)							11	4,2%	25	9,0%	29	9,0%	8	5,4%	6	3,3%	9	5,3%
Problemen met de vorige operator							40	15,2%	42	15,2%	53	16,3%	31	19,6%	27	15,8%	25	14,8%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							36	13,5%	28	10,0%	24	7,4%	14	8,7%	17	10,0%	9	5,1%
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							8	3,0%	1	0,5%	5	1,6%						
Gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel/smartphone bij verandering													29	18,3%	23	13,5%	19	11,4%
Andere reden							18	6,8%	0	0,2%	0	0,0%	23	14,8%	20	12,2%	21	12,4%
Totaal							263	100,0%	276	100,0%	325	100,0%	156	100,0%	150	100,0%	158	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik heb geen zin om te veranderen							278	39,2%	304	34,4%	370	22,1%	317	32,7%	460	36,1%	464	35,9%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%	558	57,5%	760	59,6%	795	61,5%
Het financiële voordeel is te klein							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%	159	16,4%	263	20,6%	246	19,0%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%	166	17,1%	196	15,4%	210	16,2%
Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres							81	11,4%	129	14,5%	193	11,5%	131	13,5%	210	16,5%	194	15,0%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten							79	11,1%	130	14,7%	146	8,7%	130	13,4%	166	13,0%	162	12,5%
Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)							52	7,3%	3	0,3%	8	0,5%						
Mijn operator is door mijn werkgever gekozen							48	6,8%	12	1,3%	17	1,0%						
Hoge kosten van de restwaarde van mijn gsm-toestel/smartphone die ik gratis of sterk afgeprijsd kreeg toen ik klant werd bij mijn huidige op													47	4,9%	65	5,1%	58	4,5%
Waar ik woon is er geen dekking door een andere operator													17	1,8%	28	2,2%	29	2,3%
Andere reden							1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	47	4,8%	71	5,5%	104	8,1%
Totaal							710	100,0%	884	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.301	100,0%	1.298	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%

Op een schaal van 0 (helemaal niet gemakkelijk) tot 10 (heel gemakkelijk), hoe gemakkelijk is het volgens u om te veranderen van operator voor mobiele telefonie?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2014	836	7,0	2,31	0	10
2015	888	7,2	2,26	0	10
2016	1.167	6,7	2,46	0	10
2017	1.365	6,5	2,54	0	10
2018	1.121	6,8	2,41	0	10
2019	1.431	6,6	2,53	0	10
2020	1.441	6,8	2,45	0	10

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben bij dezelfde operator gebleven							369	38,2%	431	36,7%	354	54,7%	146	26,4%	189	30,0%	199	30,6%
Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben van operator veranderd							54	5,6%	69	5,9%	35	5,4%	13	2,3%	15	2,5%	11	1,6%
Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd							543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%	425	67,5%	379	67,8%
Totaal							966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%	555	100,0%	640	100,0%	804	100,0%

Voor uw gsm maakt u gebruik van ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
een prepaid-kaart	337	31,4%	335	27,9%	242	23,5%	174	17,9%	278	23,2%	283	20,5%	170	15,1%	223	15,5%	161	11,1%
een abonnement	736	68,6%	865	72,1%	787	76,5%	797	82,1%	922	76,8%	1.096	79,5%	956	84,9%	1.218	84,5%	1.296	89,0%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019-2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, dat is mijn enige e-mailadres	264	26,6%	217	19,9%	180	19,4%	179	18,3%	211	18,4%	240	17,5%	181	16,2%		
Ja, dat is mijn voornaamste e-mailadres	161	16,2%	154	14,2%	138	14,9%	144	14,7%	204	17,7%	215	15,6%	181	16,2%		
Ja, maar dat is niet mijn voornaamste e-mailadres	86	8,7%	105	9,6%	95	10,2%	111	11,3%	96	8,3%	119	8,7%	91	8,1%		
Neen, gebruik dat adres niet	431	43,5%	535	49,3%	449	48,2%	467	47,7%	546	47,4%	667	48,5%	539	48,2%		
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator	49	5,0%	76	7,0%	68	7,3%	78	8,0%	95	8,3%	133	9,7%	125	11,2%		
Totaal	991	100,0%	1.087	100,0%	930	100,0%	980	100,0%	1.152	100,0%	1.375	100,0%	1.118	100,0%		

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%
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%
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%
Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator			16	6,2%	19	8,3%	81	19,0%	87	17,3%	106	18,6%	122	21,6%	526	37,1%	562	39,0%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ten minste 2 Mbps	76	7,5%	95	8,4%	90	9,4%	76	7,7%	108	9,4%	94	6,9%		
Ten minste 10 Mbps	119	11,8%	126	11,1%	92	9,7%	92	9,4%	116	10,1%	161	11,8%		
Ten minste 20 Mbps	105	10,4%	105	9,3%	98	10,3%	98	10,0%	134	11,6%	141	10,4%		
Ten minste 50 Mbps	57	5,7%	53	4,7%	61	6,4%	61	6,2%	89	7,7%	113	8,3%		
Ik weet het niet	652	64,6%	751	66,4%	614	64,2%	654	66,7%	705	61,2%	855	62,7%		
Totaal	1.009	100,0%	1.131	100,0%	955	100,0%	980	100,0%	1.151	100,0%	1.365	100,0%		

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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2012	854	6,0	2,370	0	10
2013	885	6,2	2,196	0	10
2014	771	5,9	2,292	0	10
2015	704	6,3	2,277	0	10
2016	1.100	5,8	2,383	0	10
2017	1.337	6,0	2,285	0	10
2018	1.128	6,4		0	10
2019	--	--	--	--	--
2020	--	--	--	--	--

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	
	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%
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%
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%
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%
Neen, ik weet het niet							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%	801	56,2%	814	56,2%
Totaal							988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%	1.136	100,0%	1.433	100,0%	1.448	100,0%

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

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	862	6,4	2,69	0	10
2016	1.122	6,4	2,61	0	10
2017	1.367	6,4	2,69	0	10
2018	1.132	6,7	2,52	0	10
2019-2020	--	--	--	--	--

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding	427	43,4%	438	48,7%	405	42,3%	363	37,2%	535	47,2%	589	43,3%	499	44,5%	585	41,5%	571	39,8%
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%
Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)	111	11,3%	87	9,7%	101	10,6%	108	11,1%	154	13,6%	181	13,3%	146	13,0%	160	11,3%	174	12,2%
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%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	113	11,5%	0	0,0%	138	14,4%	183	18,8%	6	0,5%	0	0,0%						
Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden	110	11,1%	106	11,8%	90	9,4%	64	6,6%	18	1,6%	18	1,3%						
Ik heb voldoende snelheid nodig om online te kunnen 'gamen'	61	6,2%	52	5,8%	57	6,0%	58	5,9%	2	0,1%	0	0,0%						
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	50	4,5%	58	4,2%	61	4,3%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019-2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gratis verandering van operator							315	43,5%	364	41,1%	461	47,6%	369	33,7%		
Contract van kortere duur							103	14,2%	105	11,8%	153	15,8%	97	8,8%		
Een technisch en administratief eenvoudige overstap							329	45,5%	382	43,0%	382	39,5%	362	33,2%		
Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (bv. verbindingssnelheid)							139	19,3%	173	19,5%	218	22,5%	223	20,4%		
Vertrouwen in stabiliteit van tarieven van de nieuwe (beoogde) operator							204	28,2%	269	30,3%	314	32,5%	353	32,3%		
Ondersteuning bij maken van overstap door instantie die onafhankelijk is van operatoren							158	21,9%	209	23,5%	213	22,0%	136	12,4%		
Een website die onafhankelijk is van operatoren en die goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikersprofiel							219	30,3%	265	29,8%	350	36,2%	338	30,9%		
Gestandaardiseerde informatiefiche die aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht operator							138	19,1%	172	19,4%	231	23,9%	186	17,0%		
Vertrouwen in stabiliteit van dienstverlening van nieuwe (beoogde) operator							179	24,7%	237	26,7%	263	27,12%	280	25,6%		
Ander antwoord							44	6,1%	15	1,7%	0	0,0%	142	13,0%		
Totaal							723	100,0%	888	100,0%	968	100,0%	1.093	100,0%		

Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Neen							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%	876	56,8%	870	56,1%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator							182	16,2%	234	16,7%	249	16,3%	167	13,9%	215	13,9%	189	12,2%
Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina							237	21,2%	312	22,3%	428	28,0%	393	32,6%	557	36,0%	593	38,2%
Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator							38	3,4%	81	5,8%	107	7,0%	83	6,9%	111	7,2%	117	7,5%
Neen, ik weet het niet							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%	799	51,6%	769	49,5%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, elke maand	105	9,4%	83	6,9%	87	8,4%	61	5,9%	86	6,6%	90	6,4%	82	6,8%	91	5,9%	69	4,5%
Ja, ten minste 2 keer per jaar	376	33,8%	431	35,6%	330	31,9%	240	23,3%	289	22,2%	313	22,1%	285	23,7%	304	19,7%	286	18,5%
Ja, 1 keer per jaar	270	24,3%	316	26,1%	304	29,4%	328	31,7%	338	26,0%	393	27,8%	356	29,6%	434	28,1%	440	28,4%
Neen, nooit	93	8,4%	83	6,9%	83	8,0%	93	9,0%	111	8,5%	180	12,7%	148	12,3%	191	12,4%	186	12,0%
Ik weet het niet	268	24,1%	298	24,6%	232	22,4%	310	30,1%	477	36,6%	440	31,1%	332	27,6%	524	34,0%	568	3,6%
Totaal	1.112	100,0%	1.211	100,0%	1.035	100,0%	1.032	100,0%	1.301	100,0%	1.416	100,0%	1.203	100,0%	1.543	100,0%	1.548	100,0%

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

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
2015	989	8,2	1,89	0	10
2016	1.278	7,8	2,27	0	10
2017	1.405	7,8	2,27	0	10
2018	1.202	8,1	1,99	0	10
2019-2020	--	--	--	--	--

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	415	42,3%	453	42,4%	379	42,3%	307	36,8%	394	29,9%	418	36,4%	332	27,6%	403	26,1%	381	24,5%
Neen	565	57,7%	614	57,6%	517	57,7%	527	63,2%	925	70,1%	731	63,6%	669	55,6%	871	56,3%	925	59,5%
Ik weet het niet													202	16,8%	272	17,6%	247	15,9%
Totaal	980	100,0%	1.067	100,0%	896	100,0%	834	100,0%	1.320	100,0%	1.149	100,0%	1.203	100,0%	1.545	100,0%	1.550	100,0%

Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	215	52,2%	272	62,7%	241	65,8%	202	65,9%	224	56,7%	222	53,1%	169	45,4%	215	49,6%	180	44,4%
Neen	197	47,8%	162	37,3%	125	34,2%	104	34,1%	171	43,3%	196	46,9%	203	54,6%	218	50,4%	225	55,6%
Totaal	413	100,0%	434	100,0%	366	100,0%	306	100,0%	394	100,0%	418	100,0%	372	100,0%	444	100,0%	426	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ik had het voorgestelde tariefplan al	77	48,9%	41	27,7%	32	29,8%	38	37,8%	67	39,6%	60	30,7%	74	36,2%	87	40,1%	87	38,2%
Het voorgestelde tariefplan leek niet te voldoen aan mijn behoeften	0	0,0%	47	31,5%	37	34,9%	40	39,5%	57	33,8%	73	37,5%	54	26,4%	58	26,5%	60	26,2%
Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was	23	14,7%	12	8,1%	19	17,5%	12	12,2%	8	4,4%	15	7,5%	15	7,3%	11	4,9%	14	6,0%
Ik heb er geen aandacht aan besteed	62	39,2%	29	19,3%	24	22,8%	10	10,2%	28	16,4%	26	13,5%	39	19,1%	41	18,7%	23	10,0%
Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen	0	0,0%	32	21,7%	20	18,4%	20	19,8%	30	17,4%	35	17,7%	37	18,1%	36	16,3%	66	28,8%
Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement	0	0,0%	36	24,1%	17	16,1%	16	15,5%	8	4,8%	35	18,0%	15	7,3%	14	6,5%	19	8,5%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	16	7,9%	17	7,9%	16	6,8%
Totaal	158	100,0%	149	100,0%	106	100,0%	100	100,0%	169	100,0%	195	100,0%	205	100,0%	230	100,0%	246	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019-2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Automatisch, elk jaar door mijn operator, via de factuur							327	32,0%	403	30,9%	345	24,5%	278	23,8%		
Wanneer ik dat vraag							186	18,2%	275	21,1%	365	25,9%	244	20,9%		
Automatisch, elk jaar per brief of per mail maar niet via de factuur							338	33,1%	439	33,7%	499	35,4%	438	37,5%		
Automatisch, elk jaar tenzij ik heb gevraagd om niet meer te worden ingelicht							170	16,7%	186	14,3%	201	14,3%	209	17,9%		
Totaal							1.020	100,0%	1.303	100,0%	1.410	100,0%	1.169	100,0%		

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%	365	24,2%	371	24,3%
Neen							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%	884	76,0%	1.143	75,8%	1.153	75,7%
Totaal							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	100,0%	1.163	100,0%	1.499	100,0%	1.514	100,0%

Op een schaal van 0 (zeer slecht geïnformeerd) tot 10 (zeer goed geïnformeerd), in welke mate voelt u zich geïnformeerd over uw rechten t.a.v. de telecomunicatieoperatoren?

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
2012	1.026	3,53	2,450	0	10
2013	1.062	4,17	2,428	0	10
2014	900	4,34	2,467	0	10
2015	998	4,54	2,462	0	10
2016	1.370	4,60	2,574	0	10
2017	1.507	4,76	2,559	0	10
2018-2020					

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, die staat in mijn contract	298	34,7%	285	30,1%	197	27,6%	264	31,9%	316	31,7%	317	29,8%	273	33,6%	284	29,5%	289	30,4%
Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen	193	22,5%	134	14,2%	79	11,0%	90	10,9%	102	10,2%	113	10,6%	107	13,2%	147	15,3%	122	12,8%
Ja, die wordt 1 keer per jaar vermeld op mijn factuur	26	3,0%	22	2,4%	12	1,7%	20	2,5%	33	3,3%	43	4,0%	32	3,9%	34	3,5%	26	2,7%
Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator	45	5,2%	46	4,8%	25	3,5%	48	5,8%	63	6,3%	87	8,2%	93	11,4%	119	12,4%	114	12,0%
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%
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%
Ander antwoord	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,5%	8	0,8%	9	0,9%
Totaal	857	100,0%	944	100,0%	715	100,0%	827	100,0%	999	100,0%	1.064	100,0%	812	100,0%	1.530	100,0%	945	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bij een prijsverhoging							213	19,0%	242	17,3%	311	20,4%	204	17,0%	297	19,2%	276	17,7%
Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract							99	8,8%	125	8,9%	132	8,7%	113	9,4%	190	12,3%	172	11,1%
Zonder opzeg bij de einddatum							63	5,6%	101	7,2%	128	8,4%	110	9,2%	164	10,6%	147	9,5%
Met opzeg op elk moment							226	20,2%	281	20,1%	373	24,5%	276	23,0%	378	24,5%	377	24,3%
Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract							137	12,2%	158	11,3%	141	9,3%	104	8,7%	168	10,8%	160	10,3%
Bij een wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator							137	12,2%	183	13,1%	199	13,1%	158	13,2%	239	15,5%	248	15,9%
Ik weet het niet							578	51,5%	695	49,7%	677	44,5%	584	48,7%	670	43,4%	703	45,2%
Ander antwoord							6	0,5%	11	0,8%	0	0,0%	7	0,6%	11	0,7%	14	0,9%
Totaal							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.524	100,0%	1.198	100,0%	1.544	100,0%	1.551	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur							208	18,8%	284	20,3%	389	25,5%	288	24,1%	381	24,7%	427	27,5%
Na 6 maanden							132	11,9%	165	11,8%	143	9,4%	98	8,2%	126	8,1%	124	8,0%
Na 1 jaar							141	12,8%	175	12,5%	194	12,7%	147	12,3%	210	13,6%	185	11,9%
Na 2 jaar							67	6,1%	95	6,8%	113	7,4%	104	8,7%	115	7,4%	137	8,8%
Ik weet het niet							558	50,4%	682	48,6%	684	44,9%	557	46,7%	714	46,2%	679	43,8%
Totaal							1.107	100,0%	1.402	100,0%	1.523	100,0%	1.194	100,0%	1.544	100,0%	1.548	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit							40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%	48	4,4%	72	5,1%	64	4,5%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt							566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%	707	64,0%	825	58,3%	817	56,8%
Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag							126	12,8%	135	11,1%	156	11,3%	140	12,7%	203	14,3%	231	16,0%
Ik weet het niet							248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%	210	19,0%	316	22,3%	326	22,7%
Totaal							980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	100,0%	1.106	100,0%	1.414	100,0%	1.427	100,0%

Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Neen, ik heb die 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%
Neen, ik heb die 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%
Neen, ik heb gevraagd die berichten niet meer te willen ontvangen							3	0,3%	10	0,8%	14	1,0%	19	1,7%	16	1,1%	18	1,2%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren							195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%	180	12,7%	186	13,0%
Totaal							980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%	1.418	100,0%	1.425	100,0%

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

	N	Gemiddelde	Standaardafwijking	Minimum	Maximum
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

Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
070 123 456	Ja						632	59,7%	718	52,3%	784	52,5%	432	36,1%	570	36,9%	596	38,5%
	Neen						427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%	226	14,6%	191	12,3%
	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%
09 123 45 67	Ja						414	39,6%	441	32,2%	523	35,5%	181	15,2%	237	15,4%	243	15,7%
	Neen						632	60,4%	931	67,8%	949	64,5%	362	30,4%	458	29,9%	488	31,6%
	Geen idee												647	54,4%	841	54,8%	812	52,6%
Totaal							1.046	100,0%	1.372	100,0%	1.472	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%	1.541	100,0%
0900 123 45	Ja						800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%	597	38,7%	638	41,2%
	Neen						265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%	153	9,9%	135	8,7%
	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%
0903 123 45	Ja						755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%	547	35,6%	550	35,5%
	Neen						301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%	73	4,7%	84	5,4%
	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%

Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Ja, ik heb dat gedaan nadat ik een probleem (hoge factuur of iets anders) heb gehad met zo'n nummer							26	2,5%	42	3,2%	42	3,0%	44	3,9%	39	2,8%	28	2,0%
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%
Neen, omdat ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond							459	45,4%	635	49,1%	730	52,0%	595	53,7%	736	52,6%	817	57,1%
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%

Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering diensten voor volwassenen maar mogelijkheid toegang tot betaalnummers voor ontspanning (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen))							188	18,3%	286	22,2%	273	18,9%	212	19,1%	260	18,2%	284	19,4
Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)							294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%	413	28,9%	459	31,4
Ik weet het niet							546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%	757	52,9%	718	49,2%
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%

Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	264	30,6%	269	34,6%	223	36,1%	322	28,7%	396	28,5%	413	27,1%	300	25,2%	390	25,3%	359	23,2%
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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
Elektronische 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%
Zoekmotor 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%
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%
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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren			249	78,1%	181	73,9%	172	72,4%	176	65,0%	160	63,3%	173	14,4%	189	12,2%	163	10,5%
Een keer			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%	47	18,7%	176	14,6%	247	16,0%	195	12,5%
Nooit			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%	20	7,7%	783	64,9%	1.024	66,1%	1.085	69,7%
Ik weet het niet			13	4,1%	9	3,6%	16	6,9%	29	10,8%	26	10,3%	75	6,2%	88	5,7%	115	7,4%
Totaal			319	100,0%	245	100,0%	238	100,0%	271	100,0%	253	100,0%	1.208	100,0%	1.547	100,0%	1.555	100,0%

U bent ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%

Leeftijdscategorie van de respondent

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

In welke regio woont u?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%
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%

Als u de volgende inkomenscategorieën bekijkt, met welke categorie komt uw totale netto-inkomen per maand van uw gezin overeen?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1200 euro							81	7,3%	134	10,0%	102	6,7%	92	7,6%	77	5,0%	67	4,3%
Tussen 1200 en 1799 euro							211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%	221	14,3%	186	12,0%
Tussen 1800 en 2399 euro							175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%	207	17,5%	210	13,5%
Tussen 2400 en 2999 euro							152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%	204	13,2%	221	14,2%
Tussen 3000 en 3599 euro							124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%	206	13,4%	197	12,7%
3600 euro of meer							199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%	353	22,9%	415	26,7%
Ik weet het niet							170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%	212	13,7%	256	16,5%
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%

Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	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%
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%
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%
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%
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%