

EINDRAPPORT

**Uitvoering van een enquête en een statistische analyse
over de perceptie door consumenten van de Belgische
elektronische communicatiemarkt 2019**

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 2019
Status document	Draft 2

EXECUTIVE SUMMARY

GEbruik VAN DIENSTEN EN BUNDELS (PACKS)

Ten opzichte van vorige jaren zetten bepaalde tendensen zich verder door. Zo blijft het gebruik van verschillende diensten toenemen, met name internet onderweg (70%), telefonie via internet (53%), internettelevisie (33%) en TV/Video-On-Demand (27%). Daarnaast zijn er ook enkele diensten die wat betreft gebruik verder dalen: vaste telefonie (58%) en analoge televisie (9%). Deze evoluties kaderen in de maatschappelijke trend dat men op elk moment en op elke plaats bereikbaar en geconnecteerd wil zijn. Operatoren spelen hier dan ook handig op in door mobiele data prominent in hun aanbod uit te spelen. Vanaf het najaar 2018 lanceerden verschillende operatoren bovendien ongelimiteerde dataplannen.

KEUZE VAN DE OPERATOR(EN)

Volgende operatoren zijn meest op de markt aanwezig: Proximus, Telenet, Orange, VOO en BASE. Proximus blijft de meest populaire operator. Bij die vijf operatoren blijft het klantenaandeel stabiel over de afgelopen drie edities. De belangrijkste criteria voor het kiezen van een operator blijven vooral van economische en praktische aard. De drie meest aangegeven keuzecriteria zijn namelijk: de interessante prijs van het pack (47%), het gewoon zijn van de operator (34%) en de interessante inhoud van het pack (29%).

De markt van telefonie- of berichtendiensten via het internet wordt gedomineerd door twee diensten, namelijk Facebook Messenger (77%) en WhatsApp (89%). 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.

TEVREDENHEID INZAKE TARIEVEN

Wat betreft de tarieven waarover men beschikt, wordt de hoogste tevredenheid opgetekend bij mobiele en vaste telefonie. Bij vast internet zijn er dan weer duidelijk minder 'tevreden' of 'zeer tevreden' klanten: slechts een op drie geeft een score van 4 of 5. De tevredenheid over de tarieven waarover men beschikt bij de verschillende diensten, is de voorbije jaren stabiel gebleven. Er is dus nog niet meteen een impact te zien van de jaarlijkse prijsstijgingen die veel operatoren doorvoeren.

TEVREDENHEID INZAKE DIENSTVERLENING

Een absolute minderheid is ontevreden over de dienstverlening die men geniet bij hun operator. De gemiddelde tevredenheidsscores voor de verschillende diensten liggen dicht bij elkaar en variëren van 3.3 (vast internet) tot 3.5 (mobiele telefonie) op 5. Vast internet scoort opnieuw het laagst; dit is ook de dienst waarmee klanten de meeste problemen ondervinden. In het algemeen valt wel op dat weinig klanten echt uitgesproken tevreden zijn over de dienstverlening van hun operator (score 5), terwijl dat net een aspect is waar operatoren het verschil kunnen maken.

PROBLEMEN MET OPERATOR

Ongeveer vier op de tien consumenten (39%) geeft aan in het afgelopen jaar één of meerdere problemen te hebben ondervonden met hun operator(en). Consumenten uit Brussel signaleren al enkele jaren meer problemen dan consumenten uit Vlaanderen en Wallonië, en dat wordt ook dit jaar bevestigd. De dienst waarmee consumenten duidelijk het meeste problemen ervaren, blijft het internet thuis (vast of wifi) (62%). Wat betreft de aard van het probleem, signaleren consument het vaakst (68%) de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik). Ook inactieve diensten, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden komen geregeld voor (33%).

WIJZIGING TARIEFPLAN DOOR OPERATOR

Bij drie op de tien consumenten (33%) heeft de operator het afgelopen jaar het tariefplan gewijzigd. Hiervan is de overgrote meerderheid bij diezelfde operator gebleven. Slechts 2.5% laat weten van operator veranderd te zijn ten gevolge van de wijziging van het tariefplan.

VERGELIJKINGSWEBSITES

76% tot 93% van de consumenten geven aan de volgende vergelijkingsmiddelen niet te kennen: gestandaardiseerde informatiefiches, www.bestetarief.be, atlas met dekingskaarten en barometer van de dienstkwaliteit BIPT. 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 14%).

Algemeen blijken de gebruikers van het tarief-vergelijkingsprogramma vrij positief te zijn over zowel het gebruiksgemak van het programma als over de relevantie van de resultaten. Met betrekking tot het gebruiksgemak geeft 41% aan dat ze het programma redelijk tot heel gemakkelijk vinden (score: ≥ 4 op 5). Een minderheid (9%) is ontevreden (score: ≤ 1 op 5). Eenzelfde verhouding wordt vastgesteld wat betreft de relevantie van de resultaten.

VERGELIJKEN VAN DIENSTEN, PRIJZEN

Over het geheel genomen blijkt dat 20% tot 25% 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).

VERANDERING - VASTE DIENSTEN

Van de gebruikers die over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (i.c. een gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), blijkt ongeveer één op tien veranderd te zijn van operator in het afgelopen jaar (11%). Redenen om te veranderen zijn: interessanter tarief bij andere operator (59%), problemen (22%) of slechte prijs-kwaliteitsverhouding (21%) bij vorige operator. Voor de overgrote meerderheid (84%) verliep deze overstap vlot. 17% liet optekenen Easy Switch niet gebruikt te hebben. Tevredenheid over de huidige operator is dan weer de hoofdrede om niet van operator te veranderen (54%).

VERANDERING - MOBIELE TELEFONIE

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. De belangrijkste redenen om niet te veranderen van mobiele operator zijn dezelfde als die bij de operator van vaste diensten: tevredenheid over huidige operator (60%), geen zin (36%) of een te klein financieel voordeel (21%). Redenen om wel te veranderen zijn financieel ingestoken: interessanter tarief/promotie bij andere operator (67%), slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij vorige operator (17%) of problemen met vorige operator (16%). Ook deze redenen zijn dezelfde als bij de vaste diensten.

TRANSPARANTIE

Meer dan de helft van de consumenten (59%) met internet maakt geen gebruik van het door de provider ter beschikking gestelde e-mailadres. Van degene die wel gebruik maken van het aangeboden e-mailadres, weet slechts 7% dat ze dit mailadres tot 18 maanden na einddatum van het contract kunnen behouden. Verder zijn consumenten nauwelijks op de hoogte van het feit dat de werkelijke snelheid van hun aansluiting in het contract vermeld staat (6%).

GEBRUIKSPATROON

Consumenten zijn nauwelijks op de hoogte van het feit dat de werkelijke snelheid van hun aansluiting in het contract vermeld staat (6%). Daarnaast weet ongeveer een op drie niet hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen. Het is intussen wel goed ingeburgerd dat consumenten hun nummer kunnen behouden bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie. Respectievelijk 84% en 90% zijn op de hoogte van de regels inzake overdraagbaarheid van telefonische nummers.

CONTRACT

Van de consumenten met een contract van bepaalde duur weet 41% niet waar ze de einddatum van dit contract kunnen terugvinden. Slechts één op de zeven (15%) weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen. Dit is namelijk een verplichting die geldt voor alle operatoren. 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.

58% van de consumenten met mobiele telefonie weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Bijkomend weet 14% dat ze moeten verwittigd worden wanneer hun verbruik € 50 per maand bereikt of een ander met de operator overeengekomen bedrag.

OPZOEKEN VAN EEN TELEFOONNUMMER

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt meer dan de helft van de consumenten (55%) gebruik van een zoekmachine op internet. De top drie wordt aangevuld door de elektronische telefoongids (29%) en de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (25%).

SOCIAAL TARIEF

Ongeveer 5% van de consumenten geeft aan voor een telecommunicatiedienst gebruik te maken van een sociaal tarief. Bijkomend denkt 8% er wel recht op te hebben, maar hebben ze nog geen aanvraag gedaan. De automatische toekenning van het sociaal tarief aan de rechthebbenden verdient aanbeveling. Dit impliceert evenwel een herziening van de complexe toekenningsvoorwaarden.

INHOUDSOPGAVE

1. ALGEMEEN	12
1.1 Situering en context studie.....	12
1.2 Specifieke doelstellingen.....	13
1.3 Scope van de studie	13
1.4 Herhaling van de studie	13
2. METHODOLOGIE	14
2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek	15
2.1.1 Methodiek van bevraging	15
2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst	15
2.1.3 Theoretische steekproef	16
2.2 Uitvoering van het veldwerk	18
2.2.1 Voorbereiding & afhandeling van de zending.....	18
2.2.2 Opgvolging retour en herinneringsbrief	20
2.2.3 Timing van het veldwerk.....	20
2.2.4 Online internet-enquête.....	21
2.2.5 (Non-)Respons.....	21
2.2.6 Controle en kwaliteit van de enquêtes	21
2.2.7 Betrouwbaarheid en representativiteit van de steekproef	22
2.3 Verwerking en analyse van de gegevens	24
3. RESULTATEN VAN DE BEVRAGING	25
3.1 Gebruik van telecommunicatie en media.....	25
3.1.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)	25
3.1.2 Keuze van de operatoren	30
3.2 Tevredenheid.....	34
3.2.1 Tarieven waarover men beschikt bij operatoren.....	34
3.2.2 De dienstverlening die men geniet bij operatoren.....	35
3.2.3 Het respect voor de rechten als consument	35
3.2.4 De informatie die men krijgt van operatoren.....	36
3.2.5 De betrouwbaarheid van de facturering	37
3.3 Problemen en gedrag n.a.v. problemen.....	38
3.3.1 Ervaren van probleem	38
3.3.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst.....	39
3.3.3 Aard van het probleem	40
3.3.4 Contactname met operator n.a.v. probleem	42
3.3.5 Schadevergoeding na onderbreking	43
3.4 Vergelijking.....	44
3.4.1 Kennis en gebruik vergelijkingsdiensten	44
3.4.2 Tariefvergelijkingprogramma BIPT	47
3.4.3 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren	49
3.5 Verandering van operator & transparantie	51
3.5.1 Vaste diensten	51

3.5.2	Mobiele telefonie	55
3.5.3	Transparantie	60
3.6	Informatie	63
3.6.1	Gebruikspatroon & aangepast tariefplan	63
3.6.2	Contract	68
3.6.3	Nummers met toeslag	71
3.6.4	Kennis ombudsman voor telecommunicatie	73
3.7	Vragen over de monitoring van de universele dienst	75
3.7.1	Sociaal tarief	75
3.7.2	Opzoeken van telefoonnummers	76
4.	BELANGRIJKSTE CONCLUSIES	79
5.	BIJLAGEN	81
5.1	Vragenlijst 2019	81
5.2	Kruistabulatie naar editie: vergelijking van de resultaten 2012 tot en met 2019	97

TABELLEN

Tabel 1: Maximale foutenmarge in functie van steekproefgrootte _____	16
Tabel 2: Overzicht van populatie en te realiseren theoretische steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	17
Tabel 3: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (N) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	22
Tabel 4: Foutenmarge gerealiseerde netto- steekproef, op niveau gewesten en gehele Belgische bevolking (15 t.e.m. 74 jaar) _____	22
Tabel 5: Overzicht van de populatie (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	23
Tabel 6: Overzicht van de gerealiseerde netto-steekproef (%) – naar gewest, leeftijd en geslacht _____	23
Tabel 7: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	26
Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	27
Tabel 9: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar gewest _____	29
Tabel 10: Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)? – naar editie _____	29
Tabel 11: Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? – naar gewest (meerdere antwoorden mogelijk) _____	30
Tabel 12: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	31
Tabel 13: Welke van onderstaande diensten gebruikt u privé om te telefoneren en/of berichten te verzenden? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	32
Tabel 14: Concreet privé gebruik van opgegeven diensten: telefoneren en/of berichten verzenden? _____	32
Tabel 15: Hoe vaak maakt u gebruik van deze diensten (privé), hetzij voor nationale, hetzij voor internationale oproepen, berichten? _____	33
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 _____	43
Tabel 17: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar editie (% 'ja') _____	45
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 _____	48
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 _____	49
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 _____	60
Tabel 21: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie _____	60
Tabel 22: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	61
Tabel 23: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest _____	64
Tabel 24: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest _____	66
Tabel 25: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie _____	66
Tabel 26: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest _____	69
Tabel 27: Wanneer moet volgens u, uw mobiele operator u verwittigen dat u het tariefplafond hebt bereikt voor mobiele telefonie in België? – naar gewest _____	70
Tabel 28: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar gewest _____	70
Tabel 29: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie _____	71
Tabel 30: Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag? – naar gewest _____	72
Tabel 31: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest _____	73

Tabel 32: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest _____	75
Tabel 33: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep _____	76
Tabel 34: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk) _____	77
Tabel 35: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst het afgelopen jaar geraadpleegd? – naar gewest _____	78

FIGUREN

Figuur 1: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)	26
Figuur 2: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar editie (meerdere antwoorden mogelijk)	28
Figuur 3: Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? (meerdere antwoorden mogelijk)	31
Figuur 4: Hoe tevreden bent u over de tarieven waarover u beschikt bij uw operator?	34
Figuur 5: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator?	35
Figuur 6: Hoe tevreden bent u over het respect voor uw rechten als consument?	35
Figuur 7: Hoe tevreden bent u over de informatie die uw operator u geeft?	36
Figuur 8: Hoe tevreden bent u over de betrouwbaarheid van de facturering?	37
Figuur 9: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest	38
Figuur 10: Hebt u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018) één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie	39
Figuur 11: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	39
Figuur 12: Met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) – op totale markt	40
Figuur 13: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	40
Figuur 14: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	41
Figuur 15: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar dienst (meerdere antwoorden mogelijk)	41
Figuur 16: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest	42
Figuur 17: Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?	42
Figuur 18: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken?	44
Figuur 19: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar veranderd van vaste operator vs. niet veranderd (% 'ja')	45
Figuur 20: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar veranderd van mobiele operator vs. niet veranderd (% 'ja')	45
Figuur 21: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?	46
Figuur 22: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd? – op totale markt	47
Figuur 23: 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?	48
Figuur 24: Indien u al het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?	49
Figuur 25: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?	50
Figuur 26: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de GEVRAAGDE PRIJZEN?	50
Figuur 27: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest	51
Figuur 28: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar leeftijdscategorie	52
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)	52
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)	53
Figuur 31: Heeft u bij de verandering van aanbieder gebruik gemaakt van de <i>Easy Switch</i> -procedure? – naar gewest	53
Figuur 32: Indien u van operator van vaste diensten bent veranderd, is de verandering dan vlot verlopen? – naar gewest	54
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	54

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 leeftijdscategorie	55
Figuur 35: 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	55
Figuur 36: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar gewest	56
Figuur 37: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie	56
Figuur 38: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest	57
Figuur 39: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie	57
Figuur 40: Bent u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018-2019) veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie	57
Figuur 41: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)	58
Figuur 42: 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)	58
Figuur 43: 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	59
Figuur 44: 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	59
Figuur 45: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)	61
Figuur 46: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	62
Figuur 47: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)	62
Figuur 48: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)	63
Figuur 49: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen? (meerdere antwoorden mogelijk)	64
Figuur 50: Denkt u uw telefoonnummer van uw <u>vaste lijn</u> te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest	65
Figuur 51: Denkt u uw <u>mobiel</u> telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest	65
Figuur 52: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest	66
Figuur 53: Heeft het voorstel van aangepast tariefplan gebaseerd op uw gemiddelde gebruikspatroon, u van mening doen veranderen? – naar gewest	67
Figuur 54: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)	67
Figuur 55: 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)	68
Figuur 56: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)	69
Figuur 57: 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	71
Figuur 58: Weet u of de volgende nummers, nummers met toeslag zijn?	72
Figuur 59: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar gewest	73
Figuur 60: Weet u dat er een Ombudsman voor telecommunicatie bestond? – naar leeftijdscategorie	74
Figuur 61: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? (meerdere antwoorden mogelijk)	77
Figuur 62: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)	78

1. ALGEMEEN

1.1 Situering en context studie

Een van de pijlers van het strategisch plan 2017-2019 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).¹

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.

¹ 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 zal slaan op de markt in 2020.

Voorliggende studie betreft de tweede door Profacts uitgevoerde editie en heeft aldus betrekking op de Belgische markt in 2019.

2. METHODOLOGIE

De studie is opgebouwd uit 4 fasen:

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

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

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

- Fase 4: Rapportering en presentatie

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

2.1 Voorbereiding en opzet van het onderzoek

2.1.1 Methodiek van bevraging

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

2.1.2 Optimalisatie van de vragenlijst

Deze editie werden een beperkt aantal optimalisaties aan de vragenlijst doorgevoerd, vooral met het oog op het behapbaar houden van de studie voor de respondenten. Vorig jaar werd immers een daling in de responsgraad vastgesteld, die wellicht deels te wijten valt aan de lengte van de vragenlijst. Er werden in totaal acht vragen geschrapt ten opzichte van de editie van 2018, met name vragen die voor het BIPT minder cruciaal zijn of die al verschillende jaren stabiele resultaten toonden. Ook werd de lijst met operatoren geüpdatet (vraag 4).

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 drie edities².

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 ³	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%.

² 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.

³ 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

Populatie⁴

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	368.091	404.614	418.646	472.526	443.681	329.703	4.880.991	
	Vrouw	353.109	400.972	413.542	460.238	440.975	374.894		
Wallonië	Man	222.742	230.410	229.928	253.252	232.690	170.221	2.700.997	
	Vrouw	213.962	227.506	230.626	253.017	243.088	193.555		
Brussel	Man	70.274	98.910	94.830	80.301	57.322	36.172	885.029	
	Vrouw	70.270	105.534	90.476	74.844	61.478	44.618		
Totaal	Man	661.107	733.934	743.404	806.079	733.693	536.096	4.214.313	8.467.017
	Vrouw	637.341	734.012	734.644	788.099	745.541	613.067	4.252.704	

Theoretische steekproef

		15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	Totaal	
Vlaanderen	Man	65	72	74	84	79	58	432	865
	Vrouw	63	71	73	82	78	66	433	
Wallonië	Man	40	41	41	45	41	30	238	479
	Vrouw	38	40	41	45	43	34	241	
Brussel	Man	12	18	17	14	10	6	77	156
	Vrouw	12	19	16	13	11	8	79	
Totaal	Man	117	131	132	143	130	91	747	1.500
	Vrouw	113	130	130	140	132	108	753	

⁴ Bevolkingscijfers op 01/01/2018, 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 postpakketten⁵ werden verstuurd.

De verdeling naar gewest was als volgt:

- Vlaanderen: 1.613 pakketten;
- Wallonië: 1.864 pakketten;
- Brussel: 2.223 pakketten⁶.

De 5.700 geselecteerden kregen van het Rijksregister op hun thuisadres een enveloppe 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 Dillman⁷ gevolgd:

⁵ 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).

⁶ 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 (2018: 11%).

⁷ 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 2019 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 13 februari 2019. Aangenomen wordt dat de vragenlijsten twee dagen na verzending bij de respondenten aankwamen, zijnde vrijdag 15 februari 2019. In de brief werd gevraagd de vragenlijst terug te sturen voor 8 maart 2019.

De herinneringspakketten werden verzonden op woensdag 13 maart 2019, zodat ze op vrijdag 15 maart bij de geselecteerden in de bus zouden vallen. Respondenten kregen op dat moment nog tijd tot 8 april om de vragenlijst in te vullen (een goeie drie weken, dus).

2.2.4 Online internet-enquête

In tegenstelling tot vorige jaren werd de 5.700 geselecteerden dit jaar 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 937 (ten minste gedeeltelijk) ingevulde enquêtes naar het Rijksregister teruggestuurd.

De verdeling naar gewest bedraagt:

- Vlaanderen: 347 enquêtes (bruto-responsgraad van 22%);
- Wallonië: 315 enquêtes (bruto-responsgraad van 17%);
- Brussel: 275 enquêtes (bruto-responsgraad van 12%).

De bruto-responsgraad ligt zodoende op 16,4%, wat in lijn is met vorig jaar 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 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=1.554 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	19	45	49	70	98	147	428	754
	Vrouw	37	55	36	60	74	64	326	
Wallonië	Man	27	41	45	35	60	55	263	473
	Vrouw	32	36	34	32	44	32	210	
Brussel	Man	10	21	28	33	28	36	156	327
	Vrouw	14	40	28	20	29	40	171	
Totaal	Man	56	107	122	138	186	238	847	1.554
	Vrouw	83	131	98	112	147	136	707	

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	4.880.991	754	95%	3,6%
Wallonië	2.700.997	473	95%	4,5%
Brussel	885.029	327	95%	5,4%
Totaal	8.467.017	1.554	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 ondervetegenwoordigd zijn, kunnen ervoor zorgen dat de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie. In tabel 5 en tabel 6 wordt in detail respectievelijk de verdeling in de populatie en de verdeling in de gerealiseerde netto-steekproef bekeken voor wat betreft de parameters gewest, leeftijd en geslacht.

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	1,2%	2,9%	3,2%	4,5%	6,3%	9,5%	27,5%	48,5%
	Vrouw	2,4%	3,5%	2,3%	3,9%	4,8%	4,1%	21,0%	
Wallonië	Man	1,7%	2,6%	2,9%	2,3%	3,9%	3,5%	16,9%	30,4%
	Vrouw	2,1%	2,3%	2,2%	2,1%	2,8%	2,1%	13,5%	
Brussel	Man	0,6%	1,4%	1,8%	2,1%	1,8%	2,3%	10,0%	21,0%
	Vrouw	0,9%	2,6%	1,8%	1,3%	1,9%	2,6%	11,0%	
Totaal	Man	3,6%	6,9%	7,9%	8,9%	12,0%	15,3%	54,5%	100,0%
	Vrouw	5,3%	8,4%	6,3%	7,2%	9,5%	8,8%	45,5%	

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**⁸ (bivariate analyses⁹), met telkens weergave van de totale basis (univariate analyses¹⁰). 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.

⁸ Kruistabulaties kunnen op alle parameters gebeuren, maar zijn pas zinvol indien de subpopulaties groter zijn dan N=75.

⁹ Een analyse waarbij twee variabelen betrokken worden (bv. tevredenheid over een dienst uitgesplitst voor de verschillende gewesten).

¹⁰ 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.

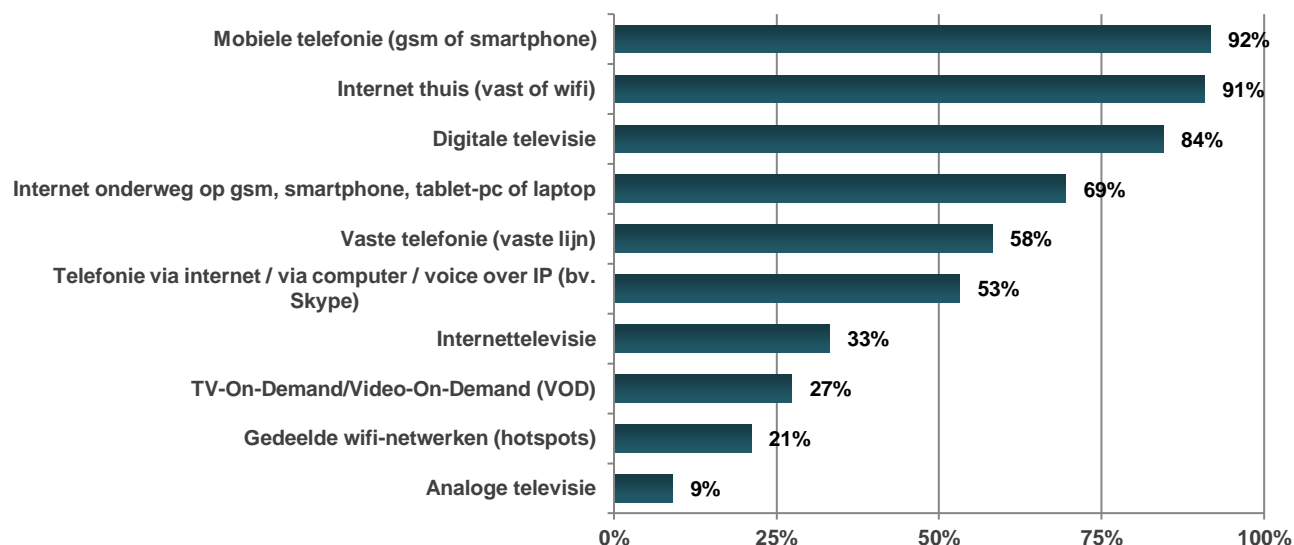
Voorts wordt ook gekeken bij welke operator(en) men klant is en door welke criteria consumenten zich laten leiden bij de keuze van een operator.

3.1.1 Gebruik van diensten en bundels (packs)

3.1.1.1 MEEST GEBRUIKTE DIENSTEN

De resultaten tonen aan dat de diensten die het meest worden gebruikt overeenstemmen met de vijf voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België. Zo maken negen op tien gebruik van zowel mobiele telefonie als internet thuis (vast of wifi). Daarnaast heeft 85% digitale televisie, gebruiken zeven op tien (69%) internet onderweg op gsm, smartphone, tablet-pc of laptop en heeft 58% thuis vaste telefonie.

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



Basis: alle respondenten (N=1.554)

Het gebruik van verscheidene telecommunicatie- en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. Als algemene tendens valt op dat de penetratie in Vlaanderen doorgaans hoger ligt dan in Wallonië en Brussel, met als enige uitzondering telefonie via internet, waarvan men in Brussel meer gebruikmaakt dan in de andere twee gewesten.

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	829	92,8%	446	90,1%	150	90,5%	1.425	91,7%
Internet thuis	828	92,7% ^B	434	87,7%	150	90,3%	1.412	90,8%
Digitale televisie	801	89,6% ^{BC}	399	80,7% ^C	113	68,2%	1.313	84,5%
Internet onderweg	650	72,7% ^{BC}	320	64,7%	110	66,2%	1.080	69,5%
Vaste telefonie	558	62,4% ^{BC}	263	53,1%	84	50,4%	904	58,2%
Telefonie via internet	477	53,3%	250	50,4%	100	60,4% ^{AB}	826	53,2%
Internettelevisie	318	35,6% ^B	145	29,3%	52	31,5%	515	33,2%
TV- of Video-On-Demand	259	28,9%	122	24,6%	45	27,3%	425	27,4%
Gedeelde wifi-netwerken	229	25,7% ^B	65	13,8%	34	20,3% ^B	328	21,1%
Analoge televisie	86	9,7%	40	8,1%	14	8,4%	140	9,0%
Totaal	894	100,0%	495	100,0%	166	100,0%	1.554	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 en televisie of telefonie via het internet.

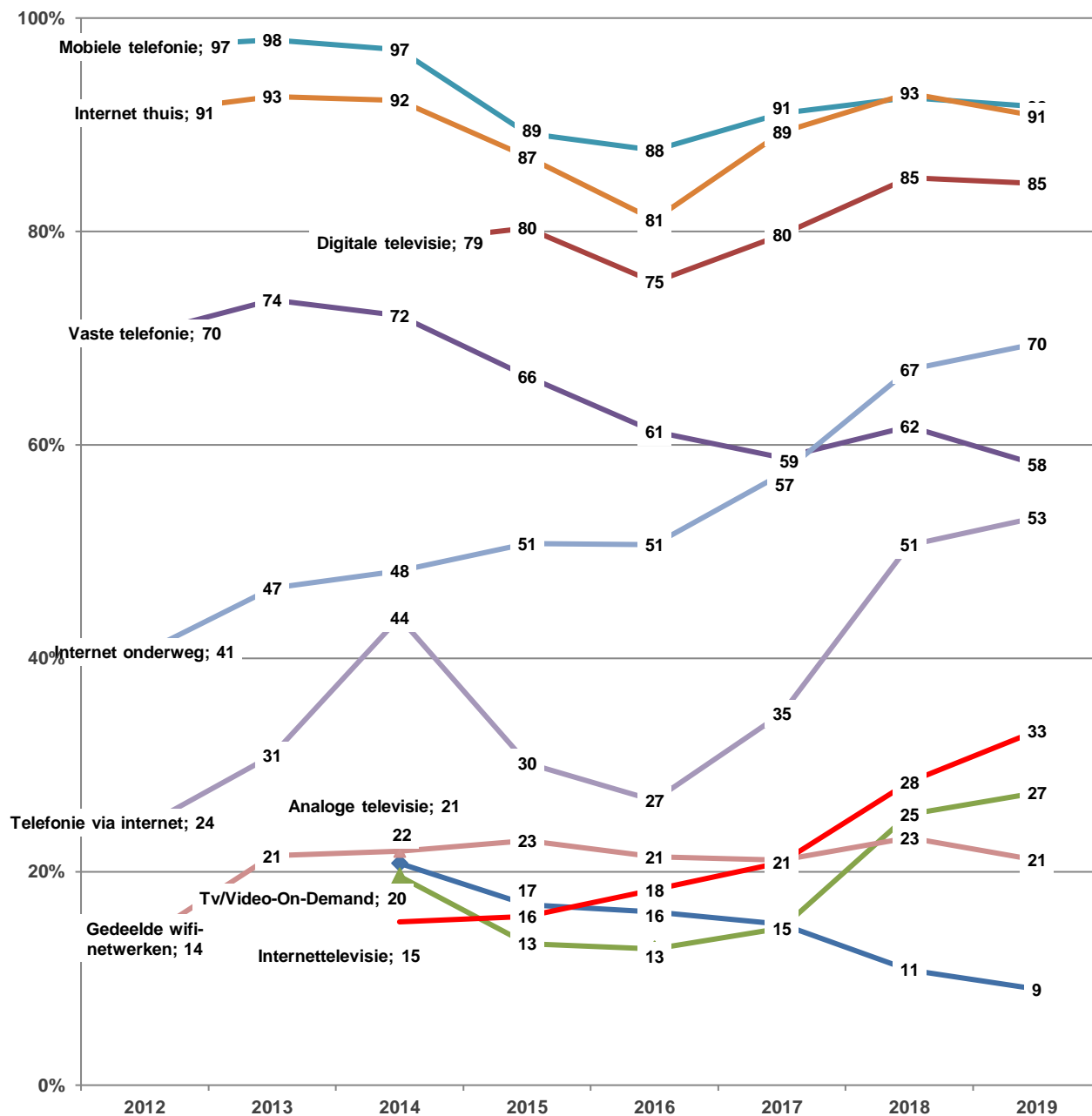
Tabel 8: Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)

	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	90,2%	92,2%	87,7%	93,5% ^C	92,5%	94,7% ^C
Internet thuis	86,5%	90,6%	86,6%	93,8% ^{AC}	93,0% ^{AC}	94,9% ^{ABC}
Digitale televisie	78,6%	72,7%	83,1% ^B	90,0% ^{ABC}	90,8% ^{ABC}	92,5% ^{ABC}
Internet onderweg	74,7% ^F	76,5% ^{EF}	71,8% ^F	71,1% ^F	66,8% ^F	51,9%
Vaste telefonie	44,5%	34,8%	47,5% ^A	66,1% ^{ABC}	75,8% ^{ABCD}	84,8% ^{ABCDE}
Telefonie via internet	65,3% ^{CDEF}	61,7% ^{DEF}	54,1% ^F	45,7%	51,6% ^F	39,4%
Internettelevisie	46,2% ^{ABCDE}	35,9% ^F	30,3%	30,0%	30,6%	26,0%
TV- of Video-On-Demand	44,9% ^{CDEF}	37,4% ^{DEF}	28,9% ^{EF}	24,8% ^{EF}	17,4% ^F	8,0%
Gedeelde wifi-netwerken	22,9%	16,0%	20,3%	24,5% ^{BF}	25,2% ^{BF}	16,2%
Analoge televisie	8,3%	8,6%	7,9%	9,1%	10,6%	9,8%
Totaal (N)	242	269	274	297	270	203

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

Wat betreft de vergelijking naar edities zien we dat bepaalde tendensen zich dit jaar verder doorzetten. Het gebruik van de verschillende diensten blijft toenemen, met name internet onderweg (70%), telefonie via internet (53%), internettelevisie (33%) en TV/Video-On-Demand (27%). Daarnaast zijn er ook enkele diensten die verder dalen: vaste telefonie (58%) en analoge televisie (9%). Deze evoluties kaderen natuurlijk in de maatschappelijke trend dat men *op elk moment* en *op elke plaats* bereikbaar en geconnecteerd wil zijn. Operatoren spelen hier dan ook handig op in door mobiele data prominent in hun aanbod uit te spelen. Vanaf het najaar 2018 lanceerden verschillende operatoren bovendien ongelimiteerde dataplannen.

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



Basis: alle respondenten (N=1.554)

3.1.1.2 BESCHIKKING OVER EEN BUNDEL

81% 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 dan in Wallonië en 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	718	84,7% ^{BC}	344	75,2%	115	75,8%	1177	80,8%
Neen	84	10,0%	87	19,1% ^A	30	19,9% ^A	202	13,9%
Ik weet het niet	45	5,4%	26	5,6%	7	4,3% ^B	78	5,3%
Totaal	848	100,0%	457	100,0%	152	100,0%	1.456	100,0%

De stijgende trend die sinds 2013 opgemerkt kan worden in het aantal packs, wordt dit jaar geconsolideerd.

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

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ja	67,7%	67,6%	74,8% ^{ABD}	68,7%	72,5%	82,4% ^{ABDCDE}	80,8% ^{ABDCDE}
Neen	24,0% ^{FG}	26,2% ^{CEFG}	20,1% ^{FG}	24,4% ^{EFG}	20,1% ^{FG}	13,3%	13,9%
Ik weet het niet	8,3% ^{CFG}	6,1%	5,1%	6,9% ^{FG}	7,4% ^{FG}	4,4%	5,3%
Totaal (N)	1.207	1.029	1.159	1.405	1.545	1.149	1.456

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

3.1.2 Keuze van de operatoren

3.1.2.1 OPERATOR(EN)

De vijf grootste operatoren blijven Proximus (51%), 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	364	40,9%	312	64,4% ^A	103	62,9% ^A	779	50,7%
Telenet	557	62,6% ^{BC}	1	0,2%	23	14,3% ^B	581	37,8%
Orange	172	19,4%	145	29,8% ^A	35	21,3%	352	22,9%
VOO	2	0,2%	159	32,8% ^{AC}	18	10,9% ^A	179	11,6%
BASE	58	6,5%	46	9,5%	29	18,0% ^{AB}	133	8,7%
Scarlet	51	5,7%	40	8,3%	20	12,3%	111	7,2%
Mobile Vikings	63	7,1% ^{BC}	5	1,1%	6	3,3% ^B	74	4,8%
Telesat/TV	9	1,0%	3	0,7%	1	0,7%	15	1,3%
Lycamobile	1	0,1%	5	1,0% ^A	8	4,7% ^{AB}	13	0,9%
Jim Mobile	8	0,9%	0	0%	3	2,1%	11	0,7%
Belgian Telecom	6	0,7%	3	0,6%	1	0,9%	10	0,7%
SFR	2	0,2%	1	0,3%	3	1,7% ^{AB}	6	0,4%
...								
Totaal	889	100,0%	485	100,0%	163	100,0%	1.537	100,0%

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

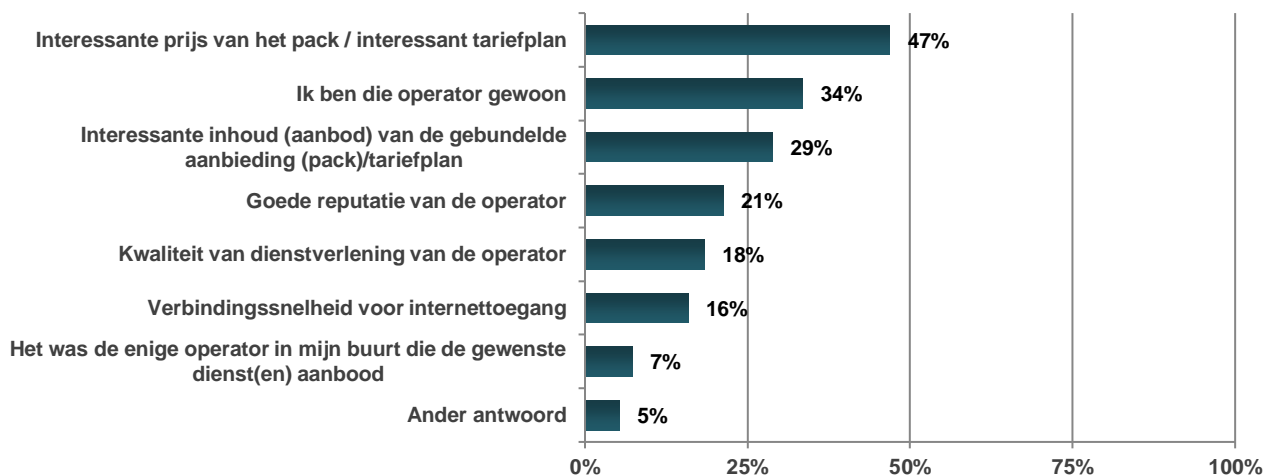
Na het groen licht van de Europese Commissie heeft de Conferentie van Regulators van de elektronische-communicatiesector het pad geëffend voor meer concurrentie op de markten voor breedbandinternet en omroep. Maatregelen zoals de verdere openstelling van alle netwerken (inclusief glasvezel), de verlaging van de wholesaletarieven, nieuwe toegangsvoorwaarden (bijv. toegang tot 'internet only') en een aansporing om te investeren in de witte zones moeten de concurrentie op deze markten verder aanscherpen.¹¹ De effecten van deze maatregelen zullen wellicht in de komende jaren zichtbaar worden.

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 (34%), de interessante inhoud (29%) en een goede reputatie van de operator (21%).

¹¹ Bron: https://www.ibpt.be/public/pressrelease/nl/166/PB_broadband_NL_COM_%20290618.pdf

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



Basis: alle respondenten (N=1.544; 10 respondenten gaven geen antwoord)

In de vergelijking naar edities zien we de evolutie van telecommunicatie naar een commodity product gereflecteerd: het wordt steeds moeilijker voor operatoren om te differentiëren qua inhoud en packs verschillen dus nooit echt uitgesproken van elkaar, waardoor het belang van dat criterium verder afneemt (naar 28,9%).

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
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Interessante prijs pack/tariefplan	46,4%	46,9%	48,2%	44,2%	47,5%	48,6%	46,9%
Ik ben die operator gewoon	31,2% ^{DF}	27,5% ^{DEF G}	28,9% ^{DFG}	35,6% ^{ABCE}	31,9% ^{BD}	35,2% ^{A BC}	33,5% ^{B C}
Interessante inhoud pack/tariefplan	45,7% ^{DEF}	46,7% ^{DEF}	50,4% ^{DEF}	36,3% ^{ABC}	39,2% ^{ABC}	32,4% ^{A BC}	28,9%
Goede reputatie van de operator	20,1% ^E	22,4%	22,2%	24,1%	24,9% ^A	23,9%	21,3%
Totaal (N)	1.241	1.059	1.122	1.373	1.518	1.205	1.544

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

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 Facebook Messenger (77%) en Whatsapp (89%). 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
	2015	2016	2017	2018	2019
Facebook Messenger		39,8%	49,0%	64,8%	77,4% ^{ABCD}
Whatsapp	29,4%	34,9%	46,3%	61,6%	89,4% ^{ABCD}
Skype™	37,4%	35,3%	37,9%	28,6%	30,9%
FaceTime	14,2%	14,4%	14,6%	20,8%	24,2% ^{ABCD}
Geen van bovenstaande	35,4%	32,2%	21,7%	15,1%	11,0%
Andere applicatie	4,1%	1,4%	2,2%	6,6%	7,2%
GoogleTalk	3,3%	3,4%	2,3%		
Viber	13,1%	12,2%	9,9%		
Blackberry Messenger	1,0%	1,7%	2,2%		
Totaal (N)	1.159	1.405	1.545	1.214	1.554

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2015) en subgroep D (i.c. editie 2018).

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 Facebook Messenger en Whatsapp 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	111	7,2%	717	46,1%	374	24,1%
WhatsApp	229	14,8%	677	43,6%	483	31,1%
Skype™	294	18,9%	68	4,35%	119	7,6%
FaceTime*	236	15,2%	58	3,8%	82	5,3%
Andere applicatie	25	1,6%	50	3,2%	37	2,4%
Totaal	1.554	100,0%	1.554	100,0%	1.554	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?

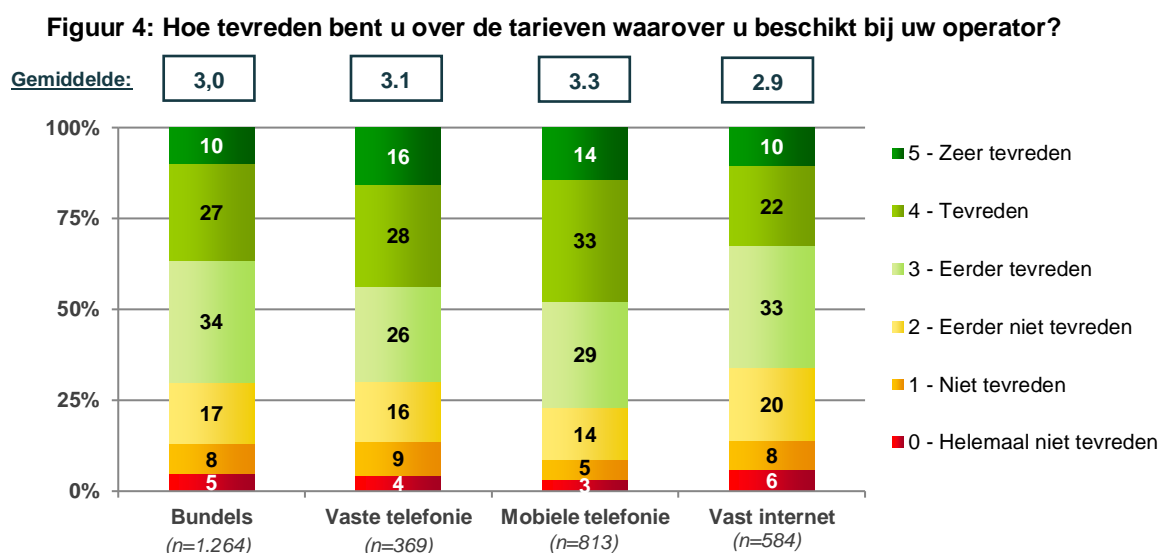
	Nationale oproepen/berichten		Internationale oproepen/berichten	
	N	%	N	%
De hele tijd	528	38,6%	176	13,5%
Verskillende keren per week	571	41,7%	209	16,0%
Eén keer per week	127	9,3%	168	12,8%
Ten hoogste één keer per maand	88	6,4%	383	29,4%
Nooit	56	4,1%	370	28,4%
Totaal	1.369	100,0%	1.306	100,0%

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

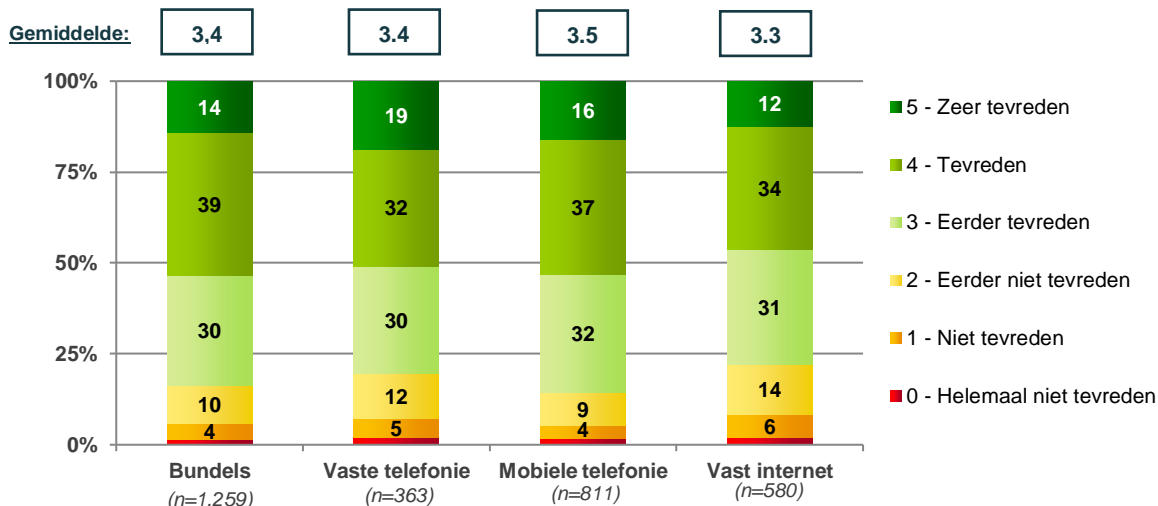


Wat betreft de tarieven waarover men beschikt wordt de hoogste tevredenheid opgetekend bij mobiele en vaste telefonie. Bij vast internet zijn er dan weer duidelijk minder ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ klanten: slechts een op drie geeft een score van 4 of 5.

De tevredenheid over de tarieven waarover men beschikt bij de verschillende diensten, is de voorbije jaren stabiel gebleven (cf. bijlage II, p.108). Er is dus nog niet meteen een impact te zien van de jaarlijkse prijsstijgingen die veel operatoren doorvoeren.

3.2.2 De dienstverlening die men geniet bij operatoren

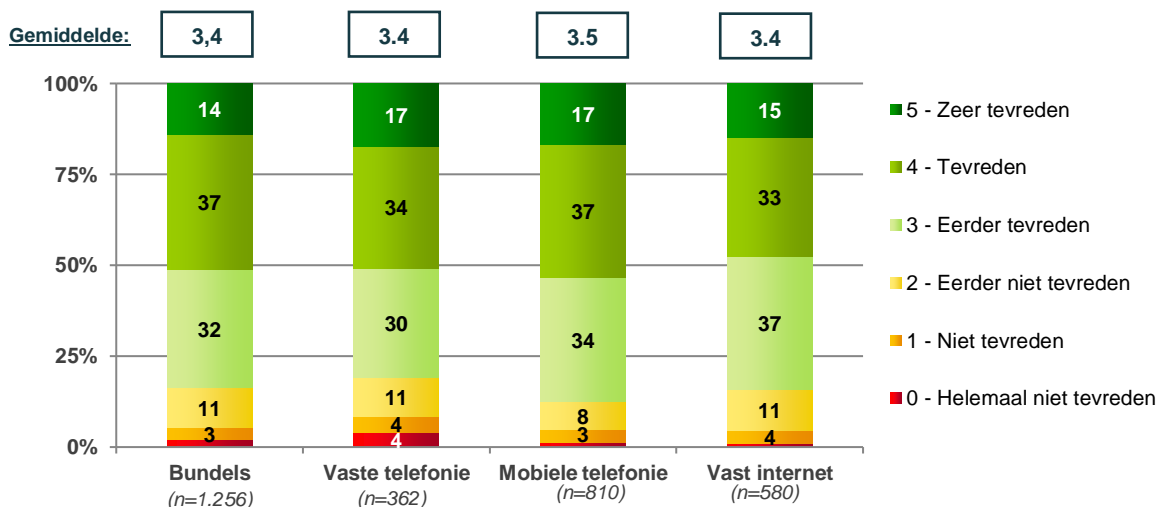
Figuur 5: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening die u geniet bij uw operator?



Een absolute minderheid is ontevreden over de dienstverlening die men geniet bij hun operator. De gemiddelde tevredenheidsscores voor de verschillende diensten liggen dicht bij elkaar en variëren van 3.3 (vast internet) tot 3.5 (mobiele telefonie) op 5. Vast internet scoort opnieuw het laagst; dit is ook de dienst waarmee klanten de meeste problemen ondervinden (cf. hoofdstuk 3.3). In het algemeen valt wel op dat weinig klanten 'zeer tevreden' zijn over de dienstverlening van hun operator (score 5), terwijl dat net een aspect is waar operatoren het verschil kunnen maken.

3.2.3 Het respect voor de rechten als consument

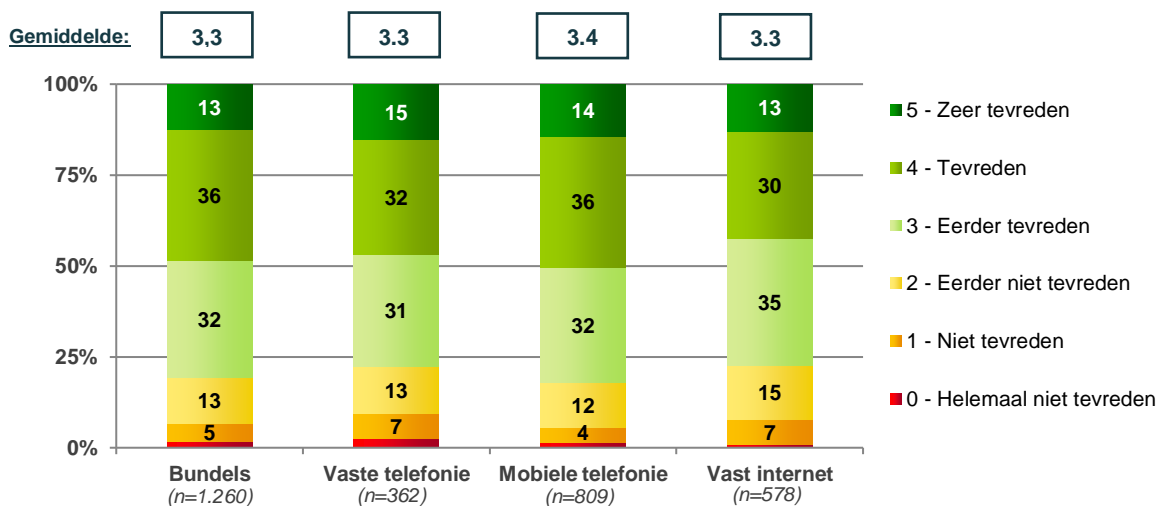
Figuur 6: Hoe tevreden bent u over het respect voor uw rechten als consument?



De rechten worden over de verschillende diensten heen in dezelfde mate gerespecteerd: de gemiddelde score ligt telkens rond 3.4.

3.2.4 De informatie die men krijgt van operatoren

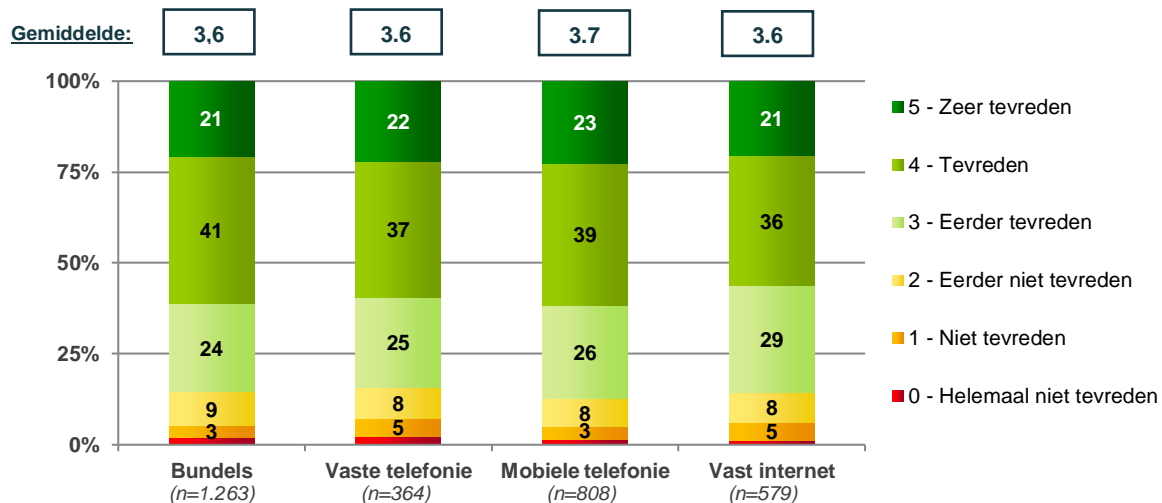
Figuur 7: Hoe tevreden bent u over de informatie die uw operator u geeft?



Consumenten zijn in het algemeen tevreden (score: ≥ 4 op 5) over de informatie die ze krijgen van hun operatoren. Ook hier zien we de tendens van de vorige aspecten wel bevestigd: vast internet scoort opnieuw iets lager inzake 'tevreden' of 'zeer tevreden' klanten.

3.2.5 De betrouwbaarheid van de facturering

Figuur 8: 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.

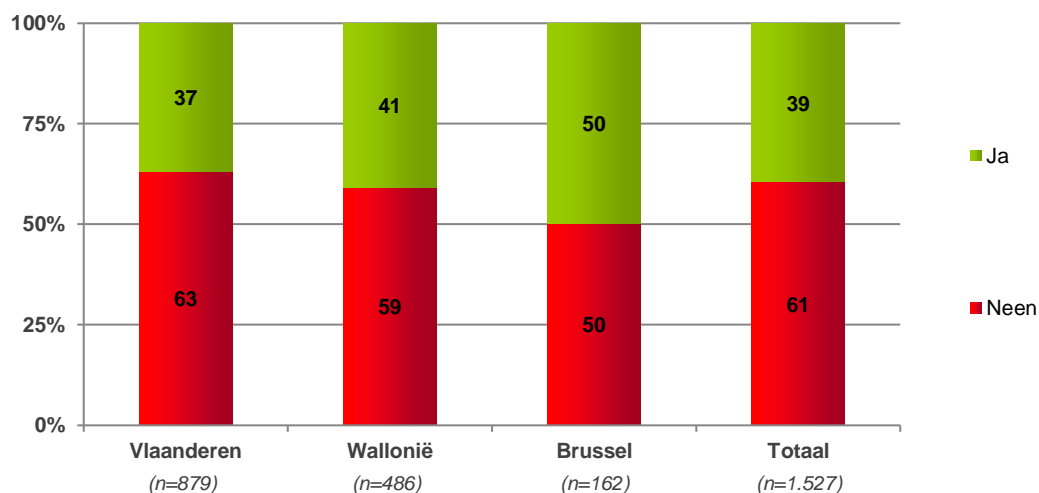
3.3 Problemen en gedrag n.a.v. problemen

Dit deel van het rapport gaat in op de eventuele problemen die consumenten in het afgelopen jaar ervaren hebben met hun operator(en).¹² 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

Ongeveer vier op de tien consumenten (39%) geeft aan in het afgelopen jaar één of meerdere problemen te hebben ondervonden met hun operator(en). Consumenten uit Brussel signaleren al enkele jaren meer problemen dan consumenten uit Vlaanderen en Wallonië, en dat wordt ook dit jaar bevestigd.

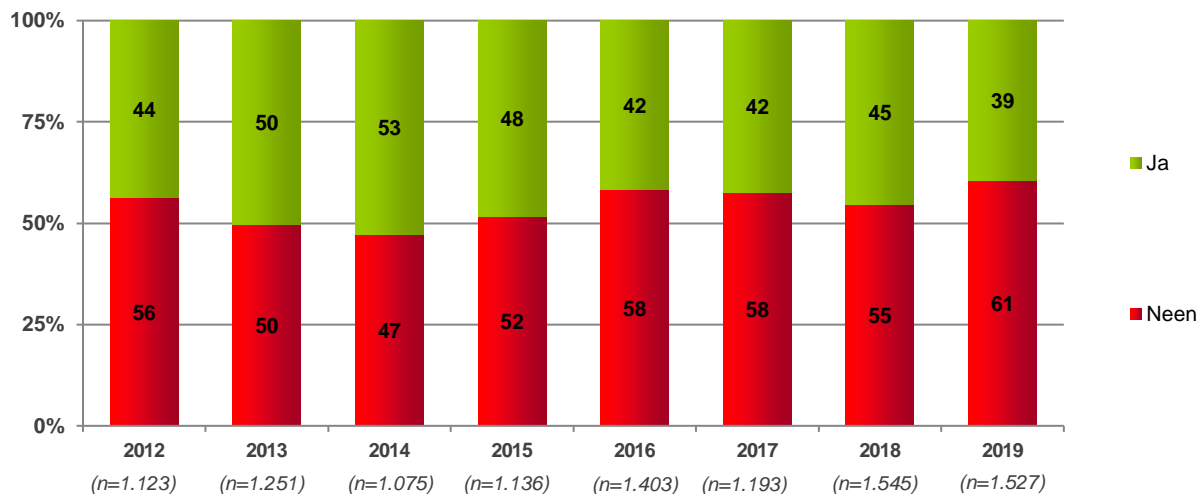
Figuur 9: Hebt u in het afgelopen jaar één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar gewest



Na de lichte stijging van het aantal problemen in 2018 zien we dit jaar een terugkeer naar het niveau van 2016 en 2017.

¹² In de edities 2012-2017 van de vragenlijst werd gevraagd naar 'de afgelopen drie jaar'. Omdat dit voor respondenten een te lange periode is om zich te herinneren, werd dit in 2018 aangepast naar 'het afgelopen jaar'.

Figuur 10: Hebt u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018) één of meerdere problemen ondervonden met uw (verschillende) operator(en)? – naar editie

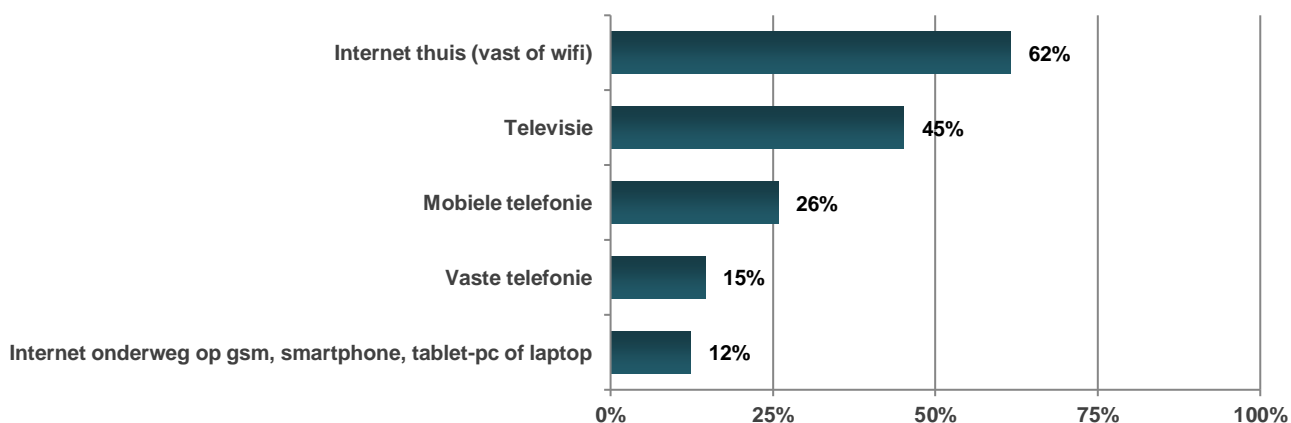


3.3.2 Probleem met welke telecommunicatiedienst

De dienst waarmee consumenten duidelijk het meeste problemen ervaarden, blijft het internet thuis (vast of wifi) (62%). Dat was in de voorgaande edities ook al het geval, en bovendien is in het vorige hoofdstuk ook gebleken dat de tevredenheid over die dienst telkens iets lager ligt dan de andere diensten. Herrekend op de totale markt, heeft 1 op de 4 in het afgelopen jaar een probleem met het internet thuis ondervonden.

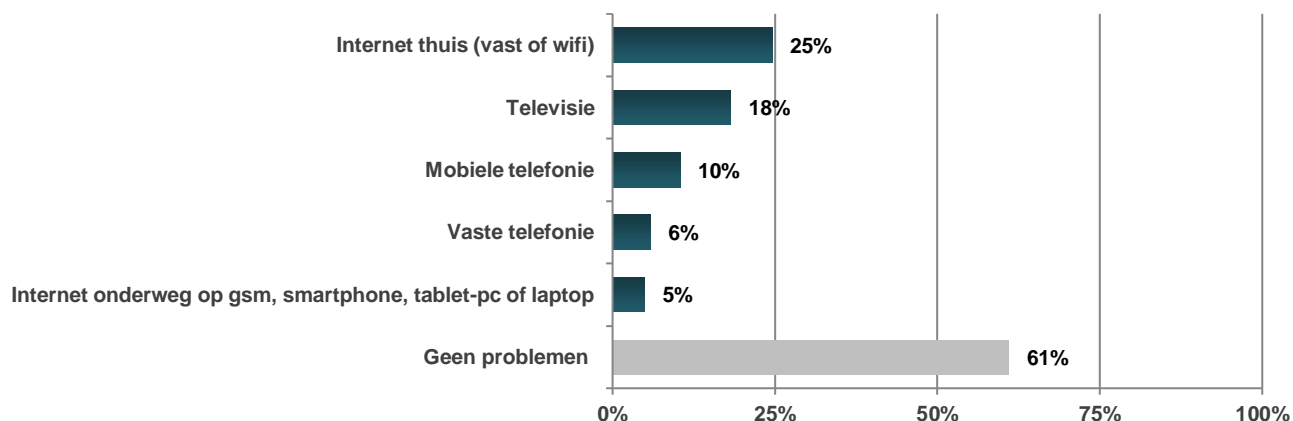
Ook televisie (45%) en mobiele telefonie (26%) zijn diensten waarmee sommigen problemen ondervinden. Ten slotte ervaart men het minste problemen met vaste telefonie (15%) en internet onderweg (12%).

Figuur 11: Met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 626 respondenten die problemen ondervonden hebben

Figuur 12: Met welke dienst(en) hebt u problemen ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk) – op totale markt



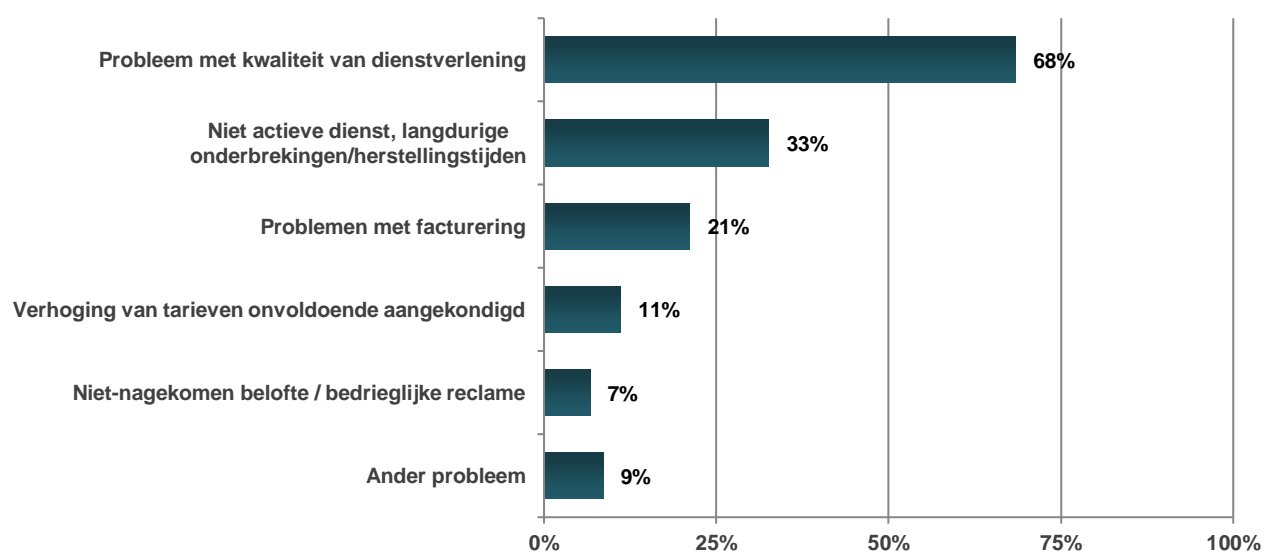
Basis: totale steekproef (N=1.527)

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.

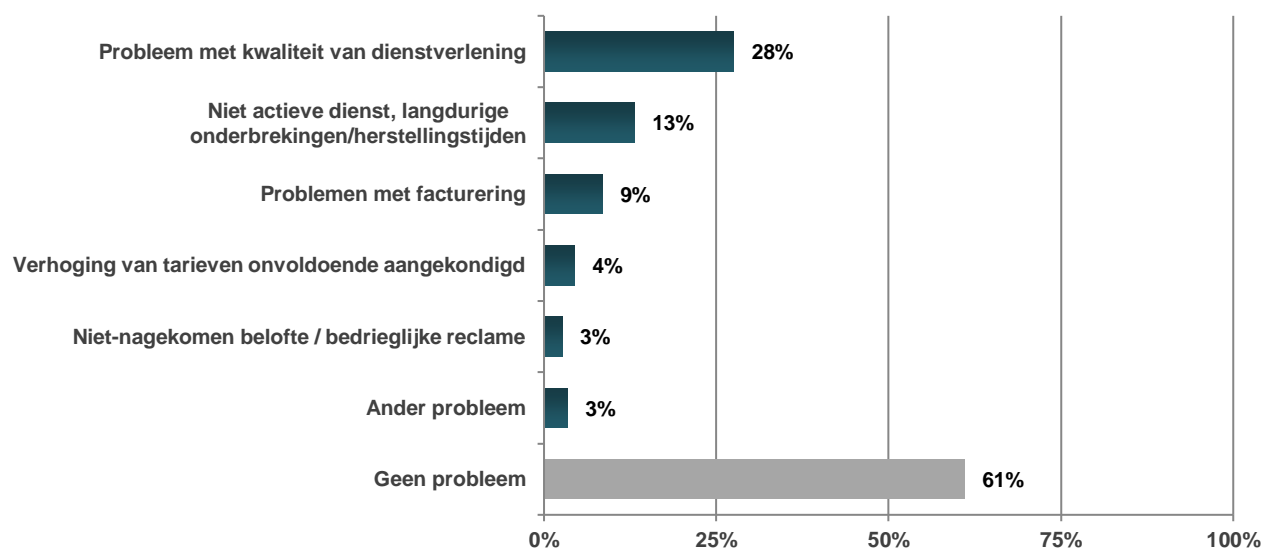
Het probleem dat consumenten het vaakst signaleren (68%), is de kwaliteit van de dienstverlening (zoals een verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, probleem met bereik). Herrekend op de totale markt, komt dit neer op 28%. Ook inactieve diensten, langdurige onderbrekingen of herstellingstijden komen geregeld voor (33%, herrekend 13%).

Figuur 13: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 626 respondenten die problemen ondervonden hebben

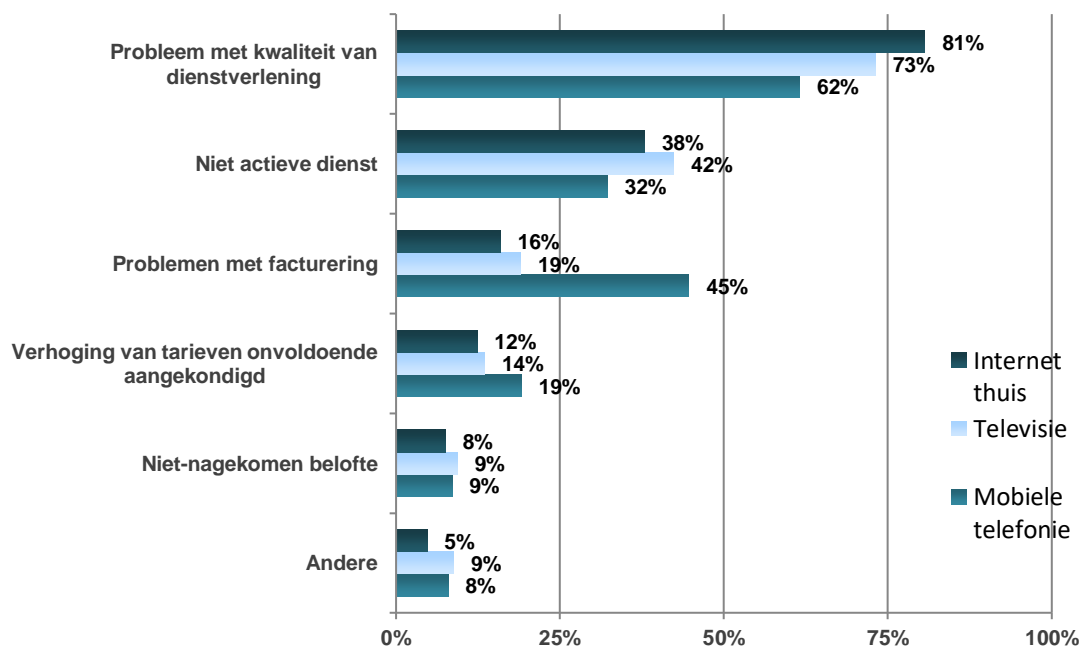
Figuur 14: Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: totale steekproef (n=1.527)

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 veel vaker problemen met de facturering gemeld worden (45%). 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 15: Welke problemen hebt u ondervonden? – naar dienst (meerdere antwoorden mogelijk)

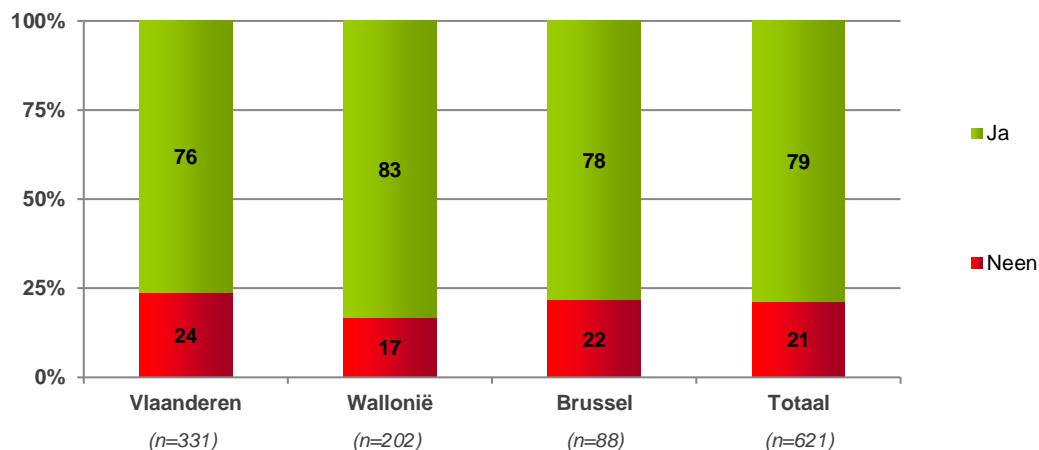


Basis: 626 respondenten die problemen ondervonden hebben

3.3.4 Contactname met operator n.a.v. probleem

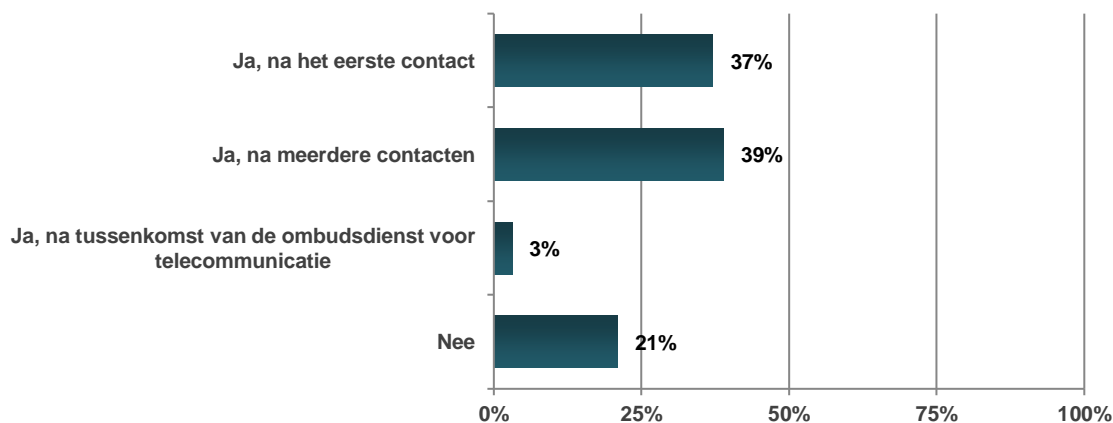
Naar aanleiding van de ondervonden problemen neemt meer dan 3 op de 4 contact op met zijn/haar operator om de problemen op te lossen.

Figuur 16: Hebt u in deze situatie(s) contact opgenomen met de operator om het probleem / de problemen op te lossen? – naar gewest



In één op de vijf gevallen (21%) werd daarbij echter geen oplossing aangeboden. Ook de 'first time right'-oplossing blijft vrij laag liggen op 37%. Op dat vlak is er geen verbetering zichtbaar ten opzichte van 2018.

Figuur 17: Is het probleem/Zijn de problemen toen opgelost?



Basis: 502 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 (43%). Een minderheid heeft een schadevergoeding gekregen (16%).

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			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, stappen ondernomen en schadevergoeding gekregen	40	14,4%	28	19,5%	8	12,4%	76	15,7%
Neen, stappen ondernomen maar geen schadevergoeding gekregen	22	7,9%	9	6,5%	3	4,9%	34	7,1%
Neen, niet gedaan omdat ik dacht dat het té lang zou duren	34	12,5%	25	17,1%	6	9,7%	65	13,5%
Neen, wist niet dat het mogelijk was	122	44,2%	59	40,9%	28	42,6%	209	43,0%
Neen, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen	45	16,3%	17	11,9%	13	19,8% ^B	75	15,5%
Totaal	256	100,0%	186	100,0%	159	100,0%	601	100,0%

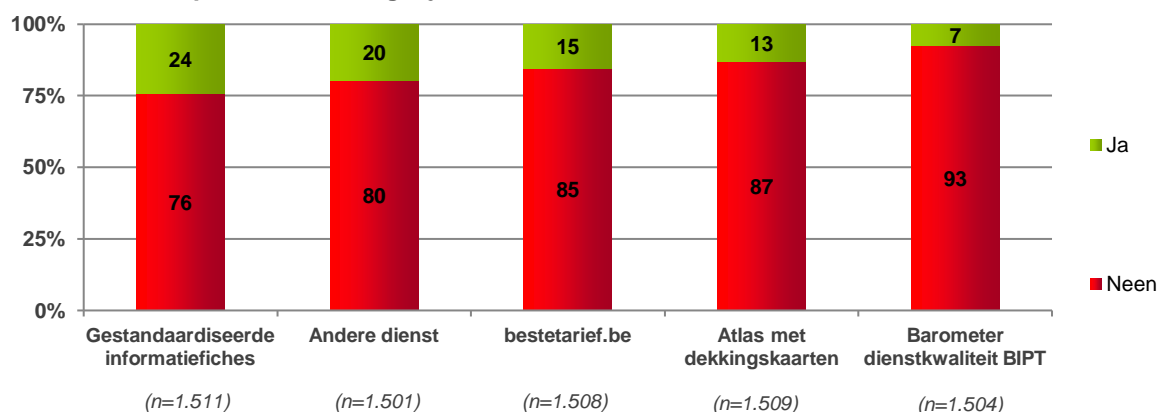
3.4 Vergelijking

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 20% andere tariefvergelijkingprogramma's en één op de zes (15%) het tariefvergelijkingprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be). De minst gekende diensten of hulpmiddelen zijn de atlas met dekkingkaarten (13%) en de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT (7%).

Figuur 18: 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.¹³ 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).

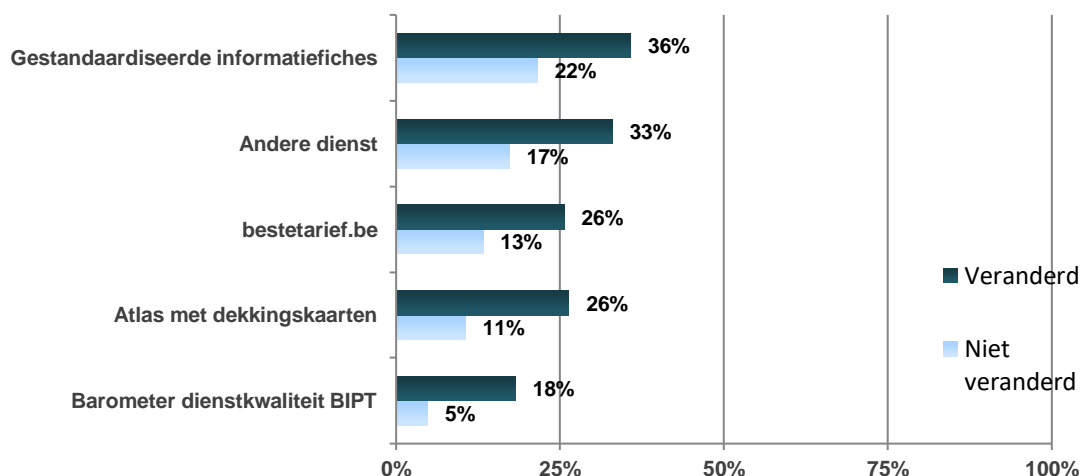
¹³ Bron: <https://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/enqueterapport.pdf>

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

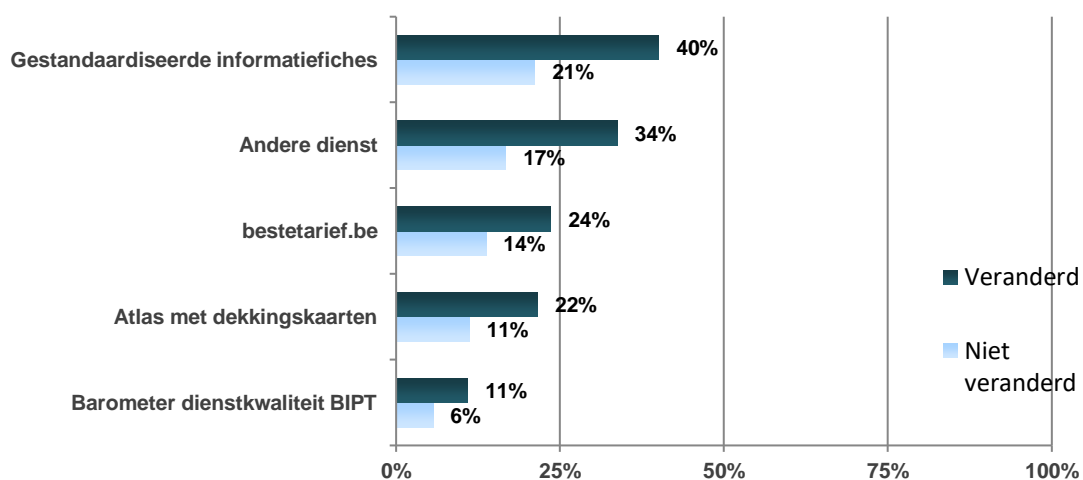
	2017	2018	2019
Gestandaardiseerde informatiefiches	17%	24%	24%
bestetarief.be	18%	17%	15%
Atlas met dekingskaarten		12%	13%
Barometer dienstkwaliteit BIPT	8%	7%	7%
Andere dienst	17%	17%	20%
Totaal (N)	1.545	1.214	1.554

Positief is wel dat de bekendheid van de vergelijkingsprogramma's hoger ligt bij mensen die het afgelopen jaar veranderd zijn van operator (voor vaste of mobiele diensten).

Figuur 19: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar veranderd van vaste operator vs. niet veranderd (% 'ja')

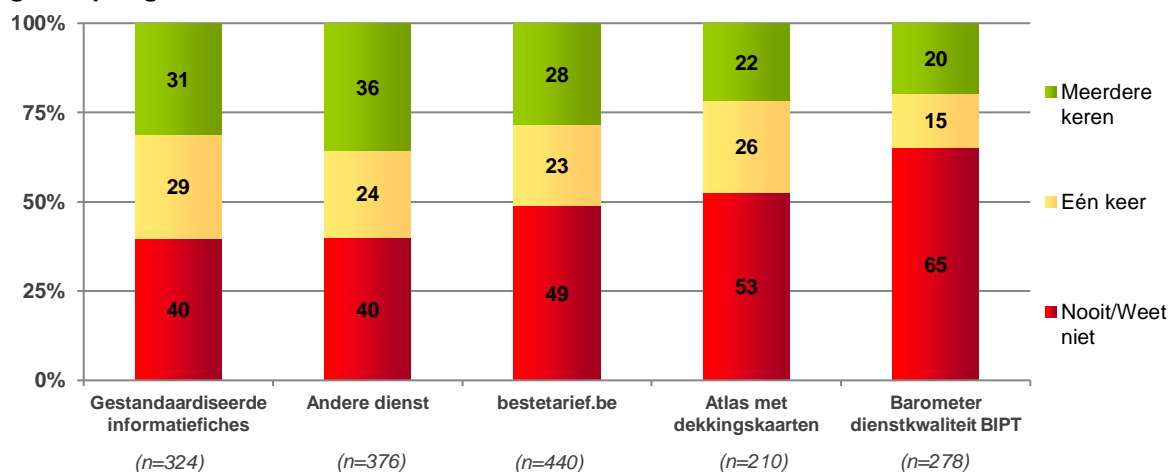


Figuur 20: Kent u de volgende diensten / hulpmiddelen om het aanbod van de verschillende operatoren te vergelijken? – naar veranderd van mobiele operator vs. niet veranderd (% 'ja')

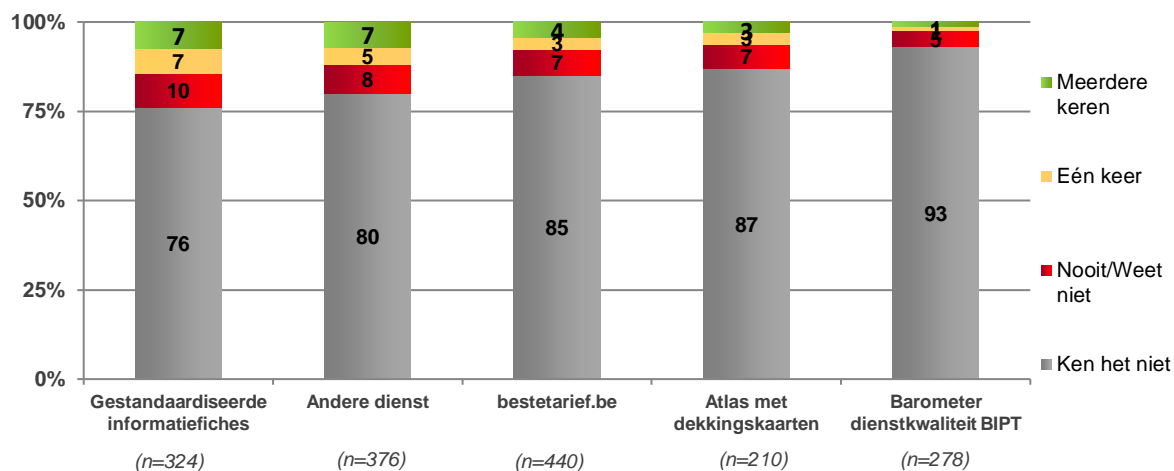


Van zij die aangeven de betrokken dienst te kennen (www.bestetaarif.be, informatiefiches of atlas) heeft ongeveer de helft er ook effectief al gebruik van gemaakt. Op de totale markt herkend geeft dit echter heel lage gebruikerspercentages (maximaal 14%).

Figuur 21: Indien u één of meerdere van deze diensten kent, hoe vaak heeft u deze reeds geraadpleegd?



Figuur 22: 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 7% heeft al eens gebruikgemaakt van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT (zie vorige figuur). Van hen deed 29% dit in de afgelopen 12 maanden; bij 37% is het meer dan een jaar geleden.

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

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Gedurende de afgelopen 12 maanden	31	25,3%	35	32,5%	9	36,2%	84	28,8%
Meer dan een jaar geleden	34	42,5%	33	30,8%	6	26,8%	109	37,0%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren	41	32,2%	39	36,7%	9	37,0%	100	34,2%
Totaal	164	100,0%	106	100,0%	24	100,0%	294	100,0%

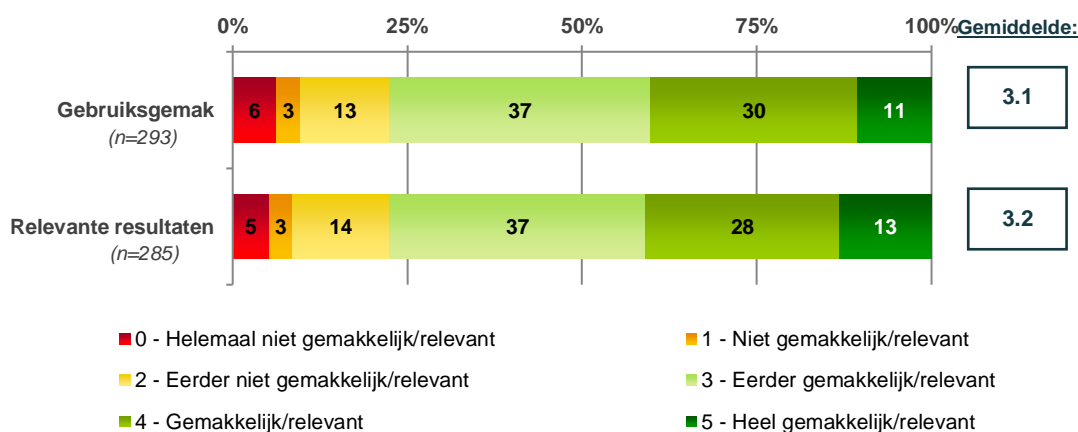
3.4.2.2 EVALUATIE GEBRUIKSGEMAK & RELEVANTIE

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

Met betrekking tot het gebruiksgemak geeft 41% aan dat ze het programma gemakkelijk tot heel gemakkelijk vinden (score: ≥ 4 op 5). Een minderheid (9%) is ontevreden (score: ≤ 1 op 5).

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

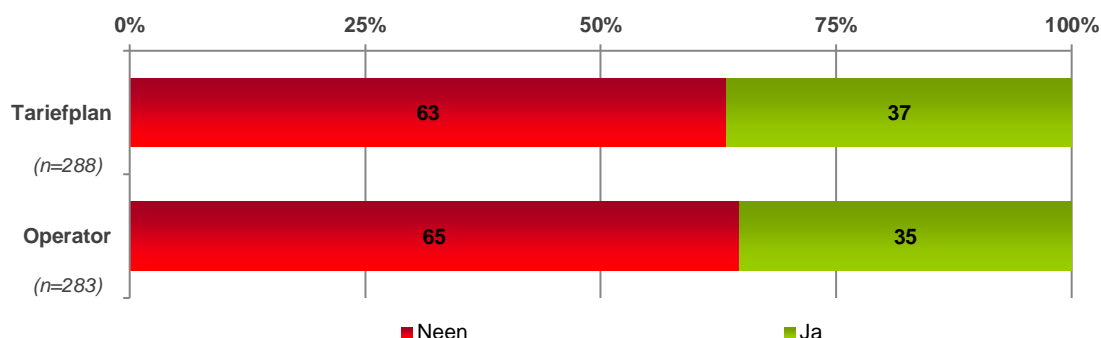
Figuur 23: Indien u reeds het tarief-vergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen dat: het programma gemakkelijk te gebruiken is / de resultaten van het programma relevant zijn?



3.4.2.3 GEDRAG NA GEBRUIK: WIJZIGING TARIEFPLAN EN/OF OPERATOR

Na het raadplegen van het tarief-vergelijkingsprogramma geeft 37% aan veranderd te zijn van tariefplan. Daarnaast is ook 35% overgeschakeld naar een andere operator.

Figuur 24: Indien u al het tarief-vergelijkingprogramma van het BIPT hebt gebruikt, bent u hierdoor dan veranderd van tariefplan en/of operator?



De impact van het tarief-vergelijkingprogramma op de verandering van tariefplan ligt na de daling in 2018 opnieuw in lijn met de cijfers van 2016-2017. Bovendien geven meer consumenten dit jaar aan veranderd te zijn van operator door het tarief-vergelijkingprogramma.

Tabel 19: Indien u al het tarief-vergelijkingprogramma 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	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ja	22,0%	35,7% ^C	9,9% ^{BDEG}	35,2% ^C	34,8% ^C	22,4%	36,6% ^C
Neen	78,0%	64,3% ^C	90,1% ^{BDEG}	64,8% ^C	65,2% ^C	77,6%	63,4% ^C
Totaal (N)	51	72	70	91	176	233	288
Operator	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ja	25,7%	19,7%	7,6% ^{DEG}	26,3% ^C	26,0% ^C	24,3%	35,3% ^C
Neen	74,3%	80,3%	92,4% ^{DEG}	73,7% ^C	74,0% ^C	75,7%	64,7% ^C
Totaal (N)	53	68	70	91	176	234	283

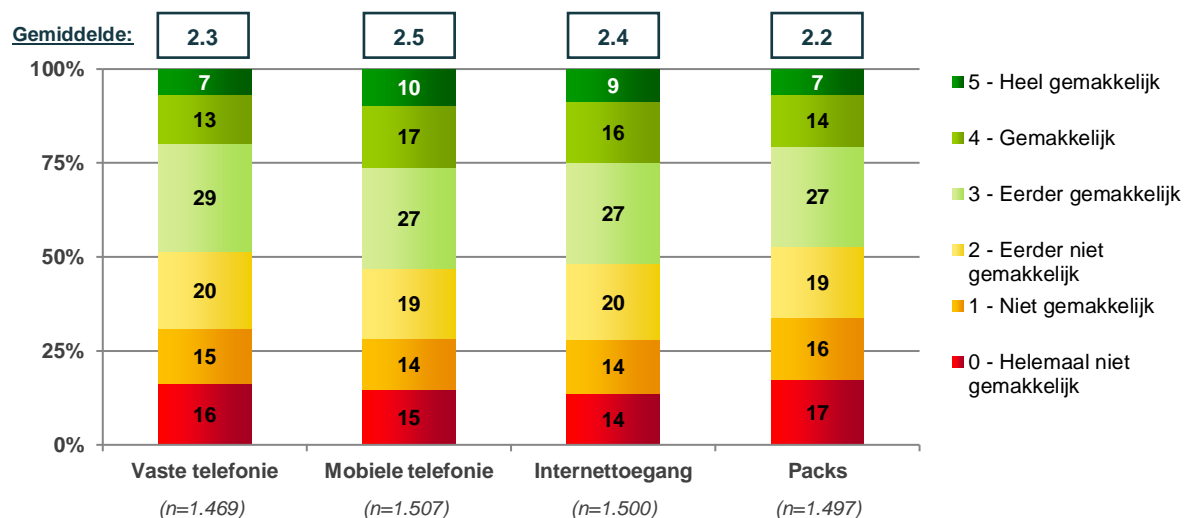
* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

3.4.3 Vergelijken van diensten & prijzen tussen operatoren

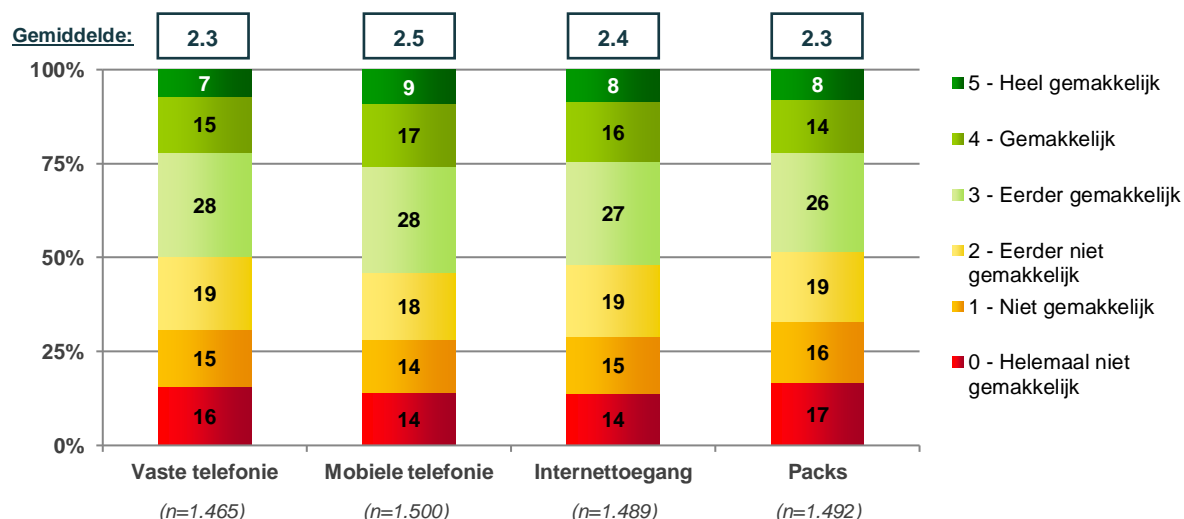
Om een zicht te krijgen op de mate waarin consumenten het gemakkelijk vinden om de aangeboden diensten en de gevraagde prijzen tussen operatoren te vergelijken, werd gevraagd voor vier telecommunicatiediensten – vaste telefonie, mobiele telefonie, internettoegang en bundels/packs – telkens een quotering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

Over het geheel genomen blijkt dat 20% tot 25% 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 25: In welke mate vindt u het gemakkelijk om voor de verschillende operatoren een vergelijking te maken tussen de AANGEBODEN DIENSTEN?



Figuur 26: 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

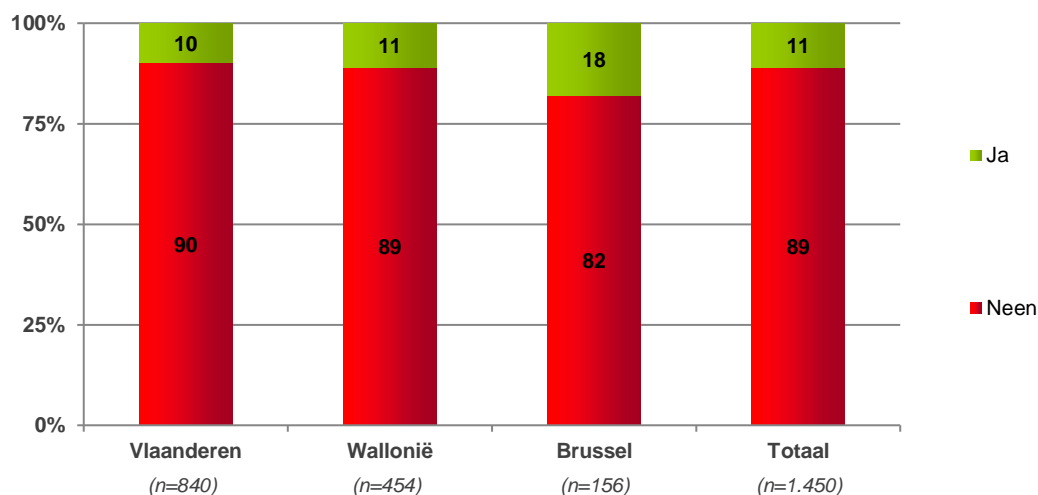
In dit onderdeel staat het veranderen van operator centraal. Voor de vaste telecommunicatiediensten enerzijds (i.c. bundels, vaste telefonie en internettoegang) en mobiele telefonie anderzijds, wordt onder andere in kaart gebracht welke de redenen zijn om al dan niet van operator te veranderen, of een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

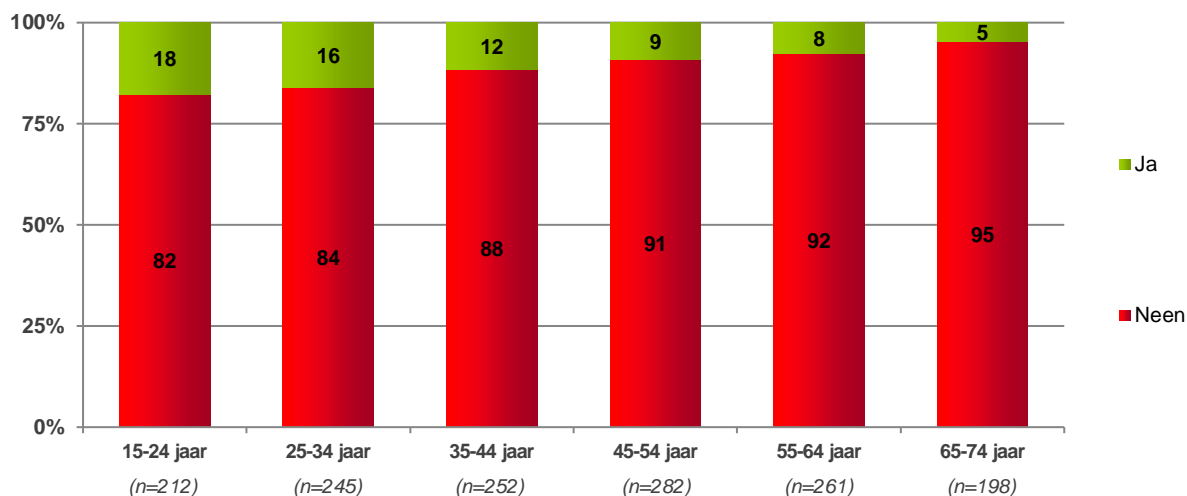
Van de gebruikers die over een vaste telecommunicatiedienst beschikken (i.c. een gebundelde aanbieding, vaste telefonie en/of internettoegang), blijkt ongeveer één op tien veranderd te zijn van operator in het afgelopen jaar (11%). In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ligt dat percentage hoger dan in Vlaanderen en Wallonië (18% vs. 10% en 11%).

Figuur 27: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van aanbieder van vaste diensten (gebundelde aanbieding ('pack'), vaste telefonie of internettoegang)? – naar gewest



Hoe jonger, hoe vaker men bovendien verandert van operator (tot 18% bij de 15-24-jarigen en 16% bij de 25-34-jarigen).

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



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 (54%). De top-drie wordt verder vervolledigd door 'Geen zin om te veranderen' (32%) en 'Te klein financieel voordeel' (20%).

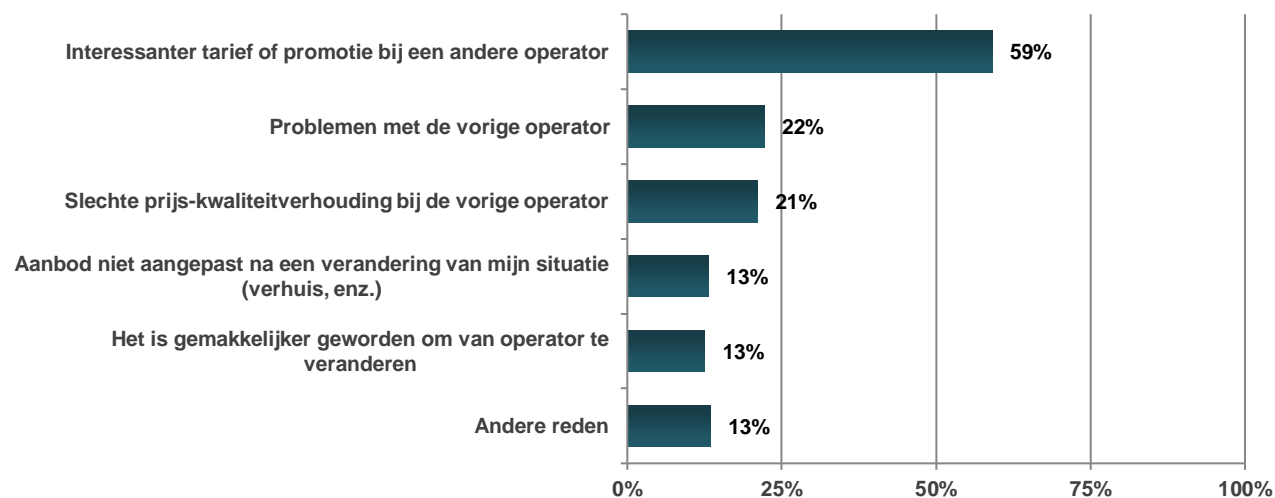
Figuur 29: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van aanbieder van vaste diensten, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1273 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 (59%), problemen (22%) of slechte prijs-kwaliteitsverhouding (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)



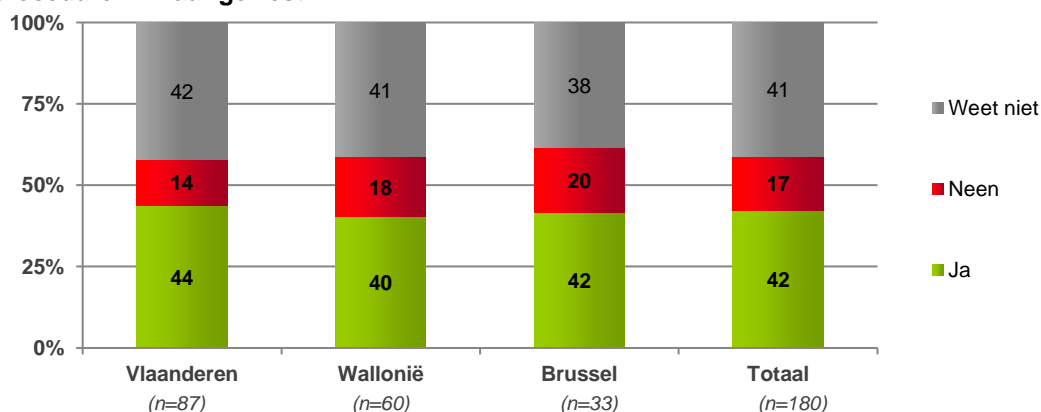
Basis: 161 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van aanbieder van vaste diensten

3.5.1.3 VLOTHEID VAN VERANDERING VAN OPERATOR

Omtrent de vlotheid van de verandering werd gevraagd of men gebruik heeft gemaakt van de *Easy Switch*-procedure bij de verandering van operator. Met deze procedure regelt de nieuwe operator de overstap van begin tot eind, zonder dat de consument zelf iets moet doen.

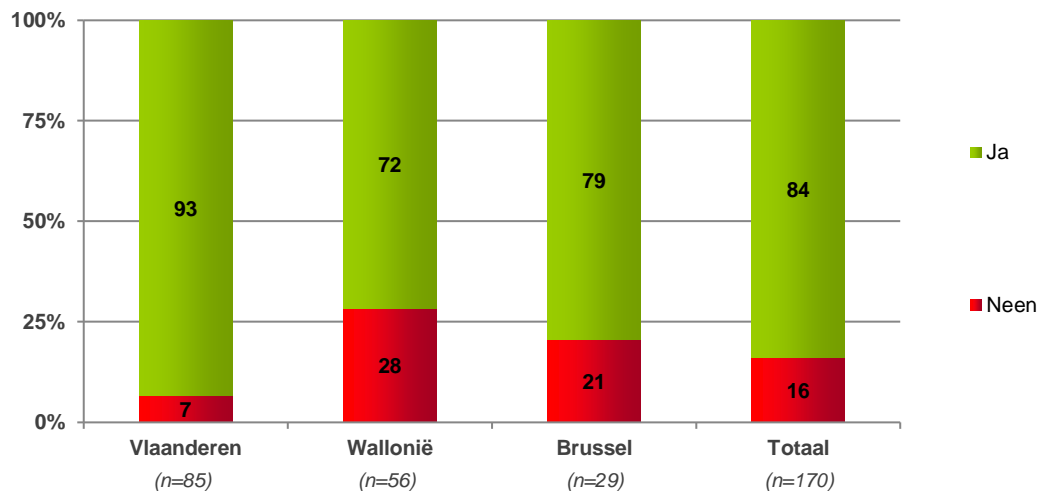
17% van de gebruikers die veranderd zijn van vaste operator in het afgelopen jaar, laat weten de *Easy Switch*-procedure niet gebruikt te hebben tijdens hun overstap naar een nieuwe provider. Bij een grote groep (41%) doet de term 'Easy Switch' echter nog geen belletje rinkelen, mogelijk werd deze terminologie 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 aanbieder, 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

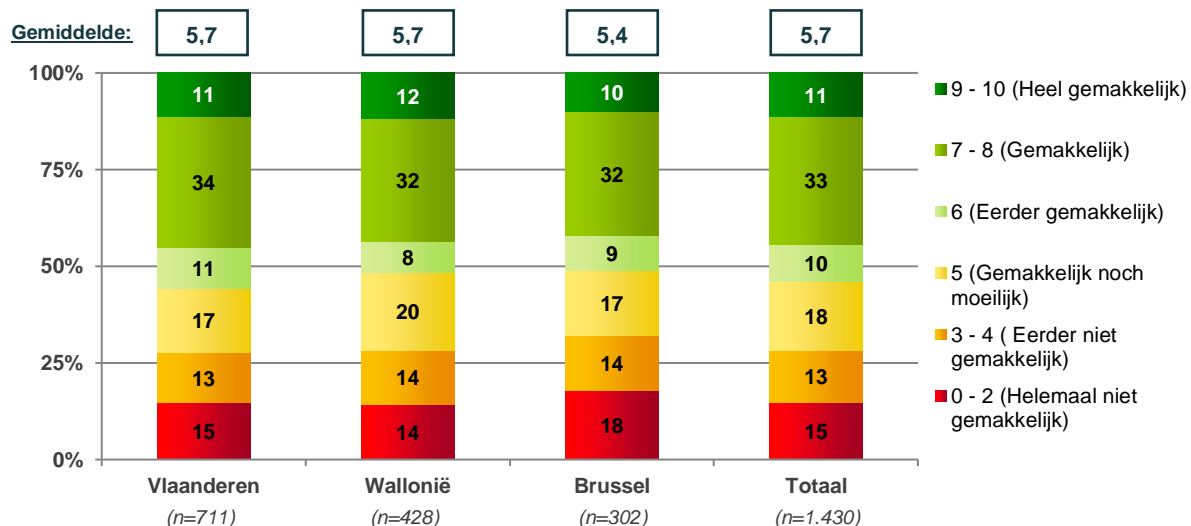


De vaakst opgegeven reden waardoor het veranderen van operator niet vlot verlopen was, was de ontvangst van een dubbele facturering (bij 12 van de 28 respondenten), samen met vertraging bij het verstrekken van de dienst (eveneens 12 respondenten).

3.5.1.4 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN AANBIEDER VAN VASTE DIENSTEN

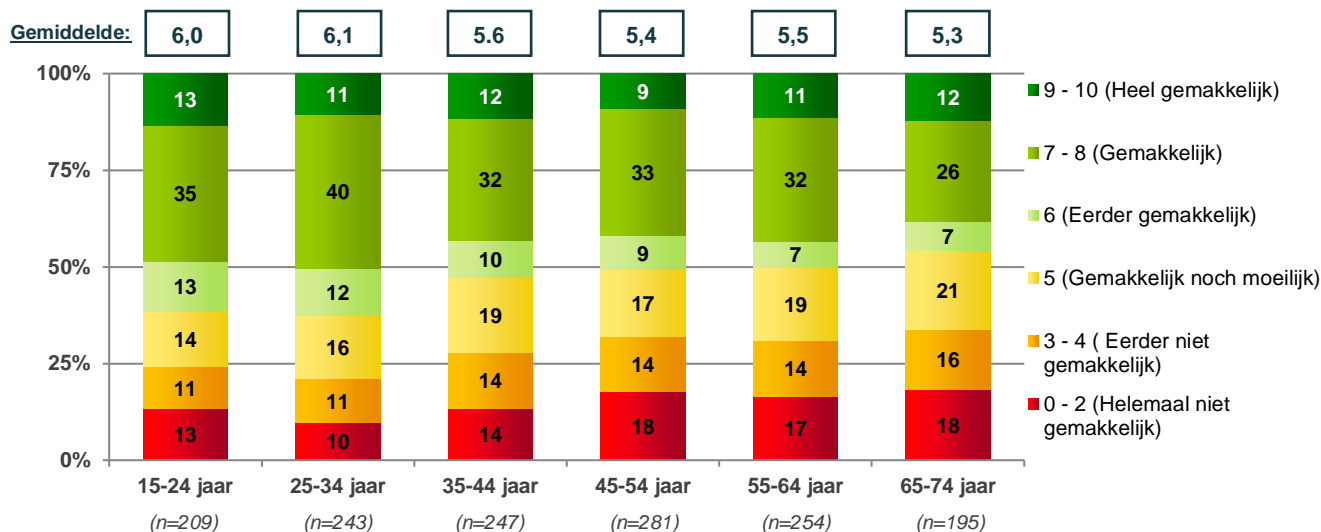
De gemiddelde score voor het gemak om te veranderen van operator van vaste diensten ligt, net zoals vorige edities, vrij laag (5,7/10 dit jaar vs. 5,8/10 vorig jaar). Er is slechts een minderheid die dit proces echt als heel gemakkelijk inschat (11%, score: ≥ 9 op 10).

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

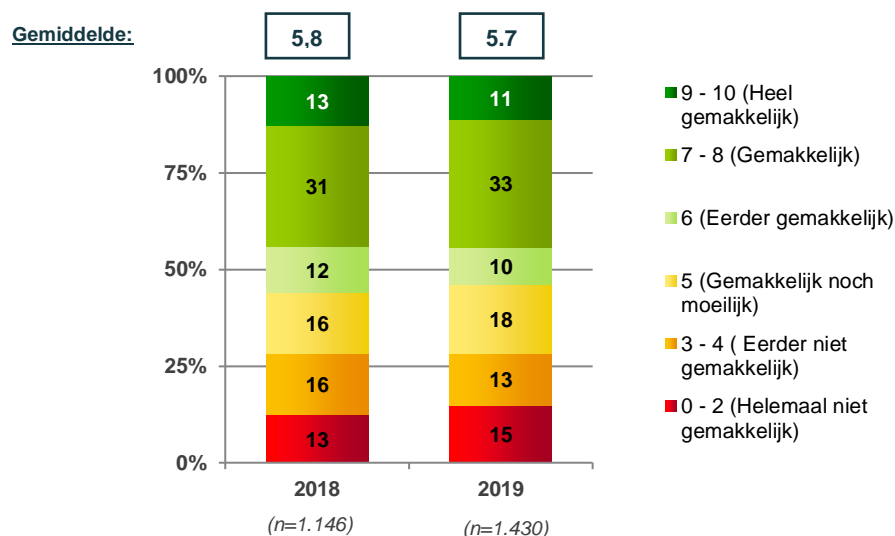


Opnieuw blijkt dat hoe jonger men is, hoe gemakkelijker men dit proces percipieert.

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 leeftijdscategorie



Figuur 35: 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

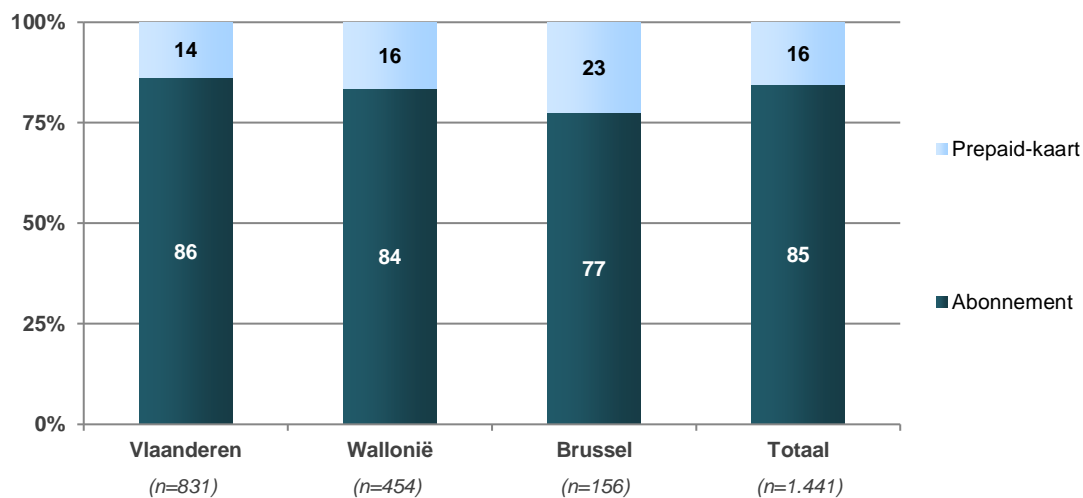


3.5.2 Mobiele telefonie

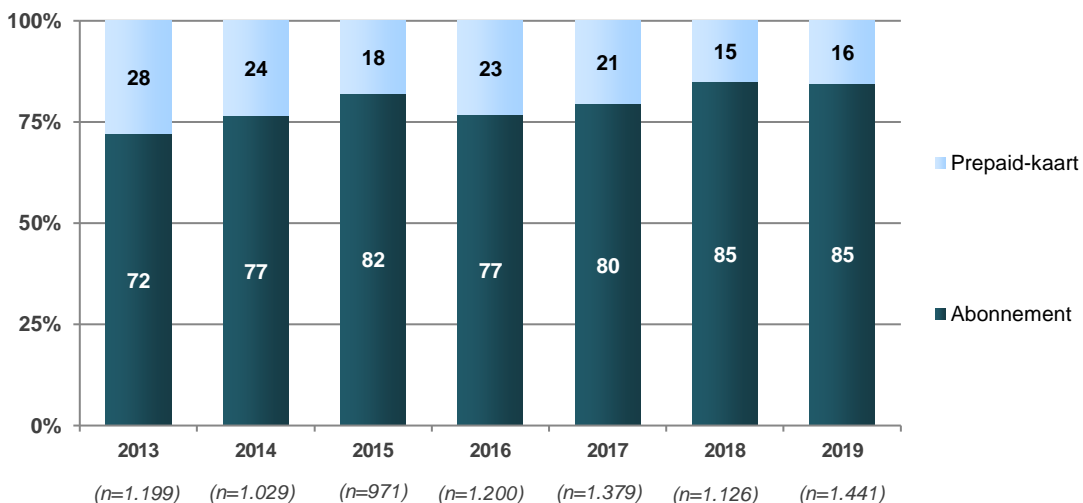
3.5.2.1 PREPAID-KAART OF ABONNEMENT

Mensen met mobiele telefonie kiezen een abonnement duidelijk boven een prepaidkaart (85%). Prepaidkaarten zijn nog iets populairder in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in vergelijking met Vlaanderen en Wallonië. Het aandeel prepaidkaarten is algemeen wel gestabiliseerd na de daling van vorig jaar.

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



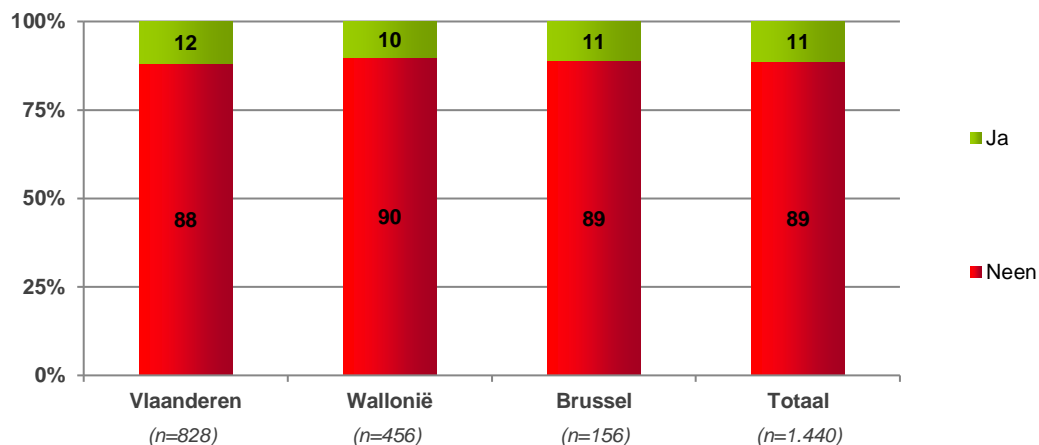
Figuur 37: Voor uw gsm maakt u gebruik van ...? – naar editie



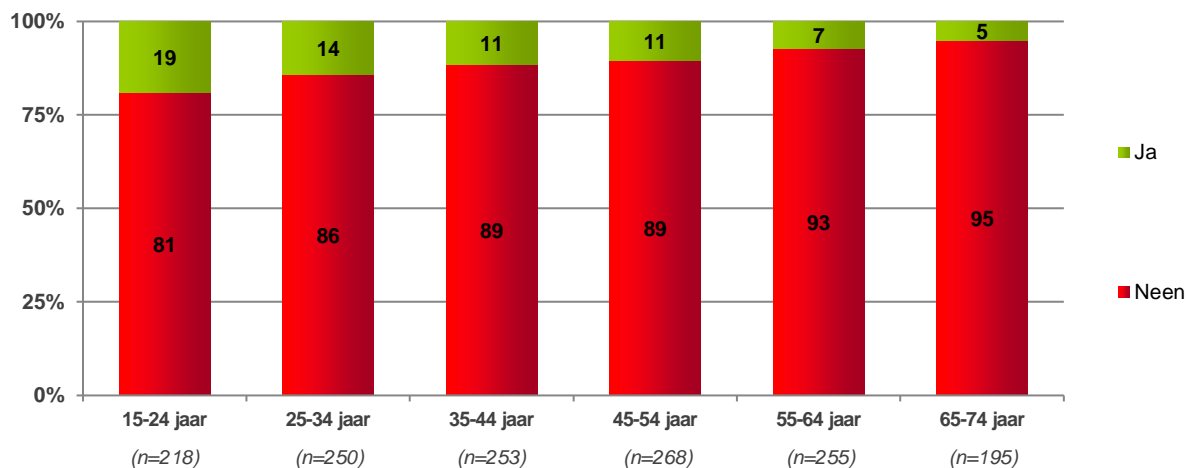
3.5.2.2 VERANDERD IN AFGELOPEN JAAR

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). Ten opzichte van vorig jaar zien we een verdere daling (van 14% naar 11%). Hoe jonger, hoe vaker men aangeeft te zijn veranderd.

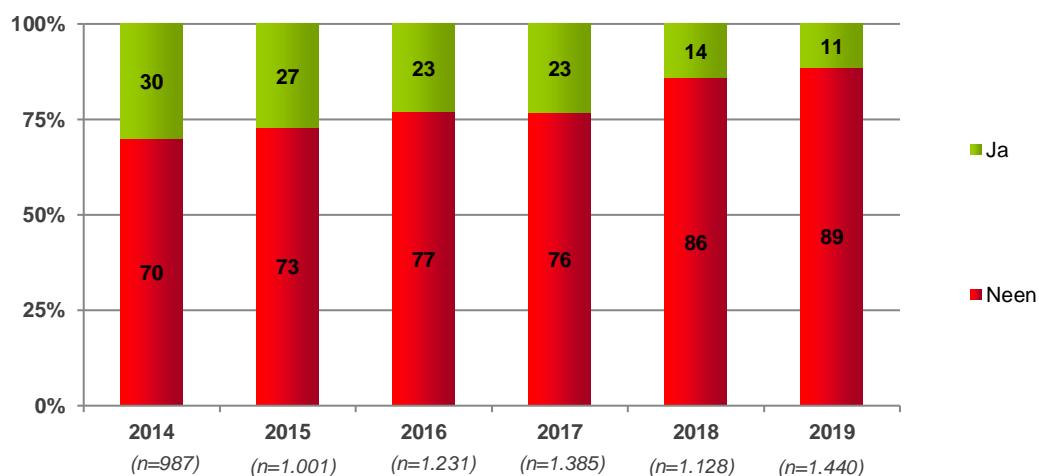
Figuur 38: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Figuur 39: Bent u in het afgelopen jaar veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar leeftijdscategorie



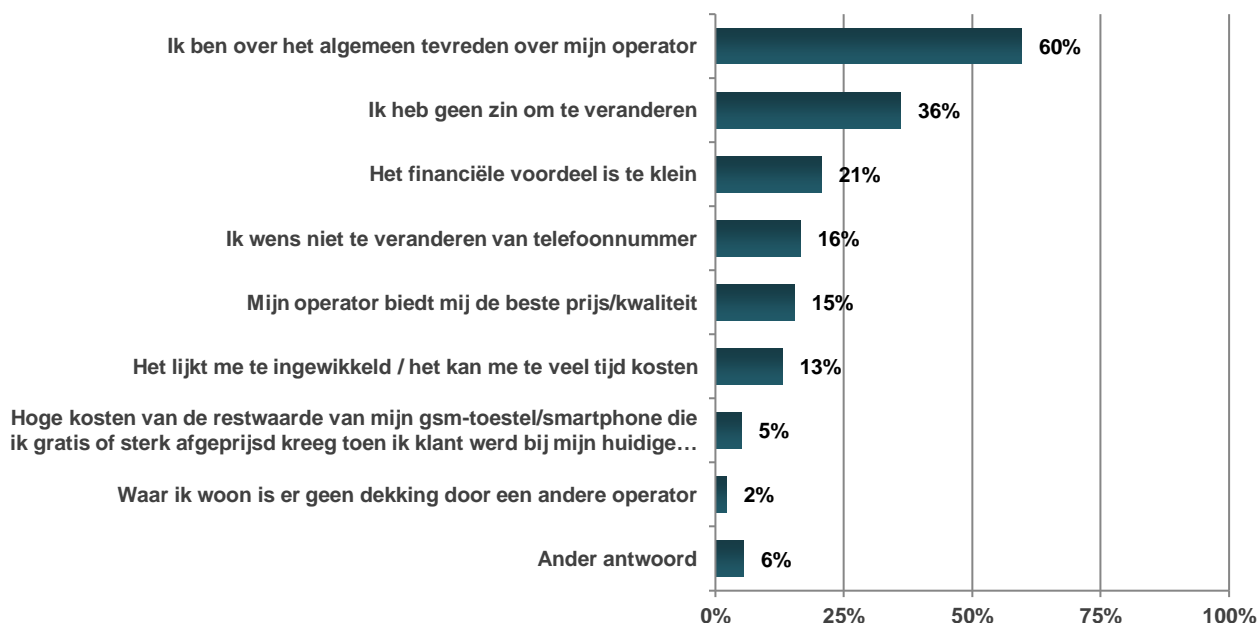
Figuur 40: Bent u in de afgelopen 3 jaar (2012-2017) / in het afgelopen jaar (2018-2019) veranderd van operator voor mobiele telefonie? – naar editie



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 (60%), geen zin (36%) of een te klein financieel voordeel (21%).

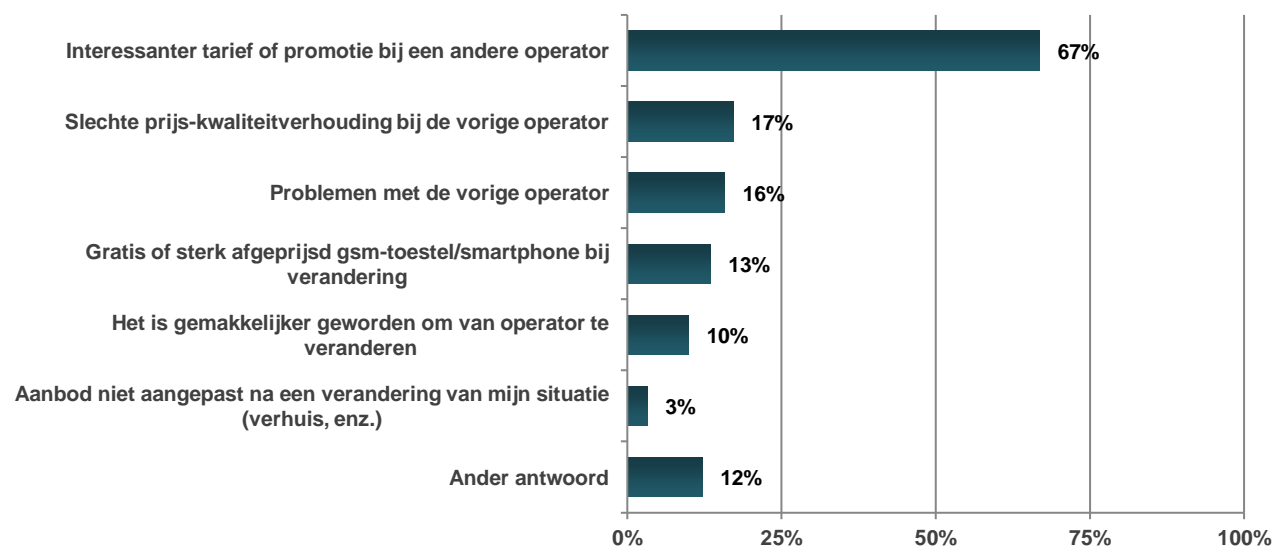
Figuur 41: Indien u het afgelopen jaar niet bent veranderd van operator voor mobiele telefonie, wat was (waren) dan de reden(en) hiervan? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1274 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 (67%), slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij vorige operator (17%) of problemen met vorige operator (16%). Ook deze motieven zijn dezelfde als bij de vaste diensten.

Figuur 42: 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)

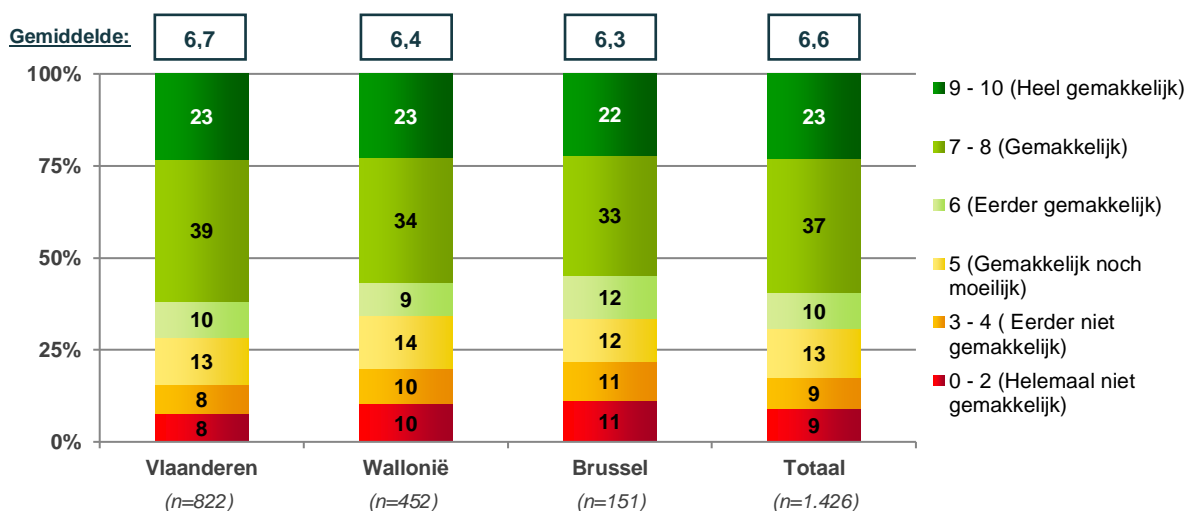


Basis: 168 respondenten die in het afgelopen jaar veranderd zijn van operator voor mobiele telefonie

3.5.2.4 GEMAKKELIJK VERANDEREN VAN OPERATOR VOOR MOBIELE TELEFONIE

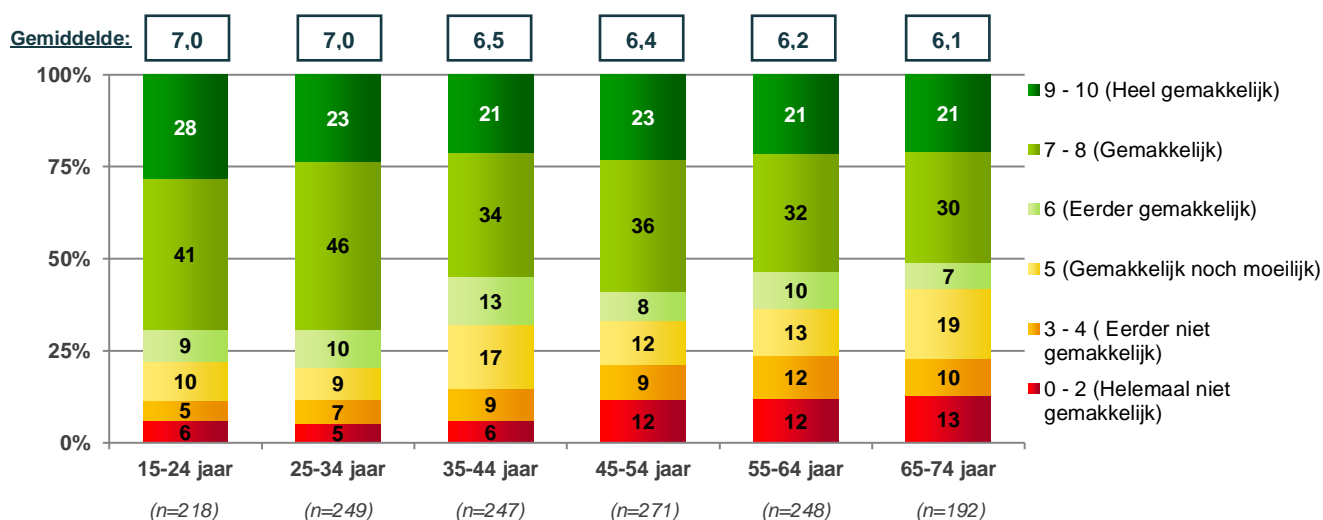
Het proces om te veranderen van operator van mobiele telefonie wordt als iets gemakkelijker ingeschat dan de verandering van operator van vaste diensten: gemiddelde 6,6/10 vs. 5,7/10. Minder dan 10% vindt de verandering helemaal niet gemakkelijk. In Brussel wordt dit ook als iets moeilijker ingeschat dan in Vlaanderen.

Figuur 43: 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



Opnieuw vinden we hier het leeftijdseffect terug dat hoe ouder men wordt, hoe moeilijker men dit proces inschat.

Figuur 44: 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



3.5.3 Transparantie

3.5.3.1 E-MAILDADRES VOORZIEN DOOR INTERNETPROVIDER

Zoals voorzien in een overeenkomst tussen de verschillende operatoren kunnen klanten die van internetprovider veranderen, hun e-mailadres behouden gedurende 18 maanden na afloop van hun contract. Uit de resultaten blijkt dat slechts 7% van de consumenten hiervan op de hoogte is. 5% denkt dat ze dit e-mailadres ongeveer één maand kunnen behouden en 2% gaat uit van slechts enkele dagen. 15% denkt dan weer dat ze het mailadres voor onbepaalde tijd kunnen behouden. Aan de andere kant gaat één op drie (33%) 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.

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	18	2,2%	9	2,0%	2	1,5%	29	2,0%
Ja, ongeveer 1 maand	49	5,9%	22	4,9%	5	3,4%	76	5,3%
Ja, ongeveer 18 maanden	74	9,0% ^{BC}	21	4,7%	5	3,6%	100	7,1%
Ja, voor onbepaalde duur	128	15,5%	69	15,4%	19	12,7%	215	15,2%
Neen	328	40,0% ^B	94	21,0%	51	33,9% ^B	472	33,3%
Ik weet niet of ik dat heb	226	27,5%	232	52,0% ^A	67	45,1% ^A	526	37,1%
Totaal	822	100,0%	447	100,0%	149	100,0%	1418	100,0%

Tabel 21: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ja, enkele dagen	3,2%	1,2% ^{DE}	4,5%	6,9% ^B	7,3% ^B	3,4%	2,0% ^{CDE}
Ja, ongeveer 1 maand	4,6%	5,3%	5,1%	6,5%	8,1%	4,2%	5,3% ^E
Ja, ongeveer 18 maanden	0,0%	0,0%	4,0%	5,3%	6,3%	8,7%	7,1% ^{ABC}
Ja, voor onbepaalde duur	16,4%	19,6%	15,0%	18,0%	19,2%	20,5%	15,2% ^{EF}
Neen	69,6% ^{CDE}	65,7% ^{CD} E	52,4% ^{ABE}	46,0% ^{AB}	40,5% ^{ABC}	41,6%	33,3% ^{ABC} DEF
Ik weet niet of ik dat heb	6,2% ^{CDE}	8,3% ^{CDE}	19,0% ^{AB}	17,3% ^{AB}	18,6% ^{AB}	21,6%	37,1% ^{ABC} DEF
Totaal (N)	251	228	425	506	570	565	1418

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

De kennis over behoud van het e-mailadres is het best in Vlaanderen (9%) en binnen de leeftijdsgroep van 45-54-jarigen (12%).

Tabel 22: Als u een e-mailadres op naam hebt dat voorzien werd door uw operator, denkt u dan dat het mogelijk is om dat e-mailadres te behouden, ook al bent u geen klant meer bij deze operator? – naar leeftijdscategorie en inkomensgroep

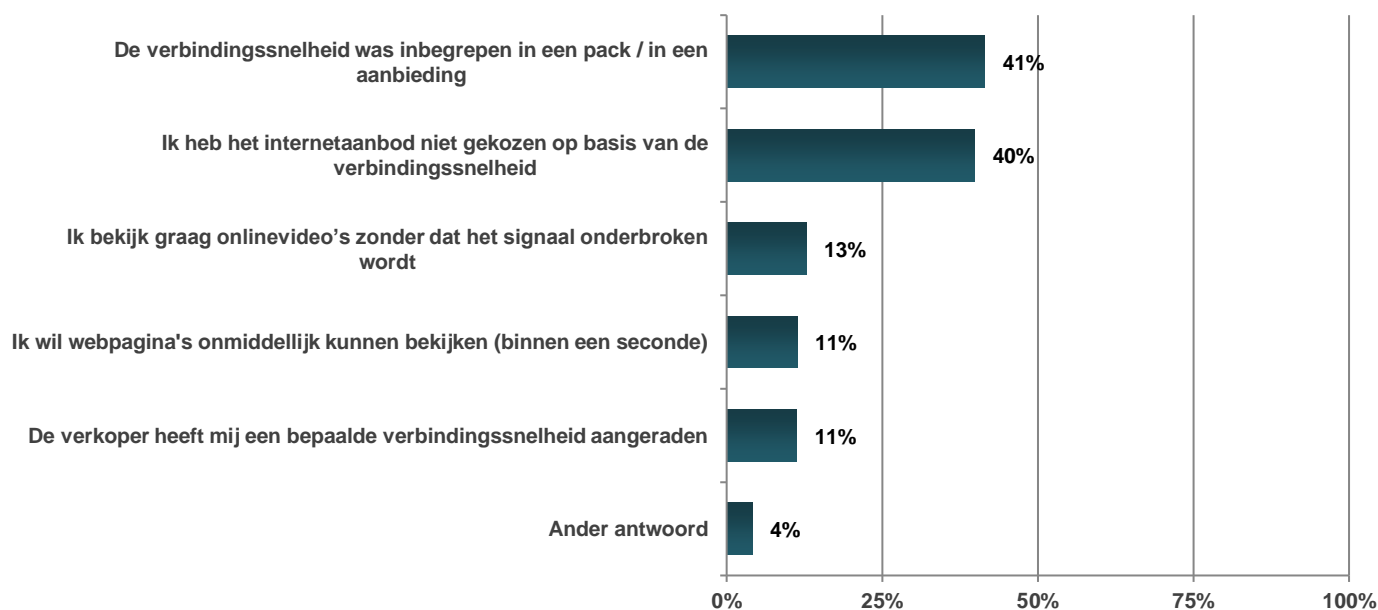
	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, enkele dagen	1,1%	1,7%	1,3%	3,6%	1,9%	2,3%
Ja, ongeveer 1 maand	5,8%	5,4%	2,7%	7,6% ^C	5,4%	4,9%
Ja, ongeveer 18 maanden	5,0%	3,6%	6,1%	11,9% ^{ABCF}	8,0% ^B	6,8%
Ja, voor onbepaalde duur	14,2%	11,0%	15,1%	14,7%	18,0% ^B	18,8% ^B
Neen	24,4%	27,2%	32,9%	40,6% ^{AB}	34,6% ^A	39,2% ^{AB}
Ik weet niet of ik dat heb	49,5% ^{DEF}	51,1% ^{DEF}	41,9% ^{DEF}	21,6%	32,2% ^D	28,0%
Totaal (N)	209	245	248	279	249	188

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

3.5.3.2 VERBINDINGSSNELHEID

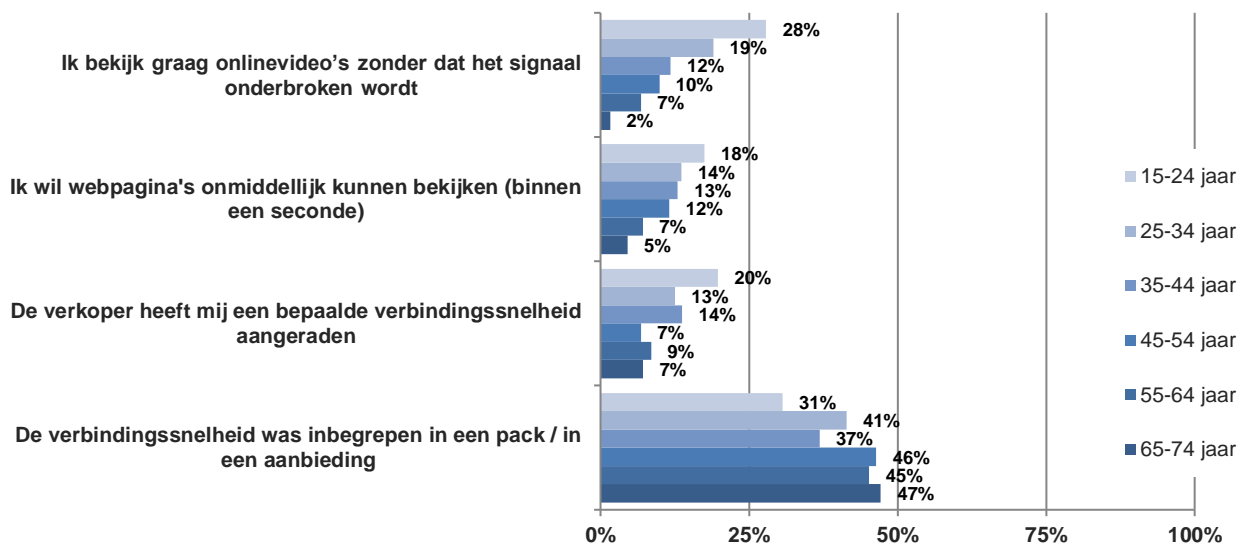
Het bepalen van de benodigde verbindingssnelheid lijkt slechts door een minderheid echt weloverwogen gedaan te worden. 41% geeft aan dat dit gewoon inbegrepen zat in het pack, en nog eens 40% geeft aan het internetaanbod niet gekozen te hebben op basis van de verbindingssnelheid. Vooral bij jongeren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

Figuur 45: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.411 respondenten die privé internet gebruiken

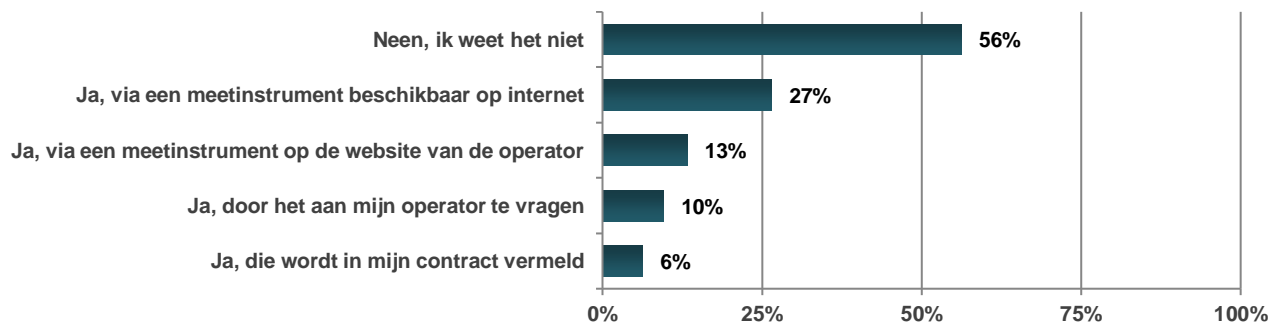
Figuur 46: Hoe hebt u de verbindingssnelheid bepaald die u nodig hebt bij het kiezen van een internetabonnement bij u thuis? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.411 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 47: Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: 1.425 respondenten met internet thuis of onderweg

3.6 Informatie

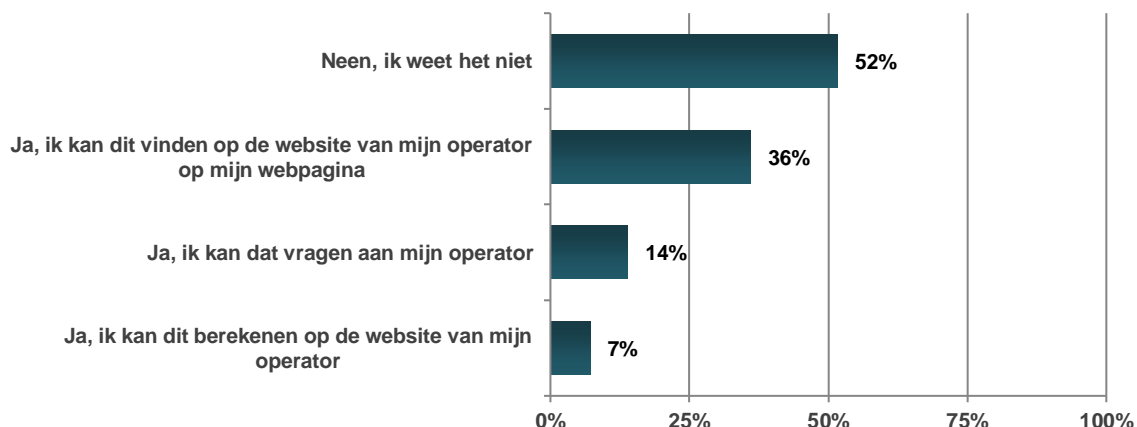
In dit deel van het rapport wordt onderzocht in welke mate consumenten geïnformeerd zijn over hun rechten ten aanzien van de telecommunicatieoperatoren. Zo wordt onder meer dieper ingegaan op hun gemiddeld gebruikspatroon: hoe kan men dit achterhalen, in welke mate zijn operatoren verplicht een aangepast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

54% 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 een derde (36%). De overige 21% denkt het te kunnen achterhalen door het te vragen aan hun operator (14%) of denkt het te kunnen berekenen op de website van hun operator (7%).

Figuur 48: Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon kunt achterhalen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

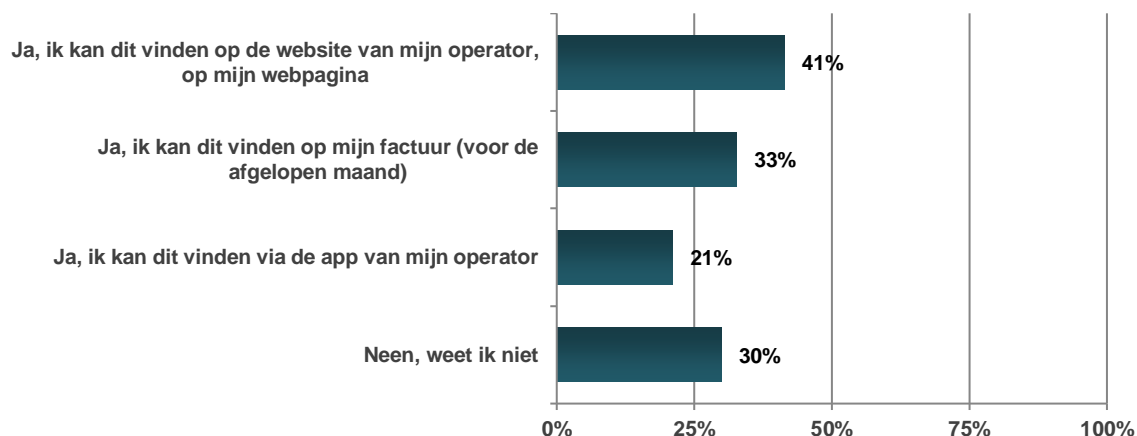


Basis: alle respondenten (N=1.547)

3.6.1.2 WERKELIJK GEBRUIK ACHTERHALEN

Ongeveer een op drie weet niet hoe ze hun werkelijk gebruik kunnen achterhalen. De kennis is beter in Wallonië (75%) dan in Vlaanderen en Brussel (67% en 69%). Er is geen duidelijk leeftijdseffect te zien op deze vraag.

Figuur 49: Weet u hoe u uw werkelijk gebruik kunt achterhalen?
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.550)

3.6.1.3 RAADPLEGING VAN EIGEN WEBPAGINA OP WEBSITE OPERATOR

Uit de bevraging blijkt dat 42% van de consumenten nooit hun webpagina (of klantenzone) op de website van hun operator raadplegen. Daartegenover staat dat 27% één- à tweemaal per jaar hun klantenzone bezoeken en dat 31% dit minstens of ongeveer één keer per maand doen. Deze percentages liggen in lijn met de vorige edities. Bovendien zijn hier geen opvallende regionale of leeftijdgerelateerde verschillen zichtbaar.

Tabel 23: Raadpleegt u op de website van uw operator uw webpagina? – naar gewest

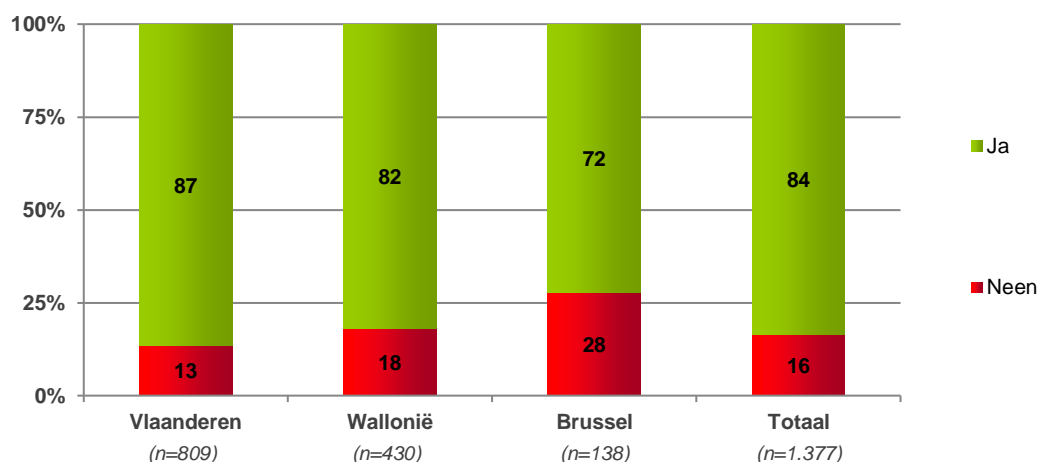
	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, één of twee keer per jaar	255	28,7%	123	25,1%	43	26,3%	421	27,3%
Ja, minstens ongeveer een keer per maand	251	28,2%	174	35,4% ^A	54	33,0%	479	31,0%
Neen, nooit	383	43,1%	195	39,6%	67	40,8%	644	41,7%
Totaal	889	100,0%	492	100,0%	164	100,0%	1.544	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 84% en 90% 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.

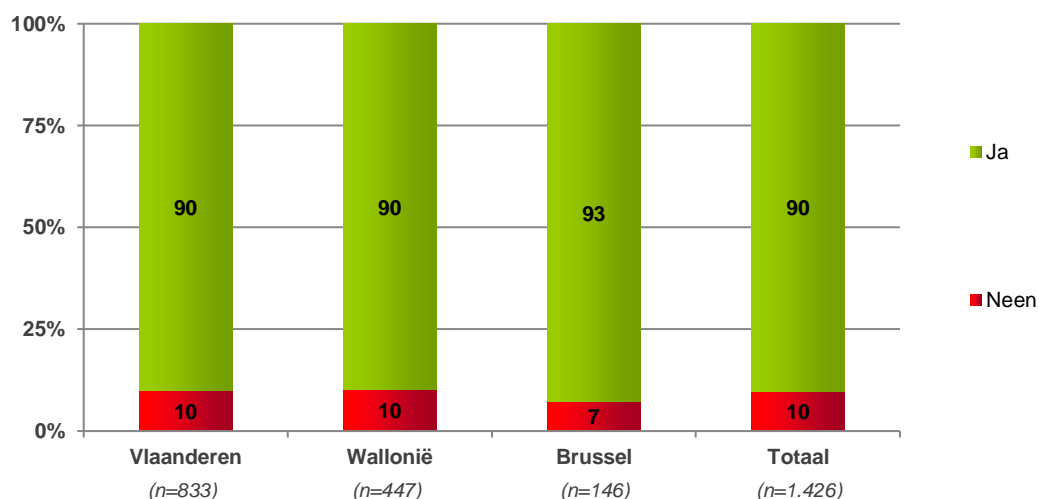
Binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn consumenten wel minder op de hoogte van de overdraagbaarheid van het vaste telefoonnummer. Wat betreft mobiel nummer zijn er geen regionale verschillen.

Figuur 50: Denkt u uw telefoonnummer van uw vaste lijn te kunnen behouden bij verandering van operator voor vaste telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten die privé een vaste telefoon gebruiken (N=1.072)

Figuur 51: Denkt u uw mobiel telefoonnummer te kunnen behouden bij verandering van operator voor mobiele telefonie? – naar gewest



Basis: respondenten die privé een mobiele telefoon gebruiken (N=1.426)

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. Een vijfde denkt dat de operator dit minstens tweemaal per jaar moet doen (20%) en 6% denkt zelfs maandelijks. Daarnaast meent ook een groot deel van de consumenten dat dit niet moet (12%) of hebben ze geen idee (34%).

In Vlaanderen weten meer consumenten dat hun operator één keer per jaar een aangepast tariefplan moet voorstellen (35%), in verhouding tot Wallonië (20%) of Brussel (17%). Echter, er zijn ook meer consumenten in Vlaanderen die foutief denken dat de operator dit tweemaal per jaar moet doen (25%) of zelfs elke maand (8%).

Tabel 24: 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	68	7,6% ^{BC}	17	3,4%	7	4,0%	91	5,9%
Ja, min. 2 keer per jaar	218	24,6% ^{BC}	71	14,5% ^C	15	9,1%	304	19,7%
Ja, 1 keer per jaar	309	34,8% ^{BC}	97	19,6%	28	16,9%	434	28,1%
Neen, nooit	93	10,5%	68	13,7%	30	18,1% ^A	191	12,4%
Ik weet het niet	199	22,4%	240	48,8% ^A	85	51,9% ^A	524	34,0%
Totaal	887	100,0%	492	100,0%	164	100,0%	1.544	100,0%

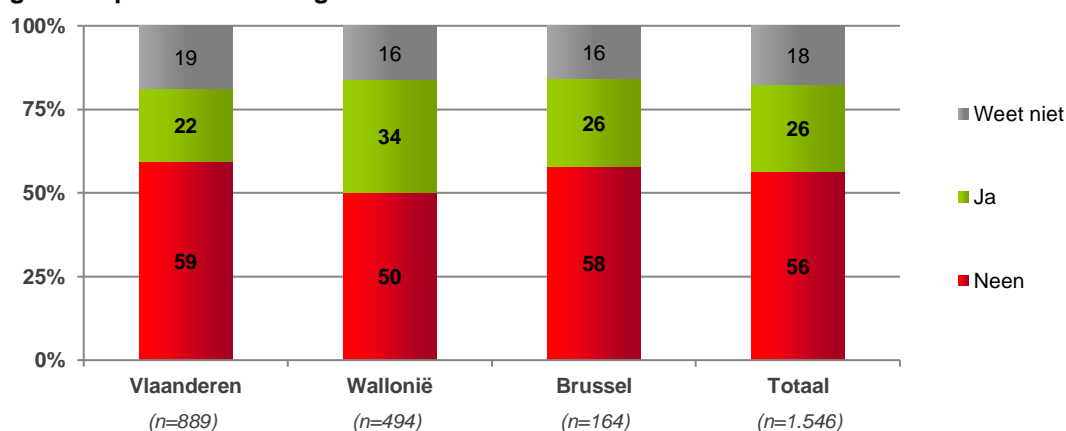
Tabel 25: Moet volgens u, uw operator voor vaste en/of mobiele telefonie een tariefplan voorstellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar editie

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ja, elke maand	6,9%	8,4%	5,9%	6,6%	6,4%	6,8%	5,9%
Ja, min. 2 keer per jaar	35,6% ^{CDEGF}	31,9% ^{CDEG}	23,3% ^A	22,2% ^A	22,1% ^A	23,7% ^A	19,7% ^{AB}
Ja, 1 keer per jaar	26,1% ^C	29,4%	31,7% ^{AD}	26,0% ^C	27,8%	29,6%	28,1%
Neen, nooit	6,9% ^{EFG}	8,0% ^{EFG}	9,0%	8,5% ^{EFG}	12,7% ^{ABD}	12,3% ^{ABD}	12,4% ^{ABD}
Ik weet het niet	24,6% ^{CDEG}	22,4% ^{CDEFG}	30,1% ^{ABDG}	36,6% ^{ABCEF}	31,1% ^{ABD}	27,6% ^{BDG}	34,0% ^{ABCF}
Totaal (N)	1.211	1.035	1.032	1.301	1.416	1.203	1.544

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

De meeste consumenten (56%) hebben in realiteit nog geen aangepast tariefplan ontvangen, of zijn er in elk geval niet van op de hoogte (18%).

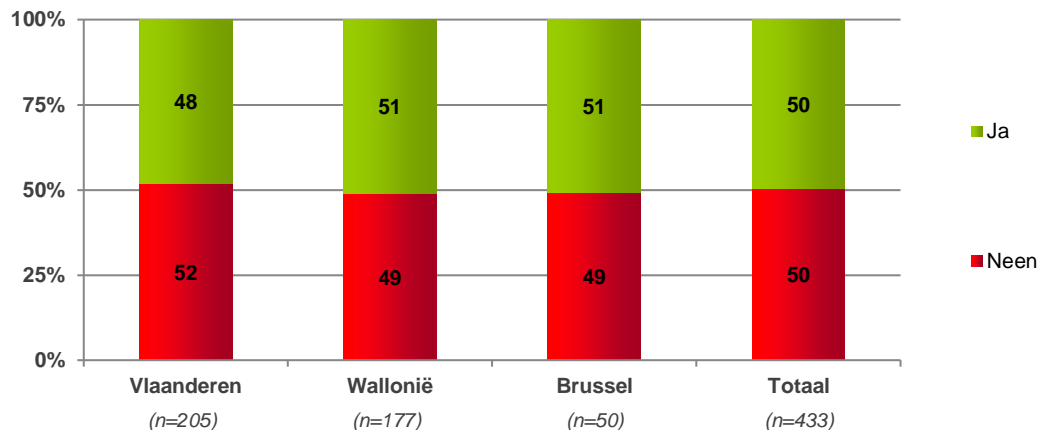
Figuur 52: Heeft uw operator u al een tariefplan voorgesteld op basis van uw gemiddelde gebruikspatroon? – naar gewest



Zo'n aangepast tariefplan leidt in ongeveer 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%

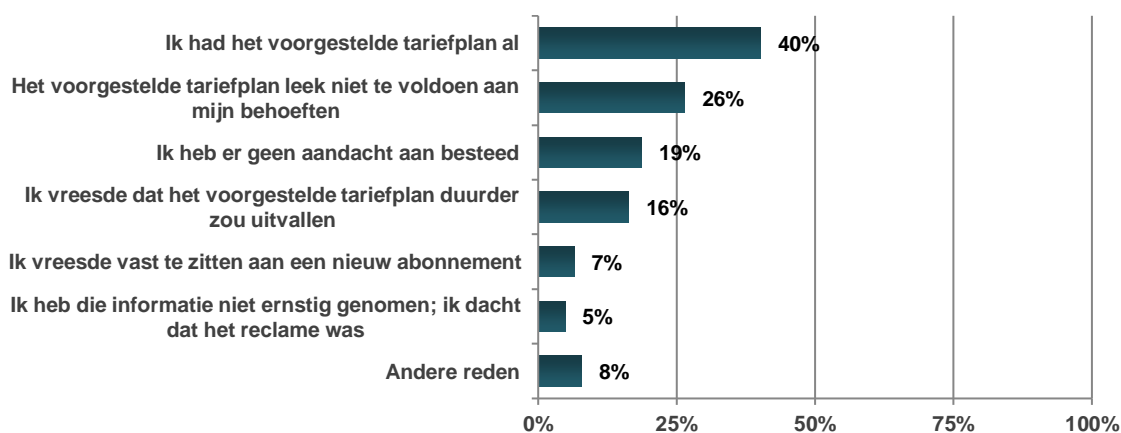
van de consumenten van tariefplan veranderd nadat hun operator hen een voorstel had opgemaakt (bijlage II, p. 135).

Figuur 53: 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 (40%) of dat het nieuwe voorstel niet voldeed aan hun behoeften (26%).

Figuur 54: Om welke reden(en) heeft dit voorstel van uw operator u niet doen veranderen van mening? (meerdere antwoorden mogelijk)



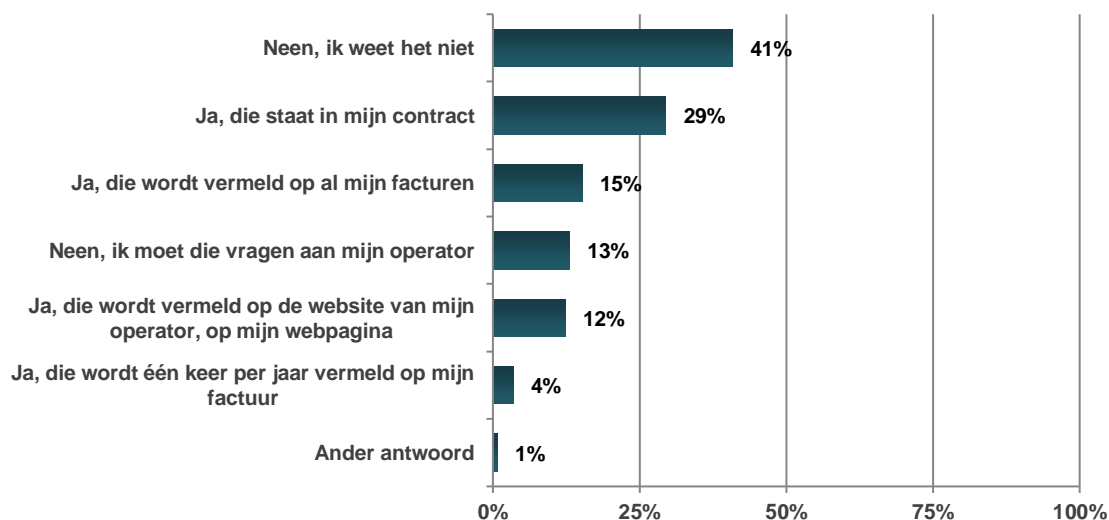
Basis: 217 respondenten die het voorstel van aangepast tariefplan niet aanvaard hebben

3.6.2 Contract

3.6.2.1 OPZEGGEN CONTRACT BEPAALDE DUUR

Van de consumenten met een contract van bepaalde duur weet 41% niet waar ze de einddatum van dit contract kunnen terugvinden. Slechts één op de zeven (15%) weet dat de einddatum vermeld wordt op alle facturen. Dit is namelijk een verplichting die geldt voor alle operatoren. Er zijn geen regionale of leeftijdsgebonden verschillen wat deze kennis betreft.

Figuur 55: 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: 963 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 19%, 15% en 12% van de consumenten hiervan op de hoogte. Deze percentages liggen in dezelfde lijn als de percentages in de vorige editie.

Figuur 56: Onder welke voorwaarden kunt u – zonder kosten – uw huidig contract opzeggen (telefonie, internet, gebundelde aanbieding)? (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.545)

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). 46% zegt niet te weten na welke minimumduur ze hun contract van bepaalde duur kosteloos kunnen opzeggen. Een kwart denkt dat er geen minimumduur is (25%), 14% denkt dat ze hun abonnement kosteloos kunnen opzeggen na één jaar en 7% denkt na twee jaar.

Tabel 26: Na welke minimumduur, vanaf aanvang van het contract, denkt u dat u uw huidige abonnement zonder kosten kunt opzeggen? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Er is geen minimumduur	230	25,9%	115	23,4%	36	21,8%	381	24,7%
Na 6 maanden	55	6,2%	51	10,4%	19	11,6%	126	8,1%
Na 1 jaar	121	13,6%	72	14,6%	18	10,8%	210	13,6%
Na 2 jaar	51	5,7%	44	8,9%	20	12,3%	115	7,4%
Ik weet het niet	431	48,6%	211	42,8%	72	43,5%	714	46,2%
Totaal	888	100,0%	493	100,0%	164	100,0%	1.545	100,0%

3.6.2.2 TARIEFPLAFOND

58% van de consumenten met mobiele telefonie weet dat ze door hun operator moeten worden verwittigd wanneer hun verbruik het forfait bereikt. Bijkomend weet 14% 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.140).

Tabel 27: 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	46	5,6%	14	3,2%	11	7,6% ^B	72	5,1%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt	453	55,0%	284	63,8% ^A	87	59,7%	825	58,3%
Wanneer het verbruik € 50/maand bereikt of een ander met de operator vastgelegd bedrag	141	17,2% ^{BC}	48	10,8%	13	9,1%	203	14,3%
Ik weet het niet	183	22,2%	99	22,2%	34	23,6%	316	22,3%
Totaal	823	100,0%	446	100,0%	146	100,0%	1.415	100,0%

Iets meer dan de helft geeft bovendien aan reeds zo'n sms te hebben ontvangen bij overschrijding van een tariefplafond. Echter, 6% laat weten geen sms te hebben ontvangen, terwijl ze wel het plafond hadden overschreden.

Tabel 28: 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	394	47,8%	252	56,1% ^A	90	61,2% ^A	736	51,8%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	42	5,1%	31	6,9%	10	7,1%	83	5,9%
Neen, want geen plafond overschreden	262	31,8% ^{BC}	115	25,6% ^C	28	19,1%	405	28,5%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	8	1,0%	6	1,4%	1	0,9%	16	1,1%
Ik weet het niet	118	14,3% ^B	44	9,9%	17	11,8%	180	12,7%
Totaal	823	100,0%	449	100,0%	147	100,0%	1.419	100,0%

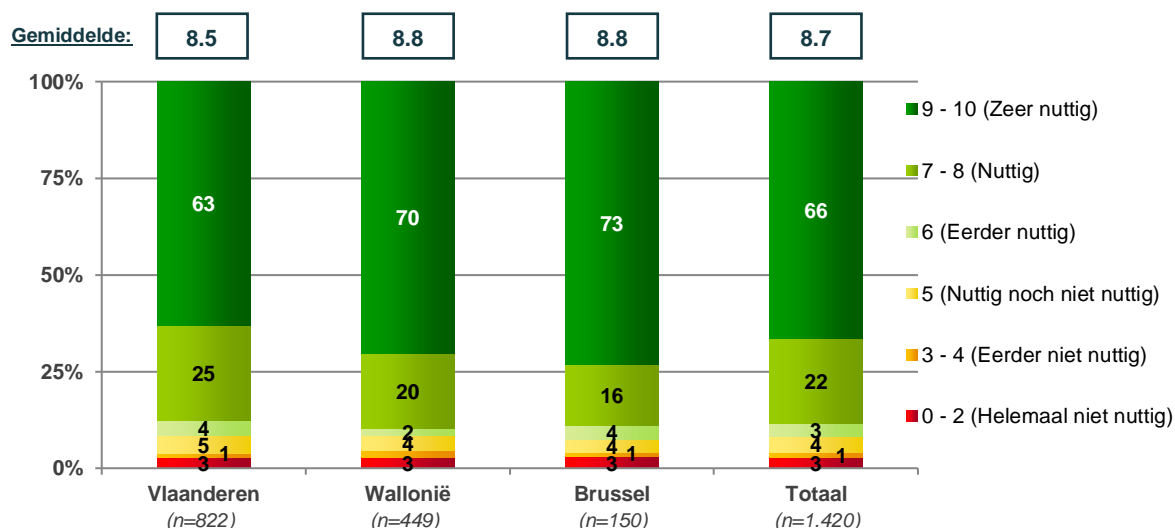
Tabel 29: Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te verwittigen dat u uw tariefplafond had overschreden? – naar leeftijdscategorie

	A	B	C	D	E	F
	15-24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65-74 jaar
Ja, ik heb die ontvangen	62,0%	56,0%	57,4%	49,3%	45,4%	39,6%
Neen, hoewel ik plafond had overschreden	10,4%	4,7%	5,6%	7,4%	4,3%	2,5%
Neen, want geen plafond overschreden	19,5%	25,7%	23,9%	28,6%	35,7%	39,1%
Neen, want gevraagd dat niet (meer) te ontvangen	0,7%	1,1%	1,2%	0,8%	1,4%	1,4%
Ik weet het niet	7,4%	12,5%	12,0%	13,9%	13,2%	17,4%
Totaal (N)	218	244	250	269	250	188

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

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. 88% geeft een score van minstens 7 op 10.

Figuur 57: 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

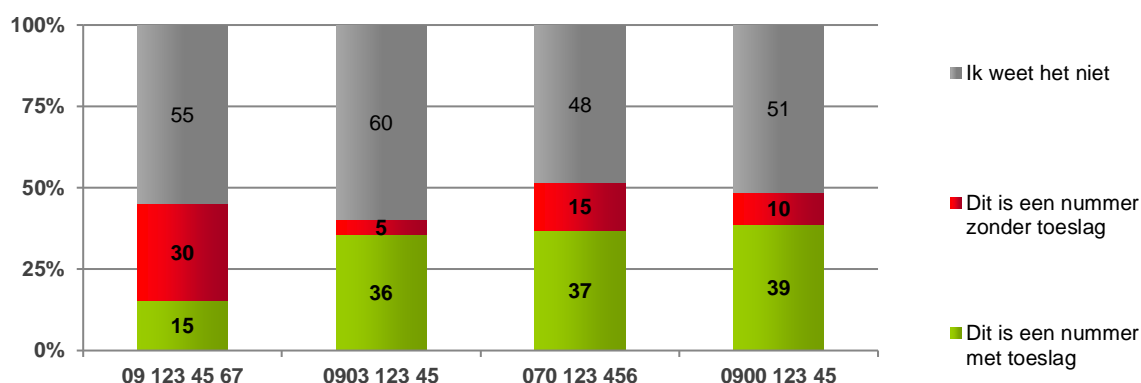


3.6.3 Nummers met toeslag

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



Basis: alle respondenten (N=1.401)

3.6.3.2 BESCHIKKING OVER GRATIS TOEGANGSBLOKKERING

6% van de consumenten die privé vast en/of mobiele telefonie gebruiken, heeft de gratis toegangsblokkering voor nummers met toeslag spontaan geïnstalleerd. Bijkomend heeft 3% dit gedaan omwille van problemen met dergelijke nummers (hoge facturen etc.). De overgrote meerderheid (92%) heeft geen toegangsblokkering voor nummers met toeslag - 53% omdat ze niet wisten dat deze gratis bescherming bestond en 39% omdat ze dat soort nummers nooit gebruiken.

Tabel 30: 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	38	4,7%	32	7,2%	8	5,3%	78	5,6%
Ja, na een probleem (hoge factuur, enz.) met zo'n nummer	16	2,0%	19	4,5% ^A	3	2,2%	39	2,8%
Neen, ik gebruik nooit dergelijke nummers	326	39,8%	161	37,0%	60	41,8%	548	39,1%
Neen, ik niet wist dat zo een gratis bescherming bestond	439	53,5%	224	51,3%	73	50,8%	736	52,6%
Totaal	819	100,0%	437	100,0%	145	100,0%	1.401	100,0%

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

De helft van de consumenten (53%) die privé vaste en/of mobiele telefonie gebruiken, weten niet hoe de toegang tot nummers met toeslag geblokkeerd moeten worden. 29% verkiest een algemene blokkering waarbij betaalnummers voor alle soorten diensten geblokkeerd zijn. Slechts 18% weet dat de toegang tot deze nummers apart geblokkeerd moet worden.

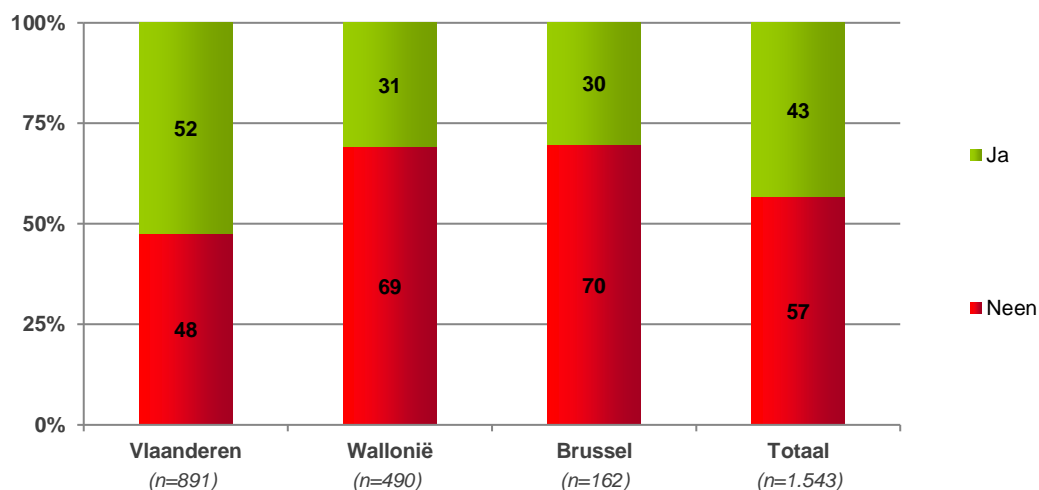
Tabel 31: Hoe moet men volgens u, de toegang tot die nummers met toeslag blokkeren? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Apart (blokkering diensten voor volwassenen, met optie toegang tot betaalnummers voor ontspanning)	162	19,5%	72	16,0%	26	17,3%	260	18,2%
Algemeen (blokkering betaalnummers alle soorten diensten)	212	25,5%	157	35,0%	44	29,6%	413	28,9%
Ik weet het niet	458	55,1%	220	49,0%	79	53,1%	757	52,9%
Totaal	833	100,0%	448	100,0%	149	100,0%	1.430	100,0%

3.6.4 Kennis ombudsman voor telecommunicatie

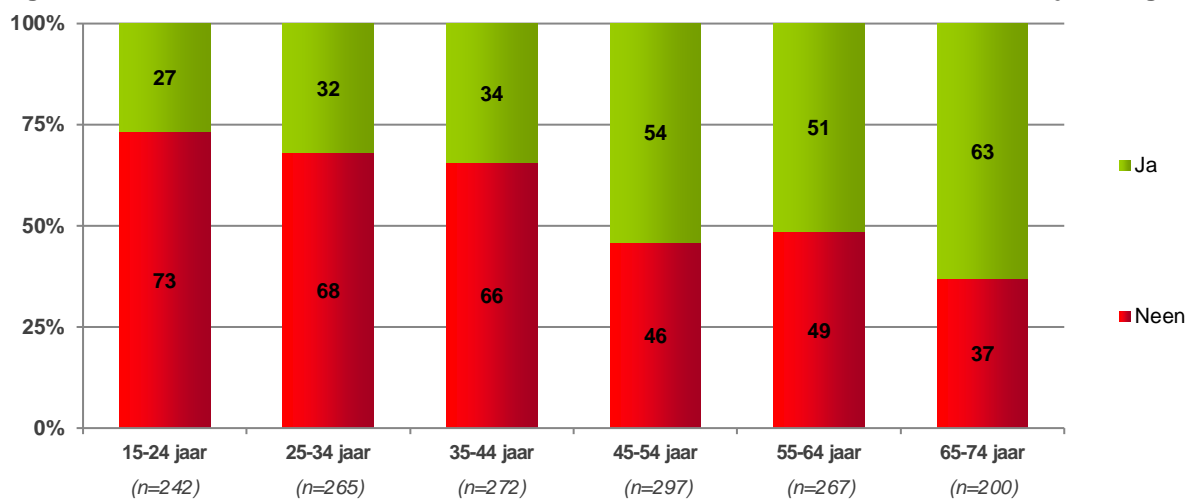
Ongeveer vier op de tien consumenten is op de hoogte van het bestaan van een ombudsman voor telecommunicatie. In Vlaanderen ligt het percentage hoger dan in Wallonië en Brussel; iets meer dan de helft (52%) weet daar dat er een ombudsman voor telecommunicatie is, tegenover respectievelijk 31% en 30% in de andere gewesten.

Figuur 59: 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 60: 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: in 2015 bedroeg dit aandeel 30%, in 2016 was dit 31%, in 2017 38% en in 2018 41% (bijlage II, p.134). De positieve trend lijkt zich dit jaar dus verder door te zetten.

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 5% van de consumenten geeft aan voor een telecommunicatiedienst gebruik te maken van een sociaal tarief. Bijkomend denkt 8% er wel recht op te hebben, maar hebben ze nog geen aanvraag gedaan.

Tabel 32: Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	43	4,9%	30	6,0%	7	4,6%	80	5,2%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	162	18,3%	168	34,1%	60	37,4%	390	25,3%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	616	69,4%	262	53,2%	77	47,9%	955	62,0%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb nog geen aanvraag gedaan	66	7,4%	33	6,7%	16	10,2%	115	7,5%
Totaal	887	100,0%	492	100,0%	126	100,0%	1.191	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 33: 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	7,1%	4,6%	6,8%	5,1%	3,9%	3,5%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	46,0% ^{BCDEF}	27,3% ^{EF}	29,2% ^{DEF}	19,8% ^F	17,2% ^F	11,8%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	36,4%	58,8% ^A	54,7% ^A	68,3% ^{ABC}	75,2% ^{ABC}	79,7% ^{ABCD}
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	10,4% ^{EF}	9,3% ^{EF}	9,3% ^{EF}	6,9%	3,7%	4,9%
Totaal (N)	239	268	271	294	267	201

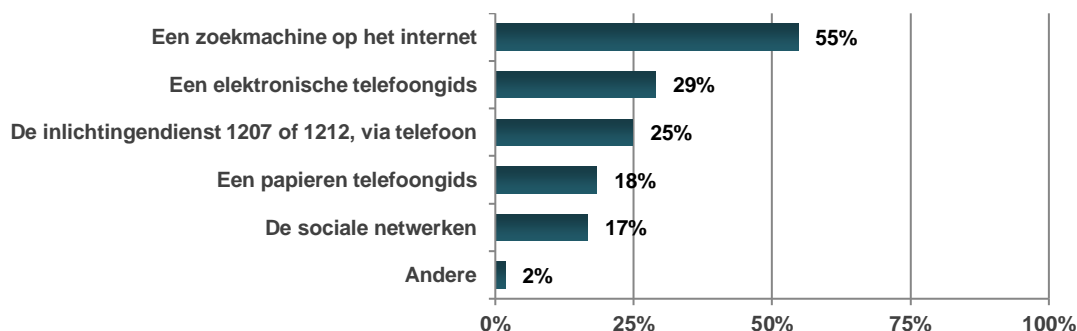
	< €1.200	€1.200 - €1.799	€1.800 - €2.399	€2.400 - €2.999	€3.000 - €3.599	≥ €3.600
Ja	18,0%	10,9%	4,3%	4,0%	6,2%	0,7%
Neen, ik weet niet waarover het gaat	36,4%	29,1%	29,4%	23,6%	18,0%	19,6%
Neen, ik denk niet dat ik daar recht op heb	33,3%	46,9%	60,5%	65,8%	68,6%	73,9%
Neen, ik denk dat ik er recht op heb maar ik heb geen aanvraag gedaan	12,2%	13,0%	5,8%	6,7%	7,3%	5,7%
Totaal (N)	72	221	267	204	205	353

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

3.7.2 Opzoeken van telefoonnummers

Om een telefoonnummer op te zoeken, maakt meer dan de helft van de consumenten (55%) gebruik van een zoekmachine op internet. De top drie wordt aangevuld door de elektronische telefoongids (29%) en de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (25%). Deze percentages liggen in lijn met vorige edities.

Figuur 61: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...?
 (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.534)

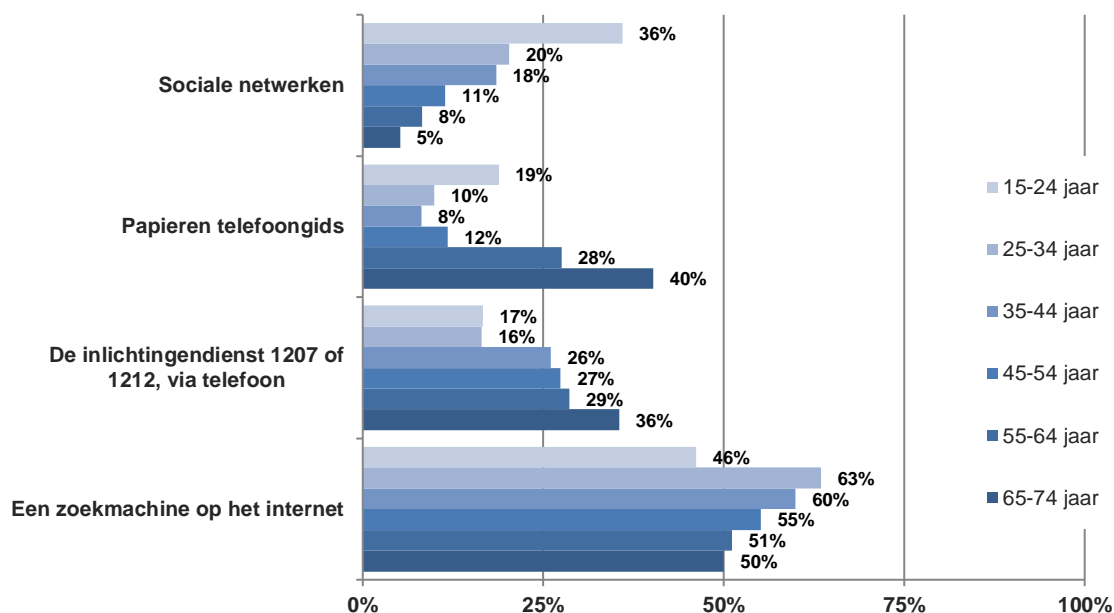
Tabel 34: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar editie
 (meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C	D	E	F	G
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Zoekmachine op internet	53,3% CDE	53,9% ^D	57,6% ^D	49,4% ^{ABCEF} G	57,2% ^D	56,3% ^D	54,7% ^D
Elektronische telefoongids	52,8% CDEFG	52,6% ^{CDEFG}	35,9% ^{ABDEF} G	40,1% ^{ABCFG}	42,6% ^{ABCF} G	29,5% ^{ABCDE}	29,0% ^{ABD} E
Papieren telefoongids	35,5% EFG	32,7% ^{EFG}	33,0% ^{EFG}	33,2% ^{EFG}	22,4% ^{ABCD} FG	19,3% ^{ABCDE}	18,3% ^{ABC} DE
Telefonische inlichtingendienst	26,5% CDE	23,6% ^{DF}	21,8% ^{AEF}	20,2% ^{ABEFG}	16,9% ^{AFG}	26,9% ^{BCDE}	24,9% ^{DE}
Sociale netwerken	0,0% ^C DEFG	0,0% ^{CDEFG}	10,9% ^{ABEFG}	12,6% ^{ABEFG}	16,2% ^{ABCD}	16,0% ^{ABCD}	16,7% ^{ABCD}
Totaal (N)	1.238	1.051	1.116	1.349	1.519	1.190	1.534

* Significante verschillen worden aangeduid met ...^{A,B,C,D,E,F} Bijvoorbeeld: gemiddelde^{A,D} betekent dat het gemiddelde van de betreffende subgroep significant verschilt van het gemiddelde van subgroep A (i.c. editie 2013) en subgroep D (i.c. editie 2016).

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 (36%) dan alle andere leeftijdscategorieën. Omgekeerd kan opgemerkt worden dat oudere consumenten nog beduidend vaker een papieren telefoongids (40%) gebruiken of de inlichtingendiensten 1207 of 1212 via de telefoon (36%). Ten slotte wordt het opzoeken van telefoonnummers via een zoekmachine voornamelijk door consumenten tussen de 25 en 54 jaar gedaan.

Figuur 62: Wanneer u een telefoonnummer zoekt, raadpleegt u dan ...? – naar leeftijdscategorie (meerdere antwoorden mogelijk)



Basis: alle respondenten (N=1.534)

Ongeveer 29% van de consumenten geeft aan de telefonische inlichtingendienst in het afgelopen jaar minstens één keer te hebben geraadpleegd. 12% deed dat overigens zelfs meer dan één keer.

Tabel 35: Hoe vaak hebt u de telefonische inlichtingendienst het afgelopen jaar geraadpleegd? – naar gewest

	A		B		C		Totaal	
	Vlaanderen		Wallonië		Brussel			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Meerdere keren	120	13,5%	55	11,3%	14	8,3%	189	12,2%
Een keer	143	16,0%	84	17,0%	20	12,4%	247	16,0%
Nooit	574	64,3%	327	66,5%	123	74,8%	1024	66,1%
Ik weet het niet	55	6,2%	26	5,3%	7	4,4%	88	5,7%
Totaal	893	100,0%	491	100,0%	164	100,0%	1548	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?

- Algemeen valt op dat er vrij veel inertie is op de telecommunicatiemarkt. Ongeveer 17% van de consumenten geeft aan in het afgelopen jaar veranderd te zijn van operator (ofwel voor vaste diensten, ofwel voor mobiele diensten). De gemiddelde scores voor het gemak om te veranderen van operator van vaste of mobiele diensten liggen bovendien vrij laag (resp. 5,7/10 en 6,6/10).
- De resultaten tonen aan dat de diensten die het meest worden gebruikt, overeenstemmen met de vijf voornaamste diensten die worden aangeboden op de elektronische communicatiemarkt in België (mobiele telefonie, internet thuis, digitale televisie, internet onderweg, vaste telefonie).
- Het gebruik van verscheidene telecommunicatie- en mediadiensten verschilt tussen de gewesten. De penetratie is doorgaans hoger in Vlaanderen dan in Wallonië en Brussel.
- Het gebruik van verschillende diensten blijft toenemen, met name internet onderweg (70%), telefonie via internet (53%), internettelevisie (33%) en TV/Video-On-Demand (27%). Daarnaast zijn er ook enkele diensten die verder dalen: vaste telefonie (58%) en analoge televisie (9%). Deze evoluties kaderen in de maatschappelijke trend dat men op elk moment en op elke plaats geconnecteerd wil zijn. Operatoren spelen hier dan ook handig op in door mobiele data prominent in hun aanbod uit te spelen. Vanaf het najaar 2018 lanceerden verschillende operatoren bovendien ongelimiteerde dataplannen.
- De twee populairste applicaties die gebruikt worden om privé via internet te telefoneren en/of berichten te verzenden, zijn Facebook Messenger (77%) en Whatsapp (89%). 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.
- 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. Er is dus nog niet meteen een impact te zien van de jaarlijkse prijsstijgingen die veel operatoren doorvoeren.
- De meesten consumenten zijn tevreden over de dienstverlening van hun operator, al valt wel op dat weinig klanten echt uitgesproken tevreden zijn (d.w.z. score 5/5 geven), terwijl dat net een aspect is waar operatoren het verschil kunnen maken. Vast internet is de dienst waar consumenten in het algemeen het minst tevreden over zijn, en waar ze ook het meest problemen mee ondervinden. In totaal heeft ongeveer 1 op de 4 consumenten in het afgelopen jaar een probleem met het internet thuis ondervonden.

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 één op de zes het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT (www.bestetarief.be) (15%) en andere tariefvergelijkingsprogramma's. De minst gekende diensten of hulpmiddelen zijn de atlas met dekkingkaarten (13%) en de barometer van de dienstkwaliteit van het BIPT (7%)
- Over het geheel genomen blijkt dat 20% tot 25% 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).

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:
 - 7% is op de hoogte dat ze hun e-mailadres gedurende 18 maanden kunnen behouden bij verandering van internetprovider.
 - Eén op de acht (15%) weet dat de einddatum van een contract van bepaalde duur vermeld wordt op alle facturen.
 - 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.
 - 36% van de consumenten weet hoe ze hun gemiddeld gebruikspatroon kunnen achterhalen.
 - Bijna de helft van de consumenten (43%) weet niet onder welke voorwaarden ze hun huidig contract kunnen opzeggen.
- Wel goed ingeburgerd bij consumenten is dat ze hun telefoonnummer kunnen behouden bij verandering van operator van zowel vaste als mobiele telefonie (+80%).
- Tot slot blijft de kennis over welke nummers een toeslag hebben, ook deze editie nog vrij beperkt (36-39%).

5. BIJLAGEN

5.1 Vragenlijst 2019

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!



BIPT

**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

prōfacts
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"/>

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. MOBILE 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 dekingskaarten (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 <u>gemakkelijk te gebruiken</u> is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... de resultaten van het programma <u>relevant</u> 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)?

- Ja → Ga naar vraag 27
 Neen → Ga naar vraag 31

27. Wat was (waren) de reden(en) van deze verandering? (Meer dan één antwoord mogelijk)

- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
 Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator
 Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
 Problemen met de vorige operator
 Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
 Andere, namelijk:

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.)

- Ja
 Neen
 Ik weet het niet

29. Is de verandering vlot verlopen?

- Ja → Ga naar vraag 32
 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)?
(Gefleive 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"/>	<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

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

- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
- Gratis of sterk afgeprijsd gsm-toestel/ smartphone bij verandering
- Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator
- Problemen met de vorige operator
- Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen
- Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- Andere, namelijk:

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)

- Ik heb geen zin om te veranderen
- Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator
- Het financiële voordeel is te klein
- Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer
- Het lijkt me te ingewikkeld / het kan me te veel tijd kosten
- Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteit
- 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
- Waar ik woon is er geen dekking door een andere operator
- Andere, namelijk:

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?
(Gelieve 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

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?

- Ja, enkele dagen
- Ja, ongeveer 1 maand
- Ja, ongeveer 18 maanden
- Ja, voor onbepaalde duur
- Neen
- Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat voorzien werd door mijn operator

39. Weet u hoe u de werkelijke snelheid van uw aansluiting kunt achterhalen op basis van waar u woont?
(Meer dan één antwoord mogelijk)

Ja, die wordt in mijn contract vermeld
 Ja, door het aan mijn operator te vragen
 Ja, door een meetinstrument te gebruiken op de website van mijn operator
 Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet
 Neen, ik weet het niet

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)

Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid
 De verbindingssnelheid was inbegrepen in een pack / in een aanbieding
 De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden
 Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)
 Ik bekijk graag onlinevideo's zonder dat het signaal onderbroken wordt
 Andere, namelijk:

DEEL 6: INFORMATIE

41. Weet u hoe u uw gemiddelde gebruikspatroon van telecommunicatiediensten en internet kunt achterhalen?
(Meer dan één antwoord mogelijk)

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

42. Weet u hoe u uw werkelijke gebruik kunt achterhalen?
(Meer dan één antwoord mogelijk)

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

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

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

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

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)

	Ja	Neen
... voor vaste telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... voor mobiele telefonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<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 afhangt 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 2019

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Digitale televisie					862	78,8%	931	80,3%	1.057	75,3%	1.232	79,7%	1.029	85,0%	1.313	84,5%
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%
Internettelevisie					167	15,3%	184	15,8%	258	18,3%	322	20,9%	343	28,4%	515	33,2%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Neen			290	24,0%	270	26,2%	234	20,1%	343	24,4%	310	20,1%	153	13,3%	202	13,9%
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%
Totaal			1.207	100,0%	1.029	100,0%	1.159	100,0%	1.405	100,0%	1.545	100,0%	1.149	100,0%	1.461	100,0%

Welke diensten zijn gebundeld in een pack?

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

	2012-2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Televisie + Internet thuis			109	12,6%	121	12,5%	167	14,9%	126	10,4%	144	11,9%
Televisie + Internet thuis + Internet onderweg			7	0,8%	12	1,2%	17	1,5%	12	1,0%	4	0,4%
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%
Vaste telefonie + Internet thuis			30	3,5%	46	4,8%	38	3,4%	19	1,6%	34	2,8%
Vaste telefonie + Internet onderweg			0	0,0%	7	0,7%	0	0,0%	3	0,2%	3	0,2%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis			8	0,9%	27	2,8%	33	2,9%	8	0,7%	3	0,3%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet onderweg			0	0,0%	2	0,2%	2	0,2%	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%
Vaste telefonie + Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			4	0,5%	14	1,5%	26	2,4%	10	0,9%	9	0,8%
Mobiele telefonie + Internet thuis			5	0,6%	16	1,7%	20	1,8%	9	0,7%	5	0,4%
Mobiele telefonie + Internet onderweg			136	15,7%	165	17,1%	181	16,1%	198	16,4%	219	18,0%
Mobiele telefonie + Internet thuis + Internet onderweg			7	0,8%	9	0,9%	15	1,4%	9	0,7%	9	0,8%
Internet thuis + Internet onderweg			2	0,3%	3	0,3%	2	0,2%	4	0,4%	3	0,2%
Totaal			865	100,0%	965	100,0%	1.121	100,0%	1.214	100,0%	1.554	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	
	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%
Base Turk															7	0,4%
Belgian Telecom	27	2,4%	5	0,4%			2	0,1%	6	0,5%	3	0,2%	10	0,8%	10	0,7%
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%
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%
Digiweb											2	0,1%				
Dommel			2	0,2%	2	0,2%	6	0,6%	5	0,4%	4	0,3%			4	0,3%
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%
Ello Mobile															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%
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%
Mobile Vikings			31	2,5%	14	1,4%	33	2,8%	41	2,9%	50	3,3%	48	4,0%	74	4,8%
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%
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%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
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%
Telesat/TV Vlaanderen							4	0,4%	12	0,9%	13	0,8%	15	1,3%	13	0,9%
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%
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%
Andere													19	1,6%	27	1,7%
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%

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	
	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%
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%
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%
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%
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%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kwaliteit van dienstverlening van de operator													227	18,8%	285	18,4%
Het was de enige operator in mijn buurt die de gewenste dienst(en) aanbood													71	5,9%	114	7,4%
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%

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	
	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%
Whatsapp							341	29,4%	491	34,9%	715	46,3%	748	61,6%	1.389	89,4%
Skype™							433	37,4%	496	35,3%	586	37,9%	347	28,6%	481	30,9%
FaceTime							165	14,2%	203	14,4%	225	14,6%	253	20,8%	407	24,2%
Geen van bovenstaande							410	35,4%	452	32,2%	335	21,7%	183	15,1%	171	11,0%
Andere applicatie							48	4,1%	20	1,4%	33	2,2%	80	6,6%	112	7,2%
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%

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren													18	1,5%	111	7,2%
Berichten verzenden													222	40,3%	717	46,1%
Beide													126	23,0%	374	24,1%
Totaal													748	100,0%	1.202	100,0%

Whatsapp:

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							9	2,6%	14	2,8%	35	5,0%	39	3,2%	229	14,8%
Berichten verzenden							249	73,1%	295	60,3%	351	49,7%	353	29,1%	677	43,6%
Beide							83	24,3%	181	36,9%	320	45,3%	356	29,3%	483	31,1%
Totaal							341	100,0%	490	100,0%	706	100,0%	748	100,0%	1.389	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							225	52,6%	249	51,3%	298	53,6%	207	17,0%	294	18,9%
Berichten verzenden							28	6,5%	43	8,9%	69	12,4%	43	3,5%	68	4,4%
Beide							175	40,9%	193	39,8%	189	34,0%	98	8,0%	119	7,6%
Totaal							427	100,0%	485	100,0%	555	100,0%	347	100,0%	413	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							111	100,0%	133	66,6%	143	67,5%	168	13,8%	236	15,2%
Berichten verzenden							0	0,0%	12	6,1%	20	9,6%	25	2,1%	58	3,8%
Beide							0	0,0%	55	27,3%	49	22,9%	59	4,9%	82	5,3%
Totaal							111	100,0%	200	100,0%	212	100,0%	253	100,0%	376	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	
	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	
	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	
	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Telefoneren							0	0,6%	3	15,5%	6	17,6%	10	0,8%	25	1,6%
Berichten verzenden							23	61,2%	8	47,8%	14	43,2%	35	2,9%	50	3,2%
Beide							14	38,2%	6	36,8%	12	39,2%	36	2,9%	37	2,4%
Totaal							38	100,0%	17	100,0%	32	100,0%	80	100,0%	112	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	
	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%
Verschillende keren per week							191	31,6%	356	38,4%	449	38,6%	405	39,9%	571	41,7%
Eén keer per week							50	8,3%	119	12,9%	108	9,3%	91	9,0%	127	9,3%
Ten hoogste één keer per maand							110	18,2%	106	11,4%	101	8,7%	74	7,3%	88	6,4%
Nooit							17	2,8%	38	4,1%	38	3,2%	40	3,9%	56	4,1%
Totaal							605	100,0%	927	100,0%	1.164	100,0%	1.016	100,0%	1.320	100,0%

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

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

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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	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

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

	N	Gemiddelde	Standaard-afwijking	Minimum	Maximum
<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

	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
<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
<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

	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

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

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

	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

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

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

	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

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	
	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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Vaste telefonie			141	25,2%	123	25,7%	126	23,0%	112	19,2%	123	18,9%	79	14,3%	91	14,6%
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%
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%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2018	
	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%
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%

Welke problemen hebt u ondervonden? (meerdere antwoorden mogelijk)

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

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	
	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%
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%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018-2019	
	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		2018-2019	
	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	
	N	%	N	%	N	%
Ja, na het eerste contact			170	38,7%	186	37,1%
Ja, na meerdere contacten			162	37,0%	195	38,9%
Ja, na tussenkomst van de ombudsdienst voor telecommunicatie			15	3,4%	15	3,1%
Nee			91	20,9%	105	20,9%
Totaal			438	100,0%	518	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	
	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%
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%
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%
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%
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%
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%
Totaal			421	100,0%	410	100,0%	400	100,0%	480	100,0%	508	100,0%	523	100,0%	460	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	
	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

	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
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
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

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
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

	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
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

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	
	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%
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%
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%
Totaal			56	100,0%	73	100,0%	70	100,0%	91	100,0%	177	100,0%	223	100,0%	278	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	
		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%
	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%
	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%
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%
	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%
	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%

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	
		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%
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%
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%

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

		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
		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%
Neen						690	69,9%	730	73,0%	949	77,1%	1.054	76,1%	970	86,0%	1.277	88,7%
Totaal						987	100,0%	1.001	100,0%	1.231	100,0%	1.385	100,0%	1.128	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	
	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%
Slechte prijs-kwaliteitverhouding bij de vorige operator							37	14,1%	54	19,4%	51	15,8%	27	17,0%	29	17,2%
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%
Problemen met de vorige operator							40	15,2%	42	15,2%	53	16,3%	31	19,6%	27	15,8%
Het is gemakkelijker geworden om van operator te veranderen							36	13,5%	28	10,0%	24	7,4%	14	8,7%	17	10,0%
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%
Andere reden							18	6,8%	0	0,2%	0	0,0%	23	14,8%	20	12,2%
Totaal							263	100,0%	276	100,0%	325	100,0%	156	100,0%	150	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	
	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%
Ik ben over het algemeen tevreden over mijn operator							435	61,3%	529	59,8%	597	35,6%	558	57,5%	760	59,6%
Het financiële voordeel is te klein							108	15,2%	161	18,2%	207	12,4%	159	16,4%	263	20,6%
Mijn operator biedt mij de beste prijs/kwaliteitverhouding							140	19,7%	127	14,4%	137	8,2%	166	17,1%	196	15,4%
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%

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		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%
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%
Waar ik woon is er geen dekking door een andere operator													17	1,8%	28	2,2%
Andere reden							1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	47	4,8%	71	5,5%
Totaal							710	100,0%	884	100,0%	1.029	100,0%	971	100,0%	1.301	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	
	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%
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%
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%

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

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	
	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%
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%
Neen, mijn tariefplan is niet gewijzigd							543	56,2%	674	57,4%	258	39,9%	396	71,3%	425	67,5%
Totaal							966	100,0%	1.175	100,0%	647	100,0%	555	100,0%	640	100,0%

Voor uw gsm maakt u gebruik van ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
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%

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	
	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	
	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%
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%
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%
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%
Neen			174	69,6%	150	65,7%	223	52,4%	233	46,0%	231	40,5%	235	41,6%	472	33,3%
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%
Totaal			251	100,0%	228	100,0%	425	100,0%	506	100,0%	570	100,0%	565	100,0%	1.422	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		2018-2019	
	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	--	--	--	--	--

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	
	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%
Ja, door het aan mijn operator te vragen							91	9,2%	104	9,1%	115	8,4%	113	10,0%	136	9,6%
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%
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%
Neen, ik weet het niet							683	69,2%	723	63,3%	819	59,9%	683	60,2%	801	56,2%
Totaal							988	100,0%	1.141	100,0%	1.368	100,0%	1.136	100,0%	1.433	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	--	--	--	--	--

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	
	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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

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	
	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							343	30,3%	429	30,6%	580	37,7%	492	41,1%	666	43,2%
Neen							788	69,7%	975	69,4%	959	62,2%	704	58,9%	876	56,8%
Totaal							1.131	100,0%	1.404	100,0%	1.545	100,0%	1.196	100,0%	1.538	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
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%
Neen, ik weet het niet							717	64,0%	850	60,8%	829	54,3%	657	54,5%	799	51,6%
Totaal							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.527	100,0%	1.205	100,0%	1.547	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	
	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%
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%
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%
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%
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%
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%

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	--	--	--	--	--

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
Ik weet het niet													202	16,8%	272	17,6%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
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%

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	
	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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

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	
	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja							119	10,6%	158	11,3%	256	16,9%	279	24,0%	365	24,2%
Neen							1.005	89,4%	1.244	88,7%	1.262	83,1%	884	76,0%	1.143	75,8%
Totaal							1.124	100,0%	1.403	100,0%	1.518	100,0%	1.163	100,0%	1.499	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
2018-2019					

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	
	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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%
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%

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	
	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%
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%
Zonder opzeg bij de einddatum							63	5,6%	101	7,2%	128	8,4%	110	9,2%	164	10,6%
Met opzeg op elk moment							226	20,2%	281	20,1%	373	24,5%	276	23,0%	378	24,5%
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%
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%
Ik weet het niet							578	51,5%	695	49,7%	677	44,5%	584	48,7%	670	43,4%
Ander antwoord							6	0,5%	11	0,8%	0	0,0%	7	0,6%	11	0,7%
Totaal							1.121	100,0%	1.398	100,0%	1.524	100,0%	1.198	100,0%	1.544	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	
	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%
Na 6 maanden							132	11,9%	165	11,8%	143	9,4%	98	8,2%	126	8,1%
Na 1 jaar							141	12,8%	175	12,5%	194	12,7%	147	12,3%	210	13,6%
Na 2 jaar							67	6,1%	95	6,8%	113	7,4%	104	8,7%	115	7,4%
Ik weet het niet							558	50,4%	682	48,6%	684	44,9%	557	46,7%	714	46,2%
Totaal							1.107	100,0%	1.402	100,0%	1.523	100,0%	1.194	100,0%	1.544	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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nooit							40	4,0%	61	5,0%	69	5,0%	48	4,4%	72	5,1%
Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt							566	57,8%	694	56,9%	831	60,2%	707	64,0%	825	58,3%
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%
Ik weet het niet							248	25,3%	330	27,0%	324	23,5%	210	19,0%	316	22,3%
Totaal							980	100,0%	1.220	100,0%	1.380	100,0%	1.106	100,0%	1.414	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	
	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%
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%
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%
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%
Ik weet het niet / kan het me niet herinneren							195	19,9%	211	17,3%	259	18,8%	135	12,2%	180	12,7%
Totaal							980	100,0%	1.220	100,0%	1.373	100,0%	1.106	100,0%	1.418	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
2015	930	8,6	1,70	0	10
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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
	Neen						427	40,3%	654	47,7%	709	47,5%	200	16,7%	226	14,6%
	Geen idee												565	47,2%	749	48,5%
Totaal							1.059	100,0%	1.372	100,0%	1.493	100,0%	1.197	100,0%	1.544	100,0%
09 123 45 67	Ja						414	39,6%	441	32,2%	523	35,5%	181	15,2%	237	15,4%
	Neen						632	60,4%	931	67,8%	949	64,5%	362	30,4%	458	29,9%
	Geen idee												647	54,4%	841	54,8%
Totaal							1.046	100,0%	1.372	100,0%	1.472	100,0%	1.190	100,0%	1.533	100,0%
0900 123 45	Ja						800	75,1%	824	60,1%	894	59,8%	488	40,7%	597	38,7%
	Neen						265	24,9%	547	39,9%	602	40,2%	100	8,3%	153	9,9%
	Geen idee												611	51,0%	791	51,3%
Totaal							1.065	100,0%	1.372	100,0%	1.496	100,0%	1.198	100,0%	1.538	100,0%
0903 123 45	Ja						755	71,5%	798	58,2%	844	56,8%	409	34,2%	547	35,6%
	Neen						301	28,5%	573	41,8%	642	43,2%	52	4,4%	73	4,7%
	Geen idee												733	61,4%	918	59,7%
Totaal							1.056	100,0%	1.372	100,0%	1.486	100,0%	1.195	100,0%	1.535	100,0%

Hebt u de gratis toegangsblokkering geïnstalleerd voor nummers met toeslag?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
Neen, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik							474	46,9%	570	44,0%	567	40,4%	410	37,0%	548	39,1%
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%
Totaal							1.011	100,0%	1.294	100,0%	1.404	100,0%	1.108	100,0%	1.411	100,0%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)							294	28,6%	340	26,4%	385	26,7%	340	30,6%	413	28,9%
Ik weet het niet							546	53,1%	661	51,3%	785	54,4%	560	50,4%	757	52,9%
Totaal							1.029	100,0%	1.287	100,0%	1.443	100,0%	1.111	100,0%	1.440	100,0%

Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?

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

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Elektronische telefoongids			653	52,8%	553	52,6%	401	35,9%	541	40,1%	647	42,6%	351	29,5%	444	29,0%
Zoekmotor op internet			660	53,3%	567	53,9%	643	57,6%	666	49,4%	869	57,2%	670	56,3%	839	54,7%
Sociale netwerken			0	0,0%	0	0,0%	122	10,9%	171	12,6%	247	16,2%	190	16,0%	256	16,7%
Telefonische inlichtingendienst			327	26,5%	248	23,6%	243	21,8%	272	20,2%	257	16,9%	320	27,0%	381	24,9%
Ander antwoord			0	0,0%	0	0,0%	5	0,4%	11	0,8%	8	0,5%	24	2,0%	28	1,8%
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%

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

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
Een keer			34	10,6%	40	16,4%	42	17,8%	46	17,1%	47	18,7%	176	14,6%	247	16,0%
Nooit			23	7,2%	15	6,1%	7	2,9%	19	7,0%	20	7,7%	783	64,9%	1.024	66,1%
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%
Totaal			319	100,0%	245	100,0%	238	100,0%	271	100,0%	253	100,0%	1.208	100,0%	1.547	100,0%

U bent ...?

	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	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%
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%
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%

Leeftijdscategorie van de respondent

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

In welke regio woont u?

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

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	
	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%
Tussen 1200 en 1799 euro							211	19,0%	263	19,6%	271	17,9%	189	15,6%	221	14,3%
Tussen 1800 en 2399 euro							175	15,7%	209	15,6%	220	14,5%	197	16,3%	207	17,5%
Tussen 2400 en 2999 euro							152	13,7%	166	12,4%	207	13,6%	169	14,0%	204	13,2%
Tussen 3000 en 3599 euro							124	11,2%	160	12,0%	214	14,1%	167	13,8%	206	13,4%
3600 euro of meer							199	17,9%	214	16,0%	267	17,6%	256	21,2%	353	22,9%
Ik weet het niet							170	15,3%	193	14,4%	238	15,7%	137	11,3%	212	13,7%
Totaal							1.112	100,0%	1.340	100,0%	1.518	100,0%	1.206	100,0%	1.543	100,0%

Wat is het aantal personen ten laste in uw huishouden?

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