

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

(BIPT)

Ellipse Building, Koning Albert II-laan 35

1030 BRUSSEL

Contactpersonen:

Fabienne Marcelle (Fr), eerste adviseur

Tel.: +32 2 226 87 77

e-mail: Fabienne.Marcelle@ibpt.be

Valérie Prignon (Fr), adviseur

Tel.: +32 2 226 89 38

e-mail: Valerie.Prignon@ibpt.be

Website: www.bipt.be

BESTEK NR. 2014/Utilisateurs/Enquête

ALGEMENE OFFERTEAANVRAAG

VOOR REKENING VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE (BIPT)

VOOR DE AANWIJZING VAN EEN INSTELLING VOOR DE UITVOERING VAN EEN ENQUÊTE EN EEN STATISTISCHE
ANALYSE BETREFFENDE DE PERCEPTIE VAN DE BELGISCHE ELEKTRONISCHE-COMMUNICATIEMARKT DOOR DE
GEBRUIKERS

INHOUDSOPGAVE.

Contenu

A. Algemene bepalingen	4
1. Afwijking	4
2. Voorwerp en aard van de opdracht	4
3. Duur van het contract.	4
4. Aanbestedende overheid – Bijkomende informatie	4
5. Recht van indienen en openen van de offertes	5
5.1 Recht en wijze van indiening van de offertes	5
5.2 De opening van de offertes.....	5
6. Leidende dienst – leidend ambtenaar.....	6
7. Beschrijving van de te presteren diensten	6
8. Documenten van toepassing op de opdracht	6
8.1. Wetgeving	6
8.2. Opdrachtdocumenten.....	6
9. Offertes.....	6
9.1. In de offerte te vermelden gegevens.....	6
9.2. Geldigheidsduur van de offerte	7
9.3. Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden.....	7
10. Prijs	7
10.1. Prijs.....	7
10.2. Prijsherziening.....	8
11. Aansprakelijkheid van de dienstverlener	8
12. Selectiecriteria – Regelmatigheid van de offertes - Gunningscriteria	9

12.1. Toegangsrecht.....	9
12.2. Selectiecriteria die verwijzen naar de technische bekwaamheid van de inschrijver.....	12
12.3. Gunningscriteria.....	13
13. Borgtocht.....	14
14. Ontvangst.....	15
15. Uitvoering van de diensten.....	15
15.1. Termijnen en clausules	15
15.2. Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd en formaliteiten	16
16. Facturering en betaling van de diensten	16
17. Aanbestedingsberichten en rechtzettingen	17
18. Bijzondere verbintenissen voor de dienstverlener.....	17
19. Geschillen.....	18
Bijlage A. Beschrijving van de diensten.....	19
Algemene doelstelling van de studie.....	19
Specifieke doelstellingen	20
Scope van de studie	20
Aanpak van het project.....	20
Herhaling van de enquête	21
Ontwerp van vragenformulier.....	22
➤ Vragen over de sociaal-economische karakteristieken.....	22
➤ Gebruik van telecommunicatie en media/keuze van operator	23
➤ Tevredenheid/ondervonden problemen/houding in geval van problemen	25
➤ Veranderingen/vergelijking/transparantie	35
➤ Informatie	41
➤ Vragen over de monitoring van de universele dienst	44

A. Algemene bepalingen

1. Afwijking

Ter aanvulling van artikel 18 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken dienen de aannemer en zijn medewerkers de nodige terughoudendheid in acht te nemen wat betreft de informatie waarvan zij kennis hebben tijdens de uitvoering van deze opdracht.

2. Voorwerp en aard van de opdracht

Deze opdracht heeft betrekking op de aanwijzing van een instelling die voor het BIPT een jaarlijkse enquête dient uit te voeren samen met een statistische analyse van de Belgische elektronische-communicatiemarkt vanuit het standpunt van de gebruikers en een verslag moet opstellen in het Nederlands en het Frans. De dienstverlening zal betrekking hebben op de Belgische markt, respectievelijk in 2015, 2016 en 2017.

Deze opdracht omvat één enkel perceel.

Hiervoor wordt de procedure van de algemene offerteaanvraag gekozen overeenkomstig artikel 25 van de wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten.

Varianten zijn niet toegestaan.

Dit is een opdracht tegen een forfaitaire globale prijs (KB 15 juli 2011, art. 2 en 13).

3. Duur van het contract.

De opdracht begint op de eerste kalenderdag die volgt op de dag waarop de aannemer de kennisgeving van de overeenkomst over de opdracht heeft ontvangen.

Hij wordt gesloten tot aan de voltooiing van de enquête 2017, d.i. a priori voor eind augustus 2017.

De verrichtingen voor de jaren 2016 en 2017 zullen respectievelijk een jaar en twee jaar na de begindatum van de verrichting voor 2015 aanvangen.

4. Aanbestedende overheid – Bijkomende informatie

De aanbestedende overheid is het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT), vertegenwoordigd door de heer Axel Desmedt, lid van de Raad, die de volmacht heeft gekregen van de Raad.

Voor aanvullende inlichtingen over de procedure kan men terecht bij mevrouw Valérie Prignon (Fr), adviseur, van wie de adresgegevens vermeld zijn op de voorpagina van dit bestek.

5. Recht van indienen en openen van de offertes

5.1 Recht en wijze van indiening van de offertes

Aangezien geen enkele variant wordt aanvaard, mogen de inschrijvers elk slechts één offerte indienen voor deze opdracht.

Aangezien de aanbestedende overheid niet aanvaardt dat de offertes via elektronische weg worden ingediend, zullen de offertes dus enkel als volgt kunnen worden voorgelegd:

- 1) ofwel via post (een aangetekende brief wordt aanbevolen) verstuurd aan de aanbestedende overheid,
- 2) ofwel persoonlijk neergelegd bij de aanbestedende overheid tegen ontvangstbevestiging.

De offertes worden in een enveloppe gestoken die wordt gesloten.

Op die enveloppe dienen de volgende vermeldingen te worden aangebracht:

- het nummer van het bestek 2014/Utilisateurs/Enquête alsook de datum en het tijdstip van de opening van de inschrijvingen.

Die enveloppe wordt gestoken in een tweede enveloppe met de volgende vermeldingen:

- het woord "offerte" in de linkerbovenhoek;
- het nummer van het bestek 2014/Utilisateurs/Enquête;
- het adres van de bestemming zoals hieronder weergegeven.

De offertes worden via een postdienst verstuurd of persoonlijk neergelegd bij:

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)
Ter attentie van mevr. Valérie Prignon
Ellipse Building,
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel

Ze worden in één origineel exemplaar neergelegd en moeten worden opgesteld volgens het offerteformulier dat bij dit bestek wordt gevoegd.

Indien de offertes persoonlijk worden neergelegd, heeft de inschrijver het recht om een ontvangstbewijs te vragen.

5.2 De opening van de offertes

De opening van de offertes zal plaatsvinden in de lokalen van de aanbestedende overheid op 20 juni 2014 om 10.00 u.

Elke offerte moet aan de voorzitter van de zitting worden bezorgd alvorens hij de zitting voor geopend verklaart. Enkel die offertes die aan de voorzitter van de zitting worden bezorgd alvorens hij de zitting voor geopend verklaart, worden aanvaard.

Een laattijdige offerte zal evenwel worden aanvaard voor zover de aanbestedende overheid de opdracht nog niet heeft gesloten en de offerte ter post aangetekend werd verstuurd uiterlijk vier kalenderdagen voor de datum van de openingszitting.

6. Leidende dienst – leidend ambtenaar

De leidende dienst is de aanbestedende overheid. Enkel de aanbestedende overheid is bevoegd voor de controle en het toezicht op de opdracht.

De leidend ambtenaar (die een ambtenaar van de aanbestedende overheid zal zijn) zal worden aangeduid in de kennisgeving van de toewijzing van de opdracht. De grenzen van zijn bevoegdheid zullen worden vermeld.

7. Beschrijving van de te presteren diensten

Een meer precieze beschrijving van de te verstrekken diensten wordt gegeven in bijlage A bij dit bestek.

8. Documenten van toepassing op de opdracht

8.1. Wetgeving

- De wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en sommige opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten;
- wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten;
- het koninklijk besluit van 15 juli 2011 - plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren;
- het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken;
- de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;
- alle wijzigingen aan de wet en de voormelde besluiten die van toepassing zijn op de dag van de publicatie van de aankondiging van opdracht in het Bulletin der aanbestedingen.

8.2. Opdrachtdocumenten

- Dit bestek nr. 2014/Utilisateurs/Enquête alsook het bijgevoegde offerteformulier.
- De goedgekeurde offerte van de aannemer.

9. Offertes

9.1. In de offerte te vermelden gegevens

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op artikel 8 van de wet van 15 juni 2006 en artikel 64 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 in verband met de onverenigbaarheden.

Er wordt sterk aangeraden aan de inschrijver om het in de bijlage verstrekte formulier te gebruiken. In dit opzicht wordt de aandacht van de inschrijver gevestigd op artikel 80 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 dat luidt: "Als bij de opdrachtdocumenten een formulier is gevoegd voor het opmaken van de offerte en het invullen van de samenvattende opmeting of de inventaris, maakt de inschrijver daarvan gebruik. Doet hij dit niet, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier."

De offerte en de bijlagen gevoegd bij het offerteformulier worden opgesteld in het Nederlands of in het Frans.

Door het neerleggen van zijn offerte ziet de inschrijver automatisch af van zijn algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, zelfs als deze op de een of andere bijlage bij zijn offerte zijn vermeld.

De inschrijver duidt in zijn offerte duidelijk aan welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen en dus niet mag bekendgemaakt worden door de aanbestedende overheid.

Het bij het bestek gevoegde offerteformulier moet vóór de offerte worden gestoken.

Overeenkomstig artikel 88 van het voormelde koninklijk besluit van 15 juli 2011 moeten alle offertebedragen in het offerteformulier voluit worden geschreven. Het BIPT eist bovendien dat diezelfde bedragen in cijfers worden geschreven.

Daarnaast vraagt het BIPT dat het toepasselijke btw-percentage en de na toepassing van dat btw-percentage berekende bedragen eveneens in het offerteformulier worden vermeld.

9.2. Geldigheidsduur van de offerte

De inschrijvers blijven gebonden door hun offerte gedurende een termijn van 90 kalenderdagen, ingaande de dag na de opening van de offertes.

9.3. Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden

De inschrijvers voegen bij hun offerte:

- alle documenten gevraagd in het raam van de selectiecriteria en de gunningscriteria (zie rubriek 12 hierna);
- de statuten en alle andere nuttige documenten die het mandaat van de ondergetekende(n) bewijzen.

10. Prijs

10.1. Prijs

Alle prijzen vermeld in het offerteformulier worden verplicht uitgedrukt in EURO.

Deze opdracht is een opdracht tegen een globale forfaitaire prijs.

De aannemer wordt geacht in zijn prijzen alle mogelijke kosten die op de gevraagde diensten wegen te hebben begrepen, waarbij die prijzen ook met de toegepaste btw worden vermeld.

10.2. Prijsherziening

Voor deze opdracht kan een prijsherziening enkel worden toegepast voor schommelingen in de salarissen en de sociale lasten van de medewerkers van de dienstverlener. Deze prijsherziening is van toepassing zowel naar boven als naar beneden en kan worden toegepast op initiatief van de aanbestedende overheid en van de dienstverlener. In geval van een prijsherziening zal deze laatste pas ontvankelijk worden verklaard indien de rechtvaardigingen van het bevoegde paritaire comité van de dienstverlener werden bijgevoegd bij de vraag voor prijsherziening. Er kan maar één prijsherziening per jaar worden toegepast (bij elke verjaring van de overeenkomst).

Voor de berekening van de prijsherziening is de volgende formule van toepassing:

$$P = P_o \times \frac{[(s \times 0,80) + 0,20 (=F)]}{S}$$

De kleine letters verwijzen naar de gegevens die gelden op de datum van toepassing van de prijsherziening.

De hoofdletters verwijzen naar de gegevens die gelden 10 dagen voor de opening van de inschrijvingen.

P = herziene prijs;

P_o = prijs van de offerte;

s en S = salariskosten (sociale lasten inbegrepen);

F: niet-herzienbaar deel met de vaste lasten en de winsten.

De prijsherziening kan enkel worden toegepast indien de stijging of daling van de prijs toe te passen naar aanleiding van de vraag om prijsherziening ten minste 3 % bedraagt ten opzichte van de prijs vermeld in de offerte (voor de eerste prijsherziening) of ten opzichte van de laatst aanvaarde of opgelegde prijs (vanaf de tweede prijsherziening).

11. Aansprakelijkheid van de dienstverlener

De dienstverlener verbindt zich ertoe de diensten te verlenen met de hoogste graad van professionalisme, zowel voor de voorbereiding van de enquête, het beroep op het Rijksregister, de verzameling van de gegevens en de analyse, als voor het opstellen van een jaarlijks verslag in het Nederlands en het Frans.

De dienstverlener draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, wat die norm van professionele kwaliteit betreft, in het bijzonder in de ter uitvoering van de opdracht door hem voorgelegde rapporten.

De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende overheid bovendien tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van de vertraging bij de uitvoering van de diensten of op grond van het in gebreke blijven van de dienstverlener.

12. Selectiecriteria – Regelmatigheid van de offertes - Gunningscriteria

De inschrijvers worden getoetst aan het toegangsrecht en de hiernavolgende kwalitatieve selectiecriteria.

Enkel de offertes van de inschrijvers die voldoen aan het toegangsrecht en aan de kwalitatieve selectiecriteria komen in aanmerking om deel te nemen aan de toetsing van de offertes aan de gunningscriteria vermeld in punt 12.3 van dit bestek, voor zover die offertes regelmatig zijn op formeel en materieel vlak.

In een eerste fase worden de ingediende offertes onderzocht op het vlak van de formele en materiële regelmatigheid. In de mate die wordt toegestaan door artikel 95 van het KB van 15.7.2011 kunnen onregelmatige offertes worden geregulariseerd (indien mogelijk overeenkomstig het gelijkheidsbeginsel) of geweerd.

De formeel en materieel regelmatige offertes zullen in een tweede fase op inhoudelijk vlak worden onderzocht door een evaluatiecommissie.

Dit onderzoek zal plaatsvinden op basis van de gunningscriteria die worden vermeld in dit bestek.

12.1. Toegangsrecht

Door het neerleggen van zijn offerte verklaart de inschrijver dat hij zich niet in een van de onderstaande gevallen van uitsluiting bevindt. De aanbestedende overheid zal de juistheid van deze impliciete verklaring op erewoord onderzoeken in hoofde van de inschrijver wiens offerte het best gerangschikt is. Daartoe zal zij de betrokken inschrijver vragen via de snelste middelen en binnen de termijn die zij aanduidt, de inlichtingen of documenten te leveren die het mogelijk maken zijn persoonlijke toestand na te gaan. De inlichtingen of documenten die de aanbestedende overheid kosteloos via elektronische middelen bij de gegevensbeheerder kan opvragen, zullen door de aanbestedende overheid zelf worden opgevraagd.

Eerste criterium voor uitsluiting

§ 1. De Belgische inschrijver die personeel tewerkstelt dat is onderworpen aan de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de sociale zekerheid der arbeiders moet in orde zijn met zijn verplichtingen ten overstaan van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid. Hij wordt geacht in orde te zijn met de voormelde verplichtingen indien blijkt dat hij ten laatste daags vóór de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes:

- 1° aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid al de vereiste aangiften heeft toegezonden, tot en met diegene die slaan op het voorlaatste afgelopen kalenderkwartaal voor de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes en
- 2° op deze aangiften geen verschuldigde bijdragen van meer dan 3.000 EURO moet vereffenen, tenzij hij voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen waarvan hij de termijnen strikt in acht neemt.

Evenwel zelfs wanneer de schuld aan bijdragen groter is dan 3.000 euro, zal de inschrijver in orde beschouwd worden indien hij, alvorens de beslissing tot het gunnen van de opdracht wordt genomen, aantoont dat hij, tegen het eind van het kalenderkwartaal beoogd in het tweede lid, ten aanzien van een aanbestedende overheid in de zin van artikel 2, 1° van de wet van 15 juni 2006 of van een overheidsbedrijf in de zin van artikel 2, 2° van de wet van 15 juni 2006, één of meer schuldvorderingen bezit die zeker en opeisbaar zijn en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn en waarvan het bedrag op 3.000 euro na, ten minste gelijk is aan de achterstallige bijdragen.

§ 2. Uiterlijk daags voor de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes moet de buitenlandse inschrijver:

1° voldaan hebben aan de verplichtingen inzake betaling van de bijdragen voor de sociale zekerheid, overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is;

2° in orde zijn met de bepalingen van § 1, indien hij personeel tewerkstelt dat onderworpen is aan de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de sociale zekerheid der arbeiders.

§ 3. De aanbestedende overheid kan in welk stadium van de procedure ook, met alle middelen die zij dienstig acht inlichtingen inwinnen over de stand van betaling van de bijdragen voor de sociale zekerheid van om het even welke inschrijver.

Tweede criterium voor uitsluiting

Conform artikel 20 van de wet van 15 juni 2006 en artikel 61, § 1, van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 wordt uitgesloten van toegang tot de opdracht, in welk stadium van de procedure ook, die inschrijver die het voorwerp heeft uitgemaakt van een in kracht van gewijsde gegaan vonnis waarvan de aanbestedende overheid kennis heeft wegens:

1° deelneming aan een criminele organisatie zoals vastgelegd in artikel 324bis van het Strafwetboek;

2° corruptie, zoals vastgelegd in artikel 246 van het Strafwetboek;

3° fraude in de betekenis van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Europese Gemeenschappen, goedgekeurd door de wet van 17 februari 2002;

4° witwassen van geld zoals bepaald in artikel 3 van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Met het oog op de toepassing van deze paragraaf heeft de aanbestedende overheid het recht om aan de inschrijvers te vragen de nodige inlichtingen of documenten te verstrekken. Wanneer er twijfel bestaat over de persoonlijke situatie van deze kandidaten of inschrijvers, kan hij zich richten tot de bevoegde Belgische of buitenlandse overheden om de informatie te verkrijgen die hij nodig acht in dit kader.

Derde criterium voor uitsluiting

Conform artikel 20 van de wet en artikel 61, § 2, 1° en 2°, van het koninklijk besluit van 15 juli 2011, kan worden uitgesloten van toegang tot de opdracht, in welk stadium van de procedure ook, die inschrijver die:

1° in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt of een reorganisatie heeft verkregen, of in een overeenstemmende toestand verkeert als gevolg van een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale wetgevingen;

2° aangifte heeft gedaan van zijn faillissement of het voorwerp uitmaakt van een vereffeningprocedure, een gerechtelijke reorganisatie of elke andere soortgelijke procedure bestaande in andere nationale reglementeringen.

Vierde criterium voor uitsluiting

Zal worden uitgesloten van deelname aan de overheidsopdracht, de inschrijver die het voorwerp heeft uitgemaakt van een in kracht van gewijsde gegane veroordeling voor een misdrijf dat zijn professionele integriteit aantast.

Vijfde criterium voor uitsluiting

De inschrijver mag geen zware fout hebben begaan op professioneel vlak, vastgesteld door enigerlei middel waarover de aanbestedende overheid kan beslissen.

Bovendien verbindt de inschrijver zich ertoe, door ondertekening van zijn offerte, om de normen vastgelegd in de basisovereenkomsten van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) te eerbiedigen, en in het bijzonder:

1. het verbod op dwangarbeid (conventie nr. 29 betreffende dwangarbeid of verplichte arbeid, 1930, en conventie nr. 105 over de afschaffing van dwangarbeid, 1957);
2. het recht op syndicale vrijheid (conventie nr. 87 betreffende syndicale vrijheid en de bescherming van het syndicaal recht, 1948);
3. het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen (conventie nr. 98 betreffende het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen, 1949);
4. het verbod op alle vormen van discriminatie inzake werk en beloning (conventie nr. 100 betreffende gelijke beloning, 1951 en nr. 111 betreffende discriminatie (tewerkstelling en beroep), 1958);
5. de minimumleeftijd die vastgesteld is voor kinderarbeid (conventie nr. 138 over de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (conventie nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

De niet-naleving van de voormelde overeenkomsten zal dus worden beschouwd als een zware fout op professioneel vlak in de betekenis van artikel 61, § 2, 4°, van het KB van 15 juli 2006. De voorgaande bepalingen gelden onverminderd de overige bepalingen die opgenomen zijn in artikel 61 van het voormelde besluit.

Zesde criterium voor uitsluiting

De inschrijver dient in orde te zijn met zijn verplichtingen inzake betaling van zijn belastingen en taksen volgens de Belgische wetgeving of de wetgeving van het land waarin hij is gevestigd, conform de bepalingen van artikel 63 van het KB van 15 juli 2011.

Zevende criterium voor uitsluiting

Zal worden uitgesloten van deelname aan de overheidsopdracht die inschrijver die zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan het afleggen van valse verklaringen bij het verstrekken van inlichtingen in toepassing van dit hoofdstuk of deze inlichtingen niet heeft verstrekt.

12.2. Selectiecriteria die verwijzen naar de technische bekwaamheid van de inschrijver

Eerste criterium

De inschrijver dient te beschikken over een voldoende aantal medewerkers die voldoende bekwaam zijn om de opdracht naar behoren uit te voeren.

De inschrijver voegt daartoe bij zijn offerte een lijst van de medewerkers die zullen worden ingezet bij de verwezenlijking van de opdracht. In dat document vermeldt de inschrijver de diploma's die deze medewerkers hebben behaald, alsook hun beroepsbekwaamheid en ervaring.

Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan het bewijs van de tweetaligheid Nederlands/Frans van de diensten die de inschrijver kan bieden.

Zijn structurele en financiële capaciteit, zijn inzet en zijn beschikbaarheid, alsook de afwezigheid van belangenconflicten ten aanzien van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector zullen eveneens in aanmerking worden genomen.

Een verklaring op erewoord waarin de onafhankelijkheid van de inschrijver wordt bevestigd jegens elke natuurlijke of rechtspersoon die is onderworpen aan de controle van het Instituut, conform artikel 16 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector moet bij de offerte worden gevoegd.

Tweede criterium

De inschrijver moet over referenties beschikken voor uitgevoerde diensten die gedurende de voorbije drie jaar werden verwezenlijkt op het vlak van economische en statistische analyse.

De inschrijver voegt bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste verwezenlijkingen die werden gedaan gedurende de voorbije drie jaar, met vermelding van het bedrag en de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit afgeeft of medeondertekent of in het geval van diensten voor een particuliere

afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, eenvoudigweg door een verklaring van de dienstverlener.

12.3. Gunningscriteria

Voor de keuze van de economisch meest interessante offerte worden de regelmatige offertes van de geselecteerde inschrijvers aan een aantal gunningscriteria getoetst.

Deze criteria zullen worden gewogen om een eindklassement te krijgen.

12.3.1. Lijst van de gunningscriteria.

De gunningscriteria in dalende volgorde van belangrijkheid, zijn de volgende:

1. Prijs (60%)
2. Nuttige ervaring (40%)

De evaluatie van de gunningscriteria gebeurt als volgt:

- Gunningscriterium 1 (prijs) zal worden beoordeeld op basis van de globale forfaitaire prijs, incl. btw, zoals meegedeeld in het kader van het offerteformulier dat bij dit bestek is gevoegd, volgens de onderstaande formule:

$$\text{Punten} = 60 - \left(60 \times \frac{P_x - P_1}{P_1} \right)$$

waarbij P1 staat voor de laagste prijs en Px voor de prijs waaraan punten worden toegekend.

- Gunningscriterium 2 (nuttige ervaring) zal worden beoordeeld op basis van een document van ten hoogste 15 bladzijden (dat eventueel verwijst naar andere documenten of middelen) waarin het proces wordt beschreven dat de inschrijver zal ontwikkelen om het gevraagde werk doeltreffend uit te voeren.

12.3.2. Eindscore

De scores voor de twee gunningscriteria zullen worden opgeteld. De opdracht zal worden toegewezen aan de inschrijver die de hoogste eindscore behaalt nadat de aanbestedende overheid ten aanzien van deze inschrijver de juistheid van de impliciete verklaring op erewoord zal hebben gecontroleerd en op voorwaarde dat uit de controle is gebleken dat de impliciete verklaring op erewoord overeenstemt met de werkelijkheid.

Indien de inschrijver minder dan de helft van de maximale toe te wijzen punten scoort voor een criterium, zal hij worden uitgesloten. Hij zal daarom niet worden getoetst aan de criteria die volgen.

13. Borgtocht

De borgtocht bedraagt 5% van het totaalbedrag, excl. btw, van de opdracht. Het aldus verkregen bedrag wordt afgerond naar het hoger gelegen tiental euro.

Overeenkomstig de wets- en reglementsbepalingen kan de borgtocht hetzij in speciën of publieke fondsen, hetzij in de vorm van een gezamenlijke borgtochtstelling worden gesteld.

De borgtocht kan eveneens worden gesteld via een waarborg toegestaan door een kredietinstelling die voldoet aan de voorschriften van de wetgeving op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen of door een verzekeringsonderneming die voldoet aan de voorschriften van de wetgeving betreffende de controle der verzekeringsondernemingen en die toegelaten is tot tak 15 (borgtocht).

De aannemer moet, binnen dertig kalenderdagen volgend op de dag van de gunning van de opdracht, het bewijs leveren dat hij of een derde de borgtocht op een van de volgende wijzen heeft gesteld:

1. wanneer de borgtocht in speciën wordt gesteld, door storting van het bedrag op de Postchequerekening van de Deposito- en Consignatiekas [rekening van bpost bank nr. BE58 6792 0040 9979 (IBAN), PCHQBEBB (BIC)] of van een openbare instelling die een functie vervult die gelijksoortig is met die van genoemde Kas, hierna genoemd openbare instelling die een soortgelijke functie vervult;
2. wanneer de borgtocht uit publieke fondsen bestaat, door neerlegging van deze voor rekening van de Deposito- en Consignatiekas in handen van de Rijkskassier op de zetel van de Nationale Bank te Brussel of bij een van haar provinciale agentschappen of van een openbare instelling die een soortgelijke functie vervult;
3. wanneer de borgtocht gedekt wordt door een gezamenlijke borgtochtmaatschappij, door neerlegging via een instelling die deze activiteit wettelijk uitoefent, van een akte van solidaire borg bij de Deposito- en Consignatiekas of bij een openbare instelling die een soortgelijke functie vervult;
4. wanneer de borgtocht gesteld wordt door middel van een waarborg, door de verbintenisakte van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming.

Dit bewijs wordt geleverd, naargelang van het geval, door overlegging aan de aanbestedende overheid van:

1. hetzij het ontvangstbewijs van de Deposito- en Consignatiekas of van een openbare instelling die een soortgelijke functie vervult;
2. hetzij het debetbericht van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming;
3. hetzij het depositoattest van de Rijkskassier of van een openbare instelling die een soortgelijke functie vervult;
4. hetzij de originele akte van solidaire borg, geviseerd door de Deposito- en Consignatiekas of door een openbare instelling die een soortgelijke functie vervult;
5. hetzij het origineel van de verbintenisakte opgemaakt door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming die een waarborg heeft toegestaan.

Deze documenten, ondertekend door de deponent, vermelden waarvoor de borgtocht werd gesteld en de precieze bestemming, bestaande uit de beknopte gegevens betreffende de opdracht en verwijzing naar de documenten van de opdracht, alsmede de naam, voornamen en volledig adres

van de aannemer en eventueel deze van de derde die voor rekening van de dienstverlener het deposito heeft verricht, met de vermelding “geldschietster” of “gemachtigde”, naargelang van het geval.

De voormelde termijn van dertig kalenderdagen wordt opgeschort tijdens de sluitingsperiode van de onderneming van de aannemer voor de betaalde jaarlijkse vakantiedagen en de inhaalrustdagen die op reglementaire wijze of in een algemeen bindend verklaarde collectieve arbeidsovereenkomst werden bepaald.

Het bewijs van borgtochtstelling dient te worden gezonden aan het adres dat zal worden vermeld in de kennisgeving van de toewijzing van de opdracht.

De vraag van de aannemer om over te gaan tot de oplevering:

1. in geval van voorlopige oplevering: vervangt de vraag tot vrijgave van de eerste helft van de borgtocht;
2. in geval van definitieve oplevering: vervangt de vraag tot vrijgave van de tweede helft van de borgtocht, of, indien er geen voorlopige oplevering plaatsvindt, de vraag tot vrijgave van de hele borgtocht.

14. Ontvangst

De diensten zullen tijdens hun uitvoering nauwlettend worden gevolgd door een afgevaardigde van de aanbestedende overheid. De identiteit van die afgevaardigde zal aan de dienstverlener worden meegedeeld op het ogenblik dat met de uitvoering van de diensten zal worden gestart.

15. Uitvoering van de diensten

15.1. Termijnen en clausules

15.1.1 Termijnen

De diensten moeten worden uitgevoerd conform de planning weergegeven in het technische gedeelte van het bestek vanaf de datum die volgt op de dag waarop de dienstverlener de kennisgeving van de gunning van de opdracht heeft ontvangen totdat het BIPT meent dat de opdracht volledig is afgewerkt.

15.1.2. Clausule inzake uitvoering

De inschrijver verbindt er zich toe, tot de volledige uitvoering van de opdracht, de 8 basisconventies van de IAO in acht te nemen, in het bijzonder:

1. het verbod op dwangarbeid (conventie nr. 29 betreffende dwangarbeid of verplichte arbeid, 1930, en conventie nr. 105 over de afschaffing van dwangarbeid, 1957);
2. het recht op syndicale vrijheid (conventie nr. 87 betreffende syndicale vrijheid en de bescherming van het syndicaal recht, 1948);

3. het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen (conventie nr. 98 betreffende het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen, 1949);
4. het verbod op alle vormen van discriminatie inzake werk en beloning (conventie nr. 100 betreffende gelijke beloning, 1951 en nr. 111 betreffende discriminatie (tewerkstelling en beroep), 1958);
5. de minimumleeftijd die vastgesteld is voor kinderarbeid (conventie nr. 138 over de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (conventie nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

Krachtens artikel 44, § 1, 1°, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 zal de niet-naleving van deze verbintenis worden beschouwd als een niet-uitvoering van de opdracht volgens de voorschriften die zijn vastgelegd in de opdrachtdocumenten, hetgeen aanleiding zal geven tot de ingebrekestelling van de aannemer, en zal krachtens artikel 47, § 2, 1°, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 aanleiding kunnen geven tot de toepassing van de maatregelen van ambtswege, met name tot de eenzijdige verbreking van de opdracht.

15.2. Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd en formaliteiten

15.2.1. Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd

De diensten zullen worden uitgevoerd op het volgende adres:

- in de kantoren van de inschrijver;
- in de kantoren van het BIPT - Ellipse Building, Koning Albert II-laan 35 te 1030 Brussel, wat betreft de vergaderingen waaraan het BIPT deelneemt.

15.2.2. Evaluatie van de uitgevoerde diensten

Indien tijdens de uitvoering van de diensten abnormaliteiten worden vastgesteld, zal dit onmiddellijk aan de dienstverlener worden gemeld door middel van een fax of een e-mailbericht, dat nadien zal worden bevestigd door middel van een aangetekend schrijven. De aannemer is verplicht om niet-conform uitgevoerde diensten te herbeginnen.

16. Facturering en betaling van de diensten

De aannemer verstuurt zijn facturen (in één exemplaar) voor elk afgewerkt jaarverslag naar het volgende adres:

BIPT
Ter attentie van de heer Axel Desmedt
Ellipse Building
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel

Enkel behoorlijk uitgevoerde diensten mogen worden gefactureerd.

De prijs van het beroep op externe diensten, zoals het Rijksregister of Sodexho, zal worden opgenomen in de jaarlijkse totale factuur.

In 2015 zal de facturering van een derde van de prijs van de opdracht mogen gebeuren zodra het verslag beschreven in punt 7 van bijlage 1, punt "aanpak van het project" zal zijn geleverd.

De facturering van het tweede en het derde derde van de prijs van de opdracht zal respectievelijk in 2016 en 2017 gebeuren, na de levering van het verslag beschreven in punt 7 van bijlage 1, punt "aanpak van het project".

De aanbestedende overheid beschikt over een onderzoekstermijn van dertig dagen vanaf de datum van beëindiging van de diensten, vastgesteld overeenkomstig de nadere regels vastgesteld in de opdrachtdocumenten, om over te gaan tot de formaliteiten van keuring en voorlopige oplevering en om het resultaat daarvan te melden aan de dienstverlener.

Het verschuldigde bedrag moet aan de dienstverlener worden betaald binnen een betalingstermijn van dertig dagen die ingaat na het verstrijken van de onderzoekstermijn of op de dag die volgt op de laatste dag van de onderzoekstermijn indien deze termijn korter is dan 30 dagen. Wanneer de opdrachtdocumenten niet in een afzonderlijke schuldvordering voorzien, geldt de factuur als schuldvordering.

Wanneer de opdrachtdocumenten niet in een afzonderlijke schuldvordering voorzien, geldt de factuur als schuldvordering.

De factuur dient te worden opgesteld in EURO.

17. Aanbestedingsberichten en rechtzettingen

De in het Bulletin der Aanbestedingen aangekondigde of gepubliceerde berichten en rechtzettingen, evenals de berichten en rechtzettingen betreffende deze aanneming maken integraal deel uit van het huidige bestek. De inschrijver wordt geacht er kennis van genomen te hebben en er bij het opmaken van zijn offerte rekening mee gehouden te hebben.

18. Bijzondere verbintenissen voor de dienstverlener

De dienstverlener en zijn medewerkers zijn gebonden door discretieplicht met betrekking tot informatie waarvan zij weet krijgen bij de uitvoering van deze opdracht. De informatie kan in geen geval zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid meegedeeld worden aan derden. De dienstverlener mag deze opdracht wel opgeven als referentie.

De dienstverlener verbindt er zich toe om, tenzij bij overmacht, de opdracht te laten uitvoeren door de in de offerte opgegeven personen. De vermelde personen of hun vervangers worden allen geacht effectief deel te nemen aan de opdracht. De vervangers moeten worden erkend door de aanbestedende overheid.

19. Geschillen

Deze opdracht wordt geregeld door het Belgische recht.

Alle betwistingen met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht worden uitsluitend beslecht voor de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel. De voertaal is het Nederlands of het Frans.

De aanbestedende overheid is in geen geval aansprakelijk voor de schade aan personen of goederen die direct of indirect het gevolg is van de activiteiten die nodig zijn voor de uitvoering van deze opdracht. De aannemer vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke vordering van schadevergoeding door derden in dit verband.

Bijlage A. Beschrijving van de diensten

Algemene doelstelling van de studie

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

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

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

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

Overeenkomstig het strategisch plan 2010-2013 en na een eerste offerteaanvraag heeft het BIPT aan de Katholieke Universiteit Leuven de verwezenlijking toevertrouwd van de enquête over de situatie op de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het oogpunt van de gebruikers voor de jaren 2012, 2013 en 2014. De verslagen van deze jaarlijkse enquêtes zijn terug te vinden op de BIPT-website¹

¹Enquête 2013: <http://www.ibpt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/enquete-over-de-perceptie-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt-door-de-gebruikers>

Enquête 2012: <http://www.ibpt.be/nl/operators/telecom/bescherming-van-de-consumenten/enquete-over-de-perceptie-van-de-belgische-elektronische-communicatie-markt>

Specifieke doelstellingen

De vragen die het BIPT wil kunnen beantwoorden op basis van de verzamelde gegevens zijn:

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

De bovenstaande vragen zullen moeten worden besproken tussen de inschrijver en het BIPT en kunnen desnoods worden aangepast.

Scope van de studie

De gegevens zullen worden verzameld voor Belgische gezinnen. Kleine en middelgrote ondernemingen maken geen deel uit van deze studie.

De studie heeft betrekking op de diensten voor vaste en mobiele telefonie, vaste en mobiele internettoegang, televisie voor zover die vervat zit in een gebundelde aanbieding, de gebundelde aanbiedingen van diensten.

Aanpak van het project

De beoogde aanpak bestaat uit verschillende stappen:

1. de aanpassing en/of validering van het ontwerp van vragenformulier;
2. het opstellen en de validering van de in aanmerking genomen steekproef;
3. de uitvoering van de samenwerking met het Rijksregister voor de verzending van de papieren vragenlijsten naar de in aanmerking genomen steekproef en de verspreiding van incentives (cheques van Sodexho)
4. de verzameling van de gegevens via een enquête via papieren vragenlijsten;
5. de opmaak van de gegevens en de basisvalideringen;
6. een verkennende analyse van de verzamelde gegevens;
7. een statistische analyse bedoeld om te antwoorden op de gestelde vragen;
8. de levering van de resultaten (statistische gegevens en analyses);
9. de levering van de Nederlandse en Franse versie van een verslag met daarin de conclusies van de analyse.

Deze stappen die in 2015 worden verricht zullen moeten worden herhaald in 2016 en 2017.

Het verslag zal worden geverifieerd en eventueel gecorrigeerd door het BIPT, dat het zal publiceren op zijn website.

Herhaling van de enquête

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

De inschrijver moet zich ertoe verbinden de enquête te houden gedurende drie opeenvolgende jaren.

Ontwerp van vragenformulier

NB: Voor sommige vragen verzoeken wij u te willen antwoorden aan de hand van een schaal van 0 tot 10. Vink het vakje aan dat het meest overeenstemt met uw tevredenheidsgraad, bijvoorbeeld onder het cijfer 8, indien u heel tevreden bent, als volgt:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer tevreden	<input type="radio"/>

U mag ook het vakje onder "geen mening" aanvinken indien u geen mening hebt over de gestelde vraag:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer tevreden	<input checked="" type="radio"/>

➤ Vragen over de sociaal-economische karakteristieken

- Q. 1. U bent
 een man
 een vrouw

- Q. 2. Uw leeftijd?
 15-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 65-74
 75 of hoger

- Q. 3. U woont in
 Vlaanderen
 Wallonië
 Brussel

- Q. 4. Categorie van maandelijks netto-inkomen van uw gezin
 minder dan 1200 euro
 tussen 1200 en 1799 euro
 tussen 1800 en 2399 euro
 tussen 2400 en 2999 euro
 tussen 3000 en 3599 euro

- 3600 euro of meer
- Ik weet het niet

Q. 5. Aantal personen ten laste in uw gezin

- geen
- 1 tot 2
- 3 tot 5
- meer dan 5

➤ Gebruik van telecommunicatie en media/keuze van operator

Q. 6. Welke van de volgende telecommunicatie-/mediadiensten gebruikt u? (Gelieve enkel de toestellen of diensten te beschouwen die u privé en buiten uw werkplek gebruikt. Meer dan één antwoord mogelijk)

- analoge televisie
- digitale televisie
- televisie/video op aanvraag
- internettelevisie
- vaste telefonie
- mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- telefonie via internet/via computer/voice over IP (voorbeeld: Skype)
- internet thuis (vast of wifi)
- internet onderweg op gsm of smartphone
- internet onderweg op tablet of laptop
- gedeelde wifi-netwerken (hotspots)

Q. 7. Zitten sommige van uw diensten in een gebundelde aanbieding (of pack)

- ja
- nee (ga a.u.b. meteen door naar vraag 11)
- ik weet het niet (ga a.u.b. meteen door naar vraag 11)

Q. 8. 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 | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| vaste telefonie | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| mobiele telefonie (gsm of smartphone) | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| telefonie via internet/via computer/Voice over IP (Skype) | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| internet thuis | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| internet onderweg op gsm of smartphone | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| internet onderweg op tablet of laptop | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| gedeelde wifi-netwerken (hotspots) | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |

Q. 9. Kunt u voor de verschillende diensten die u gebruikt uw operator(en) aanduiden? (Meer dan één antwoord mogelijk)

- Proximus (Belgacom)
- Base
- Mobistar
- Numéricable

- Telenet
- Voo
- Aldi
- Allo RTL
- Belgian Telecom
- Billi
- b.Lite
- Carrefour mobile
- Colruyt mobile
- Contact Mobile
- Cybernet
- Dommel
- Edpnet
- Ello Mobile
- Euphony
- Jim mobile
- Lycamobile
- Mobile Vikings
- Mobisud
- Ortel Mobile
- Plug Mobile
- Postmobile
- Red Bull
- Scarlet
- Snow
- Simyo
- SudPresse
- Tellink
- Transatel Mobile
- Turk Telecom
- United Telecom
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 10. Toen u de laatste keer een operator hebt gekozen, wat waren dan uw keuzecriteria? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Interessante gebundelde aanbieding (pack)
 - Interessante prijs/interessant tariefplan
 - Goede reputatie van de operator
 - Aangeboden bijbehorende dienst(en) (bijv.: aantal e-mailadressen, aantal telefoonnummers)
 - Commerciële incentive (bijv.: tablet voor € x bij het sluiten van een contract van x maanden)
 - Eerbiediging van de rechten van de consument en nakoming van de verbintenissen van de operator
 - Vertrouwen in de stabiliteit van de operator (bijv.: geen risico voor faillissement)
 - Technische betrouwbaarheid van de operator
 - Toegankelijkheid van de verkooppunten
 - Kwaliteit/duidelijkheid van de informatie

- Verbindingsnelheid voor internettoegang
- Ik ben die operator gewoon
- Mijn familie/vrienden zitten al bij die operator
- Ik heb die operator gekozen op aanraden van mijn familie/vrienden
- Financiële bijdrage (gedeeltelijk of volledig) van mijn werkgever
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

Q. 11. Gelieve de naam aan te vinken van de diensten die door wereldwijde aanbieders worden verstrekt en die u gebruikt om te telefoneren of berichten te verzenden (*Meer dan één antwoord mogelijk*)

- Skype
- FaceTime
- GoogleTalk
- Viper
- Rebtel
- Voipbuster
- Whatsapp
- Blackberry Messenger
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

Q. 12. Indien u een van deze diensten gebruikt, dan is dat om te bellen

- naar een andere computer
- naar een vaste of mobiele telefoon
- beide

Q. 13. Indien u een van deze diensten gebruikt voor nationale oproepen of berichten, dan doet u dit

- ten hoogste één keer per maand
- één keer per week
- verschillende keren per week
- de hele tijd om te bellen of nationale berichten te verzenden

Q. 14. Indien u een van deze diensten gebruikt voor internationale oproepen of berichten, dan doet u dit

- ten hoogste één keer per maand
- één keer per week
- verschillende keren per week
- de hele tijd om te bellen of internationale berichten te verzenden

➤ [Tevredenheid/ondervonden problemen/houding in geval van problemen](#)

Vaste telefonie. Indien u privé geen vaste telefoon gebruikt, ga dan a.u.b. door naar vraag 17

Q. 15. Hoe **tevreden** bent u over

a) de **tarieven die beschikbaar zijn op de markt voor vaste telefonie**, d.w.z. bij alle bestaande operatoren:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

b) de **tarieven waarover u beschikt** bij uw vaste operator

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

c) de **dienstverlening** die u het voorgaande jaar hebt gehad **bij uw vaste operator?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

Q. 16. In welke mate hebt u **vertrouwen** in uw vaste operator wat betreft

a) de **eerbiediging van uw rechten** als consument?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

b) de **informatie** die hij u verstrekt?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

c) de betrouwbaarheid van de **facturering?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

Mobiele telefonie. Indien u privé geen mobiele telefoon gebruikt, ga dan a.u.b. door naar vraag 19

Q. 17. Hoe **tevreden** bent u over

a) de **tarieven die beschikbaar zijn op de markt voor mobiele telefonie**, d.w.z. bij alle bestaande operatoren:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

b) de **tarieven waarover u beschikt** bij uw mobiele operator

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

c) de **dienstverlening** die u het voorgaande jaar hebt gehad **bij uw mobiele operator?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

Q. 18. In welke mate hebt u **vertrouwen** in uw mobiele operator wat betreft

a) de **eerbiediging van uw rechten** als consument?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

b) de **informatie** die hij u verstrekt?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

c) de **betrouwbaarheid** van de **facturering**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

Internet. Indien u privé geen internet gebruikt, ga dan a.u.b. door naar vraag 21

Q. 19. Hoe **tevreden** bent u over

a) de **tarieven die beschikbaar zijn op de markt voor internettoegang**, d.w.z. bij alle bestaande operatoren:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

b) de **tarieven waarover u beschikt** bij uw internetaanbieder

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

c) de **dienstverlening** die u het voorgaande jaar hebt gehad **bij uw internetaanbieder**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

Q. 20. In welke mate hebt u **vertrouwen** in uw internetaanbieder wat betreft

a) de **eerbiediging van uw rechten** als consument?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

b) de **informatie** die hij u verstrekt?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

c) de betrouwbaarheid van de **facturering**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

Gebundelde aanbieding ("packs"). Indien u geen gebundelde aanbieding hebt, ga dan a.u.b. door naar vraag 23

Q. 21. Hoe **tevreden** bent u over

a) de **tarieven die beschikbaar zijn voor gebundelde aanbiedingen**, d.w.z. bij alle bestaande operatoren:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

b) de **tarieven waarover u beschikt** bij uw aanbieder van een gebundelde aanbieding

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

c) de **dienstverlening** die u het voorgaande jaar hebt gehad **bij uw aanbieder van een gebundelde aanbieding?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet tevreden	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Zeer tevreden	()

Q. 22. In welke mate hebt u **vertrouwen** in uw aanbieder van een gebundelde aanbieding wat betreft

a) de **eerbiediging van uw rechten** als consument?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

b) de **informatie** die hij u verstrekt?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

c) de **betrouwbaarheid van de facturering?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal geen vertrouwen	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Vol vertrouwen	()

Q. 23. Hebt u in de afgelopen twee jaar een of meer **problemen** ondervonden met uw operator(en)?

- () Ja (Ga a.u.b. door naar de volgende vraag)
- () Nee (Ga a.u.b. meteen door naar vraag 30)

Q. 24. **Zo ja**, met welke dienst(en) hebt u dan problemen ondervonden? *(Meer dan één antwoord mogelijk, met name in geval van packs)*

- Televisie
- Vaste telefonie
- Mobiele telefonie (gsm of smartphone)
- Telefonie via internet/via computer/voice over IP (voorbeeld: Skype)
- Internet thuis (vast of wifi)
- Internet onderweg op gsm of smartphone
- Internet onderweg op tablet of laptop
- Gedeelde wifi-netwerken (bijv: hotspots)

Q. 25. **Als u problemen hebt gehad, welke?** *(Meer dan één antwoord mogelijk)*

- Problemen met facturering
- Onvoldoende aangekondigde prijsverhoging
- Vertraging in de levering van de dienst (installatie/activering)
- Niet-nagekomen belofte/bedrieglijke reclame
- Schadeloosstelling gevraagd door de operator voor een opzegging van een contract
- Dienst inactief/langdurige onderbrekingen/termijn voor herstelling
- Probleem met dienstkwaliteit (verzadigd netwerk, onderbrekingen, snelheid van de verbinding, problemen met bereik)
- Administratief of commercieel probleem
- Onverwachte, uitermate hoge factuur ("bill shock")
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

Q. 26. **Hebt u** in deze situatie **gereageerd** tegenover deze operator om het of de problemen te proberen oplossen?

- Ja (ga a.u.b. door naar vraag 27 hieronder)
- Nee (ga a.u.b. door naar vraag 28)

Q. 27. **Indien ja, hoe?** *Meer dan één antwoord mogelijk*

- Ik heb een brief geschreven naar de operator (gewone zending)
- Ik heb een aangetekende brief geschreven naar de operator
- Ik heb contact opgenomen met de operator (via telefoon, e-mail of website)
- Ik ben naar een verkooppunt van de operator gegaan
- Ik heb een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor de telecommunicatie
- Ik heb een klacht ingediend bij het BIPT
- Ik heb een klacht ingediend bij de Federale Overheidsdienst Economie (vroegere ministerie van Economische Zaken)
- Ik heb een klacht ingediend bij een consumentenvereniging
- Ik heb een klacht ingediend bij het gerecht
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

Q. 28. Als u **niet hebt gereageerd** na een probleem, wat waren dan de redenen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*

- Ik dacht dat het niet gegrond was
- Ik vond het te ingewikkeld
- Ik dacht dat ik geen gelijk zou krijgen
- Ik vreesde dat het te lang zou duren

- Ik vond het probleem te klein om te reageren
- Ik wist niet tot wie ik me moest richten
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 29. Indien u **een onderbreking** hebt gehad in de ontvangst/het gebruik van uw telecommunicatiedienst, hebt u dan een schadeloosstelling gekregen van uw operator?
- Ja, ik heb stappen ondernomen en een schadeloosstelling gekregen
 - Nee, ik wist niet dat het mogelijk was
 - Nee, ik heb het niet gedaan omdat ik dacht dat het te lang zou duren
 - Nee, ik wist niet welke stappen ik moest ondernemen
 - Nee, ik heb stappen ondernomen en heb geen schadeloosstelling gekregen
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 30. Denkt u dat u momenteel **het goedkoopste aanbod op de markt** geniet naargelang van uw gebruikspatroon
- Zeker niet
 - Waarschijnlijk niet
 - Waarschijnlijk wel
 - Zeker wel
 - Geen mening

- Q. 31. In welke mate vindt u het **makkelijk om te vergelijken ...?**

a) de **diensten die worden aangeboden** door verschillende operatoren voor **vaste telefonie?**

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

b) de **prijzen die worden aangeboden** door de verschillende operatoren voor **vaste telefonie?**

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

- Q. 32. In welke mate vindt u het **makkelijk om te vergelijken ...?**

a) de **diensten die worden aangeboden** door verschillende operatoren voor **mobiele telefonie?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

b) de **prijzen die worden aangeboden** door de verschillende operatoren voor **mobiele telefonie**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

Q. 33. In welke mate vindt u het **makkelijk om te vergelijken ...**?

a) de **diensten die worden aangeboden** door verschillende operatoren voor **internettoegang**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

b) de **prijzen die worden aangeboden** door de verschillende operatoren voor **internettoegang**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

Q. 34. In welke mate vindt u het **makkelijk om te vergelijken ...**?

a) de **diensten die worden aangeboden** door verschillende operatoren voor **gebundelde aanbiedingen ("packs")**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

b) de **prijzen die worden aangeboden** door de verschillende operatoren voor **gebundelde aanbiedingen ("packs")**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

Q. 35. Hoe frequent hebt u dit jaar **vergelijkingsites** voor de kosten van telecommunicatiediensten geraadpleegd?

- Heel vaak
- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit
- Ik weet het niet/kan het me niet herinneren

Q. 36. Hebt u reeds gebruikgemaakt van het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT:

www.bestetarief.be

- Ja, een keer (ga a.u.b. door naar de volgende vraag)
- Ja, verschillende keren (ga a.u.b. door naar de volgende vraag)
- Nee, nooit, maar ik heb er al over horen spreken (ga a.u.b. door naar vraag 40)
- Nee, ik weet niet waarover het gaat (ga a.u.b. door naar vraag 40)
- Ik weet het niet (ga a.u.b. door naar vraag 40)

Q. 37. **Zo ja**, dan hebt u het laatst gebruikt:

- Gedurende de afgelopen 12 maanden
- Meer dan een jaar geleden
- Ik weet het niet/kan het me niet herinneren

Q. 38. Indien u reeds het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, zou u dan zeggen

a) dat het programma **makkelijk te gebruiken is**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

b) dat de **resultaten** van het programma **relevant** zijn

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet relevant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel relevant	()

Q. 39. Indien u reeds het tariefvergelijkingsprogramma van het BIPT hebt gebruikt, heeft u dat dan doen veranderen

- a) van tariefplan Ja Nee

b) van operator Ja Nee

➤ Veranderingen/vergelijking/transparantie

- Q. 40. Bent u in de loop van de jongste twee jaar **van vaste operator veranderd**?
 Ja (ga a.u.b. door naar vraag 42)
 Nee (ga a.u.b. door naar de volgende vraag)
- Q. 41. Indien u sedert twee jaar **niet van vaste operator bent veranderd**, wat waren dan de redenen? (*Meer dan één antwoord mogelijk*)
 Ik heb geen zin om te veranderen
 Ik ben over het geheel genomen tevreden over mijn operator
 Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitsverhouding
 Het financiële voordeel is te klein
 Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen
 Het zou me te duur zijn om de verbrekingsvergoeding te betalen/wegens de kosten verbonden aan de verandering
 Dat lijkt me te ingewikkeld/dat kan me te veel tijd in beslag nemen
 Ik kan de verschillende tariefplannen niet makkelijk vergelijken
 Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
 Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
 Ik ken de andere operatoren op de markt niet
 Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt
 Er is geen equivalent beschikbaar in mijn streek
 Mijn operator is door mijn werkgever gekozen
 Mijn operator is degene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (mijn familie/vrienden)
 Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 42. **Indien u** de jongste twee jaar **van vaste operator bent veranderd**, wat waren dan de redenen? (*Meer dan één antwoord mogelijk*)
 Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
 Problemen ondervonden met de vorige operator
 Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
 Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
 Gewoonweg zin om te veranderen
 De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet graag heb
 Het is makkelijker geworden om van operator te veranderen
 Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 43. Als u van vaste operator verandert, denkt u dat het dan mogelijk is om **uw nummer** van uw vaste telefoon te **behouden**, ook al bent u geen klant meer bij die operator?
 Ja
 Nee
 Ik weet het niet

Q. 44. In welke mate vindt u het **makkelijk** om **van vaste operator te veranderen**? Geef a.u.b. toch uw mening zelfs wanneer u de jongste twee jaar niet van operator bent veranderd.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Helemaal niet makkelijk	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Heel makkelijk	()

Q. 45. Bent u in de loop van de jongste twee jaar **van mobiele operator veranderd**?

- () Ja (ga a.u.b. door naar vraag 47)
- () Nee (ga a.u.b. door naar de volgende vraag)

Q. 46. Indien u sedert twee jaar **niet van mobiele operator bent veranderd**, wat waren dan de redenen? (*Meer dan één antwoord mogelijk*)

- () Ik heb geen zin om te veranderen
- () Ik ben over het geheel genomen tevreden over mijn operator
- () Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitsverhouding
- () Het financiële voordeel is te klein
- () Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen
- () Het zou me te duur zijn om de verbrekingsvergoeding te betalen/wegens de kosten verbonden aan de verandering
- () Dat lijkt me te ingewikkeld/dat kan me te veel tijd in beslag nemen
- () Ik kan de verschillende tariefplannen niet makkelijk vergelijken
- () Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
- () Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
- () Ik ken de andere operatoren op de markt niet
- () Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt
- () Er is geen equivalent beschikbaar in mijn streek
- () Mijn operator is door mijn werkgever gekozen
- () Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (mijn familie/vrienden)
- () Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

Q. 47. **Indien u de jongste twee jaar van mobiele operator bent veranderd**, wat waren dan de redenen? (*Meer dan één antwoord mogelijk*)

- () Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
- () Problemen ondervonden met de vorige operator
- () Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
- () Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
- () Gewoonweg zin om te veranderen
- () De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet graag heb
- () Het is makkelijker geworden om van operator te veranderen
- () Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

Q. 48. Als u van mobiele operator verandert, denkt u dat het dan mogelijk is om **uw nummer** van uw mobiele telefoon te **behouden**, ook al bent u geen klant meer bij die operator?
 Ja
 Nee
 Ik weet het niet

Q. 49. **Is uw mobiele tariefplan** de jongste twee jaar **veranderd** (verandering van abonnement of aanpassing van een bestaand tariefplan met bijv. meer sms'en)?
 Ja, mijn tariefplan is veranderd en ik ben bij dezelfde operator gebleven
 Nee, mijn tariefplan is veranderd; ik ben van operator veranderd
 Nee, mijn tariefplan is niet veranderd.

Q. 50. Voor uw gsm maakt u hoofdzakelijk gebruik van ... *(slechts één antwoord mogelijk)*
 een prepaid kaart
 een abonnement

Q. 51. In welke mate vindt u het **makkelijk** om **van mobiele operator te veranderen**? Geef a.u.b. toch uw mening zelfs wanneer u de jongste 2 jaar niet van operator bent veranderd.

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

Q. 52. Bent u in de loop van de jongste twee jaar **van internetprovider veranderd**?
 Ja (ga a.u.b. door naar vraag 54)
 Nee (ga a.u.b. door naar de volgende vraag)

Q. 53. Indien u sedert twee jaar **niet van internetprovider bent veranderd**, wat waren dan de redenen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
 Ik heb geen zin om te veranderen
 Ik ben over het geheel genomen tevreden over mijn operator
 Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitsverhouding
 Het financiële voordeel is te klein
 Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen
 Het zou me te duur zijn om de verbrekingsvergoeding te betalen/wegens de kosten verbonden aan de verandering
 Dat lijkt me te ingewikkeld/dat kan me te veel tijd in beslag nemen
 Ik kan de verschillende tariefplannen niet makkelijk vergelijken
 Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
 Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
 Ik ken de andere operatoren op de markt niet
 Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt
 Er is geen equivalent beschikbaar in mijn streek
 Mijn operator is door mijn werkgever gekozen
 Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (mijn familie/vrienden)
 Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 54. **Indien u de jongste twee jaar van internetprovider bent veranderd**, wat waren dan de redenen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
 - Problemen ondervonden met de vorige operator
 - Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
 - Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
 - Gewoonweg zin om te veranderen
 - De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet graag heb
 - Het is makkelijker geworden om van operator te veranderen
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 55. In welke mate vindt u het **makkelijk** om **van internetprovider te veranderen**? Geef a.u.b. toch uw mening zelfs wanneer u de jongste twee jaar niet van operator bent veranderd.

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

- Q. 56. Gebruikt u voor uw internet thuis **het e-mailadres** dat beschikbaar gesteld is door uw operator met uw eigen naam? Bijv.: henri.dupont@voo.be
- Ja, het is mijn enige e-mailadres
 - Ja, het is mijn voornaamste e-mailadres
 - Ja, maar het is niet mijn voornaamste e-mailadres
 - Nee, ik gebruik dat adres niet
 - Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat door mijn operator beschikbaar is gesteld
- Q. 57. Indien u een e-mailadres met uw naam hebt dat beschikbaar gesteld is door uw operator denkt u dan dat het mogelijk is om dat adres te **behouden** wanneer u niet langer klant bent bij die operator?
- Ja, enkele dagen
 - Ja, ongeveer 1 maand
 - Ja, gedurende 6 maanden
 - Ja, voor onbepaalde duur
 - Nee
 - Ik weet niet of ik een adres op mijn naam heb dat door mijn operator beschikbaar is gesteld
- Q. 58. Wat is volgens u **de minimale verbindingssnelheid die nodig is** om op het web te surfen en uw mails thuis te bekijken?
- Ten minste 2 Mbps
 - Ten minste 10 Mbps
 - Ten minste 20 Mbps
 - Ten minste 50 Mbps

Ik weet het niet

- Q. 59. In welke mate vindt u dat **de snelheid van uw internetaansluiting overeenstemt** met de door uw operator **aangekondigde snelheid**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Geen mening	
Stemt helemaal niet overeen	<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"/>	Stemt helemaal overeen	<input type="checkbox"/>

- Q. 60. Weet u hoe u de **werkelijke snelheid van uw aansluiting** kunt achterhalen volgens de plaats 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 site van mijn operator
 Ja, door een meetinstrument te gebruiken dat beschikbaar is op het internet
 Nee, ik weet het niet

- Q. 61. In welke mate vindt u het nuttig om de werkelijke snelheid te kennen die daadwerkelijk bij u thuis beschikbaar is?

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

- Q. 62. Toen u intekende op een internetaanbod voor thuis, hoe hebt u dan bepaald welke verbindingssnelheid u **nodig hebt**? *Meer dan één antwoord mogelijk*

- Ik heb het internetaanbod niet gekozen op basis van de verbindingssnelheid
 Ik heb niet kunnen kiezen wegens technische beperkingen
 De snelheid van de aansluiting was inbegrepen in een pack/in een aanbod
 De verkoper heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden
 Mijn familie/een vriend(in)/een kennis heeft mij een bepaalde verbindingssnelheid aangeraden
 Ik wil webpagina's onmiddellijk kunnen bekijken (binnen een seconde)
 Ik heb een voldoende snelheid nodig om aan telewerk te doen
 Ik heb een voldoende snelheid nodig om online te kunnen spelen
 Ik bekijk graag online video zonder dat het signaal onderbroken wordt
 Ik weet het niet/kan het me niet herinneren
 Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 63. Bent u in de loop van de jongste twee jaar **veranderd van aanbieder van een gebundelde aanbieding ("pack")**?

- Ja (ga a.u.b. door naar vraag 65)
 Nee (ga a.u.b. door naar de volgende vraag)

- Q. 64. Indien u sedert twee jaar **niet van aanbieder van een gebundelde aanbieding bent veranderd**, wat waren dan de redenen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Ik heb geen zin om te veranderen
 - Ik ben over het geheel genomen tevreden over mijn operator
 - Mijn operator biedt mij de beste prijs-kwaliteitsverhouding
 - Het financiële voordeel is te klein
 - Ik wist niet dat het mogelijk was om van operator te veranderen
 - Het zou me te duur zijn om de verbrekingsvergoeding te betalen/wegens de kosten verbonden aan de verandering
 - Dat lijkt me te ingewikkeld/dat kan me te veel tijd in beslag nemen
 - Ik kan de verschillende tariefplannen niet makkelijk vergelijken
 - Ik ben gebonden aan een gebundelde aanbieding (pack)
 - Ik wens niet te veranderen van telefoonnummer of e-mailadres
 - Ik ken de andere operatoren op de markt niet
 - Ik heb geen vertrouwen in de andere operatoren op de markt
 - Er is geen equivalent beschikbaar in mijn streek
 - Mijn operator is door mijn werkgever gekozen
 - Mijn operator is diegene die gekozen is door het merendeel van mijn naasten (mijn familie/vrienden)
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 65. **Indien u de jongste twee jaar van aanbieder van een gebundelde aanbieding bent veranderd**, wat waren dan de redenen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Interessanter tarief of promotie bij een andere operator
 - Problemen ondervonden met de vorige operator
 - Slechte prijs-kwaliteitsverhouding bij de vorige operator
 - Aanbod niet aangepast na een verandering van mijn situatie (verhuis, enz.)
 - Gewoonweg zin om te veranderen
 - De vorige operator is overgenomen door een andere operator die ik niet graag heb
 - Het is makkelijker geworden om van operator te veranderen
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 66. In welke mate vindt u het **makkelijk** om **van aanbieder van een gebundelde aanbieding ("pack") te veranderen**? Geef a.u.b. toch uw mening zelfs wanneer u de jongste twee jaar niet van operator bent veranderd.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Geen mening
Helemaal niet makkelijk	<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"/>
											Heel makkelijk	

- Q. 67. Indien het u moeilijk lijkt om van vaste of mobiele operator, van internetprovider of aanbieder van een "pack" te veranderen (om welke reden ook), welke **oplossing(en)** zou(den) u dan overtuigen om dat toch te doen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Gratis wijziging van operator
 - Een gestandaardiseerde informatiefiche die de aanbiedingen beschrijft volgens eenzelfde structuur ongeacht de operator
 - Een website die onafhankelijk is van de operatoren en die het goedkoopste aanbod vermeldt volgens mijn gebruikspatroon
 - Een contract van kortere duur
 - Hulp bij het maken van de overstap door een instelling die onafhankelijk is van de operatoren
 - Een technisch en administratief gemak om te veranderen
 - Informatie over de werkelijke prestaties van de dienst (verbindingssnelheid bijvoorbeeld)
 - Vertrouwen in de stabiliteit van de tarieven van de nieuwe beoogde operator
 - Vertrouwen in de stabiliteit van de dienst van de nieuwe beoogde operator
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

➤ Informatie

- Q. 68. Hebt u weet van het bestaan van de Ombudsman voor telecommunicatie?
- Ja
 - Neen
- Q. 69. Weet u hoe u uw **gemiddelde gebruikspatroon** kunt achterhalen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Ja, ik kan dat vragen aan mijn operator
 - Ja, ik kan dit vinden op de website van mijn operator op mijn webpagina
 - Ja, ik kan dit berekenen op de website van mijn operator
 - Nee, ik weet het niet
- Q. 70. Is uw operator volgens u **verplicht** om een tariefplan voor te stellen dat aangepast is aan uw gemiddelde gebruikspatroon (voor vaste telefonie en mobiele telefonie)?
- Ja, elke maand
 - Ja, ten minste twee keer per jaar
 - Ja, een keer per jaar
 - Nee, nooit
 - Ik weet het niet
- Q. 71. Vindt u het nuttig om te worden ingelicht over het voor u meest voordelige tariefplan?

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

- Q. 72. Heeft uw operator u **reeds een tariefplan voorgesteld** dat gebaseerd is op uw gemiddelde gebruikspatroon?
- Ja (ga a.u.b. door naar vraag 63)
 - Nee (ga a.u.b. door naar vraag 64)
 - Ik weet het niet (ga a.u.b. door naar vraag 39)

- Q. 73. Indien uw operator u **reeds een tariefplan voorgesteld** heeft dat gebaseerd is op uw gemiddelde gebruikspatroon, heeft u dat dan van mening doen **veranderen**?
- Ja (ga a.u.b. door naar vraag 65)
 - Nee (ga a.u.b. door naar vraag 64)

- Q. 74. **Zo niet**, om welke redenen? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Ik had al het voorgestelde tariefplan
 - Ik heb er geen aandacht aan besteed
 - Ik heb die informatie niet ernstig genomen; ik dacht dat het reclame was
 - Het voorgestelde tariefplan leek niet aan mijn behoeften te voldoen
 - Ik vreesde dat het voorgestelde tariefplan duurder zou uitvallen
 - Ik vreesde vast te zitten aan een nieuw abonnement
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 75. Wat betreft het voor u meest voordelige tariefplan, wenst u:
- automatisch, elk jaar te worden ingelicht door uw operator, via de factuur, over het voor u meest voordelige tariefplan
 - te worden ingelicht over het voor u meest voordelige tariefplan, wanneer u dat vraagt
 - automatisch, elk jaar te worden ingelicht over het voor u meest voordelige tariefplan per brief of per mail maar niet via de factuur
 - automatisch, elk jaar te worden ingelicht tenzij u hebt gevraagd om niet meer te worden ingelicht

- Q. 76. Voelt u zich in het algemeen **goed geïnformeerd** over uw rechten in verband met de elektronische-communicatiemarkt?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Geen mening
Zeer slecht	((((((((((((Heel goed geïnformeerd
geïnformeerd)))))))))))))

- Q. 77. Indien u een **contract van bepaalde duur** hebt voor een of andere telecommunicatiedienst (vast, mobiel, internet of gebundelde aanbieding), weet u dan waar u de einddatum van dat contract kunt vinden? *(Meer dan één antwoord mogelijk)*
- Ja, die staat in mijn contract
 - Ja, die wordt vermeld op al mijn facturen
 - Ja, die wordt een keer per jaar vermeld op mijn factuur
 - Ja, die wordt vermeld op de website van mijn operator
 - Nee, ik moet die vragen aan mijn operator

- Nee, ik weet het niet
- Niet van toepassing: ik heb geen contract van bepaalde duur
- Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 78. Onder welke voorwaarden kunt u uw huidige contract opzeggen (vast, mobiel, internet, gebundelde aanbieding) **zonder kosten**? *Meer dan één antwoord mogelijk*
- Bij een prijsverhoging
 - Zonder opzeg maar na een minimumduur na aanvang van het contract
 - Zonder opzeg bij de einddatum
 - Zonder opzeg op elk moment
 - Met opzeg op elk moment
 - Op de einddatum mits opzeg zoals bepaald in het contract
 - Ik weet het niet
 - Overige

Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:

- Q. 79. Na welke **minimumduur** vanaf de aanvang van het contract kunt u, volgens u, uw huidige abonnement zonder kosten opzeggen?
- Geen minimumduur
 - Na zes maanden
 - Na 1 jaar
 - Na 2 jaar
 - Ik weet het niet

- Q. 80. Wanneer moet uw mobiele operator u, volgens u, verwittigen dat u het **tariefplafond** hebt bereikt voor mobiele telefonie in België (*Meer dan één antwoord mogelijk*)
- Nooit
 - Wanneer het verbruik mijn forfait bereikt
 - Wanneer het verbruik € 50 per maand of een ander bedrag dat u met de operator bent overeengekomen, bereikt
 - Ik weet het niet

- Q. 81. Hebt u al een sms van uw operator ontvangen om u te laten weten dat u uw plafond had overschreden?
- Ja, ik heb die ontvangen omdat ik een plafond had overschreden
 - Nee, ik heb die niet ontvangen, hoewel ik een plafond had overschreden
 - Nee, ik heb die niet ontvangen, omdat ik geen plafond had overschreden
 - Ik weet het niet

- Q. 82. In welke mate vindt u het **nuttig** om een sms te ontvangen dat laat weten dat u een tariefplafond hebt overschreden?

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

- Q. 83. Hebt u de **gratis toegangblokkering** 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) had gehad met zo'n nummer
 - Nee, omdat ik nooit dergelijke nummers gebruik
 - Nee, omdat ik niet wist dat zo'n gratis bescherming bestond

- Q. 84. Moet het volgens u mogelijk zijn om **de toegang tot nummers met toeslag te blokkeren** (*slechts één antwoord mogelijk*)
- apart (blokkering naar diensten voor volwassenen maar mogelijkheid om toegang te krijgen tot betaalnummers voor ontspanning (televoting, downloaden van spelletjes of beltonen)
 - algemeen (blokkering van de betaalnummers voor alle soorten diensten)
 - ik weet het niet

➤ **Vragen over de monitoring van de universele dienst**

- Q. 85. Geniet u een sociaal tarief voor bepaalde telecommunicatiediensten?
- Ja
 - Nee, ik weet niet waarover het gaat
 - Nee, ik denk niet dat ik daarvoor in aanmerking kom
 - Nee, ik denk dat ik er recht op heb, maar heb nog geen aanvraag gedaan
- Q. 86. Indien u een sociaal tarief hebt, voor welke diensten is dat dan? (*Meer dan één antwoord mogelijk*)
- Vaste telefonie
 - Mobiele telefonie
 - Internet
- Q. 87. Gebruikte u vroeger openbare telefooncellen om te bellen (andere toepassingen zoals het herladen van de Protonkaart worden hier niet bedoeld)?
- Ja
 - Nee
- Q. 88. (enkel bij positief antwoord op de vorige vraag) Welk alternatief gebruikt u sedert de meerderheid van de openbare telefooncellen zijn verdwenen?
- Mijn vaste lijn
 - Mijn prepaid gsm
 - Mijn postpaid gsm
 - Ik heb geen alternatief gevonden
 - (-)Andere oplossing (telefoon van iemand anders, phone shop, telefoon op het werk, ...)
- Indien u "Overige" hebt geantwoord, gelieve te verduidelijken:
- Q. 89. Wanneer u naar een telefoonnummer zoekt, dan raadpleegt u ...: (*Meer dan één antwoord mogelijk*)
- Een papieren telefoongids
 - Een elektronische telefoongids (indien mogelijk het adres van de site vermelden):
 - Een zoekmachine op het internet (indien mogelijk verduidelijken):
 - De sociale netwerken

De telefooninlichtingendienst(indien mogelijk verduidelijken welk nummer):
Overig (verduidelijk):

- Q. 90. Hoe vaak hebt u deze dienst de jongste twee jaar geraadpleegd?
 Verschillende keren
 Een keer
 Nooit
 Ik weet het niet
- Q. 91. (enkel indien "een papieren telefoongids" is geantwoord op vraag 88) Wanneer u een papieren telefoongids gebruikt, vindt u dan dat de informatie in verband met de toegang tot de nooddiensten voldoende toegankelijk en leesbaar is?
 Ja
 Nee, waarom ...
- Q. 92. (enkel indien "de telefooninlichtingendienst" is geantwoord op vraag 88) Vindt u dat de telefooninlichtingendienst die u gebruikt voldoende toegankelijk is?
 Ja
 Nee: waarom (gelieve te verduidelijken:)
- Q. 93. (enkel indien "een elektronische telefoongids" is geantwoord op vraag 88) Vindt u dat de elektronische telefoongids die u gebruikt voldoende toegankelijk is?
 Ja
 Nee: waarom (gelieve te verduidelijken:)
- Q. 94. (enkel indien "een zoekmachine op het internet" is geantwoord op vraag 88) Vindt u dat de zoekmachine die u gebruikt voldoende toegankelijk is?
 Ja
 Nee: waarom (gelieve te verduidelijken:)

DANK U VOOR UW MEDEWERKING

OFFERTEFORMULIER

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)

Koning Albert II-laan 35

1030 Brussel

BESTEK NR. 2014/Utilisateurs/Enquête

ALGEMENE OFFERTEAANVRAAG

VOOR REKENING VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE (BIPT)

VOOR DE AANWIJZING VAN EEN INSTELLING VOOR DE UITVOERING VAN EEN ENQUÊTE EN EEN
STATISTISCHE ANALYSE BETREFFENDE DE PERCEPTIE VAN DE BELGISCHE ELEKTRONISCHE-
COMMUNICATIEMARKT DOOR DE GEBRUIKERS

De firma of natuurlijke persoon

(volledige benaming)

met als **adres:**

(straat)

(postnummer en gemeente)

(land)

ingeschreven bij de **Kruispuntbank van de
Ondernemingen** onder nummer

en waarvoor **mijnheer/mevrouw (*)**

--

(naam)

(functie)

gedomicilieerd op het adres

--

(straat)

(postnummer en gemeente)

(land)

als **inschrijver of gevolmachtigde optreedt** en hier ondertekent, **verbindt zich tot de uitvoering, overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van bestek nr. 2014/Utilisateurs/Enquête, van de hiervoor omschreven dienst vormende het ENIGE PERCEEL van dit document, tegen de volgende eenheidsprijzen:**

Globale forfaitaire prijs

--

[in letters en in cijfers in EURO]

waarbij de btw moet worden gevoegd, namelijk een bedrag van:

--

[in letters en in cijfers in EURO]

ofwel een globaal bedrag, btw inbegrepen, van:

[in letters en in cijfers in EURO]

In de offerte is de vertrouwelijke informatie en/of de informatie die betrekking heeft op technische of commerciële geheimen duidelijk aangeduid.

De verschuldigde bedragen dienen te worden betaald door de betalingsinstelling van de aanbestedende overheid via storting of overschrijving op

het **rekeningnummer:**

IBAN

BIC

De taal

Nederlands/Frans (*)

wordt gekozen voor de interpretatie van het contract.

Alle briefwisseling betreffende de uitvoering van de opdracht moet worden gestuurd naar:

	(straat)
	(postnummer en gemeente)
	(nr. van ① en van F)
	(e-mailadres)

Gedaan:

Te

op

201.

De inschrijver of gevolmachtigde:

	(naam)
	(functie)
	(handtekening)

GOEDGEKEURD,

PRO MEMORIE: DOCUMENTEN DIE VERPLICHT BIJ DE OFFERTE DIENEN TE WORDEN GEVOEGD:

- **Alle documenten en inlichtingen gevraagd in het raam van de selectiecriteria en van de gunningscriteria.**

Vergeet niet alle pagina's van uw offerte, uw inventaris en van de bijlagen van een ononderbroken nummering te voorzien.