

## Vragenlijst | Telecommonitor 2021

### ACM

**Projectleiding Motivaction:** Rebecca en André

**Projectnummer:** B5212

#### Leeswijzer:

- Teksten in de **blauwe blokken** zijn de namen van de hoofdstukken, respondenten krijgen dit niet te zien.
- De *cursieve* teksten boven de vragen zijn filters/routings.
- Teksten in *blauw en cursief* geven aan hoe de antwoordcategorieën worden voorgelegd. Wanneer de antwoorden gerandomiseerd zijn, staan de 'anders, nl' en 'weet niet' categorie of 'geen van deze' altijd onderaan de lijst.
- Teksten in *rood en cursief* zijn instructies voor onze programmeurs.
- **Geel** gearceerde teksten zijn wijzigingen/nieuwe toevoegingen t.o.v. de vorige versie.
- **Grijs** gearceerde teksten zijn verwijderd t.o.v. de vorige versie.

#### Onderzoeksspecificaties:

##### Doelgroepen :

- Nederland representatief
- 18-80 jarigen
- Mobiel (Nederlanders met mobiel abonnement op eigen naam): n = 900
- Multiplay (Nederlanders die (mede)verantwoordelijk zijn voor de keuze voor een internetaanbieder): n = 1.250

##### Steekproef:

- Propensity-weging (representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding, regio, mentality en interacties hiertussen) + extra rim-weging op gezinsgrootte

**Lengte vragenlijst:** 25-30 vragen per vragenlijst (2 vragenlijsten)

##### Uitsplitsingen in tabellen:

- Mobiel / Multiplay (op basis van Q.0 en Q0.1)
- Leeftijd
- Geslacht
- Opleiding
- Regio (Nielsen-indeling)
- Gezinsgrootte

## Introductie:

*Allen*

Welkom bij dit onderzoek over aanbieders van internet, televisie, telefonie en mobiele telefonie. De opdrachtgever voor dit onderzoek, een overheidsinstelling, gebruikt de resultaten om verbeteringen op deze markten te realiseren. Alvast hartelijk dank voor je tijd.

Voor dit onderzoek is het van belang dat we weten welke diensten je afneemt. Daar willen we nu eerst een paar korte vragen over stellen.

## Selectievragen:

### *Q2019.1a/b/c met zijn drieën als rollende stellingvragen programmeren*

*Allen*

Q2019.1a Heb je een vast internetabonnement thuis en ben je (mede) verantwoordelijk voor de keuze van deze internetaanbieder?

- Ja, en ik ben (mede)verantwoordelijk voor de keuze van deze aanbieder
- Ja, maar ik ben niet verantwoordelijk voor de keuze van deze aanbieder
- Nee

*Allen*

Q2019.1b Heb je een abonnement voor vaste telefonie thuis en ben je (mede) verantwoordelijk voor de keuze van de vaste telefonie-aanbieder?

- Ja, en ik ben (mede)verantwoordelijk voor de keuze van deze aanbieder
- Ja, maar ik ben niet verantwoordelijk voor de keuze van deze aanbieder
- Nee

*Allen*

Q2019.1c Heb je een televisieabonnement thuis en ben je (mede) verantwoordelijk voor de keuze van televisieaanbieder?

- Ja, en ik ben (mede)verantwoordelijk voor de keuze van deze aanbieder
- Ja, maar ik ben niet verantwoordelijk voor de keuze van deze aanbieder
- Nee

*Allen*

Q2019.1d Heb je een abonnement voor mobiele telefonie?

Het gaat om het abonnement dat je privé gebruikt, dat op je eigen naam staat, waar je zelf over beslist en dat je zelf betaalt.

*Het gaat hier niet over een eventueel zakelijk abonnement; wel over een eventueel prepaidabonnement.*

- Ja, ik heb een mobiel abonnement voor privégebruik die op mijn eigen naam staat, waar ik zelf over beslis en die ik zelf betaal
- Nee, mijn mobiele abonnement staat niet op mijn naam, ik beslis hier niet over of betaal hier niet zelf voor
- Nee, ik heb geen mobiel abonnement voor privégebruik

**Exit if:**

*Indien Q2019.1a = 2/3 én Q2019.1d = 2/3 -> exit vragenlijst*

---

**Allen**

Wie is jouw huidige aanbieder van:

Indien je meerdere aanbieders hebt, kies dan de aanbieder die je privé het meest gebruikt.

*ODP: single response per onderdeel, alfabetisch*

*ODP: Indien Q2019.1a = 1*

Q2019.2a

> **Televisie**

- Caiway
- CanalDigitaal
- KPN - interactieve TV
- KPN - Digitenne
- Online.nl
- OnsBrabantNet
- Solcon
- T-Mobile
- Tele2
- Telfort - interactieve TV
- Telfort - Digitenne
- XS4ALL
- Zeelandnet/Delta
- Ziggo
- Anders
  
- Weet niet

*ODP: Indien Q2019.1b = 1*

Q2019.2b

> **Vaste telefonie**

- Caiway
- KPN
- Online.nl
- OnsBrabantNet
- Solcon
- T-Mobile
- Tele2
- Telfort

- XS4ALL
- Zeelandnet/Delta
- Ziggo
- Anders
  
- Weet niet

*ODP: Indien Q2019.1c = 1*

Q2019.2c

> **Vast internet thuis**

- Caiway
- KPN
- Online.nl
- OnsBrabantNet
- Solcon
- T-Mobile
- Tele2
- Telfort
- XS4ALL
- Zeelandnet/Delta
- Ziggo
- Anders
  
- Weet niet

*ODP: Indien Q2019.1c = 1*

Q2019.2d

> **Mobiele telefonie**

- AH (Albert Heijn) mobiel
- Aldi Talk
- Ben
- Hema mobiel
- Hollandsnieuwe
- KPN
- Kruidvat mobiel
- Lebara
- Lycamobile
- Robin Mobile
- Simpel
- Simyo
- Tele2
- Telfort
- T-Mobile
- Vodafone
- Youfone
- Ziggo
- Anders
  
- Weet niet

**Routing maar mobiele of telecom vragenlijst:**

*Indien Q2019.1a = 2/3 én Q2019.1d = 1 -> naar mobiele vragenlijst*

*Indien Q2019.1a = 1 én Q2019.1d = 2/3 -> naar multiplay vragenlijst*

*Indien Q2019.1a = 1 én Q2019.1d=1 -> verdelen over de vragenlijsten (least filled quota). Indien bij een van de vragenlijsten het gewenste aantal waarnemingen is behaald automatisch naar het survey waar we nog respondenten nodig hebben.*

**Multiplay-vragenlijst**

---

*Allen bij Q2019.2a, b en c dezelfde aanbieder hebben ingevuld*

Q2019.3a Je geeft aan dat je je internet-, vaste telefonie- en televisieabonnement bij dezelfde aanbieder afneemt. Neem je deze diensten af in één pakket (waarbij je de diensten gezamenlijk betaalt)?

- Ja, ik neem deze drie diensten af in één pakket
- Ik neem alleen internet en vaste telefonie af in één pakket
- Ik neem alleen internet en televisie af in één pakket
- Ik neem alleen vaste telefonie en televisie af in één pakket
- Nee, ik neem alle diensten apart af (en betaal deze dus ook apart)
- Weet ik niet

---

*Allen die bij Q2019.2a, b hetzelfde hebben ingevuld maar niet bij c*

Q2019.3b Je geeft aan dat je je internet- en vaste telefonie-abonnement bij dezelfde aanbieder afneemt. Neem je deze diensten af in een pakket (waarbij je de diensten gezamenlijk betaalt)?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

---

*Allen die bij Q2019.2a, c hetzelfde hebben ingevuld maar niet bij b*

Q2019.3c Je geeft aan dat je je internet- en televisie-abonnement bij dezelfde aanbieder afneemt. Neem je deze diensten af in een pakket (waarbij je de diensten gezamenlijk betaalt)?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

*Indien Q2019.3a=1 -> Doelgroep A. 3 in één pakket*

*Indien Q2019.3b=1 -> doelgroep B. 2 in één pakket: internet en vaste telefonie*

*Indien Q2019.3c=1 -> Doelgroep C. 2 in één pakket: internet en televisie*

*Alle overige -> Doelgroep D. Internet*

**OVERSTAPGEDRAG**

De volgende vragen in de vragenlijst gaan over

*Doelgroep A:* jouw pakket met internet, vaste telefonie en televisie.

*Doelgroep B:* jouw pakket met internet en vaste telefonie.

*Doelgroep C:* jouw pakket met internet en televisie.

*Doelgroep D:* jouw internetaanbieder.

*Allen*

Q4. Ben je in de afgelopen 12 maanden overgestapt naar een andere aanbieder voor *A/B/C:* jouw pakket *D:* internetabonnement? Welke situatie is het meest van toepassing op jou?

*Single respons*

1. Ja
2. Nee, maar ik heb wel gekozen voor een ander abonnement of heb een wijziging doorgevoerd in de diensten die ik afneem bij mijn eigen aanbieder
3. Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere aanbieder (bijv. informatie gezocht op internet naar de mogelijkheden om over te stappen)
4. Nee, maar ik heb mij wel georiënteerd op een overstap naar een ander pakket bij mijn eigen aanbieder
5. Nee, ik ben niet overgestapt

*Allen die afgelopen jaar niet over zijn gestapt -> Q4=2,3,4,5*

Q5. Hoeveel aaneengesloten jaren heb je al een *A/B/C:* pakket *D:* internetabonnement bij **<Q2=NAAM AANBIEDER>?**

*Dit kunnen ook voorlopers zijn van jouw huidige aanbieder. Als je het niet precies weet, kun je een inschatting maken.*

- Open tekstvak *<niet coderen> bovengrens van 99 hanteren, om tikfouten tegen te gaan*
- Weet ik echt niet

*Indien overgestapt, ander abonnement of georiënteerd (Q4 = 1, 2,3,4)*

Q7. Hieronder zie je een aantal aanleidingen staan om *< Q4 = 1: over te stappen op een andere aanbieder>* *<Q4 = 2: te kiezen voor een ander abonnement of pakket bij je huidige aanbieder>* *<Q4 = 3: je te oriënteren op een andere aanbieder >*. Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen. *Meerdere antwoorden mogelijk.*

*Multiple, randomiseren*

- Ik zag een beter aanbod/ productaanbod
- Ik wilde een hogere internetsnelheid
- De contractperiode van mijn abonnement liep af
- Ik wilde besparen op de maandelijkse kosten
- Ik wilde een ander tv-zenderpakket (b.v. wel/geen betaalzenders)
- Ik wilde vaste telefonie toevoegen of opzeggen
- Ik wilde televisie toevoegen of opzeggen
- Ik kreeg een persoonlijk aanbod van een andere aanbieder
- Ik kreeg een persoonlijk aanbod van mijn huidige aanbieder
- Vanwege een advertentie van een aanbieder
- Ik was *<Q4 = 1: ontevreden/Q4=2 of 3, Indien niet overgestapt: (on)tevreden>* over mijn *<Q4 = 1, indien overgestapt: vorige/ Q4 = 2 of 3, indien niet overgestapt: huidige>* aanbieder
- Mijn persoonlijke situatie is veranderd (bijv. samenwonen, kinderen, meer of minder thuis, etc.)

- Ik wilde graag alle diensten (internet, vaste of mobiele telefonie en televisie) onderbrengen bij één aanbieder
- Ik wilde mobiele telefonie toevoegen of opzeggen
- Op advies van anderen
- Het aanbod van mijn huidige aanbieder is veranderd
- Mijn aanbieder is samengegaan of ondergebracht bij een andere aanbieder
- Anders, namelijk...
- Weet niet <exclusief>

Indien overgestapt (Q4 = 1)

Q8a. Hieronder zie je een aantal redenen staan om over te stappen op een andere aanbieder. Wat waren voor jou redenen om hiervoor te kiezen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Multiple, randomiseren, NAAM AANBIEDER o.b.v. Q2

- Vanwege de prijs: <NAAM AANBIEDER> is goedkoper dan de vorige aanbieder
- Niet als Doelgroep = D. Vanwege een aanbieding: <NAAM AANBIEDER> had een voordelige aanbieding voor een pakket met zowel internet als vaste of mobiele telefonie of televisie
- Vanwege het pakket: ik wilde meer/minder diensten afnemen zoals vaste of mobiele telefonie of televisie
- Niet als Doelgroep = D. Vanwege de koppeling met mijn mobiele abonnement: Ik had al een mobiel abonnement bij <NAAM AANBIEDER> en het was gunstiger om ook andere telecomdiensten bij deze aanbieder af te nemen.
- Vanwege service: <NAAM AANBIEDER> biedt betere service dan vorige aanbieder
- Vanwege de snelheid: <NAAM AANBIEDER> biedt een hogere internetsnelheid dan de vorige aanbieder
- Vanwege de betrouwbaarheid: <NAAM AANBIEDER> is betrouwbaarder dan vorige aanbieder
- <NAAM AANBIEDER> werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Niet als Doelgroep = D. Ik wilde graag alle diensten (internet, vaste of mobiele telefonie en televisie) onderbrengen bij één aanbieder
- Niet als Doelgroep = D. Mijn nieuwe aanbieder biedt meer of andere zenders voor films, series of sport
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet <exclusief>

Indien ander abonnement (Q4 = 2)

Q8b. Hieronder zie je een aantal redenen staan om te kiezen voor een ander abonnement of ander pakket bij je huidige aanbieder. Wat waren voor jou redenen om hiervoor te kiezen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

Multiple, randomiseren, NAAM AANBIEDER o.b.v. Q2

- Vanwege de prijs: het abonnement is goedkoper dan het vorige abonnement
- Niet als Doelgroep = D. Vanwege een aanbieding: <NAAM AANBIEDER> had een voordelige aanbieding voor een pakket met zowel internet als vaste of mobiele telefonie of televisie
- Vanwege het pakket: ik wilde meer/minder diensten afnemen zoals vaste of mobiele telefonie of televisie
- Alleen als Doelgroep = A. Vanwege de koppeling met mijn mobiele abonnement: Ik had al een mobiel abonnement bij <NAAM AANBIEDER> en het was gunstiger om ook andere telecomdiensten bij deze aanbieder af te nemen.

- Vanwege de snelheid: het abonnement biedt een hogere internetsnelheid dan het vorige abonnement
- Dit abonnement werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- *Niet als Doelgroep = D.* Ik wilde graag alle diensten (internet, vaste of mobiele telefonie en televisie) onderbrengen bij één aanbieder
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet <exclusief>

Indien NIET overgestapt (Q4 = 2 of 3 of 4, 5)

Q9. Hieronder zie je een aantal redenen staan om niet over te stappen op een andere aanbieder van internet. Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere aanbieder van internet? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

*Multiple, randomiseren*

- Ik ben tevreden over mijn huidige aanbieder
- Mijn huidige aanbieder heeft een gunstige prijs
- Mijn huidige aanbieder biedt goede service
- Mijn huidige aanbieder heeft een goede internetsnelheid
- *Niet als Doelgroep = D.* In het pakket van mijn huidige aanbieder zitten diensten die ik niet bij andere aanbieders kan krijgen (bijvoorbeeld specifieke t.v.-zenders).
- Ik heb ook een mobiel abonnement bij deze aanbieder en dat combinatievoordeel wil ik niet verliezen
- Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere aanbieder
- Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen
- Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap
- Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd
- Ik ben bang dat ik tijdelijk geen internet heb als ik overstap
- Er zit geen/nauwelijks verschil tussen aanbieders
- Ik weet niet zeker of andere aanbieders op mijn adres kunnen leveren
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet <exclusief>

## TEVREDENHEID HUIDIGE AANBIEDER

Allen

Q11. Hieronder staan een aantal aspecten. In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over <Q2: **NAAM AANBIEDER**> over deze aspecten?

*Single, stellingen randomiseren → 1<sup>e</sup> stelling (totale dienstverlening) altijd als eerste voorleggen*

- > De totale dienstverlening
- > De prijs-kwaliteitverhouding van het A/B/C: pakket D: internetabonnement
- > De betrouwbaarheid
- > De klantvriendelijkheid
- > <indien overgestapt Q4=1> De verwerking van mijn overstap naar <NAAM AANBIEDER>
- > Het gebruik van je persoonsgegevens
- > De vindbaarheid van de online opzeggmogelijkheid

*Single respons*

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet / niet van toepassing

**PRIJSPERCEPTIE***Allen*

Q12. Hoe beoordeel je de prijs die je betaalt voor jouw *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement bij **<Q2: NAAM AANBIEDER>?**

*Single respons*

- Erg laag
- Laag
- Niet hoog, niet laag
- Hoog
- Erg hoog
- Weet niet

*Allen*

Q13. Weet je -zonder dit op te zoeken- wat je per maand betaalt voor jouw *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement? Het gaat om het reguliere maandbedrag zonder eventuele extra kosten. Als je het niet weet, kun je een schatting geven.

- **<Open tekstvak>** euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet het echt niet

*Allen*

Q14. Wat verwacht je per maand te besparen als je overstapt naar een andere aanbieder, voor een vergelijkbaar *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement? Wil je dat aangeven in een bedrag in euro's voor jouw totale abonnement.

- **<Open tekstvak>** euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet niet

*Allen*

Q15. Bij welk prijsverschil per maand wordt het voor jou aantrekkelijk om over te stappen naar een andere aanbieder? Het gaat hierbij om een maandelijks prijsverschil in euro's ten opzichte van jouw huidige *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement. Voor alle duidelijkheid: het gaat hier om het minimale bedrag waarbij het voor jou aantrekkelijk wordt om over te stappen.

- **<Open tekstvak>** euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet niet

## TIJDSBESTEDING

*Allen*

Nu volgen er enkele vragen over de tijdsbesteding aan het kiezen van een nieuwe aanbieder of abonnement.

Q17. Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe aanbieder of abonnement?

*Single respons*

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur
- Weet ik echt niet

*Allen*

Q17.1 Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuwe aanbieder of abonnement?

*Single respons*

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur
- Weet ik echt niet

## INFORMATIEBEHOEFTE

*Indien overgestapt, ander pakket of georiënteerd (Q4 = 1 of 2 of 3 of 4)*

Nu volgen enkele vragen over het vergelijken van aanbieders en het zoeken naar informatie over aanbieders.

Q18. Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw *<Q4 = :1 overstap>* *<Q4 = 2: overstap op een andere abonnement of pakket>* *< Q4 = 3: oriëntatie>*? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

*Multiple, randomiseren*

- Websites of apps van een of meer aanbieders
- (Prijs-)vergelijkingswebsites of -apps
- ACM ConsuWijzer
- Folders of brochures
- Dag- en weekbladen
- Radio en televisie
- Klantenservice van een of meer aanbieders (per telefoon, e-mail of schriftelijk)
- In een telecomwinkel
- **Consumentenbond**
- Vrienden/ familie

- Anders, namelijk...
- Weet niet

---

*Indien overgestapt of ander abonnement afgesloten (Q4 = 1 of 2)*

Q19. Via welk kanaal heb je uiteindelijk jouw nieuwe *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement afgesloten?

*Single respons. NAAM AANBIEDER o.b.v. Q2*

- Via de website of app van **<NAAM AANBIEDER>**
- Via de klantenservice van **<NAAM AANBIEDER>** (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)
- Via een (prijs-)vergelijkingswebsite
- In een telecomwinkel
- Anders, namelijk...
- Weet niet

---

*Indien overgestapt of ander abonnement afgesloten (Q4 = 1 of 2)*

Q20. Van welke informatie heb je gebruik gemaakt bij de keuze voor jouw nieuwe *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

Informatie over:

*Multiple, randomiseren*

- De vaste kosten per maand
- Mogelijke eenmalige kosten
- Mogelijkheden de verbinding te laten installeren en de kosten daarvan
- De contractduur
- De mogelijkheden om delen van het pakket te wijzigen of op te zeggen
- De mogelijkheid om het telefoonnummer mee te nemen en hoe dat in zijn werk gaat
- Hoe de overstap in zijn werk gaat
- De kwaliteit/betrouwbaarheid van de internetverbinding
- De snelheid van de internetverbinding
- De televisie- en radiozenders in het abonnement
- Andere (betaal-)diensten (zoals bijvoorbeeld Spotify, Netflix, hbo).
- De gesprekskosten voor bellen
- De specificaties van de randapparatuur
- De klantvriendelijkheid van de aanbieder
- Anders, namelijk...
- Weet niet **<exclusief>**

---

*Allen*

Q21. Welke informatie heb je volgens jou nodig om een goede keuze te maken voor een nieuw *A/B/C*: pakket *D*: internetabonnement?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

Informatie over:

*Multiple, randomiseren*

- De vaste kosten per maand
- Mogelijke eenmalige kosten
- Mogelijkheden de verbinding te laten installeren en de kosten daarvan
- De contractduur

- De mogelijkheden om delen van het pakket te wijzigen of op te zeggen
- De mogelijkheid om het telefoonnummer mee te nemen en hoe dat in zijn werk gaat
- Hoe de overstap in zijn werk gaat
- De kwaliteit/betrouwbaarheid van de internetverbinding
- De snelheid van de internetverbinding
- De televisie- en radiozenders in het abonnement
- Andere (betaal-)diensten (zoals bijvoorbeeld Spotify, Netflix, hbo).
- De gesprekskosten voor bellen
- De specificaties van de randapparatuur
- De klantvriendelijkheid van de aanbieder
- Anders, namelijk...
- Weet niet <exclusief>

---

Allen

Q22. In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van telecomdiensten begrijpelijk?

Single respons

- Zeer onbegrijpelijk
- Onbegrijpelijk
- Niet begrijpelijk, niet onbegrijpelijk
- Begrijpelijk
- Zeer begrijpelijk
- Weet ik niet

---

Heeft voor mobiele telefonie dezelfde aanbieder als voor internet ((Q2019.1a=1 EN Q2019.1d=1) EN (Q2019.2c=Q2019.2d ))

Q24. Wat zijn voor jou belangrijke redenen om jouw mobiele telefoon abonnement bij dezelfde aanbieder als je A/B/C: pakket D: internetabonnement af te nemen? Meerdere antwoorden mogelijk

Multiple respons, randomiseren

- Korting op abonnement bij het afnemen van meerdere diensten
- Gemak van één factuur
- Gemak van één aanspreekpunt
- Gratis extra Tv-zender(s) en series
- Gratis extra data tegoed
- Andere reden, namelijk...
- Weet niet, geen mening

---

Heeft voor mobiele telefonie dezelfde aanbieder als voor internet en noemt meerdere belangrijke redenen (2 of meer) ((Q2019.1a=1 EN Q2019.1d=1) EN (Q2019.2c=Q2019.2d )) en Q24<>weet niet, geen mening en Q24>1)

Q25. Van de redenen die je net hebt aangegeven, wat is voor jou de belangrijkste reden om jouw mobiele telefoon abonnement bij je vaste pakket af te nemen?

DM, alleen antwoorden voorleggen die zijn aangevinkt bij Q24

- Korting op abonnement bij het afnemen van meerdere diensten
- Gemak van één factuur
- Gemak van één aanspreekpunt
- Gratis extra Tv-zender(s) en series
- Gratis extra data tegoed

- [Antwoord Q24 anders, namelijk] *antwoord laten terugkomen*

---

*Heeft voor mobiele telefonie een andere aanbieder dan voor internet ((Q2019.1a=1 EN Q2019.1d=1) EN (Q2019.2c<>Q2019.2d ))*

Q26. Wat zijn voor jou belangrijke redenen om jouw mobiele telefoon abonnement niet in een vast pakket af te nemen? *Meerder antwoorden mogelijk*

*Multiple respons, randomiseren*

- Het is goedkoper om de diensten bij verschillende aanbieders af te nemen
- Ik kies per dienst (mobiel of vast) de aanbieder met de beste kwaliteit
- Mijn huidige abonnementen lopen nog waardoor ik (nog) niet kan overstappen
- Mijn huidige aanbieder van vaste diensten biedt deze optie niet aan
- Met een apart mobiele telefoon abonnement kan ik makkelijker overstappen naar een andere aanbieder
- Ik heb me hier niet in verdiept
- Anders, namelijk...
- Weet niet, geen mening

---

*Heeft voor mobiele telefonie een andere aanbieder dan voor internet en noemt meerdere belangrijke redenen ((Q2019.1a=1 EN Q2019.1d=1) EN (Q2019.2c<>Q2019.2d )) en Q26<>weet niet, geen mening en Q26<>ik heb me hierin niet verdiept en Q26>1)*

Q27. Wat is voor jou de belangrijkste reden om jouw mobiele telefoon abonnement niet in een vast pakket af te nemen?

*DM, alleen antwoorden voorleggen die zijn aangevinkt bij Q26*

- Het is goedkoper om de diensten bij verschillende aanbieders af te nemen
- Ik kies per dienst (mobiel of vast) de aanbieder met de beste kwaliteit
- Mijn huidige abonnementen lopen nog waardoor ik (nog) niet kan overstappen
- Mijn huidige aanbieder van vaste diensten biedt deze optie niet aan
- Met een apart mobiele telefoon abonnement kan ik makkelijker overstappen naar een andere aanbieder
- [Antwoord Q26 anders, namelijk] *antwoord laten terugkomen*

---

*Heeft voor mobiele telefonie een andere aanbieder dan voor internet ((Q2019.1a=1 EN Q2019.1d=1) EN (Q2019.2c<>Q2019.2d ))*

Q28. Wat zouden voor jou redenen kunnen zijn om jouw mobiele telefoon abonnement bij een vast pakket op te nemen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- Korting op het mobiele telefoon abonnement bij het afnemen van meerdere diensten
- Gemak van één factuur
- Gemak van één aanspreekpunt
- Gratis extra Tv-zender(s) en series
- Gratis extra data tegoed
- Andere reden, namelijk...
- Weet niet, geen mening

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor je medewerking.

**Mobiele telefonie vragenlijst****Introductie**

*Allen*

Welkom bij dit onderzoek over aanbieders van mobiele telefonie. De opdrachtgever voor dit onderzoek, een overheidsinstelling, gebruikt de resultaten om verbeteringen op deze markt te realiseren. Alvast hartelijk dank voor je tijd.

**VASTSTELLEN PRODUCTEN**

*Allen*

Q3. Heb je naast jouw eigen abonnement nog één of meer andere mobiele abonnementen op jouw naam staan? Je kunt denken aan een abonnement voor bijvoorbeeld je kinderen.

*Single respons*

- Ja
- Nee
- Weet niet

**OVERSTAPGEDRAG**

*Allen*

De volgende vragen gaan over jouw eigen mobiele abonnement.

Het gaat om het abonnement dat je privé gebruikt, en niet op een eventueel zakelijk abonnement voor privégebruik dat op jouw eigen naam staat, waar je zelf over beslist en die je zelf betaalt.

Q4. Ben je in de afgelopen 12 maanden overgestapt naar een nieuwe mobiele aanbieder?

Welke situatie is het meest van toepassing op jou?

*Single respons.*

1. Ja
2. Nee, maar ik heb wel gekozen voor een ander mobiel abonnement bij mijn eigen aanbieder
3. Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere mobiele aanbieder (bijv. informatie gezocht op internet naar de mogelijkheden om over te stappen)
4. Nee, maar ik heb mij wel georiënteerd op een ander abonnement bij dezelfde aanbieder
5. Nee, ik ben niet overgestapt

*Allen*

Q2019.1a. Maakte jouw telefoontoestel onderdeel uit van jouw mobiele abonnement of heb je een sim only-abonnement waarbij je zelf een los toestel hebt gekocht (of gekregen)?

*Single respons.*

- Mijn toestel was onderdeel van mijn abonnement
- Ik heb mijn toestel apart van mijn abonnement gekocht (of gekregen)
- Weet ik niet (meer)

Allen

Q5. Hoeveel aaneengesloten jaren heb je al een mobiel abonnement bij **<Q2: NAAM AANBIEDER>**?

*Dit kunnen ook voorlopers zijn van jouw huidige aanbieder. Als je het niet precies weet, kun je een inschatting maken.*

- Open tekstvak <niet coderen>
- Bovengrens van 99 hanteren, om tikfouten tegen te gaan
- Weet ik echt niet

*Indien overgestapt, ander abonnement of georiënteerd (Q4 = 1, 2,3,4)*

Q7. Hieronder zie je een aantal aanleidingen staan om < Q4 = 1: over te stappen op een andere mobiele aanbieder> <Q4 = 2: te kiezen voor een ander mobiel abonnement bij je huidige aanbieder> <Q4 = 3of 4: je te oriënteren op een andere aanbieder >. Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen?

*Multiple, randomiseren*

- Ik zag een beter aanbod
- Vanwege een verandering in mijn mobiele gebruik (gebruik van data, sms en bellen)
- De contractperiode van mijn abonnement liep af/ was afgelopen
- Ik wilde besparen op de maandelijkse kosten
- Ik wilde een nieuw toestel
- Ik kreeg een persoonlijk aanbod van een andere mobiele aanbieder
- Ik kreeg een persoonlijk aanbod van mijn huidige mobiele aanbieder
- Ik kreeg een persoonlijk aanbod van mijn aanbieder van internet, televisie en/of telefonie in huis om mobiele diensten in een pakket met vaste diensten af te nemen
- Ik was ontevreden over mijn **<Q4 = 1: vorige> <Q4 = 2 t/m 4: huidige>** mobiele aanbieder
- Ik werd gewezen door vrienden / familie op de voordelen van **<Q4 = 1: overstappen> <Q4 = 2 t/m 4: een ander contract>**
- De samenstelling van mijn abonnement is veranderd
- Mijn aanbieder is samengegaan of ondergebracht bij een andere aanbieder
- Vanwege de komst van 5G
- Anders, namelijk..
- Weet niet **<exclusief>**

*Indien overgestapt (Q4 = 1)*

Q8a. Hieronder zie je een aantal redenen staan om over te stappen op een andere mobiele aanbieder. Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor **<Q2: NAAM AANBIEDER>**? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

*Multiple, randomiseren. NAAM AANBIEDER o.b.v. Q2*

- Vanwege de prijs: **<NAAM AANBIEDER>** is goedkoper dan vorige aanbieder
- Vanwege service: **<NAAM AANBIEDER>** biedt betere service dan vorige aanbieder
- Vanwege de inhoud van de bundel: **<NAAM AANBIEDER>** biedt een ruimere bundel in verhouding tot de prijs van de vorige aanbieder
- Vanwege het toestel bij het abonnement: **<NAAM AANBIEDER>** biedt een beter toestel dan de vorige aanbieder
- Vanwege de dekking van het (3G/4G) mobiele netwerk: **<NAAM AANBIEDER>** heeft een betere dekking dan de vorige mobiele aanbieder
- Vanwege de internetsnelheid: bij **<NAAM AANBIEDER>** heb ik sneller mobiel internet

- Vanwege de betrouwbaarheid: <NAAM AANBIEDER> is betrouwbaarder
- <NAAM AANBIEDER> werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Ik heb al mijn telecomdiensten afgesloten bij <NAAM AANBIEDER>
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet <exclusief>

---

*Indien ander abonnement (Q4 = 2)*

Q8b. Hieronder zie je een aantal redenen staan om over te stappen op een ander mobiel abonnement. Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor een ander abonnement bij <Q2: NAAM AANBIEDER>? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

*Multiple, randomiseren. NAAM AANBIEDER o.b.v. Q2*

- Vanwege de prijs: het abonnement is goedkoper dan het vorige abonnement
- Vanwege de inhoud van de bundel: het abonnement biedt een ruimere bundel in verhouding tot de prijs van het vorige abonnement
- Vanwege het toestel bij het abonnement: het abonnement biedt een beter toestel dan het vorige abonnement
- Vanwege de dekking van het (3G/4G) mobiele netwerk: dit abonnement heeft een betere dekking dan het vorige abonnement
- Vanwege de internetsnelheid: bij dit abonnement heb ik sneller mobiel internet
- Dit abonnement werd mij geadviseerd door anderen (vriend/kennis/collega)
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet <exclusief>

---

*Indien NIET overgestapt (Q4 = 2 of 3 of 4 of 5)*

Q9. Hieronder zie je een aantal redenen staan om niet over te stappen op een andere mobiele aanbieder. Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere mobiele aanbieder? *Meerder antwoorden mogelijk.*

*Multiple, random*

- Ik ben tevreden over mijn huidige mobiele aanbieder
- Mijn huidige mobiele aanbieder heeft een gunstige prijs
- Mijn huidige mobiele aanbieder biedt goede service
- Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere mobiele aanbieder
- Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen
- Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap
- Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd
- Ik ben bang dat ik tijdelijk niet mobiel kan bellen of mijn huidige nummer kwijtraak als ik overstap
- Er zit geen/nauwelijks verschil tussen mobiele aanbieders
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet <exclusief>

## TEVREDENHEID HUIDIGE AANBIEDER

allen

Q11. Hieronder staan een aantal aspecten. In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over <Q2: NAAM AANBIEDER> over deze aspecten?

- > Single respons, random → 1<sup>e</sup> stelling (totale dienstverlening) altijd als eerste
  - > De totale dienstverlening
  - > Het mobiele bereik
  - > De prijs-kwaliteitverhouding van het abonnement
  - > De betrouwbaarheid
  - > De klantvriendelijkheid
  - > <indien Q4 =1> De verwerking mijn overstap naar <Q2: NAAM AANBIEDER>
  - > Het internet bereik en de internetsnelheid
  - > Het gebruik van je persoonsgegevens
  - > De vindbaarheid van de online opzegmogelijkheid
- Heel ontevreden
  - Ontevreden
  - Niet tevreden, niet ontevreden
  - Tevreden
  - Heel tevreden
  - Weet niet / niet van toepassing

## PRIJSPERCEPTIE

allen

Q12. Hoe beoordeel je de prijs die je betaalt voor het mobiele abonnement bij <Q2: NAAM AANBIEDER>?

Single respons

- Erg laag
- Laag
- Niet hoog, niet laag
- Hoog
- Erg hoog
- Weet niet

allen

Q13. Weet je -zonder dit op te zoeken- wat je per maand betaalt voor jouw mobiele abonnement? Het gaat om het reguliere maandbedrag zonder eventuele kosten voor verbruik buiten je bundel. Als je het niet weet, kun je een schatting geven.

- <Open tekstvak> euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet het echt niet

allen

Q14. Wat verwacht je per maand te besparen als je overstapt naar een andere mobiele aanbieder? Wil je dat aangeven in een bedrag in euro's voor jouw totale abonnement (inclusief eventueel toestel).

- *<Open tekstvak>* euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet niet

*allen*

Q15. Bij welk prijsverschil per maand wordt het voor jou aantrekkelijk om over te stappen naar een andere mobiele aanbieder? Het gaat hierbij om een maandelijks prijsverschil in euro's voor jouw mobiele abonnement inclusief een eventueel toestel. Voor alle duidelijkheid: het gaat hier om het minimale bedrag waarbij het voor jou aantrekkelijk wordt om over te stappen.

- *<Open tekstvak>* euro per maand (afroonden op hele euro's)
- Weet het niet

*Allen*

Q16. Hieronder zie je een aantal stellingen staan die te maken hebben met de prijzen van aanbieders in deze markt. Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met deze stellingen?

- > Het is moeilijk om de prijzen van verschillende aanbieders goed te vergelijken omdat de voorwaarden van de abonnementen verschillen
- > Je moet minimaal elke twee jaar overstappen op een nieuwe aanbieder, anders betaal je te veel.
- > Er is te weinig concurrentie omdat er maar enkele aanbieders zijn

*Single respons*

- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens
- Weet niet / niet van toepassing

## ONVERWACHT HOGE KOSTEN

*Allen*

Q17. Heb je in de afgelopen 12 maanden weleens een hogere rekening gehad voor jouw mobiele abonnement *<indien Q3 = 1: of voor een ander abonnement dat op jouw naam staat>* dan het reguliere maandbedrag? Welke situatie is het meest op jou van toepassing?

*Single respons*

- Ja, dit was geheel onverwacht
- Ja, ik had het wel verwacht, maar niet dat het bedrag zoveel hoger was
- Ja, ik had dit wel ongeveer verwacht
- Nee
- Weet ik niet

---

*Indien meerdere abonnementen op naam (Q3 = 1) + hogere kosten (Q17 = 1 t/m 3)*

Q18. Voor wie was deze hogere rekening? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

*Multiple respons*

- Voor mezelf
- Voor iemand anders
- Weet ik niet meer

---

*Indien hogere kosten (Q17 = 1 t/m 3)*

Q19. Hoe vaak heb je in de afgelopen 12 maanden een hogere rekening gehad voor jouw mobiele abonnement?

- > *<indien Q18 = 1>* Voor mezelf
- > *<indien Q18 = 2>* Voor iemand anders

*Single respons*

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- 4 keer
- 5 keer of vaker

---

*Indien hogere kosten (Q17 = 1 t/m 3)*

Q20. De laatste keer dat je een hogere rekening kreeg, hoe hoog lag het bedrag toen boven de normale maandkosten voor jouw mobiele abonnement? Als je het niet precies meer weet, kun je een schatting geven.

- > *<indien Q18 = 1>* Voor mezelf
- > *<indien Q18 = 2>* Voor iemand anders

*Single respons*

- Minder dan 20 euro
- Tussen de 20 en 50 euro
- Tussen de 51 en 100 euro
- Meer dan 100 euro
- Weet het echt niet

---

*Indien onverwacht hogere kosten (Q17 = 1 EN 2)*

Q21. De laatste keer dat je een hogere rekening kreeg, wat was de (voornaamste) oorzaak van de hogere kosten?

- > *<indien Q18 = 1>* Voor mezelf
- > *<indien Q18 = 2>* Voor iemand anders

*Single respons*

- *<Ik/Diegene>* had (ongemerkt) veel data buiten de Europese Unie verbruikt
- *<Ik/Diegene>* had (ongemerkt) veel data in Nederland verbruikt
- *<Ik heb/Diegene heeft>* meer belminuten buiten de Europese Unie verbruikt

- *<Ik/Diegene>* bleek data verbruikt te hebben terwijl *<ik/diegene>* in de veronderstelling was dat *<ik/hij/zij>* geen toegang had tot internet
- *<Ik ben/Diegene is>* ongewild geabonneerd op een sms-dienst
- De looptijd van *<mijn/het abonnement>* bleek afgelopen. Daarna is *<mijn/het tarief>* verhoogd.
- De voorwaarden van *<mijn/het>* abonnement zijn aangepast zonder dat *<ik mij/diegene zich>* daarvan bewust was
- *<Ik heb/Diegene heeft>* meer belminuten verbruikt dan in *<mijn/de>* bundel zitten
- *<Ik heb/Diegene heeft>* meer SMS berichten verstuurd dan in *<mijn/de>* bundel zitten
- Ik weet echt niet wat de oorzaak van de onverwacht hoge rekening was

---

Indien geen *onverwacht hogere kosten* (Q17 = 3 OF 4)

Q22. Hoe komt het dat je in de afgelopen twaalf maanden nooit een onverwacht hoge rekening hebt gehad voor jouw mobiele abonnement. Wat is hiervoor de (voornaamste) reden?

*Single respons*

- Mijn bundel is altijd ruim voldoende voor mijn gebruik
- Ik monitor mijn gebruik en pas mijn gebruik aan als ik mijn bundel dreig te overschrijden
- Ik krijg een waarschuwing van mijn provider als mijn bundel bijna verbruikt is en pas dan mijn gebruik aan
- Mijn abonnement heeft een plafond. Boven dat plafond kan ik niet bellen, sms-en en data verbruiken
- Ik houd rekening met overschrijdingen van mijn bundel, ze zijn daardoor nooit onverwacht voor mij
- Anders, namelijk...

---

*Allen*

Q23. Hieronder zie je een aantal stellingen over de kosten van mobiele abonnementen. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen:

- > Ik vind het niet erg om af en toe een klein bedrag bovenop mijn bundel te betalen
- > Ik wil kosten boven het vaste abonnementsbedrag (de bundel) altijd voorkomen
- > Ik let eigenlijk nooit zo goed op de hoogte van de rekening voor mijn mobiele abonnement
- > Ik wil graag een abonnement waarbij ik het gebruik kan limiteren
- > Ik wil liever een krappe bundel die ik regelmatig overschrijd dan een ruime bundel waarin ik regelmatig tegoed niet verbruik.
- > Ik wil mijn verbruik goed in de gaten houden, zodat ik binnen de bundel blijf
- > Ik wil een abonnement waar ik gemakkelijk en kosteloos mijn bundel kan aanpassen aan mijn gebruik

*Single respons*

- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens
- Weet niet / niet van toepassing

## TIJDSBESTEDING

*Allen*

Nu volgen er enkele vragen over de tijdsbesteding aan het kiezen van een mobiel abonnement.

Q24. Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuw mobiel abonnement?

*Single respons*

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur
- Weet ik echt niet

*Allen*

Q24.1 Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuw mobiel abonnement?

*Single respons*

- Minder dan 1 uur
- 1-2 uur
- 3-4 uur
- 5-8 uur
- Meer dan 8 uur

## INFORMATIEBEHOEFTE

*Indien overgestapt, ander abonnement of georiënteerd (Q4 = 1,2,3,4)*

Nu volgen enkele vragen over het vergelijken van mobiele aanbieders en het zoeken naar informatie over mobiele abonnementen.

Q25. Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens jouw <Q4 = 1: overstap> <Q4 = 2: overstap op een andere abonnement> (<Q4 = 3: oriëntatie>)? Meerdere antwoorden mogelijk.

*Multiple, randomiseren*

- Websites van een of meer mobiele aanbieders
- (Prijs-)vergelijkingswebsites (bijv. GSM web, Belsimpel)
- ACM ConsuWijzer
- Folders of brochures
- Dag- en weekbladen
- Radio en televisie
- Klantenservice van een of meer mobiele aanbieders (per telefoon, e-mail of schriftelijk)
- Vrienden/ familie
- Telecomwinkels
- **Consumentenbond**
- Anders, namelijk...
- Weet niet

---

*Indien overgestapt of ander abonnement afgesloten (Q4 = 1 of 2)*

Q26. Via welk kanaal heb je uiteindelijk jouw nieuwe mobiele abonnement afgesloten?

*Single respons. NAAM AANBIEDER o.b.v. Q2.*

- Via de website van <NAAM AANBIEDER>
- Via de klantenservice van <NAAM AANBIEDER> (per telefoon, e-mail, of schriftelijk)
- Via een (prijs-)vergelijkingswebsite
- Via een telecomwinkel
- Anders, namelijk...
- Weet niet

---

*Indien overgestapt of ander abonnement afgesloten (Q4 = 1 of 2)*

Q27. Van welke informatie heb je gebruik gemaakt bij de keuze voor jouw nieuw mobiel abonnement?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

Informatie over:

*Multiple, randomiseren*

- Inzicht in mijn eigen verbruik (MB's, belminuten, Sms'jes)
- Specificaties en prijzen van toestellen
- De eventuele bijbetaling voor toestel
- Een eventuele simlock op het toestel
- De mogelijkheid om de maandelijkse kosten voor gebruik in de hand te houden
- De vaste kosten per maand
- Kosten voor gebruik buiten de bundel
- De contractduur
- De mogelijkheid om nummer mee te nemen en hoe dat in zijn werk gaat
- De kwaliteit/betrouwbaarheid van het netwerk
- De snelheid van het netwerk
- De afronding van belminuten of data en geldigheidsduur van niet verbruikt tegoed
- Informatie over de klantvriendelijkheid van de aanbieder
- Anders, namelijk...
- Weet niet <exclusief>

---

*Allen*

Q28. Welke informatie heb je volgens jou nodig om een goede keuze te maken voor een nieuw mobiel abonnement?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

Informatie over:

*Multiple, randomiseren*

- Inzicht in mijn eigen verbruik (MB's, belminuten, Sms'jes)
- Specificaties en prijzen van toestellen
- De eventuele bijbetaling voor toestel
- Een eventuele simlock op het toestel
- De mogelijkheid om de maandelijkse kosten voor gebruik in de hand te houden
- De vaste kosten per maand

- Kosten voor gebruik buiten de bundel
- De contractduur
- De mogelijkheid om nummer mee te nemen en hoe dat in zijn werk gaat
- De kwaliteit/betrouwbaarheid van het netwerk
- De snelheid van het netwerk
- De afronding van belminuten of data en geldigheidsduur van niet verbruikt tegoed
- Informatie over de klantvriendelijkheid van de aanbieder
- Anders, namelijk...
- Weet niet <exclusief>

---

*Allen*

Q29. In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van mobiele abonnementen begrijpelijk?

*Single respons*

- Zeer onbegrijpelijk
- Onbegrijpelijk
- Niet begrijpelijk, niet onbegrijpelijk
- Begrijpelijk
- Zeer begrijpelijk
- Weet ik niet

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor je medewerking.