



## Betaalbaarheid van internet en mobiele telefonie

M211611

Rebecca van der Grient  
André Kamphuis

[r.vandergrient@motivaction.nl](mailto:r.vandergrient@motivaction.nl)  
[a.kamphuis@motivaction.nl](mailto:a.kamphuis@motivaction.nl)

# Inhoud

Achtergrond	3
Conclusies	4
Methode en opzet	7
Leeswijzer	8
Hoofdstuk 1: ervaren belang van digitale vaardigheden	10
Hoofdstuk 2: gebruik en beleving van internet en mobiel	18
Hoofdstuk 3: prijsperceptie en besparingsmogelijkheden	22
Hoofdstuk 4: verschillen tussen groepen	31
Bijlage 1: achterliggende tabellen	36
Bijlage 2: overige resultaten	53
Bijlage 3: onderzoeksinformatie	57

# Achtergrond

In het coalitieakkoord beschrijft de regering dat zij nastreeft dat Nederland het digitale knooppunt van Europa wordt; met robuust, supersnel en veilig internet in alle delen van het land. Daarnaast wil de regering dat iedereen de kans krijgt om digitaal mee te komen. De ambitie van de overheid spreekt uit dat iedereen online zou moeten kunnen zijn. Een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen doen in deze ambitie is – naast het hebben van digitale vaardigheden – digitale toegankelijkheid.

Onder digitaal toegankelijk verstaan wij zowel de toegang tot het internet via een computer, maar ook via het mobiele telefonienetwerk. Verder verstaan wij onder toegankelijkheid het (altijd) bereikbaar kunnen zijn (een netwerk dat beschikbaar is) en toegang kunnen krijgen tot een netwerk.

Nederland heeft een goed netwerk<sup>1</sup>, maar ook een duur netwerk<sup>2</sup>. Dat werpt ook de vraag op ‘hoe betaalbaar is internet tegenwoordig’? En beperkt de betaalbaarheid Nederlanders om digitaal te kunnen zijn of mee te kunnen komen?

<https://www.rtlnieuws.nl/tech/artikel/5368340/kpn-telefoon-mobiele-netwerk-t-mobile-vodafone-ziggo>  
<https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/waarom-nederlands-internet-relatief-duur-is>

De doelstelling van de regering is duidelijk, maar wat wil de burger? Met andere woorden: wordt de digitale toegankelijkheid ingevuld op een manier die bij Nederlanders past? De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft Motivaction gevraagd om een publieksonderzoek uit te voeren naar de beleving van de betaalbaarheid internet en mobiele telefonie.

**De doelstelling van het onderzoek is:**

**Meer inzicht krijgen in hoe Nederlanders met internet en hun mobiele telefonie omgaan in hun dagelijks leven.**

Om de doelstelling te bereiken moeten we leren:

- Hoe essentieel vinden Nederlanders (snel) internet en mobiele telefonie?
- Wat vinden Nederlanders zelf dat zij nodig hebben als het gaat om internet en mobiele telefonie?
- Vinden Nederlanders internet en/of mobiele telefonie betaalbaar?

## Conclusies (1/3)

### **Leven makkelijker door internet**

Uit dit onderzoek blijkt dat het gebruik van internet en een mobiele telefonie (met internet) niet meer weg te denken is. Nederlanders doen veel activiteiten online. Velen hebben het gevoel dat internet het leven makkelijk heeft gemaakt. Een goede internetverbinding is daarbij onmisbaar. Onder een goede verbinding verstaan Nederlanders een snel en stabiel netwerk.

### **Sommige Nederlanders hebben moeite om digitaal mee te komen**

Echter voor een groep Nederlanders is het gebruik van internet niet (altijd) fijn en gemakkelijk. Zij ervaren druk om over digitale vaardigheden te beschikken en om altijd maar bereikbaar te zijn (via internet of de mobiele telefoon). Daarnaast gaat het niet alleen over het beschikken van vaardigheden, maar ook over het beschikken over middelen om het internet op te kunnen (laptop/PC of een smartphone).

### **Een vijfde heeft moeite om zijn of haar zaken online te regelen**

Veel zaken (bijv. energiecontracten of de belastingaangifte) zijn bijna alleen nog maar online te regelen. Niet iedereen is daar even blij mee of mee geholpen. Bijna de helft van de Nederlanders vindt het zelf storend dat zaken bijna alleen online te regelen zijn (46%) en een vijfde ervaart moeite om zaken op het internet te regelen (22%).

### **De helft van de Nederlanders zou hulp willen om beter digitaal mee te kunnen doen**

Circa de helft (48%) van de Nederlanders heeft één of meer ondersteuningsbehoeften om beter digitaal mee te kunnen doen. De helft van degenen die ondersteuning willen (48%) hebben behoefte aan (meer) uitleg en kennis over hoe je met internet moet omgaan (8% onder alle Nederlanders) en/of hoe je met de apparaten om moet gaan die het internet op kunnen (12% onder alle Nederlanders). 15% zou wel een extra snelle of

stabielere verbinding willen. De meesten hebben echter behoefte aan meer betaalbare abonnementen (goedkopere abonnementen of een toeslag om kosten makkelijker te betalen, 47% onder degenen die ondersteuning willen; 23% onder alle Nederlanders).

### **Meesten weten niet wat voor internetsnelheid ze nu afnemen, maar menen dat een langzamere verbinding voor last zou zorgen**

De meeste Nederlanders zijn op dit moment tevreden met hun huidige internetsnelheid, maar een snellere verbinding dan ze nu hebben zou een derde van de Nederlanders wel fijn vinden. Een langzamere verbinding lijkt 53% van de Nederlanders niet gewenst. Nederlanders menen dat ze last zouden hebben van een langzamere verbinding. Maar wat voor snelheid men nu afneemt, weet 46% eigenlijk niet.

## Conclusies (2/3)

### **Nederlanders lijken geen goede inschatting te kunnen maken welke internetsnelheid voorziet in hun (digitale) behoeften**

Degenen die een snellere of stabielere verbinding willen, hebben niet een langzamere (of snellere) verbinding dan andere Nederlanders. Het lijkt er dus niet op dat ze nu niet profiteren van snelle verbindingen. De groep geeft opvallend vaker aan dat ze eigenlijk niet goed weten wat ze nodig hebben aan snelheid. Dit geeft de indruk dat ze eigenlijk geen goede inschatting kunnen maken wat voor abonnement zij nodig hebben.

### **Prijs voor internet wordt als relatief hoog ervaren**

De snelheid die men afneemt voor internet hangt samen met de prijs van een abonnement. De prijs is natuurlijk ook afhankelijk van het eventueel combineren van diensten (zoals televisie, internet en/of vaste telefonie). De prijs van een internetabonnement (al dan niet in een pakket) wordt op dit moment door meer dan vier op de

tien als (erg) hoog ervaren. De kosten voor mobiele telefonie vindt 35% juist relatief laag. Dit is dan wel zonder de kosten van een eventueel toestel.

### **Overstappen naar een ander abonnement is voor consumenten lastig door diverse redenen**

Een ander abonnement bij de huidige of een andere aanbieder voor internet of mobiele telefonie zou in theorie verlichting in de kosten kunnen geven. Maar de meeste Nederlanders menen dat een ander abonnement hen niet zal helpen. Dat kan komen door de perceptie dat een lagere internetsnelheid of eenvoudiger abonnement voor mobiele telefonie het gebruiksgemak in de weg zal zitten. Maar ook het idee van overstappen zelf is een barrière. Het is namelijk voor sommigen moeilijk om te bepalen wat zij nodig hebben om een abonnement te kiezen die voldoet aan de behoeften (met name voor internet: 38%). Maar ook omdat sommigen het moeilijk vinden om abonnementen te

vergelijken (31%). Verder vindt 50% ingewikkeld of tijdrovend om over te stappen.

### **Meesten laten abonnementen doorlopen**

De meesten geven dan ook aan dat zij niet met enige regelmaat (ten minste elke drie jaar) overstappen (62%) en de meesten (60%) laten hun abonnementen doorgaans gewoon doorlopen (zonder te kijken of overstappen voordelig is). Mogelijk komt dat door – maar dit is niet meegenomen in dit onderzoek – dat het niet altijd duidelijk is voor consumenten wanneer hun abonnement afloopt (ondanks de inspanningen van een aanbieder door consumenten over het einde van hun contract te informeren). Er verandert na afloop van een abonnement qua ervaring namelijk niets voor een consument. Zij kunnen de dienst blijven gebruiken zoals ze dat al deden. De noodzaak om in actie te komen, is dus laag.

## Conclusies (3/3)

### Het ontbreekt Nederlanders aan kennis om een goede keuze te maken voor hun abonnement

Op basis van de beschreven inzichten kunnen we stellen dat het Nederlanders aan kennis ontbreekt om een goede beslissing te maken wat zij nodig hebben om een abonnement te kiezen die voldoet aan hun behoeften. Dat heeft invloed op de keuzes die zij nu maken, want nu hebben relatief veel Nederlanders het idee dat een simpeler abonnement hen meer in de weg zal zitten qua ervaring dan dat het hen op gaat leveren in kosten. Daarnaast is overstappen een drempel voor velen, juist omdat de kennis ontbreekt en de voordelen van overstappen niet of beperkt worden gezien. Hierdoor houden Nederlanders mogelijk dure abonnementen aan die ze niet nodig hebben.

In dit onderzoek is gekeken naar een aantal specifieke groepen, omdat het vermoeden bestond dat zij meer moeite hebben om digitaal mee te komen of meer moeite hebben om rond te komen.

#### 65-plussers

Deze groep vindt het belangrijker dan anderen om digitale vaardigheden te hebben. Deze groep vindt het vervelender dat diensten bijna alleen online te regelen zijn en zou meer uitleg en kennis willen over hoe zij met het internet en de apparaten om moeten gaan. Deze groep is vaker tevreden met hun huidige abonnement, ook al weten ze vaak niet wat ze afnemen. De kosten voor hun abonnementen vinden zij hoog. Ze nemen vaker diensten in pakketvorm af. Deze groep lijkt minder geneigd om over te stappen. Ze vinden dat vaker ingewikkeld.

**18-35 jarigen die zelfstandig wonen**  
Internet en mobiele telefonie is voor deze groep onmisbaar. Zij vinden het niet erg om veel zaken online te regelen. Zij voelen wel vaker druk om altijd bereikbaar te zijn voor anderen.

Deze groep heeft meer last van de kosten. Een vijfde van deze groep heeft moeite om maandelijks rond te komen. Een kwart zou wel graag een goedkopere abonnement willen. Ze zien wel in dat overstappen van abonnement hen kan helpen besparen, maar deze groep meent vaker dat ze last zouden hebben van een langzamere verbinding dan ze nu hebben. Circa vier op de tien geven aan dat ze ook eigenlijk niet weten wat voor abonnement zou passen bij hun gebruik.

#### Huishoudens met een jaarinkomen tot € 30.000

Ook deze groep ervaart druk om altijd bereikbaar te zijn. Deze groep heeft meer moeite met het regelen van zaken online. In vergelijking met anderen hebben zij minder de overtuiging dat internet het leven gemakkelijker maakt. Toch vinden ook zij dat internet tegenwoordig onmisbaar is.

Deze groep heeft behoefte aan het betaalbaarder maken van abonnementen. De meesten van deze groep weten niet wat voor internetabonnement zij afnemen, maar het lijkt er op dat in deze groep de langzamere abonnementen worden afgenomen. Ook deze groep vindt het lastig te bepalen wat ze nodig hebben in een abonnement.

# Methode en opzet

## Doelgroep, steekproef en representativiteit

Het onderzoek is online uitgevoerd onder het ISO-20252:2019-gecertificeerde panel van Motivaction: StemPunt.

- Aan het onderzoek hebben 1.164 respondenten deelgenomen.
- De steekproef is na statistische weging representatief voor opleiding, leeftijd, geslacht, regio (Nielsen) en sociaal milieu (segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie en kijk op het dagelijks leven).
- Als ijkbestand is uitgegaan van de Gouden Standaard van het CBS en voor de verdeling van sociale milieus onze eigen tweejaarlijkse schriftelijke Mentality-metingen.

## Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

De vragenlijst is in samenwerking met de ACM opgesteld. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een online vragenlijst. De invulduur was circa 8 minuten. Het veldwerk is uitgevoerd tussen 12 tot en met 25 september 2023.



### Methode

Kwantitatief,  
online vragenlijst



### Doelgroep

Nederlanders van  
18 jaar en ouder



### Veldwerkperiode

12-09-2023 t/m  
25-09-2023



### Steekproef

Landelijk representatief  
18 – 80 jaar



### Vragenlijst

De invulduur was  
circa 8 minuten



### Weging

Gouden Standaard van  
het CBS en Mentality

# Leeswijzer (1/2)

## Opbouw van het rapport

Na de leeswijzer begint de resultatensectie. Hierin worden de vragen van het onderzoek afzonderlijk gerapporteerd. In tekst wordt toelichting gegeven bij de grafiek. De volgende hoofdstukken worden behandeld:

- ❑ In het eerste hoofdstuk behandelen we wat Nederlanders belangrijke vaardigheden vinden om mee te kunnen komen in de maatschappij, de rol van internet en mobiele telefonie en de waargenomen druk om altijd bereikbaar te zijn. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een overzicht van hulpbehoeften rondom beter digitaal mee kunnen doen.
- ❑ In het tweede hoofdstuk gaan we in op het gebruik van internet en de mobiele telefoon. We geven een overzicht wat Nederlanders online doen, hoeveel ze online zijn, wat ze vinden van hun huidige internetsnelheid en of ze weten welke snelheid ze eigenlijk afnemen.
- ❑ In het derde hoofdstuk staan we stil bij de prijsperceptie en besparingsmogelijkheden. We beginnen het hoofdstuk met een beschouwing of diensten in pakketten worden afgenomen of niet. We rapporteren de prijzen die Nederlanders zeggen te betalen voor hun dienst of pakket, hoe zij die prijs ervaren (hoog/laag) en hoeveel moeite zij maandelijks hebben om rond te komen. Vervolgens gaan we in op besparingsmogelijkheden van internet en mobiele telefonie los van elkaar. We tonen welke opties gezien worden als besparingsopties en of Nederlanders bereid zijn deze opties te doen. Als laatste behandelen we de houding ten aanzien van overstappen van abonnement.
- ❑ In het laatste hoofdstuk gaan we in op drie groepen Nederlanders. We gaan op deze groepen omdat we vermoeden dat deze groepen misschien meer moeite hebben om digitaal mee te kunnen komen, moeilijker rond kunnen komen of die het lastiger vinden om in te schatten wat voor internetsnelheid of mobiel pakket zij nodig hebben voor hun gebruik. De verschillen tussen de groep en de rest van Nederland worden tekstueel behandeld. Wanneer er achter het gevonden groepsresultaat nog een ander resultaat wordt gerapporteerd, dan gaat het hier over een significant verschil. Het tweede percentage is bedoeld als vergelijking om te zien hoeveel een specifiek groep verschilt (is het een groot of klein verschil).



# Leeswijzer (2/2)

## **Grafiektitels: hoeveel en welke respondenten**

Iedere grafiek heeft een 'n': het aantal respondenten waarvan de resultaten in de grafiek staan. Soms staat er ook een 'basis' bij. De basis omschrijft het type respondenten dat de betreffende vraag heeft ingevuld. Staat er bijvoorbeeld 'Basis - allen', dan toont de grafiek de resultaten van de totale groep respondenten.

In verband met de leesbaarheid van de grafieken zijn lage percentages die buiten de lay-out van de grafiek vallen, niet weergegeven.

Geaggregeerde percentages (bijvoorbeeld de som van de percentages 'zeer eens' en 'die we in de tekst noemen, kunnen soms iets 1 procentpunt) afwijken van de som van de onderliggende percentages in de grafiek. Dat komt door afrondingsverschillen.



## 1. Ervaren belang van digitaal digitale vaardigheden

# Nederlanders vinden digitaal (vaardig) kunnen zijn belangrijker dan een opleiding

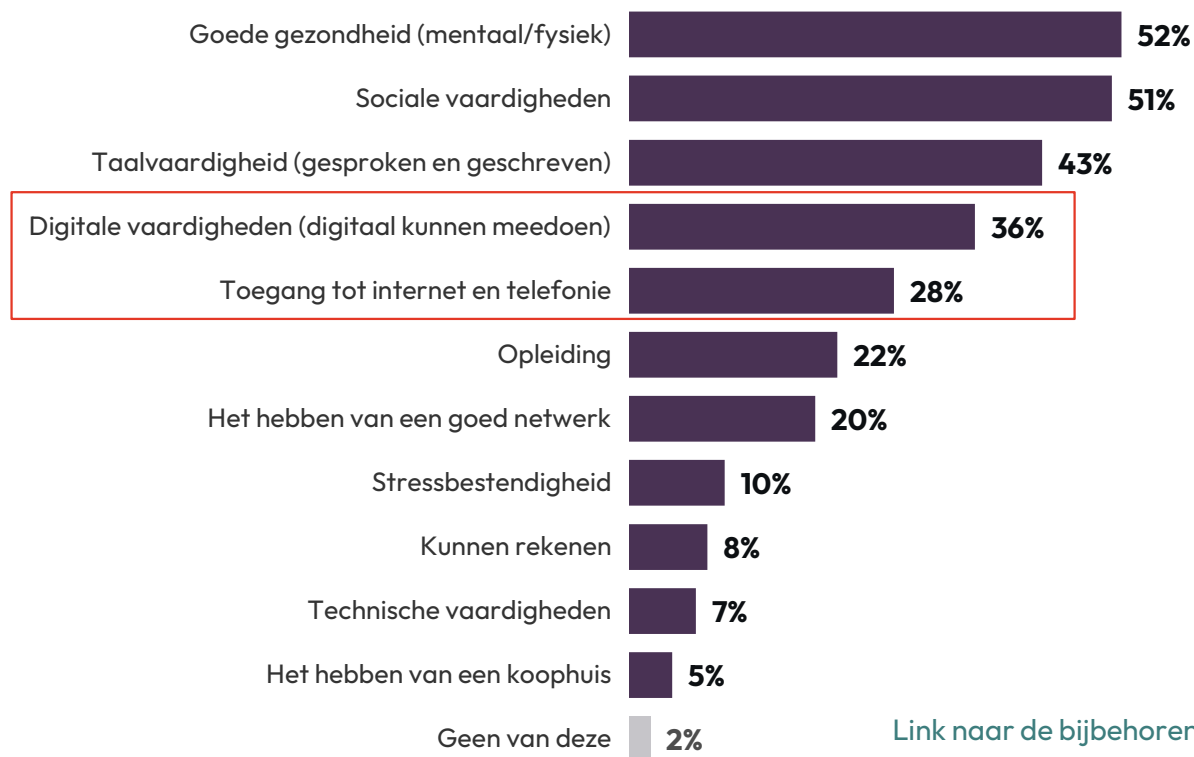
Gezond zijn (52%) en beschikken over sociale vaardigheden (51%) zijn het meest genoemd als het gaat om mee kunnen doen in de maatschappij.

Een derde van de Nederlanders (36%) zet digitale vaardigheden in de top drie meest belangrijke aspecten om mee te kunnen komen in de huidige maatschappij. Circa drie op de tien (28%) noemen dat het hebben van toegang tot internet en telefonie belangrijk is. Deze twee aspecten worden vaker in een top drie gezet dan het hebben van een opleiding (22%).

Stressbestendig zijn, kunnen rekenen en technische vaardigheden worden minder vaak gezien als belangrijke aspecten voor onze huidige maatschappij.

**Tegenwoordig wordt veel gesproken over 'kunnen meedoen in de maatschappij'. Hieronder zie je een lijst met onderwerpen die zouden kunnen helpen om te kunnen meedoen in de huidige maatschappij. Welke drie zijn volgens jou het meest belangrijk?**

*Maximaal drie antwoorden mogelijk (Basis: allen, n=1.164)*



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

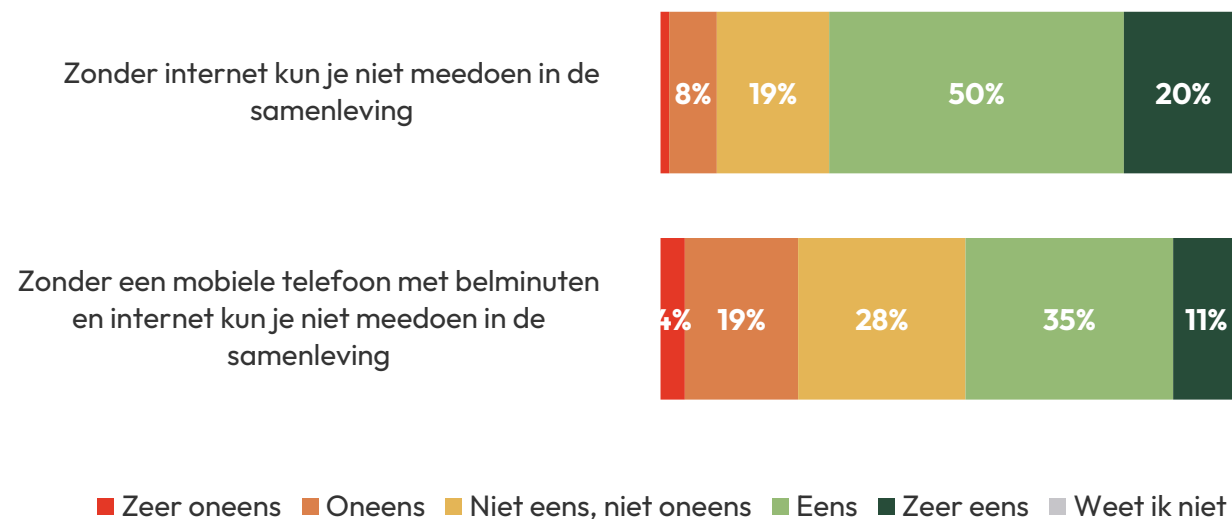
# Zeven op de tien Nederlanders zijn van mening dat je zonder internet niet mee kunt doen aan onze huidige maatschappij

Een ruime meerderheid (70%) geeft aan dat je zonder internet niet mee kunt doen in de samenleving. Circa één op de tien (10%) is het daar niet mee eens.

Het hebben van een mobiele telefoon met belminuten en internet worden minder van belang gezien voor het mee kunnen doen in de samenleving. Circa een kwart (23%) is van mening dat het niet nodig is om over zo een mobiel te beschikken. Daar staat tegenover dat 46% wel vindt dat een mobiel met toegang nodig is om mee te kunnen doen.

## Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen:

(Basis: allen, n=1.164)



Cijfers onder de 3% worden niet getoond in de grafiek

[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

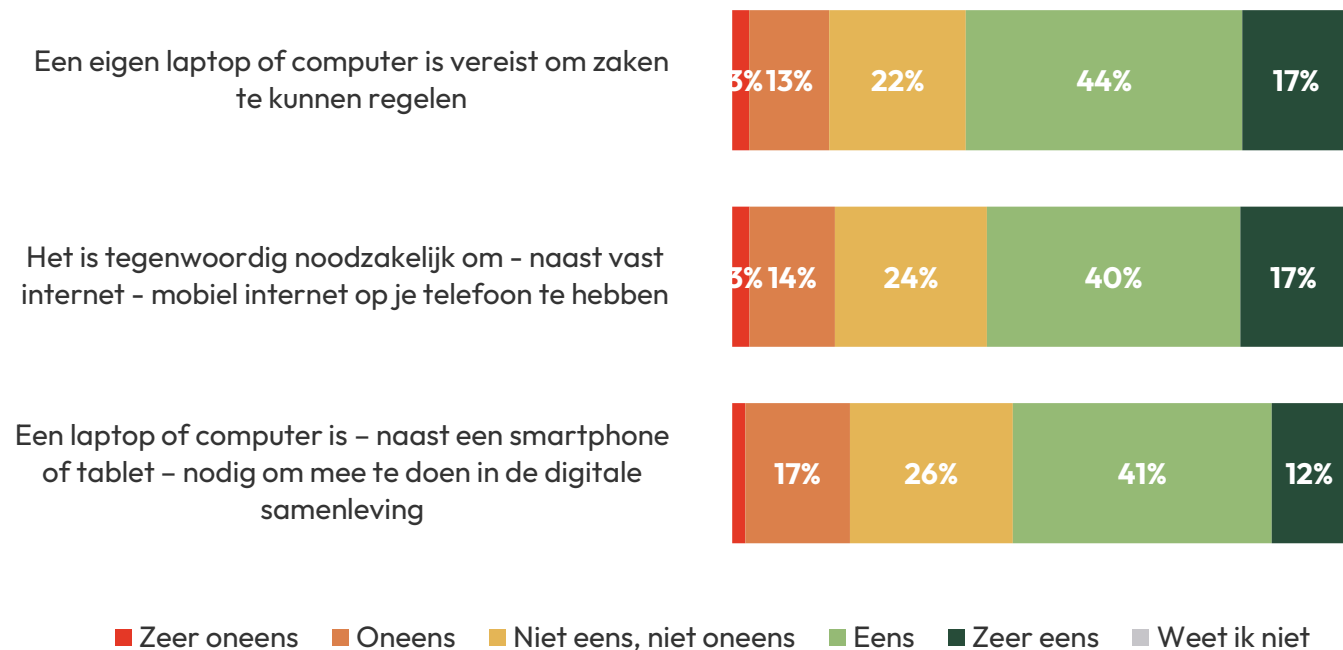
# Het is nodig om over middelen te beschikken om op internet te kunnen vinden Nederlanders

Nederlanders vinden overwegend dat het nodig, noodzakelijk of vereist is om over apparaten te beschikken waarmee je op internet kunt. 61% vindt een eigen laptop of computer vereist om zaken te kunnen regelen, 57% noemt het noodzakelijk om mobiel internet op je telefoon te hebben en 53% vindt een laptop of computer nodig om mee te doen in de digitale samenleving.

Minder dan één op de vijf ziet de noodzaak van de middelen niet of minder. 16% noemt een laptop niet vereist, 17% vindt mobiel internet op de mobiele telefoon niet noodzakelijk en 19% vindt een laptop niet nodig om mee te doen in de digitale samenleving.

## Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen:

(Basis: allen, n=1.164)



Cijfers onder de 3% worden niet getoond in de grafiek

[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Nederlanders verschillen van mening of het noodzakelijk is om online of telefonisch altijd bereikbaar te zijn

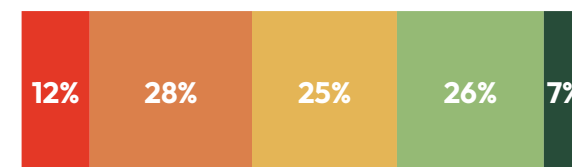
Er is geen duidelijke consensus onder Nederlanders of het noodzakelijk is om op ieder moment online of telefonisch bereikbaar te zijn voor anderen. Circa vier op de tien vinden niet dat het tegenwoordig noodzakelijk is om op ieder moment online bereikbaar te zijn (40%) of telefonisch bereikbaar te zijn (43%).

Daar staat tegenover een derde die wel vindt dat je online bereikbaar moet zijn (33%) of telefonisch bereikbaar moet zijn (33%).

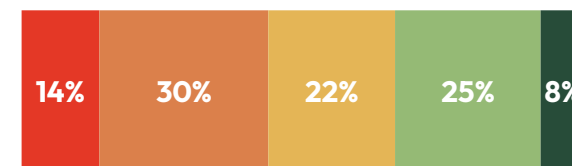
## Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen:

(Basis: allen, n=1.164)

Het is tegenwoordig noodzakelijk om op ieder moment online bereikbaar te zijn (via e-mail of sociale media)



Het is tegenwoordig noodzakelijk om op ieder moment telefonisch bereikbaar te zijn (bellen en gebeld worden)



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet ik niet

Cijfers onder de 3% worden niet getoond in de grafiek

[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

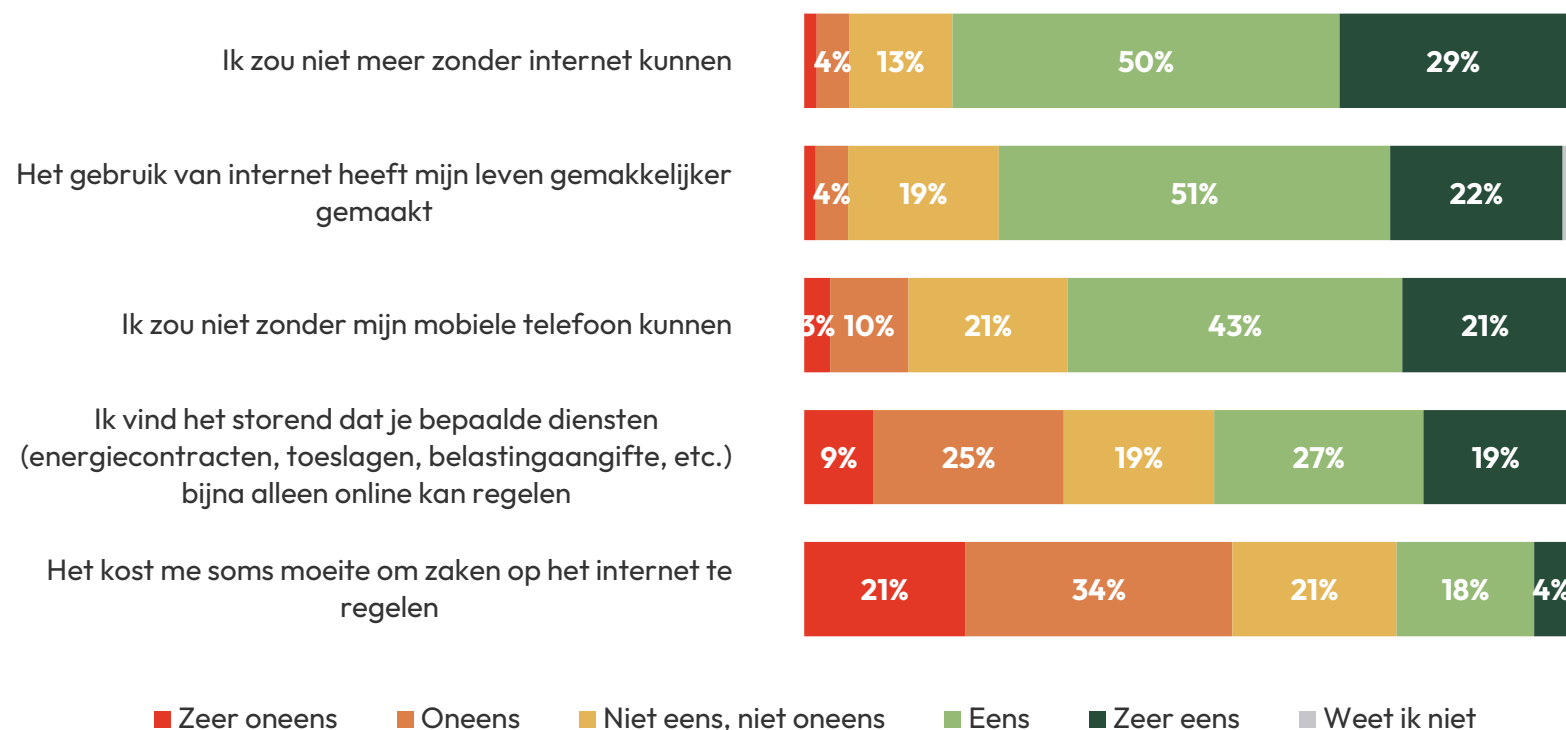
# Meeste Nederlanders kunnen zich een leven zonder internet en telefoon niet meer voorstellen, maar het digitale leven is voor een groep Nederlanders lastig

Een ruime meerderheid geeft aan dat zij niet zonder internet (79%) of hun mobiele telefoon (73%) kunnen. Nederlanders hebben overwegend het gevoel dat het gebruik van internet hun leven gemakkelijker heeft gemaakt (73%).

Er is echter een groep Nederlanders die moeite heeft om mee te doen aan het digitale leven. 22% geeft aan dat het hen soms moeite kost om zaken op het internet te regelen en 46% vindt het storend dat je bepaalde diensten bijna alleen online kan regelen.

## Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen:

(Basis: allen, n=1.164)



Cijfers onder de 3% worden niet getoond in de grafiek

[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Circa de helft van de Nederlanders heeft ondersteuningsbehoeften om beter digitaal mee te kunnen doen (1/2)

52% van de Nederlanders is van mening dat zij niets extra's nodig hebben om beter digitaal mee te doen dan ze nu al doen.

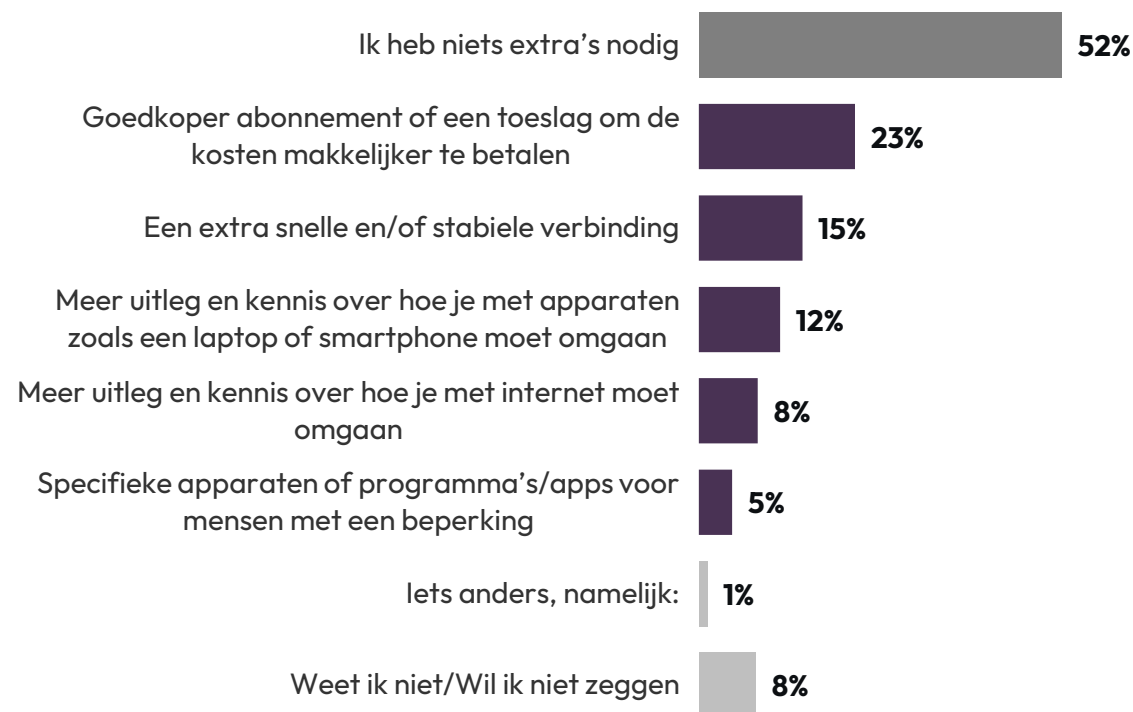
De rest (48%) heeft wel ondersteuningsbehoeften. Zij hebben behoefte naan kostenverlaging (23%), een beter netwerk (15%), ondersteuning bij hoe apparaten werken (12%) of hoe internet werkt (8%).

5% heeft behoefte aan specifieke apparaten of programma's. Zij zijn mogelijk meer kwetsbaar dan anderen. Degenen die behoefte hebben aan specifieke apparaten of programma's/apps voor mensen met een beperking (5%\*) lijken op de andere onderwerpen ook meer ondersteuningsbehoeften te hebben. Zij lijken vaker aan te geven dat ze het moeilijk vinden om zaken op het internet te regelen. Zij lijken vaker aan te geven dat zij hun abonnementen niet doorgaans laten doorlopen en wat regelmatig over te stappen. Maar ze geven ook aan dat ze het moeilijk vinden om abonnementen met elkaar te vergelijken en om te bepalen wat ze nu nodig hebben qua inhoud van abonnementen. Deze groep lijkt het vaker minder breed te hebben (verdienen beneden modaal).

\*Vanwege de omvang (5% staat hier voor n=56 is het niet mogelijk om harde uitspraken te doen. De inzichten zijn indicatief).

## Hieronder zie je een lijst met onderwerpen die mensen kunnen helpen om beter digitaal mee te doen. Wat kan jou helpen beter digitaal mee te doen?

(Basis - allen, n=1.164)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

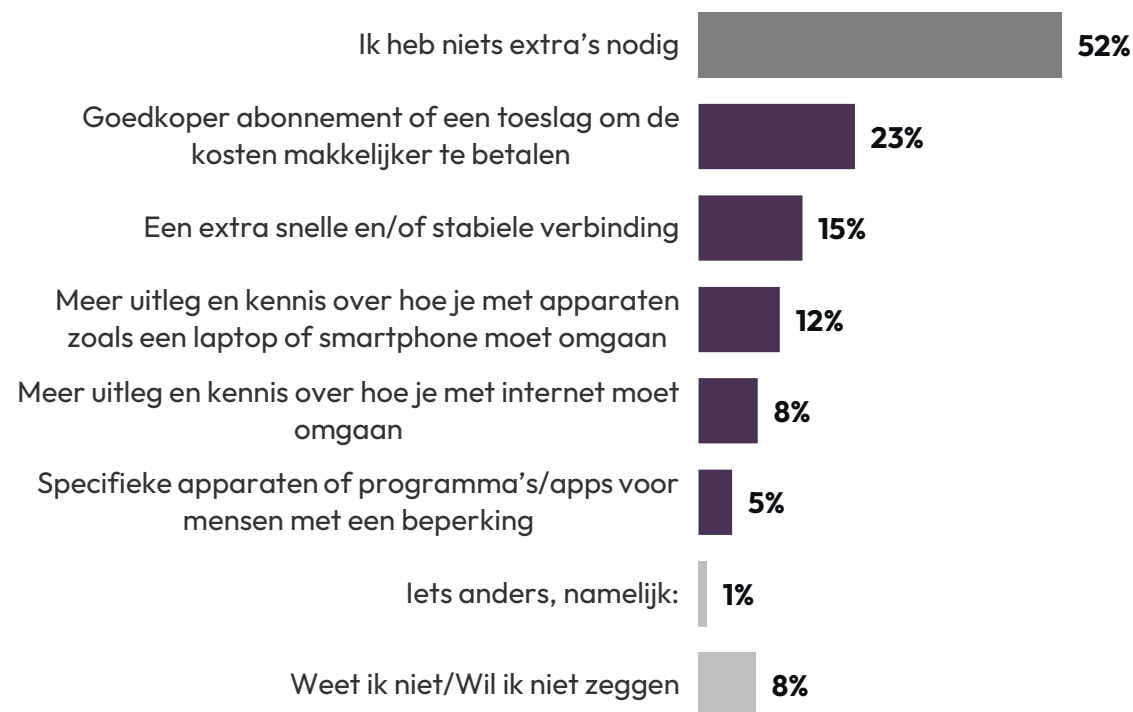


## Circa de helft van de Nederlanders heeft ondersteuningsbehoeften om beter digitaal mee te kunnen doen (2/2)

Degenen die een snellere/ stabielere verbinding willen (15%) of hulp bij de kosten (23%), hebben niet een langzamere of snellere verbinding dan andere Nederlanders. Ze lijken vooral meer online activiteiten te doen, zoals streamen, gamen, tv-kijken en voor hun werk/school. Toch vinden ze het lastig om bepaalde diensten (zoals energie, toeslagen, etc.) online te regelen. Ondanks dat ze meer 'digitaal' zijn. Vaker dan anderen nemen zij internet als losse dienst af. Dit is een groep die vaker dan anderen het moeilijk vindt om maandelijks rond te komen. Ze zijn vaker bereid om over te stappen nemen om te besparen, maar vinden overstappen wel vaker gedoe, ingewikkeld of tijdrovend. Ze geven vaker aan dat ze niet goed weten wat ze nodig hebben aan snelheid. In deze groep zitten vaker Nederlanders onder de 35 jaar.

### Hieronder zie je een lijst met onderwerpen die mensen kunnen helpen om beter digitaal mee te doen. Wat kan jou helpen beter digitaal mee te doen?

(Basis - allen, n=1.164)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)



## 2. Gebruik en beleving van internet en mobiel

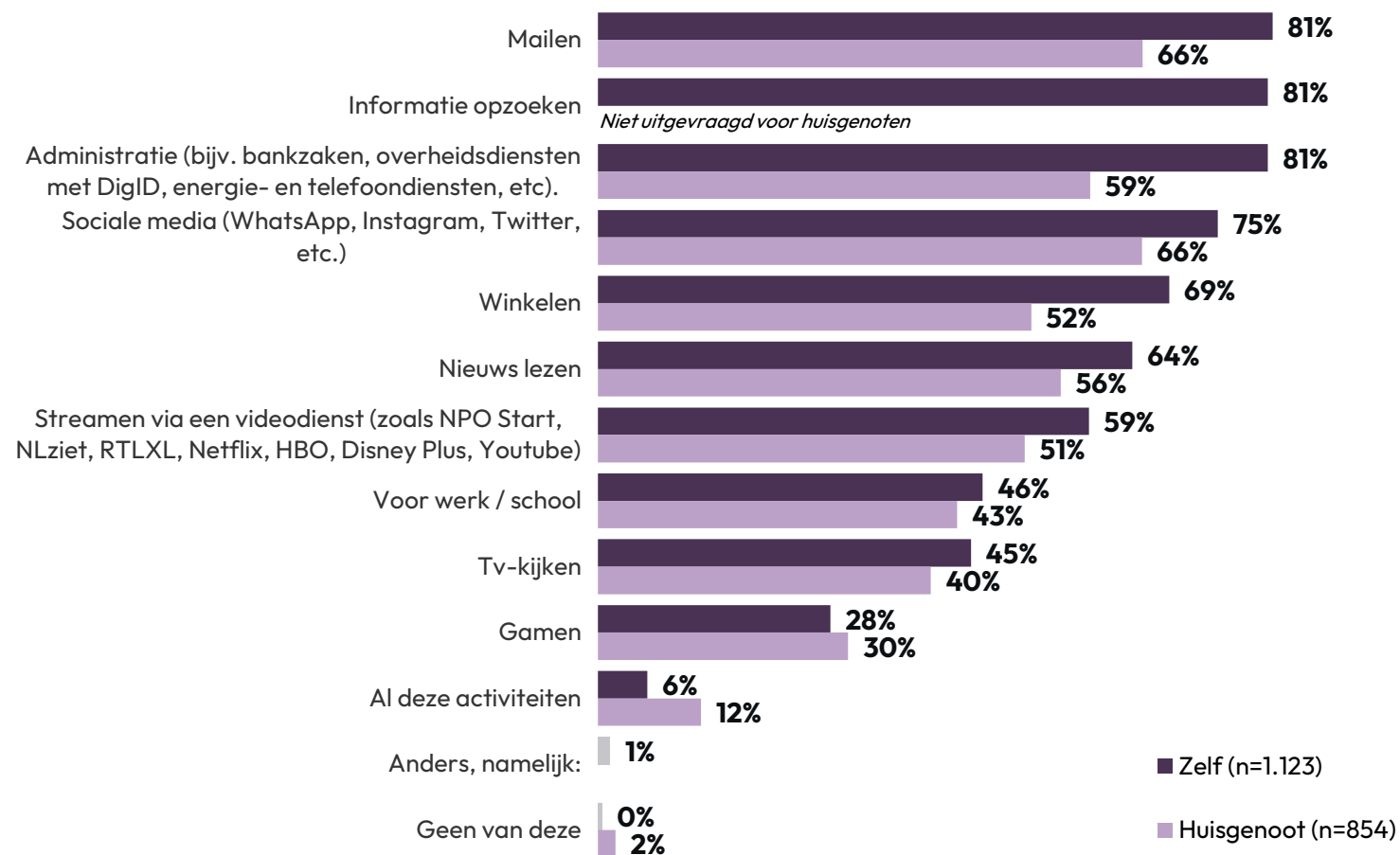
# Nederlanders gebruiken internet thuis voor diverse zaken en menen diverse activiteiten vaker te doen dan huisgenoten

Het gebruik van internet is onderdeel van allerlei dagelijkse activiteiten. In grote mate geven Nederlanders (die apparaten hebben om het internet thuis op te gaan) aan dat zij hiervoor internet gebruiken.

Nederlanders weten minder goed wat hun huisgenoten online doen. Zij geven minder vaak aan bij de voorgelegde activiteiten dat hun huisgenoten deze doen.

Nederlanders schatten in dat zij gemiddeld 5 uur per dag online zijn. We denken dat dit een onderschatting is van het eigen gedrag. We vermoeden dat deze inschatting vooral gebaseerd is op de activiteiten die hiernaast staan weergegeven en dat activiteiten voor werk of school hierin niet zijn meegenomen.

Waar gebruik jij internet voor/Waar gebruiken jouw huisgenoten internet voor?  
(Basis - Heeft een laptop/pc, tablet en/of een SmartTV)



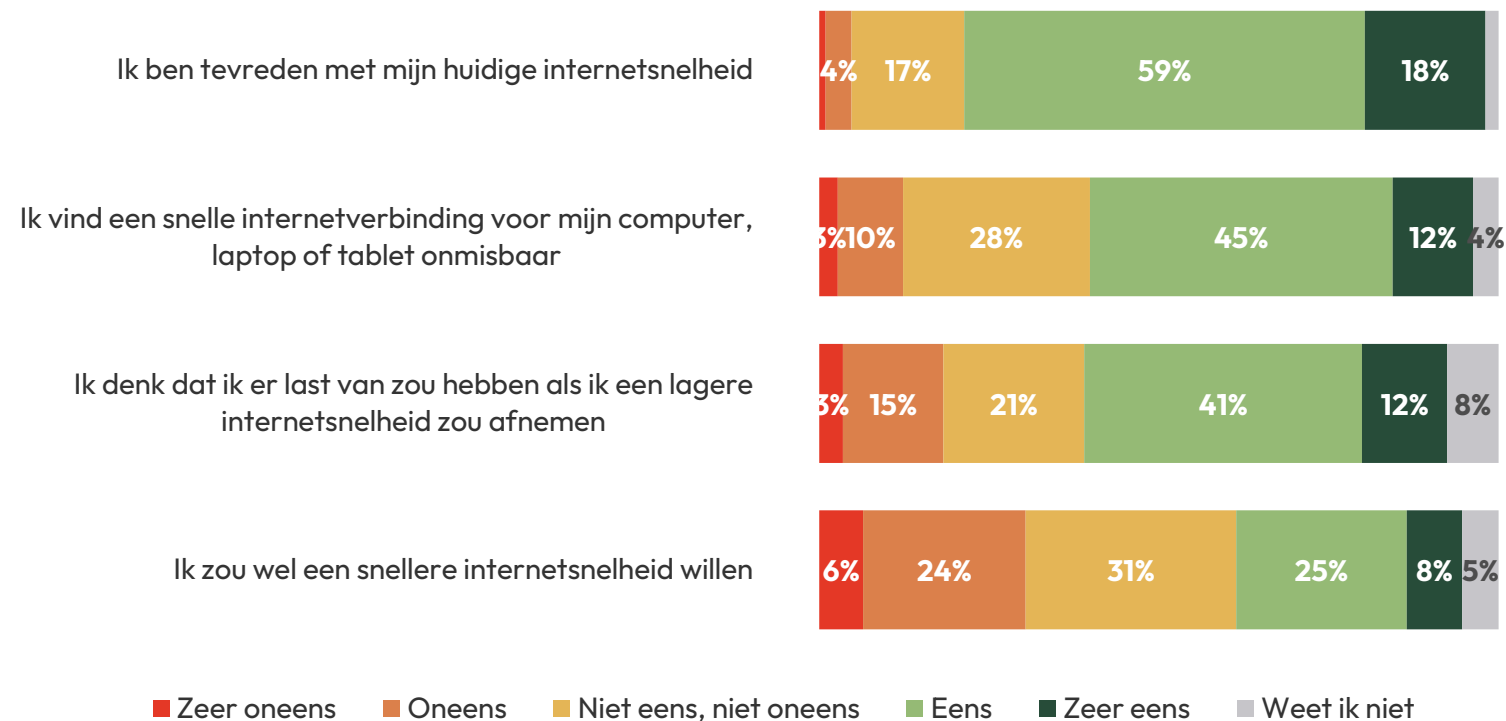
# Circa de helft denkt dat hij of zij last zouden hebben van een lagere internetsnelheid

Nederlanders zijn overwegend tevreden met hun internetsnelheid (77%). Circa een derde (33%) zou wel een snellere snelheid willen (tegenover 30% die dat op dit moment niet wil).

57% van de Nederlanders vindt een snelle internetverbinding onmisbaar. 53% is van mening dat zij er last van zouden hebben als ze een lagere snelheid zouden afnemen dan ze nu doen. Dat is opvallend, want veel Nederlanders weten eigenlijk niet wat voor internetsnelheid zij afnemen (zie de volgende pagina).

## Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis: allen, n=1.164)



Cijfers onder de 3% worden niet getoond in de grafiek

[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Circa de helft van de Nederlanders weet niet welke internetsnelheid zij thuis afnemen

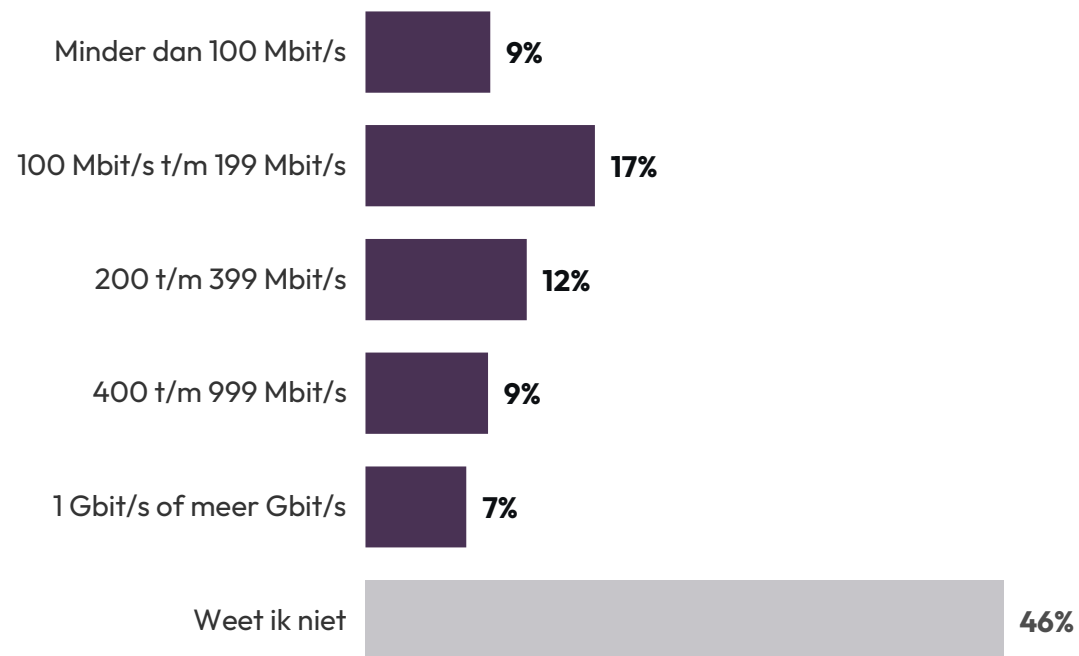
46% van de Nederlanders geeft aan dat zij eigenlijk niet weten welke internetsnelheid zij afnemen bij hun aanbieder. De rest (54%) weet dat wel. De bulk daarvan meent dat zij een snelheid tussen de 0 en 399 Mbit/s afnemen.

## *Verband met de vorige pagina*

Degenen die snellere internetverbindingen afnemen (400 Mbit/s of meer) hechten meer belang aan een snelle internetverbinding. Zij noemen een snelle internetverbinding vaker onmisbaar en zijn vaker van mening dat ze last van een langzamere verbinding zouden hebben.

Nederlanders met een lagere internetsnelheid (tot 200 Mbit/s) geven wat vaker aan dat zij wel een snellere verbinding zouden willen.

**Weet jij welke internetsnelheden jij hebt?**  
(Basis - Heeft een laptop/pc, tablet en/of een SmartTV, n=1.123)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)



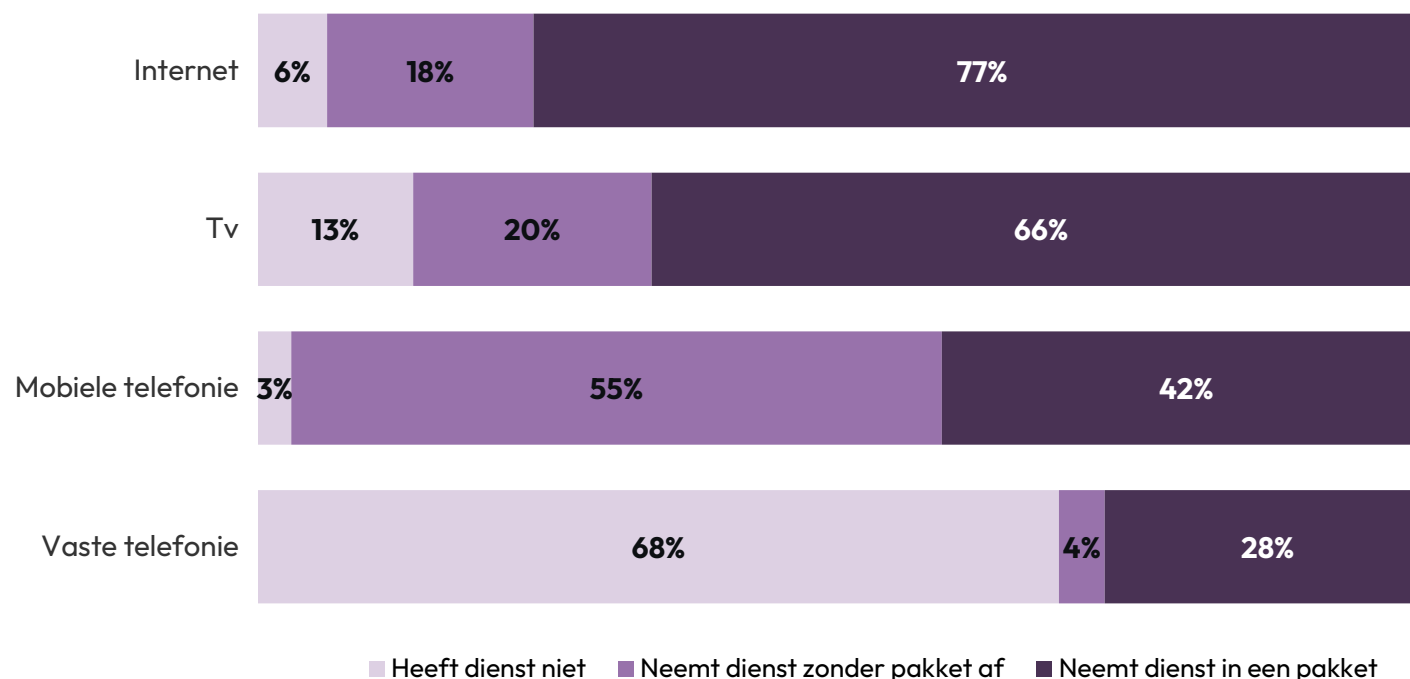
## **Prijsperceptie en besparingsmogelijkheden**

## Meerderheid neemt diensten af in pakketvorm

Een meerderheid van de consumenten die internet, tv of vaste telefonie afneemt, neemt deze diensten af in pakketvorm (67%).

Vier op de tien (42%) consumenten met mobiele telefonie nemen deze dienst af in pakketvorm. Theoretisch gezien is dit geen pakket, want consumenten krijgen een aparte factuur voor de dienst. Maar de consument krijgt vaak wel korting op hun mobiele telefonieabonnement als zij bij de (partner)aanbieder nog een andere dienst of diensten afnemen. Voor de consument kan het daarom wel voelen alsof ze een pakket afnemen met mobiele telefonie.

Neem je meerdere diensten af in een pakket, bij dezelfde aanbieder of partner-aanbieders? (Basis - allen, n=1.164)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Nederlanders betalen zeer uiteenlopende prijzen voor diensten

Aan respondenten is gevraagd wat zij maandelijks betalen voor hun verschillende diensten (al dan niet in een pakket). Er lijkt een grote range aan prijzen die consumenten betalen. Niet verrassend zijn de pakketten flink duurder.

Het is opvallend dat, als men een los televisieabonnement heeft, deze vaak door iemand anders wordt betaald.

We moeten hier opmerken dat het gaat om zelf gerapporteerde prijzen. Mogelijk hebben consumenten niet scherp wat ze echt betalen voor diensten. Daarnaast wordt het uit deze vraag niet duidelijk of sommigen de kosten van diensten delen met anderen.

Wat betaal jij maandelijks voor:	Jouw televisieabonnement (neemt dienst apart af, n=228)	Jouw internetabonnement (neemt dienst apart af, n=270)	Jouw mobiele telefonieabonnement* (heeft een mobiele telefoon, n=1.133)	Het pakket (internet, televisie en/of vaste telefonie, n=840)
10 euro of minder	8%	2%	22%	0%
11 t/m 20 euro	5%	14%	36%	1%
21 t/m 30 euro	7%	14%	15%	2%
31 t/m 40 euro	7%	24%	6%	6%
41 t/m 50 euro	5%	15%	3%	11%
51 t/m 70 euro	6%	9%	3%	39%
71 t/m 100 euro	3%	1%	1%	28%
101 euro of meer	0%	1%	1%	4%
Wil ik niet zeggen	10%	8%	4%	6%
Ik heb hier geen abonnement voor / iemand anders betaalt dit abonnement voor mij	49%	13%	8%	4%

\*Bij mobiele telefonie is al toevoeging gegeven: we bedoelen hier het abonnement en niet de kosten voor het toestel. Omdat er grote prijsverschillen ontstaan als het toestel wordt meegerekend in de abonnementsprijs.



# Prijzen voor pakketabonnementen en internet worden als relatief hoog ervaren

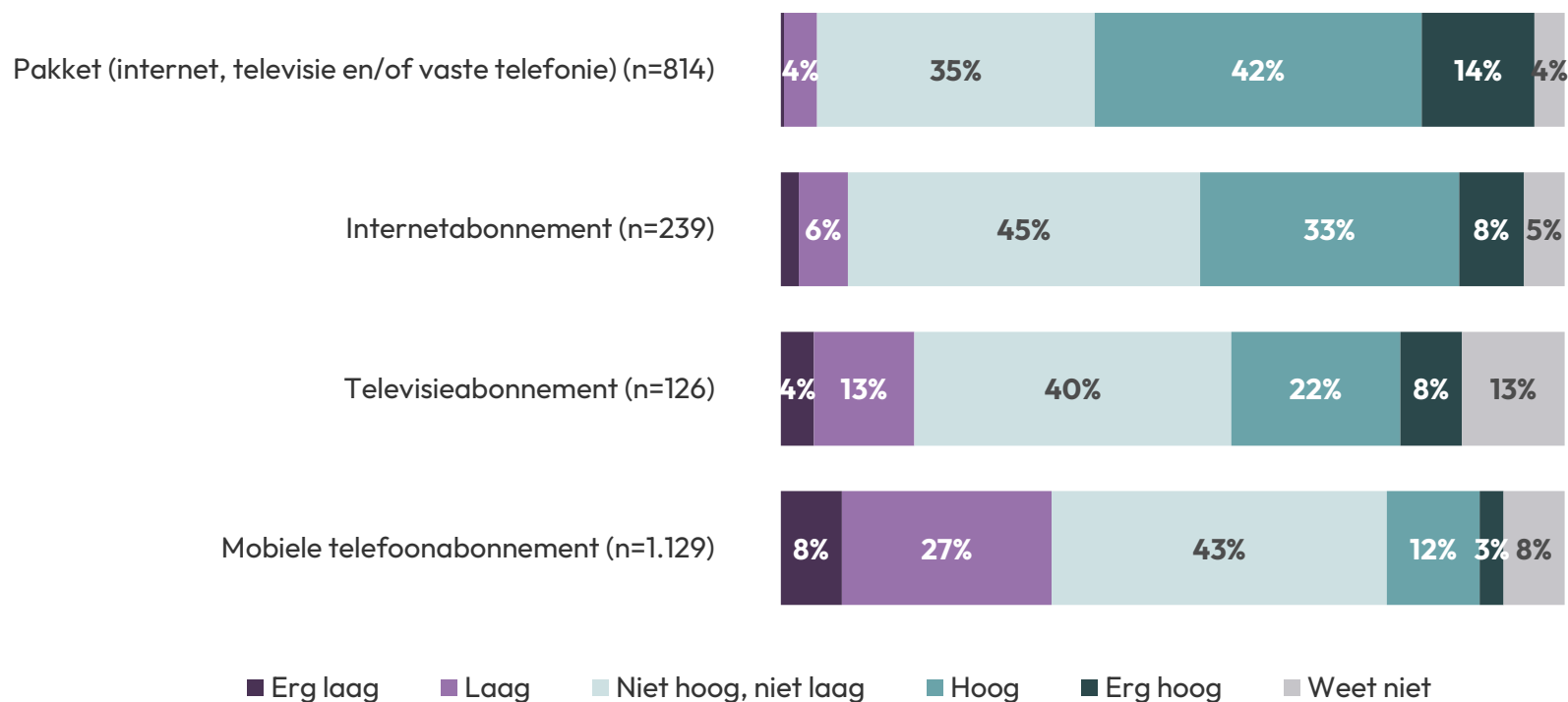
Met het in acht nemen van het maandinkomen hebben consumenten de prijs die zij maandelijks betalen voor hun abonnementen beoordeeld.

Pakketten en internetabonnementen worden door relatief veel consumenten als (erg) hoog ervaren (minimaal door vier op de tien).

De prijs voor het mobiele telefoonabonnement wordt overwegend als (erg) laag ervaren. Hierbij ging het om de maandelijkse abonnementskosten zonder de eventuele kosten voor een toestel.

## Als je kijkt naar je eigen maandelijkse inkomen, hoe beoordeel jij dan de prijs van jouw:

(Basis: betaalt de abonnementen (deels) zelf)



Cijfers onder de 3% worden niet getoond in de grafiek

[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

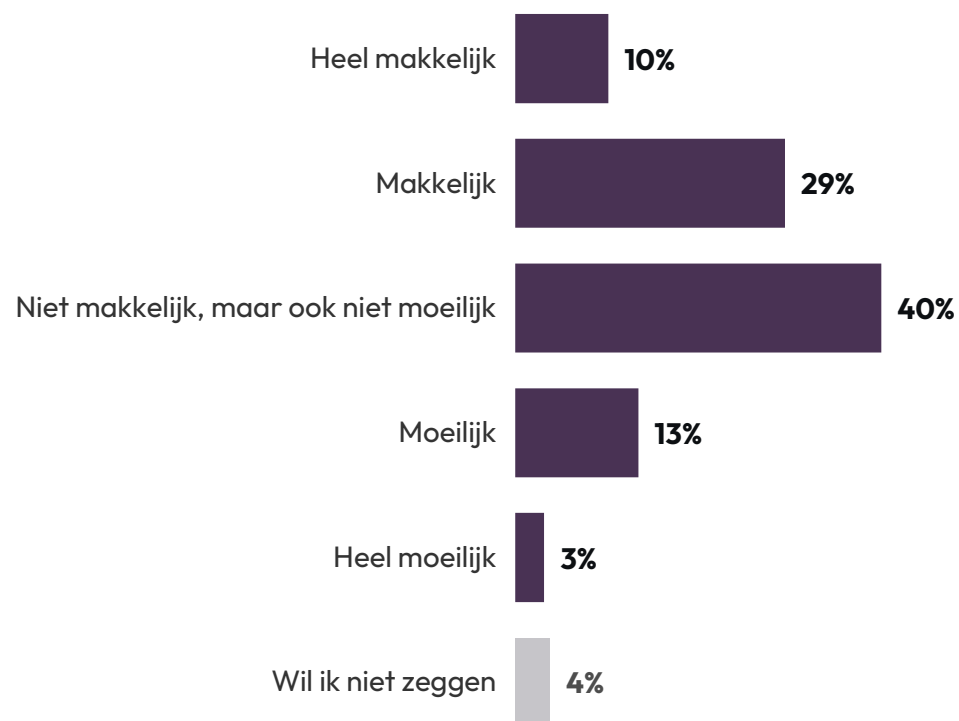
## Circa een op de zes vindt het lastig om maandelijks rond te komen

Hoewel een meerderheid van de Nederlanders (heel) makkelijk tot 'het lukt' kan rondkomen (80%), heeft een op de zes (17%)\* het lastig om maandelijks al hun rekeningen, boodschappen en andere activiteiten te betalen.

*\*Door afrondingsverschillen tellen de percentages van de grafiek niet op tot deze gerapporteerde rapportages. De gerapporteerde percentages maken niet gebruik van afrondingscijfers.*

Degenen die het moeilijk vinden om rond te komen, voelen vaker de druk om bereikbaar te zijn. Zij geven vaker aan dat het hen moeite kost om zaken op internet te regelen en vinden het vaker storend dat bepaalde zaken bijna alleen online te regelen zijn. De groep heeft meer ondersteuningsbehoeften om beter digitaal mee te kunnen doen. Zij zijn met name geholpen als de kosten omlaag gaan. Deze groep zou graag een snellere internetsnelheid willen dan ze nu hebben. Het lijkt er niet op dat ze op dit moment tragere verbindingen afnemen dan andere Nederlanders. Deze groep neemt diensten vaker af als losse diensten. Veder lijkt deze groep de in dit onderzoek meegenomen besparingsmogelijk minder geschikt voor henzelf te vinden. Op het oog geven ze vaker aan dat de kosten niet lager worden als je overstapt van abonnement. Overstappen vinden zij vaker gedoe en ze geven vaker aan dat het moeilijk vinden om abonnementen te vergelijken. Tegelijkertijd geeft deze groep vaker aan dat zij het moeilijk vinden om te bepalen wat zij nodig hebben aan internetsnelheid, belminuten en MB's.

**Als je kijkt naar jouw maandelijkse uitgaven, hoe makkelijk of moeilijk lukt het jou om je maandelijkse rekeningen, boodschappen en andere activiteiten in het algemeen te betalen?** (Basis - allen, n=1.164)



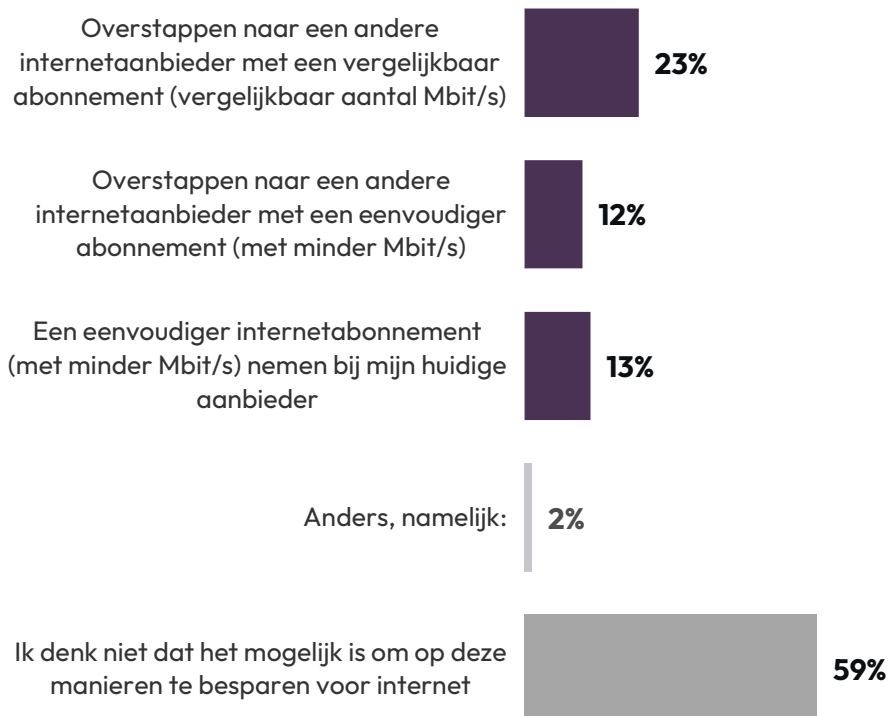
[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Meesten denken niet te kunnen besparen op internet door over te stappen of een eenvoudiger abonnement te nemen

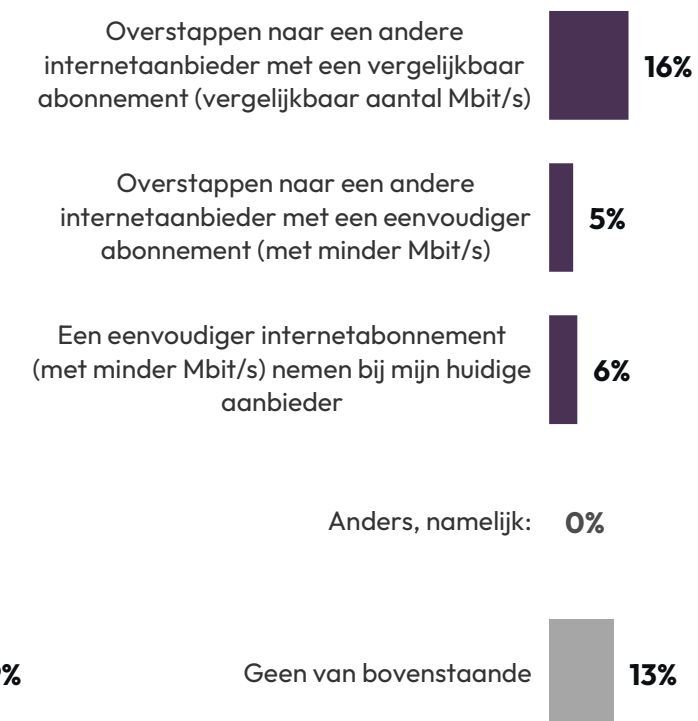
Circa zes op de tien (59%) Nederlanders die internet gebruiken via een computer, laptop of tablet zijn van mening dat het niet mogelijk is om te besparen op internet door een ander abonnement te nemen (bij de huidige aanbieder).

De rest (41%) ziet wel besparingsmogelijkheden. Consumenten zijn nog het meest bereid om over te stappen naar een andere aanbieder met een vergelijkbaar abonnement (16% van de gehele groep, 70% onder degenen die overstappen als een reële optie zien). Een eenvoudiger abonnement bij de huidige of andere aanbieder is een minder aantrekkelijke optie voor consumenten. Dit geeft de indruk dat consumenten het gevoel of het idee hebben dat een eenvoudiger abonnement niet aan hun behoefte zal voldoen.

**Op welke manieren denk je dat je geld kan besparen op je internetabonnement?** (Basis - Heeft een laptop/PC en/of tablet, n=1.102)



**Wat ben jij bereid om te doen om geld te besparen (op je internetabonnement)?** (Basis - Heeft een laptop/PC en/of tablet, n=1.102)



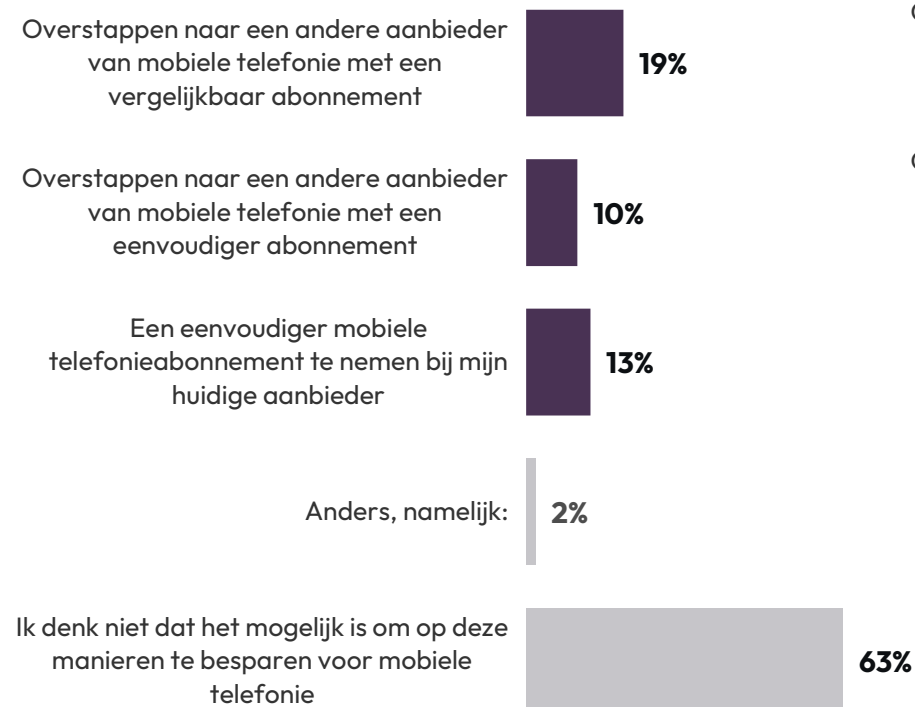
[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Overstappen van abonnement of aanbieder lijkt ook voor de meeste consumenten geen optie om te besparen op mobiele telefonie

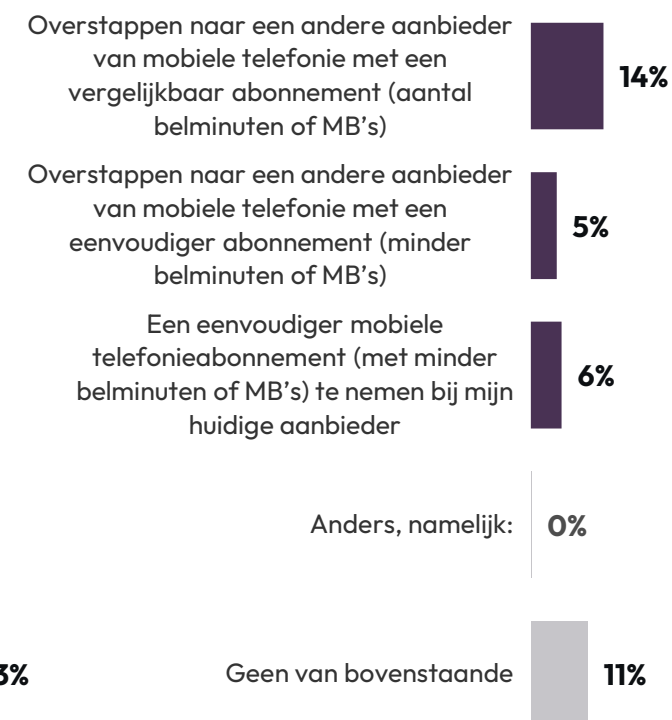
Circa zes op de tien (63%) Nederlanders met een mobiele telefonie abonnement zijn van mening dat het niet mogelijk is om te besparen door een ander abonnement te nemen (bij de huidige aanbieder).

De rest (37%) ziet wel besparingsmogelijkheden. Consumenten zijn nog het meest bereid om over te stappen naar een andere aanbieder met een vergelijkbaar abonnement (14% van de gehele groep, 74% onder degenen die overstappen als een reële optie zien). Een eenvoudiger abonnement bij de huidige of andere aanbieder is een minder aantrekkelijke optie voor consumenten. Dit geeft de indruk dat consumenten het gevoel of het idee hebben dat een eenvoudiger abonnement niet aan hun behoefte zal voldoen.

**Op welke manieren denk je dat je geld kan besparen (mobiele telefonie)?** (Basis - Heeft een smartphone en/of mobiel zonder internet, n=1.131)



**Wat ben jij bereid om te doen om geld te besparen (op je mobiele telefonieabonnement)?** (Basis - Heeft een smartphone en/of mobiel zonder internet, n=1.131)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

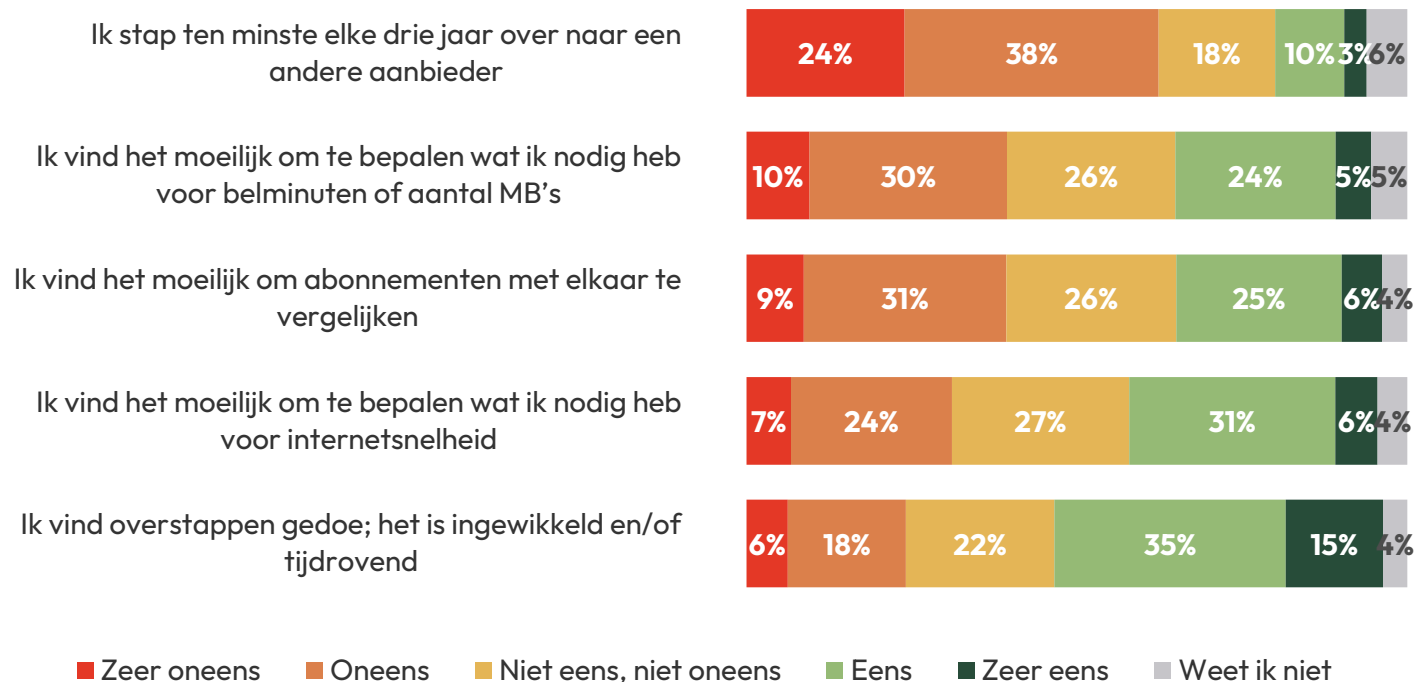
# Weinig consumenten stappen ten minste elke drie jaar over; overstappen is volgens de helft gedoe of ingewikkeld

De groep Nederlanders die met enige regelmaat (ten minste elke drie jaar) overstapt, lijkt klein. 13% geeft aan dit te doen, maar 62% doet dat niet.

Een mogelijke barrière is dat Nederlanders het moeilijk vinden om te bepalen wat zij nodig hebben aan belminuten en MB's (30%) of internetsnelheid (38%). Een grotere groep Nederlanders geeft aan hier geen last van te hebben.

Een andere drempel lijkt het kiezen van een abonnement zelf te zijn: het vergelijken van abonnementen (31%) en het waargenomen gedoe bij overstappen (50%).

Ben je het eens met de volgende stellingen? De stellingen gaan over internet en (mobiele) telefonie. (Basis: allen, n=1.164)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)

# Een meerderheid laat abonnementen doorgaans doorlopen als deze aflopen

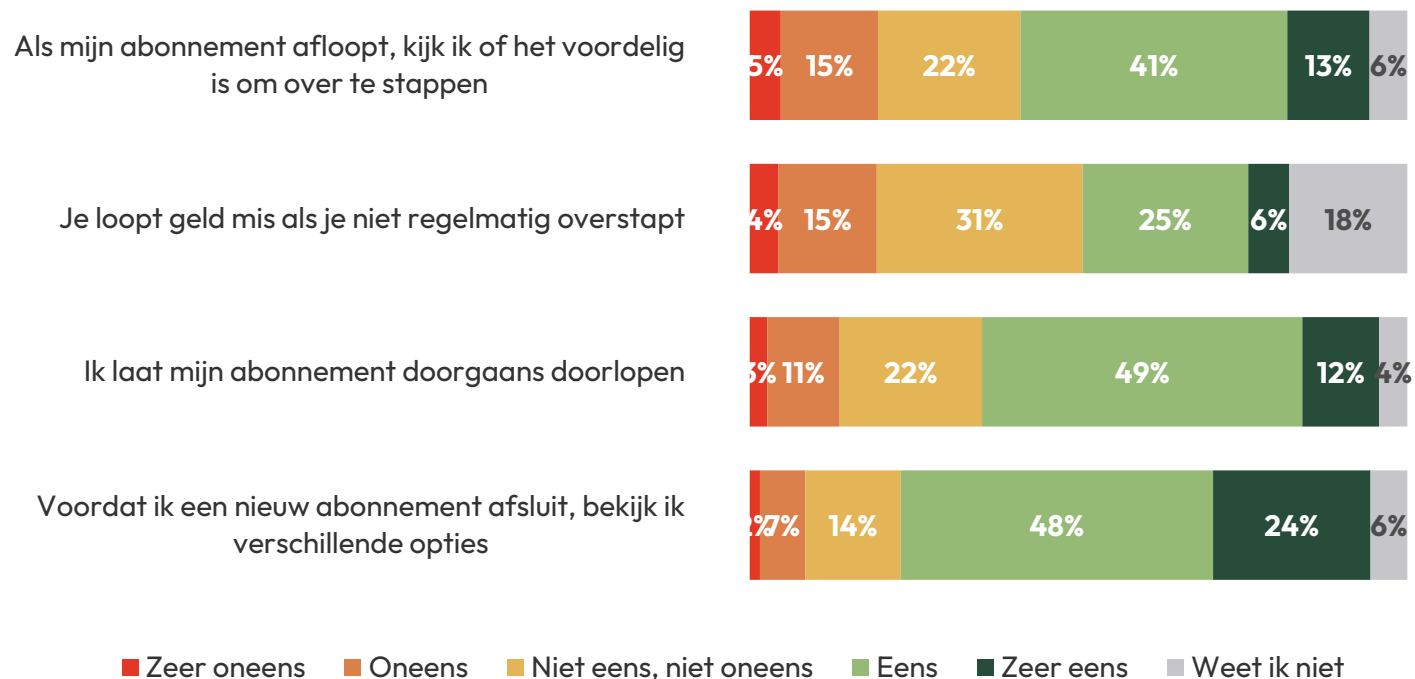
Zes op de tien (60%) Nederlanders laten hun abonnement doorgaans na afloop doorlopen.

De helft (53%) geeft aan dat zij bij afloop van een abonnement kijken of het voordelig is om over te stappen en de meesten nemen de tijd om verschillende opties te vergelijken (71%).

De meesten hebben geen uitgesproken mening ('niet eens, niet oneens', 31%) of weten niet (18%) of ze geld mislopen als je niet regelmatig overstapt (samen 69%).

Een vijfde (19%) denkt niet dat je geld misloopt als je niet regelmatig overstapt en 31% denkt van wel.

## Ben je het eens met de volgende stellingen? De stellingen gaan over internet en (mobiele) telefonie. (Basis: allen, n=1.164)



[Link naar de bijbehorende tabellen](#)



## 4. Verschillen tussen groepen

# Verschillen in de samenleving

In dit rapport kijken we specifiek naar een aantal groepen in de samenleving. De aanname is gedaan dat deze groepen misschien meer moeite hebben om digitaal mee te komen en/of meer moeite hebben om rond te komen.

De groepen die we behandelen zijn:

- Mensen van 65 jaar of ouder (mogelijk minder digitaal vaardig)
- Jongvolwassenen tussen de 18 en 35 jaar die zelfstandig wonen. Uit het Nibud rapport Rondkomen en betalingsproblemen 2022 blijkt dat bijna de helft van hen (49 procent) moeite heeft met rondkomen en ruim een kwart zegt zelfs moeilijk tot zeer moeilijk te kunnen rondkomen. Deze groep heeft de afgelopen 12 maanden ook meer dan gemiddeld te maken gehad met betalingsproblemen. Dit is ook een groep waarbij het aannemelijk is dat zij veel abonnementen hebben voor verschillende diensten of hoge vaste lasten.
- Huishoudens met een laag jaarinkomen (hier gedefinieerd als €30.000 of minder per jaar).



# 65 jaar of ouder

Deze pagina gaat over de groep 65-plussers. Deze groep bekijken we nader omdat het vermoeden bestaat dat deze groep misschien minder digitaal vaardig is dan jongere Nederlanders. De groep 65-plussers wordt vergeleken met jongere Nederlanders, namelijk Nederlanders tussen de 18 en 64 jaar.

## Belang van internet

65-plussers noemen vaker dan anderen het belang van digitale vaardigheden om te kunnen meedoen in de maatschappij (42% vs. 35%). Hoewel ze het belang inzien, voelt deze groep minder druk om altijd bereikbaar te zijn via de telefoon of online. Ook vindt deze groep in vergelijking met jongere groepen het hebben van internet minder belangrijk. Toch hebben we het hier over een (ruime) meerderheid die wel vindt dat internet onmisbaar is in het dagelijks leven (72% vs. 81%) en om mee te komen in de samenleving (61% vs. 72%). Deze groep vindt het vervelender dat bepaalde diensten bijna alleen online kan regelen (59% vs. 43%).

## Behoeften

65 plussers willen vaker meer uitleg en kennis over hoe zij met internet moet omgaan (16% vs. 7%) en hoe je met

apparaten zoals een laptop of smartphone moet omgaan (18% vs. 10%). Zij lijken minder behoefte te hebben aan een extra snelle en/of stabiele verbinding (10% vs. 16%) of een goedkoper abonnement of een toeslag om de kosten makkelijker te betalen (16% vs. 24%).

## Beleving van de verbinding

48% van de 65 plussers geeft aan dat zij niet weten welke internetsnelheid zij hebben. Circa een kwart (26%) meent tot 199 Mbit/s af te nemen. Deze groep is vaker tevreden met zijn of haar huidige internetsnelheid (85% vs. 75%). Circa twee op de tien (18%) zou op dit moment een snellere snelheid willen (vs. 37%). Het idee dat je last zou hebben van een langzamere snelheid, wordt minder sterk beleefd in deze groep (35% vs. 58%). Het internet wordt vaker ingezet om te mailen (87% vs. 80%) en voor de administratie (87% vs. 79%). Deze groep besteedt gemiddeld minder tijd online (circa 3 uur per dag vs. 5,3 gemiddeld)

## Kosten

Deze groep lijkt diensten vaker in pakketvorm af te nemen, specifiek het pakket met tv, internet en vaste telefonie. Zij lijken ook vaker dan anderen hoge maandelijkse kosten te hebben voor dit pakket (71 euro of hoger). 48% vindt die

kosten hoog of erg hoog. Deze groep lijkt maandelijks wel makkelijker rond te komen dan jongere Nederlanders.

## Overstappen van abonnement

Deze groep lijkt minder geneigd om over te stappen. Enerzijds omdat overstappen veel gedoe lijkt, maar ook omdat ze niet goed lijken te beseffen wanneer een contract afloopt en wat het afsluiten van een nieuw contract hen kan opleveren. Dit leiden we af uit het gegeven dat deze groep hun abonnement vaker laat doorlopen dan anderen (70% vs. 58%), ze geven vaker aangeven dat ze eigenlijk niet weten of ze geld mis lopen als ze niet regelmatig overstappen (24% vs. 17%) en omdat circa de helft (48%) overstappen een gedoe en/of ingewikkeld vindt (geen verschil met jongere Nederlanders). Daarnaast geeft deze groep minder vaak aan dat zij ten minste elke drie jaar overstappen van aanbieder (voor internet en/of mobiele telefonie) (3% vs. 16%).

Daarnaast menen zij vaker dat het veranderen van abonnement bij de huidige of een andere aanbieder niet zal helpen met lagere kosten. Dat geldt zowel voor het mobiele telefonie abonnement (78%) als het internetabonnement (72%).

# 18 en 35 jaar die zelfstandig wonen

Deze pagina gaat over Nederlanders tussen de 18 en 35 jaar oud die zelfstandig wonen. Dit zijn jongeren die niet meer bij hun ouders of familie wonen. Ze kunnen wel met een partner of huisgenoten wonen. Deze groep bekijken we nader omdat er het vermoeden bestaat dat deze groep minder makkelijk rond kan komen en daarom minder goed digitaal kan meekomen dan anderen. Deze groep wordt vergeleken met de rest van Nederland.

## Belang van internet

Dit is een groep die de online wereld bijna niet meer weg kan denken. Zij besteden gemiddeld meer uren online dan andere Nederlanders. Zij vinden vaker dat je zonder internet niet mee kunt doen in de samenleving (79% vs. 67%) en zij zouden er ook niet zonder kunnen (86% vs. 77%). Zij voelen vaker druk om altijd online (40% vs. 30%) of telefonisch (43% vs. 28%) bereikbaar te zijn. Deze groep vindt het minder storend dat bepaalde diensten alleen online te regelen zijn (34% vs. 49%) en geven vaker aan dat zij geen moeite ervaren bij het regelen van zaken online (64% vs. 53%).

## Behoeften en beleving van de verbinding

De helft (54%) heeft geen ondersteuningsbehoefte om nog beter online mee te doen. Anderen zouden we graag goedkopere abonnementen willen (26% vs. 20%) of snellere verbinding/stabiele verbinding (20% vs. 13%). Deze groep jongeren lijkt ten opzichte van andere Nederlanders niet een snellere of langzamere verbinding te hebben. Zij vinden een snelle verbinding gewoon onmisbaar (71% vs. 52%). Deze groep meent vaker dat zij last zouden hebben van een lagere internetsnelheid (67% vs. 50%).

## Kosten

Deze groep neemt diensten vaker als losse diensten af. Zij lijken vaker een internetabonnement te hebben tussen de 31 en 40 euro per maand. 24% geeft aan zelfs meer te betalen dan 40 euro per maand. 46% noemt de prijs hoog of erg hoog. De kosten voor mobiele telefonie wordt door een vijfde als hoog of erg hoog ervaren. 60% betaalt 20 euro of minder voor het mobiele abonnement.

Twee vijfde komt (heel) makkelijk rond. Een vijfde van deze groep jongeren geeft aan dat zij het (heel) moeilijk vinden om maandelijks rond te komen.

## Overstappen van abonnement

Deze groep jongeren ziet vaker dat ze kunnen besparen als ze overstappen van abonnement. Overstappen naar een andere aanbieder lijkt dan de logische manier voor hen. Voor mobiele telefonie denkt deze groep dat een eenvoudiger abonnement bij de huidige aanbieder ook voor besparing kan zorgen. Zij geven vaker aan dat ze bij afloop van abonnementen kijken of het voordelig is om over te stappen (62% vs. 50%) en menen vaker dat je geld mis loopt als je niet regelmatig overstapt (39% vs. 29%).

Deze groep geeft vaker aan dat ze het moeilijk vinden om te bepalen wat ze nodig hebben voor internetsnelheid (44% vs. 36%) en mobiel pakket (36% vs. 28%).

# Huishoudens met een laag jaarinkomen (max. € 30.000)

Deze pagina gaat over Nederlanders die wonen in een huishouden met een jaarinkomen tot € 30.000.

Deze groep bekijken we nader omdat er het vermoeden bestaat dat deze groep minder makkelijk rond kan komen en daarom minder goed digitaal kan meekomen dan anderen. Deze groep wordt vergeleken met de rest van Nederland.

## Belang van internet

De mate waarin deze groep meent dat het hebben van digitale vaardigheden belangrijk is in deze maatschappij, komt overeen met de mening van Nederlanders in het algemeen. Deze groep lijkt meer druk te ervaren om altijd bereikbaar te zijn en ervaren meer gedoe bij het regelen van zaken online. In vergelijking met anderen hebben zij minder de overtuiging dat internet het leven gemakkelijker heeft gemaakt en geven ze minder vaak aan dat ze niet meer zonder internet kunnen. Toch vindt een meerderheid van deze groep dat internet onmisbaar is en het leven makkelijker heeft gemaakt, al is dit in mindere mate dan bij andere groepen

## Behoeften

Deze groep zou wel hulp en ondersteuning willen om beter digitaal mee te doen (58% vs. 45%). Dan gaat het met name over kosten: een goedkoper abonnement of een toeslag om kosten makkelijker te betalen (31% vs. 20% onder anderen). Ook lijkt in deze groep meer personen te zitten die uitleg willen over het gebruik van apparaten (16% vs. 11%).

## Beleving van de verbinding

Circa vier op de tien personen weet niet wat voor internetsnelheid zij afnemen. Onder degenen die dat wel weten geven meer individuen aan dat zij een lage snelheid afnemen (32% vs. 24%), maar alsnog zitten hier ook personen tussen die 400 Mbit/s of meer afnemen. Deze groep is minder vaak van mening dat zij last zouden hebben van een lagere internetsnelheid dan ze nu hebben (46% vs. 55%). In vergelijking met anderen lijken ze ook minder activiteiten online uit te voeren. De hoeveelheid tijd die ze dagelijks online besteden lijkt niet veel te verschillen met anderen.

## Kosten

28% van deze groep komt maandelijks (heel) moeilijk rond en 49% heeft het niet moeilijk maar ook niet makkelijk. In vergelijking met de rest van de Nederland: in die groep geeft 13% aan dat zij het (heel) moeilijk vinden om rond te komen en 37% vindt het niet moeilijk maar ook niet makkelijk. Deze groep ziet minder heil in mogelijke bespaaropties als overstappen van abonnement of aanbieder (voor een vergelijkbaar of eenvoudiger abonnement). Degenen die daar wel heil in zien lijken vaker het idee te hebben dat je dan een eenvoudiger abonnement moet nemen. Deze groep lijkt diensten vaker los af te nemen en lijken wat goedkopere abonnementen af te nemen.

## Overstappen van abonnement

Deze groep heeft ongeveer dezelfde houding ten aanzien van overstappen als andere groepen. Zij geven echter vaker dan anderen aan dat zij het moeilijk vinden om te bepalen wat ze nodig hebben voor internetsnelheid (45% vs. 36%).



## **Bijlage 1: achterliggende tabellen**

# Tabellen: nodig om mee te kunnen doen in de maatschappij

Tegenwoordig wordt veel gesproken over 'kunnen meedoen in de maatschappij'. Hieronder zie je een lijst met onderwerpen die zouden kunnen helpen om te kunnen meedoen in de huidige maatschappij. Welke drie zijn volgens jou het meest belangrijk? Maximaal drie antwoorden mogelijk (Basis: allen, n=1.164)	Totaal
Goede gezondheid (mentaal/fysiek)	52%
Sociale vaardigheden	51%
Taalvaardigheid (gesproken en geschreven)	43%
Digitale vaardigheden (digitaal kunnen meedoen)	36%
Toegang tot internet en telefonie	28%
Opleiding	22%
Het hebben van een goed netwerk	20%
Stressbestendigheid	10%
Kunnen rekenen	8%
Technische vaardigheden	7%
Het hebben van een woonhuis	5%
Geen van deze	2%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: mee kunnen komen in de maatschappij

Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Zonder internet kun je niet meedoen in de samenleving	1%	8%	19%	50%	20%	2%
Zonder een mobiele telefoon met belminuten en internet kun je niet meedoen in de samenleving	4%	19%	28%	35%	11%	2%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: noodzakelijkheid om over middelen te beschikken

Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Een eigen laptop of computer is vereist om zaken te kunnen regelen	3%	13%	22%	44%	17%	2%
Het is tegenwoordig noodzakelijk om - naast vast internet - mobiel internet op je telefoon te hebben	3%	14%	24%	40%	17%	2%
Een laptop of computer is - naast een smartphone of tablet - nodig om mee te doen in de digitale samenleving	2%	17%	26%	41%	12%	2%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: noodzakelijkheid om bereikbaar te zijn

Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Het is tegenwoordig noodzakelijk om op ieder moment online bereikbaar te zijn (via e-mail of sociale media)	12%	28%	25%	26%	7%	1%
Het is tegenwoordig noodzakelijk om op ieder moment telefonisch bereikbaar te zijn (bellen en gebeld worden)	14%	30%	22%	25%	8%	1%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)



# Tabellen: houding internet en mobiele telefonie

Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Ik zou niet meer zonder internet kunnen	2%	4%	13%	50%	29%	2%
Het gebruik van internet heeft mijn leven gemakkelijker gemaakt	1%	4%	19%	51%	22%	2%
Ik zou niet zonder mijn mobiele telefoon kunnen	3%	10%	21%	43%	21%	1%
Ik vind het storend dat je bepaalde diensten (energiecontracten, toeslagen, belastingaangifte, etc.) bijna alleen online kan regelen	9%	25%	19%	27%	19%	1%
Het kost me soms moeite om zaken op het internet te regelen	21%	34%	21%	18%	4%	1%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: ondersteuningsbehoefte digitale wereld

Hieronder zie je een lijst met onderwerpen die mensen kunnen helpen om beter digitaal mee te doen. Wat kan jou helpen beter digitaal mee te doen? (Basis - allen, n=1.164)	Totaal
Ik heb niets extra's nodig	52%
Goedkoper abonnement of een toeslag om de kosten makkelijker te betalen	23%
Een extra snelle en/of stabiele verbinding	15%
Meer uitleg en kennis over hoe je met apparaten zoals een laptop of smartphone moet omgaan	12%
Meer uitleg en kennis over hoe je met internet moet omgaan	8%
Specifieke apparaten of programma's/apps voor mensen met een beperking	5%
Iets anders, namelijk:	1%
Weet ik niet/Wil ik niet zeggend	8%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: gebruik internet

Waar gebruik jij internet voor: (Basis - Heeft een laptop/pc, tablet en/of een SmartTV)	Zelf (n=1.114)	Huisgenoten (n=847)
Mailen	81%	66%
Informatie opzoeken	81%	*
Administratie (bijv. bankzaken, overheidsdiensten met DigID, energie- en telefoondiensten, etc.)	81%	59%
Sociale media (WhatsApp, Instagram, Twitter, etc.)	75%	66%
Winkelen	69%	52%
Nieuws lezen	64%	56%
Streamen via een videodienst (zoals NPO Start, NLziet, RTLXL, Netflix, HBO, Disney Plus, Youtube)	59%	51%
Voor werk / school	46%	43%
Tv-kijken	45%	40%
Gamen	28%	30%
Al deze activiteiten	6%	12%
Anders, namelijk:	1%	*
Geen van deze	0%	2%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: beleving internetsnelheid

Ben je het eens of oneens met de volgende stellingen? (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Ik ben tevreden met mijn huidige internetsnelheid	1%	4%	17%	59%	18%	2%
Ik vind een snelle internetverbinding voor mijn computer, laptop of tablet onmisbaar	3%	10%	28%	45%	12%	4%
Ik denk dat ik er last van zou hebben als ik een lagere internetsnelheid zou afnemen	3%	15%	21%	41%	12%	8%
Ik zou wel een snellere internetsnelheid willen	6%	24%	31%	25%	8%	5%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: afgenomen internetsnelheid

Weet jij welke internetsnelheden jij hebt? (Basis - Heeft een laptop/pc, tablet en/of een SmartTV, n=1.114)	
Minder dan 100 Mbit/s	9%
100 Mbit/s t/m 199 Mbit/s	17%
200 t/m 399 Mbit/s	12%
400 t/m 999 Mbit/s	9%
1 Gbit/s of meer Gbit/s	7%
Weet ik niet	46%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: diensten en pakketten

Neem je meerdere diensten af in een pakket, bij dezelfde aanbieder of partner-aanbieders? (Basis - allen, n=1.164)	Heeft deze dienst niet	Neemt dienst af maar niet in pakketvorm	Neemt dienst af in een pakketvorm
Internet	6%	18%	77%
TV	13%	20%	66%
Mobiele telefonie	3%	55%	42%
Vaste telefonie	68%	4%	28%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: prijsperceptie abonnementen

Als je kijkt naar je eigen maandelijkse inkomen, hoe beoordeel jij dan de prijs van jouw: (Basis: betaalt de abonnementen (deels) zelf)	Erg laag	Laag	Niet hoog, niet laag	Hoog	Erg hoog	Weet niet
<b>Pakket (internet, televisie en/of vaste telefonie) (n=814)</b>	0%	4%	35%	42%	14%	4%
<b>Internetabonnement (n=239)</b>	2%	6%	45%	33%	8%	5%
<b>Televisieabonnement (n=126)</b>	4%	13%	40%	22%	8%	13%
<b>Mobiele telefoonabonnement (n=1.129)</b>	8%	27%	43%	12%	3%	8%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: rondkomen in het algemeen

Als je kijkt naar jouw maandelijkse uitgaven, hoe makkelijk of moeilijk lukt het jou om je maandelijkse rekeningen, boodschappen en andere activiteiten in het algemeen te betalen?	Allen
Heel makkelijk	10%
Makkelijk	29%
Niet makkelijk, maar ook niet moeilijk	40%
Moeilijk	13%
Heel moeilijk	3%
Wil ik niet zeggen	4%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)



# Tabellen: besparen op internet

Op welke manieren denk je dat je geld kan besparen (Internet)? (Basis - Heeft een laptop/PC en/of tablet, n=1.102)	Allen
Overstappen naar een andere internetaanbieder met een vergelijkbaar abonnement (vergelijkbaar aantal Mbit/s)	23%
Overstappen naar een andere internetaanbieder met een eenvoudiger abonnement (met minder Mbit/s)	12%
Een eenvoudiger internetabonnement (met minder Mbit/s) nemen bij mijn huidige aanbieder	13%
Anders, namelijk	2%
Ik denk niet dat het mogelijk is om op deze manieren te besparen voor internet	59%

Wat ben jij bereid om te doen om geld te besparen (op je internetabonnement)? (Basis - Heeft een laptop/PC en/of tablet, n=1.102)	Allen
Overstappen naar een andere internetaanbieder met een vergelijkbaar abonnement (vergelijkbaar aantal Mbit/s)	16%
Overstappen naar een andere internetaanbieder met een eenvoudiger abonnement (met minder Mbit/s)	5%
Een eenvoudiger internetabonnement (met minder Mbit/s) nemen bij mijn huidige aanbieder	6%
Anders, namelijk	0%
Geen van bovenstaande	13%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: besparen op mobiele telefonie

<b>Op welke manieren denk je dat je geld kan besparen (mobiele telefonie)? (Basis - Heeft een smartphone en/of mobiel zonder internet, n=1.131)</b>	<b>Allen</b>
<b>Overstappen naar een andere aanbieder van mobiele telefonie met een vergelijkbaar abonnement</b>	19%
<b>Overstappen naar een andere aanbieder van mobiele telefonie met een eenvoudiger abonnement</b>	10%
<b>Een eenvoudiger mobiele telefonieabonnement te nemen bij mijn huidige aanbieder</b>	13%
<b>Anders, namelijk</b>	2%
<b>Ik denk niet dat het mogelijk is om op deze manieren te besparen voor mobiele telefonie</b>	63%

<b>Wat ben jij bereid om te doen om geld te besparen (op je mobiele telefonieabonnement)? (Basis - Heeft een smartphone en/of mobiel zonder internet, n=1.131)</b>	<b>Allen</b>
<b>Overstappen naar een andere aanbieder van mobiele telefonie met een vergelijkbaar abonnement</b>	14%
<b>Overstappen naar een andere aanbieder van mobiele telefonie met een eenvoudiger abonnement</b>	5%
<b>Een eenvoudiger mobiele telefonieabonnement te nemen bij mijn huidige aanbieder</b>	6%
<b>Anders, namelijk</b>	0%
<b>Ik denk niet dat het mogelijk is om op deze manieren te besparen voor mobiele telefonie</b>	11%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: overstappen (1/2)

Ben je het eens met de volgende stellingen? De stellingen gaan over internet en (mobiele) telefonie. (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Ik stap ten minste elke drie jaar over naar een andere aanbieder	24%	38%	18%	10%	3%	6%
Ik vind het moeilijk om te bepalen wat ik nodig heb voor belminuten of aantal MB's	10%	30%	26%	24%	5%	5%
Ik vind het moeilijk om abonnementen met elkaar te vergelijken	9%	31%	26%	25%	6%	4%
Ik vind het moeilijk om te bepalen wat ik nodig heb voor internetsnelheid	7%	24%	27%	31%	6%	4%
Ik vind overstappen gedoe; het is ingewikkeld en/of tijdrovend	6%	18%	22%	35%	15%	4%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)

# Tabellen: overstappen (2/2)

Ben je het eens met de volgende stellingen? De stellingen gaan over internet en (mobiele) telefonie. (Basis: allen, n=1.164)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet ik niet
Als mijn abonnement afloopt, kijk ik of het voordelig is om over te stappen	5%	15%	22%	41%	13%	6%
Je loopt geld mis als je niet regelmatig overstapt	4%	15%	31%	25%	6%	18%
Ik laat mijn abonnement doorgaans doorlopen	3%	11%	22%	49%	12%	4%
Voordat ik een nieuw abonnement afsluit, bekijk ik verschillende opties	2%	7%	14%	48%	24%	6%

[Klik hier om terug te gaan naar de hoofdtekst](#)



## **Bijlage 2: overige resultaten**

# Bijlage: bezit apparaten

Heb jij een: <i>Vink de apparaten aan die jij hebt</i>	N=1.164 (allen)
Smartphone	95%
Laptop/PC	88%
SmartTV (televisie met internet)	66%
Tablet	56%
Smart home apparaten (geen televisie) (zoals slimme lampen, speakers, deurbel, energiemeter, enz.)	32%
Xbox / Playstation / andere gameconsole	32%
Vaste telefoon	32%
TV (televisie zonder internet)	29%
Mobiel waarmee je niet op internet kan	7%
Geen van bovenstaande	0%

# Tabellen: type verbinding

Weet jij wat voor type internetverbinding jij thuis hebt? (Basis - Heeft een laptop/pc, tablet en/of een SmartTV, n=1.114)	Totaal
DSL (verbinding loopt via een telefoonlijn)	10%
Kabel (verbinding loopt via een tv-kabel)	38%
Glasvezel (verbinding loopt via het glasvezelnetwerk)	43%
Weet ik niet	9%

Respondenten hebben zelf aangegeven wat voor verbinding zij hebben. Het is niet te achterhalen of zij hun verbinding juist hebben vastgesteld.

# Bijlage: huisgenoten

Heb jij nog huisgenoten die gebruik maken van hetzelfde internetabonnement? <i>(Basis - Heeft een laptop/pc, tablet en/of een SmartTV, n=1.114)</i>	N=1.164 (allen)
Ja, ik heb 1 huisgenoot	39%
Ja, ik heb 2 huisgenoten	14%
Ja, ik heb 3 huisgenoten	15%
Ja, ik heb 4 huisgenoten	5%
Ja, ik heb 5 huisgenoten	1%
Ja, ik heb 6 of meer huisgenoten	1%
Nee, ik heb geen huisgenoten	24%





## **Bijlage 3: onderzoeksinformatie**

# Bijlage – Onderzoekstechnische informatie, kwantitatief

## **Veldwerkperiode**

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 12-09-2023 tot 25-09-2023.

## **Methode respondentselectie**

Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

## **Incentives**

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen.

## **Weging**

De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

## **Responsverantwoording online onderzoek**

In de veldwerkperiode is aan 7.982 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten.

## **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tot tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Hetzelfde geldt voor schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten. Een uitzondering vormen beeld- en geluidsopnames van respondenten, deze worden ten hoogste 6 maanden bewaard.

## **Overige onderzoekstechnische informatie**

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

# Bijlage - Ongewogen en gewogen data

Leeftijd	Ongewogen %	Gewogen %
18 t/m 24 jaar	5,1	12,4
25 t/m 34 jaar	9,4	16,6
35 t/m 44 jaar	14,2	14,7
45 t/m 54 jaar	19,9	17,3
55 t/m 64 jaar	23,5	18,2
65 t/m 70 jaar	27,8	20,8

Opleidingsniveau	Ongewogen %	Gewogen %
Hoog (wo/hbo)	34,3	31,7
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	46,8	50,9
Laag (ibo/basisschool/ geen opleiding)	18,9	17,4

Geslacht	Ongewogen %	Gewogen %
Mannen	57,4	48,4
Vrouwen	42,6	51,6

Regio	Ongewogen %	Gewogen %
3 grote gemeenten	10,8	12,4
West	27,8	29,4
Noord	9,3	9,8
Oost	22,9	20,9
Zuid	24,9	23,5
Randgemeenten	4,3	4

Mentality	Ongewogen %	Gewogen %
Moderne burgerij	18	21
Opwaarts mobielen	8,2	10,6
Postmaterialisten	12,6	11,3
Nieuwe conservatieven	10,1	8,5
Traditionele burgerij	10,9	8,2
Kosmopolieten	16,9	19,7
Postmoderne hedonisten	8,9	8,6
Impulsieve individualisten	14,5	12,1



# Wij verminderen onze footprint

Motivaction  
is ISO 14001-gecertificeerd

Motivaction gebruikt  
energiezuinige auto's

Motivaction gebruikt  
groene stroom

Motivaction gebruikt uitsluitend  
papier met een FSC-label

## Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International bv

### **Beeldmateriaal**

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

### **Pers- en publicatiebeleid**

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

**meer zien**  
**meer weten**  
**meer betekenen**

**motivaction**  
insights and strategy

**Motivaction International bv**

Marnixkade 109F  
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262  
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

[info@motivaction.nl](mailto:info@motivaction.nl)  
[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)