

Vak in te vullen door de enquêteur:

Groeps- / huishoud- / respondentnr.:

2022  /  /

Voornaam:

Enquêteursnr.:



## ICT- EN INTERNETGEBRUIK BIJ HUISHOUDENS 2022

Jaarlijks organiseert Statbel, het Belgische statistiekbureau een enquête bij de Belgische huishoudens naar het gebruik en bezit van informatie- en communicatietechnologie (ICT). In deze vragenlijst willen we u een aantal vragen stellen over het gebruik van computers en internet.

Uw deelname aan deze enquête is uitermate belangrijk voor de kwaliteit van het onderzoek. **Voor de betrouwbaarheid van de resultaten is het belangrijk dat ook personen die zelden of nooit een computer of internet gebruiken, onderstaande vragen beantwoorden.**

Het invullen van de vragenlijst zal 10 à 20 minuten in beslag nemen. Graag ontvangen wij de ingevulde vragenlijst zo vlug mogelijk terug. U kunt desgewenst ook via internet antwoorden. Raadpleeg hiervoor de instructies die de enquêteur u overhandigde.

Indien u nog vragen hebt, kunt u van maandag tot en met vrijdag, telkens van 9 tot 12 uur en van 14 tot 16 uur, terecht op het **gratis nummer 0800 120 33**. Wij hopen op uw medewerking. Alvast bedankt!

- **Wie binnen uw gezin dient de vragen te beantwoorden?**

Alleen de **door de enquêteur aangeduide persoon** komt in aanmerking voor deelname aan het onderzoek. Het gaat voor alle duidelijkheid om de laatst verjaarde persoon van minstens 16 jaar oud en jonger dan 75 jaar van het gezin. **Als u alleenstaand bent**, wordt u eveneens als gezin beschouwd en vragen we u ook de vragen te beantwoorden.

- **Hoe de vragenlijst in te vullen?**

Antwoorden doet u door het nummer te omcirkelen van de antwoordmogelijkheid die op u of uw gezin van toepassing is. Als er meerdere antwoorden gegeven mogen worden, dan zal dit aangegeven worden bij de vraag: "U mag meerdere antwoorden omcirkelen".

Mogen wij u vriendelijk verzoeken alle vragen waarnaar u doorverwezen wordt, te beantwoorden? Indien er naast de door u gekozen antwoordmogelijkheid "**->Ga naar volgende vraag**" staat, beantwoordt u de eerstvolgende vraag. Indien in de verwijzing een vraagnummer vermeld staat (bijvoorbeeld "**->Ga naar vraag 3**"), ga dan onmiddellijk over naar de overeenkomstige vraag. De tussenliggende vragen hoeft u dan niet te beantwoorden.

**Het kan gebeuren dat u een antwoord nadien wil wijzigen.** In dat geval omcirkelt u het nummer van het nieuwe antwoord en doorkruist u (X) het nummer van het eerst gegeven antwoord.

**Alles wat u invult beschouwen wij uiteraard als strikt vertrouwelijk.** Voor bijkomende informatie over uw privacy kunt u terecht op onze website <https://statbel.fgov.be/privacy>.

# Deel A: INTERNET THUIS

Deel A van de vragenlijst peilt naar de eventuele internettoegang thuis. Bij het beantwoorden van deze vragen mag u zich laten bijstaan door andere gezinsleden. Ook als u alleenstaand bent en er dus geen andere gezinsleden zijn, vragen wij u de volgende vragen te willen beantwoorden.

## INTERNETTOEGANG

### 1. Heeft iemand uit uw gezin thuis toegang tot internet (via eender welk apparaat)?

|                       |   |                           |
|-----------------------|---|---------------------------|
| Ja                    | 1 | → Ga naar vraag 3.        |
| Nee, maar vroeger wel | 2 | → Ga naar volgende vraag. |
| Nee, nooit gehad      | 3 |                           |

### 2. Waarom hebt u thuis op dit moment geen toegang tot het internet?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |    |                    |
|--|----|--------------------|
| Ik heb ergens anders toegang tot het internet                                      | 1  | → Ga naar vraag 4. |
| Internet is niet gewenst omdat bv. de inhoud schadelijk is                         | 2  |                    |
| Internet is niet nodig omdat ik er geen interesse voor heb of het niet nuttig vind | 3  |                    |
| Het materiaal is te duur   | 4  |                    |
| De verbindingskosten zoals abonnements- of telefoonkosten zijn te hoog             | 5  |                    |
| De vaardigheden ontbreken  | 6  |                    |
| Bezorgdheid om de privacy of veiligheid  | 7  |                    |
| Een fysieke of zintuiglijke handicap   | 8  |                    |
| In de buurt waar ik woon is breedbandinternet niet beschikbaar                     | 9  |                    |
| Andere dan bovenvermelde redenen   | 10 |                    |

### 3. Hieronder staan een aantal types van toestellen die met internet verbonden kunnen worden. Kunt u per type toestel aangeven hoeveel van die toestellen in het huishouden beschikbaar zijn en die gedurende de laatste drie maanden gebruikt werden om online te gaan. Ook toestellen die via het werk of school ter beschikking gesteld worden tellen mee.

Ga lijn per lijn tewerk. Noteer 0 indien dergelijk toestel in uw huishouden gedurende de laatste drie maanden niet gebruikt werd om online te gaan.

|                              | Aantal toestellen         |
|------------------------------|---------------------------|
| Desktop (vaste computer)     |                           |
| Laptop                       |                           |
| Tablet, Ipad                 |                           |
| Smartphone, GSM              |                           |
| Andere (SmartTV, Xbox, ... ) |                           |
|                              | → Ga naar volgende vraag. |

# Deel B: PERSOONLIJK COMPUTER- EN INTERNETGEBRUIK

Deel B van de vragenlijst peilt naar uw eigen gsm-, smartphone-, tablet-, computer- en internetgebruik. Het is de bedoeling dat u deze vragen zelf, zonder hulp van anderen, beantwoordt.

## Internetgebruik

Met internet gebruiken bedoelen we in de volgende vragen zowel e-mailen, surfen als chatten via websites of via apps. Het maakt niet uit of dit thuis, op het werk of elders gebeurt. Ook het toestel waarmee dit gebeurt (bv. vaste pc (desktop), draagbare computer, tablet, smartphone, e-reader, spelcomputer ...), is niet van belang.

4. **Wanneer gebruikte u voor het laatst het internet? Het maakt niet uit of u het internet thuis, op het werk of elders gebruikte. Ook het toestel waarmee dit gebeurde, is hier niet van belang.**

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Tijdens de laatste drie maanden         | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Tussen drie maanden en een jaar geleden | 2 | → Ga naar vraag 11.       |
| Meer dan een jaar geleden               | 3 | → Ga naar vraag 37.       |
| Ik heb nog nooit het internet gebruikt  | 4 |                           |

5. **Hoe dikwijls gebruikte u gemiddeld het internet tijdens de laatste drie maanden? Waar en op welke manier maakt niet uit.**

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Meerdere keren per dag                           | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Dagelijks of bijna dagelijks                     | 2 |                           |
| 5 à 6 dagen per week                             | 3 |                           |
| 3 à 4 dagen per week                             | 4 |                           |
| 1 à 2 dagen per week                             | 5 |                           |
| Minstens één keer per maand, maar niet elke week | 6 |                           |
| Minder dan één keer per maand                    | 7 |                           |

6. **Welke van de volgende toestellen gebruikte u tijdens de laatste drie maanden om op het internet te gaan?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |    |                           |
|---|----|---------------------------|
| Een desktop, vaste computer   | 1  | → Ga naar volgende vraag. |
| Een laptop, notebook of netbook   | 2  |                           |
| Een tablet  | 3  |                           |
| Een gsm of smartphone   | 4  |                           |
| Een vaste spelcomputer (Wii, Playstation, Xbox,...)                           | 5  |                           |
| Een draagbare spelcomputer (Playstation portable, Nintendo DS of Switch, ...) | 6  |                           |
| Een met internet verbonden TV (smart TV)                                      | 7  |                           |
| Met internet verbonden audioapparatuur (smart speakers, internet radio, ...)  | 8  |                           |
| Een virtuele assistent (Amazon Echo, Google Home, Apple HomePod, ...)         | 9  |                           |
| Een ander mobiel toestel (bv. e-reader (e-boeklezer), smartwatch, ...)        | 10 |                           |

7. Heeft u de voorbij de drie maanden gebruik gemaakt van een GRATIS publieke internetverbinding (bv. WIFI hotspot), die aangeboden wordt door openbare diensten? Het maakt niet uit of u dit internet gebruikte in openbare gebouwen of elders.

|      |   |                           |
|------|---|---------------------------|
| Ja   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Neen | 2 |                           |

8. Voor welke van de volgende activiteiten gebruikte u tijdens de laatste drie maanden het internet om privéredenen?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

| Communicatie   |    |                           |
|--|----|---------------------------|
| Versturen en/of ontvangen van e-mails  | 1  |                           |
| Telefoneren over het internet (bv. Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Teams, Viber, of VoIP)  | 2  |                           |
| Videogesprekken houden via webcam over het internet (bv. Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Zoom, Teams)  | 3  |                           |
| Gebruik van sociale netwerken (aanmaken gebruikersprofiel, versturen berichten of andere inbreng) zoals Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, Snapchat   | 4  |                           |
| Gebruikmaken van instant messaging, d.i. rechtstreeks communiceren met anderen door het typen van tekst, via bv. Skype, Messenger, WhatsApp, Teams, Snapchat, enz.                                 | 5  |                           |
| Informatie zoeken  |    |                           |
| Vinden van informatie over goederen of diensten  | 6  |                           |
| Lezen van onlinenieuws, dagbladen of nieuwstijdschriften   | 7  |                           |
| Bankieren en/of goederen of diensten verkopen  |    |                           |
| Internetbankieren (inclusief mobiel via een app)   | 8  |                           |
| Verkoop van goederen of diensten (bv. via eBay of 2dehands.be, Vinted.be)  | 9  |                           |
| Gezondheid   |    |                           |
| Zoeken naar informatie in verband met gezondheid, bv. over ziektes, verwondingen, voeding of verbetering van de gezondheid   | 10 | → Ga naar volgende vraag. |
| Via een website of via een app een afspraak maken met een arts, een paramedicus of een andere gezondheidsspecialist (al dan niet verbonden aan een ziekenhuis of een centrum voor gezondheidszorg) | 11 |                           |
| Persoonlijke gezondheidsinformatie (bv. globaal medisch dossier) online raadplegen   | 12 |                           |
| Raadplegen van andere gezondheidsdiensten via een website of app i.p.v. een doktersbezoek of ziekenhuisbezoek (bv. door online een voorschrift of een consultatie te verkrijgen).                  | 13 |                           |
|  |    |                           |
| Maatschappelijke en/of politieke activiteiten  |    |                           |
| Plaatsen van meningen over maatschappelijke of politieke kwesties op websites of op sociale media (bv Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)   | 14 |                           |
| Deelnemen aan onlineberaadslagen of -stemmingen om maatschappelijke of politieke kwesties te behandelen (bv. petitie)  | 15 |                           |

| Vrije tijd  |    |
|---|----|
| Spelen of downloaden van spelletjes.  | 16 |
| Luisteren naar muziek (bv. internetradio, audio-streaming) en downloaden van muziek     | 17 |
| Kijken naar internettelevisie (al dan niet rechtstreeks) van een televisiezender.       | 18 |
| Kijken naar video op aanvraag van commerciële diensten (bv. Netflix, Disney+, Streamz). | 19 |
| Kijken naar videomateriaal van diensten die videomateriaal delen (bv. YouTube).         | 20 |
| Luisteren naar of downloaden van podcasts   | 21 |

**9. Voor welke van de volgende leeractiviteiten gebruikte u tijdens de laatste drie maanden het internet om opleidings-, beroeps- of privéredenen?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Een onlinecursus volgen  | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Gebruik van ander onlineleermateriaal dan een volledige onlinecursus (bv. gebruik van audiovisueel materiaal, onlinestudiesoftware, elektronische studie- of handboeken) | 2 |                           |
| Communiceren met opleiders, leerlingen of studenten via een online audio- of videosysteem (bv. Zoom, MS Teams, Google Classroom)   | 3 |                           |
| Tijdens de laatste 3 maanden geen leeractiviteiten gevolgd   | 4 | → Ga naar vraag 11.       |

**10. Voor welk doel gebruikte u deze leeractiviteiten tijdens de voorbije 3 maanden?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Om een diploma of getuigschrift te behalen                              | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Om kennis te vergaren voor professionele of werkgerelateerde doeleinden | 2 |                           |
| Om kennis te vergaren voor privé doeleinden of vrije tijd               | 3 |                           |

## GEBRUIK VAN E-GOVERNMENT

Hieronder staan een aantal manieren opgesomd waarop u de overheid of een openbare dienst elektronisch kan contacteren. Met overheid bedoelen we zowel de diensten van de gemeenten (bv. de burgemeester, de lokale politie, de openbare bibliotheek, de dienst Bevolking ...), de provincies, de gewesten (bv. de VDAB), de gemeenschappen en de federale overheid van België (bv. de FOD Financiën), alsook de Europese overheid. Ook openbare ziekenhuizen en instellingen die sociale uitkeringen beheren (zoals het RIZIV en de RVA) behoren tot de overheid. Contact met de overheid via manueel getypte emails horen hier niet toe.

Websites and apps van de overheid of openbare diensten zijn bv websites ivm burgerplichten (belastingaangifte, kennisgeving van verhuis, ...), rechten (bv sociale uitkeringen), officiële documenten (bv identiteitskaart, geboorteakte), openbare educatieve diensten (bv openbare bibliotheken, informatie over inschrijvingen in school of universiteit), openbare gezondheidsdiensten (bv diensten van openbare ziekenhuizen).

**11. Hebt u één van volgende activiteiten uitgevoerd via een website of app van de overheid of openbare diensten tijdens de laatste 12 maanden?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |          |                                  |
|--|----------|----------------------------------|
| Opzoeken van informatie over uzelf (bv. informatie ivm pensioen, gezondheid, corona-app...)  | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Opzoeken van informatie in openbare databanken (bv. informatie over beschikbaarheid van boeken in openbare bibliotheken, kadastrale registers, ondernemingsregisters...) | <b>2</b> |                                  |
| Verwerven van algemene informatie (bv. over diensten, uitkeringen, rechten, wetten, openingstijden)  | <b>3</b> |                                  |
| Geen van deze activiteiten   | <b>4</b> |                                  |

**12. Hebt u officiële documenten van een website of app van de overheid of openbare diensten gedownload of geprint voor privéredenen tijdens de laatste 12 maanden (vb. covid certificaat)?**

|     |          |                                  |
|-----|----------|----------------------------------|
| Ja  | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Nee | <b>2</b> |                                  |

**13. Hebt u een afspraak of reservatie gemaakt via een website of app van de overheid of openbare diensten voor privéredenen tijdens de laatste 12 maanden? (bv. reservering van een boek in een openbare bibliotheek, afspraak met een overheidsfunctionaris of een overheidsdienst voor gezondheidszorg)?**

|     |          |                                  |
|-----|----------|----------------------------------|
| Ja  | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Nee | <b>2</b> |                                  |

**14. Hebt u officiële documenten of berichten ontvangen van de overheid of openbare diensten via uw account op een website of app van de overheid (bv. e-box) voor privéredenen tijdens de laatste 12 maanden? (bv. kennisgeving van boetes, facturen, gerechtelijke dagvaardingen of stukken, uitnodiging tot vaccinatie)?**

Berichten via e-mail of SMS vallen hier niet onder.

|     |          |                                  |
|-----|----------|----------------------------------|
| Ja  | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Nee | <b>2</b> |                                  |

**15. Hebt u uw persoonlijke belastingaangifte ingediend via een website of app (Tax-on-web) tijdens de laatste 12 maanden?**

|   |          |                                  |
|---|----------|----------------------------------|
| Ja, ik heb dit zelf gedaan  | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Neen, dit gebeurde automatisch (door de overheid, werkgever of andere autoriteit) (bevestigen zonder aanpassingen van een vooraf ingevulde aangifte hoort hier toe) | <b>2</b> |                                  |
| Neen, ik diende een papieren aangifte in  | <b>3</b> |                                  |
| Neen, iemand heeft het voor mij gedaan (bv. familielid, belastingadviseur)  | <b>4</b> |                                  |
| Neen, andere reden (bv. ik hoefde geen belastingaangifte in te vullen)  | <b>5</b> |                                  |

**16. Hebt u één van volgende activiteiten uitgevoerd via een website of app van de overheid of openbare diensten voor privéredenen tijdens de laatste 12 maanden?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |          |  |
|---|----------|--|
| Aanvragen van officiële documenten of getuigschriften (bv. voor onderwijs, geboorte, huwelijk, scheiding, overlijden, bewijs van woonst, bewijs van goed gedrag, strafblad) | <b>1</b> |  |
|---|----------|--|

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Aanvragen van uitkeringen of toelagen (bv. voor pensioen, werkloosheid, kinderbijslag, Inschrijving in school of universiteit)       | 2 | → Ga naar vraag 18.       |
| Indienen van andere aanvragen, vorderingen of klachten (aangifte diefstal, juridische klacht, rechtsbijstand, burgerlijke vordering) | 3 |                           |
| Geen van bovenstaande activiteiten uitgevoerd  | 4 | → Ga naar volgende vraag. |

**17. Waarom hebt u geen officiële documenten opgevraagd of aanvragen ingediend via een website of app van de overheid of openbare diensten tijdens de laatste 12 maanden?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Ik hoefde geen documenten aan te vragen of aanvragen in te dienen   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Gebrek aan kennis of vaardigheden (bv. ik wist niet hoe de website/app te gebruiken of het gebruik ervan was te moeilijk)   | 2 |                           |
| Bezorgdheid om de beveiliging van persoonlijke gegevens of wens om niet online te betalen (kredietkaartfraude)  | 3 |                           |
| Ik bezit geen elektronische handtekening, een geactiveerde elektronische ID of een ander instrument voor het gebruik van een eID (vereist voor het gebruik van de diensten) | 4 |                           |
| Iemand heeft het voor mij gedaan (bv. adviseur, familielid)   | 5 |                           |
| Een andere reden  | 6 |                           |

**18. Hebt u één van volgende problemen ondervonden bij het gebruik van een website of app van de overheid of openbare diensten tijdens de laatste 12 maanden?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| De website of app was moeilijk te gebruiken (bv. ze was niet gebruiksvriendelijk, de formuleringen waren niet duidelijk, de te volgen procedure was niet goed uitgelegd) | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Technische problemen bij het gebruik van de website of app (bv. trage verbinding, crashen website)   | 2 |                           |
| Problemen met de elektronische handtekening of elektronische identificatie (eID)   | 3 |                           |
| Problemen met betaling via de website of app (bv. ik beschikte niet over de vereiste betalingsmethode(n))  | 4 |                           |
| De dienst was niet toegankelijk via smartphone of tablet (bv. applicaties waren niet compatibel of niet aanwezig)  | 5 |                           |
| Een andere reden   | 6 |                           |
| Ik heb geen problemen ondervonden  | 7 |                           |
| Tijdens de laatste 12 maanden geen website of app van de overheid of openbare diensten gebruikt  | 8 |                           |

## E-COMMERCE

De volgende vragen gaan over aankopen of bestellingen van goederen en diensten via een website of via een app voor privé-gebruik, inclusief de eventuele aankopen op internetveilingen zoals eBay, bijvoorbeeld van films, muziek, boeken, software en hardware, huishoudgoederen, kleding, voeding, aandelen, obligaties, dienstencheques, concert- en toneeltickets, enz.

**Opgelet:**

- Bestellingen of aankopen via e-mail, sms of mms komen niet in aanmerking.
- Alles wat gratis is (bv. gratis software (freeware), bestanden die u gratis downloadt, reserveringen in restaurants en dergelijke) komt niet in aanmerking.
- Bestellingen of aankopen voor professioneel gebruik tellen niet mee.
- Het maakt niet uit via welk apparaat (vaste of draagbare computer, tablet, gsm, smartphone, pda ...) deze aankopen of bestellingen gebeuren.
- Een bestelling komt enkel in aanmerking als uzelf de bestelling geplaatst hebt, ook al deed u dit voor iemand anders.
- Of de betaling van de goederen of diensten via een website of via een app gebeurt of niet, is niet van belang.

**19. Wanneer kocht of bestelde u voor het laatst via een website of via een app goederen of diensten voor privégebruik? De besteldatum geldt als referentie.**

|   |          |                           |
|---|----------|---------------------------|
| Tijdens de laatste drie maanden                       | <b>1</b> | → Ga naar volgende vraag. |
| Tussen drie maanden en een jaar geleden               | <b>2</b> | → Ga naar vraag 29.       |
| Meer dan een jaar geleden                             | <b>3</b> |                           |
| Ik heb nog nooit iets via internet gekocht of besteld | <b>4</b> |                           |

**20. Welke goederen kocht of bestelde u tijdens de laatste drie maanden voor privégebruik via een website of via een app? Het gaat zowel om aankopen bij bedrijven als bij particulieren (vb. tweedehandsgoederen).**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |           |                           |
|---|-----------|---------------------------|
| Kleding (inclusief sportkledij), schoenen of accessoires (bv. handtassen, juwelen, ...).                                      | <b>1</b>  | → Ga naar volgende vraag. |
| Sportartikelen (met uitzondering van sportkledij).  | <b>2</b>  |                           |
| Kinderspeelgoed of artikelen voor baby's en kinderen (bv. luiers, tutters, buggy's, ...).                                     | <b>3</b>  |                           |
| Meubels, huisdecoratie (bv. tapijten of gordijnen) of tuinartikelen (bv. tuingereedschap, planten, ...).                      | <b>4</b>  |                           |
| Muziek in de vorm van CD's, vinylplaten, enz.   | <b>5</b>  |                           |
| Film of series in de vorm van DVD's, Blu-ray, enz.  | <b>6</b>  |                           |
| Papieren exemplaren van boeken, tijdschriften of kranten.   | <b>7</b>  |                           |
| Computers, tablets, smartphones, GSM's of accessoires.  | <b>8</b>  |                           |
| Consumentenelektronica (bv. TV's, audiotoeestellen, camera's) of huishoudelijke apparaten (bv. wasmachines, koelkasten, ...). | <b>9</b>  |                           |
| Geneesmiddelen of voedingssupplementen zoals vitamines (met uitzondering van online vernieuwing van voorschriften).           | <b>10</b> |                           |
| Levering van restaurants, fastfoodketens, traiteurs, partycateringbedrijven.  | <b>11</b> |                           |
| Voeding en drank van winkels of maaltijdboxleveranciers.  | <b>12</b> |                           |
| Cosmetica, schoonheids- of wellness producten.  | <b>13</b> |                           |
| Schoonmaakproducten of producten voor persoonlijke hygiëne (bv. tandenborstels, zakdoeken, zeep, schoonmaakkledij).           | <b>14</b> |                           |
| Voertuigen zoals vb. fietsen, bromfiets, moto's, auto's of de onderdelen hiervan.   | <b>15</b> |                           |
| Andere fysieke goederen.  | <b>16</b> |                           |
| Ik kocht of bestelde geen fysieke goederen.   | <b>17</b> |                           |



**21. U hebt tijdens de laatste drie maanden goederen voor privégebruik gekocht of besteld via een website of via een app. In welke landen zijn de betreffende verkopers gevestigd? Het gaat om het postadres van de verkoper die de goederen of diensten levert. Voor digitale goederen of diensten geldt het adres van de firma die de goederen of diensten online aanbiedt.**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| België                                     | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Een ander EU-land                          | 2 |                           |
| Een niet-EU-land                           | 3 |                           |
| Land van herkomst van de verkoper onbekend | 4 |                           |

**22. Kocht u tijdens de laatste drie maanden sommige van deze goederen van een particulier via een website of app (bv. eBay, 2dehands.be, Vinted.be)?**

|      |   |                           |
|------|---|---------------------------|
| Ja   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Neen | 2 |                           |

**23. Kocht u of abonneerde u zich op één of meerdere van volgende diensten tijdens de laatste drie maanden voor privégebruik via een website of app?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Downloaden of streamen van muziek (bv. Spotify).                                      | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Downloaden of streamen van films of series (bv. Netflix, Disney+, Streamz).           | 2 |                           |
| E-boeken, online tijdschriften of online kranten.                                     | 3 |                           |
| Online games of downloads van games voor smartphones, tablets, computers of consoles. | 4 |                           |
| Downloads van software voor computer of andere apparatuur, inclusief upgrades.        | 5 |                           |
| Betalende apps voor sport, gezondheid of fitness (bv. Strava premium).                | 6 |                           |
| Andere betalende apps (bv. voor aanleren taal, reizen, weerbericht).                  | 7 |                           |
| Ik kocht of bestelde geen diensten.   | 8 |                           |

**24. Kocht u één van volgende tickets, abonnementen of contracten tijdens de laatste drie maanden voor privégebruik via een website of app? U mag meerdere antwoorden omcirkelen.**

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Tickets voor sportevenementen  | 1 | → Ga naar vraag 26.       |
| Tickets voor culturele of andere activiteiten (bv. filmvoorstellingen, concerten, beurzen, enz...)   | 2 | → Ga naar volgende vraag. |
| Abonnementen voor internet of mobiele telefonie  | 3 |                           |
| Contracten voor levering elektriciteit of water, voor verwarming, ophaling afval of dergelijke diensten                                      | 4 |                           |
| Huishoud diensten zoals poetsen, babysitten, kinderopas, klusjes in huis of de tuin, ... (vb. listminut.be, Facebook marketplace, bsit.com). | 5 |                           |
| Ik kocht of bestelde geen diensten   | 6 | → Ga naar vraag 26.       |

25. Kocht u minstens één van de via een website of app geregelde huishouddienst van een particulier (bv. Ring Twice, Facebook marketplace, bsit.com)?

|      |   |                           |
|------|---|---------------------------|
| Ja   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Neen | 2 |                           |

26. Hebt u tijdens de laatste drie maanden via een website of app een vervoerdienst (vb. openbaar vervoer, huur- of deelwagen, deelfietsen, steps) geregeld voor privégebruik?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Ja, via een openbare dienst of private onderneming (bv. ticket of abonnement voor bus, trein, vliegticket, een taxirit, een autorit via Uber of Cambio, ...) | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Ja, rechtstreeks via een particulier of een platform voor particulieren (bv. Cozycar, Degage, CarAmigo, ...)   | 2 |                           |
| Nee  | 3 |                           |

27. Hebt u tijdens de laatste drie maanden via een website of app de huur of reservering van een verblijfsaccommodatie (kamer, appartement, huis, vakantiehuis ...) geregeld voor privégebruik?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Ja, via ondernemingen (bv. hotel, agentschap, reisbureau of immobiliënkantoor).                              | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Ja, rechtsreeks bij een particulier of een platform voor particulieren (bv. Airbnb, Housetrip, coachsurfing) | 2 |                           |
| Nee  | 3 |                           |

28. Kocht u nog andere diensten (met uitzondering van bank- en verzekeringsproducten) dan die vermeld in de voorgaande vragen tijdens de laatste drie maanden voor privégebruik via een website of app?

|      |   |                           |
|------|---|---------------------------|
| Ja   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Neen | 2 |                           |

28a. De volgende vragen gaan over de laatste drie maanden. Hoeveel keer kocht u of bestelde u tijdens de laatste drie maanden goederen of diensten voor privégebruik via een website of via een app?

|                                |   |                           |
|--------------------------------|---|---------------------------|
| 1 of 2 keer                    | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| 3, 4 of 5 keer                 | 2 |                           |
| Minimaal 6 en maximaal 10 keer | 3 |                           |
| Meer dan 10 keer               | 4 |                           |

28b. Hoeveel betaalde u in totaal voor alle goederen en diensten (aandelen en andere financiële diensten niet inbegrepen) die u tijdens de laatste drie maanden voor privégebruik via een website of via een app kocht of bestelde? Noteer het bedrag in euro.

Indien u het niet exact weet, mag u het bedrag schatten.

|                    |   |                           |
|--------------------|---|---------------------------|
| ..... , ..... euro | 1 | → Ga naar vraag 29.       |
| Ik weet het niet   | 2 | → Ga naar volgende vraag. |

**28c. In welke categorie bevindt zich de totale waarde van de goederen of diensten (aandelen en andere financiële diensten niet inbegrepen) die u tijdens de laatste drie maanden voor privégebruik via een website of via een app kocht of bestelde?**

|                                |          |                                  |
|--------------------------------|----------|----------------------------------|
| Minder dan 50 euro             | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Tussen 50 euro en 99,99 euro   | <b>2</b> |                                  |
| Tussen 100 euro en 299,99 euro | <b>3</b> |                                  |
| Tussen 300 en 499,99 euro      | <b>4</b> |                                  |
| Tussen 500 en 699,99 euro      | <b>5</b> |                                  |
| Tussen 700 euro en 999,99 euro | <b>6</b> |                                  |
| 1.000 euro of meer             | <b>7</b> |                                  |

**29. Welke van de volgende financiële activiteiten voerde u tijdens de laatste drie maanden uit via een website of via een app om privéredenen?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |          |                                  |
|--|----------|----------------------------------|
| Afsluiten of verlengen van een verzekeringspolis die al dan niet in een pakket met een andere dienst wordt verkocht (bv. een reisverzekering apart afsluiten of inbegrepen bij het boeken van een reis). | <b>1</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Bij een bank of een andere financiële instelling een lening aangaan of krediet verkrijgen.   | <b>2</b> |                                  |
| Kopen of verkopen van aandelen, obligaties, fondsen of andere beleggingsdiensten   | <b>3</b> |                                  |
| Geen van bovenvermelde activiteiten  | <b>4</b> |                                  |

## INTERNET DER DINGEN

De volgende vragen gaan over het privégebruik van met het internet verbonden apparaten of systemen die met het internet verbonden zijn.

**30. Welke van de volgende met het internet verbonden apparaten of systemen gebruikt u om privéredenen?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |          |                                  |
|---|----------|----------------------------------|
| Met het internet verbonden thermostaat, verbruiksmeter, verlichting, stopcontacten of andere met het internet verbonden toepassingen voor energiebeheer in uw woning.       | <b>1</b> | <b>→ ga naar vraag 32.</b>       |
| Met het internet verbonden alarmsysteem, rookdetector, veiligheidscamera, deursloten of andere met het internet verbonden toepassingen i.v.m. de beveiliging van uw woning. | <b>2</b> | <b>→ Ga naar volgende vraag.</b> |
| Een virtuele assistent zoals Google Home, Google Assistant, Siri, Amazon Alexia, Cortana, Bixby...  | <b>3</b> |                                  |
| Met het internet verbonden huishoudtoestellen zoals koelkasten, ovens, ...  | <b>4</b> |                                  |
| Geen van de bovenvermelde apparaten of systemen.  | <b>5</b> |                                  |

**31. Waarom maakt u geen gebruik van met het internet verbonden apparaten of systemen die met het internet verbonden zijn om privéredenen?**

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Ik wist niet dat dergelijke apparaten of systemen bestaan.   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Ik vind dergelijke apparaten of systemen niet nuttig.  | 2 |                           |
| Ik vind dergelijke apparaten of systemen te duur.  | 3 |                           |
| Dergelijke apparaten of systemen zijn niet compatibel met de apparaten die ik al bezit.  | 4 |                           |
| Ik heb onvoldoende kennis en vaardigheden om er mee om te gaan.  | 5 |                           |
| Ik ben bezorgd om mijn privacy en de bescherming van de data die dergelijke apparaten of systemen voortbrengen.                          | 6 |                           |
| Ik ben bezorgd om de veiligheid (bv. gevaar voor hacking).   | 7 |                           |
| Ik ben bezorgd om mijn persoonlijke gezondheid (bv. ongevallen die het gebruik van dergelijke apparaten of systemen kunnen veroorzaken). | 8 |                           |
| Andere redenen   | 9 |                           |

### 32. Gebruikt u het internet bij één van de volgende apparaten om privéredenen in uw woning?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Een met het internet verbonden TV (Smart TV of via Chromecast).                           | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Een met het internet verbonden spelcomputer of game console.                              | 2 |                           |
| Met het internet verbonden audioapparatuur zoals slimme luidsprekers en internet radio's. | 3 |                           |
| Geen van de bovenvermelde apparaten of systemen.  | 4 |                           |

### 33. Gebruikt u één van de volgende met het internet verbonden apparaten om privéredenen?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| Een slim horloge (smartwatch, fitnessband, bril of koptelefoon, safety tracker, met internet verbonden accessoires, met internet verbonden kledij of schoenen).   | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Met internet verbonden apparaten voor het meten van de bloeddruk, de bloedsuikerspiegel, het lichaamsgewicht (zoals slimme weegschalen) of andere met internet verbonden apparaten in verband met de gezondheid of medische zorgen. | 2 |                           |
| Met internet verbonden speelgoed zoals speelrobotten (ook deze met educatieve doeleinden) of poppen.  | 3 |                           |
| Met internet verbonden auto's.  | 4 |                           |
| Geen van de bovenvermelde apparaten of systemen.  | 5 |                           |

### 34. Hebt u één van volgende problemen ondervonden bij het gebruik van deze met het internet verbonden apparaten of systemen?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|  |   |  |
|--|---|--|
| Problemen ivm beveiliging en privacy (bv. het apparaat of systeem werd gehackt of problemen met de bescherming van de informatie over u of uw gezin die door het apparaat of systeem gegenereerd werd) | 1 |  |
|--|---|--|

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
| Veiligheids- of gezondheidsproblemen (bv. het gebruik van het apparaat of systeem leidde tot een ongeval, een verwonding of een gezondheidsprobleem) | 2 | → Ga naar volgende vraag. |
| Moeilijkheden bij het gebruik van het apparaat of systeem (bv. bij het installeren, aansluiten of koppelen)  | 3 |                           |
| Andere problemen (bv. met IT ondersteuning).   | 4 |                           |
| Ik heb geen problemen ondervonden  | 5 |                           |
| Heb geen van de bovenvermelde apparaten of systemen gebruikt.  | 6 |                           |

## GROENE ICT

### 35. Wat hebt u gedaan met de volgende apparaten wanneer u ze verving of niet langer gebruikte? Neem voor elk type jouw persoonlijk, meest recente apparaat dat u verving of niet langer gebruikte.

Ga Kolom per kolom te werk. Gelieve in elke kolom juist één antwoordcode te omcirkelen.

|   | Smartphone of GSM | Laptop of tablet | Desktop/vaste computer |
|---|-------------------|------------------|------------------------|
| Ik heb het nog altijd bij mij thuis   | 11                | 12               | 13                     |
| Ik heb het verkocht of weggegeven   | 21                | 22               | 23                     |
| Het is beland bij de elektronische afvalcollectie of -recycling (inclusief teruggave bij handelaar) | 31                | 32               | 33                     |
| Het is weggedaan maar niet naar de elektronische afvalcollectie of -recycling                       | 41                | 42               | 43                     |
| Ik heb het dit nooit gekocht of gebruik nog steeds mijn eerste aankoop                              | 51                | 52               | 53                     |
| Andere  | 61                | 62               | 63                     |
| → Ga naar volgende vraag.   |                   |                  |                        |

### 36. Wat waren voor u de belangrijkste factoren bij de aankoop van uw meest recente smartphone, gsm, tablet, laptop of desktop (vaste computer)? U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| De prijs  | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| De eigenschappen van de harde schijf (geheugen, snelheid) of de processorsnelheid   | 2 |                           |
| De milieuvriendelijkheid van het apparaat (bv. duurzaamheid, mogelijkheid tot een upgrade) of het verpakkingsmateriaal  | 3 |                           |
| De mogelijkheid om de gegarandeerde levensduur van het apparaat te verlengen door het kopen van een extra garantie  | 4 |                           |
| De terugname regeling aangeboden door fabrikant of verkoper (de fabrikant of verkoper neemt het apparaat gratis terug als het in onbruik raakt en biedt kortingen aan bij aankoop nieuw apparaat) | 5 |                           |
| De lange (standaard) garantieperiode  | 6 |                           |
| Het uitzicht van het apparaat   | 7 |                           |
| Het gaat om een nieuw model   | 8 |                           |

|  |    |
|--|----|
| Het toestel heeft nieuwe of betere eigenschappen | 9  |
| Ik heb nooit dergelijke apparaten gekocht        | 10 |

**37. Welke van de volgende activiteiten hebt u de voorbije 3 maanden uitgevoerd via het internet, al dan niet met hulp van iemand?** Ga lijn per lijn te werk. Gelieve op elke lijn juist één antwoordcode te omcirkelen.

|   | U hebt dit zelfstandig gedaan | U hebt dit gedaan met de hulp van iemand | U hebt het niet zelf gedaan maar gedelegeerd naar iemand | U heeft dit niet gedaan of u hoeft dit niet te doen |
|---|-------------------------------|--|--|---|
| Internetbankieren   | 11                            | 12                                       | 13   | 14  |
| Afspraak maken met een dokter, paramedicus of gezondheidsspecialist   | 21                            | 22                                       | 23   | 24  |
| Persoonlijke gezondheidsinformatie (bv. globaal medisch dossier) online raadplegen                              | 31                            | 32                                       | 33   | 34  |
| Opzoeken van informatie op de websites van de overheid of openbare besturen                                     | 41                            | 42                                       | 43   | 44  |
| Communiceren met de overheid of openbare besturen via email   | 51                            | 52                                       | 53   | 54  |
| Downloaden en/of printen van officiële documenten   | 61                            | 62                                       | 63   | 64  |
| Invullen en verzenden van documenten naar de overheid of openbare besturen (bv. Tax-on-web) maar niet via email | 71                            | 72                                       | 73   | 74  |
| <b>→ Ga naar volgende vraag.</b>  |                               |  |  |   |

**38. Hoe ervaarde u de uitoefening van deze activiteiten via het internet?**

Ga lijn per lijn te werk. Gelieve op elke lijn juist één antwoordcode te omcirkelen.

|  | Zeer moeilijk | Moeilijk | Niet moeilijk / niet gemakkelijk | Eerder gemakkelijk | Zeer gemakkelijk | Niet van toepassing |
|--|---------------|----------|----------------------------------|--------------------|------------------|---------------------|
| Internetbankieren  | 11            | 12       | 13                               | 14                 | 15               | 16                  |
| Afspraak maken met een dokter, paramedicus of gezondheidsspecialist                | 21            | 22       | 23                               | 24                 | 25               | 26                  |
| Persoonlijke gezondheidsinformatie (bv. globaal medisch dossier) online raadplegen | 31            | 32       | 33                               | 34                 | 35               | 36                  |
| Opzoeken van informatie op de websites van de overheid of openbare besturen        | 41            | 42       | 43                               | 44                 | 45               | 46                  |
| Communiceren met de overheid of openbare besturen via email                        | 51            | 52       | 53                               | 54                 | 55               | 56                  |
| Downloaden en/of printen van officiële documenten                                  | 61            | 62       | 63                               | 64                 | 65               | 66                  |

|  |           |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Invullen en verzenden van documenten naar de overheid of openbare besturen (bv. Taks-on-web) maar niet via email | <b>71</b> | <b>72</b> | <b>73</b> | <b>74</b> | <b>75</b> | <b>76</b> |
| Opvolgen/helpen van uw kinderen bij lessen en taken van school   | <b>81</b> | <b>82</b> | <b>83</b> | <b>84</b> | <b>85</b> | <b>86</b> |
| <b>→ Ga naar volgende vraag.</b>   |           |           |           |           |           |           |

**39. In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen over uw internetgebruik om privéredenen?  
Het internet ...**

Ga lijn per lijn te werk. Gelieve op elke lijn juist één antwoord te omcirkelen.

|   | Helemaal akkoord | Gedeeltelijk akkoord | Akkoord en niet akkoord | Gedeeltelijk niet akkoord | Totaal niet akkoord | Niet van toepassing |
|---|------------------|----------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|
| ... laat mij toe om contacten te onderhouden met vrienden en kennissen.                     | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ... laat mij toe om op een eenvoudige manier administratieve zaken af te handelen.          | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ... biedt mij de mogelijkheid om opleidingen te volgen of mijn beroep uit te oefenen.       | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ... laat mij toe mijn kinderen op te volgen of te helpen bij hun taken en lessen van school | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ...laat mij toe mij in te zetten in het verenigingsleven of mij politiek te engageren       | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| <b>→ Ga naar volgende vraag.</b>  |                  |                      |                         |                           |                     |                     |

**40. In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen? Omdat ik geen internet gebruik ...**

Ga lijn per lijn te werk. Gelieve op elke lijn juist één antwoord te omcirkelen.

|  | Helemaal akkoord | Gedeeltelijk akkoord | Akkoord en niet akkoord | Gedeeltelijk niet akkoord | Totaal niet akkoord | Niet van toepassing |
|--|------------------|----------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|
| ... ondervind ik moeilijkheden om bepaalde administratieve zaken af te handelen.                           | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ... voel ik mij uitgesloten van een aantal conversaties (in mijn privé en/of professionele leven).         | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ... heb ik geen toegang tot alle informatie die ik nodig heb (in mijn privé en/of professionele leven).    | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ...mis ik de mogelijkheid om zaken sneller te doen via het internet  | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| ... ervaar ik moeilijkheden in het opvolgen of helpen van mijn kinderen bij hun taken en lessen van school | <b>1</b>         | <b>2</b>             | <b>3</b>                | <b>4</b>                  | <b>5</b>            | <b>9</b>            |
| <b>→ Ga naar volgende vraag.</b>   |                  |                      |                         |                           |                     |                     |

## GEZINSINKOMEN

41. In welke categorie bevindt zich het gemiddelde maandelijkse netto-inkomen van alle gezinsleden samen? Indien u het niet exact weet, gelieve te schatten in welke categorie dit zich bevindt.

|   |    |                           |
|---|----|---------------------------|
| 1199 euro per maand of minder             | 1  | → Ga naar volgende vraag. |
| Tussen 1.200 euro en 1.499 euro per maand | 2  |                           |
| Tussen 1.500 euro en 1.899 euro per maand | 3  |                           |
| Tussen 1.900 euro en 2.299 euro per maand | 4  |                           |
| Tussen 2.300 euro en 2.699 euro per maand | 5  |                           |
| Tussen 2.700 euro en 3.199 euro per maand | 6  |                           |
| Tussen 3.200 euro en 3.799 euro per maand | 7  |                           |
| Tussen 3.800 euro en 4.499 euro per maand | 8  |                           |
| Tussen 4.500 euro en 5.499 euro per maand | 9  |                           |
| 5.500 euro per maand of meer              | 10 |                           |

## OVER UZELF

42. Wat is uw geboortedatum? (Dag/Maand/Jaar bv. 10/03/1975)

|\_|\_|\_|\_| / |\_|\_|\_|\_| / |\_|\_|\_|\_|\_| → Ga naar volgende vraag.

43. Bent u ... ?

|        |   |                           |
|--------|---|---------------------------|
| Man    | 1 | → Ga naar volgende vraag. |
| Vrouw  | 2 |                           |
| Andere | 3 |                           |

44. Wat is de postcode van uw woonplaats (domicilie)?

|\_|\_|\_|\_|\_| → Ga naar volgende vraag.

45. Hoeveel tijd nam het invullen van deze enquête in beslag? Antwoord in minuten.

|\_|\_|\_| → SLOT.

Dank u voor de medewerking!

Gelieve deze vragenlijst in de bijgevoegde voorgedrukte envelop terug te sturen naar Statbel.

Een postzegel is niet nodig.