

Vak in te vullen door de enquêteur:

Groeps- / huishoud- / respondentnr.:

2019 / /

Voornaam:

Enquêteursnr.:



ICT- EN INTERNETGEBRUIK BIJ HUISHOUDENS 2019

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 ontvingen 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 tussentijdse 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 en de eventuele beschikbaarheid van een eID-kaartlezer. 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 volgende vraag.
- Nee, maar vroeger wel..... 2
- Nee, nooit gehad..... 3 } → Ga naar vraag 3.

2. Welke types internetverbinding worden bij u thuis effectief gebruikt? Opgelet: wifi is geen mobiel internet, maar een vaste internetverbinding.

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Een vaste breedbandverbinding via de telefoonlijn (ADSL, VDSL, SHDSL of ander DSL-type), via kabel, glasvezel, Ethernet, PLC enz., via satelliet, of via een hotspot (openbaar wifinetwerk) heel dicht bij huis die ook bij mij thuis toegankelijk is 1
 - Een mobiele breedbandverbinding (3G, 4G bv. UMTS, LTE, mobiele WiMAX) van een gsm-netwerk via een gsm, smartphone of via een ander apparaat met een USB-sleutel (dongel), gsm- of smartphonemodem of een kaart (bv. via een desktop, laptop of tablet met een geïntegreerde simkaart) 2
 - Een mobiele smalbandverbinding (zoals bv. EDGE, 2G+, GPRS) via een gsm, smartphone of een modem in een laptop 3
 - Er wordt thuis geen internet gebruikt, hoewel er internettoegang is 4
- } → Ga naar vraag 4.

3. 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
 - 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
- } → 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. 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 12.
- Meer dan een jaar geleden 3 → Ga naar vraag 18.
- Ik heb nog nooit het internet gebruikt 4 → Ga naar vraag 31.

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

- Elke dag of bijna elke dag, en zelfs meerdere keren per dag 1
 - Elke dag of bijna elke dag, maar niet meerdere keren per dag 2
 - Minstens één keer per week, maar niet (bijna) elke dag 3
 - Minstens één keer per maand, maar niet elke week 4
 - Minder dan één keer per maand 5
- Ga naar volgende vraag.

6. Welke van de volgende mobiele toestellen gebruikte u tijdens de laatste drie maanden om via een draadloze internetverbinding buitenshuis maar niet op het werk op het internet te gaan?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Een laptop, notebook of netbook 1
 - Een tablet 2
 - Een phablet (tablet met telefoonfunctie) 3
 - Een gsm of smartphone 4
 - Een ander mobiel toestel (bv. e-reader (e-boeklezer), smartwatch, pda, palmtop, mediaspeler (bv. mp3-speler), spelcomputer) 5
 - Ik gebruikte tijdens de laatste drie maanden geen mobiel toestel om buitenshuis maar niet op het werk op het internet te gaan 6
- Ga naar volgende vraag.

7. 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, Viber, VoIP) 2
- Videogesprekken houden via webcam over het internet (bv. Skype, Messenger, WhatsApp, FaceTime, Viber) 3
- Gebruikmaken van instant messaging, d.i. rechtstreeks communiceren met anderen door het typen van tekst, via bv. Skype, Messenger, WhatsApp, Viber, Snapchat 4

INFORMATIE ZOEKEN

- Vinden van informatie over goederen of diensten 5
- Lezen van onlinenieuws, dagbladen of nieuwstijdschriften 6

BANKIEREN EN/OF GOEDEREN OF DIENSTEN VERKOPEN

- Internetbankieren.....7
- Verkoop van goederen of diensten, bv. via eBay of 2dehands.be.....8

BEROEPSLEVEN

- Werk zoeken of solliciteren9

BURGERLIJKE EN/OF POLITIEKE DEELNAME

- Lezen van meningen over burgerlijke of politieke kwesties op websites (bv. blogs, sociale netwerken)10
- Plaatsen van meningen over burgerlijke of politieke kwesties op websites (bv. blogs, sociale netwerken)11
- Deelnemen aan onlineberaadslagingen of -stemmingen om burgerlijke of politieke kwesties af te bakenen (bv. petitities).....12

GEZONDHEID

- Zoeken naar informatie in verband met gezondheid, bv. over ziekte verwondingen, voeding of verbetering van de gezondheid.....13
- 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).....14

→ Ga naar volgende vraag.

CREATIVITEIT

- Eigen gecreëerd materiaal zoals tekst, beeldbestanden, foto's, videobestanden, software of muziek uploaden naar om het even welke website met de bedoeling het te delen15

VRIJE TIJD

- Downloaden van spelletjes of van hun updates.....16
- Spelen van spelletjes over het internet met anderen17
- Spelen van spelletjes via het internet, maar niet met anderen.....18
- Luisteren naar onlinemuziek (bv. webradio, streaming audio).....19
- Downloaden van muziek.....20
- Kijken naar internettelevisie (al dan niet rechtstreeks) van een televisiezender.....21
- Op aanvraag kijken naar ander onlinevideomateriaal van commerciële diensten (bv. Netflix).....22
- Kijken naar onlinevideomateriaal van diensten die videomateriaal delen (bv. YouTube).....23
- Downloaden van beeld- of videomateriaal (bv. foto's, films of videoclip).....24

8. Hoe dikwijls gebruikte u tijdens de laatste drie maanden om privéredenen het internet om aan sociale netwerken (bv. Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, MySpace, Skyrock, Google+) deel te nemen door bijvoorbeeld een gebruikersprofiel aan te maken, berichten te versturen of een andere inbreng?

- Elke dag of bijna elke dag.....1
- Minstens één keer per week, maar niet (bijna) elke dag.....2
- Minstens één keer per maand, maar niet elke week.....3
- Minder dan één keer per maand, maar minstens één keer.....4
- Geen enkele keer.....5

→ Ga naar volgende vraag.

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? U mag meerdere antwoorden omcirkelen

- Een onlinecursus volgen.....1
- Gebruik van ander onlineleermateriaal dan een volledige onlinecursus (bv. gebruik van audiovisueel materiaal, onlinestudiesoftware, elektronische studie- of handboeken)2
- Communiceren met opleiders of studenten via opleidingswebsites of -portalen.....3
- Andere leeractiviteiten4
- Ik gebruikte tijdens de laatste drie maanden het internet niet voor leeractiviteiten5

→ Ga naar volgende vraag.

10. Hebt u tijdens de laatste drie maanden via het internet gecommuniceerd met huishoudelijke apparaten die met het internet verbonden zijn (bv. met een thermostaat, lamp, robotstofzuiger of beveiligingssysteem)?

- Ja1
 - Nee.....2
- } → Ga naar volgende vraag.

11. Clouddiensten zijn onlinediensten die de mogelijkheid bieden om bestanden via het internet op een server op te slaan, te raadplegen of met anderen te delen. Een voordeel is dat men voor die onlinebestanden geen opslagruimte op zijn eigen computer of apparaten nodig heeft. Clouddiensten maken het tevens mogelijk de onlinebestanden te raadplegen op verschillende computers en mobiele apparaten.

Gebruikte u tijdens de laatste drie maanden om privéredenen opslagruimte op het internet om documenten, afbeeldingen, muziek, video's of andere bestanden op te slaan (bv. iCloud, Google Drive, Dropbox, OneDrive, Amazon Cloud Drive)?

- Ja1
 - Nee.....2
- } → Ga naar volgende vraag.

12. Niet alleen commerciële dienstverleners zoals taxibedrijven, hotels, reisbureaus of immobiënkantoren, maar ook particulieren bieden via websites of apps verblijfsaccommodaties (kamers, appartementen, huizen, vakantiehuisen ...) of vervoersdiensten aan.

Hebt u tijdens de laatste twaalf maanden via een website of app de huur of reservering van een verblijfsaccommodatie (kamer, appartement, huis, vakantiehuis ...) die door een particulier aangeboden wordt, geregeld?
U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Ja, via een speciaal daartoe opgerichte website of app (bv. Airbnb, HouseTrip, Couchsurfing).....1
 - Ja, via een andere website of app (met inbegrip van sociaalnetwerksites zoals Facebook).....2
 - Nee.....3
- } → Ga naar volgende vraag.

13. Hebt u tijdens de laatste twaalf maanden via een website of app het gebruik van een vervoerdienst (bv. per wagen) die door een particulier aangeboden wordt, geregeld (door bv. te reserveren)?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Ja, via een speciaal daartoe opgerichte website of app (bv. Uber)1
 - Ja, via een andere website of app (met inbegrip van sociaalnetwerksites zoals Facebook)2
 - Nee.....3
- } → Ga naar volgende vraag.

14. De volgende vraag heeft betrekking op betaald werk verkregen via onlinemarktplaatsen van individuen of ondernemingen. 'Werk' kan in deze context bestaan uit fysieke taken of diensten die via internet aangeboden worden. Alle betaalde arbeid moet worden opgenomen, dus niet alleen freelancewerk.

Hebt u tijdens de laatste twaalf maanden via een website of app (bv. Upwork, TaskRabbit, Freelancer, Amazon Mechanical Turk) betaald werk verkregen? De website van de werkgever zelf of een uitzendbureau komt hierbij niet in aanmerking.

- Ja1 → Ga naar volgende vraag.
- Nee.....2 → Ga naar vraag 16.

15. Is het inkomen van het betaald werk dat u tijdens de laatste twaalf maanden via zo een website of app verkregen hebt, de voornaamste bron van uw totale inkomsten?

- Ja, het is de voornaamste bron van mijn inkomsten1
 - Nee, het is slechts een bijkomende bron van mijn inkomsten2
- } → Ga naar volgende vraag.

16. 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.

Wanneer hebt u om privéredenen voor het laatst via internet of e-mail contact gehad met de overheid of een openbare dienst?

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

| | Tijdens de laatste 3 maanden | Tussen 3 en 12 maanden geleden | Meer dan 12 maanden geleden of nooit |
|---|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Informatie verkrijgen uit websites van de overheid of uit apps van de overheid | 11 | 12 | 13 |
| Contact met de overheid via e-mail | 21 | 22 | 23 |
| Officiële formulieren downloaden en/of afdrukken | 31 | 32 | 33 |
| Formulieren invullen en versturen via websites van de overheid (bv. via Tax-on-web, webenquêtes ...), maar <u>niet</u> via e-mail | 41 | 42 | 43 |
| Andere officiële documenten zoals attesten downloaden | 51 | 52 | 53 |
| Reserveren van of inschrijven voor bepaalde diensten | 61 | 62 | 63 |

Ga naar volgende vraag als u code 43 aangeduid hebt. Ga anders naar vraag 18. ←

17. Waarom hebt u tijdens de laatste twaalf maanden om privéredenen geen formulieren ingevuld en verstuurd via websites van de overheid?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Er was geen website voorzien waar die formulieren ingevuld en naar de overheid verstuurd konden worden..... 1
- Gebrek aan persoonlijk contact; ik verkies persoonlijk langs te gaan..... 2
- Gebrek aan een onmiddellijke reactie..... 3
- Ik heb meer vertrouwen in het versturen van papieren formulieren..... 4
- Er was een technische storing op de website tijdens het invullen of versturen van het formulier of de formulieren..... 5
- Gebrek aan vaardigheden of kennis (bv. doordat ik niet wist hoe ik de website moest gebruiken of het gebruik van de formulieren te ingewikkeld was)..... 6
- Ongerustheid over de bescherming en beveiliging van persoonlijke gegevens..... 7
- De betrokken diensten vereisen hoe dan ook een persoonlijk bezoek of het versturen van papieren formulieren..... 8
- Gebrek aan of problemen met een elektronische handtekening, elektronische identiteit of elektronisch certificaat (vereist om me te authenticeren of de dienst te gebruiken)..... 9
- Iemand anders heeft het formulier of de formulieren voor mij ingevuld en elektronisch verstuurd..... 10
- Ik moest de afgelopen twaalf maanden om privédoeleinden geen (online- of papieren) formulieren naar een overheidsdienst versturen..... 11
- Andere dan bovenvermelde redenen..... 12

Ga naar volgende vraag. ←

De volgende vragen gaan over aankopen of bestellingen van goederen en diensten via een website of via een app voor privégebruik, 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,...

Opgelet:

- Bestellingen of aankopen via een met de hand getypte 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, phablet (tablet met telefoonfunctie), gsm, smartphone, pda ...) deze aankopen of bestellingen gebeuren.
- Een bestelling komt enkel in aanmerking als u zelf 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.

18. 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 1 → Ga naar vraag 20.
 - Tussen drie maanden en een jaar geleden 2 → Ga naar vraag 23.
 - Meer dan een jaar geleden 3
 - Ik heb nog nooit iets via internet gekocht of besteld 4
- } → Ga naar volgende vraag.

19. Waarom hebt u tijdens de laatste twaalf maanden geen goederen of diensten voor privégebruik via een website of via een app gekocht of besteld?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Ik verkies zelf naar de winkel te gaan of de producten te zien, ik ben trouw aan winkels of ga uit gewoonte in eigen persoon winkelen 1
- Gebrek aan vaardigheden of kennis om op het internet te shoppen (bv. omdat ik niet weet hoe ik via een website of via een app aankopen of bestellingen moet doen of omdat het aankopen of bestellen via een website of via een app voor mij te moeilijk is) 2
- Relevante informatie over de goederen en diensten is moeilijk te vinden op websites 3
- De levering van goederen besteld via een website of via een app is een probleem (bv. laattijdige leveringen, leveringen die logistiek moeilijk zijn) 4
- Bezorgdheid om de veiligheid of de privacy bij het betalen of kopen via een website of via een app (bv. door het invoeren van kredietkaartgegevens of persoonsgegevens via het internet) 5
- Ik maak me zorgen over de levering van goederen, het terugsturen van goederen of de mogelijkheden om klacht in te dienen en eventuele vergoedingen te krijgen 6
- Ik ben niet in het bezit van een betaalkaart die toelaat via een website of via een app te betalen 7
- Te trage internetverbinding 8
- De buitenlandse webshop verkocht of leverde niet aan mijn land 9
- Iemand heeft het voor mij gedaan 10
- Andere dan bovenvermelde redenen 11

Ga naar vraag 27. ←

20. 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
 - 3, 4 of 5 keer 2
 - Minimaal 6 en maximaal 10 keer 3
 - Meer dan 10 keer 4
- } → Ga naar volgende vraag.

21. Hoeveel betaalde u in totaal voor de 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 → Ga naar vraag 23.

Ik weet het niet.....0 → Ga naar volgende vraag.

22. 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.....1
 - Tussen 50 euro en 99,99 euro.....2
 - Tussen 100 euro en 499,99 euro.....3
 - Tussen 500 euro en 999,99 euro.....4
 - 1.000 euro of meer.....5
- } → Ga naar volgende vraag.

23. Welke goederen of diensten kocht of bestelde u tijdens de laatste twaalf maanden voor privégebruik via een website of via een app?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

| | Kolom A (antwoord op vraag 23) | Kolom B (antwoord op vraag 24) |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| Voeding of kruidenierswaren | 1 | - |
| Huishoudgoederen die <u>geen</u> computerhardware (antwoord 13) en <u>geen</u> elektronische toestellen (antwoord 14) zijn (bv. meubelen, speelgoed, keukengerei en -toestellen, wasmachines, badkamerartikelen, voertuigen, planten, tuingereedschap, werkgereedschap, antiek, kunst, verzamelobjecten ...) | 2 | - |
| Geneesmiddelen of medicijnen waarvoor <u>een voorschrift noodzakelijk</u> is | 3 | - |
| Geneesmiddelen of medicijnen waarvoor <u>geen voorschrift noodzakelijk</u> is | 4 | - |
| Films | 5 | 50 |
| Muziek | 6 | 60 |
| Boeken (digitale boeken (e-boeken) inbegrepen) | 7 | 70 |
| Tijdschriften of kranten (digitaal of onder papiervorm) | 8 | 80 |
| E-learningmateriaal (onlinecursussen) | 9 | 90 |
| Kleding of sportgerief | 10 | - |
| Computer- en videospelletjes en/of bijbehorende upgrades | 11 | 110 |
| Computerprogramma's en/of bijbehorende upgrades met uitzondering van spelletjes | 12 | 120 |
| Computerhardware (computer zelf, computeronderdelen en toebehoren, zoals bv. scanner, printer, externe harde schijf, modem, maar <u>geen</u> computerprogramma's) | 13 | - |
| Elektronische toestellen zoals bv. gsm's, videocamera's, fototoestellen, radio's, televisies, stereo-installaties, dvd-spelers, videorecorders ... | 14 | - |
| Telecommunicatiediensten zoals bv. een abonnement voor televisie, internet, telefoon of gsm, het opladen van belwaarde ... | 15 | - |
| Aandelen, verzekeringen en/of andere financiële diensten | 16 | - |
| Toeristische verblijfsaccommodaties zoals bv. hotelkamers en vakantiehuizen | 17 | - |
| Andere reisbestedingen zoals bv. het aankopen van vliegtickets of het huren van wagens | 18 | 180 |
| Tickets voor evenementen | 19 | 190 |
| Andere | 20 | - |

Ga naar volgende vraag. ←

24. Welke van de omcirkelde goederen en diensten in kolom A van vraag 23 hebt u niet via de post of een pakjesdienst verkregen, maar wel via een rechtstreekse webtoegang of via een app of door ze zelf te downloaden? Gebruik kolom B van vraag 23 om te antwoorden.

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Omcirkel in kolom B van vraag 23 enkel de codes van de goederen en diensten die u verkregen hebt via rechtstreekse webtoegang of via een app of door ze zelf te downloaden.] → Ga naar volgende vraag.

25. U hebt de afgelopen twalf maanden goederen of diensten 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
 - Een ander EU-land..... 2
 - Een niet-EU-land..... 3
 - Land van herkomst van de verkoper onbekend..... 4
-] → Ga naar volgende vraag.

26. Welke van de volgende problemen hebt u tijdens de laatste twalf maanden ondervonden bij het aankopen of bestellen van goederen of diensten voor privégebruik via een website of via een app?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Technische problemen op een website tijdens het bestellen of betalen..... 1
 - Problemen met het vinden van informatie over garantiebepalingen en andere bij wet vastgelegde bepalingen..... 2
 - De levering van de goederen was trager dan aangegeven bij de aankoop..... 3
 - De uiteindelijke kosten waren hoger dan het bedrag dat werd aangegeven op het moment van de aankoop (bv. hogere leveringskosten, onverwachte transactiekosten)..... 4
 - De verkeerde goederen of diensten werden geleverd of de goederen waren stuk..... 5
 - Er was sprake van fraude (bv. de goederen of diensten werden niet geleverd, mijn kredietkaartgegevens werden misbruikt)..... 6
 - Het was moeilijk om klacht in te dienen en eventuele vergoedingen te krijgen of er kwam onvoldoende reactie op een klacht..... 7
 - De buitenlandse webshop verkocht of leverde niet aan mijn land..... 8
 - Een ander probleem..... 9
 - Geen enkel probleem..... 10
-] → Ga naar volgende vraag.

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

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Kopen of verlengen van verzekeringen die al dan niet in een pakket samen met een dienst aangeboden worden (bv. een reisverzekering apart of samen met een vliegtuigticket, een autoverzekering apart of samen met pechverhelping)..... 1
 - Bij een bank of een andere financiële instelling een lening (bv. een hypotheeklening) aangaan of krediet verkrijgen 2
 - Kopen of verkopen van aandelen, obligaties, fondsen of andere beleggingsdiensten..... 3
 - Geen van bovenvermelde activiteiten..... 4
-] → Ga naar volgende vraag.

28. Welke van de volgende problemen inzake veiligheid hebt u tijdens de laatste twaalf maanden ondervonden bij het internetgebruik om privéredenen?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Frauduleus gebruik van een betaalkaart..... 1
- Verlies van documenten, afbeeldingen of andere gegevens als gevolg van een virus of een andere computerinfectie (bv. worm of Trojaans paard) 2
- Misbruik van mijn persoonlijke informatie die op het internet beschikbaar is, wat bijvoorbeeld in discriminatie, intimidatie of pesten resulteert (bv. misbruik van foto's, videoclips, persoonlijke gegevens geplaatst op communitywebsites)..... 3
- Het hacken van mijn socialenetwork- of e-mailaccount en het buiten mijn medeweten posten of verzenden van de inhoud 4
- Online-identiteitsdiefstal (het op bedrieglijke manier verkrijgen van mijn persoonlijke gegevens en het zich voor mij uitgeven, bijvoorbeeld door onder mijn naam te winkelen)..... 5
- Ontvangst van frauduleuze berichten (phishing) 6
- Het omgeleid worden naar valse websites waar persoonlijke informatie gevraagd wordt (pharming) 7
- De blootstelling van kinderen aan ongeschikte websites 8
- Het via internet in contact komen van kinderen met potentieel gevaarlijke personen 9
- Geen van bovenvermelde problemen 10
- Ik gebruikte tijdens de laatste twaalf maanden niet het internet om privéredenen..... 11

Ga naar volgende vraag als u antwoord 5, 6 of 7 aangeduid hebt. Ga anders naar vraag 30.

29. Hebt u tijdens de laatste twaalf maanden financieel verlies geleden als gevolg van online-identiteitsdiefstal, de ontvangst van frauduleuze berichten of de omleiding naar valse websites?

- Ja 1
- Nee 2

Ga naar volgende vraag.

30. Welke van de volgende internetactiviteiten hebt u tijdens de laatste twaalf maanden om veiligheidsredenen niet of slechts in beperkte mate gedaan wanneer u het internet om privéredenen gebruikte?

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Bestellen of kopen van goederen of diensten voor privégebruik..... 1
- Internetbankieren..... 2
- Persoonlijke informatie op sociale of professionele netwerken beschikbaar stellen (bv. op Facebook, Twitter, LinkedIn)..... 3
- Online communiceren met openbare diensten of administraties..... 4
- Downloaden van software, apps, muziek, videobestanden, spelletjes of andere bestanden 5
- Gebruik van internet via publieke wifi..... 6
- Andere internetactiviteiten 7
- Geen enkele internetactiviteit..... 8
- Ik gebruikte tijdens de laatste twaalf maanden niet het internet om privéredenen..... 9

Ga naar volgende vraag.

31. Maakt u een back-up (reservekopie) van uw bestanden (bv. documenten, afbeeldingen enz.)? Het maakt niet uit of de back-up automatisch en/of manueel gebeurt.

U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Ja, op een externe gegevensdrager (bv. cd, dvd, externe harde schijf, USB stick)..... 1
- Ja, naar opslagruimte op het internet (bv. iCloud, Google Drive, Dropbox, OneDrive, Amazon Cloud Drive)..... 2
- Ja, maar niet op een externe gegevensdrager en niet naar opslagruimte op het internet..... 3

- Nee, maar ik beschik wel over eigen bestanden (op een computer, tablet, smartphone of ander elektronisch apparaat).....4
 - Ik beschik niet over eigen bestanden (op een computer, tablet, smartphone of ander elektronisch apparaat)5
- Ga naar volgende vraag.

E-VAARDIGHEDEN

32. Welke van de volgende activiteiten in verband met computers (desktops, laptops, tablets ...) of elektronische handapparaten (smartphones, gsm's, pda's, draagbare spelcomputers...) hebt u tijdens de laatste twaalf maanden uitgevoerd? U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Bestanden tussen computers, elektronische handapparaten of andere apparatuur overbrengen (bv. vanuit een digitale camera naar een computer of vanuit een computer naar een externe harde schijf, USB-stick, gsm, smartphone, mp3- of mp4-speler of omgekeerd)1
 - Software of applicaties (apps) installeren2
 - Configuratieparameters van om het even welke software (met inbegrip van besturingssystemen en beveiligingsprogramma's) wijzigen3
 - Geen van bovenvermelde activiteiten4
- Ga naar volgende vraag.

33. Welke van de volgende softwareactiviteiten hebt u tijdens de laatste twaalf maanden uitgevoerd?
U mag meerdere antwoorden omcirkelen.

- Bestanden of mappen kopiëren of verplaatsen1
 - Gebruikmaken van een tekstverwerker (bv. Microsoft Word, Apache OpenOffice Writer, WordPerfect)2
 - Elektronische presentaties of documenten met tekst, afbeeldingen, tabellen of grafieken maken3
 - Gebruikmaken van software om foto's, videoclipps of geluidsfragmenten te bewerken.....4
 - Een computerprogramma schrijven in een gespecialiseerde programmeertaal.....5
 - Geen van bovenvermelde activiteiten6
- Ga naar volgende vraag.

34. Hebt u tijdens de laatste twaalf maanden gebruikgemaakt van een rekenblad (spreadsheet) (bv. Microsoft Excel, Apache OpenOffice Calc, Quattro Pro, Gnumeric)?

- Ja, maar enkel van basisfuncties van een rekenblad (bv. gegevens intypen, kopiëren en plakken, eenvoudige opmaak)1
 - Ja, maar (ook) van geavanceerde functies van een rekenblad (bv. gegevens sorteren of filteren, formules gebruiken, grafieken aanmaken)2
 - Nee.....3
- Ga naar volgende vraag.

GEZINSINKOMEN

35. 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.

- 899 euro per maand of minder.....1
 - Tussen 900 euro en 1.199,99 euro per maand.....2
 - Tussen 1.200 euro en 1.499,99 euro per maand.....3
 - Tussen 1.500 euro en 1.899,99 euro per maand.....4
 - Tussen 1.900 euro en 2.399,99 euro per maand.....5
 - Tussen 2.400 euro en 2.999,99 euro per maand.....6
 - Tussen 3.000 euro en 3.899,99 euro per maand.....7
 - 3.900 euro per maand of meer8
- Ga naar volgende vraag.

OVER UZELF

36. Wat is uw geboortedatum? / / (formaat dag/maand/jaar) → Ga naar volgende vraag.

37. Bent u man of vrouw?

- Man.....1
 - Vrouw.....2
- } → Ga naar volgende vraag.

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

→ SLOT.

Dank u voor de medewerking!

Gelieve deze vragenlijst in de bijgevoegde voorgedrukte envelop terug te sturen naar Statbel.
Een postzegel is niet nodig.

ICT- EN INTERNETGEBRUIK BIJ HUISHOUDENS 2019



Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium)

Koning Albert II-laan 16 - 1000 Brussel
Ondernemingsnummer: 0314.595.348
Tel: 0800 120 33
ICT-HH@economie.fgov.be

<https://economie.fgov.be> - <https://statbel.fgov.be>