

Het sociaal internet- aanbod

Eerste ervaringen
en aanbevelingen



Inhoud

Wat is het sociaal internetaanbod?	3
Wat is de link met digitale inclusie?	4
In de praktijk	4
Het (abrupte?) vertrek van het oude sociaal tarief	5
Problemen met communicatie	6
Bundels, commercieel toch voordeliger?	6
Een soepele aanvraagprocedure	8
Aanbevelingen	9

Wat is het sociaal internetaanbod?

Het “**oude sociaal tarief**” werd op 13 juni 2005 geïntroduceerd in de [wet betreffende de elektronische communicatie](#). Het oude sociaal tarief betrof destijds een tegemoetkoming van maximaal €11,50 op het abonnement voor vaste telefonie of vast internet. Dit betekent dat mensen die recht hadden op het tarief **(gerechtigden) zelf konden kiezen waar en welk abonnement ze namen en een korting toegewezen kregen op de prijs van het internetproduct**. Om meer huishoudens te bereiken heeft het kabinet van minister de Sutter in samenwerking met de FOD Economie een voorstel voor een wetshervorming ingediend voor de eerdergenoemde wet betreffende de elektronische communicatie met het volgende doel:

“Dit nieuwe sociaal internetabonnement vervangt het bestaande sociaal telecomtarief en komt er in samenspraak met de sector. Het huidige sociaal tarief schiet nu zijn doel voorbij. Het wordt door amper 200.000 Belgen gebruikt en het leidt mensen niet automatisch naar het goedkoopste abonnement. Ik wil ervoor zorgen dat veel minder mensen hun recht op hulp mislopen, in de eerste plaats mensen met een laag inkomen”

[Petra de Sutter, eigen website](#)

De hervorming van het sociaal tarief heeft als doel: toegankelijk internet voor kwetsbare groepen. Om dit doel te behalen zijn de volgende hervormingen voorgesteld:

1. Automatisering van de vaste tarieven
2. Invoering van een mobiel sociaal tarief
3. Aanpassing van de categorieën van begunstigden van het sociaal tarief
4. Indexering van de kortingsbedragen

Per 1 maart 2024 heeft de FOD Economie het oude sociaal tarief officieel vernieuwd naar het huidige [sociaal internetaanbod](#). Van de vier hervormingen uit het wetsvoorstel werden 2 punten opgenomen in de goedgekeurde wettekst. Het gaat hierbij om punt 3: “Aanpassing van de categorieën van begunstigden van het sociaal tarief” en punt 4: “Indexering van de kortingsbedragen”. De indexering van de kortingsbedragen is minder relevant aangezien het sociaal internetaanbod geen kortingsbedrag bevat, maar een vastgesteld aanbod voor een lagere prijs. Met het “wegvallen” van 3/4 punten uit het voorstel van de wetwijziging kan men zich afvragen of de werking van de nieuwe regeling voldoende is als het gaat om meer toegang voor kwetsbare groepen. Deze vraag, samen met het verloop en evaluatie van de implementatie van het sociaal internetaanbod, staan centraal in dit rapport.

Wat is de link met digitale inclusie?

Om de link te leggen tussen het sociaal internetaanbod en digitale inclusie introduceren we het begrip non-take-up.

Het sociaal internetaanbod gelanceerd door de FOD Economie heeft als doel internet en televisie toegankelijk te maken voor Belgen die binnen een van de digitaal kwetsbare groepen vallen en zo de digitale inclusie bevorderen. Ofwel, de FOD Economie heeft er baat bij dat de gerechtigden ook daadwerkelijk gebruikmaken van het sociaal internetaanbod. Enkel dan weten zij dat deze maatregel tegen digitale uitsluiting in zekere mate een succes is. Zodoende is NTU een maatstaf die ons duidelijk maakt of digitale inclusie bevordert dankzij de komst van het sociaal internetaanbod.

Non-take-up

Non-take-up (NTU) staat voor het niet opnemen van sociale uitkeringen door gerechtigden. In het geval van het sociaal internetaanbod staat NTU voor het aantal gerechtigden op het sociaal internetaanbod die (nog) geen gebruik maken van dit recht.

Het doel is duidelijk, de maatstaf is duidelijk, wat volgt? Er zijn volgens de FOD Economie naar schatting 600.000 gerechtigden. Op 3 juni 2024 waren er ongeveer 6.500 lopende contracten en 32.000 aanvragen. Daarbovenop maken er nog 200.000 mensen gebruik van het oude sociaal tarief en de verwachting is dat zij hiervan zullen blijven gebruikmaken. Voor het sociaal internetaanbod betekent dit een heel hoge non-take-up.

We moeten er wel rekening mee houden dat het sociaal internetaanbod nog maar enkele maanden beschikbaar was op het moment dat dit rapport geschreven werd. In mei werd wel een communicatiecampagne gelanceerd om het sociaal internetaanbod bekend te maken. En we hopen in de komende maanden nog meer effecten te zien van communicatie-acties. Het is dus wat voorbarig om al te concluderen dat we een beeld hebben van het succes van het sociaal internetaanbod. Toch is het belangrijk om vroegtijdig kennis te verkrijgen met betrekking tot de aanvraag van het sociaal internetaanbod. Op deze manier kunnen de eerste verbeteringen in de aanvraagprocedure opgespoord worden om zo deze procedure te vergemakkelijken voor gerechtigden die in de verdere toekomst de aanvraag doen voor het sociaal internetaanbod.

In de praktijk

Om de eerste praktijkervaringen in beeld te brengen, hebben wij verschillende partijen gesproken die te maken hebben/ervaring hebben met het sociaal internetaanbod. Zo hebben wij gesproken met diverse maatschappelijk werkers/deskundigen die direct in contact staan met digitaal kwetsbare groepen die vallen onder de categorieën van gerechtigden. Daarnaast hebben wij gesproken met twee operatoren die het sociaal internetaanbod aanbieden. Met onder andere deze gebundelde kennis zijn wij naar de FOD Economie gegaan en hebben wij bepaalde zaken afgetoetst en reactie gevraagd op onduidelijkheden. Om de resultaten overzichtelijk te houden zullen de bevindingen gebundeld worden in de (volgens ons) belangrijkste aandachtspunten voor de FOD Economie.

Het (abrupte?) vertrek van het oude sociaal tarief

Met de komst van het sociaal internetaanbod is het logisch dat het vlammetje van het oude sociaal tarief langzaamaan uitgedoofd wordt. De nieuwe voorwaarden voor het behoud van het oude sociaal tarief lijken in eerste oogopslag vrij redelijk, maar er zijn verschillende verhalen naar buiten gekomen van mensen die hun recht op het oude sociaal tarief verliezen wegens overmacht. Zoals bijvoorbeeld een operator die een bepaalde tariefformule stopzet of huurcontracten die opgezegd worden waardoor mensen moeten verhuizen.

Het is ook al voorgekomen dat voorheen gerechtigden op het oude sociaal tarief niet in aanmerking komen voor het sociaal internetaanbod. Hierdoor verliezen mensen de financiële tegemoetkoming met betrekking tot internet en dat maakt veel emoties los bij deze groep mensen.

Het doel van de nieuwe categorieën is om af te stappen van een complex en verouderd systeem naar een gestroomlijnder model waar drie keer zo veel mensen gebruik van kunnen maken. Dit is uiteraard een goede zaak, maar een bepaalde groep mensen valt uit de boot.

Er zijn berichten teruggekomen, zowel bij maatschappelijk werkers als bij operatoren, dat men de voorkeur geeft aan het oude sociaal tarief ten opzichte van het sociaal internetaanbod. Dit komt veelal door de datalimieten die verbonden zitten aan het sociaal internetaanbod. De FOD Economie geeft aan dat de limieten zijn opgesteld op basis van input vanuit de operatoren. Volgens de FOD Economie geven de operatoren aan dat dit de grenzen zijn waarmee zij het sociaal internetaanbod kunnen garanderen.

Tot slot komt ook naar voren uit gesprekken met maatschappelijk werkers dat er nog niet heel veel gesprekken zijn geweest met potentiële gerechtigden over het sociaal internetaanbod. De operatoren geven aan dat er al wel belangstelling is vanuit (potentiële) gerechtigden.

Problemen met communicatie

Een bericht dat ook terugkomt vanuit zowel de maatschappelijk werkers als de operatoren is de schrijfstijl in de communicatie. De twee belangrijkste issues hierbij zijn:

1. De schrijfstijl van de brief verstuurd door BIPT voorafgaand de lancering van het sociaal internetaanbod aan gerechtigden
2. De beschrijving van de categorieën van gerechtigden op de website van de FOD Economie

De schrijfstijl van de brief verstuurd door BIPT riep vele vragen op bij gerechtigden volgens de operatoren. Klanten ontvingen een brief en belden in paniek de operatoren op. De operatoren geven aan dat zij niet zijn geïnformeerd over het verzenden van de brief en dus konden zij de gerechtigden met vragen niet volwaardig te woord staan. Daarnaast kwamen er veel aanvragen binnen van 65+'ers die volgens de operatoren een brief hebben gekregen waarin stond vermeld dat zij recht hebben op het sociaal internetaanbod, zonder specificaties met betrekking tot de inkomensgrens.

De beschrijving van de categorieën wekt ook veel vragen op. De operatoren vertellen dat zij hier zelf ook moeite mee hebben om deze teksten te interpreteren. Daarnaast geeft een expert die in contact staat met veel maatschappelijk werkers aan dat de categorieën die op de website van de FOD Economie staan nog veel onduidelijkheid oproepen. De FOD Economie koos ervoor om de categorieën over te nemen van het sociaal tarief energie, omdat zij verkozen deze gelijk te houden over de twee systemen.

Operator:

“De FOD Economie wil heel volledig en correct zijn in de communicatie, maar is daardoor niet duidelijk.”

Omdat de categorieën voor velen niet duidelijk zijn, krijgen de operatoren vaak de vraag waarom deze mensen niet in aanmerking komen voor het sociaal internetaanbod. De operatoren hebben geen toegang tot deze informatie en kunnen deze mensen niet helpen.

Bundels, commercieel toch voordeliger?

Een van de zaken die naar voren kwam tijdens de interviews zijn de kosten buiten de bundel van het sociaal internetaanbod. Er is onduidelijkheid bij de geïnterviewden over wat er gebeurt als mensen de

data-limiet overschrijden; vertraagt de internetsnelheid op dat moment, wordt het extra verbruik aangerekend en aan welke tarieven, krijgen mensen een melding als ze boven hun limiet gaan,...

Daarnaast geeft een maatschappelijk werker aan dat het sociaal internetaanbod geen gunstige oplossing is voor mensen die nog een vaste lijn erbij willen. Deze toevoeging aan het sociaal internetaanbod zorgt ervoor dat de kosten dusdanig stijgen dat er commerciële bundels zijn die voordeliger zijn dan het sociaal internetaanbod.

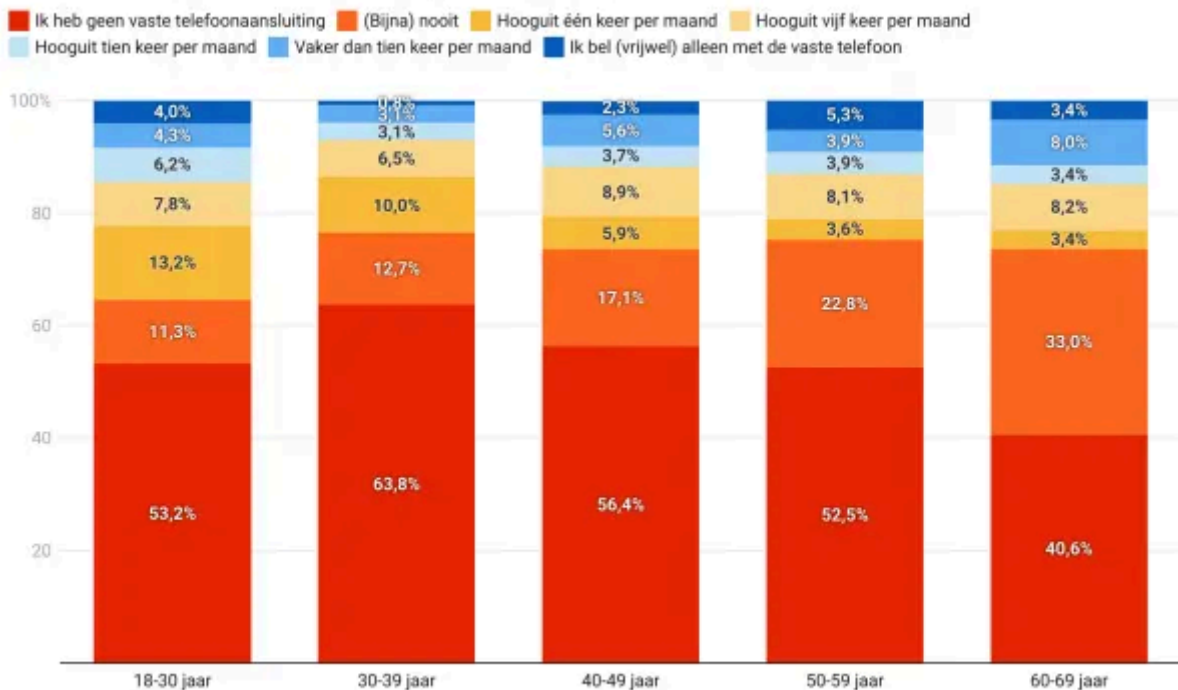
Tot slot geven zowel de klantendiensten bij de operatoren als de maatschappelijk werkers aan dat de volumes van het sociaal internetaanbod te laag zijn. Zo schrijft een maatschappelijk werker: “het sociaal internetaanbod is een ideale oplossing voor de modale 60+’er”. Het lastige van dit ‘ideale’ profiel is dat 60+’ers de grootste gebruiker zijn van vaste telefonie (zie figuur 1) en de bundels binnen het sociaal internetaanbod enkel internet en televisie bevatten. Wanneer telefonie wordt toegevoegd aan de bundels van het sociaal internetaanbod, dan wordt de prijs van het totaalpakket vaak minder aantrekkelijk dan een commercieel alternatief dat deze producten wel bundelt.

Maatschappelijk hulpverlener:

“Ik sprak een invalide vrouw die mij vroeg naar het sociaal internetaanbod en of dat wat voor haar was. De vrouw voldeed aan de criteria, maar ik heb haar toch moeten afraden het sociaal internetaanbod te nemen. Doordat zij veel thuis is en omdat zij twee camera’s heeft voor veiligheid in haar eigen huis heeft zij meer behoefte aan internet. Haar verbruik ligt gemiddeld rond de 230 GB en het sociaal internetaanbod ligt rond de 150 GB.”

De FOD Economie zegt echter dat het een bewuste keuze was om de focus te leggen op internet en niet op de uitdovende telefonie. Wegens de schokkende cijfers met betrekking tot de internetprijs in België ten opzichte van de rest van Europa is er gekozen voor een reductie van de internetprijs en niet voor andere producten. De operatoren kunnen zelf kiezen of zij televisie en/of telefonie hieraan toevoegen. Zoals we inmiddels weten, hebben de operatoren gekozen voor televisie.

Gebruik vaste telefoon | leeftijdsverschillen



Bron: Slimster.nl • Gecreëerd met Datawrapper

[Figuur 1](#)

Omdat er geen cijfers te vinden zijn van België is het figuur een overzicht van Nederlandse cijfers.

Een soepele aanvraagprocedure

Naast de aandachtspunten uit de vorige drie secties, zijn er ook een aantal positieve reacties naar voren gekomen uit de interviews. Zo geven experts aan dat het aanbod voordelig is voor mensen die nog geen gebruik maken van internet en/of televisie en dus bestaat er een extra aanbod dat voordelen biedt aan de gerechtigden. Daarnaast is het ook heel positief dat er vrijwel geen klachten zijn binnengekomen over de aanvraagprocedure van het sociaal internetaanbod. De operatoren zeggen dat de aanvraagprocedure eenvoudiger is geworden voor hen doordat de operator nu gemakkelijker kan controleren of een klant in aanmerking komt voor het sociaal internetaanbod. Dit komt mede door de 'eligibility'-tool op de website van FOD Economie, maar ook door de API verbinding die is geïnstalleerd waardoor operatoren nu real-time informatie kunnen inladen zonder daarbij afbreuk te doen aan de privacy van de klant. De grote voordelen van het sociaal internetaanbod zitten dan ook in de aanvraagprocedure: efficiëntie en gegevensbescherming.

Aanbevelingen

Op basis van de gesprekken met de maatschappelijk werkers, operatoren en de FOD Economie kunnen we een aantal concrete aanbevelingen doen. Deze aanbevelingen zullen gericht zijn op de gerechtigden en het verbeteren van de overeenstemming tussen de behoeften van de gerechtigden en het sociaal internetaanbod.

Evalueer het aanbod en stuur bij waar nodig

Zorg één jaar na de lancering voor een demografische- en verbruiksanalyse van de begunstigden. Stem op basis van deze analyse **de bundels met het sociaal internetaanbod af met de behoeften van de van begunstigden.**

Zorg voor heldere communicatie

Er zijn veel positieve reacties gekomen op de “zelfcheck-tool” van FOD Economie. Deze past goed bij de gevraagde eenvoud vanuit de praktijk. Naast de tool hadden wij ook graag **duidelijke communicatie** gezien met betrekking tot de categorieën gerechtigden, de FAQ op de website van de FOD Economie, de informatie die te vinden is op de websites van de operatoren en de brief die eerder dit jaar is verstuurd naar gerechtigden.

Bijkomend kregen wij nog advies van een van de geïnterviewden. Op basis van zijn/haar advies zouden we ook graag **doorverwijzingen zien van sociaal tarief-energie naar het sociaal internetaanbod.** Aangezien gezegd wordt dat beide groepen gerechtigden overeenkomen lijkt het ons logisch dat deze sociale tegemoetkomingen elkaar ‘promoten’ om zo meer zichtbaarheid en bewustwording te creëren.

Zorg voor een echt voordelig sociaal internetaanbod

Uit de gesprekken met maatschappelijk werkers is gebleken dat er in de praktijk onvoldoende verschil is in de kostprijs tussen het sociaal internetaanbod en het commercieel aanbod. Met name wanneer het over bundel combinaties gaat met internet, televisie, vaste lijn en mobiel internet. Het sociaal internetaanbod is inderdaad de goedkoopste oplossing als men zoekt naar het plan: 150GB data

volume, 100 Mbps downloadsnelheid en 10 Mbps uploadsnelheid. Maar er is weinig flexibiliteit mogelijk om aan te sluiten op de specifieke noden van een individu of gezin.

Ondersteun toeleiders om advies te geven over een geschikt aanbod

Uit onze gesprekken blijkt dat maatschappelijk werkers en andere professionals het heel moeilijk vinden om advies op maat te geven aan (potentieel) gerechtigden. Het is voor hen onduidelijk:

- Voor welke doelgroepen is het best om te blijven genieten van het oude sociaal tarief?
- Hoe veel data verbruikt een gezin met kinderen gemiddeld? Is de datalimiet van het sociaal internetaanbod voldoende voor hen?
- Is het voor gezinnen die veel data verbruiken beter om in te gaan op het sociaal internetaanbod en data bij te kopen of om een commerciële bundel aan te kopen?
- ...

Toeleiders kunnen ondersteund worden door bijvoorbeeld:

- Enkele voorbeelden op te stellen van profielen van (potentieel) gerechtigden met een gemiddeld verbruik en wat dan de opties zijn qua abonnementen.
- Goed bereikbaar te zijn voor vragen vanuit professionals over specifieke cases.
- Intervisiemomenten of opleidingen te organiseren waar casussen besproken worden. Eventueel in partnerschap met organisaties die deze professionals al bereiken.

Dit rapport werd opgemaakt door Mediawijs. Mediawijs is het Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid van de Vlaamse overheid en imec vzw. Mediawijs helpt de inwoners van Vlaanderen en Brussel om digitale technologie en media actief, creatief, kritisch en bewust te gebruiken en begrijpen om deel te nemen aan onze maatschappij. Ontdek meer over onze visie, aanpak en structuur. Meer info over Mediawijs via: <https://www.mediawijs.be/nl/over-ons>.

Vragen na het lezen van dit rapport? digitaleinclusie@mediawijs.be