

Betaalbaar internet op het thuisadres



Individuele toegang tot internet voor
financieel kwetsbare burgers

TURNHOU

Seniorenraad

17 juni 2024

Yvonne Van Gorp & Marthe Moons

Projectmedewerkers e-inclusie Stad Turnhout



Initiatieven

1. Telenet Essential Internet
2. OUD: sociaal telecomtarief
3. NIEUW: sociaal internetaanbod 2024



1. Telenet Essential Internet



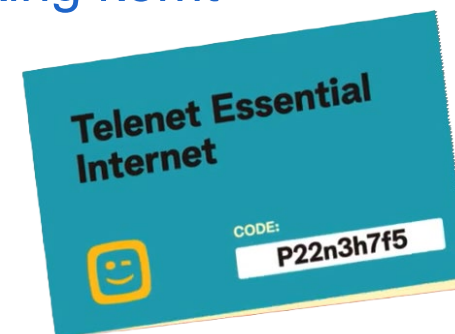
- Een initiatief **van Telenet zelf**
- Een betaalbare internetformule voor **financieel kwetsbare personen / gezinnen**
- **LET OP: beperkte internetcapaciteit**



1. Telenet Essential Internet



- Vanuit Telenet geen strikte voorwaarden voor wie in aanmerking komt
- Toekenning gebeurt door een sociale partner van Telenet → **OCMW Turnhout (Welzijnsonthaal)**
- Financieel kwetsbare burger ontvangt een **voucher** met een unieke code om Telenet Essential Internet aan te vragen
- In Turnhout nog 4 sociale partners van het Telenet Essential Internet programma: Ligo Kempen, Sint-Jozefcollege, KOBArT Sint-Pietersinstituut en Heilig-Grafinstituut
- Als organisatie sociale partner worden? Neem contact op met Telenet Essential Internet: <https://www.partner-essentialinternet.be/>



1. Telenet Essential Internet



Essential Internet FIVE

- ✓ Comfortabel surfen voor alleenstaanden
- ✓ Je betaalt € 5, géén extra kosten
- ✓ Je hebt thuis **geen aansluiting nodig**
- ✓ Je kunt e-mails lezen en beantwoorden, sociale netwerken raadplegen, online betalen, verbinding maken met een schoolplatform, informatie opzoeken, enz

Essential Internet TEN


- ✓ Intensiever gebruik voor gezinnen
- ✓ Je betaalt € 10, géén extra kosten
- ✓ Je internet wordt thuis **gratis aangesloten**
- ✓ Je kunt videobellen, surfen, video's bekijken en streamen, e-mails versturen, sociale netwerken checken, enz. En dit tegelijk op meerdere toestellen of met meerderen tegelijk



1. Telenet Essential Internet



Specificaties

	FIVE	TEN
 Internet		
Max. downloadsnelheid*	Tot 5 Mbps Voor e-mails, chat of schoolplatformen	Tot 30 Mbps Stream, videobel of surf met meerdere personen
Max. uploadsnelheid*	Tot 2 Mbps	Tot 4 Mbps
Downloadvolume	Tot 50 GB Daarna surf je gratis verder aan een verminderde snelheid zonder extra kost	Tot 150 GB Daarna surf je gratis verder aan een verminderde snelheid zonder extra kost
Aansluiting	Geen aansluiting nodig	Je internet wordt thuis gratis aangesloten



1. Telenet Essential Internet



- Gebruiker aan het woord:
 - Jean Marie



1. Telenet Essential Internet



- Volstaat het aanbod?
 - Gezinssamenstelling
 - Verbruik (aantal GB per maand)
 - Behoeften (basisinternet of intensiever gebruik?)
 - Aantal toestellen
 - ...



1. Telenet Essential Internet



- Voorwaarden om FIVE of TEN te kunnen bestellen:
 - 18 jaar of ouder
 - Vaste verblijfplaats in België
 - Gsm-nummer
 - E-mailadres
 - Belgische identiteitskaart of:
 - Elektronische vreemdelingenkaart type A, B, C, D, EU, EU+, F of F+
 - EU-paspoort
 - Diplomatische of consulaire ID-kaart
 - Geneva conventions ID-kaart



1. Telenet Essential Internet



- Looptijd vouchers: 24 maanden
- Na einde looptijd opnieuw voucher aanvragen
- Klant wordt tijdig en meermaals geïnformeerd door Telenet
- Geen nieuwe vouchercode? Stopzetting Essential Internet-abonnement door Telenet



1. Telenet Essential Internet



- Opzeggen kan op elk moment
- Geen kosten aan verbonden
- **FIVE:** mailen naar five@telenetgroup.be en mifi-toestel binnen uiterlijk 1 maand inleveren bij Telenet-winkel
- **TEN:** Telenet bellen of langsgaan bij Telenet-winkel (en modem meenemen, moet binnen uiterlijk 1 maand ingeleverd worden)



1. Telenet Essential Internet



Belangrijk: als het mifi-toestel (FIVE) of de modem (TEN) niet tijdig wordt binnengebracht bij een Telenet-winkel, wordt er:

- € 20 aangerekend voor het mifi-toestel of
- € 60 tot € 90 voor de modem (afhankelijk van het type)



1. Telenet Essential Internet



- FIVE en TEN zijn NIET combineerbaar
- NIET combineerbaar met **social internetaanbod**
- NIET combineerbaar met een ander Telenet **internetproduct**
- WEL combineerbaar met **tv, mobiele en/of vaste telefonie** van Telenet of een andere provider, tegen regulier tarief



1. Telenet Essential Internet



- Openstaande schulden bij Telenet?
 - Mogelijk om FIVE of TEN te bestellen
 - Openstaand saldo moet afbetaald worden en aanrekeningen voor FIVE of TEN correct betaald worden



1. Telenet Essential Internet



- Foutieve factuur ontvangen?
 - Verkeerd tariefplan
 - Onterecht aangerekende installatiekosten
 - ...

→ Telenet belooft dat dit rechtgezet wordt.

Melden via volgend formulier:

<https://www2.telenet.be/residential/nl/landingspaginas/essential-internet/contact/klanten/>



1. Telenet Essential Internet



- Algemene informatie Telenet Essential Internet:
<https://www2.telenet.be/residential/nl/landingspaginas/essential-internet.html>
- Veelgestelde vragen op partnersite:
<https://www.partner-essentialinternet.be/help>



2. OUD: sociaal telecomtarief

- “oud” sociaal telecomtarief = korting van max. € 11,50 / maand
- Aangeboden door verschillende andere telecomoperatoren (BASE, Mobile Vikings, Orange, Scarlet) voor vast internet of telefonie (vast of mobiel)
 - Deze operatoren bieden het nieuwe sociaal internetaanbod momenteel niet aan; enkel Proximus en Telenet
- Vragen over oud sociaal tarief via BIPT (stts@bipt.be)
- **Telefonie zit niet inbegrepen in het nieuw sociaal internetaanbod**



2. OUD: sociaal telecomtarief

- Categorieën “oud” telecomtarief:
 - 65-plussers met bepaalde inkomensvoorwaarden
 - personen met een handicap van minstens 66%
 - leefloongerechtigden
 - slechthorenden (gehoorverlies van minstens 70 dB)
 - personen die een laryngectomie (verwijdering strottenhoofd) hebben ondergaan
 - militaire oorlogsblinden



2. OUD: sociaal telecomtarief

- “oud” sociaal telecomtarief kan niet meer aangevraagd worden
- Begunstigden die hun aanvraag deden vóór 1 maart 2024 kunnen van de korting op internet of telefonie blijven genieten zolang ze aan de toekenningsvoorwaarden blijven voldoen



2. OUD: sociaal telecomtarief

- Indien een begunstigde niet meer aan de voorwaarden voldoet, of zich in één van onderstaande situaties bevindt, verliest hij/zij het recht op het “oud” sociaal telecomtarief:
 - het adres waar de dienst moet worden geleverd, verandert (bv. bij verhuis)
 - men voldoet niet meer aan de voorwaarden voor het verkrijgen van het oude sociaal tarief
 - een persoon die geniet van het nieuw sociaal internetaanbod vervoegt het huishouden van de begunstigde van het oude sociaal tarief
 - men verandert van telecomoperator
 - men verandert van contract of tariefplan bij de huidige telecomoperator
 - de persoon die het contract met de telecomoperator heeft afgesloten, overlijdt
 - de telecomoperator stopt zelf met het aanbieden van het tariefplan waarmee men sociaal tarief geniet



3. NIEUW: sociaal internetaanbod

The screenshot shows the 'economie' website header with the logo on the left and navigation links (HOME, NIEUWS, THEMA'S, PUBLICATIES, BELGISCH VOORZITTERSCHAP EU 2024) in the center. On the right, there are social media icons (phone, X, Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube) and links for NEWSROOM, OVER DE FOD, JOBS, and CONTACT. A search bar is located below the navigation with the placeholder text 'Geef uw zoekterm in...'. The breadcrumb trail reads: Home > Thema's > Online > Telecommunicatie > Sociaal internetaanbod. The main article title is 'Sociaal internetaanbod: gunstig tarief voor vast internet', accompanied by social media sharing icons (Facebook, X, Email, Print, Search). Below the title is a section for 'VEELGESTELDE VRAGEN' with a right-pointing arrow. This section contains two columns of bullet points: the first column lists 'Twee tariefformules' and 'Het sociaal internetaanbod aanvragen'; the second column lists 'Wie heeft recht op het sociaal internetaanbod?' and 'Sociaal tarief telecom volgens het oude regime'.



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- Een gunstig maximumtarief voor een vaste internetverbinding voor personen of gezinnen in een **financieel kwetsbare situatie**
- Voorziet 2 tariefformules:
 - Max. **€ 19 per maand** voor vast internet
 - Max. **€ 40 per maand** voor vast internet + TV (bundel)
 - Minimale snelheden van 30 Mbps (download) en 4 Mbps (upload)
 - Minstens 150 GB data
 - 50% korting op de installatiekosten



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- Idem **categorieën** van rechthebbenden als **sociaal tarief** voor **energie**
- Let op: geen automatische toekenning
- “oud” sociaal telecomtarief garandeert niet altijd het recht op het “nieuwe” sociaal internetaanbod
- Via tool kijken of je in aanmerking komt
- Aanvraag moet gebeuren bij de telecomoperatoren die het sociaal internetaanbod aanbieden (Proximus en Telenet)



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- **Categorie 1 – u of een persoon die bij u gedomicilieerd is krijgt van het OCMW:**
 - een leefloon
 - een financiële maatschappelijke dienstverlening gelijkwaardig aan het leefloon
 - een maatschappelijke steun verstrekt door het OCMW die geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald door de federale staat
 - een wachtuitkering op een inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
 - een wachtuitkering op een tegemoetkoming voor personen met een handicap



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- **Categorie 2A – u of een persoon die bij u gedomicilieerd is krijgt van de FOD Sociale Zekerheid Directie-generaal Personen met een handicap:**
 - een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%
 - een inkomensvervangende tegemoetkoming
 - een integratietegemoetkoming
 - een tegemoetkoming voor hulp van derden



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- **Categorie 2B – u of een persoon die bij u gedomicilieerd is krijgt een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden of een zorgbudget voor ouderen met een zorgnood:**
 - in het Vlaamse Gewest: via de zorgkas waarbij u aangesloten bent



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- **Categorie 2C – u of een persoon die bij u gedomicilieerd is heeft een specifieke ondersteuningsbehoefte of is getroffen door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid met een minimale score van 4 punten in pijler 1 van de medisch-sociale schaal en krijgt:**
 - in Vlaanderen via Opgroeien, team Zorgtoeslagevaluatie, een zorgtoeslag (vroeger: verhoogde kinderbijslag)



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- **Categorie 3 – u of een persoon die bij u gedomicilieerd is, krijgt van de Federale Pensioendienst:**
 - een inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
 - een gewaarborgd inkomen voor bejaarden
 - een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen)
 - een tegemoetkoming voor hulp van derden



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- Proximus en Telenet vullen hun aanbod zelf in op basis van de minimale eisen voor datavolume, down- en uploadsnelheid zoals opgelegd door de overheid
- Aan te raden om het aanbod te vergelijken!
- Datavolume is bij beiden idem (150 GB / maand)
- Down- en uploadsnelheid bij Telenet hoger dan wettelijke minima (resp. 100 Mbps en 10 Mbps vs. 30 Mbps en 4 Mbps)



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- Gemiddelde internetgebruiker kan volstaan met internetsnelheid van 50 tot 100 Mbps
- Met 100 Mbps kom je al heel ver: surfen op het net, mails checken, foto's en filmpjes bekijken, bestanden downloaden en films in HD kijken
- Niet geschikt voor intensiever gebruik op meerdere toestellen tegelijkertijd



3. NIEUW: sociaal internetaanbod

	TELENET	PROXIMUS
Enkel vast internet € 19 / maand	<ul style="list-style-type: none"> • 150 GB om te surfen • 100 Mbps download • 10 Mbps upload 	<ul style="list-style-type: none"> • 150 GB om te surfen • 30 Mbps download • 4 Mbps upload
Vast internet + TV € 40 / maand	<ul style="list-style-type: none"> • 150 GB om te surfen • 100 Mbps download • 10 Mbps upload • TV kijken via Telenet TV-box & Telenet TV iconic app 	<ul style="list-style-type: none"> • 150 GB om te surfen • 30 Mbps download • 4 Mbps upload • TV kijken via Pickx-platform en Pickx app
	Enmalige installatiekost: <ul style="list-style-type: none"> • € 42,50 • € 25,00 activering (voor nieuwe Telenet-klienten) Zelf installeren: gratis	Enmalige installatiekost: € 29,50 Zelf installeren: gratis



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

	TELENET	PROXIMUS
	<p>Mogelijkheid om Telenet producten toe te voegen tegen <u>regulier tarief</u>:</p> <ul style="list-style-type: none">• verhogen maandelijks datavolume (per blok van 25 GB) - €5 / maand• mobiele en/of vaste telefonie	<p>Mogelijkheid om Proximus producten toe te voegen tegen regulier tarief:</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>mobiel abonnement</u>• <u>prepaid kaart</u>• <u>phone line (vast)</u>



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- Gunstigere tarieven of formules voor vaste en/of mobiele **telefonie** vergelijken via bestetarief.be (of op de website van de telecomoperatoren)
- **Telefonie**: puzzel leggen commercieel aanbod in combinatie met sociaal internetaanbod (internet of bundel)



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

Kom je in aanmerking & is het een interessante formule?

→ Aanvragen bij Proximus of Telenet

- Nodig bij aanvraag: identiteitskaart (rijksregisternummer)
- Geen enkel ander document of attest nodig
- Operatoren checken rijksregisternummer bij FOD Economie via digitaal portaal
- Operatoren weten niet waarom aanvraag wel of niet is goedgekeurd en krijgen geen bijkomende informatie over de persoonlijke situatie van de aanvrager



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

- Indien OK: vanaf die datum 7 kalenderdagen de tijd om in te gaan op het aanbod van de operator
- Als termijn van 7 kalenderdagen verstreken is, opnieuw aanvraag indienen bij operator



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

Aanvragen via Proximus:

- telefonisch via het gratis nummer 0800 22 800
- online via het [webformulier](#) of Proximus assistant (chat)
- in een Proximus-shop in de buurt

Aanvragen via Telenet:

- telefonisch via het gratis nummer 0800 66 046
- online via het [webformulier](#)
- in een Telenet-winkel in de buurt



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

Controle door FOD Economie

- Elke 6 maanden automatische controle
- Indien niet OK: FOD Economie informeert persoon en diens telecomoperator
- Operator neemt contact op met klant om ander tariefplan voor te stellen
- Klant heeft 3 maanden de tijd om te reageren en een ander tariefplan te kiezen of het contract te beëindigen



3. NIEUW: sociaal internetaanbod economie

Algemene vragen over sociaal internetaanbod

Contact Center FOD Economie:

- Telefonisch: gratis nummer 0800 120 33 (van 9 tot 17 uur)
- E-mail: info.eco@economie.fgov.be



Telecomloket en digitale vragen

- Dinsdag 10u – 12u
Vrijwilligersruimte 1^e verdieping (Den Allee)
Welzijnsonthaal - Stationstraat 80, 2300 Turnhout
→ (t/m augustus 2024)
- Telecomfacturen laten nakijken en vrijblijvend advies
(tips & tricks)

Mail naar: digitaalme@turnhout.be





TURNHOUT

Stadskantoor, campus Blairon 200, 2300 Turnhout
+32 14 44 33 11, stad@turnhout.be, www.turnhout.be

