

Shape the future with confidence

Evaluatie Eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland

September 2026

The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

Inhoudsopgave

Management Samenvatting	03
1. Inleiding	07
2. Onderzoekopzet en Methodologie	11
3. Context en Marktanalyse	16
4. Doeltreffendheid van de Subsidie	20
5. Doelmatigheid en Marktwerking	27
6. Beleidsopties en Verbeteringen	34
7. Conclusies en Aanbevelingen	45
Bijlagen	49



Managementsamenvatting

Kernboodschap

De structurele eindgebruikerssubsidie voor vaste internetaansluitingen in Caribisch Nederland heeft vooral waarde als instrument voor betaalbaarheid. De subsidie verlaagt de maandelijkse lasten en helpt een deel van de gebruikers bij het behouden van een bestaande vaste internetaansluiting. De bijdrage aan nieuwe aansluitingen, structurele kwaliteitsverbetering en bredere maatschappelijke of economische effecten is minder eenduidig vast te stellen.

De huidige regeling is laagdrempelig en uitvoerbaar, omdat de subsidie via telecomaanbieders wordt verwerkt en eindgebruikers geen aanvraag hoeven te doen. De generieke toepassing maakt geen onderscheid tussen huishoudens en zakelijke gebruikers. Ook is er beperkt informatie om een onderscheid te maken tussen alle gebruikers en gebruikers waarvoor betaalbaarheid daadwerkelijk een knelpunt vormt.

De passende beleidsrichting hangt af van de prioriteiten die het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) voor de periode na 2027 stelt. In het kader van de betaalbaarheidsdoelstelling van EZK kan een selectievere inrichting van de zakelijke ondersteuning middelen vrijmaken voor aanvullende ondersteuning van huishoudens waarvoor betaalbaarheid aantoonbaar een knelpunt vormt, boven op de bestaande generieke huishoudensregeling. Dit vraagt wel om beter inzicht in de doelgroep en om een uitvoerbare afbakening. Daarnaast kan worden onderzocht of aanvullende maatregelen nodig zijn voor aansluit- en installatiekosten en voor knelpunten rond infrastructuur, dekking, betrouwbaarheid en kwaliteit.

Kerncijfers

De bevindingen zijn gebaseerd op een combinatie van surveyonderzoek, interviews, documentanalyse en beschikbare gegevensbronnen. Door deze bronnen te combineren (triangulatie) is een robuust beeld verkregen van de werking van de subsidie. Daarnaast heeft gedurende het onderzoek periodiek afstemming plaatsgevonden met EZK over de voortgang en feitelijke bevindingen.

De surveyanalyse is gebaseerd op 105 volledig ingevulde responses, waarvan 86 huishoudens en 19 bedrijven. De eilandverdeling bestaat uit 66 responses uit Bonaire, 28 uit Sint Eustatius en 11 uit Saba. De surveyresultaten zijn indicatief en worden in samenhang met andere bronnen geïnterpreteerd.

Belangrijkste surveybevindingen:

- 48,5% geeft aan dat de besparing ruimte biedt voor andere uitgaven.
- 28,8% geeft aan dat de subsidie helpt om de huidige aansluiting te behouden.
- 27,3% geeft aan dat de subsidie geen invloed heeft gehad op de keuzes rond de huidige vaste internetaansluiting.
- 95,2% van de huishoudelijke respondenten geeft de maximale score voor het belang van vast internet voor het huishouden.
- 34,3% geeft aan niet bekend te zijn met de subsidie.
- 45,5% van de open antwoorden noemt kwaliteit/stabiliteit als gewenst verbeterpunt; snelheid en lagere prijzen worden beide door 31,7% genoemd.

Belangrijkste bevindingen uit de evaluatie

1. **De subsidie werkt vooral als betaalbaarheidsinstrument.** De subsidie verlaagt de maandelijkse kosten en wordt door 48,5% van de respondenten uit de survey ervaren als financiële verlichting.
2. **Behoud is sterker zichtbaar dan nieuwe toegang.** De subsidie lijkt sterker bij te dragen aan betaalbaarheid en behoud van bestaande aansluitingen dan aan het aantoonbaar creëren van nieuwe aansluitingen. Voor huishoudens zonder aansluiting kunnen aansluitkosten, installatiekosten, lokale beschikbaarheid en infrastructuur bepalende drempels blijven op Saba, Bonaire en Sint Eustatius.
3. **Informatie over de regeling bereikt niet de volledige doelgroep.** 34,3% van de respondenten uit de survey geeft aan niet bekend te zijn met de subsidie. Dit suggereert dat informatie over de regeling niet alle ontvangers bereikt.
4. **Prijs-kwaliteit blijft een belangrijke begrenzing.** De subsidie verlaagt de prijs, maar verbetert niet automatisch snelheid, stabiliteit, betrouwbaarheid of beschikbaarheid. De subsidie adresseert primair de prijs van internetdiensten, terwijl 45,5% van de respondenten uit de survey ook verbeteringen in kwaliteit en stabiliteit wensen.
5. **Er zijn geen aanwijzingen voor een prijsopdrijvend effect van de subsidie.** Door het ontbreken van consistente historische prijsgegevens per aanbieder, pakket en eiland kan niet worden vastgesteld in hoeverre de subsidie de prijsontwikkeling heeft beïnvloed. Ook is zakelijke prijsinformatie beperkt vergelijkbaar. Daarnaast opereren aanbieders binnen voorwaarden die de ruimte voor prijsaanpassingen beperken.
6. **De regeling is uitvoerbaar en kent een breed bereik.** De uitvoering via telecomaanbieders voorkomt aanvraag- en toetsingslasten en beperkt het risico op onderbereik. Tegelijkertijd maakt de generieke opzet geen onderscheid tussen gebruikers met en zonder betaalbaarheidsdruk.
7. **Onderbouwing voor generieke subsidiëring is sterker voor huishoudens dan voor zakelijke aansluitingen.** Voor huishoudens komt vast internet duidelijk naar voren als basisvoorziening (voor communicatie, onderwijs, werk, informatievoorziening en publieke dienstverlening). Voor bedrijven is internet eveneens relevant. Op basis van de beschikbare gegevens kan geen duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen verschillende typen zakelijke gebruikers of de mate waarin de subsidie voor specifieke groepen bedrijven noodzakelijk is.

8. **Eilandverschillen vragen om toetsing per eiland.** Bonaire, Sint Eustatius en Saba verschillen in schaal, aanbiederstructuur, prijsniveau, infrastructuurontwikkeling en beschikbaarheid van pakketten. Verdere toespitsing moet daarom per eiland worden getoetst op proportionaliteit, uitvoerbaarheid en meerwaarde.

Beleidsrichtingen voor de periode na 2027

De evaluatie beoordeelt vier beleidsrichtingen voor de periode na 2027:

1. *Voortzetting van de huidige generieke subsidie voor huishoudens en zakelijke gebruikers.*
2. *Generieke huishoudenssubsidie met aanvullende eenmalige toegangssubsidie.*
3. *Generieke huishoudenssubsidie met gerichte subsidie voor zakelijke gebruikers.*
4. *Volledig gerichte subsidie op basis van aantoonbare behoefte.*

Onderbereik: situaties waarin minder huishoudens of aansluitingen gebruikmaken van de regeling dan verwacht of beoogd.

Beleidsafweging voor de periode na 2027

De evaluatie wijst niet naar één eenduidige beleidsrichting voor de periode na 2027. De vier beleidsrichtingen vertegenwoordigen verschillende afwegingen tussen betaalbaarheid, toegankelijkheid, doelmatigheid, uitvoerbaarheid en bereik.

Generieke vormen van subsidiëring bieden voordelen vanuit eenvoud, continuïteit en een beperkt risico op onderbereik. Meer gerichte vormen kunnen publieke middelen sterker concentreren bij gebruikers waarvoor betaalbaarheid of toegang daadwerkelijk een knelpunt vormt, maar brengen aanvullende uitvoeringslasten, gegevensbehoeften en risico's op onderbereik met zich mee.

Als EZK de betaalbaarheidsfunctie voor huishoudens wil behouden en tegelijkertijd de zakelijke ondersteuning gerichter wil maken, biedt beleidsrichting 3 een mogelijke middenweg. Deze richting moet echter worden beschouwd als één van de beleidsmatige keuzemogelijkheden en niet als een definitieve aanbeveling uit de evaluatie.

Randvoorwaarden voor verdere uitwerking

Voor verdere beleidsuitwerking zijn de volgende randvoorwaarden belangrijk:

- Duidelijke afbakening van huishoudelijke en zakelijke aansluitingen;
- Een afweging van de uitvoerbaarheid van generieke versus gerichte ondersteuning;
- Onderzoek naar aanvullende steun voor aansluit- en installatiekosten;
- Uniforme vermelding van de reguliere abonnementsprijs, het subsidiebedrag en de netto prijs via communicatiekanalen en factuur van de internetaanbieder;
- Bij de verdere uitwerking van de voorkeursrichting rekening houden met verschillen tussen Bonaire, Sint Eustatius en Saba ten aanzien van proportionaliteit, uitvoerbaarheid en verwachte meerwaarde;

- Verkenning van aanvullende investeringsmaatregelen bij knelpunten rond infrastructuur, dekking, betrouwbaarheid of kwaliteit;
- Beter inzicht in ontwikkelingen rond gebruik, prijsontwikkeling en kwaliteit van internetdiensten, waar wenselijk en uitvoerbaar;
- Vaststelling van een betaalbaarheidskader waarin netto maandprijs, financiële draagkracht, het sociaal minimum, internetkwaliteit en aansluitkosten in samenhang worden beoordeeld.

Slotconclusie

De eindgebruikerssubsidie draagt bij aan de betaalbaarheid van vast internet en helpt een deel van de gebruikers bij het behouden van een bestaande aansluiting. De huidige regeling is eenvoudig en laagdrempelig, maar beperkt gericht en lost knelpunten rond toegang, kwaliteit en infrastructuur niet zelfstandig op. Voor de periode na 2027 is daarom een beleidsafweging nodig tussen brede ondersteuning, gerichte inzet van publieke middelen, uitvoerbaarheid en proportionaliteit. Welke beleidsrichting het meest passend is, hangt af van de prioriteiten van EZK.



1 Inleiding

In de huidige samenleving is toegang tot betaalbaar en kwalitatief internet een essentiële randvoorwaarde voor maatschappelijke participatie, economische ontwikkeling en toegang tot publieke dienstverlening. Digitale connectiviteit vormt de basis voor onderwijs, werk, zorg en communicatie, waardoor het ontbreken daarvan kan leiden tot structurele achterstanden voor huishoudens en bedrijven. Internet is daarmee niet langer een luxe, maar een basisvoorziening.

In Caribisch Nederland is deze toegang echter minder vanzelfsprekend. Door factoren zoals geografische ligging, kleinschalige markten en hoge kosten voor infrastructuur en internationale verbindingen liggen prijzen relatief hoog en zijn kwaliteit en beschikbaarheid niet overal gelijk. Hierdoor worden huishoudens en bedrijven op Bonaire, Sint Eustatius en Saba vaker geconfronteerd met beperkingen in toegang tot digitale voorzieningen.

Om deze knelpunten te adresseren, heeft het Rijk de eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland ingevoerd. Deze subsidie, sinds 2023 structureel van aard, wordt via telecomaanbieders aan eindgebruikers verstrekt en beoogt de betaalbaarheid te verbeteren en digitale participatie te versterken.[1]

Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) heeft EY opdracht gegeven deze subsidie onafhankelijk te evalueren, conform artikel 4:24 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit onderzoek brengt in kaart in hoeverre de subsidie bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen, beoordeelt de doelmatigheid van de ingezette middelen en verkent beleidsopties voor de toekomst. De bevindingen vormen de basis voor besluitvorming over het subsidiebeleid na 2027.

[1] *In de periode 2020-2022 was deze subsidiemaatregel, die toen nog als tijdelijke maatregel te boek stond, vooral ook om de gevolgen van Covid-19 op te vangen.*

Praktijksignalen uit interviews

Onderwijs

> *"Schoolwerk moet soms op de parkeerplaats van KFC worden afgerond, omdat thuis geen internet beschikbaar is. Voor sommige gezinnen betekent toegang tot onderwijs dat kinderen afhankelijk zijn van locaties waar gratis wifi beschikbaar is."*

Bereikbaarheid

> *"Voor bewoners in kunukugebieden (afgelegen woongebieden buiten de bebouwde kernen) is een vaste internetaansluiting niet altijd vanzelfsprekend. De afstand tot bestaande infrastructuur kan betekenen dat toegang tot vast internet minder eenvoudig beschikbaar is dan in de bebouwde kernen."*

Betaalbaarheid

> *"Voor vissers is internet geen luxe, maar een noodzakelijke voorziening voor dagelijks functioneren. Tegelijkertijd kunnen onregelmatige inkomsten ertoe leiden dat de internetrekening maandelijks moet worden afgewogen tegen andere essentiële uitgaven."*

Bron: *geaggregeerde interviewinput.*

1.1 Achtergrondinformatie

De eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland moet worden bezien in de context van de specifieke kenmerken van de telecommunicatiemarkt op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De eilanden kennen kleinschalige markten, beperkte schaalvoordelen en relatief hoge kosten voor infrastructuur en onderhoud. Hierdoor is het realiseren van betaalbare, toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige vaste internetdiensten een blijvende uitdaging, zowel vanuit beleidsmatig perspectief als vanuit marktperspectief.

De betaalbaarheid van vast internet is relevant omdat digitale connectiviteit steeds belangrijker is geworden voor huishoudens en bedrijven. Voor huishoudens gaat het onder meer om toegang tot informatie, communicatie, onderwijs, zorg en publieke dienstverlening. Voor bedrijven gaat het om operationele processen, digitale betalingen, klantcontact, administratie en dienstverlening. De mate waarin vast internet betaalbaar en toegankelijk is, raakt daarmee zowel sociale als economische beleidsdoelen.

De subsidie is generiek ingericht en verlaagt via telecomaanbieders de kosten van vast internet voor huishoudens en bedrijven. Daarmee verlaagt de subsidie direct de eindgebruikersprijs, maar de bredere werking van het instrument hangt mede af van factoren zoals marktomstandigheden, kwaliteit van dienstverlening, bekendheid bij gebruikers en toegankelijkheid.

Deze evaluatie is opgezet om inzicht te krijgen in de werking van het instrument binnen deze specifieke context. Daarbij staat niet alleen de vraag centraal of de subsidie leidt tot lagere kosten voor eindgebruikers, maar ook hoe het instrument zich verhoudt tot toegankelijkheid, prijs-kwaliteit, marktwerking, uitvoerbaarheid en mogelijke beleidsopties voor de toekomst.

1.2 Doel en Reikwijdte van de Evaluatie

Het doel van deze evaluatie is om de structurele eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland te beoordelen op doeltreffendheid en doelmatigheid, conform artikel 4:24 van de Algemene wet bestuursrecht. De evaluatie biedt inzicht in de werking en effecten van de subsidie en ondersteunt de besluitvorming over de toekomstige inrichting van de regeling vanaf 2027. Terugkijkend wordt beoordeeld in hoeverre de subsidie heeft bijgedragen aan betaalbaarheid, toegankelijkheid, prijs-kwaliteit en digitale participatie. Vooruitkijkend wordt onderzocht hoe de subsidie eventueel effectiever, doelmatiger of gerichter kan worden ingericht.

De analyse heeft betrekking op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillen tussen de eilanden in schaalgrootte, marktomstandigheden, infrastructuur, internetaanbieders, prijsniveau en sociaaleconomische context. Deze verschillen zijn relevant omdat dezelfde subsidie in de praktijk per eiland anders kan uitwerken.[2]

1.3 Onderzoeksvragen

1. Doeltreffendheid en doelmatigheid:

- Heeft de subsidie bijgedragen aan betaalbaarheid en toegankelijkheid van vast internet?
- In welke mate is de prijs-kwaliteitverhouding verbeterd? Hiermee bedoelen we de prijs van een abonnement versus de kwaliteit van de dienst die voor het abonnement geleverd wordt.
- In welke mate heeft de subsidie duurzame economische ontwikkeling en digitalisering gestimuleerd op de eilanden?

2. Kan de doelmatigheid en doeltreffendheid van de subsidie verbeterd worden:

- Kan de subsidie effectiever zijn als deze uitsluitend op huishoudens wordt gericht? Hoe en in welke mate?
- Kan een focus op lage inkomens de doelmatigheid vergroten?
- Is een gerichte subsidie uitvoerbaar i.p.v. de huidige generieke methode? Wat is daar voor nodig?

[2] *De huidige subsidie die wordt verstrekt verschilt daarom ook tussen de eilanden (25 USD per aansluiting per maand op Bonaire, 35 USD op Saba en Sint Eustatius).*

3. Prijs- en Marktwerking:

- Heeft de subsidie een prijsopdrijvend effect gehad voor de telecomaanbieders die vast internet aanbieden?
- Zijn er neveneffecten voor telecomaanbieders (bijvoorbeeld door omzetgroei door meer klanten met als gevolg dat de investeringsmogelijkheden beter zijn)?

4. Beleidsopties:

- Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan voor toekomstige subsidieregelingen?
- Wat is een passende normstelling voor betaalbaarheid van internet, rekening houdend met koopkracht, inkomensniveau en sociaal minimum en internetkwaliteit? Hoe speelt de Rijksbrede ambitie van een 'gelijkwaardig voorzieningenniveau' hier een rol in? Hoe verhoudt het beleid van EZK voor Caribisch Nederland zich t.o.v. de (gemiddelde) prijzen in EUNL (vasteland Nederland in Europa)?
- Wat zouden de effecten zijn van het (deels) vervangen van de eindgebruikerssubsidie door een investeringssubsidie voor telecomaanbieders?



2 Onderzoeksopzet en Methodologie

2.1 Onderzoeksbenadering en toetsingskader

Voor deze evaluatie zijn de onderzoeksvragen vertaald naar beoordelingscriteria voor doeltreffendheid, doelmatigheid, marktwerking en beleidsopties.

Het toetsingskader onderscheidt twee hoofdcomponenten. Doeltreffendheid ziet op de mate waarin de subsidie bijdraagt aan de beoogde effecten voor eindgebruikers, zoals betaalbaarheid, toegankelijkheid, behoud van aansluiting, prijs-kwaliteitverhouding en digitale participatie. Doelmatigheid ziet op de verhouding tussen ingezette publieke middelen en gerealiseerde effecten, inclusief proportionaliteit, uitvoerbaarheid, gerichtheid en mogelijke neveneffecten.

Daarnaast zijn prijs- en marktwerking en toekomstige beleidsopties als afzonderlijke analysethema's meegenomen. Daarmee sluit het toetsingskader aan bij de vier hoofdthema's van de evaluatie: doeltreffendheid en doelmatigheid, verbeterpotentieel, prijs- en marktwerking en beleidsopties.

2.2 Onderzoeksmethoden

De evaluatie combineert deskresearch, kwantitatieve analyse, surveyonderzoek en interviews. Iedere bron levert een specifiek perspectief op de werking van de subsidie en kent eigen beperkingen. Om die reden zijn bevindingen zoveel mogelijk gebaseerd op een combinatie van bronnen zoals uitgelegd in onderstaande tabel 2.1.

Deskresearch is gebruikt om de beleidscontext, subsidieontwikkeling, marktstructuur, tarieven en relevante beleidsdocumentatie in kaart te brengen. De kwantitatieve analyse richt zich op beschikbare uitvoerings-, markt- en contextgegevens, zoals gesubsidieerde aansluitingen, subsidiebedragen, tarieven en demografische gegevens.

De survey onder eindgebruikers biedt inzicht in ervaringen van huishoudens en bedrijven met betrekking tot betaalbaarheid, toegankelijkheid, bekendheid met de subsidie, ervaren kwaliteit en gedragseffecten. De interviews vullen dit aan met kwalitatieve inzichten en helpen bij de duiding van de resultaten uit de overige onderzoeksonderdelen.

Tabel 2.1 Databronnen, inzichten en beperkingen.

Begrip	Definitie binnen deze evaluatie	Wat de bron inzichtelijk maakt	Belangrijkste beperkingen
Surveydata	Responses van huishoudens, inwoners en bedrijven/organisaties die aan de enquête hebben deelgenomen.	Ervaringen en percepties rond betaalbaarheid, kwaliteit, prijs-kwaliteit, gebruik, bekendheid met de subsidie en mogelijke gedragseffecten.	De resultaten zijn indicatief en niet representatief voor alle huishoudens en bedrijven op de drie eilanden.
Aansluitingsdata	Door telecomaanbieders aan EZK gerapporteerde gegevens over het aantal vaste internetaansluitingen waarop de subsidie wordt toegepast, uitgesplitst naar eiland en aanbieder.	Het aantal gesubsidieerde aansluitingen en daarmee het geregistreerde bereik van de regeling.	De gegevens maken onvolledig onderscheid tussen huishoudelijk en zakelijk gebruik en geven geen volledig inzicht in nieuwe aansluitingen, opzeggingen, upgrades, downgrades of de motieven van gebruikers.
Markt- en tariefinformatie	Openbaar beschikbare informatie over aanbieders, pakketten, prijzen, snelheden, technologieën en eventuele aansluit- en installatiekosten.	Verschillen in aanbod, prijs en pakketkenmerken tussen eilanden en aanbieders.	Zakelijke pakketten (prijs en snelheid) worden zeer beperkt openbaar of vergelijkbaar gepubliceerd.
Deskresearch	Analyse van beleidsdocumenten, openbare marktinformatie, eerdere onderzoeken en relevante regelgeving.	De beleidsmatige, economische en institutionele context van de subsidie.	Geeft niet zelfstandig inzicht in de actuele ervaringen of keuzes van eindgebruikers.
Interviews	Geaggregeerde kwalitatieve input uit gesprekken met betrokken partijen.	Praktijkervaringen, uitvoeringsaspecten en context voor de interpretatie van de overige onderzoeksbevindingen.	De uitspraken zijn kwalitatief en kunnen niet worden vertaald naar representatieve percentages.

Noot: *De bronnen zijn in samenhang geïnterpreteerd. Waar meerdere bronnen dezelfde richting ondersteunen, worden conclusies steviger geformuleerd. Uitkomsten op basis van één bron of een beperkte analysebasis worden als indicatief gepresenteerd.*

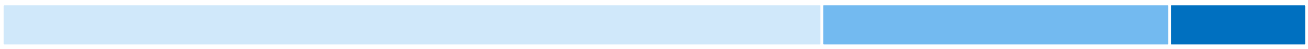
2.3 Surveybasis en interpretatie

105

VOLLEDIG INGEVULDE RESPONSES

86	HUISHOUDENS / INWONERS	19	BEDRIJVEN / ORGANISATIES
81,9%		18,1%	

VERDELING PER EILAND



Bonaire	Sint Eustatius	Saba
66 responses | 62,9%	28 responses | 26,7%	11 responses | 10,5%

De surveyanalyse is gebaseerd op 105 volledig ingevulde responses, waarvan 86 huishoudens/inwoners en 19 bedrijven. De verdeling per eiland bestaat uit 66 responses uit Bonaire, 28 uit Sint Eustatius en 11 uit Saba. De survey bevat afzonderlijke vraagroutes voor huishoudens en bedrijven. Resultaten zijn uitsluitend samengevoegd wanneer vraagstelling, routing en antwoordopties vergelijkbaar waren; in overige gevallen zijn huishoudens en bedrijven afzonderlijk geanalyseerd.

De surveyresultaten zijn indicatief en worden in samenhang met andere bronnen geïnterpreteerd. De volledige vragenlijst, routelogica en geaggregeerde surveyresultaten zijn opgenomen in **Annex A** tot en met **Annex G**.

Bij de interpretatie van de eilandrespons moet rekening worden gehouden met verschillen in bevolkingsomvang. Bonaire heeft een aanzienlijk grotere bevolking dan Sint Eustatius en Saba. Een lager absoluut aantal responses op Saba of Sint Eustatius hoeft daarom niet op dezelfde manier te worden geïnterpreteerd als een laag absoluut response-aantal op Bonaire. Tegelijkertijd blijven de absolute aantallen op de kleinere eilanden beperkt, vooral wanneer resultaten verder worden uitgesplitst naar doelgroep, surveyroute of specifieke vraag.

Ter duiding vertegenwoordigen de volledig ingevulde surveyresponses circa 0,25% van de bevolking op Bonaire, 0,86% op Sint Eustatius en 0,51% op Saba. Deze percentages zijn uitsluitend bedoeld als context bij de interpretatie van de responsverdeling en niet als formele responsgraad, omdat de survey niet noodzakelijkerwijs op populatieniveau aselect is uitgezet en omdat huishoudens en bedrijven binnen dezelfde surveybasis zijn opgenomen.

2.4 Deskresearch, aansluitingsdata en marktanalyse

De deskresearch is gebruikt om de beleidsmatige en feitelijke context van de eindgebruikerssubsidie vast te stellen. Hiervoor zijn onder meer beleidsdocumenten, subsidiebeschikkingen, openbare marktinformatie en relevante onderzoeken geraadpleegd.

Een overzicht van de ontvangen en geraadpleegde documenten is opgenomen in **Annex H**.

Aansluitingsdata en markt- en tariefinformatie zijn gebruikt om de toepassing en het bereik van de regeling per eiland en aanbieder in beeld te brengen. Daarbij is gekeken naar subsidiebedragen en aantallen gesubsidieerde aansluitingen, waarbij een uitsplitsing naar huishoudelijke en zakelijke aansluitingen niet in alle gevallen beschikbaar is. De marktanalyse is gebaseerd op openbare informatie over vaste internetdiensten, waaronder maandprijzen, snelheden, pakketkenmerken, technologieën en aansluit- en installatiekosten. Deze informatie is gebruikt om verschillen tussen de eilanden te duiden en de beoordeling van betaalbaarheid, prijs-kwaliteit en mogelijke effecten op de marktwerking te ondersteunen.

Voor de beoordeling van betaalbaarheid en een gelijkwaardig voorzieningenniveau zijn surveybevindingen over ervaren betaalbaarheid, openbare internetprijzen, pakketkenmerken en internetkwaliteit in samenhang beschouwd. Informatie over het sociaal minimum en minimumvoorbeeldbegrotingen is gebruikt als beleidsmatige context. De beschikbare vergelijking met Europees Nederland biedt een referentiekader voor verschillen in prijs, snelheid en aanbod, maar betreft door verschillen in peildatum, pakketinhoud, technologie en contractvoorwaarden geen volledige één-op-één vergelijking.

2.5 Triangulatie en omgang met bewijs

De bevindingen uit de verschillende onderzoeksmethoden zijn systematisch met elkaar vergeleken. Deze triangulatie is belangrijk omdat de evaluatie niet kan steunen op één bron of één databestand. Waar surveyresultaten, aansluitingsdata en markt- en tariefinformatie, deskresearch en interviews dezelfde richting ondersteunen, worden conclusies steviger geformuleerd. Waar bevindingen berusten op beperkte data, kleine aantallen, specifieke subgroepen of één type bron, worden deze als indicatief aangemerkt.

2.6 Beperkingen van het onderzoek

Bij de uitvoering van deze evaluatie is gestreefd naar een zo volledig en onderbouwd mogelijk beeld van de werking van de eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland. Tegelijkertijd kent het onderzoek enkele methodologische en praktische beperkingen die van belang zijn voor de interpretatie van de bevindingen.

De eerste beperking betreft de beschikbaarheid en vergelijkbaarheid van data. Voor sommige onderdelen, zoals tarieven, pakketten, subsidiebedragen en aansluitingsdata, is informatie beschikbaar uit beleidsdocumentatie en openbare marktinformatie. Voor andere onderdelen, zoals daadwerkelijke gedragseffecten, prijsontwikkeling over tijd en een nadere analyse van verschillen tussen huishoudelijke en zakelijke aansluitingen, zijn meer gedetailleerde gegevens nodig. Hetzelfde geldt voor een volledige beoordeling van de doelmatigheid van de regeling.

De tweede beperking betreft de surveyrespons. De surveyresultaten geven richtinggevende inzichten over ervaringen en percepties, maar vormen geen representatieve basis voor harde uitspraken over de volledige populatie. Dit geldt in het bijzonder voor bedrijven en kleine subgroepen, waar de absolute aantallen beperkt zijn.

De derde beperking betreft causaliteit. De evaluatie kan inzicht geven in patronen en mogelijke samenhangen, maar kan niet in alle gevallen vaststellen of waargenomen effecten uitsluitend aan de subsidie zijn toe te schrijven. Andere factoren, zoals kwaliteit van de internetdienst, providerkeuze, marktstructuur, beschikbaarheid van alternatieve technologieën, lokale infrastructuur en aanvullende beleidsmaatregelen, kunnen eveneens van invloed zijn.

De vierde beperking betreft stakeholderperspectieven. Interviews zijn waardevol om de werking van de subsidie te duiden, maar interviewuitspraken worden niet automatisch als feitelijke conclusies behandeld. Waar interviewinput wordt gebruikt, gebeurt dit als duiding of signaal, tenzij aanvullende bronnen dezelfde bevinding ondersteunen.

De vijfde beperking betreft de beschikbaarheid van broninformatie van aanbieders. Voor deze evaluatie is aanvullende informatie uitgevraagd bij aanbieders, waaronder gegevens over tarieven, pakketten, historische ontwikkelingen en andere relevante marktinformatie. Niet alle gevraagde informatie is beschikbaar gesteld. Hierdoor kon voor bepaalde analyses geen volledig beeld worden opgebouwd en zijn sommige bevindingen noodgedwongen gebaseerd op de beschikbare gegevens uit andere bronnen.

Disclaimer omtrent brongegevens

Deze evaluatie is mede gebaseerd op beleidsdocumentatie, administratieve bestanden, marktinformatie en andere documentatie die door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) en andere betrokken partijen beschikbaar zijn gesteld. EY heeft deze informatie gebruikt zoals aangeleverd en waar mogelijk getoetst aan andere beschikbare bronnen. De evaluatie omvat geen onafhankelijke audit of volledige verificatie van de juistheid en volledigheid van alle onderliggende brongegevens. Bevindingen en conclusies dienen daarom te worden gelezen in het licht van de beschikbaar gestelde informatie waarop deze evaluatie is gebaseerd.



3 Context & Marktanalyse

3.1 Sociaaleconomische context van Caribisch Nederland

De werking van de eindgebruikerssubsidie vast internet moet worden beoordeeld binnen de specifieke context van Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De drie eilanden verschillen sterk in bevolkingsomvang, schaalgrootte, geografische ligging, marktomvang en infrastructuur. Deze verschillen zijn relevant omdat zij mede bepalen hoe vaste internetdiensten kunnen worden aangeboden, welke kosten aanbieders maken en hoe eindgebruikers prijs, kwaliteit en toegankelijkheid ervaren.

Volgens CBS telde Bonaire op 1 januari 2025 26.552 inwoners, Sint Eustatius 3.270 inwoners en Saba 2.158 inwoners. Op 1 januari 2026 waren dit respectievelijk 27.611, 3.348 en 2.270 inwoners. Hiermee groeide de bevolking van Caribisch Nederland tussen 2025 en 2026 met circa 3,9%. De drie eilanden verschillen in bevolkings- en marktomvang. Deze verschillen kunnen van invloed zijn op de ontwikkeling van infrastructuur, de mate van concurrentie en de wijze waarop internetdiensten worden aangeboden.

De EZK-publicatie “De staat van de digitale infrastructuur” bevat een afzonderlijk hoofdstuk over Caribisch Nederland. Daarin wordt benadrukt dat burgers en bedrijven op Bonaire, Sint Eustatius en Saba volwaardig moeten kunnen meedoen in de digitale economie, maar dat de digitale infrastructuur op de eilanden niet zonder meer vergelijkbaar is met Europees Nederland. De publicatie noemt onder meer geografische ligging, topografie en beperkte schaalgrootte als factoren die de digitale infrastructuur beïnvloeden en wijst erop dat de bovenwindse en benedenwindse eilanden onderling verschillen in schaalgrootte en marktomvang.

De sociaaleconomische context is relevant voor de beleidsmatige onderbouwing van de subsidie. Internettoegang raakt aan maatschappelijke deelname, communicatie, werk, onderwijs en bedrijfsvoering.

3.2 Ontwikkeling van de subsidie

De eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland is niet in één keer ontstaan als structureel instrument, maar heeft zich geleidelijk ontwikkeld van een tijdelijke crisismaatregel naar een structureel beleidsinstrument gericht op betaalbaarheid en toegankelijkheid van internet.

Tijdslijn

"10-10-10"

Inwerkingtreding van het BES-bestel, waarmee Nederland verantwoordelijk werd voor de telecommarkt en digitale infrastructuur in Caribisch Nederland.

2020-2022

Introductie van een tijdelijke COVID-19 maatregel, gericht op het waarborgen van betaalbaarheid in een periode van verhoogde afhankelijkheid van internet.

2021-2022

Verlenging van de maatregel, mede vanwege het risico op een stijging van de vaste lasten bij beëindiging.

Vanaf 2023

Structurele verankering van de subsidie, waarbij internet expliciet wordt benaderd als basisvoorziening.

De basis voor deze ontwikkeling ligt in de structurele kenmerken van de telecommarkt in Caribisch Nederland. Sinds de staatkundige hervorming van 10 oktober 2010 en de invoering van het BES-kader is sprake van kleinschalige markten, hoge infrastructuurkosten en beperkte concurrentie. Hoewel het telecomkader in 2020 is gemoderniseerd en internet expliciet onderdeel werd van de opgedragen diensten, bleven prijzen relatief hoog en was betaalbaarheid voor huishoudens en bedrijven een aandachtspunt.

Tegen deze achtergrond werd in 2020 voor het eerst ingegrepen door middel van een financiële maatregel. Als onderdeel van het COVID-19-steunpakket voor Caribisch Nederland werd een tijdelijke toeslag voor vast internet ingevoerd. Deze maatregel was primair gericht op het opvangen van de directe sociaal-economische gevolgen van de pandemie, zoals het plotselinge belang van thuiswerken en thuisonderwijs. De subsidie verlaagde de maandelijkse kosten van internetabonnementen en wordt via aanbieders rechtstreeks aan eindgebruikers verstrekt.

Hoewel deze regeling in eerste instantie tijdelijk was bedoeld, werd in de loop van 2021–2022 duidelijk dat het beëindigen ervan zou leiden tot een directe stijging van de vaste lasten voor huishoudens. Dit leidde ertoe dat de maatregel werd verlengd, in afwachting van bredere besluitvorming over structureel beleid. Daarmee verschoof het karakter van de subsidie van een noodmaatregel naar een instrument dat ook een rol speelt in het beperken van structurele kostenverschillen tussen Caribisch en Europees Nederland.

Het beslissende omslagpunt volgde in 2023, toen de tijdelijke regeling werd omgezet in de eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland met een structureel karakter. Deze beleidswijziging markeert een fundamentele verandering in de onderliggende beleidslogica: internet werd niet langer uitsluitend benaderd als een marktproduct, maar expliciet als een basisvoorziening waarvan de betaalbaarheid moet worden geborgd. De subsidie kreeg daarmee een bredere doelstelling, gericht op het verbeteren van toegankelijkheid, digitale participatie en economische ontwikkeling.

2024-2026

Inzet van aanvullende, tijdelijke koopkrachtmaatregelen naast de structurele subsidie.

Vanaf 2024 is daar een aanvullende dimensie aan toegevoegd in het kader van het bredere koopkrachtbeleid voor Caribisch Nederland. In de periode 2024–2026 zijn de tarieven verder verlaagd via een aanvullende subsidie van USD 15 per maand per aansluiting (maakt niet deel van deze evaluatie). Deze maatregel is nadrukkelijk gepositioneerd als een tijdelijke koopkrachtinterventie en niet als onderdeel van de structurele subsidieregeling.

Tegelijkertijd ontwikkelt het bredere telecombeleid zich verder, onder meer via versterkt toezicht door Autoriteit Consumenten & Markt (ACM), incidentele subsidies voor de modernisering van de infrastructuur en verkenningen naar marktordening. Deze ontwikkelingen laten zien dat de subsidie steeds meer onderdeel wordt van een breder maatregelenpakket, waarin zowel vraag- als aanbodzijde worden ingezet om betaalbaarheid en kwaliteit van internet te verbeteren.[3]

De bovenstaande ontwikkeling van de subsidie laat zien dat het instrument zich heeft aangepast aan veranderende beleidsdoelstellingen en maatschappelijke behoeften. Tegelijkertijd is de werking en effectiviteit van de subsidie niet los te zien van de onderliggende kenmerken van de telecommarkt in Caribisch Nederland. De mate waarin de subsidie bijdraagt aan betaalbaarheid, toegankelijkheid en marktwerking wordt in belangrijke mate beïnvloed door factoren zoals marktstructuur, schaalgrootte, concurrentie en infrastructuurbeperkingen op de verschillende eilanden.

3.3 Marktstructuur vaste internetdiensten in Caribisch Nederland

De markt voor vaste internetdiensten in Caribisch Nederland verschilt tussen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Deze verschillen hebben betrekking op marktomvang, aantal aanbieders, beschikbare technologieën en de mate waarin infrastructuur is ontwikkeld. Hoewel de eindgebruikerssubsidie op alle drie de eilanden hetzelfde beleidsdoel dient, wordt zij toegepast binnen verschillende marktomstandigheden.

Deze evaluatie richt zich uitsluitend op vaste internetaansluitingen die onder de subsidieregeling vallen. Mobiele internetdiensten vallen buiten de scope van het onderzoek. Daarbij is het relevant om onderscheid te maken tussen mobiele internetdiensten en Fixed Wireless Access (FWA). FWA maakt gebruik van mobiele netwerktechnologie, maar wordt aangeboden als vaste internetaansluiting op een vaste locatie. Voor zover dergelijke diensten onder de subsidieregeling vallen, worden zij in deze evaluatie beschouwd als vaste internetaansluitingen.

[3] *Samengesteld op basis van Staatsblad 2019, 522, inclusief Nota van Toelichting, en Kamerstukken II 2021/22, 35 925 IV, nr. 27.*

Tabel 3.1 Marktstructuur vaste internetdiensten in Caribisch Nederland

Eiland	Marktkenmerken	Relevantie voor de evaluatie
Bonaire	Grootste markt met meerdere aanbieders en verschillende technologieën. Zowel traditionele vaste verbindingen als FWA-oplossingen zijn aanwezig.	Marktwerking, keuzevrijheid en verschillen tussen technologieën spelen een grotere rol.
Sint Eustatius	Kleinschalige markt met een beperkt aantal aanbieders. Zowel traditionele vaste als FWA-oplossingen zijn aanwezig.	Verschillen tussen technologieën en schaalgrootte zijn relevant voor de interpretatie van de evaluatiebevindingen.
Saba	Kleinschalige markt met beperkte schaalvoordelen en een relatief kleine gebruikersbasis. Alleen traditionele vaste verbindingen aanwezig	Infrastructuurontwikkeling en schaalgrootte spelen een relatief belangrijke rol.

Zoals blijkt uit Tabel 3.1 verschillen de marktomstandigheden tussen de eilanden in schaalgrootte, concurrentie en beschikbare technologieën. Voor de evaluatie is vooral relevant dat de subsidie wordt toegepast binnen markten die niet volledig vergelijkbaar zijn. Hierdoor kunnen verschillen in prijsniveau, beschikbaarheid, kwaliteit en gebruikservaring niet uitsluitend worden toegeschreven aan de subsidie, maar moeten worden bezien in de bredere context van de lokale marktontwikkeling.

Duiding: verschillen in ervaren betaalbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid moeten worden bezien in de context van de lokale marktomstandigheden. De subsidie wordt op alle eilanden op dezelfde wijze toegepast, maar de onderliggende marktstructuur verschilt. Hierdoor zijn uitkomsten beperkt één-op-één vergelijkbaar tussen de eilanden.

3.4 Aansluitingen in relatie tot huishoudens, bedrijven en bevolkingsontwikkeling

Voor de interpretatie van aansluitingsdata is het belangrijk om niet alleen naar het aantal inwoners per eiland te kijken, maar vooral te kijken naar het aantal huishoudens, bedrijven en het aantal gesubsidieerde aansluitingen per aanbieder. Een vaste internetaansluiting wordt immers doorgaans afgesloten per huishouden, bedrijf, instelling of locatie, en niet per individuele inwoner.



4 Doeltreffendheid van de subsidie

4.1 Toetsingskader: wat moet de subsidie bereiken?

Dit hoofdstuk beoordeelt de doeltreffendheid van de eindgebruikerssubsidie: in hoeverre draagt de regeling in de praktijk bij aan de beoogde effecten voor huishoudens en zakelijke gebruikers? De analyse richt zich op betaalbaarheid, behoud van aansluiting, bredere toegankelijkheid, herkenbaarheid van de subsidie, prijs-kwaliteit en digitale participatie.

De kernvraag is daarbij niet alleen óf de subsidie effect heeft, maar ook op welke onderdelen deze het meest zichtbaar bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen. De analyse richt zich op vijf aspecten:

- Betaalbaarheid: in hoeverre verlaagt de subsidie de maandelijkse lasten van vast internet voor huishoudens en zakelijke gebruikers?
- Behoud en toegankelijkheid: in hoeverre draagt de subsidie bij aan het behoud van bestaande aansluitingen en in welke mate zijn er aanwijzingen voor een bijdrage aan nieuwe toegang tot vast internet?
- Herkenbaarheid: in hoeverre zijn eindgebruikers zich bewust van de subsidie en herkennen zij de bijdrage in hun maandelijkse kosten?
- Prijs-kwaliteit: in hoeverre wordt de werking van de subsidie beïnvloed door de ervaren kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van internetdiensten?
- Digitale participatie en economische activiteit: in hoeverre ondersteunt de subsidie de voorwaarden voor maatschappelijke participatie, digitalisering en economische activiteit?

De beoordeling in dit hoofdstuk is gebaseerd op triangulatie van drie typen bronnen: surveyresultaten onder huishoudens en bedrijven, aansluitingsdata en markt- en tariefinformatie en geaggregeerde interviewinput van betrokken partijen.

4.2 Vast internet is een relevante voorziening voor huishoudens en zakelijke gebruikers

Een eerste voorwaarde voor doeltreffendheid is dat de subsidie betrekking heeft op een voorziening die voor eindgebruikers daadwerkelijk relevant is. De surveyresultaten ondersteunen dit vooral voor huishoudens: 95,2% kent het maximaal belang toe aan vast internet, 85,5% geeft een hoge score voor maatschappelijke participatie, 79,5% voor dagelijks gebruik en 78,3% voor toegang tot online overheidsdiensten.

Deze surveybevinding wordt ondersteund door de bredere beleids- en marktcontext uit de deskresearch. De analyse van de beleidscontext laat zien dat vast internet in Caribisch Nederland steeds nadrukkelijker wordt benaderd als randvoorwaarde voor maatschappelijke participatie, toegang tot digitale publieke dienstverlening, onderwijs, werk en bedrijfsvoering. Ook uit de interviews komt op geaggregeerd niveau naar voren dat vast internet in de praktijk niet langer als luxevoorziening wordt gezien, maar als noodzakelijke basis voor huishoudens en ondernemers om mee te kunnen doen in de samenleving en economie.

Voor bedrijven is de surveybasis kleiner. De resultaten voor bedrijven moeten daarom voorzichtiger worden geïnterpreteerd. De resultaten wijzen erop dat vast internet relevant is voor bedrijfsprocessen, zoals betalingen, klantcontact, administratie en online bestellingen.

Duiding: Vast internet wordt door huishoudens duidelijk als basisvoorziening ervaren. Voor bedrijven is vast internet eveneens relevant voor operationele processen, maar de beschikbare surveybasis is beperkter en vraagt om voorzichtigere conclusies.

4.3 De subsidie draagt vooral bij aan maandelijkse betaalbaarheid

De bevindingen wijzen erop dat de subsidie vooral bijdraagt aan de maandelijkse betaalbaarheid van vast internet. In de survey is gevraagd welke invloed de subsidie heeft gehad op de keuzes rond de vaste internetaansluiting. Van de 66 respondenten (56 huishoudens/inwoners en 10 bedrijven) geeft 48,5% aan dat de subsidie financiële ruimte biedt voor andere uitgaven, 28,8% dat deze helpt de huidige aansluiting te behouden en 27,3% dat de subsidie geen invloed heeft op de keuzes rond de vaste internetaansluiting.

Deze uitkomsten suggereren dat de subsidie voor een deel van de respondenten bijdraagt aan de ervaren betaalbaarheid van vast internet. Tegelijkertijd laten de resultaten zien dat het ervaren effect verschilt tussen gebruikers en niet voor iedere respondent even relevant is.

Dit beeld sluit aan bij de opzet van de regeling. De subsidie werkt via een verlaging van de netto maandprijs voor eindgebruikers. De analyse van tarieven, subsidiebedragen en aanbiedersinformatie laat zien dat de regeling primair aangrijpt op de maandelijkse kosten van bestaande aansluitingen. Ook uit de interviews komt naar voren dat betrokken partijen de subsidie vooral zien als een instrument dat de betaalbaarheid van vast internet ondersteunt.

Bij de interpretatie van de surveyresultaten is van belang dat deze vraag niet door alle respondenten is beantwoord. De uitkomsten zijn daarom indicatief voor de groep en niet representatief voor alle huishoudens en bedrijven op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Daarnaast bieden de resultaten inzicht in de ervaren financiële betekenis van de subsidie, maar niet in

welk internettarief beleidsmatig als betaalbaar moet worden beschouwd.

Duiding: Surveyresultaten, tariefanalyse en geaggregeerde interviewinput wijzen in dezelfde richting: de subsidie is vooral doeltreffend als instrument voor maandelijkse betaalbaarheid van bestaande aansluitingen.

4.4 Bijdrage aan toegankelijkheid en behoud van aansluitingen

Toegankelijkheid van vast internet heeft betrekking op de vraag of huishoudens en zakelijke gebruikers daadwerkelijk beschikken over een internetaansluiting en deze kunnen behouden. Daarbij spelen zowel financiële als praktische factoren een rol. De subsidie is primair vormgegeven als een instrument dat de maandelijkse kosten van internet verlaagt. Daarmee richt zij zich in de eerste plaats op de betaalbaarheid van bestaande aansluitingen.

De beschikbare aansluitingsdata laten zien dat het aantal gesubsidieerde aansluitingen in de onderzochte periode is toegenomen. Het totaal aantal aansluitingen waarvoor subsidie werd verstrekt steeg van 12.498 per 31 december 2023 naar 13.046 per 31 december 2024 (+4,4%) en vervolgens naar 13.604 per 31 december 2025 (+4,3%). Deze ontwikkeling wijst erop dat de regeling gedurende de evaluatieperiode een groot bereik had.

Op basis van de beschikbare gegevens kan echter niet worden vastgesteld in welke mate deze groei samenhangt met de subsidie zelf. Ontwikkelingen in het aantal aansluitingen kunnen ook worden beïnvloed door andere factoren, zoals bevolkingsgroei, veranderingen in huishoudsamenstelling, kwaliteit van dienstverlening, beschikbaarheid van alternatieve technologieën en bredere marktontwikkelingen. Zo groeide de bevolking van Caribisch Nederland tussen 1 januari 2025 en 1 januari 2026 met circa 3,9%.

De surveyresultaten wijzen er daarnaast op dat de subsidie voor een deel van de gebruikers bijdraagt aan het behoud van een bestaande aansluiting. Binnen de groep respondenten die de impact van de subsidie heeft beoordeeld, geeft 28,8% aan dat de subsidie helpt om de huidige aansluiting te behouden. Daarnaast blijkt uit de scenariovraag over het wegvallen van de subsidie dat een deel van de respondenten in dat geval kostenbesparende maatregelen zou overwegen, zoals het overstappen naar een goedkoper pakket, het zoeken naar alternatieve oplossingen of het beëindigen van de aansluiting. Deze bevindingen ondersteunen het beeld dat de subsidie voor een deel van de gebruikers een rol speelt bij het betaalbaar houden van een bestaande aansluiting.

Tegelijkertijd laten interviews en stakeholdergesprekken zien dat voor gebruikers zonder vaste aansluiting andere factoren vaak minstens zo bepalend zijn als de maandelijkse abonnementskosten. Daarbij worden onder meer aansluitkosten, installatiekosten, locatiegebonden beschikbaarheid en infrastructurele beperkingen genoemd. In verschillende gesprekken werd aangegeven dat juist deze initiële kosten of praktische belemmeringen voor sommige huishoudens een grotere drempel vormen dan de maandelijkse kosten van een abonnement. Dit betekent dat een verlaging van de maandelijkse kosten niet automatisch leidt tot nieuwe aansluitingen wanneer andere toegangsdrempels blijven bestaan.

Duiding: de beschikbare gegevens laten zien dat het aantal gesubsidieerde aansluitingen gedurende de evaluatieperiode is toegenomen. Op basis van de beschikbare gegevens kan echter niet worden vastgesteld in welke mate deze groei samenhangt met de subsidie. De bevindingen wijzen er wel op dat de subsidie bijdraagt aan de betaalbaarheid van internet en voor een deel van de gebruikers helpt bij het behoud van een bestaande aansluiting. Voor nieuwe toegang tot vast internet lijken daarnaast ook andere factoren van belang, waaronder aansluitkosten, installatiekosten, lokale beschikbaarheid en infrastructurele beperkingen.

4.5 De subsidie is financieel merkbaar, maar niet altijd herkenbaar

Een subsidie kan financieel effect hebben zonder dat eindgebruikers goed herkennen dat zij subsidie ontvangen. Dit is relevant voor de doeltreffendheid, omdat beperkte herkenbaarheid invloed kan hebben op het bewustzijn van de feitelijke besparing en op het inzicht van gebruikers in de wijze waarop de regeling hun maandelijkse kosten verlaagt. In de survey geeft 65,7% aan bekend te zijn met de subsidie, terwijl 34,3% aangeeft niet bekend te zijn met de subsidie. Binnen de groep die bekend is met de subsidie, noemt een deel de internetprovider of de factuur als informatiebron. Dit laat zien dat de subsidie niet voor alle eindgebruikers herkenbaar is, ook wanneer de financiële bijdrage wel wordt toegepast.

De resultaten van de deskresearch en interviews laten zien dat de manier waarop de subsidie zichtbaar wordt gemaakt kan verschillen tussen aanbieders en communicatiekanalen. Voor eindgebruikers kan de bijdrage zichtbaar zijn als subsidie, korting of lagere netto prijs. Daardoor kan de financiële werking aanwezig zijn, terwijl de beleidsmatige herkomst van de korting minder duidelijk is.

Voor de beoordeling van doeltreffendheid betekent dit dat de subsidie operationeel kan werken als prijsverlaging, maar beleidsmatig minder zichtbaar is. Eindgebruikers kunnen financieel profiteren van de subsidie zonder precies te weten welk bedrag door publieke middelen wordt verlaagd of hoeveel zij daadwerkelijk besparen.

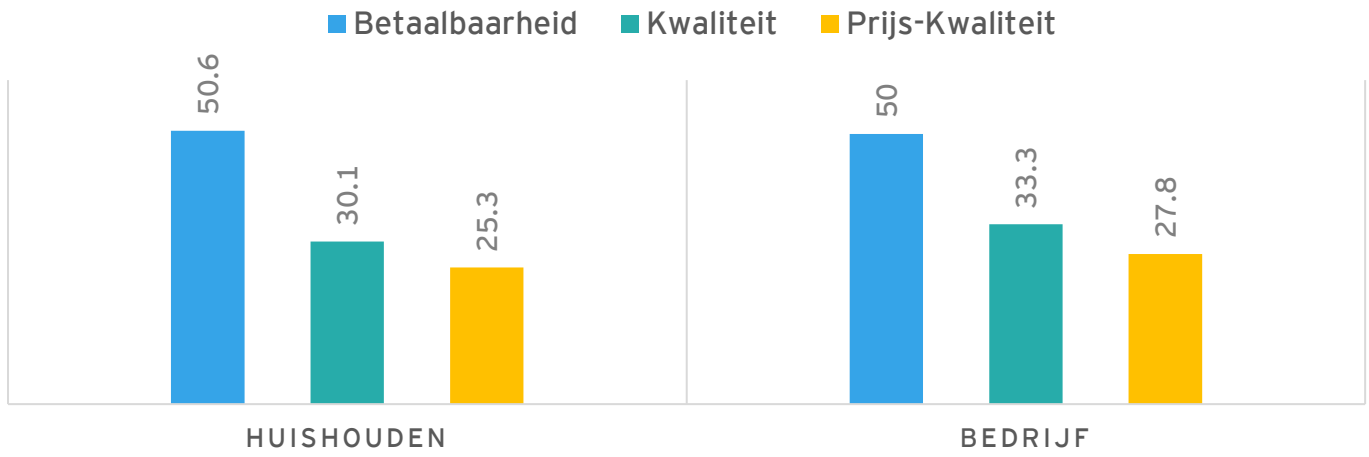
Duiding: de subsidie is doeltreffend in de zin dat zij de netto maandlasten verlaagt, maar de herkenbaarheid voor eindgebruikers is niet volledig. Voor vervolgbeleid is daarom niet alleen de hoogte van de subsidie relevant, maar ook de manier waarop bruto prijs, subsidiebedrag en netto prijs worden gecommuniceerd richting eindgebruikers.

4.6 Prijs-kwaliteit kan de ervaren werking van de subsidie begrenzen

Betaalbaarheid is een noodzakelijke, maar geen voldoende voorwaarde voor ervaren doeltreffendheid. De survey laat zien dat kwaliteit en prijs-kwaliteit belangrijke aandachtspunten blijven. In de open antwoorden noemt 45,5% kwaliteit of stabiliteit als gewenst verbeterpunt. Snelheid en lagere prijzen worden beide door 31,7% genoemd. Dit betekent dat respondenten niet alleen kijken naar de hoogte van de maandelijkse kosten, maar ook naar wat zij daarvoor terugkrijgen in termen van kwaliteit, snelheid en betrouwbaarheid.

Ook uit de gesloten surveyvragen blijkt dat kwaliteit en prijs-kwaliteit kritisch worden beoordeeld. Bij huishoudens geeft 50,6% een hoge score voor betaalbaarheid, tegenover 30,1% voor kwaliteit en 25,3% voor prijs-kwaliteit. Een vergelijkbaar beeld is zichtbaar onder bedrijven: 50,0% beoordeelt de betaalbaarheid positief, terwijl 33,3% een hoge score geeft voor kwaliteit en 27,8% voor prijs-kwaliteit.

Figuur 4.1 Huishoudens en bedrijven/organisaties – positieve beoordeling van betaalbaarheid, kwaliteit en prijs-kwaliteit (%)



De marktanalyse in hoofdstuk 3 ondersteunt deze interpretatie. De openbare pakketinformatie laat zien dat prijsniveau, snelheid, technologie en installatiekosten per eiland en aanbieder verschillen. Daardoor kan dezelfde subsidie in de praktijk anders uitwerken voor de ervaren prijs-kwaliteit. De interviews bevestigen op geaggregeerd niveau dat kwaliteit, betrouwbaarheid en infrastructuurontwikkeling bepalend zijn voor de mate waarin eindgebruikers de gesubsidieerde dienst als waardevol ervaren.

Duiding: de subsidie is doeltreffend voor betaalbaarheid, maar slechts indirect voor prijs-kwaliteit. De ervaren doeltreffendheid wordt mede bepaald door kwaliteit, betrouwbaarheid, snelheid, en beschikbaarheid.

4.7 De bijdrage aan digitale participatie en economische activiteit is vooral indirect

De subsidie ondersteunt randvoorwaarden voor digitale participatie en economische activiteit doordat zij vaste internettoegang betaalbaarder maakt. Voor huishoudens gaat het om communicatie, onderwijs, werk, toegang tot informatie en online publieke dienstverlening. Voor zakelijke gebruikers gaat het bijvoorbeeld om operationele processen, betalingen, klantcontact, administratie en online bestellingen.

De deskresearch laat zien dat betaalbaar vast internet een belangrijke randvoorwaarde vormt voor digitale participatie, maar biedt geen basis om de bijdrage van de subsidie aan economische ontwikkeling zelfstandig te kwantificeren. Ook uit interviews komt naar voren dat internet belangrijk is voor onderwijs, dienstverlening, betalingen, klantcontact en bedrijfsprocessen. Deze inzichten ondersteunen de relevantie van de subsidie als randvoorwaarde, maar niet de conclusie dat de subsidie zelfstandig duurzame economische ontwikkeling veroorzaakt. Digitalisering en economische ontwikkeling worden ook beïnvloed door andere factoren, zoals digitale vaardigheden, betrouwbaarheid van internet, beschikbaarheid van apparatuur, betaalmogelijkheden, kwaliteit van dienstverlening en vertrouwen in online diensten.

Duiding: de subsidie ondersteunt randvoorwaarden voor digitale participatie en bedrijfsvoering, maar het effect op duurzame economische ontwikkeling is indirect en niet zelfstandig aantoonbaar op basis van de beschikbare data.

4.8 Tussenconclusie – Doeltreffendheid

De bevindingen uit dit hoofdstuk laten zien dat de subsidie op verschillende onderdelen bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen, maar dat de sterkte van deze bijdrage verschilt per aspect. Tabel 4.1 vat deze bevindingen samen aan de hand van vijf beoordelingscriteria.

Tabel 4.1 Integrale beoordeling van de doeltreffendheid

Criterium	Bevinding uit de evaluatie	Beoordeling
Betaalbaarheid	Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat de subsidie financiële ruimte biedt of helpt om internet betaalbaar te houden.	Hoog
Behoud en toegankelijkheid	De subsidie lijkt bij te dragen aan het behoud van bestaande aansluitingen. Voor nieuwe aansluitingen zijn wel positieve ontwikkelingen zichtbaar, maar de bijdrage van de subsidie hieraan kan niet afzonderlijk worden vastgesteld.	Middel-Hoog
Herkenbaarheid	Een deel van de eindgebruikers is niet bekend met de subsidie of herkent de korting niet expliciet als subsidie.	Middel
Prijs-kwaliteit	De ervaren waarde van de subsidie wordt mede bepaald door snelheid, betrouwbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening.	Middel
Digitale participatie en economische activiteit	De subsidie ondersteunt randvoorwaarden voor deelname aan de digitale samenleving, maar zelfstandige effecten zijn beperkt aantoonbaar.	Laag-Middel

Daarnaast wijzen de surveyresultaten erop dat de subsidie voor een deel van de respondenten bijdraagt aan het behoud van de bestaande aansluiting. De omvang van dit effect kan op basis van de beschikbare gegevens echter niet voor de gehele doelgroep worden vastgesteld. Voor toegankelijkheid, herkenbaarheid, prijs-kwaliteit en bredere maatschappelijke effecten zijn de resultaten minder eenduidig en spelen ook andere factoren een rol. Deze bevindingen vormen het uitgangspunt voor de beoordeling van de doelmatigheid in hoofdstuk 5.



5 Doelmatigheid en Marktwerking

5.1 Beoordelingskader: efficiëntie, proportionaliteit en instrumentwerking

Dit hoofdstuk beoordeelt de doelmatigheid van de eindgebruikerssubsidie vast internet Caribisch Nederland en onderzoekt of de huidige vormgeving een efficiënte en proportionele inzet van publieke middelen vormt.

De kernvraag is daarmee niet of de subsidie effect heeft, maar of de gekozen vormgeving van het instrument passend is bij de effecten die worden bereikt. De analyse richt zich op vier aspecten:

- Bereik en proportionaliteit: bereikt de huidige generieke subsidie de groepen waarvoor publieke ondersteuning het meest verdedigbaar is?
- Uitvoerbaarheid: is de uitvoering via telecomaanbieders eenvoudig, controleerbaar en praktisch werkbaar?
- Gerichtheid: zou een andere inrichting, bijvoorbeeld meer gericht op huishoudens, lage inkomens of specifieke zakelijke categorieën, doelmatiger kunnen zijn?
- Marktwerking en instrumentkeuze: zijn er signalen van neveneffecten op prijzen, pakketkeuze, transparantie, aanbiedersgedrag of investeringsprikkels, en is een eindgebruikerssubsidie het juiste instrument voor alle vastgestelde knelpunten?

De beoordeling in dit hoofdstuk is gebaseerd op de combinatie van sdata, openbare markt- en tariefinformatie, surveyresultaten, geaggregeerde interviewinput en de analyse van de marktcontext per eiland. Surveyresultaten worden hier niet opnieuw gebruikt om doeltreffendheid te bewijzen, maar als context voor de doelmatigheidsvraag: als de subsidie vooral maandelijkse betaalbaarheid ondersteunt, is vervolgens de vraag of de huidige generieke vormgeving de meest proportionele manier is om dat effect te realiseren.

5.2 De huidige uitvoering via aanbieders is laagdrempelig en praktisch uitvoerbaar

De huidige regeling heeft een breed operationeel bereik. De subsidie wordt toegepast op vaste internetaansluitingen bij aanbieders die deelnemen aan de regeling op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Daarmee bereikt de regeling bestaande eindgebruikers zonder dat zij zelf een aanvraag hoeven in te dienen.

Dat brede bereik is tegelijkertijd een belangrijke kracht én een belangrijke doelmatigheidsvraag van de regeling. De generieke vormgeving zorgt ervoor dat gebruikers laagdrempelig worden bereikt, maar maakt geen onderscheid tussen gebruikers voor wie betaalbaarheid daadwerkelijk een knelpunt vormt en gebruikers die de aansluiting mogelijk ook zonder subsidie zouden behouden.

De beschikbare gegevens bieden beperkt inzicht in de mate waarin de subsidie terechtkomt bij gebruikers voor wie ondersteuning het meest relevant is. De aansluitingsdata geven inzicht in het aantal gesubsidieerde aansluitingen per aanbieder en eiland, maar bevatten geen directe informatie over betaalbaarheidsproblemen, inkomenssituaties of de mate waarin de subsidie van invloed is op het behoud van een aansluiting. Daarnaast ontbreekt inzicht in nieuwe aansluitingen, opzeggingen en pakketwijzigingen.

Tegelijkertijd geven aanbieders in interviews aan dat de subsidie in de praktijk kan bijdragen aan een stabieler klantenbestand. Daarbij wordt onder meer gewezen op minder opzeggingen, minder betalingsachterstanden en een beperktere noodzaak om incassotrajecten te starten. Ook wordt aangegeven dat sommige gebruikers kiezen voor een uitgebreider of sneller pakket dan zij zonder subsidie zouden hebben afgenomen. Op basis van de beschikbare gegevens kan echter niet worden vastgesteld in welke mate deze ontwikkelingen rechtstreeks samenhangen met de subsidie.

Duiding: De huidige regeling combineert een hoog bereik met een relatief eenvoudige uitvoering. De automatische verwerking via aanbieders voorkomt aanvraagdrempels en beperkt het risico op onderbereik. Tegelijkertijd blijft het inzicht beperkt in de mate waarin de subsidie terechtkomt bij gebruikers voor wie deze het meest noodzakelijk is. Aanvullende informatie kan bijdragen aan een betere beoordeling van de doelmatigheid, maar deze evaluatie laat ook zien dat de mogelijkheden om dergelijke gegevens te verzamelen in de praktijk beperkt zijn.

5.3 Breed bereik roept een proportionaliteitsvraag op

De generieke vormgeving zorgt ervoor dat gebruikers laagdrempelig worden bereikt, maar maakt geen onderscheid tussen gebruikers voor wie betaalbaarheid daadwerkelijk knelt en gebruikers waarvoor op basis van de beschikbare data niet kan worden vastgesteld dat de subsidie noodzakelijk is om de aansluiting te behouden.

De aansluitingsdata bieden inzicht in het aantal gesubsidieerde aansluitingen per aanbieder en eiland, maar geven beperkt weer welk deel daarvan huishoudelijk of zakelijk gebruik betreft. Ook maakt de beschikbare aansluitingsdata geen directe koppeling mogelijk tussen subsidiegebruik, inkomenspositie, betaalbaarheidsdruk, nieuwe aansluitingen, opzeggingen of pakketwijzigingen. Daardoor kan de proportionaliteit van de subsidie niet volledig kwantitatief worden vastgesteld.

De proportionaliteitsvraag is daarmee tweeledig. Enerzijds voorkomt de generieke regeling onderbereik en uitvoeringscomplexiteit. Anderzijds betekent generieke toepassing dat publieke middelen ook terecht kunnen komen bij gebruikers voor wie de subsidie minder noodzakelijk is. Dit is vooral relevant wanneer wordt gekeken naar de vraag of de subsidie in de toekomst scherper kan worden gericht aan kwetsbare groepen zonder dat de uitvoerbaarheid onevenredig verslechtert.

Duiding: de regeling heeft een breed bereik en is daardoor laagdrempelig, maar de beschikbare data laten niet toe om volledig vast te stellen of publieke middelen terechtkomen bij de gebruikers met de grootste betaalbaarheidsdruk. Dit beperkt de mogelijkheid om de proportionaliteit van de huidige regeling volledig te beoordelen.

5.4 Huishoudens en zakelijke gebruikers vragen om verschillende doelmatigheidsafwegingen

De subsidie geldt voor zowel huishoudens als zakelijke gebruikers. Vanuit de beleidslogica is dit begrijpelijk, namelijk vast internet is niet alleen relevant voor maatschappelijke participatie van huishoudens, maar ook voor bedrijfsvoering, betalingen, administratie, klantcontact en digitale dienstverlening.

Voor zakelijke gebruikers is internet eveneens relevant, maar de onderbouwing voor generieke subsidiëring van alle zakelijke aansluitingen is minder volledig. Bedrijven verschillen in omvang, sector, draagkracht en mate waarin internetkosten een betaalbaarheidsdrempel vormen. Geaggregeerde interviewinput bevestigt dat internet voor bedrijven belangrijk is, maar laat ook zien dat zakelijke situaties sterk kunnen verschillen. Dit roept de vraag op of alle zakelijke aansluitingen automatisch op dezelfde manier moeten worden gesubsidieerd als huishoudelijke aansluitingen. Een meer gerichte zakelijke component kan doelmatiger zijn wanneer publieke ondersteuning wordt beperkt tot zakelijke gebruikers of categorieën waarvoor de maatschappelijke of economische rechtvaardiging duidelijker is. Daarbij kan worden gedacht aan kleine ondernemingen, maatschappelijke organisaties of gebruikers waarvoor internet aantoonbaar essentieel is en betaalbaarheid een knelpunt vormt.

Een dergelijke differentiatie vraagt wel om uitvoerbare criteria. Aanbieders moeten huishoudelijke, zakelijke en gemengde aansluitingen betrouwbaar kunnen onderscheiden. Dit kan complex zijn bij ondernemers aan huis, kleine zelfstandigen of aansluitingen die zowel privé als zakelijk worden gebruikt.

Duiding: voor huishoudens is de maatschappelijke onderbouwing van generieke ondersteuning sterker dan voor zakelijke gebruikers. Voor zakelijke aansluitingen is internet relevant, maar generieke subsidiëring van alle zakelijke aansluitingen vraagt aanvullende onderbouwing. Een gerichtere zakelijke component kan doelmatiger zijn, mits de afbakening uitvoerbaar en uitlegbaar is.

5.5 Gerichtere ondersteuning kan doelmatiger zijn, maar verhoogt uitvoeringsrisico's

Een meer gerichte regeling kan op papier doelmatiger zijn, omdat publieke middelen dan sterker worden geconcentreerd bij gebruikers waarvoor betaalbaarheid of toegang daadwerkelijk een knelpunt vormt. Dit geldt bijvoorbeeld voor lage inkomens, financieel kwetsbare huishoudens, huishoudens zonder aansluiting of specifieke zakelijke categorieën waarvoor internetkosten aantoonbaar zwaar wegen.

Tegelijkertijd is gerichter beleid niet automatisch doelmatiger in de praktijk. Een regeling die afhankelijk wordt van inkomen, draagkracht of aantoonbare behoefte vraagt om aanvraagprocedures, toetsingscriteria, gegevensdeling, beoordeling en controle. Dat kan leiden tot hogere uitvoeringskosten, privacyrisico's en mogelijk onderbereik (wegens gestelde criteria en mogelijke terughoudendheid bij aanvrager). Juist huishoudens of kleine bedrijven waarvoor ondersteuning relevant is, kunnen afzien van deelname wanneer de procedure te ingewikkeld, onbekend of gevoelig is.

Daarom moet de doelmatigheidsvraag breder worden beoordeeld dan alleen de vraag of publieke middelen theoretisch scherper kunnen worden gericht. Relevante vragen zijn ook: kan de doelgroep eenvoudig worden vastgesteld, wie voert de beoordeling uit, welke gegevens zijn nodig, hoe wordt privacy geborgd en wegen de baten van betere toespitsing op tegen de extra uitvoeringslasten?

Voor huishoudens kan een tussenvorm relevant zijn: behoud van een laagdrempelige generieke basisbijdrage, eventueel aangevuld met gerichte steun voor specifieke toegangsdrempels zoals aansluit- of installatiekosten. Zo blijft het risico op onderbereik beperkt, terwijl aanvullende middelen gerichter kunnen worden ingezet waar de huidige maandelijkse korting tekortschiet.

Duiding: gerichtere ondersteuning kan de proportionaliteit vergroten, maar alleen wanneer de uitvoeringslasten, privacyrisico's en het risico op onderbereik beheersbaar blijven. Een volledig gerichte regeling is daarom niet automatisch doelmatiger dan een eenvoudige generieke regeling.

5.6 Eilandverschillen bepalen of verdere toespitsing proportioneel is

Doelmatigheid kan ook per eiland worden beoordeeld. Bonaire, Sint Eustatius en Saba verschillen in schaal, aanbiederstructuur, prijsniveau en infrastructuur. Daardoor kan dezelfde subsidie in de praktijk per eiland anders uitwerken.

Bonaire heeft een grotere markt dan Sint Eustatius en Saba, maar blijft in vergelijking met Europees Nederland relatief kleinschalig. Differentiatie tussen eilanden is daarom denkbaar, maar de meerwaarde daarvan moet worden afgewogen tegen de extra uitvoeringslasten en complexiteit die daarmee gepaard kunnen gaan. Eventuele verschillen kunnen worden gebaseerd op objectieve criteria, zoals schaal, aantal aansluitingen, prijsniveau en uitvoerbaarheid.

Duiding: Hoewel Bonaire groter is dan Sint Eustatius en Saba, zijn alle drie de eilanden relatief kleine markten. Verdere differentiatie kan worden overwogen, maar is alleen proportioneel wanneer de verwachte meerwaarde opweegt tegen de extra uitvoeringslasten en complexiteit.

5.7 Transparantie, datakwaliteit en monitoring zijn randvoorwaarden voor doelmatige sturing

Doelmatigheid kan alleen goed worden beoordeeld wanneer voldoende gegevens beschikbaar zijn over het bereik en de doelgroep van de regeling, prijsontwikkeling, pakketkeuze, nieuwe aansluitingen, opzeggingen en het type gebruik. De huidige datagrondslag is hiervoor beperkt. De beschikbare aansluitingsdata geven inzicht in het aantal vaste internetaansluitingen waarop de subsidie wordt toegepast, maar maakt niet altijd onderscheid tussen huishoudelijk en zakelijk gebruik. Ook bevat deze data geen volledig inzicht in gedragseffecten, zoals upgrades, downgrades, opzeggingen en nieuwe aansluitingen.

Ook transparantie richting eindgebruikers is relevant voor doelmatigheid. Wanneer gebruikers niet goed kunnen zien wat de reguliere abonnementsprijs, het subsidiebedrag en de netto prijs zijn, ontstaat minder inzicht in de feitelijke waarde van de subsidie. Dit is niet alleen een communicatievraag, maar ook een verantwoordingsvraag: publieke middelen worden ingezet om de eindgebruikersprijs te verlagen, waardoor voor eindgebruikers en beleidsmakers duidelijk moet zijn hoe deze verlaging wordt verwerkt.

Deskresearch, surveyresultaten en interviews laten zien dat de zichtbaarheid van de subsidie verschilt tussen aanbieders en communicatiekanalen. Sommige eindgebruikers herkennen de subsidie als korting of afzonderlijke factuurpost, terwijl anderen vooral een lagere netto prijs zien zonder precies te weten welk bedrag door publieke middelen wordt verlaagd. Uit interviews komt daarnaast naar voren dat aanbieders verschillende keuzes maken in hun prijscommunicatie. Sommige aanbieders tonen de reguliere abonnementsprijs en vermelden de subsidie afzonderlijk als korting, mede omdat vanuit hun perspectief, onzekerheid bestaat over de voortzetting van de subsidie. Zij willen voorkomen dat eindgebruiken een internetpakket afsluiten die ze vervolgens niet kunnen betalen bij een eventuele afschaffing van de subsidie. Andere aanbieders communiceren de prijs na aftrek van de subsidie nadrukkelijker als de feitelijke klantprijs. Hierdoor is voor bepaalde groepen eindgebruikers niet duidelijk welk deel van de betaalde prijs structureel is en welk deel afhankelijk is van voortzetting van de subsidie. Deze verschillen zijn ook relevant wanneer de subsidie wordt gewijzigd of beëindigd. Wanneer vooral de netto prijs is gecommuniceerd, kan het wegvallen van de subsidie door eindgebruikers worden ervaren als een prijsverhoging door de aanbieder, terwijl feitelijk een publieke korting vervalt. Een transparante en uniforme vermelding van de reguliere abonnementsprijs, het subsidiebedrag en de netto prijs verkleint dit risico en maakt de feitelijke werking van de regeling beter uitlegbaar.

Voor toekomstig beleid kan worden bezien of bestaande rapportages op beperkte en proportionele wijze kunnen worden verrijkt om meer inzicht te geven in het bereik en gebruik van de regeling. Daarbij blijft het van belang dat de informatiebehoefte in verhouding staat tot de administratieve lasten voor aanbieders en uitvoerende partijen.

Daarnaast kan meer transparantie richting eindgebruikers wenselijk zijn door duidelijker onderscheid te maken tussen de reguliere abonnementsprijs, het subsidiebedrag en de uiteindelijke netto prijs.

5.8 Marktwerking en neveneffecten

De subsidie verlaagt de nettoprijs voor eindgebruikers, maar kan in theorie ook invloed hebben op prijsperceptie, pakketkeuze, klantbehoud, commerciële positionering en aanbiedersgedrag. Daarom is beoordeeld of er aanwijzingen zijn voor prijsopdrijving of andere neveneffecten.

Op basis van de beschikbare gegevens zijn geen aanwijzingen gevonden of de subsidie heeft geleid tot prijsopdrijvende effecten. Een robuuste beoordeling zou een consistente prijsreeks vereisen per aanbieder, pakket en eiland over meerdere jaren, inclusief inzicht in bruto- en nettoprijzen, tijdelijke acties, pakketwijzigingen en kwaliteitsontwikkelingen. Daarnaast opereren aanbieders binnen het concessiestelsel van de Wtv BES, waarbij de ACM sinds september 2024 de tariefontwikkeling toetst aan een beoordelingskader. Dit is geen vastgestelde maximumtariefregulering zoals bij elektriciteit en drinkwater; prijzen komen in de markt tot stand, binnen de randvoorwaarden van het toezicht.

Wel zijn er aandachtspunten rond transparantie. Particuliere pakketten zijn doorgaans beter vergelijkbaar dan zakelijke pakketten. Voor particuliere pakketten publiceren aanbieders vaker pakketnamen, snelheden en maandprijzen, maar voor zakelijke pakketten worden diensten vaker als maatwerk, "business connectivity" of "managed services" gepresenteerd, waardoor vergelijking lastiger is.

Daarnaast kan de subsidie invloed hebben op hoe eindgebruikers prijzen ervaren. Wanneer de subsidie niet uniform zichtbaar is op de website van aanbieders of op de factuur, kan het verschil tussen bruto prijs, subsidiebedrag en netto prijs minder duidelijk zijn. Dit beperkt de transparantie van de regeling en maakt het lastiger om prijsontwikkeling en prijs-kwaliteit over tijd te monitoren.

Duiding: De beschikbare gegevens bieden geen basis om prijsontwikkelingen over de tijd te reconstrueren en aan de subsidie toe te schrijven. Ook beperkt het gebrek aan zakelijke prijsinformatie het zicht op verschillen tussen aanbieders en pakketten. Periodieke monitoring van bruto- en nettoprijzen, pakketkenmerken en kwaliteitsontwikkelingen is nodig om mogelijke markteffecten in de toekomst te beoordelen.

5.9 Instrumentkeuze: eindgebruikerssubsidie versus aanbodgerichte investeringsmaatregelen

Een eindgebruikerssubsidie verlaagt de maandelijkse lasten voor eindgebruikers maar de subsidie is echter minder geschikt om direct aanbodzijdeknelpunten op te lossen. Dit onderscheid is relevant voor de doelmatigheid. Als het primaire probleem ligt bij maandelijkse betaalbaarheid, is een eindgebruikerssubsidie logisch. Als het primaire probleem ligt bij kwaliteit, infrastructuur of beschikbaarheid, kan een aanbodgerichte maatregel doelmatiger zijn. Een investeringssubsidie voor telecomaanbieders kan dan beleidsmatig relevant zijn, bijvoorbeeld wanneer publieke middelen worden ingezet om netwerkontwikkeling, dekking of betrouwbaarheid te verbeteren.

Een investeringssubsidie zal echter geen één-op-één vervanging zijn van de eindgebruikerssubsidie. Een aanbodgerichte maatregel kan bijdragen aan verbeteringen in kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid, maar leidt niet automatisch tot lagere maandelijkse kosten voor eindgebruikers. Omgekeerd kan een eindgebruikerssubsidie de betaalbaarheid vergroten, zonder direct invloed uit te oefenen op onderliggende infrastructuur- of kwaliteitsknelpunten.

De keuze tussen beide instrumenten hangt daarom samen met het beleidsdoel dat wordt nagestreefd. Indien zowel betaalbaarheid als kwaliteit en beschikbaarheid beleidsmatig relevant zijn, ligt een combinatie van vraag- en aanbodgerichte maatregelen meer voor de hand dan een volledige vervanging van het huidige instrument.

Duiding: De eindgebruikerssubsidie is doelmatig wanneer het beleidsprobleem vooral de maandelijkse betaalbaarheid betreft. Wanneer knelpunten vooral aan de aanbodzijde liggen, kunnen investeringsmaatregelen relevanter zijn. Beide instrumenten hebben een ander aangrijpingspunt en moeten daarom niet als directe substituten worden behandeld.

5.10 Tussenconclusie – Doelmatigheid

De bevindingen uit dit hoofdstuk laten zien dat de huidige regeling verschillende sterke punten heeft, maar ook afwegingen kent ten aanzien van gerichtheid en proportionaliteit. Tabel 5.1 vat deze bevindingen samen aan de hand van vier beoordelingscriteria.

Tabel 5.1 Integrale beoordeling van de huidige regeling

Criterium	Bevinding uit de evaluatie	Beoordeling
Gerichtheid	De regeling bereikt vrijwel alle gebruikers van gesubsidieerde vaste internetaansluitingen, maar maakt geen onderscheid tussen gebruikers voor wie betaalbaarheid een knelpunt vormt en gebruikers die de aansluiting waarschijnlijk ook zonder subsidie zouden behouden.	Middel
Uitvoerbaarheid	De subsidie wordt automatisch via aanbieders verwerkt. Eindgebruikers hoeven geen aanvraag in te dienen en geen inkomensgegevens aan te leveren.	Hoog
Risico op onderbereik	Door de automatische verwerking is het risico beperkt dat gebruikers ondersteuning mislopen als gevolg van aanvraagprocedures of administratieve lasten.	Laag
Proportionaliteit	De beschikbare gegevens bieden beperkt inzicht in de mate waarin de subsidie terechtkomt bij gebruikers voor wie ondersteuning het meest noodzakelijk is.	Middel

De huidige regeling scoort sterk op uitvoerbaarheid en bereik. Tegelijkertijd is de regeling beperkt gericht en kan de proportionaliteit slechts gedeeltelijk worden beoordeeld op basis van de beschikbare gegevens. Deze afweging vormt het vertrekpunt voor de beleidsopties in hoofdstuk 6.



6 Beleidsopties en Verbeteringen

6.1 Van evaluatiebevindingen naar beleidsafwegingen

Disclaimer: De beleidsrichtingen en bouwstenen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de bevindingen uit de evaluatie en dienen uitsluitend als onderbouwde input voor verdere beleidsvorming door EZK. Zij moeten niet worden gelezen als definitieve regelingsteksten, uitvoeringsmodellen, implementatieplannen of volledig uitgewerkte beleidsopties.

De evaluatie laat zien dat de huidige eindgebruikerssubsidie vooral bijdraagt aan de betaalbaarheid van vast internet en ondersteuning biedt bij het behouden van bestaande aansluitingen. Tegelijkertijd zijn de aanwijzingen beperkter dat de subsidie zelfstandig leidt tot nieuwe aansluitingen, kwaliteitsverbetering of bredere sociaaleconomische effecten.

Daarnaast blijkt dat de huidige generieke vormgeving sterk scoort op eenvoud, uitvoerbaarheid en bereik. Doordat de subsidie automatisch via aanbieders wordt verstrekt, blijven administratieve lasten beperkt en wordt een brede doelgroep bereikt. De keerzijde is dat de regeling beperkt onderscheid maakt tussen verschillende gebruikersgroepen en situaties. Deze bevindingen leiden tot een aantal beleidsafwegingen voor de periode na 2027. Daarbij staat niet één optimale regeling centraal, maar de vraag hoe betaalbaarheid, doelmatigheid, uitvoerbaarheid en bereik in de toekomst het best met elkaar in balans kunnen worden gebracht.

De beleidsrichtingen zijn daarom opgebouwd rond zes centrale bevindingen:

- De subsidie draagt vooral bij aan betaalbaarheid van bestaande aansluitingen.
- Huishoudens vormen de sterkst onderbouwde maatschappelijke doelgroep.
- Toegankelijkheid vraagt meer dan een maandelijkse korting.
- De werking van de subsidie verschilt per eilandcontext.
- Een eindgebruikerssubsidie is niet geschikt om aanbodzijdeknelpunten op te lossen.
- Transparantie, kwaliteit en een solide datagrondslag blijven belangrijke randvoorwaarden.

Op basis van deze bevindingen worden vier beleidsrichtingen verkend voor de periode na 2027, waarbij wordt verondersteld dat het beschikbare budget in hoofdlijnen gelijk blijft en dit bij opties 2 tot en met 4 anders wordt ingezet. De richtingen sluiten elkaar niet uit: afhankelijk van het doel en de gekozen beleidsrichting zijn ook combinaties van de opties 2, 3 en 4 mogelijk. Bij een ruimer budget hoeft dus minder scherp tussen de richtingen te worden gekozen.

1. Voortzetting van de huidige generieke subsidie voor huishoudens en zakelijke gebruikers.
2. Generieke huishoudenssubsidie met aanvullende eenmalige toegangssubsidie.
3. Generieke huishoudenssubsidie met gerichte subsidie voor zakelijke gebruikers.
4. Volledig gerichte subsidie op basis van aantoonbare behoefte.

6.2 Beleidsrichting 1: Voortzetten van de huidige generieke subsidie voor huishoudens en zakelijke gebruikers

In deze beleidsrichting wordt de huidige subsidie in hoofdlijnen voortgezet. De subsidie blijft beschikbaar voor huishoudens en zakelijke gebruikers en wordt, net als nu, via telecomaanbieders verstrekt. Eindgebruikers hoeven geen aanvraag in te dienen.

De belangrijkste wijziging ten opzichte van de huidige situatie ligt niet in de doelgroepafbakening, maar in de versterking van transparantie, factuurvermelding, datarapportage en monitoring. De regeling blijft daarmee breed en laagdrempelig, maar wordt beter uitlegbaar, beter controleerbaar en beter te evalueren.

Waarom deze richting volgt uit de bevindingen

Deze richting sluit aan bij de bevinding dat de huidige regeling eenvoudig uitvoerbaar is en een breed bereik heeft. De subsidie draagt bij aan de betaalbaarheid van bestaande aansluitingen en beperkt administratieve lasten doordat geen aanvraagprocedure of inkomens- en bedrijfstoets nodig is. Tegelijkertijd laat de evaluatie zien dat de zichtbaarheid van de subsidie en de beschikbare monitoringsinformatie verbeterd kunnen worden.

Waarom deze richting verdedigbaar is

De belangrijkste voordelen zijn continuïteit, eenvoud en uitvoerbaarheid. De bestaande uitvoeringsstructuur kan worden behouden en huishoudens, bedrijven en maatschappelijke organisaties blijven profiteren van de huidige ondersteuning. Daarnaast blijft het risico op onderbereik beperkt doordat geen aanvullende voorwaarden of aanvragen worden geïntroduceerd.

Beperkingen en aandachtspunten

Deze beleidsrichting behoudt het generieke karakter van de regeling. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar type gebruiker, betaalbaarheidsdruk of noodzaak van ondersteuning. Daardoor blijft onzeker in hoeverre publieke middelen terechtkomen bij gebruikers voor wie ondersteuning het meest noodzakelijk is. Ook worden huishoudens zonder aansluiting of met hoge aansluit- en installatiekosten niet specifiek bereikt.

Beoordeling

Deze richting is vooral geschikt als EZK de huidige regeling wil behouden vanwege eenvoud, uitvoerbaarheid en continuïteit. Zij is minder geschikt wanneer EZK de subsidie na 2027 doelmatiger en gerichter wil inzetten. Daarom is deze richting verdedigbaar als voortzettings- of stabiliteitsoptie, maar minder sterk als verbeterroute voor proportionaliteit en gerichtheid.

6.3 Beleidsrichting 2: Generieke huishoudenssubsidie met aanvullende eenmalige toegangssubsidie.

In deze beleidsrichting wordt de eindgebruikerssubsidie na 2027 primair ingericht als subsidie voor huishoudens. Huishoudens behouden een generieke maandelijkse bijdrage via telecomaanbieders, terwijl zakelijke aansluitingen worden uitgesloten of gefaseerd afgebouwd.

Aanvullend kan worden onderzocht of huishoudens zonder aansluiting of met hoge initiële kosten in aanmerking kunnen komen voor een eenmalige bijdrage voor aansluit- of installatiekosten. Wanneer knelpunten vooral liggen bij infrastructuur, dekking, betrouwbaarheid of kwaliteit, kan tevens worden verkend of aanvullende investeringsmaatregelen aan de aanbodzijde wenselijk zijn. De kern van deze beleidsrichting blijft echter een huishoudelijke subsidie gericht op betaalbaarheid.

Waarom deze richting volgt uit de bevindingen

Deze richting sluit aan bij de bevinding dat de maatschappelijke onderbouwing voor huishoudens sterker is dan voor bedrijven. Voor huishoudens komt vast internet duidelijk naar voren als basisvoorziening voor communicatie, onderwijs, werk, toegang tot informatie en publieke dienstverlening. Voor bedrijven is internet eveneens relevant, maar de evaluatie biedt minder basis voor generieke subsidiëring van alle zakelijke aansluitingen.

Daarnaast laat de evaluatie zien dat toegankelijkheid meer vraagt dan een verlaging van de maandelijkse kosten. Voor huishoudens zonder aansluiting kunnen aansluit- en installatiekosten een belangrijke toegangsbarrière vormen. Een aanvullende eenmalige bijdrage kan daarom beter aansluiten bij deze specifieke doelgroep.

Waarom deze richting verdedigbaar is

Deze beleidsrichting is verdedigbaar wanneer EZK de subsidie primair wil positioneren als instrument voor digitale inclusie, maatschappelijke participatie en betaalbaarheid van een basisvoorziening. Een belangrijk voordeel is dat huishoudens laagdrempelig ondersteund blijven via het bestaande uitvoeringsmodel, terwijl de inzet van publieke middelen meer wordt geconcentreerd op de doelgroep waarvoor de maatschappelijke onderbouwing het sterkst is. Daarnaast ontstaat ruimte om toegangsdrempels voor huishoudens zonder aansluiting gerichter te adresseren.

Beperkingen en aandachtspunten

Aandachtspunt blijft de positie van zakelijke gebruikers. Ook kleine ondernemingen, zelfstandigen en maatschappelijke organisaties kunnen afhankelijk zijn van betaalbaar internet, waardoor volledige uitsluiting ongewenste effecten kan hebben. Deze richting vraagt daarnaast om duidelijke overgangsafspraken voor bestaande zakelijke gebruikers en een uitvoerbare inrichting van een eventuele toegangssubsidie. Bij de verdere uitwerking gaat het daarbij om de nadere invulling van een eenmalige toegangssubsidie naast de maandelijkse subsidie, waaronder hoogte, voorwaarden en uitvoering.

Beoordeling

Deze beleidsrichting vergroot de proportionaliteit van de subsidie door huishoudens als primaire doelgroep te positioneren en toegangsdrempels gerichter te adresseren. Tegelijkertijd vraagt zij om een expliciete keuze over de toekomstige rol van zakelijke gebruikers binnen het subsidiebeleid.

6.4 Beleidsrichting 3: Generieke huishoudenssubsidie met gerichte subsidie voor zakelijke gebruikers

De derde beleidsrichting behoudt een laagdrempelige en generieke maandelijkse huishoudenssubsidie voor vaste internet, maar maakt de subsidie voor zakelijke gebruikers gerichter. Binnen deze beleidsrichting zouden zakelijke gebruikers niet langer automatisch dezelfde subsidie ontvangen als huishoudens. In plaats daarvan wordt zakelijke subsidie beperkt tot gebruikers of categorieën waarvoor subsidie aantoonbaar relevant is.

Voor zakelijke en huishoudelijke gebruikers wordt een afzonderlijke afweging gemaakt. Denkbaar is dat alleen specifieke categorieën in aanmerking komen, zoals kleine ondernemingen, maatschappelijke organisaties, startende ondernemers of andere gebruikers waarvoor internetkosten een aantoonbare betaalbaarheidsdrempel vormen.

Waarom deze richting volgt uit de bevindingen

Deze richting sluit nauw aan bij de uitkomsten van de evaluatie. Enerzijds laat de evaluatie zien dat voor huishoudens de maatschappelijke onderbouwing van subsidie het sterkst is. Vast internet komt daarbij naar voren als een basisvoorziening voor communicatie, onderwijs, werk, informatievoorziening en toegang tot publieke dienstverlening. Anderzijds blijkt dat internet ook voor bedrijven van wezenlijk belang is voor bedrijfsvoering, betalingen, administratie, klantcontact en operationele continuïteit. De evaluatie biedt echter minder onderbouwing voor een generieke subsidie aan alle zakelijke gebruikers. Bedrijven verschillen aanzienlijk in omvang en draagkracht.

Waarom deze richting verdedigbaar is

Deze beleidsrichting legt de focus op huishoudens, met ruimte voor subsidie aan zakelijke gebruikers voor wie die steun aantoonbaar nodig is om de internetverbinding betaalbaar te houden. Daarmee wordt de subsidie gerichter ingezet, zonder zakelijke gebruikers volledig uit te sluiten.

Daarnaast blijft de huishoudenssubsidie eenvoudig uitvoerbaar. De generieke bijdrage kan via telecomaanbieders blijven verlopen, waardoor huishoudens geen aanvullende aanvraagprocedure hoeven te doorlopen. Deze richting sluit bovendien goed aan bij de onzekerheden in de beschikbare data. De evaluatie biedt voldoende aanleiding om de generieke subsidie voor alle zakelijke aansluitingen kritisch te bezien, maar onvoldoende basis om de subsidie voor zakelijke gebruikers volledig af te bouwen

Beperkingen en aandachtspunten

De belangrijkste uitdaging ligt in de afbakening van de zakelijke doelgroep. EZK zal moeten bepalen welke criteria relevant zijn voor subsidiëring. Dit kan betrekking hebben op de omvang van de onderneming, de maatschappelijke functie, de geografische locatie of de mate van betaalbaarheidsdruk.

Wel brengt een gerichte zakelijke subsidie meer uitvoeringscomplexiteit met zich mee dan een volledig generieke regeling. De voordelen van een betere gerichtheid moeten daarom worden afgewogen tegen de extra administratieve lasten voor uitvoerders en gebruikers.

Beoordeling

Deze beleidsrichting biedt een middenweg tussen een volledig generieke regeling en een volledig gerichte subsidie. Zij behoudt de generieke betaalbaarheidsfunctie voor huishoudens, terwijl de subsidie voor zakelijke gebruikers beter kan worden afgestemd op aantoonbare behoefte. Daarmee vergroot deze richting de proportionaliteit van de subsidie, zonder direct af te doen aan de uitvoerbaarheid.

6.5 Beleidsrichting 4: Volledig gerichte subsidie op basis van aantoonbare behoefte.

De vierde beleidsrichting is een volledig gerichte regeling. In deze richting ontvangen zowel huishoudens als zakelijke gebruikers alleen subsidie wanneer zij aantoonbaar binnen de doelgroep vallen. De regeling wordt daarmee niet langer generiek toegepast, maar gericht op gebruikers waarvoor betaalbaarheid of toegang aantoonbaar een knelpunt vormt.

Binnen deze richting kan de subsidie bestaan uit een maandelijkse bijdrage voor gebruikers met aantoonbare betaalbaarheidsdruk en een mogelijke eenmalige bijdrage voor aansluit- of installatiekosten wanneer initiële toegangskosten een drempel vormen. Deze richting richt publieke middelen dus het meest expliciet op gebruikers waarvoor de ondersteuning noodzakelijk of beleidsmatig het meest verdedigbaar is.

Waarom deze richting volgt uit de bevindingen

Deze richting volgt uit de doelmatigheidsvraag die in de evaluatie centraal staat. De huidige subsidie maakt geen onderscheid tussen gebruikers voor wie betaalbaarheid daadwerkelijk een knelpunt vormt en gebruikers waarvoor niet kan worden vastgesteld dat subsidie noodzakelijk is om de aansluiting te behouden.

Een volledig gerichte subsidie adresseert dit vraagstuk nadrukkelijker. Door de subsidie te richten op huishoudens en zakelijke gebruikers met een aantoonbare behoefte, kan de proportionaliteit van de inzet van publieke middelen worden vergroot.

Voor sommige gebruikers vormen juist aansluit- of installatiekosten de belangrijkste drempel. Een gerichte eenmalige subsidie kan in dergelijke situaties effectiever zijn dan een generieke maandelijkse bijdrage.

Waarom deze richting verdedigbaar is

Deze beleidsrichting is tot op bepaalde hoogte verdedigbaar vanuit doelmatigheid en proportionaliteit. De subsidie wordt gericht ingezet voor gebruikers waarvoor de maatschappelijke of economische meerwaarde van ondersteuning het grootst is. Hierdoor wordt het risico kleiner dat subsidie terechtkomt bij gebruikers die ook zonder publieke bijdrage een aansluiting zouden behouden.

Daarnaast maakt deze richting het mogelijk om verschillende typen knelpunten verschillend te adresseren. Waar voor sommige gebruikers de maandelijkse kosten centraal staan, kunnen voor andere gebruikers juist de initiële aansluitkosten de belangrijkste belemmering vormen.

Beperkingen en aandachtspunten

De belangrijkste uitdaging is de uitvoerbaarheid. Inkomensafhankelijk onderscheid is in Caribisch Nederland op dit moment nauwelijks mogelijk: er is geen polisadministratie met loon- en inkomensgegevens, er ontbreekt wetgeving om desbetreffende gegevens uit te wisselen, en er is geen digitale infrastructuur voor veilige gegevensuitwisseling tussen instanties. In de praktijk zou de bewijslast daardoor grotendeels bij de aanvrager komen te liggen en zouden de openbare lichamen de gegevens handmatig moeten verwerken.

Daarbij bestaat het risico op onderbereik. Huishoudens of kleine bedrijven kunnen afzien van een aanvraag doordat zij niet bekend zijn met de subsidie, de procedure complex vinden of terughoudend zijn met het delen van persoonlijke of financiële gegevens.

Ook het schaalverschil tussen de eilanden vraagt aandacht. Op kleinere eilanden, zoals Saba en Sint Eustatius, kan de doelgroep relatief beperkt zijn. In die situatie moeten de voordelen van een meer gerichte subsidie worden afgewogen tegen de extra uitvoeringslasten die nodig zijn om de doelgroep te bereiken.

Tot slot brengt deze beleidsrichting juridische en organisatorische vraagstukken met zich mee, waaronder privacy, gegevensgebruik, doelgroepbepaling en verantwoordelijkheden voor uitvoering en controle.

Beoordeling

Deze beleidsrichting biedt de hoogste mate van gerichtheid en kan de allocatieve doelmatigheid vergroten. Tegelijkertijd kent zij de grootste uitvoeringscomplexiteit en het hoogste risico op onderbereik. Daarom lijkt deze beleidsrichting vooral relevant wanneer de rijksoverheid bereid is te investeren in doelgroepafbakening, uitvoeringscapaciteit en gegevensverwerking. Het kan worden beschouwd als het meest vergaande alternatief voor de huidige generieke subsidie, waarbij gerichtheid zwaarder weegt dan eenvoud en bereik.

6.6 Integrale beoordeling van de beleidsrichtingen

De vier beleidsrichtingen vertegenwoordigen verschillende keuzes tussen continuïteit, gerichtheid, uitvoerbaarheid en proportionaliteit. De keuze voor een beleidsrichting moet daarom niet alleen worden gebaseerd op welk model theoretisch het meest doelmatig is, maar vooral op welke richting het beste aansluit bij de bevindingen uit deze evaluatie en de uitvoeringsrealiteit op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

- **Beleidsrichting 1** scoort sterk op eenvoud, continuïteit en uitvoerbaarheid, maar beperkt op gerichtheid en proportionaliteit.
- **Beleidsrichting 2** versterkt de maatschappelijke focus op huishoudens, maar sluit zakelijke gebruikers uit voor de subsidie.
- **Beleidsrichting 3** combineert een generieke huishoudenssubsidie met een gerichte zakelijke subsidie en vormt daarmee een middenweg tussen bereik en gerichtheid.
- **Beleidsrichting 4** biedt de hoogste mate van gerichtheid en potentiële doelmatigheid, maar brengt ook de grootste uitvoeringslasten, complexiteit en risico's op onderbereik met zich mee.

6.7 Kader voor betaalbaarheid en een gelijkwaardig voorzieningenniveau

De betaalbaarheid van vast internet kan niet uitsluitend worden beoordeeld aan de hand van de nominale maandprijs. Ook de financiële draagkracht en noodzakelijke uitgaven van huishoudens, de kwaliteit van de internetverbinding en eventuele aansluit- en installatiekosten zijn relevant.

De evaluatie bevestigt dat de subsidie een betaalbaarheidsfunctie vervult. Van de 83 huishoudelijke respondenten met een vaste internet beoordeelt 50,6% de verbinding positief op betaalbaarheid.

Daarnaast geeft een deel van de respondenten aan dat de subsidie financiële ruimte creëert voor andere uitgaven of helpt om de bestaande te behouden. Deze bevindingen geven inzicht in de ervaren betaalbaarheid, maar bepalen nog niet welk bedrag voor verschillende huishoudtypen beleidsmatig als betaalbaar moet worden beschouwd.

Voor toekomstige normstelling kan EZK daarom een beoordelingskader hanteren waarin ten minste de volgende elementen in samenhang worden beoordeeld:

- de bruto en netto maandprijs van een passend basispakket;
- het besteedbare huishoudinkomen en de noodzakelijke uitgaven;
- het sociaal minimum en minimumvoorbeeldbegrotingen per huishoudtype;
- de snelheid, stabiliteit en betrouwbaarheid van de verbinding;
- aansluit-, installatie- en apparatuurkosten;
- eilandspecifieke verschillen in prijzen, infrastructuur en beschikbaarheid.

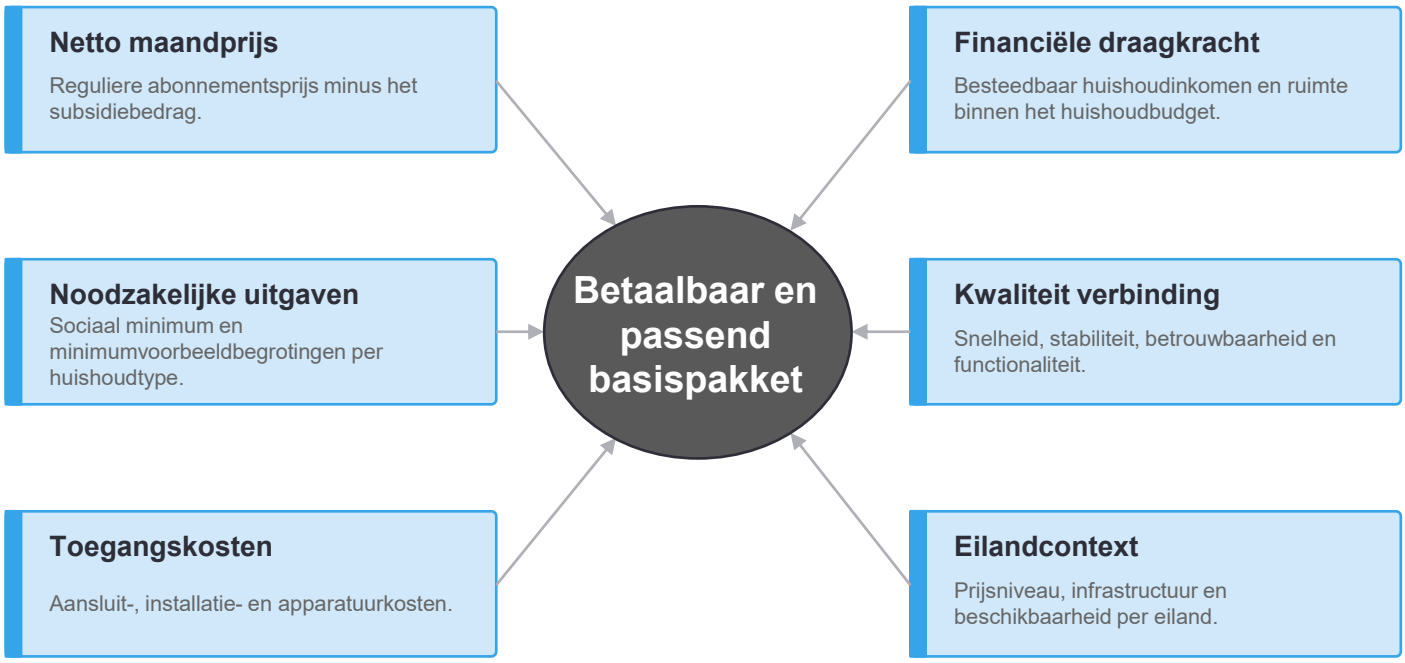
Een dergelijke normstelling vraagt ook om een beleidsmatige definitie van een passend basispakket. Daarbij moet worden bepaald welk minimumniveau van snelheid, betrouwbaarheid en functionaliteit nodig is voor onder meer onderwijs, werk, communicatie en digitale publieke dienstverlening. Een lage maandprijs betekent immers niet automatisch dat een dienst passend is wanneer de kwaliteit of beschikbaarheid onvoldoende is.

De ambitie van een gelijkwaardig voorzieningenniveau betekent niet dat prijzen, technologieën en diensten in Caribisch Nederland identiek moeten zijn aan die in Europees Nederland. Dat kan ook niet gelet op de eiland specifieke omstandigheden. Het uitgangspunt is dat inwoners en bedrijven, rekening houdend met de lokale omstandigheden, toegang hebben tot een betaalbare, betrouwbare en kwalitatief passende internetvoorziening.

Uit marktanalyses, waaronder het EBA-rapport en De Staat van de Digitale Infrastructuur, komt naar voren dat de kosten van vaste internetabonnementen in Caribisch Nederland over het algemeen hoger liggen dan in Europees Nederland. Een directe prijsvergelijking met Europees Nederland is echter niet zonder meer mogelijk: de schaal van de markt, de mate van concurrentie, de infrastructuurkosten en de kostenopbouw van internationale connectiviteit verschillen wezenlijk. Ook binnen Caribisch Nederland lopen prijs, kwaliteit en marktomstandigheden per eiland uiteen. Europees-Nederlandse gegevens kunnen daarom hooguit als globale illustratie dienen; normstelling dient primair te worden gebaseerd op lokale marktomstandigheden, koopkracht en de kenmerken van het aanbod op de verschillende eilanden.[4]

Het vertalen van dit beoordelingskader naar één concrete norm, vraagt om een afzonderlijke verdieping. Daarbij moeten actuele minimumvoorbeeldbegrotingen, huishoudinkomens, uitgaven, vergelijkbare pakketprijzen en een vastgesteld minimum kwaliteitsniveau gezamenlijk worden beoordeeld.

Deze evaluatie biedt daarmee een inhoudelijk kader voor verdere normstelling. De nadere verdieping kan worden gebruikt om te bepalen welk basispakket minimaal beschikbaar moet zijn, welke netto prijs voor verschillende huishoudtypen draagbaar is en in welke mate aanvullende ondersteuning per eiland nodig is.



[4] *Voor een nadere beschrijving van de marktcontext en prijsontwikkelingen wordt verwezen naar het EBA-rapport en De Staat van de Digitale Infrastructuur.*

6.8 Bouwstenen voor verdere beleidsuitwerking

De integrale beoordeling in paragraaf 6.6 en het kader voor betaalbaarheid en een gelijkwaardig voorzieningenniveau in paragraaf 6.7 leiden tot een samenhangend pakket van bouwstenen voor verdere beleidsuitwerking. Deze bouwstenen geven aan welke onderdelen EZK bij de besluitvorming over het subsidiebeleid na 2027 nader kan uitwerken. Deze vormen geen definitief beleidsontwerp, maar bieden richting voor een uitvoerbare, doelmatige en beter onderbouwde vervolgregeling.

Bouwsteen 1: Doelgroepafbakening en differentiatiemechanismen

De maatschappelijke onderbouwing van de subsidie is sterker voor huishoudens dan voor bedrijven. Tegelijkertijd verschillen zakelijke gebruikers onderling sterk in omvang, maatschappelijke functie en draagkracht. Ook zijn er verschillen tussen Bonaire, Sint Eustatius en Saba ten aanzien van marktstructuur, prijsniveau, infrastructuurontwikkeling en beschikbaarheid van internetdiensten. Deze verschillen betekenen dat een uniforme subsidie niet noodzakelijk voor alle gebruikersgroepen of eilanden dezelfde effecten heeft. Een verdere uitwerking van doelgroepcriteria en differentiatiemechanismen kan bijdragen aan een meer proportionele en doelmatige inzet van publieke middelen.

Bij de verdere uitwerking dient aandacht te worden besteed aan:

- De mate waarin onderscheid wenselijk is tussen huishoudelijke en zakelijke aansluitingen.
- Mogelijke criteria voor differentiatie, zoals betaalbaarheidsdruk, maatschappelijke functie, afhankelijkheid van internet of type gebruiker
- De mate waarin eilandspecifieke omstandigheden aanleiding geven voor verschillende accenten in de vormgeving van de subsidie
- De verhouding tussen verdere differentiatie en de daarmee samenhangende uitvoeringslasten.

Bouwsteen 2: Transparantie richting eindgebruikers

De evaluatie laat zien dat de subsidie niet altijd herkenbaar is voor eindgebruikers. Daardoor kunnen huishoudens en bedrijven wel financieel profiteren van de subsidie, maar niet goed zien hoeveel zij daadwerkelijk besparen en welk deel van de maandelijkse prijs door publieke middelen wordt verlaagd. Transparantie is daarom belangrijk voor de uitlegbaarheid van de regeling, het bewustzijn bij eindgebruikers en de publieke verantwoording van de inzet van subsidiegelden.

Daarnaast helpt uniforme transparantie om bruto prijs, subsidiebedrag en netto prijs beter van elkaar te onderscheiden. Dit is niet alleen relevant in markten met meerdere aanbieders, maar ook op eilanden met beperkte aanbiederkeuze. Ook daar moeten eindgebruikers kunnen begrijpen wat zij zonder subsidie zouden betalen, welk bedrag door de subsidie wordt verlaagd en wat hun uiteindelijke maandlast is.

Bij de verdere uitwerking dient aandacht te worden besteed aan:

- Een uniforme standaard voor factuurvermelding en klantcommunicatie
- De wijze waarop bruto prijs, subsidiebedrag en netto prijs herkenbaar worden weergegeven via communicatiekanalen
- De mate waarin uniforme communicatierichtlijnen voor alle aanbieders wenselijk en uitvoerbaar zijn

Bouwsteen 3: Afweging van aanbodgerichte investeringsmaatregelen

De evaluatie laat zien dat de eindgebruikerssubsidie direct bijdraagt aan de betaalbaarheid van internetdiensten voor eindgebruikers, maar niet rechtstreeks aangrijpt op knelpunten aan de aanbodzijde. Wanneer uitdagingen vooral samenhangen met infrastructuur, netwerkdekking, betrouwbaarheid of kwaliteit van dienstverlening, kunnen investeringsmaatregelen voor telecomaanbieders een aanvullend beleidsinstrument vormen.

Tegelijkertijd verschillen investeringsmaatregelen fundamenteel van een eindgebruikerssubsidie. Waar een eindgebruikerssubsidie direct de maandelijkse lasten verlaagt, richten investeringsmaatregelen zich primair op het verbeteren van de kwaliteit, beschikbaarheid en toekomstbestendigheid van de infrastructuur. Beide instrumenten kunnen daarom verschillende beleidsdoelen dienen.

Bij de verdere uitwerking dient aandacht te worden besteed aan:

- De vraag voor welke typen infrastructuur-, kwaliteits- of dekkingsknelpunten investeringsmaatregelen meerwaarde kunnen bieden
- Mogelijke investeringsdoelen en de voorwaarden waaronder publieke middelen kunnen worden ingezet
- De wijze waarop kan worden aangetoond dat investeringen bijdragen aan betere uitkomsten voor eindgebruikers
- De verhouding tussen investeringsmaatregelen en de betaalbaarheidsfunctie van de eindgebruikerssubsidie
- De mate waarin investeringsmaatregelen een aanvullende rol kunnen spelen naast, of in combinatie met, de bestaande subsidie.

Bouwsteen 4: Proportioneel inzicht voor evaluatie en beleidsontwikkeling

De huidige evaluatie laat zien dat niet alle aspecten van de regeling even goed kunnen worden beoordeeld op basis van de beschikbare gegevens. Voor toekomstig beleid kan worden bezien of bestaande informatievoorziening op beperkte en proportionele wijze kan worden versterkt. Daarbij is het van belang dat de informatiebehoefte in verhouding blijft staan tot de administratieve lasten voor telecomaanbieders en uitvoerende partijen.

Bij de verdere uitwerking dient aandacht te worden besteed aan:

- de informatie die wenselijk is voor evaluatie en beleidsontwikkeling;
- mogelijkheden om aan te sluiten bij bestaande rapportages en processen;

- waar relevant en uitvoerbaar, het onderscheiden van huishoudelijke en zakelijke aansluitingen;
- het ontwikkelen van enkele kernindicatoren die inzicht geven in bereik, betaalbaarheid en toegankelijkheid.

Bouwsteen 5: Verdieping van het betaalbaarheidskader

Het in paragraaf 6.7 beschreven beoordelingskader kan verder worden verdiept en uitgewerkt tot een periodiek toepasbare norm voor de betaalbaarheid van vast internet.

De betaalbaarheid van vast internet wordt niet uitsluitend bepaald door de maandprijs, maar ook door de financiële draagkracht en noodzakelijke uitgaven van huishoudens, de kwaliteit van de verbinding en eventuele aansluit- en installatiekosten. Daarnaast verschillen deze omstandigheden per eiland. Een nadere verdieping van het kader is daarom nodig om deze elementen te vertalen naar een toetsbare en beleidsmatig bruikbare norm.

Bij de verdere uitwerking dient aandacht te worden besteed aan:

- Het kwaliteitsniveau dat een basispakket minimaal moet bieden
- De wijze waarop netto maandprijzen, huishoudinkomens, minimumvoorbeeldbegrotingen, het sociaal minimum en toegangskosten in samenhang worden beoordeeld
- Verschillen tussen huishoudtypen en eilanden
- In hoeverre een uniform betaalbaarheidskader wenselijk is, of dat eilandspecifieke accenten nodig zijn

Bouwsteen 6: Uitvoeringsmodel en subsidiemechanisme

De evaluatie laat zien dat de huidige subsidie sterk scoort op eenvoud en bereik doordat deze via telecomaanbieders wordt verstrekt. Tegelijkertijd kunnen meer gerichte vormen van subsidie leiden tot aanvullende uitvoeringslasten, aanvraagprocedures en controlemechanismen.

Bij de verdere uitwerking dient aandacht te worden besteed aan:

- Welke rol telecomaanbieders hebben in het uitvoeringsmodel en subsidiemechanisme
- Of aanvullende aanvraag-, toetsings- of controleprocessen nodig zijn
- Bij gerichte doelgroepcriteria: welke wettelijke grondslag, gegevens en data-uitwisselingmechanismen nodig zijn
- Hoe onderbereik wordt voorkomen
- Hoe de uitvoeringslasten zich verhouden tot de beoogde beleidswinst



7 Conclusies en Aanbevelingen

7.1 Subsidie werkt vooral als betaalbaarheidsinstrument

De evaluatie wijst erop dat de eindgebruikerssubsidie voor vast internet vooral bijdraagt aan de betaalbaarheid van bestaande internetaansluitingen voor huishoudens en bedrijven. De sterkste aanwijzingen hiervoor komen uit de surveyresultaten en interviews.

48,5%

van de respondenten geeft aan dat de besparing ruimte biedt voor andere uitgaven

28,8%

geeft aan dat de subsidie helpt om de huidige aansluiting te behouden

95,2%

van de huishoudelijke respondenten beschouwt internet als essentieel voor het huishouden

De evaluatie biedt geen harde basis om vast te stellen dat de subsidie voor iedere gebruiker doorslaggevend is voor het behouden van de aansluiting. De beschikbare gegevens wijzen erop dat het ervaren effect verschilt tussen gebruikers.

7.2 Toegankelijkheid vraagt meer dan maandelijkse lastenverlaging

De bijdrage van de subsidie aan bredere toegankelijkheid is minder hard aantoonbaar dan de bijdrage aan betaalbaarheid. De beschikbare aansluitingsdata tonen dat de subsidie een substantieel bereik heeft via bestaande vaste internetaansluitingen, maar maken niet mogelijk om vast te stellen in welke mate de subsidie zelfstandig nieuwe aansluitingen heeft veroorzaakt.

Dit onderscheid tussen betaalbaarheid en toegankelijkheid is belangrijk. De huidige subsidie verlaagt vooral de maandelijkse kosten van een bestaande aansluiting. Voor huishoudens of gebruikers zonder vaste aansluiting kunnen andere drempels bepalend zijn, zoals aansluitkosten, installatiekosten, lokale beschikbaarheid, infrastructuurbeperkingen of de totale initiële kosten van een aansluiting. Een maandelijkse subsidie kan internet dus betaalbaarder maken voor bestaande gebruikers, maar lost niet automatisch alle drempels op voor huishoudens die nog geen aansluiting hebben.

Daarom is het niet aantoonbaar vast te stellen dat de huidige subsidie zelfstandig voldoende is om nieuwe toegang tot vast internet structureel te vergroten. Wel vormt de subsidie een relevante basis voor betaalbaarheid. Als EZK ook huishoudens zonder aansluiting beter wil bereiken, vraagt dit om aanvullende instrumenten of voorwaarden die specifieker aangrijpen op toegangsdrempels, zoals aansluit- of installatiekosten.

7.3 Generieke uitvoering is laagdrempelig, maar beperkt gericht

Een belangrijk voordeel van de huidige subsidie is de eenvoudige uitvoeringsstructuur. De subsidie wordt via telecomaanbieders aan eindgebruikers verstrekt in de vorm van een korting op hun vast internetpakket waardoor er geen aparte aanvraagprocedure in werking is. Hierdoor blijven de administratieve lasten voor huishoudens en bedrijven beperkt en is het risico op onderbereik laag.

Deze uitvoerbaarheid is een belangrijk beleidsmatig voordeel. Een volledig gerichte of inkomensafhankelijke regeling kan op papier doelmatiger lijken, maar brengt nieuwe uitvoeringsvragen met zich mee. Denk aan aanvraagprocedures, toetsingscriteria, gegevensdeling, administratieve capaciteit en mogelijke terughoudendheid van huishoudens of kleine bedrijven om persoonlijke of financiële informatie te delen.

Tegelijkertijd roept de generieke vormgeving vragen op over de doelmatigheid van de inzet van publieke middelen. De regeling maakt geen onderscheid tussen gebruikers voor wie betaalbaarheid daadwerkelijk een knelpunt vormt en gebruikers waarvoor op basis van de beschikbare data niet kan worden vastgesteld dat de subsidie noodzakelijk is om de aansluiting te behouden. Ook maakt de regeling op dit moment geen scherp onderscheid tussen huishoudelijke en zakelijke aansluitingen.

Daarbij blijkt uit de evaluatie dat de maatschappelijke onderbouwing voor huishoudens sterker is dan voor bedrijven. Voor huishoudens komt vast internet duidelijk naar voren als basisvoorziening voor communicatie, onderwijs, werk, informatievoorziening en toegang tot publieke dienstverlening. Voor bedrijven is internet eveneens relevant, onder meer voor betalingen, klantcontact, online bestellingen, administratie en operationele continuïteit. De beschikbare onderzoeksbasis voor bedrijven is echter beperkter en de noodzaak van generieke subsidiëring van alle zakelijke aansluitingen is minder eenduidig onderbouwd.

De huidige regeling functioneert daarmee goed als laagdrempelig en breed uitvoerbaar betaalbaarheidsinstrument, maar minder goed als gericht instrument voor een doelmatige inzet van publieke middelen.

7.4 Eilandcontext bepaalt de proportionaliteit van vervolgbeleid

De evaluatie duidt dat Bonaire, Sint Eustatius en Saba niet als één uniforme vaste-internetmarkt kunnen worden beschouwd. De eilanden verschillen in schaal, aanbiederstructuur, prijsniveau, infrastructuurontwikkeling en beschikbaarheid van pakketten. Daardoor kan dezelfde maandelijkse subsidie per eiland verschillend uitwerken voor betaalbaarheid, toegankelijkheid en ervaren prijs-kwaliteit.

Voor Bonaire geldt dat de subsidie functioneert binnen een grotere en meer gedifferentieerde markt met meerdere gesubsidieerde aanbieders. Sint Eustatius kent voor vast internet twee aanbieders, waardoor de marktcontext breder moet worden gezien dan één aanbieder. Voor Saba, met slechts één aanbieder van vast internet, zijn vooral de kleinere schaal en de verhouding tussen huishoudensbasis, aansluitingen en infrastructuurontwikkeling relevant.

Deze verschillen betekenen niet automatisch dat voor elk eiland een afzonderlijke subsidieregeling wenselijk is. Wel laten de bevindingen zien dat de effecten van beleid niet uitsluitend op totaalniveau moeten worden beoordeeld. Lokale marktomstandigheden kunnen invloed hebben op de manier waarop gebruikers de subsidie ervaren en op de mate waarin beleidsdoelen worden bereikt.

Bij eventuele verdere verfijning of differentiatie van de subsidie kan daarom aandacht worden besteed aan de vraag in hoeverre dergelijke maatregelen per eiland proportioneel, uitvoerbaar en effectief zijn. Met name op kleinere eilanden kunnen de voordelen van een meer gerichte benadering beperkt zijn in verhouding tot de extra uitvoeringslasten die daarmee gepaard gaan.

Ongeacht de gekozen beleidsrichting kan het waardevol zijn om ontwikkelingen op het gebied van betaalbaarheid, toegankelijkheid, doelmatigheid en uitvoerbaarheid ook op eilandspecifiek niveau te blijven volgen. Dit maakt het mogelijk om verschillen in effecten tijdig te signaleren en toekomstig beleid beter af te stemmen op de lokale context.

7.5 Beleidsafwegingen voor de periode na 2027

De evaluatie wijst niet op één eenduidige beleidsrichting voor de periode na 2027. De beleidsrichtingen uit hoofdstuk 6 laten zien dat verschillende keuzes mogelijk zijn om invulling te geven aan de doelstellingen van het subsidiebeleid na 2027. Deze richtingen verschillen niet zozeer in het uiteindelijke doel van betaalbaar en toegankelijk vast internet, maar in de wijze waarop accenten worden gelegd tussen betaalbaarheid, toegankelijkheid, doelmatigheid, uitvoerbaarheid en bereik.

Enerzijds bieden generieke vormen van subsidiëring voordelen vanuit eenvoud, uitvoerbaarheid en bereik. Anderzijds bieden meer gerichte vormen van subsidiëring mogelijkheden om publieke middelen sterker te richten op gebruikers waarvoor betaalbaarheid of toegankelijkheid daadwerkelijk een knelpunt vormt. Daar staat tegenover dat een grotere mate van gerichtheid doorgaans vraagt om aanvullende uitvoerings- en controlemechanismen en daarmee kan leiden tot hogere uitvoeringslasten en risico's op onderbereik.

De evaluatie laat daarnaast zien dat verschillen bestaan tussen huishoudelijke en zakelijke gebruikers, maar ook tussen Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Hierdoor zijn doelgroepafbakening, proportionaliteit en uitvoerbaarheid belangrijke aandachtspunten bij eventuele aanpassingen van het subsidiebeleid.

De in hoofdstuk 6 beschreven beleidsrichtingen kunnen worden beschouwd als verschillende manieren om invulling te geven aan deze afwegingen. Welke richting het meest passend is, hangt uiteindelijk samen met de beleidsprioriteiten die worden gesteld ten aanzien van betaalbaarheid, toegankelijkheid, doelmatigheid, uitvoerbaarheid en bereik.

“

Breedbandinternet is niet langer een luxe, maar noodzakelijk voor communicatie, thuiswerken, online onderwijs en andere essentiële diensten. Tegelijk moeten we de betaalbaarheid dringend aanpakken.

Houlin Zhao, secretaris-generaal van de International Telecommunication Union (ITU), 17 maart 2022



Bijlagen

Inhoudsopgave bijlagen

Annex A – Surveyopzet, vragenstructuur en routelogica

Annex B – Surveybasis en respondentprofiel

Annex C – Surveyresultaten huishoudens met een vaste internetaansluiting

Annex D – Surveyresultaten bedrijven en organisaties met een vaste internetaansluiting

Annex E – Surveyresultaten respondenten zonder een vaste internetaansluiting

Annex F – Subsidiebekendheid, ervaren invloed en verwacht gedrag

Annex G – Open antwoorden en thematische codering

Annex H – Overzicht geraadpleegde documentatie

Annex A – Surveyopzet en vragenlijst

A.1 Doel van de survey

Als onderdeel van de evaluatie van de eindgebruikerssubsidie voor vast internet in Caribisch Nederland is een online survey uitgevoerd onder huishoudens/inwoners en bedrijven/organisaties op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

De survey had als doel inzicht te verkrijgen in:

- het gebruik en belang van vast internet;

- de toegankelijkheid van vaste internetdiensten;

- de ervaren betaalbaarheid van vast internet;

- de kwaliteit, betrouwbaarheid en prijs-kwaliteit van de verbinding;

- de bekendheid met de eindgebruikerssubsidie;

- de ervaren invloed van de subsidie;

- mogelijk gedrag wanneer de subsidie niet beschikbaar zou zijn;

- het gebruik van alternatieven voor vast internet;

- gewenste verbeteringen op het gebied van kosten, kwaliteit en beschikbaarheid.

De vragenlijst was beschikbaar in het Nederlands, Engels, Papiamentu en Spaans. Respondenten selecteerden aan het begin van de survey de gewenste taal. Voor de rapportage zijn de antwoorden uit de verschillende taalversies samengebracht binnen dezelfde inhoudelijke vraagvariabelen.

De antwoorden zijn anoniem verwerkt en uitsluitend op geaggregeerd niveau gebruikt voor deze evaluatie.

A.2 Algemene opbouw van de survey

De survey begon met drie algemene filtervragen:

1. Respondenttype:
   - particulier/huishouden;
   - bedrijf/organisatie.
2. Leeftijdscategorie van de respondent.
3. Eiland waarop de antwoorden betrekking hadden:
   - Bonaire;
   - Saba;
   - Sint Eustatius.

Vervolgens werd gevraagd of het huishouden of de organisatie op het betreffende eiland over een vaste internetaansluiting beschikte.

Op basis van het antwoord volgde de respondent één van vier hoofdflows:

1. huishouden/inwoner met een vaste internetaansluiting;

2. bedrijf/organisatie met een vaste internetaansluiting;

3. huishouden/inwoner zonder een vaste internetaansluiting;

4. bedrijf/organisatie zonder een vaste internetaansluiting.

Binnen de flows voor respondenten met een vaste internetaansluiting werden vragen gesteld over gebruik, toegankelijkheid, kosten, kwaliteit, prijs-kwaliteit, subsidiebekendheid en ervaren subsidie-impact.

Respondenten zonder vaste internetaansluiting kregen vragen over de redenen voor het ontbreken van een aansluiting, gebruikte alternatieven, ervaren belemmeringen en de mogelijke invloed van de subsidie op toekomstige aansluiting.

A.3 Routelogica

De belangrijkste routelogica van de survey was als volgt:

Stap 1 – Taalkeuze

De respondent koos één van de vier beschikbare talen:

- Nederlands;

- Engels;

- Papiamentu;

- Spaans.

Stap 2 – Respondenttype

De respondent selecteerde:

- particulier/huishouden; of

- bedrijf/organisatie.

Stap 3 – Eiland

De respondent selecteerde het eiland waarop de antwoorden betrekking hadden:

- Bonaire;

- Saba;

- Sint Eustatius.

Stap 4 – Vaste internetaansluiting

Huishoudens kregen de vraag:

"Heeft u thuis een vaste internetverbinding op dit eiland?"

Bedrijven kregen de vraag:

"Heeft uw organisatie een vaste internetverbinding op dit eiland?"

Bij een bevestigend antwoord volgde de flow voor bestaande vaste-internetgebruikers. Bij een ontkennend antwoord volgde de afzonderlijke flow voor respondenten zonder vaste internetaansluiting.

Stap 5 – Subsidiebekendheid

Respondenten kregen later in de survey uitleg over de eindgebruikerssubsidie en de vraag of zij vóór deelname aan de survey bekend waren met de regeling.

Afhankelijk van het antwoord volgden vragen over:

- de manier waarop de respondent over de subsidie had gehoord;
- de ervaren invloed van de subsidie;
- de mogelijke invloed van de subsidie op toekomstige keuzes;
- de verwachte reactie wanneer de subsidie niet beschikbaar zou zijn.

A.4 Algemene filter- en profielvragen

A.4.1 Algemene filtervragen

Vraag A1 – In welke taal wilt u de vragenlijst invullen?

Antwoordcategorieën:

- Nederlands;
- Engels;
- Papiamentu;
- Spaans.

Vraag A2 – U vult deze vragenlijst in als:

Antwoordcategorieën:

- particulier/huishouden;
- bedrijf/organisatie.

Vraag A3 – Tot welke leeftijdsgroep behoort u?

Antwoordcategorieën:

- jonger dan 18 jaar;
- 18 tot en met 24 jaar;
- 25 tot en met 34 jaar;
- 35 tot en met 49 jaar;
- 50 tot en met 64 jaar;
- 65 jaar of ouder;
- zeg ik liever niet.

Vraag A4 – Voor welk eiland beantwoordt u deze vragen over vaste internetaansluiting?

Antwoordcategorieën:

- Bonaire;
- Saba;
- Sint Eustatius.

A.4.2 Huishoudprofiel

De volgende profielvragen werden uitsluitend aan huishoudens/inwoners gesteld.

Vraag A5 – Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

Antwoordcategorieën:

- 1 tot en met 2 personen;
- 3 tot en met 5 personen;
- 6 tot en met 9 personen;
- 10 of meer personen;
- zeg ik liever niet.

Vraag A6 – Wonen er kinderen jonger dan 18 jaar in uw huishouden?

Antwoordcategorieën:

- ja;
- nee;
- zeg ik liever niet.

Vraag A7 – In welke categorie valt het totale maandelijkse inkomen van uw huishouden?

Antwoordcategorieën:

- minder dan USD 1.500 per maand;
- tussen USD 1.500 en USD 2.500 per maand;
- tussen USD 2.500 en USD 5.000 per maand;
- tussen USD 5.000 en USD 8.000 per maand;
- tussen USD 8.000 en USD 10.000 per maand;
- meer dan USD 10.000 per maand;
- zeg ik liever niet.

A.4.3 Bedrijfsprofiel

De volgende profielvragen werden uitsluitend aan bedrijven/organisaties gesteld.

Vraag A8 – In welke sector is uw organisatie actief?

Antwoordcategorieën:

- detailhandel;
- horeca/toerisme;
- zakelijke dienstverlening;
- bouw/industrie;
- zorg;
- onderwijs;
- overheid/semioverheid;
- non-profit;
- anders, namelijk.

Vraag A9 – Hoeveel medewerkers heeft uw organisatie op dit eiland?

Antwoordcategorieën:

- 1 medewerker;
- 2 tot en met 5 medewerkers;
- 6 tot en met 20 medewerkers;
- 21 tot en met 50 medewerkers;
- meer dan 50 medewerkers;
- zeg ik liever niet.

Vraag A10 – Op hoeveel locaties op dit eiland is uw organisatie actief?

Antwoordcategorieën:

- 1 locatie;
- 2 tot en met 3 locaties;
- meer dan 3 locaties;
- zeg ik liever niet.

A.5 Flow huishoudens met een vaste internetaansluiting

A.5.1 Aansluiting en aanbieder

Vraag H1 – Heeft u thuis een vaste internetverbinding op dit eiland?

Antwoordcategorieën:

- ja;
- nee.

Respondenten die "ja" antwoordden, kregen vervolgens vragen over hun aanbieder, gebruik, toegankelijkheid, kosten, kwaliteit en subsidie-ervaring.

Vraag H2 – Bij welke aanbieder heeft u deze internetverbinding?

De antwoordcategorieën waren afhankelijk van het geselecteerde eiland en bevatten daarnaast de mogelijkheid:

- anders, namelijk.

A.5.2 Gebruik en betekenis van vast internet

Vraag H3 – Hoe vaak maakt u gebruik van vast internet?

Antwoordcategorieën:

- meerdere keren per dag;
- één keer per dag;
- enkele keren per week;
- minder dan één keer per week.

Vraag H4 – Waar gebruikt u vast internet vooral voor?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- werk;
- studie/onderwijs;
- contact met familie en vrienden;
- overheidsdiensten;
- gezondheidszorg;
- entertainment, bijvoorbeeld streaming;
- anders, namelijk.

Vraag H5 – Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over de betekenis van vast internet voor uw huishouden.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Stellingen:

- Vast internet is belangrijk voor mijn huishouden.

- Mijn huishouden is afhankelijk van vast internet voor dagelijkse activiteiten, zoals werk, studie of contact met overheidsinstanties.

- Een vaste internetverbinding helpt mijn huishouden om deel te nemen aan de samenleving.

- Het huidige internetaanbod sluit goed aan bij de behoeften van mijn huishouden.

- Vast internet is belangrijk voor het gebruik van online overheidsdiensten.

A.5.3 Toegankelijkheid en aansluiting

Vraag H6 – Het was eenvoudig voor mijn huishouden om een vaste internetaansluiting te verkrijgen.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Vraag H7 – Welke uitdagingen heeft uw huishouden ervaren bij het verkrijgen van een vaste internetaansluiting?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- mijn huishouden heeft geen uitdagingen ervaren;

- de aansluitkosten waren hoog;

- de wachttijd voor aansluiting was lang;

- onze woning was lastig aan te sluiten;

- het gewenste internetpakket was niet direct beschikbaar;

- administratieve procedures kostten veel tijd;

- er was onvoldoende informatie beschikbaar over de mogelijkheden;

- anders, namelijk.

A.5.4 Betaalbaarheid en kosten

Vraag H8 – Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw vaste internetverbinding.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Stellingen:

- Mijn vaste internetverbinding is betaalbaar voor mijn huishouden.

- Mijn huishouden kan de kosten van vast internet betalen zonder andere uitgaven aan te passen.

- De prijs van vast internet is in verhouding tot mijn inkomen redelijk.

Vraag H9 – Wat betaalt u ongeveer per maand voor uw vaste internetverbinding?

Antwoordcategorieën:

- minder dan USD 50 per maand;
- tussen USD 50 en USD 100 per maand;
- tussen USD 100 en USD 200 per maand;
- meer dan USD 200 per maand;
- weet ik niet/zeg ik liever niet.

Vraag H10 – Welk bedrag betaalt u naar schatting per maand voor uw vaste internetverbinding?

Open numeriek of tekstveld.

Vraag H11 – Welk type pakket heeft uw huishouden?

Antwoordcategorieën omvatten:

- alleen internet;
- internet met telefonie;
- internet met televisie;
- internet met telefonie en televisie;
- anders/weet ik niet.

A.5.5 Kwaliteit en prijs-kwaliteit

Vraag H12 – Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over uw vaste internetverbinding.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Stellingen:

- De kwaliteit van mijn vaste internetverbinding is goed.
- Mijn vaste internetverbinding is betrouwbaar en heeft weinig storingen.
- De snelheid van mijn vaste internetverbinding is voldoende.
- De vaste internetverbinding sluit aan bij de behoeften van mijn huishouden.
- De prijs staat in een redelijke verhouding tot de kwaliteit van de internetverbinding.

A.5.6 Subsidiebekendheid

Voorafgaand aan de subsidievragen kregen respondenten een korte uitleg over de regeling. In deze uitleg werd vermeld dat maandelijks een bedrag van USD 25 of USD 35, afhankelijk van het eiland, in mindering wordt gebracht op de kosten van een vaste internetaansluiting en dat deze bijdrage afhankelijk van de aanbieder zichtbaar kan zijn als subsidie, korting of vergelijkbare vermelding.

Vraag H13 – Was u vóór deze enquête bekend met deze subsidie?

Antwoordcategorieën:

- ja;
- nee.

Vraag H14 – Hoe bent u op de hoogte geraakt van deze subsidie?

Antwoordcategorieën omvatten:

- vooraf geïnformeerd door de internetaanbieder;
- achteraf via de internetfactuur;
- via de overheid;
- via nieuwsberichten of media;
- via sociale media;
- via familie, vrienden of kennissen;
- weet ik niet/kan ik mij niet herinneren;
- anders, namelijk.

A.5.7 Ervaren invloed van de subsidie

Vraag H15 – Welke invloed heeft de subsidie op de keuzes van uw huishouden?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën omvatten:

- een beter of uitgebreider internetpakket kiezen;
- de besparing gebruiken voor andere huishoudelijke uitgaven;
- de besparing gebruiken voor andere belangrijke kosten, zoals boodschappen, huur, energie of vervoer;
- meer gebruikmaken van online diensten en digitale toepassingen;
- de huidige internetaansluiting behouden;
- de subsidie heeft geen invloed op de keuzes van het huishouden;
- weet ik niet;
- anders, namelijk.

Vraag H16 – Wat zou uw huishouden waarschijnlijk doen als deze subsidie niet beschikbaar zou zijn?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- niets veranderen en de huidige internetaansluiting behouden;
- overstappen naar een goedkoper internetpakket;
- een geplande snelheidsverhoging uitstellen of niet doorvoeren;
- kritischer kijken naar internetkosten;
- meer gebruikmaken van alternatieve oplossingen, zoals mobiel internet;
- de vaste internetaansluiting opzeggen;

- weet ik niet;

- anders, namelijk.

A.6 Flow bedrijven/organisaties met een vaste internetaansluiting

A.6.1 Aansluiting en aanbieder

Vraag B1 – Heeft uw organisatie een vaste internetverbinding op dit eiland?

Antwoordcategorieën:

- ja;

- nee.

Vraag B2 – Bij welke aanbieder heeft uw organisatie deze internetverbinding?

De antwoordcategorieën waren afhankelijk van het geselecteerde eiland en bevatten daarnaast:

- anders, namelijk.

A.6.2 Gebruik en betekenis voor bedrijfsvoering

Vraag B3 – Waarvoor maakt uw organisatie gebruik van vast internet?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- betalingen via pin/POS;

- online betalingen;

- administratie/cloudsystemen;

- communicatie, zoals e-mail, berichtenverkeer en videobellen;

- online verkoop/marketing;

- interne bedrijfsprocessen;

- dienstverlening;

- anders, namelijk.

Vraag B4 – Geef aan in hoeverre u het eens bent met de stellingen over het belang van vast internet voor de organisatie.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

De stellingen hadden betrekking op:

- het belang van vast internet voor de bedrijfsvoering;

- de afhankelijkheid van vast internet voor dagelijkse processen;

- ondersteuning van communicatie;

- de mate waarin de internetverbinding aansluit op de behoeften van de organisatie.

A.6.3 Toegankelijkheid en aansluiting

Vraag B5 – Welke uitdagingen heeft uw organisatie ervaren bij het verkrijgen van een vaste internetaansluiting?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- onze organisatie heeft geen uitdagingen ervaren;
- de aansluitkosten waren hoog;
- de wachttijd voor aansluiting was lang;
- onze locatie was lastig aan te sluiten;
- het gewenste pakket was niet direct beschikbaar;
- administratieve procedures kostten veel tijd;
- er was onvoldoende informatie beschikbaar over de mogelijkheden;
- anders, namelijk.

A.6.4 Betaalbaarheid en kosten

Vraag B6 – Geef aan in hoeverre u het eens bent met de stellingen over de betaalbaarheid en transparantie van vast internet voor uw organisatie.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

De stellingen hadden betrekking op:

- de betaalbaarheid van de vaste internetverbinding;
- de mate waarin internetkosten een belemmering vormen;
- de ruimte om een passend internetpakket te kiezen;
- de duidelijkheid van kosten en facturatie.

Vraag B7 – Wat betaalt uw organisatie ongeveer per maand voor vaste internetdiensten?

Antwoordcategorieën:

- minder dan USD 50 per maand;
- tussen USD 50 en USD 100 per maand;
- tussen USD 100 en USD 200 per maand;
- meer dan USD 200 per maand;
- weet ik niet/zeg ik liever niet.

A.6.5 Kwaliteit en prijs-kwaliteit

Vraag B8 – Geef aan in hoeverre u het eens bent met de stellingen over de vaste internetverbinding binnen uw organisatie.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Stellingen hadden betrekking op:

- algemene kwaliteit;
- betrouwbaarheid en storingen;
- snelheid;
- aansluiting op de behoeften van de organisatie;
- prijs-kwaliteitverhouding.

A.6.6 Subsidiebekendheid en subsidie-impact

Vraag B9 – Was uw organisatie vóór deze enquête bekend met deze subsidie?

Antwoordcategorieën:

- ja;
- nee.

Vraag B10 – Hoe is uw organisatie op de hoogte geraakt van deze subsidie?

Antwoordcategorieën waren vergelijkbaar met de huishoudensflow en betroffen onder meer informatie via aanbieder, factuur, overheid, media, sociale media of andere kanalen.

Vraag B11 – Welke invloed heeft de subsidie op de keuzes van uw organisatie?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën omvatten:

- een beter of uitgebreider internetpakket kiezen;
- de besparing inzetten voor andere bedrijfsuitgaven;
- de huidige internetaansluiting behouden;
- de subsidie heeft geen invloed op de keuzes van de organisatie;
- anders, namelijk.

Vraag B12 – Wat zou uw organisatie doen als deze subsidie niet beschikbaar zou zijn?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- geen effect; de huidige aansluiting behouden;
- overstappen naar een goedkoper pakket;
- een geplande snelheidsverhoging uitstellen of niet doorvoeren;
- kritischer kijken naar internetkosten;

- gebruikmaken van alternatieve oplossingen;
- de vaste internetaansluiting stopzetten;
- anders, namelijk.

A.7 Flow huishoudens zonder een vaste internetaansluiting

Vraag GHP1 – Wat is de belangrijkste reden dat u geen vaste internetverbinding heeft?

Antwoordcategorieën:

- vast internet is te duur;
- vast internet is niet beschikbaar op mijn locatie;
- de kwaliteit van een vaste internetverbinding is onvoldoende;
- ik heb geen behoefte aan vast internet;
- anders, namelijk.

Vraag GHP2 – Welke alternatieven gebruikt u in plaats van een vaste internetaansluiting?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën:

- mobiel internet via een telefoon;
- mobiel internet via een hotspot of MiFi-apparaat;
- internet via werk;
- internet via school of onderwijsinstelling;
- gratis openbare wifi;
- internet bij familie, vrienden of buren;
- een gedeelde internetverbinding;
- ik gebruik geen internet;
- anders, namelijk.

Vraag GHP3 – Het ontbreken van een vaste internetaansluiting beperkt mijn huishouden.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Vraag GHP4 – Voor welke activiteiten vormt het ontbreken van een vaste internetaansluiting een belemmering?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

De activiteiten hadden onder meer betrekking op:

- werk;
- studie/onderwijs;
- communicatie;

- overheidsdiensten;

- gezondheidszorg;

- entertainment;

- anders, namelijk.

A.7.5 Subsidiebekendheid

Voorafgaand aan de subsidievragen kregen respondenten een korte uitleg over de regeling. In deze uitleg werd vermeld dat maandelijks een bedrag van USD 25 of USD 35, afhankelijk van het eiland, in mindering wordt gebracht op de kosten van een vaste internetaansluiting en dat deze bijdrage afhankelijk van de aanbieder zichtbaar kan zijn als subsidie, korting of vergelijkbare vermelding.

Vraag GHP5 – Was u vóór deze enquête bekend met deze subsidie?

Antwoordcategorieën:

- ja;

- nee.

Vraag GHP6 – Hoe bent u op de hoogte geraakt van deze subsidie?

Deze vraag werd uitsluitend gesteld aan respondenten die vóór deelname aan de enquête bekend waren met de subsidie.

Antwoordcategorieën omvatten:

- vooraf geïnformeerd door een internetaanbieder;

- via de overheid;

- via nieuwsberichten of media;

- via sociale media;

- via familie, vrienden of kennissen;

- weet ik niet/kan ik mij niet herinneren;

- anders, namelijk.

A.7.6 Mogelijke invloed van de subsidie op het nemen van een vaste internetaansluiting

De vervolgvragen waren afhankelijk van de vraag of de respondent vóór deelname aan de enquête bekend was met de subsidie.

Respondenten die vóór de enquête niet bekend waren met de subsidie kregen de volgende vraag voorgelegd:

Vraag GHP7 – Nu u meer informatie heeft over de subsidie voor vaste internetaansluitingen, geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Stellingen:

- Als ik eerder van deze subsidie wist, had ik een vaste internetaansluiting genomen.

- De subsidie vergroot mijn interesse in een vaste internetaansluiting.

- Door deze subsidie wordt een vaste internetaansluiting voor mij betaalbaarder.

Respondenten die vóór de enquête wel bekend waren met de subsidie, maar geen vaste internetaansluiting hadden, kregen de volgende vraag voorgelegd:

Vraag GHP8 – U heeft aangegeven dat u vóór deze enquête bekend was met de subsidie voor vaste internetaansluitingen, maar momenteel geen vaste internetaansluiting heeft. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

Antwoordschaal:

- 1 ster = helemaal mee oneens;

- 5 sterren = helemaal mee eens.

Stellingen:

- Ondanks de subsidie vind ik een vaste internetaansluiting te duur.

- Als de kosten van een vaste internetaansluiting verder zouden dalen, zou ik een vaste internetaansluiting nemen.

- Mijn huidige alternatief, bijvoorbeeld mobiel internet, internet via werk, school of openbare wifi, voorziet voldoende in mijn internetbehoefte.

A.8 Flow bedrijven/organisaties zonder een vaste internetaansluiting

Vraag GB1 – Wat is de belangrijkste reden dat uw organisatie geen vaste internetverbinding heeft?

Antwoordcategorieën:

- de kosten zijn te hoog;

- vast internet is niet beschikbaar op onze locatie;

- de kwaliteit van vast internet is onvoldoende;

- onze organisatie heeft geen behoefte aan vast internet;

- anders, namelijk.

Vraag GB2 – Welke alternatieven gebruikt uw organisatie in plaats van een vaste internetverbinding?

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Antwoordcategorieën omvatten:

- mobiel internet via smartphones of tablets;

- mobiel internet via een hotspot of MiFi-apparaat;

- internet via een andere locatie van de organisatie;

- openbare wifi;

- een gedeelde internetverbinding;

- de organisatie maakt nauwelijks of geen gebruik van internet;

- anders, namelijk.

Vraag GB3 – Het ontbreken van een vaste internetaansluiting beperkt de bedrijfsvoering van onze organisatie.

Antwoordschaal:

1 ster = helemaal mee oneens;

5 sterren = helemaal mee eens.

Vraag GB4 – Was uw organisatie vóór deze enquête bekend met de subsidie?

Antwoordcategorieën:

- ja;

- nee.

Afhankelijk van subsidiebekendheid werden stellingen voorgelegd over:

- de mate waarin subsidie een aansluiting betaalbaarder maakt;

- de mate waarin de subsidie interesse in een vaste aansluiting vergroot;

- de vraag of verdere prijsverlaging tot een aansluiting zou leiden;

- de mate waarin huidige alternatieven voldoende in de internetbehoefte voorzien.

A.9 Afsluitende vraag

Alle relevante surveyflows eindigden met een open vraag:

"Wat is volgens u de belangrijkste verbetering die nodig is op het gebied van internet op dit eiland?"

Als toelichting werden de voorbeelden kosten, kwaliteit en beschikbaarheid genoemd.

De antwoorden op deze vraag zijn thematisch gecodeerd. Eén antwoord kon aan meerdere thema's worden toegewezen wanneer meerdere verbeterpunten werden genoemd. De geaggregeerde resultaten van deze codering zijn opgenomen in Annex G.

A.10 Rapportage van de resultaten

Door de verschillende surveyflows verschilt de analysebasis per vraag. In de resultatenbijlagen wordt daarom steeds vermeld:

- voor welke respondentgroep de vraag gold;

- hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord;

- of meerdere antwoorden mogelijk waren;

- of huishoudens en bedrijven gecombineerd of afzonderlijk worden weergegeven;

- welke voorzichtigheid nodig is bij een beperkte analysebasis.

Resultaten voor huishoudens en bedrijven worden alleen gecombineerd wanneer de vraagstelling en antwoordcategorieën inhoudelijk vergelijkbaar zijn. Resultaten van respondenten zonder vaste internetaansluiting worden vanwege de kleine basis afzonderlijk en hoofdzakelijk als aantallen gerapporteerd.

Annex B – Surveybasis en respondentprofiel

Deze annex beschrijft de samenstelling van de totale surveybasis. Door de in Annex A beschreven routelogica verschilt het aantal geldige antwoorden per vraag. Daarom wordt bij iedere resultaatweergave de vraag-specifieke analysebasis vermeld en worden huishoudens en bedrijven alleen gecombineerd wanneer de vragen inhoudelijk vergelijkbaar zijn.

B1.Totale analysebasis

Kenmerk	Aantal	Percentage
Volledig ingevulde responses	105	100,0%
Huishoudens/inwoners	86	81,9%
Bedrijven/organisaties	19	18,1%
Bonaire	66	62,9%
Sint Eustatius	28	26,7%
Saba	11	10,5%

De surveybasis bestaat daarmee voornamelijk uit huishoudens/inwoners. De resultaten voor bedrijven/organisaties zijn gebaseerd op een aanzienlijk kleinere groep en moeten daarom als indicatieve signalen worden geïnterpreteerd. Waar de vraagstelling of routing verschilt, worden de resultaten voor huishoudens en bedrijven afzonderlijk weergegeven.

Bij de interpretatie van de surveybasis moet rekening worden gehouden met de verschillen in bevolkingsomvang tussen de eilanden. Bonaire heeft een aanzienlijk grotere bevolking dan Sint Eustatius en Saba. De absolute aantallen op de kleinere eilanden blijven echter beperkt, vooral wanneer resultaten verder worden uitgesplitst naar respondenttype, aansluitingstype of specifieke surveyvraag.

Ter duiding vertegenwoordigen de volledig ingevulde surveyresponses circa 0,25% van de bevolking op Bonaire, 0,86% op Sint Eustatius en 0,51% op Saba. Deze percentages zijn uitsluitend bedoeld als context voor de responsverdeling en mogen niet als formele responsgraad of maatstaf voor representativiteit worden geïnterpreteerd. De survey is niet op populatieniveau aselect uitgezet en de analysebasis bevat zowel huishoudens als bedrijven.

B2. Respondenten met en zonder een vaste internetaansluiting

Binnen de totale analysebasis geven 101 respondenten aan over een vaste internetaansluiting te beschikken. Vier respondenten geven aan geen vaste internetaansluiting te hebben.

Aansluitingssituatie	Aantal	Percentage
Respondenten met een vaste internetaansluiting	101	96,2%
Respondenten zonder een vaste internetaansluiting	4	3,8%
Total	*105*	*100,0%*

De meeste surveyresultaten hebben daarmee betrekking op ervaringen van bestaande gebruikers van vast internet. De resultaten geven vooral inzicht in gebruik, betaalbaarheid, kwaliteit, subsidiebekendheid en mogelijke gedragseffecten onder huishoudens en bedrijven die al over een aansluiting beschikken.

De vier respondenten zonder vaste internetaansluiting volgden een afzonderlijke vraagroute over redenen voor het ontbreken van een aansluiting, gebruikte alternatieven, ervaren belemmeringen en de mogelijke invloed van de subsidie. Vanwege de zeer kleine basis worden deze resultaten afzonderlijk en hoofdzakelijk beschrijvend weergegeven. Percentages binnen deze groep moeten met grote voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

B3. Surveyflow

De vragenlijst bevatte vier hoofdflows:

1. Huishoudens/inwoners met een vaste internetaansluiting;
2. Bedrijven/organisaties met een vaste internetaansluiting;
3. Huishoudens/inwoners zonder een vaste internetaansluiting;
4. Bedrijven/organisaties zonder een vaste internetaansluiting.

Respondenten met een vaste internetaansluiting kregen vragen over onder meer:

- Gebruik en belang van vast internet;
- Ervaringen bij het verkrijgen van een aansluiting;
- Betaalbaarheid en maandelijkse kosten;
- Kwaliteit, betrouwbaarheid en prijs-kwaliteit;
- Bekendheid met de subsidie;
- Ervaren invloed van de subsidie;
- Verwacht gedrag wanneer de subsidie niet beschikbaar zou zijn;
- Gewenste verbeteringen.

Respondenten zonder een vaste internetaansluiting kregen vragen over onder meer:

- De belangrijkste reden voor het ontbreken van een aansluiting;
- Gebruikte alternatieven voor vast internet;
- De mate waarin het ontbreken van vast internet beperkend is;
- Bekendheid met de subsidie;
- De mogelijke invloed van lagere kosten op de keuze voor een aansluiting;
- Gewenste verbeteringen.

Huishoudens en bedrijven kregen daarnaast doelgroep-specifieke profielvragen. Voor huishoudens betroffen deze onder meer leeftijdscategorie, huishoudgrootte, aanwezigheid van minderjarige kinderen en huishoudinkomen. Voor bedrijven betroffen deze onder meer sector, aantal medewerkers en aantal locaties.

B4. Vraag-specifieke analysebasis

Door de routelogica, doelgroep-specifieke vragen, vragen met meerdere antwoordmogelijkheden en beperkte item non-response verschilt het aantal geldige antwoorden per surveyvraag. Daarom wordt in de resultatenbijlagen bij iedere vraag afzonderlijk vermeld:

- op welke respondentgroep de vraag betrekking heeft;
- welk aantal respondenten de vraag heeft beantwoord;
- of meerdere antwoorden mogelijk waren;
- of huishoudens en bedrijven afzonderlijk of gecombineerd zijn geanalyseerd;
- welke interpretatiebeperking geldt bij een kleine analysebasis.

Een vraag-specifieke basis kan dus lager zijn dan de totale analysebasis van 105 volledig ingevulde responses, zonder dat dit betekent dat responses uit de totale surveyanalyse zijn verwijderd.

Bij gecombineerde resultaten worden huishoudens en bedrijven uitsluitend samengevoegd wanneer de vraagstelling en antwoordcategorieën inhoudelijk vergelijkbaar zijn. Wanneer de routing of formulering verschilt, worden de resultaten afzonderlijk weergegeven.

B5. Interpretatie van percentages

- In de resultatenbijlagen worden waar mogelijk zowel aantallen als percentages weergegeven. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:
- Het vermelde N betreft steeds het aantal respondenten dat de specifieke vraag heeft beantwoord.
- Percentages worden berekend op basis van de vraag-specifieke analysebasis.
- Door afronding kunnen percentages gezamenlijk beperkt afwijken van 100%.
- Bij vragen met meerdere antwoordmogelijkheden kunnen percentages gezamenlijk hoger zijn dan 100%.
- Bij kleine aantallen worden de resultaten hoofdzakelijk beschrijvend geïnterpreteerd.
- Resultaten van huishoudens en bedrijven worden niet zonder inhoudelijke controle bij elkaar opgeteld.
- Open antwoorden worden thematisch gecodeerd; één antwoord kan aan meerdere thema's worden toegewezen.

B6. Representativiteit en gebruik van de resultaten

De surveyresultaten zijn indicatief en niet representatief voor de totale bevolking of alle bedrijven op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De resultaten geven inzicht in ervaringen, percepties en aandachtspunten onder de respondenten die de survey volledig hebben ingevuld.

De surveybevindingen worden daarom niet zelfstandig gebruikt als bewijs voor effecten op populatieniveau. In het hoofdrapport worden de resultaten geïnterpreteerd in samenhang met aansluitingsdata, openbare marktinformatie, documentanalyse en geaggregeerde interviewinput.

De survey levert vooral informatie over:

- De ervaren betekenis van vast internet;
- Ervaren betaalbaarheid en prijs-kwaliteit;
- Bekendheid met de subsidie;
- Ervaren invloed van de subsidie;
- Mogelijke gedragsreacties bij het wegvallen van de subsidie;
- Knelpunten en gewenste verbeteringen.

De survey kan niet zelfstandig vaststellen dat waargenomen effecten uitsluitend door de subsidie zijn veroorzaakt. De resultaten worden daarom gebruikt als richtinggevende input binnen de bredere evaluatie.

Annex C – Surveyresultaten huishoudens met een vaste internetaansluiting

Deze annex presenteert de geaggregeerde surveyresultaten voor huishoudens/inwoners met een vaste internetaansluiting. De resultaten hebben betrekking op het belang, de betaalbaarheid, de kwaliteit en de prijs-kwaliteit van vast internet. De volledige vragen en routelogica zijn opgenomen in Annex A.

De analysebasis bestaat uit 83 huishoudens met een vaste internetaansluiting. Bij iedere tabel wordt de relevante vraagbasis vermeld.

C.1 Analysebasis

Respondentgroep	Aantal	Percentage van alle huishoudelijke responses
Totaal aantal huishoudens/inwoners	86	100,0%
Huishoudens met een vaste internetaansluiting	83	96,5%
Huishoudens zonder een vaste internetaansluiting	3	3,5%

C.2 Belang en maatschappelijke betekenis van vast internet

Vraag-specifieke analysebasis: N=83 huishoudens met een vaste internetaansluiting

Indicator	Beoordelingscriterium	Aantal	Percentage
Vast internet is belangrijk voor het huishouden	Score 5	79	95,2%
Vast internet ondersteunt deelname aan de samenleving	Score 4 of 5	71	85,5%
Het huishouden is afhankelijk van vast internet voor dagelijkse activiteiten	Score 4 of 5	66	79,5%
Vast internet ondersteunt het gebruik van online overheidsdiensten	Score 4 of 5	65	78,3%

C.3 Betaalbaarheid

Vraag-specifieke analysebasis: N=83 huishoudens met een vaste internetaansluiting

Indicator	Beoordelingscriterium	Aantal	Percentage
De vaste internetverbinding is betaalbaar voor het huishouden	Score 4 of 5	42	50,6%
Geen score 4 of 5 voor betaalbaarheid	Score 1, 2 of 3	41	49,4%
Totaal		**83**	**100,0%**

C.4 Kwaliteit, betrouwbaarheid en prijs-kwaliteit

Vraag-specifieke analysebasis: N=83 huishoudens met een vaste internetaansluiting

Indicator	Beoordelingscriterium	Aantal	Percentage
De kwaliteit van de vaste internetverbinding is goed	Score 4 of 5	25	30,1%
De vaste internetverbinding is betrouwbaar en heeft weinig storingen	Score 4 of 5	29	34,9%
De prijs staat in een redelijke verhouding tot de kwaliteit	Score 4 of 5	21	25,3%

C.5 Aanvullende verdeling kwaliteit en prijs-kwaliteit

Indicator	Score 4 of 5	Geen score 4 of 5	Totaal
Kwaliteit van de vaste internetverbinding	25, 30,1%	58, 69,9%	83, 100,0%
Betrouwbaarheid van de vaste internetverbinding	29, 34,9%	54, 65,1%	83, 100,0%
Prijs-kwaliteitverhouding	21, 25,3%	62, 74,7%	83, 100,0%

C.6 Gebruik van een alternatieve internettechnologie

Indicator	Aantal huishoudens	Percentage van alle huishoudelijke responses
Huishoudens die een satellietgebaseerde internetdienst als aanbieder selecteerden	4	4,7%
Overige huishoudelijke respondenten	82	95,3%
Totaal	**86**	**100,0%**

De totale providerselectie voor deze technologie omvatte zes respondenten, waarvan vier huishoudens en twee bedrijven/organisaties.

C.7 Overzicht huishoudelijke kernresultaten

Thema	Analysebasis	Aantal positief	Percentage positief
Belang van vast internet	83	79	95,2%
Deelname aan de samenleving	83	71	85,5%
Afhankelijkheid voor dagelijkse activiteiten	83	66	79,5%
Gebruik van online overheidsdiensten	83	65	78,3%
Betaalbaarheid	83	42	50,6%
Kwaliteit	83	25	30,1%
Betrouwbaarheid	83	29	34,9%
Prijs-kwaliteit	83	21	25,3%

**Annex C bevat uitsluitend huishoudenspecifieke resultaten die afzonderlijk zijn gevalideerd. Resultaten over subsidiebekendheid, subsidie-impact, verwacht gedrag zonder subsidie en open verbeterpunten worden in afzonderlijke annexen weergegeven, omdat de gevalideerde analysebasis voor deze vragen huishoudens en bedrijven/organisaties combineert. "Geen score 4 of 5" omvat zowel neutrale als negatieve antwoorden en mag daarom niet zonder verdere uitsplitsing als een negatieve beoordeling worden geïnterpreteerd.*

Annex D – Surveyresultaten bedrijven en organisaties met een vaste internetaansluiting

Deze annex presenteert de geaggregeerde surveyresultaten voor bedrijven en organisaties met een vaste internetaansluiting. De resultaten hebben betrekking op het gebruik van vast internet voor bedrijfsactiviteiten en de beoordeling van kwaliteit, prijs-kwaliteit en vergelijkbaarheid van internetdiensten. De volledige vraagstelling, antwoordcategorieën en routelogica zijn opgenomen in Annex A.

De bedrijfsspecifieke analysebasis bestaat uit 18 bedrijven en organisaties met een vaste internetaansluiting. Vanwege deze beperkte basis moeten de resultaten als indicatief worden geïnterpreteerd. Bij vragen met meerdere antwoordmogelijkheden kunnen de percentages gezamenlijk hoger zijn dan 100%.

D.1 Analysebasis

Respondentgroep	Aantal	Percentage van alle bedrijfsresponses
Totaal aantal bedrijven/organisaties	19	100,0%
Bedrijven/organisaties met een vaste internetaansluiting	18	94,7%
Bedrijven/organisaties zonder een vaste internetaansluiting	1	5,3%
Totaal	**19**	**100,0%**

D.2 Gebruik van vast internet voor bedrijfsactiviteiten

Vraag-specifieke analysebasis: N=18 bedrijven/organisaties met een vaste internetaansluiting

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Bedrijfsactiviteit	Aantal	Percentage
Administratie en cloudsystemen	18	100,0%
Communicatie, zoals e-mail, berichtenverkeer en videobellen	17	94,4%
Online betalingen	13	72,2%
Interne bedrijfsprocessen	13	72,2%
Online verkoop en marketing	11	61,1%
Betalingen via pin/POS	9	50,0%

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, tellen de percentages niet op tot 100%.

D.3 Kwaliteit en prijs-kwaliteit

Vraag-specifieke analysebasis: N=18 bedrijven/organisaties met een vaste internetaansluiting

Indicator	Beoordelingscriterium	Aantal	Percentage
De kwaliteit van de vaste internetverbinding is goed	Score 4 of 5	6	33,3%
De prijs staat in een redelijke verhouding tot de kwaliteit	Score 4 of 5	5	27,8%
Internetpakketten zijn goed vergelijkbaar	Score 4 of 5	2	11,1%

D.4 Aanvullende verdeling kwaliteit en prijs-kwaliteit

Indicator	Score 4 of 5	Geen score 4 of 5	Totaal
Kwaliteit van de vaste internetverbinding	6, 33,3%	12, 66,7%	18, 100,0%
Prijs-kwaliteitverhouding	5, 27,8%	13, 72,2%	18, 100,0%
Vergelijkbaarheid van pakketten	2, 11,1%	16, 88,9%	18, 100,0%

"Geen score 4 of 5" omvat zowel neutrale als negatieve antwoorden en mag daarom niet volledig als een negatieve beoordeling worden geïnterpreteerd.

D.5 Gebruik van een alternatieve internettechnologie

Indicator	Aantal bedrijven/organisaties	Percentage van alle bedrijfsresponses
Bedrijven/organisaties die een satellietgebaseerde internetdienst als aanbieder selecteerden	2	10,5%
Overige bedrijven/organisaties	17	89,5%
Totaal	**19**	**100,0%**

De totale providerselectie voor deze technologie omvatte zes respondenten: vier huishoudens en twee bedrijven/organisaties.

D.6 Overzicht bedrijfsspecifieke kernresultaten

Thema	Analysebasis	Aantal	Percentage
Gebruik voor administratie en cloudsystemen	18	18	100,0%
Gebruik voor communicatie	18	17	94,4%
Gebruik voor online betalingen	18	13	72,2%
Gebruik voor interne bedrijfsprocessen	18	13	72,2%
Gebruik voor online verkoop en marketing	18	11	61,1%
Gebruik voor pin/POS-betalingen	18	9	50,0%
Positieve beoordeling van kwaliteit	18	6	33,3%
Positieve beoordeling van prijs-kwaliteit	18	5	27,8%
Positieve beoordeling van vergelijkbaarheid	18	2	11,1%

Noot: Annex D bevat uitsluitend resultaten die afzonderlijk voor bedrijven/organisaties zijn gevalideerd. Door de beperkte vraagbasis van 18 bedrijven/organisaties met een vaste internetaansluiting moeten de resultaten als indicatief worden geïnterpreteerd.

Bij vragen met meerdere antwoordmogelijkheden kunnen de percentages gezamenlijk hoger zijn dan 100%. "Geen score 4 of 5" omvat zowel neutrale als negatieve antwoorden.

De gevalideerde resultaten over subsidiebekendheid, ervaren subsidie-impact, verwacht gedrag zonder subsidie en gewenste verbeteringen combineren huishoudens en bedrijven/organisaties. Deze resultaten worden daarom niet in Annex D als bedrijfsspecifieke uitkomsten weergegeven, maar opgenomen in de afzonderlijke thematische annexen.

Annex E – Surveyresultaten respondenten zonder een vaste internetaansluiting

Deze annex presenteert de geaggregeerde resultaten voor respondenten zonder een vaste internetaansluiting. De analysebasis bestaat uit drie huishoudens/inwoners en één bedrijf/organisatie. Vanwege deze zeer beperkte basis worden de resultaten uitsluitend beschrijvend en in absolute aantallen weergegeven. De volledige vragen, antwoordcategorieën en routelogica zijn opgenomen in Annex A.

E.1 Analysebasis

Respondentgroep	Zonder vaste internetaansluiting	Totale surveybasis per groep
Huishoudens/inwoners	3	86
Bedrijven/organisaties	1	19
Totaal	**4**	**105**

E.2 Aandeel respondenten zonder vaste internetaansluiting

Respondentgroep	Zonder vaste internetaansluiting	Percentage binnen respondentgroep
Huishoudens/inwoners	3 van 86	3,5%
Bedrijven/organisaties	1 van 19	5,3%
Totale surveybasis	**4 van 105**	**3,8%**

E.3 Verdeling naar surveyflow

Surveyflow	Aantal respondenten
Huishouden/inwoner zonder vaste internetaansluiting	3
Bedrijf/organisatie zonder vaste internetaansluiting	1
Totaal	**4**

E.4 Onderwerpen binnen de huishoudensflow zonder vaste internetaansluiting

Onderwerp	Potentiële vraagbasis
Reden voor het ontbreken van een vaste internetaansluiting	Maximaal 3 huishoudens
Gebruikte alternatieven voor vast internet	Maximaal 3 huishoudens
Mate waarin het ontbreken van vast internet het huishouden beperkt	Maximaal 3 huishoudens
Activiteiten waarvoor het ontbreken van vast internet een belemmering vormt	Maximaal 3 huishoudens
Bekendheid met de subsidie	Maximaal 3 huishoudens
Invloed van de subsidie of verdere prijsverlaging op interesse in een aansluiting	Maximaal 3 huishoudens
Belangrijkste gewenste verbetering	Maximaal 3 huishoudens

De exacte vraagbasis kan per onderwerp lager zijn wanneer een respondent door de routelogica een vraag niet heeft gekregen of geen antwoord heeft ingevuld. De onderwerpen en antwoordcategorieën zijn volledig opgenomen in Annex A.

E.5 Onderwerpen binnen de bedrijvenflow zonder vaste internetaansluiting

Onderwerp	Potentiële vraagbasis
Reden voor het ontbreken van een vaste internetverbinding	Maximaal 1 bedrijf/organisatie
Gebruikte alternatieven voor vast internet	Maximaal 1 bedrijf/organisatie
Mate waarin het ontbreken van vast internet de bedrijfsvoering beperkt	Maximaal 1 bedrijf/organisatie
Activiteiten waarvoor het ontbreken van vast internet een belemmering vormt	Maximaal 1 bedrijf/organisatie
Bekendheid met de subsidie	Maximaal 1 bedrijf/organisatie
Invloed van de subsidie of verdere prijsverlaging op interesse in een aansluiting	Maximaal 1 bedrijf/organisatie
Belangrijkste gewenste verbetering	Maximaal 1 bedrijf/organisatie

De onderwerpen zijn gebaseerd op de aparte surveyroute voor bedrijven en organisaties zonder vaste internetaansluiting.

E.6 Rapportage van de resultaten

Rapportageaspect	Toepassing in Annex E
Weergave van resultaten	Absolute aantallen
Weergave van percentages per antwoordcategorie	Niet toegepast vanwege de zeer kleine vraagbasis
Huishoudens en bedrijven combineren	Niet toegepast
Open antwoorden integraal opnemen	Niet toegepast om herleidbaarheid te beperken
Interpretatie op populatieniveau	Niet mogelijk
Gebruik in het hoofdrapport	Uitsluitend als indicatief signaal

Noot: De vier respondenten zonder vaste internetaansluiting vormen een zeer beperkte en niet-representatieve basis. De resultaten kunnen daarom niet worden gebruikt om uitspraken te doen over alle huishoudens of bedrijven zonder vaste internetaansluiting op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

De beschikbare gevalideerde surveyanalyse bevestigt de verdeling van drie huishoudens en één bedrijf, maar bevat geen afzonderlijk gevalideerde frequentietabellen voor de antwoorden binnen deze twee kleine flows. Om die reden worden in deze annex geen antwoordaantallen voor bijvoorbeeld kosten, beschikbaarheid, kwaliteit of gebruikte alternatieven ingevuld zonder aanvullende analyse van de ruwe survey-export.

Annex F – Subsidiebekendheid, ervaren invloed en verwacht gedrag

Deze annex presenteert de geaggregeerde surveyresultaten over subsidiebekendheid, informatiebronnen, ervaren invloed van de subsidie en verwacht gedrag wanneer de subsidie niet beschikbaar zou zijn. De volledige vraagstelling, antwoordcategorieën en routelogica zijn opgenomen in Annex A.

De analysebasis verschilt per onderwerp door de routelogica en vraag-specifieke non-response. Huishoudens en bedrijven/organisaties zijn alleen gecombineerd wanneer de vraagstelling en antwoordcategorieën inhoudelijk vergelijkbaar waren. Bij vragen met meerdere antwoordmogelijkheden kunnen de percentages gezamenlijk hoger zijn dan 100%.

F.1 Subsidiebekendheid

Vraag-specifieke analysebasis: alle volledig ingevulde surveyresponses, N=105

Subsidiebekendheid	Aantal	Percentage
Bekend met de subsidie	69	65,7%
Niet bekend met de subsidie	36	34,3%
Totaal	**105**	**100,0%**

De analysebasis bestaat uit 86 huishoudens/inwoners en 19 bedrijven/organisaties.

F.2 Informatiebronnen over de subsidie

Vraag-specifieke analysebasis: respondenten die vóór deelname aan de survey bekend waren met de subsidie, N=69

Informatiebron	Aantal	Percentage
Vooraf geïnformeerd door de internetaanbieder	15	21,7%
Achteraf via de internetfactuur	15	21,7%
Via nieuwsberichten of media	14	20,3%
Via de overheid, Rijksdienst Caribisch Nederland of het openbaar lichaam	13	18,8%
Weet niet of kan zich de informatiebron niet herinneren	7	10,1%

De tabel bevat de informatiebronnen die afzonderlijk zijn opgenomen in de gevalideerde surveyanalyse. Hierdoor tellen de aantallen niet op tot de volledige vraagbasis van 69 respondenten.

F.3 Analysebasis ervaren invloed van de subsidie

Vraag-specifieke analysebasis: respondenten met een vaste internetaansluiting die de impactvraag hebben beantwoord, N=66

Respondenttype	Aantal	Percentage van vraagbasis
Huishoudens/inwoners	56	84,8%
Bedrijven/organisaties	10	15,2%
Totaal	**66**	**100,0%**

F.4 Ervaren invloed van de subsidie

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Ervaren invloed	Aantal	Percentage van vraagbasis
De besparing biedt ruimte voor andere uitgaven	32	48,5%
De subsidie helpt de huidige aansluiting te behouden	19	28,8%
De subsidie heeft geen invloed gehad	18	27,3%
De subsidie maakt een hogere snelheid of een beter pakket mogelijk	6	9,1%

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, tellen de percentages niet op tot 100%. De resultaten combineren huishoudens en bedrijven/organisaties, omdat de gerapporteerde antwoordcategorieën inhoudelijk vergelijkbaar waren.

F.5 Analysebasis verwacht gedrag zonder subsidie

Vraag-specifieke analysebasis: respondenten met een vaste internet die de scenariovraag hebben beantwoord, N=96

Respondenttype	Aantal	Percentage van vraagbasis
Huishoudens/inwoners	80	83,3%
Bedrijven/organisaties	16	16,7%
Totaal	**96**	**100,0%**

F.6 Verwacht gedrag wanneer de subsidie niet beschikbaar zou zijn

Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Verwachte reactie	Aantal	Percentage van vraagbasis
Geen effect verwachten of de huidige aansluiting behouden	32	33,3%
Kritischer kijken naar internetkosten	20	20,8%
Gebruikmaken van alternatieve oplossingen	16	16,7%
De vaste opzeggen of stopzetten	12	12,5%
Overstappen naar een goedkoper internetpakket	7	7,3%

Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, tellen de percentages niet op tot 100%. De huishoudelijke en zakelijke antwoorden zijn gecombineerd omdat de gerapporteerde gedragscategorieën inhoudelijk vergelijkbaar waren.

F.7 Samenvattend overzicht

Onderwerp	Analysebasis	Resultaat	Aantal	Percentage
Subsidiebekendheid	105	Bekend met de subsidie	69	65,7%
Subsidiebekendheid	105	Niet bekend met de subsidie	36	34,3%
Informatiebron	69	Vooraf geïnformeerd door de aanbieder	15	21,7%
Informatiebron	69	Achteraf geïnformeerd via de factuur	15	21,7%
Ervaren invloed	66	Besparing biedt ruimte voor andere uitgaven	32	48,5%
Ervaren invloed	66	Subsidie helpt de huidige aansluiting te behouden	19	28,8%
Ervaren invloed	66	Subsidie heeft geen invloed gehad	18	27,3%
Ervaren invloed	66	Hogere snelheid of beter pakket mogelijk	6	9,1%
Scenario zonder subsidie	96	Geen effect of behouden	32	33,3%
Scenario zonder subsidie	96	Kritischer kijken naar internetkosten	20	20,8%
Scenario zonder subsidie	96	Alternatieve oplossingen gebruiken	16	16,7%
Scenario zonder subsidie	96	Aansluiting opzeggen of stopzetten	12	12,5%
Scenario zonder subsidie	96	Overstappen naar een goedkoper pakket	7	7,3%

Noot: De subsidiebekendheid is gemeten over alle 105 volledig ingevulde responses. De impactvraag is beantwoord door 66 respondenten, bestaande uit 56 huishoudens en 10 bedrijven/organisaties. De scenariovraag over het wegvallen van de subsidie is beantwoord door 96 respondenten, bestaande uit 80 huishoudens en 16 bedrijven/organisaties.

Bij de impactvraag en de scenariovraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages zijn berekend op basis van de vraag-specifieke analysebasis en tellen daarom niet noodzakelijk op tot 100%.

De resultaten zijn indicatief en niet representatief voor alle huishoudens en bedrijven op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

Annex G – Open antwoorden en thematische codering

Deze annex presenteert de geaggregeerde resultaten van de afsluitende open surveyvraag over de belangrijkste gewenste verbetering van internet op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De resultaten zijn gebaseerd op 101 geldige open antwoorden van huishoudens/inwoners en bedrijven/organisaties uit de verschillende surveyflows. De volledige vraagstelling en routelogica zijn opgenomen in Annex A.

G.1 Analysebasis

Analysebasis	Aantal
Volledig ingevulde surveyresponses	105
Geldige open antwoorden	101
Geen geldig open antwoord	4
Totaal	**105**

G.2 Analysebasis per eiland

Eiland	Geldige open antwoorden	Percentage van alle geldige open antwoorden
Bonaire	62	61,4%
Sint Eustatius	28	27,7%
Saba	11	10,9%
Totaal	**101**	**100,0%**

De aantallen per eiland zijn expliciet opgenomen in de gevalideerde thematische analyse. De percentages in deze tabel zijn berekend ten opzichte van de 101 geldige open antwoorden.

G.3 Meest genoemde verbeterpunten

Thema	Aantal vermeldingen	Percentage van geldige open antwoorden
Kwaliteit en stabiliteit	46	45,5%
Hogere snelheid	32	31,7%
Lagere prijzen	32	31,7%

Eén open antwoord kon aan meerdere thema's worden toegewezen. De percentages tellen daarom niet op tot 100%.

G.4 Gewenste verbeteringen op Bonaire

Vraag-specifieke analysebasis: N=62 geldige open antwoorden

Thema	Aantal vermeldingen	Percentage van geldige open antwoorden op Bonaire
Hogere snelheid	21	33,9%
Kwaliteit en stabiliteit	21	33,9%
Lagere prijzen	20	32,3%
Glasvezel en dekking	6	9,7%

Eén antwoord kon meerdere thema's bevatten.

G.5 Gewenste verbeteringen op Sint Eustatius

Vraag-specifieke analysebasis: N=28 geldige open antwoorden

Thema	Aantal vermeldingen	Percentage van geldige open antwoorden op Sint Eustatius
Kwaliteit en stabiliteit	16	57,1%
Lagere prijzen	12	42,9%
Hogere snelheid	7	25,0%
Klantenservice en technische ondersteuning	5	17,9%

Eén antwoord kon meerdere thema's bevatten.

G.6 Gewenste verbeteringen op Saba

Vraag-specifieke analysebasis: N=11 geldige open antwoorden

Thema	Aantal vermeldingen	Percentage van geldige open antwoorden op Saba
Kwaliteit en stabiliteit	9	81,8%
Hogere snelheid	4	36,4%
Glasvezel en dekking	2	18,2%
Klantenservice en technische ondersteuning	2	18,2%

Eén antwoord kon meerdere thema's bevatten. Door de kleine vraagbasis van 11 antwoorden moeten de percentages voor Saba voorzichtig worden geïnterpreteerd.

G.7 Vergelijking van de belangrijkste thema's per eiland

Thema	Bonaire N=62	Sint Eustatius N=28	Saba N=11
Kwaliteit en stabiliteit	21, 33,9%	16, 57,1%	9, 81,8%
Hogere snelheid	21, 33,9%	7, 25,0%	4, 36,4%
Lagere prijzen	20, 32,3%	12, 42,9%	Niet afzonderlijk gerapporteerd in de gevalideerde eilandanalyse
Glasvezel en dekking	6, 9,7%	Niet afzonderlijk gerapporteerd in de gevalideerde eilandanalyse	2, 18,2%
Klantenservice en technische ondersteuning	Niet afzonderlijk gerapporteerd in de gevalideerde eilandanalyse	5, 17,9%	2, 18,2%

G.8 Overzicht per eiland

Eiland	Meest genoemd thema	Tweede meest genoemd thema	Derde meest genoemd thema
Bonaire	Hogere snelheid en kwaliteit/stabiliteit, beide 33,9%	Lagere prijzen, 32,3%	Glasvezel/dekking, 9,7%
Sint Eustatius	Kwaliteit/stabiliteit, 57,1%	Lagere prijzen, 42,9%	Hogere snelheid, 25,0%
Saba	Kwaliteit/stabiliteit, 81,8%	Hogere snelheid, 36,4%	Glasvezel/dekking en klantenservice/techniek, beide 18,2%

Noot: De open antwoorden zijn thematisch gecodeerd. Eén antwoord kon aan meerdere thema's worden toegewezen wanneer een respondent meerdere verbeterpunten noemde. De aantallen betreffen daarom het aantal vermeldingen per thema en niet noodzakelijk unieke respondenten per thema. Hierdoor kunnen de percentages gezamenlijk hoger zijn dan 100%.

De resultaten combineren huishoudens/inwoners en bedrijven/organisaties uit de verschillende surveyflows. De uitkomsten worden daarom weergegeven als algemene verbeterpunten per eiland en niet als afzonderlijke huishoudelijke of zakelijke resultaten.

Vanwege de beperkte vraagbasis moeten vooral de resultaten voor Saba voorzichtig worden geïnterpreteerd. Vrije tekst is uitsluitend geaggregeerd weergegeven; individuele antwoorden en mogelijk herleidbare informatie zijn niet opgenomen.

Annex H – Overzicht ontvangen en geraadpleegde documentatie

H.1 Leeswijzer

Deze annex bevat een overzicht van de documentatie die voor de evaluatie is ontvangen en geraadpleegd. De documenten zijn ingedeeld naar hun functie binnen het onderzoek:

- beleidscontext en onderbouwing;
- subsidieaanvragen en initiële subsidiebeschikkingen;
- wijzigingen, vaststellingen en jaarlijkse bijstellingen;
- administratieve uitvoerings- en transactiedata;
- financiële berekeningen en begrotingsinformatie;
- markt-, infrastructuur- en tariefinformatie;
- correspondentie over uitvoering, monitoring en beleidsontwikkeling.

De documenten zijn gebruikt om de ontwikkeling en beleidslogica van de subsidie te reconstrueren, het bereik en de uitvoering van de regeling te analyseren en de marktcontext op Bonaire, Sint Eustatius en Saba te beschrijven. Het opnemen van een document in deze annex betekent niet dat iedere daarin opgenomen uitspraak als zelfstandig bewijs is gebruikt. Bevindingen zijn beoordeeld op relevantie, betrouwbaarheid en samenhang met andere bronnen.

Persoonsgegevens, klantgegevens, accountnummers en andere mogelijk herleidbare gegevens uit administratieve bestanden zijn niet in het rapport overgenomen.

H.2 Beleidscontext en inhoudelijke onderbouwing

Jaar/periode	Document	Onderwerp
2022	Bestedingsplan EZK CN gelden 24-05-2022 schone versie.docx	Inzet van middelen voor betaalbaar internet en digitale inclusie
2022-2023	Factsheet telecom CN - maart 2022.docx	Telecomsituatie, tarieven en marktcontext
2023	digitale_infrastructuur_CN_EZK_EBA_23102023_eindrapport	Digitale infrastructuur, kwaliteit, betaalbaarheid en marktstructuur
2023	Presentatie telecomaspecten voor commissie sociaal minimum CN	Telecombeleid en relatie met sociaal minimum
2023	Rapport Een waardig bestaan..pdf	Bestaanszekerheid en sociaal minimum in Caribisch Nederland
2023	Staat-Digi-Infra_V4.pdf	Analyse van digitale infrastructuur
2023-2025	23-0533 EZK DI_digiT(DEF).pdf	Beleidsvisie digitale infrastructuur
2023	FW koopkrachtmaatregelen ook CN.msg	Relatie tussen telecomsubsidie, koopkracht en infrastructuur
2023	RE Formatiefiche sociaal minimum Caribisch Nederland 2711.msg	Relatie tussen subsidie, sociaal minimum en structurele maatregelen
2024	86825581.Kamerbrief voortgangsupdate onderzeese datakabels.pdf	Onderzeese datakabels en digitale infrastructuur
2024	Vragen IRF koopkrachtmaatregel telecom CN 141024.docx	Beleidsmatige en financiële onderbouwing van de koopkrachtmaatregel
2024-2030	EZ Bijlage 3_ Subsidieoverzicht.pdf	Meerjarig subsidieoverzicht
2025	RE vragen GroenlinksPvdA over sociaal internet.msg	Beantwoording vragen over betaalbaarheid en sociaal internet
2025	TK-brief Inzet SZW in Caribisch Nederland.pdf	Bredere context van bestaanszekerheid en voorzieningen
2025	VNG Position paper Begroting Koninkrijksrelaties.pdf	Structurele uitdagingen en investeringen in voorzieningen
2026	EZ OB 2026 RBV tabellen model 1.43 Bijlage 5 Subsidieoverzicht (Jan).xlsx	Subsidies, budgetten en evaluatiemomenten
2026	Autoriteit Consument & Markt, Marktonderzoek prijzen van vast internet	Maandlasten en prijsontwikkeling van vast internet in Europees Nederland

Deze documenten zijn gebruikt voor de reconstructie van de beleidscontext, de onderbouwing van de subsidieregeling en de analyse van bredere factoren zoals geografische ligging, schaalgrootte, koopkracht en infrastructuur.

H.3 Subsidieaanvragen en initiële subsidiebeschikkingen

H.3.1 Subsidieaanvragen

Jaar	Document	Betrekking op
2022	aanvraag Flamingo TV plus vraag prangend verzoek Flamingo.msg	Aanvraag en uitvoeringsvraagstukken
2022	RE aanvraag Flamingo TV plus vraag prangend verzoek Flamingo.msg	Uitvoering, financiering en bijstelling
2022	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat Dec 122022 (1).pdf	Aanvraag vaste internetverbindingen 2023-2026
2022	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat Dec 122022 (2).pdf	Tweede versie van dezelfde aanvraag
2022-2023	TELBO aanvraag Internet subsidie EZK 2023-2026.pdf	Aanvraag en toepassing van de subsidie
2022-2023	TELBO aanvraag Internet subsidie EZK 2023-2026 (1).pdf	Variant van de aanvraag

Jaar	Document	Betrekking op
2023	230711 FLOW-WICC Letter on EU subsidies for EUX internet services.pdf	Aanvraag voor vaste draadloze internetdiensten
2023	230707 FLOW LR draft(4) WICC Letter on EU subsidies for EUX internet services_REVIEW JR_RR.pdf	Conceptversie van de aanvraag
2023	Subsidieverzoek Antilliano Por N.V. 2023-2026.msg	Aanvraag voor deelname aan de subsidieregeling
2022-2023	FW FW Vanaf 2023 structurele subsidiering van de kosten van vast internet	Aanvraag en deelname vanuit Saba

H.3.2 Initiële subsidiebeschikkingen en juridische onderbouwing

Jaar	Document	Betrekking op
2023	231212 Subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2023-2026 vp 1300034348	Initiële beschikking voor 2023-2026
2023	getekende subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2023-2026 vp 1300034348.pdf	Getekende beschikking
2023	Getekende versie subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2023-2026 vp 1300033668 EutelNV (1)	Initiële beschikking 2023-2026
2023	Getekende subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2023-2026 vp 1300033666	Verzending getekende beschikking
2023	Subsidiebeschikking vaste internetverbindingen 2023 en verder.msg	Formele toekenning en voorwaarden
2023	Schone versie Staatssteunanalyse subsidieaanvraag verlaging telecomtarieven Eutel vp 1300xxx.docx	Staatssteunanalyse
2023	Staatssteunanalyse subsidieaanvraag verlaging telecomtarieven WICC 2023-2026.docx	Staatssteunanalyse
2023-2026	Vanaf 2023 structurele subsidiering van de kosten van vast internet.msg	Opzet, voorwaarden en uitvoeringsproces

De aanvragen en beschikkingen zijn gebruikt om de regeling, subsidiebedragen, looptijd, voorwaarden, aangesloten aanbieders en verplichting tot doorgeven van de bijdrage aan eindgebruikers vast te stellen.

H.4 Wijzigingen, vaststellingen en jaarlijkse bijstellingen

H.4.1 Wijzigingen en vaststellingen 2024

Jaar	Document	Functie
2024	20240112-EZK vaststelling subsidie EZK 2023.pdf	Aanvraag subsidievaststelling 2023
2024	Getekende brief Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet Antilliano verplichtingnummer 1300033666.pdf	Bijstelling op basis van en en aanvullende bijdrage
2024	Getekende subsidiebeschikking Satel verplichtingnummer 1300033667.pdf	Bijstelling subsidie
2024	Getekende subsidiebeschikking Flamingo verplichtingnummer 1300033669.pdf	Bijstelling subsidie

Jaar	Document	Functie
2024	Getekende subsidiebeschikking Eutel verplichtingnummer 1300033668.pdf	Bijstelling subsidie
2024	Getekende subsidiebeschikking Telbo verplichtingnummer 1300033663.pdf	Bijstelling subsidie
2024	Getekende subsidiebeschikking WICC verplichtingnummer 1300034348.pdf	Aanpassing van subsidiegrondslag
2024	Subsidievaststelling 2023 verplichting nummer 1300033669.msg	Definitieve vaststelling
2024	Verzoek met betrekking tot bijstelling eindgebruikerssubsidie 2024..msg	Uitvraag voor jaarlijkse bijstelling
2024	Verzoek met betrekking tot bijstelling eindgebruikerssubsidie 2024. (1).msg	Uitvraag en toelichting bij bijstelling
2024	Re Verzoek met betrekking tot bijstelling eindgebruikerssubsidie 2024.msg	Aanlevering en verwerking van actuele aantallen

H.4.2 Wijzigingen en vaststellingen 2025

Jaar	Document	Functie
2025	Getekende Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2025 vp 1300034348 -WICC	Bijstelling op basis van en per eind 2024
2025	Getekende Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2025 vp 1300033666 - Antilliano Por.pdf	Bijstelling en verrekening
2025	Getekende Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2025 vp 1300033669 - Flamingo.pdf	Bijstelling en verrekening
2025	Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2025 Satel NV.PDF	Bijstelling subsidie
2025	Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet 2025 Eutel NV.PDF	Bijstelling en correctie
2025	Wijziging en aanvulling subsidiebeschikking verlaging tariven vast internet 2025 Telbo NV.PDF	Bijstelling subsidie
2025	RE EXT Brief wijziging en aanvulling op de subsidiebeschikking.msg	Correspondentie over bijstelling en verrekening
2025	20260116-EZK tijdelijke vaststelling subsidie EZK 2025.pdf	Tijdelijke vaststelling 2025

De wijzigingsbeschikkingen en vaststellingen zijn gebruikt om de jaarlijkse actualisatie van aantallen en, voorschotten, verrekeningen en subsidieplafonds te analyseren.

H.5 Administratieve uitvoerings- en transactiedata

H.5.1 Maandelijkse transactierapportages 2023

De volgende documentreeks is ontvangen:

- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Jan 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Feb 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Mar 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Apr 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – May 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Jun 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Jul 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Aug 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Sep 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Oct 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Nov 2023
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Dec 2023
- MONTHLY SUBMITTED REPORTS MIN. EZK COVID-19 ALLOWANCE OVERVIEW 2023.pdf

H.5.2 Maandelijkse transactierapportages 2025

De volgende documentreeks is ontvangen:

- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Jan 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Feb 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Mar 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Apr 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – May 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Jun 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance – Jul 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Aug 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Sep 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Oct 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Nov 2025
- Subsidie Min. EZK COVID-19 Allowance Dec 2025
- MONTHLY SUBMITTED REPORTS MIN. EZK OVERVIEW 2025.pdf

H.5.3 Maandelijkse factuur- en kortingsbestanden 2025

De volgende bestanden zijn ontvangen:

- 012025_EZK discount.csv
- 022025_EZK discount.csv
- 032025_EZK discount.csv
- 042025_EZK discount.csv
- 052025_EZKdiscount).csv
- 062025_EZKdiscount.csv
- 072025_EZK discount.csv
- 082025_EZK discount.csv
- 092025_EZK discount.csv
- 102025_EZK discount.csv
- 112025_EZK discount.csv
- 122025_EZK discount.csv

H.5.4 Overige uitvoeringsdata

Jaar	Document	Functie
2023	Min of Economy Subsidy - Legal Aug 1 2023 new.xlsx	Historische subsidietransacties
2024	Min of Economy Subsidy - 2024.xlsx	Subsidietransacties 2024
2024	300029 WICC invoice lay-out (with subsidy incorporated).pdf	Voorbeeld factuurverwerking
2024	Report 31-12-2024.pdf	Rapportage stand van zaken
2024	TELBO Subsidie aantal abonnees per 31 Dec 2023 vs Billing Januari 2024.msg	Aansluitings- en facturatiegegevens
2025	Letter to EZK - Reporting fixed Internet connection by 31 December 2024 2024-01-13.pdf	Rapportage actieve en gesubsidieerde aansluitingen
2025	Active Subscribers as per December 2025.msg	Aansluitingsrapportage
2026	Ministerie Economisch Zaken EZK discount end 2025.pdf	Aansluitingsrapportage 2025

De administratieve bestanden zijn gebruikt om de feitelijke verwerking, het bereik, de jaarlijkse actualisatie en de beschikbare differentiatie naar type te beoordelen. Individuele klantgegevens zijn niet in de rapportage opgenomen.

H.6 Financiële berekeningen en begrotingsinformatie

Jaar/periode	Document	Onderwerp
2023	Rekensom Regeling CN 2023.xlsx	Financiële berekening op basis van en en subsidiebedragen
2023-2027	20260130 Rekensom Regeling CN 2023-2027 vLB.xlsx	Financiële berekeningen per aanbieder en jaar
2026	20260304 Begroting CN 2026 e.v vLB.xlsx	Budgetramingen en extrapolaties
2026	EZ OB 2026 RBV tabellen model 1.43 Bijlage 5 Subsidieoverzicht (Jan).xlsx	Meerjarig subsidie- en budgetoverzicht
Actuele dataset	kosten vast internet per aanbieder.docx	Vergelijking van kosten met en zonder subsidie

H.7 Correspondentie over uitvoering, monitoring en beleidsontwikkeling

Jaar/periode	Document	Onderwerp
2024	update Stand van zaken 15 USD extra eindgebruikerssubsidie	Subsidiebedragen en tijdelijke aanvullende bijdrage
2024	FW Windward Islands Cellular Company NV - EU Subsidies...msg	Subsidiebedragen en factuurweergave
2024	RE Kamerbrief over aflopende subsidies n.a.v. begrotingsbehandeling KR.msg	Input voor beleidscommunicatie
2024	Stand van zaken subsidies en onderzoek digitale infrastructuur + aankondiging bezoek.msg	Status en afstemming
2024-2025	RE Stand van zaken 15 USD extra eindgebruikerssubsidie.msg	Voortzetting aanvullende bijdrage
2024-2025	update Stand van zaken 15 USD extra eindgebruikerssubsidie	Beleids- en communicatie-update
2025	Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie	Jaarlijkse uitvraag en bijstelling
2025	RE Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie (TELBO Bonaire)	Aanlevering aansluitingsgegevens
2025	RE Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie	Jaarlijkse subsidie-update
2025	Re Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie (1)	Aanlevering aansluitingsgegevens
2025	RE EXT Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie	Aansluitingsgegevens vaste draadloze dienst
2025	RE Subsidiebijlage EZ.msg	Positionering binnen beleids- en juridisch kader
2025	RE CN telecomsubsidie.msg	Doelmatigheid en beleidsargumentatie
2025	RE CN telecomsubsidie (1).msg	Nadere beleidsmatige onderbouwing
2025	RE EXT wijzigingaanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet	Verduidelijking en financiële verwerking
2025	RE EXT wijzigingaanvulling subsidiebeschikking verlaging tarieven vast internet (1)	Verduidelijking aanvullende bijdrage
2026	RE Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie	Jaarlijkse uitvraag en laatste jaar van de meerjarige beschikking
2026	Verzoek met betrekking tot de eindgebruikerssubsidie	Dataverzoek en privacy-aandachtspunten

De correspondentie is gebruikt om de uitvoering, jaarlijkse actualisatie, communicatie, gegevensuitvraag en praktische aandachtspunten van de regeling te reconstrueren. Uitspraken uit correspondentie zijn niet zonder aanvullende verificatie als zelfstandige effectbevindingen gebruikt.

H.8 Bronregistratie en omgang met versies

In het ontvangen documentenbestand bevinden zich verschillende typen versies:

- *concept- en definitieve versies;*
- *getekende en ongetekende beschikkingen;*
- *inhoudelijk gelijke of vrijwel gelijke aanvragen;*
- *e-mailberichten met bijlagen die ook afzonderlijk in de documentenmap zijn opgenomen;*
- *maandelijkse bestanden met een gelijke gegevensstructuur;*
- *administratieve bestanden met mogelijk herleidbare klantinformatie.*

Waar meerdere versies van hetzelfde document beschikbaar waren, is voor de inhoudelijke analyse bij voorkeur de definitieve of getekende versie gebruikt. Concepten, duplicaten en begeleidende e-mails zijn uitsluitend gebruikt wanneer deze aanvullende context over de uitvoering, besluitvorming of interpretatie boden.

Noot: Dit overzicht is gebaseerd op de ontvangen documentatie en het opgestelde documentenregister. Terugkerende maandrapportages en factuurbestanden zijn als documentreeksen gegroepeerd om de leesbaarheid te bevorderen. Het overzicht bevat zowel primaire bronnen, zoals subsidiebeschikkingen en administratieve data, als contextuele bronnen, zoals beleidsdocumenten, marktstudies en correspondentie.

De aanwezigheid van een document in deze annex betekent niet dat alle daarin opgenomen informatie als gevalideerde bevinding is gebruikt. Documenten zijn beoordeeld op relevantie, status, herkomst, actualiteit en consistentie met andere bronnen. Waar documenten persoonsgegevens of klantgegevens bevatten, zijn uitsluitend geaggregeerde en niet-herleidbare gegevens gebruikt.