

De beste alles-in-1-provider

Elke maand delen ruim 7500 consumenten de ervaringen met hun alles-in-1-provider met ons. Wij maken elk kwartaal de balans op. Welke provider komt als Beste uit de Test in het eerste kwartaal van 2021?



1. [Beste uit de Test](#)
2. [Testresultaten per provider](#)
3. [Dit zegt ons panel over:](#)
4. [Vergelijken en overstappen](#)
5. [Doe mee aan de Providermonitor](#)

Beste uit de Test

Nieuwkomer Freedom Internet DSL komt in het eerste kwartaal van 2021 als Beste uit de Test. Freedom Internet levert sinds september 2020 internet, tv en bellen via glasvezel en DSL.

Het aantal klanten dat last heeft van storingen is 15%. Dat is gelijk aan het gemiddelde aantal klachten per provider. Klanten zijn zeer tevreden over hun internetverbinding. Ze waarderen de kwaliteit van internet met een 8,2. Daarmee doet de provider het net iets beter dan XS4ALL Glasvezel en Delta Kabel.

Over televisie zijn er bovengemiddeld veel klachten (37%). De score voor de kwaliteit is een magere 5,9. Voor televisie ben je beter uit bij Delta Kabel (7,6) of XS4All Glasvezel (7,0).

Voor de beste klantenservice moet je wel bij Freedom Internet zijn (8,5). De algemene waardering is met een 9,6 ook zeer hoog.

Testresultaten per provider

Wat zegt ons panel over jouw alles-in-1-provider? Bekijk de uitgebreide testresultaten per aanbieder.

Beste Alles-in-1 Provider

Testoordeel
Kwaliteit internet
Kwaliteit telefonie
Kwaliteit televisie
Klantenservice
Providerwaardering

1



Freedom Internet

DSL

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

8,3

Kwaliteit internet

8,2

Kwaliteit telefonie

8,8

Kwaliteit televisie

5,9

Klantenservice

8,5

Providerwaardering

9,6

2



Delta

Kabel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

8,0

Kwaliteit internet

8,0

Kwaliteit telefonie

8,2

Kwaliteit televisie

7,6

Klantenservice

7,4

Providerwaardering

8,7

3



XS4ALL

Glasvezel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

8,0

Kwaliteit internet

8,1

Kwaliteit telefonie

8,5

Kwaliteit televisie

7,0

Klantenservice

8,2

Providerwaardering

8,1

4



KPN

Glasvezel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,8

Kwaliteit internet

7,9

Kwaliteit telefonie

8,5

Kwaliteit televisie

6,9

Klantenservice

7,1

Providerwaardering

8,4

5



XS4ALL

DSL

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,8

Kwaliteit internet

7,5

Kwaliteit telefonie

8,4

Kwaliteit televisie

6,6

Klantenservice

8,1

Providerwaardering

8,0

6



KPN

DSL

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,6

Kwaliteit internet

7,3

Kwaliteit telefonie

8,5

Kwaliteit televisie

6,6

Klantenservice

7,4

Providerwaardering

8,3

7



Telfort (KPN)

Glasvezel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,5

Kwaliteit internet

7,9

Kwaliteit telefonie

8,3

Kwaliteit televisie

6,7

Klantenservice

6,8

Providerwaardering

7,5

8

BUDGET **ALLES IN 1**

Budget Alles-in-1

DSL

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,4

Kwaliteit internet

7,2

Kwaliteit telefonie

8,5

Kwaliteit televisie

7,0

Klantenservice

6,6

Providerwaardering

7,7

9



Solcon

Glasvezel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,3

Kwaliteit internet

7,4

Kwaliteit telefonie

8,0

Kwaliteit televisie

6,0

Klantenservice

7,2

Providerwaardering

7,5

10



Telfort (KPN)

DSL

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,3

Kwaliteit internet

7,3

Kwaliteit telefonie

8,4

Kwaliteit televisie

6,1

Klantenservice

7,1

Providerwaardering

7,3

11



Ziggo

Kabel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,2

Kwaliteit internet

6,9

Kwaliteit telefonie

8,0

Kwaliteit televisie

7,0

Klantenservice

7,0

Providerwaardering

7,4

12



Tele2

DSL

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

7,1

Kwaliteit internet

7,0

Kwaliteit telefonie

8,1

Kwaliteit televisie

7,0

Klantenservice

6,2

Providerwaardering

7,3

13



T-Mobile Thuis

Glasvezel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

6,9

Kwaliteit internet

6,3

Kwaliteit telefonie

7,8

Kwaliteit televisie

6,4

Klantenservice

7,1

Providerwaardering

7,0

14



Caiway

Glasvezel

[Bekijk details](#)

Prijs

-

Testoordeel

6,9

Kwaliteit internet

7,0

Kwaliteit telefonie

8,1

Kwaliteit televisie

6,1

Klantenservice

6,5

Providerwaardering

6,6

Niet elke provider die we in bovenstaande testresultaten vermelden, levert op elk adres in Nederland. Van een aantal providers hebben we dit kwartaal geen testresultaten. Dit komt doordat te weinig klanten een oordeel hebben gegeven. Lees meer over [hoe wij testen](#).

Dit zegt ons panel over: Internetstoringen

Internetstoringen iets afgenomen

Het percentage klanten dat internetstoringen ervaart schommelt tussen de 10% en 31%. In vergelijking met het vorige kwartaal is dit gemiddeld iets afgenomen. Klanten van Telfort Glasvezel (nu onderdeel van KPN) en Delta Kabel hadden het afgelopen kwartaal de minste internetstoringen (beiden 10%). Net als in het vorige kwartaal hebben veel T-Mobile Glasvezelabonnees problemen met internet (31%).

Televisiekwaliteit

Negatieve uitschieters op televisiegebied

Net als in het vorige kwartaal scoort DELTA Kabel het beste voor televisiekwaliteit (7,6). Freedom Internet (DSL) krijgt het laagste oordeel voor tv-kwaliteit met een 5,9. Deze nieuwe provider doet voor het eerst mee in onze providermonitor. We publiceren alleen over hun DSL aanbod. Er zijn te weinig abonnees om ook uitspraken te doen over hun glasvezelaanbod.

- Hoogste score: 7,6 (DELTA Kabel)
- Laagste score: 5,9 (Freedom Internet DSL)

Televisiestoringen

Televisiestoringen blijven veel voorkomen. Dit kwartaal hadden klanten van een aantal providers hier behoorlijk veel last van.

Een lager storingspercentage, zoals bij DELTA Kabel (15%), blijkt eerder uitzondering dan regel. Meerdere providers scoren dit kwartaal minder goed, maar een flinke (negatieve) uitschieter is nieuwkomer Freedom Internet DSL.

- Laagste percentage klanten die een storing melden: 15% (DELTA Kabel)
- Hoogste percentage klanten die een storing melden: 37% (Freedom Internet DSL)

Heb je last van internet-, televisie- of telefoniestoringen? Providers moeten je daarvoor een compensatie te geven. Kijk hoe je [geld terug kunt krijgen bij netwerkstoringen](#).

Klantenservice

De klantenservice weet in veel gevallen het leed te verzachten

Problemen met internet, tv of telefoon zijn al vervelend genoeg. Het enige dat je dan wil is goed, snel en vriendelijk geholpen worden door de helpdesk. Dit gebeurt gelukkig in de meeste gevallen.

Freedom Internet DSL klanten hebben relatief veel last van storingen, maar áls ze bellen naar hun provider worden ze naar alle tevredenheid geholpen (8,5). Bij Tele2 DSL is dit anders. Vorig kwartaal kreeg hun klantenservice nog een 7,4 nu een 6,2.

- Hoogste score: 8,5 (Freedom Internet DSL)
- Laagste score: 6,2 (Tele2 DSL)

De wachttijden aan de telefoon verschillen enorm. We hebben eind december 2017 een uitgebreid onderzoek naar de [bereikbaarheid van de klantenservice](#) van providers gepubliceerd.

Providerwaardering

Geen onvoldoendes

Nieuwkomer Freedom Internet krijgt maar liefst een 9,6 van haar klanten. Ook de klanten van Delta Kabel zijn zeer tevreden met een 8,7. Klanten van KPN zijn ook tevreden met respectievelijk een 8,4 voor glasvezel en een 8,3 voor DSL. Er zitten geen onvoldoendes tussen. Caiway Glasvezel scoort een 6,6 en is daarmee hekkensluiter.

- Hoogste score: 9,6 (Freedom Internet)
- Laagste score: 6,6 (Caiway Glasvezel)

KPN en Ziggo zijn de 2 grootste 'landelijke' providers. We zetten [KPN en Ziggo](#) naast elkaar op basis van de resultaten uit deze ProviderMonitor en de inhoud van het alles-in-1-pakket.

Telefoonstoringen

Minimaal aantal meldingen

Het aantal telefoonstoringen op de vaste lijn is nog altijd minimaal te noemen. Dat ligt in dit kwartaal tussen de 2% en 8%. Over alle providers gezien blijft dit redelijk constant. Hier en daar zit er wel een verschil van 1 of enkele percentages.

- Laagste percentage klanten die een storing melden: 2% (Telfort DSL)
- Hoogste percentage klanten die een storing melden: 5% (T-Mobile Thuis Glasvezel)