

**ZA3672**

**Flash Eurobarometer 125  
(Internet and the Public at Large - General Public 5)**

**Country Specific Questionnaire  
Netherlands**

**QUESTION 1**

Goede....., u spreekt met ..... van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.  
Wij zijn momenteel bezig met een onderzoek over actuele onderwerpen.  
Wij willen u NIETS verkopen. Om een WETENSCHAPPELIJKE steekproef te garanderen, zou ik graag spreken met de jongstaanzegige van 15 jaar of ouder.

- 1 ☐ Ja, dat ben ik
  - 2 ☐ Ja, komt aan de lijn
  - 3 ☐ Nee, geen medewerking
  - 4 ☐ Afspraak
- CONTINUE AT QUESTION 990
- END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"

IF [ Q1 , 2 \ Q9998 , 2 ] PUT IN INTRO1 "Goede....., u spreekt met ..... van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.

Wij zijn momenteel bezig met een onderzoek over actuele onderwerpen.  
Het gaat om uw mening, we willen u NIETS verkopen."

**QUESTION 3**

<?>

Zou ik u hierover enkele vragen mogen stellen?

- 1 ☐ Ja
  - 2 ☐ Nee
  - 3 ☐ Afspraak
- CONTINUE AT QUESTION 990
- END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"

**QUESTION 1000**

REFERS TO TELEPHONE FILE

**QUESTION 1001**

1.(Enq.: Tik geslacht ondervraagde in:)

- 1 ☐ Man
- 2 ☐ Vrouw

IF [ Q1001 , 1 ] PUT IN T2 " mannen" PUT IN T3 " vrouw"  
IF [ Q1001 , 2 ] PUT IN T2 " vrouwen" PUT IN T3 " man"

SAVE CURRENT TIME IN Q14

**QUESTION 1008**

FORM QUESTION

D5.

Hoeveel ANDERE personen van 15 jaar of ouder maken deel uit van uw huishouden?

Telt u zichzelf alstublieft NIET mee!

(ENQ.: Gebruik eventueel button)

IF [ Q1008 = 99 ] CONTINUE AT QUESTION 9902

**QUESTION 9**

In opdracht van de Europese Commissie voeren wij een onderzoek uit in de 15 lidstaten van de Europese Unie. Dit onderzoek gaat over het Internet en over nieuwe technologieën.

**QUESTION 10**

1.  
Heeft u thuis toegang tot het internet?

- 1 ☐ Ja
  - 2 ☐ Nee
  - 3 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)
- CONTINUE AT QUESTION 30*

**QUESTION 20**

**MULTIPLE**  
ROTATED ORDER

2.a.  
Wat voor soort Internet aansluiting heeft u thuis?  
(ENQ.: LEES OP, MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1 ☐ Via een vaste, standaard telefoonaansluiting
- 2 ☐ Via een ISDN-lijn
- 3 ☐ Via een ADSL-verbinding
- 4 ☐ Via een speciaal modem dat gebruik maakt van de TV kabel (kabelmodem)
- 5 ☐ Via een mobiele-verbinding \ een draadloze verbinding
- 6 ☐ (Anders, nl.)
- 7 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)

**QUESTION 21**

**MULTIPLE**  
ROTATED ORDER

2.b.  
Doormiddel van wat voor apparatuur maakt u thuis verbinding met het Internet?  
(ENQ.: LEES OP, MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

- 1 ☐ Een Personal Computer
- 2 ☐ Een laptop computer
- 3 ☐ Via de televisie - kastje op de televisie (digitale TV, betaal-TV)
- 4 ☐ Via een spelcomputer
- 5 ☐ Via een mobiele telefoon (WAP, GPRS)
- 6 ☐ Via een palm-top\zakcomputer (Palm, Psion,...)
- 7 ☐ (Anders, nl.)
- 8 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)

IF [ # Q21 , 1 , 2 ] CONTINUE AT QUESTION 29

**QUESTION 22**

Heeft die computer of lap-top een of meer van de volgende eigenschappen, voorzieningen?

PUT IN 1 "Anti-virus software"

**QUESTION 23**

2c.  
Anti-virus software

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)

PUT IN 1 "Een smart card lezer of een andere voorziening die om toegangscodes vraagt voordat je gebruik kunt maken van de computer"

#### QUESTION 23

2c.

Een smart card lezer of een andere voorziening die om toegangscode vraagt voordat je gebruik kunt maken van de computer

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet | Geen antwoord)

PUT IN 1 "Encryptie software, dat is software waarmee bestanden onleesbaar kunnen worden gemaakt voor mensen voor wie het niet bestemd is"

#### QUESTION 23

2c.

Encryptie software, dat is software waarmee bestanden onleesbaar kunnen worden gemaakt voor mensen voor wie het niet bestemd is

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet | Geen antwoord)

PUT IN 1 "Zogenaamde fire-wall software, software die 'verdachte' bestanden tegenhoudt"

#### QUESTION 23

2c.

Zogenaamde fire-wall software, software die 'verdachte' bestanden tegenhoudt

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet | Geen antwoord)

PUT IN 1 "Software die te maken heeft met elektronische handtekening"

#### QUESTION 23

2c.

Software die te maken heeft met elektronische handtekening

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet | Geen antwoord)

#### QUESTION 24

2c.

Heeft uw computer nog andere voorzieningen die te maken hebben met de beveiliging van het apparaat?



- 1 ☐ Ja, namelijk..
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet | Geen antwoord)

#### QUESTION 29

De volgende vragen gaan over uw persoonlijke gebruik van het Internet.

**QUESTION 30****MULTIPLE**  
ROTATED ORDER

3.  
Gebruikt u persoonlijk het Internet:...  
(Enq.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 2 ☐ Thuis
- 3 ☐ Op het werk
- 4 ☐ Op school\college\universiteit
- 5 ☐ In een openbare faciliteit (bibliotheek, wijkcentrum)
- 6 ☐ In een internetcafé
- 7 ☐ Bij een vriend\kennis\familielid
- 8 ☐ Onderweg met een laptop computer
- 9 ☐ Onderweg met een palmtop- of zakcomputer (Palm, Psion, ...)
- 10 ☐ Onderweg, met een mobiele telefoon (WAP, GPRS)
- 11 ☐ (Ergens anders, nl.)
- 12 ☐ (Maak geen gebruik van het Internet)
-  CONTINUE AT QUESTION 111
- 13 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)
-  CONTINUE AT QUESTION 111

**QUESTION 40**

4.  
Hoe regelmatig maakt u in het algemeen gebruik van het Internet?  
(Enq.: Lees op)

- 1 ☐ Dagelijks, of bijna dagelijks
- 2 ☐ Een paar keer per week
- 3 ☐ Ongeveer één keer per week
- 4 ☐ Ongeveer één keer per maand, of
- 5 ☐ minder vaak dan één keer per maand
- 6 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)

**QUESTION 50****MULTIPLE**  
ROTATED ORDER

5.  
Heeft u tijdens het gebruik van het Internet wel eens te maken gehad met beveiligingsproblemen zoals:...  
(Enq.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 ☐ Een computervirus
- 2 ☐ Misbruik van uw creditcard nummer
- 3 ☐ Ongevraagde e-mail berichten (spamming)
- 4 ☐ (Andere soorten beveiligingsproblemen, nl.)
- 5 ☐ (Nog nooit te maken gehad met beveiligingsproblemen)
- 6 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)



**QUESTION 60****MULTIPLE**  
ROTATED ORDER

6.  
Heeft u ooit contact gezocht met een overheidsinstelling via het Internet om:..  
(Enq.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 ☐ Overheidsinformatie te krijgen
- 2 ☐ Ze een e-mail te sturen
- 3 ☐ Formulieren in te vullen of een procedure on-line uit te voeren
- 4 ☐ (Andere redenen, nl..)
- 5 ☐ (Heb nog nooit contact gezocht met een overheidsinstelling via het Internet)
- 6 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)

**QUESTION 70**

7.  
Koopt u wel eens producten of diensten voor privé-gebruik via het Internet?

- 1 ☐ Regelmatig
- 2 ☐ Zo nu en dan
- 3 ☐ Zelden
- 4 ☐ Dat heb ik gedaan, maar dat doe ik nooit meer
- 5 ☐ Nooit
-  [CONTINUE AT QUESTION 100](#)
- 6 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)
-  [CONTINUE AT QUESTION 100](#)

**QUESTION 79**

Bent u wel eens één of meer van de volgende problemen tegen gekomen,  
toen u via het internet voor privé-doeleinden producten kocht?

PUT IN 1 "Later dan verwachte levering"

**QUESTION 80**

8.  
Later dan verwachte levering

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Het product of de dienst werd niet geleverd"

**QUESTION 80**

8.  
Het product of de dienst werd niet geleverd

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Geen mogelijkheid om kapotte of ongewenste producten terug te sturen"

**QUESTION 80**

8.  
Geen mogelijkheid om kapotte of ongewenste producten terug te sturen

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Betalingsproblemen, bijv. verkeerd bedrag van uw rekening afgehaald"

**QUESTION 80**

8.

Betalingsproblemen, bijv. verkeerd bedrag van uw rekening afgehaald

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Onduidelijke prijzen, bijv. leveringskosten of BTW niet aangegeven"

**QUESTION 80**

8.

Onduidelijke prijzen, bijv. leveringskosten of BTW niet aangegeven

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Geen of onbevredigende communicatie met de after-sales service"

**QUESTION 80**

8.

Geen of onbevredigende communicatie met de after-sales service

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Onrechtmatig gebruik van persoonlijke gegevens, zoals bijvoorbeeld ongewenste emails ontvangen (spamming)"

**QUESTION 80**

8.

Onrechtmatig gebruik van persoonlijke gegevens, zoals bijvoorbeeld ongewenste emails ontvangen (spamming)

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Problemen met de navigatie op de website"

**QUESTION 80**

8.

Problemen met de navigatie op de website

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

PUT IN 1 "Onerlijke of misleidende reclame en/of aanbiedingen"

**QUESTION 80**

8.

Onerlijke of misleidende reclame en/of aanbiedingen

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nee
- 3 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

**QUESTION 90****MULTIPLE**

9.

Nederland buiten beschouwing latende, waar zijn dan de andere internet websites gesitueerd, waar u uw producten en services voor privé-doeleinden heeft gekocht?

(Enq.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

Is dat..

- 1 ☐ In de Europese Unie
- 2 ☐ In Europa, maar buiten de Europese Unie
- 3 ☐ In Noord-Amerika
- 4 ☐ In Latijns-Amerika
- 5 ☐ In Afrika
- 6 ☐ In Azië
- 7 ☐ In Oceanië
- 8 ☐ Anders, namelijk..
- 9 ☐ (Nergens anders, alleen in Nederland)
- 10 ☐ (Weet niet \ geen antwoord)

**QUESTION 100****MULTIPLE**

ROTATED ORDER

10.

Gebruikt u het Internet voor privé-doeleinden ook om:

(Enq.: Lees op, meerdere antwoorden mogelijk)

- 2 ☐ E-mails te sturen en te ontvangen
- 3 ☐ On-line te bankieren
- 4 ☐ Nieuws of actuele onderwerpen op te zoeken
- 5 ☐ Gezondheids-adviezen of -informatie te zoeken
- 6 ☐ Vacatures te vinden
- 7 ☐ Deel te nemen aan forums of groepsdiscussies (chatten)
- 8 ☐ Uw scholing of opleiding te verbeteren
- 9 ☐ Informatie te zoeken over reizen, vliegtuigtickets, enzovoort
- 10 ☐ Kaartjes te reserveren voor shows of evenementen
- 11 ☐ (Voor andere privé doeleinden,nl..)
- 12 ☐ (Gebruik het Internet NIET voor privé doeleinden)
- 13 ☐ (Weet niet \ Geen antwoord)

**QUESTION 111**

Dan wilde ik nog een aantal vragen stellen voor de statistische verwerking:

**QUESTION 1002****NUMBER**

MINIMAL VALUE 15

SAVE IN AGE1

2.

Mag ik nu even uw leeftijd noteren?

(Enq.: Eventueel buttons gebruiken)

Exacte leeftijd :



**QUESTION 1003**

**NUMBER**  
MINIMAL VALUE 6  
MAXIMAL VALUE 98  
SAVE IN AGE2

3.  
Hoe oud was u toen u uw schoolopleiding of studie beeindigde?  
Het gaat om uw volledige dagopleiding.  
(Enq.: Eventueel buttons gebruiken)  
Leeftijd :

IF [ AGE1 >= AGE2 ] CONTINUE AT QUESTION 240  
IF [ AGE2 = 99 ] CONTINUE AT QUESTION 240  
IF [ AGE1 = 0 ] CONTINUE AT QUESTION 240

**QUESTION 1004**

Enq.: ER KLOPT IETS NIET!  
Huidige leeftijd ondervraagde: <Question 1002>  
Leeftijd opleiding/studie beeindigd: <Question 1003>  
Leeftijd opleiding beeindigd is hoger dan de huidige leeftijd!  
(Enq.: Verbeter de leeftijden door met de [BACK] toets terug te gaan.)

BACK TO QUESTION 1002

**QUESTION 1040**

SHOW HELPSCREEN

D4.  
Bent u op dit moment zelfstandig werkzaam, werkzaam op kantoor, werkzaam als handarbeider of zonder betaald beroep?  
(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de <F1>-toets of bovenstaande [Help]-knop!)

- 1 ☐ Werkzaam, zelfstandig
- 2 ☐ Werkzaam op kantoor
- 3 ☐ Werkzaam als handarbeider
- 4 ☐ Zonder betaald beroep
- 5 ☐ (Weigering)

**QUESTION 1041**

IF [ Q1040 , 1 ]  
SHOW HELPSCREEN

D4.1  
Welke omschrijving past het best bij uw beroep?  
(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de <F1>-toets of bovenstaande [Help]-knop!)  
(ENQ.: Lees op)

- 1 ☐ Boer, tuinder, boswachter, visser
- 2 ☐ Of eigenaar van een winkel, kleine zelfstandige
- 3 ☐ Of zelfstandig beoefenaar van een vrij beroep, bijvoorbeeld advocaat, arts, accountant, architect
- 4 ☐ Of bedrijfsleider
- 5 ☐ Anders, namelijk ...

**QUESTION 1042**IF / Q1040 , 2 /  
SHOW HELPSCREEN

D4.2

Welke omschrijving past het best bij uw beroep?

(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de &lt;F1&gt;-toets of bovenstaande [Help]-knop!)

(ENQ.: Lees op)

- 6 ☐ Een beroep zoals vrije beroepen als dienstbetrekking (zoals doctoren, advocaten, accountants, architecten)
- 7 ☐ Of een hogere leidinggevende functie, directeur of top management
- 8 ☐ Of een middelbare leidinggevende functie
- 9 ☐ Of kantoorjongen, kantoorbediende
- 10 ☐ Of een andere werknemer, bijvoorbeeld vertegenwoordiger, chauffeur, verpleegster
- 11 ☐ Anders, namelijk ...

**QUESTION 1043**IF / Q1040 , 3 /  
SHOW HELPSCREEN

D4.3

Welke omschrijving past het best bij uw beroep?

(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de &lt;F1&gt;-toets of bovenstaande [Help]-knop!)

(ENQ.: Lees op)

- 12 ☐ Opzichter, voorman, teamleider
- 13 ☐ Of een geschoolde handarbeider
- 14 ☐ Of een ongeschoolde handarbeider
- 15 ☐ Anders, namelijk ...

**QUESTION 1044**IF / Q1040 , 4 /  
SHOW HELPSCREEN

D4.4

Welke omschrijving past het best bij uw situatie?

(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de &lt;F1&gt;-toets of bovenstaande [Help]-knop!)

(ENQ.: Lees op)

- 16 ☐ Zorgt voor het huishouden
- 17 ☐ Of voltijd student
- 18 ☐ Of met pensioen
- 19 ☐ Of werkloos of tijdelijk zonder werk
- 20 ☐ Anders, namelijk ...

**QUESTION 1007****FORM QUESTION**

6/7.

Om na te gaan of wij in alle gebieden van Nederland enquêteren zou ik u tot slot naar uw postcode willen vragen.

(Enq.: tik alleen de vier cijfers in, 9999 indien wil niet zeggen)

**QUESTION 950**

Wij willen u hartelijk danken voor uw medewerking aan dit onderzoek over het internet.

(Enq.: tik een 1 in)

- 1 ☐ Geslaagd gesprek

**QUESTION 9902**

Dan heb ik verder geen vragen voor u.  
Dank u voor uw medewerking.

- 2 ☐ buiten doelgroep

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN

**QUESTION 990**

Dan heb ik verder geen vragen meer.  
Hartelijk dank voor uw medewerking.  
(Enq.: Noteer weigering)

- 1 ☐ Weigering (te druk etc.)  
2 ☐ Weigering (principeel)  
3 ☐ Weigering (ziek\afwezig)  
4 ☐ Weigering (wel mondeling\schriftelijk)  
5 ☐ Weigering (geen toestemming)  
6 ☐ Respondent buiten doelgroep  
7 ☐ Reeds ondervraagd

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN

**QUESTION 9998**

Op dit moment hebben we al genoeg<?> ondervraagd,  
zou ik met de jongst aanwezige<?> van 15 jaar of ouder kunnen spreken?

- 2 ☐ Ja, wordt doorverbonden  
↳ CONTINUE AT QUESTION 2  
3 ☐ Nee, niet aanwezig \ is er niet  
↳ CONTINUE AT QUESTION 9902  
4 ☐ Nee, weigering  
↳ CONTINUE AT QUESTION 990