

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Netherlands**

FLASH EUROBAROMETER Questionnaire

D1. Geslacht [VRAAG NIET - DUID AAN WAT PAST]

- [1] Man
- [2] Vrouw

D2. Hoe oud bent u?

- [][] jaren oud
- [00] [WEIGERT/GEEN ANTWOORD]

D3. Hoe oud was u toen u uw voltijdse opleiding hebt beëindigd?

[Vul in DE LEEFTIJD WAAROP DE OPLEIDING WERD BEEINDIGD]

- [][] jaren oud
- [00] [NOG IN VOLTIJDS ONDERWIJS]
- [01] [NOOIT VOLTIJDS ONDERWIJS GENOTEN]
- [99] [WEIGERT/GEEN ANTWOORD]

D4. Met betrekking tot uw huidige beroep, zou u zeggen dat u zelfstandig ondernemer, in loondienst, arbeider bent of zou u zeggen dat u geen professionele activiteit heeft? Betekent dit dat u één van de volgende bent...

[INDIEN EEN ANTWOORD WERD GEGEVEN OP DE HOOFDCATEGORIE, LEES DE RESPECTIEVELIJKE SUBCATEGORIEËN VOOR]

- ZELFSTANDIG ONDERNEMER

- i.e. : - Boer, boswachter, visser 11
- winkelier, handwerker 12
- Vakman (advocaat, arts, boekhouder, architect, ...) 13
- Bestuurder van een bedrijf 14
- andere 15

- In loondienst

- i.e. : - Vakman (arts, advocaat, boekhouder, architect) 21
- Algemene directie, bestuur, topmanagement 22
- middenkader 23
- Ambtenaar 24
- Administratief medewerker 25
- andere in loondienst (verkoper, verpleegster, etc...) 26
- andere 27

- Handarbeider

- i.e. : - opzichter / voorman (team manager, etc...) 31
- Handarbeider 32
- ongeschoold handarbeider 33
- andere 34

- Zonder een professionele activiteit

- i.e. : - huisvrouw/-man 41
- student (voltijds) 42
- gepensioneerd 43
- werkzoekend 44
- andere 45
- [Weigert] 99

D6. Waar zou u zeggen dat u woont?

- grootstedelijk	1
- stad/stedelijk.....	2
- platteland / zone met minder dan 10.000 inwoners.....	3
- [Weigert]	9

D10. Beschikt u thuis over een internetverbinding...

via telefonische verbinding	1
via een breedbandverbinding of	2
hebt u thuis geen verbinding?	3
[WN/ GA]	9

Q1. Kunt u mij vertellen welke van de volgende diensten of leveranciers u gebruikt?

[VOORLEZEN – EEN ANTWOORD PER REGEL – VRAAG FILTEREN: ALS EEN BEPAALDE DIENST NIET WORDT GEBRUIKT WORDEN VOLGENDE VRAGEN MET BETREKKING TOT DIE DIENST GENEGEERD.]

Gebruikt.....	1
Gebruikt niet.....	2
[WN/ GA]	9

A) Girorekening	1 2 9
B) Sparen of investeringen.....	1 2 9
C) Hypothecaire lening.....	1 2 9
D) Krediet langer dan één jaar (exclusief hypothecaire leningen)	1 2 9
E) Autoverzekering (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden).....	1 2 9
F) Woonverzekering	1 2 9
H) Mobiele telefoondiensten.....	1 2 9
I) Vaste telefoondiensten.....	1 2 9
J) Elektriciteitsvoorzieningen.....	1 2 9
K1) Gasvoorzieningen, via gasnet.....	1 2 9
K2) LPG of gasflessen	1 2 9

Q2. Hoe gemakkelijk vindt u het doorgaans om aanbiedingen van verschillende (JUISTE DIENSTENLEVERANCIER INVOEGEN) te vergelijken?

[SCHAAL VOORLEZEN – EEN ANTWOORD PER REGEL]

Zeer gemakkelijk	4
Redelijk gemakkelijk.....	3
Redelijk moeilijk.....	2
Zeer moeilijk	1
[WN/ GA]	9

A) Aanbieders (banken) van girorekeningen	1 2 3 4 9
B) Aanbieders van spaarrekeningen of investeringen	1 2 3 4 9

C) Hypotheekverstrekkers	1 2 3 4 9
D) Leveranciers van krediet langer dan één jaar (excl. hypothecaire leningen)	1 2 3 4 9
E) Autoverzekeringsmaatschappijen (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden)	1 2 3 4 9
F) Woonverzekeringsmaatschappijen	1 2 3 4 9
G) Internettoegang-providers	1 2 3 4 9
H) Mobiele telefoon-providers	1 2 3 4 9
I) Vaste telefoonmaatschappijen	1 2 3 4 9
J) Elektriciteitsleveranciers	1 2 3 4 9
K) Gasleveranciers	1 2 3 4 9

Q3. Hebt u in de afgelopen twee jaar geprobeerd om te veranderen van (DE JUISTE DIENSTENLEVERANCIER INVOEGEN)

[VOORLEZEN – EEN ANTWOORD PER REGEL]

Ja, u bent van leverancier veranderd en het was gemakkelijk	1
Ja, u bent veranderd, maar het was moeilijk	2
Ja, u probeerde te veranderen, maar u gaf op	3
Nee, u hebt het niet geprobeerd, omdat u niet wilt veranderen	4
Nee, u hebt het niet geprobeerd, omdat u dacht dat het te moeilijk zou zijn	5
Nee, voor andere redenen	6
[WN/ GA]	9

A) Bank van girorekening	1 2 3 4 5 6 9
B) Aanbieder van spaarrekening of investeringen	1 2 3 4 5 6 9
C) Hypotheekverstrekker	1 2 3 4 5 6 9
D) Leverancier van krediet langer dan één jaar (exclusief hypothecaire leningen) ...	1 2 3 4 5 6 9
E) Autoverzekeringsmaatschappij (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden)	1 2 3 4 5 6 9
F) Woonverzekeringsmaatschappij	1 2 3 4 5 6 9
G) Internettoegang-provider	1 2 3 4 5 6 9
H) Mobiele telefoon-provider	1 2 3 4 5 6 9
I) Vaste telefoonmaatschappij	1 2 3 4 5 6 9
J) Elektriciteitsleverancier	1 2 3 4 5 6 9
K) Gasleverancier	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Wat was uw ervaring toen u veranderde van (DE JUISTE DIENSTENLEVERANCIER INVOEGEN)?

[SCHAAL VOORLEZEN – EEN ANTWOORD PER REGEL]

De nieuwe leverancier is goedkoper dan de oude	1
De nieuwe leverancier is duurder	2
Er is geen prijsverschil tussen de nieuwe en oude leverancier	3
Je weet niet of de nieuwe leverancier goedkoper of duurder is dan de oude	4
[WN/ GA]	9

A) Bank van girorekening	1 2 3 4 9
--------------------------------	-----------

B) Aanbieder van spaarrekening of investeringen.....	1 2 3 4 9
C) Hypotheekverstrekker.....	1 2 3 4 9
D) Leverancier van krediet langer dan één jaar (exclusief hypothecaire leningen)	1 2 3 4 9
E) Autoverzekeringsmaatschappij (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden)	1 2 3 4 9
F) Woonverzekeringsmaatschappij	1 2 3 4 9
G) Internettoegang-provider	1 2 3 4 9
H) Mobiele telefoon-provider	1 2 3 4 9
I) Vaste telefoonmaatschappij.....	1 2 3 4 9
J) Elektriciteitsleverancier.....	1 2 3 4 9
K) Gasleverancier.....	1 2 3 4 9

Q4b. Wat is de belangrijkste reden waardoor u bij uw huidige (DE JUISTE DIENSTENLEVERANCIER INVOREN) bent gebleven?

[SCHAAL VOORLEZEN – EEN ANTWOORD PER REGEL – ANTWOORDEN WISSELEN]

Er is geen alternatieve lokale leverancier	1
Je wist niet dat je kan veranderen	2
Door uw contract is veranderen moeilijk.....	3
Uw huidige leverancier biedt de beste waar voor uw geld.....	4
Het bedrag dat u kan besparen door te veranderen is te klein	5
De kosten en moeite verbonden aan veranderen zijn te groot	6
Het is moeilijk te bepalen welke leverancier de goedkoopste is	7
Overige.....	8
[WN/ GA]	9

A) Bank van girorekening.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Aanbieder van spaarrekening of investeringen.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Hypotheekverstrekker.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Leverancier van krediet langer dan één jaar (exclusief hypothecaire leningen).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Autoverzekeringsmaatschappijen (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Woonverzekeringsmaatschappij	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Internettoegang-provider	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Mobiele telefoon-provider	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Vaste telefoonmaatschappij	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Elektriciteitsleverancier.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Gasleverancier.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige bank voor uw girorekening te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....	3
Een korter contract	4

Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die binnen 10 werkdagen is gerealiseerd	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q5b. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van uw spaarrekening of investeringen te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u..

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers ...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die in 5 werkdagen is voltooid	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q5c. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige hypotheekverstrekker te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers ...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die binnen 15 werkdagen is voltooid	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q5d. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van krediet van langer is dan één jaar (exclusief hypothecaire leningen) te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers ...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die in 5 werkdagen is voltooid	6
Overige	7

[WN/ GA].....9

Q5e. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van uw autoverzekering (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden) te veranderen ? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u 1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....3
Een korter contract4
Een omschakeling die u niets kost5
Een omschakeling die binnen 30 werkdagen is voltooid.....6
Overige7
[WN/ GA].....9

Q5f. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van uw woonverzekering te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u 1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....3
Een korter contract4
Een omschakeling die u niets kost5
Een omschakeling die in 3 werkdagen is voltooid.....6
Overige7
[WN/ GA].....9

Q5g. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van uw internettoegang te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u 1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....3
Een korter contract4
Een omschakeling die u niets kost5
Een omschakeling die in 5 werkdagen is voltooid.....6
Overige7
[WN/ GA].....9

Q5h. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van uw mobiele telefoon te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die in 1 werkdag is voltooid.....	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q5i. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige leverancier van uw vaste telefoon te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die in 1 werkdag is voltooid.....	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q5j. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige electriciteitsleverancier te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die in 5 werkdagen is voltooid.....	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q5k. Welke van de volgende zouden u overhalen te overwegen om uw huidige gasleverancier te veranderen? Kies het aantal antwoorden die u relevant vindt voor u.

[VOORLEZEN EN SCHAAL AFWISSELEN – MEERDERE ANTWOORDEN
MOGELIJK]

Een websites die u zegt welke leverancier de goedkoopste is voor u	1
Gestandaardiseerde vergelijkbare aanbiedingen van leveranciers...	2
De omschakeling wordt geregeld door een agent/agenstschap.....	3
Een korter contract	4
Een omschakeling die u niets kost	5
Een omschakeling die in 5 werkdagen is voltooid.....	6
Overige	7
[WN/ GA].....	9

Q6. Welk van de volgende heeft uw huidige (xxxxxx) gedaan in de laatste twaalf maanden?

[SCHAAL VOORLEZEN – EEN ANTWOORD PER REGEL]

Ze hebben de prijs verhoogd.....	1
Ze hebben de prijs verlaagd.....	2
De prijs van de diensten is gelijk gebleven.....	3
Je kan niet zeggen of de prijs van de diensten is veranderd.....	4
[WN/ GA]	9

A) Bank van girorekening	1	2	3	4	9
B) Aanbieder van spaarrekening of investeringen	1	2	3	4	9
C) Hypotheekverstrekker	1	2	3	4	9
D) Leverancier van krediet langer dan één jaar (exclusief hypothecaire leningen)	1	2	3	4	9
E) Autoverzekeringsmaatschappij (voor aansprakelijkheid ten opzichte van derden)	1	2	3	4	9
F) Woonverzekeringsmaatschappij.....	1	2	3	4	9
G) Internettoegang-provider	1	2	3	4	9
H) Mobiele telefoon-provider.....	1	2	3	4	9
I) Vaste telefoonmaatschappij.....	1	2	3	4	9
J) Elektriciteitsleverancier.....	1	2	3	4	9
K) Gasleverancier.....	1	2	3	4	9