

**ZA5782**

**Flash Eurobarometer 347  
(Business-to-business Alternative Dispute Resolution in the EU)**

**Country Questionnaire  
Netherlands**

**FL347 - ADR - NL**

A | Flashnummer

--	--	--	--

FL343A

B | Land

--	--

FL343B

C | Nummer van het interview

--	--	--	--	--	--

FL343C

NACE | NACE-code (steekproefinformatie)

--

				NACE-code - 4 cijfers
--	--	--	--	-----------------------

FL343NACE

--

SIZE | Omvang van bedrijf (steekproefinformatie)

--

					Omvang van bedrijf
--	--	--	--	--	--------------------

FL343SIZE

IEDEREEN

Laat me beginnen met een paar basisvragen met betrekking tot uw bedrijf. Beperkt u zich voor alle vragen tot de activiteiten van uw bedrijf in alleen Nederland.

D2 | Hoeveel werknemers telt uw bedrijf?

(OPLEZEN - EEN ANTWOORD MOGELIJK)

1 tot 9 werknemers	1
10 tot 49 werknemers	2
50 tot 249 werknemers	3
Meer dan 250 werknemers	4
WN/GA	5

NEW

ALS D2=5 EN GROOTTE=NUL STOP DAN INTERVIEW

--

D3	Welke van de volgende beschrijft het beste uw bedrijf? Uw bedrijf...
----	--

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)
-----------------------------------

Verkoopt of koopt momenteel over de grens van of naar andere bedrijven in EU-landen	1
Overweegt om in de toekomst over de grens van of naar andere bedrijven in EU-landen te verkopen of te kopen	2
Verkoopt of koopt alleen in Nederland	3
Verkoopt of koopt alleen van/naar de rest van de wereld	4
WN/GA	5

NEW
-----

--

D4	Hoe lang doet uw bedrijf al zaken?
----	------------------------------------

(NOTEER AANTAL JAREN - CODE "999" ALS WEET NIET)
--

			jaar
--	--	--	------

NEW
-----

--

D5	Is in de afgelopen twee jaar de jaarlijkse omzet van uw bedrijf gestegen, gedaald of gelijk gebleven?
----	---

(SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)
---------------------------------

Gestegen	1
Gedaald	2
Gelijk gebleven	3
Niet van toepassing (NIET OPLEZEN)	4
WN/GA	5

NEW
-----

--

D6	Wat was uw omzet afgelopen jaar?
----	----------------------------------

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)
-----------------------------------

Minder dan 100.000 euro	1
Meer dan 100.000 tot 500.000 euro	2
Meer dan 500.000 tot 2 miljoen euro	3
Meer dan 2 tot 10 miljoen euro	4
Meer dan 10 tot 50 miljoen euro	5
Meer dan 50 miljoen euro	6
Niet van toepassing (NIET OPLEZEN)	7

WN/GA

8

SCR13 - FL342

Q1 Hebt u ooit een meningsverschil/geschil meegemaakt met een ander bedrijf (bijvoorbeeld met betrekking tot betaling, kwaliteit van de geleverde goederen of diensten)...

(ENQ.: LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

Gevestigd in Nederland	1,
Gevestigd buiten Nederland maar binnen de EU?	2,
Gevestigd buiten Nederland en buiten de EU?	3,
Nee	4,
WN/GA	5,

NEW

ALS CODE 4 OF 5 IN Q1 STOP DAN INTERVIEW

VRAAG Q2.1 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF GEVESTIGD IN NEDERLAND", CODE 1 IN Q1

Q2.1 Kunt u een schatting geven van hoeveel meningsverschillen/geschillen met andere bedrijven gevestigd in Nederland u in de afgelopen drie jaar hebt meegemaakt?

(NOTEER HET AANTAL MENINGSVERSCHILLEN/GESCHILLEN - CODE "98" ALS "GEWEIGERD"- CODE "99" ALS "WN/GA")

meningsverschillen/geschillen

NEW

VRAAG Q2.2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF GEVESTIGD BUITEN NEDERLAND MAAR BINNEN DE EU", CODE 2 IN Q1

Q2.2 Kunt u een schatting geven van hoeveel meningsverschillen/geschillen met andere bedrijven gevestigd buiten Nederland maar binnen de Europese Unie u in de afgelopen drie jaar hebt meegemaakt?

(NOTEER HET AANTAL MENINGSVERSCHILLEN/GESCHILLEN - CODE "98" ALS "GEWEIGERD"- CODE "99" ALS "WN/GA")

meningsverschillen/geschillen

NEW

VRAAG Q2.3 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF GEVESTIGD BUITEN NEDERLAND EN BUITEN DE EU", CODE 3 IN Q1

--

Q2.3 Kunt u een schatting geven van hoeveel meningsverschillen/geschillen met andere bedrijven gevestigd buiten Nederland en buiten de Europese Unie u in de afgelopen drie jaar hebt meegemaakt?

(NOTEER HET AANTAL MENINGSVERSCHILLEN/GESCHILLEN - CODE "98" ALS "GEWEIGERD"- CODE "99" ALS "WN/GA")

		meningsverschillen/geschillen
--	--	-------------------------------

NEW
-----

VRAAG Q3.1 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF GEVESTIGD IN NEDERLAND", CODE 1 IN Q1

--

Q3.1 Kunt u een schatting geven van het percentage meningsverschillen/geschillen met andere bedrijven gevestigd in Nederland dat is opgelost?

(NOTEER HET PERCENTAGE - CODE "998" ALS "GEWEIGERD"- CODE "999" ALS "WN/GA")

		% meningsverschillen/geschillen
--	--	---------------------------------

NEW
-----

VRAAG Q3.2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF GEVESTIGD BUITEN NEDERLAND MAAR BINNEN DE EU" of "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF GEVESTIGD BUITEN NEDERLAND EN BUITEN DE EU", CODE 2 OF 3 IN Q1

--

Q3.2 Kunt u een schatting geven van het percentage meningsverschillen/geschillen met andere bedrijven gevestigd buiten Nederland dat is opgelost?

(NOTEER HET PERCENTAGE - CODE "998" ALS "GEWEIGERD"- CODE "999" ALS "WN/GA")

		% meningsverschillen/geschillen
--	--	---------------------------------

NEW
-----

Alternative Dispute Resolution (ADR) betreft alle processen voor geschillenoplossing die werken buiten het juridische proces om. ADR omvat processen zoals bemiddeling, arbitrage en nog veel andere.

VRAAG Q4 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF", code 1 tot 3 Q1

Q4 Heeft u ooit de volgende manieren gebruikt om een meningsverschil/geschil op te lossen met een ander bedrijf?

(ENQ.: LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

Een rechtbank	1,
Een ADR-plan dat leidde tot een bindende beslissing (bijv. arbitrage)	2,
Een ADR-plan dat gericht was op een minnelijke schikking (bijv. bemiddeling)	3,
Geen van bovenstaande	4,
WN/GA	5,

NEW

VRAAG Q5a.1 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF" EN ALS "HEEFT EEN RECHTBANK GEBRUIKT", ALLEEN CODE 1 IN Q1 en CODE 1 IN Q4

Q5a.1 Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie jaar een rechtbank gebruikt om een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf in Nederland proberen op te lossen?

(NOTEER IN KEREN - CODE "00" ALS "GEEN" CODE "98" ALS GEWEIGERD - CODE "99" ALS "WN/GA")

keren

NEW

VRAAG Q5b.1 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF BUITEN NEDERLAND" EN ALS "HEEFT EEN RECHTBANK GEBRUIKT", CODE 2 OF 3 IN Q1 en CODE 1 IN Q4

Q5b.1 Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie jaar een rechtbank gebruikt om een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf buiten Nederland proberen op te lossen?

(NOTEER IN KEREN - CODE "00" ALS "GEEN" CODE "98" ALS GEWEIGERD - CODE "99" ALS "WN/GA")

keren

NEW

VRAAG Q5a.2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF ALLEEN IN NEDERLAND" EN ALS "HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT DAT HEEFT GELEID TOT EEN BINDENDE BESLISSING", ALLEEN CODE 1 IN Q1 en CODE 2 IN Q4

--

Q5a.2 Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie jaar een ADR-plan dat leidt tot bindende beslissingen (bijv. arbitrage) gebruikt om een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf in Nederland proberen op te lossen?

(NOTEER IN KEREN - CODE "00" ALS "GEEN" CODE "98" ALS GEWEIGERD - CODE "99" ALS "WN/GA")

		keren
--	--	-------

NEW

VRAAG Q5b.2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF BUITEN NEDERLAND" EN ALS "HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT DAT HEEFT GELEID TOT EEN BINDENDE BESLISSING", CODE 2 OF 3 IN Q1 en CODE 2 IN Q4

--

Q5b.2 Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie jaar een ADR-plan dat leidt tot bindende beslissingen (bijv. arbitrage) gebruikt om een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf buiten Nederland proberen op te lossen?

(NOTEER IN KEREN - CODE "00" ALS "GEEN" CODE "98" ALS GEWEIGERD - CODE "99" ALS "WN/GA")

		keren
--	--	-------

NEW

VRAAG Q5a.3 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF ALLEEN IN NEDERLAND" EN ALS "HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT DAT GERICHT WAS OP EEN MINNELIJKE SCHIKKING", ALLEEN CODE 1 IN Q1 en CODE 3 IN Q4

--

Q5a.3 Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie jaar een ADR-plan dat gericht is op minnelijke schikkingen (bijv. bemiddeling) gebruikt om een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf in Nederland op te lossen?

(NOTEER IN KEREN - CODE "00" ALS "GEEN" CODE "98" ALS GEWEIGERD - CODE "99" ALS "WN/GA")

		keren
--	--	-------

NEW

VRAAG Q5b.3 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF BUITEN NEDERLAND" EN ALS "HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT DAT GERICHT WAS OP EEN MINNELIJKE SCHIKKING", CODE 2 OF 3 IN Q1 en CODE 3 IN Q4

Q5b.3 Hoe vaak heeft u in de afgelopen drie jaar een ADR-plan dat gericht is op minnelijke schikkingen (bijv. bemiddeling) gebruikt om een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf buiten Nederland proberen op te lossen?

(NOTEER IN KEREN - CODE "00" ALS "GEEN" CODE "98" ALS GEWEIGERD - CODE "99" ALS "WN/GA")

keren

NEW

VRAAG Q6.1 ALS "HEEFT EEN RECHTBANK GEBRUIKT ALS EEN MIDDEL VOOR GESCHILLENOPLOSSING", CODE 1 IN Q4

Q6.1 Op basis van uw ervaring met het rechtbanksysteem, zou u zeggen dat u zeer tevreden, tamelijk tevreden, tamelijk ontevreden of zeer ontevreden bent met het volgende?

LEES OP - EEN ANTWOORD MOGELIJK

		Zeervred	Tamelijkvred	Tamelijkontvred	Zeervred	Nietvrednietontvred	WN/GA
		den	den	den	den	en (NIE TOPL EZE N)	

1	Duur van de procedure	1	2	3	4	5	6
2	Kosten van de procedure (alles inbegrepen)	1	2	3	4	5	6
3	Vereiste persoonlijke inspanning	1	2	3	4	5	6
4	Gemak van de procedure	1	2	3	4	5	6

NEW

VRAAG Q6.2 ALS "HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT ALS EEN MIDDEL VOOR GESCHILLENOPLOSSING", CODES 2 OF 3 IN Q4



Q6.2 Op basis van uw ervaring met het ADR-plan, zou u zeggen dat u zeer tevreden, tamelijk tevreden, tamelijk ontevreden of zeer ontevreden bent met het volgende?

LEES OP - EEN ANTWOORD MOGELIJK

		Zeervreden	Tamelijktevreden	Tamelijkontevreden	Zeervreden	Niettevreden nietontevreden (NIET OPLEZEN)	WN/GA

1	Duur van de procedure	1	2	3	4	5	6
2	Kosten van de procedure (alles inbegrepen)	1	2	3	4	5	6
3	Vereiste persoonlijke inspanning	1	2	3	4	5	6
4	Gemak van de procedure	1	2	3	4	5	6

NEW

VRAAG Q7.1 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT", CODE 1 TOT 3 IN Q1

Q7.1: ROTEER CODES 1 tot 6

Q7.1 Als u denkt aan de laatste keer dat u een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf heeft meegemaakt, waarbij u besloot om niet naar de rechtbank te gaan, waarom heeft u besloten om niet naar de rechtbank te gaan?

(LEES OP - DRIE ANTWOORDEN MOGELIJK)

De procedure zou te kostbaar zijn in relatie tot het bedrag in kwestie	1,
De procedure zou te lang duren	2,
U wist niet hoe u de procedure moest beginnen	3,
U wilde de zakelijke relatie met het andere bedrijf niet bederven	4,
U zou naar een rechtbank hebben moeten gaan in een vreemd land	5,
U dacht dat het niets zou opleveren	6,
Overige (NIET OPLEZEN)	7,
Geen (NIET OPLEZEN)	8,
WN/GA	9,

NEW

VRAAG Q7.2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT" CODE 1 TOT 3 IN Q1

Q7.2: ROTEER CODES 1 tot 8

--

Q7.2	Als u denkt aan de laatste keer dat u een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf heeft meegemaakt, waarbij u besloot om geen ADR-plan dat leidt tot een bindende beslissing te gebruiken, waarom heeft u besloten om geen ADR-plan dat leidt tot een bindende beslissing te gebruiken?
------	---

(LEES OP - DRIE ANTWOORDEN MOGELIJK)

De procedure zou te kostbaar zijn in relatie tot het bedrag in kwestie	1,
De procedure zou te lang duren	2,
U wist niet van het bestaan van deze procedure	3,
U wist niet hoe u de procedure moest beginnen	4,
U wilde de zakelijke relatie met het andere bedrijf niet bederven	5,
Het betreffende ADR-plan zou in een vreemd land of in een vreemde taal zijn geweest	6,
U dacht dat het niets zou opleveren	7,
De andere partij wilde niet deelnemen	8,
Overige (NIET OPLEZEN)	9,
Geen (NIET OPLEZEN)	10,
WN/GA	11,

NEW

VRAAG Q7.3 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT" CODE 1 TOT 3 IN Q1

Q7.3: ROTEER CODES 1 tot 8

--

Q7.3	Als u denkt aan de laatste keer dat u een meningsverschil/geschil met een ander bedrijf heeft meegemaakt, waarbij u besloot om geen ADR-plan dat gericht is op een minnelijke schikking (bijv. bemiddeling) te gebruiken, waarom hebt u besloten om geen ADR-plan dat gericht is op een minnelijke schikking te gebruiken?
------	--

(LEES OP - DRIE ANTWOORDEN MOGELIJK)

De procedure zou te kostbaar zijn in relatie tot het bedrag in kwestie	1,
De procedure zou te lang duren	2,
U wist niet van het bestaan van deze procedure	3,
U wist niet hoe u de procedure moest beginnen	4,
U wilde de zakelijke relatie met het andere bedrijf niet bederven	5,
Het betreffende ADR-plan zou in een vreemd land of in een vreemde taal zijn geweest	6,
U dacht dat het niets zou opleveren	7,
De andere partij wilde niet deelnemen	8,



VRAAG Q9b1 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF BUITEN NEDERLAND EN IS NAAR DE RECHTBANK GEGAAN", CODE 2 OF 3 IN Q1 EN CODE 1 IN Q4

Q9b.1 Kunt u een schatting geven hoe lang het duurde voordat uw laatste meningsverschil/geschil met een ander bedrijf gevestigd buiten Nederland werd opgelost in een rechtbank?

(NOTEER IN MAANDEN - CODE "98" ALS "GEWEIGERD" - CODE "99" ALS "WN/NR")

Maanden

NEW

VRAAG Q9a2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF ALLEEN IN NEDERLAND EN HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT DAT HEEFT GELEID TOT EEN BINDENDE BESLISSING", ALLEEN CODE 1 IN Q1 EN CODE 2 IN Q4

Q9a.2 Kunt u een schatting geven hoe lang het duurde voordat uw laatste meningsverschil/geschil met een ander bedrijf gevestigd in Nederland werd opgelost met behulp van een ADR-plan dat heeft geleid tot een bindende beslissing (bijv. arbitrage)?

(NOTEER IN MAANDEN - CODE "98" ALS "GEWEIGERD" - CODE "99" ALS "WN/GA")

Maanden

NEW

VRAAG Q9b2 ALS "HEEFT EEN MENINGSVERSCHIL/GESCHIL MEEGEMAAKT MET EEN ANDER BEDRIJF BUITEN NEDERLAND EN HEEFT EEN ADR-PLAN GEBRUIKT DAT HEEFT GELEID TOT EEN BINDENDE BESLISSING", CODE 2 OF 3 IN Q1 EN CODE 2 IN Q4

Q9b.2 Kunt u een schatting geven hoe lang het duurde voordat uw laatste meningsverschil/geschil met een ander bedrijf gevestigd buiten Nederland werd opgelost met behulp van een ADR-plan dat heeft geleid tot een bindende beslissing (bijv. arbitrage)?

(NOTEER IN MAANDEN - CODE "98" ALS "GEWEIGERD" - CODE "99" ALS "WN/GA")

Maanden

NEW







2	Een ADR-plan dat leidt tot een bindende beslissing (bijv. arbitrage)	1	2	3	4	5
3	Een ADR-plan dat gericht is op een minnelijke schikking (bijv. bemiddeling)	1	2	3	4	5

NEW

VRAAG Q12 ALS "JA, U OVERWEEGT ADR TE GEBRUIKEN", code 1 of 2 in Q11.2-3

Q12 Hoe zou u voor ADR-diensten (bijv. bemiddeling, arbitrage) willen betalen?

(OPLEZEN - ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Kosten rechtstreeks door de partijen van het geschil laten betalen	1
Via handelsorganisaties of kamers van koophandel	2
Op een andere manier	3
U bent niet bereid om voor ADR-diensten te betalen	4
WN/GA	5

NEW

IEDEREEN

Q13: ROTEER CODES 1 tot 8

Q13 Wanneer u een Alternative Dispute Resolution (ADR)-plan gebruikt, wat zou u beschouwen of beschouwt u als de drie belangrijkste aspecten? Deze procedure zou moeten zijn...

(LEES OP - DRIE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Eenvoudig en gemakkelijk te begrijpen	1,
100% online	2,
Goedkoop	3,
Snel in het bereiken van een oplossing	4,
Uitgevoerd door een ervaren arbitrator of mediator	5,
Uitgevoerd door een arbitrator of mediator die kennis en ervaring heeft op het terrein van uw geschil	6,
Uitgevoerd in het Nederlands	7,
Leiden tot een bindende beslissing voor de partijen	8,
Overige (NIET OPLEZEN)	9,
Geen (NIET OPLEZEN)	10,
WN/GA	11,

NEW



Q14: ROTEER CODES 1 tot 5

--

Q14 Op welke manieren zou u het liefst informatie ontvangen over ADR?

(ENQ.: LEES OP - MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

Overige bedrijven (mond-tot-mond)	1,
Advertentie in een krant, op tv of op de radio	2,
Internet	3,
Informatie via handelsorganisaties (bijv. nieuwsbrief)	4,
Artikelen in kranten/tijdschriften/internetsites	5,
Overige (NIET OPLEZEN)	6,
Geen (NIET OPLEZEN)	7,
WN/GA	8,

NEW