

NEDERLAND
QUESTIONNAIRE

INLEIDING

Goede..... U spreekt met van het NIPO, het Nederlands Instituut voor de publieke opinie en het marktonderzoek in Amsterdam.

(ENQ.: Altijd vraaggesprek starten)

VRAAG 1

21L1

Ik zou graag even spreken met degene in uw bedrijf die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsmanagement. Bent u dat?

- 1 Ja
⌘ GAAT DOOR MET VRAAG 102
- 2 Nee

VRAAG 2

22L1

B. Zou u mij kunnen doorverbinden met degene die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsmanagement in uw bedrijf?

(Enq.: In sommige bedrijven is dit de kwaliteitsmanager, in andere bedrijven is het een produktiemanager of een andere manager. In ieder geval is het degene die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de kwaliteit in het bedrijf)

- 1 ja
- 2 nee
⌘ GAAT DOOR MET VRAAG 99

VRAAG 101

23L1

Goede..... U spreekt met van het NIPO, het Nederlands Instituut voor de publieke opinie en het marktonderzoek in Amsterdam.

Ik zou graag even spreken met degene in uw bedrijf die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsmanagement. Bent u dat?

- 1 Ja
- 2 Nee
⌘ GAAT DOOR MET VRAAG 99

VRAAG 102

24L1

Wij zijn momenteel bezig met een onderzoek over kwaliteitsmanagement en -controle. Mogen wij U hier enkele vragen over stellen? Dit gesprek duurt ongeveer 10 minuten.

- 1 Ja
- 2 Nee, weigering
⌘ GAAT DOOR MET VRAAG 99
- 3 Nee, afspraak

VRAAG 3

25L1

C. Wat is precies uw positie in het bedrijf?

- 1 voorzitter\president van de raad van bestuur, eigenaar
- 2 algemeen directeur
- 3 kwaliteitsmanager
- 4 produktiemanager
- 5 andere management functie

VRAAG 11

26L1

Ons onderzoek gaat over kwaliteit en kwaliteitssystemen:

- kwaliteit wordt gezien als een alles omvattend begrip, als deel van het strategisch beleid van bedrijven.
- kwaliteitssystemen zijn procedures en organisatiestructuren die systematisch zijn opgezet om kwaliteit te beheren binnen een bedrijf. Ze kunnen ontwikkeld zijn op verschillende niveaus en krijgen verschillende namen, zoals bijvoorbeeld
 - de kwaliteitsinspectie of kwaliteitscontrole
 - het kwaliteitswaarborgingssysteem
 - het totaal kwaliteits management

1a. Heeft uw bedrijf reeds een kwaliteitssysteem ingevoerd, of is uw bedrijf bezig met de invoering, of bent u van plan een systeem in te gaan voeren of heeft u geen kwaliteitssysteem ingevoerd en bent u het ook niet van plan?

- 1 reeds ingevoerd
- 2 bezig met de invoering
- 3 van plan in te voeren
- 4 geen kwaliteitssysteem ingevoerd en ook niet van plan
↳ GAAT DOOR MET VRAAG 61
- 5 geen kwaliteitssysteem ingevoerd en weet niet of bedrijf het van plan is
↳ GAAT DOOR MET VRAAG 61

VRAAG 12

INDIEN [VII . 1]

27L1

1b. Is er een kwaliteitssysteem ingevoerd voor de eindcontrole, voor een afdeling of voor een dienst binnen het bedrijf of is er een kwaliteitssysteem ingevoerd voor het hele bedrijf?

- 1 een kwaliteitssysteem voor de eindcontrole
- 2 een kwaliteitssysteem voor een afdeling of voor een dienst binnen het bedrijf
- 3 een kwaliteitssysteem voor het hele bedrijf

VRAAG 13

INDIEN [VII . 2 - 3]

28L1

1c. Wordt er een kwaliteitssysteem ingevoerd voor de eindcontrole, voor een afdeling of voor een dienst binnen het bedrijf of wordt er een kwaliteitssysteem ingevoerd voor het hele bedrijf.

- 1 een kwaliteitssysteem voor de eindcontrole
- 2 een kwaliteitssysteem voor een afdeling of voor een dienst binnen het bedrijf
- 3 een kwaliteitssysteem voor het hele bedrijf

VRAAG 21

29L1

2. In welk jaar begon uw bedrijf met de opzet van het huidige kwaliteitssysteem?

- 1 1994
- 2 tussen 1991 en 1993
- 3 tussen 1988 en 1990
- 4 tussen 1985 en 1987
- 5 tussen 1980 en 1984
- 6 tussen 1975 en 1979
- 7 1974 of eerder

- 8 Weet niet

VRAAG 22

30L1

3. Hoe lang duurde het voordat uw huidige kwaliteitssysteem goed in elkaar zat en operationeel was?

- 1 korter dan 6 maanden
- 2 langer dan 6 maanden maar korter dan 1 jaar
- 3 ongeveer 1 jaar
- 4 ongeveer 2 jaar
- 5 ongeveer 3 jaar
- 6 4 jaar of langer

- 7 het systeem wordt momenteel ingevoerd
- 8 weet niet

VRAAG 23

31L1

4. Welke kwaliteitsnorm wordt door uw bedrijf gebruikt voor uw huidige kwaliteitssysteem? Is dat een van de EN 29000 of ISO 9000 normen, de AQAP norm, de Q101 norm, een andere norm voor kwaliteitssystemen of is dat een systeem dat niet aan een bepaalde norm beantwoordt?

- 1 een van de EN 29000 of ISO 9000 normen
- 2 AQAP (NATO) norm
- 3 Q101 (FORD) norm
- 4 een andere norm voor kwaliteitssystemen

- 5 het systeem beantwoordt niet een bepaalde norm (Enq.:Indien spontaan gezegd)
- 6 weet niet

VRAAG 24

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
32L9

5. Welke van de voordelen die ik op ga noemen, heeft uw bedrijf behaald door de invoering van het kwaliteitssysteem?

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden toegestaan)

- 1 de motivatie van het personeel
- 2 goede relaties met klanten
- 3 toename van het aantal klanten
- 4 betere organisatie van het werk
- 5 toename van de winst
- 6 loyaliteit van de klanten
- 7 andere voordelen

- 8 het systeem levert geen voordelen op (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 9 weet niet

VRAAG 25

41L1

6. (Enq.: Lees deze introductie eerst helemaal op alvorens verder te vragen)

De invloed van kwaliteit op kosten en baten varieert sterk van bedrijf tot bedrijf.

De kosten omvatten:

- de kosten om de gewenste kwaliteit te verkrijgen binnen het bedrijf
- de kosten om kwaliteit naar buiten toe te garanderen en zichtbaar te maken

Baten omvatten:

- de besparingen die dankzij de kwaliteit bereikt konden worden, of dat nu in de productie, op de after-sales afdeling of op de juridische afdeling is.
- nieuwe verkopen die gerealiseerd konden worden dankzij de kwaliteit

6a. Worden de kosten en baten van uw kwaliteitssysteem systematisch geëvalueerd, of af en toe, of is zo'n evaluatie tenminste een keer uitgevoerd?

- 1 ja, evaluatie wordt systematisch uitgevoerd
- 2 ja, evaluatie wordt af en toe uitgevoerd
- 3 ja, evaluatie is tenminste een keer uitgevoerd
- 4 nee, geen kosten/baten evaluatie van het kwaliteitssysteem uitgevoerd
- 5 weet niet of een evaluatie wordt/is gedaan

VRAAG 26

INDIEN [V25 . 1 - 3]
42L1

6b. Wat was het resultaat van de laatst uitgevoerde evaluatie, als u de kosten van het kwaliteitssysteem vergelijkt met wat het opbrengt voor uw bedrijf? Brengt het systeem dan winst of verlies met zich mee?

- 1 winst
- 2 verlies
- 3 weet niet

VRAAG 27

INDIEN [V26 . 1]

Welke netto winst brengt dit systeem met zich mee, uitgedrukt in een percentage van de omzet?

VRAAG 28

INDIEN [V26 . 2]

Welk netto verlies brengt dit systeem met zich mee, uitgedrukt in een percentage van de omzet?

VRAAG 29INDIEN [V25 . 4 - 5]
47L1

6c. Als u de kosten van het kwaliteitssysteem vergelijkt met wat het moet opbrengen voor uw bedrijf, brengt het systeem dan naar uw mening winst of verlies met zich mee?

- 1 winst
- 2 verlies
- 3 weet niet

VRAAG 30

INDIEN [V29 . 1]

Welke netto winst brengt dit systeem dan naar uw mening met zich mee, uitgedrukt in een percentage van de omzet?

VRAAG 31

INDIEN [V29 . 2]

Welk netto verlies brengt dit systeem dan naar uw mening met zich mee, uitgedrukt in een percentage van de omzet?

VRAAG 32

52L1

7. Het is mogelijk om het kwaliteitssysteem te laten certificeren volgens een specifieke norm.

Is het kwaliteitssysteem in uw bedrijf reeds gecertificeerd, bezig met certificering, zal certificering waarschijnlijk worden aangevraagd, zal certificering waarschijnlijk niet worden aangevraagd of zal certificering zeker niet worden aangevraagd?

- 1 reeds gecertificeerd
- 2 is bezig met certicifering
- 3 certificering zal waarschijnlijk worden aangevraagd
- 4 certificering zal waarschijnlijk niet worden aangevraagd
- 5 certificering zal zeker niet worden aangevraagd

- 6 weet niet of het zal worden aangevraagd
- 7 weet niet waar het over gaat

VRAAG 33

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
53L9

8. a) Welke van de voordelen die ik nu ga noemen, zou u zeggen dat certificering heeft?

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 het is een garantie om uw huidige markt te behouden
- 2 het opent nieuwe nationale markten
- 3 het opent nieuwe markten binnen de EG
- 4 het opent nieuwe markten buiten de EG
- 5 het is een verzekering tegen klachten van de klant
- 6 het is een motivatie voor uw personeel

- 7 het heeft andere voordelen. (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 certificering biedt geen voordelen (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 9 weet niet wat de voordelen van certificering zijn

(Enq.: Indien spontaan gezegd)

VRAAG 34

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
62L8

8. b) Welke van de nadelen die ik nu ga noemen zou u zeggen dat certificering heeft?

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 het is nutteloos
- 2 het is te dwingend\ legt teveel beperkingen op
- 3 het is te duur
- 4 het is te ingewikkeld
- 5 het zou te riskant zijn
- 6 het heeft andere nadelen, (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 7 certificering heeft geen nadelen (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 weet niet wat de nadelen van certificering zijn

(Enq.: Indien spontaan gezegd)

VRAAG 35

9. Wat zullen de totale kosten zijn van certificering?

(enq.: noteer in duizendtallen)

VRAAG 36

INDIEN [V35 F 1 = 999999]

Wat zullen de ondergrens en de bovengrens zijn voor de kosten voor certificering?

(enq.: noteer in duizendtallen)

GAAT DOOR MET VRAAG 64

VRAAG 41

88L1

10. In welk jaar zou uw bedrijf kunnen beginnen met de invoering van haar kwaliteitssysteem?

- 1 1994
- 2 1995
- 3 1996
- 4 1997 of later

- 5 Weet niet

VRAAG 42

89L1

11. Hoe lang zou het naar uw mening duren om een kwaliteitssysteem op te zetten en volledig operationeel te maken in uw bedrijf?

- 1 korter dan 6 maanden
- 2 langer dan 6 maanden maar korter dan 1 jaar
- 3 ongeveer 1 jaar
- 4 ongeveer 2 jaar
- 5 ongeveer 3 jaar
- 6 4 jaar of langer

- 7 weet niet

VRAAG 43

90L1

12. Welke kwaliteitsnorm zou door uw bedrijf gebruikt worden voor de invoering van een kwaliteitssysteem? Is dat een van de EN 29000 of ISO 9000 normen, de AQAP norm, de Q101 norm, een andere norm voor kwaliteitssystemen of is het een systeem dat niet aan een bepaalde norm beantwoordt?

- 1 een van de EN 29000 of ISO 9000 normen
- 2 AQAP (NATO) norm
- 3 Q101 (FORD) norm
- 4 een andere norm voor kwaliteitssystemen

- 5 het systeem beantwoordt niet aan een bepaalde norm
- 6 weet niet

VRAAG 44

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
91L9

13. Welke van de voordelen die ik op ga noemen hoopt uw bedrijf te behalen door de invoering van een kwaliteitssysteem?

Voordelen die te maken hebben met...

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden toegestaan)

- 1 de motivatie van het personeel
- 2 goede relaties met klanten
- 3 toename van het aantal klanten
- 4 betere organisatie van het werk
- 5 toename van de winst
- 6 loyaliteit van de klanten

- 7 andere voordelen. (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 het systeem levert geen voordelen op
- 9 weet niet

VRAAG 45

100L1

14. (Enq.: Lees deze instructie eerst helemaal op alvorens verder te vragen)

De invloed van kwaliteit op kosten en baten varieert sterk van bedrijf tot bedrijf.

De kosten omvatten:

- de kosten om de gewenste kwaliteit te verkrijgen binnen het bedrijf
- de kosten om kwaliteit naar buiten toe te garanderen en zichtbaar te maken

Baten omvatten:

- de besparingen die dankzij de kwaliteit bereikt kunnen worden of dat nu in de productie, op de after-sales afdeling of op de juridische afdeling is
- nieuwe verkopen die gerealiseerd kunnen worden dankzij de kwaliteit

Als wat een kwaliteitssysteem zou kosten vergeleken wordt met wat het kan opbrengen, verwacht u dan winst of verlies?

- 1 winst
- 2 verlies
- 3 weet niet

VRAAG 46

INDIEN [V45 . 1]

Welke netto winst verwacht u dan van een kwaliteitssysteem?

Ik vraag u niet om een precies cijfer maar om een orde van grootte, als percentage van uw omzet, van de verwachte financiële gevolgen van een kwaliteitssysteem, wanneer het eenmaal ingevoerd is en volledig operationeel is in uw bedrijf.

VRAAG 47

INDIEN [V45, 2]

Welke netto verlies verwacht u dan van een kwaliteitssysteem?

Ik vraag u niet om een precies cijfer maar om een orde van grootte, als percentage van uw omzet, van de verwachte financiële gevolgen van een kwaliteitssysteem, wanneer het eenmaal ingevoerd is en volledig operationeel is in uw bedrijf.

VRAAG 48

105L1

15. Het is mogelijk om het kwaliteitssysteem te laten certificeren volgens een specifieke norm. Als uw bedrijf een kwaliteitssysteem in gaat voeren, zult u het dan ...

- 1 zeker laten certificeren
- 2 waarschijnlijk laten certificeren
- 3 misschien laten certificeren, we zien het dan wel
- 4 waarschijnlijk niet laten certificeren
- 5 zeker niet laten certificeren

- 6 weet niet: de vraag is nog niet opgekomen
- 7 weet niet waar het over gaat (Enq.: Indien spontaan gezegd)

VRAAG 49

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
106L9

16. a) Welke van de voordelen die ik op ga noemen zou u zeggen dat certificering heeft?

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 het is een garantie om uw huidige markt te behouden
- 2 het opent nieuwe nationale markten
- 3 het opent nieuwe markten binnen de EG
- 4 het opent nieuwe markten buiten de EG
- 5 het is een verzekering tegen klachten van de klant
- 6 het is een motivatie voor uw personeel
- 7 het heeft andere voordelen. (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 certificering biedt geen voordelen (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 9 weet niet wat de voordelen van certificering zijn

(Enq.: Indien spontaan gezegd)

VRAAG 50

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
115L8

16. b) Welke van de nadelen die ik op ga noemen zou u zeggen dat certificering heeft?

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 het is nutteloos
- 2 het is te dwingend\legt teveel beperkingen op
- 3 het is te duur
- 4 het is te ingewikkeld
- 5 het zou te riskant zijn
- 6 het heeft andere nadelen. (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 7 certificering heeft geen nadelen (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 weet niet wat de nadelen van certificering zijn

VRAAG 51

17. Wat zullen ongeveer de totale kosten voor uw certificering zijn?
(enq.: noteer in duizendtallen)

VRAAG 52

Wat zullen de ondergrens en de bovengrens zijn voor de kosten voor certificering?
(enq.: noteer in duizendtallen)

INDIEN [V51 F 1 = 999999]

GAAT DOOR MET VRAAG 64

VRAAG 61

18. Heeft u al eens iets gehoord of gelezen over certificering of over normen die de kwaliteitssystemen heel precies omschrijven zoals:
(Enq.: Lees op)

- 1 een van de EN 29000 of ISO 9000 normen
- 2 AQAP (NATO) norm
- 3 Q101 (FORD) norm
- 4 een andere norm voor kwaliteitssystemen.
- 5 heeft iets gehoord of gelezen over certificering of over normen, maar weet de naam niet meer (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 6 heeft er niets over gehoord of gelezen (Enq.: Indien spontaan gezegd)

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
141L7

VRAAG 62

19.(Enq.: Lees deze instructie eerst helemaal op alvorens verder te vragen)
De invoering van een kwaliteitssysteem dat voldoet aan een bepaalde norm kan zowel voordelen als nadelen hebben voor bedrijven.
Voor zover u weet:

19. a) Welke van de voordelen die ik op ga noemen, zou u zeggen dat certificering heeft?
(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 het is een garantie om uw huidige markt te behouden
- 2 het opent nieuwe nationale markten
- 3 het opent nieuwe markten binnen de EG
- 4 het opent nieuwe markten buiten de EG
- 5 het is een verzekering tegen klachten van de klant
- 6 het is een motivatie voor uw personeel
- 7 het heeft andere voordelen. (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 certificering biedt geen voordelen (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 9 weet niet wat de voordelen van certificering zijn
(Enq.: Indien spontaan gezegd)

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
INDIEN [V61 . 1 - 5]
148L9

VRAAG 63

MEERVOUDIG
ANTWOORDEN GEROTEERD WEERGEGEVEN
INDIEN [V61 , 1 - 5]
157L8

19. b) Welke van de nadelen die ik op ga noemen zou u zeggen dat certificering heeft?

(Enq.: Lees op. Meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 het is nutteloos
- 2 het is te dwingend/legt teveel beperkingen op
- 3 het is te duur
- 4 het is te ingewikkeld
- 5 het zou te riskant zijn
- 6 het heeft andere nadelen, (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 7 certificering heeft geen nadelen (Enq.: Indien spontaan gezegd)
- 8 weet niet wat de nadelen van certificering zijn

(Enq.: Indien spontaan gezegd)

VRAAG 64

165L1

20. Er zijn veel factoren die de economische resultaten van een bedrijf kunnen verbeteren, zoals bijvoorbeeld:

- de natuurlijke groei van de vraag
- de technologische vernieuwingen
- kostenbesparingen
- de aanpassing van de verkoopprijs, etc.

Sommigen zeggen dat: EEN BETERE ORGANISATIE VAN HET KWALITEITSMANAGEMENT een van de factoren is die de economische resultaten van een bedrijf kan verbeteren.

In het geval van uw bedrijf, zou u zeggen dat een betere organisatie van het kwaliteitsmanagement, als factor ter verbetering van de resultaten:

(Enq.: Lees op)

- 1 absoluut noodzakelijk is of zou zijn
- 2 zeer belangrijk is of zou zijn
- 3 belangrijk is of zou zijn
- 4 onbelangrijk is of zou zijn
- 5 zeer onbelangrijk is of zou zijn, of
- 6 totaal onbelangrijk is of zou zijn

VRAAG 71

166L2

A. In welke bedrijfstak is uw bedrijf werkzaam?

- 1 energie, water
- 2 winningsindustrie
- 3 chemie, verwerking van mineralen
- 4 metaalindustrie, verwerking van metalen
- 5 mechanische bewerking
- 6 levensmiddelenindustrie
- 7 overige industrie_n (schoeisel, kleding, hout, papier, drukkerijen)
- 8 bouw, civiele bouwkunde, andere bouwbedrijven
- 9 reparaties van verbruiksgoederen en voertuigen
- 10 transport en communicatie
- 11 andere bedrijfstak, namelijk

VRAAG 72

168L2

B. Wat is, in totaal, de jaarlijkse omzet van uw bedrijf?
Het gaat hier alleen om de vestigingen in Nederland.

- 1 Minder dan 2 miljoen gulden
- 2 Van 2 tot minder dan 4 miljoen
- 3 Van 4 tot minder dan 10 miljoen
- 4 Van 10 tot minder dan 20 miljoen
- 5 Van 20 tot minder dan 40 miljoen
- 6 Van 40 tot minder dan 60 miljoen
- 7 Van 60 tot minder dan 80 miljoen
- 8 Van 80 tot minder dan 100 miljoen
- 9 Van 100 tot minder dan 150 miljoen
- 10 150 miljoen en meer
- 11 Weet niet

VRAAG 73

170L2

C. Hoeveel mensen zijn er in uw bedrijf werkzaam?
We bedoelen bij alle vestigingen van uw bedrijf in Nederland en inclusief de directeur en eventueel meewerkende echtgen(o)ot(e).

- 1 Minder dan 50
- 2 50-99
- 3 100-199
- 4 200-299
- 5 300-399
- 6 400-499
- 7 500-749
- 8 750-999
- 9 1000 - 1499
- 10 1500 - 1999
- 11 Meer dan 2000
- 12 Weet niet

VRAAG 74

'geen antwoord' TOEGESTAAN

INDIEN [V73 . 1]

MAXIMUM WAARDE [50]

172L2

Hoeveel mensen zijn er in uw bedrijf werkzaam?
(enq.: noteer exacte aantal)

(Enq.: Indien weet niet <ENTER>)

VRAAG 75

174L1

D. Is uw bedrijf van plan een zakenrelatie aan te gaan op het gebied van investeringen, import/export contracten, joint ventures, vergunningen, etc... in een of meer landen in Oost-Azie of heeft u nu al zulke zakenrelaties?

- 1 ja , is van plan zulke relaties aan te gaan
- 2 ja: heeft al zulke zakenrelaties
- 3 nee
- 4 weet niet\geen antwoord

VRAAG 98

175L1

Dit was mijn laatste vraag
Mag ik u hartelijk danken voor uw medewerking

(Enq.: tik een 1 in)

1 geslaagd gesprek

EINDE GESPREK. GESLAAGD

VRAAG 99

Dan heb ik verder geen vragen meer voor

(Enq.: Druk op <ENTER>)