

TNS DIMARSO

Avenue Rogierlaan 240
BRUSSEL 1030 BRUXELLES
Tel. : 02/215.19.30
Fax : 02/216.13.96

**VRAGENLIJST
- CATI -**

Versie : 1
Referentie : BVra2403_007D
Studienummer : Y007
Datum : 15/01/2002

Goeiedag, u spreekt met van het N.I.D. (Nationaal Instituut voor Dataverzameling) in Brussel. Wij doen momenteel een onderzoek voor het marktonderzoeksbureau TNS DIMARSO over de informatieverstrekking naar consumenten toe en over de vertegenwoordiging en de bescherming van de consumentenbelangen bij politieke beslissingen.

Zou ik even enkele vragen kunnen stellen aan iemand in uw gezin die 15 jaar of ouder is?

VRAAG 1*Vraag 1**

Laten we beginnen met de informatieverstrekking naar consumenten toe, die soms het onderwerp vormt voor een debat in België en in de Europese Unie.

U persoonlijk, als consument, hebt u het gevoel dat u in het algemeen zeer goed geïnformeerd, goed geïnformeerd, slecht geïnformeerd of heel slecht geïnformeerd ben over de producten en diensten die u worden aangeboden?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: heel goed geïnformeerd

2: goed geïnformeerd

3: slecht geïnformeerd

4: heel slecht geïnformeerd

5: (het hangt ervan af, tussen de twee, noch goed noch slecht) (ENQ. NIET VOORLEZEN)

6:

***VRAAG 2a**

Vraag 2a

U persoonlijk, als consument, welke informatiebronnen raadpleegt u gewoonlijk om uw aankopen voor te bereiden?

***RANDOM** (eerste 8 items)

- het Internet
- dagbladen
- televisie
- uw vrienden en kennissen
- publicaties bestemd voor consumenten
- magazines
- brochures van producenten
- reclamefolders

- andere bronnen (ENQ. SPECIFIEER)

Raadpleegt u vaak, soms of nooit [ITEM] om uw aankopen voor te bereiden?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: vaak
- 2: soms
- 3: nooit
- 4:

***FILT: STEL VRAAG 2b INDIEN ANDERE BRONNEN GERAADPLEEGD**
(code 1-2 BIJ ITEM ANDERE BRONNEN EN QUESTION 2a)

***VRAAG 2b**

Vraag 2b

Welke andere bronnen raadpleegt u dan?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN – DRING AAN – NOTEER LETTERLIJK)

***VRAAG 3**

Vraag 3a

Tot wie zou u zich richten om informatie te bekomen rond vragen die u heeft rond consumptie?

Binnen de volgende informatiebronnen, zou u uw 3 favorite informatiebronnen kunnen rangschikken, beginnend met de bron die u het meeste gebruikt?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

***RANDOM**

- 1: de ondernemingen, de producenten zelf
- 2: onze openbare instellingen hier in België
- 3: lokale centra voor consumentadvies
- 4: Europese instellingen
- 5: consumentenverenigingen
- 6: uw collega's en kennissen
- 7:

***VRAAG 4**

Vraag 3b

En welke daarvan gebruikt u het tweede meest?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

*RANDOM

LIJST VAN DE CODES DIE NOG NIET WERDEN GENOEMD BIJ VRAAG 3

***VRAAG 5**

Vraag 3c

En welke daarvan gebruikt u het derde meest?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

*RANDOM

LIJST VAN DE CODES DIE NOG NIET WERDEN GENOEMD BIJ VRAAG 3 EN 4

***VRAAG 6**

Vraag 4

Het gebeurt wel eens dat bepaalde aankopen geen voldoening geven en dat er een geschil ontstaat tussen de consument en de verkoper of de producent.

Indien u een geschil zou hebben met een verkoper of een producent hier in België, denk u dan dat uw consumentenrechten ... zouden zijn?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: zeer goed beschermd

2: goed beschermd

3: slecht beschermd

4: zeer slecht beschermd

5: (het hangt ervan af, tussen de twee, noch goed noch slecht) (ENQ. NIET VOORLEZEN)

6:

***VRAAG 7**

Vraag 5

Indien u een geschil zou hebben met een verkoper of een producent in een ander land van de Europese Unie, denk u dan dat uw consumentenrechten ... zouden zijn?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: zeer goed beschermd

2: goed beschermd

3: slecht beschermd

4: zeer slecht beschermd

5: (het hangt ervan af, tussen de twee, noch goed noch slecht) (ENQ. NIET VOORLEZEN)

6:

***VRAAG 8**

Vraag 6

Ik zou u nu enkele vragen willen stellen over de vertegenwoordiging en de bescherming van de consumentenbelangen bij politieke beslissingen.

Sommige politieke beslissingen die op verschillende niveaus van overheden genomen worden, betreffen de consumentenbelangen.

***RANDOM**

- op lokaal niveau (gemeenten, provincies)
- op nationaal (of regionaal) niveau
- op het niveau van de Europese Unie

Denkt u dat de belangen van de consument [ITEM] ... zijn?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: zeer goed vertegenwoordigd
- 2: goed vertegenwoordigd
- 3: slecht vertegenwoordigd
- 4: heel slecht vertegenwoordigd
- 5: (het hangt ervan af, tussen de twee, noch goed noch slecht) (ENQ. NIET VOORLEZEN)
- 6:

***VRAAG 9**

Vraag 7

***RANDOM**

- een consumentenvereniging te contacteren
- uw mening via de media bekend te maken
- de overheid hier in België te contacteren
- de Europese instellingen te contacteren
- uw parlementslid in België te contacteren
- uw Europese parlementslid te contacteren
- uw mening via het Internet bekend te maken

Om uw consumentenbelangen in het algemeen te beschermen, denkt u dat het doeltreffend, niet doeltreffend of helemaal niet doeltreffend is om [ITEM]?

(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: doeltreffend
- 2: niet doeltreffend
- 3: helemaal niet doeltreffend
- 4: (het hangt ervan af, tussen de twee, noch goed noch slecht) (ENQ. NIET VOORLEZEN)
- 5:

*FILT: STEL VRAAG 10 INDIEN DE O.P. 18 JAAR OF OUDER IS

*VRAAG 10

Vraag 8a

*RANDOM

- lokale (gemeente)
- regionale
- nationale
- Europese

Wanneer het gaat over stemmen, beïnvloeden de door de kandidaten voorgestelde maatregelen betreffende de consumentenbelangen uw stem bij de [ITEM] verkiezingen?
(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: ja
- 2: nee
- 3:

*FILT: STEL VRAAG 11 INDIEN DE O.P. 17 JAAR OF JONGER IS

*VRAAG 11

Vraag 8b

*RANDOM

- lokale (gemeente)
- regionale
- nationale
- Europese

Wanneer u zou kunnen stemmen, zouden de door de kandidaten voorgestelde maatregelen betreffende de consumentenbelangen uw stem bij de [ITEM] verkiezingen beïnvloeden?
(ENQ. LEES ALLE MOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: ja
- 2: nee
- 3:

*VRAAG 12

Vraag D1
Geslacht:

- 1: man
- 2: vrouw

*VRAAG 13

Vraag D2
Hoe oud bent u?

l ___ l ___ l jaar

1: weigert\weet niet

*VRAAG 14

Vraag D3
Hoe oud was u toen u uw voltijdse studie beëindigde?

l ___ l ___ l jaar

1: studeert nog
2: nooit naar school geweest
3: weigert\weet niet

*VRAAG 15

Vraag D4.a
Wat uw huidige beroep betreft, kan men dan zeggen dat u ...
(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: zelfstandige,
2: bediende,
3: arbeider of
4: niet beroepsactief bent?
5: (weigert) (ENQ.: NIET VOORLEZEN)
6:

*FILT: STEL VRAAG 16 INDIEN "ZELFSTANDIG" (CODE 1) BIJ VRAAG 15

*VRAAG 16

Vraag D4.b
En wat is uw specifieke bezigheid?
(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: landbouwer, houtvester, visser
2: winkelier, ambachtsman
3: vrij beroep (advocaat, dokter, boekhouder, architect,...)
4: bedrijfsleider
49: andere (ENQ.: SPECIFIEER)
50:

*FILT: STEL VRAAG 17 INDIEN "BEDIENDE" (CODE 2) BIJ VRAAG 15

*VRAAG 17

Vraag D4.b

En wat is uw specifieke bezigheid?

(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: vrij beroep (dokter, advocaat, boekhouder, architect,...)

2: hoger kader, directeur

3: middenkader

4: kantoorbediende

5: andere bediende (verkoper, verpleegster, enz...)

49: andere (ENQ.: SPECIFIEER)

50:

*FILT: STEL VRAAG 18 INDIEN "ARBEIDER" (CODE 3) BIJ VRAAG 15

*VRAAG 18

Vraag D4.b

En wat is uw specifieke bezigheid?

(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: voorman (ploegbaas)

2: geschoolde arbeider

3: ongeschoolde arbeider

49: andere (ENQ.: SPECIFIEER)

50:

*FILT: STEL VRAAG 19 INDIEN "NIET BEROEPSACTIEF" (CODE 4) BIJ VRAAG 15

*VRAAG 19

Vraag D4.b

En wat is uw specifieke bezigheid?

(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

1: huisvrouw

2: student (voltijds)

3: gepensioneerd

4: werkzoekende

49: andere (ENQ.: SPECIFIEER)

50:

EINDE VAN HET INTERVIEW, BEDANK DE RESPONDENT