

ZA3854

**Flash Eurobarometer 135
(Internet and the Public at Large – General Public)**

**Questionnaire
Netherlands**

SAVE CURRENT TIME IN 61L7

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 persoon van 15 jaar of ouder die het eerst jarig is.

- 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"
IF STRATIFICATION REACHED, CONTINUE AT QUESTION 9998

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_1

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 toegangscode vraagt voordat je gebruik kunt maken van de computer"

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\familieid
- 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 110 (INTERVIEW IS GELDIG)
- 13 (Weet niet \ Geen antwoord)
- ↳ CONTINUE AT QUESTION 110 (INTERVIEW IS GELDIG)

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 23_2

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_3

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_4

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_5

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 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_1

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_2

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_3

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_4

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_5

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_6

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_7

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

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_9

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 110

11.

Heeft u een lichamelijk of geestelijk probleem van blijvende aard, een langdurige ziekte, of een blijvende handicap?

- 1 Ja
- 2 Nee

QUESTION 120

IF [Q110 , 1]

12.

Wordt u hierdoor belemmerd in uw dagelijkse doen en laten?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 (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

D2.

Mag ik 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 beëindigde?

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 beëindigd: <Question 1003>

Leeftijd opleiding beëindigd 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 1041IF | 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 1042IF | Q1040 , 2 |
SHOW HELPSCREEN

D4.2

Welke omschrijving past het best bij uw beroep?

(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de <F1>-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
- 21 Of ambtenaar
- 9 Of kantoorjongen, kantoorbediende
- 10 Of een andere werknemer, bijvoorbeeld vertegenwoordiger, chauffeur, verpleegster
- 11 Anders, namelijk ...

QUESTION 1043IF | Q1040 , 3 |
SHOW HELPSCREEN

D4.3

Welke omschrijving past het best bij uw beroep?

(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de <F1>-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 1044IF | Q1040 , 4 |
SHOW HELPSCREEN

D4.4

Welke omschrijving past het best bij uw situatie?

(ENQ.: Gebruik voor een toelichting de <F1>-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 949

Dat was de laatste vraag.

Heeft u nog opmerkingen voor wat betreft dit vraagesprek | deze vragenlijst?
(Enq.: Indien opmerkingen, beschrijf deze dan zo kort mogelijk.)

- 1 Ja, namelijk..
- 2 Nee

SAVE CURRENT TIME IN 169L7

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 951

Heeft u als enquêteur nog opmerkingen voor wat betreft dit vraagesprek | deze vragenlijst?
Zo ja, beschrijf deze dan zo kort mogelijk.

- 1 Ja, namelijk..
- 2 Nee

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 <?> van 15 jaar of ouder kunnen spreken, die het eerst jarig is?

- 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