ZA3937

Eurobarometer 60.0

Country Specific Questionnaire
Belgium (Flemish)

INRA in Belgium
AVENUE DE LA COURONNE 159-165 – 1050 BRUXELLES / KROONLAAN 159-165 – 1050 BRUSSEL
TEL. 02/642.47.11 / TELEFAX 02/648.34.08

VRAGENLIJST nr. 6829

STUDIE 60.0

JML/fs 29.08.2003

A)	**UW STUDIENUMMER**	6 8 2 9
B)	**LANDCODE**	0 1
C)	**ONS STUDIENUMMER**	6 0 0
D)	**NUMMER VAN HET INTERVIEW**	1

VR.1. Welke nationaliteit heeft u ? Gelieve aan te geven welk(e) land(en) van toepassing is (zijn).
(MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

België	1	
Denemarken	2	
Duitsland	3	
Griekenland	4	
Spanje	5	
Frankrijk	6	
Ierland	7	
Italië	8	—> VR.2
Luxemburg	9	
Nederland	10	
Portugal	11	
Verenigd Koninkrijk (Groot-Brittannië, Noord-Ierland)	12	
Oostenrijk	13	
Zweden	14	
Finland	15	
Een ander land	16	—> STOP
(SPONTAAN) WHN	17	

Eerst gaan we het hebben over de mogelijkheden die u hebt om geschillen die u zou kunnen hebben met een verkoper of een dienstverlener in der minne te schikken in België.

VR.2. Is het al eens gebeurd dat u een klacht indiende bij een verkoper, een distributeur of een dienstverlener? (TOON KAART 1– VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, heel vaak 1

Ja, nogal vaak 2

Ja, niet echt vaak 3

Neen, nooit 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.3. Toen u klachten over een product of een dienst had of indien u klachten zou hebben, hoe heeft u zich dan gericht of hoe zou u zich dan richten tot de verkoper / de distributeur / de dienstverlener ... ?
(TOON KAART 2 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

persoonlijk (ontmoeten) 1

telefonisch 2

per post / per fax 3

per e-mail / elektronische post 4

(SPONTAAN) via een andere weg 5

(SPONTAAN) dat hangt af van het product / de dienst 6

(SPONTAAN) WHN 7

INDIEN "PER POST/FAX" OF "PER EMAIL/ELEKTRONISCHE POST", CODE 3 OF 4 BIJ VR.3., DE ANDEREN GAAN NAAR VR.5.

VR.4. Als u schriftelijk een klacht indient of zou indienen, ... ?
(TOON KAART 3 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

schrijft u de brief zelf 1

vraagt u hulp aan een vriend of een familielid 2

vraagt u hulp aan een consumentenorganisatie / een hulpbureau voor consumenten 3

vraagt u hulp aan een advocaat 4

(SPONTAAN) vraagt u hulp aan iemand anders 5

(SPONTAAN) WHN 6

AAN ALLEN

VR.5. Heeft u al eens gehoord van instellingen die belast zijn met het oplossen van consumentengeschillen, bijvoorbeeld de bemiddelaars, de ombudsmannen en de verzoenende commissies, maar die geen rechtbanken zijn?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

INDIEN "JA", CODE 1 IN VR.5., DE ANDEREN GAAN NAAR VR.8.

VR.6. Indien u klacht zou moeten indienen over een product of een dienst, zou u bereid zijn met uw probleem naar zo'n instelling te stappen ? Welke van de volgende mogelijkheden past bij u ? (TOON KAART 4 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Neen 1

Ja, op voorwaarde dat ik de beslissing kan weigeren 2

Ja, in elk geval 3

(SPONTAAN) WHN 4

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.5.

VR.7. Boezemen deze arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsintellingen u angst in ? (INDIEN JA) Welke ? (TOON KAART 5 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Neen, geen enkele angst 1

Ja, dat ze niet bekwaam zijn 2

Ja, dat ze niet onpartijdig zijn 3

Ja, dat ik niet weet hoe ze werken 4

Ja, dat ik mijn mening niet kan laten gelden 5

Ja, dat de beslissing niet opgevolgd wordt door de verkoper / de distributeur / de dienstverlener 6

Ja, dat de instellingen de wet niet respecteren 7

Ja, dat ik mijn recht verlies om naar een rechtbank te stappen 8

Ja, de kostprijs van de procedure 9

(SPONTAAN) WHN 10

AAN ALLEN

VR.8. Heeft u in de afgelopen vijf jaar problemen gehad met de aankoop van een product of een dienst die u niet in der minne kon regelen met de verkoper / distributeur / dienstverlener ?

JA, ik heb het niet in der minne kunnen regelen, ... 1

NEEN, ik heb het in der minne kunnen regelen 2

NEEN, ik heb nooit een probleem gehad 3

(SPONTAAN) WHN 4

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.8., DE ANDEREN GAAN NAAR VR.11.

VR.9. Over welk soort producten of diensten ging dit ?
(TOON KAART 6 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Voedingsproducten 1

Een wagen (aankoop, herstellingen, huur) 2

Een verzekering 3

Bankaire- of financiële producten of diensten (kredieten, ea.) 4

Huishoudtoestellen. 5

Tv / video / hifi 6

Computers 7

Telecommunicatiediensten (telefoon, gsm, Internetverbinding) 8

Kledij 9

Onroerend goed (huur, koop, renovatie, bouw) 10

Vrijetijdsbesteding (vakantiepakket, time-share, etc) 11

Diensten van advocaten / architecten / dokters enz. 12

Post- / koerierdiensten 13

Transport (vliegtuig, trein, ea.) 14

Gas- , water- of electriciteitsdiensten 15

(SPONTAAN) Andere producten / diensten 16

(SPONTAAN) WHN 17

INDIEN "JA" CODE 1 BIJ VR.8.

VR.10. Wat heeft u gedaan toen u het probleem met de verkoper / de distributeur / de dienstverlener niet in der minne kon regelen ? (TOON KAART 7 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Ik heb niets gedaan 1

Ik ben naar een advocaat gestapt die het voor de rechter heeft gebracht 2

Ik ben zelf naar de rechtbank gestapt 3

Ik ben zelf naar een arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstelling gestapt 4

Ik heb raad gevraagd aan een consumentenorganisatie / een hulporganisatie voor consumenten, en ik ben naar de rechtbank gestapt 5

Ik heb raad gevraagd aan een consumentenvereniging / een hulporganisatie voor consumenten, en ik ben naar een arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstelling gestapt 6

Ik heb raad gevraagd aan een advocaat / een consumentenorganisatie maar ik ben niet verder gegaan 7

(SPONTAAN) Andere 8

(SPONTAAN) WHN 9

AAN ALLEN

VR.11. Vanaf welk bedrag zou u bereid zijn naar de rechtbank te stappen indien u een probleem had met een product dat of een dienst die u in België kocht ?
(TOON KAART 8 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Minder dan 100 euro ..... 1 **–> VR.13.**

100 euro ..... 2 **–> VR.12.a.**

200 euro ..... 3 **–> VR.12.a.**

500 euro ..... 4 **–> VR.12.a.**

1000 euro ..... 5 **–> VR.12.a.**

(SPONTAAN) Ik zou nooit naar de rechtbank stappen, wat het bedrag ook is ..... 6 **–> VR.12.b.**

(SPONTAAN) WHN ..... 7 **–> VR.13.**

INDIEN CODE 1 OF CODE 7 BIJ VR.11, GA DAN NAAR VR.13.
INDIEN CODE 2, 3, 4 OF 5 BIJ VR.11., STEL VR.12.a., NADIEN GA NAAR VR.13.
INDIEN CODE 6 BIJ VR.11., STEL VR.12b., NADIEN GA NAAR VR.13

INDIEN CODE 2, 3, 4 OF 5 BIJ VR.11.

VR.12. a) Waarom zou u voor een lager bedrag niet naar de rechtbank stappen ? Omdat ... ?
(TOON KAART 9 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Het te duur is in vergelijking met de waarde van het product of de dienst 1
De procedure te lang is 2
De procedure te ingewikkeld is 3
Ik niet zou weten tot wie of tot wat ik me zou moeten richten 4
Dat zou tot niets dienen / ik zou niet winnen 5
(SPONTAAN) Om andere redenen 6
(SPONTAAN) WHN 7

INDIEN CODE 6 BIJ VR.11.

VR.12. b) Waarom zou u deze zaak niet voorbrengen bij de rechtbank ?
(TOON KAART 10 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Het zou te duur zijn in vergelijking met de waarde van het product of de dienst 1
De wettelijke procedure zou teveel tijd in beslag nemen 2
De wettelijke procedure zou te ingewikkeld zijn 3
Ik zou niet weten wie ik hierover zou moeten aanspreken 4
Het zou nutteloos zijn / ik zou toch niet winnen 5
(SPONTAAN) Andere redenen 6
(SPONTAAN) WHN 7

AAN ALLEN

VR.13. Heeft u een verzekering die een juridische actie zou kunnen dekken in geval van consumentengeschillen ?

Ja 1
Neen 2
(SPONTAAN) WHN 3

VR.14. Zou u bereid zijn uw rechten voor rechtbanken te verdedigen indien u samen was met andere consumenten die klachten hebben over hetzelfde als u. (INDIEN JA) Zeker of waarschijnlijk ? (INDIEN NEEN) Zeker niet of waarschijnlijk niet ?

Ja, zeker 1

Ja, waarschijnlijk 2

Neen, waarschijnlijk niet 3

Neen, zeker niet 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.15. Wat zou u er het meest toe aanzetten om uw rechten samen met andere consumenten voor een rechtbank te verdedigen ? Als ik zou zou weten dat ... ? (TOON KAART 11 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

ik enkel mijn deel van de juridische kosten betaal indien de rechtbank mij gelijk geeft 1

ik niet gebonden ben aan de uitspraak van de rechtbank, zelfs indien ik vroeg deel te nemen aan de rechtspraak 2

ik van een gunstige uitspraak van de rechtbank kan genieten, zelfs indien ik niet vroeg deel te nemen aan de rechtspraak 3

ik persoonlijk en individueel geïnformeerd zou worden over de evolutie van de rechtspraak 4

(SPONTAAN) Ik zou niet naar de rechtbank stappen met andere consumenten 5

(SPONTAAN) WHN 6

VR.16. In wie zou u het meest vertrouwen hebben om meerdere consumenten in een rechtszaak te verdedigen ? In ... ?
(TOON KAART 12 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

uzelf 1

een andere consument die al diegenen vertegenwoordigt die klachten hebben over hetzelfde ... 2

een consumentenorganisatie 3

een advocaat / advocaten 4

een openbare dienst. 5

(SPONTAAN) anderen 6

(SPONTAAN) niemand 7

(SPONTAAN) WHN 8

VR.17. Indien iemand naar de rechtbank zou stappen in naam van meerdere consumenten die klachten hebben over hetzelfde, wat zou u dan het liefst hebben ? (TOON KAART 13 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Dat de actie openbaar aangekondigd zou worden en dat u er zich vanaf het begin bij kan aansluiten 1

Dat de actie openbaar aangekondigd zou worden en dat u er zich later bij kan aansluiten, op gelijk welk ogenblik 2

Dat u automatisch beschouwd zou worden als één van de consumenten die vertegenwoordigd worden door deze actie, uitgezonderd indien u verklaart dat u dit niet wenst 3

(SPONTAAN) Ik verdedig me liever alleen / ik word liever alleen verdedigd 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.18. In welke mate heeft u vertrouwen in rechtbanken om uw consumentengeschillen efficiënt op te lossen ? Zou u zeggen dat u ... ? (TOON KAART 14 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

veel vertrouwen heeft 1

eerder vertrouwen heeft 2

eerder geen vertrouwen heeft 3

helemaal geen vertrouwen heeft 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.19. Hoe kan de huidige justitie / het werk van de rechtbanken volgens u verbeterd worden ? Zorgen ... ? (TOON KAART 15 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

voor rechters die onafhankelijker zijn 1

voor snellere berechting 2

voor eenvoudigere procedures 3

voor duidelijkere kosten 4

voor lagere kosten 5

dat de kosten terugbetaald worden als ik win 6

voor meer juridische hulp 7

voor een betere informatie over eenieders rechten 8

(SPONTAAN) iets anders 9

(SPONTAAN) WHN 10

VR.20. Wie kan volgens u het best de belangen van de consument beschermen ?
(TOON KAART 16 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Een rechtbank / justitie 1

Een arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstelling 2

Een orgaan dat bestaat uit een gelijk aantal consumenten en verkopers / distributeurs / dienstverleners 3

Een orgaan dat door een verkopers-, distributeurs-, dienstverleningsorganisatie is opgericht 4

Een orgaan dat door een consumentenorganisatie is opgericht 5

Een Belgisch openbaar orgaan dat belast is met de bescherming van de consument 6

Een Europees orgaan dat belast is met de bescherming van de consument 7

(SPONTAAN) Andere 8

(SPONTAAN) WHN 9

VR.21. Indien u een probleem zou hebben met in het buitenland aangekochte goederen of diensten, zoals een aankoop tijdens een reis, een aankoop via postorder, via téléshopping of via Internet en dat niet in der minne kan opgelost worden, vanaf welk bedrag zou u dan bereid zijn naar de rechtbank te stappen? (TOON KAART 17 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Minder dan 100 euro 1

100 euro 2

200 euro 3

500 euro 4

1000 euro 5

(SPONTAAN) Ik zou nooit naar de rechtbank stappen, wat het bedrag ook is 6

(SPONTAAN) Ik zou nooit een product of een dienst in het buitenland kopen 7

(SPONTAAN) WHN 8

VR.22. Heeft u al reden tot klagen gehad over in het buitenland aangekochte goederen of diensten, zoals een aankoop tijdens een reis, een aankoop via postorder, via téléshopping of via Internet ?

Ja 1

Neen 2

(SPONTAAN) Ik heb nooit iets gekocht in het buitenland 3

(SPONTAAN) WHN 4

INDIEN "JA" CODE 1 BIJ VR.22., DE ANDEREN GAAN NAAR VR.25.

VR.23. Toen u reden tot klagen had over een product dat of een dienst die u in het buitenland kocht, heeft u dan iets ondernomen ? (INDIEN JA) Heeft u zich dan gericht tot ... ?
(TOON KAART 18 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Neen, ik heb niets ondernomen 1
Ja, de verkoper / distributeur / dienstverlener persoonlijk 2
Ja, de verkoper / distributeur / dienstverlener telefonisch 3
Ja, de verkoper / distributeur / dienstverlener schriftelijk 4
Ja, de verkoper / distributeur / dienstverlener per e-mail / elektronische post 5
Ja, een consumentenorganisatie in het land van aankoop 6
Ja, een Belgische consumentenorganisatie 7
Ja, een advocaat 8
Ja, een arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstelling in het land van aankoop 9
Ja, een Belgisch arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstelling 10
Ja, het gerecht in het land van aankoop 11
Ja, het Belgische gerecht 12
(SPONTAAN) Ja, iemand anders 13
(SPONTAAN) WHN 14

INDIEN "JA", CODE 2 TOT 13 BIJ VR.23., DE ANDEREN GAAN NAAR VR.25.

VR.24. Was u heel tevreden, eerder tevreden, eerder niet tevreden, of helemaal niet tevreden over het resultaat ?

Heel tevreden 1
Eerder tevreden 2
Eerder niet tevreden 3
Helemaal niet tevreden 4
(SPONTAAN) WHN 5

AAN ALLEN

VR.25. Wie kan volgens u het best geschillen over producten of diensten uit het buitenland oplossen ? (TOON KAART 19 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

De rechtbanken in het land van aankoop 1

De rechtbanken die er speciaal zijn voor zulke geschillen 2

Arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstellingen in het land van aankoop 3

Arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsinstellingen gespecialiseerd in zulke geschillen 4

Openbare instellingen die belast zijn met de bescherming van de consument in het land van Aankoop 5

Een openbare Europese instelling die belast is met de bescherming van de consument 6

(SPONTAAN) andere instellingen 7

(SPONTAAN) WHN 8

In elk land zijn er arbitrage-, bemiddelings-, verzoeningsintellingen. Het Europees buitengerechtelijk netwerk, opgericht door de Europese Commissie, geeft aan consumenten die in het buitenland producten of diensten aangekocht hebben de mogelijkheid om in contact te treden met deze instellingen in de eigen taal.

Vr.26. a) Indien er een twistpunt zou zijn over iets dat u in het buitenland heeft aangekocht, zou u dan bereid zijn om gebruik te maken van zo'n netwerk om informatie te krijgen over deze bemiddelende instellingen ....?

Ja 1

Neen 2

(SPONTAAN) WHN 3

b) En zou u bereid zijn om gebruik te maken van zo'n netwerk om een aanklacht in te dienen en deze laten opvolgen ?

Ja 1

Neen 2

(SPONTAAN) WHN 3

Vr.27. De Europese Commissie heeft een website opgericht, www.eejnet.org, die beschikbaar is in elke taal van de Europese Unie, om consumenten te informeren over het Europees buitengerechtelijk netwerk. (TOON KAART 20)

a) Heeft u hier al van gehoord ?

Ja 1

Neen 2

(SPONTAAN) WHN 3

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.27.a., ANDERS GA NAAR VR.28.

b) Heeft u de website al bezocht ?

Ja 1

Neen 2

(SPONTAAN) WHN 3

AAN ALLEN

VR.28. Indien de consumenten in gelijk welk land van de Europese Unie het zelfde formulier konden gebruiken om te klagen over een product of een dienst, wat zou u daar dan van vinden ?
(TOON KAART 21 – VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Heel nuttig 1

Tamelijk nuttig 2

Niet echt nuttig 3

Helemaal niet nuttig 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.29. De Europese Commissie heeft een gemeenschappelijk formulier opgesteld in elke taal van de Europese Unie om de consumenten te helpen die klachten hebben over een product of een dienst in gelijk welk land van de Europese Unie. Heeft u het al gezien of heeft u er al over gehoord ?

Ja 1

Neen 2

(SPONTAAN) WHN 3

Laten we nu spreken over de bescherming van uw persoonlijke gegevens.

VR.30. Verschillende private en publiekesorganisaties bewaren persoonlijke gegevens over ons. Er wordt soms gezegd dat ons privé-leven correct beschermd moet worden tegen deze gang van zaken. Maakt u zich zorgen over de bescherming van uw privacy, of niet ? Zou u zeggen dat u... (VOORLEZEN)

Heel bezorgd bent 1

Tamelijk bezorgd bent 2

niet zo bezorgd bent 3

helemaal niet bezorgd bent 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.31. Ik zal u nu enkele Belgische organisaties opnoemen die persoonlijke gegevens over ons kunnen bewaren. Wilt u mij, voor elk daarvan, zeggen of u er wel of geen vertrouwen in heeft dat zij die gegevens gebruiken op een manier die voor u aanvaardbaar is ?

	VOORLEZEN	WEL VERTROUWEN	GEEN VERTROUWEN	WHN
1	De gezondheidsdiensten en de artsen	1	2	3
2	De verzekeringsmaatschappijen	1	2	3
3	De kredietkaart instellingen	1	2	3
4	De banken en de financiële instellingen	1	2	3
5	De werkgevers	1	2	3
6	De politie	1	2	3
7	De sociale zekerheid	1	2	3
8	De belastingsdienst	1	2	3
9	De plaatselijke overheid	1	2	3
10	De federale overheid	1	2	3
11	De instellingen voor opvragen van solvabiliteitsgegevens : maw instellingen waar leningen en kredieten van particulieren geregistreerd worden	1	2	3
12	De postorderbedrijven	1	2	3
13	De verenigingen zonder winstoogmerk	1	2	3
14	De bureaus voor marktonderzoek en opiniepeiling	1	2	3
15	*(SPONTAAN)* Ik heb in geen van bovenstaande organisaties vertrouwen		1	

Vr.32. Zou u mij voor elk van de volgende uitspraken kunnen zeggen of u er eerder mee akkoord gaat of eerder niet mee akkoord gaat ? (TOON KAART 22)

	VOORLEZEN	EERDER MEE AKKOORD	EERDER NIET MEE AKKOORD	WHN
1	U zou geïnformeerd moeten worden over de reden waarom organisaties uw persoonlijke gegevens verzamelen en indien deze meegedeeld worden aan andere organisaties	1	2	3
2	Er is een hoge mate van bescherming van persoonlijke gegevens voorzien in de Belgische wet	1	2	3
3	In België is men zich weinig bewust van de bescherming van de persoonlijke gegevens	1	2	3
4	U maakt zich zorgen over het achterlaten van persoonlijke informatie op het Internet zoals naam, adres, geboortedatum, geslacht	1	2	3
5	De Belgische wetgeving kan het hoofd bieden aan het stijgend aantal mensen die persoonlijke informatie achterlaten op het Internet	1	2	3
6	De Belgische organisaties die persoonlijke informatie bezitten, zouden deze niet zonder uw toestemming mogen doorgeven aan gelijkaardige organisaties in een land dat geen lid is van de Europese Unie	1	2	3
7	De meeste landen die geen lid zijn van de Europese Unie hebben geen wetten voor bescherming van persoonlijke gegevens die zo effectief zijn als deze van de Europese Unie	1	2	3

Vr.33. a) Had u, voor vandaag, al gehoord van ...? (TOON KAART 23)

b) **INDIEN "JA", CODE 1 VOOR ITEM 2 BIJ VR.33.a.**

Heeft u ooit gebruik gemaakt van dit recht ?

	VOORLEZEN	Vr.33.a. AL VAN GEHOORD	Vr.33.a. NOG NIET VAN GEHOORD	Vr.33.a. WHN	Vr.33.b. JA	Vr.33.b. NEEN	Vr.33.b. WHN
1	Onafhankelijke instanties die nagaan of de wetten op gegevensbescherming toegepast worden, die klachten van particulieren behandelen en sancties opleggen aan degenen die de wet niet naleven	1	2	3			
2	Wetten die individuen de toegang geven tot persoonlijke gegevens die anderen bezitten en hen het recht geven gegevens te corrigeren of gegevens te verwijderen die inaccuraat zijn of onwettelijk verkregen zijn	1	2	3			
Q.33.b.	(INT.: INDIEN "AL VAN GEHOORD", CODE 1 VOOR ITEM 2) Heeft u ooit gebruik gemaakt van dit recht ?				1	2	3
3	**AAN ALLEN** Degenen die persoonlijke gegevens verzamelen zijn verplicht om individuen te voorzien van bepaalde informatie zoals hun identiteit en het doel van de gegevensverzameling	1	2	3			
4	Het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van persoonlijke informatie voor direct marketing	1	2	3			
5	Uw noodzakelijke toestemming wanneer men uw persoonlijke informatie wil gebruiken, en uw recht om bezwaar te maken tegen sommige gebruiken	1	2	3			

Vr.34. Er worden veel persoonlijke gegevens verzameld wanneer men het Internet raadpleegt. Heeft u al gehoord van instrumenten of technologieën die zulke dataverzameling beperken ? (INT.: bijvoorbeeld: COOKIE FILTERS)
(INDIEN JA) En heeft u al gebruik gemaakt van deze instrumenten of technologieën ?

Nee, ik heb er nog niet over gehoord 1

Ja, ik heb erover gehoord maar heb ze nog nooit gebruikt 2

Ja, ik heb erover gehoord en heb ze al gebruikt 3

(SPONTAAN) WHN 4

INDIEN " AL OVER GEHOORD MAAR NOG NOOIT GEBRUIKT", CODE 2 BIJ VR.34., ANDERS GA NAAR VR.36.

VR.35. Waarom heeft u deze instrumenten of technologiën nog nooit gebruikt? (TOON KAART 24 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Ik zou niet weten hoe ik ze zou moeten installeren op mijn computer 1

Ik zou niet weten hoe ik ze zou moeten gebruiken 2

Ik ben er niet van overtuigd dat ze werken 3

Ik ben niet zo bezorgd om mijn privacy wanneer ik het Internet raadpleeg 4

Ze zijn te duur. 5

(SPONTAAN) Andere 6

(SPONTAAN) WHN 7

AAN ALLEN

VR.36. In het kader van de strijd tegen het internationaal terrorisme, denkt u dat mensen ermee moeten instemmen om...

a) hun telefoongesprekken te laten afluisteren? (TOON KAART 25 – VOQRLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

b) hun internetgebruik te laten controleren ? (TOON WEER KAART 25 – VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

	VOORLEZEN	VR.36.a.	VR.36.b.
		TELEFOON-GESPREKKEN	INTERNETGEBRUIK
1	Nee, de fundamentele rechten en de individuele vrijheden van individuen moet altijd gerespecteerd worden	1	1
2	Ja, indien de controle enkel degenen treft die verdacht worden van terroristische activiteiten	2	2
3	Ja, maar enkel indien de controle plaatsvindt onder supervisie van een Belgische rechter	3	3
4	Ja, iedereen zou dit moeten toelaten	4	4
5	*(SPONTAAN)* Ja, andere	5	5
6	*(SPONTAAN)* WHN	6	6

Laten we nu praten over een ander onderwerp: sport.

VR.37. Hoe vaak ... (TOON KAART 26 MET SCHAAL – VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

a) raadpleegt u het Internet?

b) kijkt u televisie?

c) speelt u videospelletjes?

d) neemt u deel aan culturele activiteiten?

e) doet u aan lichaamsbeweging of sport ?

	VOORLEZEN	3 KEER PER WEEK OF MEER	1 TOT 2 KEER PER WEEK	1 TOT 3 KEER PER MAAND	MINDER VAAK / NOOIT	WHN
a	Internet raadplegen	1	2	3	4	5
b	Televisie kijken	1	2	3	4	5
c	Videospelletjes spelen	1	2	3	4	5
d	Deelnemen aan culturele activiteiten	1	2	3	4	5
e	Sport, lichaamsbeweging	1	2	3	4	5

INDIEN CODE 1 TOT 3 BIJ VR.37.e., ANDERS GA NAAR VR.39.

VR.38. Waar doet u het vaakst aan lichaamsbeweging / sport ?
(VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

In een fitness centrum 1

In een club 2

In een sportcentrum 3

Op school, universiteit, enz. 4

(SPONTAAN) Ergens anders 5

(SPONTAAN) WHN 6

AAN ALLEN

Vr.39. Wat zijn volgens u de belangrijkste voordelen van sport ?
(TOON KAART 27 – LEES VOOR – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Een betere (mentale en fysieke) gezondheid 1
Plezier hebben 2
Ontspannen 3
Vrienden ontmoeten 4
Samenzijn met vrienden 5
Mensen van andere culturen ontmoeten 6
Verbeteren van fysieke prestaties 7
Meer zelfvertrouwen krijgen 8
Nieuwe vaardigheden ontwikkelen 9
Een sterke persoonlijkheid ontwikkelen 10
Bepaalde doelstellingen bereiken 11
De competitiegeest stimuleren 12
Minder bevoorrechte mensen helpen integreren in de maatschappij 13
(SPONTAAN) Andere 14
(SPONTAAN) WHN 15

Vr.40. Welke van de volgende waarden worden volgens u het meest gepromoot door sport ?
(TOON KAART 28 - VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Groepsgeest 1
Verdraagzaamheid 2
Respect voor anderen 3
Fair-play 4
Zelfcontrole 5
Zich aan de regels houden 6
Discipline 7
Wederzijds begrip 8
Solidariteit 9
Vriendschap 10
Gelijkheid 11
Inspanning 12
(SPONTAAN) Andere 13
(SPONTAAN) Geen van deze 14
(SPONTAAN) WHN 15

Vr.41 Zou u mij kunnen zeggen of u met elk van de volgende uitspraken eerder akkoord gaat of eerder niet akkoord gaat ?

	VOORLEZEN	EERDER AKKOORD	EERDER NIET AKKOORD	WHN
1	Sport bevordert een dialoog tussen verschillende culturen	1	2	3
2	Er zou meer tijd moeten besteed worden aan sport in het lessenpakket van scholen	1	2	3
3	Er zou een betere samenwerking moeten zijn tussen de schoolsystemen en de sportorganisaties in België	1	2	3
4	De Europese Unie zou meer moeten kunnen tussenkomen in Europese sportzaken	1	2	3
5	De Europese Unie zou opvoeding meer moeten promoten door sport	1	2	3
6	De Europese Unie zou moeten deelnemen aan de strijd tegen doping	1	2	3
7	Sport helpt bij de strijd tegen elke vorm van discriminatie	1	2	3
8	De Europese Unie zou meer moeten samenwerken met nationale sportorganisaties en nationale regeringen	1	2	3
9	Sport maakt het makkelijker om de gewoonten van te weinig te bewegen te doorbreken	1	2	3
10	Er kan makkelijk een evenwicht gevonden worden tussen sport en andere vrijetijdsactiviteiten	1	2	3
11	Het promoten van de ethische en sociale waarden via sport zouden een prioriteit moeten zijn in de Europese Unie	1	2	3

Vr.42. Ik ga u nu een lijst negatieve zaken voorlezen, die we vaak te horen krijgen over sport. Zou u mij kunnen vertellen over welke u het meest bezorgd bent ? (TOON KAART 29 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Doping 1

Overconsumptie van voedingssupplementen 2

Corruptie 3

Uitbuiting van kinderen 4

Uitbuiting van mensen uit ontwikkelingslanden 5

Té intensieve training 6

Seksueel misbruik van kinderen 7

Geweld 8

Discriminatie 9

Teveel nadruk op geld 10

(SPONTAAN) Andere 11

(SPONTAAN) Geen van deze 12

(SPONTAAN) WHN 13

Laten we het nu hebben over de veiligheidsinstructies die u kan vinden op elektrische huishoudapparaten.

Vr.43. Koopt u soms elektrische huishoudapparaten ?

Ja ..... 1 –> **VR.44.a.**

Nee ..... 2 –> **VR.62.**

(SPONTAAN) WHN ..... 3 –> **VR.62.**

VOOR ELK ITEM BIJ VR.44 : STEL VR.44.a., DAN VR.44.b. ACHTEREENVOLGENS

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.43., ANDERS GA NAAR VR.62.

VR.44. a) Wanneer u elektrische huishoudapparaten wil kopen, kijkt u dan naar of leest u dan altijd, soms, zelden of nooit de volgende informatie die bijgevoegd is bij het product ? (TOON KAART 30 MET SCHAAL)

INDIEN CODE 1 TOT 3 BIJ VR.44.a (INT. LEES VR.44.a.1 DAN VR.44.b.1, EN ZO VERDER)

b) Houdt u rekening met deze informatie wanneer u een product wil kopen of niet ?

	VOORLEZEN	VR.44.a.					VR.44.b.		
		ALTIJD	SOMS	ZELDEN	NOOIT	WHN	JA	NEE	WHN
1	De tekeningen / tekst die tonen hoe het product gebruikt moet worden	1	2	3	4	5	1	2	3
2	De tekst die vertelt welke voorzorgsmaatregelen moeten genomen worden	1	2	3	4	5	1	2	3
3	De tekeningen of symbolen die me aansporen voorzichtig te zijn	1	2	3	4	5	1	2	3
4	Het telefoonnummer van de fabrikant of verdeler of hun vertegenwoordiger in België	1	2	3	4	5	1	2	3
5	De tekst die me zegt wat ik moet doen bij ongevallen	1	2	3	4	5	1	2	3

INDIEN "JA" CODE 1 BIJ VR.43.

Vr.45. Leest u meestal de gebruiksaanwijzingen die bij elektrische huishoudapparaten geleverd worden ? (VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, alvorens het product te gebruiken 1

Ja, maar enkel wanneer er een probleem is 2

Nee, nooit 3

(SPONTAAN) WHN 4

INDIEN CODE 1 BIJ VR.45., ANDERS GA NAAR VR.47.

Vr.46. Zou u mij voor elk van de volgende soorten informatie die in de gebruiksaanwijzigingen staan, kunnen vertellen of u deze gewoonlijk leest of niet ?

	VOORLEZEN	JA	NEE	WHN
1	Hoe het product werkt / gewoonlijk gebruikt wordt	1	2	3
2	Hoe het moet gemonteerd of geïnstalleerd worden	1	2	3
3	Instructies voor veilig en juist gebruik	1	2	3
4	Waar het moet geplaatst worden	1	2	3
5	Onderhoud en reserve-onderdelen	1	2	3
6	Reparaties / herstellingen	1	2	3
7	Wat te doen bij een ongeluk	1	2	3

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.43.

VR.47. Houdt u de instructies altijd, soms, zelden of nooit bij voor toekomstig gebruik ?
(VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Altijd 1

Soms 2

Zelden 3

Nooit 4

(SPONTAAN) Het hangt ervan af 5

(SPONTAAN) WHN 6

VR.48. Wat is volgens u, gewoonlijk de meest efficiënte manier om gebruiksaanwijzingen te voorzien?
(VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Op de verpakking 1

Op het product zelf 2

In een boekje 3

Informatie van de verkoper/verkoopster 4

(SPONTAAN) Andere 5

(SPONTAAN) WHN 6

VR.49. Vindt u gebruiksaanwijzigingen gewoonlijk...?

	VOORLEZEN	JA	NEE	WHN
1	Moeilijk om te lezen	1	2	3
2	Begrijpelijk	1	2	3
3	Uitgebreid	1	2	3
4	Beknopt en to-the-point	1	2	3
5	In het Nederlands	1	2	3
6	Te technisch	1	2	3

VR.50. Volgt u de veiligheidsinstructies altijd, soms, zelden of nooit op ? (VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Altijd 1
Soms 2
Zelden 3
Nooit 4
(SPONTAAN) WHN 5

Vr.51. Verkiest u veiligheidsinstructies te krijgen d.m.v. ...? (TOON KAART 31 - VOORLEZEN- SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Enkel symbolen of logo's 1
Enkel tekst 2
Een combinatie van symbolen / logo's en tekst 3
De verkoper / verkoopster 4
(SPONTAAN) Het hangt ervan af 5
(SPONTAAN) WHN 6

Vr.52. Indien veiligheidsinstructies gegeven worden in de vorm van symbolen / logo's, vindt u deze dan gewoonlijk ....?
(VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Op de verpakking 1
Op het product zelf 2
In een boekje 3
(SPONTAAN) Andere 4
(SPONTAAN) WHN 5

Vr.53. Wie plaatst volgens u deze symbolen / logo's op de producten?
(TOON KAART 32 – VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

De fabrikant 1

De verdeler 2

Een consumentenorganisatie 3

(SPONTAAN) Andere 4

(SPONTAAN) WHN 5

VR.54. Indien er veiligheidsinstructies in tekstvorm gegeven worden, vindt u deze dan gewoonlijk ...?

	VOORLEZEN	JA	NEE	WHN
1	Moeilijk om te lezen	1	2	3
2	Begrijpelijk	1	2	3
3	Uitgebreid	1	2	3
4	Beknopt en to-the-point	1	2	3
5	In het Nederlands	1	2	3
6	Te technisch	1	2	3

VR.55. Zou u voor elk van de volgende uitspraken over veiligheidsinstructies kunnen zeggen of u er eerder mee akkoord gaat of eerder niet mee akkoord gaat ?

	VOORLEZEN	EERDER MEE AKKOORD	EERDER NIET MEE AKKOORD	WHN
1	Veiligheidsinstructies leggen precies uit wat te doen	1	2	3
2	Ze kunnen ongelukken voorkomen	1	2	3
3	Ze zouden het risico moeten vermelden voor kinderen, oudere mensen of mensen met een handicap, wanneer ze het product gebruiken	1	2	3
4	Ze zouden de gevolgen, wanneer de instructies niet nageleefd worden, meer specifiek moeten vermelden	1	2	3

Vr.56. Heeft u de volgende veiligheidsinstructies ooit al gezien ?

	VOORLEZEN	JA	NEE	WHN
1	Om de risico's op brand of op een elektrische schok te verlagen, mag u dit product niet blootstellen aan regen of vocht	1	2	3
2	Blokkeer nooit ventilatie openingen daar ze bedoeld zijn om oververhitting te voorkomen	1	2	3
3	Plaats nooit voorwerpen of vloeistoffen van enige aard in het apparaat	1	2	3
4	Zorg ervoor dat de stekker van het apparaat in de juiste stroombron wordt gestoken	1	2	3
5	Het kan gevaarlijk zijn om dit toestel te laten repareren door een niet gekwalificeerd persoon	1	2	3

Vr.57. Denkt u dat veiligheidssymbolen ongelukken kunnen voorkomen ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) Het hangt ervan af 3

(SPONTAAN) WHN 4

Vr.58. Houdt u gewoonlijk rekening met deze symbolen wanneer u een elektrisch huishoudapparaat kiest ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

Vr.59. Vindt u dat deze symbolen zouden moeten gestandaardiseerd worden zoals de symbolen in de etiketten van kleding ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

Vr.60. Heeft u de volgende symbolen al eens gezien op de elektrische huishoudapparaten bij u thuis ? (TOON KAART 33)

		JA	NEE	WHN
1	SYMBOOL 1	1	2	3
2	SYMBOOL 2	1	2	3
3	SYMBOOL 3	1	2	3
4	SYMBOOL 4	1	2	3
5	SYMBOOL 5	1	2	3
6	SYMBOOL 6	1	2	3
7	SYMBOOL 7	1	2	3

VR.61. a) Kent u de betekenis van alle, de meeste, een paar of geen van deze veiligheidssymbolen ?

Alle 1

De meeste 2

Een paar 3

Geen 4

(SPONTAAN) WHN 5

INDIEN CODE 1 TOT 3 BIJ VR.61.a., ANDERS GA NAAR VR.62.

b) Doet u altijd, soms, zelden of nooit wat de symbolen u aanbevelen ?

Altijd 1

Soms 2

Zelden 3

Nooit 4

(SPONTAAN) WHN 5

AAN ALLEN

Laten we nu overgaan naar een ander onderwerp : Aankopen via het Internet

Vr.62. Heeft u ooit al iets aangekocht via het Internet?

Ja ..... 1 —> **VR.63.**

Nee ..... 2 —> **VR.74.**

(SPONTAAN) WHN ..... 3 —> **VR.74.**

STEL VR.63. AAN DEGENEN DIE IETS HEBBEN AANGEKOCHT VIA INTERNET, CODE 1 BIJ VR.62., ANDERS GA NAAR VR.74.

VR.63. Hoe vaak doet u aankopen via het Internet? (TOON KAART 34 – VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Eén keer per week of vaker 1

Eén keer per maand 2

Eén keer elke 3 maanden 3

Eén keer elke 6 maanden 4

Eén keer per jaar 5

Minder vaak 6

(SPONTAAN) WHN 7

VR.64. Wanneer u aankoopt via het Internet, bent u dan bezorgd om één van de volgende dingen ? (TOON KAART 35 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Veiligheid van de betalingen 1

Geloofwaardigheid van informatie op het Internet 2

Levering (beschadigde goederen, uitstel, niet geleverd, enz.) 3

Dat uw rechten als consument wel gerespecteerd zullen worden 4

De mogelijkheid om een garantie of terugbetaling te krijgen 5

Anonimiteit van de verkopers 6

(SPONTAAN) Ik ben niet bezorgt 7

(SPONTAAN) Andere 8

(SPONTAAN) WHN 9

VR.65. Waarom doet u uw aankopen via het Internet?
(TOON KAART 36 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U krijgt de beste prijzen 1

U houdt ervan dat het mogelijk is met product te laten leveren op uw thuisadres of op een voor u gepast adres 2

Het is makkelijker om verschillende leveranciers met elkaar te vergelijken 3

U heeft toegang tot aanbiedingen van leveranciers in andere landen 4

U heeft toegang tot aanbiedingen die enkel beschikbaar zijn op het Internet 5

U kan op elk ogenblik van de dag / week producten en diensten bestellen 6

U hoeft niet naar de winkel of naar een leverancier van diensten te gaan 7

(SPONTAAN) Andere redenen 8

(SPONTAAN) WHN 9

VR.66. Welke websites verkiest u voor uw aankopen ?
(TOON KAART 37 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Websites van bekende, traditionele (INT.: "Off-line") merken/kleinhandels 1

Websites van bekende merken/kleinhandels die uitsluitend via e-commerce werken (INT:vb."Amazon") 2

(SPONTAAN) Andere 3

(SPONTAAN) WHN 4

VR.67. Wanneer u beslist om uw aankopen te doen via een website, denkt u dat het dan belangrijk is dat...?

	VOORLEZEN	BELANGRIJK	NIET BELANGRIJK	WHN
1	De site in uw eigen taal is	1	2	3
2	De site Belgisch is	1	2	3
3	De prijzen duidelijk zijn aangegeven	1	2	3
4	De site alternatieve betalingsmogelijkheden biedt	1	2	3
5	De informatie over de beschikbaarheid van het product / dienst duidelijk en volledig is	1	2	3
6	De informatie over de leveringsvoorwaarden duidelijk en volledig is	1	2	3
7	De informatie over de opvolging van de levering is duidelijk	1	2	3
8	De leveringen gewoonlijk betrouwbaar zijn	1	2	3
9	De informatie over de contractuele termijnen en voorwaarden duidelijk en volledig is	1	2	3
10	Dat uw rechten als consument duidelijk omlijnd zijn	1	2	3
11	Dat u, indien er iets misloopt, zonder problemen het product kan terugsturen en u vergoed wordt	1	2	3
12	Dat er duidelijke informatie gegeven wordt over uw rechten om de aankoop te annuleren	1	2	3
13	Dat alle stappen voor het maken van een aankoop duidelijk zijn	1	2	3

VR.68. Heeft u al gehoord over het "recht om de aankoop te annuleren" m.b.t. aankopen via het Internet ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.68., ANDERS GA NAAR VR.71.

VR.69. Denkt u dat het mogelijk is om...?
(TOON KAART 38 - VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

de aankoop te annuleren binnen een zekere tijdsperiode zonder reden of boete 1

de aankoop te annuleren en het product terug te zenden binnen een zekere tijdsperiode op voorwaarde dat u het product niet uitgepakt heeft 2

de aankoop te annuleren en het product terug te zenden binnen een zekere tijdsperiode, enkel in geval van beschadiging 3

(SPONTAAN) Andere 4

(SPONTAAN) WHN 5

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.68.

VR.70. Gedurende hoeveel dagen denkt u dat dit recht van toepassing is in België ?
(INT.: INDIEN "WHN", CODE "999")

			dagen

AAN DEGENEN DIE IETS HEBBEN AANGEKOCHT VIA HET INTERNET, CODE 1 BIJ VR.62.

VR.71. Indien u een probleem zou hebben na een aankoop via het Internet, waar zou u dan allereerst naartoe gaan voor hulp ? (TOON KAART 39 – VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

De website waar u de aankoop heeft gedaan 1

Consumentenverenigingen 2

Overheidsinstanties 3

Een website gespecialiseerd in het aanbieden van hulp aan consumenten die aankopen via het Internet 4

De organisatie waar websites zich melden voor hun betrouwbaarheidscertificaat 5

Een off-line instelling voor bemiddeling, geschillen of arbitrage, die twisten oplost zonder dat deze doorverwezen worden naar de rechtbank 6

Een on-line instelling voor bemiddeling, geschillen of arbitrage, die twisten oplost zonder dat deze doorverwezen worden naar de rechtbank 7

(SPONTAAN) Andere 8

(SPONTAAN) WHN 9

VR.72. a) Heeft u ooit reden tot klagen gehad na een aankoop via het Internet ?
(INDIEN JA) Tot wie heeft u uw aanklacht gericht ?
(TOON KAART 40 - VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Ja, direct tot de on-line website 1
Ja, tot de organisatie die deze website bezit / uitbaat (off-line) 2
Ja, tot de consumentenorganisatie 3
Ja, tot een Belgische staatsinstelling 4
Ja, tot een andere organisatie, vereniging 5
Ja, maar ik deed er niets aan 6
Nee, geen klacht 7
(SPONTAAN) WHN 8

INDIEN "JA", CODE 1 TOT 5 BIJ VR.72.a., ANDERS GA NAAR VR.73.

b) Wat was de reden ? (TOON KAART 41 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U heeft het product / de dienst die u bestelde nooit ontvangen 1
Het product werd niet op tijd geleverd 2
Het product dat u ontving was beschadigd 3
Het product/de dienst die u ontving was niet datgene dat u besteld had 4
U had problemen met de betaling 5
De website weigerde u te vergoeden voor een product dat u naar hen teruggestuurd had ... 6
De website gaf te weinig informatie over de contractuele termijnen en voorwaarden gekoppeld aan uw aankoop 7
Er was te weinig informatie over uw rechten als consument 8
U was er zich niet van bewust dat u verplicht werd tot de aankoop van een ander(e) product / dienst 9
U kocht een product / dienst op een website zonder dat u er zich bewust van was 10
(SPONTAAN) Andere redenen 11
(SPONTAAN) WHN 12

INDIEN "JA", CODE 1 TOT 5 BIJ VR.72.a., VOOR ELK ITEM DAT DOOR DE RESPONDENT WERD GENOEMD IN VR.72.a.

VR.72. c) Was u tevreden of ontevreden over de manier waarop uw aanklacht werd behandeld ?

	VOORLEZEN	TEVREDEN	ONTEVREDEN	WHN
1	Door de on-line website	1	2	3
2	Door de organisatie die de website bezit / uitbaat	1	2	3
3	Door een consumentenorganisatie	1	2	3
4	Door een Belgische staatsinstelling	1	2	3
5	Door een andere organisatie, vereniging	1	2	3

AAN DEGENEN DIE IETS HEBBEN AANGEKOCHT VIA HET INTERNET, CODE 1 BIJ VR.62.

VR.73. Heeft u ooit op een website gebruik gemaakt van een mechanisme voor Alternatieve Geschillenbeslechting verschillend van een arbitrage-, bemiddelings- of verzoeningsinstelling ? (INDIEN JA) Was u er tevreden over of niet?

Ja, u was er tevreden over 1

Ja, maar u was er niet tevreden over 2

Ja, maar u weet het nog niet 3

Nee, nooit gebruik van gemaakt 4

(SPONTAAN) WHN 5

INDIEN "HEEFT NIETS AANGEKOCHT VIA INTERNET" OF "WHN", CODE 2 OF 3 BIJ VR.62., ANDERS GA NAAR VR.77.

VR.74. Waarom heeft u nooit iets gekocht via het Internet?
(TOON KAART 42 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U heeft geen toegang tot Internet 1

U heeft geen vertrouwen in Internet 2

Gebruik maken van Internet is te duur 3

U bent niet geïnteresseerd in aankopen via Internet 4

Aankopen via Internet is te ingewikkeld 5

Internet is te ingewikkeld 6

U beschikt niet over een credit card 7

U begrijpt de taal niet voldoende 8

(SPONTAAN) Andere redenen 9

(SPONTAAN) WHN 10

INDIEN "GEEN VERTROUWEN IN INTERNET", CODE 2 BIJ VR.74., ANDERS GA NAAR VR.76.

VR.75. Om welke van de volgende redenen heeft u geen vertrouwen in aankopen via het Internet ?
(TOON KAART 43 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Veiligheid van betaling 1

Geloofwaardigheid van informatie op het Internet 2

Levering (beschadigde goederen, uitstel, niet geleverd, enz.) 3

Uw rechten om als consument gerespecteerd te worden 4

De mogelijkheid tot garantie of terugbetaling 5

Anonimiteit van de verkopers 6

(SPONTAAN) Andere 7

(SPONTAAN) WHN 8

INDIEN "NIET GEINTERESSEERD IN AANKOPEN VIA HET INTERNET", CODE 4 BIJ VR.74., ANDERS GA NAAR VR.77.

VR.76. Waarom bent u niet geïnteresseerd in aankopen via Internet ?
(TOON KAART 44 – VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

U houdt ervan om te gaan winkelen 1

U wilt het product, dat u wenst te kopen, zien en voelen 2

U wilt liever face-to-face advies 3

De prijzen zijn niet voordeliger dan in 'gewone' winkels 4

De keuze is niet beter dan in 'gewone' winkels 5

U bent niet zeker dat u gebruik kunt maken van een Dienst Naverkoop 6

De producten functioneren mogelijk niet in België 7

(SPONTAAN) Andere redenen 8

(SPONTAAN) WHN 9

AAN ALLEN

VR.77. Zou u mij kunnen vertellen of u zich heel zeker, nogal zeker, niet zo zeker, helemaal niet zeker zou voelen om elk van de volgende dingen aan te kopen via Internet ?
(TOON KAART 45 MET SCHAAL)

	VOORLEZEN	HEEL ZEKER	NOGAL ZEKER	NIET ZO ZEKER	HELEMAAL NIET ZEKER	WHN
1	Een treinticket	1	2	3	4	5
2	Een vliegtuigticket	1	2	3	4	5
3	Een ticket voor een theaterstuk, een concert, enz.	1	2	3	4	5
4	Een hotelreservatie	1	2	3	4	5
5	Het huren van een wagen	1	2	3	4	5
6	Kleding, schoenen, enz...	1	2	3	4	5
7	Boeken, dvd's, videotapes, cd's	1	2	3	4	5
8	Een PC/laptop, software	1	2	3	4	5
9	Meubilair, decoratie	1	2	3	4	5
10	Voeding	1	2	3	4	5
11	Financiële producten/diensten	1	2	3	4	5
12	Antiek	1	2	3	4	5
13	Een wagen	1	2	3	4	5
14	Een georganiseerde reis	1	2	3	4	5
15	Doe-het-zelf producten / tuingereedschap	1	2	3	4	5
16	Elektrische huishoudapparaten	1	2	3	4	5

Vr.78. a) Zou u meer vertrouwen hebben in aankopen doen via Internet indien uw bank/ verstrekker van uw credit card u een garantie zou kunnen geven in geval u problemen zou hebben met de levering van een product of met de transactie zelf ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.78.a., ANDERS GA NAAR VR.79.

b) (INDIEN JA) Zou u bereid zijn om een kleine bijdrage te betalen aan uw bank/ verstrekker van uw credit card voor deze garantie ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

AAN ALLEN

VR.79. Denkt u dat u aankopen gaat doen via Internet in de komende drie maanden ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) WHN 3

VR.80. Denkt u dat kopen via een website van een ander land van de Europese Unie gevaarlijker is dan via een Belgische website ?

Ja 1

Nee 2

(SPONTAAN) Het is afhankelijk van het land 3

(SPONTAAN) WHN 4

VOOR ELK ITEM BIJ VR.81. : STEL VR.81.a., DAN VR.81.b., DAN VR.81.c. ACHTEREENVOLGENS INDIEN NODIG

Vr.81. a) Heeft u ooit, in verband met Internet, gehoord van ...?

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.81.a. (INT. : LEES VR.81.a.1., DAN VR.81.b.1. EN ZO VERDER)

b) Heeft u dit gezien op de websites die u gebruikt / bezoekt ?

INDIEN "JA", CODE 1 BIJ VR.81.b. (INT. : LEES VR.81.b.2., DAN VR.81.c.2. EN ZO VERDER) (UITGEZONDERD VOOR ITEM 1)

c) En heeft u dit gelezen ? (TOON KAART 46 MET SCHAAL)

	VOORLEZEN	VR.81.a			VR.81.b: INDIEN CODE 1 BIJ VR. 81.a				VR.81.c: INDIEN CODE 1 BIJ VR.81.b			
		JA	NEE	WHN	JA	NEE	WHN	NIET VAN TOEPASSING	1 KEER	VERSCHILLENDE KEREN	NOOIT	WHN
1	Betrouwbaarheids-certificaat	1	2	3	1	2	3	4				
2	Verklaringen over de bescherming van de privé-sfeer	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Verklaringen over de veiligheid van betaling	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Verklaringen over on-line geschillen-beslechting of een minnelijke schikking, zonder doorverwijzing naar de rechtbank (ADR/ODR)	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4

AAN DEGENEN DIE "BETROUWBAARHEIDSCERTIFICAAT" GEANTWOORD HEBBEN, CODE 1 VOOR ITEM 1 BIJ VR.81.a., ANDEREN GAAN NAAR VR.84.

VR.82. Denkt u dat websites met een betrouwbaarheidscertificaat, in vergelijking met andere websites .... zijn? (VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

Meer betrouwbaar 1

Even betrouwbaar 2

Minder betrouwbaar 3

(SPONTAAN) WHN 4

AAN DEGENEN DIE "BETROUWBAARHEIDSCERTIFICAAT" HEBBEN GEANTWOORD, CODE 1 VOOR ITEM 1 BIJ VR.81.a.

VR.83. Indien het betrouwbaarheidscertificaat niet Belgisch zou zijn, welke van de volgende meningen komt dan het beste overeen met uw eigen mening ? (TOON KAART 47 – VOORLEZEN – SLECHTS EEN ANTWOORD MOGELIJK)

U zou meer vertrouwen hebben in dit betrouwbaarheidscertificaat 1

U zou evenveel vertrouwen hebben in dit betrouwbaarheidscertificaat 2

U zou minder vertrouwen hebben in dit betrouwbaarheidscertificaat 3

(SPONTAAN) Het hangt ervan af wie dit betrouwbaarheidscertificaat uitgeeft 4

(SPONTAAN) WHN 5

AAN ALLEN

Laten we nu, naar het einde van de vragenlijst toe, praten over mensen met een handicap.

Vr.84. a) Wist u dat 2003 het Europees Jaar is van Personen met een Handicap ?

Ja ..... 1 —> **VR.84.b.**

Nee ..... 2 —> **VR.85.**

(SPONTAAN) WHN ..... 3 —> **VR.85.**

INDIEN CODE 1 BIJ VR.84.a., ANDERS GA NAAR VR.85.

b) (INDIEN JA) Hoe bent u dit te weten gekomen ? (TOON KAART 48 - VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Via een familielid 1

Via een vriend 2

Via een kennis 3

Via een vakbond 4

Via een NGO (Niet Gouvernementele Organisatie) 5

Via een organisatie of vereniging die mensen met een handicap vertegenwoordigt 6

Via een andere organisatie of vereniging 7

Via federale, regional of lokale overheidsinstanties 8

Via de media (TV, radio, geschreven pers) 9

Via het Internet 10

Via publicaties van de Europese Unie 11

Via een evenement, georganiseerd voor deze gelegenheid 12

(SPONTAAN) Andere 13

(SPONTAAN) WHN 14

AAN ALLEN

VR.85. Wat is volgens u de bedoeling van het Europees Jaar van Personen met een Handicap ? (TOON KAART 49 - VOORLEZEN - 2 ANTWOORDEN MAX.)

Geld inzamelen voor personen met een handicap 1

Het beter begrijpen van de problemen verbonden aan handicaps 2

De rechten van personen met een handicap promoten 3

Een positiever imago creëeren van personen met een handicap 4

Tonen dat personen met een handicap geconfronteerd worden met verschillende vormen van discriminatie 5

(SPONTAAN) Andere 6

(SPONTAAN) WHN 7

Vr.86. Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft mogelijk gezorgd voor een verbetering van de levenskwaliteit van personen met een handicap in België. Zou u voor elk van de volgende dingen kunnen zeggen of u er eerder wel of eerder niet mee akkoord gaat. (TOON KAART 50)

	VOORLEZEN	EERDER MEE AKKOORD	EERDER NIET MEE AKKOORD	WHN
1	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft bijgedragen tot het informeren van de bevolking over de moeilijkheden waarmee personen met een handicap geconfronteerd worden in hun dagelijks leven	1	2	3
2	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft ertoe bijgedragen personen met een handicap dezelfde rechten te geven als iedereen	1	2	3
3	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft ervoor gezorgd dat openbare plaatsen (gebouwen en transport) beter toegankelijk zijn voor fysiek gehandicapte personen	1	2	3
4	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft ervoor gezorgd dat openbare plaatsen (gebouwen en transport) beter toegankelijk zijn voor mentaal gehandicapte personen	1	2	3
5	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft fysiek gehandicapte personen geholpen bij het verkrijgen van dezelfde toegangsrechten tot diensten als andere personen	1	2	3
6	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft mentaal gehandicapte personen geholpen bij het verkrijgen van dezelfde toegangsrechten tot diensten als andere personen	1	2	3
7	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft gezorgd voor een betere tewerkstelling van mensen met een fysieke handicap	1	2	3
8	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft gezorgd voor een betere tewerkstelling van mensen met een mentale handicap	1	2	3
9	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft ervoor gezorgd dat mensen met een fysieke handicap beter toegang krijgen tot het traditionele onderwijssysteem	1	2	3
10	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft gezorgd voor een beter begrip van de problemen verbonden aan fysieke handicaps	1	2	3
11	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft gezorgd voor een beter begrip van de problemen verbonden aan mentale handicaps	1	2	3
12	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft ervoor gezorgd dat de problemen verbonden aan fysieke handicaps meer besproken worden in de media	1	2	3
13	Het Europees Jaar van Personen met een Handicap heeft ervoor gezorgd dat de problemen verbonden aan mentale handicaps meer besproken worden in de media	1	2	3

Vr.87. Ik ga u nu enkele uitspraken voorlezen over mensen met een handicap en werk. Zou u volgende uitspraken met ja of nee willen beantwoorden ?

	VOORLEZEN	JA	NEE	WHN
1	Mensen met een handicap hebben hetzelfde wettelijke recht op een job als iemand anders	1	2	3
2	Mensen met een handicap hebben hetzelfde wettelijke recht om aan een opleiding deel te nemen als iemand anders	1	2	3
3	Er bestaan Europese wetten ter bestrijding van discriminatie op de werkplaats in het kader van een handicap	1	2	3
4	Werkgevers maken over het algemeen de noodzakelijke veranderingen op de werkplaats om mensen met een handicap tewerk te stellen	1	2	3
5	Mensen met een ernstige fysieke of mentale handicap zouden enkel tewerk gesteld mogen worden in een beschutte werkplaats	1	2	3

VR.88. Kent u persoonlijk mensen die een langdurige ziekte hebben, een handicap of een kwaal die hun activiteiten op de een of de andere manier beperkt ? Indien ja, over wie gaat dat dan ? (TOON KAART 51 - VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Neen 1

Ja, een gezinslid / gezinsleden 2

Ja, een vriend(-in) / vriend(-inn)en 3

Ja, een kennis / kennissen 4

Ja, een buur / buren 5

Ja, een collega / collega's 6

Ja, een klant / klant 7

Ja, een leerling / leerlingen op school 8

Ja, een student(-e) / studenten op de universiteit 9

Ja, iemand anders 10

Ja, ik beschouw mezelf als een persoon met een handicap 11

(SPONTAAN) WHN 12

VR.89. In welke mate voelt u zich goed geïnformeerd over de verschillende soorten bestaande handicaps ? Zou u zeggen dat u over de volgende handicaps eerder wel of eerder niet geïnformeerd bent ?

	VOORLEZEN	EERDER GEÏNFORMEERD	EERDER NIET GEÏNFORMEERD	WHN
1	Visuele handicaps	1	2	3
2	Hoorproblemen	1	2	3
3	Neuromusculaire problemen	1	2	3
4	Beendermisvorming	1	2	3
5	Hersenverlamming	1	2	3
6	letsel van het ruggenmerg	1	2	3
7	Hoofdletsel (beschadiging van de aderen in de hersenen)	1	2	3
8	Beroerte / apoplexie (beschadiging van de aderen in de hersenen)	1	2	3
9	Geamputeerde ledematen	1	2	3
10	Multiple sclerose	1	2	3
11	Spierdystrofie	1	2	3
12	Artritis	1	2	3
13	Astma	1	2	3
14	Kanker	1	2	3
15	Diabetes	1	2	3
16	Epilepsie	1	2	3
17	Hersenletsel	1	2	3
18	Ziekte van Alzheimer	1	2	3
19	Ziekte van Parkinson	1	2	3
20	Mentaal gestoord	1	2	3
21	Psychische handicaps	1	2	3

VR.90. Hoeveel procent van de Belgische bevolking is volgens u getroffen door een of andere handicap ? (NIETS SUGGEREREN – NIET VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Minder dan 1% 1

1-4% 2

5-9% 3

10-14% 4

15-19% 5

20% of meer 6

(SPONTAAN) WHN 7

Laten we eindigen met twee vragen over de euro.

VR.91. Alles bij mekaar genomen, bent u in het algemeen heel tevreden, eerder tevreden, eerder ontevreden of heel ontevreden dat de euro onze munt is geworden? (SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Heel tevreden 1
Eerder tevreden 2
Eerder ontevreden 3
Heel ontevreden 4
(SPONTAAN) Noch het één, noch het andere 5
(SPONTAAN) WHN 6

VR.92. Bent u het helemaal akkoord, eerder akkoord, eerder niet akkoord of helemaal niet akkoord met de volgende uitspraak: "Omdat we de euro gebruiken in plaats van de Belgische frank voelen we ons meer Europeaan dan voordien"?
(SLECHTS ÉÉN ANTWOORD MOGELIJK)

Helemaal akkoord 1
Eerder akkoord 2
Eerder niet akkoord 3
Helemaal niet akkoord 4
(SPONTAAN) Dat heeft er niets mee te maken 5
(SPONTAAN) Europa interesseert me niet 6
(SPONTAAN) WHN 7

SIGNALETIEK – DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

D.1. Wanneer men het heeft over politiek, worden de termen "links" en "rechts" vaak gebruikt. We zouden graag weten waar u zich op deze schaal situeert.
(TOON KAART D1)
(ENQ.: NIETS SUGGEREREN. DE OP MOET ZICHZELF IN EEN VAN DE HOKJES ONDERBRENGEN; INDIEN HIJ AARZELT, AANDRINGEN)

LINKS									RECHTS
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Weigering 11

WHN 12

Geen vragen D.2 tot en met D.6

D.7. Kan u me zeggen welk van de volgende omschrijvingen het best overeenkomt met uw huidige situatie ?
(TOON KAART D7 - LEES VOOR - SLECHTS 1 ANTWOORD)

Getrouwd 1

Hertrouwd 2

Ongehuwd maar woont momenteel samen 3

Ongehuwd en heeft nooit samengewoond 4

Ongehuwd, heeft al samengewoond maar woont momenteel alleen 5

Officieel gescheiden 6

Uit elkaar (gescheiden van tafel en bed) 7

Weduwnaar / weduwe 8

(SPONTAAN) Een andere 9

(SPONTAAN) Weigering 10

D.8. Hoe oud was u toen u uw voltijdse studies heeft beëindigd of stopgezet ?
(ENQ.: INDIEN DE OP NOG STUDEERT, "00" CODEREN)

Geen vraag D.9

D.10. Geslacht van de respondent.

Man 1

Vrouw 2

D.11. Hoe oud bent u ?

Geen vragen D.12 tot en met D.14

D.15. a) Wat is uw huidig beroep ?

INDIEN "GEEN HUIDIG BEROEP" - CODES 1 TOT 4 BIJ D.15.a.

b) Oefende u vroeger een bezoldigde beroepsactiviteit uit ? Wat was uw laatste bezoldigde activiteit ?

	D. 15. a. HUIDIG BEROEP	D. 15. b. VORIG BEROEP
GEEN BEZOLDIGDE BEROEPSACTIVITEIT	1	
Doet de gewone boodschappen en huishoudelijke taken of zonder enige beroepsactiviteit		
Student	2	
Werkloos / tijdelijk zonder werk	3	
Gepensioneerd of in langdurig ziekteverlof	4	
ZELFSTANDIGE	5	1
Actieve landbouwer		
Visser	6	2
Vrij beroep (advocaat, arts, expert-boekhouder/accountant, architect, ...)	7	3
Handelaar of eigenaar van een winkel, ambachtsman of andere zelfstandige	8	4
Industrieel, (volledig of gedeeltelijk) eigenaar van een onderneming	9	5
LOONTREKKENDE	10	6
Vrij beroep (arts, advocaat, boekhouder, architect,...) in loondienst (loontrekkend)		
Hoger kader/bedrijfsleider (algemeen directeur, directeur, ...)	11	7
Middenkader	12	8
Bediende die hoofdzakelijk kantoorwerk verricht	13	9
Bediende die geen kantoorwerk verricht, maar met buitendienst, zoals verkoper, vertegenwoordiger, chauffeur, ...	14	10
Bediende die geen kantoorwerk verricht, maar met een dienstverlenende functie (ziekenhuis, restaurant, politie, brandweer, ...)	15	11
Meestergast	16	12
Geschoolde arbeider	17	13
Andere, niet geschoolde arbeider, huispersoneel	18	14
OEFENDE NOOIT EEN BEZOLDIGDE BEROEPSACTIVITEIT UIT		15

Geen vragen D.16 tot en met D.18

D.19. Bent u de hoofdkostwinner, de persoon die voornamelijk instaat voor het inkomen in uw gezin ? (LEES VOOR)

Ja 1

Nee 2

Beiden evenveel 3

(SPONTAAN) WHN 4

Geen vraag D.20

INDIEN "NEE", CODE 2 BIJ D.19.

D.21. a) Wat is het huidige beroep van de hoofdkostwinner, de persoon die voornamelijk instaat voor het inkomen in uw gezin ?

INDIEN " GEEN HUIDIG BEROEP ", CODE 1 TOT 4 BIJ D.21.a.

b) Oefende hij/zij vroeger een bezoldigde beroepsactiviteit uit ? Wat was zijn/haar laatste bezoldigde beroepsactiviteit ?

	D. 21. a. HUIDIG BEROEP	D. 21. b. VORIG BEROEP
GEEN BEZOLDIGDE BEROEPSACTIVITEIT	1	
Doet de gewone boodschappen en huishoudelijke taken of zonder enige beroepsactiviteit		
Student	2	
Werkloos / tijdelijk zonder werk	3	
Gepensioneerd of in langdurig ziekteverlof	4	
ZELFSTANDIGE	5	1
Actieve landbouwer		
Visser	6	2
Vrij beroep (advocaat, arts, expert-boekhouder/accountant, architect, ...)	7	3
Handelaar of eigenaar van een winkel, ambachtsman of andere zelfstandige	8	4
Industrieel, (volledig of gedeeltelijk) eigenaar van een onderneming	9	5
LOONTREKKENDE	10	6
Vrij beroep (arts, advocaat, boekhouder, architect,...) in loondienst (loontrekkend)		
Hoger kader/bedrijfsleider (algemeen directeur, directeur, ...)	11	7
Middenkader	12	8
Bediende die hoofdzakelijk kantoorwerk verricht	13	9
Bediende die geen kantoorwerk verricht, maar met buitendienst, zoals verkoper, vertegenwoordiger, chauffeur, ...	14	10
Bediende die geen kantoorwerk verricht, maar met een dienstverlenende functie (ziekenhuis, restaurant, politie, brandweer, ...)	15	11
Meestergast	16	12
Geschoolde arbeider	17	13
Andere, niet geschoolde arbeider, huispersoneel	18	14
OEFENDE NOOIT EEN BEZOLDIGDE BEROEPSACTIVITEIT UIT		15

Geen vragen D.22 tot en met D.24

D.25. Hoe zou u uw woonplaats beschrijven, als ... ?
(LEES VOOR)

Een plattelandsgemeente 1

Een kleine of middelgrote stad 2

Een grote stad 3

(SPONTAAN) WHN 4

Geen vragen D.26 tot en met D.28

D.29. Wij willen graag ook nog informatie over de gezinsinkomens, zodat de resultaten van dit onderzoek kunnen worden geanalyseerd volgens de verschillende categorieën. Hier ziet u een reeks maandinkomens.
(TOON KAART D29)
Wil u het totaal van de MAANDELIJKSE inkomsten en lonen van alle gezinsleden, alle pensioenen, sociale uitkeringen en gezinstoelagen inbegrepen, samentellen, evenals alle andere inkomens, zoals huur, enz. Uw antwoord blijft uiteraard vertrouwelijk, zoals alle andere antwoorden van dit interview. Elke verwijzing naar uzelf of uw gezin zal onmogelijk zijn. Kan u me de letter aanduiden die overeenstemt met de inkomsten van uw gezin, en dit VOOR elke belasting of aftrek?

B 1

T 2

P 3

F 4

E 5

H 6

L 7

N 8

R 9

M 10

S 11

K 12

(SPONTAAN) Weigering 13

(SPONTAAN) WHN 14

INTERVIEWPROTOCOL

P.1. – DATUM VAN HET INTERVIEW	DAG		MAAND	

P.2. – TIJDSTIP BEGIN INTERVIEW	UUR		MINUTEN	
(ENQ.: VAN 0 TOT 23 UUR)				

P.3. – DUUR VAN HET INTERVIEW IN MINUTEN	MINUTEN		

P.4. Aantal personen aanwezig tijdens het interview, de enquêteur inbegrepen:

Twee personen (de enquêteur en de respondent) 1
Drie personen 2
Vier personen 3
Vijf personen of meer 4

P.5. Medewerking van de respondent

Uitstekend 1
Goed 2
Middelmatig 3
Slecht 4

P.6. Habitat (categorie)

5 grote centra 1
Stedelijke plaatsen 2
Secundaire plaatsen 3
Andere plaatsen 4

P.7. Regio

Henegouwen 1
Limburg 2
Namen 3
Oost-Vlaanderen 4
West-Vlaanderen 5
Luik 6
Luxemburg 7
Vlaams Brabant 8
Antwerpen 9
Brussel 10
Waals Brabant 11

P.8. Postcode

P.9. Nr. vertrekpunt

P.10. Nr. enquêteur

P.11. Wegingsfactor

P.12. a) Beschikt de respondent thuis over telefoon via een vaste lijn?

Ja 1
Nee 2

b) Beschikt de respondent thuis over mobiele telefoon / GSM ?

Ja 1
Nee 2

P.13. Taal van het interview

Frans 1
Nederlands 2

LOT | | |

NAAM VAN DE ONDERVRAAGDE PERSOON | Voornaam

ADRES | nr. | bus

POSTCODE | GEMEENTE

TELEFOONNUMMER

Ik verklaar dat :

- ik alle relevante vragen van deze vragenlijst aan de OP heb gesteld met inachtneming van de mij opgelegde instructies,
- de inlichtingen overgebracht op deze vragenlijst overeenstemmen met de antwoorden die de hierboven geïdentificeerde persoon gaf op de gestelde vragen.

Elke valse verklaring zal beschouwd worden als een ernstige overtreding van de Belgische wet

HANDTEKENING

DATE | | | 2003

ENQUÊTEUR/-TRICE

N°

CONTROLE