



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

## Tabellenrapport

# Klachtenafhandeling in de detailhandel en auto- branche

*Philip Oomen*

B6884/5

Ministerie van Economische Zaken  
Directie Marktwerking  
DEN HAAG

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | voorstel nederlands beknopt.dot

## Inleiding

In het kader van het Strategische Actie Programma voor de Consument (SAPC) heeft het ministerie van Economische Zaken behoefte aan informatie uit verschillend perspectief. Op dit moment beschikt de overheid over onvoldoende informatie over de wijze van klachtafhandeling en geschilbeslechting door de ondernemer.

In opdracht van het ministerie van Economische Zaken heeft TNS NIPO een onderzoek verricht teneinde inzicht te verkrijgen in de wijze van klachtafhandeling en geschilbeslechting en achterliggende motivaties van ondernemers in de detailhandel en autobranche. Dit inzicht is nodig om toekomstige doelen van het consumentenbeleid te kunnen verwezenlijken;

- Verhoging van het percentage ondernemers dat zich bij een geschillencommissie aansluit;
- Verbetering van de klachtafhandeling door ondernemers.

Ten behoeve van het onderzoek zijn de volgende sub-branches onderscheiden:

---

### *1 / Vestigingenpopulatie in de detailhandel en autobranche*

---

TNS NIPO- sector	BIK-code	Branche	Populatie
<b>AUTO/REPARATIE</b>			
41	501031, 501042, 501043, 50105, 50303	auto (accessoire-)detail	5.600
42	501032, 501044, 5020, 50201-50205,	autoreparatie	11.100
<b>DETAILHANDEL FOOD</b>			
51	5222, 5223, 52271, 526221-526223	voedings en genotmiddelen (dierlijk)	6.150
52	158102-158103, 5221, 5224-5227, 52621, 526224-526226, 526321, 526331	voedings en genotmiddelen (plantaardig)	16.100
53	5211	alg. Assortiment (supermarkt, kruidenier)	5.400
<b>DETAILHANDEL NON-FOOD</b>			
61	523	drogisterij, parfumerie artikelen	3.300
62	5242, 52624	kleding (mode, confectie)	16.700
63	5246, 52498	Ijzerwaren, doe het zelf, bouwmaterialen	4.950
64	52491-52493, 52623, 526322	bloemen en planten	7.500
65	52441-52447, 5245, 52484, 52494, 52497, 52501	Woningtextiel, meubelen, huishoudelijke apparatuur	17.400
66	527	reparatie, excl. garages	4.750
67	74811, 74812, 85154, 9302, 9304	pedicures, kappers, foto-ateliers	29.500
68	50402, 5212, 5241, 52427, 5243, 5247, 5248, 52495, 52496, 52499, 52502, 52503, 5261, 52625, 52626, 5263, 526323, 526332, 71401, 71403	overige artikelen	34.000
69	505, 5231	Apothekers, benzinestations	3.650

---

TNS NIPO heeft op 19, 20 en 21 april 2004 telefonisch veldwerk uitgevoerd. Binnen een detailhandelsvestiging is het vraaggesprek afgenomen met de directeur / eigenaar / bedrijfsleider.

In totaal zijn er 523 vraaggesprekken gestart. Respondenten die geen antwoord kunnen of willen geven op de vraag over het aantal medewerkers zijn uitgesloten van medewerking. Ook respondenten die aangeven dat ze niet tot de detailhandel behoren, zijn niet meegenomen in het onderzoek. Dit resulteert in netto 497 vraaggesprekken.

Binnen de branches zijn de volgende steekproefaantallen gerealiseerd.

---

### 2 / Gerealiseerde netto steekproefomvang

---

	1-4 wp	5-19 wp	20+ wp	TOTAAL
41	25	25		<b>50</b>
42	24	26		<b>50</b>
51 + 52	25	24		<b>49</b>
53	19	12	28	<b>59</b>
61 + 62	27	34		<b>61</b>
63 + 64	26	34		<b>60</b>
65	33	27		<b>60</b>
66 + 68 + 69	18	26	15	<b>59</b>
67	30	19		<b>49</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>227</b>	<b>270</b>		<b>497</b>

---

In onderstaande tabel is de respons weergegeven:

---

### 3 / Responsoverzicht

---

Netto-steekproef	2.522	100%
Niet gebruikt	113	4%
Niet bereikt (geen gehoor e.d.)	542	21%
Openstaande afspraken	513	20%
Weigeringen	823	33%
Buiten doelgroep	33	1%
<b>Geslaagde gesprekken</b>	<b>497</b>	<b>20%</b>

---

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek in tabelvorm gepresenteerd.  
De resultaten zijn herwogen naar de bedrijvenpopulatie zoals in tabel 1 weergegeven.

In de bijlage is ook de vragenlijst opgenomen.

## Toelichting bij de tabellen

Bij het gebruik van de tabellen is er een aantal zaken waarop men attent dient te zijn:

- De tabellen zijn verticaal gepercenteerd, dat wil zeggen dat het totaal aantal ondervraagden (steeds vermeld aan de onderzijde van de tabellen) op 100% wordt gesteld. In de tabellen staan per cel steeds zowel de absoluut gevonden aantallen als de percentages vermeld.
- De computer berekent percentages van elk absoluut cijfer afzonderlijk volgens een vaste afrondingsconstructie. Het gevolg van deze afrondingsconstructie is dat de optelling van de percentages niet altijd gelijk is aan het percentage van de som der absolute basiscijfers. Dergelijke kleine verschillen zijn dus slechts afrondingsverschillen. Een tweede gevolg van deze afrondingsconstructie is dat de percentages van minder dan 0,5% niet als zodanig worden vermeld. In plaats daarvan treft men in de tabellen een nul (0) aan. Een horizontaal (-) streepje betekent dat in de betreffende antwoordcategorie niets is aangetroffen.
- Indien de uitkomsten in een bepaalde cel significant afwijken ten opzichte van het (complementaire) randtotaal, is naast de betreffende uitkomst een asterisk (\*) afgedrukt.
- Er komt in de tabellen een aantal onderzoekstechnische uitdrukkingen voor:
  - Totaal antwoorden Dit cijfer geeft de som van het aantal antwoorden bij een variabele. Daar waar men meerdere antwoorden kon geven komt dit getal boven de honderd uit.
  - Totaal ondervraagden Dit cijfer geeft de gewogen steekproefaantallen weer.
  - Ongewogen basis Dit cijfer geeft de werkelijke *ongewogen* steekproefaantallen weer. Als men statistische afwijkingsmarges wil berekenen, dan moet men van deze getallen uitgaan.

## **Tabellen**

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 7</b>								
Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging. Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?								
Ja	25253	20*	14667	42*	2692	68*	42612	26
Nee	101497	80*	20379	58*	1262	32*	123138	74
Weet niet/geen opgave	350	0	-	-	-	-	350	0
Totaal ondervraagden	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis	227		216		54		497	
<b>Question 8</b>								
Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?								
Ja	7285	29	4339	30	720	27	12344	29
Nee	17968	71	10165	69	1973	73	30106	71
Weet niet/geen opgave	-	-	162	1	-	-	162	0
Totaal ondervraagden	25253	100	14667	100	2692	100	42612	100
Ongewogen basis	43		86		35		164	
<b>Question 9</b>								
Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn? De eigenaar(s) directeur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!								
1 persoon	50271	40*	-	-*	-	-*	50271	30
2-4 personen	76829	60*	-	-*	-	-*	76829	46
5-9 personen	-	-*	23926	68*	-	-*	23926	14
10-19 personen	-	-*	11120	32*	-	-*	11120	7
20-49 personen	-	-*	-	-	3034	77*	3034	2
50-99 personen	-	-*	-	-	661	17*	661	0
100-250 personen	-	-	-	-	199	5	199	0
Meer dan 250 personen	-	-	-	-	60	2	60	0
Totaal ondervraagden	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis	227		216		54		497	
<b>Question 10</b>								
In welke branche is uw bedrijf werkzaam? Is dat.. (ENQ.: Lees op....)								
Auto- en auto-onderdelen handel	5731	5	2780	8	415	11	8926	5
Autoreparatie	5831	5	2605	7	-	-*	8435	5
Detailhandel food	12327	10	4056	12	667	17	17050	10
Supermarkt\ kruidenier	2326	2*	1225	3	1032	26*	4583	3
Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel	11341	9	5809	17*	180	5	17329	10
Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten	8685	7	1379	4	591	15	10655	6
Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur	12443	10	4380	12	-	-*	16823	10
Pedicures, kappers of foto-ateliers	26364	21*	2258	6*	407	10	29030	17
Overige detailhandel	42053	33	10554	30	661	17*	53268	32
Totaal ondervraagden	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis	227		216		54		497	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 12</b>								
Is dit bedrijf(deze vestiging onderdeel van een filiaalbedrijf of werkt dit bedrijf(deze vestiging in het kader van een franchise overeenkomst, een vrijwillig filiaalbedrijf of inkoop-combinatie samen met andere bedrijven? Of is er geen sprake van een samenwerkingsverband?)								
onderdeel filiaalbedrijf -----	8970	7*	6349	18*	803	20	16121	10
franchise-organisatie -----	7430	6*	4259	12	1550	39*	13238	8
vrijwillig filiaalbedrijf -----	10825	9	2426	7	425	11	13676	8
inkoopcombinatie -----	5900	5	3218	9	341	9	9460	6
geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband -----	93055	73*	18172	52*	835	21*	112062	67
weet niet/geen opgave -----	920	1	623	2	-	-	1543	1
Totaal ondervraagden -----	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis -----	227		216		54		497	
<b>Question 15</b>								
Wat is uw functie binnen deze vestiging?								
Eigenaar -----	100363	79*	16491	47*	719	18*	117572	71
Algemeen directeur -----	4023	3*	4018	11*	241	6	8282	5
Bedrijfsleider -----	10273	8*	7383	21*	1326	34*	18982	11
Nog anders, namelijk -----	12441	10*	7154	20*	1669	42*	21264	13
Totaal ondervraagden -----	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis -----	227		216		54		497	
<b>Question 20</b>								
(Enq.:Indien minder dan 1 klacht per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in) (Enq.:Indien geen klachten wordt opgegeven, druk dan op de button "GEEN KLACHTEN") Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld PER JAAR?								
1-5 -----	41344	33*	5984	17*	181	5*	47509	29
6-10 -----	14951	12	5438	16	340	9	20730	12
11-20 -----	14386	11	5866	17	576	15	20827	13
21-50 -----	13690	11	4420	13	992	25*	19102	12
51-100 -----	7213	6*	5442	16*	737	19	13392	8
101-500 -----	3705	3*	3526	10*	643	16*	7874	5
501-1000 -----	-	.*	713	2*	-	-	713	0
meer als 1000 -----	391	0	167	0	61	2	618	0
GEEN KLACHTEN -----	31420	25*	3491	10*	424	11*	35335	21
Totaal ondervraagden -----	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis -----	227		216		54		497	
Gemiddeld aantal klachten ---		41,9		85,0		175,4		55,9

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 21								
Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?								
0	2022	2	816	3	312	9	3150	2
1-10	1122	1	915	3	257	7	2293	2
11-20	873	1	470	1	61	2	1404	1
21-30	873	1	423	1	121	3	1417	1
31-40	1410	1	528	2	60	2	1998	2
41-50	5642	6	2833	9	121	3	8596	7
51-60	537	1	485	2	61	2	1083	1
61-70	391	0	540	2	-	-	930	1
71-80	1132	1*	3466	11*	400	11	4998	4
81-90	8000	8	2468	8	381	11	10848	8
91-99	3705	4	1604	5	304	9	5612	4
100	69973	73*	17009	54*	1453	41*	88435	68
Totaal ondervraagden	95680	100	31556	100	3530	100	130765	100
Ongewogen basis	175		196		47		418	
Gemiddeld %		89,9*		82,4*		73,1*		87,7
Ongewogen basis		175		196		47		418
Question 22								
Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?								
Ja	26532	28*	12109	38	1941	55*	40582	31
Nee	68798	72*	19447	62	1589	45*	89833	69
Totaal ondervraagden	95330	100	31556	100	3530	100	130415	100
Ongewogen basis	174		196		47		417	
Question 23								
Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen? (ENQ.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Klant neemt geen genoegen met afhandeling klacht	6941	26*	5882	49*	597	31	13420	33
Onterechte klacht	12392	47	5117	42	1038	53	18548	46
Klacht dient bij fabrikant\leverancier gedaan te worden	5857	22	1231	10	580	30	7668	19
klant eiste te veel\onredelijke klant	2036	8	1655	14	61	3	3751	9
problemen lagen bij leverancier\derde partij	3460	13*	-	-*	-	-*	3460	9
verschil van inzicht	391	1	905	7	61	3	1357	3
Nog anders, namelijk	1091	4	440	4	159	8	1690	4
Weet niet\geen opgave	-	-	437	4	-	-	437	1
Totaal antwoorden	32168	121	15666	129	2496	129	50330	124
Totaal ondervraagden	26532	100	12109	100	1941	100	40582	100
Ongewogen basis	49		77		27		153	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 25</b>								
Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <Question 20> klachten per jaar), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?								
0 -----	2882	3	550	2	-	-*	3432	3
1-10 -----	9273	10	2722	9	120	3	12115	9
11-20 -----	958	1	1361	4	-	-	2319	2
21-30 -----	4647	5	697	2	60	2	5403	4
31-40 -----	2670	3	333	1	181	5	3184	2
41-50 -----	10973	11*	8007	25*	758	21	19738	15
51-60 -----	3895	4	1712	5	219	6	5826	4
61-70 -----	2599	3	1640	5	60	2	4299	3
71-80 -----	14052	15	3890	12	698	20	18640	14
81-90 -----	10498	11	3257	10	61	2*	13816	11
91-99 -----	2280	2	1463	5	454	13	4197	3
100 -----	30954	32*	5924	19*	919	26	37796	29
Totaal ondervraagden -----	95680	100	31556	100	3530	100	130765	100
Ongewogen basis -----	175		196		47		418	
Gemiddeld % -----		68,8		63,9		73,4		67,7
Ongewogen basis -----		175		196		47		418
<b>Question 30</b>								
Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?								
Ja, altijd of bijna altijd -----	44222	46*	20890	66*	2672	76*	67784	52
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) --	19594	20*	3655	12	319	9	23568	18
Nee -----	29953	31	6872	22	538	15*	37363	29
Weet niet\geen opgave -----	1911	2	138	0	-	-	2050	2
Totaal ondervraagden -----	95680	100	31556	100	3530	100	130765	100
Ongewogen basis -----	175		196		47		418	
<b>Question 31</b>								
Worden klachten van consumenten vastgelegd?								
Ja, altijd of bijna altijd -----	26930	28*	14457	46*	2483	70*	43870	34
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) --	8002	8	1275	4	304	9	9580	7
Nee -----	60748	63*	15824	50*	743	21*	77315	59
Totaal ondervraagden -----	95680	100	31556	100	3530	100	130765	100
Ongewogen basis -----	175		196		47		418	
<b>Question 32</b>								
Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd? (ENQ.: vul het jaar in als 4-cijferig getal)								
1975-1990 -----	9908	28	3298	21	358	13	13563	25
1991-2000 -----	6249	18*	6360	40*	1045	38	13654	26
2001 -----	3414	10	1734	11	378	14	5526	10
2002 -----	2344	7	923	6	340	12	3607	7
2003 -----	1620	5	1359	9	121	4	3100	6
2004 -----	873	3	647	4	121	4	1641	3
Weet niet\Geen opgave -----	10523	30*	1412	9*	424	15	12359	23
Totaal ondervraagden -----	34932	100	15732	100	2786	100	53450	100
Ongewogen basis -----	62		97		36		195	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 33</b>								
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?								
Ja	23099	18*	15651	45*	2732	69*	41483	25
Nee	102991	81*	19054	54*	1222	31*	123267	74
Weet niet	1009	1	340	1	-	-	1350	1
Totaal ondervraagden	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis	227		216		54		497	
<b>Question 34</b>								
Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, iedereen	4621	20	3056	20	279	10	7956	19
Ja, een groot deel van de klanten	1074	5*	2386	15	477	17	3937	9
Alleen degenen die een klacht indienen	4078	18	2756	18	438	16	7273	18
Een klein deel van de klanten	1237	5	523	3	197	7	1957	5
Nee, niet of nauwelijks	11777	51	6791	43	1167	43	19735	48
Weet niet	313	1	138	1	174	6	625	2
Totaal ondervraagden	23099	100	15651	100	2732	100	41483	100
Ongewogen basis	47		94		37		178	
<b>Question 35</b>								
Wat heeft uw bedrijf\vestiging er aan gedaan om uw klanten van deze procedure op de hoogte te brengen? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
niets of nauwelijks iets wordt via branchevereniging gedaan	10576	46	6846	44	1296	47	18717	45
staat op factuur vermeld\bijsluiter\schriftelijk bij aankoop	1400	6	846	5	-	-*	2246	5
bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven	2372	10	1191	8	181	7	3744	9
folder\formulier\bord\vermelding in de winkel	3069	13	2330	15	302	11	5701	14
mondelijke mededeling	1387	6	1816	12	598	22	3800	9
gepubliceerd internet\folder\reclame\advertentie\nieuwsbrief	2787	12	1620	10	-	-*	4407	11
Anders, namelijk ....	747	3	1509	10	416	15	2671	6
Weet niet\geen opgave	1050	5	-	-	121	4	1171	3
	1911	8	838	5	-	-*	2750	7
Totaal antwoorden	25298	110	16995	109	2914	107	45207	109
Totaal ondervraagden	23099	100	15651	100	2732	100	41483	100
Ongewogen basis	47		94		37		178	
<b>Question 351</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: lees op..)								
Ja, zeker wel	4545	20	4274	27	936	34	9755	24
Ja, waarschijnlijk wel	1223	5	2150	14	371	14	3744	9
Misschien wel, misschien niet	3111	13	564	4	182	7	3857	9
Nee, waarschijnlijk niet	3378	15	3600	23	358	13	7337	18
Nee, zeker niet	10139	44	4056	26	764	28	14959	36
Weet niet	703	3	1008	6	120	4	1832	4
Totaal ondervraagden	23099	100	15651	100	2732	100	41483	100
Ongewogen basis	47		94		37		178	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 36</b>								
Waarom bent u er toe over gegaan om een vaste procedure voor klachtenafhandeling te hanteren? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	2722	12	2237	14	180	7	5138	12
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever Klachten werden op verschillende manieren\personen afgehandeld -----	6020	26	3734	24	895	33	10649	26
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	4306	19	3436	22	583	21	8325	20
duidelijkheid voor klant en personeel -----	2443	11	3094	20	674	25	6212	15
uit ervaring\praktijk ontstaan voorschrift ivm certificering\iso -----	1319	6	850	5	318	12	2487	6
betekent betere service\klanttevredenheid --- geeft meer informatie\inzicht bedrijfsprocessen -----	784	3	1024	7	298	11	2106	5
Andere reden, nl .... -----	313	1	1180	8	60	2	1553	4
weet niet -----	2949	13	1400	9	121	4	4470	11
	1050	5	296	2	181	7	1528	4
	1278	6	1708	11	121	4	3107	7
	1927	8	-	-	99	4	2025	5
Totaal antwoorden -----	25111	109	18960	121	3529	129	47600	115
Totaal ondervraagden -----	23099	100	15651	100	2732	100	41483	100
Ongewogen basis -----	47		94		37		178	
<b>Question 37</b>								
Waarom heeft u geen vaste procedure voor klachtenafhandeling? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	350	0	174	1	-	-	524	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever Klachten werden verschillend afgehandeld -----	537	1	889	5	-	-	1426	1
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	27005	26	6603	35	441	36	34049	28
te weinig klachten -----	481	0	342	2	60	5	883	1
regel het zelf (1persoonsbedrijf) -----	30645	30*	3505	18	241	20	34392	28
elke klacht is uniek -----	7676	7	603	3	-	-*	8279	7
te kleinschalig -----	10398	10	2838	15	121	10	13358	11
zoek direct een adhoc-oplossing -----	9764	9*	486	3*	-	-*	10250	8
zoek oplossing samen met de klant\kent de klanten -----	3482	3	834	4	198	16	4514	4
niet nodig (overig) -----	5152	5	593	3	61	5	5805	5
bedrijfseigen oplossing\goed personeel -----	4717	5	1112	6	-	-*	5829	5
Andere reden, nl .... -----	3174	3	515	3	121	10	3810	3
Weet niet\geen opgave -----	2375	2	476	2	-	-	2851	2
	4202	4	824	4	99	8	5125	4
Totaal antwoorden -----	109957	107	19793	104	1343	110	131094	106
Totaal ondervraagden -----	102991	100	19054	100	1222	100	123267	100
Ongewogen basis -----	178		120		17		315	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 38</b>								
Heeft uw klachtenafhandlingsprocedure naar uw inschatting een gang naar geschillencommissie of rechter kunnen voorkómen?								
Ja, regelmatig	5465	24	4860	31	741	27	11066	27
Ja, af en toe	3156	14	3211	21	491	18	6858	17
Nee, niet of nauwelijks	7300	32	4827	31	999	37	13126	32
Weet niet	7177	31	2753	18	501	18	10432	25
Totaal ondervraagden	23099	100	15651	100	2732	100	41483	100
Ongewogen basis	47		94		37		178	
<b>Question 39</b>								
Denkt u dat een klachtenafhandlingsprocedure een gang naar geschillencommissie of rechter kan voorkómen?								
Ja, regelmatig	20866	20	4744	25	358	29	25968	21
Ja, af en toe	16647	16	2565	13	60	5	19271	16
Nee, niet of nauwelijks	41430	40*	10200	54	743	61	52373	42
Weet niet	24049	23*	1546	8*	61	5*	25655	21
Totaal ondervraagden	102991	100	19054	100	1222	100	123267	100
Ongewogen basis	178		120		17		315	
<b>Question 40</b>								
Bent u lid van een branchevereniging?								
Ja	66077	52*	25791	74*	3272	83*	95140	57
Nee	53993	42*	6618	19*	364	9*	60974	37
Weet niet	7030	6	2637	8	318	8	9986	6
Totaal ondervraagden	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis	227		216		54		497	
<b>Question 41</b>								
Is er binnen uw branche een geschillencommissie?								
Ja	46428	37*	18670	53*	2471	62*	67569	41
Nee	39051	31*	6672	19*	416	11*	46138	28
Weet niet	41621	33	9704	28	1067	27	52393	32
Totaal ondervraagden	127100	100	35046	100	3954	100	166100	100
Ongewogen basis	227		216		54		497	
<b>Question 42</b>								
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?								
Ja	24992	54*	13981	75*	1985	80*	40958	61
Nee	15542	33*	3085	17*	304	12*	18930	28
Weet niet	5894	13	1604	9	182	7	7681	11
Totaal ondervraagden	46428	100	18670	100	2471	100	67569	100
Ongewogen basis	88		120		32		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 43</b>								
Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	4993	20	2288	16	297	15	7579	19
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	1911	8	1441	10	559	28	3912	10
Klachten in branche werden verschillend afgehandeld -----	-	-	167	1	-	-	167	0
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	2047	8	265	2	120	6	2432	6
Werkt kwaliteitverhogend -----	2246	9	616	4	120	6	2982	7
Verplicht vanuit branche automatisch lid (via branchevereniging) -----	7241	29	4850	35	332	17	12423	30
onafhankelijkheid commissie --	4143	17	2722	19	319	16	7184	18
informatieve\adviserende waarde -----	-	-	428	3	-	-	428	1
aansprakelijkheid\juridische gronden -----	350	1	623	4	60	3	1033	3
klantvriendelijker\gunstig voor imago\commercieel -----	1050	4	1863	13	60	3	2973	7
Andere reden, nl .... -----	663	3	872	6	-	-	1534	4
Weet niet -----	2708	11	458	3	99	5	3264	8
	2059	8	138	1	298	15	2495	6
Totaal antwoorden -----	29410	118	16732	120	2264	114	48406	118
Totaal ondervraagden -----	24992	100	13981	100	1985	100	40958	100
Ongewogen basis -----	44		89		24		157	
<b>Question 44</b>								
Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	-	-	-	-	61	20	61	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	-	-	99	3	-	-	99	1
Klachten werden verschillend afgehandeld -----	784	5	-	-	61	20	845	4
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	2924	19	88	3	-	-*	3012	16
kosten te hoog -----	1288	8	-	-	-	-	1288	7
weinig of geen klachten\niet nodig -----	5866	38	1034	34	121	40	7021	37
te kleinschalig -----	2195	14	-	-	-	-	2195	12
slechte ervaringen -----	356	2	99	3	-	-	455	2
kan het zelf oplossen -----	1348	9	892	29	-	-	2241	12
Andere reden, nl .... -----	1013	7	324	10	-	-	1336	7
Weet niet -----	1308	8	550	18	61	20	1918	10
Totaal antwoorden -----	17081	110	3085	100	304	100	20470	108
Totaal ondervraagden -----	15542	100	3085	100	304	100	18930	100
Ongewogen basis -----	34		20		5		59	
<b>Question 45</b>								
Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?								
Ja -----	22228	48*	12591	67*	1890	77*	36709	54
Nee -----	12435	27	3019	16	521	21	15974	24
Weet niet -----	11765	25	3061	16	60	2*	14885	22
Totaal ondervraagden -----	46428	100	18670	100	2471	100	67569	100
Ongewogen basis -----	88		120		32		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 46</b>								
Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?								
Ja	7725	17	4336	23	1172	47*	13232	20
Nee	2496	5	949	5	60	2	3505	5
Weet niet	36208	78	13385	72	1239	50*	50832	75
Totaal ondervraagden	46428	100	18670	100	2471	100	67569	100
Ongewogen basis	88		120		32		240	
<b>Question 50</b>								
Heeft dit bedrijf(deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?								
Ja	2552	13	2426	19	297	16	5275	15
Nee	17442	87	10099	79	1568	84	29108	84
Weet niet	-	-	273	2	-	-	273	1
Totaal ondervraagden	19993	100	12798	100	1865	100	34656	100
Ongewogen basis	34		82		22		138	
<b>Question 51</b>								
Heeft dit bedrijf(deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?								
Ja	2396	3	1543	5	279	8	4217	3
Nee	90632	95	29065	92	3152	89	122849	94
Weet niet	2652	3	948	3	99	3	3699	3
Totaal ondervraagden	95680	100	31556	100	3530	100	130765	100
Ongewogen basis	175		196		47		418	
<b>Question 52</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf(deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1	2202	86	1994	82	159	53	4355	83
2	-	-	167	7	-	-	167	3
5	-	-	265	11	138	47	404	8
Weet niet/geen opgave	350	14	-	-	-	-	350	7
Totaal ondervraagden	2552	100	2426	100	297	100	5275	100
Ongewogen basis	8		19		3		30	
<b>Question 53</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf(deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1	2396	100	1345	87	219	78	3959	94
4	-	-	198	13	-	-	198	5
Weet niet/geen opgave	-	-	-	-	61	22	61	1
Totaal ondervraagden	2396	100	1543	100	279	100	4217	100
Ongewogen basis	8		12		4		24	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Question 9 KWP							
	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 54</b>								
Hoeveel PROCENT van de klachten die voor de geschillencommissie zijn verschenen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?								
0	1050	41	255	10	60	20	1365	26
1-10	-	-	167	7	-	-	167	3
41-50	-	-*	874	36*	138	47	1013	19
81-90	-	-	167	7	-	-	167	3
100	1502	59	709	29	99	33	2310	44
Weet niet/geen opgave	-	-	255	10	-	-	255	5
Totaal ondervraagden	2552	100	2426	100	297	100	5275	100
Ongewogen basis	8		19		3		30	
Gemiddeld %		58,9		59,8		56,5		59,1
Ongewogen basis		8		17		3		28
<b>Question 55</b>								
Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredigend? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Als ik in het gelijk wordt gesteld	-	-*	876	36*	-	-	876	17
Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst voor beide partijen bevredigend	1889	74	1041	43	297	100	3227	61
neutrale uitspraak	663	26	-	-	-	-	663	13
Nog anders, namelijk ....	-	-	-	-	60	20	60	1
Weet niet	-	-	167	7	-	-	167	3
Totaal antwoorden	2552	100	2426	100	357	120	5335	101
Totaal ondervraagden	2552	100	2426	100	297	100	5275	100
Ongewogen basis	8		19		3		30	
<b>Question 60</b>								
Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, altijd	4312	17	4989	36*	277	14	9578	23
Ja, in de meeste gevallen	1250	5	555	4	-	-	1805	4
Als het ter sprake komt	136	1	588	4	-	-	724	2
Als de klant er naar vraagt	1145	5	624	4	159	8	1928	5
Nee, niet of nauwelijks	18148	73	7087	51*	1550	78	26785	65
Weet niet	-	-	138	1	-	-	138	0
Totaal ondervraagden	24992	100	13981	100	1985	100	40958	100
Ongewogen basis	44		89		24		157	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

Question 9  
KWP

	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 61</b>								
Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Niet ter zake doende -----	16085	78	6700	76	879	51	23664	76
Mogelijke kosten -----	-	-	335	4	60	4	395	1
Groot aantal klanten\ondoenlijk staat op verschillende plekken al vermeld -----	-	-	-	-	197	12	197	1
alleen bij noodzaak -----	4035	20	867	10	159	9	1026	3
wordt als algemeen bekend verondersteld -----	136	1	424	5	120	7	4580	15
Anders, nl .... -----	1186	6	277	3	-	-	413	1
Weet niet -----	1149	6	472	5	121	7	1778	6
Totaal antwoorden -----	1149	6	138	2	332	19	1619	5
Totaal antwoorden -----	22590	109	9214	104	1868	109	33672	108
Totaal ondervraagden -----	20679	100	8854	100	1708	100	31242	100
Ongewogen basis -----	33		53		22		108	
<b>Question 62</b>								
Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Mondeling -----	1686	25	911	13	-	-	2597	19
Vermelding op kassabon \ factuur \ opdrachtbon -----	2647	39	3034	45	277	64	5958	42
Schriftelijke aanduiding in de zaak -----	2637	39	2212	33	237	54	5087	36
Vermelding op website -----	663	10	648	10	159	36	1469	10
vermelding in voorwaarden\winkel e.d. -----	-	-*	1162	17*	99	23	1260	9
bord van branchevereniging in winkel -----	1322	19	273	4	-	-	1595	11
zodra er een klacht is -----	-	-	300	4	-	-	300	2
Nog anders, namelijk .. -----	313	5	312	5	-	-	625	4
Totaal antwoorden -----	9267	135	8853	131	771	177	18891	135
Totaal ondervraagden -----	6844	100	6756	100	435	100	14035	100
Ongewogen basis -----	19		47		4		70	
<b>Question 63</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: lees op)								
Ja, zeker wel -----	2250	9	2720	19	181	9	5150	13
Ja, waarschijnlijk wel -----	3413	14	1290	9	569	29	5273	13
Misschien wel, misschien niet -----	313	1	1107	8	138	7	1558	4
Nee, waarschijnlijk niet -----	2549	10	2651	19	417	21	5617	14
Nee, zeker niet -----	15244	61*	5610	40	680	34	21535	53
Weet niet -----	1223	5	603	4	-	-	1826	4
Totaal ondervraagden -----	24992	100	13981	100	1985	100	40958	100
Ongewogen basis -----	44		89		24		157	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Question 9 KWP							
	1-4 pers		5-19 personen		20+ personen		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 70 Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?								
Ja, dat is wel eens gebeurd ---	33359	35	13619	43	1506	43	48484	37
nee, dat is nog nooit gebeurd	58928	62	17229	55	2023	57	78180	60
Weet niet\wil niet zeggen ----	3393	4	708	2	-	-*	4101	3
Totaal ondervraagden -----	95680	100	31556	100	3530	100	130765	100
Ongewogen basis -----	175		196		47		418	
Question 71 Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Opgenomen in klachtenprocedure -----	2155	6	2182	16	181	12	4518	9
Opstellen van een klachtenprocedure -----	2800	8	1282	9	159	11	4242	9
Garantiebepalingen \ geld terug-betalingen aangescherpt	9075	27	3290	24	319	21	12684	26
andere producten\leveranciers genomen\product uit assortiment -----	3782	11	1140	8	-	-*	4922	10
betere controle -----	1911	6	1621	12	241	16	3774	8
afspraken met klanten bevestigen -----	836	3	416	3	121	8	1373	3
routing\zaken in winkel aangepast -----	3484	10	522	4	60	4	4067	8
personeel geïnstrueerd\aaengesproken -	1013	3*	1882	14*	121	8	3015	6
werkwijze aanpassen -----	6233	19	2957	22	362	24	9553	20
Anders, namelijk -----	4545	14	1666	12	182	12	6393	13
Weet niet\geen opgave -----	1488	4	424	3	61	4	1973	4
Totaal antwoorden -----	37321	112	17383	128	1808	120	56512	117
Totaal ondervraagden -----	33359	100	13619	100	1506	100	48484	100
Ongewogen basis -----	55		84		23		162	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 7										
Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging. Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?										
Ja -----	1416	25	2670	24	2192	10*	2335	43*	5972	30
Nee -----	4184	75	8430	76	20058	90*	3065	57*	14028	70
Weet niet\geen opgave --	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	
Question 8										
Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?										
Ja -----	88	6*	763	29	1598	73	852	36	2368	40
Nee -----	1328	94*	1907	71	594	27	1483	64	3442	58
Weet niet\geen opgave --	-	-	-	-	-	-	-	-	162	3
Totaal ondervraagden ----	1416	100	2670	100	2192	100	2335	100	5972	100
Ongewogen basis -----	15		13		6		26		23	
Question 9										
Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn? De eigenaar(s)\directeur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!										
1 persoon -----	1360	24	1250	11*	6300	28	674	12*	2685	13*
2-4 personen -----	2040	36	6250	56	11200	50	926	17*	11815	59
5-9 personen -----	792	14	2354	21	3167	14	1050	19	4368	22
10-19 personen -----	1408	25*	831	7	1583	7	1050	19*	1132	6
20-49 personen -----	-	-*	138	1	-	-*	1336	25*	-	-
50-99 personen -----	-	-	138	1	-	-	304	6	-	-
100 -250 personen -----	-	-	138	1	-	-	61	1	-	-
Meer dan 250 personen --	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 7</b>										
Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging. Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?										
Ja -----	3129	25	5576	32	13040	31	6282	21	42612	26
Nee -----	8971	72	11824	68	29360	69	23218	79	123138	74
Weet niet\geen opgave --	350	3	-	-	-	-	-	-	350	0
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	
<b>Question 8</b>										
Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?										
Ja -----	1193	38	1282	23	1059	8*	3141	50	12344	29
Nee -----	1937	62	4294	77	11981	92*	3141	50	30106	71
Weet niet\geen opgave --	-	-	-	-	-	-	-	-	162	0
Totaal ondervraagden ----	3129	100	5576	100	13040	100	6282	100	42612	100
Ongewogen basis -----	19		20		30		12		164	
<b>Question 9</b>										
Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn? De eigenaar(s)\direkteur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!										
1 persoon -----	1400	11*	3518	20	19111	45*	13973	47*	50271	30
2-4 personen -----	7700	62*	9382	54	15289	36	12227	41	76829	46
5-9 personen -----	2069	17	3500	20	4369	10	2258	8	23926	14
10-19 personen -----	690	6	1000	6	2731	6	695	2	11120	7
20-49 personen -----	493	4	-	-	720	2	347	1	3034	2
50-99 personen -----	99	1	-	-	120	0	-	-	661	0
100 -250 personen -----	-	-	-	-	-	-	-	-	199	0
Meer dan 250 personen --	-	-	-	-	60	0	-	-	60	0
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 10</b>										
In welke branche is uw be- drijf werkzaam? Is dat.. (ENQ.: Lees op....)										
Auto- en auto-onderdelen handel -----	3304	59*	3711	33*	-	-*	-	-*	-	-*
Autoreparatie -----	2296	41*	6139	55*	-	-*	-	-*	-	-*
Detailhandel food -----	-	-*	-	-*	14565	65*	1722	32*	537	3*
Supermarkt\ kruidenier -	-	-*	-	-*	1400	6	3183	59*	-	-*
Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel -----	-	-*	-	-*	-	-*	175	3*	11886	59*
Detailhandel in ijzerwa- ren, doe-het-zelf, bouw- materialen of bloemen en planten -----	-	-*	313	3	-	-*	-	-*	-	-*
Detailhandel in woning- textiel, meubelen of huis- houdelijke apparatuur --	-	-*	-	-*	-	-*	-	-*	537	3*
Pedicures, kappers of foto-ateliers -----	-	-*	-	-*	-	-*	-	-*	-	-*
Overige detailhandel -----	-	-*	938	8*	6285	28	320	6*	7040	35
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	
<b>Question 12</b>										
Is dit bedrijf\deze vestiging onderdeel van een filiaalbe- drijf of werkt dit bedrijf\de- ze vestiging in het kader van een franchise overeen- komst, een vrijwillig filiaal- bedrijf of inkoop- combina- tie samen met andere be- drijven? Of is er geen sprake van een samen- werkingsverband?										
onderdeel filiaalbedrijf ---	664	12	1491	13	1598	7	714	13	3442	17
franchise-organisatie -----	88	2*	866	8	1796	8	1071	20*	1184	6
vrijwillig filiaalbedrijf -----	488	9	589	5	1994	9	937	17	1398	7
inkoopcombinatie -----	-	-*	313	3	898	4	327	6	1669	8
geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband -	4136	74	7840	71	15067	68	2091	39*	12145	61
weet niet\geen opgave ----	224	4	-	-	898	4	259	5	162	1
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	
<b>Question 15</b>										
Wat is uw functie binnen deze vestiging?										
Eigenaar -----	2168	39*	6246	56	19465	87*	3341	62	11181	56*
Algemeen directeur -----	536	10	1527	14	594	3	236	4	1184	6
Bedrijfsleider -----	1288	23	1005	9	-	-*	1025	19	3979	20
Nog anders, namelijk ----	1608	29*	2322	21	2192	10	798	15	3656	18
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 10										
In welke branche is uw bedrijf werkzaam? Is dat.. (ENQ.: Lees op....)										
Auto- en auto-onderdelen handel -----	-	-*	-	-*	1911	5	-	-*	8926	5
Autoreparatie -----	-	-*	-	-*	-	-*	-	-*	8435	5
Detailhandel food -----	-	-*	167	1*	60	0*	-	-*	17050	10
Supermarkt\ kruidenier -	-	-*	-	-*	-	-*	-	-*	4583	3
Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel -----	-	-*	-	-*	5095	12	174	1*	17329	10
Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten -----	6521	52*	-	-*	3822	9	-	-*	10655	6
Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur --	1094	9	8639	50*	6553	15	-	-*	16823	10
Pedicures, kappers of foto-ateliers -----	-	-*	-	-*	1971	5*	27059	92*	29030	17
Overige detailhandel -----	4835	39	8594	49*	22988	54*	2268	8*	53268	32
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	
Question 12										
Is dit bedrijf\deze vestiging onderdeel van een filiaalbedrijf of werkt dit bedrijf\deze vestiging in het kader van een franchise overeenkomst, een vrijwillig filiaalbedrijf of inkoop-combinatie samen met andere bedrijven? Of is er geen sprake van een samenwerkingsverband?										
onderdeel filiaalbedrijf ----	99	1*	2397	14	4669	11	1047	4	16121	10
franchise-organisatie -----	1335	11	1839	11	2790	7	2268	8	13238	8
vrijwillig filiaalbedrijf -----	1149	9	1115	6	6006	14	-	-*	13676	8
inkoopcombinatie -----	1094	9	1282	7	3003	7	873	3	9460	6
geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband -	8774	70	10767	62	25931	61	25312	86*	112062	67
weet niet\geen opgave ----	-	-	-	-	-	-	-	-	1543	1
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	
Question 15										
Wat is uw functie binnen deze vestiging?										
Eigenaar -----	9124	73	9652	55*	29333	69	27064	92*	117572	71
Algemeen directeur -----	996	8	891	5	1272	3	1047	4	8282	5
Bedrijfsleider -----	1291	10	3512	20	6187	15	695	2*	18982	11
Nog anders, namelijk ----	1040	8	3345	19	5608	13	695	2*	21264	13
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 20										
(Enq.:Indien minder dan 1 klacht per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in) (Enq.:Indien geen klachten wordt opgegeven, druk dan op de button "GEEN KLACHTEN") Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld PER JAAR?										
1-5	2208	39	4336	39	7594	34	964	18	4406	22
6-10	536	10	2429	22	2785	13	815	15	2957	15
11-20	576	10	554	5*	3790	17	259	5*	2206	11
21-50	488	9	589	5	2298	10	936	17	3869	19
51-100	528	9	589	5	2496	11	950	18	3442	17
101-500	88	2	-	-*	198	1	623	12	1184	6
501-1000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
meer als 1000	-	-	-	-	-	-	61	1	-	-
GEEN KLACHTEN	1176	21	2603	23	3090	14	792	15	1935	10*
Totaal ondervraagden	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis	50		50		49		59		61	
Gemiddeld aantal klachten		23,5		12,7*		20,9		123,1		46,4
Question 21										
Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?										
0	136	3	728	9	700	4	175	4	-	-*
1-10	360	8	451	5	198	1	-	-	861	5
11-20	-	-	-	-	198	1	61	1	-	-
21-30	88	2	-	-	-	-	61	1	162	1
31-40	88	2	-	-	-	-	-	-	537	3
41-50	616	14	451	5	1796	9	236	5	537	3
51-60	-	-	-	-	-	-	61	1	1022	6
61-70	-	-	-	-	198	1	175	4	-	-
71-80	440	10	277	3	198	1	121	3	324	2
81-90	224	5	589	7	1400	7	351	8	2472	14
91-99	-	-*	138	2	198	1	738	16*	1022	6
100	2472	56	5863	69	14275	75	2630	57	11129	62
Totaal ondervraagden	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis	41		40		41		49		56	
Gemiddeld %		76,7*		82,1		88,3		88,3		87,5
Ongewogen basis		41		40		41		49		56
Question 22										
Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?										
Ja	1864	42	1768	21	4688	24	1543	33	5053	28
Nee	2560	58	6729	79	14473	76	3065	67	13012	72
Totaal ondervraagden	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis	41		40		41		49		56	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 20										
(Enq.:Indien minder dan 1 klacht per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in) (Enq.:Indien geen klachten wordt opgegeven, druk dan op de button "GEEN KLACHTEN") Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld PER JAAR?										
1-5	3293	26	4409	25	12619	30	7681	26	47509	29
6-10	1893	15	2121	12	6673	16	521	2*	20730	12
11-20	3041	24	1897	11	3790	9	4714	16	20827	13
21-50	2090	17	1782	10	4608	11	2441	8	19102	12
51-100	744	6	1391	8	2730	6	521	2*	13392	8
101-500	591	5	2006	12	3183	8	-	-*	7874	5
501-1000	-	-	167	1	546	1	-	-	713	0
meer als 1000	-	-	558	3	-	-	-	-	618	0
GEEN KLACHTEN	799	6*	3070	18	8251	19	13621	46*	35335	21
Totaal ondervraagden	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis	60		60		59		49		497	
Gemiddeld aantal klachten		31,8		203,8		51,4		15,4*		55,9
Question 21										
Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?										
0	197	2	167	1	-	-*	1047	7	3150	2
1-10	197	2	167	1	60	0	-	-	2293	2
11-20	99	1	-	-	-	-	1047	7	1404	1
21-30	-	-	-	-	60	0	1047	7	1417	1
31-40	-	-	167	1	333	1	873	5	1998	2
41-50	1094	9	1448	10	2244	7	174	1*	8596	7
51-60	-	-	-	-	-	-	-	-	1083	1
61-70	-	-	558	4	-	-	-	-	930	1
71-80	843	7	1448	10	999	3	347	2	4998	4
81-90	1543	13	333	2*	3063	9	873	5	10848	8
91-99	99	1	1506	11	1911	6	-	-*	5612	4
100	7581	65	8536	60	25478	75	10470	66	88435	68
Totaal ondervraagden	11651	100	14330	100	34149	100	15879	100	130765	100
Ongewogen basis	57		51		52		31		418	
Gemiddeld %		88,3		88,1		94,2*		77,9		87,7
Ongewogen basis		57		51		52		31		418
Question 22										
Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?										
Ja	4726	42	7082	49*	11068	32	2789	18	40582	31
Nee	6575	58	7248	51*	23081	68	13090	82	89833	69
Totaal ondervraagden	11301	100	14330	100	34149	100	15879	100	130415	100
Ongewogen basis	56		51		52		31		417	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 23										
Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen? (ENQ.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Klant neemt geen genoegen met afhandeling										
klacht -----	1280	69*	763	43	1096	23	471	31	324	6*
Onterechte klacht -----	272	15*	1040	59	1796	38	448	29	2743	54
Klacht dient bij fabrikant\leverancier gedaan te worden -----	88	5*	589	33	700	15	418	27	861	17
klant eiste te veel\onredelijke klant -----	312	17	313	18	198	4	61	4	537	11
problemen lagen bij leverancier\derde partij -----	-	-*	-	-*	-	-*	84	5	1074	21
verschil van inzicht -----	-	-	138	8	198	4	61	4	-	-
Nog anders, namelijk -----	-	-	-	-	700	15	61	4	-	-
Weet niet\geen opgave -----	88	5	-	-	-	-	175	11	-	-
Totaal antwoorden -----	2040	109	2844	161	4688	100	1779	115	5539	110
Totaal ondervraagden -----	1864	100	1768	100	4688	100	1543	100	5053	100
Ongewogen basis -----	19		9		11		19		15	
Question 25										
Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <Question 20> klachten per jaar), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?										
0 -----	136	3	277	3	700	4	-	-*	-	-*
1-10 -----	448	10	1214	14	1994	10	343	7	2096	12
11-20 -----	88	2	277	3	396	2	84	2	162	1
21-30 -----	88	2	1076	13	2998	16*	168	4	-	-*
31-40 -----	-	-*	313	4	700	4	145	3	-	-*
41-50 -----	1344	30*	1559	18	3988	21	785	17	2905	16
51-60 -----	88	2	313	4	898	5	145	3	1184	7
61-70 -----	176	4	-	-*	700	4	259	6	1559	9
71-80 -----	400	9	1214	14	1096	6	418	9	3546	20
81-90 -----	224	5	313	4	-	-*	236	5	2582	14
91-99 -----	136	3	-	-*	198	1	266	6	537	3
100 -----	1296	29	1942	23	5494	29	1758	38	3494	19
Totaal ondervraagden -----	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis -----	41		40		41		49		56	
Gemiddeld % -----		64,1		54,6*		56,1*		72,8		69,2
Ongewogen basis -----		41		40		41		49		56
Question 30										
Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?										
Ja, altijd of bijna altijd -----	2408	54	3260	38	8569	45	3305	72*	10754	60
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) -----	448	10	1942	23	2298	12	748	16	3442	19
Nee -----	1568	35	3157	37	8294	43	556	12*	3869	21
Weet niet\geen opgave -----	-	-	138	2	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden -----	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis -----	41		40		41		49		56	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 23										
Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen? (ENQ.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Klant neemt geen genoegen met afhandeling klacht										
	843	18	3345	47	3730	34	1568	56	13420	33
Onterechte klacht										
	2538	54	2788	39	5701	52	1221	44	18548	46
Klacht dient bij fabrikant/leverancier gedaan te worden										
	449	9	1173	17	2517	23	873	31	7668	19
klant eiste te veel/onredelijke klant problemen lagen bij leverancier/derde partij										
	1444	31*	167	2	546	5	174	6	3751	9
verschil van inzicht										
	-	-*	391	6	1911	17	-	-*	3460	9
Nog anders, namelijk										
	296	6	391	6	273	2	-	-	1357	3
Weet niet/geen opgave										
	99	2	558	8	273	2	-	-	1690	4
	-	-	-	-	-	-	174	6	437	1
Totaal antwoorden										
	5668	120	8812	124	14951	135	4009	144	50330	124
Totaal ondervraagden										
	4726	100	7082	100	11068	100	2789	100	40582	100
Ongewogen basis										
	25		25		22		8		153	
Question 25										
Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <Question 20> klachten per jaar), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?										
0	-	-*	1173	8	273	1	873	5	3432	3
1-10	2494	21*	-	-*	2304	7	1221	8	12115	9
11-20	99	1	167	1	-	-*	1047	7	2319	2
21-30	449	4	391	3	60	0*	174	1	5403	4
31-40	700	6	333	2	120	0	873	5	3184	2
41-50	1335	11	1839	13	4063	12	1920	12	19738	15
51-60	547	5	333	2	1971	6	347	2	5826	4
61-70	547	5	724	5	333	1	-	-*	4299	3
71-80	1641	14	2397	17	5308	16	2620	16	18640	14
81-90	1247	11	1615	11	6553	19	1047	7	13816	11
91-99	547	5	1173	8	819	2	521	3	4197	3
100	2046	18	4185	29	12346	36	5235	33	37796	29
Totaal ondervraagden										
	11651	100	14330	100	34149	100	15879	100	130765	100
Ongewogen basis										
	57		51		52		31		418	
Gemiddeld %										
		58,5		73,8		77,9*		65,9		67,7
Ongewogen basis										
		57		51		52		31		418
Question 30										
Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?										
Ja, altijd of bijna altijd	7068	61	10479	73*	13919	41	8024	51	67784	52
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)	1947	17	2512	18	8311	24	1920	12	23568	18
Nee	2637	23	1339	9*	10009	29	5935	37	37363	29
Weet niet/geen opgave	-	-	-	-	1911	6	-	-	2050	2
Totaal ondervraagden										
	11651	100	14330	100	34149	100	15879	100	130765	100
Ongewogen basis										
	57		51		52		31		418	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 31										
Worden klachten van consumenten vastgelegd?										
Ja, altijd of bijna altijd -----	1776	40	3849	45	2588	14*	1294	28	4303	24
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) -	400	9	451	5	-	-*	563	12	1074	6
Nee -----	2248	51	4197	49	16573	86*	2751	60	12688	70
Totaal ondervraagden ----	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis -----	41		40		41		49		56	
Question 32										
Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd? (ENQ.: vul het jaar in als 4-cijferig getal)										
1975-1990 -----	488	22	589	14	198	8	320	17	1184	22
1991-2000 -----	664	31	2255	52*	1096	42	532	29	1022	19
2001 -----	224	10	313	7	198	8	290	16	-	-*
2002 -----	312	14	277	6	700	27	206	11	1074	20
2003 -----	176	8	589	14	198	8	145	8	162	3
2004 -----	176	8	-	-	198	8	61	3	-	-
Weet niet\Geen opgave --	136	6*	277	6*	-	-*	304	16	1935	36
Totaal ondervraagden ----	2176	100	4300	100	2588	100	1857	100	5377	100
Ongewogen basis -----	22		21		8		23		17	
Question 33										
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandlingsprocedure?										
Ja -----	1512	27	2081	19	5281	24	2281	42*	7907	40*
Nee -----	3952	71	9019	81	16969	76	3119	58*	12093	60*
Weet niet -----	136	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	
Question 34										
Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandlingsprocedure heeft? (ENQ.: eventueel helpen..)										
Ja, iedereen -----	400	26	313	15	1598	30	145	6	1236	16
Ja, een groot deel van de klanten -----	88	6	138	7	198	4	418	18	1883	24
Alleen degenen die een klacht indienen -----	88	6	313	15	594	11	121	5	861	11
Een klein deel van de klanten -----	88	6	-	-*	700	13	-	-*	699	9
Nee, niet of nauwelijks --	848	56	866	42	2192	41	1597	70*	3229	41
Weet niet -----	-	-	451	22	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	1512	100	2081	100	5281	100	2281	100	7907	100
Ongewogen basis -----	15		10		14		27		28	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 31</b>										
Worden klachten van consumenten vastgelegd?										
Ja, altijd of bijna altijd ----	4179	36	5179	36	12674	37	8029	51	43870	34
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) -	1597	14	1673	12	3822	11	-	-*	9580	7
Nee -----	5875	50	7479	52	17654	52	7850	49	77315	59
Totaal ondervraagden ----	11651	100	14330	100	34149	100	15879	100	130765	100
Ongewogen basis -----	57		51		52		31		418	
<b>Question 32</b>										
Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd? (ENQ.: vul het jaar in als 4-cijferig getal)										
1975-1990 -----	449	8*	2339	34	4155	25	3841	48	13563	25
1991-2000 -----	2341	41	3230	47*	1818	11*	695	9	13654	26
2001 -----	1543	27	333	5	879	5	1747	22	5526	10
2002 -----	646	11	-	-*	393	2	-	-*	3607	7
2003 -----	350	6	-	-*	606	4	873	11	3100	6
2004 -----	-	-	-	-	333	2	873	11	1641	3
Weet niet\Geen opgave --	449	8*	948	14	8311	50*	-	-*	12359	23
Totaal ondervraagden ----	5776	100	6852	100	16496	100	8029	100	53450	100
Ongewogen basis -----	28		29		33		14		195	
<b>Question 33</b>										
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandlingsprocedure?										
Ja -----	4726	38	5961	34	8245	19	3488	12*	41483	25
Nee -----	7724	62	11273	65	34155	81	24965	85	123267	74
Weet niet -----	-	-	167	1	-	-	1047	4	1350	1
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	
<b>Question 34</b>										
Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandlingsprocedure heeft? (ENQ.: eventueel helpen..)										
Ja, iedereen -----	941	20	891	15	1212	15	1221	35	7956	19
Ja, een groot deel van de klanten -----	99	2	333	6	606	7	174	5	3937	9
Alleen degenen die een klacht indienen -----	996	21	1615	27	939	11	1747	50	7273	18
Een klein deel van de klanten -----	197	4	-	-*	273	3	-	-*	1957	5
Nee, niet of nauwelijks --	2494	53	3121	52	5215	63	174	5*	19735	48
Weet niet -----	-	-	-	-	-	-	174	5	625	2
Totaal ondervraagden ----	4726	100	5961	100	8245	100	3488	100	41483	100
Ongewogen basis -----	25		25		26		8		178	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 35										
Wat heeft uw bedrijf\vesti- ging er aan gedaan om uw klanten van deze procedu- re op de hoogte te bren- gen? (Enq.: meer antwoor- den mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
niets of nauwelijks iets ---	936	62	1005	48	2588	49	1590	70*	3766	48
wordt via brancheveren- iging gedaan -----	-	-*	138	7	1400	27	-	-*	162	2
staat op factuur ver- meld\bijsluiter\schriftelijk bij aankoop -----	224	15	451	22	700	13	121	5	162	2
bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven -----	312	21	-	-*	198	4	182	8	537	7
folder\formulier\bord\ver- melding in de winkel -----	-	-*	313	15	198	4	182	8	1236	16
mondelinge mededeling --	88	6	313	15	898	17	-	-*	2045	26
gepubliceerd internet\fol- der\reclame\advertentie\ nieuwsbrief -----	88	6	313	15	-	-*	266	12	162	2
Anders, namelijk .... -----	-	-	-	-	700	13	121	5	-	-
Weet niet\geen opgave ---	-	-*	138	7	-	-*	-	-*	162	2
Totaal antwoorden -----	1648	109	2670	128	6681	127	2463	108	8230	104
Totaal ondervraagden ----	1512	100	2081	100	5281	100	2281	100	7907	100
Ongewogen basis -----	15		10		14		27		28	
Question 351										
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhande- lingsprocedure heeft? (ENQ.: lees op..)										
Ja, zeker wel -----	264	17	451	22	1994	38	533	23	647	8*
Ja, waarschijnlijk wel ----	88	6	138	7	-	-*	175	8	324	4
Misschien wel, misschien niet -----	264	17	451	22	-	-*	182	8	699	9
Nee, waarschijnlijk niet --	312	21	138	7	1096	21	471	21	1184	15
Nee, zeker niet -----	584	39	313	15	1994	38	920	40	4892	62*
Weet niet -----	-	-	589	28	198	4	-	-	162	2
Totaal ondervraagden ----	1512	100	2081	100	5281	100	2281	100	7907	100
Ongewogen basis -----	15		10		14		27		28	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 35										
Wat heeft uw bedrijf\vestiging er aan gedaan om uw klanten van deze procedure op de hoogte te brengen? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
niets of nauwelijks iets --	1794	38	3121	52	2697	33	1221	35	18717	45
wordt via branchevereniging gedaan -----	99	2	-	-*	273	3	174	5	2246	5
staat op factuur vermeld\bijsluiter\schriftelijk bij aankoop -----	646	14	333	6	60	1*	1047	30	3744	9
bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven -----	547	12	1839	31	1212	15	873	25	5701	14
folder\formulier\bord\vermelding in de winkel -----	493	10	167	3	1212	15	-	-*	3800	9
mondelijke mededeling --	897	19	167	3	-	-*	-	-*	4407	11
gepubliceerd internet\folder\reclame\advertentie\nieuwsbrief -----	350	7	167	3	1152	14	174	5	2671	6
Anders, namelijk .... -----	350	7	-	-	-	-	-	-	1171	3
Weet niet\geen opgave --	99	2	167	3	2184	26	-	-*	2750	7
Totaal antwoorden -----	5274	112	5961	100	8791	107	3488	100	45207	109
Totaal ondervraagden ----	4726	100	5961	100	8245	100	3488	100	41483	100
Ongewogen basis -----	25		25		26		8		178	
Question 351										
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhandlingsprocedure heeft? (ENQ.: lees op..)										
Ja, zeker wel -----	2090	44	891	15	1665	20	1221	35	9755	24
Ja, waarschijnlijk wel ----	646	14	333	6	819	10	1221	35	3744	9
Misschien wel, misschien niet -----	350	7	-	-*	1911	23	-	-*	3857	9
Nee, waarschijnlijk niet --	547	12	1448	24	1092	13	1047	30	7337	18
Nee, zeker niet -----	996	21	2897	49	2364	29	-	-*	14959	36
Weet niet -----	99	2	391	7	393	5	-	-*	1832	4
Totaal ondervraagden ----	4726	100	5961	100	8245	100	3488	100	41483	100
Ongewogen basis -----	25		25		26		8		178	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 36										
Waarom bent u er toe over gegaan om een vaste pro- cedure voor klachtenafhan- deling te hanteren? (Enq.: meer antwoorden moge- lijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche ----	488	32	589	28	1096	21	350	15	324	4
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchise- gever -----	88	6*	728	35	198	4*	448	20	1669	21
Klachten werden op ver- schillende manieren\per- sonen afgehandeld -----	400	26	277	13	898	17	714	31	1398	18
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	536	35	313	15	-	-*	563	25	1721	22
duidelijkheid voor klant en personeel -----	-	-*	-	-*	198	4	61	3	1022	13
uit ervaring\praktijk ontstaan -----	-	-*	138	7	-	-*	320	14	485	6
voorschrift ivm certificering\iso -----	88	6	313	15	-	-	-	-	-	-
betekent betere service\klanttevredenheid geeft meer informatie\in- zicht bedrijfsprocessen ---	88	6	-	-*	898	17	145	6	1559	20
Andere reden, nl .... -----	-	-	-	-	898	17	121	5	-	-
weet niet -----	-	-*	-	-*	396	7	61	3	699	9
	136	9	-	-*	1400	27	-	-*	-	-*
Totaal antwoorden -----	1824	121	2358	113	5981	113	2783	122	8877	112
Totaal ondervraagden ----	1512	100	2081	100	5281	100	2281	100	7907	100
Ongewogen basis -----	15		10		14		27		28	
Question 37										
Waarom heeft u geen vas- te procedure voor klachte- nafhandeling? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche ----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchise- gever -----	176	4	-	-	-	-	-	-	537	4
Klachten werden verschillend afgehandeld	760	19	1942	22	3090	18	502	16	4355	36
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	-	-	313	3	-	-	343	11	-	-
te weinig klachten ----- regel het zelf	768	19	2219	25	2892	17	717	23	2472	20
(1persoonsbedrijf) -----	224	6	938	10	2100	12	428	14	1074	9
elke klacht is uniek -----	720	18	1040	12	396	2*	471	15	2096	17
te kleinschalig -----	272	7	1388	15	2100	12	168	5	537	4
zoek direct een adhoc-oplossing -----	136	3	728	8	898	5	168	5	1236	10
zoek oplossing samen met de klant\kent de klanten -----	408	10	625	7	3196	19*	61	2	537	4
niet nodig (overig) ----- bedrijfseigen	-	-*	763	8	-	-*	259	8	162	1
oplossing\goed personeel	88	2	-	-*	2100	12	121	4	1236	10
Andere reden, nl .... -----	448	11	138	2	700	4	84	3	699	6
Weet niet\geen opgave --	360	9	-	-*	198	1	-	-*	537	4
Totaal antwoorden -----	4360	110	10095	112	17669	104	3324	107	15477	128
Totaal ondervraagden ----	3952	100	9019	100	16969	100	3119	100	12093	100
Ongewogen basis -----	34		40		35		32		33	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 36										
Waarom bent u er toe overgegaan om een vaste procedure voor klachtenafhandeling te hanteren? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche	799	17	167	3*	453	5	873	25	5138	12
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	99	2*	891	15	5308	64*	1221	35	10649	26
Klachten werden op verschillende manieren/personen afgehandeld	646	14	2006	34	939	11	1047	30	8325	20
Vaste procedure scheelt tijd/geld	1193	25	1167	20	546	7	174	5	6212	15
duidelijkheid voor klant en personeel	197	4	948	16	60	1	-	-*	2487	6
uit ervaring/praktijk ontstaan	996	21	167	3	-	-*	-	-*	2106	5
voorschrift ivm certificering/iso	-	-	-	-	1152	14	-	-	1553	4
betekent betere service/klanttevredenheid geeft meer informatie/inzicht bedrijfsprocessen	996	21	724	12	60	1*	-	-*	4470	11
Andere reden, nl ....	449	9	-	-	60	1	-	-	1528	4
weet niet	547	12	724	12	333	4	347	10	3107	7
	99	2	391	7	-	-*	-	-*	2025	5
Totaal antwoorden	6018	127	7185	121	8911	108	3662	105	47600	115
Totaal ondervraagden	4726	100	5961	100	8245	100	3488	100	41483	100
Ongewogen basis	25		25		26		8		178	
Question 37										
Waarom heeft u geen vaste procedure voor klachtenafhandeling? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche	350	5	-	-	-	-	174	1	524	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	-	-	167	1	546	2	-	-	1426	1
Klachten werden verschillend afgehandeld	1893	25	4409	39	9070	27	8029	32	34049	28
Vaste procedure scheelt tijd/geld	-	-	167	1	60	0	-	-	883	1
te weinig klachten regel het zelf	897	12*	1730	15	9949	29	12748	51*	34392	28
(1persoonsbedrijf)	-	-*	558	5	1911	6	1047	4	8279	7
elke klacht is uniek	2046	26	1173	10	4368	13	1047	4	13358	11
te kleinschalig	350	5	391	3	3822	11	1221	5	10250	8
zoek direct een adhoc-oplossing	897	12	391	3	60	0*	-	-*	4514	4
zoek oplossing samen met de klant/kent de klanten	197	3	782	7	-	-*	-	-*	5805	5
niet nodig (overig)	547	7	167	1	2184	6	1747	7	5829	5
bedrijfseigen oplossing/goed personeel	99	1	167	1	-	-*	-	-*	3810	3
Andere reden, nl ....	-	-	782	7	-	-*	-	-	2851	2
Weet niet/geen opgave	897	12	948	8	2184	6	-	-*	5125	4
Totaal antwoorden	8172	106	11830	105	34155	100	26012	104	131094	106
Totaal ondervraagden	7724	100	11273	100	34155	100	24965	100	123267	100
Ongewogen basis	35		34		33		39		315	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 38</b>										
Heeft uw klachtenafhande- lingsprocedure naar uw in- schatting een gang naar ge- schillencommissie of rech- ter kunnen voorkómen?										
Ja, regelmatig -----	624	41	138	7*	792	15	1088	48	2472	31
Ja, af en toe -----	352	23	451	22	898	17	145	6	1346	17
Nee, niet of nauwelijks --	360	24	451	22	2694	51	721	32	2420	31
Weet niet -----	176	12	1040	50	898	17	327	14	1669	21
Totaal ondervraagden ----	1512	100	2081	100	5281	100	2281	100	7907	100
Ongewogen basis -----	15		10		14		27		28	
<b>Question 39</b>										
Denkt u dat een klachte- nafhandelingsprocedure een gang naar geschillen- commissie of rechter kan voorkómen?										
Ja, regelmatig -----	944	24	1630	18	1796	11	488	16	2633	22
Ja, af en toe -----	856	22	2116	23	-	-*	253	8	2096	17
Nee, niet of nauwelijks --	1520	38	3885	43	10775	63*	2149	69*	5804	48
Weet niet -----	632	16	1388	15	4398	26	229	7*	1559	13
Totaal ondervraagden ----	3952	100	9019	100	16969	100	3119	100	12093	100
Ongewogen basis -----	34		40		35		32		33	
<b>Question 40</b>										
Bent u lid van een branchevereniging?										
Ja -----	3480	62	6171	56	16360	74*	3989	74*	12151	61
Nee -----	1984	35	4478	40	4794	22*	1411	26	6503	33
Weet niet -----	136	2	451	4	1096	5	-	-*	1346	7
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	
<b>Question 41</b>										
Is er binnen uw branche een geschillencommissie?										
Ja -----	4064	73*	7247	65*	6483	29	1904	35	6451	32
Nee -----	904	16	1527	14*	8888	40	1297	24	5377	27
Weet niet -----	632	11*	2326	21	6879	31	2200	41	8172	41
Totaal ondervraagden ----	5600	100	11100	100	22250	100	5400	100	20000	100
Ongewogen basis -----	50		50		49		59		61	
<b>Question 42</b>										
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?										
Ja -----	2536	62	5269	73	3592	55	738	39	3119	48
Nee -----	1264	31	1527	21	2298	35	984	52	1022	16
Weet niet -----	264	6	451	6	594	9	182	10	2310	36*
Totaal ondervraagden ----	4064	100	7247	100	6483	100	1904	100	6451	100
Ongewogen basis -----	38		36		15		23		19	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 38</b>										
Heeft uw klachtenafhandlingsprocedure naar uw inschatting een gang naar geschillencommissie of rechter kunnen voorkómen?										
Ja, regelmatig -----	1543	33	1167	20	3243	39	-	-*	11066	27
Ja, af en toe -----	941	20	1673	28	879	11	174	5	6858	17
Nee, niet of nauwelijks --	1346	28	2621	44	1818	22	695	20	13126	32
Weet niet -----	897	19	500	8*	2304	28	2620	75*	10432	25
Totaal ondervraagden ----	4726	100	5961	100	8245	100	3488	100	41483	100
Ongewogen basis -----	25		25		26		8		178	
<b>Question 39</b>										
Denkt u dat een klachtenafhandlingsprocedure een gang naar geschillencommissie of rechter kan voorkómen?										
Ja, regelmatig -----	1488	19	3403	30	8524	25	5061	20	25968	21
Ja, af en toe -----	1947	25	1897	17	6613	19	3493	14	19271	16
Nee, niet of nauwelijks --	3993	52	3461	31	13285	39	7503	30	52373	42
Weet niet -----	296	4*	2512	22	5733	17	8907	36*	25655	21
Totaal ondervraagden ----	7724	100	11273	100	34155	100	24965	100	123267	100
Ongewogen basis -----	35		34		33		39		315	
<b>Question 40</b>										
Bent u lid van een branchevereniging?										
Ja -----	7112	57	8806	51	20318	48	16752	57	95140	57
Nee -----	4988	40	7255	42	16987	40	12574	43	60974	37
Weet niet -----	350	3	1339	8	5095	12	174	1*	9986	6
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	
<b>Question 41</b>										
Is er binnen uw branche een geschillencommissie?										
Ja -----	5076	41	6852	39	17801	42	11691	40	67569	41
Nee -----	3490	28	4018	23	14530	34	6108	21	46138	28
Weet niet -----	3884	31	6530	38	10069	24	11701	40	52393	32
Totaal ondervraagden ----	12450	100	17400	100	42400	100	29500	100	166100	100
Ongewogen basis -----	60		60		59		49		497	
<b>Question 42</b>										
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?										
Ja -----	3534	70	3673	54	11521	65	6977	60	40958	61
Nee -----	1094	22	2006	29	4368	25	4367	37	18930	28
Weet niet -----	449	9	1173	17	1911	11	347	3	7681	11
Totaal ondervraagden ----	5076	100	6852	100	17801	100	11691	100	67569	100
Ongewogen basis -----	26		29		31		23		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 43										
Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche ----	312	12	728	14	-	-*	-	-*	699	22
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchise- gever -----	88	3	138	3	-	-*	182	25	162	5
Klachten in branche wer- den verschillend afgehandeld -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	136	5	-	-	-	-*	-	-	-	-
Werkt kwaliteitverhogend -----	312	12	-	-*	-	-*	-	-*	537	17
Verplicht vanuit branche automatisch lid (via branchevereniging) -----	1072	42	2045	39	1796	50	-	-*	537	17
onafhankelijkheid comissie -----	624	25	1630	31	396	11	236	32	699	22
informatieve\adviserende waarde -----	88	3	-	-	-	-	-	-	-	-
aansprakelijkheid\juri- dische gronden -----	176	7	-	-	-	-	175	24	-	-
klantvriendelijker\gunstig voor imago\commercieel - Andere redenen, nl .... -----	176	7	138	3	700	19	-	-*	324	10
Weet niet -----	-	-	313	6	-	-	-	-	-	-
	-	-*	-	-*	1598	44	84	11	162	5
	-	-	589	11	-	-*	61	8	-	-*
Totaal antwoorden -----	2984	118	5582	106	4490	125	738	100	3119	100
Totaal ondervraagdden ----	2536	100	5269	100	3592	100	738	100	3119	100
Ongewogen basis -----	25		28		8		8		10	
Question 44										
Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche ----	-	-	-	-	-	-	61	6	-	-
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchise- gever -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Klachten werden verschillend afgehandeld	-	-	-	-	700	30	145	15	-	-
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	88	7	313	20	700	30	-	-*	-	-
kosten te hoog -----	272	22	625	41	-	-	-	-	-	-
weinig of geen klachten\niet nodig -----	544	43	-	-*	700	30	465	47	699	68
te kleinschalig -----	136	11	313	20	-	-	-	-	-	-
slechte ervaringen -----	272	22	-	-	-	-	84	9	-	-
kan het zelf oplossen ----	88	7	-	-	198	9	84	9	-	-
Andere redenen, nl .... -----	-	-	313	20	700	30	-	-	324	32
Weet niet -----	-	-	277	18	-	-	145	15	-	-
Totaal antwoorden -----	1400	111	1839	120	2998	130	984	100	1022	100
Totaal ondervraagdden ----	1264	100	1527	100	2298	100	984	100	1022	100
Ongewogen basis -----	10		6		4		12		4	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 43										
Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche	449	13	333	9	2790	24	2268	33	7579	19
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	197	6	333	9	2637	23	174	2	3912	10
Klachten in branche werden verschillend afgehandeld	-	-	167	5	-	-	-	-	167	0
Vaste procedure scheelt tijd/geld	99	3	167	5	2031	18	-	-*	2432	6
Werkt kwaliteitverhogend	700	20	167	5	393	3	873	13	2982	7
Verplicht vanuit branche automatisch lid (via branchevereniging)	197	6*	833	23	5248	46	695	10*	12423	30
onafhankelijkheid commissie	-	-	167	5	-	-	174	2	428	1
informatieve/adviserende waarde	449	13	-	-	60	1	174	2	1033	3
aansprakelijkheid/juridische gronden	547	15	333	9	60	1*	695	10	2973	7
klantvriendelijker/gunstig voor imago/commercieel	449	13	500	14	273	2	-	-	1534	4
Andere reden, nl ....	547	15	-	-*	-	-*	873	13	3264	8
Weet niet	99	3	-	-	-	-*	1747	25	2495	6
Totaal antwoorden	4278	121	4339	118	14159	123	8719	125	48406	118
Totaal ondervraagden	3534	100	3673	100	11521	100	6977	100	40958	100
Ongewogen basis	18		18		26		16		157	
Question 44										
Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Advies vanuit branche	-	-	-	-	-	-	-	-	61	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	99	9	-	-	-	-	-	-	99	1
Klachten werden verschillend afgehandeld	-	-	-	-	-	-	-	-	845	4
Vaste procedure scheelt tijd/geld	-	-*	-	-*	1911	44	-	-*	3012	16
kosten te hoog	-	-	391	19	-	-	-	-	1288	7
weinig of geen klachten/niet nodig	547	50	1282	64	1911	44	873	20	7021	37
te kleinschalig	-	-	-	-	-	-	1747	40	2195	12
slechte ervaringen	99	9	-	-	-	-	-	-	455	2
kan het zelf oplossen	-	-	724	36	273	6	873	20	2241	12
Andere reden, nl ....	-	-	-	-	-	-	-	-	1336	7
Weet niet	350	32	-	-	273	6	873	20	1918	10
Totaal antwoorden	1094	100	2397	119	4368	100	4367	100	20470	108
Totaal ondervraagden	1094	100	2006	100	4368	100	4367	100	18930	100
Ongewogen basis	6		8		4		5		59	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 45										
Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?										
Ja .....	2176	54	5305	73*	3394	52	1210	64	4193	65
Nee .....	1168	29	866	12	700	11	435	23	1398	22
Weet niet .....	720	18	1076	15	2390	37	259	14	861	13
Totaal ondervraagden ----	4064	100	7247	100	6483	100	1904	100	6451	100
Ongewogen basis .....	38		36		15		23		19	
Question 46										
Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?										
Ja .....	1024	25	1907	26	898	14	502	26	699	11
Nee .....	448	11	313	4	-	-*	-	-*	-	-*
Weet niet .....	2592	64	5028	69	5585	86	1402	74	5752	89
Totaal ondervraagden ----	4064	100	7247	100	6483	100	1904	100	6451	100
Ongewogen basis .....	38		36		15		23		19	
Question 50										
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?										
Ja .....	752	37	1179	25	198	7	-	-*	-	-*
Nee .....	1288	63	3501	75	2496	93	593	100*	3119	100*
Weet niet .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	2040	100	4680	100	2694	100	593	100	3119	100
Ongewogen basis .....	21		25		6		6		10	
Question 51										
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?										
Ja .....	760	17*	1491	18*	898	5	61	1	-	-*
Nee .....	3664	83	7006	82	18263	95	4372	95	18065	100*
Weet niet .....	-	-*	-	-*	-	-*	175	4	-	-*
Totaal ondervraagden ----	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis .....	41		40		41		49		56	
Question 52										
Hoe vaak heeft dit bedrijf\deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)										
1 .....	752	100*	1040	88	198	100	-	-	-	-
2 .....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 .....	-	-	138	12	-	-	-	-	-	-
Weet niet\geen opgave ---	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	752	100	1179	100	198	100	-	-	-	-
Ongewogen basis .....	8		6		1		-		-	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 45</b>										
Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?										
Ja .....	3982	78*	5012	73	6034	34	5404	46	36709	54
Nee .....	996	20	891	13	5155	29	4367	37	15974	24
Weet niet .....	99	2*	948	14	6613	37	1920	16	14885	22
Totaal ondervraagden ----	5076	100	6852	100	17801	100	11691	100	67569	100
Ongewogen basis .....	26		29		31		23		240	
<b>Question 46</b>										
Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?										
Ja .....	2090	41	1167	17	2331	13	2615	22	13232	20
Nee .....	-	-*	500	7	2244	13	-	-*	3505	5
Weet niet .....	2987	59	5185	76	13226	74	9076	78	50832	75
Totaal ondervraagden ----	5076	100	6852	100	17801	100	11691	100	67569	100
Ongewogen basis .....	26		29		31		23		240	
<b>Question 50</b>										
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?										
Ja .....	1696	48*	1391	38	60	1*	-	-*	5275	15
Nee .....	1838	52*	2282	62	10855	97*	3136	100*	29108	84
Weet niet .....	-	-	-	-	273	2	-	-	273	1
Totaal ondervraagden ----	3534	100	3673	100	11188	100	3136	100	34656	100
Ongewogen basis .....	18		18		24		10		138	
<b>Question 51</b>										
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?										
Ja .....	547	5	167	1	120	0*	174	1	4217	3
Nee .....	10656	91	13273	93	31845	93	15705	99	122849	94
Weet niet .....	449	4	891	6	2184	6	-	-*	3699	3
Totaal ondervraagden ----	11651	100	14330	100	34149	100	15879	100	130765	100
Ongewogen basis .....	57		51		52		31		418	
<b>Question 52</b>										
Hoe vaak heeft dit bedrijf\deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen? (Enq.: Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)										
1 .....	1247	74	1058	76	60	100	-	-	4355	83
2 .....	-	-	167	12	-	-	-	-	167	3
5 .....	99	6	167	12	-	-	-	-	404	8
Weet niet\geen opgave ---	350	21	-	-	-	-	-	-	350	7
Totaal ondervraagden ----	1696	100	1391	100	60	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis .....	7		7		1		-		30	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto- onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogiste- rij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 53										
Hoe vaak heeft dit bedrijf(de- ze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank ver- schijnen? (Enq.:Indien min- der dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)										
1 -----	760	100	1491	100	700	78	-	-	-	-
4 -----	-	-	-	-	198	22	-	-	-	-
Weet niet\geen opgave ----	-	-	-	-	-	-	61	100	-	-
Totaal ondervraagden -----	760	100	1491	100	898	100	61	100	-	-
Ongewogen basis -----	7		7		2		1		-	
Question 54										
Hoeveel PROCENT van de klachten die voor de geschil- lencommissie zijn versche- nen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?										
0 -----	88	12	-	-*	-	-	-	-	-	-
1-10 -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
41-50 -----	264	35	415	35	-	-	-	-	-	-
81-90 -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
100 -----	312	41	763	65	198	100	-	-	-	-
Weet niet\geen opgave ----	88	12	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden -----	752	100	1179	100	198	100	-	-	-	-
Ongewogen basis -----	8		6		1		-		-	
Gemiddeld % -----		66,9		82,4		100,0		-		-
Ongewogen basis -----		7		6		1		-		-
Question 55										
Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredi- gend? (Enq.: meer antwoor- den mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Als ik in het gelijk wordt gesteld -----	176	23	138	12	198	100	-	-	-	-
Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst -----	400	53	728	62	-	-	-	-	-	-
voor beide partijen bevredigend -----	176	23	-	-	-	-	-	-	-	-
neutrale uitspraak -----	-	-	313	27	-	-	-	-	-	-
Nog anders, namelijk .... ---	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Weet niet -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal antwoorden -----	752	100	1179	100	198	100	-	-	-	-
Totaal ondervraagden -----	752	100	1179	100	198	100	-	-	-	-
Ongewogen basis -----	8		6		1		-		-	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 53</b>										
Hoe vaak heeft dit bedrijf(deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)										
1 -----	547	100	167	100	120	100	174	100	3959	94
4 -----	-	-	-	-	-	-	-	-	198	5
Weet niet\geen opgave ----	-	-	-	-	-	-	-	-	61	1
Totaal ondervraagden -----	547	100	167	100	120	100	174	100	4217	100
Ongewogen basis -----	3		1		2		1		24	
<b>Question 54</b>										
Hoeveel PROCENT van de klachten die voor de geschillencommissie zijn verschenen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?										
0 -----	1050	62*	167	12	60	100	-	-	1365	26
1-10 -----	-	-	167	12	-	-	-	-	167	3
41-50 -----	-	-*	333	24	-	-	-	-	1013	19
81-90 -----	-	-	167	12	-	-	-	-	167	3
100 -----	646	38	391	28	-	-	-	-	2310	44
Weet niet\geen opgave ----	-	-	167	12	-	-	-	-	255	5
Totaal ondervraagden -----	1696	100	1391	100	60	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis -----	7		7		1		-		30	
Gemiddeld % -----		38,1		57,9		-		-		59,1
Ongewogen basis -----		7		6		1		-		28
<b>Question 55</b>										
Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredigend? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Als ik in het gelijk wordt gesteld -----	197	12	167	12	-	-	-	-	876	17
Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst -----	1149	68	891	64	60	100	-	-	3227	61
voor beide partijen bevredigend -----	-	-	167	12	-	-	-	-	343	6
neutrale uitspraak -----	350	21	-	-	-	-	-	-	663	13
Nog anders, namelijk .... --	-	-	-	-	60	100	-	-	60	1
Weet niet -----	-	-	167	12	-	-	-	-	167	3
Totaal antwoorden -----	1696	100	1391	100	120	200	-	-	5335	101
Totaal ondervraagden -----	1696	100	1391	100	60	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis -----	7		7		1		-		30	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto -onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 60										
Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: eventueel helpen..)										
Ja, altijd -----	1192	47*	1456	28	-	-*	-	-*	537	17
Ja, in de meeste gevallen	88	3	1388	26*	-	-	-	-	162	5
Als het ter sprake komt --	312	12	138	3	-	-	-	-	-	-
Als de klant er naar										
vraagt -----	272	11	277	5	-	-	-	-	-	-
Nee, niet of nauwelijks --	672	26*	1871	36*	3592	100*	738	100*	2420	78
Weet niet -----	-	-	138	3	-	-	-	-	-	-
Totaal ondervraagden ----	2536	100	5269	100	3592	100	738	100	3119	100
Ongewogen basis -----	25		28		8		8		10	
Question 61										
Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Niet ter zake doende ----	896	67	2081	57	2192	61	738	100*	1346	52
Mogelijke kosten -----	-	-	-	-	-	-	-	-	162	6
Groot aantal										
klanten\ondoenlijk -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
staat op verschillende										
plekken al vermeld -----	88	7	277	8	-	-	-	-	162	6
alleen bij noodzaak -----	88	7	138	4	898	25	-	-*	1074	42
wordt als algemeen										
bekend verondersteld ----	136	10	277	8	-	-	-	-	-	-
Anders, nl .... -----	-	-	451	12	-	-	61	8	-	-
Weet niet -----	136	10	451	12	700	19	-	-	-	-
Totaal antwoorden -----	1344	100	3675	100	3790	106	798	108	2743	106
Totaal ondervraagden ----	1344	100	3675	100	3592	100	738	100	2582	100
Ongewogen basis -----	12		19		8		8		9	
Question 62										
Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Mondeling -----	312	17	313	10	-	-	-	-	537	77
Vermelding op kassabon \ factuur \ opdrachtbon ----	1240	67*	1733	53	-	-	-	-	-	-
Schriftelijke aanduiding										
in de zaak -----	312	17	138	4*	-	-	-	-	537	77
Vermelding op website --	-	-*	589	18	-	-	-	-	-	-
vermelding in										
voorwaarden\winkel e.d.										
bord van branchevereni- ging in winkel -----	176	9	-	-*	-	-	-	-	-	-
zodra er een klacht is ----	136	7	313	10	-	-	-	-	-	-
Nog anders, namelijk .. --	-	-	138	4	-	-	-	-	162	23
	-	-	451	14	-	-	-	-	-	-
Totaal antwoorden -----	2176	117	3675	113	-	-	-	-	1236	177
Totaal ondervraagden ----	1864	100	3260	100	-	-	-	-	699	100
Ongewogen basis -----	19		16		-		-		2	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

## Branche

	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 60										
Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: eventueel helpen..)										
Ja, altijd -----	2243	63*	1391	38	1365	12	1394	20	9578	23
Ja, in de meeste gevallen	-	-	167	5	-	-*	-	-	1805	4
Als het ter sprake komt --	-	-	-	-	273	2	-	-	724	2
Als de klant er naar vraagt -----	99	3	-	-	60	1	1221	17	1928	5
Nee, niet of nauwelijks ---	1193	34*	2115	58	9823	85*	4362	63	26785	65
Weet niet -----	-	-	-	-	-	-	-	-	138	0
Totaal ondervraagden ----	3534	100	3673	100	11521	100	6977	100	40958	100
Ongewogen basis -----	18		18		26		16		157	
Question 61										
Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Niet ter zake doende -----	646	50	1782	78	9796	96*	4188	75	23664	76
Mogelijke kosten -----	-	-	-	-	60	1	174	3	395	1
Groot aantal klanten\ondoenlijk staat op verschillende plekken al vermeld -----	197	15	-	-	-	-	-	-	197	1
alleen bij noodzaak -----	99	8	167	7	60	1	174	3	1026	3
wordt als algemeen bekend verondersteld ----	350	27	-	-*	2031	20	-	-*	4580	15
Anders, nl .... -----	-	-	-	-	-	-	-	-	413	1
Weet niet -----	-	-	333	15	60	1	873	16	1778	6
	99	8	-	-	60	1	174	3	1619	5
Totaal antwoorden -----	1390	108	2282	100	12067	119	5582	100	33672	108
Totaal ondervraagden ----	1291	100	2282	100	10156	100	5582	100	31242	100
Ongewogen basis -----	8		11		21		12		108	
Question 62										
Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Mondeling -----	996	43	167	11	273	16	-	-*	2597	19
Vermelding op kassabon \ factuur \ opdrachtbon ----	2046	87*	667	43	273	16	-	-*	5958	42
Schriftelijke aanduiding in de zaak -----	1094	47	891	57	546	32	1568	60	5087	36
Vermelding op website ---	646	28	-	-*	60	4	174	7	1469	10
vermelding in voorwaarden\winkel e.d. bord van branchevereniging in winkel -----	99	4	167	11	819	48*	-	-*	1260	9
zodra er een klacht is ----	-	-*	-	-*	273	16	873	33	1595	11
Nog anders, namelijk .. --	-	-	-	-	-	-	-	-	300	2
	-	-	-	-	-	-	174	7	625	4
Totaal antwoorden -----	4879	208	1891	121	2245	132	2789	107	18891	135
Totaal ondervraagden ----	2341	100	1558	100	1698	100	2615	100	14035	100
Ongewogen basis -----	11		8		7		7		70	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	41 Auto- en auto onderdelen handel		42 Autoreparatie		51+52 Detailhandel food		53 Supermarkt\ kruidenier		61+62 Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhan- del	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 63										
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: lees op)										
Ja, zeker wel -----	264	10	1005	19	-	-*	61	8	537	17
Ja, waarschijnlijk wel ----	224	9	1179	22	-	-*	-	-*	-	-*
Misschien wel, misschien niet -----	264	10	451	9	198	6	-	-	-	-
Nee, waarschijnlijk niet --	536	21	1005	19	700	19	-	-*	-	-*
Nee, zeker niet -----	1072	42	1630	31*	2694	75	677	92*	2420	78
Weet niet -----	176	7	-	-	-	-	-	-	162	5
Totaal ondervraagden ----	2536	100	5269	100	3592	100	738	100	3119	100
Ongewogen basis -----	25		28		8		8		10	
Question 70										
Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?										
Ja, dat is wel eens gebeurd	1912	43	3157	37	6985	36	2183	47	3979	22*
nee, dat is nog nooit gebeurd -----	2512	57	5340	63	11475	60	2425	53	13924	77*
Weet niet\wil niet zeggen	-	-*	-	-*	700	4	-	-*	162	1
Totaal ondervraagden ----	4424	100	8497	100	19160	100	4608	100	18065	100
Ongewogen basis -----	41		40		41		49		56	
Question 71										
Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Opgenomen in klachtenprocedure -----	224	12	277	9	-	-*	296	14	861	22
Opstellen van een klachtenprocedure -----	136	7	138	4	700	10	61	3	-	-*
Garantiebepalingen \ geld terug-betalingen aangescherpt -----	400	21	763	24	1598	23	411	19	1074	27
andere producten\leveranciers genomen\product uit assortiment -----	-	-*	-	-*	1598	23	259	12	1236	31
betere controle -----	176	9	138	4	594	8	296	14	-	-*
afspraken met klanten bevestigen -----	224	12	-	-	700	10	61	3	162	4
routingzaken in winkel aangepast -----	-	-*	-	-*	-	-*	175	8	-	-*
personeel geïnstrueerd\aangesproken -----	176	9	313	10	700	10	411	19	-	-*
werkwijze aanpassen ----	672	35	1250	40	1796	26	182	8	485	12
Anders, namelijk -----	88	5	138	4	198	3	182	8	861	22
Weet niet\geen opgave --	88	5	451	14	898	13	145	7	-	-
Totaal antwoorden -----	2184	114	3469	110	8781	126	2479	114	4678	118
Totaal ondervraagden ----	1912	100	3157	100	6985	100	2183	100	3979	100
Ongewogen basis -----	19		14		15		22		13	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

	Branche									
	63+64 Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten		65 Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur		66+68+69 Pedicures, kappers of foto-ateliers		67 Overige detailhandel		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 63										
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: lees op)										
Ja, zeker wel -----	1696	48*	500	14	393	3	695	10	5150	13
Ja, waarschijnlijk wel ----	547	15	558	15	2244	19	521	7	5273	13
Misschien wel, misschien niet -----	99	3	-	-	546	5	-	-	1558	4
Nee, waarschijnlijk niet --	99	3	1058	29	999	9	1221	17	5617	14
Nee, zeker niet -----	646	18*	1391	38	7339	64	3667	53	21535	53
Weet niet -----	449	13	167	5	-	-*	873	13	1826	4
Totaal ondervraagden ----	3534	100	3673	100	11521	100	6977	100	40958	100
Ongewogen basis -----	18		18		26		16		157	
Question 70										
Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?										
Ja, dat is wel eens gebeurd	4234	36	4345	30	13312	39	8376	53	48484	37
nee, dat is nog nooit gebeurd -----	7418	64	9203	64	18380	54	7503	47	78180	60
Weet niet\wil niet zeggen	-	-*	782	5	2457	7	-	-*	4101	3
Totaal ondervraagden ----	11651	100	14330	100	34149	100	15879	100	130765	100
Ongewogen basis -----	57		51		52		31		418	
Question 71										
Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)										
Opgenomen in klachtenprocedure -----	799	19	1282	29	606	5	174	2	4518	9
Opstellen van een klachtenprocedure -----	996	24	891	21	273	2	1047	13	4242	9
Garantiebepalingen \ geld terug-betalingen aangescherpt -----	1499	35	1448	33	3396	26	2094	25	12684	26
andere producten\leveranciers genomen\product uit assortiment -----	449	11	333	8	-	-*	1047	13	4922	10
betere controle -----	99	2	167	4	2304	17	-	-*	3774	8
afspraken met klanten bevestigen -----	-	-	167	4	60	0	-	-	1373	3
routing\zaken in winkel aangepast -----	700	17	-	-*	1971	15	1221	15	4067	8
personeel geïnstrueerd\aangesproken -----	296	7	167	4	606	5	347	4	3015	6
werkwijze aanpassen ----	493	12	891	21	2910	22	873	10	9553	20
Anders, namelijk -----	449	11	-	-*	2730	21	1747	21	6393	13
Weet niet\geen opgave --	-	-	391	9	-	-*	-	-	1973	4
Totaal antwoorden -----	5776	136	5736	132	14858	112	8550	102	56512	117
Totaal ondervraagden ----	4234	100	4345	100	13312	100	8376	100	48484	100
Ongewogen basis -----	20		18		25		16		162	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

## Question 33

Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 7</b>								
Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging. Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?								
Ja	22190	53*	20286	16*	136	10	42612	26
Nee	19293	47*	102631	83*	1214	90	123138	74
Weet niet/geen opgave	-	-	350	0	-	-	350	0
Totaal ondervraagden	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis	178		315		4		497	
<b>Question 8</b>								
Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?								
Ja	3787	17*	8558	42*	-	-	12344	29
Nee	18242	82*	11728	58*	136	100	30106	71
Weet niet/geen opgave	162	1	-	-	-	-	162	0
Totaal ondervraagden	22190	100	20286	100	136	100	42612	100
Ongewogen basis	93		70		1		164	
<b>Question 9</b>								
Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment woonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn? De eigenaar(s)directeur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!								
1 persoon	4504	11*	44894	36*	873	65	50271	30
2-4 personen	18595	45	58097	47	136	10	76829	46
5-9 personen	11019	27*	12734	10*	174	13	23926	14
10-19 personen	4632	11	6321	5	167	12	11120	7
20-49 personen	2210	5	824	1	-	-	3034	2
50-99 personen	401	1	259	0	-	-	661	0
100 -250 personen	61	0	138	0	-	-	199	0
Meer dan 250 personen	60	0	-	-	-	-	60	0
Totaal ondervraagden	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis	178		315		4		497	
<b>Question 10</b>								
In welke branche is uw bedrijf werkzaam? Is dat.. (ENQ.: Lees op....)								
Auto- en auto-onderdelen handel	4015	10	4774	4	136	10	8926	5
Autoreparatie	1176	3	7260	6	-	-	8435	5
Detailhandel food	4125	10	12925	10	-	-	17050	10
Supermarkt\ kruidenier	1550	4	3033	2	-	-	4583	3
Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel	6009	14	11321	9	-	-	17329	10
Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten	1838	4	8817	7	-	-	10655	6
Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur	4657	11	12166	10	-	-	16823	10
Pedicures, kappers of foto-ateliers	3315	8*	24668	20*	1047	78	29030	17
Overige detailhandel	14798	36	38303	31	167	12	53268	32
Totaal ondervraagden	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis	178		315		4		497	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 12</b>								
Is dit bedrijf\deze vestiging onderdeel van een filiaalbedrijf of werkt dit bedrijf\deze vestiging in het kader van een franchise overeenkomst, een vrijwillig filiaalbedrijf of inkoop-combinatie samen met andere bedrijven? Of is er geen sprake van een samenwerkingsverband?								
onderdeel filiaalbedrijf -----	9496	23*	6489	5*	136	10	16121	10
franchise-organisatie -----	5632	14	7606	6	-	-	13238	8
vrijwillig filiaalbedrijf -----	5375	13	8301	7	-	-	13676	8
inkoopcombinatie -----	3377	8	5916	5	167	12	9460	6
geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband -----	17218	42*	93797	76*	1047	78	112062	67
weet niet\geen opgave -----	386	1	1157	1	-	-	1543	1
Totaal ondervraagden -----	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis -----	178		315		4		497	
<b>Question 15</b>								
Wat is uw functie binnen deze vestiging?								
Eigenaar -----	19482	47*	97216	79*	873	65	117572	71
Algemeen directeur -----	3044	7	5072	4	167	12	8282	5
Bedrijfsleider -----	9469	23*	9204	7*	310	23	18982	11
Nog anders, namelijk -----	9488	23*	11776	10*	-	-	21264	13
Totaal ondervraagden -----	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis -----	178		315		4		497	
<b>Question 20</b>								
(Enq.:Indien minder dan 1 klacht per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in) (Enq.:Indien geen klachten wordt opgegeven, druk dan op de button "GEEN KLACHTEN") Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld PER JAAR?								
1-5 -----	6031	15*	40469	33*	1009	75	47509	29
6-10 -----	8017	19	12713	10	-	-	20730	12
11-20 -----	3392	8	17435	14	-	-	20827	13
21-50 -----	9257	22*	9672	8*	174	13	19102	12
51-100 -----	5764	14	7628	6	-	-	13392	8
101-500 -----	4139	10	3568	3*	167	12	7874	5
501-1000 -----	167	0	546	0	-	-	713	0
meer als 1000 -----	61	0	558	0	-	-	618	0
GEEN KLACHTEN -----	4656	11*	30679	25*	-	-	35335	21
Totaal ondervraagden -----	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis -----	178		315		4		497	
Gemiddeld aantal klachten ---		72,2		49,6		45,1		55,9

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 21								
Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?								
0	850	2	2300	2	-	-	3150	2
1-10	320	1	1670	2	303	22	2293	2
11-20	159	0	1245	1	-	-	1404	1
21-30	121	0	1297	1	-	-	1417	1
31-40	958	3	1040	1	-	-	1998	2
41-50	4640	13	3956	4	-	-	8596	7
51-60	760	2	324	0	-	-	1083	1
61-70	566	2	365	0	-	-	930	1
71-80	2885	8	2112	2	-	-	4998	4
81-90	2810	8	8038	9	-	-	10848	8
91-99	2362	6	3250	4	-	-	5612	4
100	20396	55*	66992	72*	1047	78	88435	68
Totaal ondervraagden	36827	100	92588	100	1350	100	130765	100
Ongewogen basis	159		255		4		418	
Gemiddeld %		84,5		89,1		78,1		87,7
Ongewogen basis		159		255		4		418
Question 22								
Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?								
Ja	14564	40	26018	28	-	-	40582	31
Nee	21913	60	66571	72	1350	100	89833	69
Totaal ondervraagden	36477	100	92588	100	1350	100	130415	100
Ongewogen basis	158		255		4		417	
Question 23								
Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen? (ENQ.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Klant neemt geen genoegen met afhandeling klacht	5483	38	7937	31	-	-	13420	33
Onterechte klacht	7230	50	11318	44	-	-	18548	46
Klacht dient bij fabrikant\leverancier gedaan te worden	2109	14	5559	21	-	-	7668	19
klant eiste te veel\onredelijke problemen lagen bij leverancier\derde partij	1825	13	1925	7	-	-	3751	9
verschil van inzicht	-	-*	3460	13*	-	-	3460	9
Nog anders, namelijk	571	4	786	3	-	-	1357	3
Weet niet\geen opgave	599	4	1091	4	-	-	1690	4
	88	1	349	1	-	-	437	1
Totaal antwoorden	17904	123	32425	125	-	-	50330	124
Totaal ondervraagden	14564	100	26018	100	-	-	40582	100
Ongewogen basis	66		87		-		153	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 25</b>								
Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <Question 20> klachten per jaar), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?								
0	-	-*	3432	4*	-	-	3432	3
1-10	2737	7	9069	10	310	23	12115	9
11-20	515	1	1804	2	-	-	2319	2
21-30	1255	3	4148	4	-	-	5403	4
31-40	1072	3	2113	2	-	-	3184	2
41-50	8049	22	11688	13	-	-	19738	15
51-60	1225	3	4601	5	-	-	5826	4
61-70	1650	4	2649	3	-	-	4299	3
71-80	4421	12	14218	15	-	-	18640	14
81-90	3873	11	9943	11	-	-	13816	11
91-99	1643	4	2554	3	-	-	4197	3
100	10387	28	26369	28	1040	77	37796	29
Totaal ondervraagden	36827	100	92588	100	1350	100	130765	100
Ongewogen basis	159		255		4		418	
Gemiddeld %		70,2		66,6		78,5		67,7
Ongewogen basis		159		255		4		418
<b>Question 30</b>								
Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?								
Ja, altijd of bijna altijd	28085	76*	39222	42*	476	35	67784	52
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)	2998	8*	20570	22*	-	-	23568	18
Nee	3832	10*	32658	35*	873	65	37363	29
Weet niet\geen opgave	1911	5	138	0	-	-	2050	2
Totaal ondervraagden	36827	100	92588	100	1350	100	130765	100
Ongewogen basis	159		255		4		418	
<b>Question 31</b>								
Worden klachten van consumenten vastgelegd?								
Ja, altijd of bijna altijd	22697	62*	20863	23*	310	23	43870	34
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)	2536	7	6878	7	167	12	9580	7
Nee	11594	31*	64847	70*	873	65	77315	59
Totaal ondervraagden	36827	100	92588	100	1350	100	130765	100
Ongewogen basis	159		255		4		418	
<b>Question 32</b>								
Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd? (ENQ.: vul het jaar in als 4-cijferig getal)								
1975-1990	3390	13*	9999	36*	174	36	13563	25
1991-2000	7281	29	6207	22	167	35	13654	26
2001	3240	13	2286	8	-	-	5526	10
2002	1927	8	1680	6	-	-	3607	7
2003	2500	10	600	2	-	-	3100	6
2004	570	2	1071	4	-	-	1641	3
Weet niet\Geen opgave	6325	25	5898	21	136	29	12359	23
Totaal ondervraagden	25233	100	27741	100	476	100	53450	100
Ongewogen basis	111		81		3		195	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

## Question 33

## Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 33								
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?								
Ja -----	41483	100*	-	-*	-	-	41483	25
Nee -----	-	-*	123267	100*	-	-	123267	74
Weet niet -----	-	-	-	-	1350	100	1350	1
Totaal ondervraagden -----	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis -----	178		315		4		497	
Question 34								
Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, iedereen -----	7956	19	-	-	-	-	7956	19
Ja, een groot deel van de klanten -----	3937	9	-	-	-	-	3937	9
Alleen degenen die een klacht indienen -----	7273	18	-	-	-	-	7273	18
Een klein deel van de klanten -----	1957	5	-	-	-	-	1957	5
Nee, niet of nauwelijks -----	19735	48	-	-	-	-	19735	48
Weet niet -----	625	2	-	-	-	-	625	2
Totaal ondervraagden -----	41483	100	-	-	-	-	41483	100
Ongewogen basis -----	178		-		-		178	
Question 35								
Wat heeft uw bedrijf\vestiging er aan gedaan om uw klanten van deze procedure op de hoogte te brengen? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
niets of nauwelijks iets wordt via branchevereniging gedaan -----	18717	45	-	-	-	-	18717	45
staat op factuur vermeld\bijsluiter\schriftelijk bij aankoop -----	2246	5	-	-	-	-	2246	5
bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven -----	3744	9	-	-	-	-	3744	9
folder\formulier\bord\vermelding in de winkel -----	5701	14	-	-	-	-	5701	14
mondelijke mededeling -----	3800	9	-	-	-	-	3800	9
gepubliceerd internet\folder\reclame\advertentie\nieuwsbrief -----	4407	11	-	-	-	-	4407	11
Anders, namelijk .... -----	2671	6	-	-	-	-	2671	6
Weet niet\geen opgave -----	1171	3	-	-	-	-	1171	3
Totaal antwoorden -----	2750	7	-	-	-	-	2750	7
Totaal ondervraagden -----	45207	109	-	-	-	-	45207	109
Ongewogen basis -----	41483	100	-	-	-	-	41483	100
Question 351								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: lees op..)								
Ja, zeker wel -----	9755	24	-	-	-	-	9755	24
Ja, waarschijnlijk wel -----	3744	9	-	-	-	-	3744	9
Misschien wel, misschien niet -----	3857	9	-	-	-	-	3857	9
Nee, waarschijnlijk niet -----	7337	18	-	-	-	-	7337	18
Nee, zeker niet -----	14959	36	-	-	-	-	14959	36
Weet niet -----	1832	4	-	-	-	-	1832	4
Totaal ondervraagden -----	41483	100	-	-	-	-	41483	100
Ongewogen basis -----	178		-		-		178	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 36</b>								
Waarom bent u er toe over gegaan om een vaste procedure voor klachtenafhandeling te hanteren? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	5138	12	-	-	-	-	5138	12
Voorgeschreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever	10649	26	-	-	-	-	10649	26
Klachten werden op verschillende manieren\personen afgehandeld -----	8325	20	-	-	-	-	8325	20
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	6212	15	-	-	-	-	6212	15
duidelijkheid voor klant en personeel -----	2487	6	-	-	-	-	2487	6
uit ervaring\praktijk ontstaan voorschrift ivm certificering\iso -----	1553	4	-	-	-	-	1553	4
betekent betere service\klanttevredenheid --- geeft meer informatie\inzicht bedrijfsprocessen -----	4470	11	-	-	-	-	4470	11
1528	4	-	-	-	-	1528	4	
Andere reden, nl .... -----	3107	7	-	-	-	-	3107	7
weet niet -----	2025	5	-	-	-	-	2025	5
Totaal antwoorden -----	47600	115	-	-	-	-	47600	115
Totaal ondervraagden -----	41483	100	-	-	-	-	41483	100
Ongewogen basis -----	178		-	-	-	-	178	
<b>Question 37</b>								
Waarom heeft u geen vaste procedure voor klachtenafhandeling? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	-	-	524	0	-	-	524	0
Voorgeschreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever	-	-	1426	1	-	-	1426	1
Klachten werden verschillend afgehandeld -----	-	-	34049	28	-	-	34049	28
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	-	-	883	1	-	-	883	1
te weinig klachten ----- regel het zelf (1persoonsbedrijf) -----	-	-	34392	28	-	-	34392	28
8279	7	-	-	-	-	8279	7	
elke klacht is uniek -----	-	-	13358	11	-	-	13358	11
te kleinschalig -----	-	-	10250	8	-	-	10250	8
zoek direct een adhoc-oplossing -----	-	-	4514	4	-	-	4514	4
zoek oplossing samen met de klant\kent de klanten -----	-	-	5805	5	-	-	5805	5
niet nodig (overig) -----	-	-	5829	5	-	-	5829	5
bedrijfseigen oplossing\goed personeel -----	-	-	3810	3	-	-	3810	3
Andere reden, nl .... -----	-	-	2851	2	-	-	2851	2
Weet niet\geen opgave -----	-	-	5125	4	-	-	5125	4
Totaal antwoorden -----	-	-	131094	106	-	-	131094	106
Totaal ondervraagden -----	-	-	123267	100	-	-	123267	100
Ongewogen basis -----	-	-	315		-	-	315	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandlingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 38</b>								
Heeft uw klachtenafhandlingsprocedure naar uw inschatting een gang naar geschillencommissie of rechter kunnen voorkómen?								
Ja, regelmatig	11066	27	-	-	-	-	11066	27
Ja, af en toe	6858	17	-	-	-	-	6858	17
Nee, niet of nauwelijks	13126	32	-	-	-	-	13126	32
Weet niet	10432	25	-	-	-	-	10432	25
Totaal ondervraagden	41483	100	-	-	-	-	41483	100
Ongewogen basis	178		-		-		178	
<b>Question 39</b>								
Denkt u dat een klachtenafhandlingsprocedure een gang naar geschillencommissie of rechter kan voorkómen?								
Ja, regelmatig	-	-	25968	21	-	-	25968	21
Ja, af en toe	-	-	19271	16	-	-	19271	16
Nee, niet of nauwelijks	-	-	52373	42	-	-	52373	42
Weet niet	-	-	25655	21	-	-	25655	21
Totaal ondervraagden	-	-	123267	100	-	-	123267	100
Ongewogen basis	-		315		-		315	
<b>Question 40</b>								
Bent u lid van een branchevereniging?								
Ja	27238	66	67426	55	476	35	95140	57
Nee	9988	24*	50113	41*	873	65	60974	37
Weet niet	4257	10	5729	5	-	-	9986	6
Totaal ondervraagden	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis	178		315		4		497	
<b>Question 41</b>								
Is er binnen uw branche een geschillencommissie?								
Ja	17274	42	49955	41	340	25	67569	41
Nee	11838	29	34300	28	-	-	46138	28
Weet niet	12371	30	39012	32	1009	75	52393	32
Totaal ondervraagden	41483	100	123267	100	1350	100	166100	100
Ongewogen basis	178		315		4		497	
<b>Question 42</b>								
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?								
Ja	12901	75*	27717	55*	340	100	40958	61
Nee	2033	12*	16897	34*	-	-	18930	28
Weet niet	2339	14	5341	11	-	-	7681	11
Totaal ondervraagden	17274	100	49955	100	340	100	67569	100
Ongewogen basis	92		146		2		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 43</b>								
Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	1553	12	6025	22	-	-	7579	19
Voorgeschreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	3546	27*	199	1*	167	49	3912	10
Klachten in branche werden verschillend afgehandeld -----	167	1	-	-	-	-	167	0
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	120	1	2312	8	-	-	2432	6
Werkt kwaliteitverhogend -----	1569	12	1413	5	-	-	2982	7
Verplicht vanuit branche -----	4056	31	8366	30	-	-	12423	30
automatisch lid (via branchevereniging) -----	2965	23	4219	15	-	-	7184	18
onafhankelijkheid commissie --	88	1	340	1	-	-	428	1
informatieve\adviserende waarde -----	683	5	350	1	-	-	1033	3
aansprakelijkheid\juridische gronden -----	1177	9	1622	6	174	51	2973	7
klantvriendelijker\gunstig voor imago\commercieel -----	888	7	646	2	-	-	1534	4
Andere reden, nl .... -----	907	7	2358	9	-	-	3264	8
Weet niet -----	99	1	2397	9	-	-	2495	6
Totaal antwoorden -----	17819	138	30247	109	340	100	48406	118
Totaal ondervraagden -----	12901	100	27717	100	340	100	40958	100
Ongewogen basis -----	69		86		2		157	
<b>Question 44</b>								
Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	61	3	-	-	-	-	61	0
Voorgeschreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever	-	-	99	1	-	-	99	1
Klachten werden verschillend afgehandeld -----	61	3	784	5	-	-	845	4
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	-	-*	3012	18*	-	-	3012	16
kosten te hoog -----	-	-	1288	8	-	-	1288	7
weinig of geen klachten\niet nodig -----	574	28	6447	38	-	-	7021	37
te kleinschalig -----	-	-	2195	13	-	-	2195	12
slechte ervaringen -----	99	5	356	2	-	-	455	2
kan het zelf oplossen -----	418	21	1823	11	-	-	2241	12
Andere reden, nl .... -----	-	-	1336	8	-	-	1336	7
Weet niet -----	822	40	1096	6	-	-	1918	10
Totaal antwoorden -----	2033	100	18436	109	-	-	20470	108
Totaal ondervraagden -----	2033	100	16897	100	-	-	18930	100
Ongewogen basis -----	13		46		-		59	
<b>Question 45</b>								
Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?								
Ja -----	12346	71*	24023	48*	340	100	36709	54
Nee -----	2581	15	13393	27	-	-	15974	24
Weet niet -----	2346	14	12539	25	-	-	14885	22
Totaal ondervraagden -----	17274	100	49955	100	340	100	67569	100
Ongewogen basis -----	92		146		2		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 46</b>								
Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?								
Ja -----	4140	24	8918	18	174	51	13232	20
Nee -----	588	3	2917	6	-	-	3505	5
Weet niet -----	12546	73	38120	76	167	49	50832	75
Totaal ondervraagden -----	17274	100	49955	100	340	100	67569	100
Ongewogen basis -----	92		146		2		240	
<b>Question 50</b>								
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?								
Ja -----	2580	22	2696	12	-	-	5275	15
Nee -----	8717	75	20051	88	340	100	29108	84
Weet niet -----	273	2	-	-	-	-	273	1
Totaal ondervraagden -----	11570	100	22746	100	340	100	34656	100
Ongewogen basis -----	64		72		2		138	
<b>Question 51</b>								
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?								
Ja -----	1404	4	2813	3	-	-	4217	3
Nee -----	32807	89	88693	96	1350	100	122849	94
Weet niet -----	2616	7	1083	1	-	-	3699	3
Totaal ondervraagden -----	36827	100	92588	100	1350	100	130765	100
Ongewogen basis -----	159		255		4		418	
<b>Question 52</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf\deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1 -----	1965	76	2390	89	-	-	4355	83
2 -----	167	6	-	-	-	-	167	3
5 -----	99	4	305	11	-	-	404	8
Weet niet\geen opgave -----	350	14	-	-	-	-	350	7
Totaal ondervraagden -----	2580	100	2696	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis -----	17		13		-		30	
<b>Question 53</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf\deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1 -----	1146	82	2813	100	-	-	3959	94
4 -----	198	14	-	-	-	-	198	5
Weet niet\geen opgave -----	61	4	-	-	-	-	61	1
Totaal ondervraagden -----	1404	100	2813	100	-	-	4217	100
Ongewogen basis -----	11		13		-		24	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 54</b>								
Hoeveel PROCENT van de klachten die voor de geschillencommissie zijn verschenen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?								
0	665	26	700	26	-	-	1365	26
1-10	167	6	-	-	-	-	167	3
41-50	569	22	444	16	-	-	1013	19
81-90	167	6	-	-	-	-	167	3
100	846	33	1464	54	-	-	2310	44
Weet niet\geen opgave	167	6	88	3	-	-	255	5
Totaal ondervraagden	2580	100	2696	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis	17		13		-		30	
Gemiddeld %		53,1		64,6		-		59,1
Ongewogen basis		16		12		-		28
<b>Question 55</b>								
Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredigend? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Als ik in het gelijk wordt gesteld	778	30	99	4	-	-	876	17
Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst voor beide partijen bevredigend	885	34*	2342	87*	-	-	3227	61
neutrale uitspraak	255	10	88	3	-	-	343	6
Nog anders, namelijk ....	663	26*	-	-*	-	-	663	13
Weet niet	60	2	-	-	-	-	60	1
	-	-	167	6	-	-	167	3
Totaal antwoorden	2640	102	2696	100	-	-	5335	101
Totaal ondervraagden	2580	100	2696	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis	17		13		-		30	
<b>Question 60</b>								
Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, altijd	3960	31	5618	20	-	-	9578	23
Ja, in de meeste gevallen	416	3	1388	5	-	-	1805	4
Als het ter sprake komt	88	1	636	2	-	-	724	2
Als de klant er naar vraagt	780	6	1148	4	-	-	1928	5
Nee, niet of nauwelijks	7518	58	18927	68	340	100	26785	65
Weet niet	138	1	-	-	-	-	138	0
Totaal ondervraagden	12901	100	27717	100	340	100	40958	100
Ongewogen basis	69		86		2		157	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 61</b>								
Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Niet ter zake doende -----	5739	65	17585	80	340	100	23664	76
Mogelijke kosten -----	395	4	-	-	-	-	395	1
Groot aantal klanten\ondoenlijk -----	99	1	99	0	-	-	197	1
staat op verschillende plekken al vermeld -----	749	9	277	1	-	-	1026	3
alleen bij noodzaak -----	406	5	4174	19	-	-	4580	15
wordt als algemeen bekend verondersteld -----	-	-	413	2	-	-	413	1
Anders, nl .... -----	1405	16	373	2	-	-	1778	6
Weet niet -----	468	5	1151	5	-	-	1619	5
Totaal antwoorden -----	9261	105	24071	109	340	100	33672	108
Totaal ondervraagden -----	8802	100	22099	100	340	100	31242	100
Ongewogen basis -----	45		61		2		108	
<b>Question 62</b>								
Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Mondeling -----	1112	21	1485	17	-	-	2597	19
Vermelding op kassabon \ factuur \ opdrachtbon -----	2174	41	3784	43	-	-	5958	42
Schriftelijke aanduiding in de zaak -----	1599	30	3487	40	-	-	5087	36
Vermelding op website -----	708	13	761	9	-	-	1469	10
vermelding in voorwaarden\winkel e.d. -----	987	19	273	3	-	-	1260	9
bord van branchevereniging in winkel -----	273	5	1322	15	-	-	1595	11
zodra er een klacht is -----	162	3	138	2	-	-	300	2
Nog anders, namelijk .. -----	-	-	625	7	-	-	625	4
Totaal antwoorden -----	7016	134	11875	135	-	-	18891	135
Totaal ondervraagden -----	5245	100	8790	100	-	-	14035	100
Ongewogen basis -----	33		37		-		70	
<b>Question 63</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: lees op)								
Ja, zeker wel -----	1928	15	3048	11	174	51	5150	13
Ja, waarschijnlijk wel -----	1400	11	3873	14	-	-	5273	13
Misschien wel, misschien niet -----	413	3	1145	4	-	-	1558	4
Nee, waarschijnlijk niet -----	1868	14	3582	13	167	49	5617	14
Nee, zeker niet -----	6613	51	14922	54	-	-	21535	53
Weet niet -----	678	5	1148	4	-	-	1826	4
Totaal ondervraagden -----	12901	100	27717	100	340	100	40958	100
Ongewogen basis -----	69		86		2		157	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 33  
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 70</b>								
Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?								
Ja, dat is wel eens gebeurd ---	14613	40	33705	36	167	12	48484	37
nee, dat is nog nooit gebeurd	21115	57	55882	60	1183	88	78180	60
Weet niet\wil niet zeggen ----	1099	3	3002	3	-	-	4101	3
Totaal ondervraagden -----	36827	100	92588	100	1350	100	130765	100
Ongewogen basis -----	159		255		4		418	
<b>Question 71</b>								
Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Opgenomen in klachtenprocedure -----	3092	21*	1260	4*	167	100	4518	9
Opstellen van een klachtenprocedure -----	1705	12	2370	7	167	100	4242	9
Garantiebepalingen \ geld terug-betalingen aangescherpt	3596	25	8921	26	167	100	12684	26
andere producten\leveranciers genomen\product uit assortiment -----	792	5	4130	12	-	-	4922	10
betere controle -----	840	6	2934	9	-	-	3774	8
afspraken met klanten bevestigen -----	121	1	1252	4	-	-	1373	3
routing\zaken in winkel aangepast -----	934	6	3133	9	-	-	4067	8
personeel geïnstrueerd\aangesproken -	521	4	2494	7	-	-	3015	6
werkwijze aanpassen -----	3827	26	5559	16	167	100	9553	20
Anders, namelijk -----	1876	13	4517	13	-	-	6393	13
Weet niet\geen opgave -----	1073	7	899	3	-	-	1973	4
Totaal antwoorden -----	18375	126	37471	111	667	400	56512	117
Totaal ondervraagden -----	14613	100	33705	100	167	100	48484	100
Ongewogen basis -----	73		88		1		162	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 7</b>								
Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging. Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?								
Ja	23044	24	11228	18	8340	84*	42612	26
Nee	72095	76	49396	81	1647	16*	123138	74
Weet niet/geen opgave	-	-	350	1	-	-	350	0
Totaal ondervraagden	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis	323		147		27		497	
<b>Question 8</b>								
Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?								
Ja	7895	34	3867	34	582	7*	12344	29
Nee	14988	65	7361	66	7758	93*	30106	71
Weet niet/geen opgave	162	1	-	-	-	-	162	0
Totaal ondervraagden	23044	100	11228	100	8340	100	42612	100
Ongewogen basis	112		31		21		164	
<b>Question 9</b>								
Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn? De eigenaar(s) directeur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!								
1 persoon	19201	20*	30934	51*	136	1*	50271	30
2-4 personen	46875	49	23059	38	6894	69	76829	46
5-9 personen	17231	18	4789	8*	1906	19	23926	14
10-19 personen	8560	9	1828	3	731	7	11120	7
20-49 personen	2611	3	303	0	120	1	3034	2
50-99 personen	401	0	61	0	198	2	661	0
100 -250 personen	199	0	-	-	-	-	199	0
Meer dan 250 personen	60	0	-	-	-	-	60	0
Totaal ondervraagden	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis	323		147		27		497	
<b>Question 10</b>								
In welke branche is uw bedrijf werkzaam? Is dat.. (ENQ.: Lees op....)								
Auto- en auto-onderdelen handel	4358	5	2382	4	2186	22	8926	5
Autoreparatie	5293	6	2829	5	313	3	8435	5
Detailhandel food	12598	13	3296	5*	1156	12	17050	10
Supermarkt\ kruidenier	3889	4	694	1	-	-*	4583	3
Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel	12693	13	3452	6	1184	12	17329	10
Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten	5533	6	4772	8	350	4	10655	6
Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur	8619	9	7813	13	391	4	16823	10
Pedicures, kappers of foto-ateliers	17443	18	11353	19	234	2*	29030	17
Overige detailhandel	24713	26*	24382	40	4174	42	53268	32
Totaal ondervraagden	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis	323		147		27		497	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 12</b>								
Is dit bedrijf\deze vestiging onderdeel van een filiaalbedrijf of werkt dit bedrijf\deze vestiging in het kader van een franchise overeenkomst, een vrijwillig filiaalbedrijf of inkoop-combinatie samen met andere bedrijven? Of is er geen sprake van een samenwerkingsverband?								
onderdeel filiaalbedrijf -----	8654	9	2535	4*	4933	49*	16121	10
franchise-organisatie -----	8419	9	4646	8	174	2	13238	8
vrijwillig filiaalbedrijf -----	10447	11	3228	5	-	-*	13676	8
inkoopcombinatie -----	8468	9*	829	1*	162	2	9460	6
geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband -----	58483	61*	48861	80*	4718	47	112062	67
weet niet\geen opgave -----	668	1	875	1	-	-	1543	1
Totaal ondervraagden -----	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis -----	323		147		27		497	
<b>Question 15</b>								
Wat is uw functie binnen deze vestiging?								
Eigenaar -----	68552	72	48509	80*	512	5*	117572	71
Algemeen directeur -----	4852	5	3232	5	198	2	8282	5
Bedrijfsleider -----	9421	10	5776	9	3785	38	18982	11
Nog anders, namelijk -----	12315	13	3457	6*	5491	55*	21264	13
Totaal ondervraagden -----	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis -----	323		147		27		497	
<b>Question 20</b>								
(Enq.:Indien minder dan 1 klacht per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in) (Enq.:Indien geen klachten wordt opgegeven, druk dan op de button "GEEN KLACHTEN") Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld PER JAAR?								
1-5 -----	24546	26	22375	37	589	6*	47509	29
6-10 -----	10780	11	7275	12	2675	27	20730	12
11-20 -----	14578	15	5285	9	964	10	20827	13
21-50 -----	14147	15	2251	4*	2705	27	19102	12
51-100 -----	7014	7	5343	9	1035	10	13392	8
101-500 -----	6311	7	753	1*	810	8	7874	5
501-1000 -----	440	0	-	-	273	3	713	0
meer als 1000 -----	618	1	-	-	-	-	618	0
GEEN KLACHTEN -----	16706	18	17693	29*	935	9	35335	21
Totaal ondervraagden -----	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis -----	323		147		27		497	
Gemiddeld aantal klachten ---		73,4		21,0		71,1		55,9

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 21								
Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?								
0	2563	3	587	1	-	-*	3150	2
1-10	1819	2	474	1	-	-	2293	2
11-20	174	0	1230	3	-	-	1404	1
21-30	1244	2	174	0	-	-	1417	1
31-40	1725	2	273	1	-	-	1998	2
41-50	6689	9	854	2*	1053	12	8596	7
51-60	384	0	699	2	-	-	1083	1
61-70	930	1	-	-	-	-	930	1
71-80	3252	4	746	2	999	11	4998	4
81-90	7580	10	2097	5	1172	13	10848	8
91-99	3364	4	175	0*	2073	23	5612	4
100	48710	62*	35972	83*	3754	41	88435	68
Totaal ondervraagden	78433	100	43281	100	9051	100	130765	100
Ongewogen basis	280		116		22		418	
Gemiddeld %		84,9		92,1		90,1		87,7
Ongewogen basis		280		116		22		418
Question 22								
Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?								
Ja	28104	36	7753	18*	4725	52	40582	31
Nee	50329	64	35178	82*	4326	48	89833	69
Totaal ondervraagden	78433	100	42931	100	9051	100	130415	100
Ongewogen basis	280		115		22		417	
Question 23								
Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen? (ENQ.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Klant neemt geen genoegen met afhandeling klacht	9522	34	2570	33	1328	28	13420	33
Onterechte klacht	14214	51	2768	36	1566	33	18548	46
Klacht dient bij fabrikant\leverancier gedaan te worden	3259	12*	1150	15	3258	69*	7668	19
klant eiste te veel\onredelijke klant	3091	11	486	6	174	4	3751	9
problemen lagen bij leverancier\derde partij	2448	9	1012	13	-	-*	3460	9
verschil van inzicht	632	2	725	9	-	-	1357	3
Nog anders, namelijk	717	3	973	13	-	-	1690	4
Weet niet\geen opgave	437	2	-	-	-	-	437	1
Totaal antwoorden	34320	122	9684	125	6326	134	50330	124
Totaal ondervraagden	28104	100	7753	100	4725	100	40582	100
Ongewogen basis	112		29		12		153	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 25</b>								
Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <Question 20> klachten per jaar), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?								
0	802	1	2630	6	-	-*	3432	3
1-10	8360	11	3755	9	-	-*	12115	9
11-20	888	1	1269	3	162	2	2319	2
21-30	3417	4	1674	4	313	3	5403	4
31-40	1901	2	873	2	410	5	3184	2
41-50	12314	16	5369	12	2055	23	19738	15
51-60	3263	4	2240	5	324	4	5826	4
61-70	2465	3	1773	4	60	1	4299	3
71-80	14781	19*	3252	8*	606	7	18640	14
81-90	6447	8	5067	12	2302	25	13816	11
91-99	2772	4	1252	3	174	2	4197	3
100	21023	27	14127	33	2646	29	37796	29
Totaal ondervraagden	78433	100	43281	100	9051	100	130765	100
Ongewogen basis	280		116		22		418	
Gemiddeld %		67,6		66,2		76,1		67,7
Ongewogen basis		280		116		22		418
<b>Question 30</b>								
Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?								
Ja, altijd of bijna altijd	43834	56	19884	46	4066	45	67784	52
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)	10566	13	10787	25	2215	24	23568	18
Nee	23895	30	12610	29	858	9	37363	29
Weet niet\geen opgave	138	0	-	-	1911	21	2050	2
Totaal ondervraagden	78433	100	43281	100	9051	100	130765	100
Ongewogen basis	280		116		22		418	
<b>Question 31</b>								
Worden klachten van consumenten vastgelegd?								
Ja, altijd of bijna altijd	29492	38	8680	20*	5698	63	43870	34
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)	5161	7	3287	8	1132	13	9580	7
Nee	43780	56	31314	72*	2221	25*	77315	59
Totaal ondervraagden	78433	100	43281	100	9051	100	130765	100
Ongewogen basis	280		116		22		418	
<b>Question 32</b>								
Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd? (ENQ.: vul het jaar in als 4-cijferig getal)								
1975-1990	10513	30	2912	24	138	2*	13563	25
1991-2000	10109	29	2347	20	1198	18	13654	26
2001	2328	7	2865	24	333	5	5526	10
2002	3033	9	224	2	350	5	3607	7
2003	2076	6	1023	9	-	-*	3100	6
2004	1641	5	-	-	-	-	1641	3
Weet niet\Geen opgave	4954	14*	2595	22	4810	70*	12359	23
Totaal ondervraagden	34653	100	11967	100	6830	100	53450	100
Ongewogen basis	137		44		14		195	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 33</b>								
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?								
Ja	27238	29	9988	16*	4257	43	41483	25
Nee	67426	71	50113	82*	5729	57	123267	74
Weet niet	476	1	873	1	-	-	1350	1
Totaal ondervraagden	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis	323		147		27		497	
<b>Question 34</b>								
Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, iedereen	6315	23	1420	14	222	5	7956	19
Ja, een groot deel van de klanten	1604	6	1306	13	1027	24	3937	9
Alleen degenen die een klacht indienen	3720	14	3280	33	273	6	7273	18
Een klein deel van de klanten	558	2	1399	14	-	-*	1957	5
Nee, niet of nauwelijks	14417	53	2583	26*	2735	64	19735	48
Weet niet	625	2	-	-	-	-	625	2
Totaal ondervraagden	27238	100	9988	100	4257	100	41483	100
Ongewogen basis	131		36		11		178	
<b>Question 35</b>								
Wat heeft uw bedrijf\vestiging er aan gedaan om uw klanten van deze procedure op de hoogte te brengen? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
niets of nauwelijks iets wordt via branchevereniging gedaan	14235	52	3496	35	986	23	18717	45
staat op factuur vermeld\bijsluiter\schriftelijk bij aankoop	1546	6	700	7	-	-*	2246	5
bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven	1955	7	1461	15	328	8	3744	9
folder\formulier\bord\vermelding in de winkel	3063	11	2305	23	333	8	5701	14
mondelijke mededeling	2502	9	599	6	699	16	3800	9
gepubliceerd internet\folder\reclame\advertentie\nieuwsbrief	1797	7	2448	25	162	4	4407	11
Anders, namelijk ....	2092	8	418	4	162	4	2671	6
Weet niet\geen opgave	1171	4	-	-	-	-	1171	3
	467	2	372	4	1911	45	2750	7
Totaal antwoorden	28828	106	11798	118	4581	108	45207	109
Totaal ondervraagden	27238	100	9988	100	4257	100	41483	100
Ongewogen basis	131		36		11		178	
<b>Question 351</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: lees op..)								
Ja, zeker wel	6956	26	2416	24	384	9	9755	24
Ja, waarschijnlijk wel	2247	8	1496	15	-	-*	3744	9
Misschien wel, misschien niet	746	3*	850	9	2261	53	3857	9
Nee, waarschijnlijk niet	5388	20	1509	15	440	10	7337	18
Nee, zeker niet	10230	38	3717	37	1011	24	14959	36
Weet niet	1670	6	-	-	162	4	1832	4
Totaal ondervraagden	27238	100	9988	100	4257	100	41483	100
Ongewogen basis	131		36		11		178	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 36								
Waarom bent u er toe over gegaan om een vaste procedure voor klachtenafhandeling te hanteren? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	3401	12	1075	11	663	16	5138	12
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever Klachten werden op verschillende manieren\personen afgehandeld -----	6495	24	1480	15	2674	63	10649	26
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	5035	18	2343	23	947	22	8325	20
duidelijkheid voor klant en personeel -----	3449	13	2328	23	435	10	6212	15
uit ervaring\praktijk ontstaan voorschrift ivm certificering\iso -----	2426	9*	61	1	-	-*	2487	6
betekent betere service\klanttevredenheid --- geeft meer informatie\inzicht bedrijfsprocessen -----	1348	5	434	4	324	8	2106	5
Andere reden, nl .... -----	1280	5	273	3	-	-	1553	4
weet niet -----	2498	9	1811	18	162	4	4470	11
	1429	5	99	1	-	-	1528	4
	2557	9	550	6	-	-*	3107	7
	1325	5	700	7	-	-*	2025	5
Totaal antwoorden -----	31242	115	11153	112	5204	122	47600	115
Totaal ondervraagden -----	27238	100	9988	100	4257	100	41483	100
Ongewogen basis -----	131		36		11		178	
Question 37								
Waarom heeft u geen vaste procedure voor klachtenafhandeling? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	524	1	-	-	-	-	524	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever Klachten werden verschillend afgehandeld -----	880	1	273	1	273	5	1426	1
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	19203	28	11836	24	3010	53	34049	28
te weinig klachten -----	402	1	481	1	-	-	883	1
regel het zelf (1persoonsbedrijf) -----	17198	26	16136	32	1058	18	34392	28
elke klacht is uniek -----	1388	2*	6891	14*	-	-*	8279	7
te kleinschalig -----	8542	13	4152	8	664	12	13358	11
zoek direct een adhoc-oplossing -----	6452	10	3797	8	-	-*	10250	8
zoek oplossing samen met de klant\kent de klanten -----	2681	4	1773	4	60	1	4514	4
niet nodig (overig) -----	3991	6	1115	2	700	12	5805	5
bedrijfseigen oplossing\goed personeel -----	3623	5	1933	4	273	5	5829	5
Andere reden, nl .... -----	3482	5	328	1	-	-*	3810	3
Weet niet\geen opgave -----	1488	2	1363	3	-	-	2851	2
	1439	2	3295	7	391	7	5125	4
Totaal antwoorden -----	71291	106	53374	107	6429	112	131094	106
Totaal ondervraagden -----	67426	100	50113	100	5729	100	123267	100
Ongewogen basis -----	189		110		16		315	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 38</b>								
Heeft uw klachtenafhandelingprocedure naar uw inschatting een gang naar geschillencommissie of rechter kunnen voorkómen?								
Ja, regelmatig	7712	28	2156	22	1199	28	11066	27
Ja, af en toe	4257	16	2601	26	-	-*	6858	17
Nee, niet of nauwelijks	8563	31	4051	41	512	12	13126	32
Weet niet	6706	25	1179	12	2547	60	10432	25
Totaal ondervraagden	27238	100	9988	100	4257	100	41483	100
Ongewogen basis	131		36		11		178	
<b>Question 39</b>								
Denkt u dat een klachtenafhandelingprocedure een gang naar geschillencommissie of rechter kan voorkómen?								
Ja, regelmatig	9503	14*	16231	32*	234	4*	25968	21
Ja, af en toe	13300	20	5384	11	587	10	19271	16
Nee, niet of nauwelijks	34204	51*	13850	28*	4319	75	52373	42
Weet niet	10418	15	14648	29	589	10	25655	21
Totaal ondervraagden	67426	100	50113	100	5729	100	123267	100
Ongewogen basis	189		110		16		315	
<b>Question 40</b>								
Bent u lid van een branchevereniging?								
Ja	95140	100*	-	-*	-	-*	95140	57
Nee	-	-*	60974	100*	-	-*	60974	37
Weet niet	-	-*	-	-*	9986	100*	9986	6
Totaal ondervraagden	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis	323		147		27		497	
<b>Question 41</b>								
Is er binnen uw branche een geschillencommissie?								
Ja	53629	56*	12830	21*	1110	11*	67569	41
Nee	14752	16*	29341	48*	2045	20	46138	28
Weet niet	26759	28	18803	31	6831	68*	52393	32
Totaal ondervraagden	95140	100	60974	100	9986	100	166100	100
Ongewogen basis	323		147		27		497	
<b>Question 42</b>								
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?								
Ja	40052	75*	333	3*	573	52	40958	61
Nee	6660	12*	12270	96*	-	-	18930	28
Weet niet	6917	13	226	2*	537	48	7681	11
Totaal ondervraagden	53629	100	12830	100	1110	100	67569	100
Ongewogen basis	199		37		4		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Question 43								
Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	7519	19	60	18	-	-	7579	19
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever	3204	8*	273	82	435	76	3912	10
Klachten in branche werden verschillend afgehandeld -----	167	0	-	-	-	-	167	0
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	2372	6	60	18	-	-	2432	6
Werkt kwaliteitverhogend -----	2982	7*	-	-	-	-	2982	7
Verplicht vanuit branche -----	12423	31*	-	-	-	-	12423	30
automatisch lid (via branchevereniging) -----	7184	18*	-	-	-	-	7184	18
onafhankelijkheid commissie --	428	1	-	-	-	-	428	1
informatieve\adviserende waarde -----	1033	3	-	-	-	-	1033	3
aansprakelijkheid\juridische gronden -----	2973	7*	-	-	-	-	2973	7
klantvriendelijker\gunstig voor imago\commercieel -----	1534	4	-	-	-	-	1534	4
Andere reden, nl .... -----	3264	8*	-	-	-	-	3264	8
Weet niet -----	2357	6	-	-	138	24	2495	6
Totaal antwoorden -----	47440	118	393	118	573	100	48406	118
Totaal ondervraagden -----	40052	100	333	100	573	100	40958	100
Ongewogen basis -----	152		2		3		157	

## Question 44

Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)

Advies vanuit branche -----	61	1	-	-	-	-	61	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever	99	1	-	-	-	-	99	1
Klachten werden verschillend afgehandeld -----	784	12	61	0	-	-	845	4
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	788	12	2224	18	-	-	3012	16
kosten te hoog -----	-	-	1288	10	-	-	1288	7
weinig of geen klachten\niet nodig -----	2293	34	4728	39	-	-	7021	37
te kleinschalig -----	-	-	2195	18	-	-	2195	12
slechte ervaringen -----	-	-	455	4	-	-	455	2
kan het zelf oplossen -----	1429	21	812	7	-	-	2241	12
Andere reden, nl .... -----	862	13	474	4	-	-	1336	7
Weet niet -----	1045	16	873	7	-	-	1918	10
Totaal antwoorden -----	7360	111	13110	107	-	-	20470	108
Totaal ondervraagden -----	6660	100	12270	100	-	-	18930	100
Ongewogen basis -----	26		33		-		59	

## Question 45

Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?

Ja -----	30678	57	4921	38	1110	100	36709	54
Nee -----	12797	24	3177	25	-	-	15974	24
Weet niet -----	10154	19	4732	37	-	-	14885	22
Totaal ondervraagden -----	53629	100	12830	100	1110	100	67569	100
Ongewogen basis -----	199		37		4		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 46</b>								
Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?								
Ja -----	12294	23*	401	3*	537	48	13232	20
Nee -----	3006	6	499	4	-	-	3505	5
Weet niet -----	38329	71*	11930	93*	573	52	50832	75
Totaal ondervraagden -----	53629	100	12830	100	1110	100	67569	100
Ongewogen basis -----	199		37		4		240	
<b>Question 50</b>								
Heeft dit bedrijf(deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?								
Ja -----	5215	15	60	18	-	-	5275	15
Nee -----	28534	85	273	82	300	52	29108	84
Weet niet -----	-	-	-	-	273	48	273	1
Totaal ondervraagden -----	33750	100	333	100	573	100	34656	100
Ongewogen basis -----	133		2		3		138	
<b>Question 51</b>								
Heeft dit bedrijf(deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?								
Ja -----	2920	4	1237	3	60	1	4217	3
Nee -----	74740	95	41694	96	6416	71	122849	94
Weet niet -----	774	1	350	1	2575	28	3699	3
Totaal ondervraagden -----	78433	100	43281	100	9051	100	130765	100
Ongewogen basis -----	280		116		22		418	
<b>Question 52</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf(deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1 -----	4295	82	60	100	-	-	4355	83
2 -----	167	3	-	-	-	-	167	3
5 -----	404	8	-	-	-	-	404	8
Weet niet\geen opgave -----	350	7	-	-	-	-	350	7
Totaal ondervraagden -----	5215	100	60	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis -----	29		1		-		30	
<b>Question 53</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf(deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1 -----	2661	91	1237	100	60	100	3959	94
4 -----	198	7	-	-	-	-	198	5
Weet niet\geen opgave -----	61	2	-	-	-	-	61	1
Totaal ondervraagden -----	2920	100	1237	100	60	100	4217	100
Ongewogen basis -----	17		6		1		24	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 54</b>								
Hoeveel PROCENT van de klachten die voor de geschillencommissie zijn verschenen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?								
0	1305	25	60	100	-	-	1365	26
1-10	167	3	-	-	-	-	167	3
41-50	1013	19	-	-	-	-	1013	19
81-90	167	3	-	-	-	-	167	3
100	2310	44	-	-	-	-	2310	44
Weet niet/geen opgave	255	5	-	-	-	-	255	5
Totaal ondervraagden	5215	100	60	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis	29		1		-		30	
Gemiddeld %		59,8		-		-		59,1
Ongewogen basis		27		1		-		28
<b>Question 55</b>								
Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredigend? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Als ik in het gelijk wordt gesteld	876	17	-	-	-	-	876	17
Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst voor beide partijen bevredigend	3167	61	60	100	-	-	3227	61
neutrale uitspraak	343	7	-	-	-	-	343	6
Nog anders, namelijk ....	663	13	-	-	-	-	663	13
Weet niet	-	-	60	100	-	-	60	1
	167	3	-	-	-	-	167	3
Totaal antwoorden	5215	100	120	200	-	-	5335	101
Totaal ondervraagden	5215	100	60	100	-	-	5275	100
Ongewogen basis	29		1		-		30	
<b>Question 60</b>								
Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, altijd	9167	23	273	82	138	24	9578	23
Ja, in de meeste gevallen	1805	5	-	-	-	-	1805	4
Als het ter sprake komt	724	2	-	-	-	-	724	2
Als de klant er naar vraagt	1928	5	-	-	-	-	1928	5
Nee, niet of nauwelijks	26290	66	60	18	435	76	26785	65
Weet niet	138	0	-	-	-	-	138	0
Totaal ondervraagden	40052	100	333	100	573	100	40958	100
Ongewogen basis	152		2		3		157	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 40  
Bent u lid van een branchevereniging?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 61</b>								
Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Niet ter zake doende -----	23229	76	-	-	435	100	23664	76
Mogelijke kosten -----	234	1	-	-	162	37	395	1
Groot aantal klanten\ondoenlijk staat op verschillende plekken al vermeld -----	197	1	-	-	-	-	197	1
alleen bij noodzaak -----	1026	3	-	-	-	-	1026	3
wordt als algemeen bekend verondersteld -----	4580	15	-	-	-	-	4580	15
Anders, nl .... -----	413	1	-	-	-	-	413	1
Weet niet -----	1718	6	60	100	-	-	1778	6
	1619	5	-	-	-	-	1619	5
Totaal antwoorden -----	33015	107	60	100	597	137	33672	108
Totaal ondervraagden -----	30747	100	60	100	435	100	31242	100
Ongewogen basis -----	105		1		2		108	
<b>Question 62</b>								
Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Mondeling -----	2597	19	-	-	-	-	2597	19
Vermelding op kassabon \ factuur \ opdrachtbon -----	5820	43	-	-	138	100	5958	42
Schriftelijke aanduiding in de zaak -----	4948	36	-	-	138	100	5087	36
Vermelding op website -----	1469	11	-	-	-	-	1469	10
vermelding in voorwaarden\winkel e.d. -----	987	7	273	100	-	-	1260	9
bord van branchevereniging in winkel -----	1595	12	-	-	-	-	1595	11
zodra er een klacht is -----	300	2	-	-	-	-	300	2
Nog anders, namelijk .. -----	625	5	-	-	-	-	625	4
Totaal antwoorden -----	18341	135	273	100	277	200	18891	135
Totaal ondervraagden -----	13623	100	273	100	138	100	14035	100
Ongewogen basis -----	68		1		1		70	
<b>Question 63</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: lees op)								
Ja, zeker wel -----	5150	13*	-	-	-	-	5150	13
Ja, waarschijnlijk wel -----	5134	13	-	-	138	24	5273	13
Misschien wel, misschien niet -----	1558	4	-	-	-	-	1558	4
Nee, waarschijnlijk niet -----	5617	14*	-	-	-	-	5617	14
Nee, zeker niet -----	20767	52	333	100	435	76	21535	53
Weet niet -----	1826	5	-	-	-	-	1826	4
Totaal ondervraagden -----	40052	100	333	100	573	100	40958	100
Ongewogen basis -----	152		2		3		157	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Question 40 Bent u lid van een branchevereniging?							
	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 70</b>								
Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?								
Ja, dat is wel eens gebeurd ---	31262	40	16260	38	963	11*	48484	37
nee, dat is nog nooit gebeurd	45807	58	24675	57	7697	85*	78180	60
Weet niet\wil niet zeggen ----	1364	2	2346	5	391	4	4101	3
Totaal ondervraagden -----	78433	100	43281	100	9051	100	130765	100
Ongewogen basis -----	280		116		22		418	
<b>Question 71</b>								
Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Opgenomen in klachtenprocedure -----	3874	12	294	2*	350	36	4518	9
Opstellen van een klachtenprocedure -----	2258	7	1634	10	350	36	4242	9
Garantiebepalingen \ geld terug-betalingen aangescherpt	6149	20	6185	38	350	36	12684	26
andere producten\leveranciers genomen\product uit assortiment -----	4755	15*	167	1*	-	-	4922	10
betere controle -----	3381	11	393	2	-	-	3774	8
afspraken met klanten bevestigen -----	1075	3	136	1	162	17	1373	3
routing\zaken in winkel aangepast -----	932	3	2784	17	350	36	4067	8
personeel geïnstrueerd\aangesproken -	2796	9	159	1	60	6	3015	6
werkwijze aanpassen -----	7452	24	2101	13	-	-	9553	20
Anders, namelijk -----	2960	9	3432	21	-	-	6393	13
Weet niet\geen opgave -----	1582	5	-	-	391	41	1973	4
Totaal antwoorden -----	37214	119	17286	106	2013	209	56512	117
Totaal ondervraagden -----	31262	100	16260	100	963	100	48484	100
Ongewogen basis -----	119		39		4		162	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 7</b>								
Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging. Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?								
Ja .....	11289	28	2671	14	2462	32	16422	24
Nee .....	29669	72	16259	86	5218	68	51147	76
Totaal ondervraagden .....	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis .....	157		59		24		240	
<b>Question 8</b>								
Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?								
Ja .....	3844	34	1597	60	347	14	5788	35
Nee .....	7445	66	1074	40	2115	86	10634	65
Totaal ondervraagden .....	11289	100	2671	100	2462	100	16422	100
Ongewogen basis .....	54		13		12		79	
<b>Question 9</b>								
Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn? De eigenaar(s) directeur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!								
1 persoon .....	5167	13*	8469	45*	1911	25	15547	23
2-4 personen .....	19825	48	7073	37	3983	52	30881	46
5-9 personen .....	9427	23	1419	7*	1201	16	12047	18
10-19 personen .....	4555	11	1666	9	402	5	6623	10
20-49 personen .....	1528	4	182	1	121	2	1831	3
50-99 personen .....	259	1	61	0	61	1	381	1
100 -250 personen .....	138	0	61	0	-	-	199	0
Meer dan 250 personen .....	60	0	-	-	-	-	60	0
Totaal ondervraagden .....	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis .....	157		59		24		240	
<b>Question 10</b>								
In welke branche is uw bedrijf werkzaam? Is dat.. (ENQ.: Lees op....)								
Auto- en auto-onderdelen handel .....	3099	8	1035	5	402	5	4536	7
Autoreparatie .....	4707	11	1756	9	313	4	6775	10
Detailhandel food .....	1917	5	2878	15	259	3	5054	7
Supermarkt\ kruidenier .....	1316	3	229	1	121	2	1667	2
Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel .....	4805	12	324	2*	1236	16	6365	9
Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten .....	1740	4	197	1	2261	29	4198	6
Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur .....	3785	9	3731	20	391	5	7907	12
Pedicures, kappers of foto-ateliers .....	5930	14	3493	18	347	5	9771	14
Overige detailhandel .....	13659	33	5287	28	2350	31	21297	32
Totaal ondervraagden .....	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis .....	157		59		24		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 12</b>								
Is dit bedrijf\deze vestiging onderdeel van een filiaalbedrijf of werkt dit bedrijf\deze vestiging in het kader van een franchise overeenkomst, een vrijwillig filiaalbedrijf of inkoop-combinatie samen met andere bedrijven? Of is er geen sprake van een samenwerkingsverband?								
onderdeel filiaalbedrijf -----	3624	9	440	2	1374	18	5438	8
franchise-organisatie -----	3931	10	2193	12	391	5	6515	10
vrijwillig filiaalbedrijf -----	3783	9	903	5	537	7	5223	8
inkoopcombinatie -----	5900	14*	334	2*	512	7	6746	10
geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband -----	23631	58	15061	80*	4669	61	43361	64
weet niet\geen opgave -----	88	0	-	-	198	3	286	0
Totaal ondervraagden -----	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis -----	157		59		24		240	
<b>Question 15</b>								
Wat is uw functie binnen deze vestiging?								
Eigenaar -----	25999	63	15505	82*	4407	57	45910	68
Algemeen directeur -----	2956	7	1511	8	-	-*	4467	7
Bedrijfsleider -----	4489	11	925	5	1077	14	6490	10
Nog anders, namelijk -----	7515	18	990	5*	2197	29	10702	16
Totaal ondervraagden -----	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis -----	157		59		24		240	
<b>Question 20</b>								
(Enq.:Indien minder dan 1 klacht per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in) (Enq.:Indien geen klachten wordt opgegeven, druk dan op de button "GEEN KLACHTEN") Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld PER JAAR?								
1-5 -----	10262	25	4745	25	686	9	15693	23
6-10 -----	5709	14	1290	7	1126	15	8125	12
11-20 -----	6102	15	2085	11	2261	29	10448	15
21-50 -----	6522	16	962	5	1135	15	8618	13
51-100 -----	2197	5	652	3	995	13	3843	6
101-500 -----	3531	9	84	0*	928	12	4543	7
501-1000 -----	167	0	273	1	-	-	440	1
meer als 1000 -----	167	0	-	-	391	5	558	1
GEEN KLACHTEN -----	6302	15*	8839	47*	159	2*	15300	23
Totaal ondervraagden -----	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis -----	157		59		24		240	
Gemiddeld aantal klachten ----		69,2		31,0		231,7		85,2

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 21</b>								
Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?								
0	1341	4	311	3	138	2	1790	3
1-10	698	2	250	2	198	3	1146	2
11-20	-	-	-	-	174	2	174	0
21-30	1082	3	162	2	-	-	1244	2
31-40	315	1	873	9	537	7	1725	3
41-50	3059	9	973	10	372	5	4404	8
61-70	-	-	167	2	-	-	167	0
71-80	1806	5	509	5	641	9	2956	6
81-90	4607	13	1338	13	88	1*	6033	12
91-99	1145	3	84	1	1049	14	2278	4
100	20603	59	5424	54	4325	57	30352	58
Totaal ondervraagden	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis	138		42		22		202	
Gemiddeld %		84,3		79,8		85,0		83,5
Ongewogen basis		138		42		22		202
<b>Question 22</b>								
Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?								
Ja	16348	47*	1826	18*	2065	27	20238	39
Nee	18308	53*	8265	82*	5457	73	32030	61
Totaal ondervraagden	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis	138		42		22		202	
<b>Question 23</b>								
Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen? (ENQ.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Klant neemt geen genoegen met afhandeling klacht	5941	36	802	44	350	17	7093	35
Onterechte klacht	8322	51	962	53	553	27	9837	49
Klacht dient bij fabrikant/leverancier gedaan te worden	1298	8	99	5	613	30	2010	10
klant eiste te veel/onredelijke klant	998	6	372	20	537	26	1906	9
problemen lagen bij leverancier/derde partij	2448	15	-	-	-	-	2448	12
verschil van inzicht	336	2	61	3	-	-	396	2
Nog anders, namelijk	538	3	-	-	391	19	929	5
Weet niet/geen opgave	88	1	175	10	174	8	437	2
Totaal antwoorden	19969	122	2471	135	2617	127	25057	124
Totaal ondervraagden	16348	100	1826	100	2065	100	20238	100
Ongewogen basis	62		12		9		83	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 25</b>								
Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <Question 20> klachten per jaar), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?								
0 -----	412	1	136	1	529	7	1077	2
1-10 -----	1282	4	361	4	735	10	2378	5
11-20 -----	653	2	-	-	174	2	827	2
21-30 -----	570	2	1097	11	313	4	1979	4
31-40 -----	1589	5	251	2	-	-	1840	4
41-50 -----	5603	16	2167	21	374	5	8144	16
51-60 -----	1008	3	243	2	735	10	1987	4
61-70 -----	1595	5	84	1	-	-	1680	3
71-80 -----	7795	22	2381	24	88	1*	10263	20
81-90 -----	4533	13	449	4	613	8	5595	11
91-99 -----	1018	3	672	7	565	8	2254	4
100 -----	8598	25	2251	22	3396	45	14245	27
Totaal ondervraagden -----	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis -----	138		42		22		202	
Gemiddeld % -----		72,5		68,2		71,3		71,5
Ongewogen basis -----		138		42		22		202
<b>Question 30</b>								
Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?								
Ja, altijd of bijna altijd -----	21284	61	4654	46	3753	50	29691	57
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) ----	5446	16	842	8	2247	30	8536	16
Nee -----	7787	22	4595	46	1520	20	13903	27
Weet niet\geen opgave -----	138	0	-	-	-	-	138	0
Totaal ondervraagden -----	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis -----	138		42		22		202	
<b>Question 31</b>								
Worden klachten van consumenten vastgelegd?								
Ja, altijd of bijna altijd -----	14727	42	3918	39	2301	31	20946	40
Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht) ----	2989	9	737	7	-	-*	3726	7
Nee -----	16940	49	5437	54	5220	69	27596	53
Totaal ondervraagden -----	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis -----	138		42		22		202	
<b>Question 32</b>								
Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd? (ENQ.: vul het jaar in als 4-cijferig getal)								
1975-1990 -----	4843	27	1887	41	391	17	7121	29
1991-2000 -----	6666	38*	366	8*	539	23	7571	31
2001 -----	1055	6	1285	28	88	4	2428	10
2002 -----	877	5	99	2	149	6	1125	5
2003 -----	921	5	145	3	-	-	1066	4
2004 -----	570	3	873	19	-	-	1443	6
Weet niet\Geen opgave -----	2785	16	-	-*	1135	49	3920	16
Totaal ondervraagden -----	17716	100	4654	100	2301	100	24672	100
Ongewogen basis -----	81		20		10		111	

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 33</b>								
Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?								
Ja	12901	31	2033	11*	2339	30	17274	26
Nee	27717	68	16897	89*	5341	70	49955	74
Weet niet	340	1	-	-	-	-	340	1
Totaal ondervraagden	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis	157		59		24		240	
<b>Question 34</b>								
Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, iedereen	2455	19	684	34	636	27	3775	22
Ja, een groot deel van de klanten	888	7	61	3	735	31	1684	10
Alleen degenen die een klacht indienen	2222	17	432	21	-	-*	2654	15
Een klein deel van de klanten	470	4	-	-	88	4	558	3
Nee, niet of nauwelijks	6553	51	857	42	881	38	8291	48
Weet niet	312	2	-	-	-	-	312	2
Totaal ondervraagden	12901	100	2033	100	2339	100	17274	100
Ongewogen basis	69		13		10		92	
<b>Question 35</b>								
Wat heeft uw bedrijf\vestiging er aan gedaan om uw klanten van deze procedure op de hoogte te brengen? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
niets of nauwelijks iets wordt via branchevereniging gedaan	7193	56	759	37	371	16*	8322	48
staat op factuur vermeld\bijsluiter\schriftelijk bij aankoop	684	5	-	-	-	-	684	4
bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven - folder\formulier\bord\vermelding in de winkel	986	8	61	3	61	3	1107	6
mondelijke mededeling	1389	11	265	13	598	26	2252	13
gepubliceerd internet\folder\reclame\advertentie\nieuwsbrief	1321	10	599	29	1074	46	2994	17
Anders, namelijk ....	827	6	-	-	296	13	1124	7
Weet niet\geen opgave	1168	9	684	34	-	-*	1852	11
Totaal antwoorden	411	3	-	-	-	-	411	2
Totaal ondervraagden	305	2	-	-	-	-	305	2
Ongewogen basis	14284	111	2367	116	2400	103	19051	110
Ongewogen basis	12901	100	2033	100	2339	100	17274	100
Ongewogen basis	69		13		10		92	
<b>Question 351</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhandelingsprocedure heeft? (ENQ.: lees op..)								
Ja, zeker wel	3555	28	867	43	-	-*	4421	26
Ja, waarschijnlijk wel	1645	13	-	-	-	-*	1645	10
Misschien wel, misschien niet	314	2	61	3	149	6	524	3
Nee, waarschijnlijk niet	2518	20	558	27	222	10	3298	19
Nee, zeker niet	4218	33	410	20	1672	71	6300	36
Weet niet	649	5	138	7	296	13	1084	6
Totaal ondervraagden	12901	100	2033	100	2339	100	17274	100
Ongewogen basis	69		13		10		92	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 36</b>								
Waarom bent u er toe over gegaan om een vaste procedure voor klachtenafhandeling te hanteren? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	1903	15	305	15	88	4	2297	13
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever - Klachten werden op verschillende manieren\personen afgehandeld -----	3708	29	500	25	209	9	4418	26
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	2092	16	432	21	760	32	3283	19
duidelijkheid voor klant en personeel -----	2322	18	410	20	-	-*	2732	16
uit ervaring\praktijk ontstaan voorschrift ivm certificering\iso betekent betere service\klanttevredenheid ---- geeft meer informatie\inzicht bedrijfsprocessen -----	747	6	61	3	537	23	1345	8
Andere reden, nl .... -----	951	7	145	7	-	-	1096	6
	1240	10	-	-	-	-	1240	7
	673	5	449	22	735	31	1857	11
	410	3	-	-	-	-	410	2
	1200	9	391	19	99	4	1689	10
Totaal antwoorden -----	15246	118	2693	132	2427	104	20366	118
Totaal ondervraagden -----	12901	100	2033	100	2339	100	17274	100
Ongewogen basis -----	69		13		10		92	
<b>Question 37</b>								
Waarom heeft u geen vaste procedure voor klachtenafhandeling? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	174	1	-	-	-	-	174	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever - Klachten werden verschillend afgehandeld -----	343	1	-	-	-	-	343	1
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	5203	19	3271	19	2788	52	11262	23
te weinig klachten ----- regel het zelf (1persoonsbedrijf) -----	342	1	-	-	-	-	342	1
elke klacht is uniek -----	6831	25	5593	33	928	17	13353	27
te kleinschalig -----	-	-*	3460	20*	-	-*	3460	7
zoek direct een adhoc-oplossing -----	5256	19	2565	15	198	4	8019	16
zoek oplossing samen met de klant\kent de klanten -----	3871	14	356	2	313	6	4540	9
niet nodig (overig) -----	551	2	741	4	537	10	1829	4
bedrijfseigen oplossing\goed personeel -----	2284	8	136	1	198	4	2618	5
Andere reden, nl .... -----	2050	7	358	2	-	-	2407	5
Weet niet\geen opgave -----	1873	7	927	5	88	2	2888	6
	851	3	162	1	391	7	1404	3
	599	2	-	-	438	8	1037	2
Totaal antwoorden -----	30228	109	17570	104	5878	110	53676	107
Totaal ondervraagden -----	27717	100	16897	100	5341	100	49955	100
Ongewogen basis -----	86		46		14		146	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 38</b>								
Heeft uw klachtenafhandeling-sproceduure naar uw inschatting een gang naar geschillencommissie of rechter kunnen voorkómen?								
Ja, regelmatig	4982	39	410	20	1074	46	6466	37
Ja, af en toe	2558	20	879	43	99	4	3535	20
Nee, niet of nauwelijks	3175	25	395	19	407	17	3977	23
Weet niet	2186	17	350	17	760	32	3296	19
Totaal ondervraagden	12901	100	2033	100	2339	100	17274	100
Ongewogen basis	69		13		10		92	
<b>Question 39</b>								
Denkt u dat een klachtenafhandelingsproceduure een gang naar geschillencommissie of rechter kan voorkómen?								
Ja, regelmatig	3019	11	4432	26	198	4	7649	15
Ja, af en toe	6545	24	615	4*	1192	22	8352	17
Nee, niet of nauwelijks	14706	53	6746	40	3472	65	24924	50
Weet niet	3447	12	5104	30	479	9	9030	18
Totaal ondervraagden	27717	100	16897	100	5341	100	49955	100
Ongewogen basis	86		46		14		146	
<b>Question 40</b>								
Bent u lid van een branchevereniging?								
Ja	40052	98*	6660	35*	6917	90	53629	79
Nee	333	1*	12270	65*	226	3*	12830	19
Weet niet	573	1	-	-	537	7	1110	2
Totaal ondervraagden	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis	157		59		24		240	
<b>Question 41</b>								
Is er binnen uw branche een geschillencommissie?								
Ja	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Totaal ondervraagden	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis	157		59		24		240	
<b>Question 42</b>								
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?								
Ja	40958	100*	-	-*	-	-*	40958	61
Nee	-	-*	18930	100*	-	-*	18930	28
Weet niet	-	-*	-	-*	7681	100*	7681	11
Totaal ondervraagden	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis	157		59		24		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 43</b>								
Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	7579	19	-	-	-	-	7579	19
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever -	3912	10	-	-	-	-	3912	10
Klachten in branche werden verschillend afgehandeld -----	167	0	-	-	-	-	167	0
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	2432	6	-	-	-	-	2432	6
Werkt kwaliteitverhogend -----	2982	7	-	-	-	-	2982	7
Verplicht vanuit branche -----	12423	30	-	-	-	-	12423	30
automatisch lid (via branchevereniging) -----	7184	18	-	-	-	-	7184	18
onafhankelijkheid comissie --- informatieve\adviserende waarde -----	428	1	-	-	-	-	428	1
aansprakelijkheid\juridische gronden -----	1033	3	-	-	-	-	1033	3
klantvriendelijker\gunstig voor imago\commercieel -----	2973	7	-	-	-	-	2973	7
Andere reden, nl .... -----	1534	4	-	-	-	-	1534	4
Andere reden, nl .... -----	3264	8	-	-	-	-	3264	8
Weet niet -----	2495	6	-	-	-	-	2495	6
Totaal antwoorden -----	48406	118	-	-	-	-	48406	118
Totaal ondervraagden -----	40958	100	-	-	-	-	40958	100
Ongewogen basis -----	157		-	-	-	-	157	
<b>Question 44</b>								
Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Advies vanuit branche -----	-	-	61	0	-	-	61	0
Voorgescreven vanuit hoofdkantoor\franchisegever -	-	-	99	1	-	-	99	1
Klachten werden verschillend afgehandeld -----	-	-	845	4	-	-	845	4
Vaste procedure scheelt tijd\geld -----	-	-	3012	16	-	-	3012	16
kosten te hoog -----	-	-	1288	7	-	-	1288	7
weinig of geen klachten\niet nodig -----	-	-	7021	37	-	-	7021	37
te kleinschalig -----	-	-	2195	12	-	-	2195	12
slechte ervaringen -----	-	-	455	2	-	-	455	2
kan het zelf oplossen -----	-	-	2241	12	-	-	2241	12
Andere reden, nl .... -----	-	-	1336	7	-	-	1336	7
Weet niet -----	-	-	1918	10	-	-	1918	10
Totaal antwoorden -----	-	-	20470	108	-	-	20470	108
Totaal ondervraagden -----	-	-	18930	100	-	-	18930	100
Ongewogen basis -----	-	-	59		-	-	59	
<b>Question 45</b>								
Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?								
Ja -----	26812	65*	5411	29*	4487	58	36709	54
Nee -----	6551	16*	6625	35	2798	36	15974	24
Weet niet -----	7595	19	6894	36	396	5*	14885	22
Totaal ondervraagden -----	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis -----	157		59		24		240	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

## Onderzoek b6885

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 46</b>								
Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?								
Ja	10018	24	546	3*	2668	35	13232	20
Nee	2666	7	527	3	313	4	3505	5
Weet niet	28275	69	17857	94*	4700	61	50832	75
Totaal ondervraagden	40958	100	18930	100	7681	100	67569	100
Ongewogen basis	157		59		24		240	
<b>Question 50</b>								
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?								
Ja	5275	15	-	-	-	-	5275	15
Nee	29108	84	-	-	-	-	29108	84
Weet niet	273	1	-	-	-	-	273	1
Totaal ondervraagden	34656	100	-	-	-	-	34656	100
Ongewogen basis	138		-		-		138	
<b>Question 51</b>								
Heeft dit bedrijf\deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?								
Ja	2272	7	714	7	313	4	3299	6
Nee	31777	92	9377	93	7209	96	48364	93
Weet niet	606	2	-	-	-	-	606	1
Totaal ondervraagden	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis	138		42		22		202	
<b>Question 52</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf\deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1	4355	83	-	-	-	-	4355	83
2	167	3	-	-	-	-	167	3
5	404	8	-	-	-	-	404	8
Weet niet\geen opgave	350	7	-	-	-	-	350	7
Totaal ondervraagden	5275	100	-	-	-	-	5275	100
Ongewogen basis	30		-		-		30	
<b>Question 53</b>								
Hoe vaak heeft dit bedrijf\deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank verschijnen? (Enq.:Indien minder dan 1 geval gemiddeld per jaar wordt opgegeven, vul dan 1 in)								
1	2074	91	714	100	313	100	3101	94
4	198	9	-	-	-	-	198	6
Totaal ondervraagden	2272	100	714	100	313	100	3299	100
Ongewogen basis	13		4		1		18	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

Question 42  
Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 54</b>								
Hoeveel PROCENT van de klachten die voor de geschillencommissie zijn verschenen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?								
0	1365	26	-	-	-	-	1365	26
1-10	167	3	-	-	-	-	167	3
41-50	1013	19	-	-	-	-	1013	19
81-90	167	3	-	-	-	-	167	3
100	2310	44	-	-	-	-	2310	44
Weet niet\geen opgave	255	5	-	-	-	-	255	5
Totaal ondervraagden	5275	100	-	-	-	-	5275	100
Ongewogen basis	30		-		-		30	
Gemiddeld %		59,1		-		-		59,1
Ongewogen basis		28		-		-		28
<b>Question 55</b>								
Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredigend? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Als ik in het gelijk wordt gesteld	876	17	-	-	-	-	876	17
Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst voor beide partijen bevredigend	3227	61	-	-	-	-	3227	61
neutrale uitspraak	343	6	-	-	-	-	343	6
Nog anders, namelijk ....	663	13	-	-	-	-	663	13
Weet niet	60	1	-	-	-	-	60	1
	167	3	-	-	-	-	167	3
Totaal antwoorden	5335	101	-	-	-	-	5335	101
Totaal ondervraagden	5275	100	-	-	-	-	5275	100
Ongewogen basis	30		-		-		30	
<b>Question 60</b>								
Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: eventueel helpen..)								
Ja, altijd	9578	23	-	-	-	-	9578	23
Ja, in de meeste gevallen	1805	4	-	-	-	-	1805	4
Als het ter sprake komt	724	2	-	-	-	-	724	2
Als de klant er naar vraagt	1928	5	-	-	-	-	1928	5
Nee, niet of nauwelijks	26785	65	-	-	-	-	26785	65
Weet niet	138	0	-	-	-	-	138	0
Totaal ondervraagden	40958	100	-	-	-	-	40958	100
Ongewogen basis	157		-		-		157	

## Onderzoek b6885

## Question 42

## Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
<b>Question 61</b>								
Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Niet ter zake doende -----	23664	76	-	-	-	-	23664	76
Mogelijke kosten -----	395	1	-	-	-	-	395	1
Groot aantal klanten/ondoenlijk staat op verschillende plekken al vermeld -----	197	1	-	-	-	-	197	1
alleen bij noodzaak -----	1026	3	-	-	-	-	1026	3
wordt als algemeen bekend verondersteld -----	4580	15	-	-	-	-	4580	15
Anders, nl .... -----	413	1	-	-	-	-	413	1
Weet niet -----	1778	6	-	-	-	-	1778	6
	1619	5	-	-	-	-	1619	5
Totaal antwoorden -----	33672	108	-	-	-	-	33672	108
Totaal ondervraagden -----	31242	100	-	-	-	-	31242	100
Ongewogen basis -----	108		-	-	-	-	108	
<b>Question 62</b>								
Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)								
Mondeling -----	2597	19	-	-	-	-	2597	19
Vermelding op kassabon \ factuur \ opdrachtbon -----	5958	42	-	-	-	-	5958	42
Schriftelijke aanduiding in de zaak -----	5087	36	-	-	-	-	5087	36
Vermelding op website -----	1469	10	-	-	-	-	1469	10
vermelding in voorwaarden/winkel e.d. -----	1260	9	-	-	-	-	1260	9
bord van branchevereniging in winkel -----	1595	11	-	-	-	-	1595	11
zodra er een klacht is -----	300	2	-	-	-	-	300	2
Nog anders, namelijk .. -----	625	4	-	-	-	-	625	4
Totaal antwoorden -----	18891	135	-	-	-	-	18891	135
Totaal ondervraagden -----	14035	100	-	-	-	-	14035	100
Ongewogen basis -----	70		-	-	-	-	70	
<b>Question 63</b>								
Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie? (ENQ.: lees op)								
Ja, zeker wel -----	5150	13	-	-	-	-	5150	13
Ja, waarschijnlijk wel -----	5273	13	-	-	-	-	5273	13
Misschien wel, misschien niet -----	1558	4	-	-	-	-	1558	4
Nee, waarschijnlijk niet -----	5617	14	-	-	-	-	5617	14
Nee, zeker niet -----	21535	53	-	-	-	-	21535	53
Weet niet -----	1826	4	-	-	-	-	1826	4
Totaal ondervraagden -----	40958	100	-	-	-	-	40958	100
Ongewogen basis -----	157		-	-	-	-	157	
<b>Question 70</b>								
Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?								
Ja, dat is wel eens gebeurd -----	16315	47	5169	51	2273	30	23756	45
nee, dat is nog nooit gebeurd -----	18068	52	4922	49	5249	70	28239	54
Weet niet/wil niet zeggen -----	273	1	-	-	-	-	273	1
Totaal ondervraagden -----	34656	100	10091	100	7521	100	52268	100
Ongewogen basis -----	138		42		22		202	

\* = Verschilt significant op 95% niveau

	Question 42 Bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?								
	Ja		Nee		Weet niet		Totaal ondervraagden		
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	
Question 71 Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast? (Enq.: meer antwoorden mogelijk) (ENQ.: eventueel helpen..)									
Opgenomen in klachtenprocedure -----	2480	15	61	1	-	-*	2541	11	
Opstellen van een klachtenprocedure -----	1557	10	61	1	174	8	1792	8	
Garantiebepalingen \ geld terug-betalingen aangescherpt	3089	19	842	16	391	17	4322	18	
andere producten\leveranciers genomen\product uit assortiment -----	1950	12	167	3	512	23	2629	11	
betere controle -----	2119	13	538	10	198	9	2855	12	
afspraken met klanten bevestigen -----	315	2	136	3	-	-	451	2	
routingzaken in winkel aangepast -----	584	4	873	17	-	-	1457	6	
personeel geïnstrueerd\aaangesproken --	2075	13	197	4	-	-*	2273	10	
werkwijze aanpassen -----	3594	22	2034	39	401	18	6028	25	
Anders, namelijk -----	620	4	1146	22	537	24	2303	10	
Weet niet\geen opgave -----	539	3	84	2	61	3	684	3	
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Totaal antwoorden -----	18921	116	6139	119	2273	100	27333	115	
Totaal ondervraagden -----	16315	100	5169	100	2273	100	23756	100	
Ongewogen basis -----	66		21		9		96		

\* = Verschilt significant op 95% niveau



## **Bijlage: Vragenlijst**

### **Vraag 1**

Is dit <?\*? NAAM bedrijf> te <?\*? PLAATS> ?

(ENQ. Indien dit hetzelfde bedrijf is, dat alleen inmiddels onder een andere naam is gaan werken, dan is dit hetzelfde bedrijf.)

- 1: Ja, goede bedrijf \*Ga naar V5
- 2: Nee, verkeerd bedrijf

### **Vraag 2**

Kunt u mij doorverbinden met  
?\*? NAAM

- 1: Ja \* Ga naar V5
- 2: Nee

### **Vraag 3**

Dan heb ik verder geen vragen voor u, daar we echt de vestiging \*? NAAM te \*? PLAATS willen ondervragen.

Mag ik u toch hartelijk danken voor uw medewerking. -> EINDE

### **Vraag 5**

Kan ik spreken met de directeur binnen <dit bedrijf/deze vestiging> ?  
(Of anders met degenen die beslissingsbevoegdheid heeft over klachtenafhandeling.)

Goeden ... , u spreekt met ... van TNS NIPO.

TNS NIPO houdt een onderzoek over de wijze waarop binnen het bedrijfseven wordt omgegaan met klachtenafhandeling. Ook al krijgt u zelden of nooit met klachten te maken, dan is uw mening toch van belang. Mag ik u hierover een aantal vragen stellen?

Heeft u nu tijd om enkele vragen te beantwoorden?

- 1: Er kan nu met het vraaggesprek begonnen worden
- 2: Er kan een afspraak gemaakt worden met de respondent
- 3: Gesprek kan geen doorgang vinden

(Indien vraag 920 code 3)

### **Vraag 6**

(ENQ. noteer soort weigering)

- |   |           |
|---|-----------|
| 1: Weigering (te druk etc.)               | *ENDST 09 |
| 2: Weigering (principeel)                 | *ENDST 08 |
| 3: Weigering (ziek\afwezig)               | *ENDST 11 |
| 4: Weigering (wel mondeling\schriftelijk) | *ENDST 10 |
| 5: Weigering (geen toestemming)           | *ENDST 12 |
| 6: Respondent buiten doelgroep            | *ENDST 16 |
| 7: Reeds ondervraagd                      | *ENDST 17 |

### **Vraag 7**

Ik wil beginnen met een paar algemene vragen over uw vestiging.

Maakt deze vestiging deel uit van een onderneming die op andere adressen in Nederland en/of het buitenland ook vestigingen heeft?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet/geen opgave

(Indien vestiging deel uitmaakt van onderneming, vraag 7 code 1)

### **Vraag 8**

Is dit de hoofdvestiging van de onderneming of instelling?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet/geen opgave

### **Vraag 9**

Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij \*? BEDR werkzaam zijn?

De eigenaar(s)\directeur(en) en eventueel meewerkende gezinsleden mits meer dan 15 uur per week werkzaam, dienen ook meegerekend te worden!

- 1: 1 persoon
- 2: 2-4 personen
- 3: 5-9 personen
- 4: 10-19 personen
- 5: 20-49 personen
- 6: 50-99 personen
- 7: 100 –250 personen
- 8: meer dan 250 personen
- 9: Geen personen die 15 uur of meer werkzaam zijn \*doorgaan einde
- 10: Weet niet\wil niet zeggen \*doorgaan einde

**Vraag 10**

In welke branche is uw bedrijf werkzaam? Is dat..

- 1: Auto- en auto-onderdelen handel
- 2: Autoreparatie
- 3: Detailhandel food
- 4: Supermarkt/ kruidenier
- 5: Drogisterij, parfumerie of kledingdetailhandel
- 6: Detailhandel in ijzerwaren, doe-het-zelf, bouwmaterialen of bloemen en planten
- 7: Detailhandel in woningtextiel, meubelen of huishoudelijke apparatuur
- 8: Pedicures, kappers of foto-ateliers
- 9: Overige detailhandel
- 10: Anders; géén detailhandel \*doorgaan einde
- 11: Weet niet \*doorgaan einde

**Vraag 12**

Is dit bedrijf/deze vestiging onderdeel van een filiaalbedrijf of werkt dit bedrijf/deze vestiging in het kader van een franchise overeenkomst, een vrijwillig filiaalbedrijf of inkoopcombinatie samen met andere bedrijven? Of is er geen sprake van een samenwerkingsverband?

- 1: onderdeel filiaalbedrijf
- 2: franchise-organisatie
- 3: vrijwillig filiaalbedrijf
- 4: inkoopcombinatie
- 5: geen filiaalbedrijf, geen samenwerkingsverband
- 6: weet niet/geen opgave

**Vraag 15**

Wat is uw functie binnen <...>?

- 1: Eigenaar
- 2: Algemeen directeur
- 3: Bedrijfsleider
- 4: Nog anders, namelijk....
- 5: Weet niet/geen opgave

**Vraag 20**

Hoeveel klachten van consumenten krijgt u gemiddeld per jaar?

**Vraag 21**

Hoeveel procent van deze klachten worden door u zelf in overleg met de klant afgehandeld?

**Vraag 22**

Gebeurt het wel eens dat u er, naar aanleiding van een klacht, niet uitkomt met een klant?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

(Indien V22 =1 )

**Vraag 23**

Wat zijn de redenen dat u er met de klant niet uit bent gekomen?

- 1: Klant neemt geen genoegen met afhandeling klacht
- 2: Onterechte klacht
- 3: Klacht dient bij fabrikant/leverancier gedaan te worden
- 4: Nog anders, namelijk .....

**Vraag 25**

Welk percentage van de klachten die u gemiddeld ontvangt (dus welk percentage van de <antwoord vraag 21> klachten), wordt door u als een terechte klacht beschouwd?

**Vraag 30**

Worden klachten van consumenten volgens een vast stramien behandeld?

- 1: Ja, altijd of bijna altijd
- 2: Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)
- 3: Nee

**Vraag 31**

Worden klachten van consumenten vastgelegd?

- 1: Ja, altijd of bijna altijd
- 2: Soms wel, soms niet (afhankelijk van de klacht)
- 3: Nee

**Vraag 32**

Sinds wanneer worden deze klachten vastgelegd?

**Vraag 33**

Is er een voorgeschreven vaste klachtenafhandelingsprocedure?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

(Indien v33=1)

**Vraag 34**

Zijn uw klanten er van op de hoogte dat u een vaste klachtenafhandelingsprocedure heeft?

- 1: Ja, iedereen
- 2: Ja, een groot deel van de klanten
- 3: Alleen degenen die een klacht indienen
- 4: Een klein deel van de klanten
- 5: Nee, niet of nauwelijks
- 6: Weet niet

(indien v33=1)

**Vraag 35**

Wat heeft uw bedrijf\vestiging er aan gedaan om uw klanten van deze procedure op de hoogte te brengen?

- 1: niet of nauwelijks iets
- 2: wordt via branchevereniging gedaan
- 3: staat op factuur vermeld
- 4: bij indienen klacht wordt inzicht in procedure gegeven
- 5: anders, namelijk....

(indien v33=1)

**Vraag 351**

Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u een klachtenafhandelingsprocedure heeft?

- 1: Ja, zeker wel
- 2: Ja, waarschijnlijk wel
- 3: Misschien wel, misschien niet
- 4: Nee, waarschijnlijk niet
- 5: Nee, zeker niet
- 6: Weet niet

(indien V33 =1)

**Vraag 36**

Waarom bent u er toe over gegaan om een vaste procedure voor klachtenafhandeling te hanteren?

- 1: Advies vanuit branche
- 2: Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever
- 3: Klachten werden verschillend afgehandeld
- 4: Vaste procedure scheelt tijd\geld
- 5: Andere reden, nl.....
- 6: weet niet

(Indien V33=2)

**Vraag 37**

Waarom heeft u geen vaste procedure voor klachtenafhandeling?

- 1: Advies vanuit branche
- 2: Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever
- 3: Klachten werden verschillend afgehandeld
- 4: Vaste procedure scheelt tijd\geld
- 5: Andere reden, nl.....
- 6: weet niet

(indien v33=1)

**Vraag 38**

Heeft uw klachtenafhandelingsprocedure naar uw inschatting een gang naar geschillencommissie of rechter kunnen voorkómen?

- 1: Ja, regelmatig
- 2: Ja, af en toe
- 3: Nee, niet of nauwelijks
- 4: Weet niet

(indien v33=2)

**Vraag 39**

Denkt u dat een klachtenafhandelingsprocedure een gang naar geschillencommissie of rechter kan voorkómen?

- 1: Ja, regelmatig
- 2: Ja, af en toe
- 3: Nee, niet of nauwelijks
- 4: Weet niet

**Vraag 40**

Bent u lid van een branchevereniging?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag 41**

Is er binnen uw branche een geschillencommissie?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag 42**

Zo ja, bent u aangesloten bij deze geschillencommissie?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

(Indien V42=1)

**Vraag 43**

Wat waren voor u de redenen om zich bij de geschillencommissie aan te sluiten?

- 1: Advies vanuit branche
- 2: Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever
- 3: Klachten in branche werden verschillend afgehandeld
- 4: Vaste procedure scheelt tijd\geld
- 5: Werkt kwaliteitverhogend
- 6: Verplicht vanuit branche
- 7: Andere reden, nl.....
- 8: weet niet

(Indien V42=2)

**Vraag 44**

Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie?

- 1: Advies vanuit branche
- 2: Voorgescreven vanuit hoofdkantoor/franchisegever
- 3: Klachten werden verschillend afgehandeld
- 4: Vaste procedure scheelt tijd\geld
- 5: Andere reden, nl.....
- 6: weet niet

(Indien V41=1)

**Vraag 45**

Vindt u het belangrijk dat andere bedrijven uit uw branche zijn aangesloten bij een geschillencommissie?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

(Indien V41=1)

**Vraag 46**

Bent u tevreden over de werking van de geschillencommissie in uw branche?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

(Indien v42=1)

**Vraag 50**

Heeft dit bedrijf/deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een geschillencommissie is verschenen?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

**Vraag 51**

Heeft dit bedrijf/deze vestiging wel eens te maken gehad met een klacht die uiteindelijk voor een rechtbank is verschenen?

- 1: Ja
- 2: Nee
- 3: Weet niet

(Indien v50 = 1)

**Vraag 52**

Hoe vaak heeft dit bedrijf/deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een geschillencommissie verschijnen?

(Indien v51 = 1)

**Vraag 53**

Hoe vaak heeft dit bedrijf/deze vestiging gemiddeld per jaar te maken met klachten die voor een rechtbank verschijnen?

(Indien v50=1)

**Vraag 54**

Hoeveel procent van de klachten die voor de geschillencommissie zijn verschenen, hebben voor u tot een bevredigende uitkomst geleid?

(Indien v50=1)

**Vraag 55**

Wanneer is een uitspraak van de geschillencommissie naar uw mening bevredigend?

- 1: Als ik in het gelijk wordt gesteld
- 2: Als de extra kosten niet te hoog zijn
- 3: Als ik geen imago-verlies oploop
- 4: Als het recht juist wordt toegepast, ongeacht de uitkomst
- 5: Nog anders, namelijk ...
- 6: Weet niet



(indien v42=1)

**Vraag 60**

Worden uw klanten als ze een aankoop doen er van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie?

- 1: Ja, altijd
- 2: Ja, in de meeste gevallen
- 3: Als het ter sprake komt
- 4: Als de klant er naar vraagt
- 5: Nee, niet of nauwelijks
- 6: Weet niet

(Indien v60=2-5)

**Vraag 61**

Waarom wordt een klant er niet altijd van op de hoogte gebracht dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie?

- 1: Niet ter zake doende
- 2: Mogelijke kosten
- 3: anders, nl...
- 4: Weet niet

(indien V60=1-4)

**Vraag 62**

Op welke wijze brengt u uw klanten er van op de hoogte dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie?

(meer antwoorden mogelijk)

- 1: Mondeling
- 2: Vermelding op kassabon / factuur / opdrachtbon
- 3: Schriftelijke aanduiding in de zaak
- 4: Vermelding op website
- 5: Nog anders, namelijk....
- 6: Weet niet / wil niet zeggen

(indien v42=1)

**Vraag 63**

Denkt u dat het voor u als bedrijf toegevoegde waarde heeft om te communiceren dat u bent aangesloten bij een geschillencommissie?

- 1: Ja, zeker wel
- 2: Ja, waarschijnlijk wel
- 3: Misschien wel, misschien niet
- 4: Nee, waarschijnlijk niet
- 5: Nee, zeker niet
- 6: Weet niet

**Vraag 70**

Heeft u uw bedrijfsvoering wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht van een klant?

- 1: Ja, dat is wel eens gebeurd
- 2: nee, dat is nog nooit gebeurd
- 3: Weet niet/wil niet zeggen

(indien v70 =1)

**Vraag 71**

Op welke wijze is de bedrijfsvoering aangepast?

- 1: Opgenomen in klachtenprocedure
- 2: Opstellen van een klachtenprocedure
- 3: Garantiebepalingen / geld terug-betalingen aangescherpt
- 4: Anders, namelijk
- 5: Weet niet

Dit was de laatste vraag die ik u wilde stellen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking.