

Bank & Verzekeringssector (banken, verzekeraars en andere financiële instellingen).

1. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
te hoge/buitensporige salarisbonussen voor de leiding van deze bedrijven	838 70.2	378 69.4	460 71.0	486 71.4	352 68.8
dat bij telefoneren een heel menu moet worden afgewerkt	770 64.5	335 61.5	435 67.1	429 63.0	341 66.6
hoge kosten voor kleine handelingen (bijv. bij storten van acceptgiro)	400 33.5	183 33.6	217 33.5	271 39.8	129 25.2
over-automatisering (meer automaten, maar minder personeel)	280 23.5	107 19.6	173 26.7	173 25.4	107 20.9
ondeskundig/onvakkundig personeel	280 23.5	121 22.2	159 24.5	166 24.4	114 22.3
ongeïnteresseerdheid van het personeel	274 23.0	115 21.1	159 24.5	158 23.2	116 22.7
onduidelijke voorwaarden in het algemeen	188 15.8	90 16.5	98 15.1	108 15.9	80 15.6
(te) weinig kantoren om te kunnen bezoeken	172 14.4	69 12.7	103 15.9	97 14.2	75 14.6
beperkte openingstijden	112 9.4	44 8.1	68 10.5	75 11.0	37 7.2
voor mij is internetbankieren niet geschikt/niet mogelijk	57 4.8	22 4.0	35 5.4	23 3.4	34 6.6
nog andere ergernis(sen)	132 11.1	65 11.9	67 10.3	77 11.3	55 10.7
geen ergernissen binnen deze branche	68 5.7	35 6.4	33 5.1	30 4.4	38 7.4
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	3503 293.6	1529 280.6	1974 304.6	2063 302.9	1440 281.3

Openbaar vervoer (tram, trein, bus, metro, taxi, e.d).

2. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
onhygiënisch/vies sanitair	369	172	197	202	167
	30.9	31.6	30.4	29.7	32.6
vertragingen	362	159	203	217	145
	30.3	29.2	31.3	31.9	28.3
vuile treinen/bussen/andere vervoersmiddelen	362	171	191	216	146
	30.3	31.4	29.5	31.7	28.5
slechte/onvolledige/onjuiste informatievoorziening bij vertragingen	344	156	188	179	165
	28.8	28.6	29.0	26.3	32.2
uitval van ritten/treinen	281	120	161	164	117
	23.6	22.0	24.8	24.1	22.9
kapot/beschadigd/incompleet interieur	245	117	128	150	95
	20.5	21.5	19.8	22.0	18.6
ongeïnteresseerdheid van het personeel	182	87	95	117	65
	15.3	16.0	14.7	17.2	12.7
ontbreken van aankomst-/vertrektijden bij haltes/stations/standplaatsen	143	58	85	87	56
	12.0	10.6	13.1	12.8	10.9
onvoldoende/slechte verwarming	83	34	49	53	30
	7.0	6.2	7.6	7.8	5.9
ondeskundig/onvakkundig personeel	82	38	44	52	30
	6.9	7.0	6.8	7.6	5.9
nog andere ergernis(sen)	183	73	110	122	61
	15.3	13.4	17.0	17.9	11.9
geen ergernissen binnen deze branche	321	154	167	171	150
	26.9	28.3	25.8	25.1	29.3
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	2636	1185	1451	1559	1077
	221.0	217.4	223.9	228.9	210.4

Post- en telecommunicatiesector (kabel- en telefoonmaatschappijen, internetproviders).

3. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ongewenste /ongevraagde telefoontjes/ post	664	290	374	367	297
	55.7	53.2	57.7	53.9	58.0
slechte bereikbaarheid klantenservice, lange wachttijden callcenters	656	290	366	371	285
	55.0	53.2	56.5	54.5	55.7
van het kastje naar de muur gestuurd worden	373	169	204	226	147
	31.3	31.0	31.5	33.2	28.7
(te) hoge kosten	273	136	137	157	116
	22.9	25.0	21.1	23.1	22.7
ondeskundig/onvakkundig personeel	216	94	122	137	79
	18.1	17.2	18.8	20.1	15.4
post die (te) laat op de middag bezorgd wordt	189	81	108	105	84
	15.8	14.9	16.7	15.4	16.4
'alles in één pakketten', er is geen echte keuzevrijheid	183	80	103	108	75
	15.3	14.7	15.9	15.9	14.6
slechte service bij post-/pakketbezorging	107	50	57	65	42
	9.0	9.2	8.8	9.5	8.2
onvoldoende/slechte kwaliteit in het algemeen	103	49	54	66	37
	8.6	9.0	8.3	9.7	7.2
niet bezorgde post/pakketten	97	47	50	59	38
	8.1	8.6	7.7	8.7	7.4
nog andere ergernis(sen)	96	43	53	60	36
	8.0	7.9	8.2	8.8	7.0
geen ergenissen binnen deze branche	149	73	76	90	59
	12.5	13.4	11.7	13.2	11.5
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	2957	1329	1628	1721	1236
	247.9	243.9	251.2	252.7	241.4

Energiesector (gas-, elektra- en watervoorziening).

4. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
ongewenste telefoontjes over overstap naar andere energieleverancier	812 68.1	364 66.8	448 69.1	455 66.8	357 69.7
te hoge/buitensporige bonussen voor de leiding van deze bedrijven	684 57.3	333 61.1	351 54.2	387 56.8	297 58.0
slechte bereikbaarheid klantenservice, lange wachttijden callcenters	367 30.8	184 33.8	183 28.2	207 30.4	160 31.3
onduidelijke/onbegrijpelijke energieafrekening	336 28.2	148 27.2	188 29.0	183 26.9	153 29.9
ondoorzichtigheid: waar kan ik terecht voor vragen of klachten	241 20.2	125 22.9	116 17.9	123 18.1	118 23.0
goedkope aanbieding, maar later komen er extra kosten bij	239 20.0	116 21.3	123 19.0	131 19.2	108 21.1
(onverwacht) hoge kosten	199 16.7	102 18.7	97 15.0	120 17.6	79 15.4
slechte kwaliteit en service in het algemeen	108 9.1	55 10.1	53 8.2	58 8.5	50 9.8
foute eindafrekeningen (slechte administratie)	73 6.1	32 5.9	41 6.3	43 6.3	30 5.9
verkeerd afgeschreven (te hoge) termijnbedragen	52 4.4	25 4.6	27 4.2	30 4.4	22 4.3
nog andere ergernis(sen)	79 6.6	37 6.8	42 6.5	43 6.3	36 7.0
geen ergernissen in deze branche	124 10.4	58 10.6	66 10.2	72 10.6	52 10.2
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	3190 267.4	1521 279.1	1669 257.6	1780 261.4	1410 275.4

Woningmarkt (woningcorporaties, makelaars, aannemers, e.d.).

5. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
huurwoning: te hoge huurlasten in het algemeen	192 16.1	78 14.3	114 17.6	113 16.6	79 15.4
koopwoning: prijsopdriving door de huizenverkoper/makelaar	185 15.5	90 16.5	95 14.7	122 17.9	63 12.3
koopwoning: (te) hoge taxaties makelaar als zelf huis te koop wordt gezet	147 12.3	75 13.8	72 11.1	87 12.8	60 11.7
huurwoning: wachtlijsten/lange wachtijden bij wachten op een woning	126 10.6	49 9.0	77 11.9	85 12.5	41 8.0
huurwoning: slechte kwaliteit en service in het algemeen	89 7.5	37 6.8	52 8.0	51 7.5	38 7.4
huurwoning: (onterechte) verhoging van de maandlasten	87 7.3	37 6.8	50 7.7	53 7.8	34 6.6
huurwoning: (onredelijke) eisen die woningcorporatie stelt bij toewijzen	82 6.9	36 6.6	46 7.1	47 6.9	35 6.8
huurwoning: slechte bereikbaarheid als er iets gerepareerd moet worden	76 6.4	30 5.5	46 7.1	51 7.5	25 4.9
koopwoning: de verkoopsites zijn niet actueel	61 5.1	33 6.1	28 4.3	41 6.0	20 3.9
huurwoning: slechte bereikbaarheid klantenservice, wachtijden callcenters	56 4.7	29 5.3	27 4.2	33 4.8	23 4.5
nog andere ergernis(sen)	76 6.4	36 6.6	40 6.2	44 6.5	32 6.3
geen ergernissen binnen deze branche	623 52.2	280 51.4	343 52.9	333 48.9	290 56.6
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	1177 98.7	530 97.2	647 99.8	727 106.8	450 87.9

Horeca (cafe's, bars, restaurants, e.d.).

6. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
hoge prijzen	684	336	348	387	297
	57.3	61.7	53.7	56.8	58.0
(te) harde muziek, vervelende/verkeerde muziek, liever geen muziek	517	236	281	283	234
	43.3	43.3	43.4	41.6	45.7
lange wachttijden nadat iets is besteld	398	185	213	221	177
	33.4	33.9	32.9	32.5	34.6
ongeïnteresseerdheid van het personeel	351	165	186	201	150
	29.4	30.3	28.7	29.5	29.3
onhygiënisch/vies sanitair	326	144	182	191	135
	27.3	26.4	28.1	28.0	26.4
het rookverbod, dat niet (of apart/buiten) mag worden gerookt	269	121	148	165	104
	22.5	22.2	22.8	24.2	20.3
onvriendelijk/onbeschoft personeel	251	128	123	145	106
	21.0	23.5	19.0	21.3	20.7
oncomfortabel meubilar, slecht zittende stoelen, te lage tafels, e.d.	230	86	144	136	94
	19.3	15.8	22.2	20.0	18.4
onvoldoende/slechte kwaliteit van het eten	208	95	113	110	98
	17.4	17.4	17.4	16.2	19.1
dubbele bestellingen, een aantal keren (te vaak) vragen of je geholpen wordt	58	28	30	30	28
	4.9	5.1	4.6	4.4	5.5
nog andere ergernis(sen)	72	32	40	38	34
	6.0	5.9	6.2	5.6	6.6
geen ergernissen binnen deze branche	141	63	78	84	57
	11.8	11.6	12.0	12.3	11.1
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	3364	1556	1808	1907	1457
	282.0	285.5	279.0	280.0	284.6

Zorg in Nederland (huisartsen, specialisten, apothekers, ziekenhuizen, tandartsen, e.d.).

7. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
te hoge/buitensporige salarisbonussen voor de leiding van deze instellingen	640 53.6	292 53.6	348 53.7	359 52.7	281 54.9
uitlopen van het spreekuur patiënten waardoor afspraken te laat beginnen	506 42.4	238 43.7	268 41.4	290 42.6	216 42.2
zorgverzekeringen die andere medicijnen voorschrijven omdat deze goedkoper zijn	503 42.2	219 40.2	284 43.8	303 44.5	200 39.1
de privatisering in de zorg	415 34.8	213 39.1	202 31.2	240 35.2	175 34.2
bureaucratie, papierwerk	411 34.5	190 34.9	221 34.1	242 35.5	169 33.0
wachlijsten	385 32.3	169 31.0	216 33.3	222 32.6	163 31.8
slechte hygiëne bij artsen/ziekenhuizen	117 9.8	42 7.7	75 11.6	64 9.4	53 10.4
onvriendelijk/onbeschoft personeel	88 7.4	33 6.1	55 8.5	54 7.9	34 6.6
onwelwillendheid van personeel (geen medicijnen per dag willen aanleveren)	42 3.5	16 2.9	26 4.0	27 4.0	15 2.9
verkeerde nota's	39 3.3	20 3.7	19 2.9	23 3.4	16 3.1
nog andere ergernis(sen)	118 9.9	46 8.4	72 11.1	71 10.4	47 9.2
geen ergernissen binnen deze branche	159 13.3	77 14.1	82 12.7	86 12.6	73 14.3
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	3264 273.6	1478 271.2	1786 275.6	1895 278.3	1369 267.4

Overheid en Openbaar bestuur (Gemeente, Provincie, landelijke overheid, Waterschappen, e.d).

8. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
hoge gemeentelijke belastingen	688	318	370	402	286
	57.7	58.3	57.1	59.0	55.9
prijsverschillen tussen (gemeentelijke) tarieven van identiteitsdocumenten etc.	670	305	365	398	272
	56.2	56.0	56.3	58.4	53.1
opbrekingen/wegwerkzaamheden overal tegelijk waardoor bereikb. verslechtert	569	242	327	332	237
	47.7	44.4	50.5	48.8	46.3
(te) hoge lasten die de landelijke overheid oplegt	483	234	249	290	193
	40.5	42.9	38.4	42.6	37.7
onafgemaakte werken aan de straat (gaten in weg, hekken die blijven)	480	234	246	269	211
	40.2	42.9	38.0	39.5	41.2
betutteling	450	221	229	259	191
	37.7	40.6	35.3	38.0	37.3
te weinig/geen gehoor geven aan klachten van de consument	369	173	196	214	155
	30.9	31.7	30.2	31.4	30.3
ondoorzichtige regelgeving	333	176	157	194	139
	27.9	32.3	24.2	28.5	27.1
(te) weinig vuilnisbakken op straat	274	117	157	159	115
	23.0	21.5	24.2	23.3	22.5
onhandige/beperkte openingstijden van 'burgerlijke zaken'	204	101	103	131	73
	17.1	18.5	15.9	19.2	14.3
nog andere ergernis(sen)	113	56	57	69	44
	9.5	10.3	8.8	10.1	8.6
geen ergernissen binnen deze branche	83	40	43	46	37
	7.0	7.3	6.6	6.8	7.2
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	4633	2177	2456	2717	1916
	388.3	399.4	379.0	399.0	374.2

Toerisme & Recreatie (reisbureaus, vliegtuigmaatschappijen, verkeersbureaus, e.d).

9. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
laat of erg vroeg vliegen waardoor er vakantiedagen gemist worden	289	126	163	170	119
	24.2	23.1	25.2	25.0	23.2
hoger aankoopbedrag dan geadverteerde prijs bij vliegtuigmaatschappijen	194	84	110	120	74
	16.3	15.4	17.0	17.6	14.5
uitval van reizen/vluchten, vertragingen	184	91	93	104	80
	15.4	16.7	14.4	15.3	15.6
hoge schoonmaakkosten terwijl de kamer niet (goed) schoon is	150	69	81	98	52
	12.6	12.7	12.5	14.4	10.2
onhygiënisch/vies sanitair	136	61	75	84	52
	11.4	11.2	11.6	12.3	10.2
hoge telefoonkosten bij boeken/informatie	128	51	77	79	49
	10.7	9.4	11.9	11.6	9.6
slechte klantenservice (-afdeling)	95	51	44	53	42
	8.0	9.4	6.8	7.8	8.2
te weinig hostessen als er dingen mis gaan	92	42	50	52	40
	7.7	7.7	7.7	7.6	7.8
slecht/niet goed georganiseerde reizen	88	49	39	44	44
	7.4	9.0	6.0	6.5	8.6
slechte roomservice in hotel (op vakantie/op reis)	44	20	24	24	20
	3.7	3.7	3.7	3.5	3.9
nog andere ergernis(sen)	94	44	50	53	41
	7.9	8.1	7.7	7.8	8.0
geen ergernissen binnen deze branche	592	268	324	330	262
	49.6	49.2	50.0	48.5	51.2
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	1494	688	806	881	613
	125.2	126.2	124.4	129.4	119.7

Detailhandel Food (supermarkten, slagers, bakkers, viswinkels, e.d.).

10. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
lokkertjes (aanbiedingen voor een lage prijs, maar die uitverkocht blijken)	555 46.5	260 47.7	295 45.5	321 47.1	234 45.7
producten die uit het assortiment verwijderd blijken te zijn	507 42.5	193 35.4	314 48.5	298 43.8	209 40.8
werknemers die tijdens het winkelen in de weg staan door vullen van schappen	484 40.6	227 41.7	257 39.7	267 39.2	217 42.4
lege schappen in de winkels	358 30.0	141 25.9	217 33.5	217 31.9	141 27.5
(te) harde muziek, vervelende/verkeerde muziek, liever geen muziek	355 29.8	152 27.9	203 31.3	200 29.4	155 30.3
ongeïnteresseerdheid van kassamedewerk(st)ers	322 27.0	137 25.1	185 28.5	199 29.2	123 24.0
troep in winkel, rommelige/vuile winkel	257 21.5	120 22.0	137 21.1	143 21.0	114 22.3
onbehulpzame winkelmedewerk(st)ers	188 15.8	82 15.0	106 16.4	114 16.7	74 14.5
hoger aankoopbedrag dan bedrag waarvoor het in de folders aangeboden wordt	165 13.8	78 14.3	87 13.4	107 15.7	58 11.3
gladde vloeren	163 13.7	56 10.3	107 16.5	93 13.7	70 13.7
nog andere ergernis(sen)	91 7.6	42 7.7	49 7.6	61 9.0	30 5.9
geen ergernissen binnen deze branche	179 15.0	94 17.2	85 13.1	100 14.7	79 15.4
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	3445 288.8	1488 273.0	1957 302.0	2020 296.6	1425 278.3

Detailhandel Non Food (kledingzaken, elektronicazaken, woninginrichting, bouwmarkten, e.d.).

11. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
(te) harde muziek, vervelende/verkeerde muziek, liever geen muziek in winkel	477 40.0	191 35.0	286 44.1	265 38.9	212 41.4
ondeskundig/onvakkundig personeel	428 35.9	199 36.5	229 35.3	251 36.9	177 34.6
ontbrekende prijskaartjes	386 32.4	171 31.4	215 33.2	233 34.2	153 29.9
dat er kosten berekend worden voor pinnen	371 31.1	161 29.5	210 32.4	220 32.3	151 29.5
opdringerige verkopers	356 29.8	159 29.2	197 30.4	196 28.8	160 31.3
lange wachtrijen bij de kassa, te weinig kassa's	332 27.8	137 25.1	195 30.1	191 28.0	141 27.5
bij 'nu kopen en later betalen' gelijk ongevraagd vast aan cred.card e.d.	200 16.8	90 16.5	110 17.0	130 19.1	70 13.7
slechte toegankelijkheid/weinig ruimte t.b.v. rolstoelgebruiker	170 14.2	55 10.1	115 17.7	106 15.6	64 12.5
troep in winkel, rommelige/vuile winkel	151 12.7	56 10.3	95 14.7	91 13.4	60 11.7
(te) weinig pashokjes	148 12.4	47 8.6	101 15.6	100 14.7	48 9.4
nog andere ergernis(sen)	47 3.9	23 4.2	24 3.7	25 3.7	22 4.3
geen ergernissen binnen deze branche	206 17.3	98 18.0	108 16.7	119 17.5	87 17.0
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	3066 257.0	1289 236.5	1777 274.2	1808 265.5	1258 245.7

Detailhandel Auto's en Motoren (autodealers, motordealers, garages, e.d.)

12. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
de onderhoud- en reparatiekosten die (bijna altijd) hoger uitkomen	360 30.2	180 33.0	180 27.8	219 32.2	141 27.5
(te) hoge kosten voor rijklaar maken van de auto	345 28.9	181 33.2	164 25.3	213 31.3	132 25.8
verkopers die de klant niet serieus nemen	172 14.4	98 18.0	74 11.4	122 17.9	50 9.8
verborgen gebreken aan een auto/motor	149 12.5	73 13.4	76 11.7	95 14.0	54 10.5
terugdraaien van de kilometerteller van tweedehands auto's	141 11.8	66 12.1	75 11.6	86 12.6	55 10.7
agressieve verkoopmethodes	124 10.4	64 11.7	60 9.3	79 11.6	45 8.8
lange levertijden	94 7.9	50 9.2	44 6.8	57 8.4	37 7.2
niet nakomen van afspraken bij de koop van een tweedehands auto	77 6.5	38 7.0	39 6.0	51 7.5	26 5.1
het aanbod (op internet) klopt niet met de werkelijke staat van de auto	73 6.1	37 6.8	36 5.6	50 7.3	23 4.5
troep in de showroom, rommelige/vuile showroom	19 1.6	8 1.5	11 1.7	10 1.5	9 1.8
nog andere ergernis(sen)	52 4.4	25 4.6	27 4.2	32 4.7	20 3.9
geen ergernissen binnen deze branche	597 50.0	247 45.3	350 54.0	314 46.1	283 55.3
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	1606 134.6	820 150.5	786 121.3	1014 148.9	592 115.6

Media (radio, televisie, kranten en tijdschriften, internet, e.d.).

13. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
(te) lange reclame(-blokken)	900 75.4	412 75.6	488 75.3	513 75.3	387 75.6
te hard geluid bij reclame (TV, websites)	868 72.8	397 72.8	471 72.7	487 71.5	381 74.4
irritante reclames (pop-up, radio, tv)	848 71.1	384 70.5	464 71.6	471 69.2	377 73.6
achtergrondmuziek bij een programma	492 41.2	222 40.7	270 41.7	260 38.2	232 45.3
snelle beeldwisselingen, onrustige beelden	485 40.7	230 42.2	255 39.4	283 41.6	202 39.5
slecht leesbare teksten, te kleine letters	352 29.5	153 28.1	199 30.7	192 28.2	160 31.3
taalfouten op websites, in advertenties etc.	342 28.7	138 25.3	204 31.5	190 27.9	152 29.7
websites die niet snel laden	332 27.8	146 26.8	186 28.7	200 29.4	132 25.8
onduidelijke structuur website (waar heen voor info, lastige navigatie)	298 25.0	132 24.2	166 25.6	166 24.4	132 25.8
contrastproblemen door verkeerde kleur op achtergrond (ook bij ondertiteling)	261 21.9	107 19.6	154 23.8	148 21.7	113 22.1
nog andere ergernis(sen)	103 8.6	58 10.6	45 6.9	63 9.3	40 7.8
geen ergernissen binnen deze branche	43 3.6	25 4.6	18 2.8	28 4.1	15 2.9
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	5281 442.7	2379 436.5	2902 447.8	2973 436.6	2308 450.8

Producten en diensten in het algemeen.

14. Aspecten waaraan men zich in deze sector in 2008 het meeste heeft geërgerd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193 100.0	545 100.0	648 100.0	681 100.0	512 100.0
niet open te krijgen verpakkingen	796 66.7	324 59.4	472 72.8	450 66.1	346 67.6
overbodige/te veel verpakking	650 54.5	275 50.5	375 57.9	369 54.2	281 54.9
moeilijk/slecht leesbare teksten op verpakkingen/gebruiksaanwijzingen	592 49.6	253 46.4	339 52.3	313 46.0	279 54.5
onduidelijke gebruiksaanwijzingen	580 48.6	277 50.8	303 46.8	329 48.3	251 49.0
gebruiksaanwijzing alleen in buitenlandse talen	564 47.3	245 45.0	319 49.2	310 45.5	254 49.6
producten die net na de garantie stuk gaan	388 32.5	156 28.6	232 35.8	227 33.3	161 31.4
slechte helpdesk	334 28.0	165 30.3	169 26.1	194 28.5	140 27.3
product waarbij een onmisbaar (onder-) deel apart bijgekocht moet worden	323 27.1	138 25.3	185 28.5	206 30.2	117 22.9
niet (goed) werkende producten	238 19.9	95 17.4	143 22.1	149 21.9	89 17.4
incomplete producten (ik koop een kast en mis een plank, e.d.)	161 13.5	66 12.1	95 14.7	104 15.3	57 11.1
nog andere ergernis(sen)	41 3.4	22 4.0	19 2.9	22 3.2	19 3.7
geen echte ergernissen	68 5.7	36 6.6	32 4.9	42 6.2	26 5.1
SOMMATIE VAN DE ERGERNISSEN	4667 391.2	2016 369.9	2651 409.1	2673 392.5	1994 389.5

Inventarisatie van alle ergernissen over alle branches heen.

Totaal aantal genoemde ergernissen over alle branches heen.

15. Sommatie van alle genoemde ergernissen, dus hoe hoger de sommatie, des te ongunstiger is het oordeel over de branche.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Media	5281	2379	2902	2973	2308
	442.7	436.5	447.8	436.6	450.8
Overheid en Openbaar bestuur	4633	2177	2456	2717	1916
	388.3	399.4	379.0	399.0	374.2
Bank & Verzekeringsector	3503	1529	1974	2063	1440
	293.6	280.6	304.6	302.9	281.3
Detailhandel Food	3445	1488	1957	2020	1425
	288.8	273.0	302.0	296.6	278.3
Horeca	3364	1556	1808	1907	1457
	282.0	285.5	279.0	280.0	284.6
Zorg in Nederland	3264	1478	1786	1895	1369
	273.6	271.2	275.6	278.3	267.4
Energiesector	3190	1521	1669	1780	1410
	267.4	279.1	257.6	261.4	275.4
Detailhandel Non Food	3066	1289	1777	1808	1258
	257.0	236.5	274.2	265.5	245.7
Post- en telecommunicatiesector	2957	1329	1628	1721	1236
	247.9	243.9	251.2	252.7	241.4
Openbaar vervoer	2636	1185	1451	1559	1077
	221.0	217.4	223.9	228.9	210.4
Detailhandel Auto's en Motoren	1606	820	786	1014	592
	134.6	150.5	121.3	148.9	115.6
Toerisme & Recreatie	1494	688	806	881	613
	125.2	126.2	124.4	129.4	119.7
Woningmarkt	1177	530	647	727	450
	98.7	97.2	99.8	106.8	87.9

Inventarisatie van alle ergernissen over alle branches heen.

Totaal overzicht van 'geen ergernissen' in alle branches

16. Hoe hoger deze categorie scoort, des te gunstiger is het oordeel over de branche.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Woningmarkt	623	280	343	333	290
	52.2	51.4	52.9	48.9	56.6
Detailhandel Auto's en Motoren	597	247	350	314	283
	50.0	45.3	54.0	46.1	55.3
Toerisme & Recreatie	592	268	324	330	262
	49.6	49.2	50.0	48.5	51.2
Openbaar vervoer	321	154	167	171	150
	26.9	28.3	25.8	25.1	29.3
Detailhandel Non Food	206	98	108	119	87
	17.3	18.0	16.7	17.5	17.0
Detailhandel Food	179	94	85	100	79
	15.0	17.2	13.1	14.7	15.4
Zorg in Nederland	159	77	82	86	73
	13.3	14.1	12.7	12.6	14.3
Post- en telecommunicatiesector	149	73	76	90	59
	12.5	13.4	11.7	13.2	11.5
Horeca	141	63	78	84	57
	11.8	11.6	12.0	12.3	11.1
Energiesector	124	58	66	72	52
	10.4	10.6	10.2	10.6	10.2
Overheid en Openbaar bestuur	83	40	43	46	37
	7.0	7.3	6.6	6.8	7.2
Bank & Verzekeringsector	68	35	33	30	38
	5.7	6.4	5.1	4.4	7.4
Media	43	25	18	28	15
	3.6	4.6	2.8	4.1	2.9

Achtergrondgegevens.

A. Mag de redactie contact met u opnemen voor een vrijblijvend toelichtend gesprek over dit onderwerp?

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ja	148	80	68	87	61
	12.4	14.7	10.5	12.8	11.9
nee	168	76	92	95	73
	14.1	13.9	14.2	14.0	14.3

Achtergrondgegevens.

B. Geslacht.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
man	545	545		255	290
	45.7	100.0		37.4	56.6
vrouw	648		648	426	222
	54.3		100.0	62.6	43.4

Achtergrondgegevens.

C. Leeftijd.

	TOTAAL	Geslacht		Leeftijd	
		Man	Vrouw	50-64 jaar	65 + jaar
	1193	545	648	681	512
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
50 - 64 jaar	681	255	426	681	
	57.1	46.8	65.7	100.0	
65 jaar en ouder	512	290	222		512
	42.9	53.2	34.3		100.0