



Meest genoemde ergernissen - per sector/branche:

Bank & Verzekeringssector.

- 1^e plaats: te hoge/buitensporige salarisbonussen voor de leiding van deze bedrijven: 70%
- 2^e plaats: dat bij telefoneren een heel menu moet worden afgewerkt: 65% (mannen: 62%; vrouwen: 67%)
- 3^e plaats: hoge kosten voor kleine handelingen (bijv. bij storten van acceptgiro): 34% (50-plussers: 40%; 65-plussers: 25%)
- 4^e plaats: over automatisering (meer automaten, maar minder personeel): 24% (mannen: 20%; vrouwen: 27%)
- 5^e plaats: ondeskundig/onvakkundig personeel: 24%

Openbaar vervoer.

- 1^e plaats: onhygiënisch/vies sanitair: 31%
- 2^e plaats: vertragingen: 30%
- 3^e plaats: vuile treinen/bussen/andere vervoersmiddelen: 30%
- 4^e plaats: slechte/onvolledige/onjuiste informatievoorziening bij vertragingen: 29% (50-plussers: 26%; 65-plussers: 32%)
- 5^e plaats: uitval van ritten/treinen: 24%



Highlights MAX Opinie Panel
Knelpunt: Top-tien Ergernissen 2008

Post- en Telecommunicatiesector.

- 1^e plaats: ongewenste/ongevraagde telefoontjes/post: 56% (mannen: 53%; vrouwen: 58%)
- 2^e plaats: slechte bereikbaarheid klantenservice, lange wachttijden call centers: 55%
- 3^e plaats: van het kastje naar de muur gestuurd worden gestuurd: 31%
- 4^e plaats: (te) hoge kosten: 23%
- 5^e plaats: ondeskundig/onvakkundig personeel: 18% (50-plussers: 20%; 65-plussers: 15%)

Energiesector.

- 1^e plaats: ongewenste telefoontjes over overstap naar andere energieleverancier: 68%
- 2^e plaats: te hoge/buitensporige bonussen voor de leiding van deze bedrijven: 57% (mannen: 61%; vrouwen: 54%)
- 3^e plaats: slechte bereikbaarheid klantenservice, lange wachttijden call centers: 31% (mannen: 34%; vrouwen: 28%)
- 4^e plaats: onduidelijke/onbegrijpelijke energieafrekening: 28%
- 5^e plaats: ondoorzichtigheid: waar kan ik terecht voor vragen of klachten: 20%

Woningmarkt (let wel: men heeft een huur- dan wel een koopwoning, dus de percentages vallen hier per definitie lager uit!).

- 1^e plaats: huurwoning: te hoge huurlasten in het algemeen: 16%
- 2^e plaats: koopwoning: prijsopdrijving door de huizenverkoper/makelaar: 16%
- 3^e plaats: koopwoning: (te) hoge taxaties makelaar als zelf huis te koop wordt gezet: 12%
- 4^e plaats: huurwoning: wachtlijsten/lange wachttijden bij wachten op een woning: 11% (50-plussers:13%; 65-plussers 8%)
- 5^e plaats: huurwoning: slechte kwaliteit en service in het algemeen: 8%

Horeca.

- 1^e plaats: hoge prijzen: 57% (mannen: 62%; vrouwen: 54%)
- 2^e plaats: (te) harde muziek, vervelende/verkeerde muziek, liever geen muziek: 43%
- 3^e plaats: lange wachttijden nadat iets is besteld: 33%
- 4^e plaats: ongeïnteresseerdheid van het personeel: 29%
- 5^e plaats: onhygiënisch/vies sanitair: 27%



Highlights MAX Opinie Panel
Knelpunt: Top-tien Ergernissen 2008

Zorg in Nederland.

- 1^e plaats: te hoge/buitensporige salarisbonussen voor de leiding van deze instellingen: 54%
- 2^e plaats: uitlopen van het spreekuur patiënten waardoor afspraken te laat beginnen: 42%
- 3^e plaats: zorgverzekeringen die andere medicijnen voorschrijven omdat deze goedkoper zijn: 42% (50-plussers: 45%; 65-plussers: 39%)
- 4^e plaats: de privatisering in de zorg: 35% (mannen: 39%; vrouwen: 31%)
- 5^e plaats: bureaucratie, papierwerk: 35%

Overheid en Openbaar bestuur.

- 1^e plaats: hoge gemeentelijke belastingen: 58%
- 2^e plaats: prijsverschillen tussen (gemeentelijke) tarieven van identiteitsdocumenten etc.: 56%
- 3^e plaats: opbrekingen/wegwerkzaamheden overal tegelijk waardoor bereikbaarheid verslechtert: 48% (mannen: 44%; vrouwen: 51%)
- 4^e plaats: (te) hoge lasten die de landelijke overheid oplegt: 41%
- 5^e plaats: onafgemaakte werken aan de straat (gaten in weg, hekken die blijven): 40%

Toerisme & Recreatie.

- 1^e plaats: laat of erg vroeg vliegen waardoor er vakantiedagen gemist worden: 24%
- 2^e plaats: hoger aankoopbedrag dan geadverteerde prijs bij vliegtuigmaatschappijen: 16%
- 3^e plaats: uitval van reizen/vluchten, vertragingen: 15%
- 4^e plaats: hoge schoonmaakkosten terwijl de kamer niet (goed) schoon is: 13%
- 5^e plaats: onhygiënisch/vies sanitair: 11%

Detailhandel Food.

- 1^e plaats: lokkertjes (aanbiedingen voor een lage prijs, maar die uitverkocht blijken): 47%
- 2^e plaats: producten die uit het assortiment verwijderd blijken te zijn: 43% (mannen: 35%; vrouwen: 49%)
- 3^e plaats: werknemers die tijdens het winkelen in de weg staan door vullen van schappen: 41%
- 4^e plaats: lege schappen in de winkels: 30% (mannen: 26%; vrouwen: 34%)
- 5^e plaats: (te) harde muziek, vervelende/verkeerde muziek, liever geen muziek: 30%



Highlights MAX Opinie Panel
Knelpunt: Top-tien Ergernissen 2008

Detailhandel Non Food.

- 1^e plaats: (te) harde muziek, vervelende/verkeerde muziek, liever geen muziek: 40% (mannen: 35%; vrouwen: 44%)
- 2^e plaats: ondeskundig/onvakkundig personeel: 36%
- 3^e plaats: ontbrekende prijskaartjes: 32%
- 4^e plaats: dat er kosten berekend worden voor pinnen: 31%
- 5^e plaats: opdringerige verkopers: 30%

Detailhandel Auto's en Motoren.

- 1^e plaats: de onderhouds- en reparatiekosten die (bijna altijd) hoger uitkomen: 30% (mannen: 33%; vrouwen: 28%)
- 2^e plaats: (te) hoge kosten voor rijklaar maken van de auto: 28%
- 3^e plaats: verkopers die de klant niet serieus nemen: 14% (mannen: 18%; vrouwen: 11% / 50-plussers: 18%; 65-plussers: 10%)
- 4^e plaats: verborgen gebreken aan een auto/motor: 13%
- 5^e plaats: terugdraaien van de kilometerteller van tweedehands auto's: 12%

Media.

- 1^e plaats: (te) lange reclame(-blokken): 75%
- 2^e plaats: te hard geluid bij reclame (TV, websites): 73%
- 3^e plaats: irritante reclames (pop-up, radio, tv): 71%
- 4^e plaats: achtergrondmuziek bij een programma: 41% (50-plussers: 38%; 65-plussers: 45%)
- 5^e plaats: snelle beeldwisselingen, onrustige beelden: 41%

Producten en diensten in het algemeen.

- 1^e plaats: niet open te krijgen verpakkingen: 67% (mannen: 59%; vrouwen: 73%)
- 2^e plaats: overbodige/te veel verpakking: 55% (mannen: 51%; vrouwen: 58%)
- 3^e plaats: moeilijk/slecht leesbare teksten op verpakkingen/gebruiksaanwijzingen: 50% (mannen: 46%; vrouwen: 52% / 50-plussers: 46%; 65-plussers: 55%)
- 4^e plaats: onduidelijke gebruiksaanwijzingen: 49%
- 5^e plaats: gebruiksaanwijzing alleen in buitenlandse talen: 47%



Overall top-tien ergernissen (over alle 13 sectoren/branches heen én de producten en diensten in het algemeen).

- 1^e plaats: MEDIA: (te) lange reclame(-blokken): 75%
- 2^e plaats: MEDIA: te hard geluid bij reclame (TV, websites): 73%
- 3^e plaats: MEDIA: irritante reclames (pop-up, radio, tv): 71%
- 4^e plaats: BANK-/VERZEKERINGEN: te hoge/buitensporige salarisbonussen voor de leiding van deze bedrijven: 70%
- 5^e plaats: ENERGIESECTOR: ongewenste telefoontjes over overstap naar andere energieleverancier: 68%
- 6^e plaats: ALGEMEEN: niet open te krijgen verpakkingen: 67%
- 7^e plaats: BANK-/VERZEKERINGEN: dat bij telefoneren een heel menu moet worden afgewerkt: 65%
- 8^e plaats: OVERHEID/BESTUUR: hoge gemeentelijke belastingen: 58%
- 9^e plaats: ENERGIESECTOR: te hoge/buitensporige bonussen voor de leiding van deze bedrijven: 57%
- 10^e plaats: HORECA: hoge prijzen: 57%

Sectoren/branches: sommatie van alle ergernissen over alle sectoren/branches heen(exclusief de producten en diensten in het algemeen).

- 1^e plaats: Media: 5.281 ergernissen
- 2^e plaats: Overheid en Openbaar bestuur: 4.633 ergernissen
- 3^e plaats: Bank & Verzekeringssector: 3.503 ergernissen
- 4^e plaats: Detailhandel Food: 3.445 ergernissen
- 5^e plaats: Horeca: 3.364 ergernissen

Sectoren/branches: totaal 'geen ergernis genoemd'. over alle sectoren/branches heen(exclusief de producten en diensten in het algemeen).

- 1^e plaats: Woningmarkt: 52%
- 2^e plaats: Detailhandel Auto's en Motoren: 50%
- 3^e plaats: Toerisme & Recreatie: 50%