

Boekbespreking

CONSUMENTENPROBLEMEN ONDER DE OPPERVLAKTE
FRANCKEN, D. A. 1984
SWOKA Onderzoeksrapporten, nr 22, ISBN
90-6573-027-3, SWOKA, Kon. Emmakade 192
195, 2518 JP, Den Haag, tel. 070-469225.

In het kader van een serie SWOKA-onderzoeken naar de konsumenttevredenheid en -klachten is een verkennend onderzoek gehouden naar de aard en de omvang van problemen die konsumenten ervaren bij de aanschaf en het gebruik van produkten en diensten.

De onderzoekers maken een onderscheid tussen konsumentenproblemen en konsumentenklachten: deze laatste zijn de mondelinge of schriftelijke geuite problemen naar de leverancier of een konsumentenorganisatie. Bestaande studies naar konsumentenklachten laten echter maar het topje van een ijsberg zien. Want voordat de konsument klaagt moet hij/zij verschillende drempels overwinnen: twijfels of een klacht wel terecht is, geringe kennis en ingewikkeldheid van klachtenprocedures, gebrekkige uitdrukkingsvaardigheid, klachtengeld etc.

Om de problemen toch op tafel te krijgen is bij de konsumenten rechtstreeks onderzocht wat zij als problemen ervaren en hoe zij daarmee omgaan. Het onderzoek valt ruwweg uiteen in twee delen. Nadat in een 1e ronde geïnventariseerd is wat de aard en de omvang van de problemen is, zijn in een 2e ronde zes produkten/diensten onderzocht: autoreparaties, bovenkleding, kleine kledingstukken, chemisch reinigen, vakantiereizen en kleurentelevisie.

De meest genoemde problemen uit het onderzoek hadden betrekking op gebruiksproblemen (te hoge prijs, gebruiksaanwijzing, kwaliteit), op gebrekkige informatie (reklame, bedienend personeel) en op de serviceverlening na de koop. Deze problemen kwamen relatief vaker voor bij jongeren van 20 tot 35 jaar en bij de lagere inkomens. De meeste problemen doen zich voor bij autoreparaties, kleding en kleurentelevisie.

Als opvallend resultaat komt uit het onderzoek naar voren dat de oorzaak van de problemen -volgens de ondervraagde konsumenten zelf- niet zozeer bij de konsument te zoeken zijn ('verkeerde' koopgewoonten, slecht geïnformeerd zijn). De oorzaak van de problemen ligt daartegen veel eerder bij de specifieke merken/types van de produkten en de daarmee samenhangende kwaliteit. Een kanttekening lijkt mij hier op zijn plaats. Uit eerder onderzoek van Th. Poesiz blijkt, dat de konsument wat betreft zijn/haar eigen, verondersteld rationeel,

koopgedrag enigszins aan zelfoverschatting lijdt. Dat de konsument zelf geen enkele blaam treft wil er bij mij niet helemaal in.

De problemen gaan in een aantal gevallen gepaard met aanzienlijke schades voor de konsument. Volgens eigen opgaven heeft 30% bij problemen met een autoreparatie en 20% bij problemen met een kleuren-TV zelfs een schade van meer dan f 250,- ondervonden. Bij kleine schades besluit de konsument eerder tot privéakties (niet meer kopen). Naarmate de schade groter is, wordt door de konsumenten meer verhaal gehaald. Overigens blijkt iets minder dan de helft van de konsumenten tevreden over de wijze waarop de klacht is behandeld, met name bij autoreparaties, chemisch reinigen en vakantiereizen.

Jammergenoeg hebben de onderzoekers weinig aandacht besteed aan de vraag waarom veel konsumenten niet tot klagen overgaan, met andere woorden welke drempels hen parten spelen en hoe deze drempels uit de weg geruimd zouden kunnen worden. Juist dit kan belangrijke aanknopingspunten opleveren voor het beleid en voor konsumentenonderwijs en -voorlichting.

Erik van Rijn van Alkemade

BOËRINNEN EN TUINDERSVROUWEN IN NEDERLAND
LOEFFEN, G. M. J. 1984
LEI, Den Haag

In de achter ons liggende jaren is de plaats van de vrouw in het agrarisch gezinsbedrijf in toenemende mate een onderwerp van discussie geweest; zowel binnen de agrarische organisaties als in kringen van de vrouwen-emanipatie-beweging. Daarbij heeft vooral de arbeidsbijdrage van boerinnen aan het bedrijf de aandacht getrokken. Het relatieve gebrek aan gegevens met betrekking tot de hedendaagse boerin vormde voor het LEI de aanleiding een explorerend onderzoek in te stellen naar deze categorie vrouwen.

Centraal bij dit onderzoek stonden de vragen: welke werkzaamheden verricht de boerin op het bedrijf; hoeveel tijd besteedt ze aan deze werkzaamheden en in welke mate participeert de boerin in de bedrijfsbeslissingen. Naast haar rol op het bedrijf is in het onderzoek ook aandacht besteed aan de rol van de boerin als huisvrouw en aan haar eventuele rol als buitenshuis werkende vrouw.

Een vragenlijst die tot doel had een inzicht te verschaffen in de hiervoor genoemde vragen werd voorgelegd aan 446 boeren- en tuindersvrouwen, verdeeld over de diverse bedrijfstypen.

Enkele van de meer in het oog springende resultaten vatten wij hier samen:

Achtergrond

Boeren zoeken in het algemeen nog steeds een vrouw met agrarische achtergrond. Slechts één op de vier boerinnen is zelf niet van agrarische afkomst. De jongere boeren trouwen echter in toenemende mate met niet-boerendochters.

Weinig boerinnen hebben, in tegenstelling tot hun echtgenoot, een agrarische opleiding. Wel heeft één op de vier na haar huwelijk cursussen op agrarisch gebied gevolgd.

Slechts 5% van de boerinnen heeft een, meestal part-time, baan buitenshuis. De meeste vrouwen zeggen geen baan te willen omdat ze het met de combinatie huishouding en bedrijf al druk genoeg hebben.

Huishouding en gezin

De tijd die boerinnen aan huishoudelijke arbeid en kinderverzorging en -opvoeding besteden bedraagt gemiddeld 48 uur per week. Dat getal wijkt niet opvallend af van datgene wat door Aldershoff e.a.¹ wordt gemeld. Daarentegen is de bijdrage van de echtgenoot, in vergelijking met de gegevens van Aldershoff, minimaal te noemen; 50 min. per week. De jongere generatie verschilt in deze weinig van de oudere.

De bijdrage van de boer aan de kinderverzorging en -opvoeding is groter; de echtgenoot vertegenwoordigt daarbij het gezag en neemt vooral deel aan de 'leukere' aspecten van de opvoeding, spelen en meegaan naar het voetballen bijvoorbeeld.

Bedrijf

Naast de huishoudelijke arbeid werkt de hedendaagse boerin gemiddeld 22,3 uur op het bedrijf; dit is gemiddeld één-vijfde deel van de totale hoeveelheid arbeid die in het bedrijf wordt gestoken. Haar werkterrein is daarbij vooral de stal, de kas of de schuur en slechts zelden het land. De vaste taken van de boerin kunnen gekwalificeerd worden als werk dat in het verlengde ligt van de huishoudelijke arbeid: handwerk, routinewerk.

Al naar gelang het bedrijfstype verschilt de tijdsbesteding van de boerin nogal. De glastuinbouw en de melkveehouderij spannen de kroon voor wat betreft de arbeidsbijdrage van de vrouw: respectievelijk 27,1 en 24,5 uur per week. Echtgenotes van akkerbouwers werken daarentegen gemiddeld 'slechts' 10,6 uur per week op het bedrijf.

Ondanks haar part-time baan op het bedrijf bezit

de boerin geen uiteindelijke beslissingsbevoegdheid. Weliswaar worden bijna alle vrouwen betrokken bij het overleg over belangrijke bedrijfsbeslissingen, de uiteindelijke beslissing wordt door de man genomen.

Ook de vertegenwoordiging van het bedrijf naar buiten, zoals in standsorganisaties en coöperaties komt voor rekening van de man; slechts een zeer gering aantal vrouwen participeert in agrarische organisaties.

Het beeld van de Nederlandse boerin zoals dat uit dit onderzoek naar voren komt is niet dat van de mede-onderneemster maar dat van de meewerkende echtgenote. Het accent ligt op haar rol als echtgenote, moeder en huisvrouw. Haar werk op het bedrijf ziet zij als een vanzelfsprekend uitvloeiisel van haar rol als echtgenote van een boer.

Vragen

Deze zeer leesbare en toegankelijke schets van de hedendaagse boerin en tuindersvrouw is een 'must' voor een ieder die op enigerlei wijze met boerengezinnen te maken heeft.

Een dusdanig breed opgezet onderzoek wordt uiteraard gekenmerkt door een zekere vluchtigheid; er wordt een schat aan materiaal gepresenteerd en naar verhouding weinig geanalyseerd en verklaard. Het onderzoek werpt dan ook een groot aantal vragen op, waarvan de belangrijkste m.i. de volgende is:

Zal het asymmetrische rolpatroon van het huidige agrarische gezin stand houden gezien de moderniserings- en emancipatieprocessen die er in de samenleving plaats vinden? Zo niet, wat betekent dat dan voor de toekomst van het agrarisch gezinsbedrijf? Dit is een problematiek waaraan ook huishoudkundigen een aantal relevante onderzoeksvragen kunnen ontlenuen.

Saskia Spijkers-Zwart

¹ Aldershoff, D. E., A. C. L. Zuidberg en W. Baak, 1983.

Huishoudelijke productie in 1980; eerste resultaten. SWOKA Interimrapport, no. 14, Den Haag.

Van het hierboven besproken rapport is een populairere samenvatting verkrijgbaar: 'Met het bedrijf getrouwd' (12 p.); te bestellen bij de directie Voorlichting en Externe Betrekkingen, Postbus 20401, 2500 EK, 's Gravenhage.