

# Analyse van de resultaten van de tevredenheidsenquête rond Belmed

19.03.2017

Aan de enquête namen tot dusver 391 personen deel. Dank aan alle deelnemers!

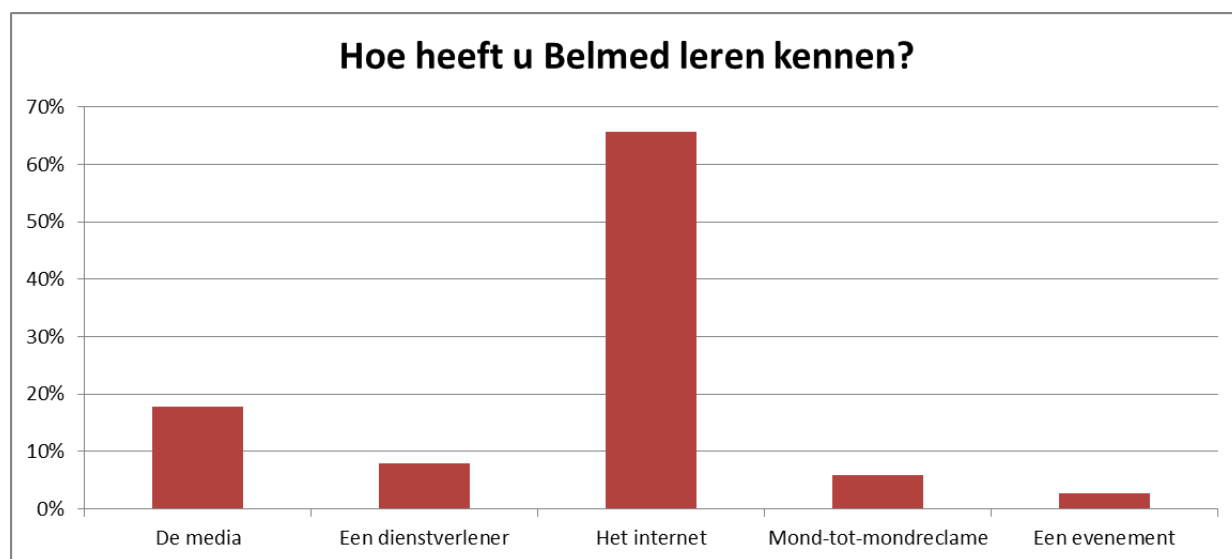
De overgrote meerderheid van de deelnemers, met name 86,07%, kwamen uit België, 9,47% uit andere landen van de Europese Unie en 4,46% van buiten Europa.

De verdeling van de respondenten op basis van hun leeftijden is als volgt:

Leeftijd respondenten	Aantal	Percentage
-18	14	3,58%
18-35	123	31,46%
36-65	209	53,45%
65+	45	11,51%
<b>Totaal</b>	<b>391</b>	<b>100,00%</b>

Voorts maken voornamelijk consumenten gebruik van de Belmed website: 86,97% van de deelnemers geeft aan de website als consument te raadplegen tegenover 13,03% als professional.

Ons platform Belmed heeft u in de eerste plaats leren kennen via het internet, gevolgd door de media. Deze twee kanalen zijn goed voor zo'n 83,58% van de antwoorden.



De tevredenheid over de beschikbare informatie rond buitengerechtelijke geschillenregeling (bemiddeling, arbitrage, verzoening, ombudsdiensten, enz.) is relatief positief, zoals te zien is in onderstaande tabel. 62,94% van de respondenten laat verstaan dat deze informatie ten minste voldoet aan de verwachtingen.

Voldoet de informatie over de buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan uw verwachtingen?	
Zeer goed	18,30%
Eerder goed	44,64%
Erg weinig	21,88%
Helemaal niet	15,18%

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

U kunt zich op twee manieren identificeren op Belmed: met uw elektronische identiteitskaart en/of token of met een e-mailadres en wachtwoord.

Wanneer gepeild wordt naar het gemak om zichzelf te identificeren antwoordt 67,61% van de respondenten dat dit gemakkelijk tot zeer gemakkelijk is. 19,32% van de respondenten geeft aan dat de identificatie eerder moeilijk is en een kleine minderheid van 13,07% vindt het een moeilijk proces.

Om een bemiddelingsaanvraag in te dienen moet de gebruiker een formulier invullen. Respondenten die zo'n formulier hebben ingevuld vonden dit relatief eenvoudig: 74,56% van de respondenten beoordeelden deze stap als eerder tot zeer eenvoudig.

Het formulier voor de bemiddelingsaanvraag invullen was:	
Zeer gemakkelijk	30,77%
Eerder gemakkelijk	43,79%
Eerder moeilijk	17,75%
Moeilijk	7,69%

De respondenten die een aanvraag tot bemiddeling hebben ingediend via Belmed zijn verdeeld tevreden over de behandeling hiervan, hoewel een meerderheid (63,69%) aangeeft toch tevreden te zijn. Ook over de snelheid waarmee een aanvraag behandeld werd, zijn de gebruikers eerder tevreden: 60,74% van hen geeft aan dat de behandeling snel tot zeer snel was.

Uw bemiddelingsaanvraag werd ... behandeld:	
zeer goed	26,75%
eerder goed	36,94%
eerder slecht	14,01%
slecht	22,29%

De behandelingsduur van uw aanvraag leek u:	
zeer snel	20,00%
snel	40,74%
eerder traag	19,26%
traag	20,00%

Tot slot zien we in het onderstaand taartdiagram dat de Geschillencommissie Reizen vzw het vaakst aan een beoordeling werd onderworpen (14,29%) door respondenten die een aanvraag tot geschillenregeling hebben ingediend via Belmed. De Geschillencommissie Reizen is bevoegd voor bepaalde geschillen tussen een reiziger en een reisorganisator (touroperator) en/of een reisbemiddelaar (reisbureau).

Het Europees Centrum voor de Consument (ECC) volgt op de tweede plaats (11,11%). Het ECC informeert consumenten over hun rechten bij grensoverschrijdende aankopen binnen de Europese Unie en verleent bijstand bij klachten hieromtrent.

De door de FOD Justitie erkende bemiddelaar 1+1= 1 au carré en de Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers vervulden de top 3 met elk 9,52% van het totaal aantal beoordelingen. De instanties die werden opgenomen in het taartdiagram vertegenwoordigen samen 81,75% van alle uitgevoerde beoordelingen.

### Instantie die werd beoordeeld

