**In:** [00:00:06] U heeft aangegeven dat hij recentelijk een nieuw wasmachine heeft gekocht. Hoeveel maanden of weken is dat geleden?

**P20 - WM:** [00:00:14] Onlangs geleden, vier maanden ofzoiets

**In:** [00:00:16] Vier maanden.

**In:** [00:00:20] En uhm, kun je beschrijven hoe hij er ongeveer uitziet, en wat voor functies die heeft?

**P20 - WM:** [00:00:26] Hij is wit, Het is gewoon een voorlader. Euh, Miele. Dat is eigenlijk.. We hadden altijd al een Miele. En zijn nog wel iets begonnen met Zanussi, maar op een gegeven moment... die van Miele en die anderen hadden we 15 jaar geloof ik al. Dus op een gegeven moment gaat ie herrie maken dan, Euh. Word het tijd dat je denkt van euh. Het wordt nu tijd voor een nieuwe.

**In:** [00:00:56] Ja. Uhm en zijn nog nieuwe functies of dingen die erop zitten?

**P20 - WM:** [00:01:00] Nee, er is zelfs een functie weg gevallen. Dat ie die aangeeft als die klaar is. Dat doet ie waarschijnlijk niet meer omdat heel veel mensen die thuis zijn en dan staat te piepen. En nu moet je gewoon kijken of ie uit is, of die klaar is ongeveer

**In:** [00:01:18] Oke, dat kan je ook niet instellen?

**P20 - WM:** [00:01:19] Nee nee vond ik ook heel vreemd hoor. Ten eerste is het geen vraag van jou, geeft hij aan wanneer de was op is. Dus, we kwamen er hier achter. Ik heb de hele de beschrijving doorgelezen, maar zit er niet op.

**In:** [00:01:33] Want je zei net als de vorige dat was ook een..

**P20 - WM:** [00:01:41] Ook een Miele.

**In:** [00:01:42] En dat was dezelfde type?

**P20 - WM:** [00:01:43] Nee, het is een ander type. Maar goed. Dat heeft me natuurlijk na zoveel jaren dan vervalt een type.

**In:** [00:01:51] Hoe lang heeft gehad

**P20 - WM:** [00:01:53] 15 jaar volgens mij.

**In:** [00:01:54] 15 jaar. En dat was ook gewoon voorlader.

**P20 - WM:** [00:02:00] Ook voorlader.

**In:** [00:02:02] In principe hetzelfde. Wanneer kwam hij op het idee om het product te vervangen?

**P20 - WM:** [00:02:07] Nou, toen die veel herrie ging maken. Ja met centrifugeren voornamelijk ging die op een gegeven moment ook dansen. Ging ie lopen. En dan wordt het tijd dat je zegt van, misschien is het toch aan vervanging toe.

**In:** [00:02:28] En miste je nog andere dingen, behalve de herrie aan de ouwe die je nu wel aan de nieuwe hebt?

**P20 - WM:** [00:02:33] Nee, hij is rustig.

**In:** [00:02:36] Heb je enig idee waardoor het komt? Waardoor die in één keer meer herrie ging maken?

**P20 - WM:** [00:02:39] Nou ja, gewoon ik denk gewoon de centrifuge, die lagers na zoveel jaar, gaan op een gegeven met speling geven neem ik aan. [Hij] stond ook op trillingsdingen, staat ie nou ook niet meer op een hij.. Draait gewoon op gemakkie.

**In:** [00:02:53] Oke op dezelfde zelfde plek?

**P20 - WM:** [00:02:55] Op dezelfde plek

**In:** [00:02:58] Zijn er behalve.. dat die nu niet meer piept nog andere dingen die je mist aan de oude ..?

**P20 - WM:** [00:03:04] Nee,nee.

**In:** [00:03:04] Gewoon helemaal vergelijkbaar.

**P20 - WM:** [00:03:08] Ja

**In:** [00:03:08] Dus als we kijken naar de redenen om te vervangen. Dan is het eigenlijk alleen de herrie.

**P20 - WM:** [00:03:12] Nou ja, eigenlijk gewoon dat die oude machine open is. En dan ga je natuurlijk kijken, want ondertussen zijn de machines ook energiezuiniger. Dus dat speelt natuurlijk nu ook gewoon mee. En daar ga je dan naar kijken van joh, welke is nu zuiniger dan die we hadden. Na.. vijftien jaar geleden.

**In:** [00:03:33] Daar heb je dan naar gekeken.

**P20 - WM:** [00:03:36] Ja, ja ja

**In:** [00:03:36] En wat waren nog meer aspecten waarnaar je hebt gekeken toen je de wasmachine kocht?

**P20 - WM:** [00:03:39] Euh, A: wilden we ongeveer dezelfde fabrikant hebben? We zijn ook bij hetzelfde wasmachinehuis geweest, en halen altijd in de winkel adviezen. En dan vergelijk je de machines voor zover je ze kan vergelijken zonder dat ze wassen. En toen hebben we deze gekozen.

**In:** [00:04:00] Dus je bent naar de winkel toegegaan? en waar heb je dan op gelet?

**P20 - WM:** [00:04:06] Op de machine, hoe die eruit ziet ook. Dat is natuurlijk altijd wel een punt

**In:** [00:04:11] En waar heb je dan naar gekeken.

**P20 - WM:** [00:04:14] Waar heb ik naar gekeken... Hoe ziet het.. ziet die er strak uit? Kijk het bedieningsgemak is natuurlijk op gegeven moment ook van belang.

**In:** [00:04:24] En dan bedoel je de knopjes of een touchscreen

**P20 - WM:** [00:04:29] Er zit een touchscreen en een draaiknop op.

**In:** [00:04:33] En zat dat ookal een touchscreen, op de vorige?

**P20 - WM:** [00:04:33] Nee.

**In:** [00:04:37] En hoe? Wat vind je van het touchscreen?

**P20 - WM:** [00:04:41] Nou ja, ben je ondertussen wel aan gewend met je telefoon en alles. Dus dat betreft is het niks nieuws. T Is even wennen, hoe je anders in moet stellen, maar voor de rest gaat het gewoon zn gang.

**In:** [00:04:57] Ja, en euh, heb je ook naar de deur?

**P20 - WM:** [00:04:59] De deur is nu is natuurlijk nu ook anders. Maar goed.. [..] Je kijkt naar ene en dan krijg je bij de volgende en hier je zitten nu ook. Er zitten ook capsules in.

**In:** [00:05:11] Capsules?

**P20 - WM:** [00:05:12] Ja, was capsules voor waspoeder. Je kan ook met de machine zelf wassen, dus door de lade te gebruiken of er natuurlijk in te doen. Er zitten ook speciale capsules zijn ervoor. Daar heeft hij ook speciale programma's voor. Nooit te veel waspoeder enzo.

**In:** [00:05:32] Oh, maar moet je dat zelf dan aanvullen? Die euh.

**P20 - WM:** [00:05:38] Die moet je zelf vervangen ja.

**In:** [00:05:40] En dat doe je nu ook, van Miele?

**P20 - WM:** [00:05:44] Ja

**In:** [00:05:44] Dat bevalt?

**P20 - WM:** [00:05:47] Ja. Kijk je kan ook zonder wassen, dat kan ook

**In:** [00:05:51] Dan kan je het er zelf ingooien?

**P20 - WM:** [00:05:51] Ja dan gooi je het er zelf in.

**In:** [00:05:54] Wat is het grootste voordeel van die capsules?

**P20 - WM:** [00:05:56] Dat die nooit te veel er uithaalt. Dus dat is het voordeel en anders is natuurlijk gewoon afwegingen die je zelf maakt van joh? Hoeveel gooi ik er ongeveer in.

**In:** [00:06:07] Dus je hoeft er niet echt meer over na te denken.

**P20 - WM:** [00:06:09] Nee

**In:** [00:06:09] Is dat een apart klepje dan waar je dat ding..

**P20 - WM:** [00:06:13] Ja, zit in dezelfde lade als de wasmiddelen, maar er zit een apart klepje in, om de capsule in te doen.

**In:** [00:06:22] Ehm.. heb je lang getwijfeld om hem te vervangen?

**P20 - WM:** [00:06:28] Nee, hoor, nee.

**In:** [00:06:28] Toen hij eenmaal herrie ging maken was het snel...

**P20 - WM:** [00:06:31] Nou op een gegeven moment... Je stelt het even uit [..], dan op een gegeven moment zeg je van, nou moet het gewoon gebeuren, vooral omdat die twee trappen op moet is altijd even een dingetje.

**In:** [00:06:41] Dan heb je wel zelf gedaan?

**P20 - WM:** [00:06:42] Nee, daarvoor gaan we ook zo'n wasmachinehuis. Die brengen hem wel boven.

**In:** [00:06:47] Ah, en welke wasmachinehuis is dat?

**P20 - WM:** [00:06:49] Hier in Delft, dat heet zo, het wasmachine huis.

**In:** [00:06:54] En die hebben ook een service met aansluiten?

**P20 - WM:** [00:07:03] Ja

**In:** [00:07:03] Heb je ook nog onderzoek gedaan op internet?

**P20 - WM:** [00:07:05] Nee. Ja.. nou, je kijkt wel eens naar.. gewoon op internet, maar dat was ookal voor die tijd eigenlijk. Op dat moment zijn we gewoon ook naar het wasmachinehuis gegaan en gezegd van joh, deze machine hebben we nu. Wat is ongeveer vergelijkbaar met degene die we hebben?

**In:** [00:07:22] En marketing, is dat van invloed geweest?

**P20 - WM:** [00:07:25] Nee, nee.

**In:** [00:07:28] Zijn er andere dingen? Uhm, ik had bijvoorbeeld een paar dagen geleden een man, die zei ik heb een erfenis gekregen, daarom heb ik een nieuwe tv, mezelf cadeau gegeven. Zijn er nog andere dingen in de context gebeurd?

**P20 - WM:** [00:07:39] Nee, hoor niks. Nee

**In:** [00:07:40] Wat heb je met de oude wasmachine gedaan?

**P20 - WM:** [00:07:43] Die hebben ze weer meegenomen, dus eh...

**In:** [00:07:45] En daar? Wat gaat er daarna mee gebeuren?

**P20 - WM:** [00:07:48] Ik neem aan dat ze die recyclen [..]. Zij leveren waarschijnlijk alle wasmachines die ze meenemen eens in de zoveel tijd af. Kijk bij de gemeente hier kan je ook je wasmachine wegbrengen. Maar hij was niet meer te gebruiken als een wasmachine denk ik. Nee.

**In:** [00:08:08] Nee? Heb je daar ook nog eens een vergoeding voor gekregen? Zij hebben hem gewoon mee teruggenomen ...

**P20 - WM:** [00:08:17] Nee [vergoeding], ja [mee teruggenomen].

**In:** [00:08:17] Oke Uhm, je bent tevreden met de nieuwe in verhouding met de oude?

**P20 - WM:** [00:08:21] Ja

**In:** [00:08:21] En ook met alle aspecten die je hebt meegenomen in de afweging? Dat Zijn niet anders doen?

**P20 - WM:** [00:08:27] Nee.

**In:** [00:08:27] OK, als je kijkt naar de levensduur van de huidige wasmachine. Hoe lang [..] zou je willen dat ie meegaat?

**P20 - WM:** [00:08:38] In ieder geval tenminste wat we nu ook gehad hebben. 15 jaar.

**In:** [00:08:43] En hoe lang denk je dat ie daadwerkelijk mee zal gaan?

**P20 - WM:** [00:08:46] Geen idee. Nee, want ik denk die andere, die zouden waarschijnlijk ook nog wel euh. Gewassen hebben we nog een tijdje door maar ja. Op een gegeven moment is het, wanneer gaat ie iets mankeren? Want dat weet je natuurlijk zelf ook.. als je er niks aan de hand is. Gaat iets langer mee dan dat je na 4 5 jaar die eerste storing al hebt, een reparatie en dan weer een reparatie. Dan ga je op een gegeven moment denken van... Zouden we niet een andere moeten kopen?

**In:** [00:09:16] Uhm, na hoeveel jaar zou je tevreden zijn?

**P20 - WM:** [00:09:20] Ja denk 10 jaa. Denk dat ik zeker wel tevreden ben. Dan zal die zich ruimschoots opgebracht hebben.

**In:** [00:09:30] Ehm, wat had je kunnen overtuigen om de oude wasmachine langer te gebruiken?

**P20 - WM:** [00:09:37] Niet veel. Nee

**In:** [00:09:38] Nee, waarom niet?

**P20 - WM:** [00:09:39] Ik denk dat als je m zou moeten laten repareren, want dat betekent gewoon het binnenwerk wordt helemaal vervangen. De vraag is of die daar beter van wordt... Kijk het zou beter zijn als je... als ze dat zouden kunnen leveren, dat je een onderhoud zou hebben. Dat ze eens in de zoveel tijd eens langskomen. Wat je ook met cv's en dat soort dingen hebt. Geldt hetzelfde voor koelkasten, zodat gewoon eens in de zoveel tijd zou komen nalopen van joh. Euh. Dan zou je waarschijnlijk eerder overgaan tot vervanging van kleine onderdeeltjes voordat dat eigenlijk te laat is.

**In:** [00:10:17] Ja, heb je zelf iets gedaan aan onderhoud van de oude wasmachine?

**P20 - WM:** [00:10:22] Nee

**In:** [00:10:22] Onderhoud kan ook zijn om op negentig graden wassen, een keer in het half jaar ofzoiets.

**P20 - WM:** [00:10:28] Nou we doen wel aan onderhoud door bijvoorbeeld te ontkalken of een machine reiniger te gebruiken, maar niet om die machine zelf schoon te maken of.. Laat ik het zo zeggen dat je hem openmaakt om te kijken of er misschien iets gesmeerd moet worden of niet gesmeerd zou moeten worden, dat niet. En ik denk dat daar vaak de zaak kapotgaan. Mechanische gebeuren. En ik denk 15 jarige leeftijd is een mooie leeftijd hoor.

**In:** [00:10:57] Ja, dat denk ik ook. Heb je die oude Miele laten repareren een keertje?

**P20 - WM:** [00:11:07] Nee, hij is nooit euh, nooit enig mankement aan geweest.

**In:** [00:11:16] Ook geen upgrade of iets,

**P20 - WM:** [00:11:18] Nee, helemaal niks.

**In:** [00:11:21] Ehm. we hadden het wel een beetje over reparatie als de huidige kapot zou gaan, zou je overwegen om hem te repareren?

**P20 - WM:** [00:11:31] Ja, nee, zeker altijd in het begin, als die kapot gaat. Sowieso, als die ander kapot gegaan zou die ook gerepareerd zijn. Dat je zegt van, kom langs en kijk wat je kan doen.

**In:** [00:11:42] Tot welke tijd zou je repareren? Tot hoeveel jaar?

**P20 - WM:** [00:11:45] Nou ik denk dat je zeker tien jaar zit. Tenzij die zo vaak euh. In die tussentijd kapotgaat dat je denkt op een gegeven voor joh, ik vind dit niet leuk meer, maar het moet wel een gebruiksartikel zijn die je zo kan gebruiken en niet dat je elke keer moet denken van... is ie nou alweer kapot?

**In:** [00:12:05] En wat zou je repareren?

**P20 - WM:** [00:12:08] Ja, wat kapot is he..

**In:** [00:12:08] Een tot welke prijs zou je het repareren.

**P20 - WM:** [00:12:13] Ja, dat is denk ik altijd heel lastig, want dat zal de ene keer zijn als ze zeggen, het is 150 euro of 200 euro. Dan zeg je ja, doe maar. Maar als je 3 of 4 keer 200 euro is dan denk je op een gegeven moment ook van joh ehm..

**In:** [00:12:27] Maar nu.. als ie nu kapot zou gaan voor 100 euro, zou je het wel repareren?

**P20 - WM:** [00:12:32] Ja, zit garantie op toch?

**In:** [00:12:36] Ah ja en na de garantie

**P20 - WM:** [00:12:36] ja

**In:** [00:12:36] Ook ja, en waarom zou je het dan repareren?

**P20 - WM:** [00:12:38] Omdat ik het onzit vind om na hem na een jaar, of anderhalf, twee jaar weg te doen. Hij mag sowieso 5 jaar zonder problemen moeten kunnen draaien, anders gaat er wel een brief naar Miele.

**In:** [00:12:54] En als je nu gewoon even creatief nadenkt, wat zou jou kunnen stimuleren om zelf de wasmachine te repareren of iniedergeval te ontdekken wat er mis is? Als er iets mis is?

**P20 - WM:** [00:13:08] Ja, dat is denk ik ook een lastige vraag om zo te stellen, want ik denk dat het afhangt van hoelang die er staat en wat je denkt van wat is het probleem. Als je op een gegeven moment merkt dat er wat met het water is... Dan kijk ik wel of ik wat aan het water kan doen. Maar vaak zijn ze zo specifiek dat je de kennis er niet voor hebt. Dan kan je natuurlijk wel zeggen van, ik ga op internet zoeken of ik daar wat van kan vinden. En dan laat ik liever een man komen en.. laat die maar repareren.

**In:** [00:13:38] Dus je noemt dan wat zou je kunnen simuleren? Iemand die je helpt om de fout te ontdekken. Of een soort platformen...

**P20 - WM:** [00:13:46] Ja ik had een zwager die wasmachines repareerde. Maar die heb ik niet meer. Die is overleden.. Dus dan houdt het daarmee op. Maar .. anders zou ik heus wel iemand laten komen, van joh, kijk ernaar.

**In:** [00:13:56] Dus reparaties wel iets wat je altijd overweegt?

**P20 - WM:** [00:13:59] Jahoor, jahoor. T Is niet zo dat als je iets kapot is, dat het gelijk vervangen wordt.

**In:** [00:14:04] Nee, oke, en repareerbaarheid. Heb je dat ook meegenomen in de aanschaf van de Miele?

**P20 - WM:** [00:14:09] Nee, nee, ik ga ervan uit dat die gewoon te repareren valt.

**In:** [00:14:17] En dat ie het blijft natuurlijk

**P20 - WM:** [00:14:20] Ja, [ik wil] eigenlijk dat er helemaal niks te repareren valt.

**In:** [00:14:27] Ja, Ok. Dan nog even terug naar die levensduur. Heb je dat meegenomen in de overweging?

**P20 - WM:** [00:14:34] Ik ga er van uit dat het dezelfde levensduur gaat krijgen. Dus dat neem ik wel mee. Ik ga niet een wasmachine kopen de gedachte van...

**In:** [00:14:45] Wat maakt dan dat je er vanuit, ging toen je deze kocht?

**P20 - WM:** [00:14:49] Dit is nu de tweede .. we hebben ooit.. we zijn begonnen met een goedkoper merk. Laat ik het zo zeggen. En die heeft ook 6 7 jaar gedraaid. [..]We gaan eens kijken naar iets, die langer draait, die iets duurder is en Miele is bevallen. Dus waarom zou je dan overstappen op een ander merk?

**In:** [00:15:10] Dus door het merk was je wel overtuigd?

**P20 - WM:** [00:15:14] Ja, en ook door de ervaring dat het 15 jaar.. meegegaan[?].

**In:** [00:15:20] Zijn er nog meer dingen die jou zouden overtuigen van de lange levensduur, behalve het merk?

**P20 - WM:** [00:15:26] Nee hoor, als je dat... Als je echt zou willen kijken naar een ander merk, dan denk ik dat je moet gaan kijken van... op internet of wat dan ook. Of je daar iets over vind van mensen die zeggen van, die tevreden zijn over een AEG of whatever...

**In:** [00:15:45] Reviews..

**P20 - WM:** [00:15:45] Ja ..Terwijl ik dat ook niet altijd betrouwbaar vind maar goed.

**In:** [00:15:51] Nee.. Ehm. En als je een label zou zijn dat informatie zou geven over de levensduur, denk je dat dat nuttig is?

**P20 - WM:** [00:16:02] Ik denk dat het nuttig is.

**In:** [00:16:05] Wat zou er dan op moeten staan?

**P20 - WM:** [00:16:09] Zou in principe op moeten staan. Hoe lang die zonder reparaties meegaat? Verwachtingsduur of garantie. Eigenlijk het mooiste zou zijn als ze zeggen van, we garanderen tot tien jaar zonder reparatie. Mocht dat gebeuren, dan is de reparatie voor onze rekening.

**In:** [00:16:28] Een belofte van het merk.

**P20 - WM:** [00:16:30] Belofte van het merk. Dan krijg je natuurlijk altijd de voorwaarden bij normaal gebruik, maar goed dat ehm..

**In:** [00:16:48] Bij normaal gebruik ja.. Uh, ok. Dan nu de laatste vraag over het milieu. Euh. Heeft u bij het kopen van de Miele ook aan impact van milieu gedacht?

**P20 - WM:** [00:17:02] Ja

**In:** [00:17:03] In wat voor..

**P20 - WM:** [00:17:04] Hij is nu de de zuinigste klasse, dus.. Kijk euh. Wasmiddelen vervuilen ook altijd. Dus... Blijft toch [wat] lastig? Probeer in ieder geval vrijwel, eigenlijk nooit wasverzachters, en dat soort dingen te gebruiken. Dus..

**In:** [00:17:28] Nee. Euh. Ben je verder bewust bezig met het milieu?

**P20 - WM:** [00:17:35] ja

**In:** [00:17:35] Wat voordingen doe je dan?

**P20 - WM:** [00:17:36] Wij scheiden alles. Wij hebben geen auto. Wij fietsen en lopen en dan wel maken gebruik van het openbaarvervoer. En ja ... zoveel mogelijk biologische producten.

**In:** [00:17:59] En ben je dan ook bewust van de impact van spullen op het milieu?

**P20 - WM:** [00:18:05] Ja, ja en nee. Je kan je bewust zijn van de impacht, maar euh, met de hand gaan wassen doe je niet.

**In:** [00:18:14] Nee.. [lacht]

**P20 - WM:** [00:18:16] Toch?

**In:** [00:18:16] Nee. Ehm. Ben je je ook bewust van, dat als je spullen langer gebruikt, dat het dan de impact verlaagt?

**P20 - WM:** [00:18:25] Ja.. ja. kan verlagen

**In:** [00:18:31] Hoe bedoel je kan verlagen?

**P20 - WM:** [00:18:31] Nouja, het is de vraag wat de impact vooraf was, natuurlijk ten opzichte van het geheel.

**In:** [00:18:38] Ja, precies

**P20 - WM:** [00:18:39] Maar goed, je gaat er vanuit dat het iets langer meegaat. En ..het kan binnen redelijke prijzen dan wel een redelijke tijd gerepareerd worden. Waarom zou je iets niet laten repareren?

**In:** [00:18:52] Nee... Onderzoek heeft namelijk aangetoond dat bijvoorbeeld voor smartphones die nu gemiddeld twee en een half jaar worden gebruikt. Dat het, om en nabij als je dat een jaartje langer gebruikt, al 30 procent aan de uitstoot bij de productie bespaart.

**P20 - WM:** [00:19:09] Nou, ik heb vorig jaar een nieuwe telefoon gekocht... En mijn oude ligt nog hier.. En dat is deze [laat oude telefoon zien]

**In:** [00:19:16] Ah [lacht] nu wel een smartphone?

**P20 - WM:** [00:19:16] Ja, maar ik heb ook geen abonnement nog steeds. Het is gewoon prepaid. Ik bel vrijwel nooit. Dus ik ben bereikbaar en ik kan mensen bereiken.

**In:** [00:19:34] Ok, en dat is het belangrijkste.. ok. Dus naarmate je.. Je hebt natuurlijk ook de productie uitstoot... dat noemde je net zelf ook. Stel, dat zou op een label komen te staan. Zou dat jou beïnvloeden? In de aankoop? Of het goed beoordeeld wordt of niet?

**P20 - WM:** [00:19:57] Als het goed beoordeeld, onafhankelijk beoordeeld wordt, dan zou dat voor mij van invloed zijn. Kijk, als een fabrikant iets zegt, wil dat ook niet alles zeggen. Dus dat is hetzelfde met waarderingen van restaurants en dat soort.. kan vaak getekend zijn.. gekleurd.

**In:** [00:20:19] Ja ok,

**P20 - WM:** [00:20:21] Als iets onafhankelijk is, dan heb ik daar meer mee dan van een bedrijf zelf

**In:** [00:20:28] Ja.. dat waren mijn vragen ik zet hem nu stop.