**In:** [00:00:00] Je hebt aangegeven dat je wasmachine recentelijk nieuw hebt gekocht. Hoe lang geleden is dat?

**P19 - WM:** [00:00:00] Nou volgens mij nu zes maanden ofzo? Of zeven maanden. Het is iets over de termijn? In ieder geval, want we hadden hem in maart, februari, maart zoiets, aansluitend de droger. Maar ik weet niet of nou eerst de droger was en toen de wasmachine of andersom, maar we hebben hem heel recent, ja. Je kan het zien aan het merk denk ik.

**In:** [00:00:00] Mijn vragen zullen alleen over de wasmachine gaan. Ja, dus dan gaan het daar alleen over hebben. [..] Wat voor functies heeft het, en hoe ziet ie eruit?

**P19 - WM:** [00:00:00] Het is een Siemens wasmachine. En hoe ziet ie eruit? Ja, ik kijk... Ik heb zoiets van, t is een gebruiksvoorwerp. Wij hebben nu zeg maar, een droger en een wasmachine van hetzelfde merk. En dat was het eigenlijk meer. Dat euh ja. [komt iemand binnen] Kan je misschien even stoppen? [pauze audiotape] [Hervatten audiotape] Dus ja, de wasmachine is gewoon een praktisch, praktisch iets. Het moet voldoen en moet minder geluid geven. Mijn dochter slaapt ernaast, dus qua geluid is het belangrijk dat het niet zo'n hard geluid heeft. En verder die duurzaam, of hoe heet het, niet te veel stroom gebruikt zeg maar..

**In:** [00:00:26] Energiezuinig?

**P19 - WM:** [00:00:26] Energiezuinig. Dat is het woord dat ik zocht

**In:** [00:00:30] En de vorige wasmachine?

**P19 - WM:** [00:00:31] Ja, goeie vraag. Dat was volgens mij een AEG. Maar dat weet ik niet meer zeker. Maar nu hadden we zoiets van we willen hetzelfde merk en Siemens is het goeie B-merk, dus vandaar, het is een beetje een middenklasse. Maar de mielen vonden wij overdreven. En nu hebben we zeg maar een middenklassen van Siemens.

**In:** [00:00:57] Hoe lang heb je hem gebruikt? De wasmachine?

**P19 - WM:** [00:01:01] De vorige? Zou ik echt niet weten. Ja, voor mijn gevoel wel lang ... Nou nee, niet zo lang als de droger. De droger heeft het echt heel lang gedaan, maar het gaat om de wasmachine, de wasmachine. Ja ik...Volgens mij.. wonen hier nu uhm 19 jaar en volgens mij woonden wij hier net zijn jaar toen de wasmachine het begaf. Dus ik denk wel euh ja, ik denk dat..

**In:** [00:01:32] 18 jaar

**P19 - WM:** [00:01:32] zoiets wel ja.

**In:** [00:01:32] Dan heeft ie het wel lang uitgehouden.

**P19 - WM:** [00:01:35] Ja zeker.

**In:** [00:01:37] Want wat was de aanleiding om hem te vervangen

**P19 - WM:** [00:01:39] Omdat ik kapot was.

**In:** [00:01:40] Heb je ook een idee wat er mis mee was?

**P19 - WM:** [00:01:47] Iets met de.. Hoe heet dat ding? De trommel was kapot, want mijn man had hem al een keer vervangen en geprobeerd te maken. Maar uiteindelijk bleek het dus inderdaad de trommel zelf te zijn.

**In:** [00:02:04] Uhm. En dat was het enige wat er mis was? Waren er geen andere dingen die je miste aan de oude?

**P19 - WM:** [00:02:18] Nee, nee niet. Nee, het is meer... Dat het nu luxe is dat als de wasmachine klaar is, blijft er een lichtje branden binnen. Weet je dat ik denk, luxe, maar, dat er gewoon, zeg maar in. En dat zat niet in die andere, en dan valt het zeg maar op. Maar verder? Ja, nee, het doet kort en doet het bloed lang. Doet ze dus precies verdoet dat aanmijn eisen. Dat is gewoon belangrijk ja.

**In:** [00:02:48] En als ik het nu omdraait zijn de dingen die aan de oude mist een nieuwe niet hebt?

**P19 - WM:** [00:02:53] Het licht in de trommel, nee, haha

**In:** [00:02:57] Dus die je in de oude wel had...

**P19 - WM:** [00:03:00] Nee, die zat in de oude niet, en in de nieuwe wel. En het centrifugeert langer. Dus hij is ..

**In:** [00:03:07] De nieuwe?

**P19 - WM:** [00:03:07] De nieuwe, die is is beter, die centrifugeert beter is. Dus de was is wat droger en verder, er kan meer in. Het is een grotere machine. [..] Daar hebben we wel op gelet op de zeg maar de klep, dat er ook een dekbed in kan, dat kon in de andere niet. Deze was zeven kilo en die andere was vijf, dus deze is wel groter, zegt maar ingang is groter, maar grote hoeveelheid is meer.

**In:** [00:03:41] Ok. Maar dat waren niet dingen dat je in de oude had.. dat je er al wel eens over nadacht

**P19 - WM:** [00:03:46] Nou in de oude, zeg maar wel dat die ingang klein was. Dus dat je geen dekbed kon wassen vond ik wel jammer. Slaapzakken voor vakanties, dus daar hebben we wel op gelet toen we een nieuwe kochten. Dat is wel heel belangrijk.

**In:** [00:04:00] Dus als we dit even schalen. De belangrijkste reden is eigenlijk gewoon omdat die kapot was.

**P19 - WM:** [00:04:05] De belangrijkste reden was dat ie kapot was.

**In:** [00:04:10] En hij ging kapot. Hoe lang heeft het toen geduurd dat je een nieuwe hebt gekocht?

**P19 - WM:** [00:04:17] Ja, snel, twee dagen ofzo. Wij hebben gewoon bij Coolblue Coolblue gekocht. Ik geloof dat inderdaad op zondag ook gelijk geleverd werd. dat het vrijdag gebeurd was en op zondag hadden we hem al echt bizar, want mijn buurvrouw de wasmachine was kapot van twee huizen verder. En ja, ik heb haar gewoon de sleutel gegegeven dat ze kon wassen, maar dat heeft een week of anderhalve week geduurd ofzo. Ze hd mij het wasmachine huis gekocht, dus ik dacht nou dat ga ik dus niet doen. Want ja, ik was ook voor mijn moeder die is. Ik ben mantelzorger van mijn moeder. En ja, met sporten en dingen. Ja weetje, ik vind dat gewoon niet handig. Dus dan betaal ik liever wat meer. Dat weet dat ik hem gelijk heb.

**In:** [00:05:00] Ja, begrijpelijk. Heb je lang getwijfeld tussen modellen?

**P19 - WM:** [00:05:05] Nou, ik moet eerlijk zeggen dat mijn man dan gaat surfen op internet en die gaat gelijk bij Kieskeurig kijken en vraagt aan mij wordt wat ik als eisen heb zeg maar. En dan regelt hij het zeg maar. Dat is eigenlijk een beetje. Hij weet er meervan dan ik. [..] Dat zegt hij van oh, het is minder geluid, een goed van jou dat je er aan denkt. Had ik niet aan gedacht. Weet je dat soort dingen? En hij had zoiets van nou, dan is het mooi als de Siemens nemen dat we de wasdroger en wasmachine hetzelfde merk hebben.

**In:** [00:05:42] Ehm, is marketing nog van invloed geweest op je besluit?

**P19 - WM:** [00:05:48] Nee, niet echt.

**In:** [00:05:52] Uhm, wat we ook altijd vraag is of er nog dingen in de context gebeurd zijn, bijvoorbeeld een verbouwing. Dat je toch bezig bent, dat het dan versnelt.

**P19 - WM:** [00:06:03] Nee,

**In:** [00:06:04] Het was puur dat hij kapot was.

**P19 - WM:** [00:06:07] Ja

**In:** [00:06:07] En ben je tevreden met de nieuwe in verhouding met de oude?

**P19 - WM:** [00:06:14] Ja,

**In:** [00:06:14] Ja? Waarom voornamelijk?

**P19 - WM:** [00:06:18] Minder geluid en uhm, ja, je kan inderdaad meer mee wassen zeg maar. De trommel is groter dus daar kan meer in. Dat was voor mijn moeder zegmaar, beddengoed en handdoeken. En zo kon ik in één keer erin doen. Dat is wel praktisch, zeg maar.

**In:** [00:06:42] Dus je bent tevreden over de aspecten die je mee hebt genomen in het besluit. En wat was dan het belangrijkste voor jou? De grootte van de trommel noemde je al uhm of het energiezuinig was. Om het even allemaal op te sommen.. Energie zuinig, grote trommel. Daar heb je het ook op... Dat heb je aan je man doorgegeven.

**P19 - WM:** [00:07:09] Ja, En dan wel in een andere volgorde. Want ik vind energiezuinig belangrijker, zeg maar. Dat vond ik vooral heel belangrijk om euh ja. We hebben nu zonnepanelen vorig jaar op het dak gezet. Dus ja, moeten we ook wel een beetje in de duurzaamheid meegaan zeg maar.

**In:** [00:07:24] En de prijs?

**P19 - WM:** [00:07:28] Ja, dat zeg ik. Siemens weet je gewoon dat het is een middenklasse zeg maar. En uhm ja, het valt onder de A-klasse volgens mij. En dus euh, ja zeg maar we. We gaan altijd, zeg maar middelmoot zitten.

**In:** [00:07:45] Ok. Uhm, als je kijkt naar de levensduur van je huidige wasmachine die nu hebt, de nieuwe. Hoelang denk je dat ie.. of hoelang zou je willen dat ie meegaat?

**P19 - WM:** [00:07:58] Ja, ik verwacht 15 jaar.

**In:** [00:08:03] En hoe lang denk je dat die daadwerkelijk meegaat

**P19 - WM:** [00:08:09] Ja, met die andere hebben wij gewoon echt heel veel geluk gehad. Dus ja, ik denk. Wat staat er voor een wasmachine, 10 jaar of zo, 12 jaar? Kijk, wij zijn nu nog met euh, met z'n drieën thuis. De jongste is 18, als zij er dadelijk niet meer is. Ja, daar gaan we natuurlijk ook minder wassen. Of als mijn moeder er niet meer is. Snap je.. nu wordt die nog intensief gebruikt met sporten en 4 personen. Eigenlijk heb dus een 4 personen huishouden. Maar ja, als dat volgend jaar ineens verandert, ja, dan denk ik ook dat de duurzaamheid van de wasmachine ook langer meegaat.

**In:** [00:08:43] Maar hangt natuurlijk af van het aantal wassen en niet het aantal jaren..

**P19 - WM:** [00:08:47] Ja ja, precies.

**In:** [00:08:55] En uhm, je was tevreden met de levensduur van de vorige wasmachine?

**P19 - WM:** [00:09:04] Ja

**In:** [00:09:04] Em. Als we dan nu even kijken, we hebben het nu over het vervangen gehad en het proces, als we nu kijken naar reparatie uhm, je hebt aangeven, die trommel wel eens, van de vorige wasmachine, de trommel is wel eens gerepareerd geweest?

**P19 - WM:** [00:09:21] Heeft mijn man zelf gedaan en we hebben er niet expert erbij gekregen, gehaald.

**In:** [00:09:26] Kun je misschien stap voor stap beschrijven wat hij dan ongeveer heeft gedaan?

**P19 - WM:** [00:09:32] Uhm nee, hij heeft uit elkaar gehaald. En euh ja, hij heeft ...

**In:** [00:09:39] Een nieuwe trommel besteld?

**P19 - WM:** [00:09:40] Uhm, nee een beugel of iets moest er besteld worden. En die is die bij het wasmachinehuis gaan [..] kopen.

**In:** [00:09:52] Hoe was hij erachter gekomen, wat het was?

**P19 - WM:** [00:09:54] Googlen. En dan de meest voorkomende klacht en dan kom je daar natuurlijk meestal wel achter.

**In:** [00:10:01] Euh, en heeft ie daarna weer gedaan?

**P19 - WM:** [00:10:03] Ja

**In:** [00:10:04] Hoe lang is het geleden?

**P19 - WM:** [00:10:05] Nou ik.. hoe lang het geleden is dat..? Ja dat was zeg maar vlak voordat die weer kapot ging. En toen hebben we besloten [..] niet geschoten is altijd mis. We kunnen het proberen, als dit helpt dan ... ja en denkt dat ie na een half jaar ofzo, dat ie het echt begaf. En toen hebben we een nieuwe gekocht. Zoiets was het

**In:** [00:10:26] En kapot. Hij wilde gewoon niet meer wassen... Nee toe, brak die weer af.. of toen je dit helemaal niet meer. Dus toen, toen hebben gezegd nou dan..

**P19 - WM:** [00:10:33] Toen gaf hij een foutmelding?

**In:** [00:10:34] Ja, klopt ja. En als je huidige wasmachine kapot zou gaan?

**P19 - WM:** [00:10:45] Ja, nu is die garantie natuurlijk. Dus ja, nu heb je... maar ik zou daar wel vreselijk van balen. Ja als je zo korte tijd... euh. Dat verwacht je niet van de Siemens zeg maar. Dus ja, wij hebben Siemens wel hoog zitten, Want toevallig hebben wij een nieuwe keuken besteld en daar hebben we ook alle Siemens apparatuur in. Dus ja, het zou me zwaar teleurstellen zeg maar. Ik denk dat ik dan de keukenboer gelijk bel. Nee. Ja, het kan natuurlijk altijd gebeuren dat weet je natuurlijk niet. Maar.. ik ga er vanuit dat het goed gaat.

**In:** [00:11:21] En zou je hem repareren? Tot hoeveel jaar zou hem repareren?

**P19 - WM:** [00:11:27] Nou, ik vind wel dat hij minimaal zeven jaar mee moet. Kijk en wat dat betreft is mijn man, die is niet handig, maar met dit soort dingen wil hij altijd wel uitzoeken. Wat is er aan de hand? En gaat de googlen en kijken wat voor melding je krijgt, want dat is natuurlijk wel met de tijd van tegenwoordig. Dat ze vaak een code geven, een foute code. En als je dan googled, kan je zien, oh ligt aan het water, of ligt aan dit of dat... En dan vind ie het toch een sport om het zelf te proberen?

**In:** [00:11:58] Goed. Ja ja. Uhm, dus je geeft net al aan dat een foutmelding, dat dat je stimuleert om te repareren, dus dat je weet wat er aan de hand is.

**P19 - WM:** [00:12:19] Ja, ja

**In:** [00:12:19] En uhm, de de. Het idee om een wasmachine te repareren, wat voor afweging maak je of je het wel doet of niet doet?

**P19 - WM:** [00:12:28] Ja, het ligt dus aan hoe oud die is.. en wat mijn man denkt dat het is. Ja, en dan verwacht je. Kijk, als het een schade is ja... Nogmaals, je kan het googlen en je kan ongeveer zien wat ook de kosten zijn ..

**In:** [00:12:44] Oke dus kosten kijk je ook naar.

**P19 - WM:** [00:12:45] Tuurlijk. Ja, en dan de afweging maken van ja, laten we iemand voorrijden. Wat gaan we doen?

**In:** [00:12:55] Ten opzichte van de prijs van...

**P19 - WM:** [00:13:02] Ja

**In:** [00:13:02] En in de aanschaf van deze wasmachine, heb je daarbij ook aan repareerbaarheid van de wasmachine gedacht?

**P19 - WM:** [00:13:09] Nee.

**In:** [00:13:11] Niemand hoor,

**P19 - WM:** [00:13:15] Nee ik wou net zeggen.

**In:** [00:13:17] Maar kan je een reden noemen waarom je dat niet hebt gedaan?

**P19 - WM:** [00:13:19] Nou, dat is gekoppeld aan een merk toch wel. Want als je zeg maar... weet ik veel, een eigen merk makro. Of ik noem maar wat, geen idee of die er zijn, dan ga je daar natuurlijk wel op letten. En dan kijk je wel van hoe of wat. Maar dit is toch wel. Kijk, ik ben zelf niet van de merken, maar met elektrische apparatuur wel ja, dan koop je toch een bepaald merk.

**In:** [00:13:43] Omdat je vertrouwt?

**P19 - WM:** [00:13:45] Ja

**In:** [00:13:47] Uhm. Even kijken. Nog even terug over de levensduur. Heb je de levensduur, meegenomen in de afweging van het kopen van deze wasmachine.

**P19 - WM:** [00:14:06] Nee

**In:** [00:14:06] Waarom niet?

**P19 - WM:** [00:14:10] Nee, ja, je gaat er gewoon vanuit dat standaard zoveel jaar voor een machine staat.

**In:** [00:14:22] Hoe zou je overtuigd zijn van een lange levensduur? Uhm, als je bijvoorbeeld naar de wasmachine zelf zou kijken, ik weet niet of je dat gedaan hebt tijdens het kopen of.. Je noemde net ook het merk. Betrouwbaarheid?

**P19 - WM:** [00:14:43] Ja uhm, ik verwacht er niks van eerlijk gezegd... Nee, dit ja. Wat zou ik ervan moeten verwachten?

**In:** [00:14:57] Uhm stel er zou een label zijn dat informatie zou geven over levensduur. Zou je dat nuttig vinden?

**P19 - WM:** [00:15:11] Ja je op een gegeven moment gaat afwegen en dan zou je er misschien naar kijken. Maar.. ja, kijk, bij ons staat ie ook niet in een vochtige ruimte. Dat zijn natuurlijk belangrijke taken als je minder badkamer hebt of iets, of in een keuken en ja, bij ons, ik heb gewoon een losse washoek waarin ie droog staat, en waar verder niks is. En ja, dus is dat niet zo belangrijk.

**In:** [00:15:38] Dus het gebruik is ook belangrijk.

**P19 - WM:** [00:15:40] Het is puur het gebruik, ja

**In:** [00:15:44] Uhm stel er zou wel een label zijn zoals een energielabel of een ecolabel...

**P19 - WM:** [00:15:48] Ja, dqat is wel belangrijk. Ja, energielabel vind ik wel belangrijk, maar niet de levensduur van het apparaat.

**In:** [00:15:54] Nee maar stel, hij zou er zijn, en er zou opstaan informatie over gegarandeerd zo lang mee of de productie is daar en daar geweest. Zoiets. Wat zou je kunnen overtuigen. Wat zou je belangrijk vinden?

**P19 - WM:** [00:16:13] In het kader van duurzaamheid zou ik het belangrijk vinden. Dan zou ik zeg maar afwegen van energiezuinig en weet je... als het in dat rijtje voorkomt. Dan zou ik het wel belangrijk vinden.

**In:** [00:16:31] En dan nog een paar vragen over het milieu. Als we het daar nu toch over hebben, Je geeft aan dat je het energielabel mee hebt genomen, in de afweging. Heb je nog meer dingen meegenomen wat betreft milieu?

**P19 - WM:** [00:16:51] Ne, wat zou ik er meer mee... Oh dat ie minder water gebruikt inderdaad. Hij gebruikt minder water vanwege het energiegebruik .. verbruik. Nee. En verder. Uhm, ik zeg gewoon, ik heb mezelf er eerlijk gezegd niet in verdiept. Mijn man heeft dat gedaan, dus ik... Ik weet ook niet zo goed. Kijk, en als je dan op een gegeven moment gaat googlen en je komt bij bepaalde merken, geeft hij het ook automatisch al aan he. De punten en de sterren. En dan kan je het ook zien waar ze op letten en in het kader van duurzaamheid.

**In:** [00:17:24] Dus ja, want ben je bewust van de impact van spullen op het milieu?

**P19 - WM:** [00:17:29] Ja ja, dat probeer ik wel.

**In:** [00:17:32] En wat doe je dan?

**P19 - WM:** [00:17:35] Nou in het kader van scheiden, afval scheiden. [..] Goed over nadenken met wassen. [..] Wij hebben inderdaad zonnepanelen geplaatst, dus ja, we zijn er wel mee bezig.

**In:** [00:17:52] Want als spullen, als die langer meegaan, dan heeft dat een positieve impact op het milieu. Dat heeft voornamelijk te maken met de productie, omdat dat ook heel erg veel energie kost. En er zitten natuurlijk allerlei.. Bijvoorbeeld ook in telefoons, allerlei elementen, er zit zelfs goud in telefoons .. die uhm, die allemaal op een bepaalde manier worden gewonnen uit de grond en wat ook niet altijd ethisch helemaal goed verantwoord is. Daar is nu heel weinig informatie over. Maar uhm, zou je geïnteresseerd zijn om daar meer informatie over te hebben als je producten koopt? Meer achtergrondinformatie waar het vandaan komt. Zou dat je beïnvloeden of niet?

**P19 - WM:** [00:18:37] Ja, Denk ik wel ja.

**In:** [00:18:39] En wat vind je dan belangrijk om te weten?

**P19 - WM:** [00:18:42] Ja, wat de achtergrond is van van bepaalde artikelen. In het kader van duurzaamheid, ja er wordt natuurlijk steeds meer in ontwikkeld. Dus ja.

**In:** [00:18:50] Heb je het gevoel dat daar nu genoeg informatie wat betreft spullen over wordt gegeven?

**P19 - WM:** [00:18:58] Nee.

**In:** [00:19:04] En wat zou je dan betrouwbare informatie vinden? Omdat er natuurlijk heel veel mensen roepen het ook gewoon, als een soort marketing.

**P19 - WM:** [00:19:13] Ja precies. Je kan .. Het ligt er natuurlijk aan wat je koopt en waar je het koopt. Euh zeg maar ik... Ik merk wel zelf dat ik euh. Bijvoorbeeld uhm. Nu zijn we aan het verbouwen. En dan verkoop ik dingetjes op Marktplaats. Maar ik koop ook zelf dingetjes op Marktplaats terug of op de kringloop ofzo, want dan denk ik, de markt is gewoon overvol. Snap je? Ja, ik word blij van dingen die ik dan een tweede leven geef. En opnieuw verf of oppimp weet ik wat. Ik word daar blij van. En ja, en het doet ook iets voor het milieu. En ja, het is natuurlijk een beetje dubbel, want aan de andere kant. Ik ben dit jaar ook twee keer gaan vliegen ofzo [..]. In het kader van milieu en duurzaamheid is dat natuurlijk ook niet echt optimaal. Dus het is natuurlijk ook maar net wanneer het uitkomt moet ik eerlijkheidshalve bekennen. Dus ja, maar ik heb al zoiets van als je ja er bewust van bent, dan ga je automatisch gaat dat wel... Dan ga je daar iets mee doen. Dus dat heb ik wel.

**In:** [00:20:33] Nou, dat waren de vragen.

**P19 - WM:** [00:20:35] Oh ja, het is inderdaad een voor half 3!