

# Rapport Marktonderzoek

*Drivers in de consumentenmarkt die een positief effect hebben  
op het gebruik van professionele textielreiniging*



**BSc. L. P. Wennekes**

December 2012



## **Samenvatting**

In dit onderzoek staan de mogelijke omzet drivers van professionele textielreiniging centraal. In het onderzoek worden uitspraken gedaan over het gemiddelde Nederlandse gezin en daarin is een onderscheid gemaakt tussen de groep potentiële klanten en de groep klanten. Over de groep potentiële klanten kan met wetenschappelijke zekerheid uitspraken worden gedaan en bij de groep klanten staat het werven van praktische inzichten centraal. De onderzoeksvraag die gepoogd is te beantwoorden is: 'In welke mate speelt duurzaamheid als losse factor naast de overige innovatie karakteristieken die in dit onderzoek worden getoetst een rol op de adoptie van professionele textielreiniging?' De doelstelling daarbij is: 'Het identificeren van drivers in de consumentenmarkt welke tot een verdubbeling van de huidige 5% marktomzet zouden moeten kunnen leiden.' Aan de hand van de opgestelde hypothesen en de uitgevoerde analyses geeft dit onderzoek hier verscheidene antwoorden op.



## **Voorwoord**

Afgelopen decennia heeft de textielreinigingsbranche te kampen gehad met een negatief imago. Dit is vanuit de brancheorganisatie en haar leden de afgelopen jaren op vele manieren aangepakt. Door vernieuwde werkmethoden te ontwikkelen en door te voeren is de milieubelasting verminderd. In de maatschappij is dit nog niet alom bekend. Om deze reden is een werkgroep van textielreinigers bijeengekomen die praktijk ervaringen uitwisselen om professionele textielreiniging van vandaag de dag verder te vernieuwen. In een aantal discussies van deze werkgroep kwam een steeds duidelijkere vraag naar voren: ‘Wat beweegt een consument nu om zijn kleding en textiel door een professionele textielreiniger te laten behandelen in plaats van deze thuis in de wasmachine te doen?’

Met deze vraag is dit onderzoek tot stand gekomen en daarbij is vooral gekeken naar de groep mensen die niet bij de textielreiniger komen. Bij de opzet van het onderzoek is een aantal keer teruggevallen op de input van de werkgroep en hier willen we deze dan ook graag hartelijk voor danken. De verzamelde data van het onderzoek zijn tevens gebruikt voor een bachelor thesis en op die manier is er ook begeleiding van de Radboud Universiteit aan het project toegevoegd die ik daarvoor ook hartelijk wil danken. Het laatste dankwoord gaat naar het NETEX secretariaat, dat mij van het begin tot het einde van het project heeft begeleid en hierbij de nodige input heeft geleverd.

Tot slot nog een paar woorden over de opbouw van het rapport. Er moet nog vermeld worden dat het onderzoek bestaat uit uitspraken die met wetenschappelijke zekerheid kunnen worden gedaan en uitspraken/conclusies die vanuit praktisch inzicht naar voren zijn gekomen. Dit is als geheel samengesteld met een gestructureerde en logische opbouw, waarbij het onderscheid tussen de groep potentiële klanten en klanten zo duidelijk mogelijk is aangegeven. Zo is begonnen met een inleidend verhaal met een korte koppeling aan de onderliggende theorie. De uitgebreide wetenschappelijke verantwoording is in de bijlage terug te vinden. Vervolgens is de methode uitgebreid toegelicht en zijn er een deel van de resultaten op een rij gezet. Tot slot zijn de conclusies en aanbevelingen opgesomd. Op deze manier heeft het onderzoek in eerste instantie een gerichte praktische rapportage en indien de uitspraken gecheckt moeten worden zijn alle wetenschappelijke data en daarbij de verantwoordingen in diverse bijlagen opgenomen.

BSc. L. P. Wennekes



# Inhoud

<b>I. Introductie .....</b>	<b>11</b>
<b>II. Methode.....</b>	<b>15</b>
Operationalisatie.....	15
Steekproef.....	16
Validiteit en betrouwbaarheid .....	17
Factor- & betrouwbaarheidsanalyse .....	18
<b>III. Resultaten.....</b>	<b>20</b>
Verderling klanten vs potentiële klanten .....	20
Regressie analyse.....	21
<b>IV. Conclusies.....</b>	<b>23</b>
Potentiële klanten .....	23
Klanten .....	26
<b>V. Aanbevelingen .....</b>	<b>28</b>
Potentiële klanten .....	28
Klanten .....	29
<b>VI. Mogelijk vervolg onderzoek .....</b>	<b>30</b>
<b>VII. Literatuurlijst .....</b>	<b>31</b>

## BIJLAGEN

<b>1. Theoretische achtergrond.....</b>	<b>33</b>
Hypotheses .....	37
<b>2. Constructtabel .....</b>	<b>39</b>
<b>3. COARSE approach ‘duurzaam relatief voordeel’ .....</b>	<b>40</b>
<b>4. Vragenlijst voor ‘potentiële klanten’ groep .....</b>	<b>41</b>
<b>5. Vragenlijst voor ‘klanten’ groep.....</b>	<b>48</b>
<b>6. Verdeling steekproeven.....</b>	<b>55</b>
<b>7. Factor- en betrouwbaarheidsanalyse – wetenschappelijke uitwerking.....</b>	<b>56</b>
Potentiële klanten .....	56
Klanten .....	59
<b>8. SPSS output: Factoranalyse Potentiële klanten.....</b>	<b>61</b>
Compatibiliteit.....	61
Duurzaam relatief voordeel .....	64
Relatief voordeel .....	66
Niet-duurzaam relatief voordeel .....	70
Factoranalyse totaal met aantal factoren van tevoren op vier vastgesteld .....	73
Factoranalyse totaal (zonder vaststelling aantal factoren) .....	79
Factoranalyse totaal na verwijdering van item n05_2 .....	85





<b>9. SPSS output: betrouwbaarheids analyse potentiële klanten.....</b>	<b>90</b>
Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit) .....	90
Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) .....	91
Duurzaam relatief voordeel .....	92
Compatibiliteit .....	93
Onzekerheid.....	94
Adoptie-intentie .....	95
<b>10. SPSS output: Factoranalyse klanten .....</b>	<b>96</b>
Niet duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit) .....	96
Gemaksfactor (compatibiliteit + niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)) .....	97
Duurzaam relatief voordeel .....	98
Onzekerheid.....	99
Adoptie .....	100
Factor analyse totaal .....	102
<b>11. SPSS output: betrouwbaarheidsanalyse klanten.....</b>	<b>108</b>
Niet-Duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit) .....	108
Duurzaam relatief voordeel .....	109
Gemaksfactor (compatibiliteit + niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)) .....	110
Onzekerheid.....	111
Adoptie .....	112
<b>12. Frequentie verdelingen .....</b>	<b>113</b>
Potentiële klanten .....	113
Klanten .....	117
<b>13. Assumpties check multiële regressie.....</b>	<b>122</b>
Verdeling .....	122
<b>14. Regressie analyse: wetenschappelijke verantwoording .....</b>	<b>123</b>
Potentiële klanten .....	123
Split sample validation .....	126
Klanten .....	128
<b>15. SPSS output: Multiële regressieanalyse potentiële klanten.....</b>	<b>131</b>
Hoofdvariabelen + controle variabelen op afhankelijke.....	131
Hoofdvariabelen op afhankelijke.....	136
<b>16. SPSS output: Transformaties onzekerheid potentiële klanten.....</b>	<b>139</b>
Duurzaam relatief voordeel .....	140
Niet-duurzaam relatief voordeel I.....	140
Compatibiliteit.....	141
Niet-duurzaam relatief voordeel II .....	141
Onzekerheid.....	142
<b>17. SPSS output: Split sample validation (steekproef 2 factor en regressie analyse) .....</b>	<b>143</b>
<b>18. SPSS output: split sample validation (complete data set (799) factor en regressieanalyse) .....</b>	<b>147</b>
<b>19. SPSS output: Multiële regressieanalyse klanten .....</b>	<b>150</b>
Hoofd variabelen op afhankelijke.....	150
Losse service mogelijkheden op afhankelijke .....	152



## I. Introductie

De professionele textielreinigungsbranche in Nederland is al jaren bezig met het verduurzamen van het reinigingsproces, zo blijkt uit onderzoeken van onder andere Gooijer (2006) en Wypkema (2012). Een drietal decennia geleden werd ontdekt dat het oplosmiddel, perchloorethyleen, dat in het reinigingsproces werd gebruikt, milieuvervuilende effecten zou kunnen hebben en sindsdien zijn er oplossingen gezocht om deze effecten aan te pakken. Zo werden milieuvriendelijke werkmethodes ontwikkeld en toegepast, werd er volop geïnvesteerd in nieuwe machines en apparatuur en is voortdurend naar alternatieve reinigingsmiddelen gezocht.

Deze ontwikkelingen en innovaties van de afgelopen jaren zijn zeer vooruitstrevend geweest en de duurzaamheidsfactor is sterk



verbeterd. Dit heeft ook geresulteerd in een situatie waarbij het oplosmiddel dat tot op heden veelal wordt gebruikt voor 98% wordt hergebruikt. Hier komt nog bij dat een wasmachine bij consumenten thuis het vuil uit de kleren het riool in spoelt en bij een professionele textielreiniger met moderne oplosmiddelen worden deze stoffen tijdens het recycling proces verbrand. Een andere ontwikkeling is dat er verscheidene alternatieve oplosmiddelen op de markt geïntroduceerd zijn welke biologisch afbreekbaar zijn.

**‘PT tot wel 3 keer duurzamer’  
(TNO)**

### *TNO onderzoek*

Aan de hand van al deze ontwikkelingen in de branche heeft NETEX, de brancheorganisatie van Nederlandse textielreinigers, in 2011 een onderzoek laten uitvoeren door TNO welke de vergelijking met de thuiswasmachine en professionele textielreiniging wat betreft duurzaamheid meet. De conclusie uit de tocht naar duurzaamheid in de textielreinigungsbranche is dat professionele textielreiniging inmiddels twee tot drie keer milieuvriendelijker is dan thuis wassen (Wypkema & Grijswijk, 2012).

In dit onderzoek is vanuit een marketingperspectief naar de bovenstaande ontwikkelingen gekeken en wordt er in de meest brede zin een onderzoek naar productinnovatie gedaan, namelijk van

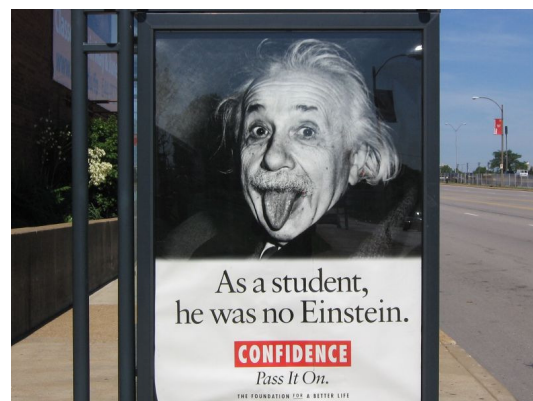
thuiswassen ten opzichte van professioneel reinigen. Hierbij is vooral gekeken naar de groep potentiële klanten, oftewel de gemiddelde Nederlander die nog niet regelmatig bij een professionele textielreiniger over de vloer komt. De groep klanten is niet volledig buitengesloten, er zijn een aantal interessante praktische bevindingen gedaan maar deze zijn niet volledig wetenschappelijk onderbouwd terwijl de groep potentiële klanten wel op een wetenschappelijke manier benaderd is.

### ***Bestaande wetenschap***

In de literatuur is veel over innovatie terug te vinden en dat komt onder andere omdat het een proces is en dus veel aspecten omvat. In een artikel van Comican & O'Sullivan (2004) wordt dit proces toegelicht en zij geven een simpele omschrijving van productinnovatie: 'een proces waarbij bedrijfsmogelijkheden worden getransformeerd tot tastbare producten en diensten'. In vergelijking met thuiswassen ten opzichte van professioneel laten reinigen kan deze worden getypeerd als een bedrijfsmogelijkheid die getransformeerd moet worden tot een tastbare dienst en dus kan deze tot productinnovatie worden gerekend.

Gelet op de conclusie uit het TNO onderzoek en de voorgaande definitie van Comican & O'Sullivan (2004) geeft het reden om professionele textielreiniging als een groene productinnovatie te typeren. Deze ontwikkelingen zijn nog lang niet bij het grootste gedeelte van de consumenten bekend en er wordt nog maar weinig van deze

mogelijkheid gebruik gemaakt. Dit maakt professionele textielreiniging een geschikt product om onderzoek naar adoptie-intentie uit het model van Rogers (2003) te doen. Dit model is één van de modellen in de wetenschap op adoptie van productinnovatie te meten. In de literatuur is er op het model van Rogers nog geen algemeen geldende regel wanneer het om duurzaamheid van een innovatie gaat en dit marktonderzoek geeft middels een meting onder de Nederlandse huishoudens een algemeen inzicht over de impact van duurzaamheid bij een productinnovatie die wordt benaderd met het model van Rogers (2003).



### ***Model constructie***

Het standaard model van Rogers (2003) is naast de aparte invloed van de factor duurzaamheid enigszins verder aangepast aan de hand van de meta-analyse van Arts et al. (2011). In dit onderzoek zijn alle onderzoeken waarin met het model van Rogers (2003) wordt gewerkt gecumuleerd en vervolgens is gemeten welke factoren over het algemeen een significante invloed hebben. Hieruit kwam naar voren dat de variabele 'mate van testen'

en 'mate van waarneembaarheid' uit het model van Rogers (2003) geen significante waarde op de adoptie-intentie aannemen en om die reden is ervoor gekozen deze variabelen niet te meten in dit onderzoek.

In datzelfde onderzoek van Arts et al. (2011) wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de invloed van de variabelen op de adoptie-intentie en het daadwerkelijke adoptiegedrag. Zoals eerder gezegd is dit marktonderzoek voornamelijk gericht op adoptie-intentie van potentiële klanten. Daarnaast geeft de data die van klanten is verworven een praktisch inzicht in de wensen en voorkeuren van de huidige klant. Samenvattend zijn er van de zes nog vier innovatie karakteristieken over die wel een significante waarde aannemen ten opzichte van de adoptie en aan de hand van die conclusie is ervoor gekozen om de volgende variabelen wel mee te nemen in deze studie: 'mate van relatief voordeel', 'mate van compatibiliteit', 'mate van complexiteit' en 'mate van onzekerheid'. Tijdens het formuleren van de vragen is er voor gekozen om de 'mate van complexiteit' als variabele samen te voegen met 'mate van compatibiliteit', deze keuze wordt in het stuk theoretische achtergrond (zie bijlage) verder toegelicht.

Het model van Rogers geeft in eerste instantie geen inzicht wat betreft de impact van duurzaamheid van een productinnovatie. Het gaat in dit onderzoek om een groene productinnovatie, daardoor kan expliciet gekeken worden naar de impact van het aspect

duurzaamheid door hier in het model ook een onderscheid in te maken. Om deze te meten is ervoor gekozen om de factor in de variabele van relatief voordeel te verweven. Logisch beredenerend is duurzaamheid van een innovatie een relatief voordeel ten opzichte van het voorgaande product met dezelfde functie die niet duurzaam was. Hoeveel waarde er vervolgens aan dit aspect van relatief voordeel voor professionele textielreiniging wordt gehecht, is één van de vragen die in dit onderzoek empirisch getoetst gaat worden. Samen met de overige vier factoren uit het model van Rogers (2003) en Arts et al (2011) moet duidelijk worden welke innovatiekarakteristieken een significante invloed op de adoptie hebben wanneer het om professionele textielreiniging gaat.

### ***Onderzoeksvraag & doelstelling***

De onderzoeksvraag die daarbij is geformuleerd luidt: In welke mate speelt duurzaamheid als losse factor naast de overige innovatie karakteristieken die in dit onderzoek worden getoetst invloed op de adoptie van professionele textielreiniging? De doelstelling daarbij is: het identificeren van drivers in de consumentenmarkt welke de huidige 5% marktomzet kunnen vergroten.

De textielreinigingsbranche is idealiter op zoek naar een situatie waarbij professionele textielreiniging weer zodanig in het levenspatroon van de maatschappij past dat het gebruik ervan een gewoonte wordt, enigszins vergelijkbaar met boodschappen doen of naar de kapper gaan. Dit kan gaan om kostbaar

textiel wat vaak niet zomaar in de wasmachine kan, textiel met een speciale functie (slaapzak, dekbed, ski-jas), maar ook de casual kleding die in zijn geheel als waszak bij de textielreiniger terecht komt. Al deze producten kunnen naar de professionele textielreiniger en de textielreinigers uit de branche zouden graag zien dat deze optie meer onder de aandacht van potentiële klanten komt en zo ook meer gebruik van de dienst wordt gemaakt.



## II. Methode

Om dit onderzoek uit te voeren is gekozen voor een survey. Deze onderzoeksmethode is het meest geschikt aangezien er over een groot aantal kenmerken informatie wordt verzameld bij een grote groep personen. Een andere onderzoeksmethode ligt minder voor de hand, een experiment haalt de ondervraagde uit zijn natuurlijke omgeving en een case study zou in dit geval niet echt de ideale antwoorden geven omdat deze de diepte in duikt en slechts een beperkt aantal respondenten benadert. Bij een dergelijk opinieonderzoek wil je er in de natuurlijke omgeving van de beoogde vrager achter komen welke mening deze groep heeft over deze ‘groene’ productinnovatie, en daarbij past een survey het best.



### *Operationalisatie*

De operationalisatie van de verschillende onderwerpen is voor het grootste gedeelte overgenomen uit andere studies. De items zijn uitgewerkt aan de hand van vijf punts ‘likert’ schalen. Er is gekozen voor vijf punts schalen

(‘sterk mee eens’ tot ‘sterk mee oneens’) zodat de respondent aan de ene kant een duidelijke mening over de vraag zal vormen, en aan de andere kant ook niet te lang hoeft na te denken zoals bij een zeven puntsschaal het geval zou zijn. De empirische context is dusdanig simpel dat een vijf punts ‘likert’ schaal het meest geschikt lijkt.

De items zijn geoperationaliseerd aan de hand van een onderzoek van Plouffe et al. (2001), Moore & Benbasat (1991) en Stone & Grønhaug (1993). In de constructtabel (zie bijlage op pagina 39) is te zien hoe deze items voor het product in deze studie zijn aangepast. De producten die in de drie bovenstaande studies zijn gebruikt, wijken af van het product uit deze studie, maar zoals Moore en Benbasat (1991) al aangeven zijn de constructen algemeen geldend voor onderzoeken naar adoptie-intentie en is daar rekening mee gehouden tijdens het ontwerp van deze constructen. Vervolgens is een aantal overeenkomstige constructen met elkaar vergeleken en door de overeenkomstige items van Plouffe (2001) en Moore & Benbasat (1991) naast elkaar te leggen, is getracht goede items per variabele te formuleren. Dit heeft, zoals al eerder vermeld, ook geresulteerd in het samenvoegen van twee factoren.

Daarnaast heeft de keuze van het opsplitsen van duurzaam relatief voordeel en niet-duurzaam relatief voordeel ertoe geleid dat er voor deze variabele een nieuwe schaal moet worden opgesteld. Dit is gedaan aan de hand van de ‘COARSE approach’ van de Rositter. In de bijlage op pagina 41 wordt deze

benadering uitgewerkt. De overige items zijn tot stand gekomen uit de input van brancheleden. Met de praktijk ervaring in huis zijn deze geformuleerd en voor praktische inzichten zijn deze dan ook meer dan geschikt. In totaal heeft dit ongeveer 50 items opgeleverd voor alle factoren samen.

### ***Steekproef***

De doelgroep die voor ogen was genomen, is het gemiddelde huishouden in Nederland onderverdeeld in de groep potentiële klanten en klanten. Onder het gemiddelde huishouden kunnen zowel één- als meerpersoonshuishoudens vallen. Als ondergrens is gesteld dat de respondent minimaal 18 jaar oud is, zodat deze zelf verantwoordelijk is voor het huishouden of minimaal weet hoe het er in zijn of haar huishouden aan toe gaat. Als bovengrens hebben we gehanteerd dat de respondent nog volledig zelfstandig moet leven. Wanneer iemand immers in een verzorgingshuis zit, wordt het reinigen van kleding veelal door het verzorgingshuis geregeld en gaat het niet meer over B2C (business to consumers). Doordat het onderzoek via online enquêtes wordt afgenomen waarbij de leeftijd en woonsituatie van de respondent ook wordt ondervraagd, kunnen we dit vaststellen.

Om binnen deze doelgroep geschikte respondenten te vinden is in samenwerking met een professioneel bureau (NoTies) een willekeurige steekproef getrokken uit een denkbeeldige vijver van 50.000 panelleden. Van al deze panelleden zijn er 2.189

respondenten online aangeschreven en daarvan hebben in totaal 1.003 respondenten de enquête ingevuld en afgemaakt. Zoals al eerder uitgelegd bevat de enquête dus vragen (items) die op een wetenschappelijk verantwoorde manier tot stand zijn gekomen en items die vanuit praktische overweging zijn toegevoegd. Dit is terug te vinden in de vergelijking van de constructtabel en de voorgelegde vragenlijst. In de constructtabel is te zien welke items wetenschappelijk verantwoord zijn en waar deze vandaan komen. Daarna komen de praktische items aan bod. Ook is er een routing in het begin van de vragenlijst aangebracht om de scheiding tussen klanten en potentiële klanten te maken (een kopie van beide vragenlijsten zoals deze aan de respondent zijn voorgelegd zijn ook in de bijlage opgenomen vanaf pagina 42 en 49). Na de reeks controle variabelen (geslacht, regio etc.) is gevraagd hoe vaak de respondent een bezoek aan de professionele textielreiniger bracht op jaarbasis. Indien het antwoord meer dan drie keer was is deze respondent opgenomen in de groep klanten, indien minder in de groep potentiële klanten.





De 1003 respondenten zijn onderverdeeld zoals eerder vermeld, dit resulteerde in 799 potentiële klanten en 204 klanten. Voor de groep klanten kon direct met dit aantal worden gewerkt. De groep potentiële klanten van 799 respondenten is echter niet direct in zijn geheel gebruikt voor de analyses. Field (2009) geeft aan dat een steekproef van meer dan 300 respondenten ervoor kan zorgen dat resultaten met regressieanalyse verkeerd worden geïnterpreteerd. Om die reden is ervoor gekozen om uit de groep potentiële klanten twee steekproeven te halen van 250 respondenten. Doordat het totale aantal van 799 geschikte respondenten zo groot was kon dezelfde analyse gemakkelijk twee maal worden uitgevoerd over een even grote groep respondenten om zo een 'split sample validation' uit te voeren. De tweede steekproef dient dus als een check om de gevonden resultaten te valideren. In eerste instantie is het onderzoek bij potentiële klanten gebaseerd op de (leidende) steekproef (steekproef 1) en om deze resultaten te valideren is naar de tweede steekproef (steekproef 2) gekeken. De resultaten uit de analyses van de twee verschillende groepen zijn naast elkaar gelegd en met elkaar vergeleken. De uitkomsten van de split sample validation zijn bij de resultaten vermeld. Tot slot is deze ook nog vergeleken met de steekproef in zijn geheel. De verderlingen van de steekproeven ten opzichte van de complete data set kunnen in de bijlage op pagina 61 worden gevonden.

*'Gouden Standaard: uniek ijkingsinstrument voor nationale steekproeven mede ontwikkeld door het CBS'*

### ***Validiteit en betrouwbaarheid***

De validiteit en betrouwbaarheid worden onder meer verantwoord door de 'Gouden Standaard' die door het onderzoeksbureau wordt gehanteerd. Dit is een uniek ijkingsinstrument voor nationale steekproeven mede ontwikkeld door het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek). De 'Gouden Standaard' geeft een valide en actuele beschrijving van de Nederlandse populatie welke jaarlijks bijgehouden wordt. Dit wordt gedaan aan de hand van Nielsen regio, samenstelling huishouden, leeftijd, geslacht en sociale klasse verdelingen in Nederland. Voor bijvoorbeeld Nielsen regio is dit gedaan door Nederland op te delen in vijf regio's en aan de hand van deze regio's de procentuele bevolkingsdichtheid te bekijken. Vervolgens is ervoor gezorgd dat dit percentage zo goed mogelijk overeenkomt met het aantal ingevulde enquêtes uit de betreffende regio (zie bijlage pagina 56 voor de verdelingen). In de tabel is te zien dat alle waarden van steekproeven binnen de kritieke waarde van 10% (Field, 2009) van de populatie cijfers van de Gouden standaard blijven behalve de laatste categorie van leeftijd. Deze zit 10,8% naast het percentage in de 65+'ers in de populatie maar omdat dit maar 0,8% betreft is gekozen deze kleine afwijking te negeren. Vergelijkbaar komen de huishoudens, sociale klasse, geslacht en leeftijd ook overeen. Daarnaast is dit bureau ISO 26362 gecertificeerd, wat betekent dat de werkwijze en het gebruikte acces panel voldoen aan kwaliteitseisen, die zijn opgesteld

door brancheorganisatie MOA, Center for Information Based Decision Making & Marketing Research.

De vragenlijst is van te voren meerdere malen getest door leken en kenners op het gebied van professionele textielreiniging om te kijken of alle vragen goed en logisch ingevuld konden worden. Om ruis te voorkomen is erop gelet dat het onderzoeksbureau de vragenlijsten en introductie precies hebben overgenomen zoals deze in dit onderzoek zijn opgesteld. Dit moet ervoor zorgen dat tijdens de communicatie de validiteit gehandhaafd blijft. Nadat de vragen zijn beantwoord door de respondent heeft het onderzoeksbureau deze in een SPSS bestand geretourneerd. Op deze manier is getracht zo min mogelijk te outsourcen en zo de kwaliteit van het onderzoek zo hoog mogelijk te houden. Na ontvangst van het SPSS bestand zijn de antwoorden gecheckt (missing data, data set etc.) en de ingevulde waarden bij de gehercodeerde items gespiegeld.

### ***Factor- & betrouwbaarheidsanalyse***

Omdat er in de theorie van dit onderzoek een dimensionering is gemaakt bij de factor van relatief voordeel en de vragen van de factor complexiteit zijn samengevoegd met de vragen onder de factor van compatibiliteit, zijn de gestandaardiseerde schalen niet direct meer van toepassing en moeten deze eerst onder de loep worden genomen met factoranalyse. Dit is eerst over de losse constructen gedaan en vervolgens over alle factoren in het geheel precies zoals Field (2009) deze beschrijft. De wetenschappelijke verantwoording van de

uitkomsten zijn te vinden in de bijlage op pagina 57. Hier worden alleen de uitkomsten gegeven. Na deze analyse, is duidelijk of de gebruikte factoren uit het model van Rogers (2003) ook in dit onderzoek, met professionele textielreiniging gebruikt kunnen worden. Voor de potentiële klanten zijn de volgende factoren gevonden:

- Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)
- Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)
- Duurzaam relatief voordeel
- Compatibiliteit
- Onzekerheid

Deze factoroplossing (uitkomst) is enigszins anders dan van te voren geschat werd bij de theorie. Zo bleek er onder de factor relatief voordeel naast de scheiding in niet-duurzaam en duurzaam relatief voordeel een extra dimensionering in niet-duurzaam relatief voordeel te zitten. Gelet op de gestelde vragen



onder de factor relatief voordeel (zie constructtabel pag.) is voor dit specifieke geval, professionele textielreiniging, duidelijk dat het moet gaan om kwaliteit en gemak als voordeel.

Voor de klanten groep zag de factoroplossing er als volgt uit:

- Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)
- Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) + Compatibiliteit
- Duurzaam relatief voordeel
- Onzekerheid

In de steekproef met klanten waren van tevoren geen hypothesen gesteld en werd dus

exploratief te werk gegaan met een principal component analysis. Alle gestelde vragen zijn door een factoranalyse gegaan en daar kwamen de bovenstaande factoren uit. Voor de groep klanten vallen de vragen onder niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) dus onder eenzelfde factor als die van compatibiliteit. Gezien deze in het verlengde van elkaar liggen (zonder gemakkelijk gebruik maken geen tijdswinst en/of efficiëntie) is dat voor de groep die eenmaal klant is ook wel logisch. Tot slot is de factor onzekerheid verwijderd, deze had een te lage KMO en cronbach's alpha waarde bij de factor- en betrouwbaarheidsanalyse.

### III. Resultaten

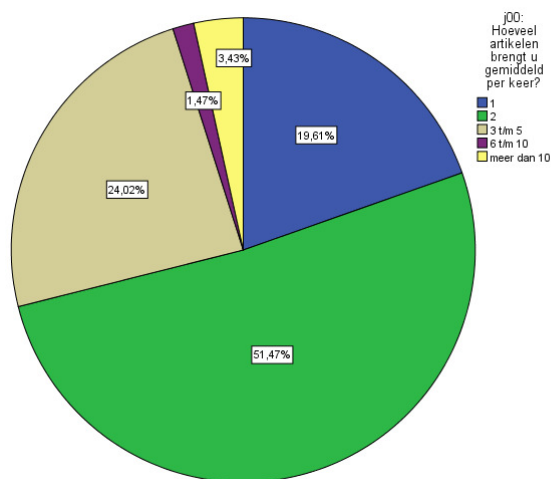


Dit hoofdstuk is verdeeld over de twee groepen die ondervraagd zijn. Aan het begin van de vragenlijst is dit onderscheid gemaakt en de resultaten zijn dan ook compleet verschillend van elkaar. Eerst is een regressieanalyse over beide groepen gedaan, daarna is een split sample validation uitgevoerd voor de potentiële klanten en tot slot is op de belangrijke losse factoren ingezoomd. Dit is voor zowel de groep klanten als de groep potentiële klanten gedaan en daarbij wordt over de laatste groep dus met wetenschappelijke zekerheid uitspraken gedaan.

#### *Verdeling klanten vs potentiële klanten*

Uit de complete sample van 1003 respondenten die de enquête ingevuld hebben werd duidelijk dat er 204 kunnen worden gecategoriseerd als klant en 799 als potentiële klant.

Respectievelijk betekent dit dat 80% van de gemiddelde Nederlandse gezinnen minder dan drie keer per jaar bij de professionele textielreiniger langs komt en dus als potentiële klant is gedefinieerd en 20% drie keer of vaker en dus als klant. Van deze groep klanten komt slechts de helft (en dus 10% van heel Nederland) 1 keer per maand of vaker. Vervolgens is gekeken naar hoeveel artikelen er per keer worden gebracht, dit is in de onderstaande figuur weergegeven.



Bij beide groepen is gemeten hoe ze tegenover professionele textielreiniging in het algemeen staan, bij potentiële klanten is dat gedaan door te vragen of ze het gebruik eventueel zien zitten/overwegen en bij klanten is dat gedaan door te vragen in hoeverre ze bereid zouden zijn vrijwel volledig op professionele textielreiniging over te stappen. Bij beide groepen geeft de (ongeveer) helft van de respondenten aan eventueel bereid te zijn over te stappen/gebruik te gaan maken op/van professionele textielreiniging. In de bijlage op pagina 114 zijn alle gegeven antwoorden op de 50 gestelde vragen te vinden in (procentuele) frequentieverdelingen van zowel de klanten als de potentiële klanten.

### ***Regressie analyse***

Met de regressie analyse is gemeten welke factoren (die bij de factoranalyse gevonden zijn) een significante en dus daadwerkelijke invloed op de adoptie van professionele textielreiniging hebben en dus als driver voor de consumentenmarkt kunnen worden aangenomen. Hieronder is het resultaat van de metingen gegeven, voor de wetenschappelijke verantwoording wordt naar bijlage pagina 124 verwezen.

Voor de potentiële klanten kon alleen voor de factor compatibiliteit een duidelijk sterk effect (standardized Beta > .4) worden gevonden. In eerste instantie leken er meer factoren een invloed op het gebruik van professionele textielreiniging te hebben (zie vanaf pagina 124), maar wanneer deze vergeleken werden met de uitkomsten van de split sample analysis

(zie pagina 127) werd duidelijk dat een aantal effecten niet opnieuw gevonden werden en dus kunnen deze niet aangenomen worden. Voor compatibiliteit wil dit resultaat dus zeggen dat mensen die hebben ingevuld dat indien ze gemakkelijk van de professionele textielreiniger gebruik zouden kunnen maken en de dienstverlening goed binnen hun wekelijks ritme zou passen, ook hebben ingevuld eerder geneigd te zijn om van professionele textielreiniging gebruik te gaan maken. Eenzelfde verband is gezocht bij de verschillende mogelijkheden van dienstverlening. Voor de '1-dagservice', 'het bestellen via internet' en 'het bestellen via een app op de smartphone' werd een significant resultaat gevonden.



Bij de regressie analyse met de groep klanten gaven twee factoren een significant effect. Doordat de factoranalyse al duidelijk had gemaakt dat de factor niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) en compatibiliteit te dicht bij elkaar liggen om deze apart te meten in deze groep zijn deze samengevoegd en vervolgens werd hier een significant effect gevonden. Dit wil dus zeggen dat de mensen die momenteel klant van de professionele textielreiniger zijn eerder geneigd zijn om

meer artikelen te brengen indien ze er tijd mee kunnen besparen, en daarvoor zullen ze gemakkelijk van de dienstverlening gebruik moeten kunnen maken.

De tweede factor die een significant effect vertoonde was duurzaam relatief voordeel. Dit voordeel wat de professionele textielreiniger ten opzichte van de thuiswas heeft werd voor deze groep significant bevonden en dat wil dus zeggen dat de klanten die bij de vragen over duurzaamheid in de stomerij en wasserij positieve antwoorden hebben gegeven ook positiever hebben gereageerd op de vragen om meer gebruik te gaan maken van professionele textielreiniging (en dus meer artikelen te brengen). Gekeken naar de verbanden tussen de diverse service mogelijkheden en het meer brengen van artikelen bij een stomerij of wasserij kwamen er twee vormen van dienstverlening significant naar voren, te weten de mogelijkheid van een 'maand- of jaarabonnement' en de mogelijkheid van een 'sms/e-mail indien klaar functie'. De interpretatie van de gevonden effecten komt bij de conclusie aan bod.



#### IV. Conclusies

De onderzoeksvraag die gepoogd is te beantwoorden was: in welke mate speelt duurzaamheid als losse factor naast de overige innovatie karakteristieken die in dit onderzoek worden getoetst invloed op de adoptie van professionele textielreiniging? De doelstelling daarbij is: het identificeren van drivers in de consumentenmarkt welke de huidige 5% marktomzet kunnen vergroten. Aan de hand van de opgestelde hypothesen en de uitgevoerde analyses is hier voor een groot gedeelte een antwoord op geformuleerd die hieronder puntsgewijs onder elkaar zijn gezet.



##### *Potentiële klanten*

1. Van de Nederlandse gezinnen is de verdeling tussen potentiële klanten en klanten 20% - 80%. En van die 20% komt slechts de helft eens in de maand of vaker dus 10% van de Nederlandse huishoudens.
2. Van de potentiële klanten (80%) geeft de helft aan eventueel interesse te hebben in professioneel laten reinigen

en 5,5% geeft aan direct over te willen stappen indien het binnen het wekelijks ritme zou passen.

3. De veel gebruikte factoren: kwaliteit, gemak en duurzaamheid waren ook in dit onderzoek terug te vinden.
4. De factor niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) en compatibiliteit vallen in het geval van deze empirische context (professionele textielreiniging) in het verlengde van elkaar. Indien een potentiële klant het immers niet gemakkelijk vindt om een textielreiniger te bezoeken zal hij of zij ook niet vinden dat het een efficiënte manier van tijdsbesteding is.

5. Compatibiliteit wordt bij de potentiële klanten als enige in beide steekproeven op een wetenschappelijke manier significant

*‘De helft zou op de één of andere manier over te halen moeten zijn...’*

bevonden en indien een textielreiniger de groep potentiële klanten kan overtuigen van deze factor zullen er dus meer mensen tot de klanten groep gaan behoren.

6. De frequentieverdeling bij compatibiliteit geeft aan dat ongeveer de helft (‘mee eens’ en ‘neutraal’ bij elkaar opgeteld) van de potentiële klanten op de één of andere manier over te halen moet zijn, bij gemak ligt dit percentage nog hoger.
7. Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) geeft in de split sample

analysis een tegenstrijdig antwoord dus moet voor de interpretatie een slag om de arm worden genomen.

8. Duurzaam relatief voordeel geeft geen significant effect en dus is dit geen driver om meer potentiële klanten aan te trekken. Dit wil niet zeggen dat duurzaamheid verwaarloosbaar is, de consument zal zich niet aan een 'milieuvriendelijke' organisatie willen binden. Duurzaamheid wordt meer als een soort standaard gezien.



9. Voor de factor van niet-duurzaam relatief voordeel I, oftewel kwaliteit, geldt eenzelfde verhaal. Geen significant effect werd gevonden en dus geen driver is de groep potentiële klanten aan te trekken.
10. Daarentegen wel DE standaard voor de textielreiniger (nog belangrijker dan duurzaamheid) met meer dan 60% van de potentiële klanten die bij een textielreiniger superieure kwaliteit verwachten ten opzichte van de wasmachine thuis. Het overige gedeelte van de potentiële klant staat vrijwel in zijn geheel neutraal tegenover de kwaliteit.
11. Onzekerheid heeft in dit onderzoek ook een tegenstrijdig resultaat bij de split sample validation. Ingezoomd met de frequentieverdelingen is ook te zien dat het grootste gedeelte

'neutraal' in vult en dus is dit aspect bij professionele textielreiniging minder belangrijk.

12. De prijs beleving in dit onderzoek is niet significant, en is daarbij nog erg ingewikkeld. De consument moet eigenlijk op drie punten de prijs vergelijken, te weten:
- Constante tegen variabele kosten; wasmachine en wasmiddel zijn vaste kosten terwijl bij de textielreiniger per stuk wordt betaald.
  - De tijd die thuiswassen kost wordt niet berekend.
  - Kosten van energie en water verbruik per was- en droogbeurt in huis zijn niet direct en compleet zichtbaar omdat die per termijn of jaar worden betaald en samen met alle andere g/w/l in rekening wordt gebracht.
13. Prijs beleving is hierdoor bij een consument veelal negatiever dan dat deze in werkelijkheid is. Daarnaast is een flinke spreiding in de frequentieverdeling rondom de diverse vragen naar de prijs zichtbaar dus is de impact van bijvoorbeeld 10% korting op een artikel niet te meten.
14. Voor de service mogelijkheden '1-dagservice', 'de mogelijkheid om via internet te bestellen' en 'de app voor professionele textielreiniging voor de



smartphone' werd een significant effect gevonden. Ongeacht hoeveel procent van de potentiële klanten (en dus het gemiddelde Nederlandse gezin) deze drie service mogelijkheden van belang vindt, geldt voor het percentage die het ermee eens waren dat ze ook interesse hebben getoond in het gebruik van professionele textielreiniging.



15. In het geval van de app voor de smartphone is slechts 11% het er '(sterk) mee eens' dat dit een reden is om gebruik te gaan maken van professionele textielreiniging. Ondanks dat dit een laag percentage is geldt voor deze 11% dat ze bij de items van adoptie ook een overwegend positief antwoord hebben ingevuld, er is dus een samenhang gevonden die aan toont dat er een daadwerkelijk effect tussen de twee zit. Ditzelfde geldt voor 1-dagsservice (23,4%) en de mogelijkheid om via internet te bestellen (22,9%).

16. De conclusies betreffende de losse service mogelijkheden uit de voorgaande alinea nemen overigens niet weg dat de overige hoge percentages bij deze mogelijkheden genegeerd moeten worden. De diensten 'niet goed, geld terug garantie' (32,8%), 'kledingreparatie

service'(30,4%), 'haal- en brengservice' (30,7%) en maand of jaarabonnement' (29,4%) hebben wellicht ook percentages '(sterk) mee eens' die een professionele textielreiniger zouden kunnen doen

besluiten deze dienstverlening aan het huidige pakket toe te voegen en zo meer klanten aan te trekken.

17. Het milieuvervuilende imago van tien jaar geleden is voor een groot gedeelte verdwenen. Dit wil niet zeggen dat een professionele textielreiniger als duurzaam wordt aangezien (de helft heeft 'neutraal' ingevuld) maar het milieu vervuilende karakter is een stuk minder geworden.
18. Daarnaast kwam er nog een opvallend beeld uit de antwoorden, één op de vier respondenten zag een professionele textielreiniger als een moderne ondernemer. Dit is tevens een positieve ontwikkeling ten opzichte van het ambachtelijke karakter wat de stomerij altijd met zich mee leek te brengen.

## Klanten

1. Het lage percentage klanten in Nederland was op zich geen verrassing en was ook al eerder geschat in de werkgroep. Het grootste gedeelte brengt gemiddeld twee artikelen en vrijwel alle klanten brengen één tot vijf artikelen per keer.



2. Het overige percentage (4,9%) maakt waarschijnlijk gebruik van een wasserette om zijn of haar kleding te wassen.
3. Voor de klanten werd duidelijk dat duurzaamheid en de gemaksfactor (compatibiliteit plus niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)) een significant effect hebben en deze factoren er dus voor zorgen dat een klant bereid is meer artikelen te brengen.
4. Ook voor de klanten liggen de items voor gemak en compatibiliteit in elkaars



verlengde, doordat de klanten het daadwerkelijke gemak kunnen ervaren zelfs zo dichtbij dat een factoranalyse de items onder één factor zet.

5. Hierbij is de beta waarde van duurzaamheid het hoogst en dus heeft deze het sterkste effect. Dit wil zeggen dat de meeste respondenten die van de duurzaamheid van professionele textielreiniging overtuigd zijn, ook het meest positief tegenover het meer gebruiken van professionele textielreiniging staan.

6. Uit de frequentieverdelingen van deze items kan nog worden opgemaakt dat slechts de helft van de huidige klanten echt overtuigd is van de efficiëntie en tijdsinstaat die professionele textielreiniging met zich mee brengt, de andere helft vindt thuis wassen dus efficiënter of vindt dat het geen verschil maakt. Dit geeft aan dat over

de gehele branche genomen hier nog ruimte voor verbetering ligt.

7. Voor de factor 'niet-duurzaam relatief voordeel I' (kwaliteit) is geen significant effect

gevonden. Ook bij deze groep respondenten geldt dat de kwaliteit als een soort standaard wordt gezien daar de percentages bij '(sterk) mee eens'

nog hoger liggen dan bij de groep potentiële klanten (40-50%). Overige zijn voornamelijk neutraal (16-35%), en hier kan dus uit worden opgemaakt dat de meeste klanten ook wel overtuigd zijn van het kwaliteitsverschil maar dit vooralsnog niet een reden vinden om meer artikelen te brengen.

8. De prijs beleving factor bij de groep klanten gaf een tegenstrijdige uitkomst bij de regressie analyse. Met controle variabelen (leeftijd etc.) kwam er een ander resultaat dan zonder en in dat geval moet een slag om de arm gehouden worden.
9. De theoretische achtergrond van prijsbeleving gaat bij deze groep natuurlijk ook op, hoewel er hier wel een minder extreem beeld wordt gevonden. Dit wil zeggen dat de prijsinschatting wel enigszins relativeert wanneer men klant wordt.
10. Desalniettemin is de kans minimaal dat een consument uit de klanten groep precies weet wat hij of zij betaald per artikel in de thuiswas en dus blijft de scheve en negatieve prijsbeleving over het algemeen wel gelden. Bij de praktische implicaties wordt verder op de prijs beleving ingegaan.
11. Bij de groep klanten zijn van de losse service mogelijkheden het 'maand- of jaarabonnement' (44% ) en het 'sms/e-mail alert' (24,5%) significant bevonden. Vooral het verband van maand- of jaarabonnement lijkt dus

een mogelijkheid om de (vaste) klant te stimuleren meer artikelen te brengen.

12. Het imago bij de groep klanten heeft opvallend genoeg ongeveer hetzelfde percentages als de groep potentiële klanten. Daaruit kan geconcludeerd worden dat het algemene beeld van een professionele textielreiniger niet wordt beïnvloed door het bezoek van een winkel, terwijl een regelmatig bezoek eigenlijk juist een positieve bijdrage aan het imago van de professionele textielreiniger zou moeten leveren. Uiteraard moet dit gevonden feit met een slag om de arm worden geïnterpreteerd, geen één stomerij is immers hetzelfde in Nederland, het gaat hier om de algemene reputatie.

## V. Aanbevelingen

### Potentiële klanten

1. Na dit onderzoek te hebben uitgevoerd moet geconcludeerd worden dat het aan te bevelen is om het duurzaamheidsaspect en het kwaliteitsaspect te houden zoals deze zijn en indien niet in orde, zo snel mogelijk op orde te krijgen voordat er klanten weg lopen.
2. De nadruk in de communicatie naar de buitenwereld zou dus gelegd moeten worden op het gemakkelijk maken voor de consument om in zijn behoefte voor schone en frisse kleding en andere textielartikelen te voorzien zodat duidelijk wordt wat een professionele textielreiniger allemaal kan bieden.
3. Qua innovatie in werkwijze duiden alle bevindingen in dit onderzoek op een combinatie van het online aanbieden van de dienst met daarbij een goede logistieke oplossing om rendabel te blijven. De klinkklare oplossing hiervoor ligt er niet, maar er is wetenschappelijk aangetoond waar de toekomst zich naar toe zal bewegen en de professionele textielreiniger dus gevonden zou moeten worden.
4. Een eenduidige aanbeveling over de prijs strategie kan niet gedaan worden, hiervoor zijn te veel onzekerheden. Uit



de frequentieverdeling bleek dat van de potentiële klanten groep 84% de dienstverlening duur vindt, maar gelet op de geschatte prijzen is op te merken dat deze groep eigenlijk geen idee heeft wat het kost om van de professionele textielreiniger gebruik te maken. Verder zijn de prijzen door het land nogal verschillend en is prijs een relatief begrip voor het gemiddelde Nederlandse huishouden. Al met al valt dus niet echt precies op te maken wat een 10% prijsdaling (korting) zou opleveren.

5. Daarnaast bleek nog bij één van de items van imago bij de potentiële klanten groep dat zo'n 60% wel eens een korting voorbij ziet komen maar hier vervolgens dus helemaal niets mee doet (ze komen immers niet bij de professionele textielreiniger). In dit geval lijkt het logischer en rendabeler om de dienstverlening zo aan te gaan bieden dat deze bij de betaalde prijs gaat passen (naar mening van de consument) dan dat de prijs dusdanig laag moet worden dat het huidige aanbod naar beleving van de consument bij de prijs past.





### ***Klanten***

1. Is het wasproces duurzaam? Zo nee, dan geeft onder andere dit onderzoek (net als vele andere onderzoeken en redenen) aan dat een duurzaam stoom- en wasproces voordeel op levert. Zo ja, zou in en rondom de winkel en het gebruikte reclamemateriaal de duurzaamheid uit moeten stralen. Een combinatie van een duurzaam uiterlijk en extra voordelige reiniging op abonnementsbasis zou wel is een bijzonder sterke uitwerking kunnen hebben.
2. De gemaksfactor is voor deze groep ook belangrijk, een aanbeveling zou kunnen zijn om te checken bij de huidige klanten groep hoe gemakkelijk hij of zij de dienstverlening ervaren en op basis daarvan een service extra te gaan leveren die ertoe leidt dat een bepaalde groep klanten meer artikelen zal brengen.
3. Daarnaast is het concept van korting geven altijd een interessant punt voor een textielreiniger, vaak is er sprake van week- of maandaanbiedingen in de vorm van een x-percentag korting op één (soms twee) soorten artikelen. Hierin zijn vele varianten denkbaar, maar als

wordt ingezoomd op deze gegevens uit het onderzoek dan lijkt korting aan vaste klanten op basis van een abonnement de hoogste kans op een vergroting van de omzet te geven. Door korting aan de vaste klant te geven worden in feite de trouwe klanten 'beloond' en zijn mensen wellicht eerder bereid een keer vaker te komen of een artikel extra te brengen. Tevens worden het voor de klant vaste kosten in plaats van variabele kosten waardoor er beter met de wasmachine geconcurrereerd kan worden.



## VI. Mogelijk vervolg onderzoek

Het antwoord op de vraag naar het concrete verschil in prijs van de thuiswas ten opzichte van professionele textielreiniging een reden voor vervolg onderzoek. Zichtbaar maken wat het nu precies extra kost zou voor veel mensen wel eens een positieve draai kunnen geven aan het beeld dat ze van de textielreiniger hebben.

Daarnaast is het vraagstuk wat betreft de comptabiliteit en het niet-duurzame relatieve voordeel II (gemak) er een die aandacht zou kunnen verdienen. In dat geval kan zelfs een stap verder worden gegaan door een nieuw model te zoeken (of formuleren) die specifiek op de klant kan worden toegepast. Naast een dergelijk wetenschappelijk onderzoek onder de klanten is het interessant om het verschil tussen NETEX klanten (per NETEX winkel) en deze algemene klanten groep (van het gemiddelde Nederlandse gezin) te meten.

Verder vervolg onderzoek wat uit deze studie voort komt is de vraag naar een goede

oplossing voor een online dienst die ook vanuit logistiek oogpunt rendabel benaderd wordt.

Ook in deze branche wijst de toekomst op een dergelijk systeem, wellicht ook nog op basis van een abonnement en om hier een goede oplossing voor te vinden is ook een uitdaging die de branche voor zich heeft liggen.



Tot slot ligt er nog het idee om door te rekenen met de data die nu is opgehaald. Door deze cijfers af te stemmen op de totaal cijfers van de verschillende verkochte artikelen er in Nederland kan een inschatting van de markt worden gemaakt wat betreft de omvang van de consumentenmarkt en hoeveel er op dit moment professioneel gereinigd wordt. Op basis daarvan kan ook een inschatting worden gedaan op de ruimte die er eventueel nog ligt voor groei.

## VII. Literatuurlijst

### Boeken en journals

- Arts et al. (2011). Generalizations on consumer innovation adoption: A meta-analysis on drivers of intention and behavior. *International Journal of Research in Marketing*. Vol 28 (2011), 134-144
- Cormican, K. & O'Sullivan, D. (2004). Auditing best practice for effective product innovation management. *Technovation* 24 (2004) 819–829
- Davis, F., (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340
- Epstein, M.J. (1996). *Measuring corporate environmental performance: Best practices for cost and managing an effective environmental strategy*. Irwin professional pub. (Chicago)
- Field, A., (2009). *Discovering statistics using SPSS (3<sup>rd</sup> ed.)*. SAGE publications Ltd
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Gooijer H. (2006). Sustainable professional textile care. *TKT (stichting technologisch kenniscentrum textielverzorging)*
- Kronrod et al. (2011), Go green! Should environmental messages be so assertive? *Journal of Marketing*, Vol. 76 (January 2012), 95-102
- McDonough, W. & Braungart, M. (2002). *Cradle to cradle: Remaking the way we make things*. New York, NY: North Point.
- Moore, G. C., Benbasat, I., Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information formation systems research* 1991; 2(3):192-222

- Plouffe et al. (2000). Intermediating technologies and multi-group adoption: A comparison of consumer and merchant adoption intentions toward a new electronic payment system. *Journal of product innovation management*, Vol. 18 (2),65-81
- Smerecnik, K. R. & Andersen, P. A. (2011). The diffusion of environmental sustainability innovations in North American hotels and ski resorts. *Journal of Sustainable Tourism Vol. 19(2), 171-196*
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5<sup>th</sup> ed.). *New York: Free Press*
- WCED. (1987). Our common future. *Oxford: Oxford University Press*
- Wypkema, A.W. & van Gijswijk, R.N. (2012). Duurzaam reinigen II, Vergelijkende vervolganalyse van de milieubelasting van textielreiniging bij huishoudens thuis en bij professionele reinigers, *TNO-rapport, 2012*

### **Internet bronnen**

- (onbekend). University of Texas at Austin *Multiple Regression – Split Sample Validation*. [ONLINE] Available at: -

[https://www.google.com/url?q=http://www.utexas.edu/courses/schwab/sw388r7/SolvingProblems/MultipleRegression\\_SplitSampleValidation.ppt&sa=U&ei=F8sgUJpL0LiEB8aHgNgB&ved=0CAUQFjAA&client=internal-uds-cse&usg=AFQjCNEU1m22stS8D6QHvWqTRbuXLf3xGA](https://www.google.com/url?q=http://www.utexas.edu/courses/schwab/sw388r7/SolvingProblems/MultipleRegression_SplitSampleValidation.ppt&sa=U&ei=F8sgUJpL0LiEB8aHgNgB&ved=0CAUQFjAA&client=internal-uds-cse&usg=AFQjCNEU1m22stS8D6QHvWqTRbuXLf3xGA) . [Last Accessed 30 July 2012].



# BIJLAGEN

## 1. Theoretische achtergrond

In de literatuur over productinnovatie zijn drie veelvoorkomende modellen als basis gebruikt: het ‘adoption model’ van Rogers (2003), het ‘technology acceptance model’ van Davis (1989) en ‘the theory of reasoned action’ (Fishbein & Ajzen, 1975). In dit onderzoek is gekozen voor het ‘adoption model’ van Rogers omdat in dit model de verscheidene factoren het meest expliciet worden benoemd. Zo kan dus van een losse factor, bijvoorbeeld duurzaamheid, worden gemeten in hoeverre deze invloed heeft op de adoptie. Omdat dit juist met het onderzoek bereikt dient te worden is voor het model van Rogers (2003) gekozen. De andere twee modellen zijn simpelweg abstracter en lenen zich daardoor ook minder voor dit onderzoek.

Zoals al vermeld wordt in dit onderzoek een onderscheid gemaakt tussen de respondenten die geen gebruik maken van professionele textielreiniging en respondenten die daar wel gebruik van maken. Bij deze eerste groep doe je een meting naar adoptie-intentie en bij de tweede gaat het om adoptiegedrag en diffusie. Dit zijn verschillende zaken waar Rogers (2003) een onderscheid in heeft gemaakt. Het verschil is vrij logisch, de eerste groep, de

mensen die geen gebruik maken van professionele textielreiniging wordt gevraagd naar een beeld dat ze van professionele textielreiniging hebben terwijl ze er geen concrete ervaring mee hebben, kortom wat hen zou bewegen wel van de innovatie gebruik te gaan maken. De andere groep respondenten, die al wel klant zijn, wordt juist naar de ervaring(en) met professionele textielreiniging gevraagd en deze blikken dus terug op situaties die zich daadwerkelijk hebben voorgedaan. Daarnaast wordt ook gevraagd wat hen zou bewegen meer gebruik te gaan maken, oftewel naar redenen om meer artikelen te brengen. Dit is een andere vraag dan bij de eerste groep waar wordt achterhaald hoe een consument überhaupt van de professionele textielreiniger gebruik zou willen gaan maken. Kortom er is een groep potentiële klanten ondervraagd en een groep klanten waar in de rest van het onderzoek aan wordt gerefereerd en zoals al eerder vermeld is hierbij de (wetenschappelijke) focus op de eerste groep gelegd.

In dit onderzoek is ervoor gekozen om de duurzaamheid onder de factor ‘mate van relatief voordeel’ te scharen. Hoe we tot dit onderscheid zijn gekomen wordt verderop in dit hoofdstuk toegelicht. Door deze keuze krijgt de factor ‘mate van relatief voordeel’ twee dimensies, te weten ‘mate van relatief duurzaam voordeel’ en ‘mate van relatief niet-

duurzaam voordeel'. Om een duidelijk onderscheid te formuleren is eerst gekeken naar de definitie van duurzaamheid. Dit is een lastig te definiëren begrip, waar meerdere definities voor te vinden zijn. De WCED (World Commission on Environment and Development) heeft deze gedefinieerd als: "development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs" (WCED, 1987). Deze definitie geeft aan hoe breed het begrip duurzaamheid kan zijn. In de wetenschappelijke literatuur ligt de bovenstaande definitie minder voor de hand omdat deze lastig is te operationaliseren. De meeste wetenschappers zijn het erover eens dat duurzaamheid kan worden getypeerd met 'het verminderen van de milieuvervuiling, het sluitend maken van de consumptiecyclus door afvalmateriaal uit de output van de cyclus te ontnemen en onnodig afvalmateriaal bij de input van de cyclus weg te laten' (Smerecnik & Andersen, 2011; Epstein, 1996; McDonough & Braungart, 2002). De laatste definitie wordt gebruikt om de dimensie van 'mate van duurzaam relatief voordeel' ten opzichte van 'mate van niet-duurzaam relatief voordeel' te scheiden.

Arts et al. (2011) definiëren 'mate van relatief voordeel' als: "De mate waarin een innovatie wordt gezien als een vooruitgang ten opzichte van het oude idee/product dat als voorganger kan worden getypeerd." Met deze definitie is duurzaamheid een onderdeel van de factor van relatief voordeel indien de innovatie een lagere milieuvervuiling veroorzaakt dan zijn

voorganger en/of wanneer deze de afvalmaterialen uit de input en output van de consumptiecyclus wegneemt, dan wel vermindert. Dat zijn immers eigenschappen die het nieuwe product als een vooruitgang positioneert ten opzichte van oude product/idee dat als voorganger kan worden getypeerd. De professionele textielreiniger van vandaag de dag past goed in dit plaatje met een 98% sluitende procescyclus.

Hoewel de bovenstaande alinea een logische gedachte illustreert kan men daaruit ook opmerken dat de 'mate van relatief voordeel' zoals Rogers (2003) deze uiteenzet wel een erg brede factor is, waar veel aspecten onder terug kunnen komen. Om nu een onderscheid in deze aspecten te kunnen maken is voor een dimensionering in de factor gekozen, namelijk 'duurzaam relatief voordeel' en 'niet-duurzaam relatief voordeel'. Het idee achter de keuze van deze twee dimensies is voort gekomen uit de studie van Kronrod et al. (2012). Hier komt naar voren hoe de factor duurzaamheid in een boodschap juist wel of niet een effect kan hebben. Er wordt geconcludeerd dat het 'gepercipieerde belang' die een ontvanger van de boodschap voelt wanneer hij of zij de boodschap ziet, bepaalt of deze wordt overgehaald om hier naar te handelen of niet. In dat onderzoek doen Kronrod et al. (2012) een meting die laat zien dat duurzaamheid pas als waardevol wordt gezien wanneer het gepercipieerde belang over duurzaamheid van te voren middels een manipulatie wordt vergroot. Dit gepercipieerde belang hangt logisch beredenerend samen met het relatieve

voordeel van een innovatie. Relatieve voordelen worden per slot van rekening als wel of niet van belang gepercipieerd. Het voorbeeld in de studie van Kronrod et al. (2012) wil dus suggereren dat duurzaamheid over het algemeen een lage invloed op de keuzes van een persoon heeft tenzij hij of zij van te voren is blootgesteld aan een ervaring met duurzaamheid waardoor het gepercipieerde belang is gestegen (dit kan bijvoorbeeld een reclame van het wereld natuur fonds zijn, een diepgaand gesprek met een Greenpeace medewerker etc.).

Op basis van dit voorbeeld uit de studie van Kronrod et al. (2012) kan gesteld worden dat duurzaam relatief voordeel een ander karakter heeft dan alle overige relatieve voordelen omdat de gebruiker er zelf (in eerste instantie) niets van merkt of op vooruit gaat. Op basis van deze redentatie is het verschil in relatief voordeel getracht te meten en na de analyse moet blijken of de keuze voor deze twee dimensies een terechte keuze is geweest. Zie hiervoor het hoofdstuk over factor- & betrouwbaarheidsanalyse.

Aan deze dimensies is een definitie gegeven. De eerste, 'mate van duurzaam relatief voordeel' wordt dan gedefinieerd als: "De mate waarin een innovatie wordt gezien als beter op het gebied van duurzaamheid dan het idee/product dat voorheen werd gebruikt". Vervolgens past de eerder gegeven wetenschappelijke definitie van duurzaamheid (Smerecnik & Andersen, 2011; Epstein, 1996; McDonough & Braungart, 2002) hier weer in het model en kan de impact van duurzaamheid

op deze manier gemeten worden. De tweede dimensie, 'mate van niet-duurzaam relatief voordeel' wordt dan gedefinieerd als: 'De mate waarin een innovatie als beter op niet-duurzame gebieden wordt gezien dan het product dat voorheen werd gebruikt'. Deze definities blijven in lijn met de definitie van Arts et al (2011), dit zorgt ervoor dat de impact van duurzaamheid apart van de andere relatieve voordelen kan worden gemeten en dat beide dimensies de gehele factor dekken.

De verschillende definities van de overige karakteristieken uit de 'perceived innovation characteristics' van het adoption model van Rogers (2003) zijn gehaald uit het artikel van Arts et al. (2011). 'Mate van compatibiliteit van de innovatie' wordt gedefinieerd als: "de mate waarin een innovatie wordt gezien als consistent met de bestaande waarden, ervaringen, levensstijl en de behoefte van de potentiële adopteerders". Het volgende begrip 'mate van complexiteit van de innovatie' wordt gedefinieerd als: "de mate waarin een innovatie wordt gezien als relatief moeilijk te begrijpen en te gebruiken". Tot slot wordt de 'mate van onzekerheid van de innovatie' gedefinieerd als: "de mate waarin de functionele, sociale en/of financiële consequenties van de aanschaf en het gebruik van de innovatie niet kunnen worden ingeschat." Deze definities zijn in eerdere literatuur voldoende verantwoord en in dit onderzoek zijn deze dan ook direct overgenomen. Ondanks dat het om een groene productinnovatie gaat, blijven de definities dus onaangepast.

Tijdens de operationalisatie, is tegen een probleem aangelopen wat betreft de keuze van factoren. Tijdens het opstellen van de vragenlijst is gebleken dat de twee factoren ‘mate van compatibiliteit van de innovatie’ en ‘mate van complexiteit van de innovatie’ in het geval van deze empirische context (professionele textielreiniging) te dicht bij elkaar komen te liggen. Bij de algemeen geldende schaalconstructie (Plouffe, 2001; Moore & Benbasat, 1991) voor de twee verschillende factoren liggen de items zo dicht naast elkaar dat het verschil niet meer te meten valt. Dit is theoretisch te verklaren doordat de innovatie van een product (het gebruik van de thuiswasmachine) naar een service (het gebruik maken van professionele textielreiniging) gaat. Wanneer nu wordt gekeken naar de definitie van ‘mate van complexiteit van de innovatie’: “de mate waarin een innovatie wordt gezien als relatief moeilijk te begrijpen en te begrijpen”, kun je hier wel naar vragen indien een persoon thuis bijvoorbeeld de wasmachine moet instellen, maar niet wanneer het gaat om het langsbrengen van bijvoorbeeld je stapel wasgoed of gordijnen, dat levert veel te voor de hand liggende items op.

Je zou kunnen beargumenteren dat je kunt vragen naar de manier waarop er professioneel wordt gereinigd. In dat geval kun je de respondent vragen naar zijn of haar kennis over het reinigingsproces maar dat is voor de innovatie irrelevant. Voor een consument gaat het erom dat de textielartikelen weer schoon en fris op een nette manier worden geretourneerd

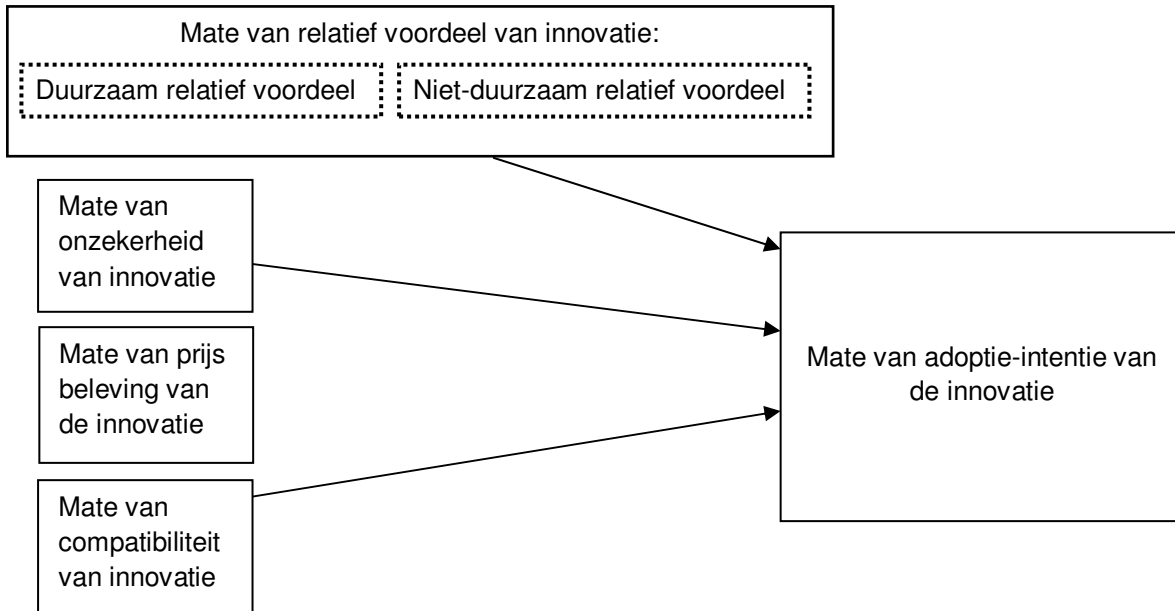
en hoe de professionele textielreiniger dit proces uit voert is niet van belang voor het resultaat. Het enige wat de klant hieraan belangrijk kan vinden is of het op een duurzame manier gebeurt, maar daar moet in dit onderzoek de duurzaamheidsfactor al meer over uitwijzen. Op grond van deze redenering is ervoor gekozen om de ‘mate van complexiteit van de innovatie’ samen te voegen met de ‘mate van compatibiliteit van de innovatie’. Tijdens het iteratieve proces in dit onderzoek werd duidelijk dat in deze empirische context de items van complexiteit een grote overlap kregen met compatibiliteit en aan de hand van het besluit deze twee samen te voegen is de theorie aangepast. Hierbij gaan de items die bij de ‘mate van complexiteit’ aan de orde komen vooral op in de items van ‘mate van compatibiliteit’ gezien het wegbrengen en ophalen van textielartikelen simpelweg geen complexe handeling is.

Het laatste aspect wat nog vergelijkbaar gemeten is samen met het model van Rogers (2003) is de prijsbeleving. In eerste instantie werd dit aspect gewoon als ‘prijs’ gedefinieerd maar gaandeweg werd duidelijk dat er alleen maar een beeld kon worden geschetst van de prijs zoals de (potentiële) klant deze beleefd. De prijzen liggen simpelweg niet helemaal op één lijn door heel Nederland en de spreiding tussen de geschatte prijskaartjes is nog veel groter onder de consumenten. Dit is echter geen probleem, onder het mom dat de klant altijd gelijk heeft is de prijsbeleving misschien ook wel belangrijker dan het daadwerkelijke verschil in prijs en of dat absoluut gezien nu

veel of weinig verschilt. Hierbij moet nog vermeld worden dat dit aspect niet binnen het model van Rogers (2003) thuis hoort, maar uit praktische overwegingen is ervoor gekozen om het punt toch gewoon toe te voegen en mee te laten wegen daar het weg laten van de prijs een

incompleet beeld zou schetsen voor deze empirische context.

Na de bovenstaande redeneringen te hebben uitgevoerd is het conceptueel model van het onderzoek er als volgt uit komen te zien:



Conceptueel model bij onderzoek: 'Drivers in de consumentenmarkt die een positief effect hebben op het gebruik van professionele textielreiniging'

### Hypotheses

Tot slot zijn er een aantal hypothesen geformuleerd. Zoals uit de bovenstaande tekst al is gebleken, wordt in dit onderzoek een meting gedaan naar een groene productinnovatie. Uit het conceptueel model kan al worden afgeleid, dat verwacht wordt daar een onderscheid in te vinden, de eerste hypothese luidt dan ook:

*H1:*

*a) De waarschijnlijkheid van adoptie van professionele textielreiniging door een consument ligt hoger wanneer deze het duurzame relatieve voordeel van de*

*productinnovatie als hoog ervaart.*

*b) De waarschijnlijkheid van adoptie van professionele textielreiniging door een consument ligt hoger wanneer deze het niet-duurzame relatieve voordeel van de productinnovatie als hoog ervaart.*

*c) Het niet-duurzame relatieve voordeel van professionele textielreiniging heeft relatief gezien een hogere samenhang met de adoptie-intentie dan het duurzame relatieve voordeel van de productinnovatie.*

Zoals al eerder vermeld wordt in dit artikel van Kronrod et al. (2011) een verschil geconstateerd in de reactie op boodschappen waarbij een niet-duurzaam relatief voordeel

wordt behaald en boodschappen waarbij alleen een duurzaam relatief voordeel wordt behaald. Aangezien een consument er bij een duurzaam relatief voordeel in eerste instantie zelf niets op vooruit gaat wordt verwacht een hogere samenhang te vinden tussen niet-duurzaam relatief voordeel en adoptie-intentie. Naar aanleiding van dit perspectief op het begrip duurzaam wordt verwacht in deze studie de hypothese te kunnen bevestigen of verwerpen.

De overige hypotheses, die ook gebaseerd zijn op eerdere gedachten uit dit onderzoek, hebben we geformuleerd naar verwachtingen die in het geval van ‘niet-duurzame’ productinnovatie in de bestaande literatuur al meerdere malen zijn bewezen. Deze luiden:

*H2:*

*De waarschijnlijkheid van adoptie van professionele textielreiniging door een consument ligt hoger wanneer deze de mate van compatibiliteit met de innovatie als hoog ervaart.*

*H3:*

*De waarschijnlijkheid van adoptie van professionele textielreiniging door een consument ligt hoger wanneer deze de mate van onzekerheid met de innovatie als laag ervaart.*

*H4:*

*De waarschijnlijkheid van adoptie van*

*professionele textielreiniging door een consument ligt lager wanneer deze de prijs beleving van de innovatie als laag ervaart.*

De bovenstaande vier hypotheses komen voort uit de theorie van Rogers (2003) en de meta-analyse van Arts et al. (2011). De bovenstaande hypotheses bevatten drie innovatiekarakteristieken die door Rogers (2003) worden geïdentificeerd als indicatoren die invloed hebben op adoptie-intentie en één factor die vanuit praktische overweging concreet gemeten diende te worden. In de studie van Arts et al. (2011) is in een meta-analyse aangetoond dat vier van de innovatiekarakteristieken die Rogers (2003) heeft geformuleerd een significante invloed op de adoptie-intentie hebben. Deze vier factoren zijn in eerste instantie aangehouden voor het onderzoek maar, zoals al eerder vermeld, is daarna besloten dat de factor ‘mate van complexiteit’ samen gevoegd moest worden met de ‘mate van compatibiliteit’. Na de analyse moet blijken of deze hypotheses kloppen en of daarmee een antwoord op de onderzoeksvraag kan worden geformuleerd alsmede inzicht in de doelstelling kan worden verworven. Daarnaast is uit praktische overweging de prijs beleving als factor toegevoegd, dit is voornamelijk gedaan omdat dit onderwerp in de branche heel erg mee speelt en door leden uit de branche van belang wordt geacht voor de keuze van consumenten.

## 2. Constructtabel

Construct	Dimensie	Item	Oorspronkelijke item	Bron
Relatief voordeel	Niet-Duurzaam	1. Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	1. Using a PWS is compatible with all aspects of my work. 7. Using an Exact card improves the quality of my transactions with merchants. 2. Using the Exact card gives me greater control over my purchasing transactions. 4. Using a PWS fits into my work style. 3. Using an Exact card enables me to make purchases more quickly.	Moore & Benbasat (1991) Plouffe et al. (2001)
Onzekerheid		2. Over het algemeen ben ik bang dat ik er op de één of andere manier iets verlies of er op achteruit ga als ik dan een halfjaar voortaan textielreiniging was mijn voorkeurskeuze. 3. Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging denk ik dat het me in mijn zoektocht naar een beter dan de wasmethode is. 4. Als ik mijn gebruik zou stoppen van mijn professionele textielreiniging denk ik dat het me in mijn zoektocht naar een beter dan de wasmethode is. 5. Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging denk ik dat het me in mijn zoektocht naar een beter dan de wasmethode is. 3. Aan ik als voor een nadelen tegenover mijn besparen ik hang dat het toch problemen voor me gaat opleveren als ik binnen een halfjaar grotendeels op professionele textielreiniging over stap.	1. Overall, the thought of buying a personal computer within the next 12 months is making purchases concerned with experiencing some kind of loss if I went ahead with the purchase. 4. Using a PWS improves the quantity of work I do. 7. Using a PWS makes it easier to do my job. 3. When all is said and done, I really feel that the purchase of my personal computer within the next 12 months poses problems for me that I just don't need. 2. Using a PWS enables me to accomplish tasks more quickly. 2. Using a PWS improves the quality of work I do. 3. Using a PWS makes it easier to do my job. 4. The advantages of my using a PWS far outweigh the advantages. 5. Using a PWS improves my job performance. 6. Overall, I find using a PWS to be advantageous in my job. 7. Using a PWS enhances my effectiveness on the job. 8. Using a PWS gives me greater control over my work. 9. Using a PWS increases my productivity.	Stone & Grønhaug (1993) Moore & Benbasat (1991)
Intentie om te adopteren		1. Ik ben geïnteresseerd in het gebruik van professionele textielreiniging.	1. Once the trial period is over, I will be interested in continuing to use smartcard payment systems.	Plouffe et al. (2001)
	Duurzaam	1. Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu. 2. Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu. 3. Ik zie niet veel nut in het gebruik van professionele textielreiniging dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig. 4. Ik zou professionele textielreiniging aanraden op mijn groene imago. 4. Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aan raden.	2. Once the trial period is over, I will arrange to become a permanent smartcard holder as soon as possible. 3. Once the trial period is over, I won't see much need to continue to use smartcard-based payment systems. 4. Once the trial period is over, I will recommend that my friends get a smartcard for paying for goods and services.	Zie bijlage 2 Zie bijlage 2
Comptabiliteit		1. Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren. 2. Ik weet dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen. 2. In mijn huidige situatie kan ik	1. Using an Exact card is compatible with all the ways I like to pay for purchases. 2. I think that using an Exact card fits well with the way I like to pay for goods and services. 3. Using an Exact card fits with my style as a consumer.	Plouffe et al. (2001)

### **3. COARSE approach ‘duurzaam relatief voordeel’**

1. Duurzaamheid: ‘het verminderen van de milieuvervuiling, het sluitend maken van de consumptiecyclus door afvalmateriaal uit de output van de cyclus te ontnemen en onnodig afvalmateriaal bij de input van de cyclus weg te laten’ (Smerecnik & Andersen, 2011; Epstein, 1996; McDonough & Braungart, 2002).
2. Abstract formed object
3. Abstract classification
4. Group raters
5. Liket schaal:
  - Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu
  - Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig
  - Indien de professionele textielreiniger duurzaam en milieuvriendelijk reinigt zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken
6. *Komt in definitieve vragenlijst met andere constructen aan bod.*



## 4. Vragenlijst voor ‘potentiële klanten’ groep

### Vragenlijst voor mensen die geen gebruik maken van professionele textielreiniging

Beste lezer,

U bent uitgekozen om deel te nemen aan een onderzoek van NETEX (Nederlandse Vereniging van Textielreinigers) naar professionele textielreiniging in Nederland. We proberen de mogelijkheden binnen onze dienstverlening zo goed mogelijk op uw wensen aan te passen, zodat we u maximaal van dienst kunnen zijn. Daarnaast worden uw antwoorden meegenomen in een scriptie van een student aan de Radboud Universiteit te Nijmegen die onderzoek doet naar groene innovatie. Het beantwoorden van de vragenlijst duurt slechts 10 minuten. De antwoorden worden uiteraard anoniem verwerkt en alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt.

#### *De innovatie*

Met professionele textielreiniging bedoelen we in deze vragenlijst het professioneel laten reinigen van textielartikelen oftewel alles wat al of niet in de wasmachine thuis kan worden gereinigd. Hierbij passen twee uiterste, aan de ene kant hebben we een beeld waarbij U veel textiel artikelen thuis in de wasmachine wast, en vervolgens zelf strijkt, wanneer nodig. Wanneer een artikel niet in de wasmachine kan (zoals bij kwaliteitstextiel: kostuums, (gala)jurken, ski-kleding, gordijnen en dekbedden) wordt deze na een bepaalde tijd niet meer gebruikt en besluit u een nieuw artikel te kopen. Het andere uiterste is een full-service situatie waarin u als klant van professionele textielreiniging op uw wenken wordt bediend. Uw artikelen worden bijvoorbeeld thuis opgehaald of u kunt ervoor kiezen deze in een zak bij een servicepunt af te geven (24/7). Vervolgens worden deze stapel artikelen een dag later weer helemaal als nieuw (uitgesorteerd, netjes gestreken, verpakt en opgevouwen of aan een hangertje) weer bij u thuis afgeleverd óf u krijgt een e-mail/sms dat u de schone artikelen weer op kunt halen (24/7).

#### *De voordelen*

Professionele textielreiniging heeft in vergelijking met de thuiswasmachine een hogere reinigingskracht, het textiel artikel wordt schoner (minder bacteriën) na behandeling. Tegelijkertijd zorgt dit voor minder schade aan het textiel waardoor het langer mee gaat en bespaart u op wasmiddel en de energierekening. Daarnaast betekent professionele textielreiniging vaak gemak: indien u de artikelen gemakkelijk kan wegbrengen of (laten) ophalen wint u aan vrije tijd doordat wassen en strijken tot het verleden behoort. Bovendien is uit het meest recente onderzoek van TNO (2012) gebleken dat moderne professionele textielreiniging tot wel drie keer beter voor het milieu is dan de wasmachine bij u thuis.

Indien u deel uitmaakt van een gezin vragen we u de stellingen in te vullen voor uw gehele huishouden. De stellingen kunt u beantwoorden door aan te geven of deze bij u en/of uw gezin passen.

We danken u alvast hartelijk voor uw tijd en moeite.

Hoeveel keer per jaar maakt u gebruik van professionele textielreiniging?  
*Het antwoord op deze vraag heeft GEEN invloed op het verloop van het onderzoek.*

Wekelijks

Enkele keren per maand

Om de 14 dagen

1 keer per maand

1 keer per kwartaal

1 keer per half jaar

1 keer per jaar

Minder dan 1 keer per jaar

Nooit

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.					
Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.					
De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.					
Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.					
Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.					
Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.					
Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.					
Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.					
Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.					
In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.					
Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.					
Al mijn kleding kan ik net zo goed thuis wassen.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.					
Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging					
Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Ik ben geïnteresseerd in het gebruik van professionele textielreiniging.					
Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk op professionele textielreiniging over willen gaan.					
Ik zie het nut van het overstappen op professionele textielreiniging niet in.					
Ik zou professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan vrienden en familie aanraden.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Als ik aan professionele textielreiniging denk, denk ik aan een traditioneel beroep (net als bakker en slager).					
Voordat ik deel nam aan deze enquête was ik ervan overtuigd dat professionele textielreiniging een milieuvervuilende uitwerking op het milieu heeft.					
In het vak van professionele textielreiniging worden vaak fouten gemaakt die funest zijn voor textielartikelen.					
De professionele textielreiniger bij mij in de buurt heeft een vertrouwde uitstraling.					
Ik zie geregeld leuke kortingen en/of acties van een professionele textielreiniger in mijn omgeving.					
De professionele textielreiniger bij mij in de buurt gaat met zijn tijd mee.					

Gelet op de kosten van stroomverbruik en wasmiddel(en), hoeveel denkt u dan wekelijks kwijt te zijn aan de was?

0 tot 5 euro per week

5 tot 10 euro per week

10 tot 15 euro per week

15 tot 20 euro per week

20 tot 25 euro per week

25 tot 30 euro per week

30 of meer euro per week

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

sterk mee eens    mee eens    neutraal    mee oneens    sterk mee oneens

---

Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.

---

Indien professionele textielreiniging goedkoper wordt zou ik regelmatig van de professionele textielreiniger gebruik maken.

---

Voor de volgende 13 producten schat ik de prijs van reinigen + persen (strijken) ongeveer (prijsklasse aankruisen) en deze vind ik:

Geschatte prijs:

Prijsniveau:

	0 tot 5 euro	5 tot 10 euro	10 tot 15 euro	15 tot 20 euro	20 tot 25 euro	25 tot 30 euro	30 of meer euro	duur	in evenwicht	goedkoop
Kostuum										
Avondjurk										
Colbert										
Pantalon										
Stropdas										
Overhemd										
Regenjas/ jack										
Ski-jack										
Japon										
Rok										
1 persoons dekbed										
2 persoons dekbed										
Gordijnen										

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Indien de professionele textielreiniger een '1-dagservice' zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn van deze dienst gebruik te maken.					
Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien professionele textielreiniging 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					
Indien professionele textielreiniging ook kleding-reparatie service zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.					

Kunt u aangeven hoe vaak u onderstaande kledingstukken draagt voordat u deze in de was gooit?

	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer	5 keer of vaker	was ik vrijwel niet
Broeken draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was.						
Pantalons draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was.						
Overhemden draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was.						
Truien/vesten draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was.						

Hoe vaak wast u uw jassen, gordijnen en dekbedden?  
*Indien ze nooit worden gewassen vult u '0' in.*

---

Mijn jassen worden gemiddeld eens in de ... jaar gewassen.

Mijn gordijnen worden gemiddeld eens in de ... jaar gewassen.

Mijn dekbedden worden gemiddeld eens in de ... jaar gewassen.

---

## 5. Vragenlijst voor ‘klanten’ groep

### Vragenlijst voor mensen die gebruik maken van professionele textielreiniging

Beste lezer,

U bent uitgekozen om deel te nemen aan een onderzoek van NETEX (Nederlandse Vereniging van Textielreinigers) naar professionele textielreiniging in Nederland. We proberen de mogelijkheden binnen onze dienstverlening zo goed mogelijk op uw wensen aan te passen, zodat we u maximaal van dienst kunnen zijn. Daarnaast worden uw antwoorden meegenomen in een scriptie van een student aan de Radboud Universiteit te Nijmegen die onderzoek doet naar groene innovatie. Het beantwoorden van de vragenlijst duurt slechts 10 minuten. De antwoorden worden uiteraard anoniem verwerkt en alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt.

#### *De innovatie*

Met professionele textielreiniging bedoelen we in deze vragenlijst het professioneel laten reinigen van textielartikelen oftewel alles wat al of niet in de wasmachine thuis kan worden gereinigd. Hierbij passen twee uiterste, aan de ene kant hebben we een beeld waarbij U veel textiel artikelen thuis in de wasmachine wast, en vervolgens zelf strijkt, wanneer nodig. Wanneer een artikel niet in de wasmachine kan (zoals bij kwaliteitstextiel: kostuums, (gala)jurken, ski-kleding, gordijnen en dekbedden) wordt deze na een bepaalde tijd niet meer gebruikt en besluit u een nieuw artikel te kopen. Het andere uiterste is een full-service situatie waarin u als klant van professionele textielreiniging op uw wenken wordt bediend. Uw artikelen worden bijvoorbeeld thuis opgehaald of u kunt ervoor kiezen deze in een zak bij een servicepunt af te geven (24/7). Vervolgens worden deze stapel artikelen een dag later weer helemaal als nieuw (uitgesorteerd, netjes gestreken, verpakt en opgevouwen of aan een hangertje) weer bij u thuis afgeleverd óf u krijgt een e-mail/sms dat u de schone artikelen weer op kunt halen (24/7).

#### *De voordelen*

Professionele textielreiniging heeft in vergelijking met de thuiswasmachine een hogere reinigingskracht, het textiel artikel wordt schoner (minder bacteriën) na behandeling. Tegelijkertijd zorgt dit voor minder schade aan het textiel waardoor het langer mee gaat en bespaart u op wasmiddel en de energierekening. Daarnaast betekent professionele textielreiniging vaak gemak: indien u de artikelen gemakkelijk kan wegbrengen of (laten) ophalen wint u aan vrije tijd doordat wassen en strijken tot het verleden behoort. Bovendien is uit het meest recente onderzoek van TNO (2012) gebleken dat moderne professionele textielreiniging tot wel drie keer beter voor het milieu is dan de wasmachine bij u thuis.

Indien u deel uitmaakt van een gezin vragen we u de stellingen in te vullen voor uw gehele huishouden. De stellingen kunt u beantwoorden door aan te geven of deze bij u en/of uw gezin passen.

We danken u alvast hartelijk voor uw tijd en moeite.

Hoeveel keer per jaar maakt u gebruik van professionele textielreiniging?

*Het antwoord op deze vraag heeft GEEN invloed op het verloop van het onderzoek.*

#### Wekelijks

Enkele keren per maand

Om de 14 dagen

1 keer per maand

1 keer per kwartaal

1 keer per half jaar

1 keer per jaar

Minder dan 1 keer per jaar

Nooit



Hoeveel artikelen brengt u gemiddeld per keer?

1

2

3 t/m 5

6 t/m 10

meer dan 10

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.					
Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.					
De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.					
Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.					
Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.					
Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.					
Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.					
Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.					
Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.					
In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.					
Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.					
Bijna al mijn kleding kan ik net zo goed thuis wassen.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.					
Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, dan denk ik dat het een goed idee zou zijn om vrijwel al mijn textielartikelen door de professionele textielreiniger te laten reinigen.					
Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.					
Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.					
Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.					
Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.					

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Als ik aan professionele textielreiniging denk, denk ik aan een traditioneel beroep (net als bakker en slager).					
Voordat ik deel nam aan deze enquête was ik ervan overtuigd dat professionele textielreiniging een milieuvervuilende uitwerking op het milieu heeft.					
In het vak van professionele textielreiniging worden vaak fouten gemaakt die funest zijn voor textielartikelen.					
De gemiddelde professionele textielreiniger bij mij in de buurt heeft een vertrouwde uitstraling.					
Ik zie geregeld leuke kortingen en/of acties van een professionele textielreiniger in mijn omgeving.					
De professionele textielreiniger bij mij in de buurt gaat met zijn tijd mee.					

Gelet op de kosten van stroomverbruik en wasmiddel(en), hoeveel denkt u dat het kost om de was wekelijks geheel thuis te moeten doen?

0 tot 5 euro per week

5 tot 10 euro per week

10 tot 15 euro per week

15 tot 20 euro per week

20 tot 25 euro per week

25 tot 30 euro per week

30 of meer euro per week

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.					
Indien professionele textielreiniging goedkoper wordt zou ik vrijwel al mijn textielartikelen professioneel laten reinigen.					

Voor de volgende 13 producten betaal ik een prijs van ongeveer (prijsklasse aankruisen) voor het reinigen + persen (strijken) en deze prijs vind ik:

Betaalde prijs:

Prijsniveau:

	0 tot 5 euro	5 tot 10 euro	10 tot 15 euro	15 tot 20 euro	20 tot 25 euro	25 tot 30 euro	30 of meer euro	duur	in evenwicht	goedkoop
Kostuum										
Avondjurk										
Colbert										
Pantalon										
Stropdas										
Overhemd										
Regenjas/ jack										
Ski-jack										
Japon										
Rok										
1 persoons dekbed										
2 persoons dekbed										
Gordijnen										

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

**LET OP!** Indien uw professionele textielreiniger deze diensten al heeft, klik dan het bolletje 'wordt al aangeboden' aan.

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens	wordt al aangeboden
Indien de professionele textielreiniger een '1- dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.						
Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						
Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.						

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

	sterk mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	sterk mee oneens
De klanten worden altijd goed geholpen bij de Professionele textielreiniger bij mij in de buurt.					
Indien er klachten zijn worden deze altijd netjes verwerkt en recht gezet door de professionele textielreiniger bij mij in de buurt.					
Persoonlijk contact is belangrijk in het vak van professionele textielreiniging.					

---

De professionele textielreiniger bij mij in de buurt heeft altijd een verzorgde en frisse uitstraling.

---

Kunt u aangeven hoe vaak u onderstaande kledingstukken draagt voordat u deze in de was gooit/professioneel laat reinigen.?

1 keer    2 keer    3 keer    4 keer    5 keer of vaker    was ik vrijwel niet

---

Broeken draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was/professioneel laat reinigen.

---

Pantelons draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was/professioneel laat reinigen.

---

Overhemden draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was/professioneel laat reinigen.

---

Truien/vesten draag ik gemiddeld ... voordat ik deze thuis was/professioneel laat reinigen.

---

Hoe vaak wast u uw jassen, gordijnen en dekbedden?  
*Indien ze nooit worden gewassen vult u '0' in.*

---

Mijn jassen worden gemiddeld eens in de ... jaar gewassen.

---

Mijn gordijnen worden gemiddeld eens in de ... jaar gewassen.

---

Mijn dekbedden worden gemiddeld eens in de ... jaar gewassen.

---

## 6. verdeling steekproeven

	SAMPLE (GoudenStandaard)	DATA (compleet)	Steekproef klanten	Steekproef potentiële klanten 1 (leidend)	Steekproef potentiële klanten 2 (check)
<b>Huishouden</b>					
Alleenstaand zonder kinderen	21	23,1	15,7	27,2	26
Alleenstaand met kind(eren)	6	4,8	4,9	2,0	4,8
Samenwonend/getrouwd zonder kinderen	31	33,8	32,8	33,6	32,4
Samenwonend/getrouwd met kind(eren)	40	38,4	46,6	37,2	36,8
<b>Nielsen</b>					
Grote Steden	13	12	18,6	8,4	10,8
Rest West	29	28,6	28,9	26,8	28
Noord	11	10,2	7,8	13,2	11,2
Oost	22	22,6	19,6	23,2	24
Zuid	25	26,7	25	28,4	26
<b>Sociale klasse</b>					
A	18	17,4	27,9	15,6	14
B1	33	33,4	38,7	32	33,2
B2	18	18,6	13,7	20	18,8
C	27	28,2	18,6	28,8	33,2
D	4	2,3	1	3,6	,8
<b>Geslacht</b>					
Man	48	47	56,4	38,8	48
Vrouw	52	53	43,6	61,2	52
<b>Leeftijd</b>					
18-24	5	4,5	5,4	5,6	3,6
25-34	16	15,4	16,2	12,4	15,6
35-44	21	20,1	25	16,4	18
45-54	20	18,6	18,1	18,0	16,4
55-64	18	18,8	20,6	16,8	24,4
65+	20	22,8	14,7	30,8	22

## 7. Factor- en betrouwbaarheidsanalyse – wetenschappelijke uitwerking

### Potentiële klanten

De factoranalyse van de groep potentiële klanten is eerst uitgevoerd. Hierbij wordt gestart met de assumpties van factoranalyse uit Field (2009). Bartlett's test was significant en de KMO test kwam uit op .674 en dat is meer dan .6 wat de eis is voor deze test. Vervolgens is op de factoren ingezoomd en zo werd bij compatibiliteit duidelijk dat deze items op één na allemaal geschikt zijn om deze factor gezamenlijk te meten. Van de vier items bleek één item in aanmerking te komen voor verwijdering, dit was het tweede item (n04\_2). De communaliteit hiervan was .115 en dat is minder dan .2 (voor de SPSS output zie pagina 62) en dat is een indicatie dat een item in aanmerking voor verwijdering komt (Field, 2009). Gelet op de formulering van het item kan opgemerkt worden dat deze uit de toon valt ten opzichte van de andere drie items en dus is besloten deze te verwijderen.

De factoranalyse over relatief voordeel gaf aan dat deze met de gebruikte items in deze empirische context eigenlijk uit drie dimensies bestaat. In de theorie is de keuze voor een dimensionering in duurzaam en respectievelijk niet-duurzaam relatief voordeel uiteengezet, en de factoranalyse erkend deze dimensie aangezien aan alle eisen voor een factoroplossing wordt voldaan. Naast factoranalyse op deze dimensie is ook een factoranalyse gedaan over relatief voordeel in zijn geheel en de dimensie niet-duurzaam relatief voordeel. Zie hiervoor de output van SPSS op pagina 67 en pagina 71. Hier is goed te zien dat SPSS de factor relatief voordeel in het geheel in drie dimensies onderverdeeld en niet in twee zoals in de theorie van dit onderzoek wordt gedaan. Daarnaast zien we bij de factoranalyse over de dimensie van niet-duurzaam relatief voordeel in de tabel van eigen values dat deze bij de keuze twee factoren een eigen value van meer dan één heeft en gekeken naar de regels van factoranalyse die Field (2009) omschrijft, kun je dan beter voor twee factoren kiezen.

Ondanks dat het niet met de theoretische achtergrond uit dit onderzoek overeenkomt, is er in deze fase voor gekozen om deze dimensie van niet-duurzaam relatief voordeel op te delen zoals de factoranalyse suggereert. Deze keuze is enerzijds tot stand gekomen aan de hand van de regels over factoranalyse van Field (2009), en anderzijds werd bij een factoranalyse over alle factoren duidelijk dat als het aantal factoren wordt vastgesteld op vier er bij de factorladingen een aantal dubbelladers ontstaan (zie SPSS output, pagina 74). Deze dubbelladers kwamen vooral voor bij de factoren van compatibiliteit en onzekerheid. Dit betekent dus dat wanneer je SPSS dwingt om vier factoren te selecteren de items van compatibiliteit en onzekerheid nog eerder worden samengevoegd tot één factor dan de items die oorspronkelijk onder niet-duurzaam relatief voordeel vielen (dit is te zien in de pattern matrix bij de factoranalyse vanaf pagina 74). Om toch verder te kunnen met de rest van het onderzoek is deze extra dimensionering aangehouden en omschreven als 'niet-duurzaam relatief voordeel I' en 'niet-duurzaam



relatief voordeel II'. Wetenschappelijk gezien kunnen deze niet worden gedefinieerd zonder uit te sluiten dat de factor niet in zijn geheel gedekt wordt maar voor deze specifieke empirische context zijn al gauw kwaliteit en gemak als relatief voordeel terug te vinden. Omdat dit wetenschappelijk gezien geen juiste procedure is wordt aan 'niet-duurzaam relatief voordeel I' en 'niet-duurzaam relatief voordeel II' vast gehouden en zal bij de praktische implicaties verder op dit gegeven in worden gegaan.

Vervolgens is er een factoranalyse over het geheel van items gedaan zonder van te voren het aantal factoren vast te stellen (zie pagina 86). Hier is te zien dat bijna elk item keurig onder een van de vijf onafhankelijke factoren valt. Om tot deze conclusie te komen worden de stappen van factoranalyse in Field (2009) doorlopen. Ten eerste is te zien dat de waarden bij Bartlett's test ( $.000 < .05$  dus significant) en de KMO meting ( $.811 > .6$  dus in orde) aan de criteria voldoen. Ten tweede zijn de communaliteiten bij elk item boven de .2 en dus voldoende. Ten derde is in dit onderzoek gekeken naar de eigen values ( $>1$ ) en hier is te zien dat er vijf factoren kunnen worden geselecteerd die daarbij samen ook meer dan 60% van de verklaarde variantie bevatten (73.626%). Vervolgens is er oblique gerooteerd gezien een aantal waarden in de correlatie matrix absoluut gezien meer dan .30 aannamen. Tot slot is er bij de factorladingen één dubbellader geconstateerd (n5\_02) (zie vanaf pagina 80) en deze is om die reden verwijderd.

De uiteindelijke factoranalyse (zie complete output pagina 86) en de daaropvolgende betrouwbaarheidsanalyse (zie complete output vanaf pagina 91) zijn hieronder en op de volgende pagina in een samenvattende tabel te vinden. Om het woordelijk samen te vatten zijn er in totaal dus 5 onafhankelijke factoren gevormd en zijn er twee items verwijderd. Dit sluit niet helemaal bij de bedachte theorie aan, in het conceptuele model zijn immers twee dimensies onder relatief voordeel te vinden, maar als deze extra dimensie tijdens de verdere analyses wordt aangehouden, is dit een factoroplossing waarmee regressieanalyse gedaan kan worden.

De betrouwbaarheidsanalyse over de uiteindelijke factoren is in dit onderzoek leverde de volgende resultaten op:

Construct	Originele # items	Cronbach's alpha	# items verwijderd	Cronbach's alpha	% explained variance
Niet-duurzaam relatief voordeel I	3	.736	0		65%
Niet-duurzaam relatief voordeel II	2	.859	0		88%
Duurzaam relatief voordeel	4	.893	0		76%
Compatibiliteit	3	.709	1	.753	54%
Onzekerheid	3	.703	1	.624	73%
Adoptie-intentie	4	.838	0		68%

Tabel 1. Potentiële klanten: Cronbach's alpha per construct en percentage verklaarde variantie (n=250)

De bovenstaande tabel toelichtend: alle Cronbach's alpha waarden zijn boven de .60 en dat is volgens Field (2009) de richtlijn om een voldoende betrouwbaarheid op te leveren. Idealiter zijn Cronbach's alpha waarden hoger dan .85 en dat is bij een paar ook het geval. Voor het construct van onzekerheid lijkt de verwijdering van een item onlogisch aangezien deze bijdraagt aan de betrouwbaarheid van het construct maar omdat deze anders dubbel laadt, is toch besloten deze te verwijderen. De n-waarde van 250 is hoog en in dat geval is een Cronbach's alpha van .60 acceptabel. In dit geval blijft de Cronbach's alpha boven de .60 en gezien het item dubbel laadt, is besloten deze te verwijderen. Een ander opmerkelijk feit was dat de Cronbach's alpha voor duurzaam relatief voordeel bij de verwijdering van een item op .914 kon uitkomen en dat is hoger dan .893. Gezien deze waarde al boven de .85 ligt is ervoor gekozen dit item te behouden.

	Factor				
	Duurzaam relatief voordeel	Niet-duurzaam relatief voordeel I	compatibiliteit	Niet- duurzaam relatief voordeel II	onzekerheid
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,055	<b>,551</b>	-,007	,068	-,006
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw	-,054	<b>,726</b>	-,104	,109	,082
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis	,039	<b>,767</b>	,158	-,121	-,042
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden	,045	-,021	-,020	<b>,867</b>	-,005
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter	,005	,081	,129	<b>,799</b>	-,041
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	<b>,895</b>	,030	-,001	-,015	-,095
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	<b>,845</b>	-,058	-,091	,089	,158
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig	<b>,933</b>	,003	,051	-,052	-,041
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	<b>,463</b>	,083	,154	,134	,082
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,070	,237	<b>,515</b>	-,010	,012
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	-,011	-,040	<b>,608</b>	,058	,030
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,033	-,047	<b>,878</b>	,038	,071
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	-,006	-,047	,068	-,040	<b>,585</b>

n05_3: Alle voor- en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,023	,083	-,023	,015	<b>,746</b>
--	------	------	-------	------	-------------

Tabel 2. Potentiële klanten: Factoranalyse met uiteindelijke factorladingen per item (N=250)

### Klanten

Voor de groep klanten is vrijwel dezelfde procedure van factoranalyse aangehouden alleen dan met de 204 repondenten die al klant van professionele textielreiniging zijn. In de procedure veranderd er maar één stap ding en dat is het feit dat er in SPSS nu van principal component analysis gebruik wordt gemaakt in plaats van principal axis factoring analysis. Dit zijn twee verschillende manieren om een factoranalyse te laten draaien in SPSS en de eerste wordt gebruikt wanneer er van te voren geen precieze verwachtingen zijn en de tweede wanneer dit wel het geval is. Bij de groep potentiële klanten wordt immers wel gebruik gemaakt van hypothesen en bij de groep klanten niet.

De factoroplossing uit deze analyse komt niet overeen met de factoroplossing van de groep potentiële klanten. Na verwijdering en rotatie worden hier vier factoren over gehouden. Zoals te zien vanaf pagina 91 is de Bartlett's test significant (.000) en is er ook aan de eis van de KMO-waarde >.6 voldaan (.839). Hiervoor zijn een aantal items verwijderd. Het item j05\_2 van onzekerheid kon op een enkele decimaal na geen dubbel lader worden genoemd en maar omdat deze bij een andere factor (duurzaam relatief voordeel) werd geplaatst in plaats van de factor onzekerheid is ervoor gekozen deze te verwijderen. Daarnaast zijn items j04\_2 en j04\_5 vanwege dubbellading verwijderd. Theoretisch gezien was dit verwantwoord omdat deze twee items qua inhoudt en formulering af weken van de andere drie. Na deze aanpassingen bleven er nog vier factoren over waarmee regressie analyse kon worden uitgevoerd. Over deze vier factoren en de afhankelijke variabele is vervolgens een betrouwbaarheids analyse gedaan, zie tabel drie hieronder voor de resultaten.

Construct	Originele # items	Cronbach's alpha	# items verwijderd	Cronbach's alpha	% explained variance
Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)	4	.785	0		61%
Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak) + compatibiliteit	5	.831	0		60%
Duurzaam relatief voordeel	4	.900	0		77%
Onzekerheid	2	.483	2	-	-
Adoptie	4	.789	0		62%

Tabel 3. Klanten: Cronbach's alpha per construct en percentage verklaarde variantie (n=204)

Wat hieruit niet helemaal overeen kwam met de verwachting was het aantal factoren. Dit zijn er namelijk drie terwijl er vijf werden verwacht en vier werden gevonden. De stap van vier naar drie factoren is gedaan omdat de Cronbach's Alpha van deze items te laag was ( $< .6$ ). Theoretisch gezien kan ook geargumenteed worden dat een klant al vaker van deze dienst gebruik heeft gemaakt en dat dus de betekenis achter de factor onzekerheid niet meer van toepassing is.

Zoals ook in de onderstaande tabel is te vinden komen bij deze factoroplossing de items van niet duurzaam relatief voordeel II (gemak) in dezelfde factor als de items van compatibiliteit te zitten. Wederom is dit theoretisch gezien te verklaren, wanneer een consument eenmaal klant is zal deze op de één of andere manier het bezoek aan een professionele textielreiniger in zijn leefpatroon hebben weten te passen en daarbij hebben ondervonden of kunnen bedenken dat het meer tijd kost om (alle) artikelen zelf te reinigen. Hieruit kan worden opgemaakt dat de twee losse variabelen bij de respondenten die al klant zijn dusdanig in elkaars verlengde liggen dat deze als één factor kan worden gezien.

Nadeel van deze ontwikkeling is dat het conceptuele model voor de groep klanten niet meer op gaat. De regressie analyse kan met de gevonden factoren worden uitgevoerd maar doordat de factoren theoretisch gezien niet meer gelijk blijven moet voor de resultaten wat betreft de regressie analyse een slag om de arm worden gehouden. Bij de resultaten en de conclusie is dit punt verder toegelicht. In de tabel hieronder zijn de uiteindelijke factorladingen weergegeven die voor de regressie analyse zijn gebruikt. Hierin is ook goed terug te zien hoe de items van compatibiliteit binnen dezelfde factor vallen als de items van niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak).

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	-,089	-,136	-,203	<b>-,718</b>
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,081	-,079	,067	<b>-,750</b>
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,098	,074	,122	<b>-,787</b>
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,035	-,033	,116	<b>-,737</b>
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	<b>,686</b>	-,286	,238	,092
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	<b>,720</b>	-,299	,164	,093
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	-,048	<b>-,902</b>	-,061	-,009
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	,013	<b>-,854</b>	,003	-,042
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	,029	<b>-,891</b>	-,028	-,018
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	,079	<b>-,752</b>	-,005	-,109
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	<b>,641</b>	,099	-,012	-,306

j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	<b>,735</b>	,104	-,162	-,079
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	<b>,799</b>	-,005	-,182	-,055
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-,030	,125	<b>,781</b>	,002
j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-,063	-,046	<b>,752</b>	-,088

Tabel 3. Klanten: Factoranalyse met uiteindelijke factorladingen per item (N=204)

## 8. SPSS output: Factoranalyse Potentiële klanten

### Compatibiliteit

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren	3,3640	,89594	250
n04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen	2,9920	,87349	250
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	3,4120	,93689	250
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	3,7280	,84431	250

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,674
Approx. Chi-Square		223,265
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

#### Communalities

	Initial	Extraction
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,350	,435
n04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.	,104	,115

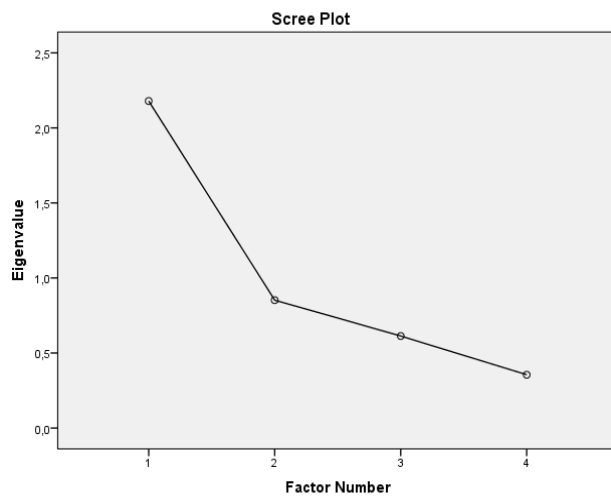
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,349	,429
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,470	,705

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

#### Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,179	54,475	54,475	1,684	42,095	42,095
2	,852	21,309	75,785			
3	,613	15,332	91,117			
4	,355	8,883	100,000			

Extraction Method: Principal Axis Factoring.



#### Factor Matrix<sup>a</sup>

	Factor
	1
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,659
n04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.	,339

n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,655
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,839

Extraction Method: Principal Axis Factoring. a. 1 factors extracted. 13 iterations required.

## Duurzaam relatief voordeel

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	3,2240	,76430	250
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	3,3480	,74101	250
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	3,2520	,78419	250
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	3,3080	,72612	250

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,816
Approx. Chi-Square		649,080
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,691	,744
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,671	,759
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,748	,839
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,388	,415

Extraction Method: Principal Axis Factoring.



**Total Variance Explained**

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,037	75,929	75,929	2,757	68,926	68,926
2	,530	13,251	89,180			
3	,262	6,538	95,718			
4	,171	4,282	100,000			

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

**Factor Matrix<sup>a</sup>**

	Factor
	1
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,863
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,871
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,916
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,644

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. 1 factors extracted. 6 iterations required.

## Relatief voordeel

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	2,9240	,81046	250
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	2,7320	,82395	250
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	2,7280	,83954	250
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.:	2,8560	,95861	250
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3,1200	,84644	250
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	3,2240	,76430	250
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	3,3480	,74101	250
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	3,2520	,78419	250
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden	3,3080	,72612	250

### Correlation Matrix

	n01_1:	n01_2:	n01_3:	n02_1:	n02_2:	n03_1:	n03_2:	n03_3:	n03_4:
n01_1:	1,000	,438	,465	,255	,324	,248	,198	,251	,217
n01_2:	,438	1,000	,539	,292	,323	,140	,206	,155	,300
n01_3:	,465	,539	1,000	,181	,317	,283	,172	,288	,257
n02_1:	,255	,292	,181	1,000	,759	,395	,427	,401	,370
Correlation n02_2:	,324	,323	,317	,759	1,000	,405	,433	,390	,456
n03_1:	,248	,140	,283	,395	,405	1,000	,734	,817	,541
n03_2:	,198	,206	,172	,427	,433	,734	1,000	,788	,599
n03_3:	,251	,155	,288	,401	,390	,817	,788	1,000	,568
n03_4:	,217	,300	,257	,370	,456	,541	,599	,568	1,000

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,791
	Approx. Chi-Square	1189,146
Bartlett's Test of Sphericity	df	36
	Sig.	,000

**Communalities**

	Initial	Extraction
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,298	,373
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,415	,511
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,436	,609
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,610	,736
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter	,641	,789
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,701	,754
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,696	,747
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,759	,863
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,450	,447

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

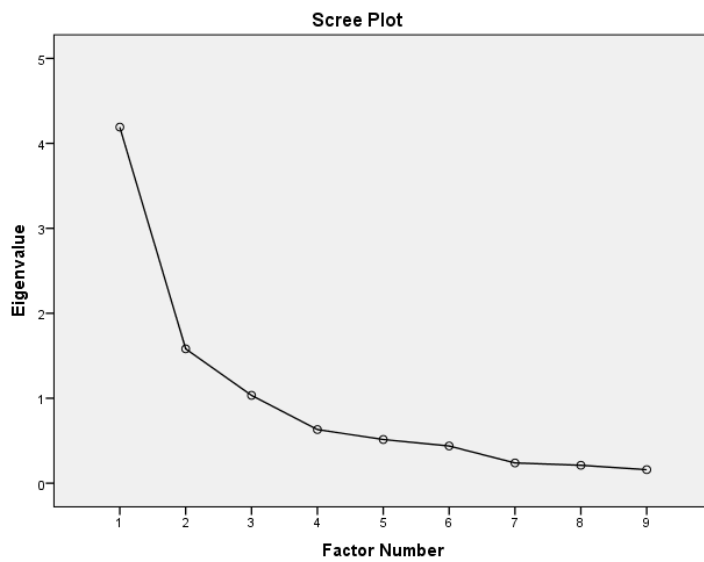
**Total Variance Explained**

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	4,192	46,574	46,574	3,887	43,189	43,189	3,412
2	1,581	17,570	64,144	1,183	13,144	56,332	2,189

3	1,034	11,487	75,631	,760	8,440	64,772	2,609
4	,631	7,014	82,645				
5	,515	5,717	88,363				
6	,439	4,873	93,235				
7	,239	2,651	95,886				
8	,211	2,345	98,231				
9	,159	1,769	100,000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



**Pattern Matrix<sup>a</sup>**

	Factor		
	1	2	3
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,037	,573	-,049
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel	-,084	,700	-,094
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel	,064	,801	,117

n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,039	-,047	-,857
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,021	,090	-,835
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,878	,009	,027
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,846	-,070	-,078
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,963	,008	,076
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,528	,114	-,144

Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 4 iterations.

#### Factor Correlation Matrix

Factor	1	2	3
1	1,000	,357	-,513
2	,357	1,000	-,427
3	-,513	-,427	1,000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

## Niet-duurzaam relatief voordeel

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	2,9240	,81046	250
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	2,7320	,82395	250
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	2,7280	,83954	250
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	2,8560	,95861	250
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3,1200	,84644	250

### Correlation Matrix

	n01_1:	n01_2:	n01_3:	n02_1	n02_2:
n01_1:	1,000	,438	,465	,255	,324
Correlation n01_2:	,438	1,000	,539	,292	,323
n01_3:	,465	,539	1,000	,181	,317
n02_1:	,255	,292	,181	1,000	,759
n02_2:	,324	,323	,317	,759	1,000

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,658
Approx. Chi-Square		422,218
Bartlett's Test of Sphericity	df	10
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig	,288	,381

n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.:	,360	,491
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,380	,605
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,589	,824
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,613	,721

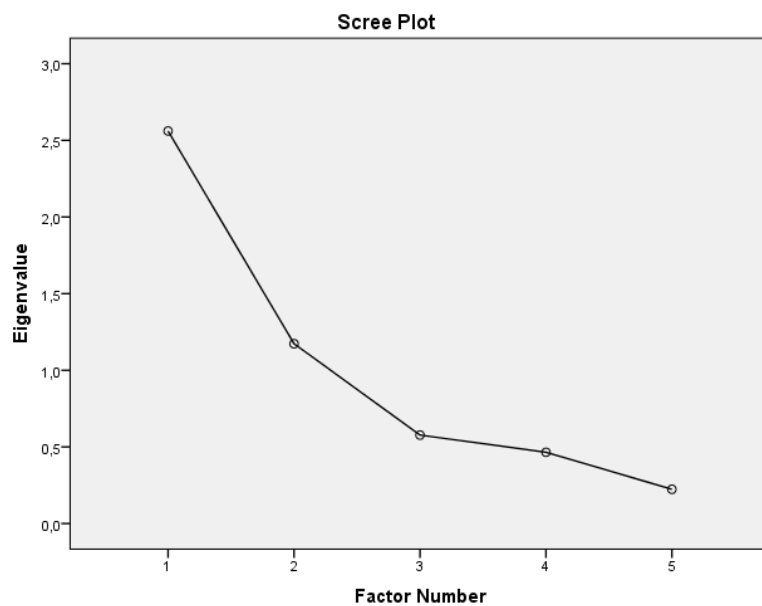
Extraction Method: Principal Axis Factoring.

#### Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	2,561	51,216	51,216	2,187	43,735	43,735	1,790
2	1,173	23,465	74,681	,836	16,713	60,448	1,823
3	,577	11,547	86,228				
4	,465	9,301	95,528				
5	,224	4,472	100,000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



**Pattern Matrix<sup>a</sup>**

	Factor	
	1	2
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig	,587	-,064
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,680	-,044
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.:	,812	,087
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden	-,070	-,936
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,109	-,796

Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2
1	1,000	-,437
2	-,437	1,000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.



## Factoranalyse totaal met aantal factoren van tevoren op vier vastgesteld

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	2,9240	,81046	250
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	2,7320	,82395	250
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	2,7280	,83954	250
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	2,8560	,95861	250
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3,1200	,84644	250
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	3,2240	,76430	250
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago	3,3480	,74101	250
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	3,2520	,78419	250
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	3,3080	,72612	250
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	3,3640	,89594	250
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	3,4120	,93689	250
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	3,7280	,84431	250
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	3,7200	,62863	250
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging	3,9760	,67024	250
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	3,5680	,64423	250

**Correlation Matrix**

	n01_1:	n01_2:	n01_3:	n02_1:	n02_2:	n03_1:	n03_2:	n03_3:	n03_4:	n04_1:	n04_3:	n04_4:	n05_1:	n05_2:	n05_3:
n01_1:	1,000	,438	,465	,255	,324	,248	,198	,251	,217	,254	,174	,181	,061	,152	,114
n01_2:	,438	1,000	,539	,292	,323	,140	,206	,155	,300	,290	,086	,178	,017	,156	,190
n01_3:	,465	,539	1,000	,181	,317	,283	,172	,288	,257	,410	,209	,331	,061	,217	,168
n02_1:	,255	,292	,181	1,000	,759	,395	,427	,401	,370	,239	,218	,254	,033	,226	,159
n02_2:	,324	,323	,317	,759	1,000	,405	,433	,390	,456	,318	,241	,394	,078	,338	,147
n03_1:	,248	,140	,283	,395	,405	1,000	,734	,817	,541	,332	,202	,338	,064	,277	,132
n03_2:	,198	,206	,172	,427	,433	,734	1,000	,788	,599	,280	,215	,370	,193	,348	,257
n03_3:	,251	,155	,288	,401	,390	,817	,788	1,000	,568	,326	,284	,413	,095	,363	,193
n03_4:	,217	,300	,257	,370	,456	,541	,599	,568	1,000	,383	,291	,445	,111	,354	,268
n04_1:	,254	,290	,410	,239	,318	,332	,280	,326	,383	1,000	,385	,567	,182	,423	,211
n04_3:	,174	,086	,209	,218	,241	,202	,215	,284	,291	,385	1,000	,574	,149	,483	,230
n04_4:	,181	,178	,331	,254	,394	,338	,370	,413	,445	,567	,574	1,000	,280	,627	,315
n05_1:	,061	,017	,061	,033	,078	,064	,193	,095	,111	,182	,149	,280	1,000	,422	,454
n05_2:	,152	,156	,217	,226	,338	,277	,348	,363	,354	,423	,483	,627	,422	1,000	,450
n05_3:	,114	,190	,168	,159	,147	,132	,257	,193	,268	,211	,230	,315	,454	,450	1,000

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,828
Approx. Chi-Square	1810,049
Bartlett's Test of Sphericity	df
	105
	Sig.
	,000

**Communalities**

	Initial	Extraction
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,307	,353
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,434	,473
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,476	,672
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,625	,747
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,668	,788
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,712	,778
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,712	,736
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,771	,859
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,490	,477

n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	.414	.411
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	.386	.339
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	.603	.639
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.:	.309	.246
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging	.535	.685
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	.335	.269

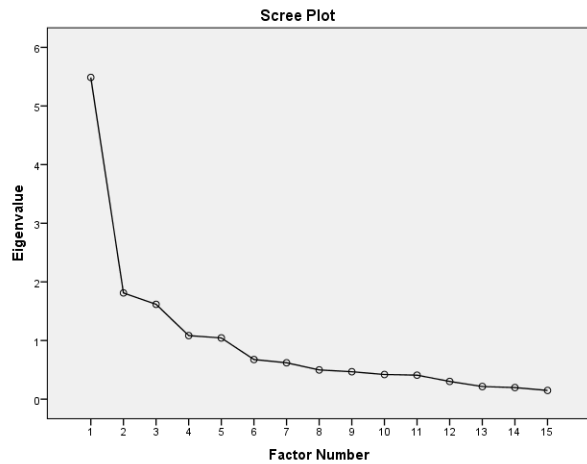
Extraction Method: Principal Axis Factoring.

**Total Variance Explained**

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	5,487	36,578	36,578	5,121	34,142	34,142	4,021
2	1,812	12,077	48,655	1,368	9,122	43,264	3,280
3	1,618	10,784	59,439	1,202	8,015	51,279	2,674
4	1,084	7,227	66,666	.781	5,208	56,487	2,979
5	1,044	6,960	73,626				
6	.676	4,508	78,134				
7	.620	4,135	82,269				
8	.499	3,324	85,593				
9	.467	3,117	88,709				
10	.420	2,802	91,511				
11	.409	2,729	94,240				
12	.302	2,016	96,257				
13	.216	1,437	97,693				
14	.197	1,316	99,009				
15	.149	.991	100,000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



**Factor Matrix<sup>a</sup>**

	Factor			
	1	2	3	4
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,410	-,004	,403	,151
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,413	,040	,530	,140
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,502	,137	,524	,356
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,596	-,288	,216	-,512
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,679	-,178	,276	-,467
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,714	-,417	-,222	,212
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,734	-,328	-,291	,077
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,771	-,360	-,289	,227
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,677	-,107	-,076	,033
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,573	,258	,086	,095
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,473	,323	-,090	-,054
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,679	,402	-,125	-,028

n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	,261	,367	-,203	-,049
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging.	,620	,486	-,229	-,108
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,383	,329	-,115	-,034

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. 4 factors extracted. 14 iterations required.

**Pattern Matrix<sup>a</sup>**

	Factor			
	1	2	3	4
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,044	-,029	,551	-,072
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	-,071	-,031	,666	-,116
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,039	,055	,835	,129
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,047	-,030	-,042	-,865
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	-,002	,076	,080	-,826
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,914	-,093	,031	,018
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,819	,053	-,096	-,088
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,951	,006	,003	,058
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,472	,174	,094	-,135
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,097	,413	,317	,003
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,019	,533	,053	-,059
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,101	,694	,101	-,048

n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	-,042	,536	-,086	,049
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging.	,026	,808	-,041	-,064
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,000	,510	,023	-,005

Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2	3	4
1	1,000	,409	,353	-,502
2	,409	1,000	,299	-,287
3	,353	,299	1,000	-,415
4	-,502	-,287	-,415	1,000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

## Factoranalyse totaal (zonder vaststelling aantal factoren)

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig	2,9240	,81046	250
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	2,7320	,82395	250
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	2,7280	,83954	250
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	2,8560	,95861	250
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3,1200	,84644	250
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	3,2240	,76430	250
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	3,3480	,74101	250
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	3,2520	,78419	250
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	3,3080	,72612	250
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	3,3640	,89594	250
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging	3,4120	,93689	250
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze	3,7280	,84431	250
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	3,7200	,62863	250
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging	3,9760	,67024	250
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	3,5680	,64423	250

### Correlation Matrix

	n01_1	n01_2	n01_3	n02_1	n02_2	n03_1	n03_2	n03_3	n03_4	n04_1	n04_3	n04_4	n05_1	n05_2	n05_3
	:	:	:	:	2	:	:	:	:	:	3	:	:	:	:

Correlation	n01_1	1,000	,438	,465	,255	,324	,248	,198	,251	,217	,254	,174	,181	,061	,152	,114
	:															
	n01_2	,438	1,000	,539	,292	,323	,140	,206	,155	,300	,290	,086	,178	,017	,156	,190
	:															
	n01_3	,465	,539	1,000	,181	,317	,283	,172	,288	,257	,410	,209	,331	,061	,217	,168
	:															
	n02_1	,255	,292	,181	1,000	,759	,395	,427	,401	,370	,239	,218	,254	,033	,226	,159
	:															
	n02_2	,324	,323	,317	,759	1,000	,405	,433	,390	,456	,318	,241	,394	,078	,338	,147
	: In															
	n03_1	,248	,140	,283	,395	,405	1,000	,734	,817	,541	,332	,202	,338	,064	,277	,132
	:															
	n03_2	,198	,206	,172	,427	,433	,734	1,000	,788	,599	,280	,215	,370	,193	,348	,257
	:															
	n03_3	,251	,155	,288	,401	,390	,817	,788	1,000	,568	,326	,284	,413	,095	,363	,193
	:															
	n03_4	,217	,300	,257	,370	,456	,541	,599	,568	1,000	,383	,291	,445	,111	,354	,268
	:															
	n04_1	,254	,290	,410	,239	,318	,332	,280	,326	,383	1,000	,385	,567	,182	,423	,211
	:															
	n04_3	,174	,086	,209	,218	,241	,202	,215	,284	,291	,385	1,000	,574	,149	,483	,230
	:															
	n04_4	,181	,178	,331	,254	,394	,338	,370	,413	,445	,567	,574	1,000	,280	,627	,315
	:															
	n05_1	,061	,017	,061	,033	,078	,064	,193	,095	,111	,182	,149	,280	1,000	,422	,454
	:															
	n05_2	,152	,156	,217	,226	,338	,277	,348	,363	,354	,423	,483	,627	,422	1,000	,450
	:															
	n05_3	,114	,190	,168	,159	,147	,132	,257	,193	,268	,211	,230	,315	,454	,450	1,000
	:															

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,828	
Approx. Chi-Square	1810,049	
Bartlett's Test of Sphericity	df	105
	Sig.	,000

**Communalities**

	Initial	Extraction
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,307	,356
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,434	,550



n01_3: De professionele textielreiner reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,476	,636
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,625	,747
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,668	,790
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,712	,773
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,712	,785
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,771	,853
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,490	,475
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,414	,452
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,386	,424
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,603	,787
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	,309	,430
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging	,535	,632
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging	,335	,502

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

#### Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	5,487	36,578	36,578	5,152	34,344	34,344	3,986
2	1,812	12,077	48,655	1,431	9,539	43,883	1,943
3	1,618	10,784	59,439	1,225	8,170	52,053	2,512
4	1,084	7,227	66,666	,779	5,196	57,249	2,940
5	1,044	6,960	73,626	,604	4,026	61,275	3,258
6	,676	4,508	78,134				
7	,620	4,135	82,269				
8	,499	3,324	85,593				
9	,467	3,117	88,709				
10	,420	2,802	91,511				
11	,409	2,729	94,240				
12	,302	2,016	96,257				
13	,216	1,437	97,693				
14	,197	1,316	99,009				

15

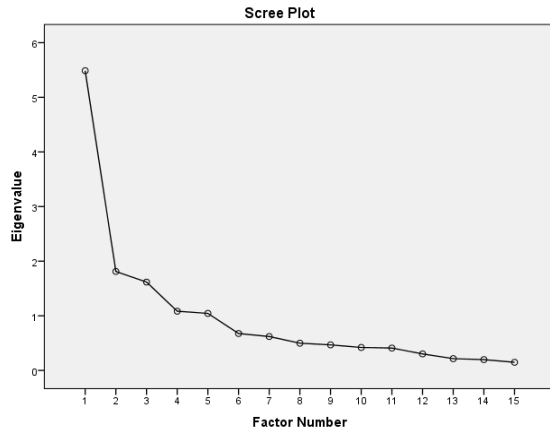
,149

,991

100,000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

**Factor Matrix<sup>a</sup>**

	Factor				
	1	2	3	4	5
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,408	-,047	,399	,149	,076
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,417	-,016	,562	,152	,193
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,497	,073	,518	,339	-,003
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,593	-,304	,183	-,518	,038
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,676	-,207	,255	-,472	-,033
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,709	-,399	-,259	,207	-,024
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,738	-,312	-,332	,080	,166
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,767	-,338	-,318	,222	-,022
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,675	-,108	-,081	,036	,006
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,577	,236	,121	,107	-,193
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,481	,329	-,054	-,050	-,283
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,699	,428	-,085	-,020	-,329

n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	,272	,432	-,192	-,057	,359
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging.	,614	,467	-,165	-,092	,014
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,401	,392	-,099	-,042	,419

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. 5 factors extracted. 12 iterations required.

**Pattern Matrix<sup>a</sup>**

	Factor				
	1	2	3	4	5
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,053	-,001	,547	-,071	,007
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	-,056	,088	,727	-,111	,109
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,041	-,045	,768	,117	-,156
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,050	-,017	-,018	-,857	,029
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	-,004	-,040	,076	-,819	-,122
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,895	-,096	,027	,014	,000
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,849	,161	-,055	-,089	,106
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,932	-,042	-,001	,052	-,059
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,469	,063	,093	-,134	-,145
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,078	-,005	,252	,011	-,512
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	-,016	,005	-,037	-,057	-,648
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,057	,052	-,009	-,039	-,827
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	-,010	,652	-,039	,044	-,039
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging.	,046	,402	-,050	-,069	-,505
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,031	,681	,094	-,011	,010

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2	3	4	5
1	1,000	,236	,318	-,492	-,420
2	,236	1,000	,140	-,172	-,416
3	,318	,140	1,000	-,382	-,323
4	-,492	-,172	-,382	1,000	,311
5	-,420	-,416	-,323	,311	1,000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

## Factoranalyse totaal na verwijdering van item n05\_2

### Descriptive Statistics

	Mean	Std.	Analysis
		Deviation	N
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	2,9240	,81046	250
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	2,7320	,82395	250
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	2,7280	,83954	250
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	2,8560	,95861	250
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3,1200	,84644	250
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	3,2240	,76430	250
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	3,3480	,74101	250
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	3,2520	,78419	250
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	3,3080	,72612	250
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	3,3640	,89594	250
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	3,4120	,93689	250
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	3,7280	,84431	250
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	3,7200	,62863	250
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	3,5680	,64423	250

### Correlation Matrix

	n01_1:	n01_2:	n01_3:	n02_1:	n02_2:	n03_1:	n03_2:	n03_3:	n03_4:	n04_1:	n04_3:	n04_4:	n05_1:	n05_3:
n01_1	1,000	,438	,465	,255	,324	,248	,198	,251	,217	,254	,174	,181	,061	,114
n01_2	,438	1,000	,539	,292	,323	,140	,206	,155	,300	,290	,086	,178	,017	,190

n01_3:	,465	,539	1,000	,181	,317	,283	,172	,288	,257	,410	,209	,331	,061	,168
n02_1:	,255	,292	,181	1,000	,759	,395	,427	,401	,370	,239	,218	,254	,033	,159
n02_2:	,324	,323	,317	,759	1,000	,405	,433	,390	,456	,318	,241	,394	,078	,147
n03_1:	,248	,140	,283	,395	,405	1,000	,734	,817	,541	,332	,202	,338	,064	,132
n03_2:	,198	,206	,172	,427	,433	,734	1,000	,788	,599	,280	,215	,370	,193	,257
n03_3:	,251	,155	,288	,401	,390	,817	,788	1,000	,568	,326	,284	,413	,095	,193
n03_4:	,217	,300	,257	,370	,456	,541	,599	,568	1,000	,383	,291	,445	,111	,268
n04_1:	,254	,290	,410	,239	,318	,332	,280	,326	,383	1,000	,385	,567	,182	,211
n04_3:	,174	,086	,209	,218	,241	,202	,215	,284	,291	,385	1,000	,574	,149	,230
n04_4:	,181	,178	,331	,254	,394	,338	,370	,413	,445	,567	,574	1,000	,280	,315
n05_1:	,061	,017	,061	,033	,078	,064	,193	,095	,111	,182	,149	,280	1,000	,454
n05_3:	,114	,190	,168	,159	,147	,132	,257	,193	,268	,211	,230	,315	,454	1,000

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,811
Approx. Chi-Square	1626,336
Bartlett's Test of Sphericity	df
	91
	Sig.
	,000

#### Communalities

	Initial	Extraction
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,307	,358
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,433	,547
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,474	,639
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,622	,766
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,661	,773
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,712	,774
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,712	,783
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,768	,853
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,489	,479
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,410	,453
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,362	,387
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,565	,844

n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	,266	,361
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,299	,583

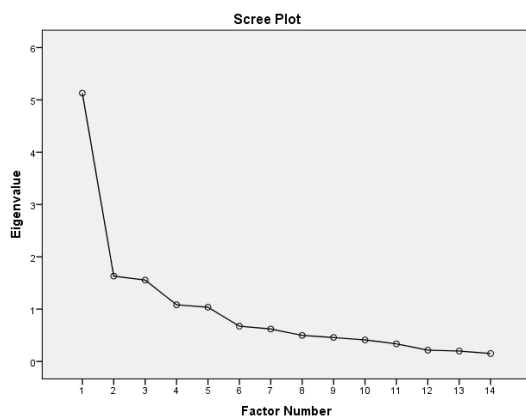
Extraction Method: Principal Axis Factoring.

**Total Variance Explained**

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	5,129	36,633	36,633	4,806	34,327	34,327	3,837
2	1,631	11,650	48,283	1,283	9,161	43,488	2,473
3	1,556	11,112	59,395	1,120	7,999	51,487	2,854
4	1,083	7,737	67,132	,766	5,470	56,958	2,807
5	1,036	7,401	74,533	,623	4,447	61,405	1,558
6	,675	4,821	79,354				
7	,620	4,430	83,784				
8	,498	3,557	87,340				
9	,458	3,269	90,610				
10	,412	2,941	93,550				
11	,337	2,404	95,954				
12	,216	1,540	97,494				
13	,199	1,423	98,917				
14	,152	1,083	100,000				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



**Factor Matrix<sup>a</sup>**

					Factor				
					1	2	3	4	5

n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,422	,260	-,281	-,171	,069
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	,432	,392	-,375	-,177	,185
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,508	,443	-,251	-,348	-,007
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,616	-,097	-,363	,493	,039
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,686	,024	-,340	,429	-,041
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,733	-,432	-,007	-,221	-,026
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,752	-,421	,093	-,078	,161
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,782	-,428	,077	-,227	-,020
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,682	-,103	,047	-,022	,013
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,562	,283	,129	-,068	-,189
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	,445	,207	,270	,096	-,251
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,670	,293	,424	,104	-,345
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	,226	,175	,403	,109	,323
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,372	,242	,376	,113	,481

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. Attempted to extract 5 factors. More than 25 iterations required. (Convergence=,002). Extraction was terminated.

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor				
	1	2	3	4	5
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	,055	,551	-,007	,068	-,006
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	-,054	,726	-,104	,109	,082
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	,039	,767	,158	-,121	-,042
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	,045	-,021	-,020	,867	-,005
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	,005	,081	,129	,799	-,041
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	,895	,030	-,001	-,015	-,095
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	,845	-,058	-,091	,089	,158



n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	,933	,003	,051	-,052	-,041
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	,463	,083	,154	,134	,082
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	,070	,237	,515	-,010	,012
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	-,011	-,040	,608	,058	,030
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	,033	-,047	,878	,038	,071
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	-,006	-,047	,068	-,040	,585
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	,023	,083	-,023	,015	,746

Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

**Factor Correlation Matrix**

Factor	1	2	3	4	5
1	1,000	,317	,429	,486	,232
2	,317	1,000	,348	,381	,152
3	,429	,348	1,000	,308	,381
4	,486	,381	,308	1,000	,160
5	,232	,152	,381	,160	1,000

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

## 9. SPSS output: betrouwbaarheids analyse potentiële klanten

### *Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	250	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	250	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,736	,735	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	5,4600	2,129	,515	,266	,700
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	5,6520	1,995	,572	,335	,635
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	5,6560	1,921	,592	,355	,610

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8,3840	4,005	2,00114	3

*Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	250	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	250	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	2

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	2,8560	,95861	250
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3,1200	,84644	250

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	3,1200	,716	,759	.
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	2,8560	,919	,759	.

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5,9760	2,867	1,69319	2

## Duurzaam relatief voordeel

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	250	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	4

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	3,2240	,76430	250
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	3,3480	,74101	250
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	3,2520	,78419	250
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	3,3080	,72612	250

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	9,9080	3,899	,799	,849
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	9,7840	3,953	,812	,845
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	9,8800	3,737	,839	,833
n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	9,8240	4,475	,616	,914

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items

13,1320	6,894	2,62567	4
---------	-------	---------	---

## Compatibiliteit

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	250	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	3,3640	,89594	250
n04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.: Compatibiliteit:	2,9920	,87349	250
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	3,4120	,93689	250
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	3,7280	,84431	250

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	10,1320	3,995	,543	,616
n04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.: Compatibiliteit:	10,5040	4,805	,306	,753
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	10,0840	3,893	,533	,622
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	9,7680	3,946	,621	,571

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,4960	6,741	2,59633	4

## Onzekerheid

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	250	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,703	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	3,7200	,62863	250
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging	3,9760	,67024	250
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	3,5680	,64423	250

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	7,5440	1,253	,514	,621
n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging.	7,2880	1,178	,512	,624
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	7,6960	1,200	,536	,593

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,2640	2,372	1,54006	3

## Adoptie-intentie

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	250	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	250	100,0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
n06_1: Ik ben geïnteresseerd in het gebruik van professionele textielreiniging.: Intentie om te adopteren	3,6640	,92657	250
n06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren	3,9240	,82520	250
n06_3: Ik zie het nut van het overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren	3,9880	,66152	250
n06_4: Ik zou professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan vrienden en familie aanraden.: Intentie om te adopteren	3,6880	,77528	250

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
n06_1: Ik ben geïnteresseerd in het gebruik van professionele textielreiniging.: Intentie om te adopteren:	11,6000	3,558	,720	,775
n06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	11,3400	3,856	,740	,762
n06_3: Ik zie het nut van het overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	11,2760	4,666	,640	,812
n06_4: Ik zou professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan vrienden en familie aanraden.: Intentie om te adopteren	11,5760	4,366	,607	,821

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,2640	6,934	2,63326	4

## 10. SPSS output: Factoranalyse klanten

### *Niet duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)*

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,770
Approx. Chi-Square		232,358
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

#### Communalities

	Initial
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,451	61,264	61,264
2	,678	16,959	78,223
3	,459	11,473	89,696
4	,412	10,304	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Component Matrix<sup>a</sup>

--

a. 1 components extracted.



**Gemaksfactor (compatibiliteit + niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak))**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,759
Approx. Chi-Square		559,723
Bartlett's Test of Sphericity	df	15
	Sig.	,000

**Communalities**

	Initial
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	1,000
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	1,000
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	1,000
j04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.: Compatibiliteit:	1,000
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	1,000
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,287	54,776	54,776
2	1,072	17,866	72,641
3	,628	10,459	83,100
4	,522	8,698	91,798
5	,333	5,557	97,356
6	,159	2,644	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

--

a. 1 components extracted.

## Duurzaam relatief voordeel

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,829
Approx. Chi-Square		519,910
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,083	77,084	77,084
2	,410	10,244	87,328
3	,323	8,066	95,393
4	,184	4,607	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

--

a. 1 components extracted.

## Onzekerheid

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Approx. Chi-Square		21,646
Bartlett's Test of Sphericity	df	1
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	1,000
j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,319	65,957	65,957
2	,681	34,043	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

--

a. 1 components extracted.

## Adoptie

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.: Intentie om te adopteren:	3,3088	,98647	204
j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	3,4069	,96037	204
j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	2,4608	,95383	204
j06_4: Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.: Intentie om te adopteren:	2,9951	,74607	204

### Correlation Matrix

	j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.: Intentie om te adopteren:	j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	j06_4: Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.: Intentie om te adopteren:
Correlatie	1,000	,740	-,482	,464
j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.: Intentie om te adopteren:	,740	1,000	-,448	,450
j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	-,482	-,448	1,000	-,288
j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	,464	,450	-,288	1,000

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,739
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	273,185
	df	6
	Sig.	,000

**Communalities**

	Initial	Extraction
j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.: Intentie om te adopteren:	1,000	,776
j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	1,000	,749
j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	1,000	,474
j06_4: Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.: Intentie om te adopteren:	1,000	,463

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,463	61,574	61,574	2,463	61,574	61,574
2	,713	17,820	79,394			
3	,566	14,151	93,545			
4	,258	6,455	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.: Intentie om te adopteren:	,881
j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	,866
j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	-,689
j06_4: Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.: Intentie om te adopteren:	,681

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

--

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

## Factor analyse totaal

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	2,3578	,80294	204
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	2,1127	,73077	204
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	2,1029	,76512	204
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	2,0245	,75226	204
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	2,5833	1,03053	204
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	2,6912	1,01113	204
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	2,8480	,80726	204
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	3,0882	,85504	204
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	2,9755	,89022	204
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	2,8333	,86626	204
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	2,3186	,84890	204
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	2,5196	,87359	204
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	2,7157	,94559	204
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	2,5833	,97147	204
j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	2,8529	,89769	204

### Correlation Matrix

	j01_1:	j01_2:	j01_3:	j01_4:	j02_1:	j02_2:	j03_1:	j03_2:	j03_3:	j03_4:	j04_1::	j04_3::	j04_4:
Correlation	1,000	,485	,405	,361	,187	,204	,236	,241	,288	,313	,309	,260	,329

j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,485	1,000	,561	,506	,337	,387	,230	,323	,277	,357	,474	,216	,360
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,405	,561	1,000	,569	,305	,290	,169	,219	,199	,242	,404	,325	,286
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,361	,506	,569	1,000	,331	,308	,233	,242	,236	,263	,366	,273	,231
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	,187	,337	,305	,331	1,000	,836	,356	,433	,434	,446	,378	,307	,454
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	,204	,387	,290	,308	,836	1,000	,383	,482	,451	,458	,442	,367	,480
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	,236	,230	,169	,233	,356	,383	1,000	,690	,811	,633	,215	,224	,292
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	,241	,323	,219	,242	,433	,482	,690	1,000	,734	,632	,246	,196	,293

j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	,288	,277	,199	,236	,434	,451	,811	,734	1,000	,659	,271	,270	,325
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	,313	,357	,242	,263	,446	,458	,633	,632	,659	1,000	,300	,239	,375
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	,309	,474	,404	,366	,378	,442	,215	,246	,271	,300	1,000	,466	,592
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging. :	,260	,216	,325	,273	,307	,367	,224	,196	,270	,239	,466	1,000	,627
Compatibiliteit: j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	,329	,360	,286	,231	,454	,480	,292	,293	,325	,375	,592	,627	1,000
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging. : Onzekerheid:	-,111	-,024	,065	-,020	-,007	-,046	-,062	-,098	-,063	-,106	-,029	-,092	-,162



j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-.002	.085	.058	.100	.077	.026	.003	.062	.039	.095	.010	-.040	-.038
---	-------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.839
Approx. Chi-Square	1473,901
Bartlett's Test of Sphericity	df
	105
	Sig.
	.000

#### Communalities

	Initial	Extraction
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000	,571
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000	,668
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000	,676
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	1,000	,597
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	1,000	,697
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	1,000	,734
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000	,787
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000	,760
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000	,823
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	1,000	,680
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	1,000	,609
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	1,000	,573
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	1,000	,718
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	1,000	,624
j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	1,000	,580

Extraction Method: Principal Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			R Squared
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	5,516	36,775	36,775	5,516	36,775	36,775	
2	1,896	12,639	49,414	1,896	12,639	49,414	
3	1,452	9,678	59,093	1,452	9,678	59,093	
4	1,233	8,218	67,311	1,233	8,218	67,311	
5	,906	6,040	73,350				
6	,719	4,796	78,146				
7	,641	4,271	82,417				
8	,564	3,760	86,177				

9	,429	2,859	89,036		
10	,379	2,527	91,563		
11	,355	2,364	93,927		
12	,301	2,005	95,932		
13	,286	1,907	97,838		
14	,180	1,203	99,042		
15	,144	,958	100,000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,521	,284	,025	-,467
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,639	,385	,209	-,261
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,560	,503	,245	-,224
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,559	,395	,258	-,248
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	,706	-,047	,004	,444
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	,740	-,048	-,069	,423
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	,670	-,555	,056	-,167
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	,704	-,492	,096	-,115
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	,729	-,523	,062	-,117
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	,723	-,376	,073	-,104
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	,637	,387	-,150	,176
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	,548	,286	-,361	,245
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	,667	,223	-,392	,263
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-,106	,084	,677	,384
j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	,063	,021	,699	,294

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	-,089	-,136	-,203	-,718
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,081	-,079	,067	-,750
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,098	,074	,122	-,787
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,035	-,033	,116	-,737
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	,686	-,286	,238	,092
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	,720	-,299	,164	,093
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	-,048	-,902	-,061	-,009
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	,013	-,854	,003	-,042
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	,029	-,891	-,028	-,018
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	,079	-,752	-,005	-,109
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	,641	,099	-,012	-,306
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	,735	,104	-,162	-,079
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	,799	-,005	-,182	-,055
j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-,030	,125	,781	,002
j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-,063	-,046	,752	-,088

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 9 iterations.

Component Correlation Matrix

Component	1	2	3	4
1	1,000	-,373	-,016	-,402
2	-,373	1,000	-,034	,275
3	-,016	-,034	1,000	-,012
4	-,402	,275	-,012	1,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

## 11. SPSS output: betrouwbaarheidsanalyse klanten

### *Niet-Duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)*

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	204	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	204	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	6,2402	3,523	,498	,782
j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	6,4853	3,384	,652	,704
j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	6,4951	3,305	,640	,708
j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	6,5735	3,458	,589	,735

## Duurzaam relatief voordeel

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	204	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	204	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,900	,900	4

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Variances	,731	,652	,792	,141	1,216	,003	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's if Item Deleted
j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	8,8971	5,344	,805	,686	
j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	8,6569	5,261	,767	,593	
j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	8,7696	4,907	,836	,728	
j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.: Duurzaam relatief voordeel:	8,9118	5,411	,704	,496	

**Gemaksfactor (compatibiliteit + niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak))**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	204	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	204	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,831	,830	5

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Variances	,892	,721	1,062	,341	1,474	,023	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's if Item Deleted
j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	10,2451	8,403	,643	,704	
j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	10,1373	8,218	,701	,722	
j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	10,5098	9,522	,585	,395	
j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	10,3088	9,614	,541	,412	
j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	10,1127	8,623	,682	,544	

## *Onzekerheid*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	204	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	204	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,483	2

**Adoptie**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	204	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	204	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,789	,786	4

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Variances	,840	,557	,973	,416	1,748	,037	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's if Item Deleted
j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.: Intentie om te adopteren:	9,9412	4,263	,735	,593	
j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.: Intentie om te adopteren:	9,8431	4,438	,709	,571	
j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.: Intentie om te adopteren:	9,7108	5,182	,492	,253	
j06_4: Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.: Intentie om te adopteren:	10,2549	5,935	,478	,243	



## 12. Frequentie verdelingen

### *Potentiële klanten*

In de onderstaande tabel zijn de resultaten van de frequentieverdelingen weergegeven. Deze staan los van de resultaten van de regressie analyses en komen uit de volledige steekproef van 799 respondenten. In de conclusie worden de resultaten besproken en de verbanden tussen de verschillende analyses gelegd. Omdat de SPSS output letterlijk is overgenomen in deze tabellen zit er over deze paragraaf niets in de bijlage.

Factor	Item	%				
		Sterk meeeens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Sterk meeeens
Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)	n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	3.5	28.0	51.2	15.1	2.1
	n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw	3.4	36.9	46.7	11.0	2.0
	n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	5.3	38.9	41.3	12.5	2.0
	n01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.	9.6	51.3	29.3	8.6	1.1
Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)	n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	6.0	33.4	35.2	23.7	1.8
	n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	3.0	20.5	46.3	27.7	2.5
Duurzaam relatief voordeel	n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	1.3	13.4	57.3	25.0	3.0
	n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.	1.0	8.9	54.6	31.2	4.4
	n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	0.8	13.9	52.9	29.7	2.8
	n03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.	0.8	9.1	61.8	22.8	5.5
Compatibiliteit	n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	0.88	18.77	36.30	36.80	7.26
	n04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.	2.00	29.79	37.92	25.66	4.63

	n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	0.88	17.40	36.92	33.92	10.89
	n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	0.6	6.1	32.7	43.3	17.3
	n04_5: Al mijn kleding kan ik net zo goed thuis wassen.	19.4	46.3	24.9	8.5	0.9
Onzekerheid	n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.	1.8	17.8	41.7	30.7	8.1
	n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging	0.5	4.4	24.9	49.7	20.5
	n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.	2.6	15.5	53.3	24.0	4.5
Adoptie-intentie	n06_1: Ik ben geïnteresseerd in het gebruik van professionele textielreiniging.	0.5	13.0	31.8	37.9	16.8
	n06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk op professionele textielreiniging over willen gaan.	0.5	4.9	27.0	45.4	22.2
	n06_3: Ik zie het nut van het overstappen op professionele textielreiniging niet in.	18.6	43.2	26.5	10.5	1.1
	n06_4: Ik zou professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan vrienden en familie aanraden.	0.5	5.5	49.2	37.3	13.5
Imago	n07_1: Als ik aan professionele textielreiniging denk, denk ik aan een traditioneel beroep (net als bakker en slager).	3.8	40.1	31.0	22.3	2.9
	n07_2: Voordat ik deel nam aan deze enquête was ik ervan overtuigd dat professionele textielreiniging een milieuvriendelijke uitwerking op het milieu heeft.	4.6	25.2	45.4	22.4	2.4
	n07_3: In het vak van professionele textielreiniging worden vaak fouten gemaakt die funest zijn voor textielartikelen.	1.9	12.1	63	21.7	1.4
	n07_4: De professionele textielreiniger bij mij in de buurt heeft een vertrouwde uitstraling.	0.6	19.5	67.6	10.6	1.6
	n07_5: Ik zie geregeld leuke kortingen en/of acties van een professionele textielreiniger in mijn omgeving.	0.4	7.0	33.9	38.8	19.9
	n07_6: De professionele textielreiniger bij mij in de buurt gaat met zijn tijd mee.	2.3	10.4	79.3	7.4	0.6
Prijs	n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.	28.04	55.94	14.89	1.13	-
	n09_2: Indien professionele textielreiniging goedkoper wordt zou ik regelmatig van de professionele textielreiniger gebruik maken.	4.26	27.66	39.17	23.15	5.76
Service-mogelijkheden	n11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1-dagsservice' zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	2.5	20.9	31.5	36.4	8.6
	n11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	3.5	27.2	30.3	31.9	7.1
	n11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	2.6	30.2	35.9	25.5	5.8
	n11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	2.5	20.4	35.7	34.0	7.4

	n11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn van deze dienst gebruikt te maken.	4.1	25.3	33.5	30.0	7.0
	n11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruikt te gaan maken.	1.1	10.0	32.0	41.6	15.3
	n11_7: Indien professionele textielreiniging 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	0.8	16.9	34.9	37.2	10.3
	n11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	2.4	20.2	35.5	33.2	8.8
	n11_9: Indien professionele textielreiniging ook kleding-reparatie service zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.	4.0	26.4	33.8	29.5	6.3

Tabel 6.1 Frequentieverdelingen per item bij potentiële klanten groep (N=799)

In de onderstaande tabel is een crosstab verdeling gemaakt tussen de geschatte kosten van de thuiswasmachine per week en de samenstelling van het huishouden. Uiteraard heeft een groter huishouden meer vuil wasgoed en zullen er dus meer wassen gedraaid moeten worden.

	A10: De samenstelling van mijn huishouden is:				Total
	Alleenstaand zonder kinderen	Alleenstaand met kind(eren)	Samenwonend/ getrouwd zonder kinderen	Samenwonend/ getrouwd met kind(eren)	
0 tot 5 euro per week	113	12	103	76	304
n08: Prijs: Gelet op de kosten van stroomverbruik en wasmiddel(en), hoeveel denkt u dan wekelijks kwijt te zijn aan de was?	63	16	101	123	303
5 tot 10 euro per week	13	5	48	55	121
10 tot 15 euro per week	5	0	13	20	38
15 tot 20 euro per week	1	0	7	8	16
20 tot 25 euro per week	0	1	2	7	10
25 tot 30 euro per week	0	1	2	4	7
30 of meer euro per week	0	1	2	4	7
Total	195	35	276	293	799

Tabel 6.2 Geschatte kosten thuis was bij potentiële klanten groep (N=799)

Zoals in tabel 6.1 al gevraagd is naar de prijs van professionele textielreiniging in het algemeen wordt in de onderstaande tabel nog wat dieper ingegaan op de prijzen per artikel. Er is gevraagd naar het beeld wat de consument van de prijzen heeft en of deze prijs past bij de geleverde dienst.

	<b>Euro's</b>			
--	---------------	--	--	--

Geschatte prijs van:	Procenten							Duur	Evenwicht	goedkoop
	0-5	5-10	10-15	15-20	20-25	25-30	30 >			
Kostuum	5.9%	17.9%	30.2%	25.4%	11.1%	5.4%	4.1%	59.2%	39.7%	1.1%
Avondjurk	6.1%	20.2%	28.2%	23.0%	11.9%	4.5%	6.1%	61.6%	37.7%	0.8%
Colbert	12.6%	37.8%	31.9%	10.5%	4.3%	2.0%	0.9%	56.3%	42.2%	1.5%
Pantalon	21.2%	45.2%	22.4%	7.8%	1.9%	1.0%	0.6%	57.3%	40.9%	5.9%
Stropdas	79.0%	16.4%	3.4%	1.1%	0.1%	-	-	53.6%	40.6%	5.9%
Overhemd	49.1%	36.7%	10.9%	2.9%	0.4%	0.1%	-	60.8%	34.9%	4.3%
Regenjas/jack	11.5%	28.5%	34.5%	18.4%	4.8%	1.5%	0.8%	57.2%	40.9%	1.9%
Ski-jack	6.1%	18.3%	30.9%	26.9%	11.0%	4.4%	2.4%	58.8%	39.7%	1.5%
Japon	11.5%	33.7%	31.7%	14.3%	5.1%	2.4%	1.4%	59.2%	39.4%	1.4%
Rok	23.7%	45.8%	21.3%	6.6%	1.5%	1.0%	0.1%	58.8%	39.3%	1.9%
1-pers. dekbed	13.3%	20.9%	24.4%	20.7%	11.6%	7.1%	2.0%	59.7%	38.0%	2.3%
2-pers. dekbed	9.3%	14.5%	19.4%	20.3%	17.3%	10.3%	9.0%	62.7%	35.4%	1.9%
Gordijnen	4.9%	8.3%	17.6%	18.9%	17.9%	11.6%	20.8%	61.0%	36.9%	2.1%

Tabel 6.3 Geschatte prijs en prijs perceptie per artikel bij potentiële klanten groep (N=799)

Er zijn ook nog een paar vragen over de gebruiksgewoonte van bepaalde artikelen gevraagd. Deze resultaten zijn in tabel 6.4 hieronder verwerkt.

Artikel	Aantal keer gebruiken voordat het artikel in de was gaat					Was ik vrijwel niet
	1	2	3	4	5	
Broeken	4.4%	25.9%	29.3%	17.4%	22.3%	0.8%
Pantalons	6.6%	24.8%	20.7%	13.8%	23.2%	11.0%
Overhemden	39.5%	40.7%	10.5%	3.0%	2.5%	3.8%
Truien/vesten	7.6%	31.8%	26.3%	14.6%	16.6%	3.0%
	Wordt gemiddeld eens in de ... jaar gewassen					

	Gemiddelde	Standaard afwijking	Maximum
<b>Jassen</b>	1,49	1,34	15
<b>Gordijnen</b>	2,11	4,11	99 (nooit)
<b>Dekbedden</b>	3,45	7,72	60

Tabel 6.4 Gebruiksgewoontes (wasgewoontes) per artikel bij potentiële klanten groep (N=799)

## ***Klanten***

Net als bij de potentiële klanten zijn voor deze groep de resultaten van de vragen in tabelvorm weergegeven. De cijfers zijn weer letterlijk overgenomen uit SPSS dus er zijn geen bijlage toegevoegd. Ook voor deze groep geldt weer dat de interpretatie van de gevonden effecten en verdelingen bij de conclusie aan bod komt.

Factor	Item	%				
		Sterk mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Sterk meeneens
Niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit)	j01_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.	13.7	43.6	35.8	6.9	-
	j01_2: Doordat ik gebruik maak van professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.	17.2	58.8	19.6	4.4	-
	j01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.	19.6	55.4	20.1	4.9	-
	j01_4: Wanneer het hardnekkige vlekken betreft heb ik bij de professionele textielreiniger de grootste kans dat deze netjes verwijderd worden.	22.1	57.8	16.2	3.4	0.5
Niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)	j02_1: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.	12.7	40.7	25.5	17.6	3.4
	j02_2: Door het gebruik maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.	11.3	33.3	34.3	17.2	3.9
Duurzaam relatief voordeel	j03_1: Door het gebruik van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.	3.9	27.0	52.0	14.7	2.5
	j03_2: Het gebruik maken van professionele textielreiniging heeft een positieve invloed op mijn groene imago.	3.4	17.2	51.5	23.0	4.9
	j03_3: Wanneer ik gebruik maak van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.	3.9	25.0	44.6	22.5	3.9
	j03_4: Ik zou de duurzaamheid van professionele textielreiniging	4.4	29.9	47.5	14.2	3.9

	graag aan anderen in mijn omgeving aanraden.						
Compatibiliteit	j04_1: Het gebruik maken van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.	12.7	53.4	24.5	7.8	1.5	
	j04_2: Het is mij bekend dat professionele textielreiniging een oplossing biedt voor al mijn textielartikelen.	9.8	50.5	27.0	12.7	-	
	j04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.	7.8	49.0	27.5	14.7	1.0	
	j04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.	8.3	34.3	38.2	15.7	3.4	
	j04_5: Bijna al mijn kleding kan ik net zo goed thuis wassen.	6.9	40.7	25.5	24.0	2.9	
Onzekerheid	j05_1: Ik vrees dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik vrijwel alleen nog maar gebruik ga maken van professionele textielreiniging.	12.7	36.8	31.4	17.6	1.5	
	j05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, dan denk ik dat het een goed idee zou zijn om vrijwel al mijn textielartikelen door de professionele textielreiniger te laten reinigen.	2.0	9.3	29.9	45.6	13.2	
	j05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik vrijwel in zijn geheel over zou stappen op professionele textielreiniging.	4.9	30.4	42.6	18.6	3.4	
Adoptie-intentie	j06_1: Ik ben geïnteresseerd in de mogelijkheden om vrijwel al mijn textielartikelen professioneel te laten reinigen.	3.4	20.1	26.0	43.1	7.4	
	j06_2: Indien het in mijn wekelijkse ritme past zou ik zo snel mogelijk volledig op professionele textielreiniging over willen gaan.	3.9	12.3	32.8	41.2	9.8	
	j06_3: Ik zie het nut van het volledig overstappen op professionele textielreiniging niet in.	11.8	49.0	23.0	13.7	2.5	
	j06_4: Ik zou het gebruik van professionele textielreiniging aan de hand van mijn huidige kennis over het onderwerp aan familie en vrienden aanraden.	2.0	20.6	54.9	21.1	1.5	
Imago	j07_1: Als ik aan professionele textielreiniging denk, denk ik aan een traditioneel beroep (net als bakker en slager).	6.4	49.0	26.5	17.2	1.0	
	j07_2: Voordat ik deel nam aan deze enquête was ik ervan overtuigd dat professionele textielreiniging een milieuvriendelijke uitwerking op het milieu heeft.	3.4	30.4	39.2	24.5	2.5	
	j07_3: In het vak van professionele textielreiniging worden vaak fouten gemaakt die funest zijn voor textielartikelen.	2.9	12.7	46.6	34.8	2.9	
	j07_4: De gemiddelde professionele textielreiniger bij mij in de buurt heeft een vertrouwde uitstraling.	5.9	54.9	32.4	5.9	1.0	
	j07_5: Ik zie geregeld leuke kortingen en/of acties van een professionele textielreiniger in mijn omgeving.	3.9	18.1	31.9	35.8	10.3	
	j07_6: De professionele textielreiniger bij mij in de buurt gaat met zijn tijd mee.	4.4	33.8	49.5	11.3	1.0	
Prijs	j09_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.	21.1	56.4	18.1	4.4	-	
	j09_2: Indien professionele textielreiniging goedkoper wordt zou ik vrijwel al mijn textielartikelen professioneel laten reinigen.	8.8	33.3	31.4	24.5	2.0	'Wordt al aangeboden'
Service-mogelijkheden	j11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1-dag service' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	5.9	24.5	39.2	21.6	2.0	6.9

	j11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	6.9	27.9	36.3	22.5	1.5	4.9
	j11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	5.4	25.5	42.2	21.1	1.5	4.4
	j11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	6.9	24.5	38.2	25.5	3.4	1.5
	j11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbepaald laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.	10.8	33.3	37.7	15.2	2.5	0.5
	j11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	5.9	14.7	37.7	30.9	9.8	1.0
	j11_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	4.9	19.6	43.1	25.0	6.9	0.5
	j11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	5.4	25.5	40.2	24.0	2.9	2.0
	j11_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.	6.9	26.0	42.6	16.7	0.5	7.4
Service (ervaring)	j11b_1: De klanten worden altijd goed geholpen bij de Professionele textielreiniger bij mij in de buurt.	11.8	64.7	20.1	3.4	-	
	j11b_2: Indien er klachten zijn worden deze altijd netjes verwerkt en recht gezet door de professionele textielreiniger bij mij in de buurt.	8.3	52.9	33.8	4.9	-	
	j11b_3: Persoonlijk contact is belangrijk in het vak van professionele textielreiniging.	12.3	56.9	25.0	5.9	-	
	j11b_4: De professionele textielreiniger bij mij in de buurt heeft altijd een verzorgde en frisse uitstraling.	11.3	56.4	25.0	6.9	0.5	

Tabel 6.5 Frequentieverdeling per item van klanten groep (N=204)

Ook bij de groep klanten zijn daarna achtereenvolgend de tabellen met de vergelijking tussen de samenstelling in het huishouden en de geschatte kosten van thuiswas (zie tabel 6.6), de geschatte kosten per artikel en de prijs perceptie per artikel (zie tabel 6.7) en de was- en kleedgewoontes uiteengezet.

	A10: De samenstelling van mijn huishouden is:				Total
	Alleenstaand zonder kinderen	Alleenstaand met kind(eren)	Samenwonend/ getrouwd zonder kinderen	Samenwonend/ getrouwd met kind(eren)	
n08: Prijs: Gelet op de 0 tot 5 euro per week	9	3	22	17	51

kosten van stroomverbruik	5 tot 10 euro per week	12	4	18	24	58
en wasmiddel(en), hoeveel	10 tot 15 euro per week	7	3	12	27	49
denkt u dan wekelijks kwijt	15 tot 20 euro per week	2	0	10	16	28
te zijn aan de was?	20 tot 25 euro per week	1	0	4	7	12
	25 tot 30 euro per week	1	0	0	0	1
	30 of meer euro per week	0	0	1	4	5
Total		32	10	67	95	204

Tabel 6.6 Geschatte kosten thuiswas ten opzichte van samenstelling huishouden bij klanten groep (N=204)

	Euro's							Duur	Evenwicht	goedkoop
	Procenten									
Geschatte prijs van:	0-5	5-10	10-15	15-20	20-25	25-30	30 >			
Kostuum	6.4%	19.1%	33.3%	29.4%	6.9%	2.9%	2.0%	36.8%	59.8%	3.4%
Avondjurk	9.3%	17.2%	31.4%	19.1%	13.7%	4.9%	4.4%	49%	48.5%	2.5%
Colbert	10.3%	41.2%	34.8%	10.8%	1.5%	0.5%	1.0%	36.8%	61.8%	1.5%
Pantalon	18.1%	56.4%	19.6%	3.4%	2.0%	0.5%	-	34.3%	62.7%	2.9%
Stropdas	70.1%	19.1%	6.4%	2.9%	0.5%	0.5%	0.5%	36.3%	54.4%	9.3%
Overhemd	50.5%	34.3%	9.8%	3.4%	0.5%	0.5%	1.0%	42.2%	52.5%	5.4%
Regenjas/jack	9.3%	27.0%	36.8%	18.6%	5.9%	2.0%	0.5%	40.7%	56.9%	2.5%
Ski-jack	6.4%	16.2%	31.9%	27.0%	13.2%	2.9%	2.5%	45.1%	51.5%	3.4%
Japon	10.3%	28.4%	36.3%	15.7%	6.4%	2.0%	1.0%	39.2%	58.3%	2.5%
Rok	21.6%	41.2%	28.9%	3.4%	2.5%	0.5%	2.5%	42.6%	53.9%	3.4%
1-pers. dekbed	12.7%	18.1%	21.1%	24.5%	15.7%	5.9%	2.0%	44.1%	53.4%	2.5%
2-pers. dekbed	10.3%	11.8%	15.7%	19.1%	19.1%	15.2%	8.8%	48.5%	48%	3.4%
Gordijnen	5.9%	8.8%	12.3%	18.1%	16.2%	12.3%	26.5%	50%	46.6%	3.4%

Tabel 6.7 Geschatte kosten en prijs perceptie per artikel (N=204)

	<b>Aantal keer gebruiken voordat het artikel in de was gaat</b>
--	---



Artikel	1	2	3	4	5	Was ik vrijwel niet
Broeken	5.4%	25.0%	35.8%	8.3%	23.5%	2.0%
Pantalons	6.4%	18.1%	27.5%	14.2%	30.4%	3.4%
Overhemden	50.5%	31.9%	10.8%	2.0%	3.4%	1.5%
Truien/vesten	11.8%	31.4%	24.5%	12.3%	17.2%	2.9%
	<b>Wordt gemiddeld eens in de ... jaar gewassen</b>					
	Gemiddelde		Standaard afwijking		Maximum	
Jassen	1,90		2,19		12	
Gordijnen	2,04		1,86		12	
Dekbedden	2,89		5,11		52	

Tabel 6.8 Gebruiksgewoontes (wasgewoontes) per artikel bij klanten groep (N=204)

### 13. Assumpties check multiële regressie

Aangezien de wetenschappelijke relevantie alleen voor de potentiële klanten op gaat is voor de assumpties van multiële regressie alleen naar deze groep gekeken. Dit betekent niet dat er geen multiële regressie analyse meer gedaan zal worden bij de klanten, het is immers interessant om naar de correlatie tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen te kijken en te zien of hier een verband in te vinden is.

#### *Verdeling*

Om de assumpties na te gaan is gestart met de verdeling van de variabele te. Hieruit valt op te maken dat de meeste variabelen normaal verdeeld zijn op niet-duurzaam relatief voordeel I en onzekerheid na. Bij niet-duurzaam relatief voordeel I is zowel de skewness (scheef) als de kurtosis (stijl) niet in orde. De skewness is daar .602 en de daarbij behorende SE = .154:  $.602/.154 = 3.91$  en dat is  $>2$  en dus is deze scheef verdeeld. De kurtosis hierbij geeft een waarde van .971 en de bijbehorende SE van de kurtosis is .307:  $.971/.307 = 3.16$  en dat is  $>2$  dus voldoet deze niet aan de assumptie. Aangezien deze variabele tijdens de multiële regressie analyse niet significant bleek is besloten niets met deze te doen.

Bij onzekerheid is er sprake van een scheefheid, de skewness gaf een waarde van -.630 en de bijbehorende SE = .154:  $-.630/.154 = 4.09$ . Echter bij het transformeren van de variabelen is geen betere mogelijkheid gevonden (zie SPSS bijlage op pagina 140). Vandaar dat ervoor gekozen is deze variabele zo te laten en deze kleine afwijking te accepteren.

Het meetniveau is bij alle variabelen van minimaal interval niveau, voor degene waarbij dat niet het geval was zijn dummy's gemaakt zoals bij de regressieanalyse in de SPSS output is terug te vinden. Vervolgens de assumptie van lineariteit. In de coëfficiënten tabel (zie vanaf pagina 132) waarin het regressiemodel is gedraaid met alle polynome termen en geen van deze polynome termen zijn significant dus is aan deze assumptie voldaan. De volgende assumptie die gecheckt moet worden volgens Field (2009) is die van multicollineariteit. In de coëfficiënten tabel uit de regressie analyse is te zien dat geen van de tolerantiewaarden onder de .20 komt en dus is er geen sprake van multicollineariteit. Tot slot moet aan de assumptie van homoscedasticiteit worden voldaan, op pagina 141 t/m 143 zijn de plots van ZRESID ten opzichte van ZPRED te vinden en daarbij zien we van alle onafhankelijke variabele een gespreide plot. De plots van compatibiliteit en niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit) wijken iets af van het ideaal beeld maar niet zodanig dat de efficiëntie van de regressie analyse echt in gevaar komt.

## 14. Regressie analyse: wetenschappelijke verantwoording

### *Potentiële klanten*

Om de resultaten te meten is met de factoren die bij de factoranalyse zijn gevonden verder geanalyseerd. Aan alle assumpties voor multipele regressieanalyse is voldaan (zie pagina 123) behalve een compleet normale verdeling van elke onafhankelijke. Helaas is deze middels transformatie niet ongedaan te maken en dus is ervoor gekozen dit te negeren. Achtereenvolgend is de frequentietabel weergegeven en is er een multipele regressieanalyse uitgevoerd over de effecten van de hoofd- en controle variabelen op adoptie-intentie. Vanaf pagina 132 is de complete SPSS output met hoofd en controle variabelen opgenomen, hieronder zijn samenvattende tabellen weergegeven.

Factoren	1*	2*	3*	4*	5*	6*
1. PRIJS:	1,000	-,039	,054	,313	-,039	,116
2. NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I	-,039	1,000	-,069	-,005	-,298	-,245
3. DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR	,054	-,069	1,000	-,044	-,403	-,264
4. ONZEKERHEID REGR	,313	-,005	-,044	1,000	-,018	-,342
5. NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II	-,039	-,298	-,403	-,018	1,000	-,052
6. COMPATIBILITEIT	,116	-,245	-,264	-,342	-,052	1,000
Gemiddelde	1,856	8,3840	13,132	11,264	5,9760	13,496
Standaard deviatie	0,696566	2,00114	2,62567	1,54006	1,69319	2,5963
						3

Tabel 5.1 Correlatie matrix, gemiddelde en standaard deviatie (N=250)

\*Nummer komt overeen met de factor van het overeenkomstige nummer in de eerste kolom

De analyse leverde de resultaten op die in tabel 5.2 zijn weergegeven. Model 1 (hoofd variabelen op afhankelijke, zie bijlage pagina 137) is in vergelijking met model 2 (hoofd + controle variabelen op afhankelijke) redelijk overeenkomstig en dat betekent dat de gevonden hoofdeffecten een daadwerkelijk effect hebben op de afhankelijke in plaats van dat deze door controle variabelen worden bepaald. Tevens kan ook in de output op pagina 132 in de tabel worden gevonden dat alle controle variabelen geen significant effect op adoptie-intentie hebben. Voor het complete model is naar de output van model 2 (hieronder in de tabel) gekeken en dit model is significant bevonden om adoptie-intentie te meten ( $F(16,233) = 20.534, p < .05$ ). De daarbij de verklaarde variantie was 55,7% (adjusted R square = .557) en dat betekent dat met de variabelen die hier zijn gemeten 55,7% van de variantie in adoptie-intentie valt te verklaren.

Uit de onderstaande p-waarden wordt opgemaakt dat ‘niet duurzaam relatief voordeel I’ en ‘duurzaam relatief voordeel’ geen significant effect op adoptie-intentie hebben (p-waarden > .05). Hiermee wordt hypothese 1a gelijk verworpen. Doordat bij het opstellen van hypothesen nog niet duidelijk was dat er in dit onderzoek drie dimensies onder de variabele ‘relatief voordeel’ vallen moet hier eigenlijk nog een hypothese bij komen. In dat geval zouden de hypothesen er zo uit komen te zien:

*H1:*

*a) De waarschijnlijkheid van adoptie van de innovatie door een consument ligt hoger wanneer deze het duurzame relatieve voordeel van de productinnovatie als hoog ervaart.*

*b) De waarschijnlijkheid van adoptie van de innovatie door een consument ligt hoger wanneer deze het niet-duurzame relatieve voordeel I (kwaliteit) van de productinnovatie als hoog ervaart.*

*c) De waarschijnlijkheid van adoptie van de innovatie door een consument ligt hoger wanneer deze het niet-duurzame relatieve voordeel II (gemak) van de productinnovatie als hoog ervaart.*

*d) Beide niet-duurzame relatieve voordelen (kwaliteit en gemak) van de productinnovatie hebben relatief gezien een hogere samenhang met de adoptie-intentie dan het duurzame relatieve voordeel van de productinnovatie.*

In dit geval kunnen H1a en H1b worden verworpen (p-waarde >.05). ‘Niet-duurzaam relatief voordeel II’ heeft wel een significant effect op adoptie-intentie ( $b = .175$ ,  $p < .05$ ) en daarmee kan H1c wel worden aangenomen. De laatste hypothese bij relatief voordeel H1d kan worden afgeleid uit de gestandaardiseerde beta coëfficiënten. De hypothese kan worden aangenomen omdat beide beta waarden van ‘niet-duurzaam relatief voordeel’ (.082 en .175) hoger zijn dan de beta van ‘duurzaam relatief voordeel’ (.032) maar gezien alleen ‘niet-duurzaam relatief voordeel II’ significant is verliest deze hypothese zijn waarde.

Zowel compatibiliteit ( $b = .453$ ,  $p < .05$ ) als onzekerheid ( $b = .169$ ,  $p < .05$ ) hebben een significant effect op adoptie-intentie. Voor H2 kloppen deze waarden en kan de hypothese dus worden aangenomen. Voor H3 was hier tijdens de analyse nog wat vreemds opgevallen. Alle opgestelde onafhankelijke variabelen hebben een positief effect op de adoptie-intentie (afhankelijke) behalve onzekerheid. Deze variabele moet negatief laden op de adoptie-intentie. De ongestandaardiseerde beta voor onzekerheid nam eerst een positieve waarde aan (.169) en daaruit kon worden afgeleid dat onzekerheid positief laadt op adoptie-intentie. In de praktijk is dit natuurlijk niet het geval en de verklaring daarvoor is dat deze factor eigenlijk negatieve ladingen heeft maar niet in zijn geheel is gehercodeerd alvorens hiermee is geanalyseerd. De regressie analyse waarbij de items wel zijn gehercodeerd is opnieuw gedraaid en daar staan dan ook precies dezelfde getallen maar dan met negatieve waarden voor onzekerheid. De negatieve waarden van de beta voor onzekerheid zijn in tabel 3.2 aangepast. Na deze aanpassing kon H3 uit dit onderzoek voor deze steekproef worden aangenomen.

	Model 1: Hoofd variabelen op afhankelijke				Model 2: Hoofd + Controle variabelen op afhankelijke			
	Unstandardized $\beta$	Standardized $\beta$	SE	p	Unstandardized $\beta$	Standardized $\beta$	SE	p
Niet-duurzaam relatief voordeel I	.086	.083	.052	.097	.082	.079	.053	.121
Niet-duurzaam relatief voordeel II	.177	.178	.053	.001	.175	.176	.056	.002
Duurzaam relatief voordeel	.036	.038	.052	.483	.032	.033	0.54	.559
Compatibiliteit	.453	.457	.055	.000	.453	.457	.056	.000
Onzekerheid	-.166	-.150	.056	.004	-.169	-.153	0.58	.004
Prijs beleving	-.185	-.139	.062	.003	-.180	-.136	0.64	.005
R2 (adjusted R2)	.569 (.559)				.585 (.557)			

Tabel 5.2 Effecten van hoofdvariabelen op adoptie intentie (N=250 p<.05)

Na de samenhang tussen de hoofdfactoren en het meer gebruik maken van professionele textielreiniging te hebben onderzocht is ook gekeken naar de samenhang tussen losse service mogelijkheden en het gebruik maken van professionele textielreiniging. Dit biedt geen toegevoegde waarde op wetenschappelijk gebied maar zo kan vanuit praktisch oogpunt wel in beeld worden gebracht welke van deze diensten over het algemeen tot een verhoging van het aantal klanten zou kunnen leiden.

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,263	,123		18,364	,000
n11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1-dagservice' zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	,288	,048	,302	6,050	,000
n11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	-,063	,057	-,068	-1,102	,271
n11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	-,035	,044	-,036	-,806	,420
n11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	,126	,051	,128	2,468	,014
n11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbepert laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn van deze dienst gebruikt te maken.: Service (mogelijkheden):	,039	,039	,042	,992	,322
n11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruikt t...	,168	,044	,164	3,847	,000
n11_7: Indien professionele textielreiniging 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	,068	,048	,066	1,405	,160
n11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	,035	,052	,036	,667	,505
n11_9: Indien professionele textielreiniging ook kleding-reparatie service zou aanbieden ben ik eerder geneigd om van deze dienst gebruik te maken.: Service (mogelijkheden):	,047	,041	,050	1,143	,254

Tabel 5.3 coefficients ten opzichte van Adoptie-intentie als onafhankelijke

Voor drie van de service mogelijkheden is een significant effect op de adoptie-intentie gevonden. Dit zijn n11\_1 ('de 1-dagservice) n11\_4 ('de mogelijkheid om via internet te bestellen') en n11\_6 ('de app voor de smartphone waarmee besteld kan worden'). Voor alle drie de gevonden effecten geldt een zwak effect (alle beta-waarden  $< .4$ ) en een positieve invloed. De geconstateerde samenhang wil zeggen dat de respondenten (in de potentiële klanten groep) die hoog hebben gescoord op één van de drie betreffende service mogelijkheden ook hoog scoren op adoptie-intentie. In de conclusie wordt hier verder op in gegaan.

### **Split sample validation**

Zoals al eerder vermeld is er een split sample validation uitgevoerd om de gevonden effecten te valideren. Deze kon alleen voor de groep potentiële klanten worden gedaan omdat het aantal respondenten dat alleen voor deze groep toe laat. De split sample validation bestaat uit drie criteria waaraan voldaan moet worden en deze zijn gevonden in een presentatie op de website van de University of Texas at Austin (multiple regression analysis – split sample validation). Ter verduidelijking, er wordt hier gerapporteerd over de complete steekproef (alle 799 respondenten) over steekproef 1 (de eerste 250 respondenten die zijn aangehouden als leidend in dit onderzoek) en steekproef 2 (de volgende 250 respondenten waarmee de split sample validation is uitgevoerd). Het eerste criteria is dat het gehele model bij beide steekproeven een statistisch significant model oplevert en dat is het geval (zie bijlage pagina 144 en 148). Het tweede criteria is dat de R square waarde van beide steekproeven niet meer dan 5% mag verschillen met de R square waarde van de gehele data set. De waarden van R square bij de complete data set is .495 en dus 49,5%. De R square waarde bij steekproef 1 is .571 en dus 57,1% (zie SPSS output vanaf 132) en bij steekproef 2 is dat .542 en dus 54,2% (zie pagina 138 voor SPSS output). Hier is dus te zien dat de eerste steekproef niet perfect aan de tweede assumptie voldoet.

Bij de derde assumptie voor split sample validation gaat het erom dat dezelfde onafhankelijke factoren een significant effect op de twee opgedeelde steekproeven (dus steekproef 1 en steekproef 2) hebben. De onafhankelijke factoren in steekproef 2 geven echter een heel ander resultaat dan dat in steekproef 1 werd gevonden. In dit geval is compatibiliteit de enige factor die bij ook bij deze steekproef een significant effect laat zien ( $p < .00$  in beide output van SPSS). Daarnaast is te zien dat in deze steekproef twee controle variabelen een significant effect op de adoptie-intentie hebben. Dit geldt voor leeftijd en geslacht (beide p-waarden  $< .05$ ).

Als naar de hypothesen gekeken wordt kan alleen H2 in dit geval dus nog maar worden aangenomen. Ook H1d, welke over de samenhang tussen de niet-duurzame relatieve voordelen en het duurzame

relatieve voordeel gaat kan worden verworpen. Zoals in dezelfde coëfficiënts tabel is te vinden zijn de gestandaardiseerde waarden van beta hier .092 voor duurzaam relatief voordeel, .013 voor niet-duurzaam relatief voordeel I en .035 voor niet-duurzaam relatief voordeel II. De gestandaardiseerde waarden van beta geven de sterkte van het effect aan en in dit geval heeft het duurzame relatieve voordeel dus een sterkere samenhang met adoptie-intentie dan de twee niet-duurzame relatieve voordelen.

## Klanten

Bij de groep klanten zijn van te voren geen hypothesen opgesteld. Het gebruikte model van Rogers is gericht op adoptie-intentie en aangezien dat bij de klanten groep niet wordt gemeten kun je van te voren ook moeilijk hypothesen opstellen. Wel kon op deze manier mooi een vergelijking worden getrokken tussen de twee groepen door met dezelfde factoren te meten. Daarmee wordt een inzicht verworven op welk moment een bepaalde factor van belang is zodat een consument eerder geneigd is om naar de professionele textielreiniger te gaan of een artikel meer te brengen. Voor de analyse zijn de drie factoren gebruikt die bij de factoranalyse van klanten zijn gevonden. Daarnaast zijn de controlevariabelen en de prijs toegevoegd, net als bij de groep potentiële klanten. De beschrijvende van resultaten van dat model waren als volgt:

Factoren	1*	2*	3*	4*	5*
1. PRIJS:	1,000				
2. NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I	-.012	1,000			
3. DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR	.024	.275	1,000		
4. NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II + COMPATIBILITEIT	-.162	-.402	-.373	1,000	
5. ADOPTIE	-.155	-.243	-.489	.451	1,000
Gemiddelde	2,058824	8,598039	11,745098	12,828431	13,250
Standaard deviatie	0,753625	2,381206	2,999791	3,647656	2,868420

Tabel 5.4 Correlatie matrix, gemiddelde en standaard deviatie (N=204)

\*Nummer komt overeen met de factor van het overeenkomstige nummer in de eerste kolom

Vervolgens is het regressiemodel gedraaid de resultaten zijn in de onderstaande tabel verwerkt. De uitgebreide SPSS output is op pagina 151 te vinden.

	Model 1: Hoofd variabelen op afhankelijke			Model 2: Hoofd + Controle variabelen op afhankelijke		
	Standardized $\beta$	SE	P	Standardized $\beta$	SE	p
Niet-duurzaam relatief voordeel I	-.028	.064	.667	-.034	.062	..584
Niet-duurzaam relatief voordeel II + Compatibiliteit	.284	.067	.000	.291	.067	.000
Duurzaam relatief voordeel	-.373	.063	.000	-.371	.062	.000
Prijs beleving	-.100	.078	.092	-.123	.076	.032
R2 (adjusted R2)	.333 (.319)			.427 (.391)		

Tabel 5.5 Effecten van hoofdvariabelen op adoptie (N=204 p<.05)



Uit de bovenstaande tabel kan opgemaakt worden dat de gecombineerde factor 'niet-duurzaam relatief voordeel II (gemak)-compatibiliteit' en de factor 'duurzaam relatief voordeel' beide een significant effect hebben op de adoptie binnen de groep klanten (de gevonden p-waarden zijn  $< .05$ ). Beide worden getypeerd als een zwak effect (beide beta-waarden  $< .4$ ) maar voor 'duurzaam relatief voordeel' zit dat enkele tiendes van een sterk effect af (beta  $> .4$ ). De factor 'niet-duurzaam relatief voordeel I (kwaliteit) heeft geen significant effect op de adoptie bij deze groep klanten ( $p > .05$ ). Tot slot de factor 'prijs beleving', bij het model zonder controle variabelen is geen significant effect te vinden en wanneer de controle variabelen worden toegevoegd wel. Omdat deze bij de verschillende modellen een verschillende uitkomst biedt moet voor de uitspraken een slag om de arm worden gehouden. In principe is het resultaat met controle variabelen betrouwbaarder omdat het model nauwkeuriger meet maar hierdoor is niet met dezelfde zekerheid als de andere twee significante factoren uitspraak over de prijs te doen. Bij de overige resultaten en de conclusies wordt verder op het de factor van prijs gesproken.

Het gehele model is significant bevonden om een effect te meten, ( $F(12,191) = 11,839, p < .05$ ). De daarbij verklaarde variantie was 39,1% (adjusted R square = .391) en dat betekent dat met de gemeten variabelen 39,1% van de variantie in de adoptie bij klanten valt te verklaren. In tegenstelling tot bij de potentiële klanten is er bij één van de controle variabelen ook een significant effect gevonden. De p-waarde bij leeftijd was .000 en dat is  $< .05$  en dus heeft deze variabele een invloed op de adoptie bij de klanten groep. De gevonden beta (.243) wordt getypeerd als een zwak effect (beta  $< .4$ ) en de positieve ongestandaardiseerde beta geeft aan dat er sprake is van een positief effect.

Na de samenhang tussen de hoofdfactoren en het meer gebruik maken van professionele textielreiniging te hebben onderzocht is ook gekeken naar de samenhang tussen losse service mogelijkheden en het meer gebruik maken van professionele textielreiniging. Dit biedt geen toegevoegde waarde op wetenschappelijk gebied maar zo kan vanuit praktisch oogpunt wel in beeld worden gebracht welke van deze diensten tot een verhoging van het aantal gebrachte artikelen zou kunnen leiden.

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	-1,625	,269		
j11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1- dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	-,048	,072	-,057	-,664	,507
j11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,129	,081	,146	1,591	,113

j11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,011	,075	,011	,142	,888
j11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,021	,098	,021	,213	,831
j11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden):	,180	,084	,175	2,146	,033
j11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb...	,096	,093	,100	1,031	,304
j11_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,218	,105	,213	2,066	,040
j11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	-,045	,084	-,045	-,533	,595
j11_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	-,013	,071	-,015	-,184	,854

Tabel 5.6 Coefficients ten opzichte van Adoptie (N=204)

Ook hier wordt weer naar de verscheidene p-waarden gekeken, bij j11\_5 en j11\_7 is een significant effect te zien (p-waarden < .5). De beta waarden, .175 en .213 zijn beide zwak en geven beide een positief effect op de adoptie weer (ongestandaardiseerde beta's zijn positief). Dit wil dus zeggen dat degene die over het algemeen hoog hebben gescoord een van deze service mogelijkheden over het algemeen ook interesse hebben in het meer gebruiken van professionele textielreiniging.

## 15. SPSS output: Multipele regressieanalyse potentiële klanten

### Hoofdvariabelen + controle variabelen op afhankelijke

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	qLeeftijd: Leeftijd:, A10 d samenwonend/getrouwd zonder kinderen, d noord, n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:, A10 d alleenstaand met kind(eren), sk09: Sociale klasse:, d grote steden, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2, dummy geslacht 3, d oost, ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2, A10 d alleenstaand zonder kinderen, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2, d rest west, DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2, COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

b. Tolerance = ,000 limits reached.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	,765 <sup>a</sup>	,585	,557	,61632245	,585	20,534	16	233	,000

a. Predictors: (Constant), qLeeftijd: Leeftijd:, A10 d samenwonend/getrouwd zonder kinderen, d noord, n09\_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:, A10 d alleenstaand met kind(eren), sk09: Sociale klasse:, d grote steden, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2, dummy geslacht 3, d oost, ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2, A10 d alleenstaand zonder kinderen, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2, d rest west, DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2, COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2

b. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124,801	16	7,800	20,534	,000 <sup>b</sup>
	Residual	88,506	233	,380		

Total	213,307	249			
-------	---------	-----	--	--	--

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

b. Predictors: (Constant), qLeeftijd: Leeftijd;, A10 d samenwonend/getrouwd zonder kinderen, d noord, n09\_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs;, A10 d alleenstaand met kind(eren), sk09: Sociale klasse;, d grote steden, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2, dummy geslacht 3, d oost, ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2, A10 d alleenstaand zonder kinderen, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2, d rest west, DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2, COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	,240	,202		1,189	,236					
DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2	,032	,054	,033	,585	,559	,450	,038	,025	,556	1,798
NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2	,082	,053	,079	1,554	,121	,411	,101	,066	,692	1,446
COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2	,453	,056	,457	8,063	,000	,688	,467	,340	,555	1,800
NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2	,175	,056	,176	3,149	,002	,445	,202	,133	,569	1,757
ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2	-,169	,058	-,153	2,911	,004	,494	,187	,123	,648	1,544
n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:	-,180	,064	-,136	2,832	,005	,367	-,182	-,120	,776	1,288
dummy geslacht 3	-,092	,084	-,049	1,094	,275	,183	-,071	-,046	,906	1,104
d grote steden	,062	,157	,019	,395	,693	,045	,026	,017	,800	1,250

d rest west	,099	,053	,095	1,866	,063	,078	,121	,079	,682	1,465
d noord	,029	,044	,032	,655	,513	,041	,043	,028	,756	1,323
d oost	,056	,028	,102	2,002	,046	,031	,130	,084	,691	1,448
A10 d alleenstaand zonder kinderen	-,058	,102	-,028	-,571	,568	,026	-,037	-,024	,735	1,360
A10 d alleenstaand met kind(eren)	,010	,144	,003	,071	,943	-,057	,005	,003	,939	1,065
A10 d samenwonend/getrouwd zonder kinderen	-,032	,031	-,050	1,031	,304	,000	-,067	-,043	,765	1,307
sk09: Sociale klasse:	,013	,035	,016	,366	,714	,044	,024	,015	,950	1,053
qLeeftijd: Leeftijd:	,005	,026	,009	,197	,844	,059	,013	,008	,904	1,107

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

#### Excluded Variables<sup>a</sup>

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1							
d zuid	. <sup>b</sup>	.	.	.	,000	.	,000
A10 d samenwonend/getrouwd met kind(eren)	. <sup>b</sup>	.	.	.	,000	.	,000

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

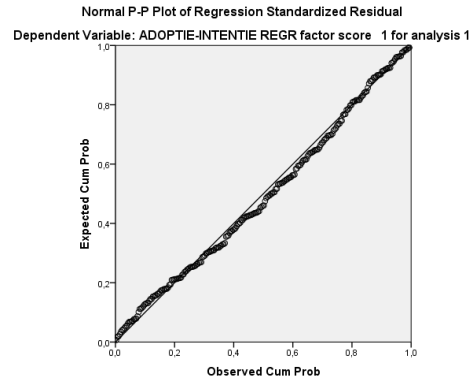
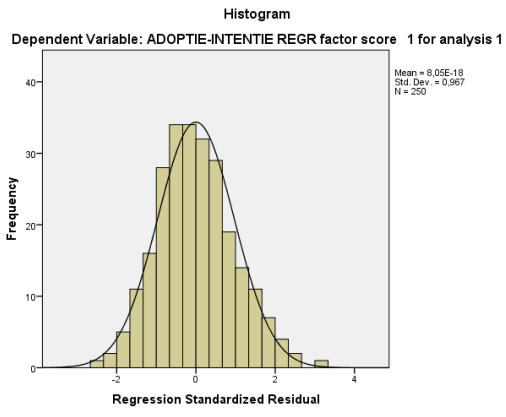
b. Predictors in the Model: (Constant), qLeeftijd: Leeftijd:, A10 d samenwonend/getrouwd zonder kinderen, d noord, n09\_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:, A10 d alleenstaand met kind(eren), sk09: Sociale klasse:, d grote steden, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2, dummy geslacht 3, d oost, ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2, A10 d alleenstaand zonder kinderen, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2, d rest west, DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2, COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2

#### Correlations

	n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:	DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2	NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2	COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2	NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2	ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2	ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1
n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief	1	-,186**	-,089	-,299**	-,090	-,408**	-,367**

duur.: Prijs:	Sig. (2-tailed)		,003	,159	,000	,157	,000	,000
	N	250	250	250	250	250	250	250
DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL	Pearson Correlation	-,186**	1	,369**	,476**	,537**	,288**	,450**
REGR factor score 1 for analysis 2	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,000	,000	,000
	N	250	250	250	250	250	250	250
NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I	Pearson Correlation	-,089	,369**	1	,414**	,454**	,210**	,411**
REGR factor score 2 for analysis 2	Sig. (2-tailed)	,159	,000		,000	,000	,001	,000
	N	250	250	250	250	250	250	250
COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2	Pearson Correlation	-,299**	,476**	,414**	1	,363**	,487**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	250	250	250	250	250	250	250
NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II	Pearson Correlation	-,090	,537**	,454**	,363**	1	,206**	,445**
REGR factor score 4 for analysis 2	Sig. (2-tailed)	,157	,000	,000	,000		,001	,000
	N	250	250	250	250	250	250	250
ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2	Pearson Correlation	-,408**	,288**	,210**	,487**	,206**	1	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,001		,000
	N	250	250	250	250	250	250	250
ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1	Pearson Correlation	-,367**	,450**	,411**	,688**	,445**	,494**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	250	250	250	250	250	250	250

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Charts**

## Hoofdvariabelen op afhankelijke

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2, DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2, ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2, COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,754 <sup>a</sup>	,569	,559	,61497150	,569	53,503	6	243	,000

a. Predictors: (Constant), n09\_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2, DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2, ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2, NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2, COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2

b. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	,342	,121		2,822	,005					
DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2	,036	,052	,038	,703	,483	,450	,045	,030	,614	1,630
NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2	,086	,052	,083	1,665	,097	,411	,106	,070	,718	1,393
COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2	,453	,055	,457	8,287	,000	,688	,469	,349	,584	1,712
NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2	,177	,053	,178	3,359	,001	,445	,211	,141	,633	1,581
ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2	-,166	,056	-,150	2,947	,004	,494	,186	,124	,685	1,461
n09_1: Professionele textielreiniging is volgens mij relatief duur.: Prijs:	-,185	,062	-,139	- 2,979	,003	-,367	-,188	-,125	,816	1,225

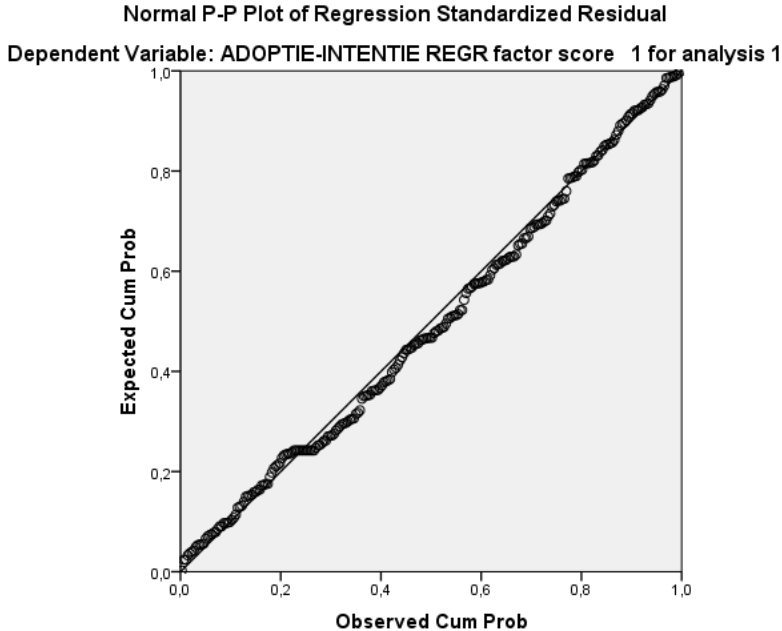
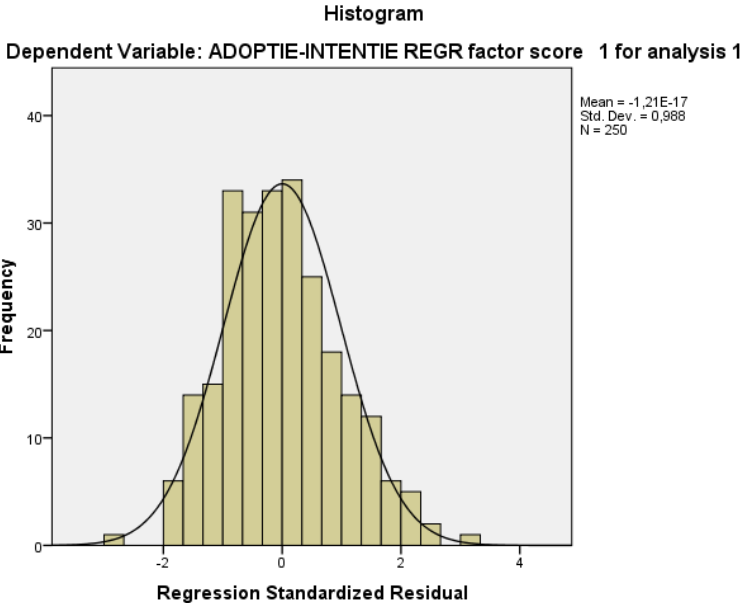
a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2,0261254	2,0489457	0E-7	,69826696	250
Residual	-1,75764704	1,95179570	0E-8	,60751702	250
Std. Predicted Value	-2,902	2,934	,000	1,000	250
Std. Residual	-2,858	3,174	,000	,988	250

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

**Charts**



## 16. SPSS output: Transformaties onzekerheid potentiële klanten

Statistics

log onzekerheid

	Valid	Missing
N	250	0
Mean	,6922	
Std. Error of Mean	,00500	
Std. Deviation	,07911	
Variance	,006	
Skewness	-1,036	
Std. Error of Skewness	,154	
Kurtosis	,753	
Std. Error of Kurtosis	,307	
Sum	173,06	

Statistics

Sqrt onzekerheid

	Valid	Missing
N	250	0
Mean	2,2277	
Std. Error of Mean	,01226	
Std. Deviation	,19392	
Variance	,038	
Skewness	-,822	
Std. Error of Skewness	,154	
Kurtosis	,152	
Std. Error of Kurtosis	,307	
Sum	556,92	

Statistics

rec onzekerheid

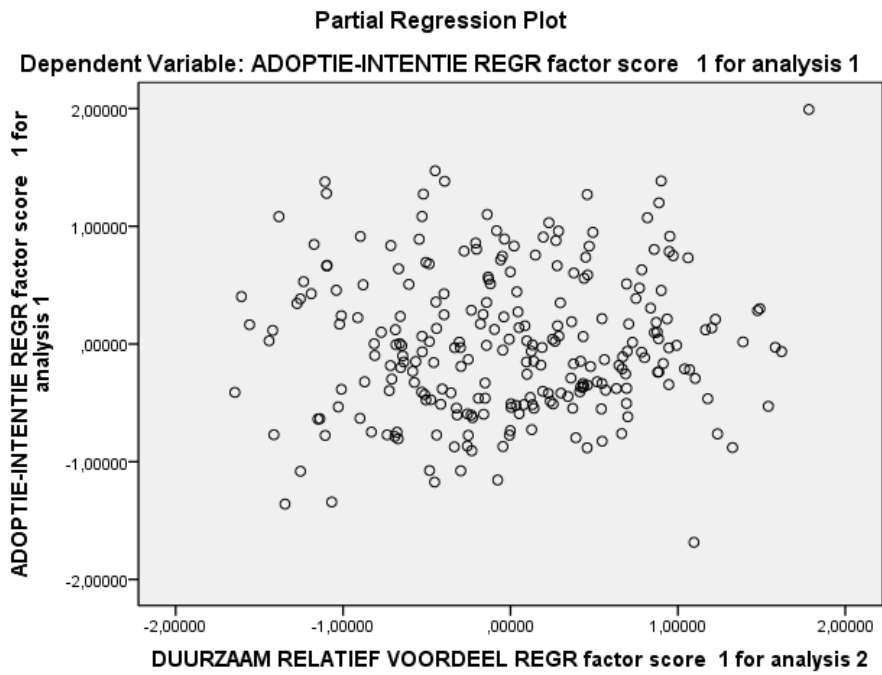
	Valid	Missing
N	250	0
Mean	,2067	
Std. Error of Mean	,00263	
Std. Deviation	,04162	
Variance	,002	
Skewness	1,539	
Std. Error of Skewness	,154	
Kurtosis	2,570	
Std. Error of Kurtosis	,307	
Sum	51,68	

Coefficients<sup>a</sup>

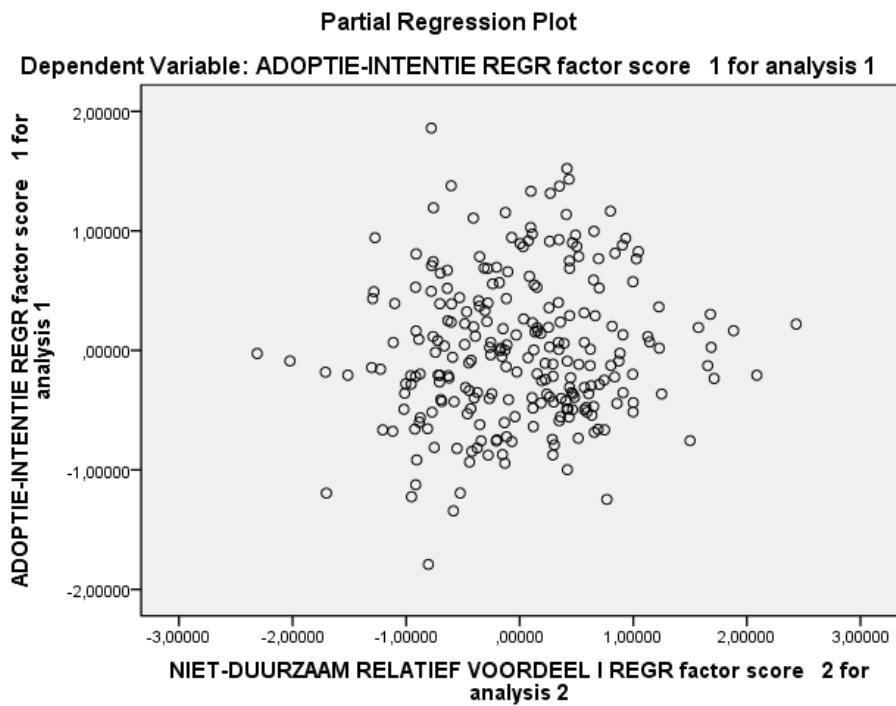
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,059	,070		,836	,404					
	DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL REGR factor score 1 for analysis 2	,093	,072	,097	1,291	,198	,450	,084	,055	,317	3,152
	duurzaam RV 2	,017	,034	,027	,492	,623	,015	,032	,021	,580	1,726
	duurzaam RV 3	-,021	,017	-,101	-1,232	,219	,354	-,080	-,052	,267	3,750
	NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL I REGR factor score 2 for analysis 2	,146	,075	,140	1,935	,054	,411	,126	,082	,345	2,901
	Niet_duurzaam_RVI_2	-,003	,044	-,004	-,058	,954	,153	-,004	-,002	,431	2,319
	ND RVI 3	-,020	,022	-,079	-,904	,367	,328	-,059	-,038	,234	4,281
	COMPATIBILITEIT REGR factor score 3 for analysis 2	,561	,097	,566	5,801	,000	,688	,355	,246	,189	5,284
	Compatibiliteit2	,072	,048	,085	1,510	,132	,024	,098	,064	,565	1,771
	Compatibiliteit3	-,024	,038	-,065	-,651	,515	,531	-,043	-,028	,180	5,544
	NIET-DUURZAAM RELATIEF VOORDEEL II REGR factor score 4 for analysis 2	,120	,081	,121	1,490	,137	,445	,097	,063	,274	3,650
	ND_RVII_2	-,067	,041	-,085	-1,627	,105	-,011	-,106	-,069	,668	1,498
	ND_RVII_3	,027	,028	,080	,942	,347	,388	,061	,040	,248	4,029
	ONZEKERHEID REGR factor score 5 for analysis 2	,164	,092	,148	1,779	,077	,494	,115	,075	,259	3,855
	onzekerheid_2	-,137	,091	-,133	-1,497	,136	,258	-,097	-,064	,228	4,393
	onzekerheid_3	-,061	,059	-,130	-1,041	,299	-,448	-,068	-,044	,116	8,606

a. Dependent Variable: ADOPTIE-INTENTIE REGR factor score 1 for analysis 1

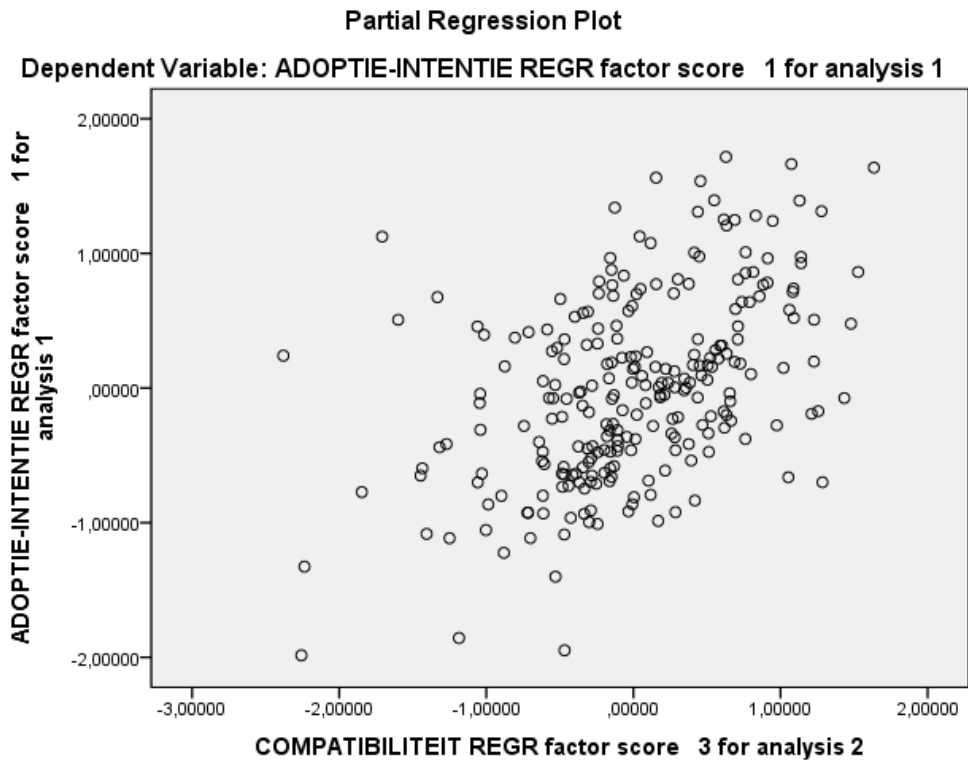
*Duurzaam relatief voordeel*



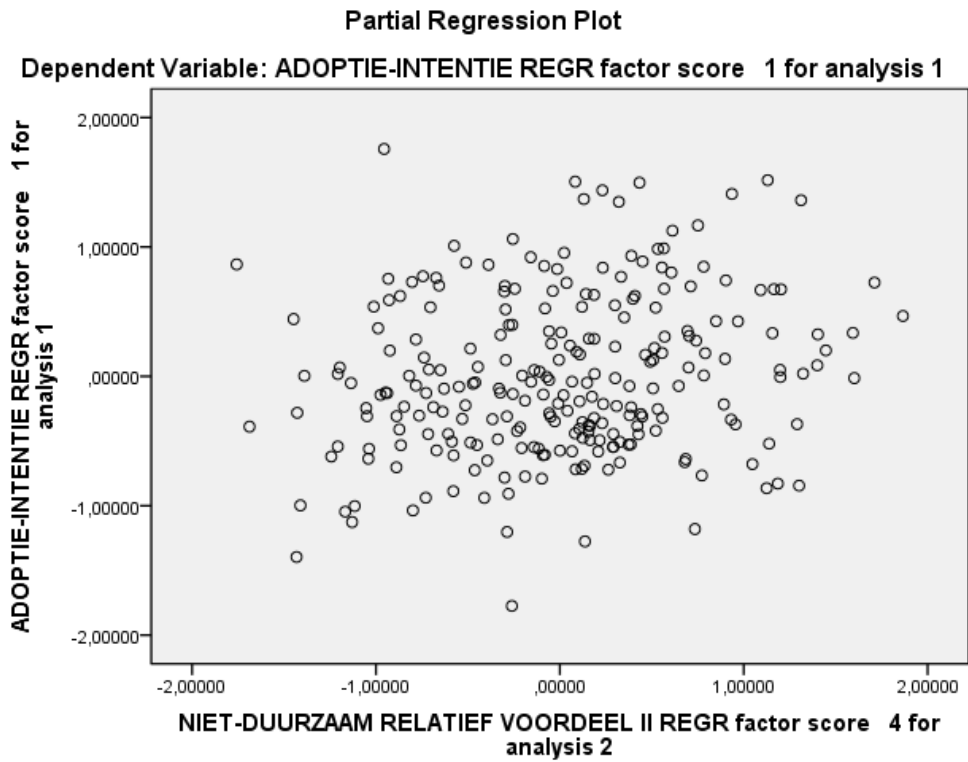
*Niet-duurzaam relatief voordeel I*



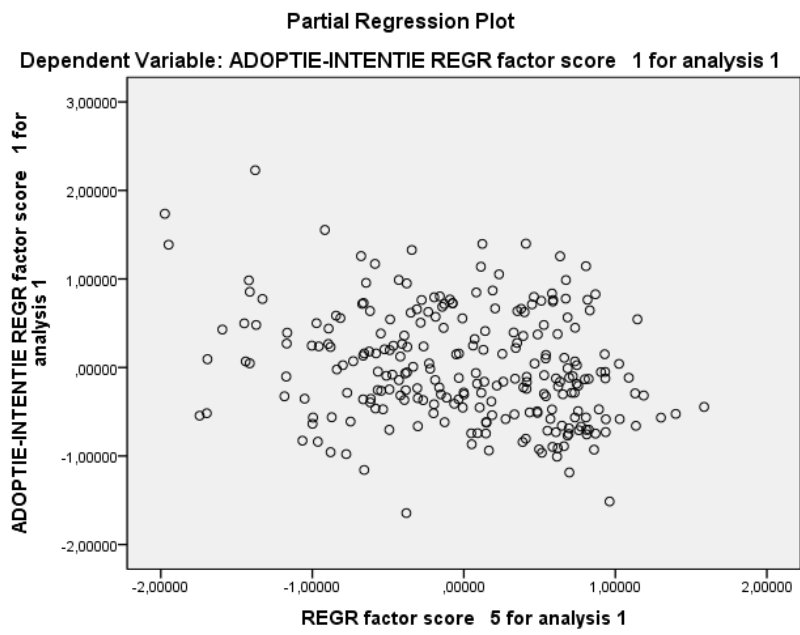
*Compatibiliteit*



*Niet-duurzaam relatief voordeel II*



*Onzekerheid*



## 17. SPSS output: Split sample validation (steekproef 2 factor en regressie analyse)

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1	0E-7	,92070559	250
D RV REGR factor score 1 for analysis 2	0E-7	,95680732	250
ND RVII REGR factor score 2 for analysis 2	0E-7	,93730698	250
ONZ REGR factor score 3 for analysis 2	0E-7	,86349718	250
ND RVI REGR factor score 4 for analysis 2	0E-7	,91486584	250
COMP REGR factor score 5 for analysis 2	0E-7	,92336185	250
A02_A.N: Mijn leeftijd is:	50,3920	14,79466	250
dummy geslacht	,5200	,50060	250
sk09dA	,1400	,34768	250
sk09db1	,6640	,94375	250
sk09db2	,5640	1,17449	250
sk09dC	1,3280	1,88750	250
sk09dD	,0400	,44631	250
A_10 d alleenstaand zonder	,2600	,43951	250
A_10 d alleenstaand met	,0960	,42839	250
A_10 d samen zonder	,9720	1,40682	250
A_10 d samen met	1,4720	1,93292	250
A04 Nielsen regio d grote steden	,1080	,31100	250
A04 Nielsen regio d west	,5600	,89980	250
A04 Nielsen regio d noord	,3360	,94800	250
A04 Nielsen regio d oost	,9600	1,71176	250
A04 Nielsen regio d zuid	1,3000	2,19757	250

### Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor				
	1	2	3	4	5
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,184	-,048	-,015	-,652	,028
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	-,021	,091	,064	-,752	,026
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	-,037	-,007	-,060	-,830	,009
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	,015	,937	-,021	,007	-,092
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	,008	,764	,024	-,019	,112
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	,906	,026	,021	-,037	-,081
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	,774	,019	,019	,052	,165
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	,884	-,006	-,053	-,046	-,013
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	,105	-,010	,030	-,226	,585
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	-,054	,012	-,019	-,118	,611
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	,037	-,010	,076	,071	,880
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.: Onzekerheid:	,008	-,034	,714	,093	-,039

n05_2: Als ik mijn huidige situatie op een rijtje zet, denk ik dat het een goed idee zou zijn om binnenkort voor het grootste gedeelte over te stappen op professionele textielreiniging: Onzekerheid:	-.037	-.048	,109	-.074	-.646
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	-.015	,033	,795	-.083	,022

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

	Cronbach's alpha	Items verwijderd	Cronbach's alpha	Verwijderde item
Niet-duurzaam relatief voordeel I	.815	0		
Niet-duurzaam relatief voordeel II	.837	0		
Duurzaam relatief voordeel	.904	0		
Compatibiliteit	.153	1	.780	N05_2
Onzekerheid	.709	0		
Adoptie-intentie	.810	0		

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	A04 Nielsen regio d zuid, COMP REGR factor score 5 for analysis 2, A02_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09db1, A_10 d samen zonder, sk09dD, dummy geslacht, A04 Nielsen regio d grote steden, ONZ REGR factor score 3 for analysis 2, A_10 d alleenstaand met, sk09dA, A04 Nielsen regio d noord, ND RVII REGR factor score 2 for analysis 2, A_10 d alleenstaand zonder, sk09db2, D RV REGR factor score 1 for analysis 2, A04 Nielsen regio d oost, ND RVI REGR factor score 4 for analysis 2 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1

b. Tolerance = ,000 limits reached.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,736 <sup>a</sup>	,542	,507	,64674204	,542	15,202	18	231	,000

a. Predictors: (Constant), A04 Nielsen regio d zuid, COMP REGR factor score 5 for analysis 2, A02\_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09db1, A\_10 d samen zonder, sk09dD, dummy geslacht, A04 Nielsen regio d grote steden, ONZ REGR factor score 3 for analysis 2, A\_10 d alleenstaand met, sk09dA, A04 Nielsen regio d noord, ND RVII REGR factor score 2 for analysis 2, A\_10 d alleenstaand zonder, sk09db2, D RV REGR factor score 1 for analysis 2, A04 Nielsen regio d oost, ND RVI REGR factor score 4 for analysis 2

b. Dependent Variable: Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1



ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114,455	18	6,359	15,202	,000 <sup>b</sup>
	Residual	96,622	231	,418		
	Total	211,077	249			

a. Dependent Variable: Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1

b. Predictors: (Constant), A04 Nielsen regio d zuid, COMP REGR factor score 5 for analysis 2, A02\_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09db1, A\_10 d samen zonder, sk09dD, dummy geslacht, A04 Nielsen regio d grote steden, ONZ REGR factor score 3 for analysis 2, A\_10 d alleenstaand met, sk09dA, A04 Nielsen regio d noord, ND RVII REGR factor score 2 for analysis 2, A\_10 d alleenstaand zonder, sk09db2, D RV REGR factor score 1 for analysis 2, A04 Nielsen regio d oost, ND RVI REGR factor score 4 for analysis 2

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,454	,189		-2,395	,017
	D RV REGR factor score 1 for analysis 2	,088	,054	,092	1,633	,104
	ND RVII REGR factor score 2 for analysis 2	-,035	,048	-,035	-,723	,470
	ONZ REGR factor score 3 for analysis 2	-,076	,050	-,071	-1,528	,128
	ND RVI REGR factor score 4 for analysis 2	,013	,056	,013	,231	,818
	COMP REGR factor score 5 for analysis 2	,642	,059	,644	10,944	,000
	A02_A.N: Mijn leeftijd is:	,006	,003	,093	2,005	,046
	dummy geslacht	,194	,085	,105	2,269	,024
	sk09dA	-,108	,134	-,041	-,810	,419
	sk09db1	,023	,051	,024	,450	,653
	sk09db2	,045	,040	,058	1,132	,259
	sk09dD	-,168	,094	-,081	-1,777	,077
	A_10 d alleenstaand zonder	,076	,106	,036	,713	,477
	A_10 d alleenstaand met	-,020	,103	-,009	-,194	,846
	A_10 d samen zonder	,001	,033	,001	,026	,979
	A04 Nielsen regio d grote steden	-,056	,150	-,019	-,373	,710
	A04 Nielsen regio d noord	,018	,050	,018	,354	,723
	A04 Nielsen regio d oost	-,007	,030	-,012	-,225	,822
	A04 Nielsen regio d zuid	,023	,023	,055	1,019	,309

a. Dependent Variable: Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1

Excluded Variables<sup>a</sup>

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	sk09dC	.	.	.	.	,000
	A_10 d samen met	.	.	.	.	,000
	A04 Nielsen regio d west	.	.	.	.	,000

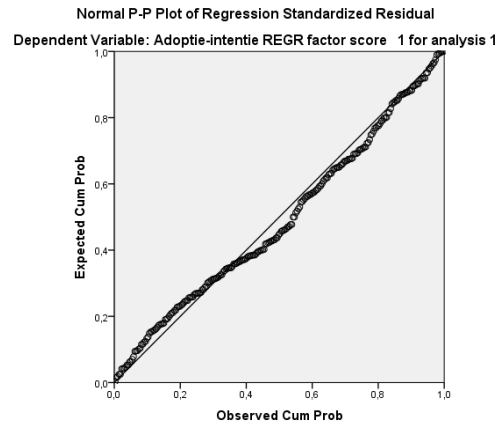
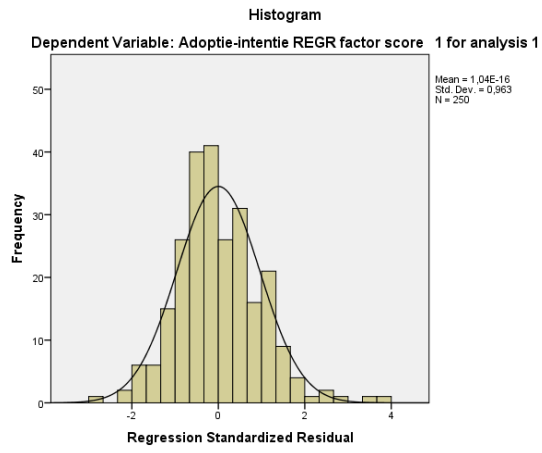
a. Dependent Variable: Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1

b. Predictors in the Model: (Constant), A04 Nielsen regio d zuid, COMP REGR factor score 5 for analysis 2, A02\_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09db1, A\_10 d samen zonder, sk09dD, dummy geslacht, A04 Nielsen regio d grote steden, ONZ REGR factor score 3 for analysis 2, A\_10 d alleenstaand met, sk09dA, A04 Nielsen regio d noord, ND RVII REGR factor score 2 for analysis 2, A\_10 d alleenstaand zonder, sk09db2, D RV REGR factor score 1 for analysis 2, A04 Nielsen regio d oost, ND RVI REGR factor score 4 for analysis 2

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2,1370389	1,5840926	0E-7	,67798252	250
Residual	-1,79677200	2,44845009	0E-8	,62292736	250
Std. Predicted Value	-3,152	2,336	,000	1,000	250
Std. Residual	-2,778	3,786	,000	,963	250

a. Dependent Variable: Adoptie-intentie REGR factor score 1 for analysis 1



## 18. SPSS output: split sample validation (complete data set (799) factor en regressieanalyse)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
REGR factor score 1 for analysis 1	0E-7	,92617763	799
D RV	0E-7	,95480468	799
onzekerheid	0E-7	,80785711	799
ND RVI	0E-7	,92858545	799
ND RVII	0E-7	,89486988	799
compatibiliteit	0E-7	,91859983	799
sk09_d_A	,1452	,35250	799
sk09_d_B1	,6558	,93949	799
sk09_d_B2	,5895	1,19279	799
sk09_d_C	1,2315	1,84763	799
sk09_d_D	,1126	,74243	799
dummy geslacht	,9212	,99751	799
Nregio dummy grote steden	,1001	,30035	799
Nregio dummy rest west	,5557	,89644	799
Nregio dummy noord	,3304	,93977	799
Nregio dummy oost	,9462	1,70091	799
Nregio dummy zuid	1,3767	2,23484	799
A10 D alleen zonder	,2441	,42979	799
A10 D alleen met	,0876	,40958	799
A10 D samen zonder	1,0363	1,42742	799
A10 D samen met	1,4668	1,92883	799
A02_A.N: Mijn leeftijd is:	48,8348	14,85461	799

Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor				
	1	2	3	4	5
n01_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ondervindt mijn artikel minder slijtage dan wanneer ik dat zelf reinig.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	,119	,027	-,003	,650	-,054
n01_2: Indien ik gebruik zou maken professionele textielreiniging draag ik mijn kleding weer als nieuw.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	-,071	,059	,071	,703	,062
n01_3: De professionele textielreiniger reinigt mijn textielartikelen beter dan de wasmachine thuis.: Niet-duurzaam relatief voordeel (kwaliteit):	-,019	-,086	-,028	,787	,022
n02_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging ben ik minder tijd kwijt met de taken in mijn huishouden.: (gemak):	,007	,006	,901	-,023	-,060
n02_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging besteed ik mijn tijd efficiënter.: (gemak):	,010	-,014	,807	,035	,077
n03_1: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging draag ik bij aan een beter milieu.: Duurzaam relatief voordeel:	,894	,014	-,004	,035	-,036
n03_2: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging heeft dit een positieve invloed op mijn groene imago.: Duurzaam relatief voordeel:	,774	,002	,041	-,039	,084
n03_3: Indien ik gebruik zou maken van professionele textielreiniging is dit beter voor het milieu dan wanneer ik thuis mijn wasgoed reinig.: Duurzaam relatief voordeel:	,900	-,018	-,006	,009	-,009
n04_1: Het gebruik van professionele textielreiniging past bij mijn behoefte voor schone en frisse kleren.: Compatibiliteit:	,057	-,037	,034	,219	,552
n04_3: In mijn huidige situatie zou ik gemakkelijk gebruik kunnen maken van professionele textielreiniging.: Compatibiliteit:	,001	-,039	,018	-,007	,647
n04_4: Professionele textielreiniging past bij mijn levensstijl en/of werkwijze.: Compatibiliteit:	,027	,045	-,007	-,057	,898
n05_1: Over het algemeen vrees ik dat ik er op de één of andere manier iets op verlies of op achteruit ga als ik binnenkort overstap op het professioneel laten reinigen van textiel.: Onzekerheid:	-,018	,681	,013	-,031	-,094
n05_3: Alle voor en nadelen van professionele textielreiniging tegen elkaar afgewogen, ben ik bang voor onvoorziene problemen als ik binnenkort over zou stappen op professionele textielreiniging.: Onzekerheid:	,013	,682	-,014	,027	,068

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

	Cronbach's alpha	Items verwijderd	Cronbach's alpha	Verwijderde item
Niet-duurzaam relatief voordeel I	.767	0		
Niet-duurzaam relatief voordeel II	.847	0		
Duurzaam relatief voordeel	.899	0		
Compatibiliteit	.780	0		
Onzekerheid	.627	0		
Adoptie-intentie	.811	0		

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	A02_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09_d_B1, Nregio dummy zuid, dummy geslacht, A10 D alleen zonder, onzekerheid, ND RV1, sk09_d_D, A10 D alleen met, Nregio dummy grote steden, Nregio dummy noord, sk09_d_A, A10 D samen zonder, D RV, sk09_d_B2, Nregio dummy oost, ND RVII, compatibiliteit <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: REGR factor score 1 for analysis 1

b. Tolerance = ,000 limits reached.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,703 <sup>a</sup>	,495	,483	,66582680	,495	42,449	18	780	,000

a. Predictors: (Constant), A02\_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09\_d\_B1, Nregio dummy zuid, dummy geslacht, A10 D alleen zonder, onzekerheid, ND RV1, sk09\_d\_D, A10 D alleen met, Nregio dummy grote steden, Nregio dummy noord, sk09\_d\_A, A10 D samen zonder, D RV, sk09\_d\_B2, Nregio dummy oost, ND RVII, compatibiliteit

b. Dependent Variable: REGR factor score 1 for analysis 1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	338,735	18	18,819	42,449	,000 <sup>b</sup>
	Residual	345,794	780	,443		
	Total	684,528	798			

a. Dependent Variable: REGR factor score 1 for analysis 1

b. Predictors: (Constant), A02\_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09\_d\_B1, Nregio dummy zuid, dummy geslacht, A10 D alleen zonder, onzekerheid, ND RV1, sk09\_d\_D, A10 D alleen met, Nregio dummy grote steden, Nregio dummy noord, sk09\_d\_A, A10 D samen zonder, D RV, sk09\_d\_B2, Nregio dummy oost, ND RVII, compatibiliteit

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,066	,105		-,629	,529
D RV	,084	,031	,086	2,707	,007
onzekerheid	-,050	,031	-,043	-1,607	,108
ND RVI	,079	,031	,079	2,548	,011
ND RVII	,040	,034	,039	1,187	,236
compatibiliteit	,566	,034	,562	16,539	,000
sk09_d_A	-,073	,075	-,028	-,968	,333
sk09_d_B1	,021	,030	,021	,694	,488
sk09_d_B2	,022	,023	,028	,951	,342
sk09_d_D	-,025	,033	-,020	-,756	,450
dummy geslacht	-,064	,024	-,069	-2,652	,008
Nregio dummy grote steden	-,037	,088	-,012	-,423	,673
Nregio dummy noord	,000	,028	,000	-,010	,992
Nregio dummy oost	,013	,017	,024	,802	,423
Nregio dummy zuid	,010	,013	,024	,762	,447
A10 D alleen zonder	-,020	,062	-,009	-,318	,751
A10 D alleen met	-,025	,060	-,011	-,416	,678
A10 D samen zonder	-,026	,019	-,040	-1,379	,168
A02_A.N: Mijn leeftijd is:	,003	,002	,041	1,568	,117

a. Dependent Variable: REGR factor score 1 for analysis 1

**Excluded Variables<sup>a</sup>**

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1	sk09_d_C	., <sup>b</sup>	.	.	,000
	Nregio dummy rest west	., <sup>b</sup>	.	.	,000
	A10 D samen met	., <sup>b</sup>	.	.	,000

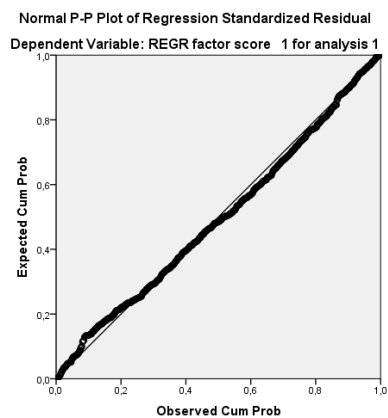
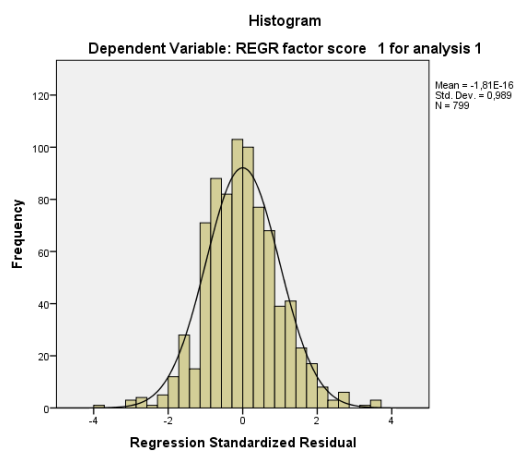
a. Dependent Variable: REGR factor score 1 for analysis 1

b. Predictors in the Model: (Constant), A02\_A.N: Mijn leeftijd is:, sk09\_d\_B1, Nregio dummy zuid, dummy geslacht, A10 D alleen zonder, onzekerheid, ND RVI, sk09\_d\_D, A10 D alleen met, Nregio dummy grote steden, Nregio dummy noord, sk09\_d\_A, A10 D samen zonder, D RV, sk09\_d\_B2, Nregio dummy oost, ND RVII, compatibiliteit

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2,1678791	1,7329235	0E-7	,65152091	799
Residual	-2,48944926	2,40489364	0E-8	,65827464	799
Std. Predicted Value	-3,327	2,660	,000	1,000	799
Std. Residual	-3,739	3,612	,000	,989	799

a. Dependent Variable: REGR factor score 1 for analysis 1



## 19. SPSS output: Meerdere regressieanalyse klanten

### Hoofd variabelen op afhankelijke

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
REGR factor score adoptie	0E-7	1,00000000	204
REGR factor score ND RV II (gemak) + compatibiliteit	0E-7	1,00000000	204
REGR factor score Duurzaam RV	0E-7	1,00000000	204
REGR factor score ND RV I (kwaliteit)	0E-7	1,00000000	204
j09_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.: Prijs:	2,0588	,75363	204

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	j09_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.: Prijs.; REGR factor score ND RV I (kwaliteit), REGR factor score Duurzaam RV, REGR factor score ND RV II (gemak) + compatibiliteit <sup>b</sup>		Enter

- a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie  
b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,577 <sup>a</sup>	,333	,319	,82512533	,333	24,791	4	199	,000

- a. Predictors: (Constant), j09\_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.: Prijs.; REGR factor score ND RV I (kwaliteit), REGR factor score Duurzaam RV, REGR factor score ND RV II (gemak) + compatibiliteit  
b. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67,514	4	16,879	24,791	,000 <sup>b</sup>
	Residual	135,486	199	,681		
	Total	203,000	203			

- a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie  
b. Predictors: (Constant), j09\_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.: Prijs.; REGR factor score ND RV I (kwaliteit), REGR factor score Duurzaam RV, REGR factor score ND RV II (gemak) + compatibiliteit

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF

(Constant)	,273	,171		1,596	,112					
REGR factor score ND RV II (gemak) + compatibiliteit	,284	,067	,284	4,214	,000	,451	,286	,244	,738	1,355
REGR factor score Duurzaam RV	-,373	,063	-,373	5,907	,000	-,489	-,386	,342	,841	1,189
REGR factor score ND RV I (kwaliteit)	-,028	,064	-,028	-,431	,667	-,243	-,031	,025	,815	1,228
j09_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.: Prijs:	-,133	,078	-,100	1,695	,092	-,155	-,119	,098	,966	1,035

a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

#### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Mode l	Dimensio n	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	REGR factor score ND RV II (gemak) + compatibiliteit	REGR factor score Duurzaam RV	REGR factor score ND RV I (kwaliteit)	j09_1: Professionele textielreiniging vind ik relatief gezien duur.: Prijs:
1	1	1,943	1,000	,03	,00	,00	,00	,03
1	2	1,701	1,069	,00	,16	,15	,15	,00
1	3	,726	1,636	,00	,01	,66	,48	,00
1	4	,571	1,844	,00	,79	,19	,36	,00
1	5	,058	5,764	,97	,04	,00	,01	,97

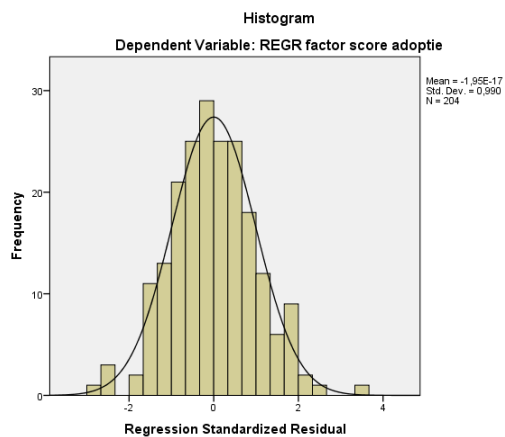
a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

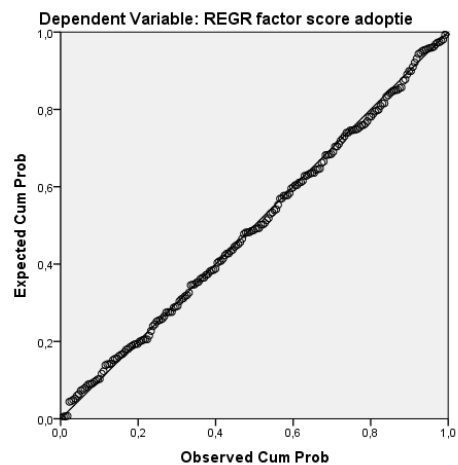
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-1,4127065	1,7308596	0E-7	,57670061	204
Residual	-2,36428475	2,82868600	0E-8	,81695557	204
Std. Predicted Value	-2,450	3,001	,000	1,000	204
Std. Residual	-2,865	3,428	,000	,990	204

a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

## Charts



#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## *Losse service mogelijkheden op afhankelijke*

[DataSet1] C:\Users\User\Desktop\oktober2012mp12001-JA-01 NETEX.sav

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
REGR factor score adoptie	0E-7	1,00000000	204
j11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1-dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	3,0980	1,17871	204
j11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	2,9853	1,13380	204
j11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	3,0098	1,06900	204
j11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	2,9853	1,02423	204
j11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden):	2,6667	,97590	204
j11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb...	3,2696	1,05085	204
j11_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	3,1078	,97664	204
j11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	2,9951	1,00490	204
j11_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	3,0000	1,17863	204

### Correlations



	REGR factor score adoptie	j11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1-dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	j11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	j11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	j11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	j11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden):	j11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb...	j11_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	j11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	j11_9: Indien professionele textielreiniger een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):
Pearson Correlatie	1,000	,210	,294	,197	,324	,343	,362	,370	,245	,195
j11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1-dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,210	1,000	,587	,433	,426	,367	,380	,410	,366	,429
j11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,294	,587	1,000	,423	,543	,454	,425	,326	,445	,428
j11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,197	,433	,423	1,000	,500	,338	,327	,329	,381	,493

j11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,324	,426	,543	,500	1,000	,478	,567	,622	,522	,526
j11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden):	,343	,367	,454	,338	,478	1,000	,463	,415	,501	,253
j11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb...	,362	,380	,425	,327	,567	,463	1,000	,711	,477	,394
j11_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,370	,410	,326	,329	,622	,415	,711	1,000	,477	,432
j11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,245	,366	,445	,381	,522	,501	,477	,477	1,000	,449
j11_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,195	,429	,428	,493	,526	,253	,394	,432	,449	1,000

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

<p>j11_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden).;</p> <p>j11_5: Indien de professionele textielreiner mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbeperkt laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreining over te stappen.: Service (mogelijkheden).;</p> <p>j11_1: Indien de professionele textielreiner een '1- dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreining gebruik maken.: Service (mogelijkheden).;</p> <p>j11_6: Indien de professionele textielreiner een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip</p>		
--	--	--

- a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie  
 b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,449 <sup>a</sup>	,202	,165	,91405191	,202	5,441	9	194	,000

a. Predictors: (Constant), j11\_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbepert laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden); j11\_1: Indien de professionele textielreiniger een '1- dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb..., j11\_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden);

b. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,915	9	4,546	5,441	,000 <sup>b</sup>
	Residual	162,085	194	,835		
	Total	203,000	203			

a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

b. Predictors: (Constant), j11\_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbepert laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden); j11\_1: Indien de professionele textielreiniger een '1- dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb..., j11\_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden); j11\_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden);

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,625	,269		-6,048	,000
	j11_1: Indien de professionele textielreiniger een '1- dagservice' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	-,048	,072	-,057	-,664	,507
	j11_2: Indien professionele textielreiniging haal- en brengservice zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,129	,081	,146	1,591	,113
	j11_3: Indien de professionele textielreiniger een 'niet goed, geld terug garantie' zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,011	,075	,011	,142	,888
	j11_4: Indien professionele textielreiniging op internet de mogelijkheid voor het bestellen van deze service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,021	,098	,021	,213	,831

j11_5: Indien de professionele textielreiniger mij een maand- of jaarabonnement zou aanbieden voor het onbepert laten reinigen van kleding zou ik eerder geneigd zijn volledig op professionele textielreiniging over te stappen.: Service (mogelijkheden):	,180	,084	,175	2,146	,033
j11_6: Indien de professionele textielreiniger een app voor de smartphone zou ontwikkelen waarmee ik mijn textielartikelen op een bepaald tijdstip kan laten halen en weer schoon terug kan laten brengen zou ik vaker van professionele textielreiniging geb...:	,096	,093	,100	1,031	,304
j11_7: Indien professionele textielreiniging een 'SMS/E-mail melding wanneer klaar' zou sturen zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	,218	,105	,213	2,066	,040
j11_8: Indien professionele textielreiniging een 24-uurs haal & breng systeem zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	-,045	,084	-,045	-,533	,595
j11_9: Indien professionele textielreiniging een kleding-reparatie service zou aanbieden zou ik vaker van professionele textielreiniging gebruik maken.: Service (mogelijkheden):	-,013	,071	-,015	-,184	,854

a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-1,1152643	1,1254534	0E-7	,44894384	204
Residual	-3,38117528	2,34604931	0E-8	,89355997	204
Std. Predicted Value	-2,484	2,507	,000	1,000	204
Std. Residual	-3,699	2,567	,000	,978	204

a. Dependent Variable: REGR factor score adoptie

## Charts

