## 1. Winkel je bij buitenlandse webwinkels?

- Ja, gemiddeld tenminste een keer per jaar
- Ja, gemiddeld tenminste een keer per maand
- Ja, gemiddeld tenminste een keer per week
- Ja, gemiddeld meer dan een keer per week
- Nee

## 2. Wat is de reden dat je geen aankopen in buitenlandse webwinkels hebt gedaan?

- ☐ Die winkels zijn niet in het Nederlands
- ☐ Geen goede internetverbinding
- ☐ Geen idee hoe dat te doen
- ☐ Ik maak me zorgen over mijn privacy
- ☐ Geen creditcard
- ☐ Ik maak me zorgen over de wisselkoers met andere valuta
- ☐ Ik maak me zorgen over fraude
- ☐ Ik vertrouw internet winkels sowieso niet
- ☐ Ik maak me zorgen of ik beschadigde producten die ik niet wil, terug kan sturen
- ☐ Ik maak me zorgen over de bezorgtijd
- ☐ Ik koop liever bij echte winkels
- ☐ Ander

Geef svp aan welke:

**3. Zou je meer genegen zijn tot aankopen bij winkels over de grens in de EU als daar dezelfde Europese wetgeving van kracht zou zijn?**

- Ja
- Nee

## 4. Weet je waar je informatie en advies kan krijgen over online winkelen over de grens binnen de Europese Unie?

- ○ Ja
- ○ Nee

## 5. Bij online winkels uit welk van de volgende EU-landen heb je iets online gekocht in de afgelopen 3 jaar?

- ☐ België
- ☐ Cyprus
- ☐ Griekenland
- ☐ Italië
- ☐ Polen
- ☐ Groot Brittannië
- ☐ Ander land

Geef svp aan welk land:

[ ]

## 6. Welke van de volgende elementen vind je belangrijk wanneer je online winkelt? <0: niet belangrijk, 5: heel belangrijk>

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| I. Veilige betalingsmethodes van betrouwbare organisaties | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| II. Heldere gebruiksvoorwaarden en retourbeleid | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| III. Service | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| IV. Gebruiksvriendelijkheid website | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| V. Klantbeoordelingen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VI. Status bestelling is te volgen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VII. Aangeboden merken | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VIII. Aanbiedingen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| IX. Prijzen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| X. Levertijd | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XI. Verzendingsopties | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XII. Ander | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Geef svp aan welke:

## 7. Geef aan welke manieren om te communiceren met een buitenlandse verkoper je belangrijk vindt: <0: niet belangrijk, 5: heel belangrijk>

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I. Online Chat | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| II. Telefoon (vast nummer) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| III. Telefoon (gratis) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| IV. Telefoon (terugbel service) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| V. Email | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VI. Contactformulier | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VII. Skype | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VIII. Ander | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Geef svp aan welke:

## 8. Welke elementen van een website vind je belangrijk wanneer je winkelt bij een buitenlandse website? <0: niet belangrijk, 5: heel belangrijk>

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I. Keurmerken dat de winkel vertrouwd kan worden | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| II. Website ziet er professioneel uit | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| III. Goede toegang tot informatie over producten, diensten en prijzen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| IV. Spaarprogramma's | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| V. Verlanglijstje | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VI. Korting alerts | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VII. Nieuwsbrief | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| VIII. Gepersonaliseerde aanbiedingen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| IX. Discussie forum | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| X. Aanwezigheid op sociale media | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XI. Heldere en snelle navigatie (kopen met een click) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XII. Klant beoordelingen van gekochte producten | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XIII. Vermelding op prijs vergelijkingssites | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XIV. Goede vindbaarheid in zoekmachines | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XV. Meerdere betalingsmethoden | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| XVI. Ander | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Geef svp aan welke:

## 9. Welke betalingsmethoden wil je ter beschikking hebben?

- ☐ Credit card
- ☐ Paypal
- ☐ Betaling bij ontvangst
- ☐ Bankpas
- ☐ Ander

Geef svp aan welke:

## 10. Zou je iets kopen bij een buitenlandse webwinkel die niet aan al je wensen voldoet, maar wel goedkoper is?

- ○ Ja
- ○ Nee

Licht je antwoord svp toe:

## Hartelijk dank voor het invullen van de enquete!

Mocht je vragen of opmerkingen hebben, mail dan naar Onno Hansen: onno.hansen@gmail.com.

Deze enquete wordt gehouden in het kader van project SECS dat deel uitmaakt van PeCos4SMEs. PeCoS4SMEs wordt gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie die erin is vervat.