

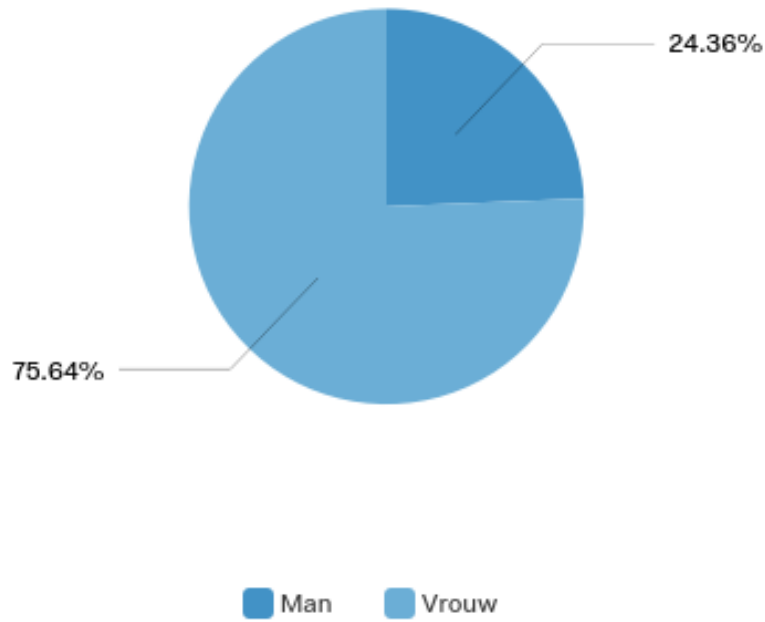
# Enquêteresultaten

“In hoeverre laat de online shopper anno 2017 zijn inkopen bij webwinkels beïnvloeden door een Nederlands keurmerk?”

Naam studente: Sibel Soykan  
Studentnummer: 350805  
Opleiding: Media, Informatie en Communicatie  
Hogeschool: Saxion Hogescholen  
Datum: 29 september 2017  
Plaats: Enschede

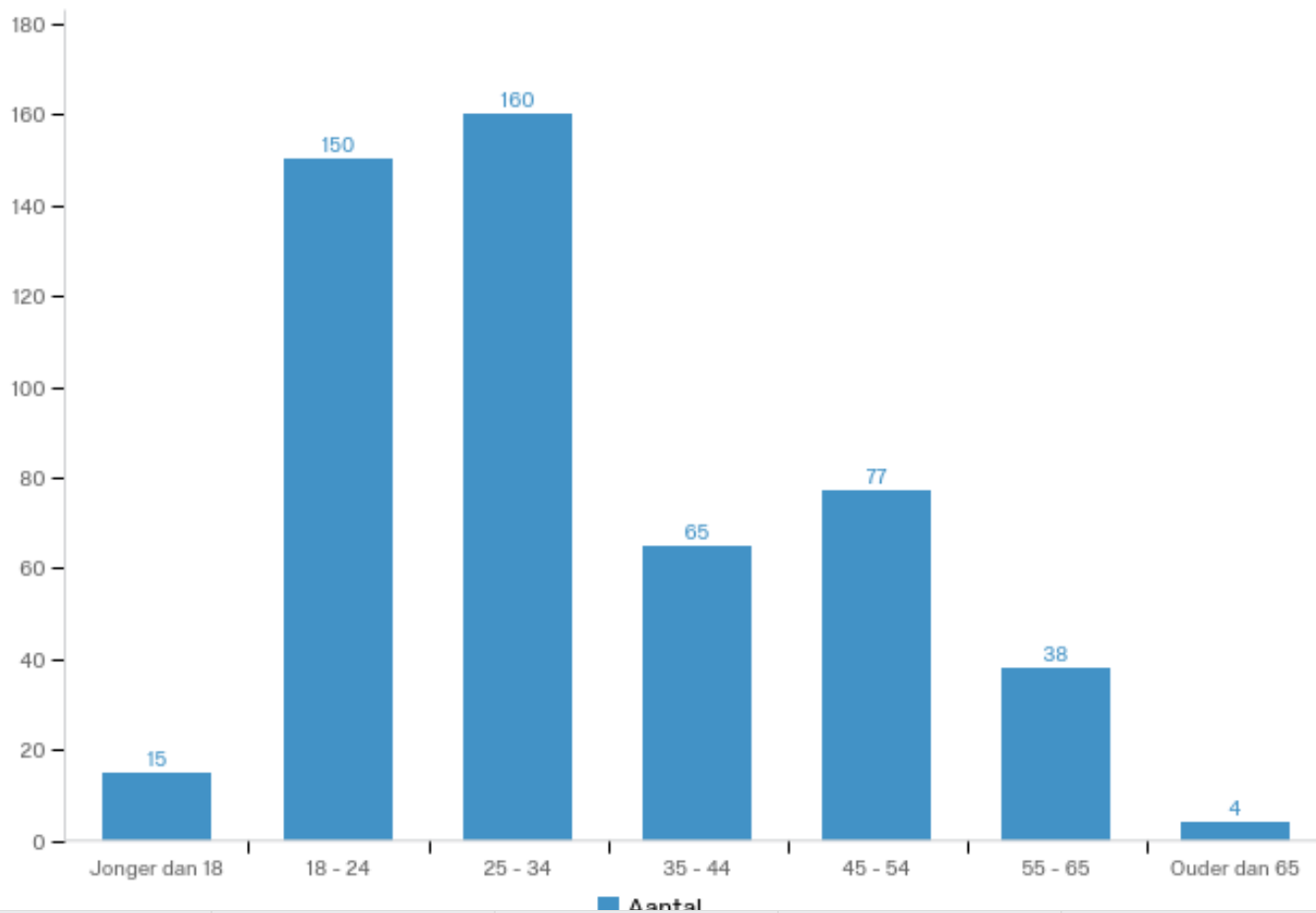
Eerste beoordelaar: dhr. Peter Pettinga  
Tweede beoordelaar: dhr. Stan de Jong  
Bedrijfsbegeleider: dhr. Daniel La Porta  
Opdrachtgever: Stichting WebwinkelKeur

## 1. Wat is uw geslacht?



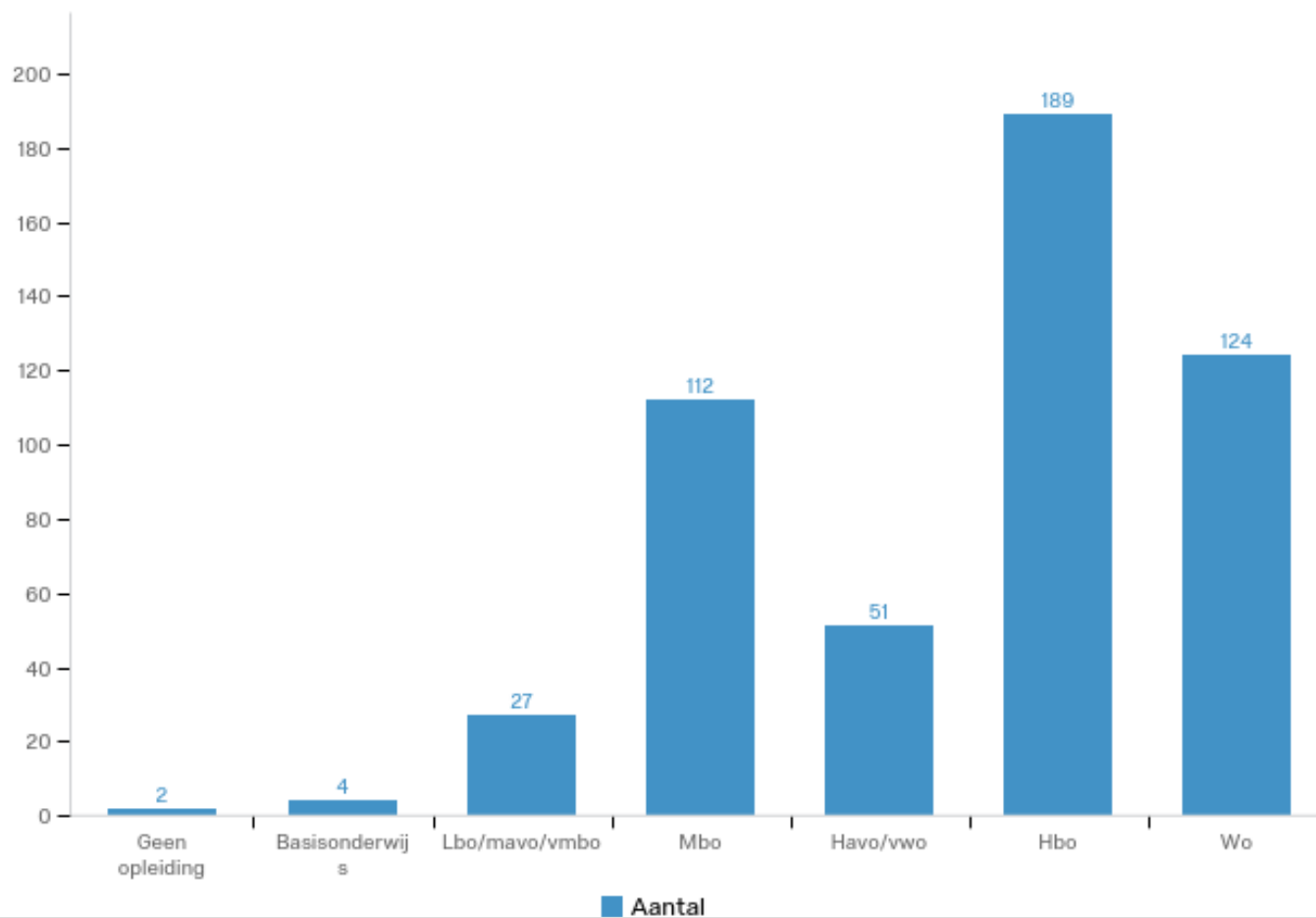
#	Answer	Bar	Response	%
1	Man		124	24.36%
2	Vrouw		385	75.64%
	Total		509	100.00%

## 2. Wat is uw leeftijd?



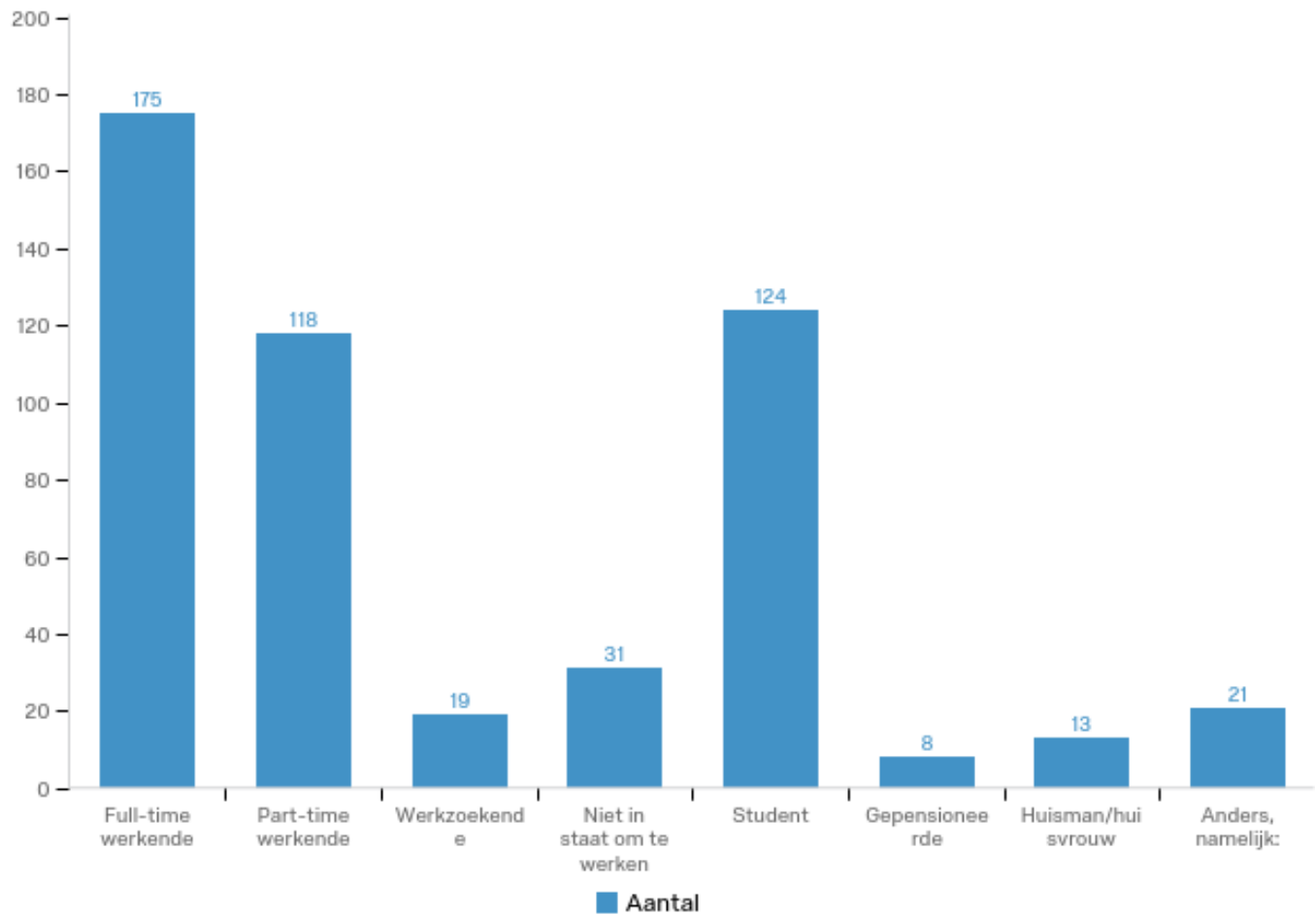
#	Answer	Bar	Response	%
1	Jonger dan 18	<div style="width: 15px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	15	2.95%
2	18 - 24	<div style="width: 150px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	150	29.47%
3	25 - 34	<div style="width: 160px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	160	31.43%
4	35 - 44	<div style="width: 65px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	65	12.77%
5	45 - 54	<div style="width: 77px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	77	15.13%
6	55 - 65	<div style="width: 38px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	38	7.47%
7	Ouder dan 65	<div style="width: 4px; height: 10px; background-color: #1f77b4;"></div>	4	0.79%
	Total		509	100.00%

### 3. Wat is uw huidige of hoogst genoten opleiding?



#	Answer	Bar	Response	%
1	Geen opleiding		2	0.39%
2	Basisonderwijs		4	0.79%
3	Lbo/mavo/vmbo	■	27	5.30%
4	Mbo	■	112	22.00%
5	Havo/vwo	■	51	10.02%
6	Hbo	■	189	37.13%
7	Wo	■	124	24.36%
	Total		509	100.00%

#### 4. Wat is uw huidige beroepsactiviteit?

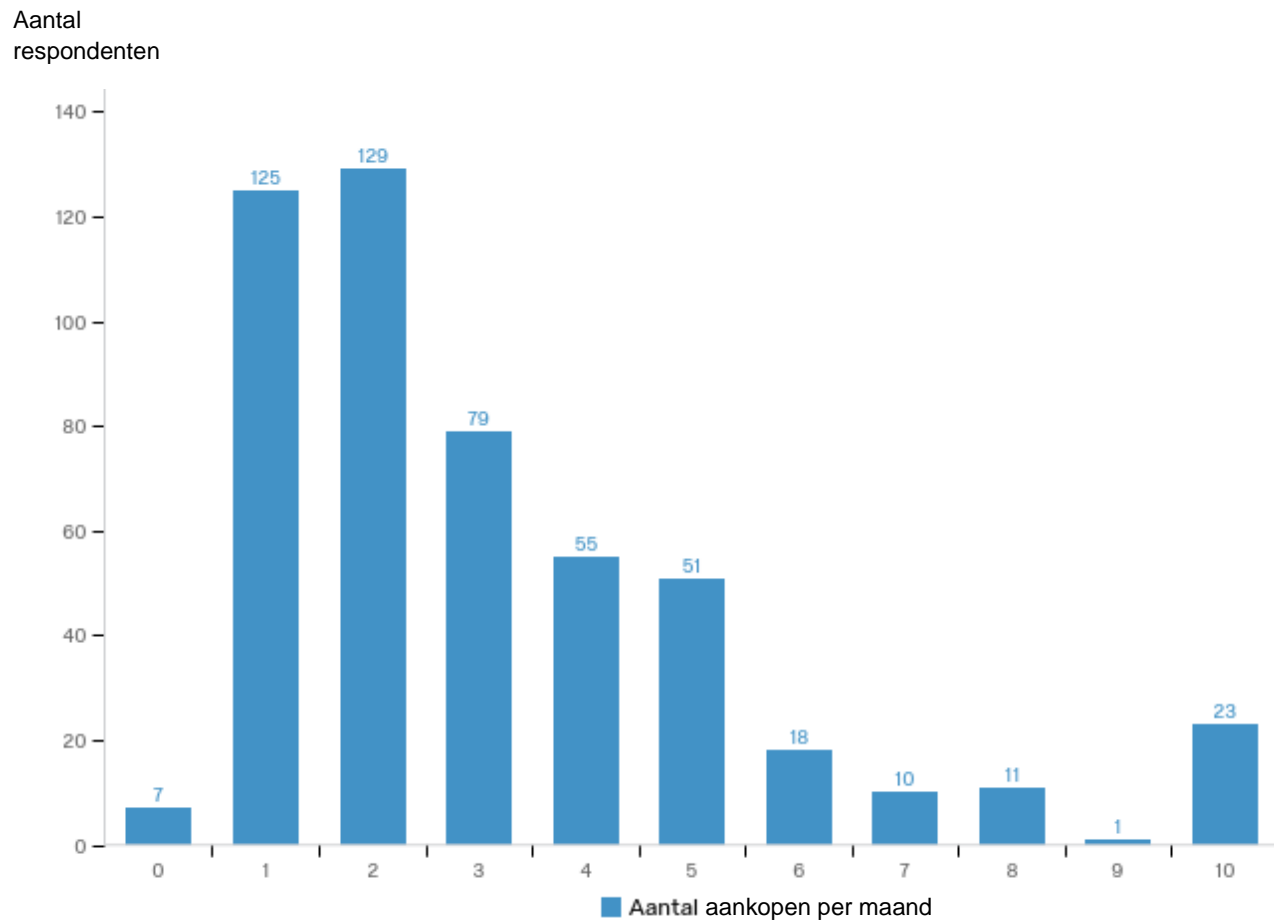


#	Answer	Bar	Response	%
1	Full-time werkende		175	34.38%
2	Part-time werkende		118	23.18%
3	Werkzoekende		19	3.73%
4	Niet in staat om te werken		31	6.09%
5	Student		124	24.36%
6	Gepensioneerde		8	1.57%
7	Huisman/huisvrouw		13	2.55%
8	Anders, namelijk:		21	4.13%
	Total		509	100.00%

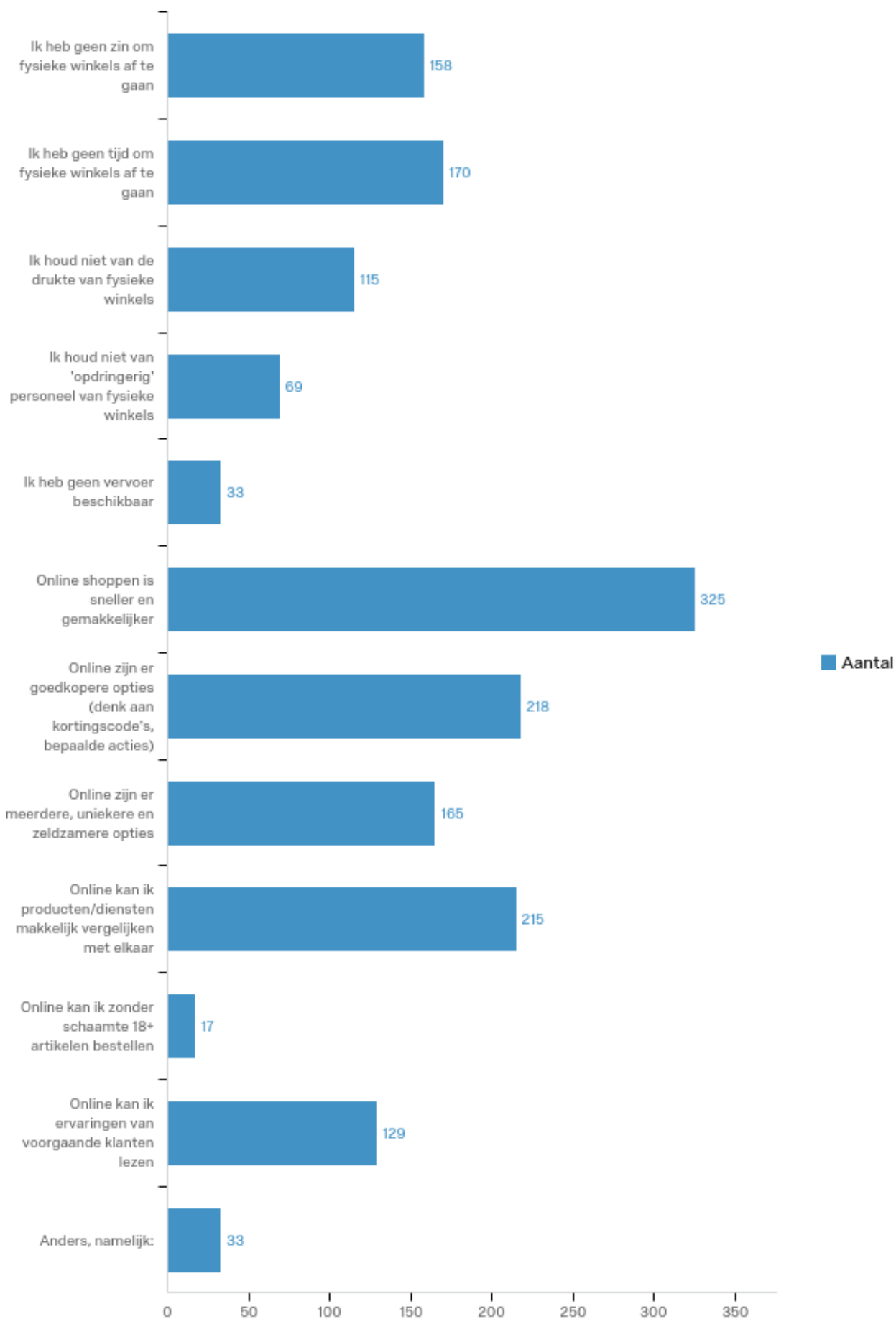
Anders, namelijk:
Afgekeurd 100%
Student + bijbaan
Freelancer
Parttime en student
Full-time werkend, part-time student
Freelancer
Ondernemer
Eigen onderneming
Freelancer
Zzp'er

## 5. Hoe vaak per maand koopt u gemiddeld iets online?

Schuif de balk naar het aantal aankopen:



## 6. Waarom koopt u wel eens iets online? (Meerdere opties mogelijk)





#	Answer	Bar	Response	%
1	Ik heb geen zin om fysieke winkels af te gaan		158	31.04%
2	Ik heb geen tijd om fysieke winkels af te gaan		170	33.40%
3	Ik houd niet van de drukte van fysieke winkels		115	22.59%
4	Ik houd niet van 'opdringerig' personeel van fysieke winkels		69	13.56%
5	Ik heb geen vervoer beschikbaar		33	6.48%
6	Online shoppen is sneller en gemakkelijker		325	63.85%
7	Online zijn er goedkopere opties (denk aan kortingscode's, bepaalde acties)		218	42.83%
8	Online zijn er meerdere, uniekere en zeldzamere opties		165	32.42%
9	Online kan ik producten/diensten makkelijk vergelijken met elkaar		215	42.24%
10	Online kan ik zonder schaamte 18+ artikelen bestellen		17	3.34%
11	Online kan ik ervaringen van voorgaande klanten lezen		129	25.34%
12	Anders, namelijk:		33	6.48%
	Total		1647	100.00%

#### Anders, namelijk:

Soms is het niet in de buurt te verkrijgen.

Vanwege mij handicap is winkelen lastig

Enkel online beschikbaar.

Tweedehands dingen kopen (Marktplaats, United Wardrobe)

Achteraf betalen.

Meer bang for bucks, minder betalen voor kwalitatief betere producten

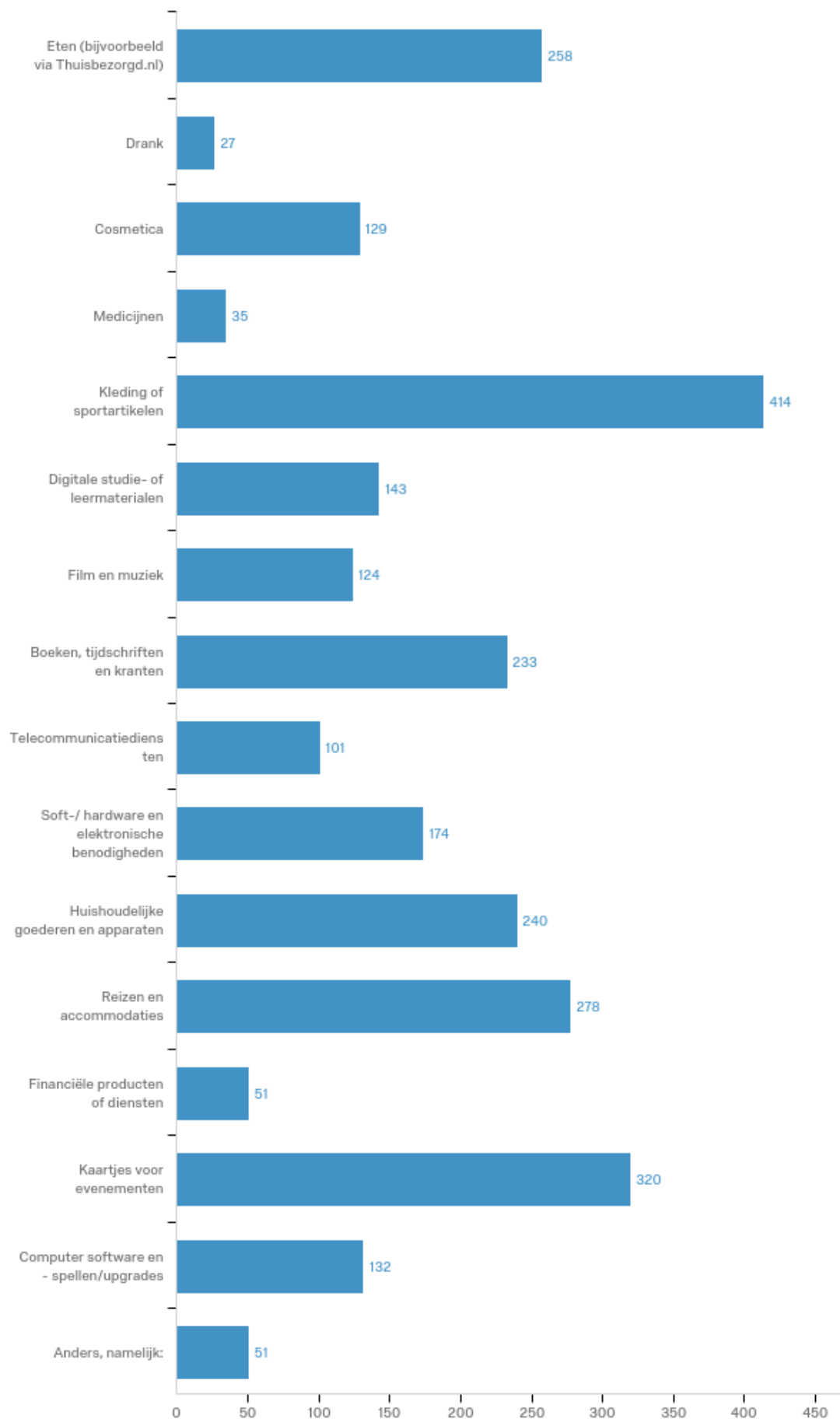
Op de tijden dat de winkels open zijn, ben ik werken











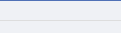
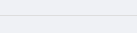




Hou niet van kleding in pashokjes passen en dat er dan een verkoopster luid roept .... staat je enig !!! Terwijl je gevoel zegt ..... totaal niet .... pas liever thuis op m'n gemakje kleding

als het niet anders kan of geen winkel er van is

Vaak zijn online grotere maten beschikbaar die ze in veel fysieke winkels vaak niet op vootlrad hebben

## 7. Wat koopt wel eens u online? (Meerdere opties mogelijk)



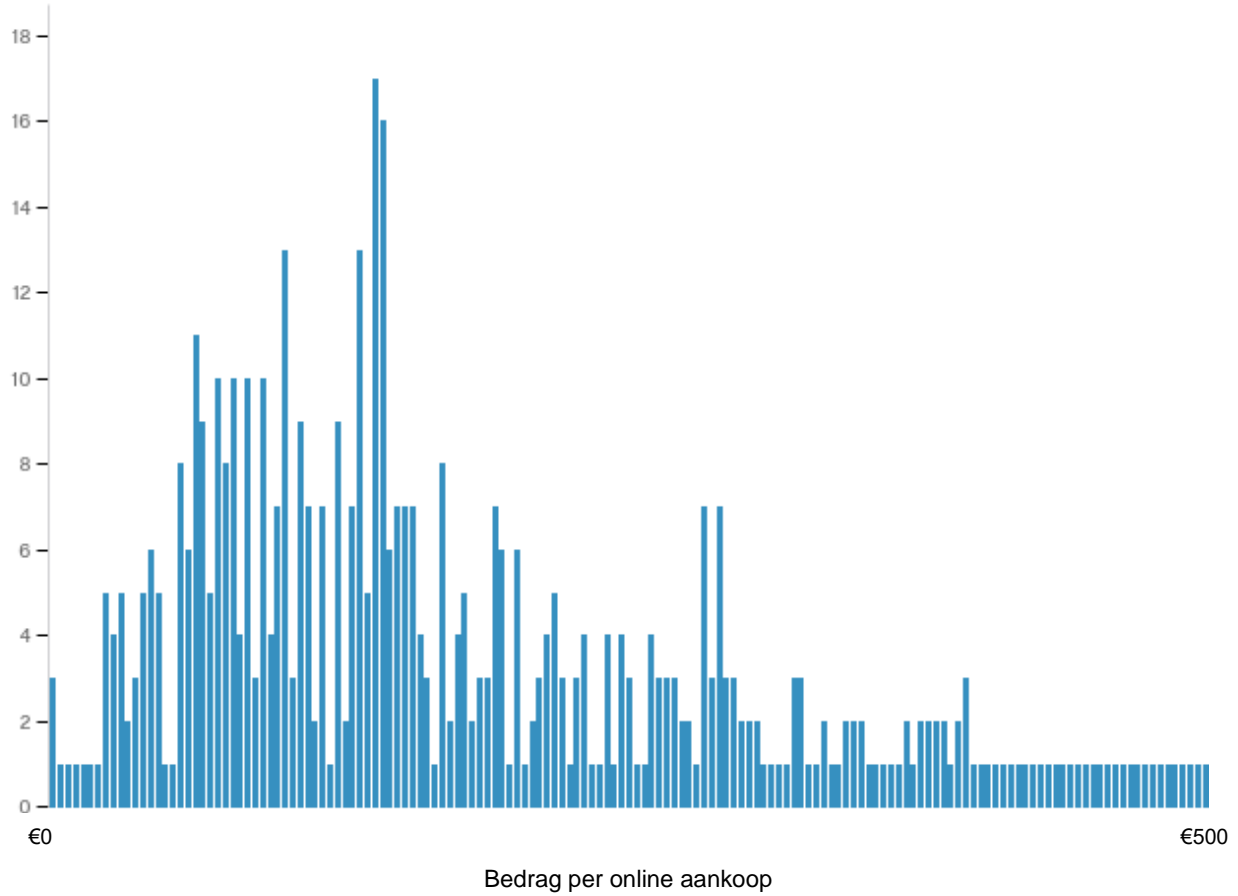
#	Answer	Bar	Response	%
1	Eten (bijvoorbeeld via Thuisbezorgd.nl)		258	50.69%
2	Drank		27	5.30%
3	Cosmetica		129	25.34%
4	Medicijnen		35	6.88%
5	Kleding of sportartikelen		414	81.34%
6	Digitale studie- of leermaterialen		143	28.09%
7	Film en muziek		124	24.36%
8	Boeken, tijdschriften en kranten		233	45.78%
9	Telecommunicatiediensten		101	19.84%
10	Soft-/ hardware en elektronische benodigheden		174	34.18%
11	Huishoudelijke goederen en apparaten		240	47.15%
12	Reizen en accommodaties		278	54.62%
13	Financiële producten of diensten		51	10.02%
14	Kaartjes voor evenementen		320	62.87%
15	Computer software en - spellen/upgrades		132	25.93%
16	Anders, namelijk:		51	10.02%
	Total		2710	100.00%

Anders, namelijk:
vinyl
speelgoed
Verf, laminaat.
Auto en diverse hobby (Airsoft) artikelen
Speelgoed, keybord, fiets
Gereedschap, bouwmaterialen
Babyspullen
Cadeautjes
Meubels
Albertheijn

## 8. Hoeveel spendeert u online gemiddeld ongeveer per aankoop?

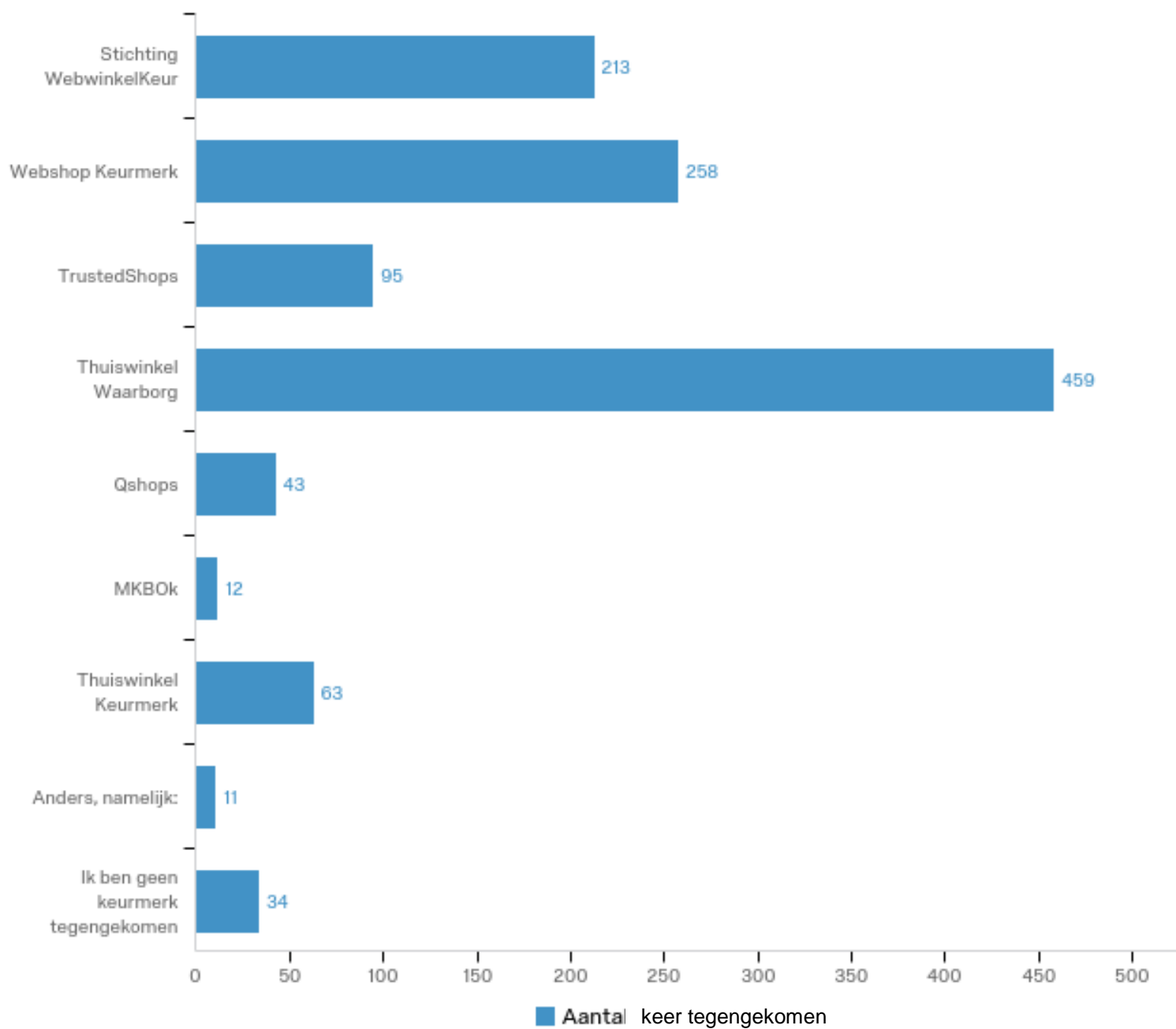
Schuif de meter naar het getal:

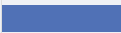
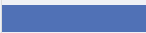







Aantal respondenten



#	Question	Responses	Mean
1		509	€ 65.02

9. Bent u tijdens uw online aankopen wel eens een keurmerk tegengekomen? Zo ja, welke? (Meerdere opties mogelijk)



#	Answer	Bar	Response	%
1	Stichting WebwinkelKeur		213	41.85%
2	Webshop Keurmerk		258	50.69%
3	TrustedShops		95	18.66%
4	Thuiswinkel Waarborg		459	90.18%
5	Qshops		43	8.45%
6	MKBOK		12	2.36%
7	Thuiswinkel Keurmerk		63	12.38%
8	Anders, namelijk:		11	2.16%
9	Ik ben geen keurmerk tegengekomen		34	6.68%
	Total		1188	100.00%

#### Anders, namelijk:

Is me niet opgevallen. Maar ik koop ook wel van niet Nederlandse sites als Amazon

Ik werk momenteel in engeland, hier hebben ze weer andere keurmerken zoals de redtractor

Misschien ben ik de andere tegenkomen. Ik denk dat de vraag moet zijn: welke kunt u zich nog herinneren?

Geen idee, let ik niet op

Nooit opgelet

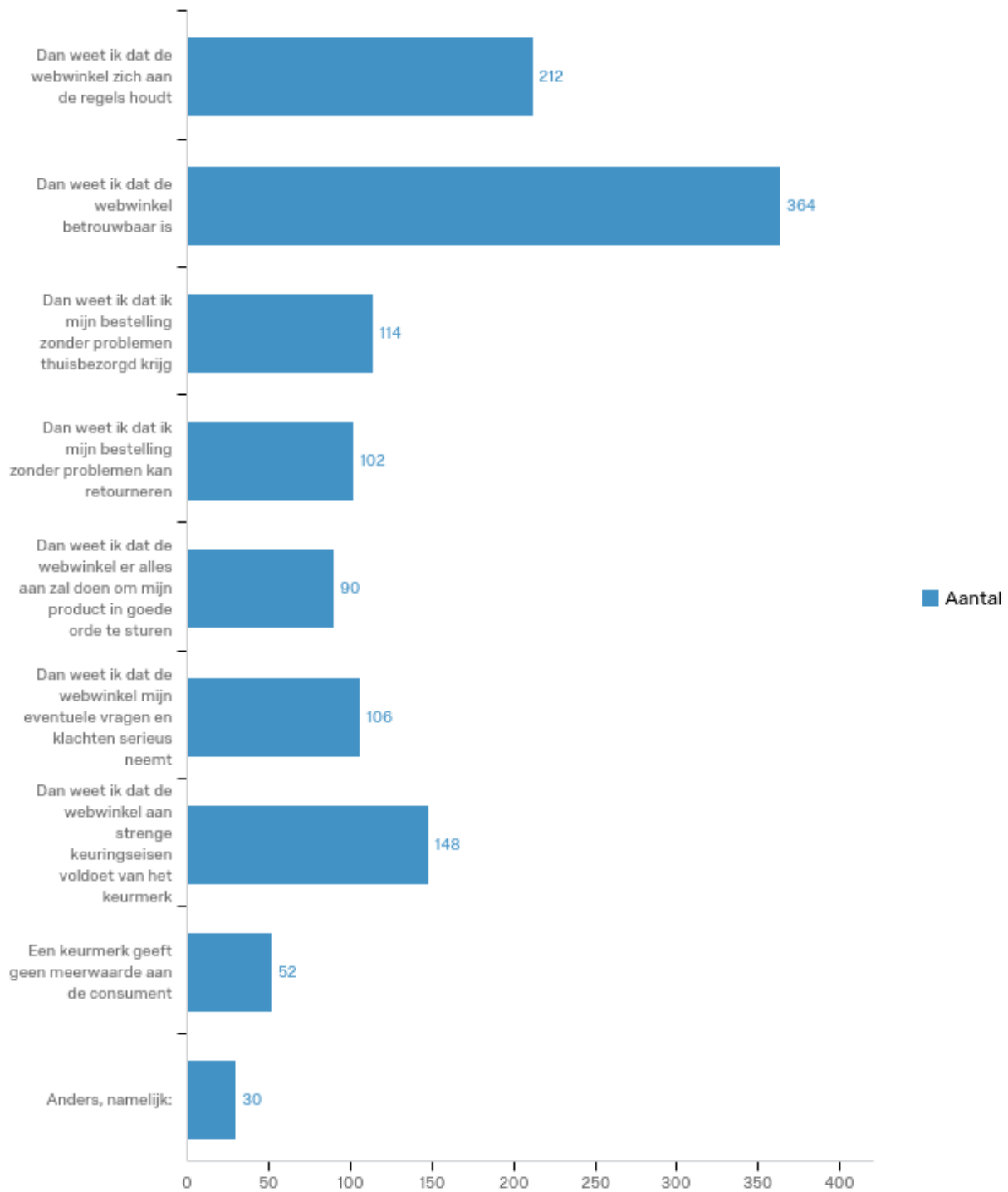
Ik heb er nooit opgelet

Recensies klanten

Keurmerk veilig winkelen

buitenlandse keurmerken

## 10. Wat is volgens u de meerwaarde van een keurmerk voor de consument? (Meerdere opties mogelijk)



#	Answer	Bar	Response	%
1	Dan weet ik dat de webwinkel zich aan de regels houdt		212	41.65%
2	Dan weet ik dat de webwinkel betrouwbaar is		364	71.51%
3	Dan weet ik dat ik mijn bestelling zonder problemen thuisbezorgd krijg		114	22.40%
4	Dan weet ik dat ik mijn bestelling zonder problemen kan retourneren		102	20.04%
5	Dan weet ik dat de webwinkel er alles aan zal doen om mijn product in goede orde te sturen		90	17.68%
6	Dan weet ik dat de webwinkel mijn eventuele vragen en klachten serieus neemt		106	20.83%
7	Dan weet ik dat de webwinkel aan strenge keuringseisen voldoet van het keurmerk		148	29.08%
8	Een keurmerk geeft geen meerwaarde aan de consument		52	10.22%
9	Anders, namelijk:		30	5.89%
	Total		1218	100.00%

#### Anders, namelijk:

Moet eerlijk zeggen dat ik niet echt op het keurmerk let. Belangrijker vind ik de aanwezigheid van een 'fysiek' adres en mogelijkheden voor contact: telefoonnummer, whatsapp, social media

Ik denk dat de meerwaarde van een keurmerk laag is. Persoonlijk hecht ik de meeste waarde aan ervaringen/reviews van andere personen. Keurmerken zijn vaak verwarrend (denk ook aan keurmerken op etenswaren, wat betekent het écht en aan welke eisen moet een product voldoen?) Tenzij de consument zich er zelf in verdiept is dit doorgaans niet duidelijk.

Misschien in de toekomst meer waarde? Nu nog relatief weinig waarde aan consument omdat ik niet goed weet wat t inhoudt

Het was mij nooit opgevallen eigenlijk, dan is er geen meerwaarde

Ik ben bang dat het weinig zekerheid biedt.

Geen idee, er zijn zoveel keurmerken en volgens mij is t ook geen beschermd term

Eigenlijk niet mee bezig... als ik twijfel Google ik naar recensies

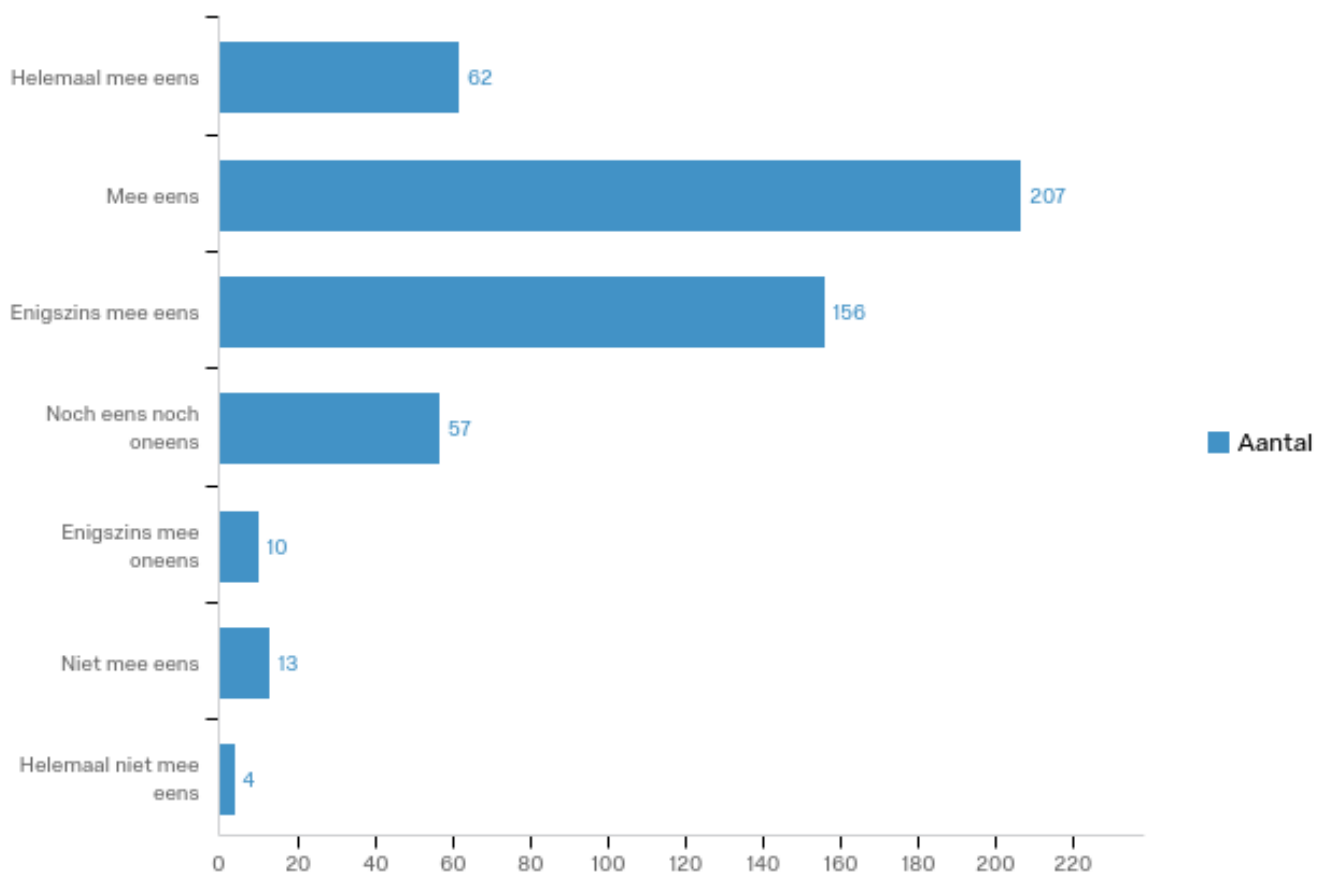
Niet zo heel veel meerwaarde, ik koop mn spullen toch wel online..

Ik hoop dat het iets uitmaakt. Je weet inmiddels allang niet meer of iets heel knap nagmaakt en dus nep is.

ik heb er nog nooit op gelet.

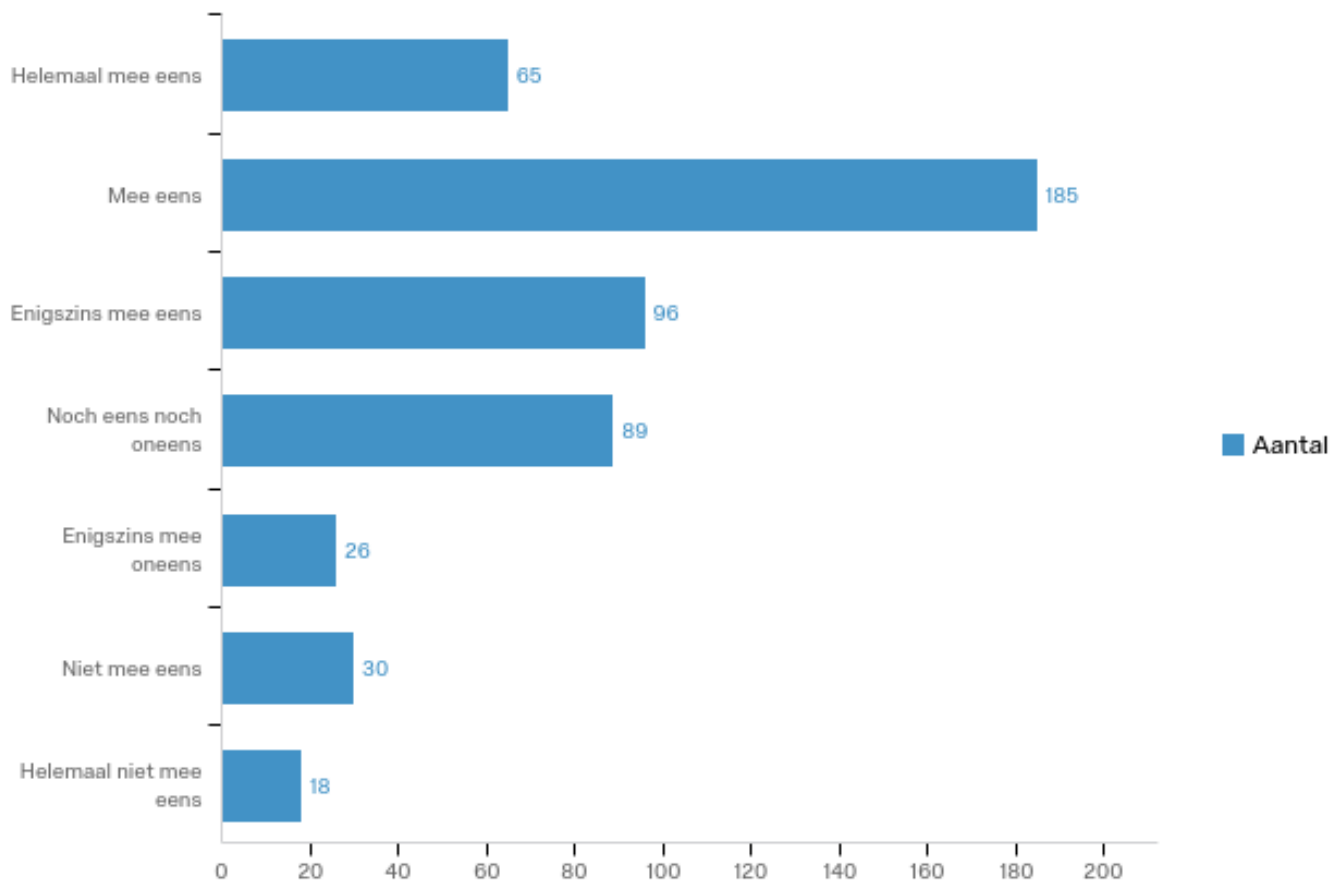


## 11. Stelling: Een webwinkel met een keurmerk is meer te vertrouwen!



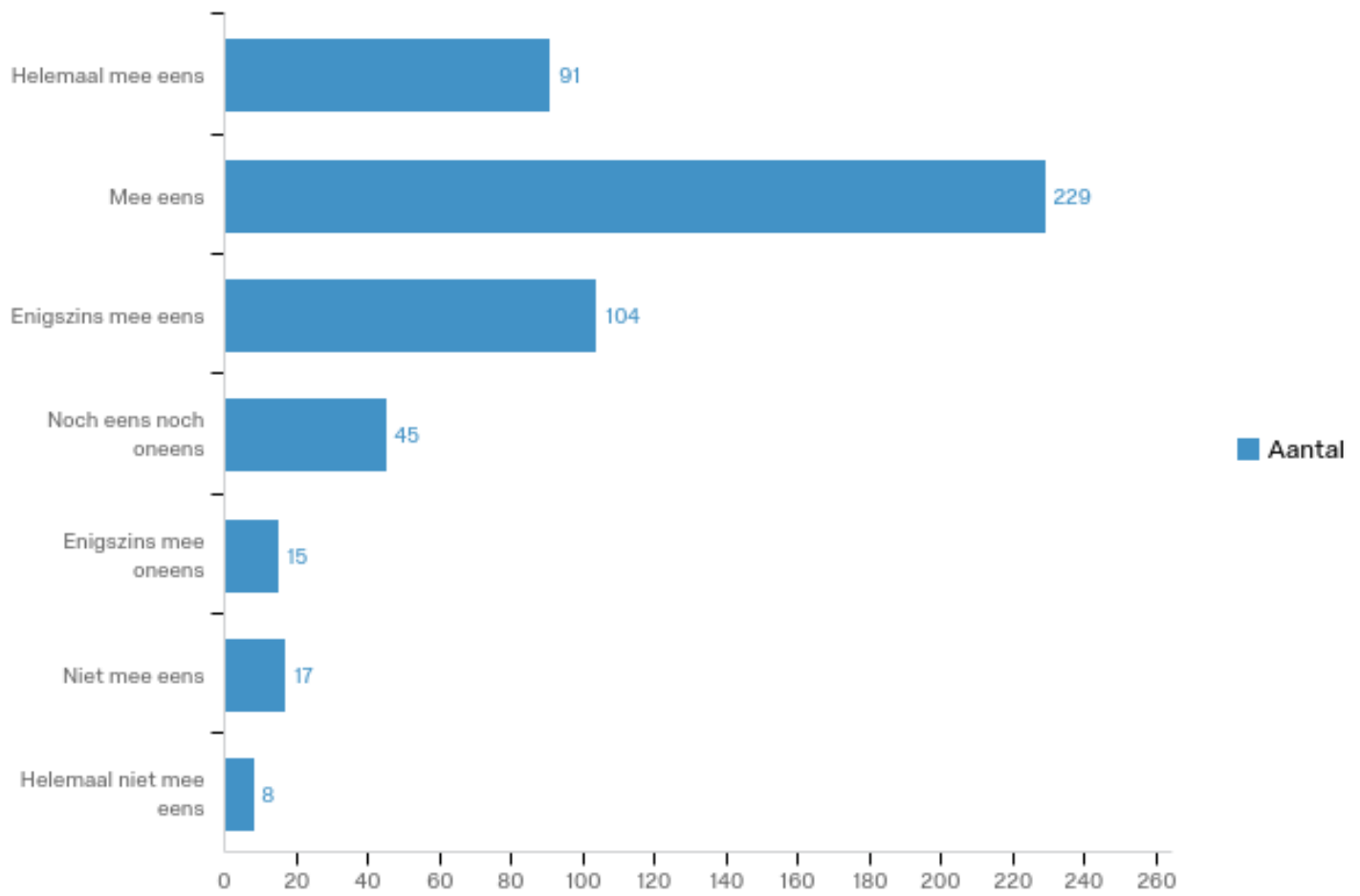
#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		62	12.18%
2	Mee eens		207	40.67%
3	Enigszins mee eens		156	30.65%
4	Noch eens noch oneens		57	11.20%
5	Enigszins mee oneens		10	1.96%
6	Niet mee eens		13	2.55%
7	Helemaal niet mee eens		4	0.79%
	Total		509	100.00%

## 12. Stelling: Ik ben sneller geneigd iets te kopen bij een webwinkel met een keurmerk.



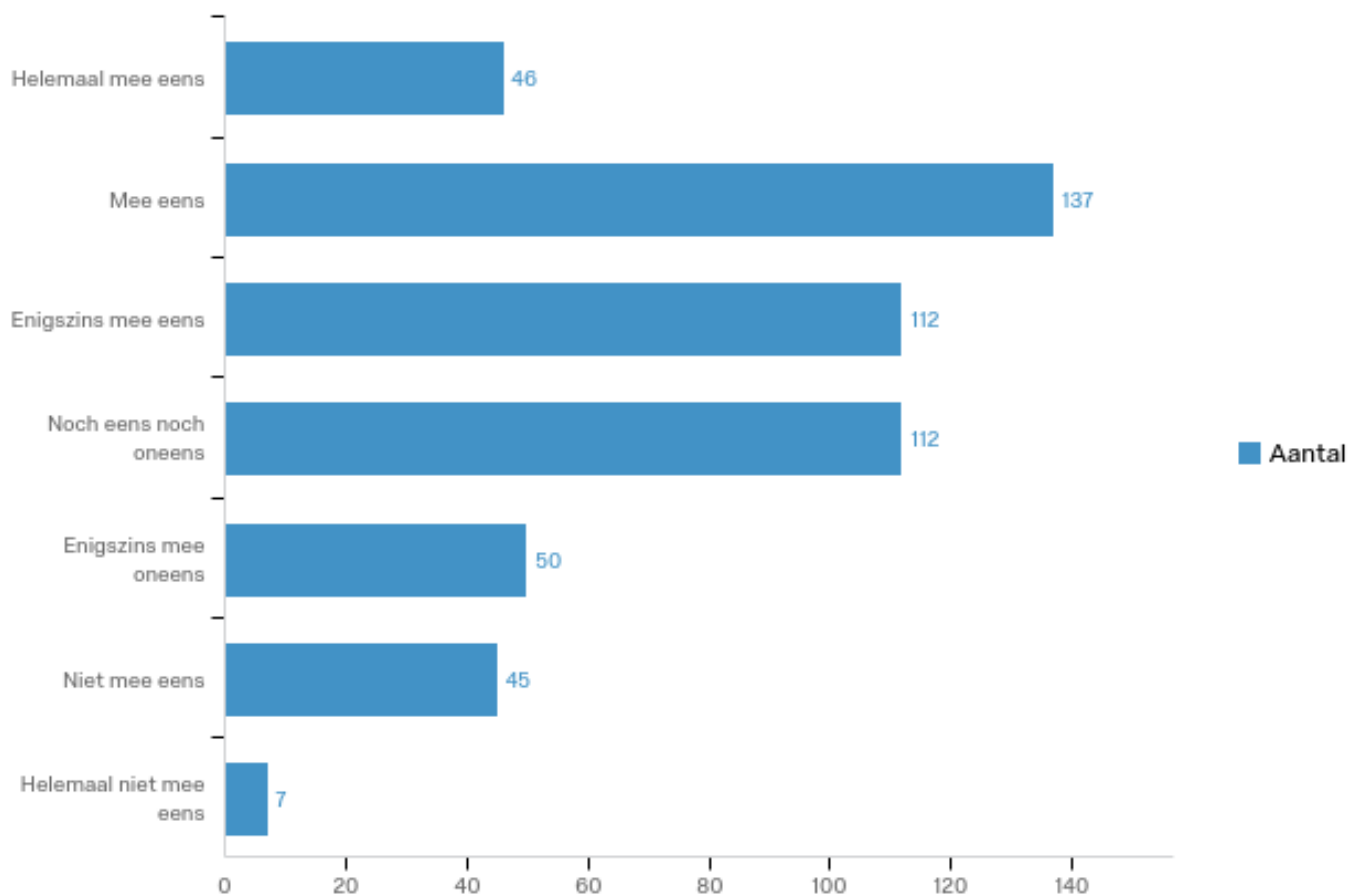
#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		65	12.77%
2	Mee eens		185	36.35%
3	Enigszins mee eens		96	18.86%
4	Noch eens noch oneens		89	17.49%
5	Enigszins mee oneens		26	5.11%
6	Niet mee eens		30	5.89%
7	Helemaal niet mee eens		18	3.54%
	Total		509	100.00%

### 13. Stelling: Wanneer ik klantbeoordelingen zie ben ik sneller geneigd iets te kopen bij de webwinkel.



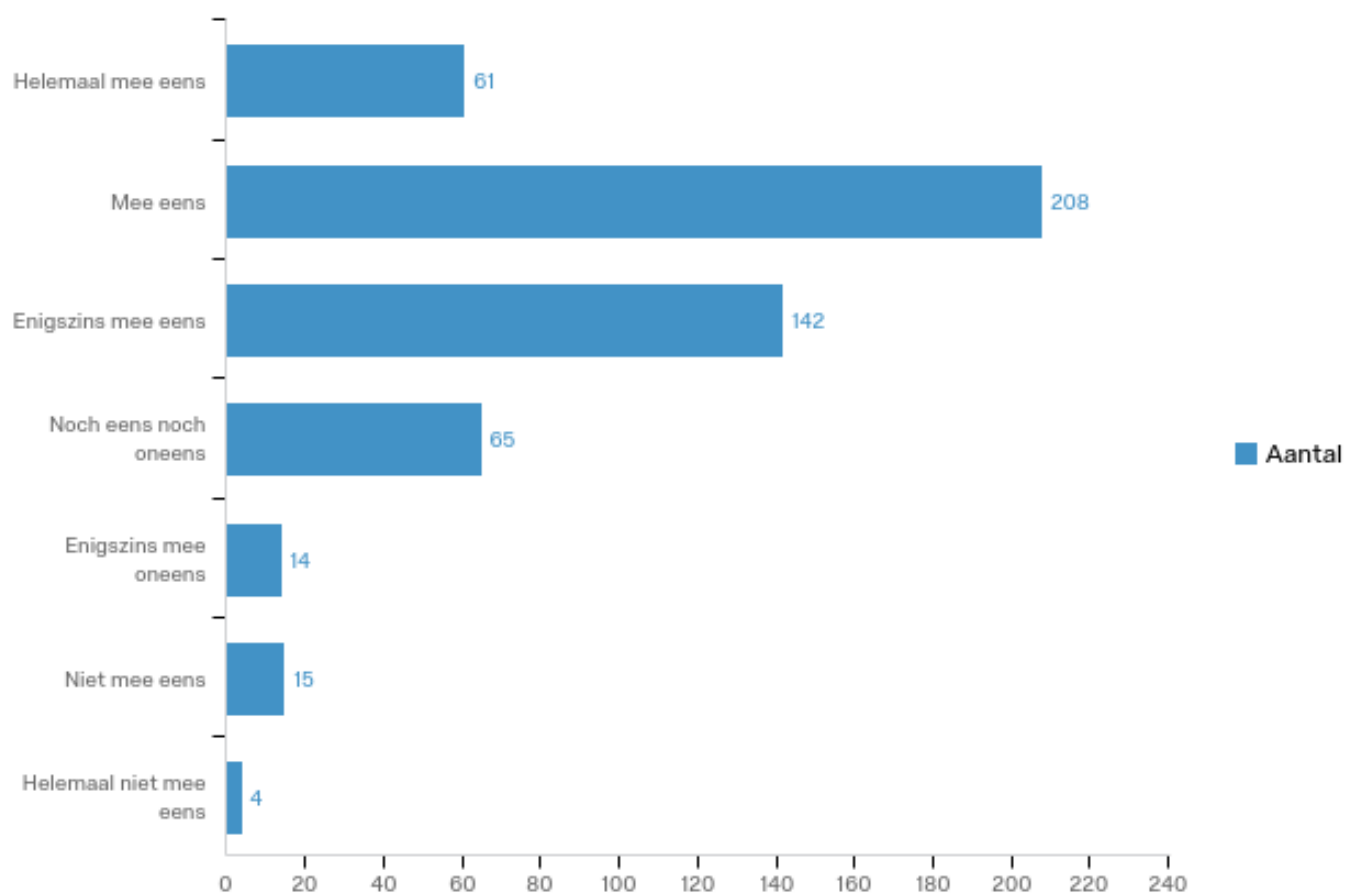
#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		91	17.88%
2	Mee eens		229	44.99%
3	Enigszins mee eens		104	20.43%
4	Noch eens noch oneens		45	8.84%
5	Enigszins mee oneens		15	2.95%
6	Niet mee eens		17	3.34%
7	Helemaal niet mee eens		8	1.57%
	Total		509	100.00%

**14. Stelling: Wanneer een webwinkel géén klantbeoordelingen heeft, ben ik sneller geneigd er niet te kopen.**



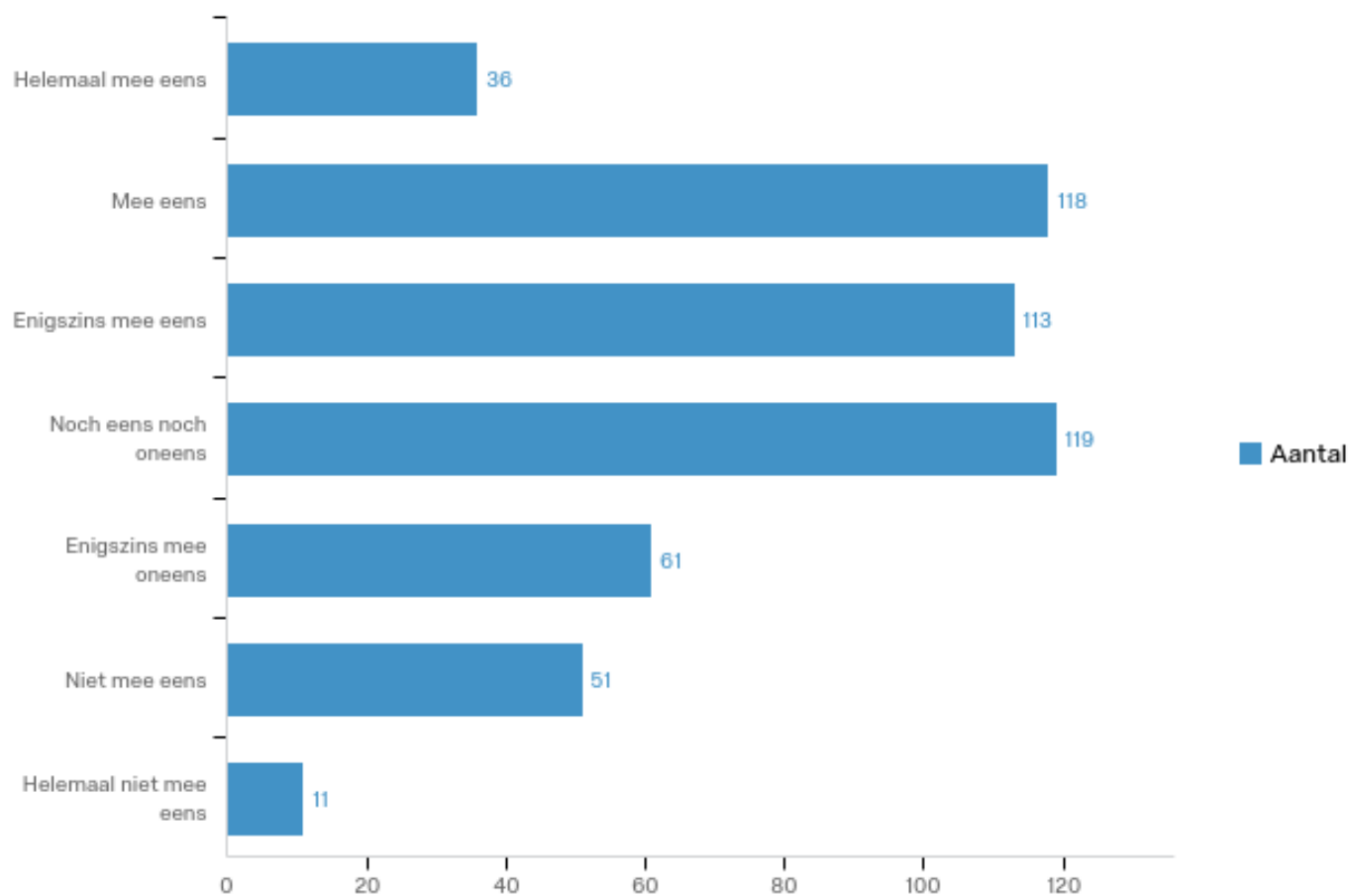
#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens	■	46	9.04%
2	Mee eens	■	137	26.92%
3	Enigszins mee eens	■	112	22.00%
4	Noch eens noch oneens	■	112	22.00%
5	Enigszins mee oneens	■	50	9.82%
6	Niet mee eens	■	45	8.84%
7	Helemaal niet mee eens		7	1.38%
	Total		509	100.00%

## 15. Stelling: Een webwinkel met een keurmerk straalt een beter imago uit.



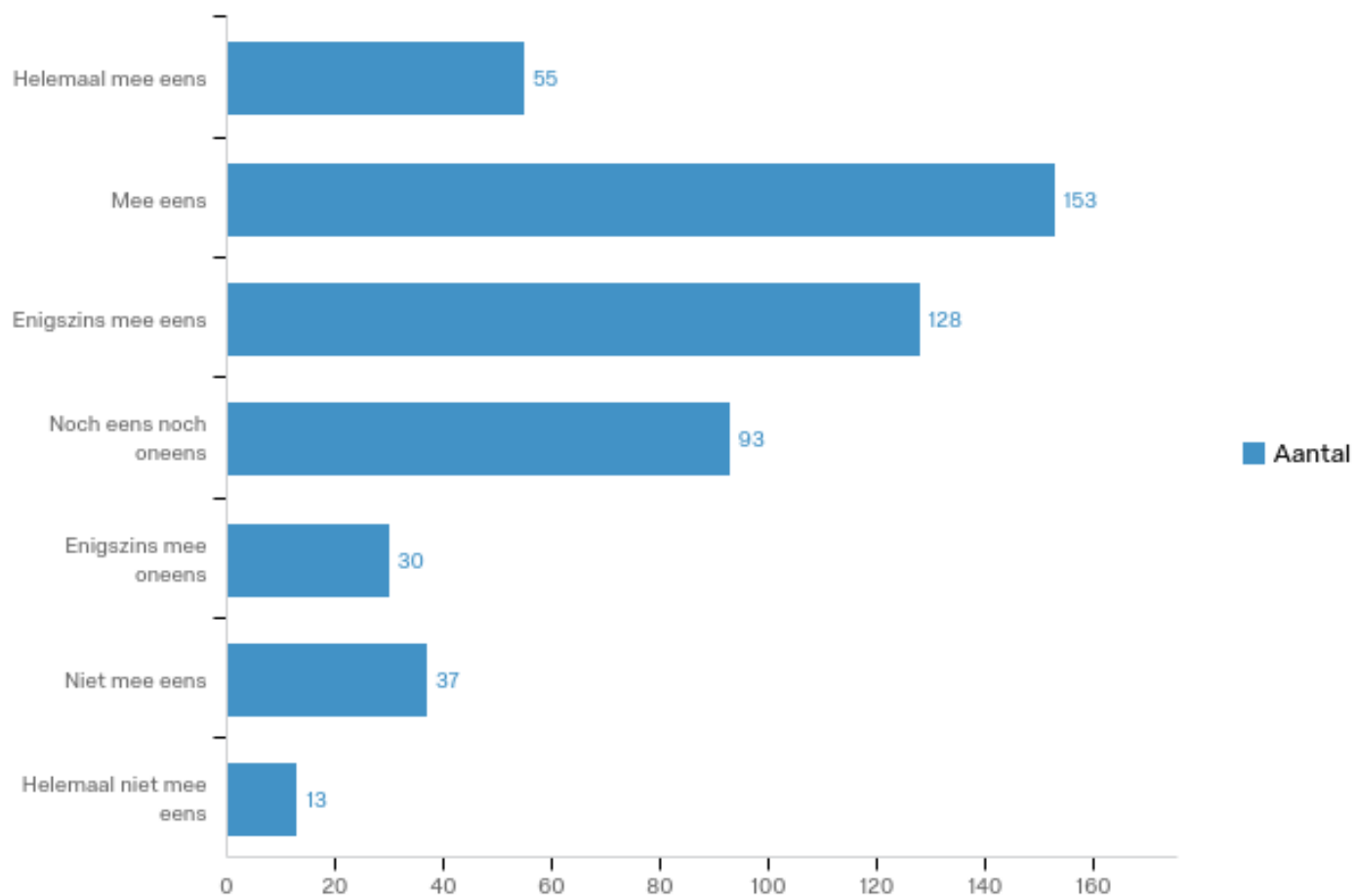
#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		61	11.98%
2	Mee eens		208	40.86%
3	Enigszins mee eens		142	27.90%
4	Noch eens noch oneens		65	12.77%
5	Enigszins mee oneens		14	2.75%
6	Niet mee eens		15	2.95%
7	Helemaal niet mee eens		4	0.79%
	Total		509	100.00%

## 16. Stelling: Wanneer een webwinkel géén keurmerk heeft, ben ik sneller geneigd elders te kopen.



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		36	7.07%
2	Mee eens		118	23.18%
3	Enigszins mee eens		113	22.20%
4	Noch eens noch oneens		119	23.38%
5	Enigszins mee oneens		61	11.98%
6	Niet mee eens		51	10.02%
7	Helemaal niet mee eens		11	2.16%
	Total		509	100.00%

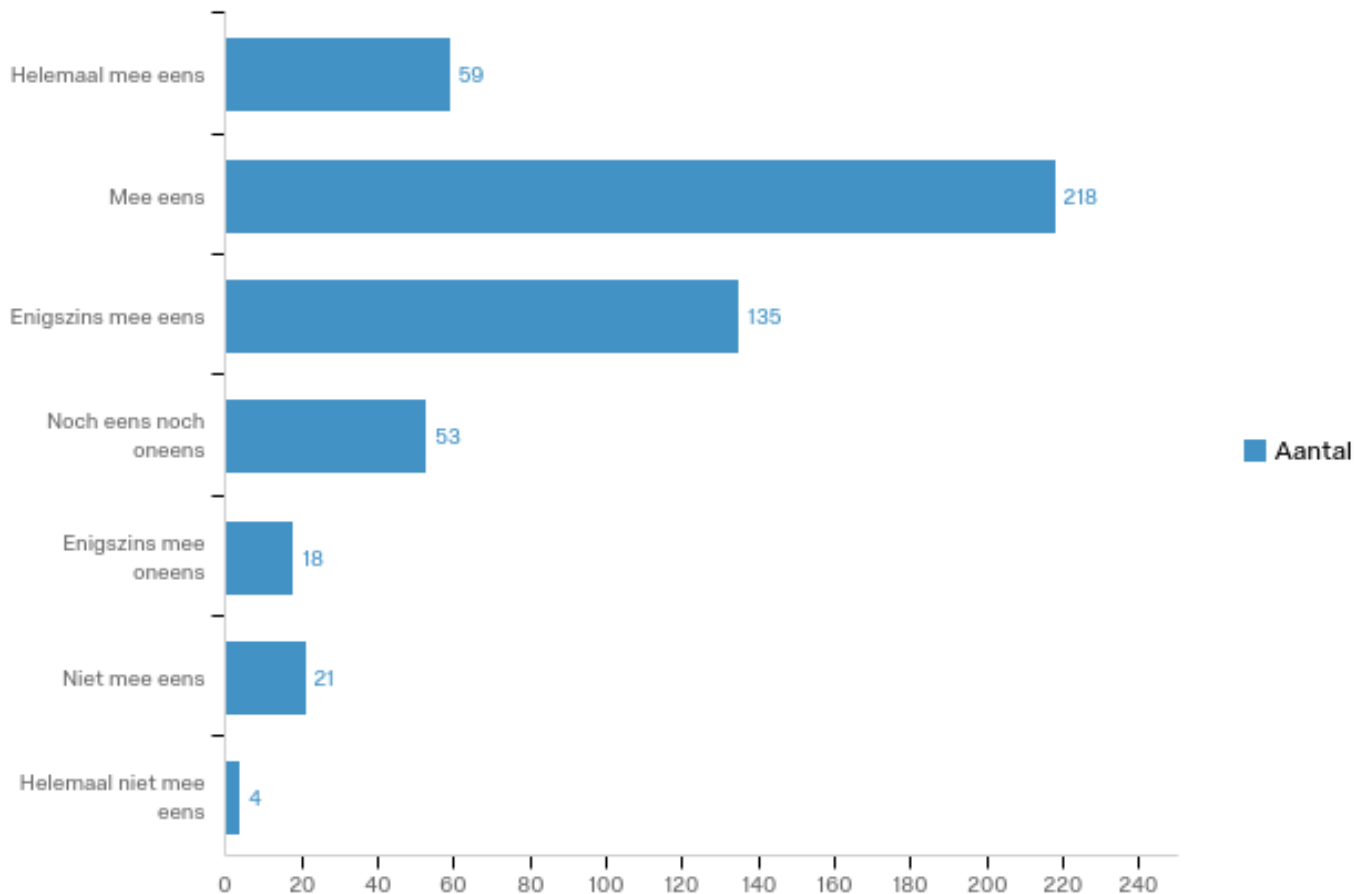
## 17. Stelling: Ik vind het belangrijk dat een webwinkel een keurmerk heeft.



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens	■	55	10.81%
2	Mee eens	■	153	30.06%
3	Enigszins mee eens	■	128	25.15%
4	Noch eens noch oneens	■	93	18.27%
5	Enigszins mee oneens	■	30	5.89%
6	Niet mee eens	■	37	7.27%
7	Helemaal niet mee eens	■	13	2.55%
	Total		509	100.00%

## 18. Stelling: De mate waarin ik mij positief laat beïnvloeden door klantbeoordelingen hangt af van het aantal positieve beoordelingen.

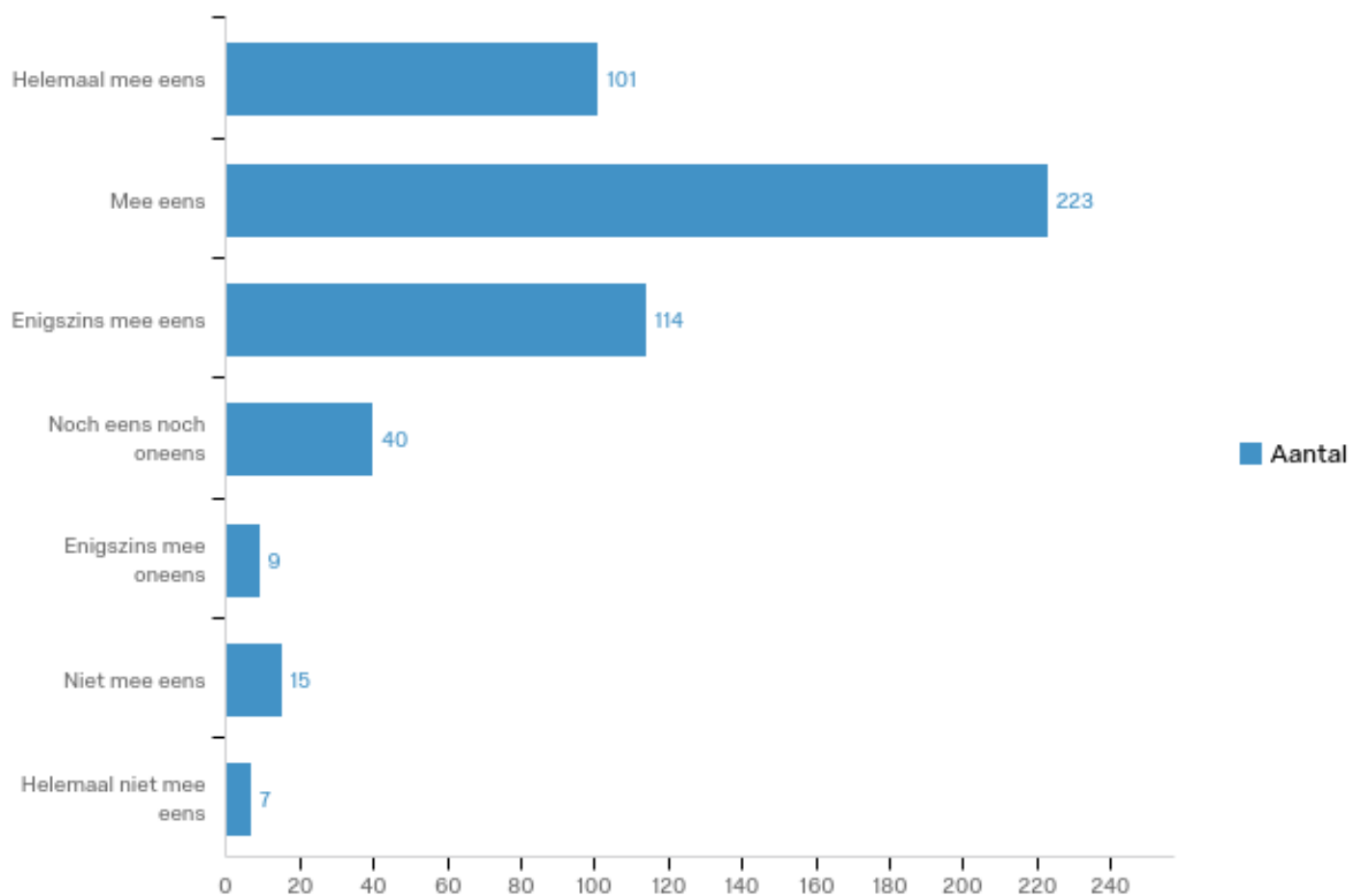
Page Break



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		59	11.61%
2	Mee eens		218	42.91%
3	Enigszins mee eens		135	26.57%
4	Noch eens noch oneens		53	10.43%
5	Enigszins mee oneens		18	3.54%
6	Niet mee eens		21	4.13%
7	Helemaal niet mee eens		4	0.79%
	Total		508	100.00%

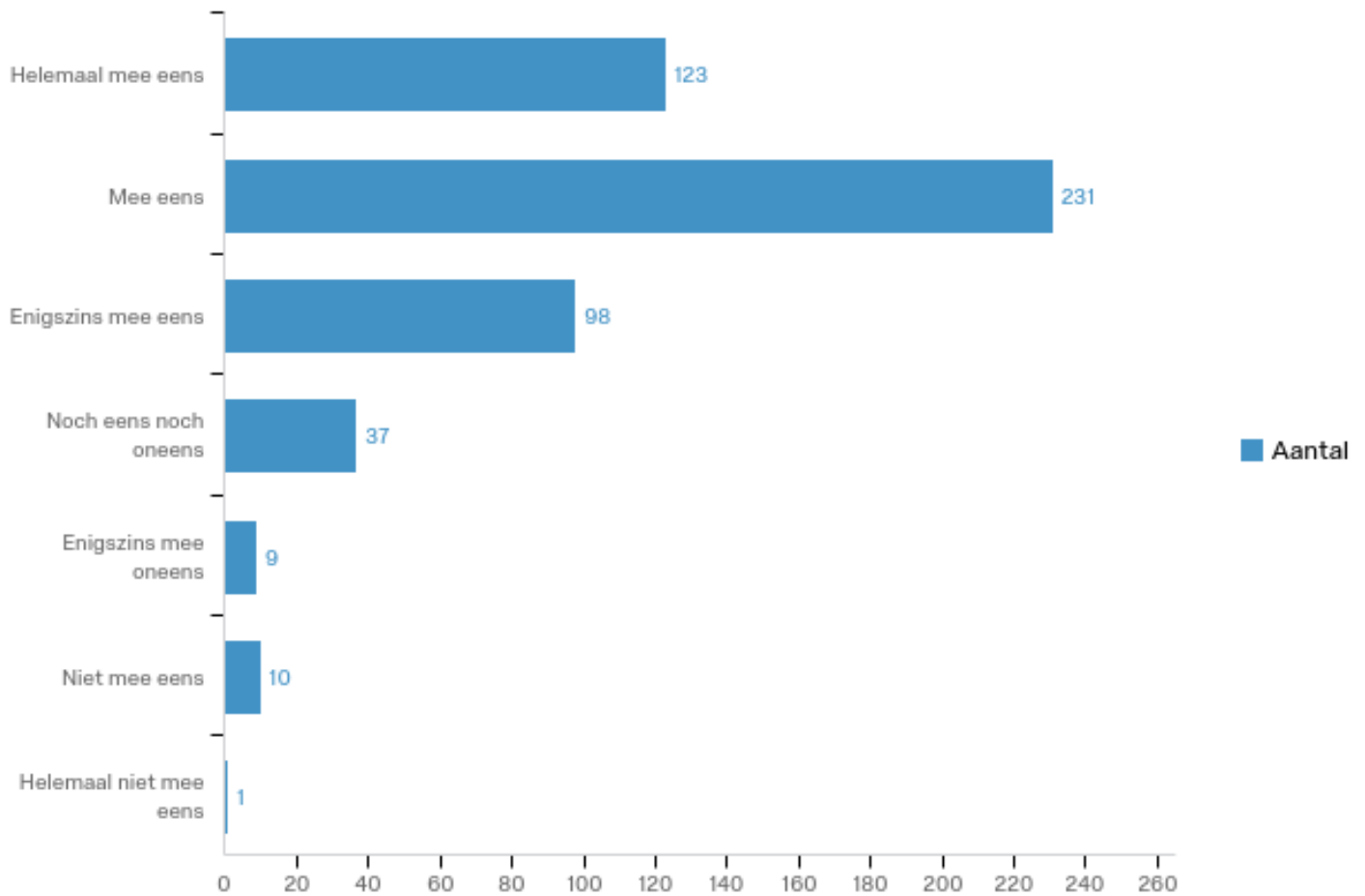


## 19. Stelling: Ik vind het belangrijk dat ik beoordelingen van de voorgaande klanten kan lezen.



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		101	19.84%
2	Mee eens		223	43.81%
3	Enigszins mee eens		114	22.40%
4	Noch eens noch oneens		40	7.86%
5	Enigszins mee oneens		9	1.77%
6	Niet mee eens		15	2.95%
7	Helemaal niet mee eens		7	1.38%
	Total		509	100.00%

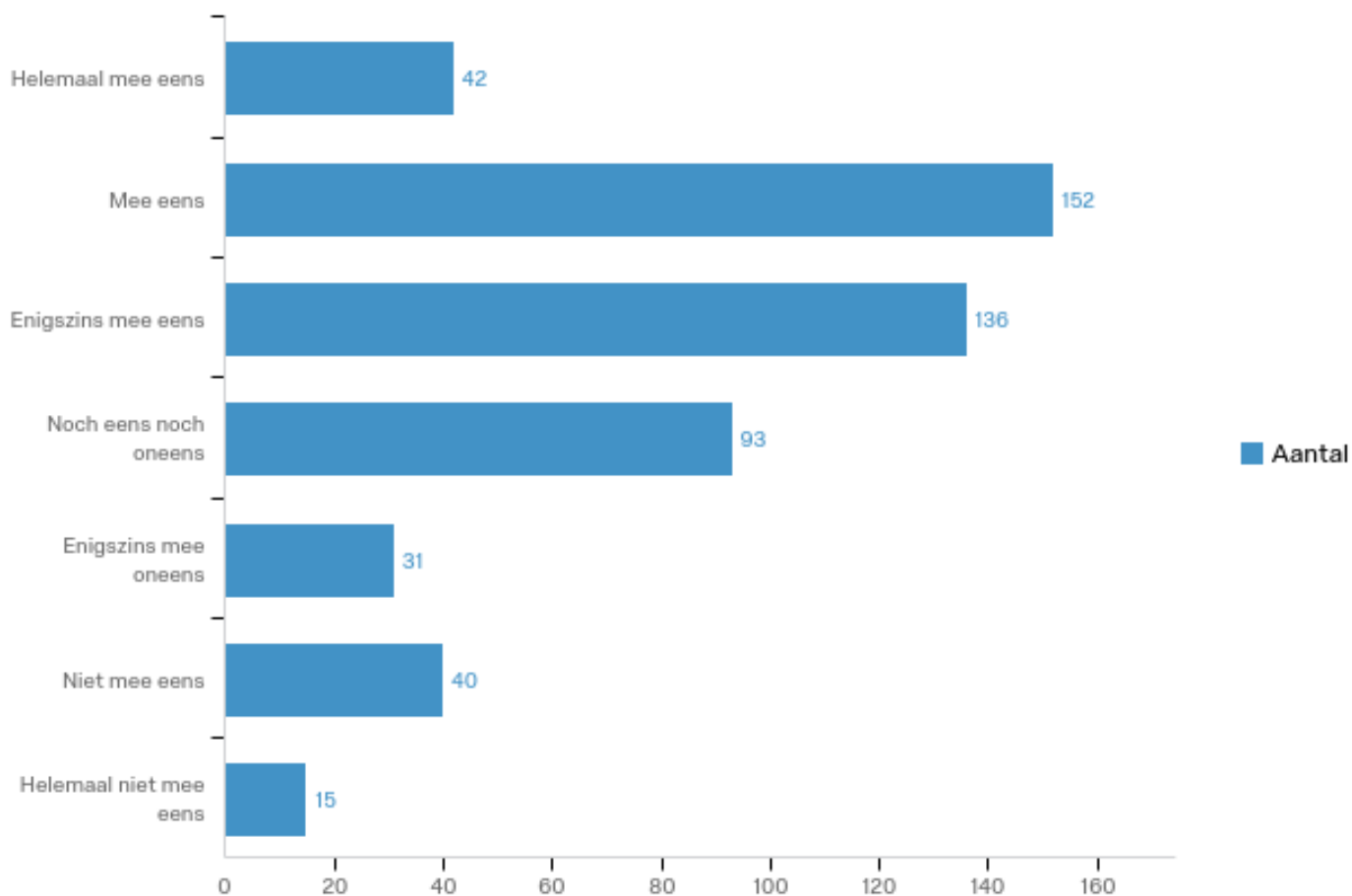
## 20. Stelling: Een webwinkel met keurmerk én klantbeoordelingen straalt een beter imago uit.



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		123	24.17%
2	Mee eens		231	45.38%
3	Enigszins mee eens		98	19.25%
4	Noch eens noch oneens		37	7.27%
5	Enigszins mee oneens		9	1.77%
6	Niet mee eens		10	1.96%
7	Helemaal niet mee eens		1	0.20%
	Total		509	100.00%

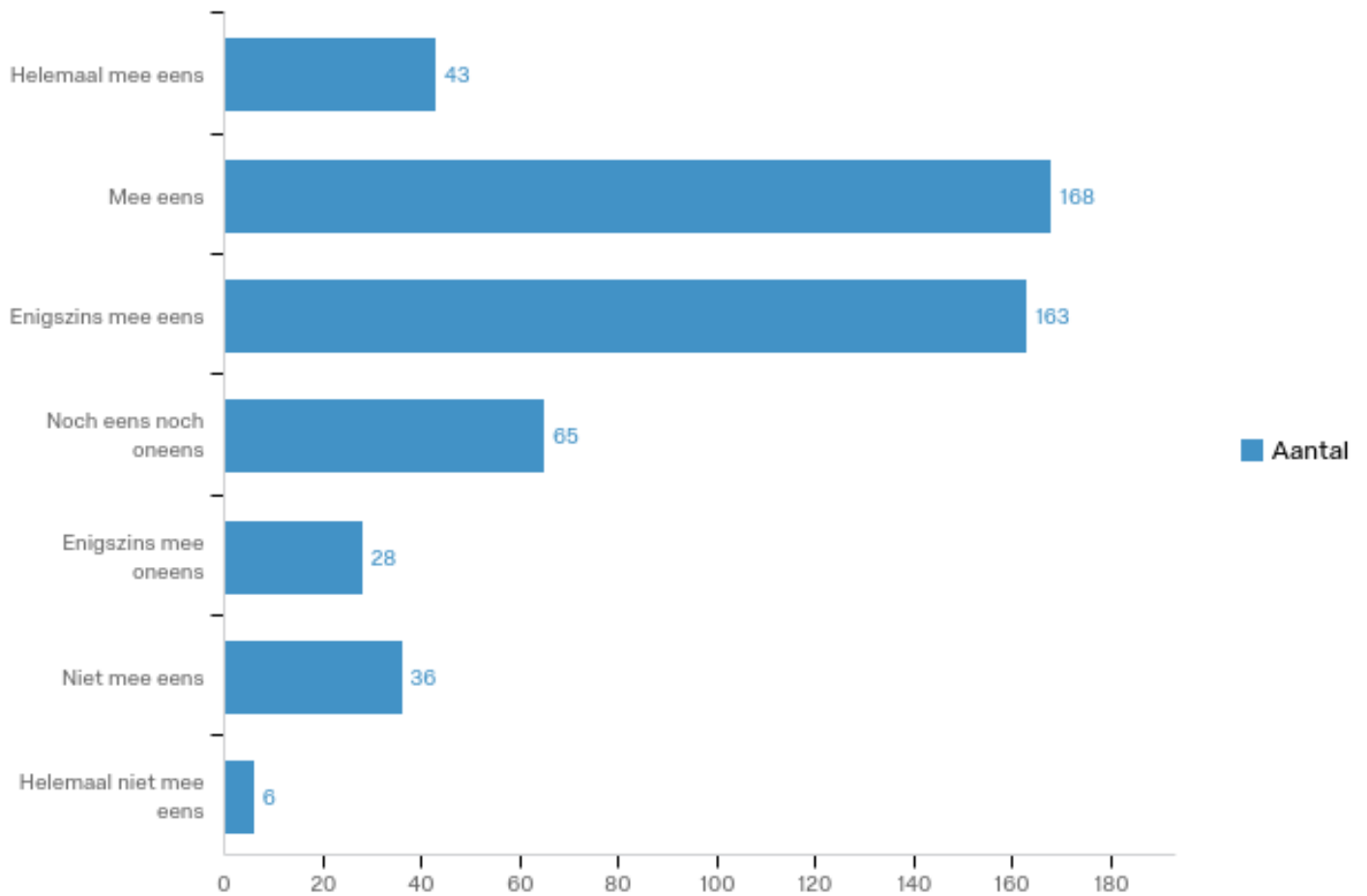
**21. Stelling: De mate waarin ik mij positief laat beïnvloeden door een keurmerk hangt af van hoe bekend ik met het keurmerk ben.**

Page Break



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		42	8.25%
2	Mee eens		152	29.86%
3	Enigszins mee eens		136	26.72%
4	Noch eens noch oneens		93	18.27%
5	Enigszins mee oneens		31	6.09%
6	Niet mee eens		40	7.86%
7	Helemaal niet mee eens		15	2.95%
	Total		509	100.00%

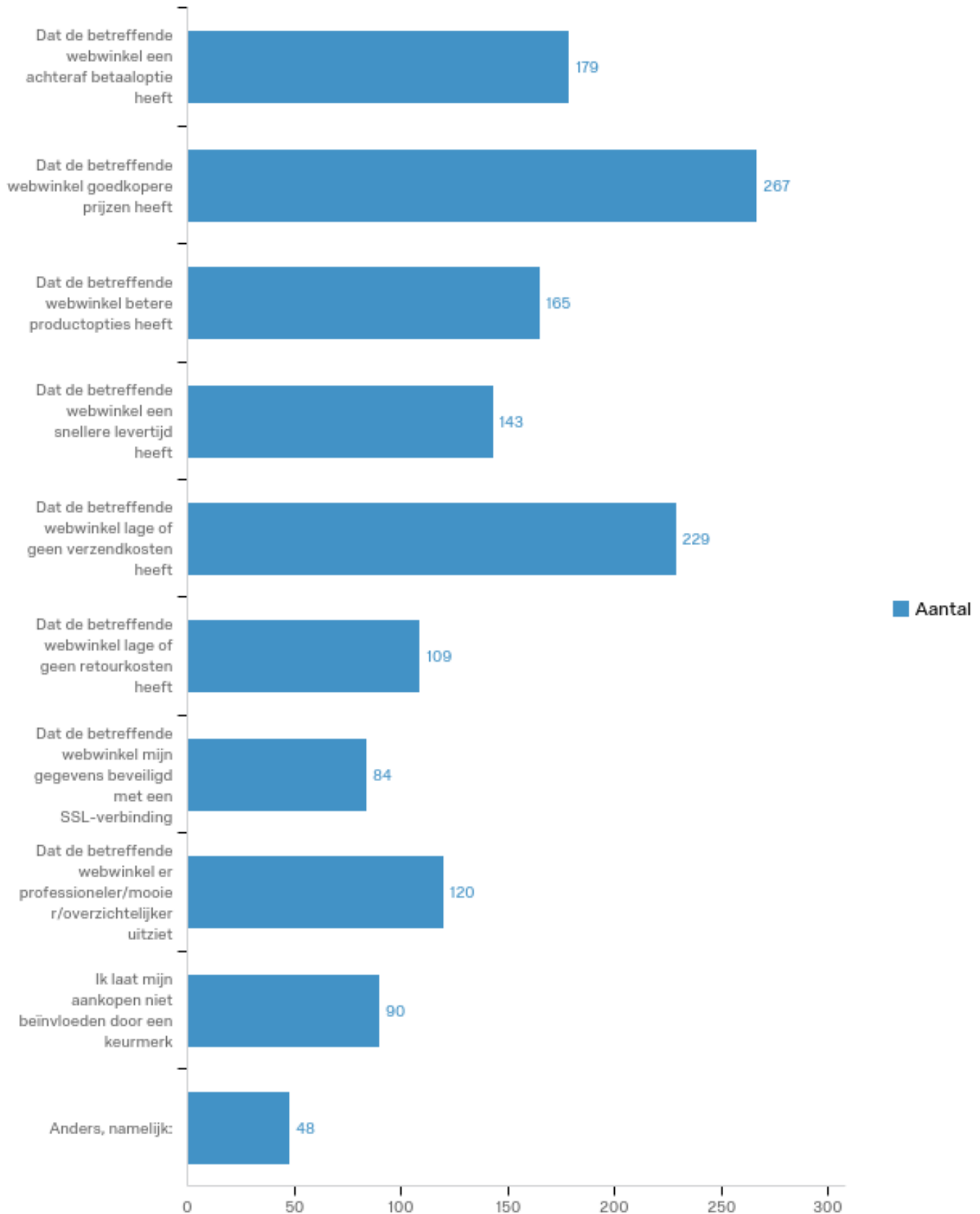
## 22. Stelling: De mate waarin ik mij positief laat beïnvloeden door klantbeoordelingen hangt af van het aantal beoordelingen.



#	Answer	Bar	Response	%
1	Helemaal mee eens		43	8.45%
2	Mee eens		168	33.01%
3	Enigszins mee eens		163	32.02%
4	Noch eens noch oneens		65	12.77%
5	Enigszins mee oneens		28	5.50%
6	Niet mee eens		36	7.07%
7	Helemaal niet mee eens		6	1.18%
	Total		509	100.00%

### 23. Wat zou een reden of redenen kunnen zijn dat u uw aankopen bij een webwinkel doet zonder keurmerk? (Meerdere opties mogelijk)

Page Break



#	Answer	Bar	Response	%
1	Dat de betreffende webwinkel een achteraf betaalloptie heeft		179	35.17%
2	Dat de betreffende webwinkel goedkopere prijzen heeft		267	52.46%
3	Dat de betreffende webwinkel betere productopties heeft		165	32.42%
4	Dat de betreffende webwinkel een snellere levertijd heeft		143	28.09%
5	Dat de betreffende webwinkel lage of geen verzendkosten heeft		229	44.99%
6	Dat de betreffende webwinkel lage of geen retourkosten heeft		109	21.41%
7	Dat de betreffende webwinkel mijn gegevens beveiligd met een SSL-verbinding		84	16.50%
8	Dat de betreffende webwinkel er professioneler/mooier/overzichtelijker uitziet		120	23.58%
9	Ik laat mijn aankopen niet beïnvloeden door een keurmerk		90	17.68%
10	Anders, namelijk:		48	9.43%
	Total		1434	100.00%

#### Anders, namelijk:

Als vrienden of familie deze aanraden en er goede ervaring mee hebben.

Dat de webwinkel ook een fysieke winkel heeft met betrouwbare reputatie.

Een niet te duur produkt dat ik elders niet heb gevonden maar wel zoek. Dan neem ik een klein risico.

Ik zal nooit iets bestellen bij een winkel zonder keurmerk

Aanraden vanuit netwerk

Goede reviews/recensies, dus wel betrouwbaar, zoals eBay

Bovenal ga ik af op ervaringen van andere gebruikers van de betreffende webshop.

Ik al bekend ben met de webwinkel

Ik ken de eigenaar. Anders zou ik nooit bij een webwinkel zonder keurmerk bestellen.

Goede beoordeling van klanten heeft