

ZA3683

Flash Eurobarometer 128

(Special Target: Cross-Border Commerce)

Questionnaire

Netherlands

QUESTION 1

Goede....., u spreekt met van het NIPO, het marktonderzoekinstituut.
 Wij zijn momenteel bezig met een onderzoek onder bedrijven over
 verkoopactiviteiten. Wij willen u NIETS verkopen.
 Zou ik u hierover enkele vragen mogen stellen?

- 1 Ja
 2 Nee
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 990
 3 Afspraak
 ↵ END OF INTERVIEW, NON-RESPONSE "A"

QUESTION 10

(a) Richt uw bedrijf zich met verkoop en/of reclame op eindconsumenten?

- 1 Ja
 2 Nee
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 9902
 3 Weet niet\Geen antwoord
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 9902

QUESTION 20

(b) VERZEKER U ERVAN DAT DE RESPONDENT EEN TOPFUNCTIONARIS IS
 bijvoorbeeld:

- 1 Algemeen Manager, Algemeen Directeur, Voorzitter, Eigenaar
 2 Directeur of de hoofdverantwoordelijke Marketing, Sales, Reclame
 3 Anders, namelijk...
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 9902

QUESTION 30

D1. Hoeveel mensen zijn er in uw bedrijf werkzaam in Nederland,
 seizoenwerkers niet inbegrepen?
 (Enq.: Als de respondent vraagt of parttime banen meegerekend
 moeten worden zeg dan: ja, maar graag omgerekend naar het aantal
 fulltime banen dat die samen bedragen. Indien respondent het niet weet,
 gebruik knop.)

IF [64L5, 0 TO 9] CONTINUE AT QUESTION 9902

QUESTION 40

D2. In hoeveel landen van de EUROPESE UNIE, Nederland inbegrepen,
 heeft uw bedrijf winkels of vestigingen?
 (Enq.: Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen,
 gebruik knop.)

QUESTION 50

D4. Bent u als bedrijf helemaal of bijna helemaal ONAFHANKELIJK
 in het bepalen van uw commerciële en reclame activiteiten of
 worden deze activiteiten VOORGESCHREVEN door een moederbedrijf?

- 1 Volledig of bijna volledig onafhankelijk
 2 Voorgeschreven door een moederbedrijf
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 9902
 3 Weet niet\Geen antwoord
 ↵ CONTINUE AT QUESTION 9902

FORM QUESTION**FORM QUESTION**

QUESTION 60

De eerste vragen gaan over het belang van zowel verkoopactiviteiten als commerciële en reclame activiteiten van uw bedrijf binnen de EUROPESE UNIE.

«Intra-EUROPESE UNIE» verkopen zijn verkopen aan consumenten die kopen in een ander land dan hun eigen land, bijvoorbeeld een Engelsman die iets in Frankrijk koopt of een Fransman die iets in België koopt. «Intra-EUROPESE UNIE» commerciële of reclame activiteiten zijn activiteiten van bedrijven gericht op consumenten die wonen in een ander land van de EUROPESE UNIE bijvoorbeeld een Engels bedrijf dat zich rechtstreeks richt op Franse consumenten of een Frans bedrijf dat zich rechtstreeks richt op Italiaanse consumenten.

QUESTION 70

Ik wil het eerst graag hebben over uw verkopen van de afgelopen twaalf maanden.

1.(a) Als we kijken naar uw VERKOPEN IN WINKELS gedurende de AFGELOPEN 12 MAANDEN, wat was dan het percentage van « intra-EUROPESE UNIE » verkopen? Dit zijn verkopen in uw winkels aan consumenten die wonen in een ander EUROPESE UNIE-land. Kunt u een zo goed mogelijke schatting maken?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog was dit percentage ongeveer, was het helemaal niets (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

Indien respondent niets in winkels verkoopt voer code 888 in. Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

FORM QUESTION**QUESTION 80**

1.(b) En als we praten over uw VERKOPEN VIA INTERNET aan consumenten uit de EUROPESE UNIE gedurende de LAATSTE 12 MAANDEN, wat was dan het percentage van « intra-EUROPESE UNIE » verkopen? Dit zijn verkopen via Internet aan consumenten die wonen in een ander EUROPESE UNIE-land dan het land waar uw bedrijf gevestigd is. Kunt u een zo goed mogelijke schatting geven?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog was dit percentage ongeveer, was het helemaal niets (0%) of ongeveer 1%..?, 2%...?, 3% ..?, 5%...?, 10% ..?, 15%...?, 20%...?, 25%..? enz "

Indien respondent niets via internet verkoopt voer code 888 in. Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

FORM QUESTION

QUESTION 90**FORM QUESTION**

1.(c) En als u nu kijkt naar uw TELEFONISCHE VERKOPEN OF POSTORDER VERKOPEN, dan zijn verkopen waarbij de bestelling via de post ging, aan consumenten binnen de EUROPESE UNIE, gedurende de laatste 12 MAANDEN wat was dan het percentage van « intra-EUROPESE UNIE » verkopen? Dit zijn telefonische verkopen of postorderverkopen aan consumenten uit een ander EUROPESE UNIE-land dan het land waar uw bedrijf gevestigd is. Kunt u een zo goed mogelijke schatting geven?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog was dit percentage ongeveer, was het helemaal niets (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

Indien respondent niets via telefoon of postorder verkoopt voer code 888 in. Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

QUESTION 100**FORM QUESTION**

1.(d) En wat betreft uw verkopen door VERTEGENWOORDIGERS die uw klanten thuis of op het werk bezoeken. Wat was gedurende de AFGELOPEN 12 MAANDEN het percentage van « intra-EUROPESE UNIE » verkopen? Dit zijn verkopen door uw vertegenwoordigers aan consumenten uit een ander EUROPESE UNIE-land dan het land waar uw bedrijf gevestigd is. Kunt u een zo goed mogelijke schatting geven?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog was dit percentage ongeveer, was het helemaal niets (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

Indien respondent niets aan consumenten verkoopt voer code 888 in. Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

QUESTION 110**FORM QUESTION**

2. En als we het hebben over het geheel aan verkopen aan consumenten, wat was dan over uw totale verkopen gedurende de laatste 12 maanden het percentage van deze « intra-EUROPESE UNIE » verkopen? Dit zijn verkopen aan consumenten die in een ander EUROPESE UNIE land wonen dan dat waar uw bedrijf is gevestigd. Kunt u een zo goed mogelijke schatting geven?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog was dit percentage ongeveer, was het helemaal niets (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

IF [Q110, 0 TO 100] PUT IN var Q110

QUESTION 130

De volgende vraag heeft betrekking op uw **COMMERCIELE EN RECLAME ACTIVITEITEN** gedurende de afgelopen 12 MAANDEN.

3. Welk percentage van uw totale reclame en marketing budget voor de **EUROPESE UNIE** is bestemd voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten? Bijvoorbeeld reclame activiteiten of speciale aanbiedingen die bedoeld zijn om consumenten aan te moedigen in een ander **EUROPESE UNIE** land dan hun eigen land te kopen. Kunt u een zo goed mogelijke schatting geven? (Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog was dit percentage ongeveer, was het helemaal niets (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

IF [Q130, 0 TO 100] PUT IN vrs Q130

QUESTION 130

De volgende vragen zijn meer algemeen: Ik zou graag uw mening willen weten over eventuele moeilijkheden die u ondervindt bij uw activiteiten binnen de **EUROPESE UNIE** en in het bijzonder uw « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten gericht op consumenten en potentiële klanten.

QUESTION 140

4.(a) Ten eerste, zou u zeggen dat uw bedrijf meer geïnteresseerd is in « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten gericht op consumenten: .. sinds de opkomst van Internet en e-commerce binnen de **EUROPESE UNIE**?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet\Geen antwoord

QUESTION 150

4.(b) En zou u zeggen dat uw bedrijf meer geïnteresseerd is in « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten gericht op consumenten: .. sinds de introductie van de Euro in 12 **EUROPESE UNIE**-landen?

- 1 Ja
- 2 Nee
- 3 Weet niet\Geen antwoord

QUESTION 155

5. Het is mogelijk dat bepaalde factoren nog steeds uw zakelijke en reclame activiteiten binnen de **EUROPESE UNIE** en dan vooral de « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten moeilijker maken, dan de activiteiten die uitsluitend binnen het eigen land plaatsvinden.

PUT IN factoren "Als het gaat om taalverschillen"

QUESTION 160_1

5. Als het gaat om taalverschillen: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN factoren "Als het gaat om de verschillende munteenheden ten opzichte van de Euro in Denemarken, Zweden en het Verenigd Koninkrijk"

QUESTION 160_2

5. Als het gaat om de verschillende munteenheden ten opzichte van de Euro in Denemarken, Zweden en het Verenigd Koninkrijk: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN factoren "Als het gaat om het risico van fraude en nog te betalen rekeningen"

QUESTION 160_3

5. Als het gaat om het risico van fraude en nog te betalen rekeningen: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN factoren "Wanneer we praten over de verschillen in nationale regelgeving aangaande commerciële activiteiten, reclame en andere regels om consumenten te beschermen"

QUESTION 160_4

5. Wanneer we praten over de verschillen in nationale regelgeving aangaande commerciële activiteiten, reclame en andere regels om consumenten te beschermen: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN factoren "Met betrekking tot de verschillen in nationale fiscale regelgeving, BTW en dergelijke, waaraan moet worden voldaan"

QUESTION 160_5

5. Met betrekking tot de verschillen in nationale fiscale regelgeving, BTW en dergelijke, waaraan moet worden voldaan: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN factoren "Als het gaat om de problemen aangaande het omgaan met klachten en geschillen die kunnen ontstaan met klanten die wonen in een ander land van de EUROPESE UNIE"

QUESTION 160_6

5. Als het gaat om de problemen aangaande het omgaan met klachten en geschillen die kunnen ontstaan met klanten die wonen in een ander land van de EUROPESE UNIE: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN factoren "Als we het hebben over problemen met het garanderen van een doeltreffende after-sales service voor klanten die wonen in een ander land van de EUROPESE UNIE"

QUESTION 160_7

5. Als we het hebben over problemen met het garanderen van een doeltreffende after-sales service voor klanten die wonen in een ander land van de EUROPESE UNIE: zou u zeggen dat dit probleem erg belangrijk, tamelijk belangrijk, tamelijk onbelangrijk, of helemaal niet belangrijk is:...

- 1 Erg belangrijk,
- 2 Tamelijk belangrijk,
- 3 Tamelijk onbelangrijk of
- 4 Helemaal niet belangrijk ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

QUESTION 165

6. Het zou kunnen dat bepaalde maatregelen specifieke moeilijkheden zouden kunnen verkleinen die te maken hebben met commerciële en reclame activiteiten binnen de EUROPESE UNIE, en in het bijzonder de « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten. Hierdoor kunnen die activiteiten worden uitgevoerd op een manier die vergelijkbaar is met nationale activiteiten op dit gebied.

PUT IN maar "Bijvoorbeeld betere informatie voor bedrijven over alle regelgeving die te maken heeft met consumenten bescherming in andere landen van de EUROPESE UNIE"

QUESTION 170_1

6. Bijvoorbeeld betere informatie voor bedrijven over alle regelgeving die te maken heeft met consumenten bescherming in andere landen van de EUROPESE UNIE zou u zeggen dat deze maatregel zeer effectief, tamelijk effectief, tamelijk ineffectief, of zeer ineffectief is: .

- 1 Zeer effectief,
- 2 Tamelijk effectief,
- 3 Tamelijk ineffectief of
- 4 Zeer ineffectief ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN maatr "Wat betreft vervanging van de nationale munteenheden in Denemarken, Zweden en het Verenigd Koninkrijk door de Euro"

QUESTION 170_2

6. Wat betreft vervanging van de nationale munteenheden in Denemarken, Zweden en het Verenigd Koninkrijk door de Euro. zou u zeggen dat deze maatregel zeer effectief, tamelijk effectief, tamelijk ineffectief, of zeer ineffectief is..

- 1 Zeer effectief,
- 2 Tamelijk effectief,
- 3 Tamelijk ineffectief of
- 4 Zeer ineffectief ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN maatr "Wat betreft over het opzetten van onafhankelijke arbitrage en geschillen commissies, die klachten en conflicten met consumenten uit alle landen van de EUROPESE UNIE kunnen behandelen"

QUESTION 170_3

6. Wat betreft over het opzetten van onafhankelijke arbitrage en geschillen commissies, die klachten en conflicten met consumenten uit alle landen van de EUROPESE UNIE kunnen behandelen zou u zeggen dat deze maatregel zeer effectief, tamelijk effectief, tamelijk ineffectief, of zeer ineffectief is: ..

- 1 Zeer effectief,
- 2 Tamelijk effectief,
- 3 Tamelijk ineffectief of
- 4 Zeer ineffectief ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN maatr "Als we praten over de mogelijkheid om te voldoen aan de verschillende nationale regelingen betreffende bescherming van consumenten door zich te houden aan een Europese code van goed gedrag"

QUESTION 170_4

6. Als we praten over de mogelijkheid om te voldoen aan de verschillende nationale regelingen betreffende bescherming van consumenten door zich te houden aan een Europese code van goed gedrag: zou u zeggen dat deze maatregel zeer effectief, tamelijk effectief, tamelijk ineffectief, of zeer ineffectief is:..

- 1 Zeer effectief,
- 2 Tamelijk effectief,
- 3 Tamelijk ineffectief of
- 4 Zeer ineffectief .voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

PUT IN maatr "Wat betreft de harmonisatie van nationale regelgeving op het gebied van reclame, commerciële activiteiten en andere regels die consumenten beschermen"

QUESTION 170_4

6. Wat betreft de harmonisatie van nationale regelgeving op het gebied van reclame, commerciële activiteiten en andere regels die consumenten beschermen: zou u zeggen dat deze maatregel zeer effectief, tamelijk effectief, tamelijk ineffectief, of zeer ineffectief is:...

- 1 Zeer effectief,
- 2 Tamelijk effectief,
- 3 Tamelijk ineffectief of
- 4 Zeer ineffectief ...voor « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten
- 5 Weet niet\Geen antwoord

IF [Q120, 0 TO 100] PUT IN perc "van <?>%"

IF [Q120, 0 TO 100] PUT IN perc2 "Indien dit percentage gelijk is aan het huidige percentage, voer dit percentage hieronder in."

QUESTION 180**FORM QUESTION**

7. Aan het begin van dit vraaggesprek vroeg ik u naar het aandeel « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten binnen uw verkoop-, reclame en marketing inspanningen. Stelt u zich voor dat alle regelgeving aangaande reclame, commerciële activiteiten en andere regels betreffende de bescherming van consumenten volledig geharmoniseerd zou zijn in de 15 landen van de EUROPESE UNIE.

7.1. Als dit het geval zou zijn, welk percentage van uw marketing en reclame budget zou u dan kunnen besteden aan « intra-EUROPESE UNIE » activiteiten: zou dit hetzelfde zijn als het huidige percentage<?>?

Of een ander percentage?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog zal dit percentage ongeveer, zal het helemaal niets zijn (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

<?>

Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

IF [Q110, 0 TO 100] PUT IN perc3 "van <?>%"

IF [Q110, 0 TO 100] PUT IN perc4 "Indien dit percentage gelijk is aan het huidige percentage, voer dit percentage hieronder in."

QUESTION 190**FORM QUESTION**

7.2. En uitgaande van dezelfde voorwaarden, wat zou dan het percentage zijn van « intra-EUROPESE UNIE » verkopen op het totaal van verkopen aan consumenten binnen de EUROPESE UNIE: zou dit hetzelfde zijn als het huidige percentage<?>? Of een ander percentage?

(Enq.: Indien respondent problemen heeft met het schatten van de juiste hoogte lees dan het volgende op om een zo goed mogelijke schatting te verkrijgen, ook al is het maar een benadering en voer het antwoord hieronder in:

"Hoe hoog zal dit percentage ongeveer, zal het helemaal niets zijn (0%) of ongeveer 1%...?, 2%...?, 3%...?, 5%...?, 10%...?, 15%...?, 20%...?, 25%...? enz."

<?>

Indien respondent het niet weet of niet wil zeggen, voer code 999 in.)

QUESTION 950

Dat was de laatste vraag.

We danken u voor uw deelname aan dit onderzoek.

(Enq.: voer een 1 in)

- 1 Geslaagd gesprek

QUESTION 950a

Dan heb ik verder geen vragen voor u.

Dank u voor uw medewerking.

- 2 buiten doelgroep

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN

QUESTION 950b

Dan heb ik verder geen vragen meer.

(Enq.: Noteer weigering)

- 1 Weigering (te druk etc.)
2 Weigering (principeel)
3 Weigering (ziek\afwezig)
4 Weigering (wel mondeling\schriftelijk)
5 Weigering (geen toestemming)
6 Respondent buiten doelgroep
7 Reeds ondervraagd

END OF INTERVIEW, NOT SUCCESFULL, DATA WILL BE WRITTEN