

**ZA6284**

**Flash Eurobarometer 413  
(Companies Engaged in Online Activities)**

**Country Questionnaire  
Belgium (Flemish)**

**FL413 - Companies engaged in online activities BEN**

--

A1	Doet uw bedrijf aan online verkoop en/of maakt het gebruik van EDI-transacties (Electronic Data Interchange of elektronisch dataverkeer, bijv. XML)? Verkoop via e-mail wordt niet als online verkoop beschouwd.
----	--

--

Ja	1
Nee	2
WN/GA	3

NEW
-----

--

A2	Doet uw bedrijf online aankopen en/of maakt het gebruik van EDI-transacties (Electronic Data Interchange of elektronisch dataverkeer, bijv. XML)? Aankopen via e-mail worden niet als online aankopen beschouwd.
----	--

--

Ja	1
Nee	2
WN/GA	3

NEW
-----

INDIEN A1=(2 OF 3) EN A2=(2 OF 3) BEËINDIG HET INTERVIEW
--

--

D1	Hoeveel werknemers (voltijds equivalent) telt uw bedrijf momenteel?
----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)
---

1 tot 9 werknemers	1
10 tot 49 werknemers	2
50 tot 249 werknemers	3
250 tot 499 werknemers	4
500 of meer werknemers	5
WN/GA	6

NEW
-----

INDIEN D1=6 BEËINDIG HET INTERVIEW
------------------------------------

--

D2 Wanneer is uw bedrijf opgericht?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Vóór 1 januari 2009	1
Tussen 1 januari 2009 en 1 januari 2014	2
Na 1 januari 2014	3
WN/GA	4

NEW

D3 Is uw bedrijf ...?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Onafhankelijk	1
Onderdeel van een nationale groep	2
Onderdeel van een internationale groep	3
WN/GA	4

NEW

D4: Code 7 is enkelvoudig

D4 Verkoopt uw bedrijf ...?

(LEES VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Goederen aan individuele consumenten	1,
Goederen aan bedrijven en andere organisaties	2,
Digitale diensten die volledig online worden geleverd aan individuele consumenten	3,
Digitale diensten die volledig online worden geleverd aan bedrijven en andere organisaties	4,
Diensten die offline of niet volledig online worden geleverd aan individuele consumenten	5,
Diensten die offline of niet volledig online worden geleverd aan bedrijven en andere organisaties	6,
WN/GA	7,

NEW

D5a Wat was de totale omzet van uw bedrijf in 2014?



LEES VOOR: Nu zal ik u een aantal vragen stellen over online verkoop. Hiermee bedoelen we ook verkoop via EDI-transacties (Electronic Data Interchange of elektronisch dataverkeer, bijv. XML), dus gelieve ook deze transacties in uw antwoorden op te nemen, als uw bedrijf er gebruik van maakt.

D7 Ongeveer hoeveel procent van uw verkoop was in 2014 afkomstig van online verkoop?

(NOTEER HET ANTWOORD IN PERCENTAGE. INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

%

NEW

STEL VRAAG D8 INDIEN A2=1 (BEDRIJF KOOPT ONLINE), ANDEREN GAAN NAAR Q1

LEES VOOR: Nu zal ik u een aantal vragen stellen over online aankopen. Hiermee bedoelen we ook aankopen via EDI-transacties (Electronic Data Interchange of elektronisch dataverkeer, bijv. XML), dus gelieve ook deze transacties in uw antwoorden op te nemen, als uw bedrijf er gebruik van maakt.

D8 Ongeveer hoeveel procent van de goederen en/of diensten werd door uw bedrijf online aangekocht in 2014?

(NOTEER DE ANTWOORDEN IN PERCENTAGES. INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

%

NEW

STEL VRAAG Q1 EN Q2a, b EN c EN Q3 INDIEN A1=1 (BEDRIJF VERKOOPT ONLINE), ANDEREN GAAN NAAR Q4a

Q1: Roteer items 1 tot 4

Q1: Code 5 is enkelvoudig

Q1 Welke van de volgende zaken gebruikt u om uw producten en/of diensten online te verkopen?

(LEES VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Uw eigen website of apps	1,
Een beperkt commercieel platform (bijv.: een gespecialiseerde website of een website met slechts een paar producten of merken)	2,
Een breed commercieel platform (bijv. een niet-gespecialiseerde website die tal van verschillende producten of merken verkoopt)	3,
EDI-transacties (Electronic Data Interchange of elektronisch dataverkeer, bijv. XML)	4,
WN/GA	5,

NEW

Q2: de som van Q2a+Q2b+Q2c moet 100% zijn

Q2a Ongeveer hoeveel procent van uw online verkoop was in 2014 afkomstig van het land waar uw bedrijf gevestigd is?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

%

NEW

Q2b Ongeveer hoeveel procent van uw online verkoop was in 2014 afkomstig van andere EU-landen?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

%

NEW

Q2c Ongeveer hoeveel procent van uw online verkoop was in 2014 afkomstig van landen buiten de EU?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

%

NEW

STEL VRAAG Q3 INDIEN Q2b OF Q2c NIET GELIJK IS AAN 0% (BEDRIJF VERKOOPT ONLINE IN HET BUITENLAND), ANDEREN GAAN NAAR Q4

Q3: SLUIT EIGEN LAND UIT VAN DE LIJST

Q3: Code 35 is enkelvoudig

Q3 In welke landen hebt u in 2014 uw producten en/of diensten online verkocht?

(ENQ. NIETS SUGGEREREN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

Buiten uw land in de Europese Unie:

Oostenrijk	1,
	2,
Bulgarije	3,
Kroatië	4,
Cyprus	5,
Tsjechische Republiek	6,
Denemarken	7,
Estland	8,
Finland	9,
Frankrijk	10,
Duitsland	11,
Griekenland	12,
Hongarije	13,
Ierland	14,
Italië	15,
Letland	16,
Litouwen	17,
Luxemburg	18,
Malta	19,
Nederland	20,
Polen	21,
Portugal	22,
Roemenië	23,
Slowakije	24,
Slovenië	25,
Spanje	26,
Zweden	27,
Verenigd Koninkrijk	28,
Buiten de Europese Unie, in:	
Verenigde Staten	29,
China	30,
Japan	31,
Rusland	32,
Zwitserland, Noorwegen, IJsland	33,
Andere	34,
WN/GA	35,

NEW

STEL VRAAG Q4a, b EN c INDIEN D7 NIET GELIJK IS AAN 100% (BEDRIJF VERKOOPT OFFLINE),  
ANDEREN GAAN NAAR Q5

Q4: de som van Q4a+Q4b+Q4c moet 100% zijn

Q4a	Ongeveer hoeveel procent van uw traditionele verkoop, hiermee bedoelen we verkoop die niet online gebeurde, was in 2014 afkomstig van verkoop in het land waar uw bedrijf is gevestigd?
-----	---

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

			%
--	--	--	---

Q4b Ongeveer hoeveel procent van uw traditionele verkoop, hiermee bedoelen we verkoop die niet online gebeurde, was in 2014 afkomstig van verkoop in andere EU-landen?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

			%
--	--	--	---

Q4c Ongeveer hoeveel procent van uw traditionele verkoop, hiermee bedoelen we verkoop die niet online gebeurde, was in 2014 afkomstig van verkoop in landen buiten de EU?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

			%
--	--	--	---

STEL VRAAG Q5 INDIEN Q2b=0% (BEDRIJF VERKOOPT ONLINE MAAR NIET IN ANDERE EU-LANDEN), ANDEREN GAAN NAAR Q6a

Q5 Hebt u uw producten en/of diensten ooit online in andere EU-landen verkocht, of hebt u dat ooit geprobeerd of overwogen?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

U verkocht vroeger online in andere EU-landen, maar u bent daarmee gestopt

1

U hebt dit geprobeerd, maar u hebt het opgegeven

2

U probeert dit momenteel te doen

3

U overweegt momenteel om dit te doen

4

U zult uw producten en/of diensten waarschijnlijk nooit online verkopen in andere EU-landen

5



NEW

STEL VRAAG Q6a INDIEN Q2b NIET GELIJK IS AAN 0% (BEDRIJF VERKOOPT ONLINE AAN ANDERE EU-LANDEN) OF INDIEN Q5=1 OF 2 (BEDRIJF HEEFT DIT GEDAAN OF HEEFT GEPROBEERD DIT TE DOEN), ANDEREN GAAN NAAR Q6b

Q6a: Roteer uitspraken 1 tot 17

Q6a Kunt u mij, voor elk van de volgende moeilijkheden die kunnen optreden wanneer u online aan andere EU-landen verkoopt of probeert te verkopen, vertellen of dit een groot probleem, een klein probleem of helemaal geen probleem was?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Een groot probleem	Een klein probleem	Helemaal geen probleem	Niet van toepassing (NIET VOORLEZEN)	WN/GA
1	De leveringskosten zijn te hoog	1	2	3	4	5
2	De garanties en retourzendingen zijn te duur	1	2	3	4	5
3	U kent de regels niet die gevolgd moeten worden	1	2	3	4	5
4	Betalingen vanuit andere landen zijn niet voldoende beveiligd	1	2	3	4	5
5	Omwille van auteursrechten kunt u niet in het buitenland verkopen of is dat te duur	1	2	3	4	5
6	De regeling van de belastingheffing in het buitenland is te ingewikkeld of te duur	1	2	3	4	5
7	De etikettering van uw product moet worden aangepast	1	2	3	4	5
8	U hebt de taalvaardigheid niet om in andere landen handel te drijven	1	2	3	4	5

9	Uw leveranciers beperken of verbieden u om in het buitenland te verkopen	1	2	3	4	5
10	U mag van uw leveranciers geen andere platformen gebruiken voor de verkoop van uw producten en/of diensten	1	2	3	4	5
11	Uw leveranciers vragen u om bij verkoop in het buitenland andere prijzen te hanteren	1	2	3	4	5
12	U bent bezorgd dat uw gegevens niet goed beschermd zijn wanneer u in het buitenland verkoopt	1	2	3	4	5
13	Omwille van interoperabiliteit kunt u uw producten en/of diensten niet aanbieden in het buitenland	1	2	3	4	5
14	Uw producten en/of diensten zijn specifiek gericht op uw lokale markt	1	2	3	4	5
15	De internetverbinding van uw bedrijf werkt niet snel genoeg	1	2	3	4	5
16	Klanten in het buitenland hebben geen internetverbinding die snel genoeg is	1	2	3	4	5
17	Het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen is te duur	1	2	3	4	5

NEW

STEL VRAAG Q6b INDIEN Q2b=0% (BEDRIJF VERKOOPT NIET ONLINE AAN ANDERE EU-LANDEN) EN INDIEN Q5=3 OF 4 (BEDRIJF PROBEERT OF OVERWEEGT MOMENTEEL OM DIT TE DOEN), ANDEREN GAAN NAAR Q6c

Q6b: Roteer uitspraken 1 tot 17

Q6b	Als u uw producten en/of diensten online aan andere EU-landen zou verkopen, zouden de volgende moeilijkheden dan een groot probleem, een klein probleem of helemaal geen probleem voor uw bedrijf zijn?
-----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Een groot probleem	Een klein probleem	Helemaal geen probleem	Niet van toepassing (NIET VOORLEZE N)	WN/GA
1	De leveringskosten zijn te hoog	1	2	3	4	5
2	De garanties en retourzendingen zijn te duur	1	2	3	4	5
3	U kent de regels niet die gevolgd moeten worden	1	2	3	4	5
4	Betalingen vanuit andere landen zijn niet voldoende beveiligd	1	2	3	4	5
5	Omwille van auteursrechten kunt u niet in het buitenland verkopen of is dat te duur	1	2	3	4	5
6	De regeling van de belastingheffing in het buitenland is te ingewikkeld of te duur	1	2	3	4	5
7	De etikettering van uw product moet worden aangepast	1	2	3	4	5
8	U hebt de taalvaardigheid niet om in andere landen handel te drijven	1	2	3	4	5
9	Uw leveranciers beperken of verbieden u om in het buitenland te verkopen	1	2	3	4	5
10	U mag van uw leveranciers geen andere platformen gebruiken voor de verkoop van uw producten en/of diensten	1	2	3	4	5

11	Uw leveranciers vragen u om bij verkoop in het buitenland andere prijzen te hanteren	1	2	3	4	5
12	U bent bezorgd dat uw gegevens niet goed beschermd zijn wanneer u in het buitenland verkoopt	1	2	3	4	5
13	Omwille van interoperabiliteit kunt u uw producten en/of diensten niet aanbieden in het buitenland	1	2	3	4	5
14	Uw producten en/of diensten zijn specifiek gericht op uw lokale markt	1	2	3	4	5
15	De internetverbinding van uw bedrijf werkt niet snel genoeg	1	2	3	4	5
16	Klanten in het buitenland hebben geen internetverbinding die snel genoeg is	1	2	3	4	5
17	Het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen is te duur	1	2	3	4	5

NEW

STEL VRAAG Q6c INDIEN A1=2 (BEDRIJF VERKOOPT NIET ONLINE), ANDEREN GAAN NAAR Q7

Q6c: Roteer uitspraken 1 tot 10

Q6c	Als u uw producten en/of diensten online zou verkopen, zouden de volgende moeilijkheden dan een groot probleem, een klein probleem of helemaal geen probleem voor uw bedrijf zijn?
-----	--

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Een groot probleem	Een klein probleem	Helemaal geen probleem	Niet van toepassing (NIET VOORLEZEN)	WN/GA
--	--	--------------------	--------------------	------------------------	--------------------------------------	-------

1	U beschikt niet over de nodige digitale vaardigheden	1	2	3	4	5
2	U kent de regels niet die gevolgd moeten worden	1	2	3	4	5
3	De leveringskosten zijn te hoog	1	2	3	4	5
4	De garanties en retourverzendingen zijn te duur	1	2	3	4	5
5	Uw leveranciers beperken of verbieden u om online te verkopen	1	2	3	4	5
6	Uw leveranciers rekenen u een hogere prijs aan voor producten die online verkocht worden	1	2	3	4	5
7	U mag van uw leveranciers geen platformen van derden gebruiken voor de verkoop van uw producten en/of diensten	1	2	3	4	5
8	Het risico bestaat dat online verkoop de prijs van uw producten zou verlagen	1	2	3	4	5
9	Het risico bestaat dat online verkoop het algemene imago van uw bedrijf en handelsmerken zou beschadigen	1	2	3	4	5
10	Uw internetverbinding werkt niet snel genoeg	1	2	3	4	5

NEW

STEL VRAAG Q7 EN Q8a, b EN c INDIEN A2=1 (BEDRIJF KOOPT ONLINE), ANDEREN GAAN NAAR Q9

Q7: Roteer items 1 tot 4

Q7: Code 5 is enkelvoudig

Q7 Welke van de volgende zaken gebruikt u om producten en/of diensten online aan te kopen?

(LEES VOOR - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

De website(s) of app(s) van uw leverancier(s)	1,
Een beperkt commercieel platform (bijv. een gespecialiseerde website of een website met slechts een paar producten of merken)	2,
Een breed commercieel platform (bijv. een niet-gespecialiseerde website die tal van verschillende producten of merken verkoopt)	3,
EDI-transacties (Electronic Data Interchange of elektronisch dataverkeer, bijv. XML)	4,
WN/GA	5,

NEW

Q8: de som van Q8a+Q8b+Q8c moet 100% zijn

Q8a Ongeveer hoeveel procent goederen en/of diensten werd in 2014 door uw bedrijf online aangekocht van het land waar uw bedrijf is gevestigd?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

			%
--	--	--	---

NEW

Q8b Ongeveer hoeveel procent goederen en/of diensten werd in 2014 door uw bedrijf online aangekocht van andere EU-landen?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

			%
--	--	--	---

NEW

Q8c Ongeveer hoeveel procent goederen en/of diensten werd in 2014 door uw bedrijf online aankocht van landen buiten de EU?

(NOTEER PERCENTAGE - EEN ENKEL ANTWOORD, INDIEN WEIGERING/WN CODE '999')

			%
--	--	--	---

NEW

STEL VRAAG Q9 INDIEN Q8b=0% (BEDRIJF HEEFT ONLINE AANKOPEN GEDAAN MAAR NIET IN EEN ANDER EU-LAND), ANDEREN GAAN NAAR Q10a

--

Q9	Hebt u uw producten en/of diensten ooit online van andere EU-landen aangekocht, of hebt u dat ooit geprobeerd of overwogen?
----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)
---

U deed vroeger online aankopen van andere EU-landen, maar u bent daarmee gestopt	1
U hebt dit geprobeerd, maar u hebt het opgegeven	2
U probeert dit momenteel te doen	3
U overweegt momenteel om dit te doen	4
U zult uw producten en/of diensten waarschijnlijk nooit online aankopen van andere EU-landen	5
WN/GA	6

NEW
-----

STEL VRAAG Q10a INDIEN Q8b NIET GELIJK IS AAN 0% (BEDRIJF HEEFT ONLINE AANKOPEN VAN ANDERE EU-LANDEN GEDAAN) OF INDIEN Q9=1 OF 2 (BEDRIJF HEEFT DIT GEDAAN OF GEPROBEERD), ANDEREN GAAN NAAR Q10b
---

Q10a: Roteer uitspraken 1 tot 9
---------------------------------

Q10a	Kunt u mij, voor elk van de volgende moeilijkheden die kunnen optreden wanneer u online aankopen doet of probeert te doen van andere EU-landen, vertellen of dit een groot probleem, een klein probleem of helemaal geen probleem was?
------	--

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)
---

		Een groot probleem	Een klein probleem	Helemaal geen probleem	Niet van toepassing (NIET VOORLEZEN)	WN/GA
--	--	--------------------	--------------------	------------------------	--------------------------------------	-------

1	De leveringskosten zijn te hoog	1	2	3	4	5
2	Betalingen naar andere landen zijn niet voldoende beveiligd	1	2	3	4	5
3	De etikettering van het product moet worden aangepast	1	2	3	4	5
4	U hebt de taalvaardigheid niet om in andere landen handel te drijven	1	2	3	4	5

5	Omwille van auteursrechten kunnen buitenlandse leveranciers niet in uw land leveren, of is dit te duur	1	2	3	4	5
6	Buitenlandse leveranciers weigeren om in uw land te leveren	1	2	3	4	5
7	Het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen is te duur	1	2	3	4	5
8	U bent bezorgd dat uw gegevens niet goed beschermd zijn wanneer u aankopen doet in het buitenland	1	2	3	4	5
9	Omwille van interoperabiliteit kunt u geen producten en/of diensten uit het buitenland gebruiken	1	2	3	4	5

NEW

STEL VRAAG Q10b INDIEN Q8b=0% (BEDRIJF DOET GEEN ONLINE AANKOPEN VAN ANDERE EU-LANDEN) EN INDIEN Q9=3 OF 4 (BEDRIJF PROBEERT OF OVERWEEGT MOMENTEEL OM DIT TE DOEN), ANDEREN GAAN NAAR Q11

Q10b: Roteer uitspraken 1 tot 9

Q10b Als u uw producten en/of diensten online zou aankopen van andere EU-landen, zouden de volgende moeilijkheden dan een groot probleem, een klein probleem of helemaal geen probleem voor uw bedrijf zijn?

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

		Een groot probleem	Een klein probleem	Helemaal geen probleem	Niet van toepassing (NIET VOORLEZEN)	WN/GA
1	De leveringskosten zijn te hoog	1	2	3	4	5
2	Betalingen naar andere landen zijn niet voldoende beveiligd	1	2	3	4	5



3	De etikettering van het product moet worden aangepast	1	2	3	4	5
4	U hebt de taalvaardigheid niet om in andere landen handel te drijven	1	2	3	4	5
5	Omwille van auteursrechten kunnen buitenlandse leveranciers niet in uw land leveren, of is dit te duur	1	2	3	4	5
6	Buitenlandse leveranciers weigeren om in uw land te leveren	1	2	3	4	5
7	Het oplossen van grensoverschrijdende klachten en geschillen is te duur	1	2	3	4	5
8	U bent bezorgd dat uw gegevens niet goed beschermd zijn wanneer u aankopen doet in het buitenland	1	2	3	4	5
9	Omwille van interoperabiliteit kunt u geen producten en/of diensten uit het buitenland gebruiken	1	2	3	4	5

NEW

STEL VRAAG Q11 INDIEN Q2b NIET GELIJK IS AAN 0% (BEDRIJF VERKOOPT ONLINE AAN ANDERE EU-LANDEN) OF INDIEN Q5=(1, 2, 3 OF 4) (BEDRIJF HEEFT DIT GEDAAN, HEEFT GEPROBEERD DIT TE DOEN, PROBEERT OF OVERWEEGT MOMENTEEL OM DIT TE DOEN), ANDEREN GAAN NAAR HET EINDE VAN DE VRAGENLIJST

Q11	Als dezelfde regels voor e-commerce tussen uw bedrijf en klanten in alle EU-lidstaten zouden worden toegepast, denkt u dan dat uw bedrijf de online verkoop in andere EU-landen zou opstarten of opdrijven?
-----	---

(ENQ. LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR - 1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

Ja, zeker	1
Ja, eerder wel	2

Nee, niet echt	3
Nee, helemaal niet	4
WN/GA	5

NEW
-----