



Paper

Resultaten E-commerce Onderzoek Caribisch Nederland 2018-2019

Maart 2019

Inhoud

Inleiding	3
Resultaten e-commerce online aankopen	4
Problemen met bestellen	6
Problemen met betalen	7
Problemen met de levering/verzending	7
Resultaten e-commerce online verkoop	8

Inleiding

Het ministerie van EZK heeft het CBS gevraagd onderzoek te doen naar het gebruik van e-commerce in Caribisch Nederland. Het gaat om een vervolg op een vooronderzoek dat CBS in 2017 heeft gedaan in Caribisch Nederland. Hieruit bleek dat een groot deel van de bedrijven in het verleden problemen heeft ondervonden met het plaatsten van online bestellingen, betalingen, afleveren en problemen bij het verkopen van online goederen of diensten.

Om een beter beeld van deze problemen te krijgen heeft EZK het CBS gevraagd een aanvullend e-commerce onderzoek te doen. De resultaten van dit onderzoek volgen in deze paper.

Het veldwerk is uitgevoerd tussen 20 november 2018 en 21 februari 2019. In deze periode zijn ca. 1 250 bedrijven in Caribisch Nederland telefonisch benaderd. Op Bonaire zijn 1 000 bedrijven gebeld. Op Saba en Sint-Eustatius zijn respectievelijk ca. 120 en 130 bedrijven benaderd.

Resultaten in hoofdlijnen:

- Respons:
 - Bonaire: 25 procent
 - Saba: 55 procent
 - Sint-Eustatius: 37 procent

- Van het aantal responderende bedrijven op Bonaire, Saba en Sint-Eustatius hebben respectievelijk 64 procent, 75 procent en 65 procent, ooit goederen of diensten online via een website of 'app' besteld of geprobeerd te bestellen.

- Van de bedrijven die ooit goederen of diensten via een website of 'app' hebben besteld of geprobeerd hebben te bestellen, heeft 35 procent op Bonaire, 55 procent op Saba en 27 procent op Sint-Eustatius problemen ervaren.

- Meest gerapporteerde problemen bij het aankopen van goederen of diensten, per eiland:
 - Bonaire: problemen met levering (51 procent)
 - Saba: problemen met levering (42 procent)
 - Sint-Eustatius: problemen met levering (47 procent) en betaling (40 procent)

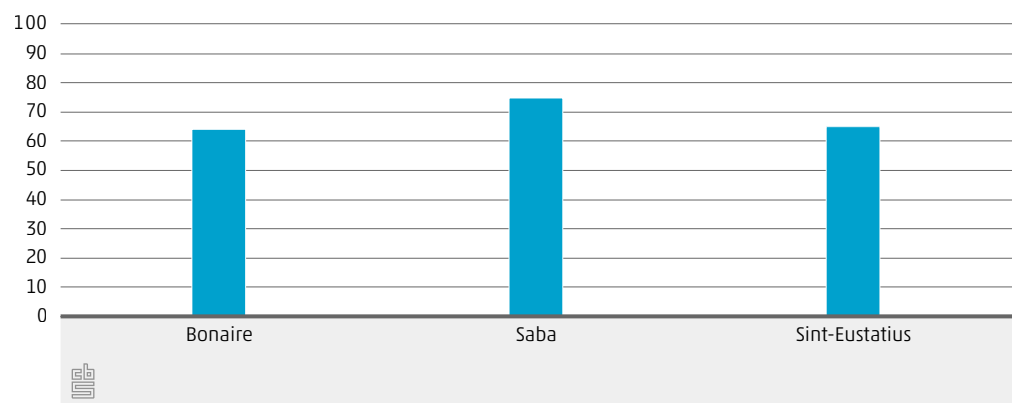
- Van het aantal responderende bedrijven op Bonaire, Saba en Sint-Eustatius hebben respectievelijk 29 procent, 26 procent en 14 procent, ooit goederen en/of diensten via een website of 'app' aangeboden.

- Meest gerapporteerde problemen bij het aanbieden van goederen of diensten in Caribisch Nederland:
 - Problemen met het aanbieden van betaalmogelijkheden (50 procent)
 - Problemen met het verzenden van de bestelling (32 procent)

Resultaten e-commerce online aankopen

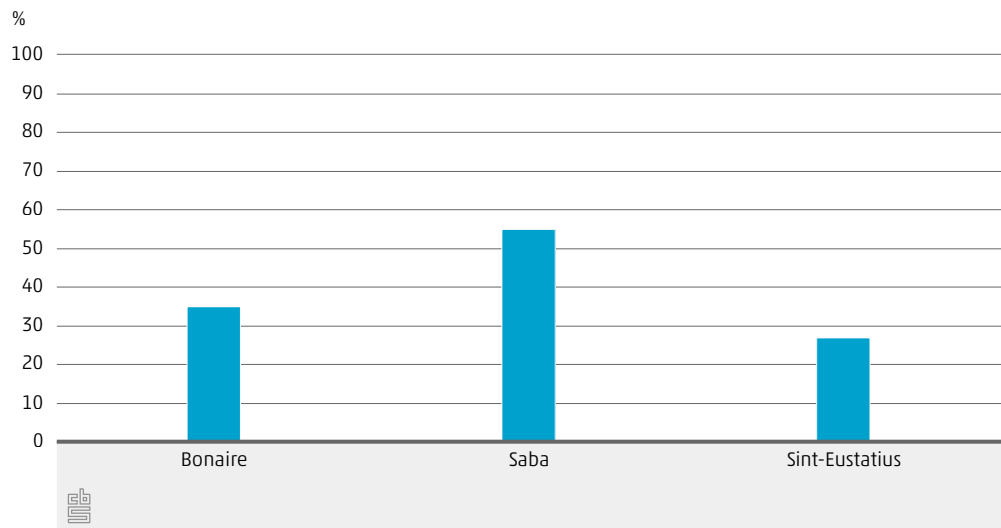
Van de respondenten op Saba heeft 75 procent ooit geprobeerd een bestelling via een website of een 'app' te plaatsen. Op Bonaire en Sint-Eustatius is het percentage respectievelijk 64 procent en 65 procent.

1. Ooit via website of 'app' goederen of diensten besteld



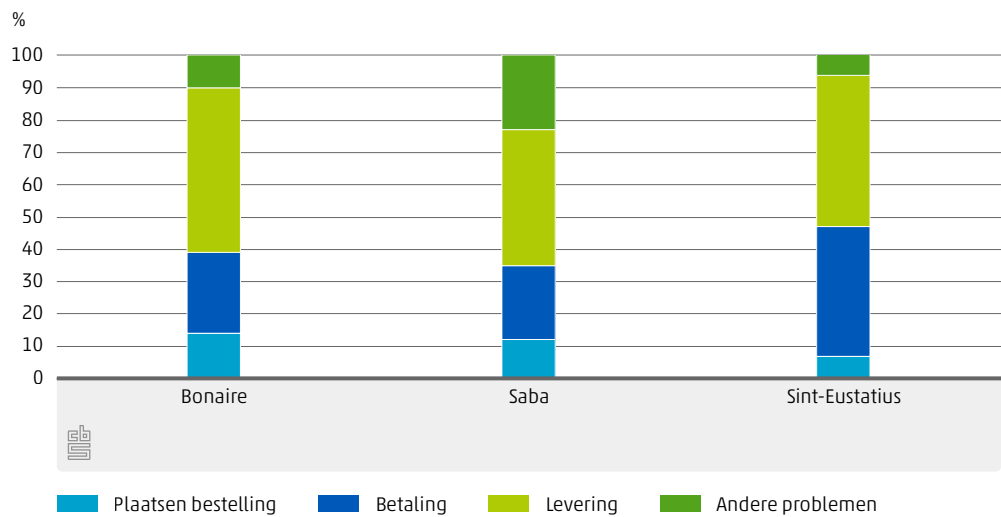
Van de respondenten die ooit goederen of diensten via een website of een 'app' hebben besteld, heeft een deel problemen ervaren. Globaal kan gesteld worden dat de ondervonden problemen niet erg verschillen per eiland. Op Saba gaven relatief de meeste respondenten aan problemen te ondervinden met bestellen via een website of een 'app', 55 procent van de respondenten. Op de twee andere Caribisch Nederlandse eilanden was dit beduidend lager, met percentages van 35 procent op Bonaire en 27 procent op Sint-Eustatius. Hierbij valt ook op dat zowel op Bonaire als op Sint-Eustatius het grootste percentage respondenten geen problemen ervaart met bestellen via een website of een 'app'.

2. Ervaart u problemen?



De ervaren problemen bij e-commerce in Caribisch Nederland zijn te categoriseren in vier soorten: problemen met bestellen, problemen met betalen, problemen met de levering/verzending of andere problemen.

3. Welke problemen?

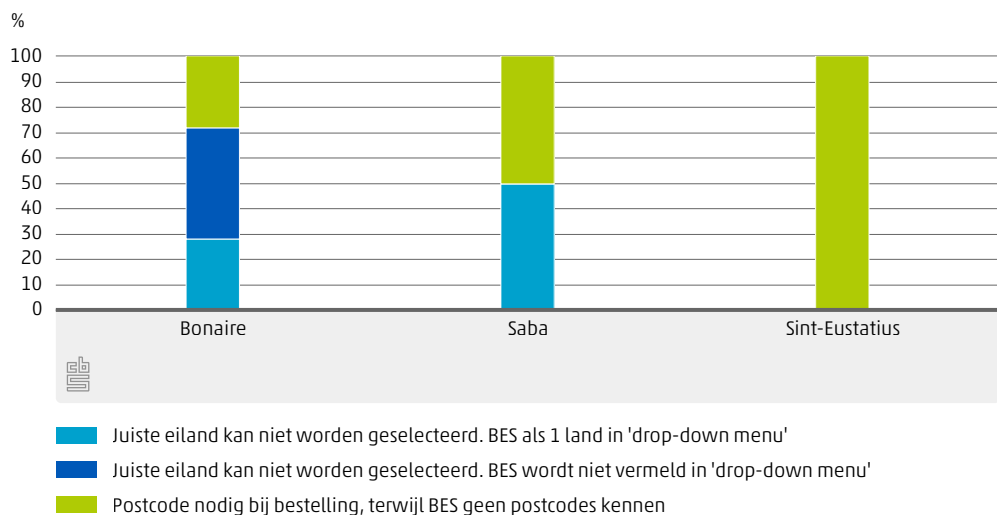


Problemen met bestellen

De problemen met betrekking tot het plaatsen van de bestelling zijn terug te voeren naar het niet kunnen opvoeren van de juiste bestemming. Dit wordt veroorzaakt door 1) het ontbreken van het eiland in een drop-down menu, 2) het samenvoegen van de drie eilanden in één optie, 3) postcode dient opgegeven te worden (het is een verplicht veld).

Op Bonaire geeft het grootste percentage van de respondenten, die een probleem hebben ervaren met het bestellen, aan dat het juiste eiland dan wel BES niet kan worden geselecteerd. Dit probleem wordt op de andere twee eilanden niet ervaren door de respondenten. Daar ervaren bedrijven problemen met het ontbreken van een postcode in Caribisch Nederland. Ook geven de respondenten van Saba en Sint-Eustatius aan dat het feit dat de drie openbare lichamen als één gebied voorkomen in het drop-down menu problemen oplevert.

4. Oorzaak problemen plaatsen bestelling



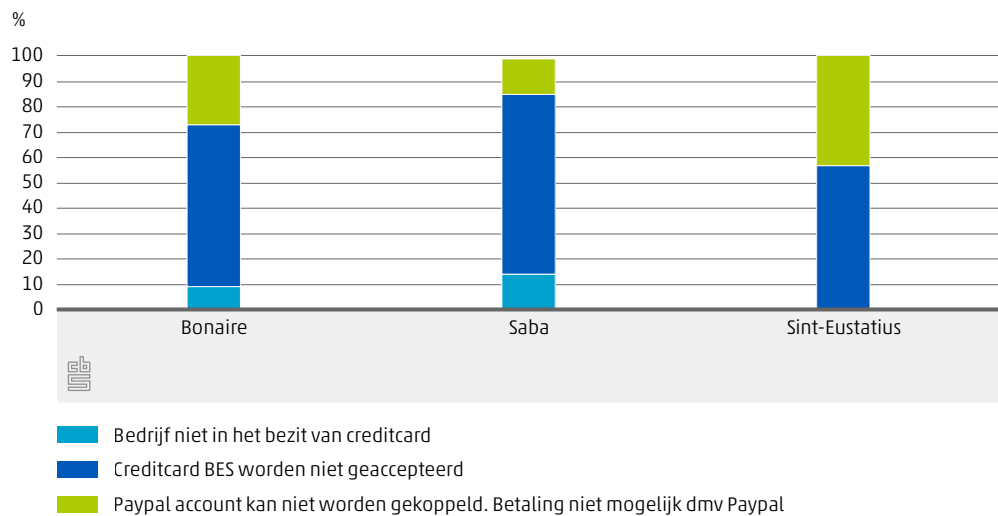
Uit de enquête kan niet worden opgemaakt of de problemen hebben gezorgd dat het product niet besteld is. Het niet voorkomen in internationale lijsten van landen of het hebben van een postcode wordt echter wel als probleem ervaren bij het bestellen.

Er worden door respondenten ook manieren genoemd om deze problemen te omzeilen, echter dit zijn geen echte oplossingen voor het probleem.

Problemen met betalen

Bij de betaling van de bestelling ondervinden respondenten ook problemen. Met name dat de lokaal (op één van de drie eilanden) uitgegeven creditcard niet wordt geaccepteerd, wordt als een probleem gezien voor het betalen van een bestelling. Daarnaast wordt het niet kunnen koppelen van een lokale bankrekening aan een PayPal account als een probleem ervaren.

5. Oorzaak problemen met betalen



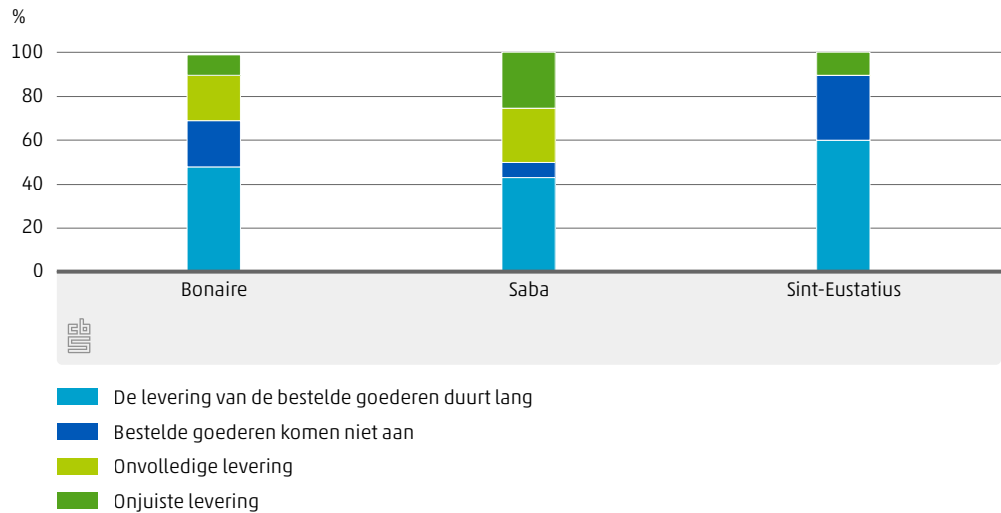
Problemen met de levering/ verzending

De ervaren problemen met de levering verschillen sterk. De meest genoemde oorzaak van problemen met de levering, is dat het te lang duurt voordat de respondenten de bestelde goederen ontvangen. Ook het niet aankomen van goederen en onvolledige leveringen worden door de respondenten genoemd.

Of de oorzaak van de lange levertijd bij de leverancier of bij de verscheper ligt, is niet uit de enquête te halen. Maar het is duidelijk dat het veel tijd kost voordat bedrijven de bestelde goederen hebben ontvangen.

Onjuiste bestellingen terugsturen kost de respondent geld. Deze kosten worden niet betaald door de leverancier. Daarbij komt dat er (mogelijk) wederom een bestelling geplaatst moet worden, die ook weer geld kost om te versturen.

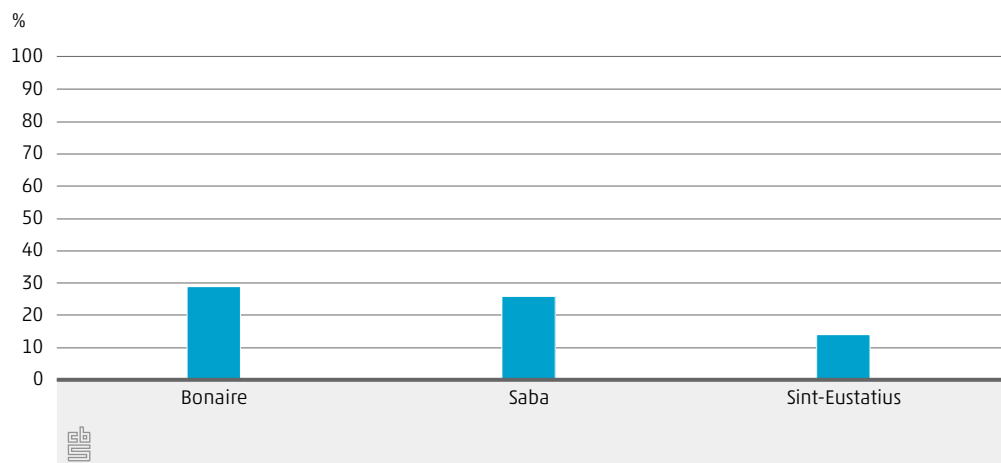
6. Oorzaak problemen met leveren



Resultaten e-commerce online verkoop

Op de vraag of de respondenten ooit goederen of diensten via een website of 'app' hebben aangeboden, wordt beduidend minder vaak positief geantwoord dan op de vraag over online aankopen.

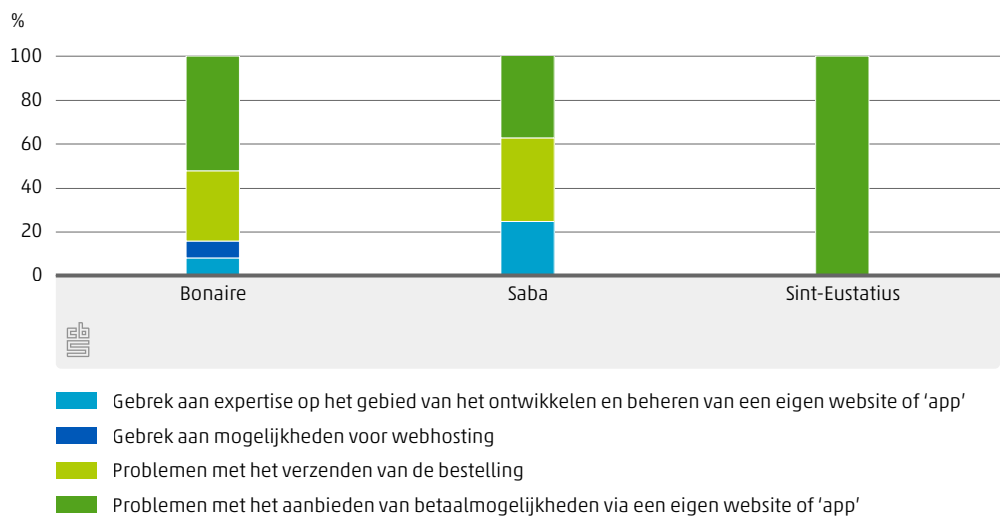
7. Ooit via een website of 'app' goederen of diensten aangeboden



29 procent van de respondenten op Bonaire geeft aan ooit goederen of diensten via een website of 'app' te hebben aangeboden. Dit percentage verschilt niet veel van dat op Saba, waar 26 procent aangeeft ooit goederen of diensten via een website of 'app' te hebben aangeboden. Op Sint-Eustatius is dit percentage 14 procent.

Het percentage van de respondenten dat problemen heeft ervaren met het aanbieden van goederen of diensten is ook lager dan bij de verkopen: Bonaire 25 procent, Saba 28 procent en op Sint-Eustatius 14 procent. De problemen die worden ervaren bij de verkoop zijn vergelijkbaar met de problemen die respondenten ervaren bij de aankoop via een website of 'app', te weten problemen met het aanbieden van betaalmogelijkheden via de website of 'app' en problemen met het versturen van de bestelling.

8. Welke problemen?



Verklaring van tekens

Niets (blanco)	Een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen
.	Het cijfer is onbekend, onvoldoende betrouwbaar of geheim
*	Voorlopige cijfers
**	Nader voorlopige cijfers
2018-2019	2018 tot en met 2019
2018/2019	Het gemiddelde over de jaren 2018 tot en met 2019
2018/'19	Oogstjaar, boekjaar, schooljaar enz., beginnend in 2018 en eindigend in 2019
2016/'17-2018/'19	Oogstjaar, boekjaar, enz., 2016/'17 tot en met 2018/'19

In geval van afronding kan het voorkomen dat het weergegeven totaal niet overeenstemt met de som van de getallen.

Colofon

Uitgever

Centraal Bureau voor de Statistiek
Henri Faasdreef 312, 2492 JP Den Haag
www.cbs.nl

Prepress

Centraal Bureau voor de Statistiek

Ontwerp

Edenspiekermann

Inlichtingen

Tel. 088 570 70 70
Via contactformulier: www.cbs.nl/infoservice

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen/Bonaire, 2019.
Verveelvoudigen is toegestaan, mits het CBS als bron wordt vermeld.