

Met je webshop
de grens over

Maak van je uitbreiding naar België een succes

tomahawk.nl

TOMAHAWK
DIGITAL
MARKETING

Inhoudsopgave

1	Introductie	4
2.	E-commerce cijfers	5
3	Taalverschillen	10
4	Cultuurverschillen	16
5	Van verkoopplatform tot shopping	19
6	Webshop verwachtingen	27
7	Conclusie	30
8	Bronvermelding	32

1

Introductie

Een uitbreiding naar België ... waarom zou je het niet doen? Het land ligt naast de deur, Vlaams heeft toch echt wel iets weg van Nederlands en betreft cultuur zijn er veel overeenkomsten.

Begin 2019 kondigde Christine le Duc aan de stap naar België te zetten, te beginnen met een webshop. Voor het merk is dit nog maar het begin, want ook de potentie in linterieland Frankrijk lonkt. "België zou daarmee als opstapje kunnen dienen voor een uitbreiding naar de veel grotere afzetmarkt van Frankrijk", volgens CEO Audrey van Ham.¹

Nog een grote naam die verdere sprongen wilt maken in België is Coolblue. Pieter Zwart, CEO van Coolblue, zegt hierover "In Nederland is het heel hard gegaan, de Belgen staan nog iets vroeger op de curve." Met de uitbreiding van de webshop verwacht het bedrijf flink te groeien. Daarbij heeft Coolblue goed rekening gehouden met de taalverschillen. "Brussel is heel internationaal, dus we zien daar dat vooral de Engelse site goed bezocht wordt. Maar met de Franstalige site spreken we veel Walen aan."²

Christine le Duc, Coolblue, bol.com – veel bekende

Nederlandse bedrijven willen met webshops verder groeien bij onze zuiderburen. Maar zo simpel als van een .nl domein een .be domein maken is het niet. Hoeveel overeenkomsten er ook tussen ons zijn, juist kennis over hoe we van elkaar afwijken, maken het verschil voor een succesvolle webshop in België!

¹ Ecommerce News België (2019, 6 januari). *Christine le Duc breidt uit naar België*.

² RTL Z (2019, 6 februari). *Coolblue opent meer winkels, webshop wil groeien in België*.

E-commerce cijfers

Het besluit om naar België te gaan is in principe zo gemaakt. Maar je wilt natuurlijk weten hoe de markt is ingericht. Het bepalen van doelen en maken van keuzes wordt een stuk makkelijker met inzicht in het online gedrag van Belgen. Zo geef jij je webshop een goede kans van slagen.

Internetgebruik

In 1993, vijf jaar nadat Nederland werd aangesloten op wat nu bekend is als het internet, was het de beurt aan België.³ De Belgen waren dus iets later online dan wij. Maar de grote vraag is: hoe zit dat vandaag de dag?

In de zogenaamde DESI (Digital Economy and Society Index) 2018 staan Denemarken, Zweden en Nederland in de top 3 van landen met de meeste internetgebruikers. België staat in deze ranglijst op #13.⁴ Het aantal actieve internetgebruikers lag vorig jaar in België op 10,86 mln., wat neerkomt op een internetpenetratie van 94%. Dit is een flinke groeispurt, aangezien dit percentage in 2017 nog op 88% lag.⁵ Naarmate de jaren, kruipt België steeds dichterbij Nederland toe, waar de internetpenetratie inmiddels 96% aantikt.⁶

Dit zie je ook terug in het jaarlijkse internetgebruik. In 2013 gebruikte 83% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar internet minstens één keer in de twaalf maanden. In 2018 liep dit op tot 90%. Vergelijk dit met Nederland in dezelfde periode en je ziet een stijging van 94% naar 95%.⁷ België loopt wat betreft internetgebruik nog steeds achter op Nederland, maar de Belgische online markt groeit harder.

Internetsnelheid

Voor de uitrol van 5G is de aanleg van glasvezelnetwerken belangrijk. Sinds februari 2019 hebben 3 mln. huishoudens in Nederland een glasvezelaansluiting, wat neerkomt op 38%.⁸ In België gaat de aanleg van glasvezel langzamer. De plannen vanuit providers als Proximus en Orange liggen er, maar op dit moment telt het land minder dan 1% glasvezelaansluitingen.⁹

Toch is België niet achtergesteld op het gebied van internetsnelheid. Er is flink geïnvesteerd in het kabelnetwerk en in de verbetering van koperverbindingen. Het is dan ook niet voor niets dat België vorig jaar Nederland voorbij is gegaan op de wereldranglijst van gemiddelde breedbandsnelheid. Van de 200 landen die zijn opgenomen, is België met een gemiddelde downloadsnelheid van 36,71 Mbit/s via de kabel geëindigd op de zesde plek. In diezelfde

lijst staat Nederland op plek zeven met 35,95 Mbit/s.¹⁰

Online aankopen en e-commerceomzet

Een must om te weten bij het opzetten van een webshop, is hoe het staat met de aankoopbereidheid van Belgen. Wij duiken de cijfers in.

In 2018 telde België 11,3 mln.¹¹ inwoners en Nederland 17,2 mln.¹² Laten we dit aantal inwoners nu eens leggen naast de e-commerceomzet van datzelfde jaar. België had een absoluut recordjaar met een omzet van 10,67 mld. in 2018, een half miljard meer dan het jaar ervoor.¹³ De Nederlandse consument was goed voor een omzet van 23,7 mld.¹⁴ Een enorm verschil nu je weet dat in Nederland de omzet meer dan het dubbele is, maar het aantal inwoners niet.

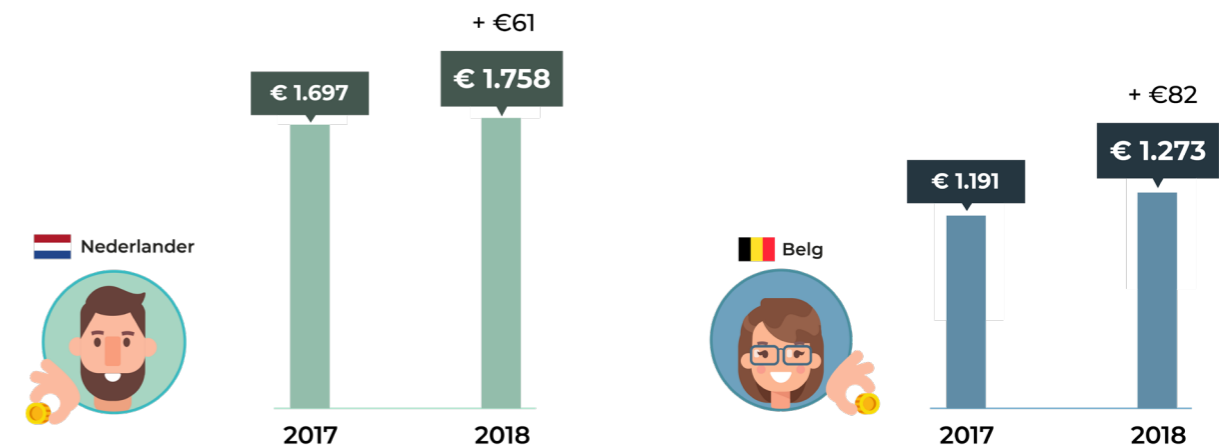
In Vlaanderen stegen de online uitgaven sterk met 8%, tegenover Wallonië waarbij de stijging 4%

bleek te zijn. In figuur 1 zie je dat een Belg shopte voor een online gemiddeld bedrag van €1.273 in 2018, dit is €82 meer dan in 2017.¹⁵ Nederlanders gaven €61,27 meer geld uit in 2018, met een bedrag van €1.758,31.¹⁶ Absoluut gezien liggen de totale uitgaven hoger in Nederland, maar de groei was minder hard dan in België.

Maar waar werden al die euro's aan uitgegeven? In België ging het meeste geld naar afzonderlijke vliegvluchten en accommodaties. De productcategorie *speelgoed* deed het erg goed met een groei van 38%.¹⁷ Vanuit ons klantportfolio is er één branche die continu beter presteert en meer omzet pakt: de diëtbranche.

In Nederland was de grootste groei in de categorie *food/nearfood*, een branche die in België nog niet van de grond komt. Daar tegenover staat dat er voldoende groeipotentieel is volgens BeCommerce CEO Sofie Geeroms. "De Belg koopt zijn eten nog

Fig. 1 - Gemiddeld online shopbedrag



³ CWI. (2003, 12 november). *15 jaar internet in Europa*.

⁴ European Commission (2018, 18 mei). *DESI Report 2018: Use of Internet services*.

⁵ Postnord (2018, 11 oktober). *E-commerce in Europe 2018*.

⁶ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands*.

⁷ Eurostat (2018). *Internet use by individuals*.

⁸ Huijbregts, J. (2019, 8 februari). *Nederland heeft drie miljoen glasvezelaansluitingen*.

⁹ van Leemputten, P. (2019, 15 maart). *Belgisch glasvezelaanbod blijft marginaal in Europa*.

¹⁰ Jansen, J. (2018, 10 juli). *Onderzoek: België gaat Nederland voorbij in gemiddelde breedbandsnelheid*.

¹¹ Statbel (2019, 31 januari). *Structuur van de bevolking*.

¹² Compendium voor de Leefomgeving (2018, 2 mei). *Bevolkingsomvang en aantal huishoudens, 1980-2018*.

¹³ BeCommerce (2019, 14 maart). *2018 absoluut recordjaar voor e-commerce in België: Belgen spenderen 10,67 miljard euro online*.

¹⁴ Thuiswinkel.org (2019, 13 maart). *Nederlandse consumenten besteedden € 23,7 miljard online in 2018*.

¹⁵ BeCommerce (2019, 14 maart). *2018 absoluut recordjaar voor e-commerce in België: Belgen spenderen 10,67 miljard euro online*.

¹⁶ GfK (2019, 13 maart). *Thuiswinkel Markt Monitor. Oktober tot en met december 2018 - Light Version*.

¹⁷ Grommen, S. (2019, 13 maart). *Vakanties, tickets en kleren: u shopte het voorbije jaar voor bijna 1.300 euro via het internet*.

niet online omdat de markt daar nog niet op inspeelt. De meeste winkels hebben wel een afhaalpunt, maar brengen de boodschappen nog niet tot bij de deur. Nochtans zijn wij Belgen Bourgondisch en zou je dat ook naar online kunnen vertalen."¹⁸

Online gedrag internetgebruiker

Op naar online gedrag! Want als je weet hoe een Belgische gebruiker zich gedraagt, kun je hierop inspelen. We bespreken dit aan de hand van zes thema's.

Tijd gependend op internet

De hoeveelheid tijd die een Belg dagelijks op het internet doorbrengt (via welk apparaat dan ook), ligt 17 minuten hoger dan in Nederland. Voor Belgen ligt het gemiddelde namelijk op 5 uur en 17 minuten.¹⁹ Dit tegenover 4 uur en 44 minuten voor Nederlanders.²⁰

Frequentie internetgebruik

De frequentie waarmee in België het internet wordt gebruikt ligt een paar procent lager dan in Nederland. Het percentage Belgen die het internet dagelijks gebruikte, lag vorig jaar op 87%.²¹ Voor Nederlanders was dit 94%.²²

Social media gebruik

In 2018 bleek 65%²³ van de Belgische bevolking

actief op social media tegenover 64%²⁴ van de Nederlandse bevolking. Als we kijken naar social media gebruik op mobiel, zien we dat 57% van de Belgische bevolking actief social media gebruiker via mobiel is.²⁵ Dit percentage ligt in Nederland op 56%.²⁶

Bovenstaande verschillen zijn miniem. Er is meer verschil in het meest actieve social media platform. In België is dit YouTube met 81%, gevolgd door Facebook met 79% en Facebook Messenger met 62%.²⁷ In Nederland staat Whatsapp op de eerste plaats met 82%.²⁸ Je kunt uit deze top 3 ook concluderen dat we hier de voorkeur geven aan berichten versturen via Whatsapp, tegenover Facebook Messenger in België.

Online over de grens shoppen

Uit onderzoek is gebleken dat 61% van de Belgen over de grens shopt. Nederlanders komen uit op 63%. De hoofdreden voor beide landen is lagere prijzen. Daarnaast zoeken Belgen vaker online naar producten die nergens anders te vinden zijn en houden ze van een uitgebreid assortiment.²⁹

Sinds de komst van AliExpress en Wish shoppen steeds meer consumenten in China. België vormt hier de uitzondering op. Online shoppen over de grens doen Belgen het meest in Nederland (34%)

¹⁸ Bernaerts, N. (2019, 14 maart). *We kopen alles online, behalve ons eten.*

¹⁹ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 Belgium.*

²⁰ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands.*

²¹ Statista (2018). *Internet usage frequency among individuals in Belgium in 2018.*

²² Statista (2018). *Internet usage frequency among individuals in the Netherlands in 2018.*

²³ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 Belgium.*

²⁴ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands.*

²⁵ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 Belgium.*

²⁶ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands.*

²⁷ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 Belgium.*

²⁸ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands.*

²⁹ Postnord (2018, 11 oktober). *E-commerce in Europe 2018.*

Belgische gebruiker



Social media gebruik
65%



Smartphonegebruik
71%



Dagelijks internetgebruik
87%



Shopt over de grens
61%



Dagelijkse screentime
5u en 3min

Nederlandse gebruiker



Social media gebruik
64%



Smartphonegebruik
87%



Dagelijks internetgebruik
94%



Shopt over de grens
63%



Dagelijkse screentime
4 uur 50 min

gevolgd door China (16%) en Duitsland (15%).³⁰ Andersom geldt dit niet zo, Nederlanders shoppen eerder in China, Amerika, Duitsland of Engeland.³¹

De voorkeur voor crossborder shoppen blijkt ook uit recent onderzoek van de Ecommerce Foundation. Van alle Belgische online shoppers shopt maar 28% exclusief in Belgische webwinkels. Gebaseerd op omzet zijn bol.com, Coolblue en Amazon de top 3 e-tailers van het land.³²

Apparaatgebruik (device use)

Dat de smartphone in populariteit toeneemt, blijkt uit de jaarlijks toenemende cijfers. In een periode van twee jaar is het aantal smartphonegebruikers in België gestegen. Namelijk van 60% in 2016³³ naar 71% in 2018³⁴. Ook onder Nederlanders zie je een stijging in smartphonegebruikers, van 80% in 2016³⁵ naar 87% in 2018³⁶. Hoewel het aantal smartphonegebruikers in België lager ligt, zie je hier relatief gezien een sterkere groei.

Mobiel shoppen

Shoppen op webwinkels doen Belgen het liefst via een laptop of computer. Maar in tegenstelling tot de laptop of computer, zitten de cijfers voor shoppen via smartphone in de lift. "In 2018 gebruikte 33% voor minstens 1 aankoop zijn smartphone. In 2017 was dit nog 28%", vertelt Geeroms. Over de

gehele lijn is het aantal online aankopen via smartphone gestegen van 6% in 2017³⁷ naar 8% in 2018³⁸. Met de smartphone geven Belgen gemiddeld €62 uit.³⁹

Vergeleken met Nederland loopt België op ons achter, de Nederlandse consument is zelfs wereldwijd gezien één van de voorlopers in mobiel shoppen.⁴⁰ Maar in België zie je duidelijk een toename in mobiel shoppen, waarmee het nut van een *mobile-friendly* webshop direct duidelijk wordt.

Is e-commerce in België al zo ver als bij ons? Ondanks het recordjaar van 2018 is het antwoord hierop nee. Maar dit recordjaar geeft wél aan dat er veel groeipotentie is. Het is niet voor niets dat je wat betreft gemiddeld online shopbedrag, gebruik van internet, apparaat en social media een grotere relatieve groei ziet dan in Nederland. Zo denkt Geeroms er ook over: "In vergelijking met onze buurlanden hebben we nog altijd een achterstand en Belgische bedrijven zoals Schoenen Torfs, JBC en Standaard Boekhandel zijn volop bezig met investeringen. We zullen groeien naar het niveau van pakweg Nederland."⁴¹

³⁰ Lone, S., Fàvero, I., Quagliari, L., & Packiarajah, S (2019, 2 april). *Ecommerce Report: Belgium 2019*.

³¹ Lone, S., Fàvero, L., & Packiarajah, S (2019, 2 april). *Ecommerce Report: The Netherlands 2019*.

³² van Dooren, P. (2019, 7 mei). *Amazon rukt ook in België op*.

³³ Hootsuite & We Are Social (2017, 24 januari). *Digital in 2017: Western Europe*.

³⁴ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands*.

³⁵ Hootsuite & We Are Social (2017, 24 januari). *Digital in 2017: Western Europe*.

³⁶ Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands*.

³⁷ Ecommerce News België (2018, 21 maart). *Ecommerce in België was €10,05 miljard waard in 2017*.

³⁸ Grommen, S. (2019, 13 maart). *Vakanties, tickets en kleren: u shopte het voorbije jaar voor bijna 1.300 euro via het internet*.

³⁹ BeCommerce (2019, 14 maart). *2018 absoluut recordjaar voor e-commerce in België: Belgen spenderen 10,67 miljard euro online*.

⁴⁰ Hoeffnagel, W. (2019, 17 januari). *Nederlandse consumenten doet merendeel van online aankopen mobiel*.

⁴¹ Ecommerce News België (2018, 21 maart). *Ecommerce in België was €10,67 miljard waard in 2018*.

Taalverschillen

Nederlands, Frans, Duits – allemaal zijn het officiële talen in België. Welke taal gesproken wordt, hangt af van waar je je in het land bevindt. Maar in welke taal moet jij je webshop nou aanbieden?

Een stukje geschiedenis

De taalgrens gaat terug naar begin 1ste eeuw, toen de Romeinen in het zuiden van België, terrein verloren aan Germaanse stammen in het Noorden. Eigenlijk kun je spreken van een grotere taalgrens tussen Germaans en Romaans.

Frans heeft eeuwenlang de boventoon gevoerd, zelfs toen België in 1989 officieel tweetalig werd met de Gelijkheidswet. De verfransing stopte na het Compromis des Belges in 1929. Het jaar daarop werden twee eentalige gebieden erkend, maar er was nog geen taalgrens. De grenzen van het Nederlandse, Franse en Duitstalige gebied werden vastgelegd in de taalwetten van 1962-1963.

Brussel bleef gewoon tweetalig. Het vastleggen hiervan ging niet zonder slag of stoot met universiteiten die gesplitst moesten worden en het bedrijfsleven waar nog vaak Frans werd gesproken.⁴²

⁴² Freie Universität Berlin (2019, 1 maart). *Het Nederlands in België*.

⁴³ Freie Universität Berlin (2019, 1 maart). *Het Nederlands in België*.

⁴⁴ Verstraete, A. (2018, 12 juni). *Steeds minder Franstalige leerlingen studeren Nederlands: "Ze vinden het een lelijke taal"*.

Taalverdeling

België bestaat uit Franse, Nederlandse en Duitstalige gemeenschappen én uit het Vlaamse, Waalse en Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Allemaal met eigen regeringen en parlementen (figuur 2). Zo zijn de gewesten (vergelijkbaar met Duitse Bundesländer) bevoegd voor zaken als huisvesting en landbouw. De gemeenschappen zijn verantwoordelijk voor o.a. onderwijs en taal.⁴³

De taalverdeling in het land zie je in figuur 3. Grof geschat is de verdeling als volgt:

- Spreekt Nederlands: ong. 60%
- Spreekt Frans: ong. 40%
- Spreekt Duits: minder dan 1%

Vlamingen spreken vaak beter Frans dan Walen Nederlands, maar het aantal tweetalige Belgen neemt af. Vlaamse leerlingen van het secundaire onderwijs (middelbare school), zakken voor Frans lezen. Waalse leerlingen kiezen het vak Nederlands niet meer.⁴⁴

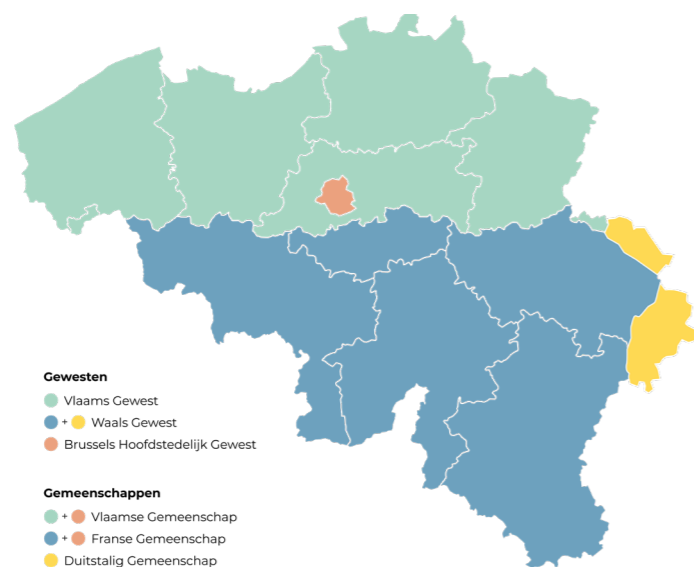


Fig. 2 - Gewesten en gemeenschappen in België

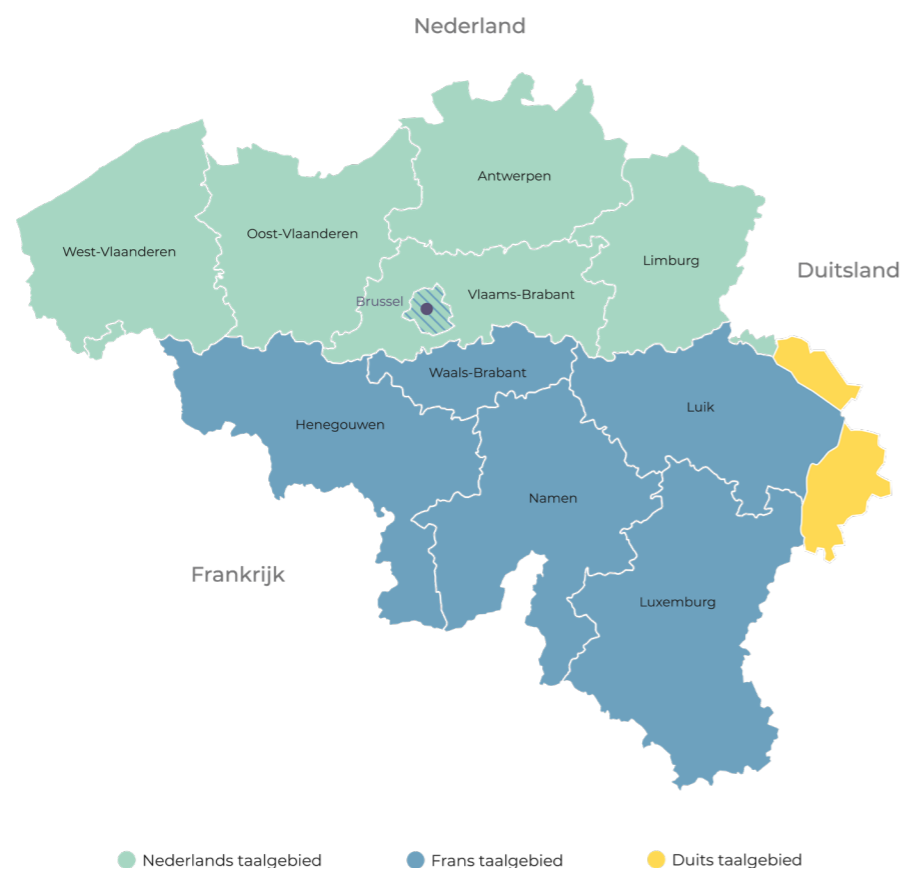


Fig. 3 - Taalverdeling in België

Als het enige officiële tweetalige gebied is Brussel een geval apart. Naast Frans en Nederlands worden hier veel andere talen gesproken. De Franse talenkennis is sinds 2001 gedaald met 9%, maar het blijft de meest gesproken taal. Sterker nog, 9 op 10 Vlamingen schakelen in Brussel over op Frans.⁴⁵ Het aantal Nederlandssprekende Belgen in Brussel is met 15% flink afgenomen. Van de 1,2 mln. inwoners in Brussel, spreekt amper 1 op de 6 inwoners goed Nederlands.⁴⁶ De Engelse talenkennis blijft toenemen: Brussel internationaliseert.

Taalverschillen

Waals en Frans

In België heb je aan de ene kant het Frans zoals we kennen vanuit Frankrijk. Aan de andere kant heb je Belgisch-Frans, zoals gebruikt in Wallonië en Brussel. Dit Belgisch-Frans (Waals) kun je weer opdelen in Waals-Frans en Brussels-Frans.

De verschillen tussen Brussels-Frans en Waals-Frans zijn niet groot en zitten hem vooral in de talen waardoor ze beïnvloed zijn. Voor Waals-Frans is dit Romaans en voor Brussels-Frans is dit Brabants. De verschillen tussen standaard Frans en Belgisch-Frans (Waals) zijn groter.⁴⁷ Een goed voorbeeld hiervan zijn de getallen 70 en 90. In het Frans worden dit soixante-dix (60-10) en quatre-vingt-dix (4-20-10). In het Belgisch-Frans vertaalt dit zich naar septante en nonant.

Van alle streektaalen die in Wallonië worden gespro-

ken is Belgisch-Frans (Waals) de grootste. Toch kun je voor een uitrol in België volstaan met een correct in het Frans vertaalde webshop. Van de 3,6 mln. inwoners die Wallonië rijk is, spreekt minder dan 10% Waals. "Dat zijn 300.000 mensen, een pak meer dan er sprekers zijn van het Corsicaans of het Bretons. Maar bij gebrek aan nieuwe gebruikers houdt het Waals het nog maximaal één generatie vol", zo geeft taalkunde-professor Michel Francard aan.⁴⁸

Vlaams en Nederlands

Vlaams staat ook wel bekend als Belgisch-Nederlands of Zuid-Nederlands.⁴⁹ Hoe je de taal ook noemt, je hoort direct verschil tussen onze manier van praten en de Belgisch-Nederlandse. Maar hoe zit dat met de schrijftaal?

Voor Vlaanderen kun je de content op een Nederlandstalige webshop niet zomaar hergebruiken. Nuances maken het verschil. Stel dat je op je webshop aangeeft dat de klantenservice 's middags bereikbaar is, wist je dat dit in België tussen 12:00u en 14:00u is en niet tussen 12:00u en 18:00u? En wist je dat een Belg niet binnen een dag, maar pas ná een dag reactie verwacht als je meldt dat je binnen 24 uur reageert op een mail?⁵⁰

Laten we op de volgende pagina eens kijken naar nog meer taalverschillen, gerelateerd aan webshops.

⁴⁵ Le Bacq, T. (2018, 14 december). *Vlaming doet geen moeite meer om Nederlands te spreken in Brussel: "Het is een evidentie geworden"*.


⁴⁶ de Vries, M. (2019, 4 januari). *Verdwijnt de Nederlandse taal in Brussel? 'Het vak Nederlands wordt gehaat'*.

⁴⁷ Snelvertaler (z.d.). *Waals vertaalbureau Snelvertaler*.

⁴⁸ Renard, H. (2019, 9 januari). *De Waalse taal dreigt een stille dood te sterven*.

⁴⁹ Freie Universität Berlin (2014, 24 november). *Belgisch Nederlands*.

⁵⁰ Louage, K. (2017, 21 maart). *Nederlands of Vlaams? Aan jou de keuze*.

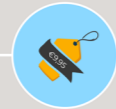
 Nederlander



 Belg

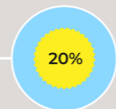


Van €19,95 voor €9,95



Van €19,95 aan €9,95

Tot 20% korting



Tot -20% korting

Uitverkoop



Solden

Een mooie zomerjurk kopen



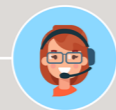
Een schoon zomerkleedje kopen

Product thuisbezorgd



Product aan huis geleverd

Klantenservice bellen



Klantendienst bellen

Een product repareren



Een product herstellen

Neem contact met ons op



Contacteer ons

Hieruit komt goed naar voren dat er verschil zit in Nederlands en Vlaams. Dit verschil zie je terug als je in het gemiddeld aantal zoekopdrachten per maand duikt. Zo is het zoekvolume per maand in België voor uitverkoop 590 en voor solden 6600. Nog meer zoekvolumes voor specifieke producten:

Vlaams en Nederlands zijn alles behalve dezelfde taal. Raadpleeg altijd zoekvolumes om erachter te komen op welke woorden jij móet scoren.

Nederlands	Zoekvolume	Vlaams	Zoekvolume
Maatpak	390	Kostuum	2900
Trui	2400	Pull	3600
Beha	480	Soutien	1300
Magnetron	720	Microgolfoven	4400
Koelkast	4400	Frigo	5400
Wasbak	720	Lavabo	2400

Daarnaast zijn er nog meer Vlaamse taalzaken waar je aan moet denken:

- Kijk uit met je klant té direct aanspreken op je webshop. Dit komt in België sneller over als arrogant en opdringerig.
- Vousvoyeren of tutoyeren? Vousvoyeren is nog steeds gangbaarder en wordt ook niet als formeel gezien. Maar houd rekening met je doelgroep. Tutoyeren is namelijk steeds meer in opkomst bij jongeren.
- Wees voorzichtig met het gebruik van Engelse woorden in Vlaams-Nederlandse content. Er is niet voor niks flink gestreden om het Vlaams een plek te geven in een voorheen door Frans gedomineerd land. Hiervoor geldt ook weer dat dit afhankelijk is van je doelgroep, want jongeren hebben er minder moeite mee.
- Net als Duitsers, zijn Belgen een stuk minder tolerant als het gaat om spelfouten, verkeerde zinsconstructies en andere taalkundige fouten of slordigheden. Check, check, dubbelcheck!⁵¹

Onderzoek van Bpost toont aan dat maar 14% van de Belgen geen waarde hecht aan de taal van een webshop. 55% vindt de taal wel belangrijk en maar liefst 31% shopt alleen maar bij een webshop als deze in zijn eigen taal is.⁵²

Wat is het belangrijkste om te onthouden bij de uitrol van je webshop in België? Vlaams is geen Nederlands. Besteed hier aandacht aan bij het inrichten van je webshop, zowel voor on-site content, adverteren, social media en andere uitingen. Als je heel België wilt targeten, betekent dit dat je de webshop zowel in het Belgisch-Nederlands als Frans moet aanbieden. Denk hier ook aan bij het verlenen van klantenservice!⁵³ Richt jij je pijlen specifiek op het multiculturele Brussel, dan is een Engelse vertaling een slimme aanvulling.

Cultuurverschillen

Niet alleen krijg je te maken met cultuurverschillen tussen Nederland en België, de geschiedenis van het land heeft ook gezorgd voor verschillen tussen Vlaanderen en Wallonië. Dit maakt ondernemen in België er niet makkelijker op, tenzij je ervan op de hoogte bent.

Wallonië en Vlaanderen

Over hoeveel Vlamingen en Walen nu echt van elkaar verschillen zijn de meningen verdeeld. Er bestaat een taalverschil, maar je leest steeds vaker dat het cultuurverschil best meevalt. Daarom gaan we hier in op de cultuurverschillen die er in ieder geval wél zijn.

Welvaart

In hoofdstuk 2 kon je lezen dat in 2018, de online uitgaven in Vlaanderen stegen met 8% en in Wallonië met 4%. Dit komt omdat het economisch gezien slechter gaat in Wallonië. De Vlaamse economie blijft sinds 2010 continu sterker groeien dan de Waalse. De werkloosheidsgraad in Wallonië ligt op 10%, tegenover 4,4%⁵⁴ in Vlaanderen en een kwart van de bevolking leeft onder de armoedegrens⁵⁵.

Het bbp (bruto binnenlands product) per inwoner ligt in Wallonië op 27.220 euro en in Vlaanderen op

38.288 euro. Dit is een enorme achterstand. Waals minister-president Willy Borsus omschreef dit verschil als volgt "Vlaanderen zat aan ons niveau in 2003. We hebben dus een achterstand van 14 jaar..."⁵⁶

Leg jij met je webshop de focus op Wallonië? Verdiep je dan goed in de doelgroep en weet dat je niet altijd dezelfde omzetcijfers kan verwachten als in Vlaanderen.

Nieuwsbronnen

Het vertrouwen in de nieuwsbronnen die worden gebruikt ligt hoger in Vlaanderen (66%) dan in Wallonië (51%). Met 81% blijft online de belangrijkste nieuwsbron voor België. Maar zijn de gebruikte online nieuwsbronnen hetzelfde, of zit er verschil in?

Zoals je zal zien in de tabel op de volgende pagina, is er nergens sprake van een overlap. De reden is eenvoudig: alle Vlaamse nieuwsbronnen zijn Nederlands, alle Waalse zijn Frans. Deze tweedeling zie je trouwens ook terug bij televisie, radio en print. Als je reclame wilt maken voor een product of dienst, weet je dat er niet één uiting is die zowel door Walen als Vlamingen wordt gebruikt.

⁵¹ InfoNu.nl (2018, 11 juni). *Taalverschillen tussen België en Nederland: vijf valkuilen*.

⁵² Dé Benelux Bezorgers (2018). *Zo scoor je als buitenlandse webshop bij de Belgische consument*.

⁵³ Dé Benelux Bezorgers (2018). *Zo scoor je als buitenlandse webshop bij de Belgische consument*.

⁵⁴ De Tijd (2018, 23 mei). Borsus: 'Wallonië loopt achter op Vlaanderen'.

⁵⁵ de Lobel, P (2019, 9 april). 'Als wij ergens niet mee akkoord gaan, hebben we de neiging dat te zeggen'.

⁵⁶ De Tijd (2018, 23 mei). Borsus: 'Wallonië loopt achter op Vlaanderen'.

Vlaanderen	Wallonië
Het Laatste Nieuws (52%)	RTL (37%)
Het Nieuwsblad (36%)	RTBF (30%)
VRT NWS (25%)	L'Avenir (27%)

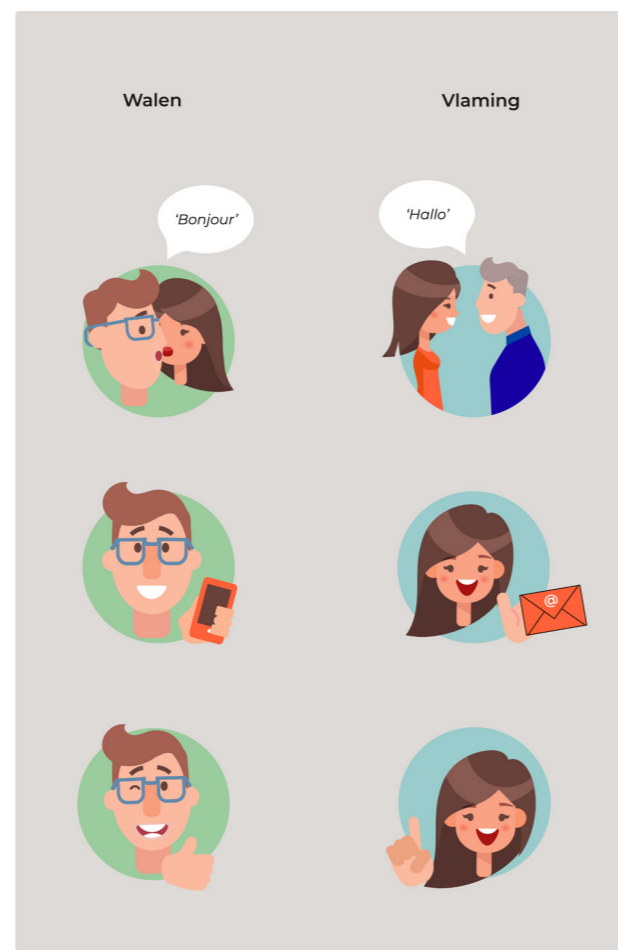
Samenwerken

In het gedrag op de werkvloer of in zakendoen is het verschil tussen een Waal en een Vlaming goed merkbaar. Daarom een korte opsomming van alle verschillen waar je rekening mee wilt houden:

- Begroet met een kus op de wang in Wallonië, niet met een Bonjour of een zwaai. En jazeker, dit gebeurt ook op de werkvloer. Collega's geven elkaar veelal een kus en starten met smalltalk voordat het werk begint.
- In Wallonië heerst er een sterker collectief gevoel. Na het werk samen wat drinken zie je vaker onder Walen dan Vlamingen. Ook lunchen gebeurt altijd met elkaar onder het genot van meer smalltalk.
- Walen voutsvoeren, vooral bij zakelijk contact. In Vlaanderen worden jij en u door elkaar gebruikt.
- Vlamingen zijn korter van stof en niet bang om te zeggen waar het op staat. Walen kleden een boodschap in, zijn langer van stof en houden van uitgebreide uitleg.
- Bij een uitgebreide uitleg hoort ook dat Walen alle gemaakte afspraken en regels duidelijk op papier willen hebben. Contracten zijn hier dus een stuk langer dan in Vlaanderen.⁵⁷

- In Vlaanderen zijn ze meer fan van e-mail, bij dringende zaken wordt overgestapt op de telefoon. In Wallonië heeft telefoneren de voorkeur.⁵⁸

Verschillen Walen en Vlamingen



⁵⁷ Vanoost, H (2017, 2 juli). *Samenwerken met Walen? Deze dingen móét je weten.*

⁵⁸ Visteren, W (2018, 2 oktober). *Als Vlaming tussen Walen werken: waar moet je op letten?*

Een interessant aspect is dat in veel opzichten, de Walen de Vlamingen zien zoals de Belgen ons zien. Een Vlaming vindt ons Nederlanders té direct, een Waal vindt Vlamingen té direct. De hoogste tijd om een korte blik te werpen op de grootste cultuurverschillen tussen Belgen en Nederlanders.

België en Nederland

Nederlanders zijn directer dan Belgen, zoveel is bekend. Maar hier blijft het niet bij. Wij gaan kort in op het verschil in gedrag, communicatie en bedrijfsleven.

Gedrag en communicatie

Nederlanders worden gezien als extravert: we zijn open, assertief en zelfverzekerd. Gedrag dat voor de introverte Belg niet op dezelfde manier wordt ervaren. Onze assertieve en zelfverzekerde houding komt op hen over als arrogant, opdringerig of lomp. Als ondernemer met een eigen webshop betekent dit aanpassen. Stel je als nieuwkomer bescheiden op en let op je non-verbale communicatie, want de assertiviteit die in Nederland als positief wordt gezien, roept in België juist wantrouwen op.⁵⁹

Combineer wantrouwen, angst voor het onbekende en het risicovermijdende gedrag waar de Belgen om bekend staan, en je snapt ook waarom ze minder op internet winkelen. De bekende winkel met goede service biedt meer zekerheid dan een webshop.⁶⁰ Rekening houden met de taalverschillen én webshop verwachtingen (hoofdstuk 6 Webshop verwachtingen) is juist daarom zo belangrijk in België.

⁵⁹ de Bruijn, M (2018, 9 oktober). *Dit is waarom Nederlanders en Belgen elkaar niet begrijpen.*

⁶⁰ Schapendonk, N (2017, 7 december). *Wat vinden de Belgen eigenlijk van ons?*

⁶¹ de Bruijn, M (2018, 9 oktober). *Dit is waarom Nederlanders en Belgen elkaar niet begrijpen.*

Bedrijfsleven

In het Belgische bedrijfsleven hecht men meer waarde aan hiërarchie dan in Nederland. Dit merk je al aan het verschil in tutoyeren en voutsvoeren. In Nederland gaan we regelmatig op voornaambasis om met onze leidinggevende. De bedrijfscultuur in Nederland is platter. We zijn niet bang om in discussie te gaan en leidinggevendenden nemen regelmatig beslissingen in overleg met personeel. In België is de afstand tussen personeel en leidinggevende groter.

Nog een verschil is het scheiden van privé en zakelijk. Nederlanders hebben hier minder moeite mee dan Belgen. In België valt en staat alles met goede relaties en persoonlijk contact. Zaken doen met een concurrent is absoluut een *no go*.⁶¹

Maak jij met je webshop de overstap naar België? Onthoud dan dat er absoluut cultuurverschillen zijn. De online nieuwsbronnen zijn afhankelijk van taal, dus dit is niet verrassend. Maar het economische verschil tussen Wallonië en Vlamingen moet je niet onderschatten. Daarbij krijg je altijd te maken met Belgische klanten en zakenpartners, of ze nu Vlaams of Waals zijn. Vergeet dan niet dat jouw directe Nederlandse aanpak averechts kan werken. Zorg ervoor dat je goed weet hoe je zowel Vlamingen als Walen het beste benadert en je Belgische webshop komt een stuk makkelijker van de grond.

Van verkoopplatform tot shopping

Rekening houden met taal en cultuur is de eerste stap. Nu is het zaak om het grootste mogelijke publiek te bereiken. Dit vraagt om een juiste inzet van verkoopplatformen, vergelijkingssites en shopping. Ontdek de voorkeuren van onze zuiderburen en bepaal je strategie.

Verkopen op bol.com

Bol.com werd opgericht in 1999 en is sinds 2008 actief in België. Vanaf 2008 is bol.com een open platform waar partners zich bij kunnen aansluiten om zo artikelen te verkopen. Voor Belgische winkeliers werd het online beschikbaar stellen van hun assortiment op bol.com beschikbaar in september 2014.⁶² Inmiddels bestaat het gehele assortiment uit ruim 17 mln. artikelen waar de meer dan 9 mln. actieve klanten uit kunnen kiezen. Van deze 9 mln. klanten is zo'n 2 mln. Belg.⁶³ Omdat de focus van het platform niet ligt op Wallonië, gaat het om 2 mln. Vlamingen. Meer dan 30% van de Vlamingen shopt dus op bol.com.

Jaarlijkse omzet

Met een omzet van 386 mln. in 2018 is bol.com de grootste webshop in België.⁶⁴ Ook in Nederland

blijft bol.com de grootste. Het bedrijf heeft afgelopen jaar in ons land een netto consumentenomzet van 2,1 mld. behaald, een groei van 32% ten opzichte van 2017. De verkooppartners waren verantwoordelijk voor 678 mln. euro, een toename van 55% in vergelijking tot vorig jaar.⁶⁵

In twee jaar wordt verwacht dat meer dan de helft van de omzet wordt gerealiseerd vanuit de verkooppartners.⁶⁶ Directeur Huub Vermeulen geeft aan dat de webshop binnen hetzelfde tijdsbestek, een handelsplatform voor derden wordt. "Wij alléén als bol.com hebben geen toekomst, we moeten met de retailer in Nederland en België samenwerken". Dit jaar ziet het bedrijf dan ook als kanteljaar, "het jaar van het platform".⁶⁷

Belgische verkooppartners

Inmiddels werkt het platform samen met meer dan 20.000 verkooppartners, waarvan zo'n 10% uit België komt, te weinig vindt Vermeulen. Dé reden om een bijkantoor te openen in Antwerpen. Het aantal partners vergroten kan beter vanuit België zelf. Sacha Buyck, manager België bij bol.com, vertelt "Vanuit de locatie in Antwerpen staan we nog korter bij winkeliers en handelaars. Samen vormen

we een relevante winkel voor miljoenen klanten in België en Nederland die ook bij onze partners winkelen".⁶⁸

Pick-up points

Bol.com speelt goed in op de groeiende behoefte van andere bezorgmethodes in België. Sinds 2012 maakt het platform deel uit van Ahold. Inmiddels is Ahold gefuseerd met Belgische supermarktketen Delhaize en vormen ze Ahold Delhaize NV. De eerste logische stap was het openen van bol.com pick-up points in de verschillende Vlaamse Albert Heijn supermarkten. Dit jaar gaat bol.com hetzelfde doen in Vlaamse Delhaize supermarkten, beginnend in Antwerpen. Vervolgens wordt dit langzaam verder uitgebreid door heel Vlaanderen.⁶⁹

Verdere toekomstplannen

In februari 2019 is de bouw van het 8 voetbalvelden grote e-fulfilment center in Waalwijk gestart. Het center biedt ruimte aan 7 mln. items in totaal en gaat bijdragen aan naar eigen zeggen de "meest betrouwbare en snelste levering van e-commerce bestellingen in Nederland en België". Een groot voordeel is dat PostNL vanuit het center sorteerwerkzaamheden gaat uitvoeren en ook vanaf hier gaat bezorgen.⁷⁰

Op dit moment is bol.com druk bezig met een strategie om ervoor te zorgen dat 2019 het jaar van het platform wordt. Tijdens een groeiprogramma voor 500 verkopers, heeft bol.com tips gegeven over hoe zij hun omzet konden verbeteren. Na een inter-

ne A/B test bleken deze tips succesvol en gaan ze het groeiprogramma binnenkort draaien met 1500 verkopers. De learnings die hieruit komen, worden gedeeld met alle Nederlandse en Belgische verkopers. Daarnaast is het partnerprogramma aangepast. Je kon al gebruik maken van de logistieke diensten van bol.com, nu kun je ook content-diensten en financiële diensten als partnerbedrijf aanbieden of juist afnemen van partnerbedrijven.⁷¹

Als de grootste webshop in België met 2 mln. gebruikers en grote toekomstplannen, is het belang van je producten aanbieden op bol.com onmiskenbaar!

Verkopen op Amazon

Van bol.com naar Amazon. Er is geen Belgische versie van dit platform, maar Belgen weten de weg naar Amazon goed te vinden. In 2016 is een Nederlandse versie van Amazon.de verschenen en voor de Franssprekende Belgen is Amazon.fr beschikbaar. Inmiddels shopt 40% van de Belgen al op Amazon en 27% van hen start de zoektocht naar een product zelfs op Amazon.⁷² In 2018 heeft het bedrijf een omzet behaald van 153 mln. en staat hiermee op #3 in de top 10 webshops van België. Ook Amazon.com en Amazon.de komen in deze top 10 voor. Tel al deze bedragen bij elkaar op en je komt uit op een omzet van 296 mln. in België. Hiermee kruipen ze dicht bij de omzet van Coolblue en bol.com (figuur 4).⁷³

Bol.com richt zich niet op Wallonië. Als jij dat wel

⁶² Bol.com (2014, 8 september). *Bol.com opent deuren voor Belgische winkeliers.*

⁶³ Bol.com (2019, 24 januari). *Bol.com opent kantoor speciaal voor partners in België.*

⁶⁴ van Dooren, P. (2019, 7 mei 2019). *Amazon rukt ook in België op.*

⁶⁵ Ecommerce News Nederland (2019, 28 februari). *Bol.com ziet partner-omzet groeien met 55 procent.*

⁶⁶ Kempe, J. (2019, 24 januari). *'10 procent van onze partners komt uit België, dat is veel te weinig'.*

⁶⁷ Boogert, E. (2019, 25 januari). *Partners binnen 2 jaar meer omzet dan bol.com.*

⁶⁸ Kempe, J. (2019, 24 januari). *'10 procent van onze partners komt uit België, dat is veel te weinig'.*

⁶⁹ Ecommerce News België (2019, 14 januari). *Delhaize-winkels krijgen afhaalpunt Bol.com.*

⁷⁰ Bol.com (2017, 27 september). *Eerste artikelen vliegen nieuwe bol.com fulfilment center uit.*

⁷¹ Boogert, E. (2019, 25 januari). *Partners binnen 2 jaar meer omzet dan bol.com.*

⁷² van Rompaey, S (2018, 5 juni). *Hoe Amazon ons koopgedrag beïnvloedt.*

⁷³ van Dooren, P. (2019, 7 mei 2019). *Amazon rukt ook in België op.*

doet met jouw webshop dan is de verkoop van je producten op Amazon.fr een serieuze overweging waard.

Verkopen op andere platformen

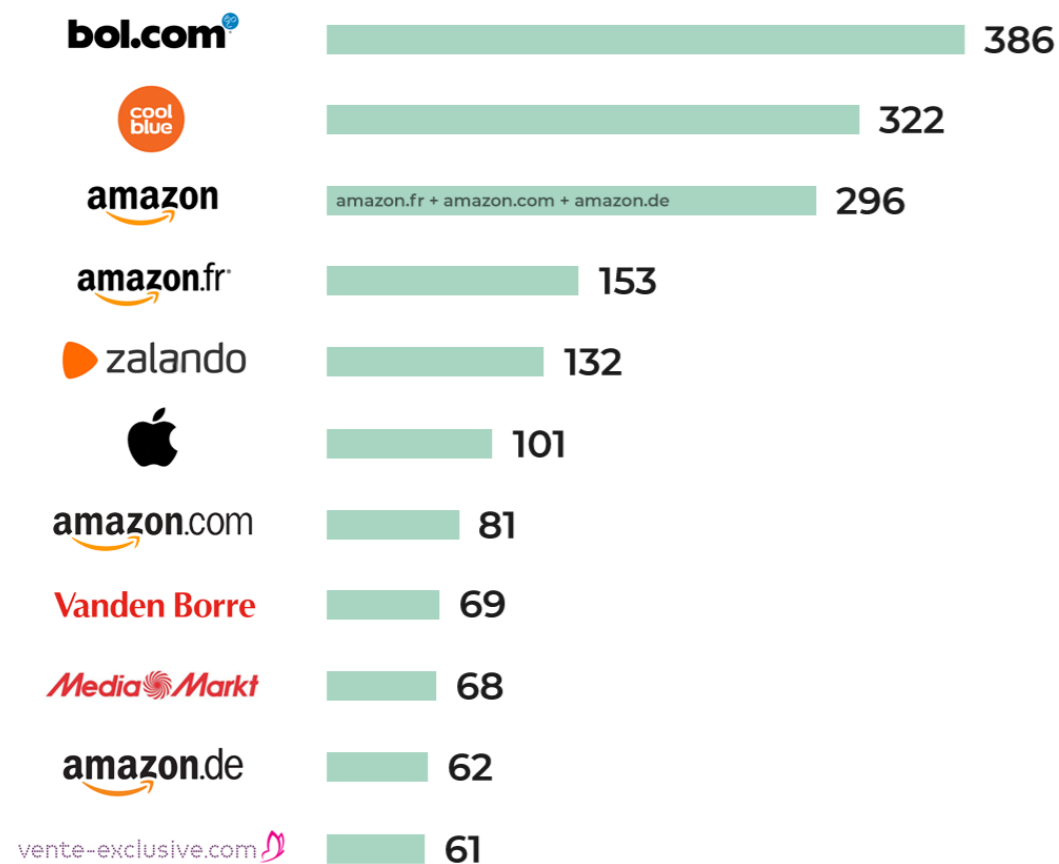
Bol.com en Amazon zijn de grote internationale spelers, maar hoe zit het met Belgische spelers? In de top 10 staan twee Belgische bedrijven, Vanden

Borre en Vente-Exclusive.com. Vanden Borre is toonaangevend in de verkoop van huishoudelektro (huishoudelijke apparaten), multimedia, audio en tv's. Als jouw webshop zich hierop richt, kun jij je als externe verkoper aanmelden voor de Vanden Borre Marketplace. Vente-Exclusive.com, inmiddels omgedoopt tot VeePee, is marktleider in zogenaamde online flashverkopen. In deze private shopping

Fig. 4 - Omzet Belgische e-tailers

Top 10 Belgische e-tailers in 2018

(gebaseerd op de omzet in miljoen euro)



community krijgen meer dan 4 mln. leden (in België én Nederland) kortingen tot wel 70% op merken in de fashion, lifestyle en travel branche. Het is de moeite waard om contact met dit platform op te nemen als je werkzaam bent in één van deze branches.

Vergelijkingssites

Vergelijkingssites worden in België vooral gebruikt in het oriëntatieproces. Anke Vandebussche, Biz Dev Manager E-commerce bij CCV België, gaf in 2017 aan dat 51% van de Belgen online zoekt, maar offline koopt.⁷⁴ In Nederland lag dit aantal op 40%.⁷⁵ Redenen hiervoor zijn slechtere kwaliteit productfoto's zonder zoomopties en gebrek aan video's in Belgische webshops.⁷⁶ Een kans voor jouw webshop! Met goede productfoto's – en filmpjes neem je de offline behoefte weg.

Over het algemeen worden vergelijkingssites als Beslist.be of Kieskeurig.be in België minder gebruikt dan in Nederland. Volgens Vandebussche omdat Belgen merktrouw zijn en Nederlanders prijsbewust, "waarvoor vergelijkingssites een goede uitkomst bieden".⁷⁷ Maar er is een verschuiving zichtbaar. In 2018 bleek dat 75% van de Belgische online shoppers waarde hecht aan de prijs, gevolgd door het bestelgemak met 72%.⁷⁸ In Nederland is bestelgemak belangrijker met 78%, daarna pas de prijs met 74%.⁷⁹

De meer prijsbewuste Belgische online shopper geeft mogelijkheden voor jouw webshop. Als op

vergelijkingssites duidelijk wordt dat jouw product goedkoper is dan het offline alternatief én je goede bezorg- en leveringsopties biedt, is de kans groter dan ooit dat jouw product de voorkeur heeft.

Google shopping

Google is de zoekmachine met het grootste marktaandeel in België. In het laatste kwartaal van 2018 lag dit aandeel op 93,43% voor desktop en op 99,12% voor smartphones.⁸⁰ Maar hoe zit het met Google Shopping?

Google Shopping is bij onze zuiderburen geïntroduceerd in 2013, 3 jaar later dan in Nederland. Dit verklaart waarom ze in België minder 'ver' zijn. Nederlanders, maar ook Duitsers en Engelsen, zijn verwerder omdat Google Shopping hier eerder is uitgerold, eerder prominent in de zoekresultaten wordt vertoond en bovendien over meer filteropties beschikt. Een goed voorbeeld van dit achterlopen is terug te zien bij de verplichte verzendkosten. Pas vanaf 31 juli 2019, is het vermelden van verzendtarieven verplicht voor alle producten die via Google Shopping in België worden verkocht. In Nederland is dit al jaren het geval.

Hoewel ze in België minder ver zijn, hebben wij voor onze klanten met een Belgische webshop flinke groei kunnen realiseren (figuur 5). In absolute getallen bleven de bestellingen en omzet flink achter, maar de relatieve groei in België was wel groter. Onze zuiderburen zijn bezig met een inhaalslag. De ontwikkeling van Google Shopping is in lijn

⁷⁴ CCV group (2017, 13 juni). *E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?*

⁷⁵ van der Steen, M. (2017, 30 november). *Hoe ziet het koopgedrag van Nederlanders eruit?*

⁷⁶ CCV group (2017, 13 juni). *E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?*

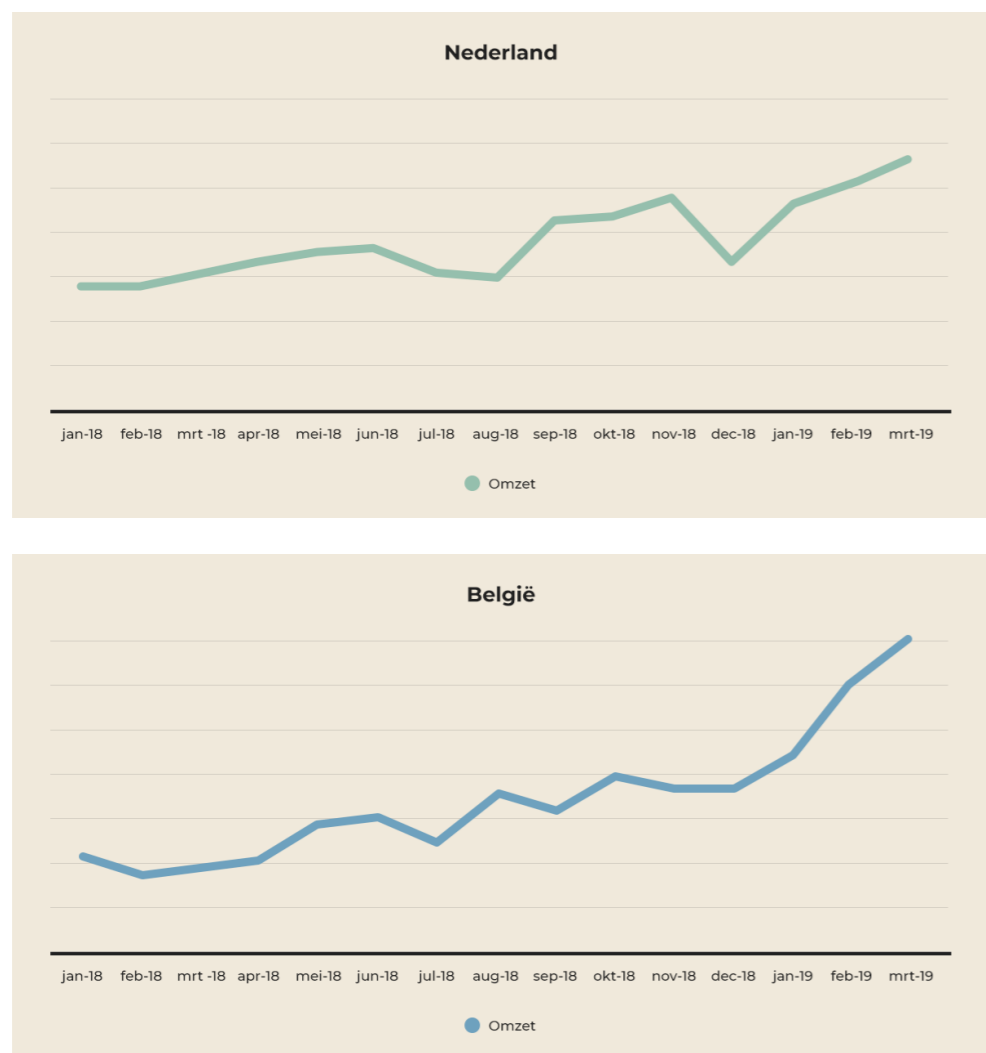
⁷⁷ CCV group (2017, 13 juni). *E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?*

⁷⁸ Ecommerce News België (2018, 11 oktober). *Belg hechten meer waarde aan de prijs dan Nederlander.*

⁷⁹ Ecommerce News Nederland (2018, 11 oktober). *Belgen vinden prijs belangrijker dan Nederlanders.*

⁸⁰ Borgers, E. (2019, 31 januari). *Marktaandelen zoekmachines Q4 2018.*

Fig. 5 - Omzet één van onze klanten Nederlandse en Belgische markt



23

met de stijgende trend in e-commercecijfers. Zo worden Google Shopping advertenties bij steeds meer zoekresultaten vertoond. Ook de hoeveelheid geavanceerde filteropties neemt toe, waardoor België wat dit betreft nauwelijks nog onderdoet voor een vooraanstaand e-commerce land als Duitsland (figuur 6).

Als we een Google search uitvoeren op *Nike schoenen kopen* in België en *Nike schuhe kaufen* in Duitsland, is er nog wel een optie die we niet zien in België. Dat is de *Vergleichswbsites*-tab (figuur 7). Hiermee kun je direct naar vergelijkingssites gaan met een aanbod van producten die op jouw zoekopdracht zijn afgestemd. Een simpele verklaring

Fig. 6 - Google Shopping filters België (links) en Duitsland (rechts)

Uw locatie: Brussels
Hoofdstedelijk Gewest

Mein Standort: Frankfurt am
Main

Alleen tonen

Nieuwe artikelen

Prijs

Tot € 50

€ 50 – € 90

Meer dan € 90

€ _____ tot _____

ZOEKEN

Afdeling

Heren

Dames

Uniseks

Kinderen

Stijl

Actief

Sneaker

Materiaal

Rubber

Echt leer

Echt suède

Polyester

Nylon

Imitatieleer

Canvas

Maat

17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	27%
28	28%	29	29%
30	30%	31	31%
32	32%	33	33%
34	34%	35	35%
36	36%	36	36%

Beschränken auf...

In der Nähe verfügbar

Neue Artikel

Preis

Unter 50 €

50 € – 90 €

Über 90 €

€ _____ bis _____

€

LOS

Kategorie Löschen

Schuhe

Marke Löschen

Nike

Abteilung

Herrren

Damen

Kinder

Mädchen

Stil

Sportschuhe

Sneakers

Nike Produktlinie

Nike Air

Nike Tanjun

Nike Zoom

Nike SB

Nike Internationalist

Nike Mercurial

Nike Flyknit

Materiaal

Echtes Leder

Kunstleder & Kunstwi...

Wildleder

Canvas

Gummi

€ 39,90 bij 5+ winkels
Nike Sportswear, Jongens Sneakers Tanjun, zwart / wit
★★★★★ (962)

€ 74,99 bij 2 winkels
NIKE Sneaker Air Force 1-3 wit, 3
★★★★★ (128)
Meer opties

€ 54,99 bij 4 winkels
Nike White Air Monarch Heren (maat 44, Zwart)
★★★★★ (5.094)
Meer opties

€ 59,47 bij Nike Official
Nike Air Max Sequent 3 Kinderscwf Zwart
★★★★★ (1)

€ 89,99 bij 3 winkels
Nike Nike Air Max 270 (Ps) Zwart - Sneakers - Beschikbaar in 29 12
★★★★★ (10)
Meer opties

€ 59,99 bij 5+ winkels
Nike Air Force 1 Low - voorschool Schoenen White Schoenen ...
★★★★★ (157)
Meer opties

€ 126,50 bij 5+ winkels
Nike Air Max 97 OG BG
★★★★★ (8)
Meer opties

€ 75,00 bij 2 winkels
Nike Air Force 1 Low Junior
★★★★★ (45.977)
Meer opties

58,90 € bij 3 Händlern
Nike - Varsity Compete Trainer Herren Trainingsschuh schwarz orange
★★★★★ (706)
Versand gratis
Weitere Optionen

41,95 € bei übr
Nike Performanc Neutral black, H
★★★★★ (886)
Versand gratis
Weitere Optionen

123,99 € bei über 20 Händlern
Nike Air Max 270 Herren Sneaker Schuhe Schwarz Größe 44
★★★★★ (812)
Versand gratis
+ 4,00 € Versand
Weitere Optionen

31,99 € bei übr
Nike Tanjun (Ps) Grau Größe 32
★★★★★ (2.2)
Versand gratis
Weitere Optionen

79,99 € bei über 10 Händlern
Nike Odyssey React - Herren Neutralschuhe black Gr. 45,5
★★★★★ (150)
+ 3,95 € Versandkosten
Weitere Optionen

79,99 € bei übr
Nike Air Force 1 Schuhe Weiß Gr
★★★★★ (47)
+ 4,00 € Versand
Weitere Optionen

24

hiervoor is het minder uitgebreide aanbod in België. De ontwikkelingen in Google Shopping tonen aan dat de inhaalslag in België van start is gegaan. Daar kun jij met jouw webshop goed op inhaken!

Social media shopping

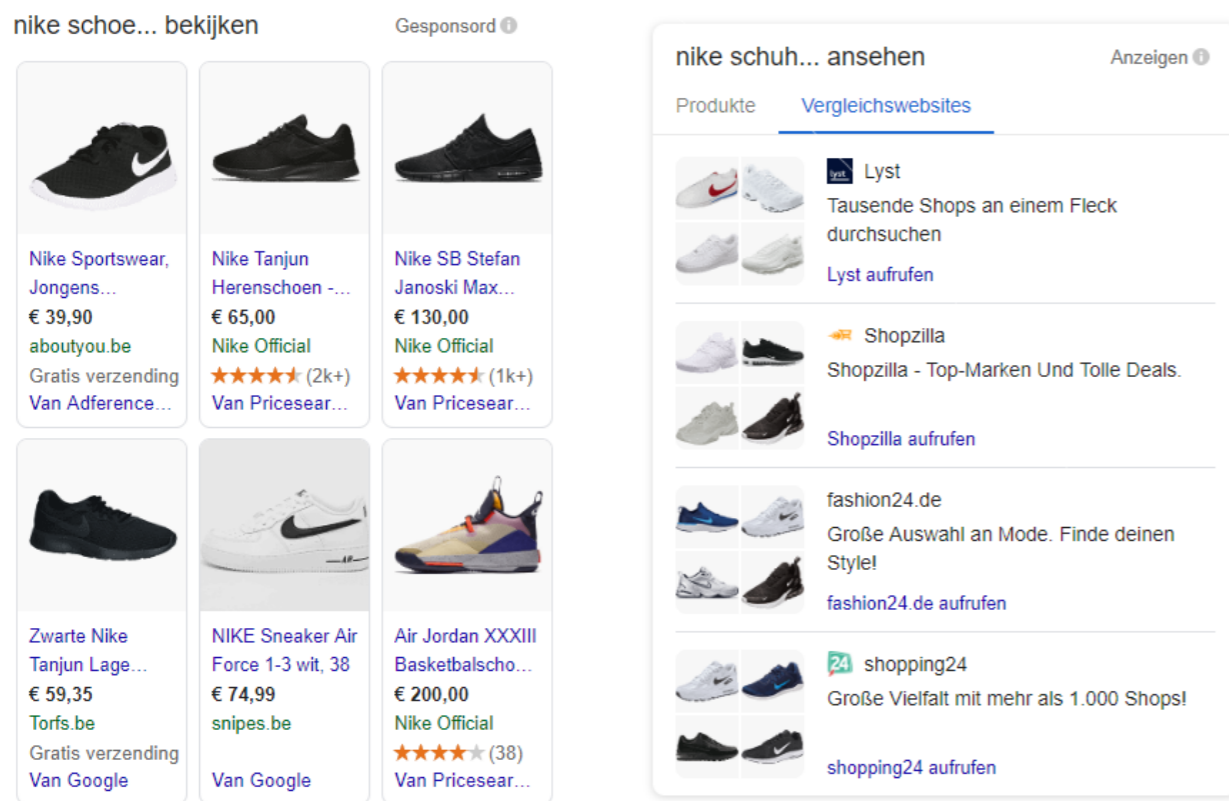
De potentie van social media shopping is er, vooral

met het groeiend aantal social media gebruikers. In 2017 gebruikte 23% van de Belgische shoppers social media om zich online te oriënteren tijdens het offline shoppen, 15% gebruikte visuele social media kanalen, zoals Instagram en Pinterest.⁸¹ In datzelfde jaar kocht 35% van de Belgische shoppers producten die zij volgden via Instagram of Facebook.⁸²

⁸¹ van Rompaey, S. (5 juni 2018). *Hoe Amazon ons koopgedrag beïnvloedt*.

⁸² CCV group (2017, 13 juni). *E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?*

Fig. 7 - Google Shopping zoekresultaat zonder vergelijkingstab in België (links) en met vergelijkingstab in Duitsland (rechts)



Facebook

Kijkend naar het aantal gebruikers is Facebook nog steeds #1 in België. In 2018 had dit social media platform 7,3 mln. gebruikers.⁸³ Allemaal potentiële klanten die je met de juiste targeting kan bereiken. Upload je webshop assortiment in Facebook via een productfeed en tag producten in je organische posts.

⁸³ datanews (2018, 24 december). Facebook heeft 7,3 miljoen gebruikers in België.

Instagram

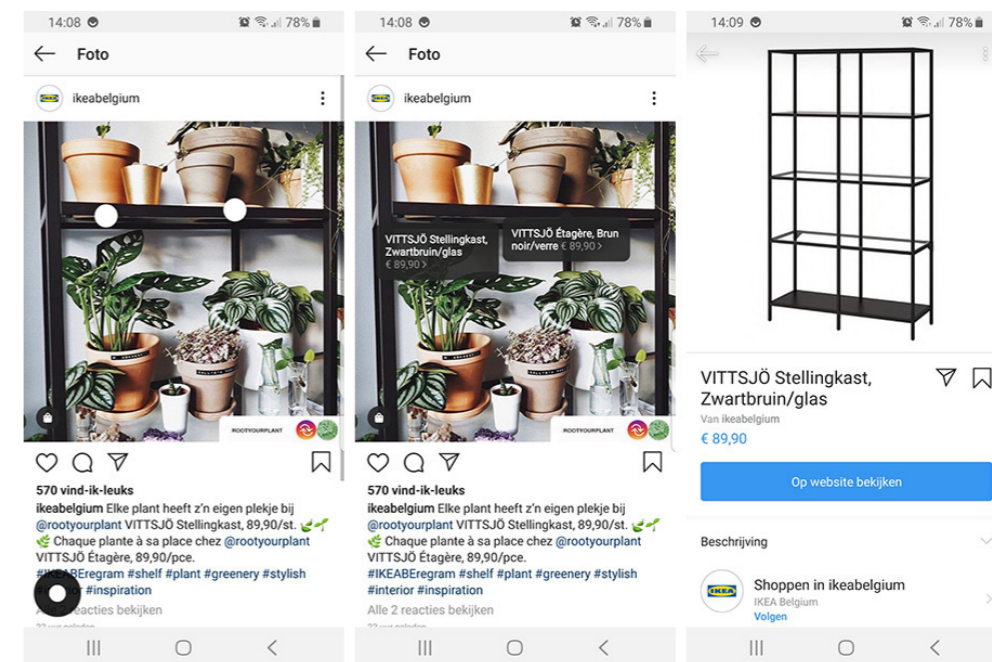
Instagram heeft 3,2 mln. gebruikers.⁸⁴ Met de release van Instagram Shopping dit jaar liggen de kansen voor het oprapen. Je kan producten taggen in zowel foto's als video's en een shopping highlight toevoegen. Klanten zien foto's en video's die aansluiten bij persoonlijke interesses op de explore page gebaseerd op likes. Niets houdt je tegen om het aankoopproces te laten starten op Instagram.⁸⁵

Een mooi voorbeeld van Instagram Shopping is het account van Ikea België (figuur 8). Alle producten op de foto zijn voorzien van een tag met hierbij de prijs. Klik op één van de tags bij de producten en je komt op een aparte productpagina, van waaruit je

naar de webshop kan om je bestelling te plaatsen.

Welke kanalen moet je nu gebruiken? De online marketingmix die het beste past bij jouw webshop hangt af van je webshop strategie. Vergelijkingssites zijn interessant en als jouw doelgroep zich bevindt op social, ga er voor. Maar onthoud vooral dat het inzetten van Google Shopping een no-brainer is, zeker nu steeds meer Belgen de advertenties onder ogen krijgen. Hetzelfde geldt voor het aanbieden van producten op bol.com of Amazon. Beide partijen zien in verkoopplatformen dé toekomst en met een voorliefde voor crossborder shopping, waarom zou je hier niet op inspelen?

Fig. 8 - Instagram Shopping account Ikea België



⁸⁴ datanews (2018, 24 december). Facebook heeft 7,3 miljoen gebruikers in België.

⁸⁵ De Tijd (2019, 21 februari). Is Instagram de nieuwe winkel?

Webshop verwachtingen

Ook niet onbelangrijk: wat verwachten Belgen van een webshop? En in hoeverre verschillen deze in vergelijking tot Nederland? Je denkt misschien dat het verschil klein is, maar dat zal je nog verbazen. De verplichtingen komen overeen, de voorkeuren zeker niet.

Webshop verplichtingen

In België en Nederland gelden veelal dezelfde regels voor webshops. Dit komt omdat deze regelgeving Europees is vastgelegd. We sommen ze op:

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Ingevoerd in de EU sinds mei 2018. Het doel van de AVG is veilig beheer van persoonlijke gegevens. In een privacy en cookie policy moet je inzichtelijk maken welke gegevens je verzamelt en hoe je deze beveiligd.⁸⁶

Wet bij verkoop op afstand

● Informatieplicht

Hierbij geef je klanten inzicht in webshop- en productinformatie, als: handelsnaam, adres, contactinformatie, KVK-nummer, BTW-nummer, productkenmerken, prijs, leveringskosten, betaalmethoden, retourbeleid.

● Wettelijke garantieplicht

Een klant heeft recht op een gratis reparatie, vervangend product of teruggave van het aankoopbedrag. De garantie hangt af van het product en een klant moet kunnen bewijzen dat het product niet goed is.⁸⁷

● Herroepingstermijn

Afzien van een aankoop mag binnen 14 kalenderdagen. Klanten moeten hiervan op de hoogte zijn en van dit recht gebruik kunnen maken. Zonder het verstrekken van deze informatie verandert de termijn naar een jaar.⁸⁸

● Leveringstermijn

Een product online verkocht via je webshop, moet binnen 30 dagen geleverd worden.⁸⁹

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden wekken vertrouwen bij klanten. Ze zijn officieel niet verplicht, maar veel van de bovengenoemde informatie kun je hierin kwijt. Het is zelfs mogelijk om af te wijken van enkele standaard wettelijke voorschriften, zoals een andere betaaltermijn voor bestellingen op rekening. De klant moet de algemene voorwaarden kunnen inzien vóór het plaatsen van een bestelling en er zelf actief mee akkoord gaan. Geen vooraf aangevinkt vakje gebruiken dus!⁹⁰

Webshop voorkeuren

Laten we eens een kijkje nemen naar de specifieke verschillen tussen België en Nederland, zodat jij weet welke kansen het aangrijpen waard zijn!

Keurmerk

Keurmerken zijn in België beter bekend als kwaliteitslabels. Als je vertrouwen wilt opbouwen bij Belgische klanten, is een kwaliteitslabel een must. De grootste aanrader is het kwaliteitslabel van Safeshops. Hiermee mag je bijna uitgaan van blindelings vertrouwen.⁹¹ Andere interessante kwaliteitslabels zijn het BeCommerce Label en Unizo E-commerce Label.⁹²

Betaalmethode

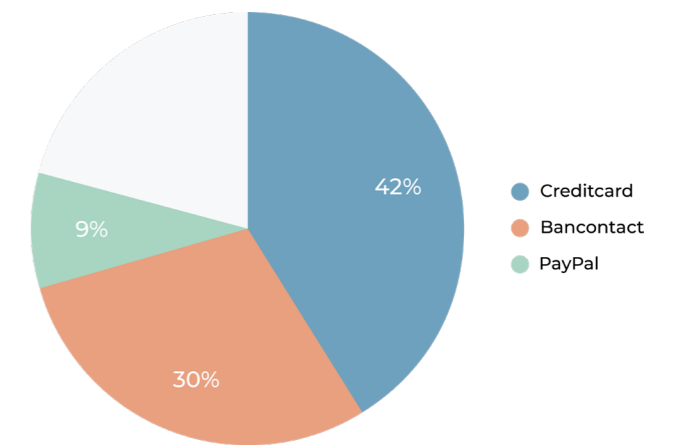
68% van de Belgische online shoppers gebruikt Bancontact nog altijd het meeste, gevolgd door de kredietkaart (creditcard) en PayPal. Maar kijkend naar het totale aantal online uitgaven is de creditcard het grootste (figuur 9).

Deze betaalmethode is verantwoordelijk geweest voor 42% van de totale aantal online uitgaven, Bancontact voor 30% en PayPal voor 9%. Die laatste wordt naarmate de jaren steeds populairder, want meer dan 34% van de Belgische online shoppers heeft in 2018 PayPal gebruikt voor online betalingen.⁹³

Bezorgmethode

60% van de Belgen geeft de voorkeur aan thuisbezorging, versus 77% van de Nederlanders.⁹⁴ Bekijk dus of jij met je webshop meer keuzes kan geven in

Fig. 9 - Top 3 betaalmethodes met grootste aandeel in totale aantal online uitgaven



dag en tijdstip van levering om in te spelen op deze behoefte. Aan de andere kant zie je ook dat de resterende 40% voor andere bezorgmethodes gaat. Hier wordt niet optimaal op ingespeeld. "Er zijn genoeg pick-up points in België, maar webshops bieden de optie simpelweg niet aan om een pakketje daar te laten bezorgen." zegt Anke Vandebussche, Biz Dev Manager E-commerce bij CCV.⁹⁵ Het aanbieden van een bezorgmethode waarbij een pakket op een pick-up point wordt bezorgd is een waardevolle toevoeging aan je webshop.

Korting

In tegenstelling tot Nederland, zijn er in België wettelijk vastgelegde kortingsperiodes. De wintersolden loopt van 3 tot en met 31 januari en de zomersolden van 1 tot en met 31 juli. Klanten verwachten in deze periode hoge kortingen, ook in webshops!⁹⁶

Sluitingstijden

Winkels in België zijn t/m zaterdag open tot 18:00

⁸⁶ GBA (2018). Algemene Verordening Gegevensbescherming - Burger.

⁸⁷ Sendcloud (2016, 24 mei). Wetgeving voor webshops regel het tot in de puntjes!

⁸⁸ Sendcloud (2016, 24 mei). Wetgeving voor webshops regel het tot in de puntjes!

⁸⁹ KBC. Hou je aan de wetten van het web.

⁹⁰ Sendcloud (2016, 24 mei). Wetgeving voor webshops regel het tot in de puntjes!

⁹¹ CCV group (2017, 13 juni). E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?

⁹² KvK. E-commerce in België.

⁹³ BeCommerce (2019, 14 maart). 2018 absoluut recordjaar voor e-commerce in België: Belgen spenderen 10,67 miljard euro online.

⁹⁴ Dé Benelux Bezorgers (2018). Zo scoor je als buitenlandse webshop bij de Belgische consument.

⁹⁵ CCV group (2017, 13 juni). E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?

⁹⁶ Dé Benelux Bezorgers (2018). Speelt u al in op de voorkeuren van de Belgische en Nederlandse consument?

en gesloten op zondag.⁹⁷ Regelmatige koopavonden en koopzondagen zoals wij deze kennen komen nauwelijks voor. Een kans waar je met de flexibiliteit van een webshop goed op in kan spelen. Houd er als webshopeigenaar wel rekening mee dat Bpost, het grootste postbedrijf in België, geen pakketten meer ophaalt in het weekend. Dus als jij “vrijdag bestellen, zaterdag geleverd” aangeeft op je webshop, moet je zorgen dat het pakket al op vrijdag bij een postkantoor ligt.⁹⁸

Waar het uiteindelijk om draait? Win het vertrouwen van je klant. Voldoe aan de wettelijke verplichtingen, vergeet de algemene voorwaarden niet en zorg voor het Safeshops keurmerk. Daarnaast win je vertrouwen door aan te tonen dat je kennis hebt van de Belgische markt. Een webshop aanbieden met passende bezorgings- en betaalmethoden én de juiste taal maakt een wereld van verschil.

⁹⁷ Alles over België (z.d.). *Alles over België: winkelen*.

⁹⁸ Jansen, T (2018, 3 juli). *Bpost stopt met bezorgen op zaterdag*.

Conclusie

Zet de e-commerceomzet van 23,7 mld. in Nederland af tegen het Belgische recordbedrag 10,67 mld. en het is duidelijk: de markt in België is niet zo groot als bij ons. Maar de potentie is dat wel! Zo shopte een Belg dit jaar gemiddeld 1,3 keer meer online, gaf €82 meer online uit en steeg het aantal mobiele shoppers met 2%. Onze zuiderburen shoppen steeds vaker online. Daarom is dit hét moment voor een uitbreiding van je webshop.

Wil jij de Belgen voor je winnen? Er zijn meer verschillen tussen ons land en België dan je denkt. Houd daarom rekening met:

Vlaanderen vs. Wallonië

Omdat minder dan 10% Waals spreekt, volsta je in Wallonië met een Franse vertaling van je webshop. Je Nederlandstalige webshop behouden voor Vlaanderen kan niet. Onze talen verschillen teveel van elkaar en daarom is ‘vervlaamsen’ een must. Dit geldt ook bij de inzet van social media, advertenties en bij het verlenen van klantenservice.

Daarnaast zijn er culturele verschillen die meespelen. Weet dat het minder gesteld is met de economie in Wallonië, de online omzet hier steeg minder hard dan in Vlaanderen. Als je ruimte hebt om reclame te maken voor een product, onthoud dan dat Vlamingen en Walen compleet andere nieuwsbronnen gebruiken. En ook in de omgang zijn er verschillen. Spreek je klanten of zakenpartners niet té direct aan, want onze extraverte en directe

aanpak kan arrogant en opdringerig overkomen. Win het vertrouwen van onze zuiderburen en laat zien dat je snapt dat Nederlands geen Vlaams is, en Vlaanderen geen Wallonië.

Online shopping

Buitenlandse online verkoopplatformen doen het goed in België. Bol.com is de grootste van België en richt zich op Vlaanderen. Amazon.fr is vanwege de taal juist geschikt voor Wallonië. Het aanbieden van (een deel van) je assortiment als verkooppartner op (één van) deze verkoopplatformen is van positieve invloed op het aantal verkopen.

Maar staar je niet blind op verkoopplatformen. Google Shopping advertenties worden bij steeds meer zoekresultaten vertoond. Ook de filtermogelijkheden nemen toe waardoor een juiste inzet van Google Shopping veel toegevoegde waarde heeft voor je webshop.

Inspelen op behoeftes

Bancontact blijft de meest gebruikte betaalmethode, maar de creditcard is verantwoordelijk voor het grootste aantal online uitgaven. Zorg er dus voor dat je beide betaalmethoden aanbiedt op je webshop. En hoewel Belgen een voorkeur hebben voor thuisbezorging, zijn ze geen fan van pakketjes laten afleveren bij de burens. Hiermee groeit de behoefte aan pick-up points, dus neem deze manier van bezorgen zeker in overweging. Klanten zullen het je in dank afnemen.

Met je webshop de grens over

In dit whitepaper hebben we je meegenomen in de belangrijkste e-commercecijfers, taal- en cultuurverschillen, verkoopplatformen, shopping en webshop verwachtingen. Nu weet je precies waar de belangrijkste verschillen zitten. Wil je nog meer weten? Neem dan contact op met onze Tomahawk tribe. Dan staat echt niets je nog in de weg om van jouw webshopuitbreiding naar België, een enorm online succes te maken.

Bronvermelding

- Alles over België (z.d.). *Alles over België: winkelen*. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.allesoverbelgie.nl/winkelen.htm>
- BeCommerce (2019, 14 maart). *2018 absoluut recordjaar voor e-commerce in België: Belgen spenderen 10,67 miljard euro online*. Geraadpleegd op 26 maart 2019, van <https://www.BeCommerce.be/nl/pers/persberichten/d/detail/2018-absoluut-record-jaar-voor-e-commerce-in-belgie-belgen-spenderen-10-67-miljard-euro-online>
- Bernaerts, N. (2019, 14 maart). *We kopen alles online, behalve ons eten*. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313_04253391
- Bol.com (2014, 8 september). *Bol.com opent deuren voor Belgische winkeliers*. Geraadpleegd op 6 mei 2019, van <https://pers.bol.com/2014/09/bol-com-opent-deuren-voor-belgische-winkeliers/>
- Bol.com (2017, 27 september). *Eerste artikelen vliegen nieuwe bol.com fulfilment center uit*. Geraadpleegd op 6 mei 2019, van <https://pers.bol.com/2017/09/eerste-artikelen-vliegen-nieuwe-bol-com-fulfilment-center/>
- Bol.com (2019, 24 januari). *Bol.com opent kantoor speciaal voor partners in België*. Geraadpleegd op 3 mei 2019, van <https://pers.bol.com/2019/01/bol-com-opent-kantoor-speciaal-voor-partners-in-belgie/>
- Boogert, E. (2019, 25 januari). *Partners binnen 2 jaar meer omzet dan bol.com*. Geraadpleegd op 6 mei 2019, van <https://www.emerce.nl/nieuws/partners-binnen-2-jaar-meer-omzet-bolcom>
- Borgers, E. (2019, 31 januari). *Marktaandeel zoekmachines Q4 2018*. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.pure-im.nl/blog/marktaandeel-zoekmachines-q4-2018/>
- de Bruijn, M (2018, 9 oktober). *Dit is waarom Nederlanders en Belgen elkaar niet begrijpen*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/dit-is-waarom-nederlanders-en-belgen-elkaar-niet-begrijpen/>
- Business Insider Nederland (2019, 27 februari). *Bol.com bevestigt status van grootste webwinkel van Nederland met nieuw omzetrecord van 2,1 miljard euro*. Geraadpleegd op 2 mei 2019, van <https://www.businessinsider.nl/bol-com-bevestigt-status-van-grootste-webwinkel-van-nederland-met-nieuw-omzetrecord-van-21-miljard-euro/>
- CCV group (2017, 13 juni). *E-commerce België versus Nederland: wat zijn de overeenkomsten en verschillen?* Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.ccv.eu/be-nl/2017/e-commerce-belgie-versus-nederland-wat-zijn-de-overeenkomsten-en-verschillen/>
- Compendium voor de Leefomgeving (2018, 2 mei). *Bevolkingsomvang en aantal huishoudens, 1980-2018*. Geraadpleegd op 26 maart 2019, van <https://www.clo.nl/indicatoren/nl0001-bevolkingsomvang-en-huishoudens>
- CWI, Centrum Wiskunde & Informatica. (2003, 12 november). *15 jaar internet in Europa*. Geraadpleegd op 13 maart 2019 van <https://www.cwi.nl/nieuws/2003/15-jaar-Internet-in-Europa>
- datanews (2018, 24 december). *Facebook heeft 7,3 miljoen gebruikers in België*. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://datanews.knack.be/ict/nieuws/facebook-heeft-7-3-miljoen-gebruikers-in-belgie/article-normal-1410379.html>
- Dé Benelux Bezorgers (2018). *Speelt u al in op de voorkeuren van de Belgische en Nederlandse consument?* Geraadpleegd op 3 april 2019, van https://img06.en25.com/Web/bpost/%7B3cb0dfc1-4514-42dc-a8ab-3b24c189624c%7D_Onderzoek_E-commerce_BENE_NL.pdf?elqTrackId=d2622b07b08e4fb8b5f9efb2e735949f&elqaid=976&elqat=2
- Dé Benelux Bezorgers (2018). *Zo scoor je als buitenlandse webshop bij de Belgische consument*. Geraadpleegd op 3 april 2019, van https://www.dhlparcel.nl/sites/default/files/content/DOCS/onderzoek_e-commerce_be_rapport_2018.pdf
- De Standaard (2018, 9 december). *Hoe de regering Michel twee keer ten onder ging*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van http://www.standaard.be/cnt/dmf20181204_04008732
- De Tijd (2018, 23 mei). *Borsus: 'Wallonië loopt achter op Vlaanderen'*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van <https://www.tijd.be/politiek-economie/belgie/wallonie/borsus-wallonie-loopt-achter-op-vlaanderen/10014665.html>
- De Tijd (2019, 21 februari). *Is Instagram de nieuwe winkel?* Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://www.tijd.be/sabato/entertain>

- ment/is-instagram-de-nieuwe-winkel/10100153.html
- van Dooren, P. (2019, 7 mei). *Amazon rukt ook in België op*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van <http://www.gondola.be/nl/news/digital/amazon-rukt-ook-belgie-op>
- Duitsland Instituut (2008, 15 mei). *Vergeten Belgen*. Geraadpleegd op 12 april 2019, van <https://duitslandinstituut.nl/artikel/1008/vergeten-belgen>
- Ecommerce News België (2018, 11 oktober). *Belg hecht meer waarde aan prijs dan Nederlander*. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://www.ecommercenews.be/belg-hecht-meer-waarde-aan-prijs-dan-nederlander/>
- Ecommerce News België (2019, 30 januari). *Christine le Duc breidt uit naar België*. Geraadpleegd op 20 maart 2019, van <https://www.ecommercenews.be/christine-le-duc-breidt-uit-naar-belgie/>
- Ecommerce News België (2018, 21 maart). *Ecommerce in België was €10,05 miljard waard in 2017*. Geraadpleegd op 20 maart 2019, van <https://www.ecommercenews.be/ecommerce-belgie-was-e1005-miljard-waard-2017/>
- Ecommerce News België (2019, 14 januari). *Delhaize-winkels krijgen afhaalpunt Bol.com*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van <https://www.ecommercenews.be/delhaize-winkels-krijgen-afhaalpunt-bol-com/>
- Ecommerce News Nederland (2018, 11 oktober). *Belgen vinden prijs belangrijker dan Nederlanders*. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://www.ecommercenews.nl/belgen-vinden-prijs-belangrijker-dan-nederlanders/>
- Ecommerce News Nederland (2019, 28 februari). *Bol.com ziet partner-omzet groeien met 55 procent*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van <https://www.ecommercenews.nl/bol-com-ziet-partner-omzet-groeien-met-55-procent/>
- European Commission (2018, 18 mei). *DESI Report 2018: Use of Internet services*. Geraadpleegd op 22 maart 2019, van http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=52241
- Eurostat 2018 (z.d.). *Internet use by individuals*. Geraadpleegd op 22 maart 2019, van <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/tin00028>
- Franx, L. (2018, 17 november). *Nederland is dertig jaar aangesloten op internet*. Geraadpleegd op 13 maart 2019 van <https://tweakers.net/geek/145873/nederland-is-dertig-jaar-aangesloten-op-internet.html>
- Freie Universität Berlin (2019, 1 maart). *Het Nederlands in België*. Geraadpleegd op 10 april 2019 van http://neon.niederlandistik.fu-berlin.de/nl/nedling/taalgeschiedenis/nederlands_in_vlaanderen/
- Freie Universität Berlin (2014, 24 november). *Belgisch Nederlands*. Geraadpleegd op 14 april 2019 van <http://neon.niederlandistik.fu-berlin.de/nl/nedling/langvar/belgischnederlands//>
- GBA, Gegevensbeschermingsautoriteit (2018). *Algemene Verordening Gegevensbescherming - Burger*. Geraadpleegd op 29 maart 2019 van <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/algemene-verordening-gegevensbescherming-burger>
- GFK (2019, 13 maart). *Thuiswinkel Markt Monitor. Oktober tot en met december 2018 - Light Version*. Geraadpleegd op 28 maart 2019, van <https://www.thuiswinkel.org/kennis/publicatie/19/thuiswinkel-markt-monitor>
- Grommen, S. (2019, 13 maart). *Vakanties, tickets en kleren: u shopte het voorbije jaar voor bijna 1.300 euro via het internet*. Geraadpleegd op 19 maart, van <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/03/12/vakanties-tickets-en-kleren-u-shopte-het-voorbije-jaar-voor-bi/>
- Hoeffnagel, W (2019, 17 januari). *Nederlandse consumenten doet merendeel van online aankopen mobiel*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van <https://dutchitchannel.nl/615459/mobiel-online-aankopen-doen-is-populair-onder-nederlandse-consumenten.html>
- Hootsuite & We Are Social (2017, 24 januari). *Digital in 2017: Western Europe*. Geraadpleegd op 20 maart 2019, van <https://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-western-europe>
- Hootsuite & We Are Social (2018, 29 januari). *Digital in 2018 in Western Europe*. Geraadpleegd op 20 maart 2019, van <https://www.slideshare.net/wearesocial/digital-in-2018-in-northern-europe-part-1-west-86864045>

- Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 The Netherlands*. Geraadpleegd op 13 maart 2019, van <https://datareportal.com/reports/digital-2019-netherlands>
- Hootsuite & We Are Social (2019, 30 januari). *Digital 2019 Belgium*. Geraadpleegd op 13 maart 2019, van <https://www.slideshare.net/DataReportal/digital-2019-belgium-january-2019-v01>
- Huijbregts, J. (2019, 8 februari). *Nederland heeft drie miljoen glasvezelaansluitingen*. Geraadpleegd op 26 maart 2019, van <https://tweakers.net/nieuws/148906/nederland-heeft-drie-miljoen-glasvezelaansluitingen.html>
- InfoNu.nl (2018, 11 juni). *Taalverschillen tussen België en Nederland: vijf valkuilen*. Geraadpleegd op 12 april 2019, van <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/189179-taalverschillen-tussen-belgie-en-nederland-vijf-alkuilen.html>
- Jansen, J. (2018, 10 juli). *Onderzoek: België gaat Nederland voorbij in gemiddelde breedbandsnelheid*. Geraadpleegd op 22 maart 2019, van <https://tweakers.net/nieuws/140777/onderzoek-belgie-gaat-nederland-voorbij-in-gemiddelde-breedbandsnelheid.html>
- Jansen, T (2018, 3 juli). *Bpost stopt met bezorgen op zaterdag*. Geraadpleegd op 3 april 2019 van https://www.gva.be/cnt/dmf20180702_03594375/bpost-schroeft-pakjesbezorging-terug
- KBC (z.d.). *Hou je aan de wetten van het web*. Geraadpleegd op 29 maart 2019, van <https://www.kbc.be/ondernemen/nl/artikel/online-ondernemen/tips-ecommerce/wetten-van-het-web.html>
- Kempe, J. (2019, 24 januari). *'10 procent van onze partners komt uit België, dat is veel te weinig'*. Geraadpleegd op 6 mei 2019, van <https://twinklemagazine.nl/2019/01/bol-com-kantoor-belgie/index.xml>
- KvK (z.d.). *E-commerce in België*. Geraadpleegd op 3 april 2019, van <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/internationale-handel/e-commerce/e-commerce-in-belgie/>
- Le Bacq, T. (2018, 14 december). *Vlaming doet geen moeite meer om Nederlands te spreken in Brussel: "Het is een evidentie geworden"*. Geraadpleegd op 11 april 2019, van https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20181213_04033512
- van Leemputten, P. (2019, 15 maart). *Belgisch glasvezelaanbod blijft marginaal in Europa*. Geraadpleegd op 26 maart 2019, van <https://datanews.knack.be/ict/nieuws/belgisch-glasvezelaanbod-blijft-marginaal-in-europa/article-normal-1441161.html>
- de Lobel, P (2019, 9 april). *'Als wij ergens niet mee akkoord gaan, hebben we de neiging dat te zeggen'*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van http://www.standaard.be/cnt/dmf20190408_04310255
- Lone, S., Fàvero, I., Quagliari, L., & Packiarajah, S (2019, 2 april). *Ecommerce Report: Belgium 2019*. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://www.ecommercewiki.org/reports/782/ecommerce-report-belgium-2019>
- Lone, S., Fàvero, L., & Packiarajah, S (2019, 2 april). *Ecommerce Report: The Netherlands 2019*. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://www.ecommercewiki.org/reports/780/ecommerce-report-the-netherlands-2019>
- Louage, K. (2017, 21 maart). *Nederlands of Vlaams? Aan jou de keuze*. Geraadpleegd op 12 april, van <https://contentbureau.eu/blog/nederlands-vlaams-aan-jou-keuze/>
- Picon, I (2018). *Digital News Report: Belgium*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van <http://www.digitalnewsreport.org/survey/2018/belgium-2018/>
- Postnord (2018, 11 oktober). *E-commerce in Europe 2018*. Geraadpleegd op 13 maart 2019, van https://www.postnord.com/globalassets/global/english/document/publications/2018/e-commerce-in-europe-2018_en_low.pdf
- Renard, H. (2019, 9 januari). *De Waalse taal dreigt een stille dood te sterven*. Geraadpleegd op 10 april, 2019), van <https://www.knack.be/nieuws/belgie/de-waalse-taal-dreigt-een-stille-dood-te-sterven/article-normal-1414287.html>
- van Rompaey, S. (5 juni 2018). *Hoe Amazon ons koopgedrag beïnvloedt*. Geraadpleegd op 4 april 2019, van <https://www.retaildetail.be/nl/news/algemeen/hoe-amazon-ons-koopgedrag-be%C3%AFnvloedt>
- RTL Z (2019, 21 februari). *Coolblue opent meer winkels, webshop wil groeien in België*. Geraadpleegd op 20-03-2019, van <https://>

- www.rtlz.nl/beurs/bedrijven/artikel/4617461/coolblue-webshop-winkels-belgie-nederland-vertaling
- Santens, T. (2018, 20 augustus). *België blijft wereldkampioen "langst zonder regering"*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/08/20/belgie-blijft-kampioen-langst-zonder-regering/>
 - Schapendonk, N (2017, 7 december). *Wat vinden de Belgen eigenlijk van ons?* Geraadpleegd op 16 april 2019, van <https://www.bndestem.nl/brabant/wat-vinden-de-belgen-eigenlijk-van-ons-a7c32642/>
 - Sendcloud (2016, 24 mei). *Wetgeving voor webshops: regel het tot in de puntjes!* Geraadpleegd op 01-04-2019, van <https://www.sendcloud.be/wetgeving-voor-webshops/>
 - Snelvertaler (z.d.). *Waals vertaalbureau Snelvertaler*. Geraadpleegd op 12 april 2019, van <https://www.snelvertaler.nl/Vertaalbureau-Waals.htm>
 - Statbel (2019, 31 januari). *Structuur van de bevolking*. Geraadpleegd op 26 maart 2019 van <https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/structuur-van-de-bevolking>
 - Statista (2018). *Internet usage frequency among individuals in Belgium in 2018*. Geraadpleegd op 13-03-2019, van <https://www.statista.com/statistics/379022/internet-usage-at-home-belgium/>
 - Statista (2018). *Internet usage frequency among individuals in the Netherlands in 2018*. Geraadpleegd op 22-03-2019, van <https://www.statista.com/statistics/379130/internet-usage-at-home-netherlands/>
 - van der Steen, M. (2017, 30 november). *Hoe ziet het koopgedrag van Nederlanders eruit?* Geraadpleegd op 10 april 2019, van <https://www.frankwatching.com/archive/2017/11/30/hoe-ziet-het-koopgedrag-van-nederlanders-eruit-onderzoek/>
 - Thuiswinkel.org (2019, 13 maart). *Nederlandse consumenten besteedden € 23,7 miljard online in 2018*. Geraadpleegd op 26 maart 2019, van <https://www.thuiswinkel.org/nieuws/3992/nederlandse-consumenten-besteedden-23-7-miljard-online-in-2018>
 - Vanoost, H (2017, 2 juli). *Samenwerken met walen? Deze dingen moet je weten*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van <https://www.hln.be/geld/vacature-com/samenwerken-met-walen-deze-dingen-moet-je-weten-a238993b/>
 - Verstraete, A. (2018, 12 juni). *Steeds minder Franstalige leerlingen studeren Nederlands: "Ze vinden het een lelijke taal"*. Geraadpleegd op 11 april 2019, van <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/06/12/steeds-minder-franstalige-leerlingen-studeren-nederlands-ze-vi/>
 - Visteren, W (2018, 2 oktober). *Als Vlaming tussen Walen werken: waar moet je op letten?* Geraadpleegd op 16 april 2019, van <https://markmagazine.be/als-vlaming-tussen-walen-werken-waar-moet-je-op-letten/>
 - de Vries, M. (2019, 4 januari). *Verdwijnt de Nederlandse taal in Brussel? 'Het vak Nederlands wordt gehaat'* Geraadpleegd op 10 april 2019, van <https://www.trouw.nl/samenleving/verdwijnt-de-nederlandse-taal-in-brussel-het-vak-nederlands-wordt-gehaat--a935eff9/>
 - Wikipedia (zd). *Regering-Di Rupo (federaal)*. Geraadpleegd op 16 april 2019, van [https://nl.wikipedia.org/wiki/Regering-Di_Rupo_\(federaal\)#cite_note-5](https://nl.wikipedia.org/wiki/Regering-Di_Rupo_(federaal)#cite_note-5)

Wij zijn Tomahawk

SEO, SEA, CRO – het zijn allemaal diensten die veel kunnen betekenen voor de groei van je webshop in binnen- of buitenland. Maar dan moet je ze wel goed inzetten. Tomahawk maakt e-commerce inzichtelijk. We vertellen je wat we gaan doen en waarom we het doen voor een optimaal resultaat. Transparante digitale marketing, daar staan we voor.

De afgelopen vijf jaar hielpen we onze klanten Nederland, België, Duitsland en Engeland veroveren. Wil je dit ook voor jouw webshop?

Keizer Karelplein 32
6511 NH Nijmegen
024 – 329 77 78
info@tomahawk.nl



analytics + traffic + conversion + retention

tomahawk.nl

**TOM
HAWK**
DIGITAL
MARKETING