

## Tekstversie Da's Goed Geregeld

Kevin Brouwer: “Tim, ga jij er maar eens even goed voor zitten. Wij gaan het allemaal voor je uitzoeken. Nou, volgens mij moet jij voor je webshop allereerst een goed keurmerk regelen, want betrouwbaarheid is iets wat mensen heel belangrijk vinden.”

Kevin Brouwer: “Dag Wijnand! Zo meteen wil ik jou graag van alles vragen voor Tim. Allereerst dat webshopen, dat heeft al een enorme plek ingenomen, hé?”

Wijnand Jongen: “Webshopen is inmiddels echt al helemaal ingeburgerd in de Nederlandse samenleving. Veel mensen shoppen online – thuis, op het werk – en eigenlijk kun je zeggen dat de webwinkel niet meer weg te denken is in hoe Nederlanders aan producten en diensten komen.”

Kevin Brouwer: “Dus eigenlijk is het heel slim van Tim om op dit moment in te stappen. Hij wil heel graag die betrouwbaarheid creëren. Hoe kan hij dat regelen? Moet je daar hard voor werken?”

Wijnand Jongen: “Ons keurmerk, Thuiswinkel Waarborg, krijg je niet zomaar. Dat krijg je niet voor niks, daar moet je echt wel wat voor doen. Dus ik denk dat het voor Tim heel erg belangrijk is dat hij:

1. Echt voldoet aan de Nederlandse wet en regelgeving. Daar kijken we ook naar als keurmerk.
2. Het is ook van belang dat Tim zijn financiën op orde heeft. Je wil toch de consumenten de zekerheid geven dat het goed en vertrouwd zit, ook met de centen.
3. Als derde denk ik ook dat het heel erg belangrijk is dat je je persoonsgegevens, de beveiliging van de gegevens die de consument achterlaat op Tims website, dat dat goed geregeld is, dat dat écht beschermd is. Als je dat voor elkaar hebt dan heb je een betrouwbare webwinkel.”

Kevin Brouwer: “En zorgt dat logootje op die site voor die betrouwbaarheid? Geeft dat een goed gevoel?”

Wijnand Jongen: “Ja, meer dan 80% van alle Nederlanders kent dat keurmerk en dat levert een enorm betrouwbaarheids-, veiligheids-, zekerheidsgevoel op. Dat levert ook nog extra verkopen op. Dus heel goed voor Tim.”

Kevin Brouwer: “Hoe weet je nou of het keurmerk echt is?”

Wijnand Jongen: “Wat je altijd moet doen als consument is dat je bijvoorbeeld gaat kijken op Google, wat klopt er allemaal, zit dat wel goed in elkaar. Je kunt gewoon even googelen op Tim z'n bedrijfje of die webshop. Dan kun je zien of dat goed is. Wat je ook kunt doen is even kijken op de ledenlijst van Thuiswinkel.org of het bedrijf ook echt het Thuiswinkel Waarborg heeft verdiend. Daar kun je naar kijken, maar je kunt ook klikken op het certificaat. Dan zie je echt dat Tims webshop dat certificaat heeft verdiend. En je kunt het natuurlijk ook zien aan reviews die je als consument op google goed terug kan vinden.”

Kevin Brouwer: “Ik hoor jou zeggen ‘reviews’. Kan ik daaruit opmaken dat er dan een reviewsysteem aan gekoppeld is?”

Wijnand Jongen: “Ja, aan het keurmerk zit echt een reviewsysteem gekoppeld en dat betekent dat de consumenten aan Tim kunnen laten weten hoe hij het doet. Zij beoordelen Tims website op klantenservice, op klantgerichtheid, komt hij zijn afspraken na en heeft hij zijn zaakjes goed op orde? Daar krijg je een punt voor en dat kan Tim op zijn website laten zien. Dat versterkt natuurlijk enorm die combinatie van keurmerk en reviews en dus de propositie van Tims website.”

Kevin Brouwer: “Die reviews, dat is data. Van wie wordt die data?”

Wijnand Jongen: “Wat heel belangrijk is voor het keurmerk is dat die data eigendom blijven van de webshops. In dit geval is Tim eigenaar van zijn eigen data, van zijn eigen reviews. Dat is heel erg belangrijk voor iedere webshop om dat zo te houden.”

Kevin Brouwer: “Wijnand, wij zijn een heel stuk wijzer geworden. Heb je nog een tip voor Tim?”

Wijnand Jongen: “Ik denk dat het voor Tim heel goed zou zijn als hij kiest voor de 7 zekerheden.

- 1: Het keurmerk is aangesloten bij de consumentenbond
- 2: Weten met wie je zaken doet
- 3: Privacy goed geregeld
- 4: Veilig betalen, heel belangrijk!
- 5: Achteraf kunnen betalen
- 6: Veertien dagen bedenktijd
- 7: Onafhankelijke geschillencommissie waarmee je eigenlijk alle problemen de wereld uit kunt helpen.”

Kevin Brouwer: “Wijnand, dank je wel.”

Wijnand Jongen: “Graag gedaan!”