

'Meer online dan fysieke winkels in 2015'

28-04-2014 00:00

Het aantal webwinkels zal in 2015 voor het eerst het aantal fysieke winkels overstijgen. In 2013 is het aantal webwinkels met 31 procent gestegen naar ruim 59 duizend webwinkels. Dat blijkt uit de Webwinkel Monitor van online klantenservice Casengo.

In 2012 beschikt Nederland nog over 45 duizend webwinkels, terwijl vijf jaar daarvoor de teller nog op vijftienduizend stond. Het aantal fysieke winkels in Nederland is juist al jaren dalende, van ruim 111.200 in 2007 naar 106.100 in 2012.

Casengo verwacht dat het aantal webwinkels in 2015 voor het eerst hoger ligt dan het aantal fysieke winkels. De komende jaren neemt het aantal webwinkels namelijk nog harder toe. "Iedereen kan tegenwoordig een webwinkel beginnen", stelt oprichter Floris van der Veen. "Daar is geen grote investering of veel technische kennis voor nodig."

De meeste webwinkels bieden kleding aan, gevolgd door sieraden, wijn, speelgoed en schoenen. In Friesland beheert ruim vier op de duizend inwoners een webwinkel: het meest van alle provincies in ons land. Inwoners van Zeeland beheren relatief het minst vaak een webwinkel. 1,9 op de duizend Zeeuwen beschikt over een online winkel. De meeste webwinkels worden vanuit Amsterdam gerund (6,4 procent). Den Haag en Rotterdam completeren de top drie.

81,2 procent van alle webwinkels beschikt over een Facebookpagina. Merkpromotie (73 procent) is daarvoor de belangrijkste reden, gevolgd door community building (61 procent), klantenservice (39 procent) en e-commerce (39 procent).

Tweederde van de webwinkeliers reageert binnen twee uur op een klacht, terwijl dat percentage bij een compliment (26 procent) veel lager ligt. De helft van de etailers reageert helemaal niet op een compliment. Niet slim, stelt Van der Veen. Het werven van nieuwe klanten kost namelijk meer tijd en geld dan het behouden van bestaande klanten. "Negatieve én positieve klantberichten horen snel een goed antwoord te krijgen."