

Opgave 5

Bij deze opgave horen de informatiebronnen 4 en 5.

Ttime is een webshop voor thee en theebehoefden. Ondanks het feit dat de resultaten de laatste jaren redelijk zijn, willen de eigenaren een marktonderzoek uitvoeren. Daarom heeft Ttime een SWOT-analyse gemaakt. In deze SWOT-analyse staat het ontbreken van een keurmerk voor online winkelen (*zie informatiebron 4*).

SWOT-analyse bestaat uit de onderdelen Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats.

- 2p 19 Tot welk onderdeel van de SWOT-analyse moet het ontbreken van een keurmerk worden gerekend? Motiveer het antwoord.

Ttime wil zich aansluiten bij Thuiswinkel Waarborg om zo een keurmerk te ontvangen. Het mogen gebruiken van een “keurmerk voor online winkelen” is voor Ttime een prestatie-indicator.

- 2p 20 Geef een kritische succesfactor (ksf) die past bij de prestatie-indicator 'bezit van een keurmerk voor online winkelen'. Motiveer het antwoord.

Het aanvraagproces bij Thuiswinkel Waarborg voor de certificering van het keurmerk kent drie stappen.

Stap 1: veiligheidscheck

De website van Ttime wordt gecontroleerd door Thuiswinkel Waarborg op veiligheid, bijvoorbeeld of de website makkelijk te hacken is of dat privacygevoelige informatie eenvoudig door iedereen ingezien kan worden. Om hieraan te voldoen huurt Ttime een expert in om de website te beveiligen.

- 2p 21 Onder welke P van de marketingmix valt het verkopen via een (beveiligde) website? Motiveer het antwoord.

De eerste stap wordt succesvol afgerond.

Stap 2: juridische check

In stap 2 wordt gecontroleerd of de algemene voorwaarden van Ttime niet ten nadele van de consument afwijken van de voorwaarden die Thuiswinkel Waarborg stelt.

In de algemene voorwaarden van Ttime is het volgende artikel opgenomen:

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Lid 1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

Lid 2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument het product heeft ontvangen.

- 1p **22** Wat is meer ten voordele van consumenten?
 a de voorwaarde die opgenomen is in dit artikel
 b de algemene voorwaarden van Thuiswinkel Waarborg
 (zie informatiebron 4)
 Kies a of b. Motiveer het antwoord.

Stap 3: financiële check

De laatste stap is de financiële check. Ttime zal voor het verkrijgen van het keurmerk ook moeten voldoen aan de minimumeisen van solvabiliteit en liquiditeit op basis van de balans van 31 december 2021:

| | |
|--|-----|
| Current ratio | 1,5 |
| Solvabiliteitsratio (eigen vermogen / vreemd vermogen) | 4 |

Deze eisen worden gesteld zowel in het belang van Ttime als in het belang van Thuiswinkel Waarborg.

- 2p **23** Leg uit wat het belang is van Thuiswinkel Waarborg voor het stellen van een minimumeis aan de current ratio van Ttime.
- In informatiebron 5 staan de balans per 1 december 2021, de gedeeltelijk ingevulde winst- en verliesrekening en het liquiditeitsoverzicht over de maand december 2021. Op het certificaat van het keurmerk wordt niet afgeschreven.
- 5p **24** Stel de balans op per 31 december 2021. Bereken het eigen vermogen met behulp van het resultaat over december 2021.
Vul hiervoor de uitwerkbijlage bij deze vraag in.
- Ttime voldoet aan stap 1 en 2.
- 2p **25** Voldoet Ttime ook aan stap 3 om te worden gecertificeerd door Thuiswinkel waarborg? Motiveer het antwoord.

Informatiebron 4

Uit de door Thuiswinkel Waarborg verstrekte informatie

Hoor jij bij de beste webshops en verkopers van Nederland?

Als eigenaar van een webshop wil je de klanten optimale service verlenen, maar het is ook ontzettend belangrijk dat potentiële klanten jou vertrouwen. Klanten zoeken daarom tijdens het online winkelen naar een keurmerk.

Wat is een keurmerk?

Een keurmerk is een kwaliteitsoordeel over een product of dienst, afkomstig van een betrouwbare bron. De consument ziet dus in een oogopslag dat het product of de dienst in orde is bevonden door een onafhankelijke, deskundige instantie.

Waarom kiezen voor Thuiswinkel Waarborg?

Iedereen kan een eigen keurmerk beginnen. Het is daarom belangrijk om te letten op de kwaliteit die een consumentenkeurmerk biedt en de betrouwbaarheid van de uitgevende organisatie. Het Thuiswinkel Waarborg is een van de weinige inhoudelijke keurmerken, waar een webshop écht iets voor moet doen om het te verkrijgen. Als belangenbehartiger heeft ons keurmerk als doelstelling het bevorderen van het vertrouwen in kopen op afstand, niet het maken van winst.

Thuiswinkel Waarborg is het keurmerk voor webshops en verkopers met de beste reputatie.

- 91% van de online winkelaars is bekend met het Thuiswinkel Waarborg-logo en 27% koopt niet in een webshop zonder ons keurmerk.
- We zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie en geven gratis juridisch advies.
- De Consumentenbond raadt online winkelen bij Thuiswinkel Waarborg-webshops aan.

Stappen voor het verkrijgen van het keurmerk Thuiswinkel Waarborg

- 1 Jouw webshop wordt gescand op beveiligingslekken zodat consumenten weten dat ze veilig bij jou kunnen winkelen. Dankzij dit 'ethisch hacken' weet je of jouw webshop beschermd is tegen een cyberaanval.
- 2 Jouw webshop wordt juridisch getoetst zodat jij zeker weet dat je aan de wet- en regelgeving voldoet én je klanten kunnen vertrouwen op hun rechten, zoals 14 dagen bedenktijd na de bestelling en duidelijke opgave van prijzen (zoals vermeld in de algemene voorwaarden van Thuiswinkel Waarborg).
- 3 Jouw webshop doorloopt financiële monitoring zodat consumenten erop kunnen rekenen dat jouw webshop financieel stabiel is.

Informatiebron 5

Financiële overzichten Ttime (gedeeltelijk ingevuld)

Balans per 1 december 2021 (getallen x € 1)

| Activa | | Passiva | |
|------------------|--------------|----------------|-----------------|
| Vaste activa | 20.000 | Eigen vermogen | 53.500 |
| Voorraad | 14.000 | Te betalen btw | 4.000 |
| Debiteuren | 15.500 | | |
| Te vorderen btw | 1.500 | | |
| Liquide middelen | <u>6.500</u> | | <u> </u> |
| | 57.500 | | 57.500 |

Liquiditeitsoverzicht december 2021 (getallen x € 1)

| Uitgaven | | Ontvangsten | |
|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| Certificering | 2.420 | Debiteuren | |
| Inkoop goederen | 4.840 | | |
| Bedrijfswagen | 6.050 | | |
| Saldo | <u>.....</u> | Saldo | <u>.....</u> |
| | | | |

Resultatenrekening december 2021 (getallen x € 1)

| Kosten | | Opbrengsten | |
|----------------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| Inkoopwaarde van de omzet | 10.250 | Omzet | 20.500 |
| Certificeringskosten | 2.000 | | |
| Afschrijvingskosten vaste activa | | | |
| Saldo | <u>.....</u> | Saldo | <u>.....</u> |
| | 20.500 | | 20.500 |

Overige opmerkingen:

- Alle verkopen vinden plaats op rekening, met een krediettermijn van 1 maand. Hier wordt volledig gebruik van gemaakt.
- De btw van het laatste kwartaal 2021 wordt op 2 januari 2022 verrekend met de fiscus.
- De inkoop van goederen in december is op 2 december 2021 en wordt contant betaald.
- De uitgaven van certificering, inkoop voorraad en bedrijfswagen zijn inclusief 21% btw.

uitwerkbijlage

24

| debet | Balans per 31 december 2021 (getallen x € 1) | | credit |
|------------------|---|----------------|---------------|
| | | | |
| Vaste activa | 17.000 | Eigen vermogen | |
| Voorraad | | Te betalen btw | |
| Debiteuren | | | |
| Te vorderen btw | | | |
| Liquide middelen | | | |
| | | | |

| | berekeningen |
|-------------------------------------|--------------|
| Voorraad | |
| Debiteuren | |
| Te vorderen btw | |
| Liquide middelen | |
| Afschrijvingskosten vaste activa | |
| Eigen vermogen | |
| Te betalen btw | |