

# Innovatie IN één VAN DE groene SECTOREN HET eigen KNOPGEVOEL

**Judith Scheepstra**

(IFA-SIM)

**Groen van internationale klasse. In dit artikel kunt u lezen over het kleurigste deel van dat groen. De schrijver liep een dag mee met veilingmeester Erik Boland van Bloemenveiling Aalsmeer (VBA). ICT is bij de VBA dermate belangrijk, dat je er nauwelijks iets van merkt. Innovatie is een zaak van iedereen. Lees hier over veilingmeesters, opstokers, verdelers, zoekers en vindsters. Over anti-allergische primula's, opgooien, KOA's en het eigen knopgevoel.**

Laten we beginnen met een paar feiten en cijfers, natuurlijk gejat van de website van de VBA (<http://www.vba.nl>). U kunt ze gerust overslaan en doorlezen bij "Vroeg uit de veren" als u dat soort dingen allemaal al weet.

## Coöperatie van kwekers

Bloemenveiling Aalsmeer is een coöperatie van kwekers. Ongeveer 3300 kwekers zijn lid van de coöperatieve vereniging. Daarmee zijn zij gezamenlijk eigenaar van het veilinggebouw. Als lid van de coöperatie zijn zij verplicht al hun producten via de veiling te verkopen. Voor de exploitatie van het gebouw en de personeelskosten betaalt de kweker een percentage van de opbrengst van zijn verkopen (de provisie) en kar- en partijheffingen. Kopers zijn geen lid, maar worden wel als koper geregistreerd in het geautomatiseerde administratiesysteem.



Op een oppervlakte van bijna 1 miljoen vierkante meter wisselen iedere dag gemiddeld 19 miljoen bloemen en 2 miljoen planten van eigenaar. Zij worden aangevoerd door zo'n 7000 kwekers uit de hele wereld, gekocht door circa 1300 groothandelaren en exporteurs en binnen een paar uur geëxporteerd naar bijna alle landen van de wereld. Met 1883 medewerkers werd in 2001 een jaaronzet gerealiseerd van bijna 1,5 miljard euro. Van deze omzet nemen snijbloemen circa 977 miljoen euro voor hun rekening en planten 511 miljoen euro. Het grootste deel van deze omzet betreft Nederlandse producten. Van de in Nederland via de bloemenveilingen verhandelde producten (in 2001 ruim 3,4 miljard euro) wordt circa 44% rechtstreeks via Bloemenveiling Aalsmeer geveild. Onder het dak van de VBA worden ook producten verwerkt die van andere veilingen komen. In totaal heeft Bloemenveiling Aalsmeer een marktaandeel van 55% in de Nederlandse export.

## De veilingmeester

Via 13 klokken in 5 veilingzalen worden dagelijks circa 50.000 transacties afgesloten. De veilingmeester regelt, stuurt en controleert het hele verkoopproces. Tijdens het veilen praat hij met kopers op de tribune met behulp van de headsetjes die alle betrokkenen op hebben, bedient de klok, geeft informatie over de aangeboden partijen en beslist in welke partijgrootte er wordt geveild. Het veilen start dagelijks om half zeven 's morgens (soms eerder) en eindigt om ongeveer half elf. Daarnaast heeft de veilingmeester contact met kwekers, kopers en andere afdelingen van de VBA, onder andere voor het bijtijds signaleren van ontwikkelingen in de markt. Ook wordt van de veilingmeester verwacht dat hij een bijdrage levert aan de ontwikkeling en optimalisatie van het veilproces, onder andere door als deskundige te participeren in projecten en werkgroepen.

## ICT-ers bij de VBA

Zo'n 10% van de medewerkers van de VBA werkt bij de afdeling Informatie en Communicatie Technologie (ICT). Deze afdeling speelt een rol bij nagenoeg alle bedrijfsprocessen van de Bloemenveiling. Zo zetten kwekers hun aanbod van tevoren in een database, het Aanvoer Informatie Systeem. Handelaren kijken via internet in die database (Klokaanbod



online genaamd) en dankzij het Kopen Op Afstand systeem (zie <http://www.lead.nl/default.htm?demo.htm> voor een demonstratie) hoeven ze niet meer naar Aalsmeer voor een portie bloemen: ze bieden thuis mee met de klok. De transacties worden meteen zichtbaar via het systeem Elektronische Klok Transactie. Kwekers op hun beurt zien al tijdens het veilen de prijsvorming via TeleVBA en het Elektronisch Dag Afschrift. Een deel van de bloemen en planten wordt binnen de VBA vervoerd met het transportsysteem Aalsmeer Shuttle.

Al enkele jaren worden de informatiesystemen door ICT onder architectuur ontwikkeld. Het bouwen van de applicaties gebeurt met moderne ontwikkelstraten, zoals Cool:gen (een CASE tool van Computer Associates), Visual Studio (een tool van Microsoft) en Business Objects. Erik Boland heeft als veilingmeester een eigen ICT project onder zijn hoede, dat door de ICT afdeling wordt uitgevoerd, maar daarover later meer.

## Vroeg uit de veren

Even voor zessen in de morgen komen we binnen in het kantoor van de veilingmeesters voor bloeiende kamerplanten. Samen kijken we de lijst met te veilen planten door. Het wordt een relatief rustige dag. Slechts drie van de vier klokken in de zaal zullen worden gebruikt. Let wel: tegelijkertijd! Als koper moet je dus vier, vandaag drie, stromen met planten in de gaten kunnen houden en soepel kunnen switchen tussen drie razendsnel lopende klokken.

De volgende stap is het inspecteren van de karren met anthuriums, Kaapse viooltjes, begonia's, bromelia's, prachtige orchideeën, kalanchoë's en nog veel meer in de gigantische hal. De karren staan daar al keurig klaar in de volgorde waarin ze straks worden geveild. Er staat onder andere een kar vol met Aphelandra's, waar geen enkele bloemknop of bloem in te bekennen is. Het hele aanbod is dan al lang steekproefsgewijs gekeurd. Een nieuwe ontwikkeling is de keuring door de kweker zelf, de zogenaamde zelfkeuring. Natuurlijk moet deze keuring net zo betrouwbaar zijn als die door de keurmeester. Daarom krijgen kwekers voor hun keuringen een zogenaamde betrouwbaarheidsindex, die ze via internet kunnen inzien. Deze index geeft aan hoeveel van de laatste 100 zelfkeuringen betrouwbaar zijn gebleken en beïnvloedt natuurlijk hun populariteit bij de kopers.

## Opsteken en opgooien

Het veilen gebeurt in een soort arena, die doet denken aan een ouderwetse theaterzaal met in plaats van rode pluche, licht gekleurde wanden. In de loges vlakbij het 'podium' zitten de veilingmeesters. Wij nemen plaats in de 'loge' van klok nummer 15, de veilingmeester achter een computer van een model, dat ik nog nooit eerder heb gezien. Op het beeldscherm staat informatie over de partij die op dat moment worden geveild en de partij die direct daarna volgt. Links naast het toetsenbord ligt een stapel met bonnen. Op deze papieren staan grotendeels weer dezelfde gegevens, maar toch zijn ze onmisbaar, omdat er ook informatie op staat die (nog) niet elektronisch beschikbaar is en die voor de kopers heel relevant kan zijn.

Beneden passeert voor elk van de klokken een stroom van karren, gevuld met de planten die worden geveild. Een 'opsteker' pakt van iedere partij een exemplaar van de kar om het goed aan de kopers te laten zien. Deze opsteker heeft een handsfree setje op haar hoofd, waarmee ze in verbinding staat met de veilingmeester. Via deze verbinding kan zij informatie doorgeven, die alleen de veilingmeester hoort. Dat kan commentaar zijn als "mooi dik" of "echt prachtig" of afwijkingen van de door de kweker opgegeven specificaties, zoals "alleen rode bloemen" voor een partij die als 'gemengd' geregistreerd staat. De veilingmeester kiest dan of en hoe hij deze extra informatie doorgeeft aan de kopers, die ook ieder met hun eigen headsetje in de zaal zitten. Het commentaar "bloemen niet te zien" van de Aphelandra's geeft enige kommotie in de zaal en ontlokt aan één van de kopers de opmerking, dat deze partij beter ergens anders had kunnen worden geveild.

Nu gebeuren er in een hoog tempo zoveel dingen tegelijk, dat het lastig is om dat leesbaar en samenhangend op te schrijven. De veilingmeester geeft door de microfoon de belangrijkste informatie over de partij. Daar is altijd de naam van de kweker bij en eventuele extra informatie die niet op de klok te zien is. Hij kiest zoals gezegd hoeveel er tegelijk wordt geveild en bepaalt de 'valuta' op de klok. Eén streepje op de klok kan namelijk 1 cent, 5 cent, 10 cent, één euro of 5 euro betekenen. Vervolgens kiest hij de startprijs, de prijs van waaraf de klok zal beginnen te lopen en start de klok.



Dat wordt het 'opgooien' genoemd, waarschijnlijk naar analogie van het serveren in een balspel. Als een koper de klok bij een bepaalde prijs heeft stilgezet, geeft hij mondeling door hoeveel van de partij hij wil hebben. Daarna wordt de klok opnieuw opgegooid tot de hele partij is verkocht. Dat is het afslagsysteem, waarbij de prijs lager wordt naarmate de klok langer loopt. Wacht je als koper te lang, dan heb je niets.

Wat mij naast het duizelingwekkende tempo en de desondanks gemoedelijke sfeer in de zaal opvalt, is dat een deel van de informatie zowel op de klok als ook door de veilingmeester wordt verstrekt. Dubbelop, zou je zeggen, maar ik kan me ook goed voorstellen dat de kopers daar behoefte aan hebben, omdat de stortvloed aan verschillende types visuele informatie zó groot is - de opsteker laat beneden in de zaal de plant zien, op de klok wordt de valuta getoond, of het een eko-product is of niet, wie de kweker is, hoe groot de hele partij is, allerlei kwaliteitscodes, enzovoort en dat alles in viervoud - dat de koper wel een baken als de stem van de veilingmeester kan gebruiken. Later op de dag zijn we nog gaan kijken in een veilingzaal voor snijbloemen. Daar waren sommige kopers zelfs al bezig om via hun laptopje hun aankopen door te sluizen naar hun klanten.

Als het veilen klaar is, gaan de verdelers weer aan de slag. Zij zetten de gekochte planten op de leegstaande karren die naar de kopers worden gereden. Dit doen ze aan de hand van



de stickers met verkoopgegevens die op de karren zijn geplakt. Dan kan het gebeuren, dat een bepaalde aankoop niet meer terug te vinden is. Voor die gevallen worden de zoekers, ook wel vinders genoemd, ingeschakeld om te achterhalen wat er kan zijn gebeurd.

De doorgedraaide bloemen en planten gaan naar de afvalverwerking. Daar krijg je eigenlijk pas goed een gevoel van de hoeveelheden die de VBA dagelijks omzet door de grote stapels karton en samengeperst kunststof waarin het uiterst kleine percentage dat ze niet hebben kunnen verkopen, verpakt is geweest.

## Het LNV project CLIENT

Een deel van de waar is bedoeld voor export buiten de EU. Dat is het moment waarop de mensen van de Plantenziektenkundige Dienst (PD) aan de slag gaan. Waarnemend locatiemanager Hennie Bullee van PD Locatie Aalsmeer vertelt over het werk van de PD bij de bloemenveiling. De PD voert op verzoek van de exporteur exportinspecties uit van zendingen die klaarstaan om te worden verscheept. Dat kunnen planten en bloemen zijn, die net zijn geveild, eventueel aangevuld met producten die de exporteur al in voorraad had. Hoe de inspectie er precies uit zal zien, hangt natuurlijk af van het soort product, maar vooral ook van de eisen die het land van bestemming stelt. Omdat die eisen nogal aan verandering onderhevig zijn, heeft de inspecteur 3 of 4 handboeken bij de hand om de laatste gegevens te kunnen opzoeken. "Er gaat geen dag voorbij dat je niet in het handboek moet kijken", zegt Hennie Bullee. "Het zou prachtig zijn als de inspecteurs die informatie elektronisch konden opzoeken met hun PDA".

Een klein deel van de in Aalsmeer geveilde planten en bloemen bestaat uit import van buiten de EU, bijvoorbeeld uit Israël, Kenia, Venezuela, Taiwan of Australië. Ook hiervoor voert de PD de keuringen uit en dat zal per 1 april van dit jaar worden gedaan met hulp van het inmiddels wel bekende CLIENT (zie bijvoorbeeld in VIA 49: [http://www.lnvweb.nl/info/via/2002/via49/via\\_client\\_nw.htm](http://www.lnvweb.nl/info/via/2002/via49/via_client_nw.htm)). "Op die datum treedt nieuwe EU wetgeving in werking, waardoor er in principe veel meer bloemen moeten worden geïnspecteerd", zegt Bullee. "CLIENT is onder andere be-



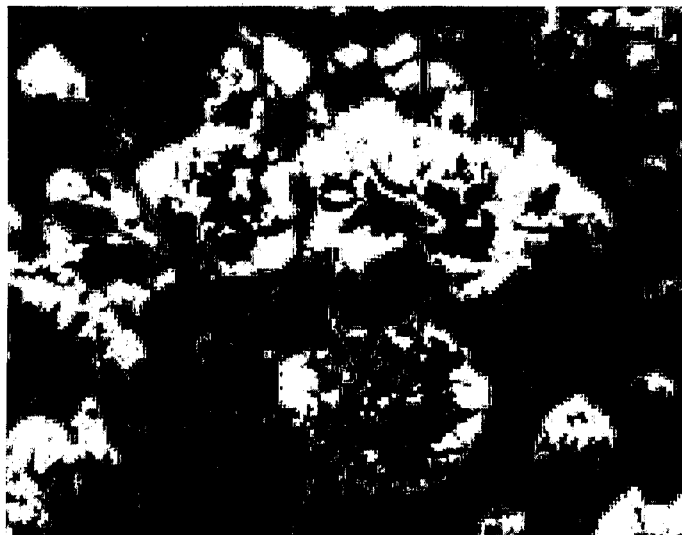
doeld om die grotere stroom het hoofd te bieden. De PD heeft samen met de douane en het bedrijfsleven dit systeem bedacht, waarmee importgoederen al elektronisch voor inspectie worden aangemeld, terwijl ze nog onderweg zijn. De PD beslist op basis van een in het systeem ingebouwde risicoanalyse, welke partijen zullen worden geïnspecteerd. Bij die keuze spelen het soort bloem of plant, het land van herkomst en inspectieresultaten uit het verleden onder andere een rol". De importeur kan ook van tevoren zien dat de PD een inspectie gaat uitvoeren en daar al rekening mee houden met bijvoorbeeld de eigen planning.

## Anjers testen

Zoals elk bloeiend bedrijf is de VBA voortdurend bezig met innovatie. Hoewel ik er niet speciaal naar op zoek ben geweest, waren daar verschillende voorbeelden van te zien. Kwekers komen steeds met nieuwe producten op de proppen. De 'lucky bamboe' wordt bijvoorbeeld steeds populairder en u zult zelf bij de bloemist wel al die planten in bijzondere potten en glazen hebben gezien. Bij de planten die tijdens mijn bezoek werden geveild, stond een kar vol met anti-allergische primula's. Kennelijk is daar een markt voor. Ik vond de bloemetjes er wat waterig uitzien, zeker vergeleken met de stralende kleuren van hun gewone zusjes een paar karren verderop.

Sommigen van de nieuwe producten worden niet alleen gekeurd, maar ook uitgebreider getest. Ook als er twijfels bestaan over de kwaliteit worden producten soms aan een test onderworpen. Tafels vol met kleurige bossen tulpen en vooral anjers stonden in de testzaal om te meten hoe lang ze het volhouden bij kamertemperatuur. Een assortiment kamerplanten werd getest op de mogelijkheden voor export naar bijvoorbeeld Japan door ze achtereenvolgens aan verschillende temperaturen en vochtigheidsgraden bloot te stellen. Hiermee ondergingen ze een simulatie van de uiteenlopende omstandigheden waaraan ze tijdens de lange reis naar het Verre Oosten zullen blootstaan.

Ook met ICT innovaties is de VBA natuurlijk voortdurend bezig. Erik Boland neemt bijvoorbeeld deel aan een project om plaatjes mee te geven aan de informatie die kopers op af-



stand (KOA's) tijdens het veilen te zien krijgen. Deze plaatjes zijn foto's van partijen die op de tuin bij de kweker staan. Deze foto's zijn dus door de kweker zelf gemaakt en opgestuurd naar de veiling. Overigens worden er nu al plaatjes getoond bij de bloemen, maar dat zijn foto's gemaakt door de VKC, de vaste keuringscommissie waar een nieuwe cultivar wordt aangemeld. Omdat deze plaatjes niet representatief zijn voor de aangeboden partij is er bij planten gekozen voor standaard kwekerbeelden, die eind van dit jaar moet overgaan in actuele beelden.

## Kopen op afstand

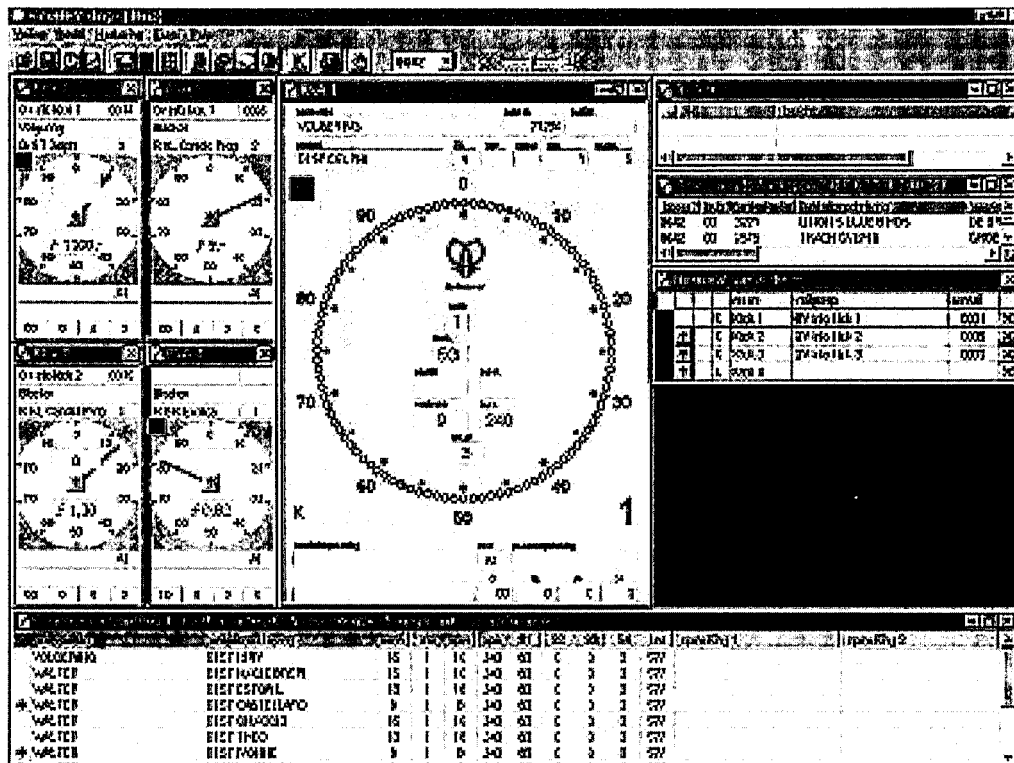
Op dit moment moeten KOA's het hebben van de codes en teksten op de veilingklok, hun kennis over de kwaliteiten van de kwekers en van het commentaar dat de veilingmeester tijdens het veilen verder geeft. In dit project om ook foto's te laten zien, werkt de VBA samen met de KOA's en enkele vooruitstrevende kwekers. Omdat ik me van vroeger herinnerde, dat de traagheid van de netwerkverbinding een bottleneck was voor televeilen en een plaatje dat probleem in principe kan verergeren, vroeg ik me hardop af of hoe dat tegenwoordig was geregeld. KOA's doen gewoon op afstand mee met het veilen in de zaal via een speciale, vaste verbinding. Voor zover traagheid nog een probleem zou kunnen zijn, kan deze volgens Boland worden geschaard bij het 'knopgevoel', dat voor alle kopers geldt. Het schijnt namelijk, dat het effect van een druk op de knop per knop verschilt. Daarom zitten kopers ook het liefste op een vaste plek in de zaal. KOA's hebben iets dergelijks ook met hun spatiebalk, waarmee ze op afstand de klok stilzetten.

## Het einde van de fysieke klok?

Het project met de foto's voor KOA's is een prachtig voorbeeld van hoe één innovatie een andere kan bespoedigen. Het kopen op afstand is vooral een succes doordat een aantal kopers graag van deze mogelijkheid gebruik maakt, naast natuurlijk een zeer betrouwbare ICT. Is het meegeven van foto's voor deze groep klanten eenmaal een feit, dan staat niets meer een andere innovatie bij de VBA in de weg: het afschaffen van het opsteken. Het interne logistieke proces wordt dan eenvoudiger. De partijen planten en bloemen worden immers op foto's afgebeeld en hoeven dus niet meer op karren door de veilingzalen te worden geleid.

Een andere innovatie die op stapel staat is het vervangen van de fysieke klok door een beeldscherm. Groot voordeel van een virtuele klok is, dat je flexibeler bent in de informatie die je op de klok kunt weergeven. Nu is het aantal vakjes met data beperkt. De informatie in één en hetzelfde vakje betreft de ene keer de diameter van de plant en een andere keer bijvoorbeeld de lengte van de stelen. Wil je meer vakjes, dan moet je gaan zagen.

De VBA veilt overigens niet alleen bloemen en planten met de klok, maar bijvoorbeeld ook door bemiddeling tussen kwekers en handelaren. Het gaat dan om grote partijen, die bijvoorbeeld worden aangekocht door een grote, nationale supermarktketen. Ook via internet wordt gehandeld: een de-



taillist logt via internet in op FlowerAccess en geeft een bestelling door aan de groothandel, die hem daarna doorstuurt naar de kweker. De kweker stelt de order samen en het transportbedrijf levert alles binnen 24 uur af bij de detaillist. FlowerAccess hanteert iets hogere prijzen dan op de veiling, maar levert ook meerwaarde: betere waar en bezorging in de winkel.

## Nieuwe veilingmeester

Tot slot mocht ik nog even meedoen met de generale repeti-

tie van een kersverse veilingmeester. Zij zou de volgende dag voor het eerst officieel gaan optreden. Dus zaten we samen op het houten tweepersoonsbankje, met een headsetje op en onze duim op de knop. Ik ben voor dit werk beslist niet in de wieg gelegd.

Toen ik om een uur of 11 de veiling verliet, was de hal zich al aan het vullen met de bloemen en planten die de volgende dag zouden worden geveild. Al met al een leerzame en inspirerende dag. Ik kan het iedereen van LNV aanraden om ook eens met een rondleiding mee te gaan.