
De Nederlander en de hovenier

2007 / 07

18 februari 2007 - Remy Vermeire

Productschap Tuinbouw, Afdeling Marktinformatie en Marktonderzoek

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van de uitgever of auteur.

Productschap Tuinbouw, Postbus 280, 2700 AG Zoetermeer

Telefoon (079) 347 07 07 E-mail smt@tuinbouw.nl Internet www.tuinbouw.nl

Auteur **Remy Vermeire** Telefoon 079-3470648 E-mail r.vermeire@tuinbouw.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1 Inleiding	9
1.1 Achtergrondinformatie	9
1.2 Doelstelling van het onderzoek	9
1.3 Onderzoeksmethode	9
1.4 Rapportage	9
2 Profiel van de hoveniergebruiker	11
2.1 Hoge leeftijdsgroepen oververtegenwoordigd bij de hoveniergebruikers	11
3 Resultaten hoveniergebruikers	13
3.1 Hovenier wordt vooral ingeschakeld vanwege zijn deskundigheid	13
3.2 Hovenier moet het vooral van mond tot mond reclame hebben	14
3.3 Prettig persoonlijk contact staat bij keuze voorop	15
3.4 Hovenier is vooral ingeschakeld voor snoeiwerk	16
3.5 Afsluiten onderhoudscontract nog beperkt	18
3.6 Uiterlijk tuin vooral reden voor aanleg nieuwe tuin	19
3.7 Gemiddeld wordt € 2000 aan de hovenier uitgegeven	20
3.8 90% van de hoveniergebruikers is tevreden	21
3.9 Bekendheid keurmerk nog vrij laag	22
3.10 Gros van ondervraagden blijft gebruik maken van een hovenier	23
4 Niet-hoveniergebruikers	24
4.1 Kosten voornaamste drempel voor inschakelen hovenier	24
4.2 Vooral specialistische werkzaamheden worden uitbesteed	25
4.3 Vrienden en familie grootste concurrent hovenier	26
5 Conclusies	27

Samenvatting

In december 2006 zijn circa 300 Nederlanders ondervraagd die in dat jaar gebruik hebben gemaakt van een hovenier (= hoveniergebruikers). Waarom hebben ze een hovenier ingeschakeld, hoe is het keuzeprocess verlopen, welke werkzaamheden heeft men uit laten voeren en hoe tevreden is men met de hovenier. Ook zijn Nederlanders ondervraagd die wel werkzaamheden in de tuin hebben laten uitvoeren maar niet door een hovenier (= niet-hoveniergebruikers). Enkel belangrijke resultaten:

Hoveniergebruikers

- In 2006 heeft circa 5,7% van de huishoudens gebruik gemaakt van de diensten van een hovenier; 7,6% had tegen betaling werk laten uitvoeren aan de tuin maar niet door een hovenier.
- Hoveniergebruikers zijn oververtegenwoordigd in de hogere leeftijdsgroepen, wonen minder in de 3 grote steden en zijn meer dan gemiddeld hoog opgeleid.
- De deskundigheid van de hovenier is de belangrijkste reden om hem in te schakelen. Daarnaast zijn tijdgebrek en gemak argumenten die relatief veel door de jongere leeftijdsgroepen worden genoemd. Bij de oudere generaties zijn leeftijd en gezondheid meer dan gemiddeld genoemd als argument. De oudere leeftijdsgroepen beschikken gemiddeld over de grootste tuinen maar het onderhoud hiervan wordt steeds meer een probleem.
- Mond tot mond reclame is veruit het belangrijkste instrument als men op zoek gaat naar een hovenier. Ook familie, vrienden en kennissen spelen een belangrijke rol bij het keuzeprocess.
- Het gros van de hoveniergebruikers vraagt daarom ook slechts één offerte aan. De jongere generatie is meer geneigd om bij meer hoveniers offertes aan te vragen.
- Prettig contact is het meest genoemde keuzecriterium, maar ook bekendheid met het werk van de hovenier, een aantrekkelijk prijsniveau en de deskundigheid van de hovenier spelen een belangrijke rol. Bij de keuze gaat men vooral op zeker door af te gaan op advies van familie of bekenden.
- Het snoeien van bomen en struiken is de vaakst genoemde activiteit waarvoor men een hovenier heeft ingeschakeld. Algeheel tuinonderhoud wordt vooral door de oudere leeftijdsgroepen genoemd terwijl de jongere leeftijdsgroep de hovenier vooral inhuint voor de aanleg van een tuin, bestratingwerkzaamheden en/of het plaatsen van een schutting.
- Van de huishoudens die de tuin laat onderhouden door een hovenier zegt 30% dat dit twee keer per jaar gebeurt. Bij een vrijwel even grote groep ligt de onderhoudsfrequentie op 1 keer per jaar of nog minder.
- Minder dan 10% van de huishoudens die in 2006 een tuin hebben laten aanleggen, hebben hierbij een onderhoudscontract afgesloten. Bij de 65-plussers ligt dit percentage echter aanzienlijk hoger.
- Een nieuwe tuin aan laten leggen bij een bestaande woning gebeurt vooral omdat men de oude tuin niet meer van deze tijd vond, te bewerkelijk was en/of te dicht begroeid was. Ook een verhuizing is een veel genoemd argument.
- Gemiddeld is door de hoveniergebruikers € 2000 uitgegeven aan de hovenier. Echter de bedragen lopen zeer sterk uiteen, afhankelijk van de uitgevoerde werkzaamheden.
- De Nederlander is uitermate tevreden over de wijze waarop de hovenier zijn werk doet. Cruciaal hierbij is het nakomen van afspraken.
- Van de ondervraagde hoveniergebruikers zegt 15% bekend te zijn met een keurmerk voor hoveniers. Hiervan noemden slechts een klein deel spontaan de naam Groenkeur.

- Bijna 80% van de hoveniergebruikers zegt in de toekomst gebruik te blijven maken van de diensten van een hovenier. Bij jongeren ligt dit percentage wat lager omdat zij de hovenier vooral gebruiken voor grotere éénmalige klussen.

Niet-hoveniergebruikers

- Voor mensen die wel werkzaamheden aan hun tuin hebben laten uitvoeren tegen betaling maar hier geen hovenier voor hebben ingeschakeld, zijn vooral de kosten van de hovenier de grootste drempel.
- Met name specialistisch werk als bestratingwerkzaamheden en snoeiwerk heeft men uitbesteed.
- Familie en vrienden worden veelvuldig ingeschakeld om, tegen een relatief kleine vergoeding, werkzaamheden in de tuin uit te voeren. Voor bestratingwerkzaamheden wordt ook veelvuldig een gespecialiseerd bestratingbedrijf ingeschakeld.

1 Inleiding

1.1 Achtergrondinformatie

De vakgroep hoveniers van de VHG (Vereniging van Hoveniers en Groenvoorzieners) heeft een verzoek bij de sectorcommissie Hoveniers van het Productschap Tuinbouw ingediend om een marktonderzoek uit te voeren naar het gebruik van een hovenier door de Nederlandse consument. Tot dusver is er weinig tot geen onderzoeksmateriaal beschikbaar. Onderzoek dat wel in de hoveniersbranche wordt uitgevoerd betreft het jaarlijks door VHG uitgevoerde een door het PT mogelijk gemaakte bedrijfsvergelijkend onderzoek (BVO). Dit is vooral een structuuronderzoek gericht op de bedrijfseconomische situatie per bedrijf en de gehele branche. Het biedt geen informatie over het gebruik van de hovenier door de Nederlandse consument. Objectieve informatie is echter onmisbaar voor bedrijven en organisaties voor beleid- marketing- en sector PR doeleinden.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in het gebruik van hoveniersdiensten door de Nederlandse consument. Deze gegevens worden gebruikt om meer kennis van de markt te krijgen en uit te dragen naar beleidsmakers en hoveniers. Voor wat betreft de hoveniers gaat het ook om advisering op gebied van marketingbeleid.

1.3 Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het internetpanel van GfK. Dit panel is representatief voor de Nederlandse huishoudens.

Het onderzoek is opgebouwd uit 2 fases:

1. In de eerste fase heeft de totale huishoudsteekproef van circa 10.000 huishoudens een tweetal selectievragen voorgelegd gekregen, waarin werd gevraagd of men in 2006 werkzaamheden in de tuin heeft verricht en of zij daarbij gebruik hebben gemaakt van de diensten van een hovenier.
2. In de tweede fase hebben huishoudens die in 2006 gebruik hebben gemaakt van een hovenier een uitgebreide on-line vragenlijst ontvangen. Tegelijkertijd is ook een vragenlijst verzonden naar huishoudens die in 2006 werk aan de tuin hebben laten uitvoeren tegen betaling, maar niet door een hovenier.

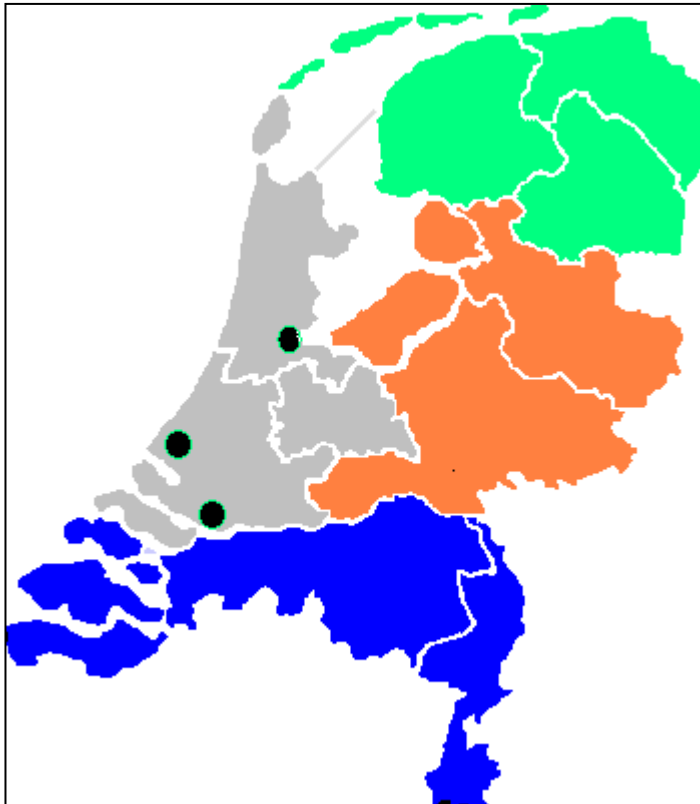
Het onderzoek heeft plaatsgevonden van 15 december 2006 t/m 3 januari 2007. Van de 10.069 panelleden hebben ruim 7.600 huishoudens de screeningsvragenlijst teruggestuurd. Hiervan maakten 413 huishoudens in 2006 gebruik van een hovenier en 579 panelleden hadden wel werkzaamheden laten uitvoeren in de tuin maar niet door een hovenier. Van de 413 hoveniergebruikers hebben 298 de uitgebreide vragenlijst teruggestuurd. Bij de niet-hoveniergebruikers was de netto-respons 370.

1.4 Rapportage

Het profiel van de hoveniergebruiker wordt beschreven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 omvat de redenen waarom een hovenier wordt ingeschakeld, de keuzecriteria, de werkzaamheden van de hovenier en daaraan gekoppelde kosten. Ook komt het imago van de hovenier aan de orde. De resultaten van de enquête onder huishoudens die in 2006 werkzaamheden in de tuin hebben laten uitvoeren maar niet door een hovenier, staan in hoofdstuk 4. In de rapportage worden relevante significante verschillen op basis van leeftijd, opleidingsniveau en regio vermeld. Als op een vraag

meer dan één antwoord gegeven kon worden, is dat in de rapportage vermeld. Bij de regioverdeling is gebruik gemaakt van de zogenaamde Nielsenindeling. Deze is weergegeven in figuur 1.4.1.

Figuur 1.4.1: Verdeling naar Nielsen districten



Nielsen I: de 3 grote steden Amsterdam, Den haag, Rotterdam plus randgemeenten

Nielsen II: Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht (exclusief de Nielsen I gemeentes)

Nielsen III: Groningen, Friesland en Drenthe

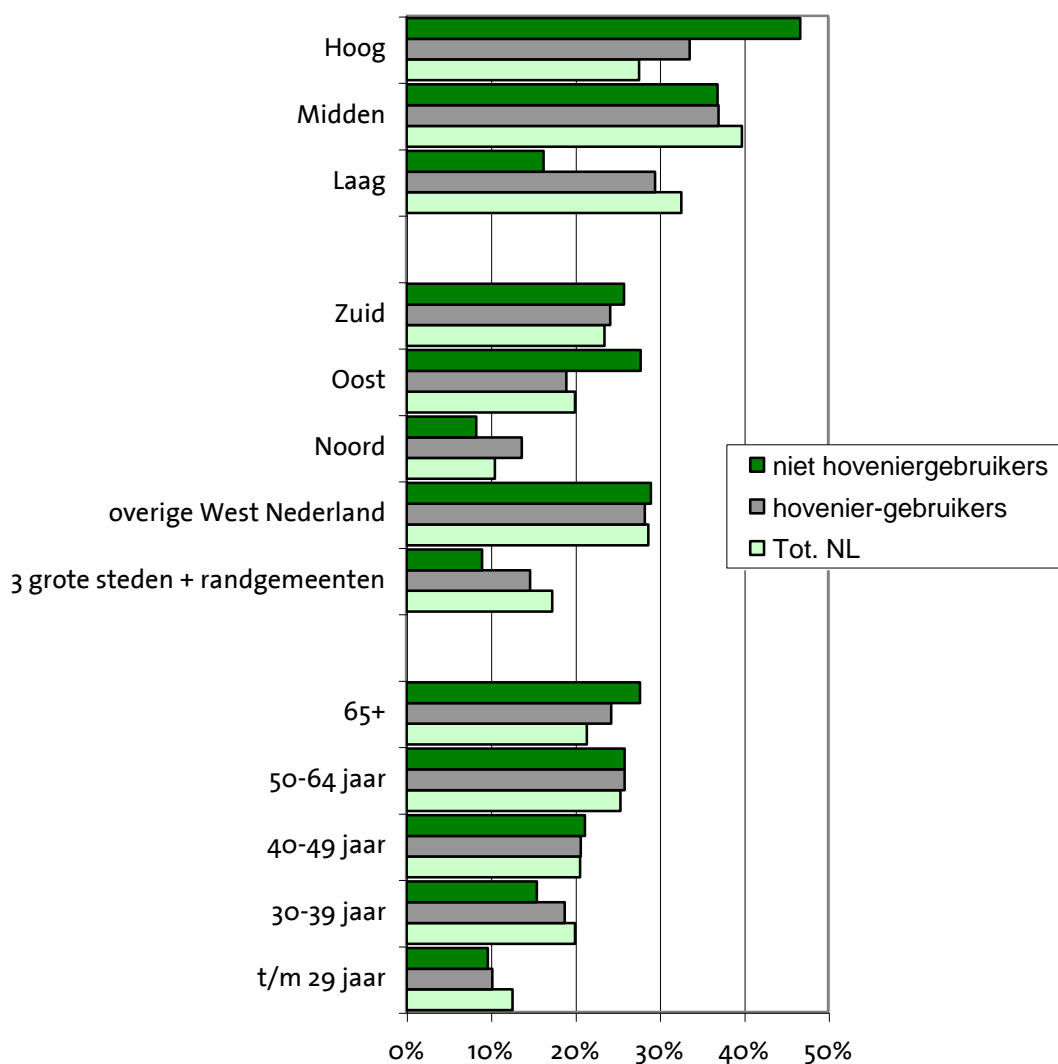
Nielsen IV: Overijssel, Gelderland en Flevoland

Nielsen V: Zeeland, Noord-Brabant en Limburg

2 Profiel van de hoveniergebruiker

2.1 Hoge leeftijdsgroepen oververtegenwoordigd bij de hoveniergebruikers

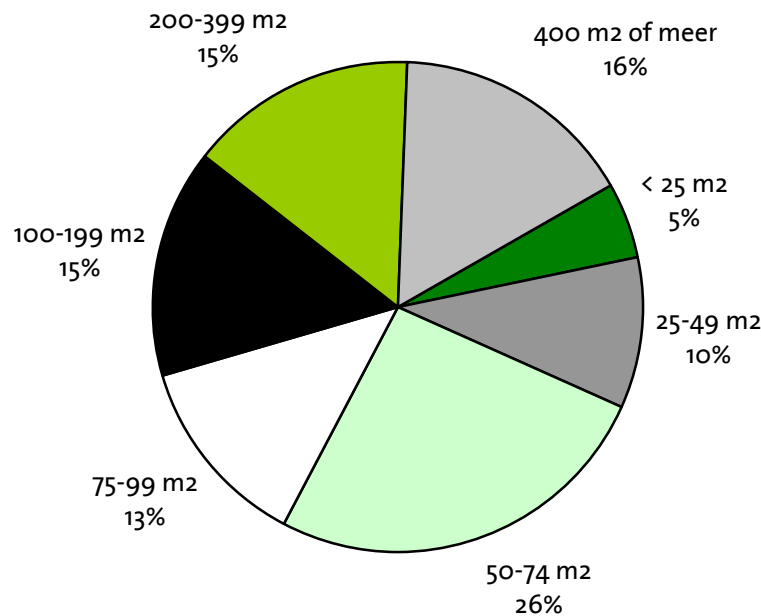
Figuur 2.1.1: Profiel hovenier-gebruikers en niet-hoveniergebruikers naar opleiding, regio en leeftijd



- Van alle Nederlandse huishoudens beschikt 72% over een tuin, 4% van de huishoudens heeft een tuin + dakterras, 3% alleen een dakterras en 21% van de huishoudens heeft geen tuin en geen dakterras.
- Van de 7,1 miljoen Nederlandse huishoudens hebben in 2006 zo'n 5,7% een hovenier ingeschakeld. Zo'n 7,6% van de huishoudens heeft wel werkzaamheden aan de tuin laten uitvoeren tegen betaling maar niet door een hovenier (in het rapport niet-hoveniergebruikers genoemd).
- Zowel hoveniergebruikers als niet hoveniergebruikers zijn oververtegenwoordigd in de hogere leeftijdsgroepen, wonen minder in de 3 grote steden en hebben meer dan gemiddeld een hoge opleiding gehad. Relatief veel huishoudens in het oosten van het land maken gebruik van andere personen/bedrijven dan de hovenier voor het uitvoeren van werkzaamheden in de tuin.

- 15% van de ondervraagde hoveniergebruikers had een tuin met een oppervlakte van minder dan 50 m². Een vrijwel even groot deel had een tuin van meer dan 400 m². De jongere leeftijdsgroepen beschikten over het algemeen over een kleinere tuin dan de oudere leeftijdsgroepen. Niet minder dan 31% van de 65-plussers had een tuin van meer dan 400 m². Bij de ondervraagden tot 30 jaar was dit slechts 4%. Zoals te verwachten is de gemiddelde oppervlakte van de tuin in de 3 grote steden + randgemeenten kleiner dan in de andere regio's.
- Er is ook een vrij direct verband met de hoogte van het inkomen en de grootte van de tuin. Van de hoveniergebruikers met een netto maandinkomen van minder dan € 1500 heeft een kwart een tuin van 50 m² of minder. Bij de hoogste inkomensgroep (€ 3500 of meer) is dit slechts 8%. Ruim 60% van deze groep heeft een tuin van 200m² of meer.

Figuur 2.1.2.: Gemiddelde oppervlakte tuin
(alle hoveniergebruikers, n = 298)

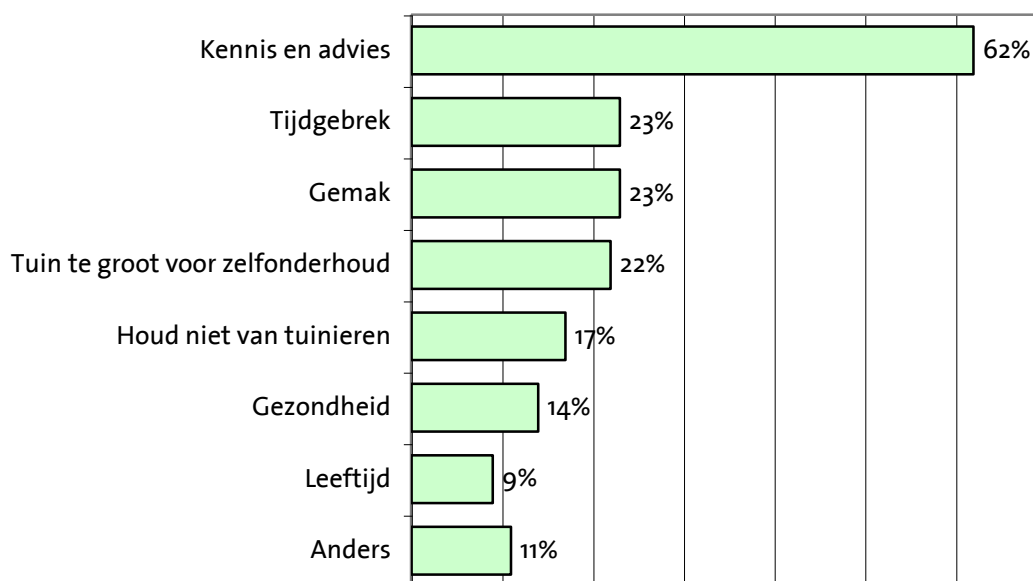


- Ruim 80% van de hoveniergebruikers beschikt over een eigen woning. Ter vergelijking: voor heel Nederland geldt een percentage eigen woningbezit van 57%. Bij hoveniergebruikers tot 30 jaar is het eigen woningbezit met 65% significant minder dan bij de oudere hoveniergebruikers. Ook hoveniergebruikers met een laag opleidingsniveau beschikken minder vaak over een eigen woning.
- Eenderde deel van de ondervraagden woonde hooguit 5 jaar in de huidige woning, 20% 6 tot 10 jaar en 22% 11 tot 20 jaar. Bijna kwart woonde al langer dan 20 jaar in de huidige woning. Van de 65-plussers was dit zelfs 64%.
- Ruim 60% van de ondervraagde hoveniergebruikers gaf aan dat de tuin bij de woning door een hovenier was aangelegd. In 30% van de gevallen was dit echter niet het geval, 9% wist het niet meer. Opvallend is dat juist bij de jongste leeftijdsgroep (tot 30 jaar) bijna driekwart aangeeft dat de tuin door een hovenier is aangelegd. Ook bij de hoogste inkomensgroep geven relatief veel huishoudens aan dat de tuin door een hovenier is aangelegd.
- Bijna 30% geeft aan dat het minder dan 1 jaar geleden is dat de tuin is aangelegd door een hovenier, bij 27% is het 1 tot 5 jaar geleden en bij 19% 6 tot 10 jaar. Bij 27% is het langer dan 10 jaar geleden.

3 Resultaten hoveniergebruikers

3.1 Hovenier wordt vooral ingeschakeld vanwege zijn deskundigheid

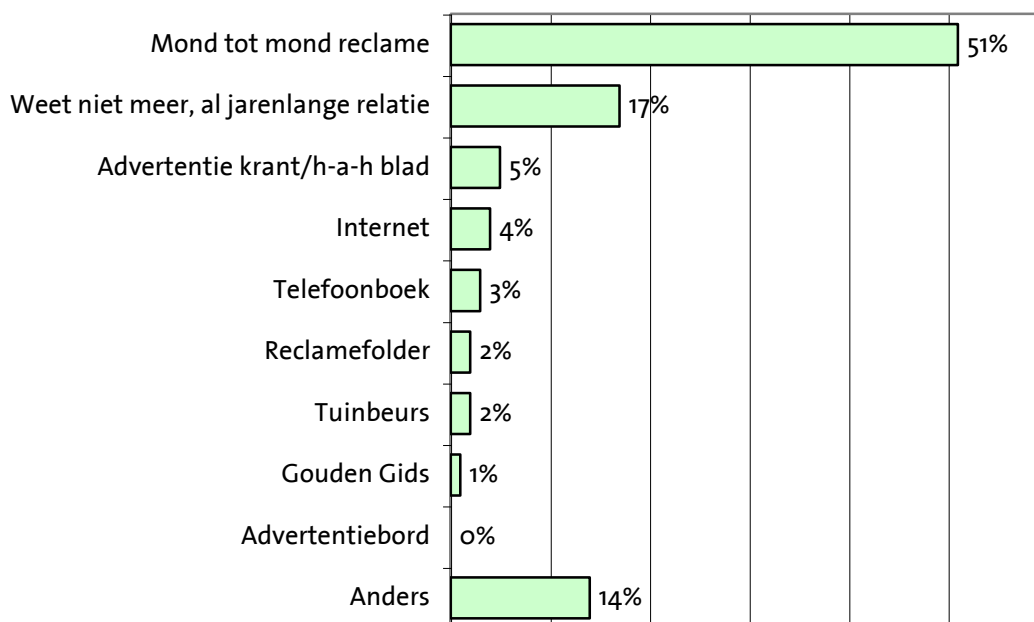
Figuur 3.1.1: Belangrijkste redenen voor het inschakelen van een hovenier
(alle hoveniergebruikers, n= 298, meerdere antwoorden mogelijk)



- De (verwachte) deskundigheid van de hovenier is de belangrijkste reden om hem in te schakelen. Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen. Opmerkelijk is dat vooral in de noordelijke provincies dit aspect veel wordt genoemd (83%), tegen slechts 44% van de ondervraagden in de 3 grote steden.
- Tijdgebrek en gemak zijn argumenten die vooral door de jongere leeftijdsgroepen worden genoemd (tot 40 jaar). Voor niet minder dan 40% van deze leeftijdsgroep is gemak een belangrijke reden en tijdgebrek wordt door een derde genoemd. Ook hoveniergebruikers met een hoge opleiding noemen meer dan gemiddeld gemak en tijdgebrek.
- Bij de oudere generaties zijn leeftijd en gezondheid meer dan gemiddeld argumenten om een hovenier in te schakelen.
- Niet minder dan 35% van de 65-plussers vindt ook dat de tuin te groot is om zelf te onderhouden. Ondervraagde hoveniergebruikers tot 40 jaar noemen dit argument niet of nauwelijks. De 65-plussers blijken ook daadwerkelijk de grootste tuinen te hebben. Meer dan 30% zegt een tuin te hebben van 400 m2 of groter tegen slechts 4% van de hoveniergebruikers tot 40 jaar. Dit zijn overigens ook huishoudens die over een relatief hoog inkomen beschikken en daarom ook makkelijker de stap naar de hovenier maken.

3.2 Hovenier moet het vooral van mond tot mond reclame hebben

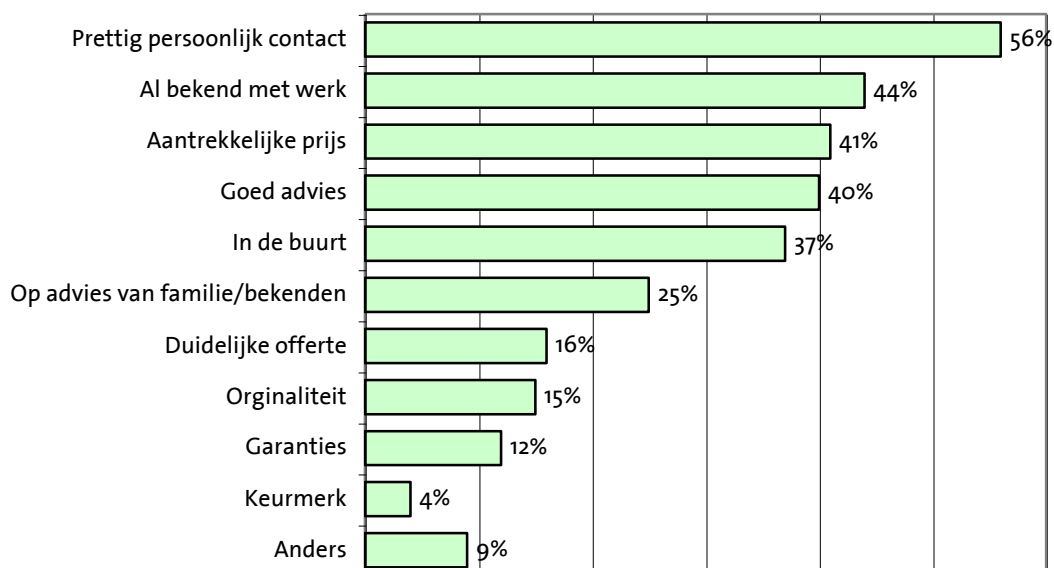
Figuur 3.2.1: Gebruikte media om hovenier te kiezen
(alle hoveniergebruikers, n = 298)



- Mond tot mond reclame blijft voor de meeste mensen het belangrijkste instrument als men op zoek gaat naar een hovenier. Met name familie, vrienden en kennissen spelen een belangrijke rol bij het kiezen van een hovenier.
- Bij de jongste leeftijdsgroep is het telefoonboek relatief belangrijk.
- Internet wordt vooral gebruikt door de leeftijdsgroep 40-49 jaar (12%). Door de andere leeftijdsgroepen is dit medium nauwelijks genoemd.
- Oudere hoveniergebruikers hebben vaak al een jarenlange relatie met een hovenier en weten daarom niet meer hoe ze tot de keuze eertijds zijn gekomen.
- Ruim 80% van de ondervraagden heeft bij het maken van de keuze slechts één offerte aangevraagd. Dit hangt direct samen met het feit dat de aangeschreven hovenier is aanbevolen door anderen of een kennis, vriend of familielid is. Blijkbaar acht men het dan niet meer nodig om een andere hovenier om een offerte te vragen ter vergelijking.
- De jongere generatie is wel meer geneigd meerdere offertes aan te vragen. Van de leeftijdsgroep tot 30 jaar gaf 37% aan meerdere offertes aangevraagd te hebben. Ook hoogopgeleiden vragen relatief vaak bij meerdere hoveniers een offerte.
- Van degene die meer offertes hebben aangevraagd zegt 42% bij twee bedrijven een offerte te hebben aangevraagd en de helft bij drie bedrijven.

3.3 Prettig persoonlijk contact staat bij keuze voorop

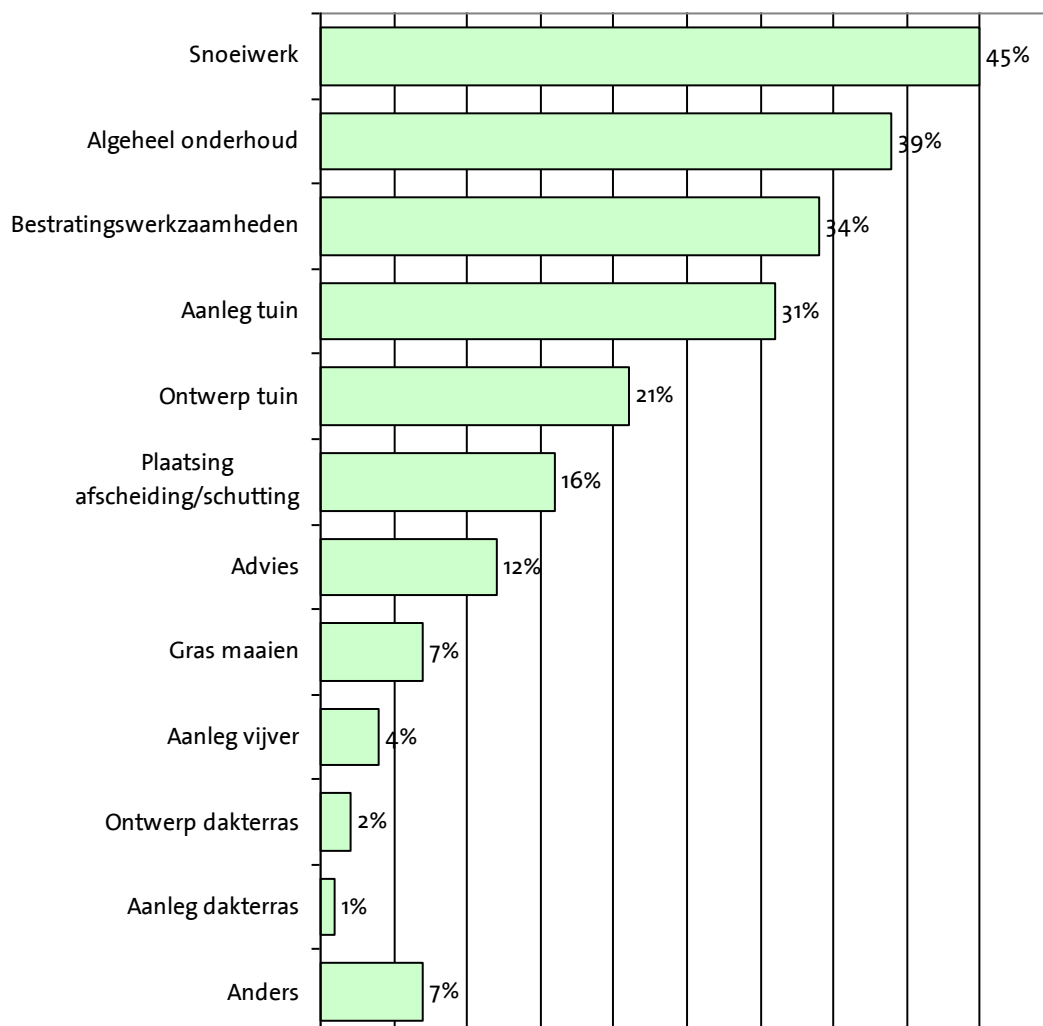
Figuur 3.3.1.: Redenen voor keuze hovenier
(alle hoveniergebruikers, n = 298, meerdere antwoorden mogelijk)



- Prettig persoonlijk contact is het meest genoemde keuzecriterium maar ook bekendheid met het werk van de hovenier, een aantrekkelijk prijsniveau en de deskundigheid van de hovenier spelen een belangrijke rol. Een hovenier uit de buurt vindt een kleine 40% ook een voordeel. Relatief veel ondervraagde hoveniergebruikers uit het noorden en zuiden van dit land noemen dit argument.
- Bij de keuze gaat men vooral op zeker door af te gaan op advies van familie en bekenden en door die hovenier te kiezen waarvan men bekend is met zijn werk. Ook garanties en eventueel een keurmerk kunnen dit gevoel van zekerheid versterken.
- Een aantrekkelijke prijs wordt door de leeftijdsgroepen tot 40 jaar vaker genoemd dan door de oudere leeftijdsgroepen.
- Huishoudens die meerdere offertes hebben aangevraagd zeggen meer dan gemiddeld dat bij de keuze van de hovenier het aantrekkelijke prijsniveau een rol heeft gespeeld. Ook de duidelijkheid van de offerte wordt vaker genoemd. Bij hoveniergebruikers die slechts één offerte hebben aangevraagd, zijn argumenten als al bekend, dicht in de buurt en op advies van familie/vrienden belangrijker.
- Als specifiek gevraagd wordt naar het belang van de aspecten deskundigheid, prijs, persoonlijk contact, betrouwbaarheid en creativiteit van de hovenier scoort betrouwbaarheid het hoogst (score 4,4 op een schaal van 1 t/m 5) gevolgd door deskundigheid (4,3), prijs (4,0) en persoonlijk contact (4,0). De creativiteit van de hovenier scoorde het laagst (3,8) echter nog altijd 70% van de ondervraagden vond dit een belangrijk aspect.
- Prijs scoorde bij de oudere leeftijdsgroepen iets lager (3,8) dan bij de jongeren (4,3).

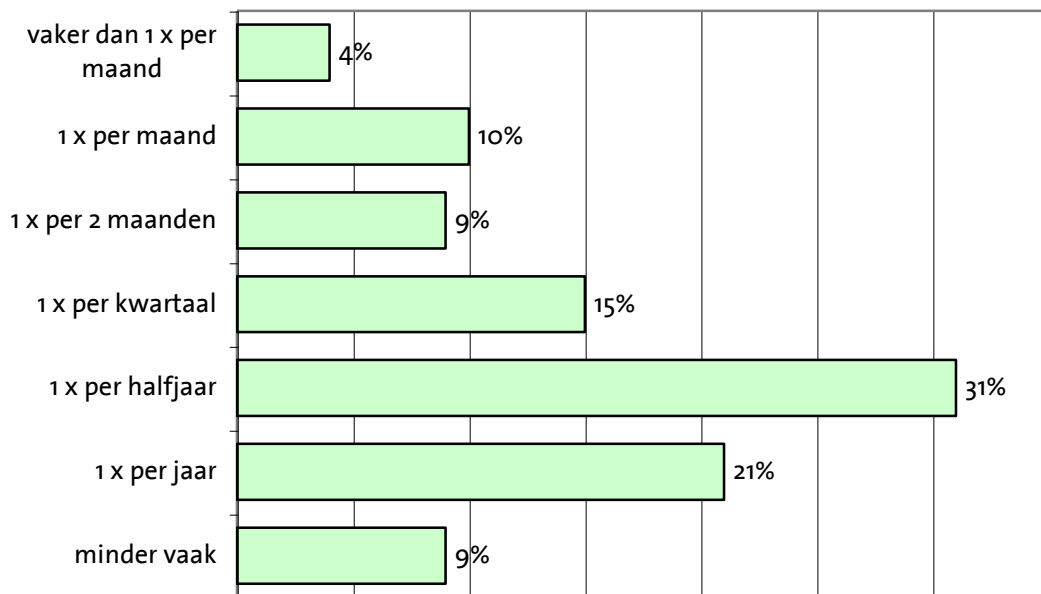
3.4 Hovenier is vooral ingeschakeld voor snoeiwerk

Figuur 3.4.1.: Werkzaamheden uitgevoerd door hovenier
(alle hoveniergebruikers, n = 298, meerdere antwoorden mogelijk)



- Gemiddeld hebben de ondervraagde hoveniergebruikers twee werkzaamheden genoemd waarvoor men de hovenier heeft ingeschakeld.
- Het snoeien van bomen en struiken is de vaakst genoemde activiteit waarvoor men een hovenier inschakelt (vaak ook genoemd als onderdeel van het algehele tuinonderhoud). Met name de oudste leeftijdsgroep (65+) noemt deze activiteit (66%).
- Ook algeheel onderhoud van de tuin wordt relatief vaak door de oudere leeftijdsgroepen aan een hovenier uitbesteed (63%).
- Jongere leeftijdsgroepen zitten duidelijk in een andere levensfase en beschikken pas sinds kort over een (eigen) huis met een tuin en/of verhuizen relatief vaak. In deze leeftijdsgroep (tot 50 jaar) wordt de hovenier minder ingeschakeld voor onderhoudswerkzaamheden (dit kan men vaak zelf) maar juist meer voor de aanleg (+ ontwerp) van de tuin en voor bestratingwerkzaamheden en het plaatsen van een afscheiding.

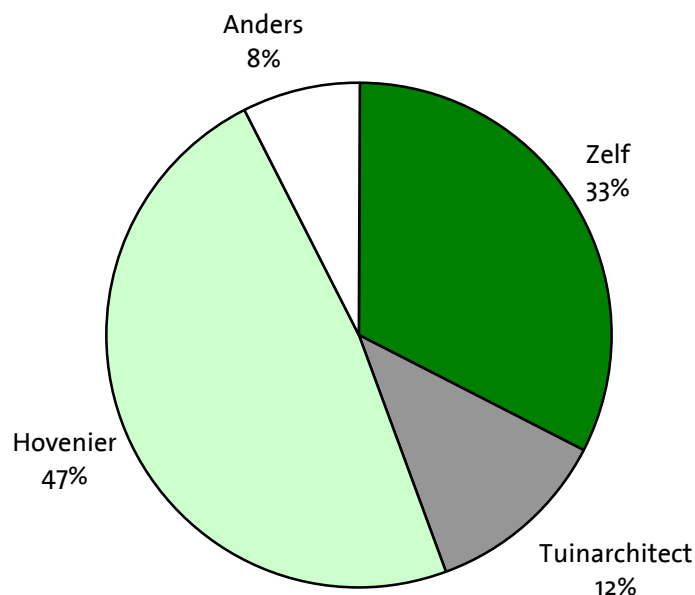
Figuur 3.4.2.: Frequentie uitvoeren onderhoudswerkzaamheden
(alle hoveniergebruikers die algeheel onderhoud hebben laten uitvoeren,
n = 119)



- Zo'n 30% van de mensen die het onderhoud van de tuin door een hovenier laat uitvoeren zegt dat dat in een frequentie van 2 keer per jaar gebeurt. Een vrijwel even grote groep laat de hovenier slechts 1 keer per jaar komen of minder vaak. De groep die regelmatig de tuin onder handen laat nemen door een hovenier (1 keer per maand of vaker) is relatief klein (14%).
- Hoogopgeleiden en/of hoveniergebruikers met een hoog inkomen laten iets frequenter hun tuin onderhouden door een hovenier dan gemiddeld.

3.5 Afsluiten onderhoudscontract nog beperkt

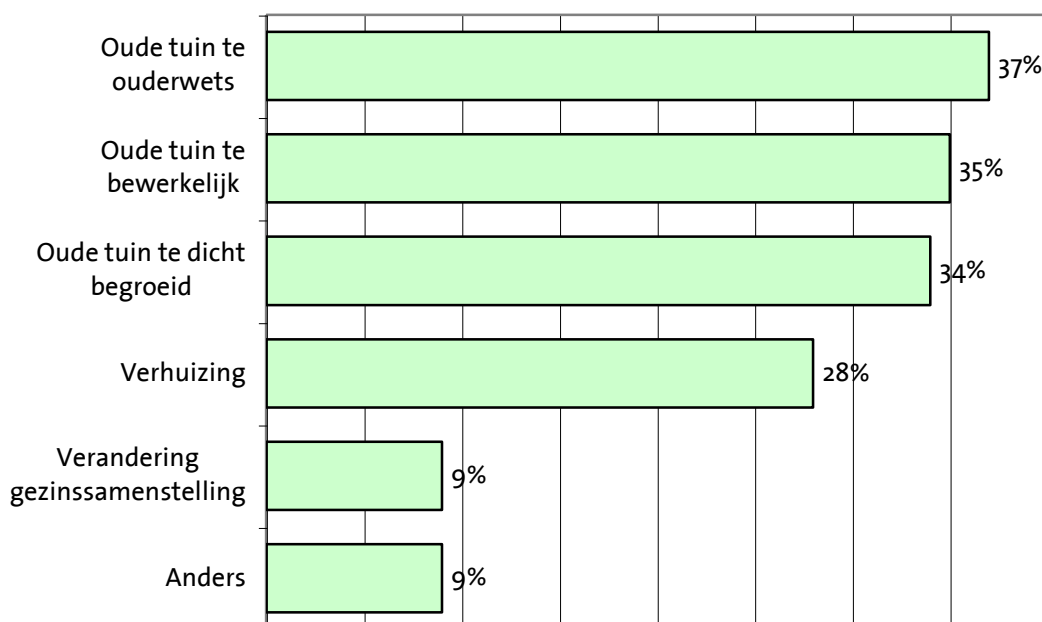
Figuur 3.5.1.: Ontwerper nieuwe tuin
(alle hoveniergebruikers die in 2006 een nieuwe tuin hebben laten aanleggen,
n = 92)



- Van de hoveniergebruikers die in 2006 een tuin hebben laten aanleggen, liet bijna de helft het ontwerp door de hovenier maken. Een derde had zelf een ontwerp gemaakt en iets meer dan 10% liet een ontwerp door een tuinarchitect maken. Vooral de ondervraagde hoveniergebruikers tot 30 jaar maakten zelf een ontwerp .
- Minder dan 10% heeft tegelijkertijd met de aanleg van de tuin een onderhoudscontract met de hovenier afgesloten. Alleen van de 65-plussers met een nieuwe tuin had de helft ook een onderhoudscontract.
- De belangrijkste reden om geen onderhoudscontract af te sluiten is dat men het liever zelf doet, al neemt de animo wel af naar mate men ouder is. Van de leeftijdsgroep tot 40 jaar zegt 80% het liever zelf te doen, tegen 57% van de 65-plussers. Voor deze laatste groep is echter vooral de prijs een drempel. Voor 43% van de 65-plussers was dit de reden om geen onderhoudscontract af te sluiten. Circa 10% van de mensen die bij de aanleg van de tuin geen onderhoudscontract hebben afgesloten, wist niet dat dit mogelijk was.

3.6 Uiterlijk tuin vooral reden voor aanleg nieuwe tuin

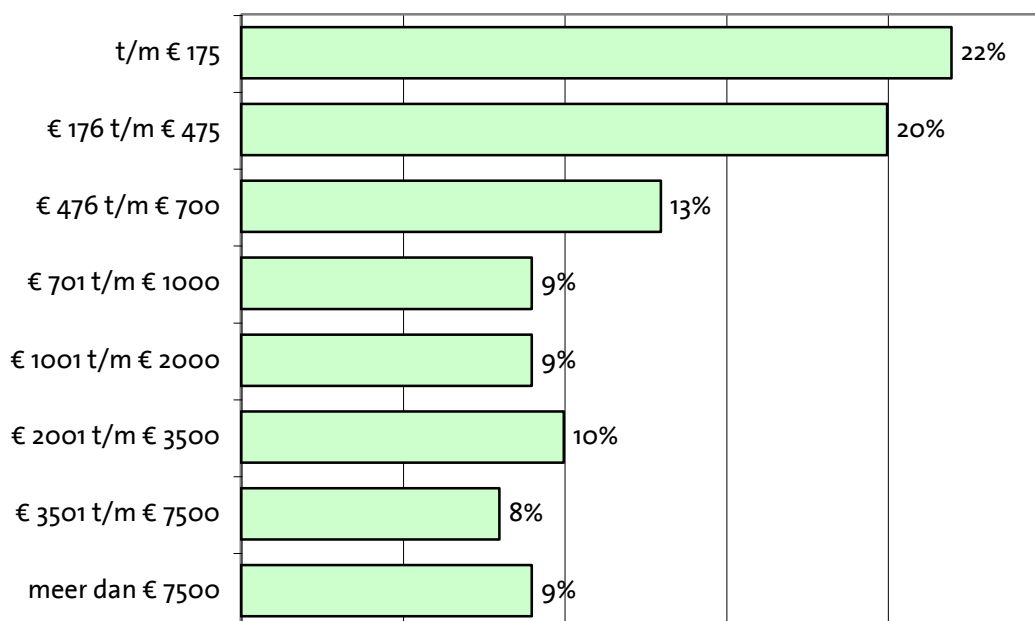
Figuur 3.6.1.: Redenen voor het aanleggen van een nieuwe tuin
(alle hoveniergebruikers die een tuin hebben aangelegd bij een bestaande woning, n = 70, meerdere antwoorden mogelijk)



- Driekwart van de tuinen die in 2006 zijn aangelegd lagen bij een bestaande woning, een kwart betrof een tuin bij een nieuwbouwwoning.
- Van degene die een nieuwe tuin hebben laten aanleggen bij een bestaande woning zegt 37% dat dit te hebben gedaan omdat de oude tuin niet meer hun smaak was (te ouderwets). Een vrijwel even grote groep wilde vooral een minder bewerkelijke tuin en/of vond de tuin te dicht begroeid.
- Ook een verhuizing is een belangrijke reden om de tuin opnieuw aan te laten leggen.
- De kosten voor de aanleg van de tuin (bij een bestaande woning) is door 14% van de mensen meegefinancierd in de hypotheek.

3.7 Gemiddeld wordt € 2000 aan de hovenier uitgegeven

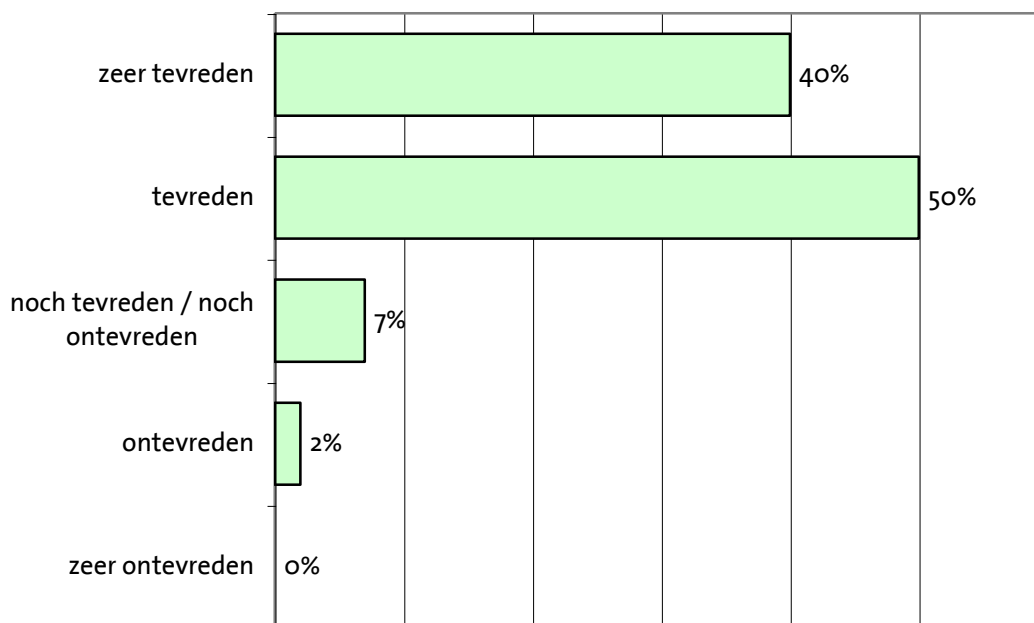
3.7.1.: Bedrag uitgegeven aan hovenier in 2006 (alle hoveniergebruikers, n = 298)



- Gemiddeld is er (naar schatting) € 2000 uitgegeven aan de hovenier in 2006. Echter de bestede bedragen lopen zeer sterk uiteen. Bij ruim 20% van de ondervraagden bleven de uitgaven beperkt tot € 175. Daarentegen gaf bijna 10% meer dan € 7500 uit.
- De bestedingen lagen bij de hoogste leeftijdsgroepen (50-64 jaar en de 65-plussers) onder het gemiddelde. Dit komt vooral omdat deze leeftijdsgroepen relatief minder een tuin hebben laten aanleggen, maar meer de hovenier hebben ingeschakeld voor het algehele onderhoud.
- Hoog opgeleiden geven bovengemiddeld uit aan een hovenier.
- Huishoudens die in 2006 een tuin hebben laten aanleggen door een hovenier besteedden hier gemiddeld € 4800 aan. Het bedrag varieert echter sterk namelijk van minder dan €1000 tot € 20.000. Eén en ander hangt samen met de aard en de uitgebreidheid van de werkzaamheden.
- Huishoudens die de hovenier alleen hebben ingeschakeld voor snoeiwerk waren hier gemiddeld € 300 aan kwijt terwijl het gemiddeld bestede bedrag voor algeheel onderhoud rond de € 750 lag. Ook hier echter een groot verschil in uitgavniveau, namelijk van slechts € 100 tot € 4000.
- Van de gemaakte kosten bestond naar schatting 60% uit arbeidskosten en 40% betrof materiaalkosten. Dit hangt nauw samen met de aard van de werkzaamheden. Bij de aanleg van een nieuwe tuin bedroeg de verhouding arbeidskosten/materiaalkosten 40%/60%. Bij enkel onderhoudswerkzaamheden was deze verhouding 66%/34%.
- Naast de kosten van de hovenier had 45% van de ondervraagden andere kosten gemaakt voor de tuin. Dit bedrag lag gemiddeld net iets onder de € 900.
- Ruim 80% van ondervraagde hoveniergebruikers is overigens van mening dat een goed aangelegde en onderhouden tuin de waarde van het huis verhoogt.

3.8 90% van de hoveniergebruikers is tevreden

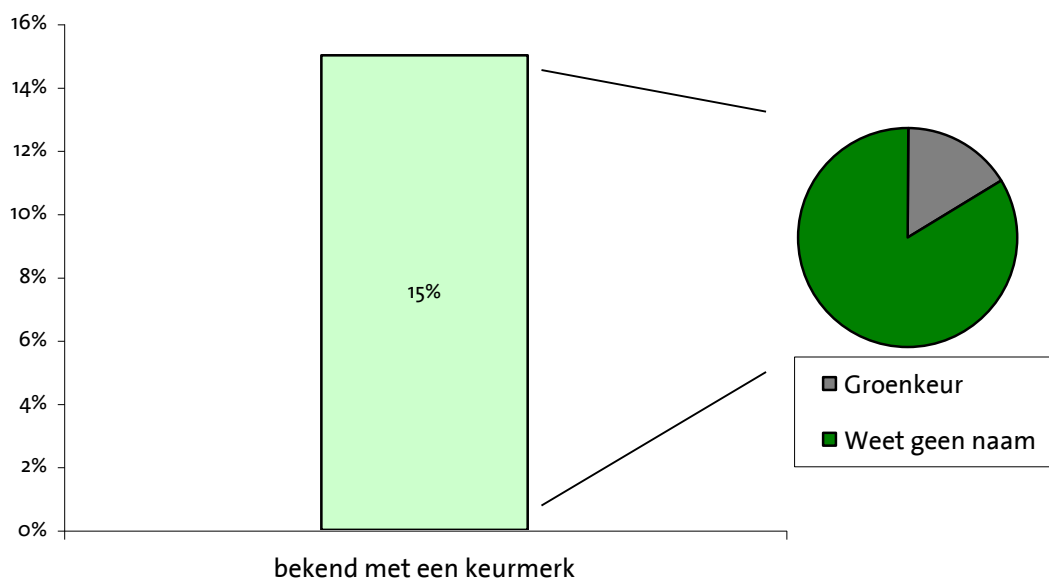
Grafiek 3.8.1.: Mate van tevredenheid over de diensten van een hovenier
(alle hoveniergebruikers, n = 298)



- Degenen die een hovenier in 2006 hebben ingeschakeld zijn uiteindelijk (zeer) tevreden over de wijze waarop de hovenier zijn werk heeft gedaan.
- Hierin zit geen verschil naar leeftijd of type werkzaamheid.
- De tevredenheid over de hovenier wordt geïllustreerd met opmerkingen als:
 - 'In zijn geheel is het prima geworden zoals werd beloofd ook qua prijsafpraak'*
 - 'Omdat hij precies volgens afspraak heeft gewerkt'*
 - 'Gaat op mijn vragen in en werkt met bijzonder prettig personeel'*
 - 'Vakkundig werk'*
 - 'Wist precies hoe ik het wilde hebben en deed het ook zo, heeft echt vakwerk geleverd'*
 - 'Goed werk, wat afgesproken was'*
 - 'Er zijn enkele planten doodgegaan. De hovenier is direct na ons bericht komen vervangen'*
- Men is vooral tevreden omdat de hovenier zich aan de afspraken heeft gehouden. Dit lijkt cruciaal voor het tevredenheidsgevoel van de klant. Hiervoor is een goede, prettige communicatie met de hovenier van belang. Ook stellen de klanten van de hoveniers op prijs dat er netjes wordt gewerkt en dat men kan zien dat de hovenier vakkundig onderlegd is.
- Van de hoveniergebruikers is driekwart van mening dat hun hovenier een goede prijs/kwaliteitsverhouding hanteert, slechts 6% is hier niet mee eens.
- Ook vindt men dat de hovenier zich in het algemeen goed aan de afspraken houdt. Meer dan 80% is deze mening toegedaan.
- Circa de helft van de ondervraagden kan moeilijk beoordelen of de eigen hovenier zich van andere hoveniers onderscheidt door zijn vakkennis. Ruim 40% vindt dit echter wel.

3.9 Bekendheid keurmerk nog vrij laag

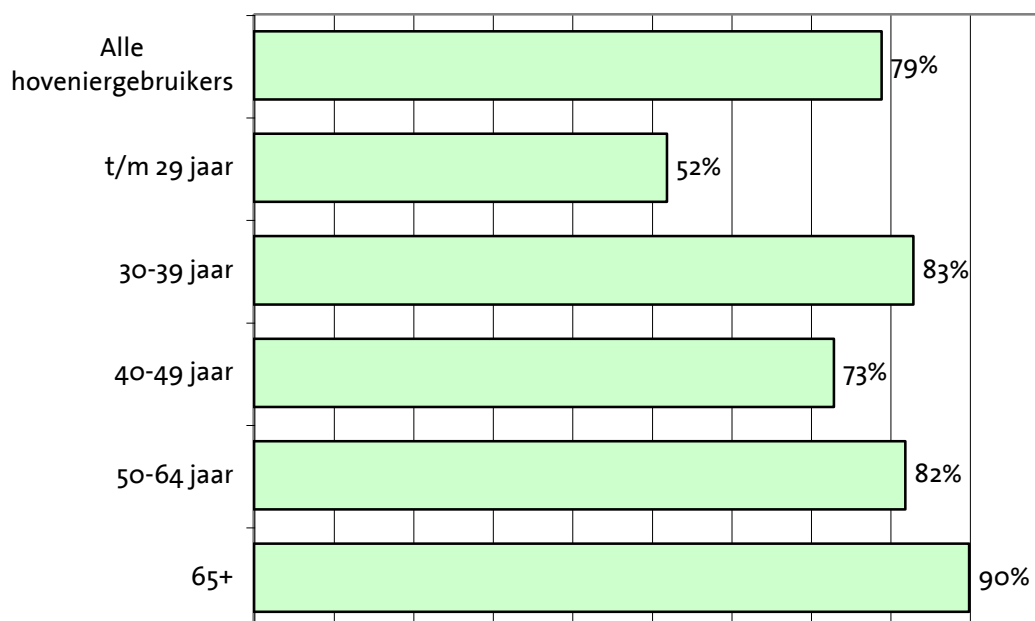
Figuur 3.9.1.: Bekend met keurmerk
(alle hoveniergebruikers, n= 298)



- Van de ondervraagde hoveniergebruikers zegt 15% bekend te zijn met een keurmerk voor hoveniers.
- Van deze 15% weet 16% spontaan de naam Groenkeur te noemen. De meeste hebben echter geen idee van een naam.
- Eveneens 16% van de mensen die zeggen bekend te zijn met een keurmerk voor hovenier zegt dat dit keurmerk een rol heeft gespeeld bij de keuze van de hovenier. Van alle ondervraagde hoveniergebruikers is dit slechts 2%.

3.10 Gros van ondervraagden blijft gebruik maken van een hovenier

Figuur 3.10.1: Gebruik hovenier in de toekomst
(alle hoveniergebruikers, n = 298)

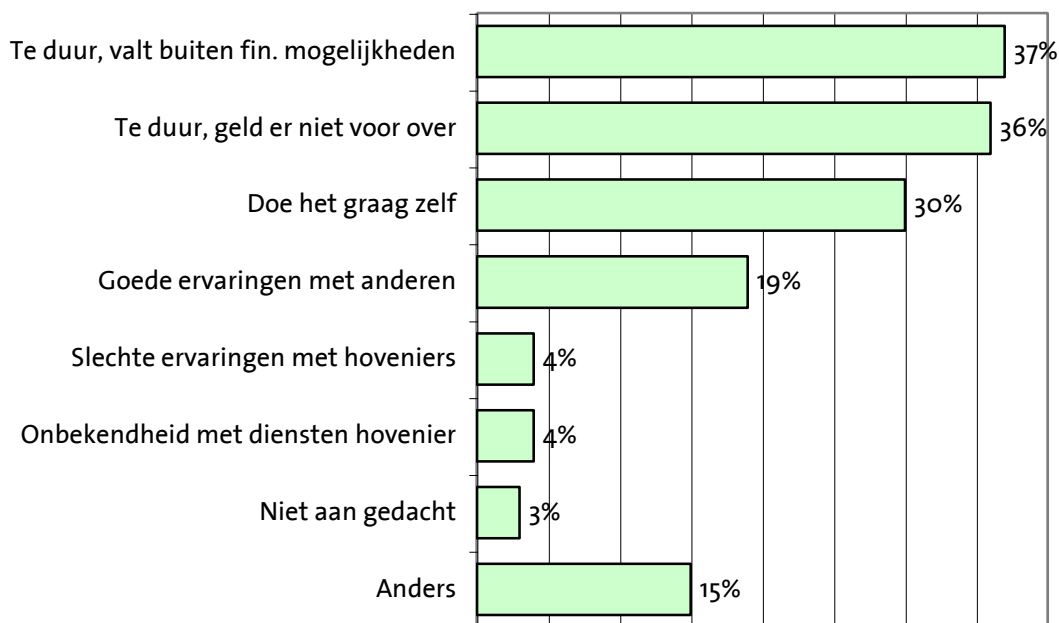


- Bijna 80% van de ondervraagde hoveniergebruikers zegt in de toekomst gebruik te blijven maken van de diensten van een hovenier. Dit percentage varieert echter van iets meer dan 50% bij de hoveniergebruikers t/m 29 jaar tot 90% bij de 65-plussers. Dit hangt samen met het feit dat jongeren vooral de hovenier inschakelen voor de grotere vaak meer éénmalige klussen.
- De belangrijkste reden om in de toekomst geen gebruik te maken van een hovenier is dan ook het feit dat het in 2006 ging om grootonderhoud en/of de aanleg van een nieuwe tuin. Het onderhoud doet men verder zelf. Daarbij geeft zo'n 15% van de degene die zeggen in de toekomst geen gebruik meer te maken van een hovenier aan dat ze een onderhoudsarme tuin hebben laten aanleggen, 6% noemt specifiek de prijs als een belemmerende factor en 11% had negatieve ervaringen.
- Als specifiek gevraagd wordt onder welke voorwaarden men vaker gebruik zou maken van een hovenier, komt vooral het aspect prijs (goedkoper) naar voren. Zo'n 12% van de ondervraagden noemt specifiek dit aspect. Daarna komen de eigen fysieke beperkingen (als men door het ouder worden of gezondheidsproblemen iets niet meer zelf kan doen) en als er werkzaamheden uitgevoerd moeten worden die specifieke deskundigheid vergen. Met name snoeien wordt hierbij genoemd. Het merendeel denkt echter niet dat men in de (nabije) toekomst de hovenier vaker zal inschakelen.

4 Niet-hoveniergebruikers

4.1 Kosten voornaamste drempel voor inschakelen hovenier

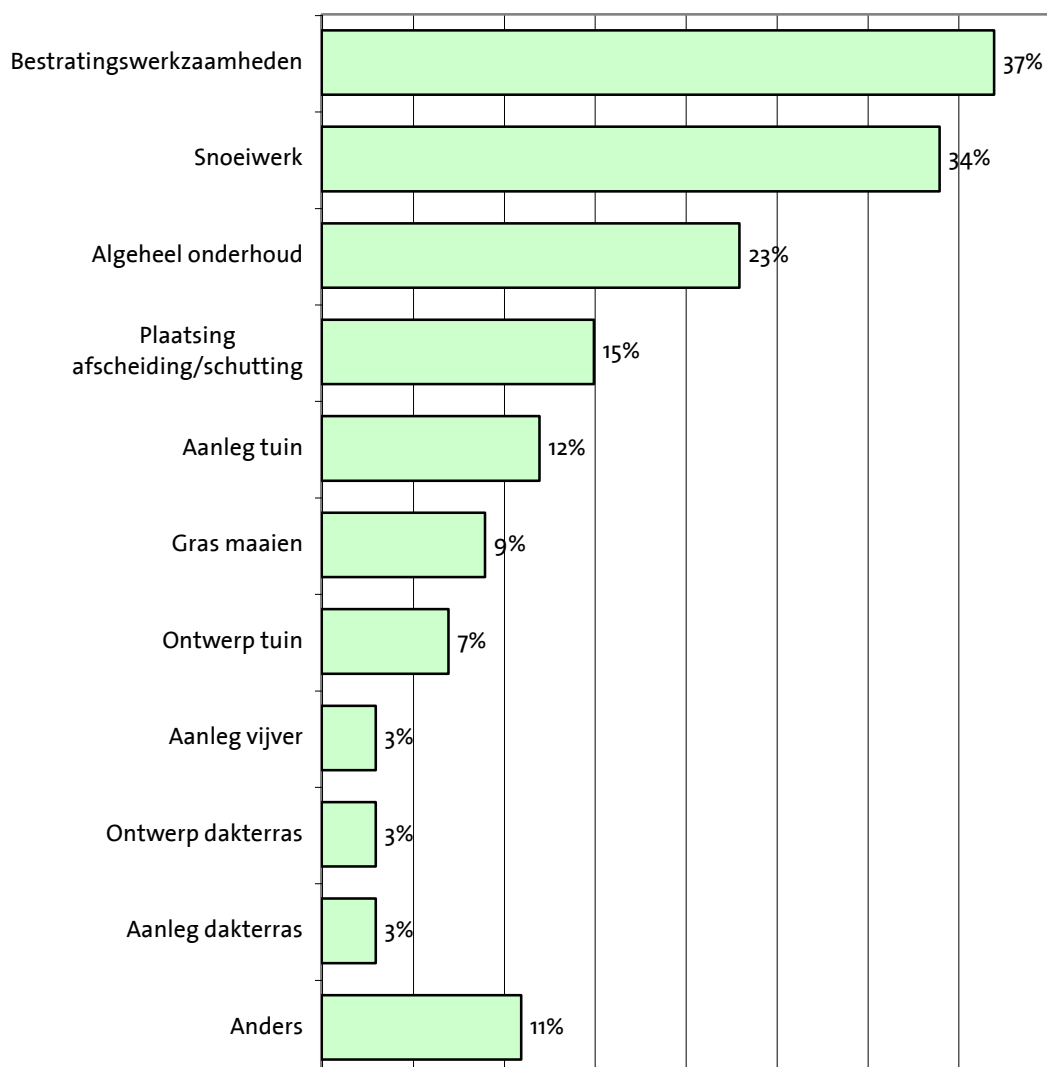
Figuur 4.1.1.: Redenen waarom geen gebruik wordt gemaakt van een hovenier
(Alle niet-hoveniergebruikers, n = 370, meerdere antwoorden mogelijk)



- Voor mensen die wel werkzaamheden aan hun tuin hebben laten uitvoeren tegen betaling, maar hier geen hovenier voor hebben ingeschakeld, zijn vooral de kosten van de hovenier de grootste drempel. Enerzijds omdat men het geld er niet voor over heeft, anderzijds omdat men een hovenier buiten de financiële mogelijkheden valt. Dit laatste argument is met name genoemd door 65-plussers (59%) en juist minder door de jongste leeftijdsgroep. Deze hebben gewoon het geld er niet voor over.
- Slechte ervaringen met hoveniers is voor slechts een zeer gering deel de reden om af te zien van een hovenier.

4.2 Vooral specialistische werkzaamheden worden uitbesteed

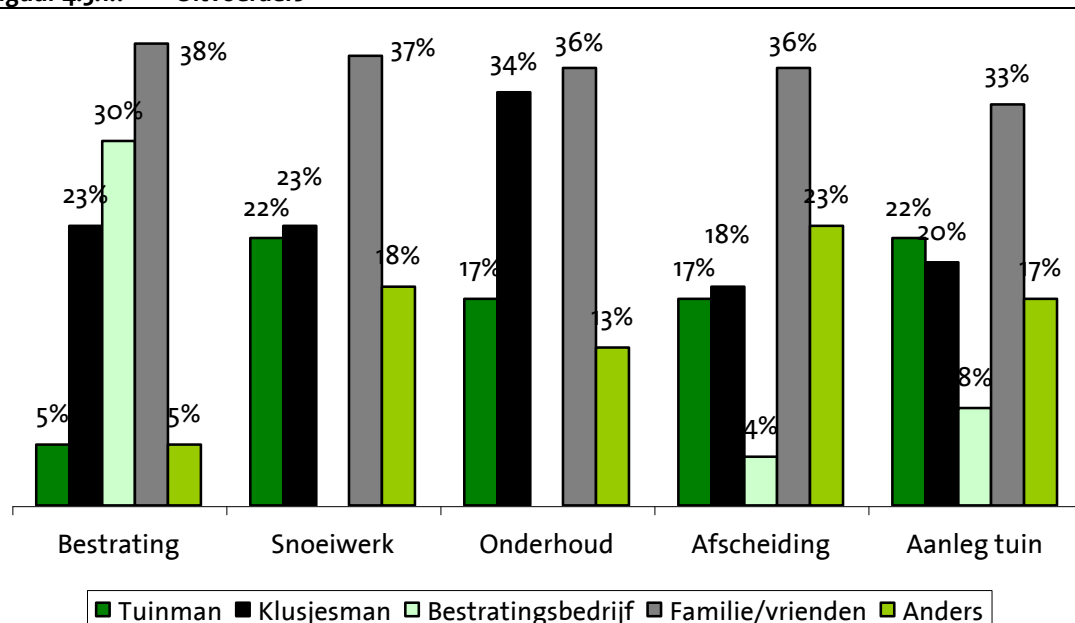
Figuur 4.2.1.: **Werkzaamheden uitgevoerd tegen betaling maar niet door een hovenier**
(alle niet-hoveniergebruikers, n = 370, meerdere antwoorden mogelijk)



- Met name specialistisch werk als bestratingwerkzaamheden en snoeiwerk heeft men uitbesteed. Snoeiwerk wordt relatief veel genoemd door de oudere leeftijdsgroepen.

4.3 Vrienden en familie grootste concurrent hovenier

Figuur 4.3.1.: Uitvoerders



- Familie en vrienden worden veelvuldig ingeschakeld om, tegen betaling, werkzaamheden in de tuin uit te voeren. Dit vooral omdat men hiermee goede ervaringen heeft maar ook omdat de prijs aantrekkelijk is. Vrijwel niemand betaalt meer dan € 15 per uur en veelal doet men het werk vrijwel voor niets.
- Voor bestratingwerkzaamheden schakelde 30% een gespecialiseerd bestratingbedrijf in. Belangrijkste reden is een aantrekkelijk prijsniveau, maar ook de professionaliteit (die men van zo'n bedrijf verwacht) scoort hoog. Het meest genoemde uurtarief voor de geleverde arbeid was 15 tot 20 Euro. Ook tussen de 20 en 30 Euro was heel gebruikelijk. Bijna de helft had geen idee van de arbeidskosten.
- Een klusjesman wordt ingeschakeld voor verschillende werkzaamheden in de tuin van algehele aanleg van de tuin tot specifieke bestratingwerkzaamheden. Met name bij het algehele onderhoud van de tuin scoort de klusjesman hoog. Goede ervaringen maar vooral een aantrekkelijke prijs maakt de klusjesman populair. Veelal is hij aanbevolen door vrienden of familie. Meer dan 40% van ondervraagden die een klusjesman voor de tuin hebben, betalen hem tussen de 10 en 15 Euro per uur. Een kwart zelfs nog minder.
- Ook de tuinman is veel genoemd. Blijkbaar maakt (een deel van) de consument(en) een duidelijk onderscheid tussen een tuinman en een hovenier. Ook hier zijn goede ervaringen en een aantrekkelijke prijs de belangrijkste redenen om voor de tuinman te kiezen gevolgd door professionaliteit. De uurtarieven voor de tuinman liggen gemiddeld wel iets hoger dan die voor een klusjesman.

5 Conclusies

Nederlanders die werkzaamheden in de tuin door een hovenier hebben laten uitvoeren zijn hierover uitermate tevreden. Cruciaal voor dit tevredenheidsgevoel is dat de hovenier de afspraken nakomt. De consument moet het gevoel hebben dat hij serieus wordt genomen zodat het eindresultaat overeenkomt met zijn verwachting.

Voor de hovenier is het eerste contactmoment met de potentiële klant van het grootste belang. Dit moet goed zijn want een prettig persoonlijk contact is voor de consument de belangrijkste reden om voor een bepaalde hovenier te kiezen. Echter de consument gaat toch vooral ook voor zekerheid door een hovenier te kiezen die is aangeraden door vrienden of familie of men is al bekend met het werk van de hovenier. Blijkbaar vindt men het moeilijk om zelf te bepalen wat nu wel of niet een goede hovenier is en omdat het vaak om redelijk grote bedragen gaat wil men zekerheid. Dit lijkt belangrijker te zijn dan de prijs want het merendeel van de consumenten neemt niet de moeite om meerdere offertes aan te vragen. De jonge huishoudens zijn geneigd dit meer te doen maar bij hun gaat het relatief vaak om de aanleg van een (nieuwe) tuin waarmee veel geld gemoeid is. In dat geval acht men het opvragen van meerdere offertes eerder zinvol.

Onderhoudscontracten (bij de aanleg van een nieuwe tuin) worden nog relatief weinig afgesloten. Hier ligt voor de toekomst echter nog een (grote) potentiële markt. Met name door de vergrijzing van de samenleving zal het uitbesteden van het onderhoud van de tuin steeds meer gemeengoed worden. Uit het onderzoek blijkt dat de oudere tuinbezitter hier voor openstaat al zal de prijs een belangrijke rol spelen bij de beslissing om dit werk uitbesteden aan een hovenier. Familie, klusjesmannen en tuinmannen zijn belangrijke concurrenten voor dit algehele onderhoud. De uitdaging is om voor deze doelgroep aantrekkelijk concepten te ontwikkelen. Bij de jongere generatie zijn tijdgebrek/gemak verkoopargumenten om dit product meer onder de aandacht te brengen.

Een deel van de werkzaamheden in de tuin besteedt de consument uit aan anderen. Het zal voor de hoveniers moeilijk zijn om dit deel van de markt ook naar zich toe te trekken. Daarvoor is hij over het algemeen (in de ogen van de consument) te duur. De enige manier om hiermee de concurrentie mee aan te gaan is de deskundigheid en vakmanschap van de hovenier. Het hoge percentage tevreden klanten van de hovenier is wat dat betreft een uitstekend verkoopargument.