
Detaillistenscan kleinbloemige gerbera

2008/40

april 2008 – Projectleider Veronique Linssen

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

Projectleider Veronique Linssen Telefoon 079 3470 639 E-mail v.linssen@tuinbouw.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergronden van de detaillistenscan	5
1.2	Doelstelling en onderwerp van de detaillistenscan	5
1.3	Onderzoeksverantwoording	5
1.4	Indeling rapport	6
2	Verkoop	7
2.1	Relatief weinig Russische bloemisten verkopen kleinbloemige gerbera	7
2.2	Rationele redenen om geen kleinbloemige gerbera te verkopen	8
2.3	Omzetaandeel kleinbloemige gerbera in totale snijbloemenomzet relatief hoog	10
2.4	Aandeel kleinbloemige gerbera in totale snijbloemenverkoop gestegen	12
2.5	Toename aandeel kleinbloemige gerbera vanwege populariteit	13
2.6	Aandeel kleinbloemige gerbera in totale snijbloemenomzet zal naar verwachting nog iets toenemen	14
2.7	Inschatting is dat kleinbloemige gerbera vooral als cadeau gekocht wordt	15
2.8	Meeste kleinbloemige gerbera's worden verwerkt	16
2.9	Meeste kansen voor tweekleurige gerbera's	17
3	Inkoop	19
3.1	Kleinbloemige gerbera wordt vooral via (lokale) groothandel ingekocht	19
3.2	Bloemist let bij inkoop op kleur, versheid en kwaliteit	20
3.3	Kleurenvoorkeur verschilt per land	21
3.4	Voorkeur voor zwart cq. donker bloemhart	22
3.5	Aanlevering conform wens	23
4	Sterke en zwakke punten	25
4.1	Kleuren, houdbaarheid en verwerking zijn sterke punten	25
4.2	Zwak punt is de steel	26
4.3	Bloemist geeft twee adviezen mee om houdbaarheid te optimaliseren	27
5	Informatievoorziening	29
5.1	Vakbladen meest genoemd als communicatiemiddel	29
5.2	Vooraf Russische bloemist heeft behoefte aan informatie bij inkoop gerbera	30
5.3	Tevredenheid over verstrekte productinformatie gerbera	31
6	Tevredenheid	33
6.1	Kleinbloemige gerbera scoort overall gezien een 8-	33
6.2	Vaasleven en stevigheid steel eerste prioriteit om te verbeteren	36
7	Attitude	41
7.1	Kleinbloemige gerbera beter toepasbaar in boeketten/arrangementen dan grootbloemige	41
7.2	Meerderheid vindt kleinbloemige gerbera geen ouderwetse bloem	42

Inhoudsopgave vervolg

7.3	Kleinbloemige gerbera is een goede bloem voor het grafsegment	43
7.4	Gerbera's zijn vooral in Groot-Brittannië trendy bloemen	44
7.5	Gerbera is volgens meerderheid Britse bloemisten een echte cadeaubloem	45
7.6	Kleinbloemige gerbera is een bloem met een positieve uitstraling	46
8	Conclusies	47
8.1	Relatief weinig Russische bloemisten verkopen kleinbloemige gerbera	47
8.2	Inkoop veelal via lokale groothandelaar	48
8.3	Kleinbloemige gerbera heeft meer sterke dan zwakke punten	48
8.4	Informatiebehoefte bij Russische bloemisten het grootst	49
8.5	Kleinbloemige gerbera scoort goed op kleuren en minder op prijs	49
8.6	Verbetering ten aanzien van vaasleven en stevigheid steel wenselijk	50
8.7	Gerbera's hebben een positief imago	50

1 Inleiding

1.1 Achtergronden van de detaillistenscan

De belangrijkste afzetlanden voor Nederlandse bloemen en planten zijn Nederland, Duitsland, Frankrijk en Groot-Brittannië. Bloemenbureau Holland (BBH) en het Productschap Tuinbouw (PT) duiden deze landen aan als de vier kernlanden.

Om producten en bijbehorende diensten goed af te kunnen stemmen op de behoeften van de verschillende aankoopkanalen in de kernlanden, is het PT in 2000 gestart met de detaillistenscan. Deze scan meet de kennis, houding en gedrag van detaillisten (bloemisten en tuincentra) ten aanzien van verschillende bloemkwekerijproducten.

Elke keer wordt een specifiek bloemkwekerijproduct onder de loep genomen. In 2008 was de kleinbloemige gerbera onderwerp van de eerste detaillistenscan. Voor het eerst werden hiervoor ook Russische bloemisten ondervraagd.

1.2 Doelstelling en onderwerp van de detaillistenscan

De doelstelling van deze detaillistenscan luidt:

- het verkrijgen van informatie met betrekking tot kennis, houding en gedrag ten aanzien van kleinbloemige gerbera, bij de verschillende bloemisten in de vier kernlanden en Rusland.

De probleemstelling is als volgt:

- wat zijn de verschillen en overeenkomsten in kennis, houding en gedrag ten aanzien van kleinbloemige gerbera tussen de bloemisten in de diverse landen?

1.3 Onderzoeksverantwoording

Het veldwerk is uitgevoerd door marktonderzoekbureau Motivaction te Amsterdam. Het veldwerk bestond uit telefonische interviews van 10 à 15 minuten met bloemisten in Nederland, Frankrijk, Duitsland, Groot-Brittannië en Rusland (de grootste steden).

Deze interviews zijn afgenomen met behulp van een Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI)-systeem. Er is gebruik gemaakt van representatieve adresbestanden en de interviews hebben gespreid over de landen plaatsgevonden.

Voor deze detaillistenscan zijn in totaal 872 bloemisten ondervraagd die ook daadwerkelijk kleinbloemige gerbera's verkopen. De onderverdeling naar land is hierbij als volgt:

- Nederland	190 geslaagde interviews
- Duitsland	189 geslaagde interviews
- Frankrijk	192 geslaagde interviews
- Groot-Brittannië	190 geslaagde interviews
- Rusland	111 geslaagde interviews

De selectie van de respondenten heeft per land (at random) plaatsgevonden. Dit om te garanderen dat alle vijf de landen voldoende in het onderzoek betrokken werden.

Als het onderwerp van de detaillistenscan een snijbloem is, wordt het product alleen gemeten bij bloemisten. Als het onderwerp een plant is, dan wordt bij zowel bloemisten als tuincentra gemeten. In het geval van kleinbloemige gerbera hebben dus uitsluitend bloemisten aan het onderzoek meegewerkt.

In de rapportage wordt gekeken naar de verschillen die er bestaan ten aanzien van het product tussen de landen. Als er significante verschillen tussen de landen bestaan, zal daar expliciet melding van gemaakt worden. Bij een klein aantal grafieken en tabellen moet rekening worden gehouden met indicatieve resultaten vanwege het relatief beperkt aantal waarnemingen dat gerealiseerd is.

1.4 Indeling rapport

In dit rapport worden de belangrijkste resultaten met betrekking tot de kleinbloemige gerbera-meting onder bloemisten in de vijf landen weergegeven.

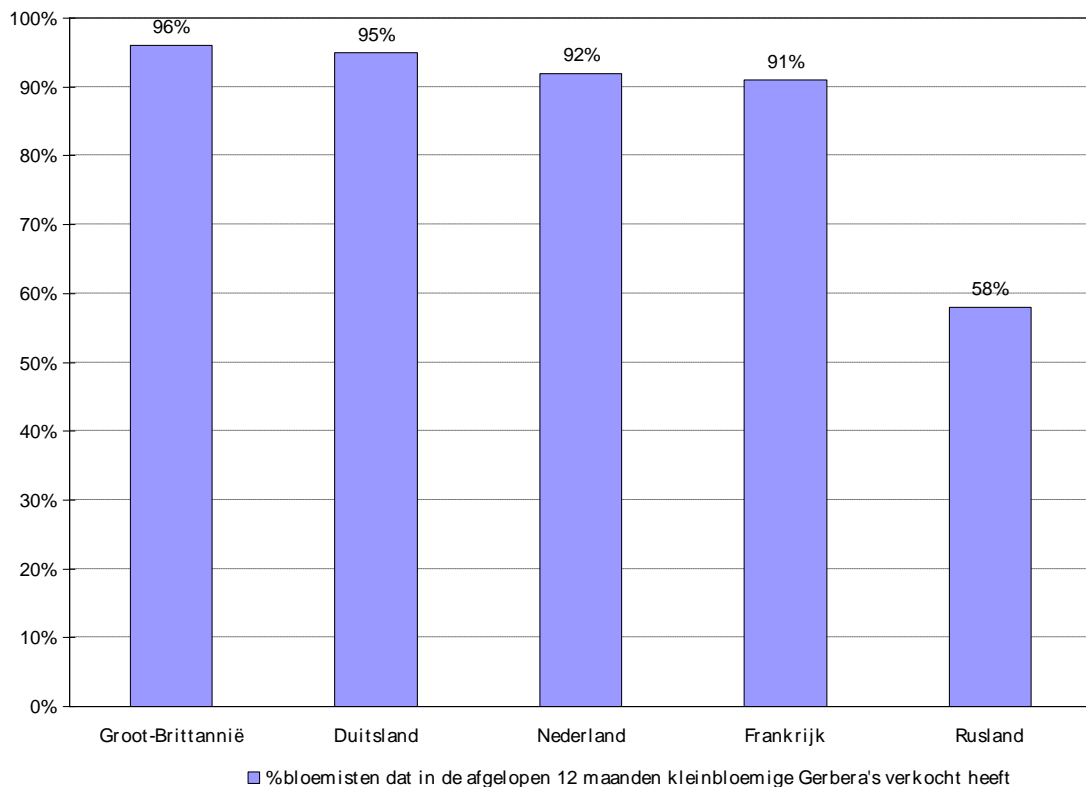
In het tweede hoofdstuk wordt ingegaan op de verkoop van kleinbloemige gerbera (gedrag). Vervolgens zal in het derde hoofdstuk stilgestaan worden bij inkoopkanalen en -criteria (gedrag). In het vierde hoofdstuk komen de sterke en zwakke kanten (houding) van kleinbloemige gerbera aan de orde. De informatievoorziening met betrekking tot kleinbloemige gerbera wordt in hoofdstuk vijf behandeld (gedrag) en tevredenheid in combinatie met belang staat centraal in het zesde hoofdstuk (gedrag). In het zevende hoofdstuk komen enkele stellingen aan bod (houding) en het achtste en laatste hoofdstuk tenslotte omvat de overall conclusies.

2 Verkoop

In dit tweede hoofdstuk wordt vermeld hoe groot het percentage bloemisten in de vijf landen is, dat kleinbloemige gerbera verkoopt (penetratiegraad). Tevens wordt nagegaan hoe belangrijk kleinbloemige gerbera is in de totale snijbloemenomzet (in termen van omzetaandeel) en in hoeverre hier bepaalde verschuivingen in het verleden en in de toekomst zijn geweest/verwacht worden. Ook geven de bloemisten een inschatting naar het consumentengebruik van kleinbloemige gerbera. Tot slot wordt een antwoord gegeven op de vraag voor welk soort gerbera zij de meeste kansen zien.

2.1 Relatief weinig Russische bloemisten verkopen kleinbloemige gerbera

Figuur 2.1.1 Penetratiegraad kleinbloemige gerbera



Basis: alle bloemisten, n=1.005

- Een zeer ruime meerderheid van de bloemisten in Groot-Brittannië, Duitsland, Nederland en Frankrijk heeft in de afgelopen 12 maanden kleinbloemige gerbera's verkocht en dat percentage ligt beduidend hoger dan in Rusland

Aan de bloemisten die kleinbloemige gerbera's verkopen, is ook gevraagd hoe de omzetverdeling is van grootbloemig ten opzichte van kleinbloemig (zie paragraaf 2.3). Hierdoor kan een schatting worden gemaakt van de penetratiegraad van grootbloemige gerbera's. Maar liefst 31% van de Nederlandse bloemisten verkoopt geen grootbloemige gerbera's (69% doet dat dus wel). In Rusland ligt de penetratiegraad met 97% het hoogst. De anderen drie landen ontlopen elkaar niet veel: in Frankrijk verkoopt 88% van de bloemisten grootbloemige gerbera's, in het Verenigd Koninkrijk is dat 89% en in Duitsland 92%.

2.2 Rationele redenen om geen kleinbloemige gerbera te verkopen

Figuur 2.2.1 Spontaan genoemde redenen geen verkoop kleinbloemige gerbera

	UK (n=8)	D (n=10)	NL (n=16)	F (n=18)	Rus (n=81)
Geen kleinbloemige gerbera in het assortiment	12%	50%	38%	6%	57%
Geen (consumenten)vraag naar kleinbloemige gerbera	25%	30%	12%	-	23%
Kleinbloemige gerbera past niet bij mijn assortiment/mijn winkel	25%	20%	-	33%	5%
Te duur	-	10%	-	-	14%
Verkopen geen bloemen meer	-	-	44%	17%	-
Ik vind kleinbloemige gerbera niet mooi	-	-	12%	28%	-
Slechte kwaliteit	25%	-	6%	6%	4%
Moeilijk te verwerken	25%	-	6%	17%	-

Basis: alle bloemisten die geen kleinbloemige gerbera verkopen, n=133

- Alleen in Rusland verkopen relatief veel bloemisten geen kleinbloemige gerbera. In de andere vier landen gaat het slechts om enkele bloemisten
- Bijna drie vijfde van de Russische bloemisten zegt "gewoon" geen kleinbloemige gerbera in het assortiment te hebben
- Nog eens een kwart van de Russische bloemisten meent dat er in hun land geen vraag naar kleinbloemige gerbera is

Figuur 2.2.2 Spontaan genoemde redenen wel verkoop kleinbloemige gerbera

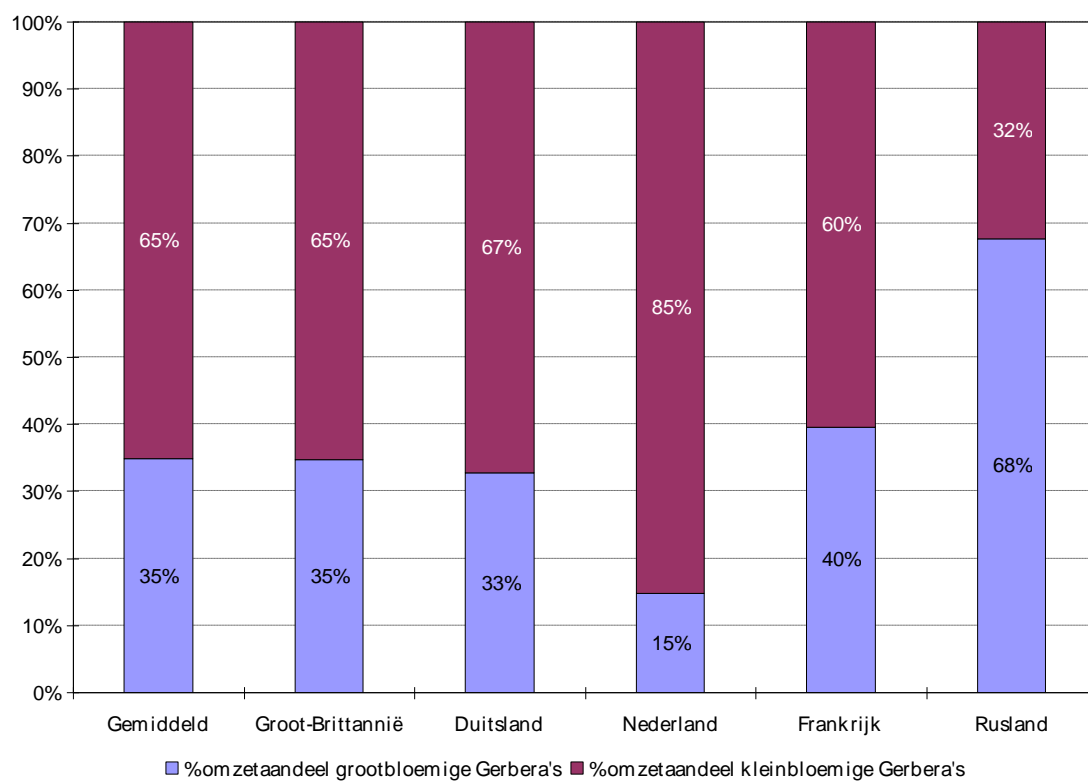
	UK	D	NL	F	Rus
Veel vraag naar kleinbloemige gerbera	49%	25%	24%	21%	27%
Geschikt voor gemengde boeketten	19%	22%	45%	18%	34%
Veel/mooie kleuren	28%	26%	25%	19%	10%
Ik vind kleinbloemige gerbera mooi	16%	27%	29%	17%	23%
Geschikt voor bloemstukken en arrangementen	22%	11%	16%	26%	6%
Goedkoop	18%	16%	7%	16%	21%
Hoort bij mijn assortiment	11%	11%	7%	6%	17%
Goede houdbaarheid	8%	18%	12%	4%	2%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- In Groot-Brittannië is de vraag van klanten naar kleinbloemige gerbera de meest gehoorde reden om deze bloem in het assortiment te hebben
- Ruim twee vijfde van de Nederlandse bloemisten en een derde van de Russische bloemisten verkoopt kleinbloemige gerbera, omdat zij deze bloem geschikt vinden voor gemengde boeketten
- Daarnaast blijken de vele/mooie kleuren van kleinbloemige gerbera van belang, hoewel dat in Rusland door relatief weinig bloemisten zo wordt genoemd
- Het feit dat kleinbloemige gerbera's geschikt zijn voor bloemstukken en arrangementen, is voor ruim een vijfde van de Bitse en voor een kwart van de Franse bloemisten een reden om ze in het assortiment op te nemen. In Rusland speelt dit nauwelijks een rol
- De houdbaarheid van kleinbloemige gerbera is vooral in Duitsland genoemd

2.3 Omzetaandeel kleinbloemige gerbera in totale snijbloemenomzet relatief hoog

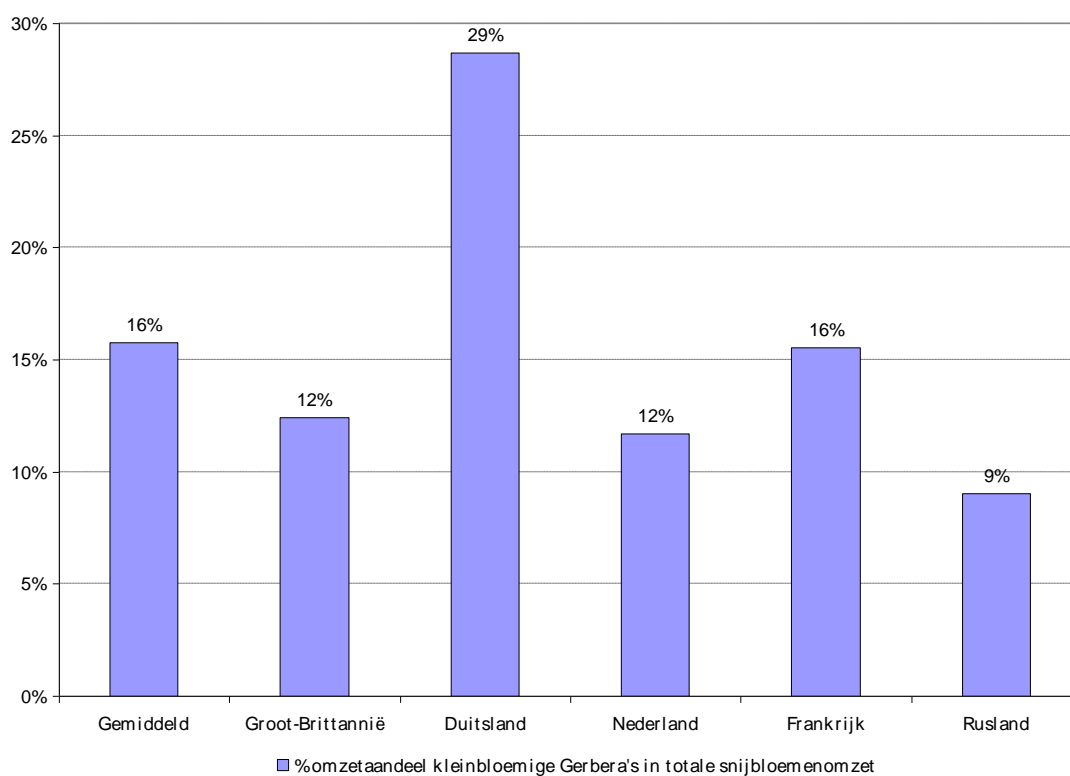
Figuur 2.3.1 Verhouding kleinbloemig vs. grootbloemig (in %)



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Wanneer de totale gerberaomzet op 100% gesteld wordt, blijken de kleinbloemige gerbera's voor circa twee derde aan deze omzet bij te dragen
- In Nederland hebben kleinbloemige gerbera's een beduidend belangrijker aandeel in de totale gerberaomzet, terwijl in Rusland de grootbloemige gerbera duidelijk belangrijker is (in termen van omzet)

Figuur 2.3.2 Omzetaandeel kleinbloemige gerbera (in %)

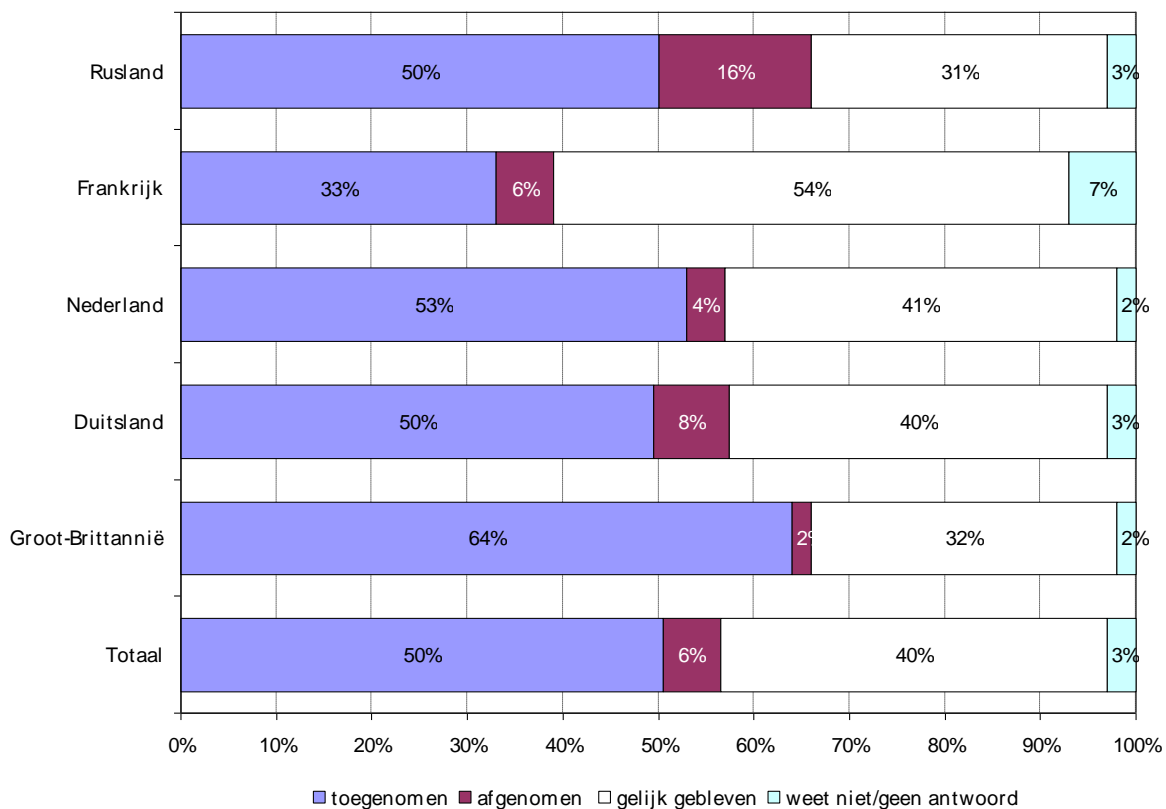


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Gemiddeld genomen dragen kleinbloemige gerbera's voor circa 16% bij aan de totale snijbloemenomzet. (Dit is een schatting van de bloemisten en de ervaring leert dat het omzetaandeel van een bepaald product vaak overschat wordt.)
- In Duitsland hebben kleinbloemige gerbera's een beduidend belangrijker aandeel in de totale snijbloemenomzet dan in de andere landen.

2.4 Aandeel kleinbloemige gerbera in totale snijbloemenverkoop gestegen

Figuur 2.4.1 Omzetaandeel kleinbloemige gerbera in de laatste drie jaar



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- De bloemisten schetsen een vrij positief beeld over de ontwikkeling van het omzetaandeel van de kleinbloemige gerbera in de afgelopen drie jaar. Vooral in Groot-Brittannië is het aandeel van kleinbloemige gerbera in de laatste drie jaar toegenomen. In Rusland, Nederland en Duitsland zegt de helft van de bloemisten dat het aandeel gerbera is toegenomen
- De net-balance score (percentage bloemisten “toegenomen” minus percentage bloemisten “afgenomen”) komt hoog uit met Groot-Brittannië als koploper (net-balance score is +62). In Frankrijk is die het kleinst, maar nog steeds goed te noemen (net-balance score is +28)

2.5 Toename aandeel kleinbloemige gerbera vanwege populariteit

Figuur 2.5.1 Spontaan genoemde redenen voor toename omzetaandeel kleinbloemige gerbera in laatste 3 jaar

	UK	D	NL	F	Rus
Vraag is toegenomen / populariteit	55%	26%	30%	23%	43%
Goed te verwerken in boeketten en arrangementen	12%	24%	30%	20%	23%
Veel / mooie kleuren	17%	26%	25%	14%	7%
Veel soorten / ruime keuze	15%	29%	12%	20%	12%
Goedkoper geworden	7%	16%	8%	12%	14%
Goede / betere houdbaarheid	7%	24%	12%	2%	4%
Nieuwe kleuren	12%	10%	9%	8%	5%

Basis: alle bloemisten waarbij omzetaandeel kleinbloemige gerbera is toegenomen, n=436

- De spontaan meest genoemde reden voor het toegenomen aandeel van kleinbloemige gerbera is de toegenomen vraag. Dit wordt voornamelijk gehoord in Groot-Brittannië en in Rusland.
- Een andere vaak gehoorde reden is de goede verwerkbaarheid van de kleinbloemige gerbera in boeketten en arrangementen. De Britse bloemisten noemen deze reden relatief minder
- De Duitse bloemisten noemen – naast de toegenomen vraag en de goede verwerkbaarheid – vooral de ruimere keuze en de vele en mooie kleuren binnen het assortiment gerbera. Ook de (verbeterde) houdbaarheid wordt in Duitsland opvallend vaak genoemd

Figuur 2.5.2 Spontaan genoemde redenen voor afname omzetaandeel kleinbloemige gerbera in laatste 3 jaar¹ (in aantallen bloemisten)

	UK	D	NL	F	Rus
Vraag is afgenomen	-	9	2	4	1
Prijs / te duur	4	2	-	1	5
Kwaliteit is verslechterd	-	2	-	1	5
Meer vraag naar grootbloemige gerbera	1	1	-	2	3
Kleinbloemige gerbera is ouderwets	-	2	1	1	1
Zwakke bloem	-	1	1	-	2

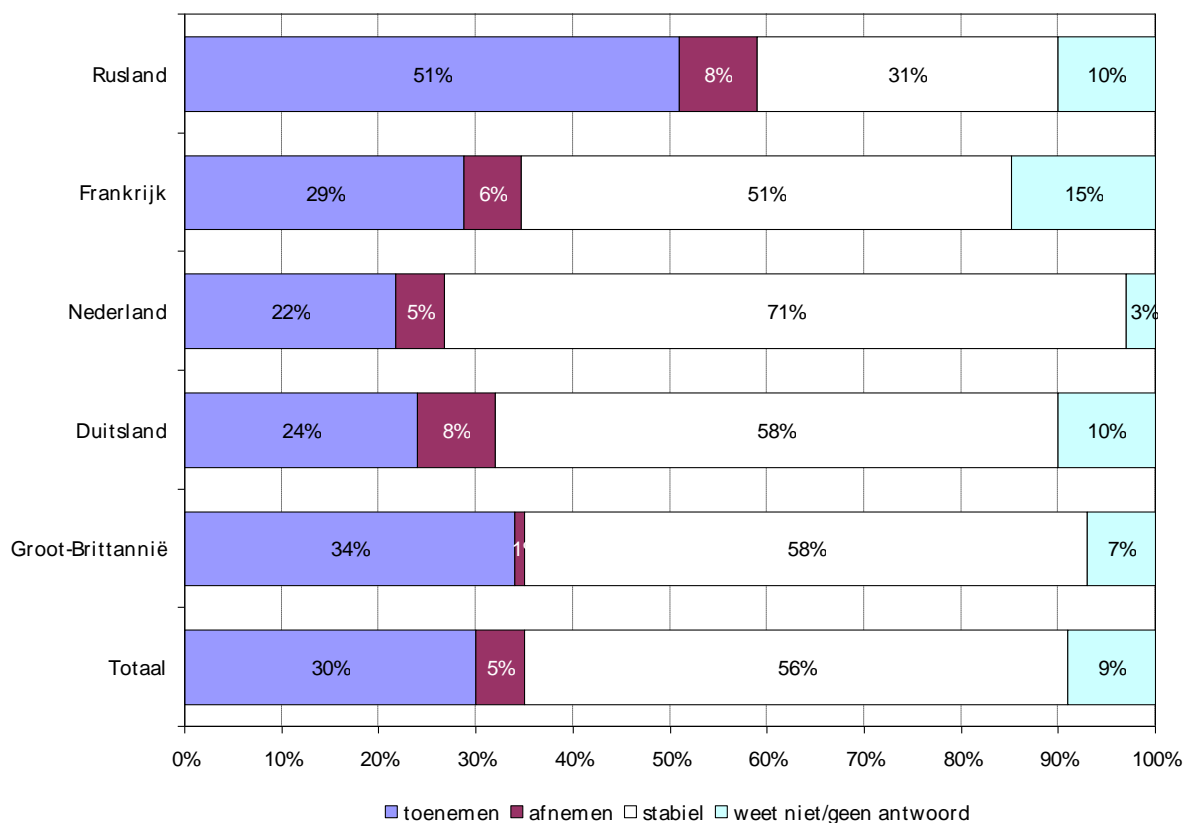
Basis: alle bloemisten waarbij omzetaandeel kleinbloemige gerbera is afgenomen, n=56

- De afnemende vraag van kleinbloemige gerbera is de meest genoemde reden voor een lager omzetaandeel. Deze reden is met name in Duitsland genoemd (en niet in Groot-Brittannië)
- De prijs (te duur) is voor sommige bloemisten ook een reden

¹ Vanwege het relatief lage aantal waarnemingen per land dienen de resultaten in deze tabel als indicatief beschouwd te worden

2.6 Aandeel kleinbloemige gerbera in totale snijbloemenomzet zal naar verwachting nog iets toenemen

Figuur 2.6.1 Omzetaandeel kleinbloemige gerbera voor de komende drie jaar

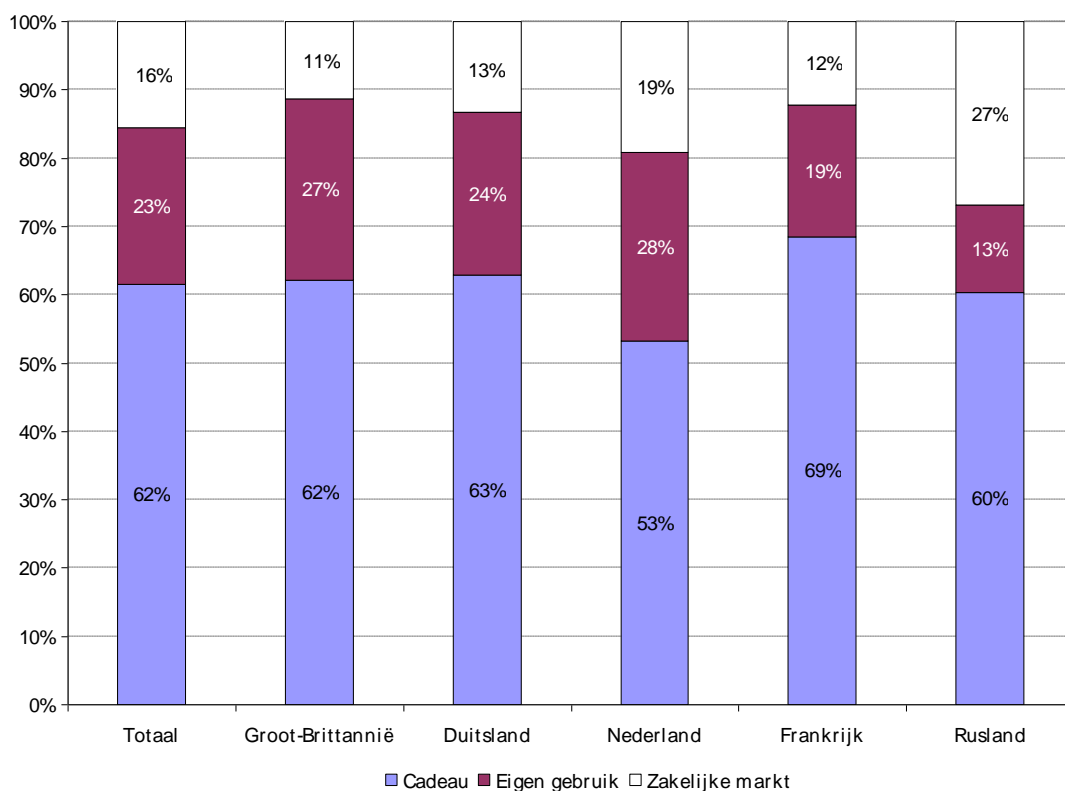


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Met name Russische bloemisten zijn positief over het toekomstig omzetaandeel van de kleinbloemige gerbera: maar liefst de helft verwacht de komende drie jaar een toename
- De net-balance score is dan ook uitermate groot in Rusland (+43). Ook Groot-Brittannië scoort met +33 goed. In Nederland en Duitsland wordt de kleinste groei verwacht (+17 resp. +16)

2.7 Inschatting is dat kleinbloemige gerbera vooral als cadeau gekocht wordt

Figuur 2.7.1 Verdeling omzet kleinbloemige gerbera naar gebruik consument

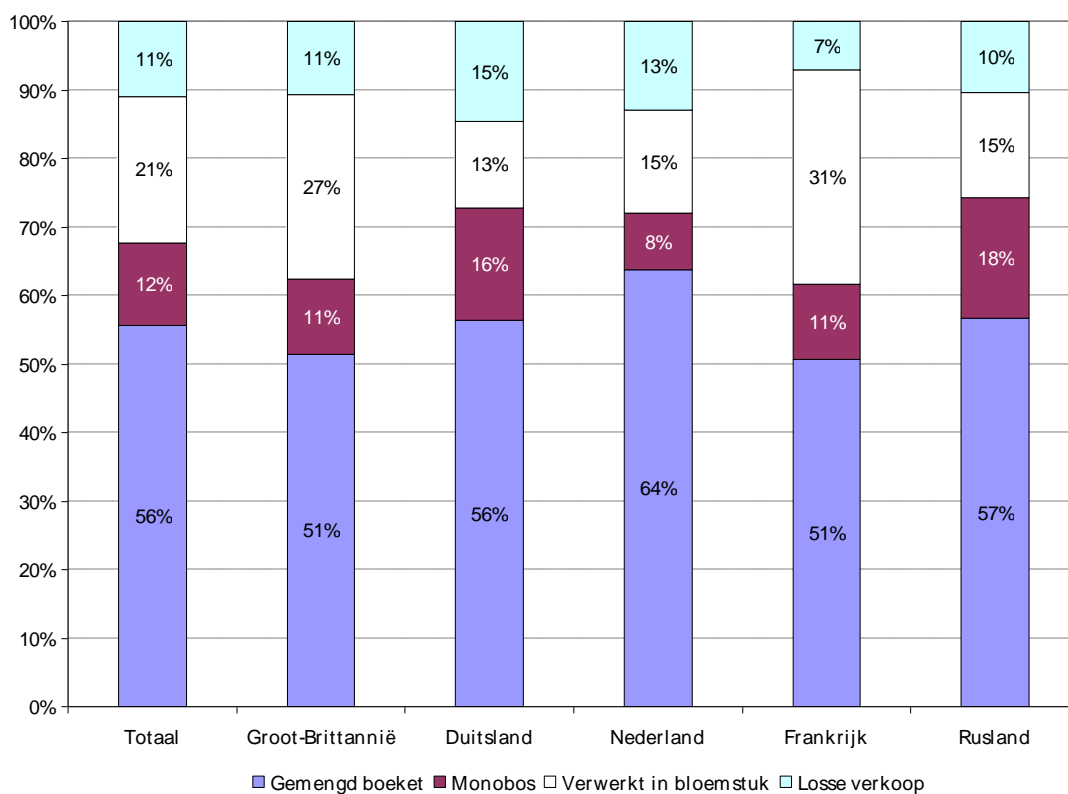


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- De inschatting van alle bloemisten is dat kleinbloemige gerbera vooral gekocht wordt om cadeau te geven
- In Frankrijk en vooral in Rusland is het eigen gebruiksegment minder belangrijk dan in de andere drie landen. Sterker nog, 40% van de Russische bloemisten verkoopt überhaupt geen kleinbloemige gerbera in het eigen gebruiksegment. In Frankrijk doet een kwart van de bloemisten dat niet
- In Rusland, en in mindere mate in Nederland, lijkt kleinbloemige gerbera een relatief belangrijke bloem voor het zakelijke segment

2.8 Meeste kleinbloemige gerbera's worden verwerkt

Figuur 2.8.1 Verdeling kleinbloemige gerbera (in volume) naar gebruik bloemist



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- De inschatting van alle bloemisten is dat relatief veel kleinbloemige gerbera's in gemengde boeketten verwerkt worden. Dit komt vooral in Nederland voor
- In Groot-Brittannië en Frankrijk wordt kleinbloemige gerbera meer dan in de andere landen verwerkt in bloemstukken
- In Rusland en Duitsland worden relatief veel kleinbloemige gerbera's als monobos verkocht

2.9 Meeste kansen voor tweekleurige gerbera's

Figuur 2.9.1 Voor welke van de drie nieuwe soorten ziet u de meeste kansen?

	UK	D	NL	F	Rus
Tweekleurige gerbera	39%	47%	45%	52%	40%
Bolvormige gerbera	24%	17%	20%	14%	16%
Spidervormige gerbera	28%	16%	18%	14%	5%
Geen van allen	4%	12%	8%	3%	10%
Ken ze niet	2%	5%	3%	8%	24%
Weet niet / geen antwoord	4%	2%	5%	9%	5%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- De meeste bloemisten zien voor de tweekleurige gerbera's de beste kansen voor wat betreft afzet. Vooral de Franse bloemisten hebben hoge verwachtingen van de tweekleurige gerbera
- Voor de bolvormige en de spidervormige gerbera geldt dat de Britse bloemisten het meest positief zijn ten aanzien van de afzetkansen van deze producten
- In Rusland zijn de drie nieuwe soorten nog niet zo bekend, een kwart van de Russische bloemisten kent ze niet

3 Inkoop

In het derde hoofdstuk wordt kort vermeld waar de bloemisten hun kleinbloemige gerbera's inkopen. Er wordt tevens antwoord gegeven op de vraag waar bloemisten op letten bij de inkoop van kleinbloemige gerbera en of zij een voorkeur hebben voor een bepaalde kleur en type.

3.1 Kleinbloemige gerbera wordt vooral via (lokale) groothandel ingekocht

Figuur 3.1.1 Inkoopkanalen voor kleinbloemige gerbera

	UK	D	NL	F	Rus
Bloemenveiling FloraHolland	8%	6%	39%	4%	14%
Andere Nederlandse veilingen	2%	4%	12%	2%	5%
Duitse veiling	-	4%	-	-	-
Cash & Carry in Nederland	4%	1%	8%	2%	-
Cash & Carry lokaal	2%	2%	-	2%	-
Groothandel in Nederland	44%	17%	35%	29%	9%
Groothandel lokaal	48%	58%	-	69%	69%
Lijnrijder Nederland	15%	26%	16%	1%	0%
Lijnrijder lokaal	2%	22%	-	4%	-
Direct bij de kweker	1%	8%	3%	6%	1%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Relatief veel Nederlandse bloemisten kopen hun kleinbloemige gerbera's direct via een Nederlandse bloemenveiling in. Maar ook de groothandel is een belangrijk inkoopkanaal
- In Rusland, Frankrijk, Duitsland en Groot-Brittannië is de lokale groothandelaar het belangrijkste voor de inkoop van kleinbloemige gerbera
- Relatief veel Britse bloemisten kopen daarnaast ook in via de Nederlandse groothandel
- Nederlandse lijnrijders kennen een redelijke klantenkring wat betreft kleinbloemige gerbera. Dit geldt echter niet voor de landen Frankrijk en Rusland
- In principe maakt een bloemist van 1 inkoopkanaal gebruik (geldt voor alle landen)

3.2 Bloemist let bij inkoop op kleur, versheid en kwaliteit

Figuur 3.2.1 Spontaan genoemde inkoopcriteria voor kleinbloemige gerbera

	UK	D	NL	F	Rus
Kleur	67%	52%	56%	44%	47%
Versheid	41%	60%	31%	53%	47%
Kwaliteit	44%	43%	39%	26%	59%
Stevigheid van de steel	29%	20%	29%	24%	18%
Prijs	26%	16%	16%	13%	17%
Lengte van de steel	12%	6%	6%	10%	3%
Geen smet (Botrytis)	9%	3%	5%	3%	13%
Grootte (diameter) van de bloem	3%	11%	2%	6%	8%
Soortnaam (cultivar)	3%	5%	5%	6%	7%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Gemiddeld genomen let de helft van de bloemisten bij aankoop van gerbera op de kleur van de bloemen in combinatie met de versheid en kwaliteit
- Het aspect 'kleur' is duidelijk meer genoemd in Groot-Brittannië dan in de andere vier landen
- In Duitsland is versheid het meest genoemde inkoopcriterium en in Rusland is dat kwaliteit
- Over het algemeen letten de bloemisten op twee tot drie verschillende aspecten bij inkoop van kleinbloemige gerbera's
- Verder valt op dat vooral Britse bloemisten letten op de prijs van gerbera

3.3 Kleurenvoorkeur verschilt per land

Figuur 3.3.1 Welke drie kleuren hebben uw voorkeur?

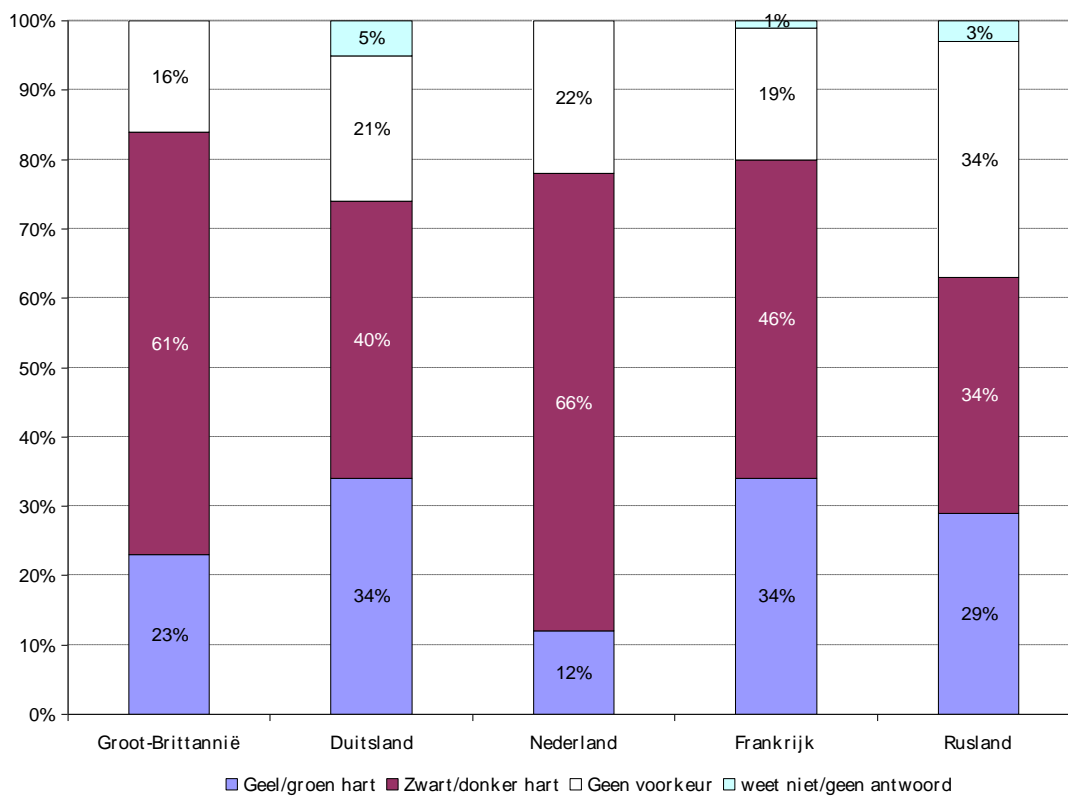
	UK	D	NL	F	Rus
Oranje	46%	76%	55%	67%	40%
Geel	53%	70%	39%	59%	32%
Rood	14%	40%	59%	47%	40%
Wit	40%	11%	69%	29%	14%
Lichtroze	57%	16%	41%	31%	19%
Donkerroze	44%	8%	22%	26%	6%
Crème	15%	11%	4%	3%	10%
Tweekleurig	6%	7%	2%	12%	6%
Paars	4%	5%	3%	2%	5%
Zalm	2%	3%	4%	5%	2%
Roze	1%	3%	1%	4%	5%
Mix	-	1%	1%	1%	15%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Britse bloemisten hebben niet een echt sterke voorkeur voor een bepaalde kleur. Meest genoemd zijn lichtroze, geel, oranje, donkerroze en wit
- Duitse bloemisten echter hebben wel een duidelijke voorkeur: oranje en geel
- Bloemisten in Nederland hebben een sterke voorkeur voor witte kleinbloemige gerbera's. Rood en oranje volgen op korte afstand
- In Frankrijk zien we ongeveer hetzelfde als in Duitsland: er is een duidelijke voorkeur voor de kleuren oranje, geel en rood
- In Rusland hebben de meeste bloemisten voorkeur voor de kleuren rood, oranje en geel (maar het zijn geen uitschieters). Opvallend is dat een mix van kleuren door 15% van de Russische bloemisten genoemd wordt

3.4 Voorkeur voor zwart cq. donker bloemhart

Figuur 3.4.1 Waar gaat uw voorkeur naar uit?



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Relatief veel bloemisten in Nederland en Groot-Brittannië geven de voorkeur aan een zwart of donker bloemhart van kleinbloemige gerbera
- In Frankrijk, Duitsland en Rusland heeft een derde van de bloemisten een voorkeur voor kleinbloemige gerbera's met een geel-groen bloemhart
- Relatief veel Russische bloemisten hebben geen voorkeur

3.5 Aanlevering conform wens

Figuur 3.5.1 Hoe krijgt u uw kleinbloemige gerbera's aangeleverd?

	UK	D	NL	F	Rus
In dozen (droog)	86%	83%	37%	62%	83%
In emmers (op water)	19%	39%	70%	19%	7%
In emmers op flowerrackets (op water)	10%	9%	20%	8%	17%
In emmers op diamond verpakking	8%	5%	5%	4%	4%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Ruim vier vijfde van de Britse, Duitse en Russische bloemisten krijgt de kleinbloemige gerbera's droog in dozen aangeleverd. In Nederland komt dat bij beduidend minder bloemisten voor
- De meerderheid van de Nederlandse bloemisten krijgt de kleinbloemige gerbera's op water aangeleverd. Ook relatief veel Duitse bloemisten krijgen ze op water aangeleverd
- Een vijfde van de Nederlandse en Russische bloemisten zegt de kleinbloemige gerbera's op flowerrackets aangeleverd te krijgen

Figuur 3.5.2 Welke verpakking heeft de voorkeur?

	UK	D	NL	F	Rus
In dozen (droog)	67%	62%	15%	61%	55%
In emmers (op water)	14%	24%	62%	10%	4%
In emmers op flowerrackets (op water)	9%	5%	14%	7%	22%
In emmers op diamond verpakking	5%	2%	4%	3%	5%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Ruim drie vijfde van de Britse, Duitse en Franse bloemisten geeft de voorkeur aan het aanleveren in dozen. In Nederland komt dat bij beduidend weinig bloemisten voor
- De meerderheid van de Nederlandse bloemisten geeft de voorkeur aan aanlevering op water
- Circa drie tiende van de Duitse en Russische bloemisten geeft eveneens de voorkeur voor aanlevering op water, waarbij ruim een vijfde van de Russische bloemisten een voorkeur voor flowerrackets heeft
- Voor de meeste bloemisten geldt dat de huidige manier van aanleveren conform de voorkeur is. Er zijn echter bloemisten die het graag anders willen. Zo zou de helft van de Nederlandse bloemisten die nu gerbera's in dozen krijgen aangeleverd, de gerbera's liever op water aangeleverd krijgen. In de andere landen geldt het omgekeerde. De voorkeur gaat daar uit naar aanlevering in dozen en een deel van de bloemisten die op water krijgt aangeleverd, twijfelt of dit wel de beste manier is. Een deel van hen prefereert namelijk toch een aanlevering in dozen

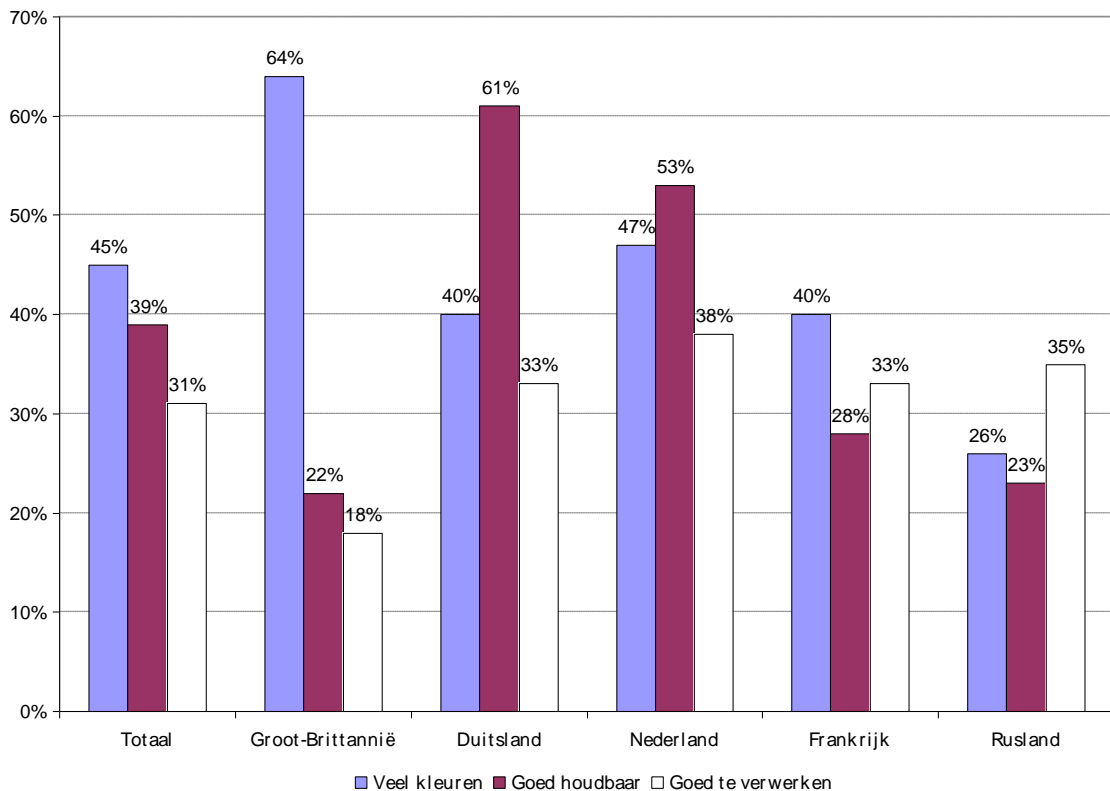
De bloemisten geven vooral praktische redenen om hun voorkeur toe te lichten. De helft van de bloemisten met een voorkeur voor aanlevering in dozen geeft als reden hiervoor dat er dan minder kans op schade is. Ook de bloemisten die gerbera's op flowerrackets willen, geven dit als voornaamste reden. Bijna 40% van de bloemisten die gerbera's op water prefereren geven als reden dat ze niet willen dat de bloemen een tijdje droog staan. Nog eens een derde geeft aan dat de bloemen er dan makkelijk uit de halen zijn.

4 Sterke en zwakke punten

In dit hoofdstuk worden de sterke en zwakke punten van de kleinbloemige gerbera besproken.

4.1 Kleuren, houdbaarheid en verwerking zijn sterke punten

Figuur 4.1.1 Spontaan genoemde sterke punten van kleinbloemige gerbera

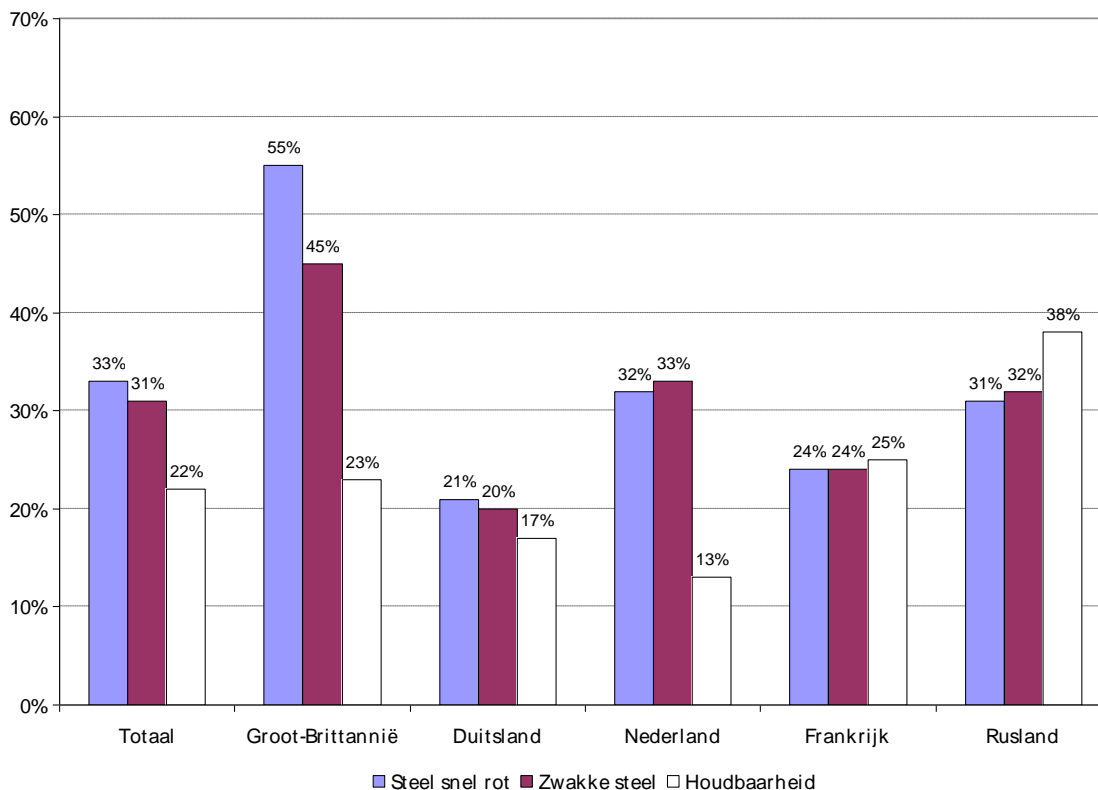


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Maar liefst twee derde van de Britse bloemisten noemt spontaan de vele kleuren als sterk punt
- De goede houdbaarheid van kleinbloemige gerbera wordt in Duitsland en Nederland beduidend meer genoemd dan in de andere landen
- Het derde sterke punt (althans volgens een derde van alle bloemisten) is dat de kleinbloemige gerbera goed te verwerken is. In Rusland is dat het meest genoemde sterke punt, terwijl het in Groot-Brittannië minder vaak wordt genoemd
- Het feit dat deze bloem leuk is (mooi), wordt in Rusland als tweede punt aangeduid door 29% van de bloemisten (niet in de grafiek)
- Overigens weet bijna elke bloemist wel twee (sommigen drie) sterke punten van kleinbloemige gerbera te noemen (spontaan)

4.2 Zwak punt is de steel

Figuur 4.2.1 Spontaan genoemde zwakke punten van kleinbloemige gerbera



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Volgens de bloemisten is de steel het zwakste punt van de kleinbloemige gerbera: de steel wordt snel rot op de vaas en is niet stevig genoeg. Vooral de Britse bloemisten vinden dit een zwak punt. Ook in Nederland komt dit als meest zwakke punt duidelijk naar voren
- Beduidend meer Russische bloemisten noemen de houdbaarheid een zwak punt, terwijl dit in Nederland veel minder vaak genoemd is. Dit wil nog niet zeggen dat de Russische bloemisten een andere opvatting over de zwakke punten van gerbera hebben, want waarschijnlijk houdt de houdbaarheid wel sterk verband met het snel rot worden van de steel. Maar het kan ook zijn dat de gerbera wat langer onderweg is naar Rusland, waardoor de Russen wat kritischer zijn ten aanzien van de houdbaarheid
- Opvallend dat 37% van de Duitse en 20% van de Franse bloemisten aangeeft dat er helemaal geen zwakke punten zijn. In Nederland ligt dat op 17%, in Groot-Britannië op 9% en in Rusland op 8%

4.3 Bloemist geeft twee adviezen mee om houdbaarheid te optimaliseren

Figuur 4.3.1 Wat kan de bloemist zelf doen om de houdbaarheid van gerbera te optimaliseren?

	UK	D	NL	F	Rus
Snijbloemenvoedsel toevoegen	59%	36%	26%	26%	29%
Schuin afsnijden van de steel	27%	26%	30%	44%	23%
Schoon water gebruiken	29%	19%	33%	11%	12%
Vaak water verversen	19%	25%	7%	31%	17%
Bloemen in een klein laagje water	15%	6%	36%	18%	4%
Schone vaas gebruiken	17%	17%	15%	8%	6%
Draad voor stevigheid	17%	5%	13%	4%	14%
Druppel chloor toevoegen	10%	1%	15%	6%	5%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- De meeste Britse bloemisten geven aan dat zij de houdbaarheid van gerbera kunnen optimaliseren door snijbloemenvoedsel toe te voegen
- Een derde van de Duitse bloemisten geeft dat ook aan, maar ook zaken als het schuin afsnijden van de steel en vaak het water verversen moeten er toe leiden dat de gerbera langer houdbaar is
- Ruim een derde van de bloemisten in Nederland geeft aan dat gerbera het beste in een klein laagje water kan staan om de houdbaarheid te optimaliseren (is in Nederland veruit het meest genoemd). Dit dan wel weer in combinatie met schoon water, het schuin afsnijden van de steel en het toevoegen van snijbloemenvoedsel. Het vaak verversen van water wordt door de Nederlandse bloemisten relatief weinig genoemd
- In Frankrijk meent ruim twee vijfde van de bloemisten dat het schuin afsnijden van de steel, de houdbaarheid van de gerbera ten goede komt. Maar ook vaak water verversen en snijbloemenvoedsel toevoegen spelen een rol

Figuur 4.3.2 Welk advies geeft u aan uw klanten mee?

	UK	D	NL	F	Rus
Schuin afsnijden van de steel	49%	52%	56%	55%	31%
Bloemen in een klein laagje water	15%	40%	62%	27%	12%
Vaak water verversen	32%	33%	10%	49%	30%
Snijbloemenvoedsel toevoegen	39%	41%	23%	17%	32%
Schoon water gebruiken	32%	21%	20%	9%	16%
Schone vaas gebruiken	17%	15%	12%	6%	6%
Niet in de zon zetten	15%	5%	4%	5%	18%
Druppel chloor toevoegen	6%	3%	18%	6%	5%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- De helft van alle bloemisten geeft aan dat zij het advies van schuin afsnijden van de steel meegeeft aan de klanten. In Rusland wordt dit door beduidend minder bloemisten verteld
- Maar ruim 60% van de Nederlandse bloemisten geeft het advies mee dat gerbera's in een klein laagje water dienen te staan. In Groot-Brittannië en Rusland wordt dat advies door veel minder bloemisten gegeven
- Het vaak verversen van het vaaswater wordt door Nederlandse bloemisten weinig als advies aan klanten meegegeven, terwijl in Frankrijk de helft van de bloemisten dit advies aan kopers van gerbera's meegeeft
- Twee vijfde van de Britse en Duitse bloemisten geeft als tip mee dat er snijbloemenvoedsel aan het water toegevoegd dient te worden. In Frankrijk geven veel minder bloemisten dat advies aan de klanten mee
- Schoon water gebruiken is het advies van een derde van de Britse bloemisten
- Een vijfde van de Russische bloemisten geeft de klanten mee dat ze de bloemen niet in de zon moeten zetten en een even zo grote groep Nederlandse bloemisten vertelt de klant dat ze een druppeltje chloor in het vaaswater moeten doen
- Gemiddeld genomen geven de bloemisten twee adviezen aan de klanten mee

5 Informatievoorziening

De verstrekte productinformatie van kleinbloemige gerbera wordt in dit hoofdstuk behandeld. Daarnaast wordt gevraagd welke informatie van belang is voor de bloemist en op welke manier verbetering wenselijk is.

5.1 Vakbladen meest genoemd als communicatiemiddel

Figuur 5.1.1 Ontvangt u wel eens informatie over gerbera via ...?

	UK	D	NL	F	Rus
Vakbladen	59%	46%	66%	49%	37%
Leverancier	37%	38%	22%	27%	51%
Veiling	13%	7%	27%	6%	17%
Internet	17%	11%	9%	6%	24%
Verpakking	20%	8%	14%	8%	5%
Bloemenbureau Holland	2%	2%	2%	3%	-
Tentoonstelling	1%	1%	-	-	12%
Ontvang geen productinformatie	23%	30%	21%	29%	12%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Drie tiende van de bloemisten in Frankrijk en Duitsland zegt geen informatie over Gerbera te krijgen. In Groot-Brittannië en in Nederland ontvangt ruim een vijfde van de bloemisten geen informatie over Gerbera, terwijl de meeste Russische bloemisten wel geïnformeerd worden
- Vakbladen hebben het hoogste bereik (bereik ligt in Rusland duidelijk lager)
- De helft van de Russische bloemisten wordt via hun leverancier (kweker of handelaar) op de hoogte gehouden. Dit komt ook bij twee vijfde van de Britse en Duitse bloemisten voor
- Vooral de Nederlandse bloemisten noemen de veiling als afzender van informatie inzake gerbera
- Internet is door relatief veel Russische bloemisten als medium genoemd
- Een vijfde van de Britse bloemisten ontvangt informatie over Gerbera via de verpakking

5.2 Vooral Russische bloemist heeft behoefte aan informatie bij inkoop gerbera

Figuur 5.2.1 Welke informatie is voor u noodzakelijk bij de inkoop van kleinbloemige gerbera?

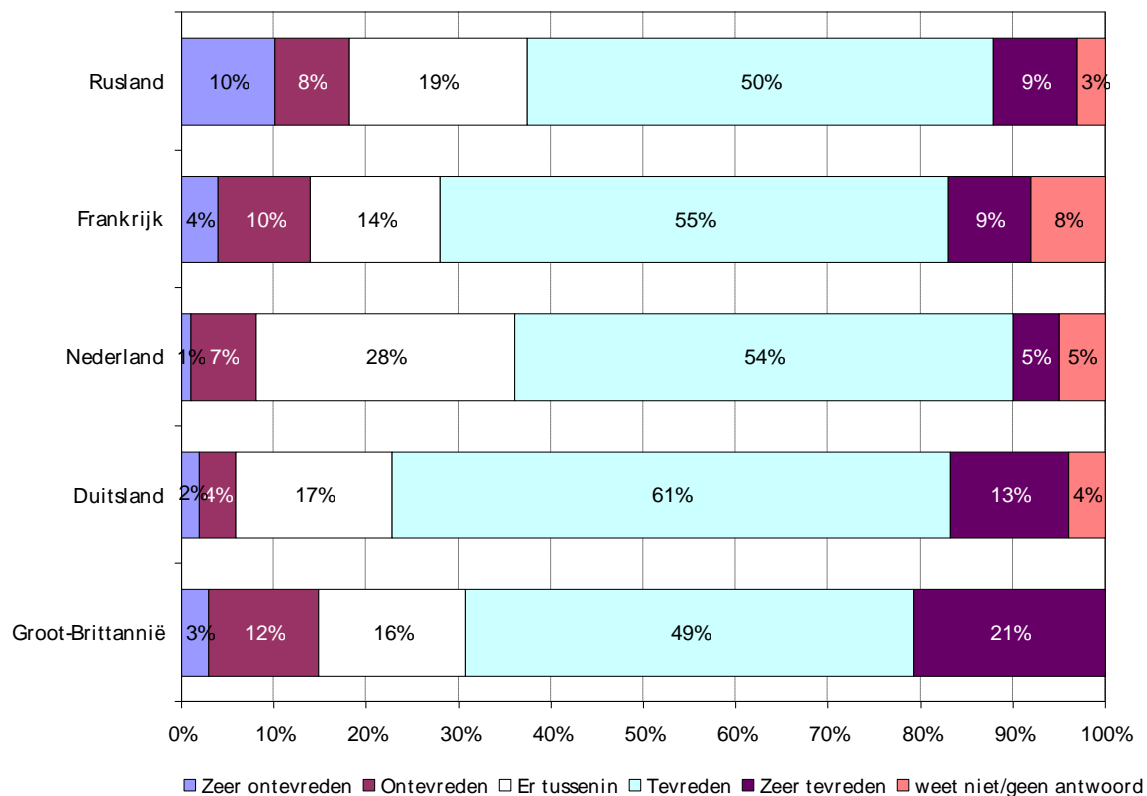
	UK	D	NL	F	Rus
Geen enkel soort informatie	27%	30%	25%	19%	1%
Houdbaarheid	11%	28%	17%	19%	14%
Cultivarnaam / rasnaam / productsoort	13%	15%	4%	9%	32%
Wat er nog meer te koop is (assortimentsinfo)	9%	14%	3%	6%	41%
Verzorgingsinformatie	23%	9%	11%	5%	12%
Snijdatum	11%	6%	7%	17%	3%
Kwaliteit	8%	4%	7%	10%	11%
Prijs	3%	6%	1%	5%	19%
Land van herkomst	4%	8%	1%	9%	3%
Kwekersnaam	1%	4%	13%	3%	4%
Kleur	1%	4%	5%	3%	7%

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Gemiddeld genomen zegt een vijfde van alle bloemisten dat er voor hen geen enkel soort informatie noodzakelijk is bij inkoop van kleinbloemige gerbera. In Rusland is die behoefte er duidelijk wel. Vooral informatie betreffende het assortiment (wat is er nog meer te koop) en de cultivar/rasnaam is interessant voor Russische bloemisten
- Voor drie tiende van de Duitse bloemisten is het noodzakelijk dat de verwachte houdbaarheid van de kleinbloemige gerbera's vermeld is/wordt
- De verzorgingsinformatie is voor een kwart van de Britse bloemisten van belang bij inkoop
- Relatief veel Nederlandse bloemisten willen graag de kwekersnaam vermeld zien
- In Frankrijk wordt informatie over houdbaarheid en snijdatum door relatief veel bloemisten genoemd

5.3 Tevredenheid over verstrekte productinformatie gerbera

Figuur 5.3.1 Hoe tevreden bent u over de verstrekte productinformatie bij gerbera?



Basis: alle bloemisten die informatie over gerbera ontvangt, n=663

- 18% van de Russische en ca. 15% van de Franse en Britse bloemisten die informatie ontvangt, is hierover niet tevreden
- De Duitse bloemist is over het algemeen het meest tevreden ten aanzien van de productinformatie die hij over gerbera ontvangt

Figuur 5.3.2 Wat kan er verbeterd worden aan de informatievoorziening van kleinbloemige gerbera?

	UK	D	NL	F	Rus
Niets	39%	50%	52%	37%	25%
Weet niet	-	5%	5%	17%	5%
Meer informatie op/in de doos	19%	3%	11%	8%	9%
Verzorgingstips	20%	9%	6%	8%	5%
Catalogus (soorten / kleuren en afbeeldingen)	7%	8%	2%	4%	27%
Snijdatum	7%	8%	8%	10%	-
Informatie over nieuwe soorten / producten	6%	8%	4%	6%	7%

Basis: alle bloemisten dat bepaald type info noemt, n=678

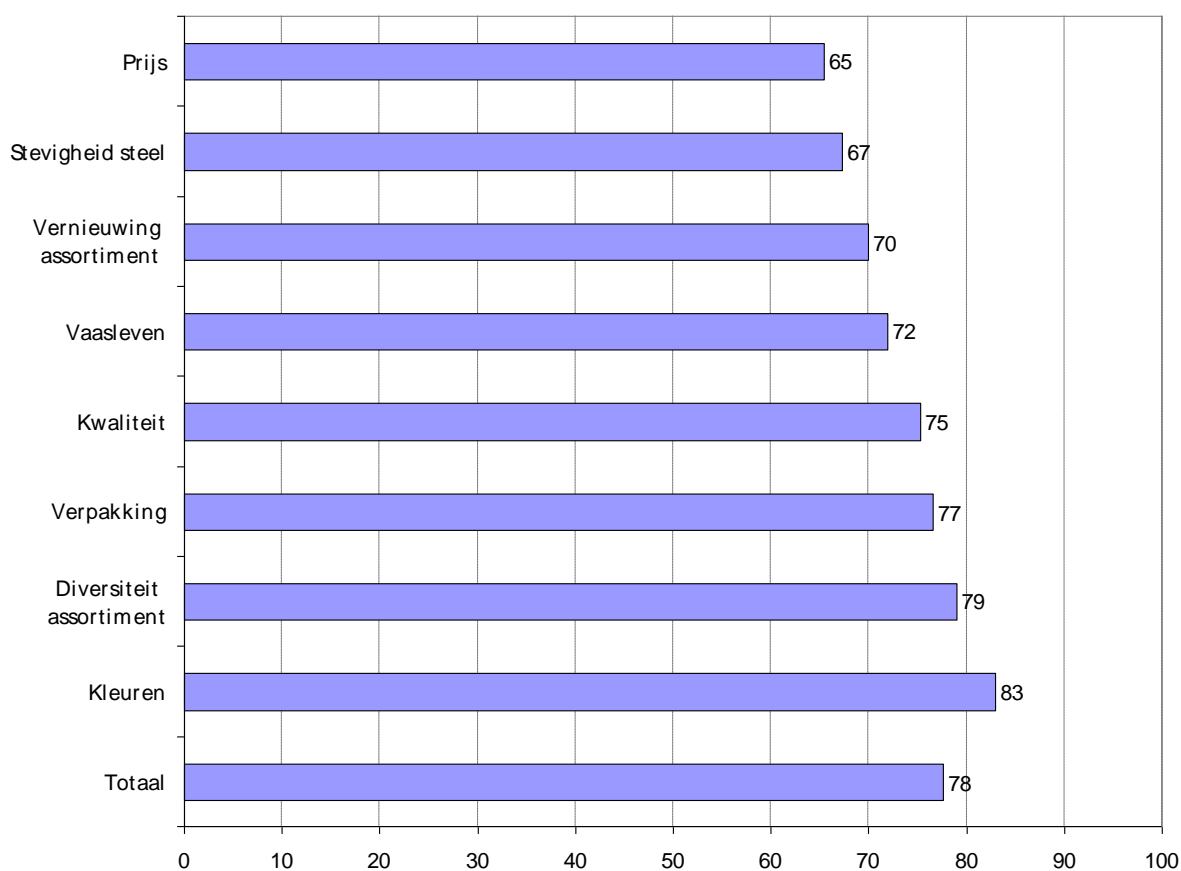
- Wanneer doorgevraagd wordt over wat er verbeterd kan worden aan de informatievoorziening, blijkt de helft van alle bloemisten het of niet te weten of vinden zij dat er niets verbeterd hoeft te worden. In Rusland ligt dat percentage bloemisten met 30% op een relatief laag niveau (optelling van de antwoordcategorieën "niets" en "weet niet")
- Maar liefst meer dan een kwart van de Russische bloemisten wil een soort catalogus met daarin de diverse soorten en kleuren die beschikbaar zijn. Een 'gerberawaaier' zou hiervoor een uitkomst zijn
- Een vijfde van de Britse bloemisten willen graag meer informatie over de verzorging van de kleinbloemige gerbera

6 Tevredenheid

In dit hoofdstuk wordt de algemene tevredenheid van de ondervraagde bloemisten ten aanzien van kleinbloemige gerbera behandeld. Daarnaast wordt ingegaan op de tevredenheid van een achttal aspecten. Tot slot wordt in een aantal grafieken een combinatie gemaakt tussen het belang van de diverse aspecten aan de ene kant en de tevredenheid aan de andere kant. Op die manier is een prioriteitenlijst van verbeterpunten op te maken.

6.1 Kleinbloemige gerbera scoort overall gezien een 8-

Figuur 6.1.1 Algemene tevredenheid kleinbloemige gerbera en per deelaspect (schaal 1 – 100)



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Overall gezien krijgt de kleinbloemige gerbera op een schaal van 1 tot 100, 78 punten (een 7,8 in rapportcijfers). Vergeleken met de bloemen die al eerder in de detaillistenscan hebben meegelopen, scoort de kleinbloemige gerbera vrij hoog, conform de grootbloemige roos

lelie	roos grootbloemig	gerbera kleinbloemig	tulp	gerbera grootbloemig	roos kleinbloemig	alstroemeria	stand. anjer	troschryasant	Lisianthus	aster
7,9	7,8	7,8	7,6	7,5	7,3	7,3	7,3	7,2	7,0	6,9

- Van alle bloemisten geeft 9% een onvoldoende (50 punten of minder)
- Zowel in Groot-Brittannië als in Duitsland behaalt de kleinbloemige gerbera 82 punten (in beide landen geeft 4% minder dan 50 punten). In Nederland komt de totaalscore van kleinbloemige gerbera uit op 79 punten, terwijl slechts 3% van de bloemisten een onvoldoende geeft. In Frankrijk komt het overall gemiddelde uit op 73 punten. Hier is 13% niet tevreden. In Rusland heerst de grootste ontevredenheid. Russische bloemisten geven 68 punten aan de kleinbloemige gerbera en maar liefst 31% van de Russische bloemisten geeft 50 punten of lager.
- De kleuren van de kleinbloemige gerbera wordt overall als hoogste gewaardeerd, gevolgd door de diversiteit van het assortiment en de verpakking
- De tevredenheid is het laagst op het aspect 'prijs' (gemiddeld 65 punten en 29% van alle bloemisten geeft 50 punten of lager). Ook de stevigheid van de steel scoort relatief laag, maar wordt toch nog met een ruime voldoende beoordeeld (een kwart geeft 50 punten of lager)

Figuur 6.1.2 Tevredenheid kleinbloemige gerbera per deelaspect (schaal 1 – 100)

	UK	D	NL	F	Rus
Algemene tevredenheid	82	82	79	73	68
Kleuren	86	88	84	76	81
Diversiteit assortiment	80	84	82	73	74
Verpakking	77	81	74	73	79
Kwaliteit	79	80	76	70	69
Vaasleven	73	78	75	68	63
Mate van vernieuwing assortiment	75	72	71	66	61
Stevigheid steel	69	71	70	63	61
Prijs	68	68	72	57	61

Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Over de 8 aspecten heen valt op dat de Franse en de Russische bloemisten lager scoren dan de detaillisten in de andere drie landen
- De Franse bloemisten, en in iets minder mate de Russische bloemisten, scoren op het aspect 'prijs' beduidend lager dan de andere landen
- In Rusland wordt relatief hoog gescoord op 'verpakking' en laag op 'vaasleven', 'de mate van vernieuwing in het assortiment' en 'de stevigheid van de steel'
- De Duitse bloemisten zijn het meest positief in hun beoordeling van de diverse aspecten van de kleinbloemige gerbera. De Duitse bloemisten scoren op bijna alle aspecten hoger dan in de andere vier landen
- Het grootste verschil tussen de hoogste en de laagste score wordt aangetroffen op de aspecten 'vaasleven' tussen Rusland (63 punten) en Duitsland (78 punten) en 'prijs' (Frankrijk scoort 57 punten en Nederland scoort 72 punten)

Figuur 6.1.3 Percentage ontevreden bloemisten per deelaspect (score 5 of lager)

	UK	D	NL	F	Rus
Algemene tevredenheid	4%	4%	3%	13%	31%
Kleuren	4%	2%	4%	15%	16%
Diversiteit assortiment	8%	7%	5%	18%	23%
Verpakking	14%	13%	13%	21%	17%
Kwaliteit	8%	6%	4%	19%	21%
Vaasleven	17%	8%	5%	23%	33%
Mate van vernieuwing assortiment	16%	23%	16%	26%	44%
Stevigheid steel	22%	18%	15%	32%	41%
Prijs	25%	26%	16%	41%	41%

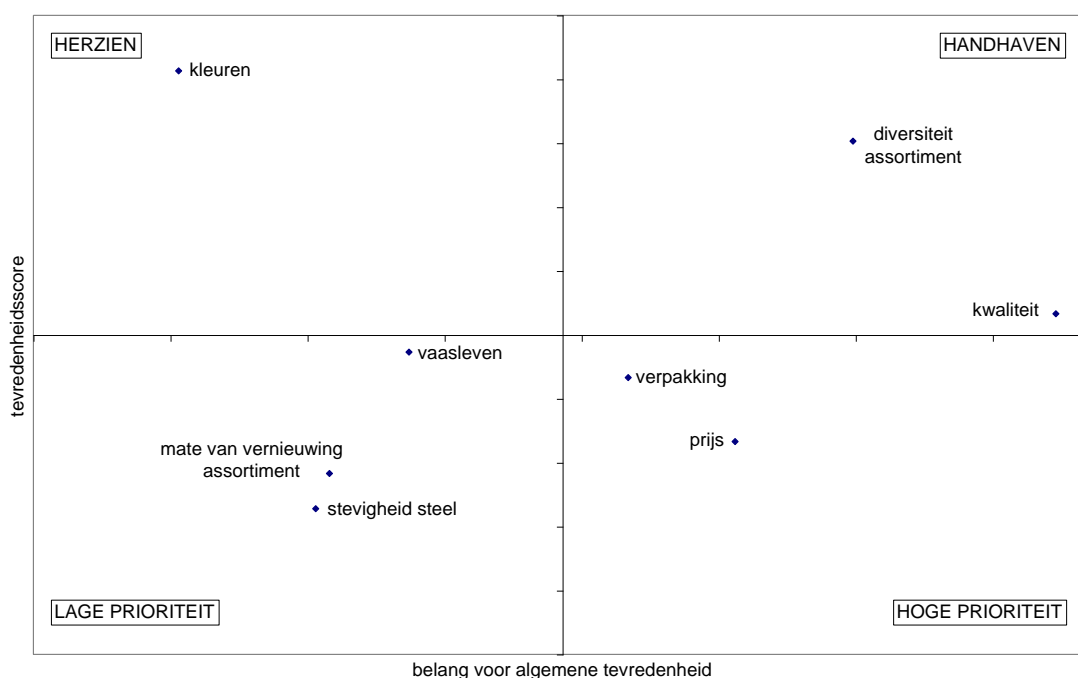
Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen (exclusief 'weet niets')

- Over het algemeen kent Rusland, en in mindere mate Frankrijk, het hoogste percentage ontevreden bloemisten (ontevreden over kleinbloemige gerbera). In Nederland geldt het omgekeerde
- Zoals eerder gememoreerd is de ontevredenheid op het aspect 'prijs' het hoogst (zeker in Frankrijk en Rusland)
- Ruim twee vijfde van de Russische bloemisten is niet tevreden over 'de mate van vernieuwing in het assortiment'

6.2 Vaasleven en stevigheid steel eerste prioriteit om te verbeteren

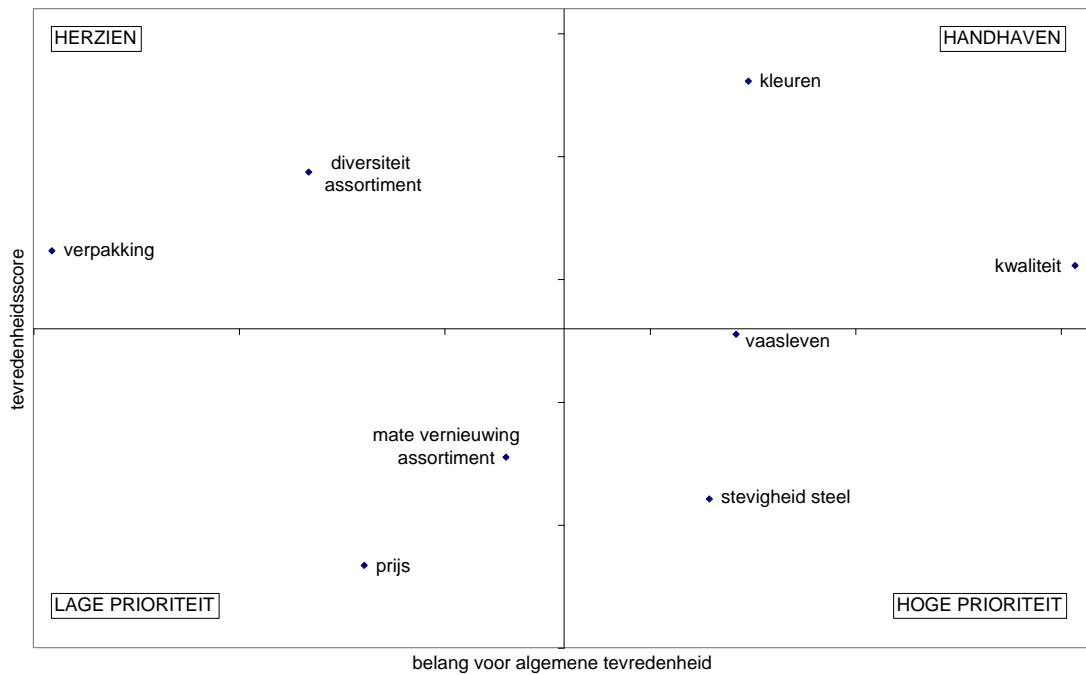
Hoewel de bloemisten over een aantal aspecten tevreden zijn, wil dit nog niet zeggen dat het aspect ook van belang is voor de algemene tevredenheid. Aan de hand van een regressie-analyse kan er een relatie worden gelegd tussen de diverse aspecten en hun belang voor de algemene tevredenheid met kleinbloemige gerbera. Per segment en per land zijn de verschillende aspecten in een diagram uiteengezet. Op de horizontale as staat telkens het belang van de verschillende aspecten op de totale tevredenheid. Hoe meer een aspect in de rechterkant van het diagram staat, hoe groter het belang voor de algemene tevredenheid met kleinbloemige gerbera. Op de verticale as staat de tevredenheidsscore van de aspecten. Hoe hoger een aspect in de grafiek staat, hoe groter de tevredenheid met dit aspect.

Figuur 6.2.1 **Tevredenheid aspecten versus belang: Nederland (n=190)**



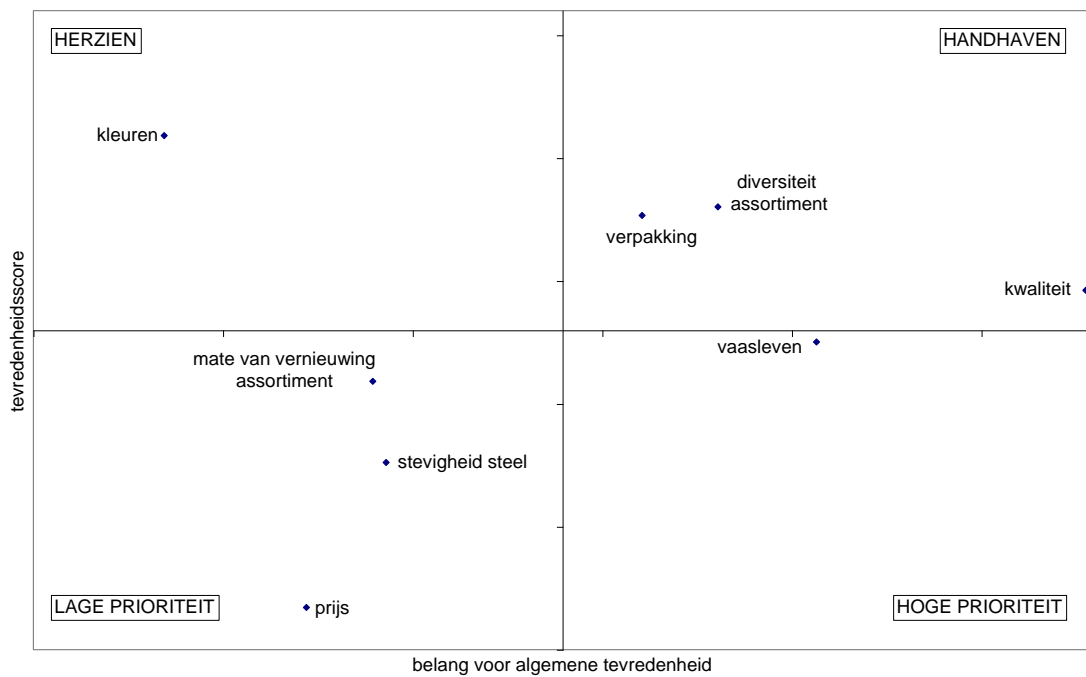
- De 'kwaliteit' en de 'diversiteit van het assortiment' zijn voor de Nederlandse bloemisten veruit het belangrijkste. Beide aspecten scoren qua tevredenheid bovengemiddeld en dienen gehandhaafd te blijven op het huidige niveau (zeker kwaliteit mag niet verder dalen)
- In Nederland krijgen de aspecten 'prijs' en 'verpakking' een hoge prioriteit voor verbetering. Beide aspecten zijn bovengemiddeld van belang voor de algehele tevredenheid, maar scoren benedengemiddeld
- Lage prioriteit krijgen de aspecten 'stevigheid steel', 'mate van vernieuwing van het assortiment' en 'vaasleven'

Figuur 6.2.2 Tevredenheid aspecten versus belang: Duitsland (n=189)



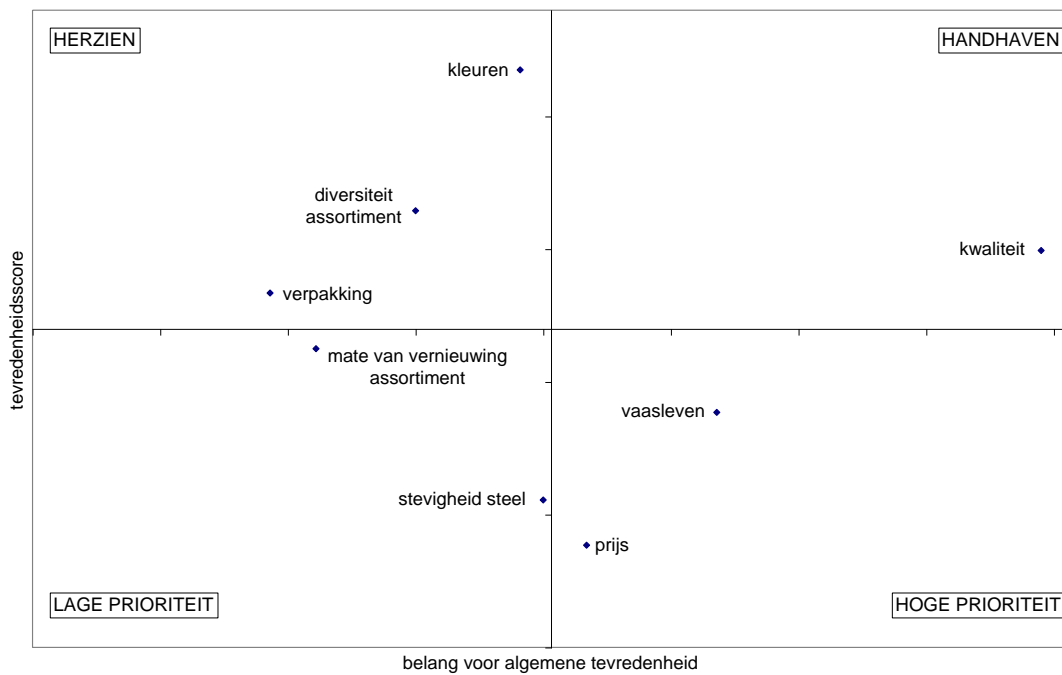
- 'Kwaliteit' van de kleinbloemige gerbera is voor Duitse bloemisten essentieel en scoort bovengemiddeld. Hetzelfde geldt voor het aspect kleur
- Het belang in combinatie met de tevredenheidsscore geeft twee aspecten een hoge prioriteit om te verbeteren: 'stevigheid van de steel' en 'vaasleven'
- De aspecten 'prijs' en 'mate van vernieuwing van het assortiment' krijgen beide een lage prioriteit om te verbeteren

Figuur 6.2.3 Tevredenheid aspecten versus belang: Frankrijk (n=192)



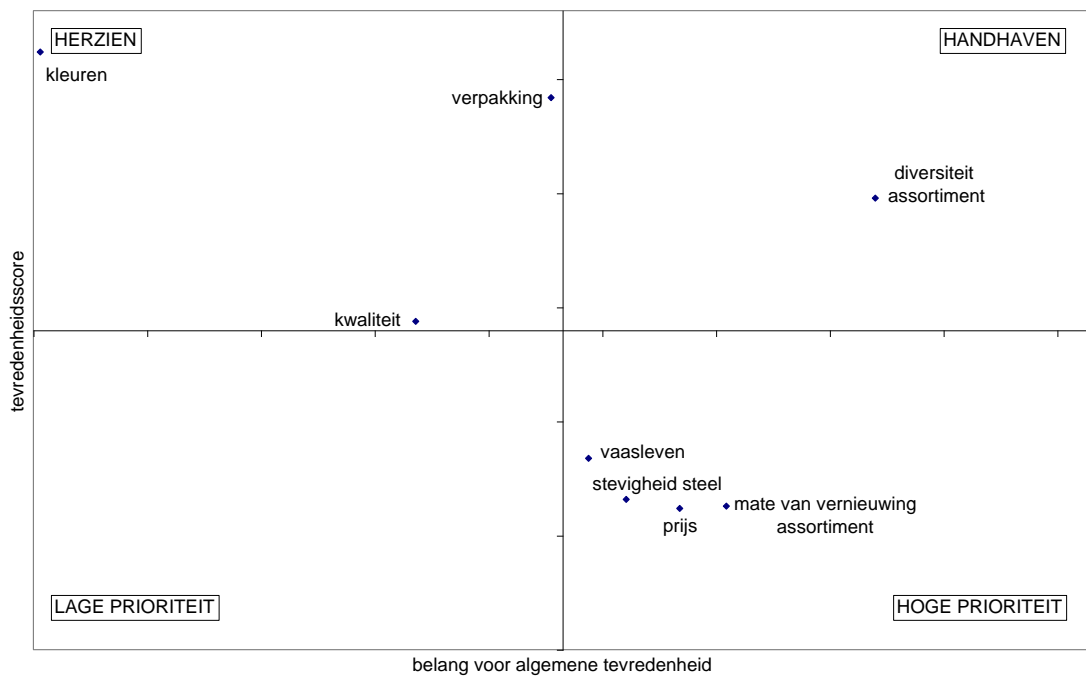
- 'Kwaliteit' is in Frankrijk essentieel in de ogen van de bloemisten.
- 'Vaasleven' krijgt een hoge prioriteit om te verbeteren
- De 'mate van vernieuwing van het assortiment', 'stevigheid steel' en ook 'prijs' hebben een lagere prioriteit om te verbeteren

Figuur 6.2.4 Tevredenheid aspecten versus belang: Groot-Brittannië (n=190)



- Ook in Groot-Brittannië is één aspect essentieel: 'kwaliteit'
- Twee aspecten vallen in het kwadrant van hoge prioriteit om te verbeteren: 'vaasleven' en 'prijs'
- Lage prioriteit krijgen de aspecten 'stevigheid van de steel' en 'mate van vernieuwing in het assortiment'

Figuur 6.2.5 Tevredenheid aspecten versus belang: Rusland (n=111)



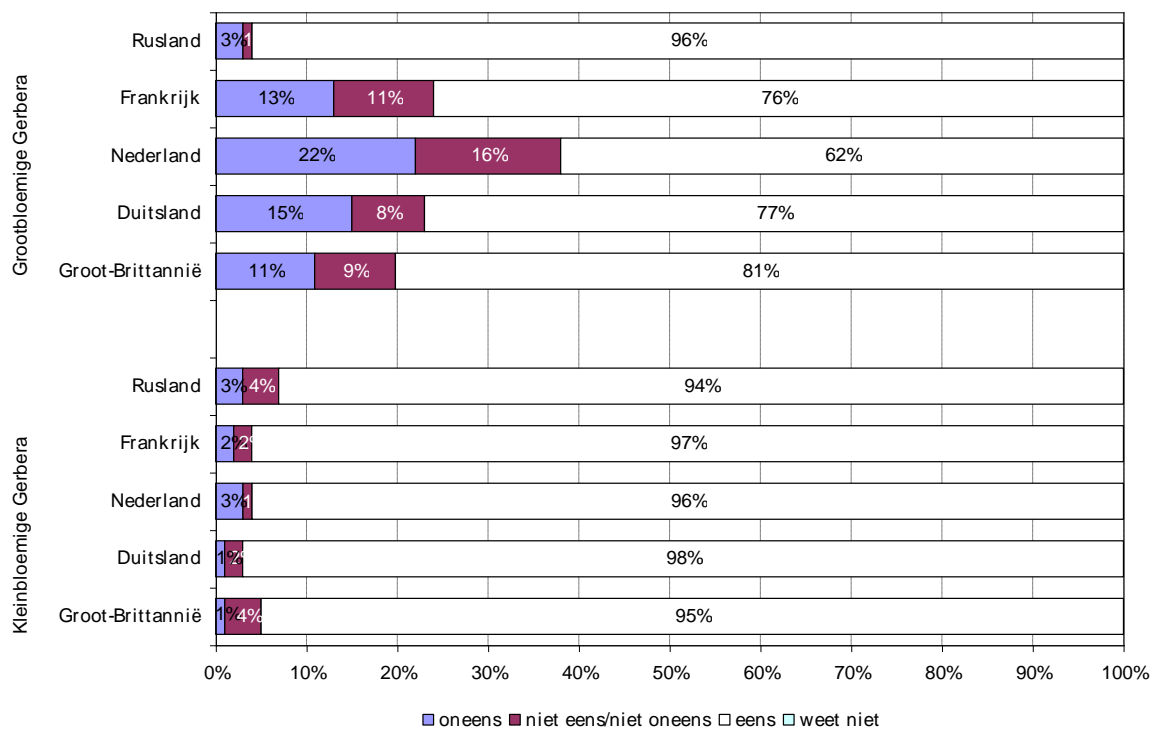
- In Rusland is niet de kwaliteit, maar 'diversiteit van het assortiment' erg belangrijk
- Maar liefst vier aspecten vallen in het kwadrant van hoge prioriteit om te verbeteren: 'de mate van vernieuwing van het assortiment', 'prijs', 'stevigheid steel' en 'vaasleven'
- Belangrijk is dat het aspect 'kwaliteit' niet verder daalt in de tevredenheidsscore

7 Attitude

Tot slot kijken we naar de houding van de bloemisten ten aanzien van kleinbloemige gerbera door hen enkele stellingen voor te leggen. Hierbij is tevens aan de bloemisten gevraagd of zij ook deze stellingen voor grootbloemige gerbera's wilden beantwoorden. Door de bloemisten dezelfde stellingen voor te leggen, kunnen er scherpere conclusies getrokken worden of het uitsluitend om kleinbloemige gerbera's gaat of dat het breder getrokken dient te worden.

7.1 Kleinbloemige gerbera beter toepasbaar in boeketten/arrangementen dan grootbloemige

Figuur 7.1.1 "Gerbera is goed toe te passen in boeketten of arrangementen"

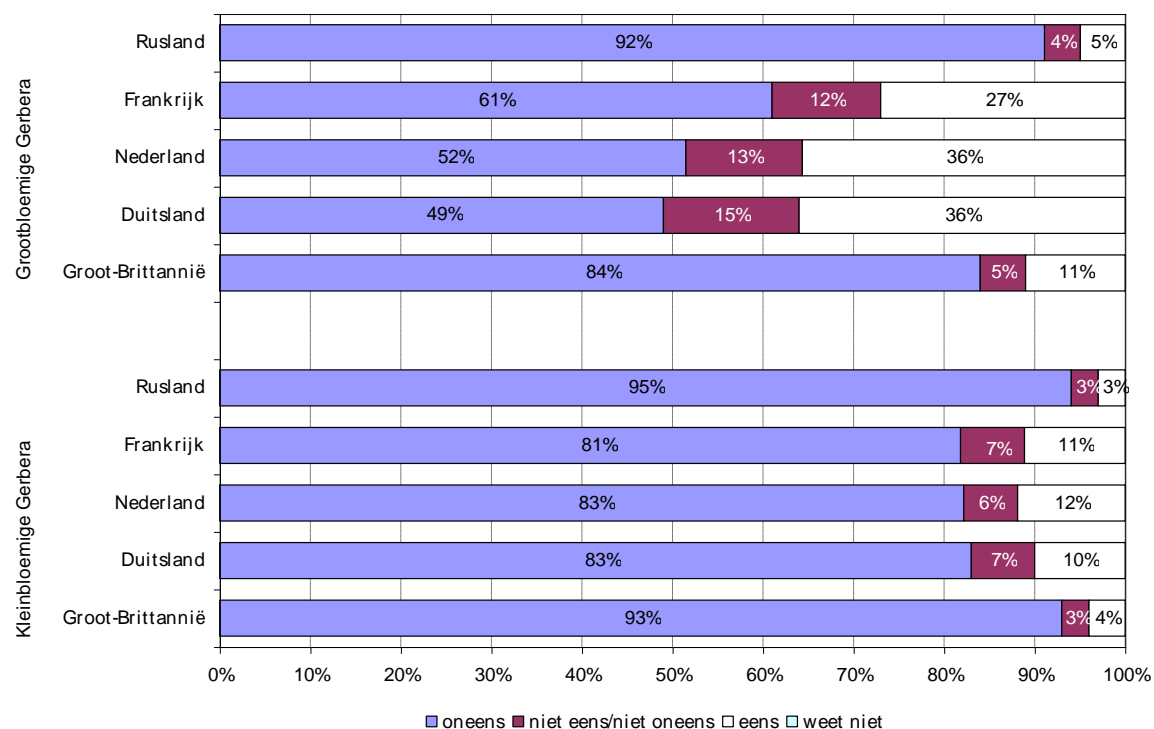


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Een ruime meerderheid van alle bloemisten vindt kleinbloemige gerbera goed toepasbaar in boeketten of arrangementen
- Grootbloemige gerbera's lijken iets minder goed toepasbaar in boeketten of arrangementen, met name in Nederland
- In Rusland zijn zowel kleinbloemige gerbera's als grootbloemige gerbera's goed toepasbaar in boeketten of arrangementen

7.2 Meerderheid vindt kleinbloemige gerbera geen ouderwetse bloem

Figuur 7.2.1 “Gerbera is een ouderwetse bloem”

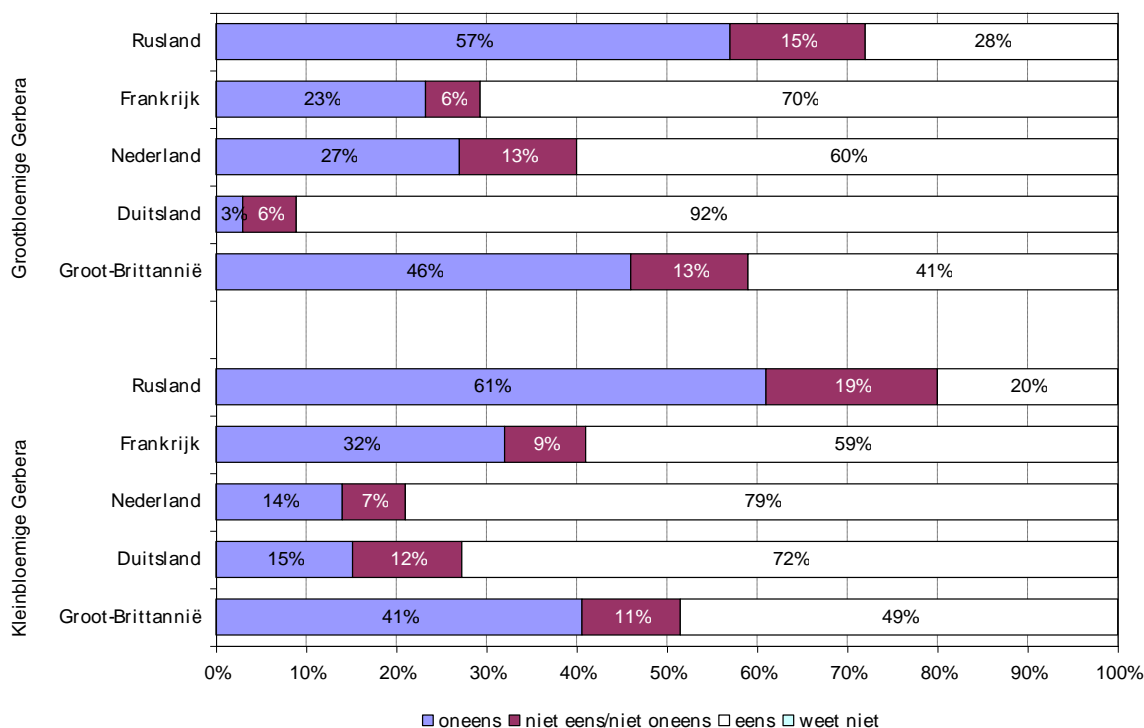


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Een zeer ruime meerderheid van de bloemisten is het niet met de stelling eens dat kleinbloemige gerbera een ouderwetse bloem is
- Kleinbloemige gerbera scoort op de stelling ‘ouderwetse bloem’ in Groot-Brittannië en Rusland overeenkomstig grootbloemige gerbera
- In Nederland en Duitsland zijn de meningen wat meer verdeeld voor wat betreft grootbloemige gerbera
- In Frankrijk is een kwart van de bloemisten de mening toegedaan dat grootbloemige gerbera’s ouderwetse bloemen zijn

7.3 Kleinbloemige gerbera is een goede bloem voor het grafsegment

Figuur 7.3.1 “Gerbera is zeer geschikt voor grafwerk”

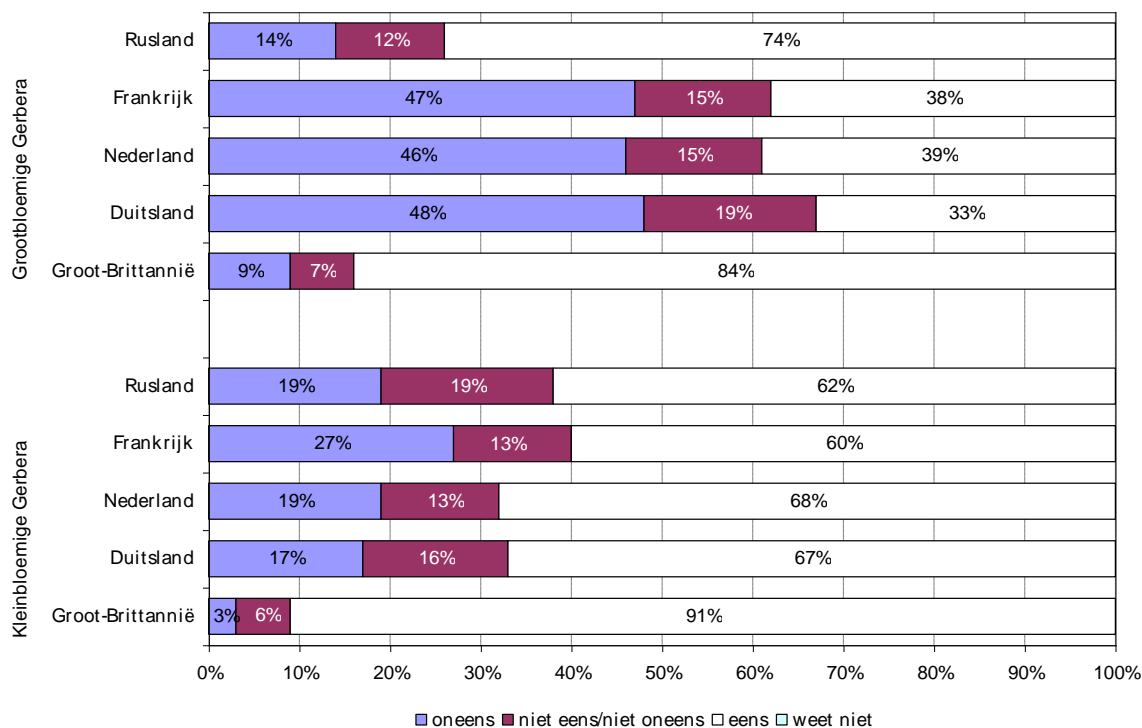


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Relatief veel Nederlandse en Duitse bloemisten (in vergelijking met hun collega's in Frankrijk en Groot-Brittannië en vooral in Rusland) zijn het met de stelling eens dat kleinbloemige gerbera zeer geschikt is voor grafwerk
- In Rusland is drie vijfde van de bloemisten het niet eens met deze stelling
- De overgrote meerderheid van de Duitse bloemisten vindt overigens dat grootbloemige gerbera's zeer geschikt zijn voor grafwerk
- In Nederland valt op dat de kleinbloemige gerbera zich volgens de bloemisten iets beter leent voor het grafsegment dan de grootbloemige gerbera
- In Rusland en Groot-Brittannië is geen onderscheid tussen groot- en kleinbloemige gerbera's wat betreft geschiktheid voor het grafsegment

7.4 Gerbera's zijn vooral in Groot-Brittannië trendy bloemen

Figuur 7.4.1 "Gerbera is een trendy bloem"

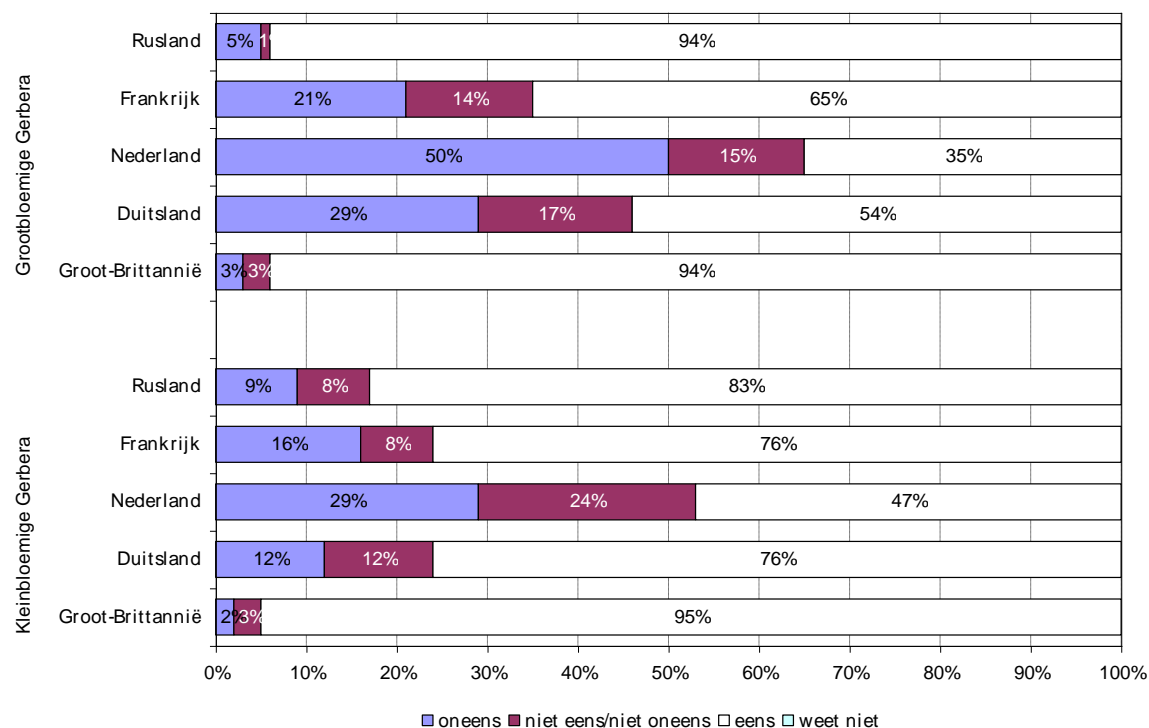


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Een overgrote meerderheid van de Britse bloemisten vindt zowel de kleinbloemige als de grootbloemige gerbera een trendy bloem
- Ca. twee derde van de bloemisten in de andere vier landen vindt kleinbloemige gerbera een trendy bloem
- Opvallend dat meer Russische bloemisten de grootbloemige gerbera een trendy bloem vinden dan de kleinbloemige variant
- In de andere drie landen zijn er meer bloemisten die de kleinbloemige gerbera als trendy bestempelen dan de grootbloemige gerbera

7.5 Gerbera is volgens meerderheid Britse bloemisten een echte cadeaubloem

Figuur 7.5.1 “Gerbera is een echte cadeaubloem”

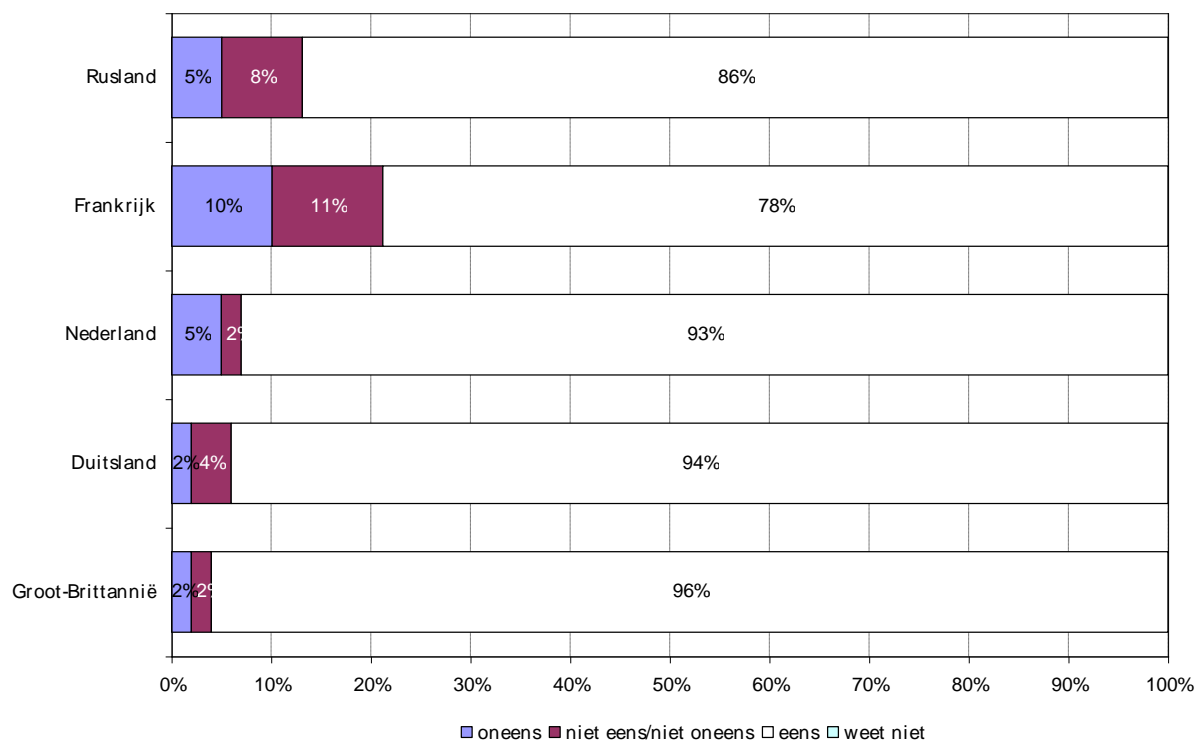


Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Een zeer ruime meerderheid van de bloemisten in Duitsland, Frankrijk, Rusland en met name Groot-Brittannië is het eens met de stelling dat de kleinbloemige gerbera een echte cadeaubloem is
- In Nederland zijn de meningen wat meer verdeeld
- In Groot-Brittannië valt op dat relatief veel bloemisten grootbloemige gerbera ook een echte cadeaubloem vinden. In Rusland is dit fenomeen nog sterker: daar vinden zelfs meer bloemisten de grootbloemige gerbera een echte cadeaubloem
- In Frankrijk en Duitsland hebben grootbloemige gerbera's iets minder het imago van een echte cadeaubloem dan kleinbloemige gerbera's

7.6 Kleinbloemige gerbera is een bloem met een positieve uitstraling

Figuur 7.6.1 “Kleinbloemige gerbera is een bloem met een positieve uitstraling”



Basis: alle bloemisten die kleinbloemige gerbera verkopen, n=872

- Met het imago van de kleinbloemige gerbera zit het wel goed: een ruime meerderheid van de bloemisten in de vijf landen is het eens met de stelling dat kleinbloemige gerbera een bloem is met een positieve uitstraling
- In Frankrijk zijn relatief veel bloemisten het hier niet mee eens

8 Conclusies

In dit laatste hoofdstuk worden tenslotte de belangrijkste conclusies weergegeven.

8.1 Relatief weinig Russische bloemisten verkopen kleinbloemige gerbera

Drie vijfde van de Russische bloemisten heeft in de afgelopen 12 maanden kleinbloemige gerbera verkocht. In de andere vier landen ligt dat percentage beduidend hoger (ruim 9 van de 10 bloemisten verkopen kleinbloemige gerbera's).

Argumenten om geen kleinbloemige gerbera te verkopen zijn rationeel georiënteerd: bloemisten voeren geen kleinbloemige gerbera in hun assortiment ("het zit niet in mijn assortiment") en er is geen vraag naar. Daarnaast staan er bij een aantal bloemisten geen kleinbloemige gerbera's in de winkel vanwege het feit dat deze bloemen niet bij het assortiment of de uitstraling van de winkel passen.

De belangrijkste reden om wél kleinbloemige gerbera te voeren, is de vraag naar dit product (beduidend vaker genoemd in Groot-Brittannië). Ook speelt de geschiktheid voor de verwerking in gemengde boeketten een belangrijke rol. Vooral Nederlandse bloemisten vinden de kleinbloemige gerbera hiervoor geschikt. De vele mooie kleuren en de eigen keus van de bloemist zijn ook van belang om kleinbloemige gerbera's te voeren.

Kleinbloemige gerbera's blijken voor circa twee derde aan de totale gerberaomzet bij te dragen. In Nederland hebben de kleinbloemigen een belangrijker aandeel (85%), terwijl in Rusland de grootbloemigen de boventoon voeren (68% omzetaandeel).

Het aandeel kleinbloemige gerbera in de totale snijbloemenomzet wordt geschat op 16%. De bloemisten zijn vrij positief over de ontwikkeling van dit aandeel in de afgelopen drie jaar. Dit geldt vooral in Groot-Brittannië, waar 64% van de Britse bloemisten zegt dat het aandeel van de kleinbloemige gerbera is toegenomen. In Rusland, Nederland en Duitsland zegt de helft van de bloemisten dat het aandeel is toegenomen.

De spontaan meest genoemde reden voor het toegenomen aandeel van kleinbloemige gerbera is simpel: de vraag is toegenomen. Dit kan liggen aan de toegenomen populariteit van de bloem, maar ook aan de goede verwerkbaarheid in boeketten en arrangementen en de vele mooie kleuren en ruime keuze. In Groot-Brittannië en Rusland blijkt vooral de toegenomen populariteit een reden voor het toegenomen aandeel kleinbloemige gerbera. Duitse bloemisten zoeken de oorzaak ook in de goede houdbaarheid van de bloem. Bloemisten die zeggen dat het omzetaandeel van de kleinbloemige gerbera in de afgelopen drie jaar is afgenomen, zoeken de oorzaak hiervoor in de dalende vraag of de (te hoge) prijs.

In de komende jaren zal de afzet van kleinbloemige gerbera naar schatting van de bloemisten stabiliseren tot licht toenemen. De Russische bloemisten zijn wat dit betreft het meest optimistisch, meer dan de helft verwacht dat het aandeel van de kleinbloemige gerbera gaat groeien. Het omzetaandeel laat hiertoe nog voldoende ruimte vergeleken met de andere landen. Ook voor wat betreft de penetratiegraad heeft Rusland nog redelijk wat ruimte, er zijn nog relatief veel bloemisten die geen kleinbloemige gerbera's verkopen.

Volgens de bloemisten wordt de kleinbloemige gerbera vooral als cadeau gekocht door de consument. Hierbij is het gemengd boeket en het bloemstuk het belangrijkste in termen van volume. In Rusland, en in mindere mate in Nederland, lijkt kleinbloemige gerbera een relatief belangrijke bloem voor het zakelijke segment.

Voor wat betreft de nieuwe verschijningsvormen van kleinbloemige gerbera zien de bloemisten de meeste kansen voor de tweekleurige gerbera's. Opvallend is dat een kwart van de Russische bloemisten geen van de drie nieuwe verschijningsvormen kent.

8.2 Inkoop veelal via lokale groothandelaar

Relatief veel Nederlandse bloemisten kopen hun kleinbloemige gerbera direct via een Nederlandse bloemenveiling in, terwijl bloemisten in de andere vier landen bij de lokale groothandelaar hun kleinbloemige gerbera's inkopen. De helft van alle bloemisten let bij de aankoop op de kleur van de bloemen. Ook versheid en kwaliteit spelen een rol. Over het algemeen letten de bloemisten bij de inkoop op twee tot drie verschillende aspecten.

Er zijn kleine verschillen per land aan te geven. Zo wordt het aspect 'kleur' duidelijk meer genoemd in Groot-Brittannië. Ook in Nederland is 'kleur' het meest genoemde inkoopcriterium. In Duitsland let maar liefst 60% van de bloemisten op de 'versheid' van de kleinbloemige gerbera, terwijl dit in Nederland door drie tiende van de bloemisten genoemd wordt. In Rusland staat 'kwaliteit' op de eerste plaats. Verder letten relatief veel Britse bloemisten op de prijs van gerbera.

Hoewel de Britse bloemisten kleur erg belangrijk vinden bij de inkoop, hebben ze niet echt een sterke voorkeur voor een bepaalde kleur. Meest genoemd zijn lichtroze, geel, oranje, donkerroze en wit. Duitse bloemisten hebben wel een duidelijke voorkeur: oranje en geel. Bloemisten in Nederland hebben een sterke voorkeur voor witte kleinbloemige gerbera's. Rood en oranje volgen op korte afstand. In Frankrijk zien we ongeveer hetzelfde als in Duitsland: er is een duidelijke voorkeur voor de kleuren oranje en geel, op afstand gevolgd door rood. In Rusland hebben de meeste bloemisten voorkeur voor de kleuren rood en oranje, gevolgd door geel. Opvallend is dat 15% van de Russische bloemisten een mix van kleuren noemt.

Relatief veel bloemisten (ruim drie vijfde) in Nederland en Groot-Brittannië geven de voorkeur aan een zwart of donker bloemhart van kleinbloemige gerbera. In Frankrijk en Duitsland hebben eveneens de meeste bloemisten een voorkeur voor een donker bloemhart, maar is er toch nog een derde dat kleinbloemige gerbera's met een geelgroen bloemhart verkiest. Relatief veel (een derde) Russische bloemisten hebben geen voorkeur.

Voor wat betreft verpakking lijkt er in de diverse landen een bepaalde 'cultuur' te heersen. De meerderheid van de Nederlandse bloemisten krijgt de kleinbloemige gerbera's op water aangeleverd, wat voor de meeste bloemisten ook de voorkeur heeft. Een deel van de Nederlandse bloemisten - die hun gerbera's in dozen krijgen aangeleverd - twijfelt aan deze manier van leveren en geeft eigenlijk de voorkeur aan gerbera's op water. In Groot-Brittannië, Duitsland en Rusland is het heel gebruikelijk dat de gerbera's in dozen worden geleverd. Ook hier twijfelen de bloemisten die de gerbera's op een andere manier aangeleverd krijgen (op water), of het niet toch beter is om gerbera's in dozen te kopen.

8.3 Kleinbloemige gerbera heeft meer sterke dan zwakke punten

De vele kleuren, de houdbaarheid en de goede verwerkbaarheid van de kleinbloemige gerbera vormen de sterkste punten van de bloem. Per land zijn er verschillen. Maar liefst 64% van de Britse bloemisten noemt de vele kleuren. In Nederland en Duitsland wordt met name de goede houdbaarheid genoemd en in Rusland de goede verwerkbaarheid.

Door de bloemisten wordt eigenlijk maar 1 zwak punt van kleinbloemige gerbera genoemd en dat is de steel (wordt snel rot en is niet sterk genoeg). Dit punt is met name in Groot-Brittannië genoemd. De houdbaarheid wordt ook als zwak punt aangeduid (vooral door Russische bloemisten genoemd). Opvallend dat 37% van de Duitse en 20% van de Franse bloemisten aangeeft dat er helemaal geen zwakke punten zijn. In Nederland ligt dat op 17%, in Groot-Brittannië op 9% en in Rusland op 8%.

Om de houdbaarheid van gerbera te optimaliseren kan de bloemist een aantal zaken doen, zoals snijbloemenvoedsel toevoegen en zorgen dat de gerbera's schoon water hebben. Bij aanlevering in dozen wordt aangeraden de gerbera's water te laten optrekken terwijl ze nog in de doos zitten, dan worden ze steviger en kunnen ze gemakkelijk uit de verpakking worden gehaald om direct te verwerken. Dit laatste wordt door de bloemisten nauwelijks teruggespeeld. Wel het geven van snijbloemenvoedsel en schoon water worden regelmatig genoemd. Met name Nederlandse bloemisten zeggen dat het goed is om gerbera's op een klein laagje water te zetten, om zo te voorkomen dat de steel te snel rot wordt.

Er is ook gevraagd naar het verzorgingsadvies dat bloemisten meegeven aan kopers van gerbera. Gemiddeld genomen geven de bloemisten twee adviezen mee aan de klant. Het meest genoemd zijn steel schuin afsnijden en bloemen in een klein laagje water zetten (vooral in Nederland genoemd), vaak het water verversen (met name in Frankrijk genoemd) of schoon water gebruiken (in Groot-Brittannië) en/of snijbloemenvoedsel toevoegen (Duitsland).

8.4 Informatiebehoefte bij Russische bloemisten het grootst

Als gevraagd wordt naar de informatiebehoefte bij de inkoop van kleinbloemige gerbera's, zijn de reacties per land verschillend. Zo heeft drie tiende van de Duitse bloemisten bij de inkoop van kleinbloemige gerbera's behoefte aan een vermelding van de verwachte houdbaarheid. Ook voor de Franse bloemisten is dit van belang en zij noemen in dit verband ook expliciet de snijdatum. Voor een kwart van de Britse bloemisten is verzorgingsinformatie belangrijk.

In Rusland blijkt de informatiebehoefte het grootst te zijn. Vooral assortimentsinformatie is belangrijk. Ruim 40% van de Russische bloemisten geeft aan te willen weten wat er nog meer te koop is en een derde wil graag informatie aangaande de cultivarnaam of rasnaam. Met een catalogus of eventueel een gerberawaaijer kan aan deze informatiebehoefte tegemoet worden gekomen.

Zijn bloemisten tevreden over de verstrekte informatie bij kleinbloemige gerbera? Een ruime meerderheid van de bloemisten is tevreden. Zo'n 18% procent van de Russische en 14% van de Franse en Britse bloemisten zegt niet tevreden te zijn. Wanneer wordt doorgevraagd over wat er verbeterd kan worden aan de informatievoorziening, blijkt de helft van de bloemisten het of niet te weten of vinden zij dat er niets verbeterd hoeft te worden. Alleen in Groot-Brittannië noemt 20% van de bloemisten dat er behoefte is aan meer/betere verzorgingsinformatie en 27% van de Russische bloemisten noemt de catalogus.

8.5 Kleinbloemige gerbera scoort goed op kleuren en minder op prijs

Overall gezien krijgt kleinbloemige gerbera op een schaal van 1 tot 100, 78 punten (een 7,8 in rapportcijfers) en van alle bloemisten geeft 9% geeft een onvoldoende. Als gekeken wordt naar de verschillende aspecten van de kleinbloemige gerbera, dan worden de vele kleuren het hoogst gewaardeerd, gevolgd door de diversiteit van het assortiment en de verpakking. Het aspect prijs scoort het laagst (hoewel de score voldoende is).

In Groot-Brittannië en Duitsland heerst de grootste tevredenheid en in Rusland zijn bloemisten het minst tevreden over de kleinbloemige gerbera. Opvallend hier is dat ruim 40% van de Russische bloemisten een onvoldoende geeft aan de mate van vernieuwing van het assortiment. Nog eens een kwart geeft een onvoldoende aan de diversiteit van het assortiment. Maar ook de meer geijkte aspecten als prijs en stevigheid van de steel kennen relatief veel ontevreden Russische bloemisten (ruim 40%).

8.6 Verbetering ten aanzien van vaasleven en stevigheid steel wenselijk

Wanneer de verschillende aspecten gerangschikt worden naar de mate van impact op het totaaloordeel, vinden de bloemisten in de kernlanden de 'kwaliteit' van de kleinbloemige gerbera het belangrijkste. Dit aspect heeft in de kernlanden de grootste impact op de score van het totaaloordeel en scoort bovengemiddeld. Belangrijk is dan om de kwaliteit minimaal op het huidige niveau te handhaven. In Rusland is niet de kwaliteit, maar de diversiteit in het assortiment het belangrijkste, een aspect dat bovengemiddeld scoort qua tevredenheid. Maar omdat de gemiddelde tevredenheid van alle aspecten relatief laag is en omdat toch een kwart van de bloemisten een onvoldoende geeft aan de diversiteit van het assortiment, verdient dit punt toch aandacht in Rusland.

Het meest voorkomende verbeterpunt is het 'vaasleven' (hoogste prioriteit om te verbeteren in Duitsland, Frankrijk, Groot-Brittannië en Rusland), gevolgd door de 'prijs' (Nederland, Groot-Brittannië en Rusland) en de 'stevigheid van de steel' (Duitsland en Rusland). Het zal niet verbazen dat Rusland – met de meest ontevreden bloemisten inzake de gerbera – ook de meeste verbeterpunten kent. Naast de bovengenoemde aspecten is vooral de vernieuwing van het assortiment hier een verbeterpunt. Als we dit combineren met de informatiebehoefte, dan kan gezegd worden dat de Russische bloemisten weliswaar niet ontevreden zijn over de diversiteit van het assortiment kleinbloemige gerbera, maar toch behoefte hebben aan informatie betreffende het assortiment en zeker waar het gaat om nieuwe soorten. De nieuwe variëteiten bijvoorbeeld (spingerbera, bolgerbera en tweekleurige gerbera) zijn in Rusland het minst bekend. Breedte en vernieuwing van het gerbera-assortiment moet in Rusland dus centraal staan.

8.7 Gerbera's hebben een positief imago

Over het algemeen kan gesteld worden dat het met het imago van de kleinbloemige gerbera wel goed zit. Het is een bloem met een positieve uitstraling die vooral goed toepasbaar is in boeketten en arrangementen. De bloemisten in Groot-Brittannië zijn het meest positief als het gaat om het imago van de kleinbloemige gerbera. Behalve de voornoemde punten, vinden ze de kleinbloemige gerbera beslist niet ouderwets, maar juist trendy ook nog eens een echte cadeaubloem.

Nederland is het enige land waar de gerbera wat minder scoort op het cadeau-element: iets meer dan de helft van de Nederlandse bloemisten vindt de kleinbloemige gerbera niet geschikt als cadeaubloem. Ook op de stelling betreffende de geschiktheid van de bloem voor het grafsegment lopen de meningen wat uiteen. In Rusland vinden de bloemisten de kleinbloemige gerbera zeer geschikt voor grafwerk. Ook in Groot-Brittannië vindt iets meer dan de helft van de bloemisten de kleinbloemige gerbera hiervoor geschikt. In Nederland en Duitsland is dit veel minder het geval.

Het imago van de grootbloemige gerbera is over het algemeen iets minder positief dan dat van de kleinbloemige. Grootbloemige gerbera's zijn volgens bloemisten minder goed toepasbaar in boeketten en arrangementen. Ook worden ze minder als trendy gezien en in Duitsland en Nederland worden ze door ruim een derde van de bloemisten als ouderwets bestempeld. Nederlandse bloemisten vinden de kleinbloemige al niet echt een cadeaubloem, maar de grootbloemige nog minder. Ook de Franse en Duitse bloemisten vinden de grootbloemige minder een cadeaubloem dan de kleinbloemige.

De Russische en Britse bloemisten zijn het meest positief aangaande het imago van de grootbloemige. Britse bloemisten vinden de grootbloemige gerbera met name trendy en een echte cadeaubloem. Voor de Russische bloemisten is de grootbloemige beslist niet ouderwets en vooral goed toepasbaar in boeketten en arrangementen.