

Suzanne van Straaten: 'Klanten plezier geven in hun planten'

SPRINKLR maakt vaste planten makkelijk

Een gat in de markt zien, doordat je je eigen koopbehoefte vrijwel nergens kunt bevredigen. Dat is precies wat Suzanne van Straaten heeft gedaan. Zij is gestart met Sprinklr, een webshop met duurzame vaste planten en kamerplanten. Klanten krijgen via een app jaarrond advies over de producten die ze hebben gekocht.

Tekst: René Bouwmeester
Fotografie: René Faas

Eigenlijk wist Suzanne van Straaten een paar jaar geleden niet zo veel van vaste planten, maar ze wilde wel graag planten kopen voor haar balkon. De Amsterdamse liep tegen twee hindernissen aan: hoe krijg je de planten van het tuincentrum naar huis als je alleen een fiets hebt en welke planten kies je voor die paar vierkante meter die je tot je beschikking hebt? "Ik moet eerst een auto lenen of huren. En eenmaal in de winkel weet ik niet wat ik moet kiezen. De tuincentra lijken vooral gericht op mensen die al kennis hebben van bloemen en planten. Dus kies je als leek maar iets dat er op dat moment goed uitziet."
Al met al gaf de aankoop van planten weinig voldoening en Van Straaten had het gevoel dat er meer mensen rondliepen met dezelfde ervaring. Juist voor die groep heeft ze Sprinklr gestart: stadsbewoners tussen de 25 tot 35 jaar, net gesetteld en met een voorliefde voor planten. "Sprinklr is dus eigenlijk ontstaan uit een persoonlijke frustratie", zegt ze nu met een glimlach.

GEPERSONALISEERD

Inmiddels is Sprinklr een half jaar actief op de markt. Van Straaten werkt met enkele stagiaires en parttime-medewerkers vanuit Amsterdam aan de onderneming. De basis wordt gevormd door de website waarop vaste planten, kamerplanten en eetbare planten worden aangeboden. Sprinklr biedt een selectie producten aan die in één koop als 'box' worden aangeboden. Deze box (een houten krat) kan worden aangevuld met extra aankopen als potgrond, een set bijpassende potten of een starterskit met schepje en snoeischaar.
Daarnaast beschikt Sprinklr over een app met tips en onderhoudsklusjes voor de planten. De organisatie weet exact welke producten een klant heeft gekocht en daardoor is het mogelijk om gepersonaliseerde informatie te verstrekken. Tevens biedt de app klanten de mogelijkheid om vragen te stellen, bijvoorbeeld over luizen of ander ongemak. Een medewerker van Sprinklr buigt zich vervolgens over die vraag.
"De app is service voor de klanten", zegt Van Straaten. "We zijn erbij gebaat dat onze klanten hun planten in leven houden. Als ze vertrouwen krijgen in hun groene vingers, kopen ze meer planten. Ik vind het ook een gekke gedachte om iets te verkopen dat snel kapot gaat. Het levert uiteindelijk meer tevreden klanten op als de producten langer meegaan. Onze klanten krijgen zo plezier in hun planten. Wij geloven dat mensen die vertrouwen hebben, meer willen doen met planten."
"Je ziet dat de drempel om naar een tuincentrum te gaan te hoog is geworden. Ons uitgangspunt is ontzorgen. We bellen alle klanten na een bestelling. De klant moet in één keer klaar zijn. Het maakt de hele shopervaring een stuk makkelijker. Het geeft minder stress."

DUURZAAM

De producten koopt Sprinklr in bij diverse kwekers. Duurzaamheid staat daarbij voorop, net als maatschappelijk verantwoord ondernemen. Partners zijn onder meer Lindenhoff Open Tuin, een kwekerij waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werken, kwekerij Nico Zonneveld en VDE Plant.
"We zijn niet 100 procent biologisch", zegt Van Straaten. "We weten dat dat nog niet haalbaar is, maar we streven ernaar om dat zo snel mogelijk wel voor elkaar te hebben. De sector ontwikkelt zich. We werken nu met kwekers met een MPS-A-certificaat en we kijken hoe ze omgaan met biologische gewasbescherming."
Ook in andere delen van de onderneming speelt duurzaamheid een belangrijke rol. De bezorging wordt in de stad per fiets gedaan. Buiten de stad brengt een bestelauto op groen gas de planten rond.
Kwekers die zaken wil doen met Sprinklr moeten hoog scoren op duurzaamheid. "We zoeken kwekers, groot en klein, die voorop lopen op het gebied van duurzaamheid, kwekers die open staan voor vernieuwing. Mijn ervaring is dat kwekers heel toegankelijk zijn en openstaan voor samenwerking. Ik heb positieve ervaringen met rechtstreekse benadering, maar soms komt het contact via het netwerk van Royal FloraHolland tot stand."
Het assortiment bevat nog geen bloembollen. "Maar dat willen we wel aanbieden in onze lentebox. We zoeken nog een duurzame bollenkweker."

Innovatie-initiatief Let it Grow

Let it Grow is een innovatie-initiatief dat door Royal FloraHolland is ontwikkeld voor de sector. Het biedt 'innovators' in de sierteeltsector een platform. Binnen dit platform kunnen innovators gebruikmaken van het netwerk en de kennis van Royal FloraHolland en partners. Het idee daarachter is dat kansrijke innovaties zo net dát zetje krijgen om te worden gerealiseerd.
De coöperatie vindt ondersteuning van dergelijke initiatieven noodzakelijk om de sierteeltsector in bloei te houden. Deze ondernemers laten de waarde van bloemen en planten zien bij een nieuwe doelgroep die nog weinig of geen bloemen en planten koopt. Hierdoor wil Let it Grow 'het leven van mensen gezonder en gelukkiger maken mét bloemen en planten'.
In mei 2016 schreef Let it Grow een 'Open Call for Innovation' uit voor ondernemers en creatieven met groene, innovatieve concepten. Dit leverde meer dan 130 inzendingen op waaruit dertien juryleden uit de sector zeven initiatieven selecteerden die het stadsleven positief beïnvloeden met bloemen of planten. Deze initiatieven worden vijf maanden ondersteund met een op maat gemaakt coachingsprogramma van Let it Grow.

Van Straaten is niet zomaar in het diepe gesprongen met haar onderneming. Ze werkte voorheen bij de 1%Club, een organisatie die ondernemers helpt met crowdfunding van hun startup. Maatschappelijk verantwoord ondernemen speelt daarbij een grote rol. "Ik kwam zo in contact met inspirerende ondernemers en daardoor vroeg ik mezelf af of ik ook een bedrijf zou kunnen starten. Het thema planten raakte me. Het is zoiets positiefs, dat het een logische stap voor mij was om hiermee aan de slag te gaan."
Bij de uitwerking van de plannen kreeg Van Straaten hulp van Let it Grow (zie kader). Dit is een onderdeel van Royal FloraHolland dat als doel heeft om nieuwe marktconcepten te helpen in hun ontwikkeling. Let it Grow heeft zeven ondernemingen geselecteerd die zij helpt in een vijf maanden durend incubatieprogramma. Deze ondernemers krijgen wekelijks training en een mentor die adviseert. Van Straaten, met een studie rechten op zak, vindt de lessen over de fijne kneepjes van het ondernemen heel waardevol.
Ook de kennis van planten heeft Van Straaten inmiddels flink bijgespijkerd. "In het begin moest ik veel googlen, maar ik heb gaandeweg veel geleerd, gewoon door te doen. En kwekers delen ook veel informatie met ons. Dat helpt."