



## Q&A | Landelijk Veilen

16 april 2021

<b>1</b>	<b>Over Landelijk Veilen</b> .....	<b>4</b>
1.1	Wat is Landelijk Veilen? .....	4
1.2	Wat is de landelijke, digitale veiling? .....	4
1.3	Wat bedoelen we met een nieuwe manier van logistiek? .....	5
1.4	Wat bedoelen we met 'Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving'? .....	5
1.5	Wanneer is Landelijk Veilen gerealiseerd? .....	5
1.6	Gaat de implementatie van Landelijk Veilen niet te snel? .....	5
1.7	Ik wil graag op de hoogte blijven van de ontwikkelingen omtrent Landelijk Veilen. Hoe pak ik dit aan? .....	6
1.8	Hoe is de besluitvorming ingeregeld bij Landelijk Veilen? .....	6
1.9	Wat is het Begeleidingsteam Landelijk Veilen? .....	6
1.10	Ik wil graag deelnemen aan het Begeleidingsteam. Waar kan ik mij aanmelden? .....	6
1.11	Ik wil niet deelnemen aan het Begeleidingsteam, maar wel graag op bepaalde thema's meedenken. Waar kan ik mij aanmelden? .....	6
<b>2</b>	<b>De landelijke, digitale veiling</b> .....	<b>7</b>
2.1	Wat is de landelijke, digitale veiling? .....	7
2.2	Wanneer is de landelijke, digitale veiling live? .....	7
2.3	Wat verandert er bij de landelijke, digitale veiling? .....	7
2.4	Wat wordt er bedoeld met aantallen drukken? .....	8
2.5	Waarom gaan we aantallen drukken? .....	8
2.6	Wanneer gaan we aantallen drukken? .....	8
2.7	Wat worden de starttijden van de veilingen op de exportlocaties? .....	8
2.8	Zijn er in de toekomst nieuwe functionaliteiten beschikbaar bij de landelijke, digitale veiling? .....	8
2.9	Hoeveel klokken komen er straks in de digitale veiling? En zorgt de concentratie van het aanbod niet voor veel langere veilingen? .....	9
2.10	Hoe behoud ik het overzicht bij inkopen op 32 klokken? .....	9
2.11	Hoe kan een koper zien op welke locatie(s) zijn aankoop staat? .....	9
2.12	Kan een lijnrijder zien op welke locatie(s) de producten staat? .....	9
2.13	Wat kunnen inkopers doen die niet markeren? .....	9
<b>3</b>	<b>Nieuwe manier van logistiek</b> .....	<b>11</b>
3.1	Wat wordt bedoeld met 'Nieuwe Logistiek'? .....	11
3.2	Waarom gaan we over op nieuwe manier van logistiek? .....	11
3.3	Hoe gaat die nieuwe manier van logistiek in zijn werk? .....	11
3.4	Wat is het voordeel van de nieuwe manier van logistiek? .....	12
3.5	Wie betaalt de kosten voor het transport tussen de locaties? En wat worden die kosten ongeveer? .....	12
3.6	Wanneer gaan we over op de nieuwe manier van logistiek? .....	12
3.7	Wat verandert er voor inkopers bij deze nieuwe logistiek? .....	12
3.8	Wat verandert er voor aanvoerdere bij deze nieuwe logistiek? .....	13
3.9	Waar kan ik meer informatie vinden over nieuwe logistiek? .....	13
3.10	Wanneer is Royal FloraHolland helemaal over op die nieuwe manier van logistiek? .....	13
<b>4</b>	<b>Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving</b> .....	<b>15</b>
4.1	Wat bedoelen we met 'Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving'? .....	15
4.2	Waarom komen er straks geen plantenkarren meer voor de klok? .....	15
4.3	Per wanneer komen er geen plantenkarren meer voor de klok? .....	15
4.4	Hoe behoudt Royal FloraHolland de klantbeleving nu er geen fysieke producten meer voor de klok langs rijden? .....	15
4.5	Wat is de foto-app? .....	16
4.6	Wanneer kan ik de foto-app gebruiken? .....	16
4.7	Wordt er ook gewerkt aan de controle van onjuiste aanvoer informatie? .....	16
4.8	Kan ik blijven schouwen? .....	16



# 1 Over Landelijk Veilen

## 1.1 Wat is Landelijk Veilen?

Met Landelijk Veilen concentreren we vraag en aanbod van bloemen en planten op een landelijke, digitale veiling. Zo optimaliseren we de prijsvorming. Daarnaast zorgen we voor efficiënte en gebundelde logistiek en transport. Zodat deze naadloos aansluiten op uw bedrijfsprocessen, we kosten reduceren en de sierteeltketen verduurzamen.

**Landelijk Veilen bestaat uit drie onderdelen:**

- **De landelijke, digitale veiling.** Nu veilen we nog afzonderlijk op de drie exportlocaties van Royal FloraHolland: Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg. We gaan naar een landelijke, dus locatie-onafhankelijke, digitale veiling toe. Zo brengen we vraag en aanbod van onze drie exportlocaties samen in één digitale (wereldwijde) marktplaats.
- **Een nieuwe manier van logistiek.** We vormen ons huidige verdeelproces geleidelijk om naar vraaggestuurd orderpicken. Ook gaan we de logistieke afhandeling van de directe handel en klokhandel in een gecombineerd proces organiseren. Met deze nieuwe, gebundelde logistiek kunnen producten straks betrouwbaar en snel bij u worden afgeleverd.
- **Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving.** We creëren overzicht van alle lopende veilmomenten. Om tot een aankoopbesluit op een digitale marktplaats te komen, is het van belang dat de koper krijgt geleverd wat hij koopt. Daarom worden betrouwbare productfoto's en productinformatie nóg belangrijker. Daar werken we aan. Samen met kopers en aanvoerders.

## 1.2 Wat is de landelijke, digitale veiling?

Nu veilen we nog op de drie exportlocaties van Royal FloraHolland: Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg. We gaan (stapsgewijs) naar een landelijke, dus locatie-onafhankelijke, digitale veiling toe. Zo brengen we vraag en aanbod van onze drie exportlocaties samen in één digitale (wereldwijde) marktplaats.

Hier bieden kwekers hun producten aan via diverse handelskanalen en kunnen daarmee meer kopers bereiken. En kopers hebben toegang tot het volledige brede en diepe assortiment van alle aangesloten kwekers.

Naast Directe Verkoop komt op Floriday ook een Digitale Veiling beschikbaar. Kwekers kunnen dus op één plek hun producten aanbieden via de diverse handelskanalen en zo meer kopers bereiken. En kopers hebben via Floriday toegang tot het volledige brede en diepe assortiment van alle aangesloten kwekers. Daarbij komt dat zij op verschillende exportlocaties kunnen inkopen. En bij aankoop kunnen zij zien in welk tijdvak het product geleverd wordt.

Door concentratie van vraag en aanbod in Floriday optimaliseren we de prijsvorming, wordt het inkoopproces efficiënter, overzichtelijker en gemakkelijker en verminderen de administratieve lasten aanzienlijk.

### **1.3 Wat bedoelen we met een nieuwe manier van logistiek?**

Wij ontzorgen aanvoerders en kopers met slimme, gebundelde logistiek en transport van tuin tot klant. We vormen ons huidige verdeelproces geleidelijk om naar klantgericht orderpicken. Hierdoor kunnen we de logistieke afhandeling van de directe handel en klokhandel in een gecombineerd proces organiseren. Door de landelijke, digitale klok kan de kweker de producten vanuit iedere Royal FloraHolland-locatie verhandelen.

### **1.4 Wat bedoelen we met ‘Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving’?**

In aanloop naar een landelijke, digitale veiling - waar fysieke producten niet altijd meer op een van onze locaties aanwezig zijn – worden betrouwbare productfoto's en -informatie nóg belangrijker. Daarom werken we de komende periode samen met kwekers en kopers verder aan het verbeteren van productinformatie, productfoto's, de Quality Index en het reclamatieproces.

Wij gaan kwekers waar nodig helpen om de door hen opgegeven productinformatie te verbeteren. Zo worden kwekers die daar moeite mee hebben, ondersteund om zelf goede productinformatie (inclusief de juiste productfoto's) aan te leveren. Ook verbeteren we de huidige Quality Index. Dat is de graadmeter die op het klokfront wordt getoond en het betrouwbaarheidsniveau van een kweker weergeeft. Daarin wordt ook de data van de correcties op aanvoerinformatie meegenomen.

Ondanks dat er nog een mogelijkheid is tot schouwen en de aangeleverde productinformatie klopt, kunnen er toch zaken misgaan. Om uw klachten snel en efficiënt af te handelen, trekken we het reclamatieproces over de 3 exportlocaties gelijk en richten we deze laagdrempeliger in.

Met kwekers en kopers werken we samen aan de verbetering van de inkoopbeleving. Zo kunnen kopers steeds meer vertrouwen op de productinformatie van een kweker. En krijgen kwekers een steeds betere en betrouwbare marktplaats, waar zij zich kunnen onderscheiden op kwaliteit, duurzaamheid en betrouwbaarheid.

### **1.5 Wanneer is Landelijk Veilen gerealiseerd?**

Landelijk Veilen realiseren we niet van de een op de andere dag. We doen dit stap voor stap. Samen met inkopers en aanvoerders. We zijn van diverse aspecten afhankelijk, maar we streven er naar om in 2022 Landelijk Veilen te realiseren.

### **1.6 Gaat de implementatie van Landelijk Veilen niet te snel?**

We zijn begonnen aan een grote verandering binnen de sierteeltsector, met grote verbeteringen voor kopers en kwekers. Het eindplaatje realiseren we niet van de ene op de andere dag. We doen dit zorgvuldig en stap voor stap. Samen met kwekers en kopers. Want alleen zo brengt Landelijk Veilen ons verder. En kunnen we samen op weg naar een toekomstbestendige marktplaats.

## **1.7 Ik wil graag op de hoogte blijven van de ontwikkelingen omtrent Landelijk Veilen. Hoe pak ik dit aan?**

We organiseren regelmatig Online infosessies. Houd hiervoor onze website in de gaten en meld u aan via [royalfloraholland.com/landelijkveilen](https://royalfloraholland.com/landelijkveilen)

## **1.8 Hoe is de besluitvorming ingeregeld bij Landelijk Veilen?**

We ontwikkelen Landelijk Veilen stap voor stap en samen met inkopers en aanvoerders. Besluitvorming vindt stapsgewijs plaats:

1. Voor elk onderwerp worden specialistenteams gemaakt. Soms zijn deze aangevuld met inkopers en/of aanvoerders. Deze maken voorstellen.
2. Het voorstel wordt voorgelegd aan het Begeleidingsteam.
3. Het voorstel wordt (eventueel) aangepast en voorgelegd aan MT RFH.
4. MT RFH concludeert op basis van geleverde input.
5. Het team gaat over tot uitvoering, i.s.m. het Begeleidingsteam.

## **1.9 Wat is het Begeleidingsteam Landelijk Veilen?**

Het Begeleidingsteam is een gemêleerde gezelschap van kleine en grote inkopers en aanvoerders. Het Begeleidingsteam is in november 2020 gestart. Hun opdracht is om het programmateam Landelijk Veilen advies te geven over diverse onderdelen van Landelijk Veilen. Het Begeleidingsteam komt regelmatig (digitaal) samen.

## **1.10 Ik wil graag deelnemen aan het Begeleidingsteam. Waar kan ik mij aanmelden?**

Het Begeleidingsteam is een representatieve afspiegeling van inkopers en aanvoerders. Het is belangrijk dat we deze representatieve afspiegeling behouden. Meld u aan via [contactcenter@royalfloraholland.com](mailto:contactcenter@royalfloraholland.com) en we bekijken of er een plekje beschikbaar is.

## **1.11 Ik wil niet deelnemen aan het Begeleidingsteam, maar wel graag op bepaalde thema's meedenken. Waar kan ik mij aanmelden?**

U kunt zich aanmelden via [contactcenter@royalfloraholland.com](mailto:contactcenter@royalfloraholland.com)

# 2 De landelijke, digitale veiling

## 2.1 Wat is de landelijke, digitale veiling?

Nu veilen we nog op de drie exportlocaties van Royal FloraHolland: Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg. We gaan (stapsgewijs) naar een landelijke, dus locatie-onafhankelijke, digitale veiling toe. Zo brengen we vraag en aanbod van onze drie exportlocaties samen in één digitale (wereldwijde) marktplaats.

Hier bieden kwekers hun producten aan via diverse handelskanalen en kunnen daarmee meer kopers bereiken. En kopers hebben toegang tot het volledige brede en diepe assortiment van alle aangesloten kwekers.

Naast Directe Verkoop komt op Floriday ook een Digitale Veiling beschikbaar. Kwekers kunnen dus op één plek hun producten aanbieden via de diverse handelskanalen en zo meer kopers bereiken. En kopers hebben via Floriday toegang tot het volledige brede en diepe assortiment van alle aangesloten kwekers. Daarbij komt dat zij op verschillende exportlocaties kunnen inkopen. En bij aankoop kunnen zij zien in welk tijdvak het product geleverd wordt.

Door concentratie van vraag en aanbod in Floriday optimaliseren we de prijsvorming, wordt het inkoopproces efficiënter, overzichtelijker en gemakkelijker en verminderen de administratieve lasten aanzienlijk.

## 2.2 Wanneer is de landelijke, digitale veiling live?

We ontwikkelen samen een klok waar we trots op zijn. Daarbij gaat kwaliteit boven snelheid. We starten met de implementatie van de landelijke digitale veiling op Eelde, eind 2021-begin 2022. Daarna rollen we de landelijke, digitale veiling uit over de exportlocaties.

## 2.3 Wat verandert er bij de landelijke, digitale veiling?

Nu veilen we nog op de drie exportlocaties van Royal FloraHolland: Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg. We gaan (stapsgewijs) naar een landelijke, dus locatie-onafhankelijke, digitale veiling toe. Zo brengen we vraag en aanbod van onze drie exportlocaties samen in één digitale (wereldwijde) marktplaats.

Er komt op Floriday een digitale veiling beschikbaar. Kwekers kunnen dus op één plek hun producten aanbieden via de diverse handelskanalen en zo meer kopers bereiken. En kopers hebben via Floriday toegang tot het volledige brede en diepe assortiment van alle aangesloten kwekers. Daarbij komt dat zij op verschillende exportlocaties kunnen inkopen. En bij aankoop kunnen zij zien in welk tijdvak het product geleverd wordt.

Door concentratie van vraag en aanbod in Floriday optimaliseren we de prijsvorming, wordt het inkoopproces efficiënter, overzichtelijker en gemakkelijker en verminderen de administratieve lasten aanzienlijk.

Ook veranderen er een aantal zaken:

- We harmoniseren de naamgeving van de veilgroepen bij planten;
- We gaan voor aantallen drukken;
- Er komt een geharmoniseerde starttijd van de veilingen op exportlocaties;

- Er komt een nieuw veilschema.

## **2.4 Wat wordt er bedoeld met aantallen drukken?**

Bij aantallen drukken geeft een koper zijn koopintentie in door middel van het drukken van een aantal. Met aantallen drukken vermindert het aantal verstoringen tijdens het veilverproces. Bijgeluid, vragen of opmerkingen kunnen de cadans van het veilen straks niet meer verstoren. Het inkopen in twee stappen, waarbij eerst de prijs wordt vastgesteld en daarna de keuze voor het aantal fusten wordt gemaakt, is straks niet meer mogelijk.

## **2.5 Waarom gaan we aantallen drukken?**

Sinds de fusie in 2008 hanteren we op de exportlocaties van Royal FloraHolland verschillende inkoopmethodes. In Aalsmeer en Rijnsburg kunt u nu nog via spraak of via aantallen drukken inkopen. En in Naaldwijk kan dat alleen via aantallen drukken. Deze verschillende inkoopmethoden trekken we - in aanloop naar de landelijke, digitale veiling – gelijk. We gaan daarbij voor aantallen drukken. Dit houdt in dat een koper niet langer met audio (spraak) zijn koopintentie op de veilingklokken van Royal FloraHolland kan aangeven. Dit geldt voor alle veilinggroepen.

## **2.6 Wanneer gaan we aantallen drukken?**

Een exacte (start)datum is nu nog niet bekend. Op alle exportlocaties is het echter nu al mogelijk om aantallen te drukken. Gebruikt u nu nog audio (spraak) voor uw inkopen op de klok? Dit is over een aantal maanden niet meer mogelijk. Bereid u goed voor en stap daarom nú al over op aantallen drukken.

## **2.7 Wat worden de starttijden van de veilingen op de exportlocaties?**

Dat is op dit moment nog niet bekend.

## **2.8 Zijn er in de toekomst nieuwe functionaliteiten beschikbaar bij de landelijke, digitale veiling?**

De digitale veiling is volop in ontwikkeling. Dit proces doorlopen we stap voor stap. We bekijken onder andere welke functionaliteiten en welk design het veilverproces en inkoopproces het meest optimaal ondersteunen. En hoe we een goede klantbeleving kunnen garanderen. Dit toetsen we vervolgens bij inkopers, aanvoerders en Veilingmeesters. Daarna voeren we verbeteringen door, en toetsen we het opnieuw. De digitale veiling implementeren we als eerste in Eelde. Binnenkort is er een demoversie van de digitale veiling beschikbaar.

En ja, we bieden ook een aantal nieuwe functionaliteiten op de landelijke digitale veiling en krijgt u een beter overzicht van de lopende veilingen:

- Andere 'look en feel' waarbij naast toetsen ook met de muis klokken kunnen worden geselecteerd.
- Minder aantal klokken (nu 32) en maximale veiltijd.



- Slim filteren op soort, op aflevertijden, fust, aanvoerders, etc.
- Optie om klokken met gemarkeerde partijen automatisch te tonen.
- Vooraf minimum bod kunnen zetten waarvoor partij automatisch wordt gekocht (pre-bids).
- Optie om automatisch te markeren op basis van koopgeschiedenis of gekoppelde inkooplijsten.
- Tijdsloten van aanleveren bekend voor transactie (ETA).

## 2.9 Hoeveel klokken komen er straks in de digitale veiling? En zorgt de concentratie van het aanbod niet voor veel langere veilingen?

Het is nog niet bekend hoeveel klokken er uiteindelijk komen. Door nieuwe mogelijkheden zoals aantallen drukken en multi-transactie veilen gaat de veilsnelheid omhoog. Dit zal de doorlooptijd van een veiling verkorten.

## 2.10 Hoe behoud ik het overzicht bij inkopen op 32 klokken?

Inkopers kunnen in de digitale veiling klokken filteren en ook op aflevertijd filteren. Zo behouden zij overzicht in het aanbod. Tevens is het mogelijk om aanbod vooraf te markeren. Zo krijgen zij een pop-up als hun gemarkeerde partij geveild wordt.

## 2.11 Kan een inkoper zien op welke locatie(s) zijn aankoop staat?

Nee, de inkoper kan in de digitale veiling filteren op aflevertijd en zo ziet hij op welke locaties producten staan opgesteld.

## 2.12 Kan een lijnrijder zien op welke locatie(s) de producten staat?

Als de lijnrijder op een locatie een klantbox heeft, dan ziet hij wanneer het product geleverd wordt op de klantbox. Als de aangegeven aflevertijd later is dan dat de lijnrijder wenst, dan is het verstandig om dit product niet te kopen. De lijnrijder kan in de nieuwe digitale veiling wel een filter inzetten.

**Voorbeeld:** “Alles geleverd voor 10:30”. Zo ziet hij de producten van leveringen voor 10:30 uur, en de leveringen ná 10:30 uur niet. En zodoende kan hij meer overzicht krijgen over het aanbod.

## 2.13 Wat kunnen inkopers doen die niet markeren?

In plaats van markeren kunnen kopers hun inkooplijst uploaden. De koper kan ook filters instellen. Bijvoorbeeld voorkeur kweker(s) of juist tegenovergesteld. Of een koper kan een selectie maken op aflevertijden, zodat je alleen ziet wat vóór of juist ná een bepaalde tijd geleverd wordt. Door een slimme selecties te maken, kun je als koper goed het overzicht houden.

## 2.14 Gaan we in de toekomst ook aftuin veilen?

We herkennen deze behoefte, maar dit is (nog) niet in scope van ons programma.

# 3 Nieuwe manier van logistiek

## 3.1 Wat wordt bedoeld met 'Nieuwe Logistiek'?

Nieuwe Logistiek is de slimme en gebundelde logistieke dienstverlening van Royal FloraHolland, waarmee producten betrouwbaar en snel bij kopers worden geleverd.

Nu zorgen kwekers zelf voor het transport van hun producten en zijn er binnen onze veilinglocaties aparte logistieke processen en bezorgketens voor directe handel en klokhandel. In de huidige situatie is de locatie waar kwekers hun producten aanleveren ook de locatie waar deze producten geveild worden. Klanten hebben minder invloed op het tijdstip dat de gekochte producten afgeleverd worden. Er zijn veel transportbewegingen nodig. Door deze te bundelen worden logistieke en transportstromen in de keten minder gefragmenteerd en efficiënter.

Straks ontzorgen we kwekers en kopers met slimme, efficiënte logistiek en transport van tuin tot klant. We vormen ons huidige verdeelproces geleidelijk om naar vraaggestuurd orderpicken. Hierdoor kunnen we de logistieke afhandeling van de directe handel en klokhandel in een gecombineerd proces organiseren. Door de landelijke digitale veiling kan de kweker in de toekomst de producten vanuit iedere Royal FloraHolland-locatie verhandelen. Wij verzorgen als nodig het transport tussen de locaties.

We nemen ook regie op het transport tussen de kwekers en Royal FloraHolland en halen de producten in gebundelde stromen op vanaf de tuin, op het moment dat de kweker kiest. Kopers kunnen dan aangeven in welke tijdsvensters zij hun producten bezorgd willen krijgen. Zij kunnen hun bestellingen via track and trace volgen, waardoor zij hun bedrijfsvoering kunnen optimaliseren. Kwekers en kopers krijgen inzicht in hun complete logistieke kosten. Door de bundeling van deze stromen zijn er minder transportbewegingen in de keten nodig. Hierdoor reduceren we kosten en verduurzamen we de keten.

## 3.2 Waarom gaan we over op nieuwe manier van logistiek?

Aanvoeders willen zich kunnen focussen op hun product en de verkoop en zich niet meer druk hoeven maken om de logistiek. Met de nieuwe logistieke aanpak van Royal FloraHolland en partners gaan we dit de komende jaren mogelijk maken. Door de verkoop en de logistiek te bekijken vanuit ons logistieke netwerk, kunnen wij de producten in gebundelde stromen ophalen vanaf de tuin van de kweker. We behouden de startkwaliteit van het product door minder handelingen en betere (tijdelijke) opslag van producten. En we kunnen het product afleveren waar en wanneer de koper dat wil.

## 3.3 Hoe gaat die nieuwe manier van logistiek in zijn werk?

We halen de producten in gebundelde stromen op vanaf de tuin, op het moment dat de kweker kiest. Kopers kunnen aangeven in welke tijdsvensters zij hun producten bezorgd willen krijgen. Zij kunnen hun bestellingen via track and trace volgen, waardoor zij hun bedrijfsvoering kunnen optimaliseren. Kwekers en kopers krijgen inzicht in hun complete logistieke kosten.

### **3.4 Wat is het voordeel van de nieuwe manier van logistiek?**

Door de bundeling van deze stromen zijn er minder transportbewegingen in de keten nodig. Hierdoor reduceren we kosten en verduurzamen we de keten.

We behouden de startkwaliteit van het product door minder handelingen en betere (tijdelijke) opslag van producten. En we kunnen het product afleveren waar en wanneer de koper dat wil.

### **3.5 Kan ik nog steeds zelf mijn producten aanvoeren?**

Ja, dat is mogelijk.

### **3.6 Wie betaalt de kosten voor het transport tussen de locaties? En wat worden die kosten ongeveer?**

Dat onderzoeken we nog.

### **3.7 Wanneer gaan we over op de nieuwe manier van logistiek?**

We zijn gestart met de voorbereidingen voor een grote en complexe transformatie van onze logistiek dienstverlening. We gaan van ons traditionele verdeelproces naar een nieuwe logistiek. Voor zowel de manier van werken voor Royal FloraHolland als de manier van werken voor (sommige) klanten verandert er het nodige. We bewandelen de weg van verandering zorgvuldig. We passen onze inrichting en infrastructuur aan, verzorgen trainingen en brengen zorgvuldig in kaart wat de nieuwe werkwijze betekent voor aanpalende processen en systemen.

Op maandag 15 februari 2021 hebben we de eerste veilgroep Alstroemeria overgezet op de nieuwe logistiek. Op maandag 19 april 2021 gaat de veilgroep Gypsophila (280) als eerste veilgroep over op onze locatie in Rijnsburg. Als dit succesvol is doorgevoerd, dan gaan de veilgroepen 950 en 952 (Groot gemengd pakket) op donderdag 22 april 2021 ook over.

We doen dit uiteraard zorgvuldig en in kleine stappen. We gaan pas over als we zeker weten dat wij u een betrouwbaar en kwalitatief goed proces kunnen garanderen. Mogelijk kunt u al eerder van de nieuwe logistieke diensten gebruikmaken.

### **3.8 Wat verandert er voor inkopers bij deze nieuwe logistiek?**

Voor kopers van de betreffende veilgroepen verandert het volgende:

- De distributiebonnen worden vervangen door één pakbon. In plaats van losse distributiebonnen ontvangt u straks per ladingdrager één pakbon waarop per regel alle transacties zijn vermeld die op die ladingdrager staan.
- De karbelading verandert tijdelijk, omdat u deze producten op een aparte kar ontvangt. Bij het beladen van de kar zijn wij er alert op dat de door u gekochte partijen zorgvuldig gesorteerd worden, met eventuele fustkaartjes naar voren.
- Schouwen is tot 30 minuten voor aanvang veilen mogelijk, maar er veranderen wel een aantal praktische zaken. Doordat de logistiek efficiënt wordt ingericht,

staan de producten niet meer in de juiste veilvolgorde. Om u te helpen om uw producten makkelijk te vinden, wordt via de mededelingenborden bij de koelcellen bekend gemaakt welke producten daar staan opgesteld. Producten blijven zoveel mogelijk op dezelfde locatie opgeslagen.

### 3.9 Wat verandert er voor aanvoeders bij deze nieuwe logistiek?

Voor de betreffende veilgroepen wijzigt de lootmethode naar 'random kwekerloting'.

- Bij random kwekerloting is de volgorde waarin partijen per aanvoernummer per veilgroep geveild wordt altijd van laag naar hoog;
- Houd rekening bij het aanmaken van uw aanvoerbrie(f)ven dat uw producten die u als eerste geveild wil laten worden, het laagste briefnummer hebben;
- Indien een aanvoerder meerdere tuinen heeft en gebruik maakt van één aanvoernummer, kan er invloed uitgeoefend worden op welke wijze / volgorde partijen voor de klok komen. Dit kan bijvoorbeeld op volgorde van tuin, lengte, gewicht en kwaliteit zijn;
- Indien een aanvoerder meerdere tuinen heeft en gebruik maakt van meerdere aanvoernummers en niet samen / achter elkaar wil veilen, geldt bovenstaande. De aanvoernummers worden dan apart geloot en kunnen verschillend in de veilgroep komen te staan. Keuze voor bijvoorbeeld risicospreiding;
- Indien een aanvoerder meerdere tuinen heeft en gebruik maakt van meerdere aanvoernummers en deze ook graag achter elkaar geveild wil hebben, dan kan er gebruik gemaakt worden van de aanvullende dienst 'cluster' veilen. Voor meer info over deze dienst verwijzen wij u naar uw Veilingmeester.

Zoals u ziet kunnen de werkwijzen/behoefte per individuele kweker verschillen. Bij vragen kunt u contact opnemen met de Veilingmeester over hoe het beste te handelen.

### 3.10 Waar kan ik meer informatie vinden over nieuwe logistiek?

De komende periode zal Royal FloraHolland in zowel haar (logistieke) nieuwsbrief als op haar website meer informatie plaatsen over de nieuwe fulfilment logistiek.

Ook worden er binnenkort weer Online Informatiesessies georganiseerd waarin de nieuwe logistiek ook wordt besproken. Deze Online Informatiesessies zijn nog niet gepland. Een uitnodiging ontvangt u binnenkort per e-mail.

Tevens is er een video ontwikkeld waarin we in enkele minuten uitleggen wat de nieuwe fulfilment logistiek inhoudt. [Deze video vindt u hier >>](#)

Heeft u vragen? Dan kunt u ook contact opnemen met ons Contact Center. Zij helpen u graag! Zij zijn 5 dagen per week [bereikbaar via telefoon, e-mail of Whatsapp](#).

### 3.11 Wanneer is Royal FloraHolland helemaal over op die nieuwe manier van logistiek?

We zijn medio februari in Aalsmeer gestart om Alstroemeria over te zetten op de nieuwe logistiek (orderpicken). Als deze eerste stap goed loopt, zetten we stap voor

stap meer veiligheidsgroepen over op de nieuwe logistiek. En schalen we op naar alle drie de exportlocaties.

# 4 Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving

## 4.1 Wat bedoelen we met ‘Aandacht voor kwaliteit en klantbeleving’?

In aanloop naar een landelijke, digitale veiling - waar fysieke producten niet altijd meer op een van onze locaties aanwezig zijn – worden betrouwbare productfoto's en -informatie nóg belangrijker. Daarom werken we de komende periode samen met kwekers en kopers verder aan het verbeteren van productinformatie, productfoto's, de Quality Index en het reclamatieproces.

Wij gaan kwekers waar nodig helpen om de door hen opgegeven productinformatie te verbeteren. Zo worden kwekers die daar moeite mee hebben, ondersteund om zelf goede productinformatie (inclusief de juiste productfoto's) aan te leveren. Ook verbeteren we de huidige Quality Index. Dat is de graadmeter die op het klokfront wordt getoond en het betrouwbaarheidsniveau van een kweker weergeeft. Daarin gaan ook de data van de correcties op aanvoer informatie meegenomen worden.

Ondanks dat er nog een mogelijkheid is tot schouwen en de aangeleverde productinformatie klopt, kunnen er toch zaken misgaan. Om uw klachten snel en efficiënt af te handelen, trekken we het reclamatieproces over de 3 exportlocaties gelijk en richten we deze laagdrempeliger in.

Met kwekers en kopers werken we samen aan de verbetering van de inkoopbeleving. Zo kunnen kopers steeds meer vertrouwen op de productinformatie van een kweker. En krijgen kwekers een steeds betere en betrouwbare marktplaats, waar zij zich kunnen onderscheiden op kwaliteit, duurzaamheid en betrouwbaarheid.

## 4.2 Waarom komen er straks geen plantenkarren meer voor de klok?

Eén van de consequenties van onze nieuwe logistiek is dat er geen karren meer voor de klok langsrijden. Bloemen worden al niet meer fysiek geveild. En deze zomer zullen ook de plantenkarren niet meer voor de klok langsrijden. In Aalsmeer en Naaldwijk bieden we de komende periode de optie om foto's van de planten op de klokfronten te projecteren. Daarnaast zal voor alle KOA gebruikers een stream beschikbaar komen waar je de foto van de kwekers in hoge resolutie kunt bekijken op een apart scherm

## 4.3 Per wanneer komen er geen plantenkarren meer voor de klok?

In de zomer van 2021 zullen de plantenkarren niet meer voor de klok langsrijden. Dit geldt voor alle exportlocaties. Bloemen worden al niet meer fysiek geveild.

## 4.4 Hoe behoudt Royal FloraHolland de klantbeleving nu er geen fysieke producten meer voor de klok langs rijden?

We werken momenteel aan:

- Een nieuwe foto-app
- Controle en verbetering van de productinformatie en foto
- Schouwen kan maar verandert
- Werkplek voor inkopers

## 4.5 Wat is de foto-app?

Betrouwbare, levensechte productfoto's zijn cruciaal. Kopers moeten kunnen vertrouwen dat zij geleverd krijgen, wat ze op de foto gezien hebben. De huidige methode waarbij we foto's tonen voor en tijdens het veilen, moet beter. En daarom ontwikkelen we samen met kwekers en kopers een foto-app. Kwekers kunnen eenvoudig meerdere productfoto's (ook detail- en sfeerfoto's) maken en toekennen. En kopers kunnen te zijner tijd tijdens het veilen op een tweede scherm, bijvoorbeeld van de telefoon, de foto van het huidige of opeenvolgende te veilen product in hoge resolutie bekijken. In de toekomst komen deze foto's ook beschikbaar voor de veilvoorbereiding.

## 4.6 Wanneer kan ik de foto-app gebruiken?

We starten met de app in een 'basisversie'. Die bouwen we steeds verder uit op basis van feedback en wensen van kwekers en kopers. Omstreeks mei 2021 komt de foto-app voor kwekers bij een aantal productgroepen bij planten beschikbaar. De foto-app voor kopers testen we bij een groep eerste gebruikers. Daarna wordt ook deze breder beschikbaar.

## 4.7 Wordt er ook gewerkt aan de controle van onjuiste aanvoerinformatie?

Verreweg de meeste aangeleverde aanvoerinformatie is juist en betrouwbaar. Er gaat dus eigenlijk al heel veel goed. Maar nog steeds zijn de aanvoerinformatie en de foto's regelmatig onjuist of niet representatief. En daarbij gaat het, in absolute aantallen, nog om veel partijen. Kopers hebben daar veel last van.

Dagelijks, vóór aanvang veilen, controleren onze keurmeesters gericht op mogelijk afwijkende elementen zoals kwaliteits- en sorteerkernmerken en productfoto. Als bij controle een afwijking wordt geconstateerd, passen de keurmeesters deze aan zodat we de juiste informatie op het klokfront tonen. Na afloop van het veilen nemen we contact op met de aanvoerder. Zo werken we samen aan een reductie van onjuiste en afwijkende aanvoerinformatie.

## 4.8 Kan ik blijven schouwen?

Schouwen kan, maar er veranderen wel een aantal praktische zaken. Doordat we de logistiek efficiënter inrichten, staan de producten straks niet meer in de veilvervolgorde. Om kopers te helpen om hun te schouwen artikelen makkelijk te vinden, maken we de positie van de producten bekend. Schouwen kan voorlopig tot 30 minuten voor aanvang veilen. We werken aan een oplossing voor de toekomst.

## 4.9 Wat verandert er aan de werkplek voor inkopers?

We vinden het belangrijk dat kopers, die naar onze locaties toekomen om in te kopen, een goede werkplek hebben. Samen met kopers onderzoeken we waar een 'inkoperwerkplek' aan moet voldoen. Uit een enquête onder kopers blijkt dat overzicht van klokken op de tribune, het gevoel krijgen bij de markt en het schouwen van de producten belangrijk voor hen is. Ook het zien van fysieke producten voor de klok, speelt een belangrijke rol. Met de verdere digitalisering van de veiling worden productfoto's en juiste productinformatie bij het maken van een aankoopbeslissing daarom nóg belangrijker.



We bekijken nu hoe we inkopers ook in de toekomst kunnen blijven ondersteunen bij het drijven van handel op onze locaties. Al met al geven de uitkomsten van de enquête daar voldoende aanknopingspunten.