

Resultaten

klanttevredenheidsonderzoek

Royal FloraHolland 2022

Royal FloraHolland voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder leden en kopers om inzicht te krijgen in de tevredenheid over de dienstverlening en het vertrouwen in de organisatie. We delen dit graag transparant, want samen maken we de coöperatie nog beter.

Dit klanttevredenheidsonderzoek is in het laatste kwartaal van 2022 uitgevoerd. De enquête is verstuurd naar 3.976 leden en 2.015 kopers. Hierbij is zowel online als telefonisch veldwerk uitgevoerd om zoveel mogelijk respondenten te bereiken. De respons onder leden was 19% en onder kopers 15%, wat in lijn is met de respons die we in eerdere jaren ook gezien hebben.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek geven ons goed zicht op hoe leden en kopers onze dienstverlening ervaren. Zo laat het onderzoek zien waar onze leden en kopers tevreden over zijn, zoals onze **financiële dienstverlening** en de **klok als goed in- en verkoopinstrument**. Met daarbij een hoge waardering voor onze **100% betaalzekerheid** voor kwekers. Daarnaast zien we ook waar verbetering gewenst is: **de logistieke performance van klokproducten**, de **prijs/waarde verhouding van het vastgoed** en onze communicatie over de (strategische) ontwikkelingen binnen de coöperatie en Royal FloraHolland als bedrijf.



CONNECT TO GROW

Belangrijkste resultaten onder leden

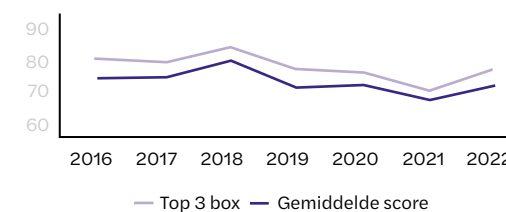
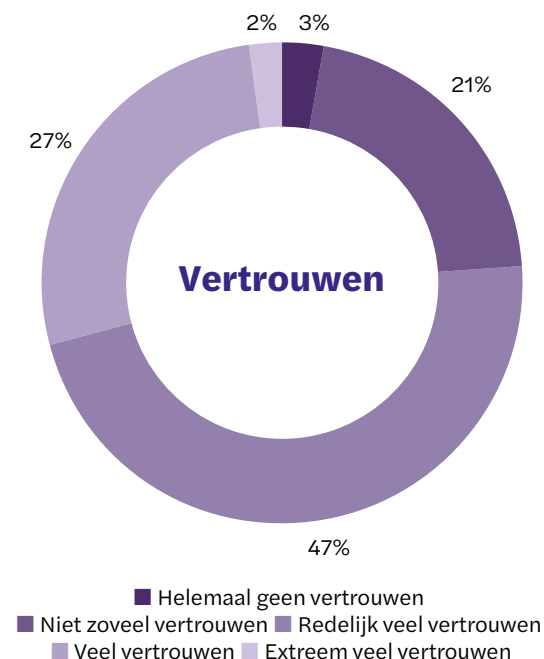
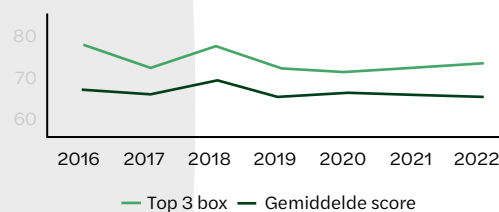
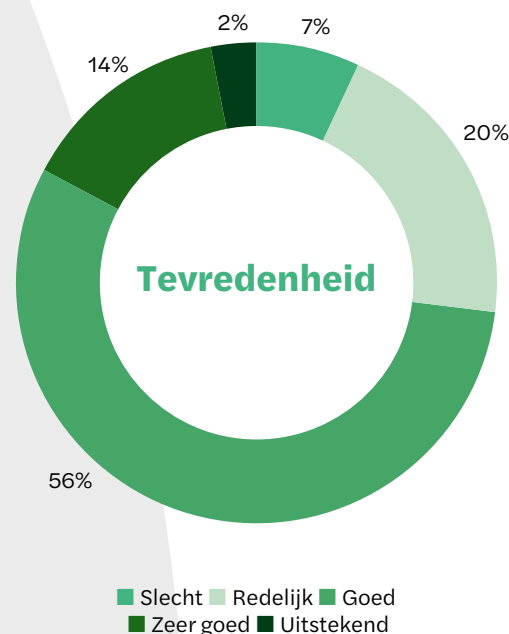
De tevredenheid van leden over de dienstverlening van Royal FloraHolland is in 2021 en 2022 gestabiliseerd naar 73% (uiterst/zeer tevreden).

Het vertrouwen van leden in Royal FloraHolland is in 2022, na een lichte daling in 2021, weer iets gestegen; 77% heeft extreem veel/veel/redelijk veel vertrouwen. In 2021 was dit nog 71%.

REDEKENEN VOOR TEVREDENHEID EN VERTROUWEN

- De financiële zekerheid en de klok als afzetinstrument worden elk jaar positief gewaardeerd. De tevredenheid over Floriday stijgt.
- Redenen voor ontevredenheid zijn te hoge kosten, de afstand tot de kweker en het boetebeleid.
- De meerderheid ervaart de mate van zeggenschap als redelijk tot slecht. Dit is een effect van de invoering van de ledenraad en afschaffing van de ALV. Ook in 2022 zien we nog geen verbetering.

Uit de stabilisatie van de tevredenheid en lichte stijging van het vertrouwen blijkt dat genomen maatregelen zijn vruchten beginnen af te werpen. De kosten en afstand/zeggenschap blijven punten van aandacht.



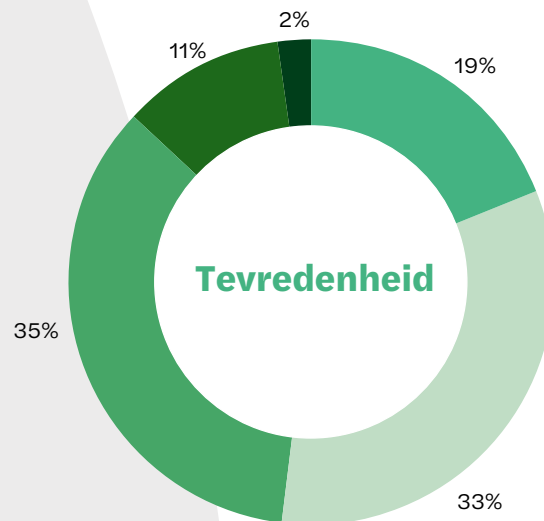
Belangrijkste resultaten onder kopers

De tevredenheid over de dienstverlening van Royal FloraHolland is in een (sterk) dalende lijn. In 2019 was 70% van de kopers (uiterst/zeer) tevreden. In 2021 is dit percentage gezakt naar 52%. Voor 2022 geldt dat iets minder dan de helft van de kopers (uiterst/zeer) tevreden is over de dienstverlening (48%).

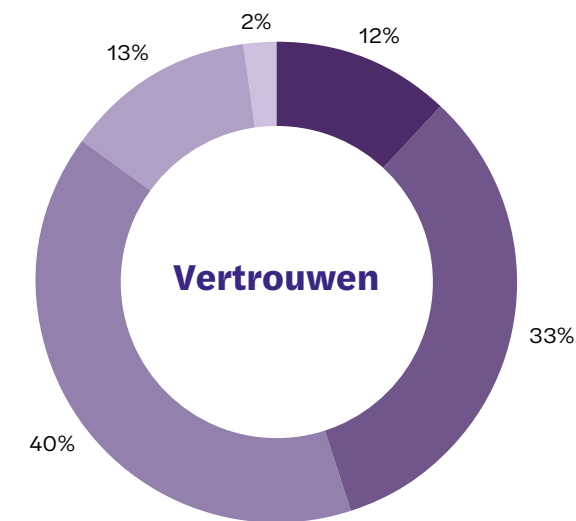
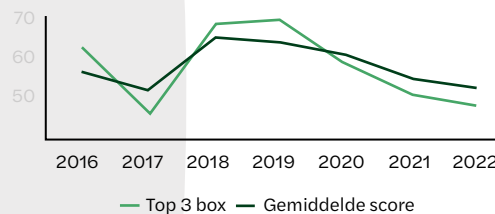
De daling van het vertrouwen van kopers in Royal FloraHolland lijkt gestopt en stabiliseert zich op het niveau van 2021. In 2022 heeft 55% extreem veel/veel/redelijk veel vertrouwen.

REDENEN VOOR TEVDRENHEID EN VERTROUWEN

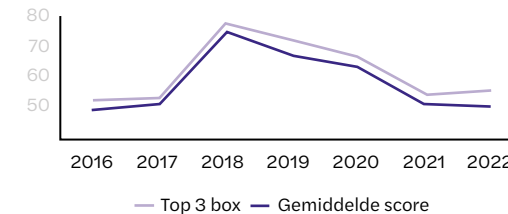
- De klantvriendelijkheid van de medewerkers en de klok als goed inkoop instrument worden positief gewaardeerd. Ook de goede marktpositie en meerjarige positieve ervaringen spelen hier mee.
- De tevredenheid over Floriday is gestegen onder kopers die gebruik maken van het platform.
- De dalende waardering komt vooral door de matige logistieke performance voor klokproducten, te hoge kosten en gebrek aan vertrouwen in de strategie.



■ Slecht
 ■ Redelijk
 ■ Goed
 ■ Zeer goed
 ■ Uitstekend



■ Helemaal geen vertrouwen
 ■ Niet zoveel vertrouwen
 ■ Redelijk veel vertrouwen
 ■ Veel vertrouwen
 ■ Extreem veel vertrouwen



In 2022 waren de problemen in de logistiek van het klokproces, veroorzaakt door minder beschikbaar personeel, een belangrijke oorzaak van de dalende tevredenheid onder kopers. Er is een sterke relatie tussen (verwachting van) de logistieke performance en de tevredenheid. In 2023 is er veel aandacht om het proces te verbeteren en de piek goed door te komen. Een voorbeeld hiervan is de campagne '[pieken doen we samen](#)'.

Laat je stem vaker horen!

Wil je vaker je mening geven over thema's die belangrijk zijn voor onze dagelijkse dienstverlening en de toekomst van de sierteeltsector? In alle strategische programma's kun je als kweker of koper meedenken in speciale begeleidingsteams. Je kunt jouw stem ook laten horen als deelnemer van de ledenraad, tijdens ledensessies of als deelnemer van het klantenplatform voor kopers. Bouw zelf mee aan de toekomst van het veilen, Floriday of bijvoorbeeld duurzame oplossingen voor logistiek. Neem contact op met ons [Klant Contact Center](#) om de mogelijkheden te bespreken. Hopelijk tot ziens op één van onze bijeenkomsten.