

A photograph of two women, Suzanne van Straaten and Liedewij Loorbach, standing in a greenhouse. They are surrounded by various potted plants on shelves. The woman on the left is wearing a dark, patterned long-sleeved top and black pants, holding a potted plant with white flowers. The woman on the right is wearing a bright teal jumpsuit and purple sneakers, holding a potted plant with purple flowers. The background shows a wooden frame and white brick walls of the greenhouse.

Webwinkel sprinklr: bewustzijn over biologisch groeit alleen maar

‘Doordat we vertellen waarom onze planten biologisch zijn, ontstaat er vraag’



5 min. leestijd

Suzanne van Straaten is oprichter en mede-eigenaar van sprinklr, een webwinkel die biologisch geteelde planten levert door heel Nederland. 'We hebben een hoge klanttevredenheid. Dat komt mede doordat we eerlijk zijn over wat ze kunnen verwachten.'

Auteur: Hanneke Tax

Het begint met de vraag wat in de winkel het verschil is tussen biologisch en gangbaar geteelde planten. 'Biologische planten hebben niet altijd de perfectie die je van gangbaar geteelde planten wel verwacht. Er kan weleens een vlekje op zitten of je ontdekt eenmaal thuis een beestje.' We vragen Van Straaten hoe de klanten van sprinklr dat ervaren, en wat ze bij sprinklr zelf eigenlijk van kwekers verwachten.

Vinden mensen het vervelend als ze planten met een vlekje erop thuisgestuurd krijgen?

'Wij zijn altijd duidelijk tegenover klanten over wat ze kunnen verwachten van onze planten. We versturen geen verlepte plantjes, maar laten wel weten dat de planten minder uniform zijn dan de gangbare in het tuincentrum. Goede communicatie is heel belangrijk, en met sprinklr dragen wij actief uit dat we voor biologisch staan en waarom dat zo is. Met een gemiddeld waarderingcijfer van rond de 9,5 denk ik dat onze klanten heel tevreden zijn.'

Wat betekent het dat jullie biologische planten verkopen?

'Onze planten zijn Skal-gecertificeerd; we kopen ze in bij een klein aantal kwekers die met dat keurmerk telen. In Nederland is Skal de aangewezen manier om biologisch te telen. In het begin moesten we zoeken naar kwekers die niet alleen "duurzame" planten verkopen, maar ook echt biologische. De term "duurzaam" kan voor van alles worden gebruikt; daardoor weet je niet waar het echt voor staat. Als je bij sprinklr vlinderlokkende planten koopt, weet je zeker dat er geen kunstmest is gebruikt en dat er geen restjes pesticiden op zitten. Gangbare vlinderlokkende planten – waarop nog weleens wat is achtergebleven, zoals uit onderzoek blijkt – zijn eigenlijk vooral in theorie goed voor de biodiversiteit. Als er iets ongezonds op zit, was de vlinder misschien beter af geweest zonder die plant. Ik zou het voor mezelf gek vinden om zulke planten te verkopen.'

Nu we het toch over biodiversiteit hebben: promoten jullie ook het gebruik van inheemse planten in de tuin?

'Zeker. We hebben verschillende inheemse pakketten, bijvoorbeeld één met bodembedekkers en een pakket voor een paar vierkante meter zon- of schaduwplanten. En je vindt een mooi assortiment inheemse tuinplanten in de webshop. We hebben niet gekozen voor alleen maar inheems omdat veel mensen ook andere planten graag in hun tuin zien. Je wilt van je tuin toch een plek maken die jij mooi vindt om naar te kijken. We adviseren mensen wel om in hun tuin hier en daar inheemse planten te "sprinklen", onder het motto: zet hier en daar een dot inheems in je tuin.'

Sprinklr zit in Amsterdam en heeft een vrij hippe uitstraling. Zijn jullie vooral een winkel voor de moderne, jonge stadsbewoner?

'Ik snap dat dat zo lijkt, maar nee. De meeste

bestellingen komen juist uit het buitengebied en er wordt ook best veel besteld door mensen van 50+ of ouder. Je merkt soms dat klanten voor het eerst iets via internet bestellen en eigenlijk niet goed weten hoe het moet. We vinden het leuk om ze daarmee te helpen. Ik denk dat mensen in het buitengebied zich er vaak beter bewust van zijn dat in het groen alles met elkaar samenhangt. Je tuin bestaat niet alleen uit planten, maar ook dieren en kleine beestjes; die werken allemaal samen. Als planten helemaal schoon en perfect zijn, is dat onnatuurlijk. Maar er zijn zeker ook bewuste stadsmensen onder onze klanten. We spreken natuurlijk wel een bepaalde groep aan, namelijk mensen die bewust voor biologisch kiezen en bezig zijn met biodiversiteit.'

Zie je het als nadeel dat mensen bij sprinklr niet met een winkelkar kunnen rondlopen om al kijkend van alles in de kar te doen?

'Het kan ook een voordeel zijn. In je winkelkar in het tuincentrum komen misschien vrij veel impulsaankopen, waarvan je thuisgekomen niet meer weet wat je ermee wilde doen. In de webwinkel heb je een beter overzicht en kun je je makkelijker aan je plan houden. Bijvoorbeeld



De planten worden met zorg ingepakt en rechtop vervoerd



‘Al die keurmerken en “groene” labels maken het niet overzichtelijker, terwijl de regels voor biologisch helder zijn’

als je lagere en hogere planten wilt combineren, of planten nodig hebt voor in de schaduw of voor een bepaalde soort grond. Je kunt daarvoor ook de filters in de webshop gebruiken of kiezen voor een bepaald pakket. We geven duidelijke informatie in de webshop, zodat je alles gemakkelijk kunt vinden en rustig kunt combineren wat je voor je plan nodig hebt. Ook geven we tips over de verzorging van de planten.’

Omdat jullie een webwinkel zijn, is verzenden natuurlijk belangrijk; je wilt dat de planten gezond en heel aankomen. Gebruikt sprinklr een high-end verpakkingssysteem?

‘Nee, helemaal niet. Vaak moeten er heel wat planten in een pakket; dan zetten we ze stevig tegen elkaar in een gewone doos. We werken met twee verzendbedrijven, die de dozen niet door sorteermachines halen, maar ze rechtop vervoeren. Dat gaat heel goed; het komt zelden voor dat een plant met schade aankomt bij de ontvanger.’

Hoe kijk je als bioplantenwebwinkel naar kwekers? Ben je over het algemeen tevreden?
‘Dat is lastig, omdat er weinig echt biologisch

aanbod is. Ik heb groot respect voor de kwekers die wel biologisch telen. Zij zijn pioniers en hebben alles zelf moeten uitzoeken. Ze laten zien dat het kan. Als anderen nu de overstap willen maken, is dat veel gemakkelijker dan tien jaar geleden. Ik denk dat je ook naar oplossingen moet willen zoeken. Kijk bijvoorbeeld naar het sortiment; de ene plant is makkelijker biologisch te telen dan de andere. Misschien moet je de moeilijke helemaal niet willen kweken. Ik denk dat de trend naar biologisch uiteindelijk zal doorzetten, ook al gaat het langzaam. Traditionele kwekers zien weinig vraag, maar er is een onderstroom van mensen die steeds beter begrijpen wat biologisch betekent en waarom dat belangrijk is. Die onderstroom is nu misschien nog niet zo zichtbaar en het wordt nog niet vertaald naar meer vraag. Ook wordt de sector nu nog ontzien wat regels betreft, omdat andere dingen urgenter zijn. Schaalvergroting en de gangbare manier van kweken kunnen gewoon nog; dan is er geen urgentie, zeker als je die zelf niet voelt. Maar voor degenen die de overstap wel maken, is dat hun eigen keuze. Zij leveren een positieve bijdrage aan de sector en meer in het algemeen aan de biodiversiteit in

Nederland. Ik denk dat degenen die dat doen met meer tevredenheid kunnen kijken naar zichzelf en waar ze mee bezig zijn.’

Intussen worden er toch wel duurzame stappen gezet in de tuinplantensector ...

‘Ja, en ik vind dat bijvoorbeeld Tuinbranche Nederland wat dat betreft goed bezig is en wilskracht en doorzettingsvermogen toont. Maar het blijven kleine stappen. Het wordt een beetje duurzamer, er worden minder middelen gebruikt, maar een echte keuze wordt niet gemaakt. Helemaal uitfaseren lijkt nog ver weg of zelfs onmogelijk. Ook is er een enorme erosie in het gebruik van termen als “duurzaam” en “biologisch” en zijn er allerlei keurmerken en “groene” labels, die het niet overzichtelijker maken. Terwijl de regels voor biologisch helder zijn en met Skal kan worden aangetoond dat je je daaraan houdt. Maar dat moet je dan wel kenbaar maken aan de afnemers. In het tuincentrum is het moeilijk om het onderscheid te zien. Daar is misschien ergens in een hoek een “bio-afdeling”, zonder dat wordt benoemd waar “bio” precies voor staat. De keuze wordt aan de klant overgelaten, terwijl die door de bomen het



Met de bestelling wordt informatie over een beplantingsplan meegegeven plus een online plantencursus in de mailbox

bos niet ziet. Het is niet zo vreemd dat er dan weinig vraag naar biologische planten is.’

Denk je dat we ooit helemaal met het gebruik van gewasbescherming kunnen stoppen?

‘Ik sprak laatst een bollenkweker, die vertelde dat we nog niet eens zo lang gebruikmaken van che-

mische bestrijding. In het begin wilden veel kwekers er eigenlijk niet aan; nu is dat omgekeerd. Hij zei: “We hebben er twee generaties over gedaan om met pesticiden te leren kweken, dus het zal ook twee generaties duren voor we hebben geleerd om zonder te kunnen.” Gezien de urgentie denk ik dat dit veel sneller moet. En ik ben ervan overtuigd dat het kan. Wij staan er in elk geval positief tegenover. We benoemen de goede resultaten die het oplevert en we zien dat de vraag naar biologisch groeit.’

Over groei gesproken: hoe staat sprinkl ervoor nu de markt zijn adem lijkt in te houden?

‘Ik schat dat we iets minder profijt hadden van de coronacrisis dan gangbare tuincentra, en het ziet ernaar uit dat we nu ook minder last hebben van de voorzichtige markt. Vorig jaar hadden we een omzet van rond de anderhalf miljoen met 80 procent groei, en we groeien ook nu nog. We merken niet dat onze klanten terughoudend zijn. In vergelijking met de grote retailers zijn wij natuurlijk klein: er werken bij ons momenteel negen mensen op kantoor en vijf tot tien in de loods. Maar we zijn winstgevend en ik schat de

groei dit jaar op ongeveer dertig procent ten opzichte van vorig jaar.’

Wil je verder nog iets kwijt aan de lezers van Boom in Business?

‘Ik zou graag meer biologische bomen en heesters zien. Voor ons zijn die lastig in te kopen, omdat er weinig aanbod is. Ik heb de indruk dat deze voor kwekers moeilijker zijn te telen dan andere tuinplanten. Maar misschien hebben we iets gemist, dus we staan open voor tips en ideeën.’

‘Biobomen en -heesters zijn lastig in te kopen omdat er weinig aanbod is’

