



Datum: Mei 2023

Auteur: Jorien van Blijswijk en Silvie van Ruth

Afdeling: Expertisecentrum nationaal bureau

Onderwerp: Onderzoek kerstkaartenverkoop 2022



Achtergrond

De verkoop van kerstkaarten is voor de Zonnebloem een belangrijke inkomstenbron. Via een bestelformulier per post en via de webshop kunnen geïnteresseerden kiezen uit verschillende ontwerpen. Kaarten worden in setjes van 8 toegestuurd voor een bedrag van 8,95 euro excl. verzendkosten.

In 2022 zijn er bijna 6.800 bestellingen geplaatst.

Dit onderzoek toont aan hoe (oud) kerstkaartenkopers het aankoopproces en de kaarten beoordelen. Ook blikken we met het onderzoek vooruit naar 2023. Verwachten mensen opnieuw te bestellen en hoe kijken zij aan tegen een derde kerstbal als collectors item?

Voor het onderzoek zijn personen uitgenodigd die in 2019, 2020, 2021 en/of 2022 kerstkaarten en/of kerstballen bij de Zonnebloem hebben gekocht. In dit onderzoek worden respondenten die in 2022 kaarten/ballen hebben gekocht omschreven als 'kopers' en overige respondenten als niet-kopers'.

Samenvatting

Kerstassortiment van de Zonnebloem wordt positief ontvangen

Zowel kopers van kerstkaarten als kopers van kerstballen zijn overwegend positief over het aanbod. Onder niet-kopers is een ander beeld zichtbaar. Niet-kopers van kerstkaarten zijn overwegend positief over het product, waar niet-kopers van kerstballen wat vaker dan bij de kerstkaarten hier neutraal of negatief tegenaan kijken. Het type product speelt hierin een rol. Veel respondenten sturen graag een kerstkaart naar familie/vrienden, maar een kerstbal is iets persoonlijks voor de eigen verzameling.

Kerstartikelen worden aangeschaft om de Zonnebloem te steunen

Kerstkaarten en kerstballen van de Zonnebloem worden vooral aangeschaft om het doel te kunnen steunen en omdat de artikelen er mooi uit zien. Bij kerstkaarten speelt aanvullend ook 'de gewoonte' een belangrijke rol: bijna de helft van de kerstkaartenkopers geeft aan elk jaar kaarten van de Zonnebloem aan te schaffen. Bij kopers van een kerstbal speelt mee dat het om een collectors item gaat.

Kerstkaarten zijn van goede kwaliteit en worden snel geleverd

Kerstkaartenkopers zijn zeer te spreken over de Zonnebloemkaarten. Kaarten zijn gemakkelijk te bestellen en te betalen (respectievelijk 96% en 95% is over deze aspecten tevreden), kaarten zijn snel geleverd (92% is hierover tevreden) en de kwaliteit van de kaarten spreekt aan (90% is hierover tevreden). Het oordeel voor de variatie aan kerstkaarten en de prijs van de kerstkaarten ligt in verhouding net wat lager. Over deze aspecten is respectievelijk 73% en 69% van de respondenten tevreden.

Rapportcijfers stabiel

Het bestelproces wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7 en de kerstkaarten met een 8,6 (stabiel t.o.v. vorig jaar). De kerstbal scoort in 2022 onder kopers een 8,8 (is in 2021 niet uitgevraagd).

De Zonnebloem heeft een grote groep trouwe kerstkaartenkopers

Bijna de helft van de kerstkaartenkopers (47%) geeft aan ook in 2023 weer kerstkaarten te gaan kopen en 42% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen (percentages die significant hoger liggen dan vorig jaar (toen op respectievelijk 37% en 39%). Wordt er naar de kerstballenkopers gekeken, dan is te zien dat 46% aangeeft in 2023 weer een kerstbal te gaan kopen en 27% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen. Respondenten die twijfelen over het 'opnieuw' aankopen van kerstkaarten en/of kerstballen, geven overwegend aan dat het ontwerp bij de keuze een belangrijke rol speelt.

Onder respondenten die in 2022 geen kerstkaarten en/of kerstballen hebben gekocht, ligt er vooral bij de kerstkaarten potentieel (9% van de niet-kopers geeft aan in 2023 kerstkaarten te gaan kopen en 30% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen). Onder niet-kopers van kerstballen liggen deze percentages beide op 2%.

UITKOMSTEN ONDERZOEK

Samenstelling steekproef: wel of geen kerstkaarten gekocht in 2022

Elk jaar verkoopt de Zonnebloem verschillende kerstkaarten en een speciale kerstbal (collectors item) en andere cadeaus. Door het kopen van deze producten kunnen mensen het werk van de Zonnebloem financieel steunen. In dit onderzoek stond het kerstassortiment centraal. Het onderzoek is uitgestuurd naar personen die in 2020, 2021 en/of 2022 kerstkaarten bij de Zonnebloem hebben gekocht. Aan het begin van het onderzoek is aan respondenten gevraagd of ze specifiek in 2022 kerstkaarten en/of een kerstbal van de Zonnebloem hebben gekocht. 1097 respondenten geven aan in 2022 kerstkaarten gekocht te hebben, 100 respondenten hebben een kerstbal gekocht en 379 respondenten hebben in 2022 geen artikelen uit het kerstassortiment gekocht.

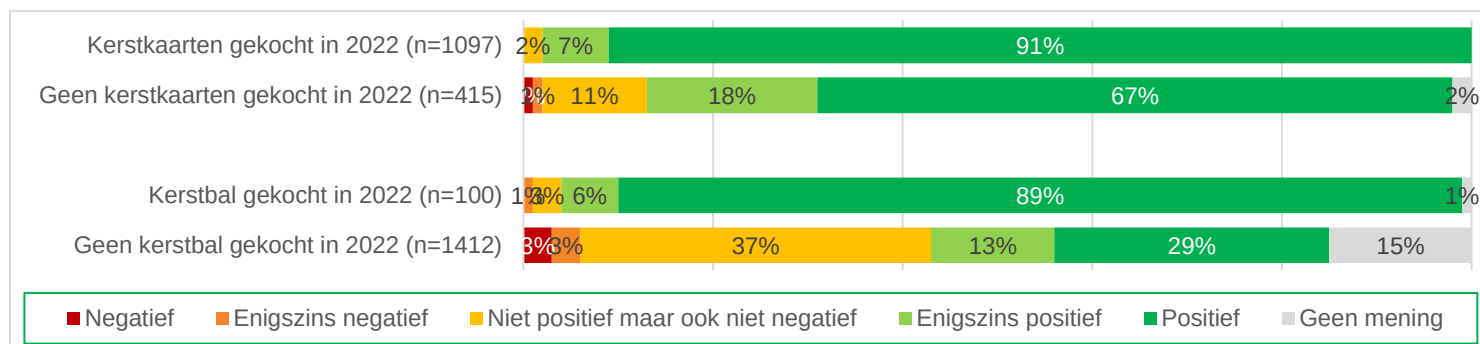
	Percentage	Aantal
In 2022 kerstkaarten gekocht	68%	1033
In 2022 een kerstbal gekocht	2%	36
In 2022 kerstkaarten en een kerstbal gekocht	4%	64
In 2022 geen kerstkaarten of een kerstbal gekocht	25%	379
		1512

Respondenten die aangeven in 2022 geen kerstartikelen gekocht te hebben, geven daarvoor de volgende redenen (top 5):

- Ik had nog voldoende kerstkaarten uit voorgaande jaren op voorraad: 162x
- Het assortiment aan kerstkaarten sprak me in 2022 niet aan: 84x
- Het versturen van kerstkaarten (postzegels) wordt te duur: 34x
- De prijs van pakje kaarten is te hoog (geworden): 29x
- Ik koop mijn kerstkaarten elk jaar bij een ander goed doel: 24x

Algemene houding t.a.v. kerstkaarten en kerstbal van de Zonnebloem

Aan alle respondenten is gevraagd hoe zij tegen het kerstassortiment van de Zonnebloem aankijken. In de grafiek hieronder is een splitsing gemaakt tussen wel/niet gekocht in 2022. Zowel kopers van kerstkaarten als kopers van kerstballen zijn overwegend positief over het aanbod. Onder niet-kopers is wel een duidelijk verschil te zien. Niet-kopers van kerstkaarten zijn overwegend positief over dit product, waar niet-kopers van kerstballen hier wat vaker dan bij de kerstkaarten neutraal of negatief tegenaan kijken. De meest vermelde toelichtingen staan in de tabel onder de grafiek.



Toelichting houding Kerstkaarten		Kerstkaarten gekocht in 2022	Geen kerstkaarten gekocht in 2022
	Je steunt hiermee een goed doel	565x	156x
	Mooie kaarten, veel keuze	489x	105x
	Ik bestel ieder jaar	50x	0x
	Is gelijk reclame voor de Zonnebloem	35x	11x
	Kaarten zijn oubollig/spreken niet aan	25x	36x

Toelichting houding Kerstballen		Kerstballen gekocht in 2022	Geen kerstballen gekocht in 2022
	Mooie ballen/leuk dat het om een collectors item gaat	59x	161x
	Niet nodig / Ik heb al (voldoende) andere kerstballen	0x	138x
	Je steunt hiermee een goed doel	13x	90x
	Niet mijn smaak	1x	68x
	Te duur / Prijzig	3x	27x

Weergave: minimaal 25x genoemd
Terugcodering o.b.v. een open vraag

Wijze waarop kerstkaarten zijn besteld

In 2022 konden kerstartikelen (kaarten of kerstbal) via de webshop of middels een aanvraagformulier per post besteld worden. 64% van de artikelen is besteld middels een aanvraagformulier per post en 36% via de webshop. Omdat in dit onderzoek alleen kopers met een voor ons bekend emailadres zijn benaderd, is de verdeling anders (overigens heeft dit geen effect op het eindoordeel). Bijna twee derde van de respondenten heeft ervoor gekozen om de webshop te gebruiken (62%) bijna een derde (30%) heeft het bestelformulier per post gebruikt.



Webshop:
62%



Bestelformulier:
30%

Weet ik niet meer: 8%

Redenen om kerstkaarten van de Zonnebloem te kopen

Kerstkaarten van de Zonnebloem worden vooral aangeschaft om het doel te kunnen steunen (81%) en omdat ze er mooi uit zien (59%). Ook 'gewoonte' speelt een belangrijke rol; 46% van de respondenten geeft aan elk jaar kerstkaarten van de Zonnebloem aan te schaffen. Hiermee heeft de Zonnebloem een grote groep trouwe kopers in handen.

Een top vijf van gegeven antwoorden staat in onderstaande tabel.

1	Fijn om zo de Zonnebloem op deze manier te steunen (81%)
2	De kerstkaarten zien er mooi uit (59%)
3	Ik koop de kerstkaarten van de Zonnebloem elk jaar (46%)
4	De kerstkaarten hebben een aantrekkelijke prijs (12%)
5	Anders (5%)

In de categorie 'anders' wordt het antwoord: 'vanwege de religieuze afbeelding' veel genoemd.

Redenen om kerstballen van de Zonnebloem te kopen

Op de vorige pagina was te lezen dat 100 respondenten hebben aangegeven (ook) een kerstbal te hebben gekocht. De drie belangrijkste redenen hiervoor zijn:

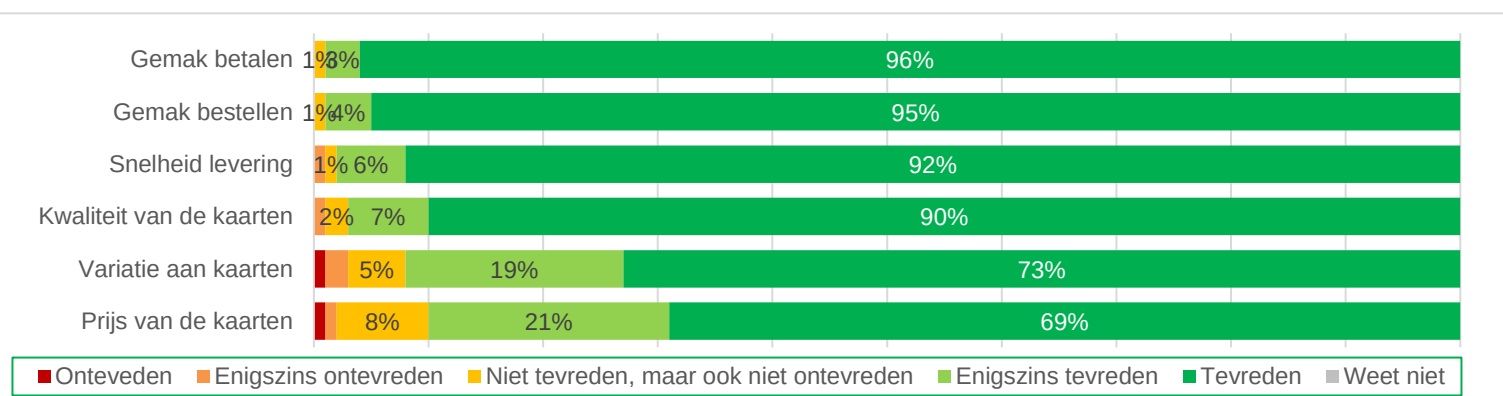
1	Fijn om zo de Zonnebloem op deze manier te steunen (60%)
2	Leuk dat het om een collectors item gaat (53%)
3	De kerstballen zien er mooi uit (44%)

Basis: respondenten die in 2022 kerstkaarten (n=1097) of kerstballen (n=100) van de Zonnebloem hebben besteld

Oordeel bestelproces en kerstkaarten

Kerstkaartenkopers zijn zeer te spreken over het betaalgemak, het bestelproces, de kwaliteit van de kaarten en de snelheid waarmee deze geleverd zijn. Ook de variatie aan kaarten wordt goed gewaardeerd, al ligt hier nog enige ruimte tot verbetering. In een vrij toelichtingenveld, worden grofweg drie toelichtingen gegeven:

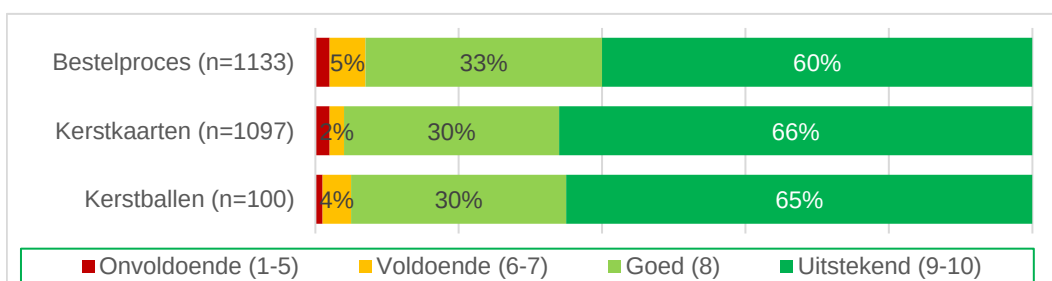
- 82x: de Zonnebloem heeft een mooi/aantrekkelijk assortiment met kerstkaarten
- 56x: fijn dat de Zonnebloem kerstkaarten verkoopt, maar het kaartenassortiment mag vernieuwd/verfrist worden
- 18x: de verzending/levertijd is in 2022 fors verbeterd



Basis: respondenten die in 2022 kerstkaarten van de Zonnebloem hebben besteld (n=1097)

Rapportcijfer bestelproces en kerstkaarten

Aan alle respondenten is gevraagd om het bestelproces, de kerstkaarten en de kerstballen te beoordelen met een rapportcijfer. Het bestelproces wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,6, kerstkaartenkopers geven aan de kaarten een 8,6 en kerstballenkopers aan de ballen een 8,8. Ten opzichte van vorig jaar zijn deze resultaten stabiel.



2018	2019	2020	2021	2022
8,6	8,1	8,6	8,7	8,7
8,5	8,3	8,5	8,6	8,6
*	*	*	*	8,8

* Niet uitaevraagd

Kerstkaart Toon Hermans

In 2022 is er aan het assortiment een speciale kerstkaart met een gedicht van Toon Hermans toegevoegd (zie afbeelding hieronder). Deze kerstkaart is minder goed verkocht dan verwacht. Aan respondenten is gevraagd waarom ze niet voor deze kaart gekozen hebben.



Kaarten met glanzende goudfolie!



1	Andere kaarten spraken meer aan (41%)
2	De kaart is te somber/donker (35%)
3	De gouden tekst is lastig leesbaar (14%)
4	Het gedicht sprak me niet aan (14%)
5	De kaart is me niet opgevallen (7%)
6	Ik had in 2021 al voor een kaart van Toon Hermans gekozen, dus nu iets anders (3%)
7	Deze kaarten waren 1 euro per pakje duurder dan andere kaarten (3%)
8	Anders (14%)
9	Ik heb wel voor deze kaart gekozen (13%)

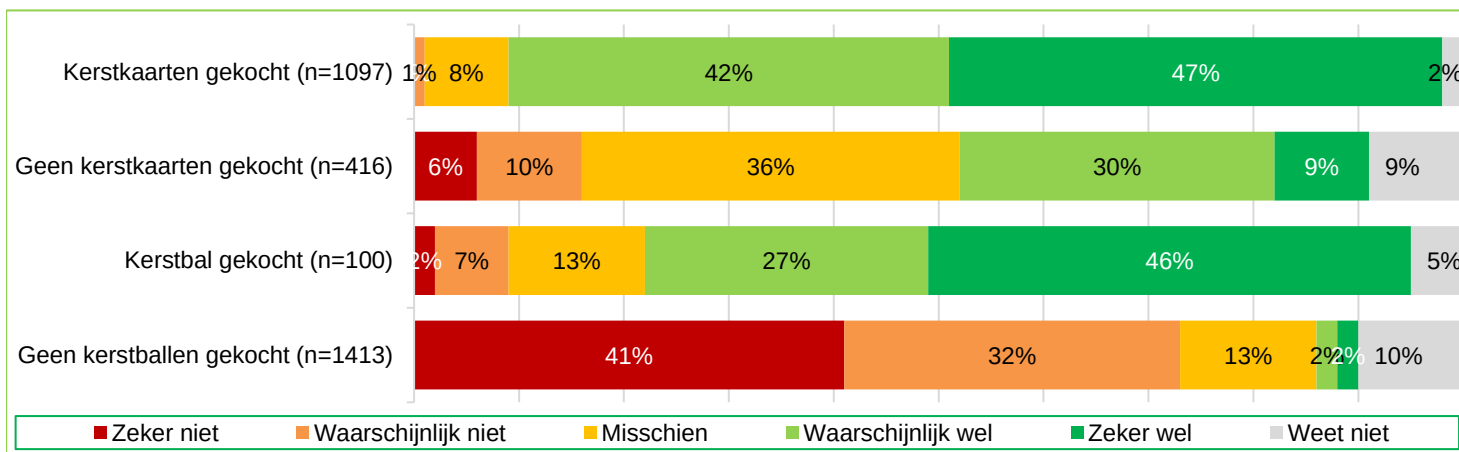
Basis: respondenten die in 2022 kerstkaarten van de Zonnebloem hebben besteld (n=1097)

In de categorie 'anders' wordt vaak aangegeven dat men liever zelf een tekst op de kaart schrijft, dat de tekst (het gedicht) niet voor iedereen passend is en/of dat de tekst niet met kerst te maken heeft.

Verwachte aankoop in 2023

Bijna de helft van de kerstkaartenkopers (47%) geeft aan ook in 2023 weer kerstkaarten te gaan kopen en 42% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen (percentages die significant hoger liggen dan vorig jaar (toen op respectievelijk 37% en 39%). Wordt er naar de kerstballenkopers gekeken, dan is te zien dat 46% aangeeft in 2023 weer een kerstbal te gaan kopen en 27% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen. Respondenten die twijfelen over het 'opnieuw' aankopen van kerstkaarten en/of kerstballen, geven overwegend aan dat het ontwerp bij de keuze een belangrijke rol speelt.

Onder respondenten die in 2023 geen kerstkaarten en/of kerstballen hebben gekocht, ligt er vooral voor de kerstkaarten potentieel (9% van de niet-kopers geeft aan in 2023 kerstkaarten te gaan kopen en 30% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen. Onder niet-kopers van kerstballen liggen deze percentages beide op 2%). De grote groep respondenten die aangeeft ook in 2023 geen kerstbal te gaan kopen, geeft voornamelijk aan hier geen behoefte aan te hebben.



Overige ideeën voor het kaartenaanbod van de Zonnebloem

Tot slot is aan respondenten gevraagd of dat ze nog aanvullende wensen of ideeën hebben voor het kerstaanbod van de Zonnebloem. De volgende ideeën zijn minimaal 5 keer geplaatst:

- Meer moderne/strakke/eigentijdse kaarten: 92x
- Meer religieuze kaarten: 59x
- Assortiment aanvullen met kaarsen/thee/zaden/servetten, en/of andere brievenbuscadeaus: 48x
- Onbedrukte kaarten toevoegen: 27x
- Meer verschillende kaarten in 1 pakket: 27x
- Meer kaarten met een zalige/gezegende kerst toevoegen: 20x
- Kaarten in een andere vorm toevoegen: 20x
- Korting geven bij aankoop van meerdere pakketjes: 5x

Wat gaan we met de resultaten doen

Het kerstkaartenaanbod van de Zonnebloem wordt goed beoordeeld. Het bestelproces wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7, het kerstkaartenaanbod met een 8,6 en de kerstbal met een 8,8. De Zonnebloem heeft veel trouwe kerstkaartenkopers. Veel respondenten die in 2022 kaarten hebben gekocht, geven aan dit in 2023 weer te gaan doen. Ook onder niet-kopers zijn mooie percentages zichtbaar.

Respondenten die twijfelen over een nieuwe aankoop, geven veelal aan dat het ontwerp een belangrijke rol speelt. Onlangs zijn de nieuwe kaarten voor 2023 vormgegeven. Onderzoeksresultaten en tips over het ontwerp zijn hierbij doorvertaald bij het bepalen van een nieuw assortiment. Rekening houdend met de populariteit van eerdere ontwerpen en trends in de markt. Zo wisselt moderne fotografie af met nostalgische prenten van bijvoorbeeld Rien Poortvliet. En komen er naast standaard rechthoekige kaarten, ook stickers en 3D-vormige kaarten in de collectie. Voor de liefhebber van religieuze kaarten of voor wie afwisseling zoekt maar niet kan kiezen, komen er kortingspakketten.

In 2022 is voor de tweede keer een kerstbal aan het assortiment toegevoegd (collectors item). Bijna alle respondenten die één of meerdere kerstballen hebben besteld, geven aan ook in 2023 weer zeker of waarschijnlijk een kerstbal te gaan bestellen. Hoewel de animo (absoluut gezien) voor de kerstbal klein is, willen we graag een mooi collectors item blijven aanbieden. We vinden het erg leuk dat belangstellenden elk jaar een mooie bal aan hun verzameling kunnen toevoegen.

De nieuwe kerstkaartencollectie is vanaf medio september verkrijgbaar. Wij brengen u hiervan op de hoogte via de nieuwsbrief per post en per e-mail. Op dit moment bieden we ook voorjaarskaarten en -cadeaus aan. Te bestellen via een bestelformulier of via www.shop.zonnebloem.nl.

Hartelijk bedankt voor uw waardevolle input.

ACHTERGROND

Voor dit onderzoek zijn mensen benaderd die in 2019, 2020, 2021 en/of 2022 één of meer pakjes kerstkaarten van de Zonnebloem hebben aangeschaft. In totaal hebben 5500 mensen met een e-mailadres een uitnodiging ontvangen. 1512 mensen hebben het onderzoek ingevuld, wat neerkomt op een respons van 28%. In het onderzoek wordt daar waar interessant een splitsing gemaakt respondenten die in 2022 wel/geen kerstkaarten en/of wel/geen kerstbal hebben gekocht.

Als er in dit onderzoek wordt gesproken over 'kopers' dan worden daarmee respondenten bedoeld die in 2022 kerstkaarten en/of kerstballen van de Zonnebloem hebben gekocht. Als er wordt gesproken over 'niet-kopers' dan worden daarmee respondenten bedoeld die in 2022 geen kerstkaarten en/of een kerstbal van de Zonnebloem hebben gekocht, maar tussen 2019 en 2021 wel.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden van 27 februari – 8 maart 2023.
Vragen zijn voorgelegd middels een online vragenlijst.