



Datum: Februari 2022

Auteur: Jorien van Blijswijk en Marijke van der Zee

Afdeling: Expertisecentrum nationaal bureau

Onderwerp: Onderzoek kerstkaartenverkoop 2021



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 7,95 euro excl. verzendkosten.

In 2020 zijn er bijna 9.200 bestellingen geplaatst. In 2021 waren er dat weliswaar zo'n 500 minder maar er werd per bestelling meer gekocht waardoor we met de opbrengst van de actie nog meer kunnen besteden voor de doelgroep. Door de coronacrisis lijken mensen meer behoefte te hebben gehad om kaarten te kopen en te versturen.

Dit onderzoek toont aan hoe kerstkaartenkopers het aankoopproces en de kaarten beoordelen. Ook blikken we met het onderzoek vooruit naar 2022. Verwachten klanten opnieuw te bestellen en hoe kijken zij aan tegen een tweede kerstbal als collectors item?

In totaal hebben ruim 1100 kerstkaartenkopers meegewerkt aan dit onderzoek en de vragenlijst ingevuld.

Samenvatting

Kerstkaarten worden aangeschaft om de Zonnebloem te steunen

Tussen 1 september en 31 december zijn 8.758 bestellingen van één of meer setjes Zonnebloemkaarten en/of één of meerdere kerstballen bij de Zonnebloem geplaatst. Kerstkaarten van de Zonnebloem worden vooral aangeschaft om het doel te kunnen steunen (85%) en omdat ze er mooi uit zien (66%). Ook 'gewoonte' speelt een belangrijke rol: 52% van de respondenten geeft aan elk jaar kaarten van de Zonnebloem aan te schaffen. Hiermee heeft de Zonnebloem een grote groep trouwe kopers in handen.

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 (96% is over deze aspecten tevreden), de kwaliteit van de kaarten spreekt aan (91% is hierover tevreden) en in 2021 zijn de kaarten snel bezorgd (92% 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 75% en 74% van de respondenten tevreden.

Rapportcijfers op niveau van vorig jaar

Het bestelproces wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7 (was 8,6) en de kerstkaarten met een 8,6 (was 8,5). Hiermee ligt het oordeel praktisch gelijk aan vorig jaar.

De Zonnebloem heeft een grote groep trouwe kerstkaartenkopers

Veel respondenten die in 2021 kerstkaarten van de Zonnebloem hebben gekocht, gaan in 2022 zeker (37%) of waarschijnlijk (51%) weer kerstkaarten van de Zonnebloem kopen. Het percentage respondenten dat aangeeft zeker of waarschijnlijk kerstkaarten van de Zonnebloem te gaan kopen, ligt daarmee op het niveau van vorig jaar. Respondenten die twijfelen over een nieuwe aankoop geven vooral aan dat dit afhankelijk is van het ontwerp, dat ze nog voldoende kaarten op voorraad hebben en ze nog niet weten of ze in 2022 kerstkaarten gaan versturen.

Respondenten positief over de kerstbal

De Zonnebloem wil elk jaar een andere kerstbal aan het kerstassortiment toevoegen. Van de respondenten die een of meer kerstballen hebben gekocht, geeft 30% aan in 2022 zeker weer een kerstbal te gaan kopen en 40% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen. Men vindt de kerstbal mooi (63%), wil de Zonnebloem op die manier steunen (60%) of vindt het leuk om ze cadeau te doen (40%).

Prijsverhoging geen belemmering

Vanwege stijgende productiekosten, wil de Zonnebloem in 2022 de prijs van een setje kerstkaarten verhogen met € 1 naar € 8,95. Vrijwel alle respondenten die aangegeven dat ze in 2022 opnieuw kerstkaarten bij de Zonnebloem gaan bestellen, geven aan dat deze prijsverhoging geen belemmering is.

UITKOMSTEN ONDERZOEK

Wijze waarop kerstkaarten zijn besteld

In 2021 konden kerstartikelen (kaarten of kerstbal) via de webshop of middels een aanvraagformulier per post besteld worden. 62% van de artikelen is besteld middels een aanvraagformulier per post en 38% 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).

Ruim twee derde van de respondenten heeft ervoor gekozen om de webshop te gebruiken (70%) en 25% heeft het bestelformulier per post gebruikt.



Webshop:
70%



Bestelformulier:
25%

Weet ik niet meer: 5%

Reden om kerstkaarten van de Zonnebloem te kopen

Kerstkaarten van de Zonnebloem worden vooral aangeschaft om het doel te kunnen steunen (85%) en omdat ze er mooi uit zien (66%). Ook 'gewoonte' speelt een belangrijke rol; 52% van de respondenten geeft aan elk jaar kaarten 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.

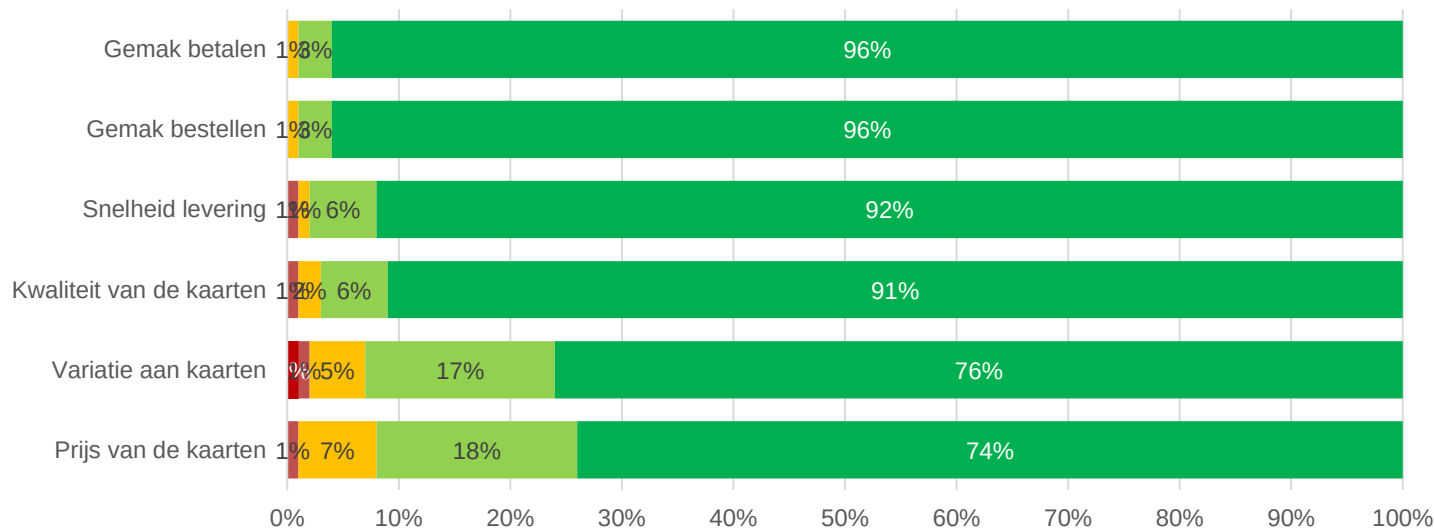
1	Ik vind het fijn om de Zonnebloem te steunen (85%)
2	De kaarten zien er mooi uit (66%)
3	Ik koop elk jaar kaarten van de Zonnebloem (52%)
4	De kaarten hebben een aantrekkelijke prijs (14%)
5	Anders (4%)
6	Vanwege de coronasituatie heb ik besloten om weer eens kerstkaarten te kopen (2%)

In de categorie 'anders' wordt het antwoord: 'vanwege de religieuze afbeelding' veelvuldig genoemd en 'vanwege het woord 'zalig' bij kerstfeest'.

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. 181 respondenten hebben een toelichting gegeven. De meest gegeven toelichtingen zijn:

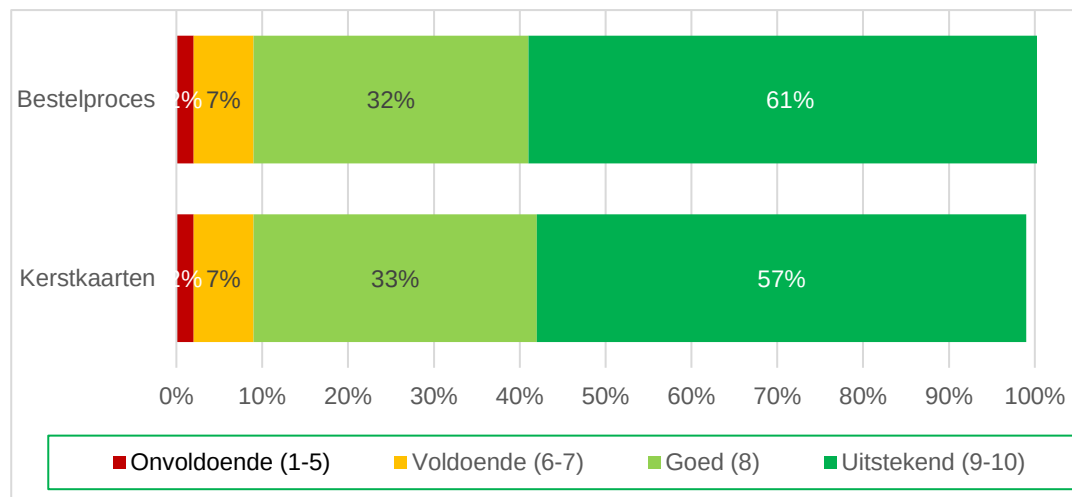
- De kaarten zijn dit jaar snel verzonden en waren keurig op tijd: 16 keer
- De kaarten mogen iets meer met de tijd mee gaan/mogen wat moderner: 13 keer
- De bestelling nooit/laat/pas na bellen ontvangen: 12 keer
- Fijn om zo de Zonnebloem te steunen/op de Zonnebloem te kunnen wijzen: 11 keer
- De kaarten zijn prijzig maar omdat je het goede doel steunt is dat niet erg: 10 keer
- Kaarten met gedichtjes spraken erg aan: 9 keer
- Klachten over de kwaliteit van de envelop: de sluitklep van de envelop was al (deels) dichtgeplakt: 9 keer
- Er is elk jaar veel overlap tussen de kaarten/ veel van hetzelfde: 6 keer
- Religieuze kaarten/kaarten met het kerstverhaal worden gewaardeerd: 6 keer
- Graag meer blanco kaarten, zonder voorgedrukte tekst: 6 keer
- Graag meer keuze in formaten: 6 keer



■ Ontevreden ■ Enigszins ontevreden ■ Niet tevreden, maar ook niet ontevreden ■ Enigszins tevreden ■ Tevreden ■ Weet niet

Rapportcijfer bestelproces en kerstkaarten

Aan alle respondenten is gevraagd om het bestelproces en de kerstkaarten te beoordelen met een rapportcijfer. Het bestelproces wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7 en de kerstkaarten met een 8,6. Hiermee ligt het oordeel ongeveer gelijk aan 2020 en 2018 (in 2019 waren er problemen met de levering van een drietal setjes met kaarten).

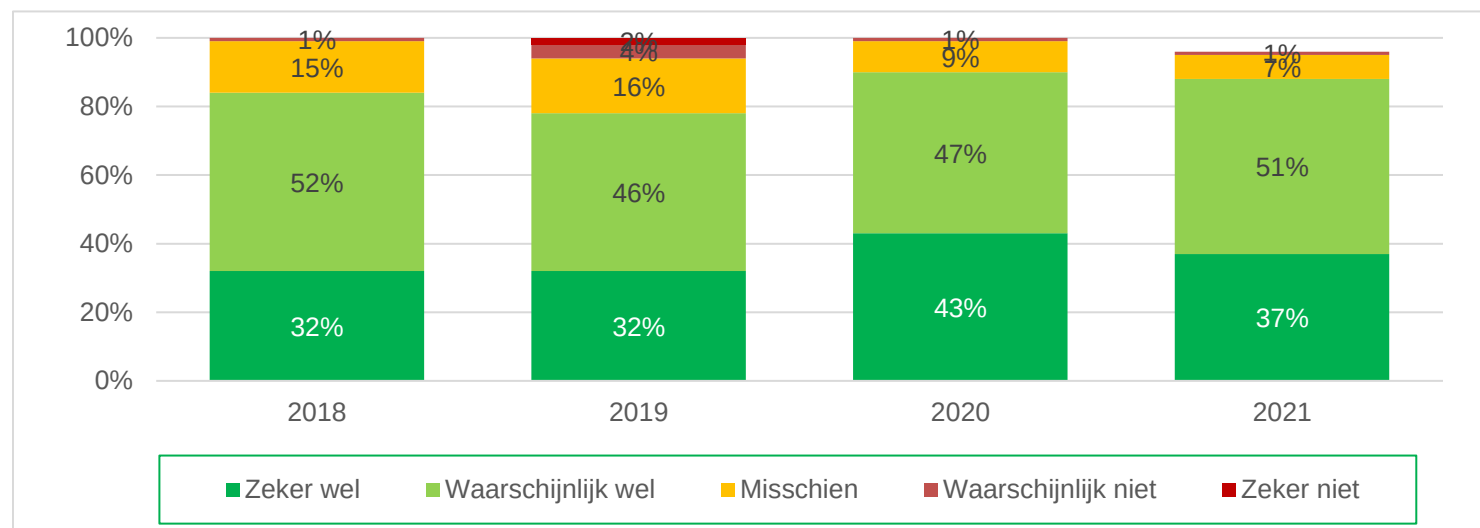


2018	2019	2020	2021
8,6	8,1	8,6	8,7
8,5	8,3	8,5	8,6

Toekomst aankoop kerstkaarten

Net als in voorgaande twee jaren is aan respondenten gevraagd of dat ze voor aankomende kerst (2022) opnieuw kerstkaarten van de Zonnebloem gaan bestellen. 37% geeft aan zeker kaarten te gaan bestellen en 51% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen. Respondenten die aangeven 'misschien' kerstkaarten te gaan bestellen, geven als belangrijkste redenen:

- Afhankelijk van het ontwerp: 39 keer
- Ik heb nog voldoende kaarten op voorraad: 21 keer
- Ik weet nog niet of dat ik in 2021 kerstkaarten ga versturen: 19 keer
- De prijs is aan de hoge kant: 11 keer
- Ik wil graag meerdere of andere goede doelen steunen: 10 keer



Redenen om een of meer kerstballen van de Zonnebloem te kopen

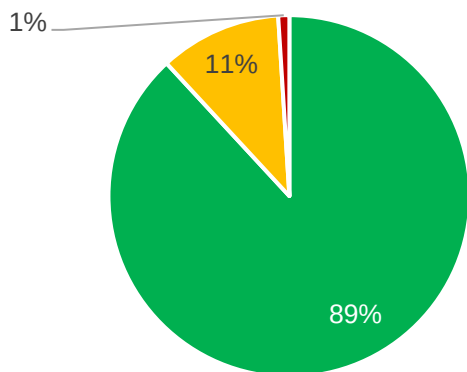


In 2021 was het voor het eerst mogelijk om ook een exclusieve handgeschilderde kerstbal te bestellen (zie afbeelding hiernaast). De Zonnebloem wil elk jaar een andere kerstbal aan het assortiment toevoegen. De kerstbal is daarmee een collector's item. In het onderzoek hebben 131 respondenten aangegeven één of meerdere kerstballen besteld te hebben. De vier belangrijkste redenen hiervoor zijn: de kerstbal is mooi (63%), op deze manier kan ik de Zonnebloem steunen (40%), ik vond het leuk om een kerstbal of kerstballen aan iemand cadeau te geven (40%) en het spreekt me aan dat het om een jaarlijks terugkerend collector's item gaat (31%).

Op de vraag of deze respondenten denken ook eind 2022 opnieuw één of meerderde kerstbal(len) te bestellen, zegt 33% dat zeker wel te gaan doen, 40% zegt dit waarschijnlijk te gaan doen en 20% gaat dit misschien doen.

Overige ideeën voor het kaartenaanbod van de Zonnebloem

De laatste jaren is de prijs gelijk gebleven maar zijn de productiekosten van de kaarten sterk gestegen. Hierdoor is de Zonnebloem genoodzaakt om de prijs van een set kaarten met € 1 te verhogen. Een set van 8 kerstkaarten kost dan € 8,95. Aan respondenten die aangeven in 2022 zeker of waarschijnlijk weer kerstkaarten van de Zonnebloem te gaan kopen, is de vraag gesteld of zij ook voor deze prijs in 2022 kerstkaarten bij de Zonnebloem gaan bestellen. 99% geeft aan de prijswijziging te accepteren. 89% geeft aan hetzelfde aantal kerstkaarten te gaan kopen en 11% geeft aan wel kerstkaarten te gaan kopen, maar wat minder dan afgelopen jaar.



- Ja, ook dan blijf ik kerstkaarten van de Zonnebloem kopen
- Ja, maar ik ga dan minder kerstkaarten van de Zonnebloem kopen
- Nee, dan ga ik (waarschijnlijk) geen kerstkaarten van de Zonnebloem meer kopen

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 kaartenaanbod van de Zonnebloem. Naast opmerkingen over meer variatie in kerstkaarten en kerstkaarten zonder tekst (zie eerder in dit rapport), zijn de volgende ideeën minimaal 3 keer geplaatst:

- Meer neutrale (niet-Kerstkaarten) die bij allerlei gelegenheden kunt sturen: 11 keer
- Graag meer blanco kaarten: 7 keer
- Kaarten met meer eigentijdse uitstraling: 7 keer
- Juist meer kaarten met 'zalig' in tekst: 4 keer
- Meer variatie in teksten of zelf teksten kunnen bestellen: 4 keer

Wat gaan we met de resultaten doen

Het kerstkaartenaanbod van de Zonnebloem wordt goed beoordeeld. Het bestelproces wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7 en het kerstkaartenaanbod met een 8,6. De Zonnebloem heeft veel trouwe kerstkaartenkopers; 37% zegt eind 2022 zeker weer kerstkaarten van de Zonnebloem te gaan kopen en 51% geeft aan dit waarschijnlijk te gaan doen.

Ondanks de mooie resultaten uit dit onderzoek hebben enkele kerstkaartenkopers ook wensen uitgesproken: de kaarten mogen wat eigentijds, er mogen meer kerstkaarten komen zonder tekst en er mogen meer neutrale kaarten voor allerlei gelegenheden aan het assortiment toegevoegd worden. In maart van dit jaar worden de nieuwe kerstkaarten ontworpen. Resultaten uit dit onderzoek en uit de verkoop van 2021 vormen het uitgangspunt voor deze ontwerpen. De nieuwe 'brede' collectie kerstkaarten is vanaf het najaar 2022 te bestellen. In deze nieuwe collectie zijn meer kerstkaarten opgenomen met de kerstwens 'Zalig Kerstfeest'. Ook hopen we, gezien de enorme populariteit van het gedicht van Toon Hermans, opnieuw een licentie te krijgen voor een mooi gedicht. Hiervoor staat een aanvraag uit bij de stichting.

Wilt u graag algemene kaarten bestellen, dan kunt u nu alvast een kijkje nemen via: <https://shop.zonnebloem.nl/shop/> maar het is goed te weten dat we – na het succes in 2021 – in april en mei opnieuw met twee nieuwe mini-collecties met kaarten voor algemene gelegenheden komen.

In 2022 is voor het eerst een kerstbal aan het assortiment toegevoegd (collector's item). Bijna alle respondenten die één of meerdere kerstballen hebben besteld, geven aan ook in 2022 weer zeker (33%) of waarschijnlijk (40%) één of meerdere ballen te willen bestellen. Op basis van deze gegevens is besloten om ook in 2022 weer een mooie kerstbal te (laten) ontwerpen.

Tot slot zijn we blij om te zien dat kerstkaartenkopers begrip hebben voor een kleine prijsverhoging van € 1 per setje kerstkaarten. Deze prijsverhoging, die we vanwege stijgende productiekosten moeten doorvoeren, is daarom in 2022 zichtbaar. Natuurlijk komt de opbrengst (na aftrek van de productiekosten) van de (kerst)kaarten/kerstballen verkoop geheel ten goede aan het Zonnebloemwerk.

Hartelijk bedankt voor uw waardevolle input. Via de nieuwsbrief wordt u op de hoogte gehouden van het kerstassortiment 2022.

ACHTERGROND

Voor dit onderzoek zijn mensen benaderd die in 2020 één of meer pakjes kerstkaarten van de Zonnebloem hebben aangeschaft. In totaal hebben 4500 mensen met een e-mailadres een uitnodiging ontvangen (1125 mensen hebben het onderzoek ingevuld, wat neerkomt op een respons van 25%.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden van 21 – 30 januari februari 2022.
Vragen zijn voorgelegd middels een online vragenlijst.