



Stratus
onderdeel van Panteia

Klant aan het woord

Stichting Batterijen

Marktonderzoek voor zoveel mogelijk ingezamelde batterijen

“Met producenten en winkeliers kun je duidelijke afspraken maken, maar het is moeilijker om grip te krijgen op consumenten. Consumenten zijn de zwakke schakel in de keten. Zij moeten niet alleen geïnformeerd worden, maar ook gemotiveerd worden om hun batterijen in te leveren!”

Frans de Buck, marketing manager bij Stibat, licht toe hoe hij onderzoek inzet om de marketingdoelen van Stibat te realiseren. Inzicht in kennis, houding en gedrag van niet alleen de consument, maar ook de producent en retailer, draagt bij aan het uiteindelijke doel: zoveel mogelijk lege batterijen inzamelen.

De keten van batterijen

Stichting Batterijen coördineert alle inzamelactiviteiten voor lege batterijen in Nederland en heeft hierbij te maken met de consument, die de batterijen zoveel mogelijk dient in te leveren, maar ook met producenten,

importeurs en winkeliers, die de batterijen inzamelen. 850 importeurs en producenten zijn aangesloten bij Stibat. En Stibat beschikt over 22000 inleverpunten in winkels, die met 5 vrachtauto's bediend worden. Al deze doelgroepen worden door Stibat geïnformeerd over het hoe en waarom van het inzamelen en recyclen van batterijen.

Thuis op zoek naar lege batterijen

Veruit de meeste consumenten zijn milieubewust en weten wel waarom batterijen moeten worden ingeleverd. Maar het komt er vaak niet van. Batterijen liggen door het hele huis verspreid, in allerlei laatjes en fruitschalen, en blijven daar vaak lang liggen. Terwijl consumenten zelf geen idee hebben, hoeveel batterijen zij in huis hebben, vertelt Frans de Buck. Dit laatste heeft slim - en verbazingwekkend - inventarisatieonderzoek door Stratus uitgewezen.





Namelijk: als je consumenten rechtstreeks vraagt naar het aantal batterijen in hun huishouden, noemen ze gemiddeld een getal van 25. Stratus laat de respondenten echter dagboekjes invullen, waarin zij per categorie – zoals muziek, tijd, speelgoed – het aantal apparaten (en dus batterijen) tellen. Dezelfde consumenten komen na het invullen van een dagboekje op gemiddeld bijna 100 batterijen!

Met deze wetenschap heeft Stibat een zeer effectieve incentive campagne opgezet. Consumenten maken iedere keer als zij batterijen inleveren kans op een reis en op cadeaubonnen.

Feedback over effectiviteit mediabestedingen

Ook voert Stratus elk half jaar telefonisch onderzoek uit naar de bekendheid en waardering van Stibat bij consumenten. Zo krijgt Stibat feedback over de gevolgde mediastrategie. Stibat heeft met haar campagnes in de loop der jaren veel succes geboekt; een jaar of twee geleden bleek de totale spontane bekendheid van Stibat met ongeveer 60% stabiel. Stibat heeft toen gekozen voor een alternatieve mediastrategie, met minder grootschalige mediacampagnes, en meer online activiteiten en radio. Met een kleiner mediabudget is Stibat erin geslaagd de bekendheid op peil te houden (zie bijgaande grafiek).

Consistentie door samenwerking met Stratus

Stibat werkt al 8 jaar samen met Stratus om voeling te houden met de verschillende doelgroepen. Naast het consumentenonderzoek wordt ook 1 keer per jaar klanttevredenheidsonderzoek onder retailers – de inzamelaars van batterijen- gehouden. Dit levert concrete verbeterpunten op, zoals bijvoorbeeld het verhogen van de ophaalfrequentie. Stratus wordt door Stibat gezien als een betrouwbare en consistente onderzoekspartner: “Stratus meet op dezelfde momenten, op dezelfde manier, met dezelfde vragenlijst”. Ook in de toekomst ziet Frans de Buck een grote rol voor onderzoek: “Onderzoek zal voor de marketing van Stibat altijd van cruciaal belang blijven. Onderzoek levert nauwgezette kennis van de markt als input voor strategie en beleid. En we hopen dat Stratus dat voor ons zal blijven doen”.

Stratus marktonderzoek B.V.

Bredewater 26, Postbus 7001, 2701 AA Zoetermeer
 T 079 322 26 30
 F 079 322 26 31
 E info@stratusbv.nl
 W www.stratusbv.nl

Figuur 1 | Campagnebekendheid over de jaren (% van de totale steekproef)

Bron: Stratus marktonderzoek bv.

