



ADVIESRAPPORT

DE CUSTOMER JOURNEY VAN STREEKBOX

14 JUNI 2016, ZOETERMEER

Auteur:	Melanie van der Vlist
Studentnummer:	s1079652
Eerste beoordelaar:	Giovanna van Gaalen
Tweede beoordelaar:	Henk Heijtlager
Hogeschool:	Hogeschool Leiden
Versie:	Eindversie



Colofon

MELANIE VAN DER VLIST

Studentnummer:

s1079652

Opleiding:

Commerciële Economie

BEOORDELAARS

Eerste beoordelaar:

Giovanna van Gaalen

Tweede beoordelaar:

Henk Heijtlager

Voorwoord

Voor u ligt het adviesrapport dat ik tijdens mijn afstudeerperiode van de opleiding Commerciële Economie heb geschreven voor de organisatie Streekbox. Op de opleiding heb ik enorm veel geleerd en ben ik erachter gekomen dat mijn interesses liggen bij het vakgebied marketingcommunicatie. Daarnaast vind ik het ook erg leuk om met koken en voeding bezig te zijn. Ik heb daarom in de periode van februari tot en met juni met plezier aan het adviesrapport gewerkt.

Bij Streekbox is er de laatste jaren geen aandacht geweest voor de *Customer Journey*, de reis van de klant, bij Streekbox. Vanwege deze reden en het feit dat ik de minor 'Customer Journey Marketing' heb gevolgd op de Hogeschool Leiden, hebben Streekbox en ik onze interesses en belangen goed kunnen combineren.

Allereerst wil ik Sebastiaan van Duijn, directeur van Streekbox, heel erg bedanken voor de mogelijkheid om bij Streekbox af te studeren. Ik heb erg veel geleerd, met name over een start up, en ik wil je bedanken voor al je hulp en begeleiding die je mij hebt gegeven. Ook wil ik je bedanken voor de verantwoordelijkheid die je mij hebt gegeven. Ik vond het ontzettend leuk en leerzaam om bij Streekbox af te studeren. Daarnaast wil ik al mijn collega's bij Streekbox bedanken voor al hun hulp en de fijne samenwerking.

Ook wil ik alle participanten van mijn onderzoek bedanken. Zonder hun medewerking heb ik dit onderzoek niet kunnen uitvoeren. Door hun mening over hun ervaring bij Streekbox heb ik een mooi advies kunnen geven waardoor Streekbox nóg beter kan worden.

Tot slot wil ik Tom Smulders, mijn afstudeerbegeleider vanuit de Hogeschool Leiden, erg bedanken voor alle feedback en begeleiding. Je hebt me erg geholpen en ik wil je alvast veel plezier toe wensen tijdens je pensioen.

Ik wens u tijdens het lezen van dit adviesrapport veel leesplezier toe!

Melanie van der Vlist
14 juni 2016
Zoetermeer

Management summary

Streekbox is an organisation in delivering fresh food meal kits, which is still a developing organisation. The brand value of Streekbox is: “we connect people with local and healthy products”. Within the organisation, there was no focus on the Customer Journey. The organisation wants to map its Customer Journey and wants to improve customer experience in order to improve customer retention. The main question is ‘Which touchpoints may Streekbox adjust to improve customer experience in the Customer Journey, in order to improve customer retention?’

In order to answer this main question, desk- and field research were conducted. Streekbox’s customer segments, channels and website were researched using desk research. The customer experience in the Customer Journey was researched using field research. Sixteen customers who have a subscription on Streekbox were interviewed.

Based on the findings, this report concludes that a pain point in the Customer Journey is the website. This is unclear for most respondents. They mentioned they had to search on the website in order to find what they were looking for. The absence of the possibility to login on the website with an account to manage your own subscription, is another pain point. Pleasure points in the Customer Journey are fresh local ingredients and delicious and varied recipes. The recipe book and information about farmers is also a pleasure point. Customers are also very positive about the customer service. Most important touchpoints, called moments-of-truth, should be adjusted to improve customer retention. The customer experience of the touchpoints product, which contains ingredients and recipe book, should be experienced above customer expectation. The customer experience of the touchpoint customer service should also be experienced above customer expectation.

It is recommended that Streekbox should improve the touchpoint newsletter by sending newsletters which contain information about its farmers. The newsletter, which contains recipes of next week, should only be sent to potential customers and customer who ordered once. The website should be adjusted to improve usability. Besides that, there should be a login possibility to manage your own subscription. It is also recommended that Streekbox should provide tips to use leftover ingredients. Streekbox should also give a suggestion for which meal should be eaten first, because of the expiration date of the fresh products. The products should have stickers with a quote of the local farmers. Another piece of advice is to highlight the local farmers in the recipe book by dedicating a page to the farmers. The cooking time should be more accurate and the recipe book should also refer to the social media pages of Streekbox. It is also recommended that the delivery party should have something that ensures recognition. This could be a shirt, a cap or something they say while handing over the Streekbox. If possible, Streekbox should apply time zones of the delivery time on the website. If it is not possible, Streekbox should be transparent and communicate that the delivery is planned environmentally conscious.

Inhoudsopgave

Colofon.....	2
Voorwoord.....	3
Management summary.....	4
Verklarende woordenlijst	7
Hoofdstuk 1. Probleemformulering	8
De organisatie Streekbox.....	8
Aanleiding.....	8
Doelstelling	9
Probleemstelling	9
Deelvragen	9
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	10
Afgeleide vraag.....	10
Betoog	10
Conceptueel model.....	17
Hypothese	17
Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek	19
Deskresearch.....	19
Fieldresearch	19
Betrouwbaarheid.....	19
Validiteit	20
Hoofdstuk 4: Analyse - Deskresearch.....	21
Klantsegmenten.....	21
Kanalen	22
Concurrenten.....	23
Google analytics	25
Hoofdstuk 5: Analyse - Fieldresearch	27
Diepte-interviews	27
Hoofdstuk 6: Conclusie.....	34
Hoofdstuk 7: Aanbeveling.....	37
Hoofdstuk 8: Implementatie	41
<i>Touchpoint 7: ingrediënten</i>	41
<i>Touchpoint 8: receptenboekje</i>	44
Bibliografie	46
Bijlage 1: Vragenlijst Customer Journey Streekbox	48
Bijlage 2: Verbatims	51

Bijlage 3: Logboek stage Streekbox	151
Bijlage 4: Formulier touchpoints beoordelen.....	156
Bijlage 5: Analyseschema's	157
Bijlage 6: Reflectieverslag	232

Verklarende woordenlijst

Customer Journey = De reis die (potentiële) klanten doorlopen vanaf het moment dat zij voor het eerst in contact komen met het merk tot aan het gebruik en hopelijk een herhaalaankoop. Dit wordt ook wel klantreis genoemd.

Touchpoints = Raakpunten of contactmomenten tijdens de klantreis tussen de klanten en het merk.

Pain points = *Touchpoints* die tijdens de *Customer Journey* (zeer) negatief worden ervaren door de klant. Dit worden ook wel pijnpunten genoemd.

Pleasure points = *Touchpoints* die tijdens de *Customer Journey* (zeer) positief worden ervaren door de klant.

Hoofdstuk 1. Probleemformulering

De organisatie Streekbox

Streekbox is een organisatie die maaltijdboxen levert aan consumenten door heel Nederland, met uitzondering van de Waddeneilanden. Deze maaltijdboxen zijn voorzien van 100% verse ingrediënten voor drie maaltijden met de lekkerste recepten. Hierbij kan de consument een keuze maken uit de Gezinsbox, de Specialsbox, de Veggies Box en de Fruitbox. In maart 2012 is Streekbox gestart met het leveren van maaltijdboxen in regio Zoetermeer, Den Haag en Leiden. In de laatste jaren is er enorm veel veranderd binnen het bedrijf, maar ook in de externe omgeving. Streekbox heeft op de veranderde behoeften van de markt ingespeeld door eerlijke, verantwoorde, verse en lekkere producten aan te bieden, rechtstreeks uit de streek. De maaltijdbox is voorzien van zoveel mogelijk Hollandse en biologische ingrediënten, op een zo verantwoord mogelijke manier. Hierbij is niet alleen rekening gehouden met mens en dier, maar ook met het milieu door het gebruik van een recyclebare doos en door de maaltijdboxen op een efficiënte manier te leveren om CO₂ uitstoot te beperken. Op deze manier richt Streekbox zich op de bewuste consument. Streekbox hanteert als concurrentiestrategie customer intimacy¹ van Treacy & Wiersma. Hierbij ligt de focus van Streekbox op de relatie met de klant (Treacy & Wiersma, 1997). Bij Streekbox kunnen klanten op twee manieren een maaltijdbox afnemen, door een eenmalige maaltijdbox en door een wekelijkse maaltijdbox (abonnement).

Aanleiding

Streekbox is nog volop in ontwikkeling. En de markt van maaltijdboxen groeit, blijkt uit een marktonderzoek van het onderzoeksbureau Multiscope (Multiscope, 2016). Uit dit onderzoek blijkt dat één op de tien Nederlanders weleens een maaltijdbox heeft besteld en daarnaast hebben twee op de tien Nederlanders interesse in een maaltijdbox. Streekbox groeit echter niet zo hard mee met deze markt. Dit is terug te zien in het aantal klanten, wat maar langzaam toeneemt. Daarnaast zitten tussen deze klanten veel klanten die een eenmalige maaltijdbox bestellen en daarna geen abonnement afsluiten. Uit een eerder onderzoek naar de reden van vertrek van klanten, die Streekbox zelf heeft uitgevoerd, is gebleken dat klanten niet vast willen zitten aan een abonnement. Andere redenen die vaak genoemd zijn is dat een abonnement niet schikt en dat de recepten niet passen bij hun smaak. Om deze redenen is het voor Streekbox belangrijk om de *Customer Journey* in kaart te brengen. De *Customer Journey* (ook wel klantreis genoemd) is een steeds populairder hulpmiddel om vanuit het perspectief van de klant naar het merk te kijken (Koster, 2016). Dit hulpmiddel maakt inzichtelijk waar mogelijkheden zitten voor het verbeteren van de klantbeleving. Deze klantreis visualiseert alle contactmomenten en alle mogelijke kanalen (dit worden *touchpoints* genoemd) tussen de klant en het merk.

De *Customer Journey* is bij Streekbox voor jaren onderbelicht geweest en er is tot nu toe nog niet gekeken naar de klantbeleving in de *Customer Journey* en eventuele verbeteringen hiervan om uiteindelijk klantbehoud positief te beïnvloeden. De totale *Customer Journey* wordt middels dit onderzoek in kaart gebracht en vervolgens wordt er gekeken waar de pijnpunten zitten. Allereerst is er een klantsegment bepaald waarvoor de *Customer Journey* in kaart wordt gebracht om het onderzoek af te bakenen. Vervolgens werden de kanalen en de website van Streekbox in kaart gebracht om te bepalen met welke *touchpoints* de klant te maken heeft. Daarna wordt bij het klantsegment de ervaring tijdens de *Journey* onderzocht.

¹ Interne vergadering van Streekbox

Doelstelling

Het in kaart brengen van de beleving in de huidige *Customer Journey* (het proces en de klantwaardering) bij bestaande klanten van Streekbox en aangeven waar de verbeteringen liggen om klantbehoud positief te beïnvloeden. Er wordt geadviseerd op welke manier de *touchpoints*, die de klantbeleving in de *Customer Journey* maken of breken, verbeterd kunnen worden. Hiermee zullen uiteindelijk klanten behouden worden.

Probleemstelling

Welke *touchpoints* kan Streekbox aanpassen om de beleving in de *Customer Journey* positief te beïnvloeden om het klantbehoud te vergroten?

Deelvragen

- Wie zijn de klanten van Streekbox?
 - Welke klantsegmenten heeft Streekbox?
 - Voor welk klantsegment wordt de *Customer Journey* in kaart gebracht en wat zijn de kenmerken van dit segment?
- Via welke kanalen worden de klanten benaderd?
 - Welke kanalen worden gebruikt om de klant te bereiken?
 - *Waarom worden deze kanalen gebruikt?*
 - Hoe is het marketingbudget verdeeld over de communicatiekanalen?
 - Welke kanalen gebruiken de concurrenten van Streekbox?
- Wat zijn de ruwe cijfers van de website van Streekbox?
 - Welke zoektermen gebruiken bezoekers om op de website van Streekbox te komen?
 - Via welke websites komen de bezoekers van de website van Streekbox binnen?
 - Welk zoek pad legt de bezoeker af op de website?
 - Na welke pagina vertrekt de bezoeker?
- Hoe wordt de *Customer Journey* op dit moment ervaren door de klant?
 - Hoe ziet de *Customer Journey* van Streekbox eruit?
 - Met welke *touchpoints* komt de klant in aanraking en hoe worden deze ervaren?
 - Wat zijn de pijnpunten in de *Customer Journey*?
 - Wat zijn de pleasure points in de *Customer Journey*?
- Hoe ziet de gewenste *Customer Journey* eruit volgens de klant?
 - Hoe zouden de pijnpunten verbeterd kunnen worden volgens de klant?
 - Wat vindt de klant belangrijk in de *Customer Journey*?

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

Afgeleide vraag

Hoe draagt *Customer Journey mapping* bij aan het verhogen van klantbehoud?

Betoog

Om deze vraag te kunnen beantwoorden worden een aantal theorieën en modellen gebruikt. Allereerst is het van belang om te weten wat een *Customer Journey* is en uit welke componenten dit bestaat. Daarna wordt er ingegaan op de relatie tussen klantbeleving en *Customer Journey* en hoe dit uiteindelijk klantbehoud zal verhogen.

CUSTOMER JOURNEY

Een *Customer Journey map* geeft weer welke stappen de klant neemt tijdens het verbinden met het bedrijf, of het nou gaat om een product, een online ervaring, de retail ervaring, een dienst of een combinatie hiervan. Hoe meer *touchpoints* de *Journey* heeft, hoe ingewikkelder zo'n map wordt (dit hoeft overigens niet altijd zo te zijn). Maar hoe ziet een *Customer Journey* eruit en hoe kan deze verbeterd worden? Volgens Richardson bestaat de tijdlijn van de *Journey* uit vier fases; *awareness*, *research*, aankoop en OOB (out-of-the-box-ervaring) (Richardson, 2010). De laatste stap wordt steeds belangrijker. Naast de emotionele factoren, heeft het zakelijk ook nut om een goede *Customer Journey* te hebben. Een goede out-of-the-box ervaring is zoals een stuk theater. Als je een goed script hebt, helpt het de klant door de eerste stappen van een nieuwe aankoop en het minimaliseert de telefoontjes naar hulplijnen. De volgende stap is kijken wat er gebeurt in elke fase. Hierbij wordt er gekeken naar de volgende punten (Richardson, 2010):

- Acties -> Wat doet de klant in elke fase? Welke acties ondernemen zij om naar de volgende fase te gaan?
- Motivaties -> Waarom is de klant gemotiveerd om naar de volgende fase te gaan? Welke emoties voelen zij?
- Vragen -> Wat zijn de onzekerheden, jargon of andere zaken die de klant ervan weerhoudt om naar de volgende fase te gaan?
- Barrières -> Welke structurele-, proces-, kosten-, implementaties- of andere barrières staan voor de klant in de weg om naar de volgende fase te gaan?

Om deze punten in te vullen kunnen het beste diepte interviews onder klanten worden afgenomen. Volgens Richardson (Richardson, 2010) hebben enquêtes en focusgroepen de neiging om veel details te verdoezelen die kritisch zijn voor het begrijpen van de ervaring. Richardson geeft als tip om als onderzoeker aan klanten te vragen om de *Journey* uit te schrijven, tijdens het bezoek bij klanten voor het onderzoek.

Volgens Nenonen, Rasila, Junnonen en Kärnä is de *Customer Journey* de cirkel van de relatie-/koop interactie tussen de klant en de organisatie (Nenonen, Rasila, Junnonen, & Kärnä, 2007). Het is een visueel, proces-georiënteerde methode voor het in kaart brengen en het structureren van de ervaringen van mensen (Nenonen, Rasila, Junnonen, & Kärnä, 2007). *Customer Journey* betekent de transformatie van 'geen klant' naar 'voor altijd een klant'. Het is een systematische benadering, ontworpen om organisaties te helpen hoe toekomstige en huidige klanten de verschillende kanalen en *touchpoints* gebruiken, hoe zij de organisatie bij elk *touchpoint* waarnemen en hoe zij willen dat de klantervaring zou moeten zijn. Deze kennis kan gebruikt worden om een optimale ervaring te creëren die de

verwachting van klanten kan waarmaken, waarmee een concurrentievoordeel behaald kan worden.

Het doel van de organisatie is om deze *Journey* zo te managen dat het de waarde voor zowel de klant als de organisatie maximaliseert. Er zijn verschillende auteurs die verschillende soorten fases in de *Customer Journey* beschrijven. Er zijn dus verschillende manieren om een *Customer Journey* te creëren, maar geen enkele manier is de goede manier. De organisatie zal zelf moeten uitvinden wat het beste werkt voor die bepaalde situatie.

Om de *Customer Journey* te innoveren zijn er volgens Schauer tien stappen om dit te realiseren (Schauer, 2015):

1. Zwak negatieve gedachten af. Negatieve gedachten zijn slecht en kunnen ervoor zorgen dat de klant niet meer verder wil gaan met de organisatie. Daarom is het noodzakelijk om de negatieve gedachten te elimineren, door ze af te zwakken.
2. Pieken van vreugde versterken. Positieve gedachten wegen minder zwaar dan negatieve gedachten. Daarom is het van belang om de positieve momenten in de *Customer Journey* zo krachtig mogelijk te maken.
3. Versterk je *moments-of-truth*. Een *moment-of-truth* is het moment van de waarheid waarop de klantbeleving staat of valt. Het is dus een doorslaggevend moment voor de *Customer Journey*.
4. Zorg voor een sterk begin. Vaak treed er een moment van twijfel op als de klant net is begonnen bij de organisatie. Op dit moment is het van belang om nogmaals te benadrukken dat nieuwe klanten de beste keuze hebben gemaakt.
5. Eindig met een glimlach. Naast de piekmomenten herinneren klanten zich vaak het einde van de reis. Daarom is het van belang om te eindigen met een sterke gebeurtenis die een klant niet snel zal vergeten in positieve zin.
6. Verleng je *Customer Journey*. De *Customer Journey* is wellicht niet altijd volledig en misschien ontbreken er een aantal *touchpoints* die essentieel zijn voor de optimale beleving. In dit geval kan de *Journey* verlengd worden met een aantal *touchpoint* die wellicht ontbreken in het begin of aan het einde.
7. Sla onnodige fases over. Wanneer de *Customer Journey* te lang of te complex is, is het wellicht mogelijk om een aantal *touchpoints* te elimineren om de klantervaring nog beter te maken.
8. Draai fases kom. Het is ook van belang om te kijken naar de momenten wanneer de *touchpoints* plaatsvinden. Is de volgorde wel logisch of krijgt de klant een betere ervaring wanneer *touchpoints* worden omgedraaid?
9. Zorg voor intelligente ervaringen. Door middel van intelligente software kan de organisatie de voorkeuren en de wensen van de klant leren kennen en hierop inspelen door een steeds betere ervaring te bieden die daarop aansluit.
10. Compleet redesign van de *Customer Journey*. Wanneer de complete klantreis niet klopt, kan er nagedacht worden over het volledig herdefiniëren van de *Customer Journey*.

Volgens Richardson speelt de ervaring van de klant tijdens de *Customer Journey* dus een grote rol (Richardson, 2010). De *touchpoints* dienen dan ook voor een goede klantbeleving te zorgen. De volgende alinea gaat in op wat klantbeleving precies inhoudt en waarom het zo belangrijk is.

CUSTOMER EXPERIENCE

Klantbeleving omvat elk aspect van wat de organisatie biedt; de kwaliteit van klantenservice, reclame, verpakking, product- en service-eigenschappen, het gebruiksgemak en de betrouwbaarheid. Het belang van een goede klantbeleving is groot. Consumenten hebben een groter aantal keuzes dan ooit. Daarnaast hebben zij complexere keuzes en meer kanalen waarop men kan kopen. Klantbeleving kan gemeten worden door klanttevredenheid, alleen geeft klanttevredenheid niet aan hoe klantbeleving verkregen kan worden.

Klanttevredenheid is de optelsom van meerdere ervaringen, ook wel het resultaat van de goede en de slechte ervaringen. Het ontstaat wanneer de *gap* tussen klantverwachtingen en de ervaring sluit. Om te begrijpen hoe klanttevredenheid te verkrijgen is, zal er gekeken moeten worden naar elk component van de beleving (Meyer & Schwager, 2007).

Klantbeleving is de interne en subjectieve respons dat klanten hebben op elk direct of indirect contact met de organisatie. Direct contact verschijnt, in het algemeen, tijdens de koop, het gebruik en de service en het initiatief ligt meestal bij de klant. Indirect contact ontstaat meestal tijdens ongeplande tegemoetkomingen met vertegenwoordigers van de producten of diensten van een bedrijf en het wordt vormgegeven in mond-tot-mond reclame, reclame, nieuwsberichten, reviews etc.

Een succesvol merk geeft vorm aan de klantbeleving door het inbedden van de fundamentele waarde propositie bij elk kenmerk. *Service quality* is ook belangrijk, maar vooral wanneer het kernproduct een dienst is. Data over de ervaringen van klanten worden verzameld op *touchpoints*. Dit zijn instanties van direct contact met het product of de dienst zelf of een vertegenwoordiger van het bedrijf of een derde partij. Wat bijdraagt aan een waardevolle *touchpoint* verandert in de loop van het leven van de klant (Meyer & Schwager, 2007). Zo zal voor een jong gezin met beperkte tijd en middelen een korte ontmoeting met de verzekeringsmakelaar of een financiële planner voldoende zijn, maar dezelfde ervaring bij een senior met genoeg tijd en middelen zal hem niet tevreden stellen. Niet alle *touchpoints* zijn gelijk van waarde. Service interacties zijn ook hier belangrijker wanneer het kernproduct een dienst is. *Touchpoints* die zorgen voor waardevolle interactie met de klant zijn nog belangrijker. Bedrijven moeten de *touchpoints* goed in kaart brengen en in de gaten houden. Bij elk *touchpoint* vertelt de *gap* tussen klantverwachtingen en klantbeleving het verschil tussen *customer delight* en iets minder. De verwachtingen van mensen worden gevormd door de vorige ervaringen met het bedrijf. Het kan ook gevormd worden door de marktomstandigheden, de concurrentie en de persoonlijke omstandigheden van de klant (Meyer & Schwager, 2007).

Een merkwaardige klantbeleving bestaat uit volgens Brouwer drie componenten (Brouwer, 2016):

- De belofte van het merk (wat volgt uit de merkwaarden)
- Waarde voor de klant
- Persoonlijkheid en/of talenten van de medewerkers.

Wanneer er een van de componenten ontbreekt is de beleving incompleet en zorgt dit niet voor loyaal klantgedrag, waardoor er klantbehoud dus niet wordt vergroot (Brouwer, 2016).

MERKWAARDEN

Wanneer ondernemingen *Customer Journeys* en de klantbeleving willen verbeteren, nemen zij hiervoor vaak de mening van de klant als uitgangspunt voor deze verbeteringen. Vaak zijn

dit functionele verbeteringen, maar dit zal er niet voor zorgen dat de onderneming onderscheidend is van de concurrentie. De eerste stap is daarom om ervoor te zorgen dat er scherp wordt gesteld binnen de onderneming waar zij voor staan (Brouwer, 2016). Hier vanuit kan dan een onderscheidende merkwaardige beleving gecreëerd worden.

Het doel van een goede klantbeleving in de *Customer Journey* is niet alleen aan de verwachting van de klant te voldoen, maar ook om deze verwachting te overstijgen. Zoals Richardson al beschreef in zijn artikel speelt de *out-of-the-box* ervaring een grote rol in de *Customer Journey* (Richardson, 2010). Alleen klanten tevreden stellen in de *Customer Journey* is niet genoeg. Het overstijgen van de klantverwachting verbindt de klant met het product/dienst (Berman, 2005). Dit wordt *Customer Delight* genoemd en wordt behandeld in de volgende alinea.

CUSTOMER DELIGHT

Tussen klanttevredenheid en *Customer Delight* is veel verwarring. *Customer Delight* is gerelateerd aan tevredenheid maar is hiervan te onderscheiden, doordat het gebaseerd is op verschillende dingen. Klanttevredenheid is over het algemeen gebaseerd op het overschrijden de verwachtingen van mensen, terwijl *Customer Delight* een positieve verrassing nodig heeft van klanten dat voorbij hun verwachtingen gaat. Hierdoor wordt er echt een waarde voor de klant toegevoegd. Tevredenheid betekent dat een marketeer de behoefte van de klant heeft vervuld. Dit is het middelpunt van *delight index*. *Delight* wordt gezien als een emotionele respons dat de klant verbindt aan het product (Berman, 2005).

Het *must-be*, *satisfier*, en *delight* categorisatie systeem, ontwikkeld door Kano, laat beter het verschil zien tussen klanttevredenheid en *Customer Delight* (Berman, 2005):

- *Must-be* behoeften bestaan uit basiscriteria van een product of dienst dat resulteert in extreme ontevredenheid als deze niet worden vervuld. Klanten verwachten en eisen zelfs een positieve ervaring van *must-be* behoeften, dus nemen klanten dit voor lief. Het resultaat hiervan is dat er ontevredenheid ontstaat wanneer deze behoeften niet worden vervuld, maar er ontstaat geen tevredenheid als deze behoeften wel worden vervuld.
- *Satisfiers* bestaan uit producteigenschappen die de potentie hebben voor verdere klanttevredenheid dan het basisproduct. De mate van tevredenheid is gerelateerd aan de mate van vervulling. Hoe hoger de vervulling, des te hoger de klanttevredenheid.
- In tegenstelling tot *satisfiers*, zijn *attractive requirements* niet expliciet uitgedrukt noch verwacht door de klant. Wanneer deze *attractive requirements* er niet zijn, ontstaat er geen ontevredenheid. Maar als dit er wel is, zal het leiden tot *delight* (genot).

In figuur 1 wordt het verschil tussen *must-be*, *satisfier* en *attractive requirements* uitgebreider toegelicht.

Characteristic	Must-Be Requirements	Satisfier Requirements	Attractive Requirements
Consumer Perception	Basic criteria of a product. With a must-be requirement not being met, a product cannot perform its basic functions.	Features and services that have the potential to increase customer satisfaction beyond the basic product.	Attractive requirements are neither explicitly expressed nor expected by consumers, but are surprisingly enjoyable if met.
Basis of Satisfaction/Delight	Positive quality on must-be requirements is expected and taken for granted.	Satisfaction is based on exceeding expectations.	Delight is based on positive unexpected events or surprise.
Consequences of Fulfilling Requirements	Fulfillment does not lead to satisfaction. Fulfillment of musts leads to a state of not dissatisfied.	Fulfillment leads to satisfaction. The higher the level of fulfillment, the higher the level of satisfaction.	Fulfillment leads to delight. However, if delights are not met, there is no feeling of dissatisfaction.
Consequences of Not Fulfilling Requirements	If unfilled, customers will be extremely dissatisfied.	If unfilled, customers will be not dissatisfied.	If unfilled, customers will be not dissatisfied.
Customer Word-of-Mouth Consequences	Customers deprived of must-be's can become "terrorists" who communicate their feelings to others.	Satisfied consumers have little reason to communicate their feelings.	Delighted customers are so satisfied that they become "apostles" who actively communicate their delightful experience to others.
Appropriate Management Strategy	Focus on must-be requirements, service recovery efforts.	Recognize that meeting satisfier efforts is not a sufficient competitive advantage.	Focus on attractive requirements after must-be and satisfier requirements are fully met.

Figuur 1: Must-be, satisfier en attractieve requirements voor Customer Delight (Berman, 2005)

Volgens Thomassen zijn er zeven strategieën voor ondernemingen om *Customer Delight* te verbeteren (Thomassen, 1998):

1. Geef de klant het gevoel dat hij uniek is. Dit kan door *Mass Customization*. Dit is een hele flexibele massaproductie die het mogelijk maakt om tegen relatief lage kosten de klant maatwerk te leveren. Daarnaast is er *Service Level Agreements*. Hierbij worden individuele afspraken met klanten gemaakt over de service van het bedrijf. Ook is het belangrijk dat de klant het gevoel krijgt dat hij bekend is bij en belangrijk is voor de organisatie.
2. Geef de klant veel aandacht. Dit kan de onderneming doen door speciale gebeurtenissen (zoals verjaardagen) niet te vergeten, tijd te besteden aan de klant, mee- en vooruitdenken, een feest van een transactie maken, persoonlijke aandacht van de directeur, intensieve samenwerking en bedrijfsbezoeken (de klant komt op bezoek bij het bedrijf).
3. Erken de trouwe klant. Een klant krijgt het gevoel dat hij belangrijk is door bijvoorbeeld voorrechten, iets extra's, kortingen of doordat hij of zij lid kan worden van een familie of club.

4. 200% behulpzaamheid voor de klant. De klant krijgt dit gevoel als de organisatie er alles aan doet om zijn problemen snel en adequaat op te lossen, door eerlijk te zijn, behulpzame medewerkers te hebben en vertrouwen te hebben in de klant.
5. Garandeer betrouwbaarheid. Steeds meer organisaties gebruiken service of tevredenheidsgaranties waarbij de organisatie garant staat voor een expliciet vastgelegd serviceniveau. Wanneer de organisatie niet aan de garantie voldoet, ontvangt de klant een tegenprestatie.
6. Geef de klant iets extra's. Hierbij moet de klant niet het idee krijgen dat hij ervoor betaald. Voorbeelden hiervan zijn cadeaus of gratis diensten.
7. *Underpromise, overdeliver*. Hierbij maken medewerkers afspraken met klanten die zij trachten te overtreffen. Wanneer de onderneming iets belooft, maar niet waar kan maken leidt dit tot ontevreden klanten. Maar wanneer de onderneming laag inzet en de prestaties beter zijn dan afgesproken, leidt dit tot zeer tevreden klanten. Dit moet een onderneming echter ook niet te vaak doen, want dan wordt het ongeloofwaardig.

Brouwer beschreef in zijn artikel (Brouwer, 2016) al dat de talenten van het personeel één van de componenten is wat bijdraagt aan een merk-waardige klantbeleving. Het personeel is dus een belangrijk *touchpoint* in de *Customer Journey* die de beleving van de klant kan maken of breken. In de volgende alinea wordt de relatie tussen loyaal personeel en loyale klanten uitgelicht.

SERVICE PROFIT CHAIN

Volgens Heskett, Jones, Loveman, Sasser en Schlesinger zijn tevredenheid en loyaliteit van het personeel de basis voor externe kwaliteit en uiteindelijk het behalen van winst. De *service-profit chain* laat de relatie zien tussen winst, loyale klanten, tevreden werknemers, loyaliteit en productiviteit (Heskett, Jones, Loveman, Sasser, & Schlesinger, 1994). Winst en groei worden gestimuleerd door klantloyaliteit. Loyaliteit is een direct resultaat van klanttevredenheid. Tevredenheid wordt beïnvloed door de waarde van de dienst die wordt aangeboden aan klanten. De waarde wordt gecreëerd door tevreden, loyale en productieve medewerkers. Tevredenheid van het personeel is een direct resultaat van hoge kwaliteit *support services* en beleid dat het voor de werknemers mogelijk maakt om de dienst te leveren aan klanten.

Naast het personeel zijn de marketingkanalen van een organisatie *touchpoints* waarmee de klant te maken krijgt in de *Customer Journey*. Via deze marketingkanalen kan de klantbeleving verbeterd worden. Een goede manier om de kanalen met elkaar te verbinden is cross channel-management.

CROSS CHANNEL-MANAGEMENT

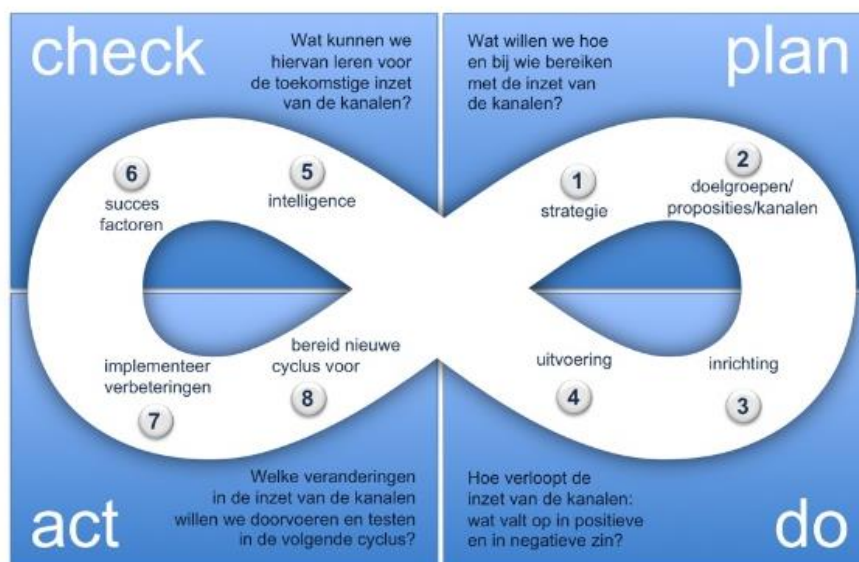
Cross channel-management (ook wel *multichannel* of *omnichannel* genoemd) is het proces van het ontwerpen, toepassen, evalueren en verbeteren van een geïntegreerde set van kanalen en media om klantwaarde te verbeteren door een optimale klantacquisitie, retentie en contributiemarge, wat resulteert in een optimaal rendement op de investeringen in de marketing-, verkoop- en serviceactiviteiten (Hoogveld, 2012).

Er zijn een aantal redenen waarom organisaties *cross channel*-management zouden moeten toepassen (Hoogveld, 2012):

- *Cross channel*-ondernemingen zijn winstgevender dan ondernemingen die gebruik maken van één kanaal.
- Klanten hebben op deze manier een hogere klantloyaliteit, een hoger bestedingsvolume en zijn winstgevender dan klanten die gebruik maken van één kanaal.
- Het *cross channel*-kopersegment groeit en het *single-channel* segment krimpt.
- Het koop- en oriëntatiegedrag van consument is steeds meer *cross channel* van aard.

Cross channel-management draait om het aantal klanten, hun contributiemarge en de duur van hun relatie. Dit moet worden geïntegreerd in de specifieke PDCA (plan, do, check, act) aanpak. De cyclus ziet er dan uit als figuur 2. De basis van het model is een lemniscaat (een liggende 8), wat symbool is voor oneindigheid. In dit model betekent dat dus een proces en continue, nooit eindigende verbetering. Door deze cyclus steeds opnieuw weer te doorlopen vindt het proces zich op een slimmere, betere, efficiëntere en effectievere manier plaats.

C³: cross channel cyclus



Figuur 2: de cross channel cyclus (Hoogveld, 2012)

Een goede klantbeleving tijdens de verschillende kanalen van een organisatie zorgt dus voor tevreden klanten. Voordat klanten gebruik maken van een product of dienst, ontstaat er bij klanten een verwachting van hun beleving tijdens het gebruik van het product of de dienst (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985). Wanneer er aan deze verwachting wordt voldaan, zal de klant de *Customer Journey* positief ervaren. Wanneer er niet aan deze verwachting wordt voldaan, zal de klant de *Customer Journey* negatief ervaren. De volgende alinea gaat in op het SERVQUAL model waarin de *gap* tussen de verwachting en de ervaring wordt beschreven.

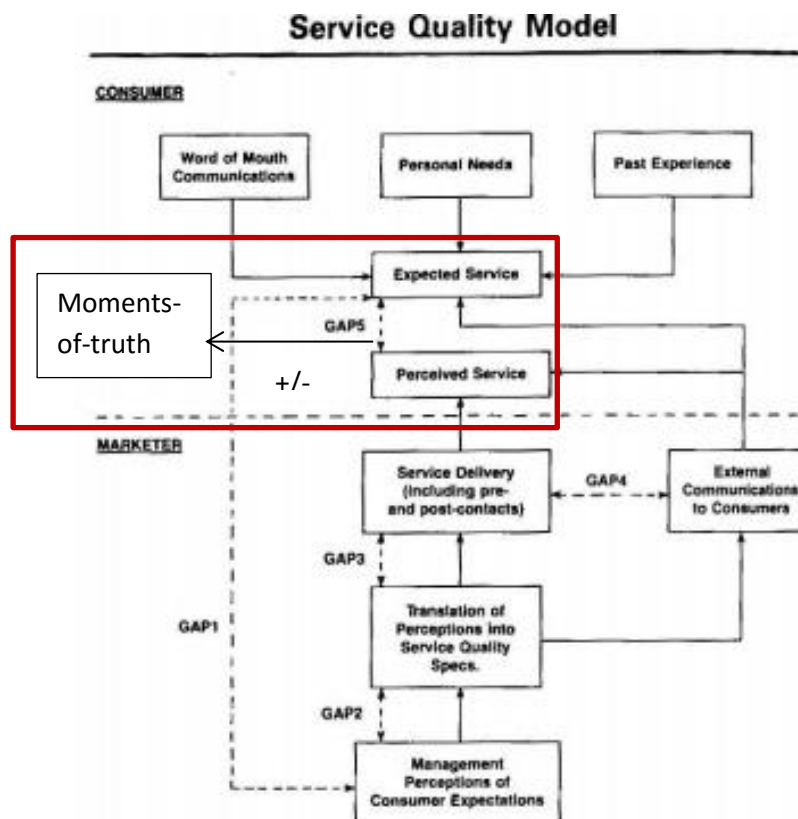
SERVICE QUALITY

In het *Service Quality* model (ook wel SERVQUAL model genoemd) beschrijven Parasuraman, Zeithaml en Berry een aantal *gaps* met betrekking tot het management perceptie van de kwaliteit van de dienst en de taken die geassocieerd worden met het

leveren van de dienst aan consumenten (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985). Deze *gaps* kunnen grote hindernissen zijn in het leveren van een dienst die door consumenten wordt beschouwd als hoge kwaliteit. Het SERVQUAL model bestaat uit vijf *gaps*. *Gap* één tot en met vier zijn de *gaps* die zich bevinden aan de kant van de marketeer en *gap* vijf is de kant van de consument (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985). *Gap* vijf staat voor het verschil tussen de verwachting van de dienst en de ervaring van de dienst. Dit is een resultaat van één van de vier voorgaande *gaps*.

Conceptueel model

Uit het theoretisch kader is dus gebleken dat de beleving van de klant een belangrijke rol speelt in de *Customer Journey*. Het *Service Quality Model* beschrijft een belangrijke *gap* (*gap* vijf) tussen de beleving van de klant en de verwachtingen van de klant. Bij alle *touchpoints* in de *Customer Journey* wordt er door de klant een verwachting gecreëerd. Wanneer er aan deze verwachting voldaan wordt, wordt het *touchpoint* positief ervaren. Wanneer er niet aan deze verwachting voldaan wordt, wordt het *touchpoint* negatief ervaren. Voor dit onderzoek wordt dus ingezoomd op *gap* vijf uit het *Service Quality Model* (zie figuur 3).



Figuur 3: Conceptueel model

Hypothese

In de *Customer Journey* komen er veel *touchpoints* voor, maar zoals Meyer en Schwager al beschreven in hun artikel (Meyer & Schwager, 2007) zijn niet alle *touchpoints* even belangrijk. Om klantbehoud te realiseren zullen klanten tijdens de *moments-of-truth*, die Schauer in zijn artikel (Schauer, 2015) beschreef, een positieve ervaring moeten beleven. Een goede klantbeleving heeft namelijk een positieve invloed op klantbehoud (Brouwer, 2016). Voor een organisatie als Streekbox is het product zelf een belangrijke *moment-of-*

truth, omdat klanten hiervoor betalen en op basis hiervan bepalen of zij door willen gaan met de organisatie of niet. Zoals al eerder werd beschreven in het kopje 'de organisatie Streekbox' hanteert Streekbox de concurrentiestrategie customer intimacy van Treacy en Wiersma (Treacy & Wiersma, 1997) en daarom is de klantenservice ook een belangrijke *moment-of-truth*. Daarom zijn er twee hypothesen voor dit onderzoek opgesteld:

Hypothese 1. Bij het *touchpoint* product dient de ervaring van de klant boven de verwachting te worden ervaren om klantbehoud te realiseren.

Hypothese 2. Bij het *touchpoint* klantenservice/probleemoplossend vermogen dient de ervaring van de klant boven de verwachting te worden ervaren om klantbehoud te realiseren.

Hoofdstuk 3. Methode van onderzoek

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling en de deelvragen werd er gebruik gemaakt van desk- en fieldresearch.

Deskresearch

Informatie over de klantsegmenten, de kanalen en de website werd via deskresearch of een intern interview verkregen.

Om de *Customer Journey* in kaart te brengen werd er gestart met een persona, omdat er dan naar een homogene groep wordt gekeken. Tegelijkertijd werd hierdoor het onderzoek afgebakend. Om een keuze te maken voor welke groep de *Customer Journey* in kaart werd gebracht, werd eerst gekeken naar de klanten van Streekbox.

Zoals al in de aanleiding al werd benoemd, zijn de kanalen van Streekbox *touchpoints* in de *Customer Journey*. Om de *Journey* in kaart te brengen werd er dus gekeken naar welke kanalen Streekbox gebruikt. Hierbij was het ook van belang om rekening te houden met de concurrent en te onderzoeken of zij kanalen gebruikten die Streekbox zelf niet gebruikte of andersom.

De reis die de klant aflegt op de website is een stuk van de *Journey* en is daarmee een belangrijk *touchpoint*. Daarom was het van belang om te onderzoeken hoe de *Journey* eruit ziet op de website.

Fieldresearch

Om een beeld te krijgen van de huidige *Customer Journey* werd er fieldresearch uitgevoerd. Door middel van diepte interviews met zestien bestaande klanten werden de *touchpoints* in kaart gebracht en werd onderzocht welke ervaring en gevoelens zij hierbij hebben. Hiervoor is er voor klanten gekozen die een abonnement hebben op Streekbox, die minder dan een jaar tot twee à drie maanden klant zijn bij Streekbox.

Betrouwbaarheid

De interviews zijn afgenomen door een onafhankelijke partij, namelijk een student van de Hogeschool Leiden en niet een werknemer van Streekbox zelf. Hierdoor werden er eerlijke antwoorden verkregen en werden antwoorden die sociaal wenselijk zijn, beperkt.

Om klanten te stimuleren om mee te doen aan dit onderzoek werd bij het benaderen van de klanten een gratis Fruitbox aangeboden als zij mee zouden werken. In de periode van 31 maart tot en met 7 mei 2016 zijn de 16 diepte-interviews afgenomen.

Door de afdeling klantenservice van Streekbox is met behulp van het klantenbestand een belijst gemaakt om deze klanten te benaderen. De klanten werden telefonisch benaderd en vervolgens werden de diepte-interviews afgenomen tijdens een bezoek bij de respondent thuis of een andere locatie naar keuze. De interviews duurden 20 tot 30 minuten. Er is gekozen om de interviews tijdens een bezoek aan huis of een andere locatie af te leggen omdat het gesprek op deze manier meer diepgang krijgt dan een telefonisch interview.

Tijdens het interview werd het gesprek opgenomen. Deze interviews zijn uitgeschreven in verbatims (zie bijlage 2) en geanalyseerd met behulp van analyseschema's (zie bijlage 5).

Validiteit

De vragenlijst is opgesteld aan de hand van de verschillende fases in de *Customer Journey*. Voor het *format* van de *Customer Journey* is gekozen voor het *format* die de Hogeschool Leiden gebruikte tijdens de minor 'Customer Journey Marketing'. Hiervoor is gekozen omdat dit *format* alle fases beschrijft die tijdens de klantreis voorkomen. In de vragenlijst werd elke fase in een aparte *topic* behandeld. Bij elk *topic* werden de kanalen en andere *touchpoints* die uit het deskresearch komen, uit de betreffende fase behandeld. Middels dit onderzoek werd gemeten wat de verwachting en wat de ervaring was bij de touchpoints in de Customer Journey. Het onderzoek is valide doordat de *touchpoints* door de respondenten werden beoordeeld op een formulier (bijlage 4). Vervolgens werd doorgevraagd waarom de respondenten het *touchpoint* zo hebben beoordeeld en op welke manier dit *touchpoint* aangepast dient te worden om een positievere beoordeling te krijgen.

Hoofdstuk 4: Analyse - Deskresearch

Zoals bij het hoofdstuk methode van onderzoek al werd beschreven wordt via deskresearch de huidige klantsegmenten, de huidige kanalen, de concurrenten en de google analytics onderzocht.

Klantsegmenten

De huidige en potentiële klanten van Streekbox kunnen omschreven worden als de bewuste en moderne consument. Deze groep bestaat voornamelijk uit vrouwen (75%) tussen de 35 en 55 jaar. Vrouwen hebben over het algemeen meer interesse in gezond eten en zij doen meestal de aankoopbeslissing. Zij wonen voornamelijk in grote steden als Amsterdam, Utrecht, Rotterdam en Den Haag. Zij leiden een druk leven met hun werk, kinderen en andere activiteiten. Hierdoor hebben zij weinig tijd voor het doen van boodschappen. Gemak, duurzaamheid, eerlijke en biologische voeding vinden zij belangrijk. Daardoor zijn zij bereid om meer te besteden aan echte en eerlijke producten.

Daarnaast kunnen de klanten van Streekbox verdeeld worden volgens de RFM (recentheid, frequentie en monetaire waarde) methode.

- Recentheid (de meest recente aankoopdatum). Voor eenmalige klanten verschilt de meest recente aankoopdatum. Voor abonnees is dit een week geleden. De verdeling tussen eenmalige klanten en abonnees is ongeveer 50% - 50%.
- Frequentie (het totaal aantal transacties in een periode). Klanten kunnen de Streekbox eenmalig of wekelijks bestellen. Daarnaast was het in het verleden mogelijk om de maaltijdbbox elke twee weken of elke vier weken te bestellen. In het klantenbestand van Streekbox zijn er nog een aantal klanten die de maaltijdbbox elke twee weken of elke vier weken ontvangen. Dit is 28% van alle abonnees. Daarnaast worden de klanten verdeeld in *Heavy*, *Medium* en *Light users*. De *Heavy users* zijn al één jaar of langer klant. *Medium users* hebben een periode van minder dan een jaar en twee à drie maanden een abonnement en *Light users* zijn pas net klant (minder dan twee maanden) of zijn klanten die af en toe een eenmalige maaltijdbbox bestellen, maar geen abonnement hebben.
- Monetaire waarde (de omzet van de klant). Klanten kunnen vier soorten maaltijdboxen bestellen. Daarnaast is het bij een aantal maaltijdboxen mogelijk om voor twee of voor vier personen een maaltijdbbox te bestellen. Hieronder is in tabel 1 de prijs per maaltijdbbox te zien en wordt voor abonnees de omzet per maand uitgerekend. De meeste klanten bestellen de Gezinsbox, dit is 71% van het klantenbestand. 18% bestelt de Specialsbox en 11% bestelt de Veggiebox.

Soort box	Verkoopprijs	Omzet per klant per maand (uitgaande van 4 weken)
Gezinsbox 2p	€ 39,00	€ 156,00
Gezinsbox 4p	€ 49,00	€ 196,00
Specialsbox 2p	€ 44,00	€ 176,00
Specialsbox 4p	€ 54,00	€ 216,00
Veggiebox 2p	€ 37,00	€ 148,00
Fruitbox 2p	€ 29,00	€ 116,00

Tabel 1: Monetaire waarde van klanten

Kanalen

Op dit moment maakt Streekbox voornamelijk gebruik van online marketingkanalen. Hieronder een overzicht van de kanalen:

- E-mailmarketing. Streekbox wil steeds meer communiceren via mailingen. Op dit moment wordt er elke week een receptenmail gestuurd naar het gehele bestand van e-mailadressen. In de receptenmail staan de recepten die de volgende week in de verschillende maaltijdboxen zitten. Daarnaast wordt er regelmatig een nieuwsbrief gestuurd met daarin een aanbieding om nog een keer een Streekbox te bestellen of een abonnement af te sluiten (een opvolgmaail). Deze nieuwsbrief wordt verzonden naar klanten die eenmalig de maaltijdbox hebben besteld via een andere website (zoals Marktplaats.nl of Actievandedag.nl). Ook wil Streekbox meer maandelijks nieuwsbrieven versturen met daarin bijvoorbeeld informatie over de telers, ontwikkelingen bij Streekbox, een onderwerp uit de blog etc. Streekbox kiest voor het communiceren door middel van e-mail omdat dit het meest effectieve kanaal is voor activering, her-activering en cross-sell. Ongeveer 10% van het marketingbudget wordt hiervoor gebruikt.
- Website. Op de website is het nog niet mogelijk om in te loggen met een account. De website is wel mobile compatible gemaakt. Op de website kan er doorgeklikt worden naar de maaltijdboxen, de recepten en hoe Streekbox werkt. 40% van het marketingbudget wordt uitgegeven aan de website.
- Social media (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube). Op Facebook wordt er elke week een bericht gepost over de gerechten die de volgende week in de Streekbox komen, inspiratierecepten en nieuwtjes over Streekbox. Op Twitter staan bijna alle berichten die ook op Facebook staan. Met Instagram wordt de laatste tijd vrij weinig gedaan. Zo was het laatste bericht 30 weken geleden geplaatst. Op Pinterest heeft Streekbox elf borden over boeren en telers, recepten met verschillende soorten vlees, vis of vegetarisch, toetjes en inspiratie voor snacks. Op dit moment is social media meer een branding/marketing kanaal dan een sales kanaal. De return on interest is laag, maar het zorgt wel voor awareness. Voor social media wordt 5% van het marketingbudget gebruikt.
- Affiliate marketing. Via actiematige websites zoals vakantieveilingen.nl, actievandedag.nl en groupon.nl kunnen klanten een voucher kopen en op de website van Streekbox verzilveren. Hiervoor is gekozen omdat de *Return on Interest* goed is en vanwege de relatief geringe tijdsbesteding hieraan, omdat de tussenpartij dit doet. De tussenpartij legt contact met bloggers en plaatst advertentiebanneren. De affiliate partij zorgt ervoor dat er sales gegenereerd wordt, omdat er een *no cure no pay*

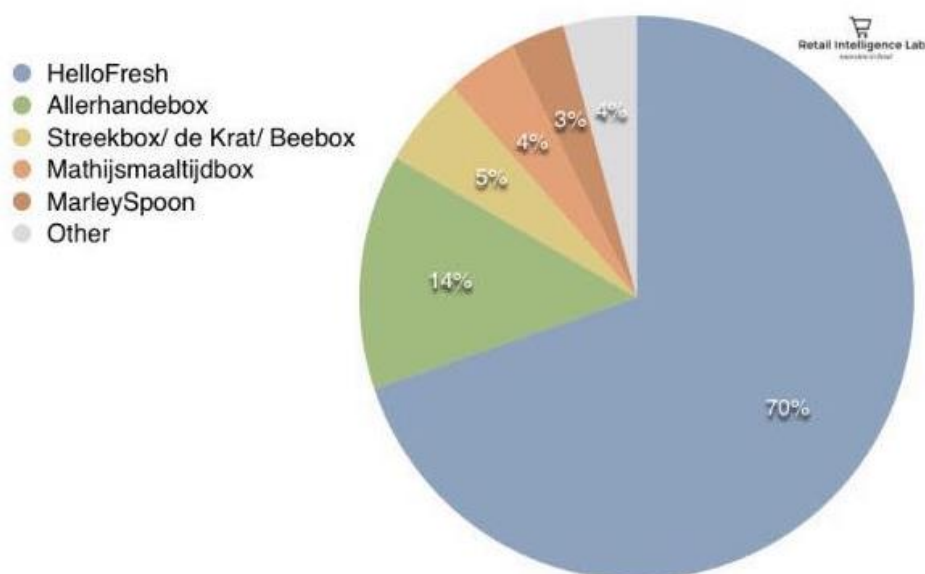
element in zit. Er is dus gegarandeerde sales wanneer er kosten worden gemaakt. 40% van het marketingbudget wordt besteed aan affiliate marketing.

- Verkoopkanalen als Makro, Tintelingen en Pluim nemen Streekbox op in hun Cadeau Carroussel. Dit werkt vrijwel hetzelfde als de affiliates.
- Offline kanalen worden voor speciale doeleinden ingezet. Zo heeft Streekbox op een aantal streekmarkten gestaan en heeft de voornemens om dit weer te doen. Er liggen kansen om offline kanalen in te zetten, maar de organisatie is nu te klein om dit te organiseren. Het budget voor marketing is ook te beperkt.

Concurrenten

De belangrijkste concurrenten van Streekbox zijn Beebox, de Krat, Mathijs Maaltijdbox, HelloFresh, Marley Spoon en de Allerhande box (Maaltijdboxen vergelijken, 2015). Beebox en de Krat lijken het meest op Streekbox, doordat zij ook lokale en eerlijke producten in de maaltijdbox leveren. Mathijs Maaltijdbox levert grotendeels biologische producten, maar net als HelloFresh en Marley Spoon richten zij zich vooral op gemak. Dit is terug te zien in een goed bereikbare klantenservice, gunstige bezorgtijden, maar ook bijvoorbeeld in voorgesneden groenten. Daarnaast is de supermarktketen Albert Heijn op de markt met de Allerhande box, met als voordeel dat de boodschappen gratis mee verzonden kunnen worden met de maaltijdbox (De Maaltijdboxmarkt van dichtbij bekeken, 2016).

De marktverdeling van de maaltijdboxaanbieders ziet er als volgt uit:



Figuur 4: Maaltijdboxmarkt in Nederland (Hellofresh heeft een marktaandeel van 70%, 2016)

De maaltijdboxmarkt is een heterogene oligopolie omdat HelloFresh de absolute koploper in de maaltijdboxmarkt (70%), doordat zij veel investeren en enorm veel adverteren. Opvallend is dat de Allerhandebox al een marktaandeel heeft van 14%, terwijl zij pas net (sinds 2014) op de markt zijn. De kleinere spelers zoals Streekbox, de Krat, Beebox, Mathijs Maaltijdbox en Marley Spoon profiteren van al dat adverteren van HelloFresh (Kristeman, 2016). Deze grote speler creëert de vraag naar maaltijdboxen en de kleine spelers vullen die onderscheidend in. Zij geven veel minder uit aan marketing en meer aan een goed product en goede service. Zo zijn biologische producten, duurzaam ondernemen en persoonlijk

contact de belangrijkste punten waarin de kleine spelers zich onderscheiden (Kristeman, 2016). Zo onderscheidt Streekbox zich van de concurrenten door verse, verantwoorde en eerlijke lokale producten aan te bieden waarbij de focus ligt op de milieubewuste consument. De merkwaarde van Streekbox is om de klant te verbinden met de Nederlandse boeren en telers². De merkwaarde is terug te vinden bij Streekbox in de nieuwsbrieven, de ingrediënten en het receptenboekje.

In de tabel hieronder wordt per aanbieder weergegeven welke kanalen deze aanbieders gebruiken. Bij e-mailmarketing wordt gekeken naar de e-mails die iemand ontvangt wanneer diegene zich heeft ingeschreven voor de nieuwsbrief, maar geen klant is bij de organisatie. Hierbij is gekeken naar de e-mails die zijn ontvangen in de periode maart en april 2016.

Aanbieder	Kanaal	Op welke manier
Beebox	Website	Mobile compatible en mogelijk om in te loggen. Doorklikken naar informatie over Beebox, de maaltijdboxen van Beebox, de bezorgers, de recepten, de boeren, Beebox in de media, recruitment en de inhoud van de maaltijdbox van deze week. Ook een blog op de website. Mogelijk om in te schrijven op nieuwsbrief
	Social media (Facebook, Twitter en Instagram)	Instagram: weinig gebruikt. Facebook: om de 2 dagen post over producten in de maaltijdbox, ontwikkelingen bij Beebox of acties. Twitter: Beebox veel op berichten, veel geretweet en de berichten zijn ongeveer hetzelfde als de berichten op facebook.
	Persberichten	Persberichten gaan voornamelijk over hoe biologisch de producten van Beebox zijn en dat de producten van Nederlandse bodem zijn.
	E-mailmarketing	Twee keer per maand een nieuwsbrief, niet heel lang en ook niet heel kort, met als eerst een actie en daarna nieuwtjes over Beebox, vacatures of een product dat wordt uitgelicht.
De Krat	Website	Mobile compatible en mogelijk om in te loggen op de website. Doorklikken naar bestellen, de verschillende maaltijdboxen, informatie over de Krat, inhoud van de Krat, recepten, cadeaubon en de Krat in de media.
	Social media (Facebook, Twitter, Instagram en Pinterest)	Facebook: worden ongeveer 3 keer per week berichten geplaatst over ontwikkelingen bij de Krat, de Krat in de media of de recepten die de volgende week in de maaltijdbox komen. Twitter: vooral berichten die ze ook op facebook plaatsen. Instagram: afgelopen week 4 berichten geplaatst en daarvoor zitten ongeveer twee weken tussen de berichten. Pinterest: 35 borden over recepten, foodstyling, leveranciers en telers en kooktips.
	E-mailmarketing	Elke maand een lange nieuwsbrief met daarin alle nieuwtjes, food agenda met foodevenementen, een actie en een trouwe klant over zijn/haar eetgewoonten.
Mathijs Maaltijdbox	Website	Mogelijk om in te loggen en het is ook mobile compatible. Doorklikken naar bestellen, de verschillende maaltijdboxen, de menu's en informatie over Mathijs Maaltijdbox. Opvallend is dat je niet kunt inschrijven voor de nieuwsbrief.
	Social media (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest)	Facebook: elke dag bericht gepost, over acties, recepten in de maaltijdbox, leuke weetjes en wordt gevraagd of klanten hun ervaringen willen delen. Twitter: Dezelfde berichten als op facebook, wordt wel korter gemaakt. Instagram: Voornamelijk posts van de recepten. Pinterest: 1 bord over de recepten

² Interne vergadering Streekbox

HelloFresh	App	Inloggen om de app te gebruiken, account wordt aangemaakt als er een maaltijdbox wordt besteld.
	Website	Ook hier is het mogelijk om in te loggen en de website is mobile compatible. Doorklikken naar de maaltijdboxen, recepten en de app. Daarnaast kun je via de website naar de blog van HelloFresh. Mogelijk om in te schrijven op nieuwsbrief.
	Social media (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest)	Facebook: berichten over acties en de recepten. Er wordt veel gereageerd op de klant. Elke dag wordt er minstens één bericht gepost. Twitter: berichten komen overeen met facebook, maar worden ook unieke berichten geplaatst. Instagram: berichten om inspiratie op te doen en over recepten in de maaltijdbox. Youtube: filmpjes over ervaringen van klanten, instructiefilmpjes, over telers. Pinterest: 17 bords over recepten en tips.
	App	Recepten, inloggen met account, nieuws over HelloFresh, delen met vrienden.
	E-mailmarketing	Geen nieuwsbrief ontvangen.
Marley Spoon	Adverteren	Tv, posters in bushokjes, tijdschriften, promotiemedewerkers in steden.
	Website	Simpele website waar ook ingelogd kan worden en deze is mobile compatible. Doorklikken naar maaltijdboxen bekijken, recepten en hoe het werkt. Mogelijk om in te schrijven op nieuwsbrief.
	Social media (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest)	Facebook: Ongeveer 5 berichten in de week over de recepten in de maaltijdboxen of nieuwtjes. Twitter: berichten over de recepten (vergelijkbaar met facebook) en een aantal unieke berichten. Instagram: berichten om inspiratie op te doen en over recepten. Een aantal vergelijkbaar met twitter en facebook. Youtube: wordt vrij weinig mee gedaan, vooral instructiefilmpjes. Pinterest: 14 bords over recepten, food photography, drankjes, smoothies, desserts, soorten keukens.
	E-mailmarketing	Actiematige nieuwsbrieven om een abonnement te beginnen. Vaak met recepten voor volgende week of die klanten hebben beoordeeld.
	App	Bestellingen beheren, delen met vrienden en recepten.
Allerhande box	Adverteren	Tv, posters in bushokjes.
	Website	Pagina van de website van AH. Doorklikken naar de recepten, de maaltijdboxen en hoe het werkt. Daarnaast kun je een toetje en/of ontbijt erbij bestellen.
	Adverteren	Tv, posters, promotiemateriaal in de Albert Heijn.

Tabel 2: Overzicht kanalen van de concurrenten

Google analytics

In de analyse van de google analytics van de website van Streekbox is in de periode van 15 januari tot en met 16 maart 2016 gekeken hoe de *Customer Journey* eruit ziet op de website. Allereerst komen de meeste bezoekers (35%) binnen met Organic Search, gevolgd door Direct (27%) en Paid Search (17%).

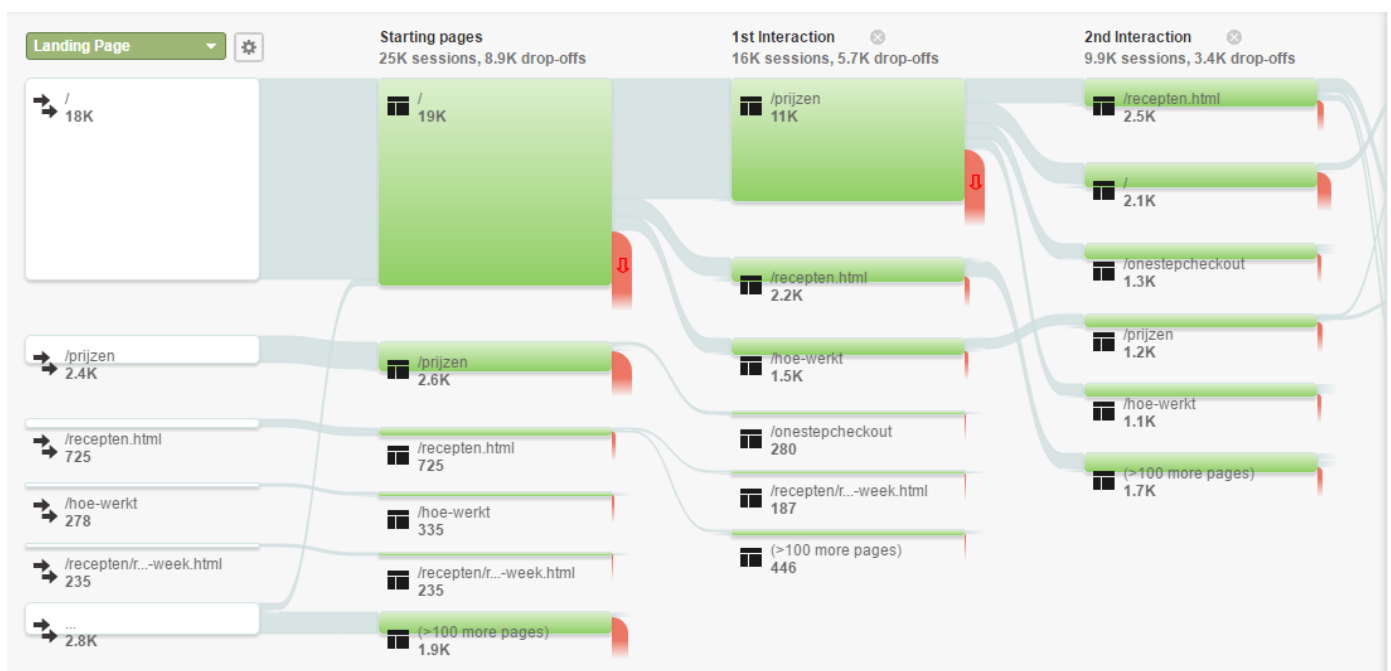
Organic Search betekent dat mensen in de zoekmachine op het resultaat klikken na een zoekopdracht. Dit worden ook wel niet betaalde zoekresultaten of natuurlijke zoekresultaten genoemd. De meest voorkomende zoekwoorden die hierbij gebruikt zijn, zijn streekbox (2,5%), maaltijdbox (0,5%) en www.streekbox.nl (0,2%). Opvallend is dat 93% 'not provided' is. Dit betekent dat bezoekers komen van beveiligde google zoekpagina's.

Direct betekent dat de bezoeker de URL van de website intypt in de adresbalk van hun browser. De meest voorkomende landingspagina's zijn www.streekbox.nl/ (85%), www.streekbox.nl/prijzen (5%) en www.streekbox.nl/recepten (2%).

Referrals zijn de websites waardoor bezoekers op de website van Streekbox komen. De meeste bezoekers komen binnen via foodboxen.nl (15%), foodboxwijzer.nl (13%) en gezondergenieten.nl (10%).

De pagina waarop de bezoeker vertrekt zijn op de eerste plaats www.streekbox.nl/prijzen (34%), op de tweede plaats www.streekbox.nl/ (27%) en op de derde plaats www.streekbox.nl/recepten (10%).

De flowcard van de klant op de website staat weergegeven in figuur 5.



Figuur 5: Flowcard van de website van Streekbox

Hoofdstuk 5: Analyse - Fieldresearch

Voor de diepte-interviews werden klanten benaderd met een wekelijks abonnement die tussen minder dan één jaar en twee à drie maanden klant zijn bij Streekbox (*Medium users*). Hiervoor is gekozen omdat zij het oriëntatieproces nog herinneren en zij genoeg ervaring met Streekbox hebben gehad om hierover te oordelen.

Diepte-interviews

Voor de *Customer Journey* is er een *format* gebruikt die door Hogeschool Leiden eerder voor de minor Customer 'Journey Marketing' is gebruikt. Hierbij bestaat de *Journey* uit een aantal fases; *awareness* (bewustwording), *orientation* (oriëntatie), *buy* (koopproces), *use* (gebruik), *service* en *renewal* (opnieuw een aankoop doen). De interviews worden op basis van deze fases geanalyseerd. Door middel van analyseschema's (zie bijlage 5) zijn de diepte-interviews per vraag geanalyseerd.

Awareness

De meeste respondenten gaven aan dat zij de behoefte hadden om een maaltijdbox te bestellen doordat zij naast werk weinig tijd hadden om boodschappen te doen en dus behoefte hadden aan meer gemak (tien van de zestien respondenten). Daarnaast aten zij voorheen vaak eentonig en hadden zij inspiratie nodig in de keuken om gevarieerd te eten (zes van de zestien respondenten). Zoals een respondent vertelde "We houden wel van koken maar het is vaak dat we denken we moeten wat verzinnen en het moet ingekocht worden".

Daarnaast gaven een aantal respondenten (vijf van de zestien respondenten) aan dat zij al eerder een groentetas hadden genomen. Dit moesten zij dan zelf ophalen en in de groentetas zaten allerlei groenten uit de streek van het seizoen, maar hier zaten geen recepten bij of andere ingrediënten voor een maaltijd. Het idee van een maaltijdbox sprak deze respondenten dan ook meer aan omdat maaltijdboxen meer gemak boden. Voorbeelden van het gemak zijn de thuisbezorging en de aanwezigheid van recepten. Hierdoor hoefden zij ook niet te bedenken wat zij met deze groenten moesten maken.

Orientation

Vrijwel iedereen gaf aan dat zij eerst even aan HelloFresh hebben gedacht door al de reclames en ervaringen van collega's, burens, vrienden of familie. Sommigen hebben ook een abonnement gehad op HelloFresh, maar allemaal vonden zij HelloFresh niet bij hun passen omdat zij te commercieel zijn in hun uitingen, de producten kwamen van landen over de hele wereld en de recepten waren vrij eentonig. In totaal hebben dertien van de zestien respondenten aan HelloFresh gedacht of gebruik gemaakt van HelloFresh.

Daarnaast hebben een aantal respondenten (drie van de zestien) een abonnement gehad op Beebox. Hier hadden deze respondenten toen voor gekozen, omdat Beebox ook werkt met streekproducten en vooral biologische producten. Daarnaast was er voor Beebox gekozen, omdat er een extra pakket aangeboden werd, met een vers brood en sap erbij. Hier zijn deze respondenten weer vanaf gestapt, omdat het vaak fout ging met de levering. "En op zich wat ik heel leuk vond aan Beebox, ze kwamen het hier per fietskoerier brengen. Dus dat vond ik ook heel erg gaaf. Maar als daar op een gegeven moment tegenover staat dat je dan dingen mist of zo". Wat de respondenten ook onhandig vonden aan Beebox, was dat er geen receptenboekje bij werd geleverd. De recepten moesten zij dan zelf opzoeken op de website.

Tien van de zestien respondenten hadden aangegeven dat zij biologische en duurzame producten uit de streek belangrijk vinden. Zij vonden het belangrijk om bewust te leven en rekening te houden met het milieu. Een respondent vertelde “Het is gewoon idioot. Ik heb er een keer een artikel over gelezen hoeveel van die vliegtuigen er heen en weer schieten vol met sperziebonen en dat soort producten die je gewoon hier zelf kunt verbouwen”. Een andere reden waarom streekproducten belangrijk werden gevonden: “Ik vind het mooi om de Nederlandse economie te stimuleren hiermee. Er zijn heel veel Nederlanders, Nederlandse boeren, agrariërs die hun best doen om zo ecologisch mogelijk te produceren. Toch leuk om daar een bijdrage aan te leveren, dus ik vind het mooi dat Streekbox zich daarop richt”. Daarnaast gingen de respondenten ervan uit dat biologische producten van betere kwaliteit zijn.

Het oriënteren ging meestal op Google en hierop was Streekbox makkelijk te vinden. De respondenten hadden daarom aangegeven tevreden te zijn over hun ervaring tijdens het oriënteren. Daarnaast werd er door twee respondenten een televisieprogramma en vergelijkingswebsites genoemd waarbij verschillende maaltijdboxen werden vergeleken. Deze hadden zij ook gebruikt voor het oriënteren. De doorslag om voor Streekbox te kiezen was voor de meeste respondenten de streekproducten en de leuke recepten. Daarnaast werd als doorslag de gratis bezorging genoemd en het gemak van de maaltijdbox waardoor zij gevarieerd konden eten.

Buy

Vrijwel alle respondenten hadden via de website van Streekbox een maaltijdbox besteld. Eén respondent gaf aan dat zij via haar mobiel had besteld en op de mobiele website functioneerde de website niet goed. Zij vond dit storend, maar de andere respondenten vonden het bestellen via de computer goed gaan. Vier respondenten kozen ervoor om telefonisch een maaltijdbox te bestellen, omdat zij dachten dat dit makkelijker was of omdat zij liever niet via internet wilden bestellen. In twee gevallen werd er dan weer doorverwezen naar de website maar in twee andere gevallen kon de bestelling wel gewoon telefonisch worden geplaatst. In de laatste gevallen waren de gegevens van deze klanten al bekend bij Streekbox en bij de eerste gevallen niet. Over het telefoongesprek met de klantenservice waren de respondenten positief. “Het is ook redelijk persoonlijk. Kevin zei dan ik zie hem dan binnenkomen en ik zorg er ook voor dat je meteen aankomende maandag erbij staat”.

De meningen over de website zelf verschilden. Zo vond de helft van de respondenten dat de website duidelijk is. “Ja ik denk zeer positief. Er staat ook een telefoonnummer bij dus dat je daar niet eindeloos naar hoeft te zoeken. Dus de bereikbaarheid is prima. Het is eigenlijk ook zoals het is. De website is gewoon heel feitelijk”. Maar anderen (zes van de zestien respondenten) vonden dat je goed moet zoeken voordat je weet wat je wilt weten. “Nou ik vond dat ik daar wel even moest zoeken van hoe het nou werkt en waar je precies aan vast zit en de informatie vond ik vrij beperkt”. Ook gaven de respondenten aan dat zij alleen bij het bestellen op de website komen en verder doen zij hier niets mee. “Wat ik jammer vind aan de website is dat je geen eigen pagina hebt zeg maar”. Dit misten de respondenten en verwachtten zij ook als er een abonnement afgesloten wordt. Men wil dan even kijken tot wanneer het abonnement betaald of zou het abonnement zelf willen pauzeren of stopzetten op de website. Respondenten vonden dit laatste storend. Nu werd hiervoor gebeld of gemaïld naar de klantenservice en dat gaat prima, maar de respondenten hadden aangegeven dat dit meer moeite kost. In de paragraaf renewal wordt het beheren van het abonnement verder besproken.

Eén respondent vertelde dat hij eerst een eenmalige maaltijdbox wilde proberen, maar gelijk vooraf moest betalen voor meerdere maaltijdboxen waardoor hij niet tevreden was. “Dus gelijk 156 of 150 euro betalen en dat was het eerste contact met Streekbox dat we dachten nou dit doen jullie niet handig Streekbox”.

Een deel van de respondenten (tien van de zestien) had zich via de website ingeschreven voor de nieuwsbrief. Hierbij ontvingen zij korting voor een abonnement, dus zij hadden gelijk een abonnement afgesloten. Andere redenen voor het gelijk afsluiten van het abonnement was dat ze ervan uit gingen dat de maaltijdbox goed zou zijn. Acht van de zestien respondenten hadden gelijk een abonnement afgesloten. Een ander deel van de respondenten (acht van de zestien) had eerst een eenmalige maaltijdbox besteld voordat zij een abonnement hadden afgesloten.

Twee respondenten die zich hadden ingeschreven voor de nieuwsbrief vonden dat de nieuwsbrief met de recepten voor de volgende week onnodig was, omdat dit al op de achterkant van de receptenboekjes was aangegeven. Dit zorgde ook voor verwarring. “Ik krijg ook af en toe, en dat vond ik wel verrassend dat ik dat kreeg, een mailtje waarin dan wordt aangekondigd wat er volgende week in de maaltijdbox gaat zitten en dat ik een bestelling kan doen. En de eerste keer dat ik hem kreeg dacht ik he ik heb toch een abonnement, is dat opeens afgelopen”. Drie van de tien respondenten die zich hadden ingeschreven vonden het wel leuk om te weten wat zij de volgende week gaan eten. Vier van de tien respondenten lazen de nieuwsbrief niet en één respondent gaf aan dat ze wel vaker nieuwsbrieven met nieuwtjes wil ontvangen.

De zes respondenten die zich niet hadden ingeschreven voor de nieuwsbrief wisten niet dat die er was (drie van de zes) of wilden zich niet inschrijven, omdat zij niet zaten te wachten op een volle inbox (drie van de zes).

Vrijwel alle respondenten (dertien van de zestien) waren tevreden met de bevestigingsmail die zij hebben ontvangen na de bestelling. De mail is duidelijk, overzichtelijk en persoonlijk. “Het is duidelijk, ik weet wat het kost en zie aan wie het geadresseerd is en ik weet wat ik bestel”. Eén respondent vond dat de vormgeving nog wat te winnen had en de andere twee respondenten hadden geen bevestigingsmail ontvangen omdat de bestelling persoonlijk via een medewerker van Streekbox verliep.

Use

Vrijwel alle respondenten waren positief over de ingrediënten. Het zijn ingrediënten van goede kwaliteit (zegt drie van de zestien), de variatie is goed (zeven van de zestien) en de hoeveelheden zijn ook goed (vier van de zestien). Een aantal respondenten vonden het leuk dat er ook ingrediënten worden gebruikt die zij zelf eigenlijk niet zo snel zouden gebruiken.

Drie respondenten gaven aan dat zij een grotere portie vlees in de maaltijdbox wilden, maar dat de hoeveelheid groente, rijst en pasta wel genoeg was. Een respondent: “Ik vind dus het leuke dat er eigenlijk meer geleverd wordt dan wat je in het recept nodig hebt en dat je daardoor weer aan de slag gaat met de producten die je overhoudt”. Andere respondenten (vier van de zestien) vonden dat juist minder prettig, omdat zij niet zo goed wisten wat ze met het overige moesten maken. “Aan de ene kant vind ik dat wel lekker want dan kan ik dus bijvoorbeeld een keer een extra maaltijd maken of als er een keer iemand mee eet is dat makkelijk. Aan de andere kant is een deel van het gemak van zo’n maaltijdbox ook wel dat het precies de juiste hoeveelheden zouden moeten horen te zijn”.

Drie respondenten gaven aan het fijn te vinden als er tips gegeven zouden worden over wat zij met de overgebleven producten konden maken. Ook gaven drie respondenten met kleine kinderen aan dat een tweepersoonsbox prima is, maar als de kinderen groter worden niet meer. Een vierpersoonsbox zou dan weer te veel zijn. Dus zij zouden graag een tussenmaat voor twee volwassenen en twee kinderen willen zien.

Een andere suggestie van een respondent was dat er vaker vis en zuivel in de maaltijdbox mag en dat de plastic bakjes voor de gedroogde kruiden overbodig zijn. Dit was om de reden dat ze zelf genoeg kruiden had en daarnaast is plastic niet milieubewust. Een andere respondent gebruikte liever verse kruiden dan gedroogde kruiden. Daarnaast had een respondent de suggestie dat ze graag rauwkost bij de maaltijd wilde.

Een minpuntje van de verse ingrediënten was dat deze niet erg lang houdbaar zijn, zeiden zes van de zestien respondenten. “Ik bedoel dat hoort erbij als je verse producten hebt, er zitten wel eens een enkele keer dat ik denk nou dat zou wel wat verser mogen”. De klant dient de maaltijden wel slechts een paar dagen na ontvangst te koken. “Daar moet je even op letten wat je als eerst eet. En als je even tussenuit wilt, laatst was ik ook een weekend weg en dan was ik het vergeten om stop te zetten en dan is het wel lastig om bepaalde groente zo lang te bewaren”.

De recepten waren lekker, leuk en gevarieerd. Zoals een respondent vertelde “Het is eigenlijk alsof ik bij mezelf uiteten ga want het is heel verrassend wat de combinatie brengt en die drie dagen dat we het eten is het echt een feestje om te eten”. Het receptenboekje vonden de respondenten leuk en veertien van de zestien respondenten lazen de stukjes tekst over de producten of telers vonden dit erg leuk. Een quote van een respondent: “Wat we ook altijd doen, we geven cijfers van wat we ervan vonden. Stel we willen zelf een keer wat maken dat je dan weer weet, dat vonden wij goed”.

Drie respondenten hadden als opmerking dat de bereidingstijd in het receptenboekje niet altijd klopte met hoelang zij er over doen om het gerecht te bereiden. “Het is toch wel weer een punt van als je uit het werk komt en dan daarna nog koken en daar staat dan 30 of 40 minuten maar misschien ligt het aan onze ervaring maar wij moeten zeker het dubbele rekening eigenlijk”. Bij vijf respondenten viel het ook op dat het recept niet altijd klopt. Dan werd er een ingrediënt genoemd, maar het kwam niet terug waar dat ingrediënt erbij gedaan moest worden. Daarnaast zou het receptenboekje in een vorm kunnen dat het langer bewaard kan worden. “Nou toevallig twee weken geleden was het op iets steviger karton gedrukt dat ik dacht van nou het wordt iets luxer. Op zich prima, alleen als ik hem dan vergelijk met HelloFresh, die doen het zeg maar zo, die doen er dan een map bij en dan kan je het daar eventueel in opbergen”. Een andere respondent vertelde: “We hebben het wel is erover gehad van waarom moet het een boekje zijn, waarom is het geen app”. Respondenten zouden het ook handig vinden als de recepten makkelijker op de website op te zoeken zouden zijn. “Soms zitten er gerechten bij die gewoon zo lekker zijn, die wil je nog een keer maken. Maar dan weet je niet meer hoe want je hebt dat blaadje weggegooid”.

Vijf van de zestien respondenten vonden het lijstje handig waarin staat beschreven welke producten binnen of buiten de koelkast bewaard moeten worden. “Dat vind ik ook altijd echt ideaal. Daardoor ben ik ook sneller in opruimen en merk ik ook echt het verschil dat sommige dingen echt lekkerder blijven als je ze buiten de koelkast bewaard”.

Service

Elke week ontvingen de klanten een mailtje van Niveco, het bezorgbedrijf, met het tijdstip van de bezorging van de maaltijdbox. Dit vonden dertien van de zestien respondenten prettig om te ontvangen. “Vind het prettig te horen wanneer het komt. Ik zou hem graag op hetzelfde tijdstip zo’n beetje willen hebben maar goed dat is denk ik logistiek wel een lastig dingetje, dus tevreden”. Zeven respondenten hadden aangegeven dat zij liever zelf de bezorgtijd willen bepalen, omdat de maaltijdbox wel eens op een tijdstip kwam dat zij nog niet thuis waren.

Daarnaast was het toegewezen tijdstip niet elke week gelijk. Dit zouden respondenten makkelijker vinden. Wanneer er aan de respondent werd uitgelegd dat deze bezorgtijdstippen te maken hebben met het beperken van de CO2 uitstoot van de busjes, vond zij dit belangrijker dan zelf een bezorgtijdstip te kunnen bepalen. Maar de maaltijdbox kwam niet bij iedereen op het toegewezen tijdstip. Dit zeiden acht van de zestien respondenten. “Als je zegt dat je op tijd bent, wees dan ook op tijd of binnen de uren dat je zelf een afspraak maakt. Wij maken die afspraak niet, dat doen jullie zelf. Dan komt er een busje voor de deur dat je denkt van wat kom daar nou uit. Wat een aftands rotting. En dan komt er ook nog iemand aan de deur waarvan je denkt joh waar kom jij vandaan”. Bij de meeste respondenten gaven de bezorgers netjes aan als ze te laat komen, maar het is bij enkele respondenten ook gebeurd dat zij niks te horen kregen. Dit werd als storend ervaren.

De levering zelf ging ook meestal ook prima. Tien van de zestien respondenten zijn positief over de levering. “De laatste keer werd ik wel opgebeld, dat vond ik ook weer heel netjes, door de bezorger zelf. En toen kon ik zeggen van nou zet hem maar zo achter, beetje verstopt”. Drie respondenten vonden het fijn om de oude doos bij de levering mee te geven omdat zij bewust bezig zijn met recyclen. De bezorgers zelf waren ook vriendelijk, vertelden drie respondenten.

De andere zes respondenten waren negatief over de levering. Voor twee respondenten was het niet duidelijk dat zij een bericht konden achterlaten voor de bezorger en het was ook niet duidelijk dat dit bericht meegenomen zou worden door de bezorgers. “Ik heb een keer terug gemaaild, toen kwamen ze om half 5 en toen was ik echt niet in de buurt en had ik terug gemaaild van ik ben er dan niet maar jullie kunnen het beneden afgeven of zoiets. Maar dan heb ik daar geen reactie op gekregen maar waren toen wel aan de deur geweest”.

Respondenten merkten wel dat de bezorging door een ander bedrijf werd uitgevoerd dan Streekbox. Dit kwam door de mailtjes die zij ontvingen, doordat zij niet altijd de lege doos konden meegeven en doordat zij het gevoel hadden dat de berichtjes niet goed aankomen. Een respondent vertelde ook dat er niet tegen de burens werd gezegd welke producten in de koelkast gezet moesten worden toen zij zelf niet thuis was. Daarnaast moest zij opeens onaangekondigd een digitale handtekening zetten.

Alle respondenten die gebruik hebben gemaakt van de klantenservice (dertien van de zestien) hadden aangegeven zeer tevreden te zijn met de klantenservice. “Wat ik ook heel goed vind is als ik een vraag heb of hulp met iets nodig heb, ik krijg heel snel antwoord”. Een andere respondent: “Ze zijn probleemoplossend gericht want er wordt gauw aan gewerkt als er een probleem is”. De respondenten die een klacht hadden en contact hadden opgenomen met de klantenservice, kregen altijd het idee dat er naar hen geluisterd werd. Ze zagen dan de verbetering terug in de maaltijdboxen, maar een puntje van verbetering zou zijn dat

klanten precies weten wat er met hun klacht gebeurt. De mailtjes naar de klantenservice werden volgens de respondenten altijd beantwoordt en de telefoon werd ook altijd opgenomen. Een respondent vertelde: “En ze nemen altijd de telefoon op. Dat vind ik ook prettig en ook niet uren in de wacht of muziek”. Een andere respondent: “Want ik belde en kreeg niemand aan de telefoon. Want ze komen pas 's avonds dus ik kan pas 's avonds bellen. Dat ik diezelfde avond dan nog wordt teruggebeld, dat vind ik nou service”.

Veel respondenten (acht van de zestien) waren negatief over social media in het algemeen. Zij vonden dit niet interessant. Een andere reden dat respondenten Streekbox niet op social media volgden, was het niet weten dat Streekbox actief is op social media. (bij vier van de zestien respondenten). Zij zouden het wel leuk vinden om Streekbox te volgen om dan op de hoogte te kunnen blijven. Slechts twee respondenten volgden Streekbox op social media. Eén respondent vertelde dat ze Streekbox op Facebook volgt voor de recepten. Een andere respondent vertelde dat ze het leuk zou vinden om meer acties op Facebook terug te zien.

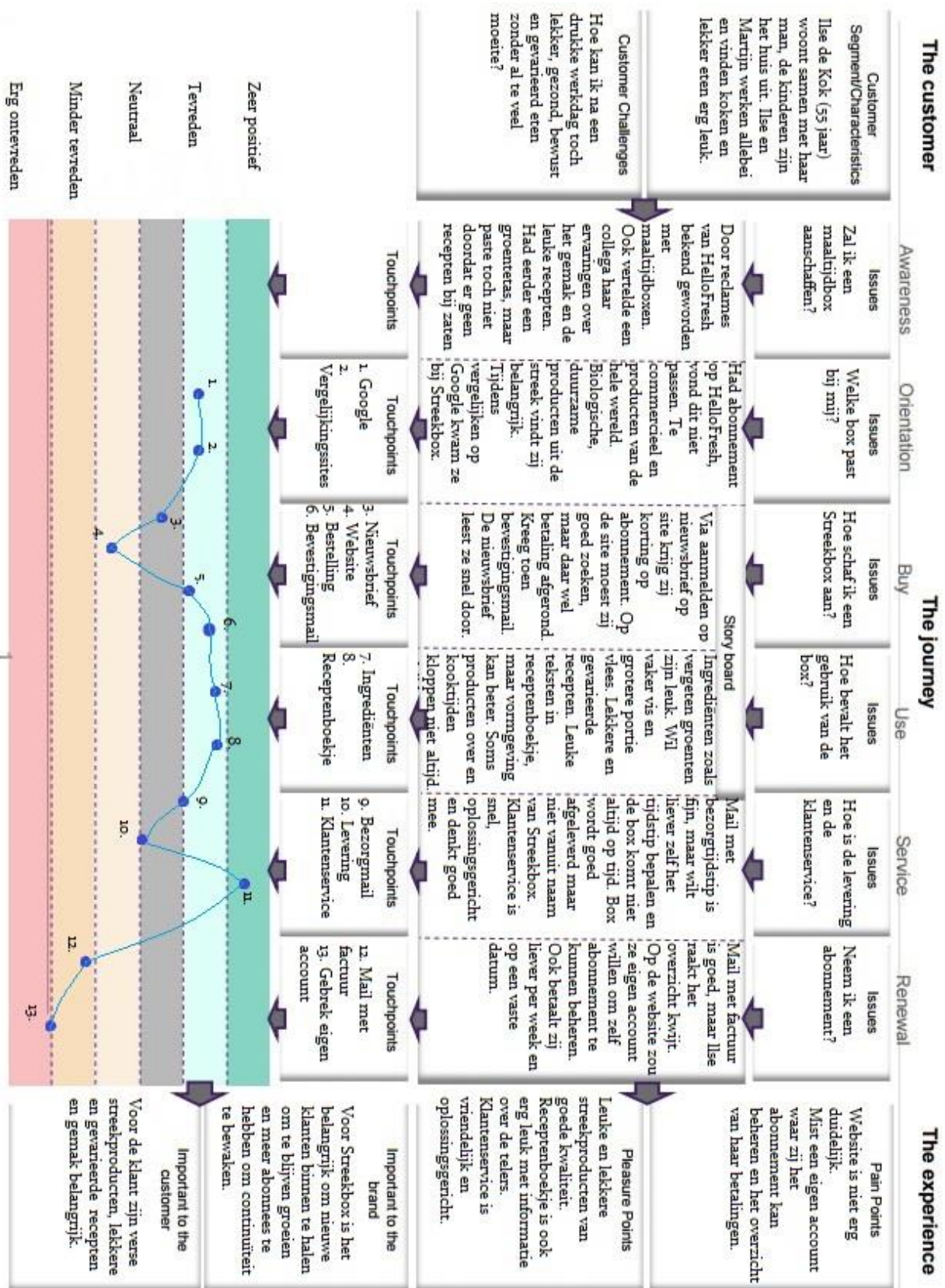
Renewal

De respondenten ontvingen een mail met daarin de factuur voor de komende maaltijdboxen, maar zes van de zestien respondenten wilden liever per week voor de maaltijdbox betalen. “Je verliest meer het overzicht. Het is toch een deel van je wekelijkse boodschappen eigenlijk maar je verliest het overzicht. Opeens is het kedeng”. Een andere respondent vertelde: “Soms vind ik het wel balen want dan heb ik net de laatste box op die ik betaald heb en dan is die factuur voor de komende weken alweer en je hebt dan je eten nog niet gehad en dan denk ik van nou”. De automatische incasso gebeurt dus te vroeg volgens een aantal respondenten. Twee respondenten hadden tijdens het bestellen Streekbox niet gemachtigd voor automatische incasso, doordat ze hier overheen hebben gekeken. Zij gaven achteraf aan liever de betalingen door middel van automatische incasso plaats te laten vinden, dan door middel van overboekingen.

Verder gaven vier respondenten aan dat deze mailtjes met de factuur erg onhandig is, omdat zij zelf geen overzicht meer hadden van wat er gebeurt. “Maar wat ik dus zei over die controle hebben dan zou het nog wel fijn zijn als ik nog een plek heb waar ik eventjes kan zien hoe het met mijn specifieke abonnement gesteld is”. Vier respondenten verwachten dat je eigen op een eigen account of eigen kalender terug kan zien welke maaltijdboxen je al hebt gehad, welke je al hebt betaald en welke je nog moet betalen. “Ze zouden er best 3 keer achter elkaar dezelfde datum in kunnen zetten zonder dat ik het door heb”.

Tevens kon de vormgeving van de mail beter volgens twee respondenten en één respondent had niet het gevoel dat hij inspraak had op het mailtje. De respondent vond het bovendien niet duidelijk wat hij moest doen als hij het abonnement wilde pauzeren of stilzetten. Andere respondenten die dit wel eens hebben gedaan vonden dit goed gaan, maar verwachtten eigenlijk dat dit via de website kon door een eigen account. “Website, naja wat ik zeg, daar mis ik een beetje op het moment dat je daarheen gaat dat je kan inloggen en echt je producten ziet. Je wordt eigenlijk gedwongen om contact op te nemen, wat ik aan de andere kant ook wel weer goed vind omdat dat heel persoonlijk is.”

In het *format* hieronder in figuur 6 is te zien hoe de *Customer Journey* er uit ziet voor Streekbox.



Figuur 6: Customer Journey Streekbox

Hoofdstuk 6: Conclusie

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de probleemstelling en de deelvragen en wordt de hypothese aangenomen of weerlegd. De probleemstelling luidde: *Welke touchpoints kan Streekbox aanpassen om de beleving in de Customer Journey positief te beïnvloeden om het klantbehoud te vergroten?*

Deze probleemstelling wordt beantwoord door de deelvragen te beantwoorden:

- Wie zijn de klanten van Streekbox?
 - *Welke klantsegmenten heeft Streekbox?*
De klanten van Streekbox werden verdeeld onder eenmalige klanten en abonnees. De abonnees werden dan weer verdeeld tussen *Heavy*, *Medium* en *Light users*.
 - *Voor welk klantsegment wordt de Customer Journey in kaart gebracht en wat zijn de kenmerken van dit segment?*
De *Customer Journey* werd voor de *Medium users* (die dus een wekelijks abonnement hebben) in kaart gebracht. De duur van hun abonnement is tussen één jaar en twee à drie maanden. Het zijn voornamelijk vrouwen tussen de 35 en 55 jaar, woonachtig in grote steden en leiden een druk leven. Gemak, duurzaamheid, eerlijke en biologische voeding vinden zij belangrijk.
- Via welke kanalen worden de klanten benaderd?
 - *Welke kanalen worden gebruikt om de klant te bereiken?*
E-mail, website, social media, affiliate marketing, diverse verkoopkanalen en streekmarkten.
 - *Waarom worden deze kanalen gebruikt?*
E-mail is het meest effectieve kanaal voor activering, her-activering en cross sell. De website is de plek van verkoop, social media wordt gebruikt voor awareness, affiliate marketing werd gebruikt omdat ROI goed is en zelf werd er relatief weinig tijd aan besteed door Streekbox zelf. De offline kanalen werden nauwelijks gebruikt, doordat de organisatie te klein was en het marketingbudget te beperkt was.
 - *Hoe is het marketingbudget verdeeld voor de communicatiekanalen?*
E-mail is 10%, website is 40%, social media is 5%, affiliate is 40%. De overige 5% werd dus voor de diverse verkoopkanalen en offline marketing gebruikt.
 - *Welke kanalen gebruiken de concurrenten van Streekbox?*
De concurrenten Beebox, de Krat, Mathijs Maaltijdbox, HelloFresh, Marley Spoon en Allerhandebox gebruikten allemaal een website. Daarnaast hadden alle aanbieders, behalve de Allerhandebox social media kanalen en e-mail, hoewel mensen zich niet op de website van Mathijs Maaltijdbox konden inschrijven voor de nieuwsbrief en bij de andere aanbieders wel. Wat opvallend was, was dat men bij alle aanbieders, behalve Allerhandebox, kon inloggen met een eigen account, terwijl dat bij Streekbox niet kon. Daarnaast hadden Mathijs Maaltijdbox, HelloFresh en Marley Spoon een app waar men kan inloggen met een eigen account.

- Wat zijn de ruwe cijfers van de website van Streekbox?
 - *Welke zoektermen gebruiken bezoekers om op de website van Streekbox te komen?*
De meest voorkomende zoekwoorden die gebruikt werden zijn streekbox, maaltijdbox en www.streekbox.nl.
 - *Via welke websites komen de bezoekers van de website van Streekbox binnen?*
De meeste bezoekers kwamen binnen via foodboxen.nl, foodboxwijzer.nl en gezondergenieten.nl.
 - *Welk zoekpad legt de bezoeker af op de website?*
De meeste bezoekers begonnen op de homepage, gingen vervolgens naar de pagina met de prijzen en dan naar de pagina met recepten.
 - *Na welke pagina vertrekt de bezoeker?*
De bezoeker vertrok vaak op de pagina met de prijzen, de homepage en de pagina met recepten.
- Hoe wordt de Customer Journey op dit moment ervaren door de klant?
 - *Hoe ziet de Customer Journey van Streekbox eruit?*
Zoals ook al in het deskresearch werd genoemd, werd de behoefte voor een maaltijdbox gecreëerd door HelloFresh. Veel respondenten gaven aan door HelloFresh bekend te zijn geworden met maaltijdboxen. Er werd meestal georiënteerd op internet en dit werd goed ervaren, Streekbox was makkelijk te vinden. De website werd vaak als onduidelijk ervaren, maar hier werden wel de bestelling uiteindelijk gedaan. Het gebruik van de maaltijdbox beviel goed, de ingrediënten waren leuk, vers en kwamen uit de streek. Recepten waren gevarieerd. Het boekje was ook erg leuk door de teksten, maar recepten konden duidelijker beschreven worden en de kooktijden klopten niet altijd. De levering was over het algemeen prima, maar de klant wilde liever zelf het bezorgtijdstip bepalen. Respondenten hadden aangegeven de mail met het bezorgtijdstip fijn te vinden, maar het bezorgtijdstip kwam niet altijd overeen met de werkelijkheid. De klantenservice vonden de respondenten erg goed. Klanten hadden aangegeven dat zij een eigen account misten waarop zij het abonnement konden beheren en een overzicht konden terugvinden van hun abonnement. Dit gebeurde via de mail en dit was onoverzichtelijk.
 - *Met welke touchpoints komt de klant in aanraking en hoe worden deze ervaren?*
Google (tevreden), vergelijkingswebsites (tevreden), nieuwsbrief (neutraal), website (minder tevreden), bestelling (tevreden), bevestigingsmail (tevreden), ingrediënten (tevreden), receptenboekje (tevreden), bezorgmail (tevreden), levering (neutraal), klantenservice (zeer positief), mail met factuur (minder tevreden), gebrek eigen account (erg ontevreden).
 - *Wat zijn de pijnpunten in de Customer Journey?*
De website was niet duidelijk, klanten moesten even zoeken om te vinden wat ze wilden vinden. Ook was er op de website geen inlogfunctie waarmee klanten met een abonnement op hun account het abonnement kunnen beheren en een overzicht van betaling konden vinden.
 - *Wat zijn de pleasure points in de Customer Journey?*
Verse streekproducten en lekkere en gevarieerde recepten. Het receptenboekje met de informatie over telers werd ook erg leuk gevonden. De klanten waren erg positief over de klantenservice.

- Hoe ziet de gewenste Customer Journey eruit volgens de klant?
 - *Hoe zouden de pijnpunten verbeterd kunnen worden volgens de klant?*
Volgens de klanten zou de website verbeterd moeten worden door het verschaffen van een duidelijke weergave van de inhoud van de maaltijdbbox en een duidelijke uitleg over het abonnement, vooraf aan de bestelling. Hierdoor weet de klant wat hij of zij kan verwachten en waar hij of zij aan toe is met een abonnement. Op de website zou volgens de klant een inlogfunctie aanwezig moeten zijn voor een eigen account waar het abonnement zelf te beheren is en er moet een overzicht van de betalingen aanwezig zijn. Tevens willen klanten op hun eigen account recepten kunnen bewaren, delen en beoordelen.
 - *Wat vindt de klant belangrijk in de Customer Journey?*
De klant vindt het belangrijk om te kunnen zien hoe het met zijn of haar abonnement gesteld is. Daarnaast vindt de klant goede en persoonlijke service belangrijk en om lekker, gevarieerd en makkelijk te eten.

De hypothesen luiden:

Hypothese 1. Bij het touchpoint product dient de ervaring van de klant boven de verwachting te worden ervaren om klantbehoud te realiseren.

Hypothese 2. Bij het touchpoint klantenservice/probleemoplossend vermogen dient de ervaring van de klant boven de verwachting te worden ervaren om klantbehoud te realiseren.

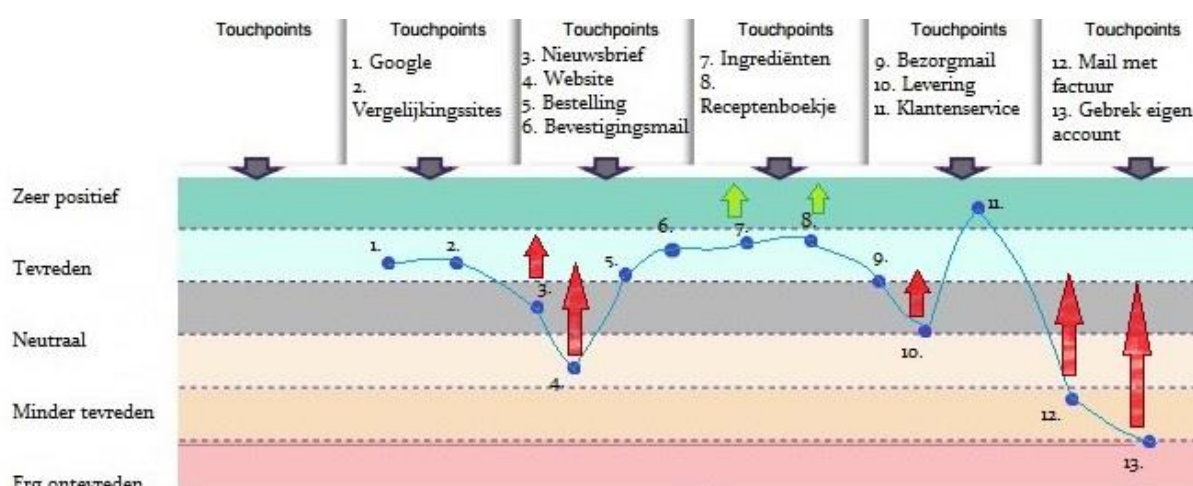
Het *touchpoint* product wordt bij Streekbox opgedeeld in ingrediënten en het receptenboekje. Deze werden door de respondenten als positief ervaren, maar er kunnen volgens hen nog wel verbeteringen plaatsvinden. De ervaring heeft voldaan aan de verwachting, maar wordt nog niet boven verwachting ervaren. Voor deze respondenten was het genoeg om abonnee te blijven, maar voor een positiever effectief op klantbehoud zal het *touchpoint* verbeterd moeten worden. Hypothese 1 kan dus worden aangenomen.

Het *touchpoint* klantenservice/probleemoplossend vermogen wordt door de respondenten als zeer positief ervaren. Hierbij is de ervaring boven verwachting gekomen en zijn de klanten behouden. Dit heeft een positief effect gehad op klantbehoud, omdat de respondenten nog steeds abonnee zijn. Hypothese 2 kan dus ook worden aangenomen.

Hoofdstuk 7: Aanbeveling

Uit de conclusie is gebleken dat de *touchpoints* ingrediënten en het receptenboekje onderdeel zijn van het product, wat de *moments-of-truth* zijn in de *Customer Journey* van Streekbox. Deze *touchpoints* werden als positief ervaren, maar er wordt aanbevolen om deze *touchpoints* te versterken om klantbehoud positief te beïnvloeden (hypothese 1). Uit de conclusie is gebleken dat het *touchpoint* klantenservice met zeer positief werd beoordeeld en dus boven verwachting van de klant voldoet. Het wordt daarom aanbevolen om dit *touchpoint* op hetzelfde niveau te behouden (hypothese 2). Daarnaast wordt aanbevolen om de *touchpoints* die negatief werden ervaren, te verbeteren om klantbehoud positief te beïnvloeden. Zoals Schauer al in zijn artikel beschreef zijn negatieve gedachten in de *Customer Journey* slecht en dienen deze afgezwakt te worden (Schauer, 2015). Dit zijn voor Streekbox de *touchpoints* nieuwsbrieven, website, levering en de betaling van het abonnement.

In figuur 7 is te zien welke *touchpoints* uit de huidige *Customer Journey* verbeterd dienen te worden. De *moments-of-truth* van Streekbox die aangepast dienen te worden, zijn in het groen aangegeven. Touchpoints waarin de pijnpunten zitten, zijn in het rood aangegeven.



Figuur 7: Verbetering van de *touchpoints*

Bij veranderingen die invloed hebben op de klant wordt aanbevolen om deze veranderingen vooraf te communiceren naar de klant. Klanten kiezen voor Streekbox doordat zij transparant zijn. Men kan zien waar de producten vandaan komen. Daarom is het verstandig om niet alleen met de ingrediënten transparant te zijn, maar ook als bedrijf zelf.

Touchpoint 3: Nieuwsbrieven

a. Klanten hebben aangegeven het leuk te vinden om meer te weten over de telers van Streekbox. Daarnaast zijn de nieuwsbrieven een goed communicatiemiddel waarin de merkwaarden van Streekbox beter naar voren kunnen komen, wat op dit moment nog niet gedaan wordt. Daarom wordt er aanbevolen om de telers via de nieuwsbrief meer uit te lichten. Zo kan er elke week of elke twee weken een nieuwsbrief verstuurd worden naar klanten met daarin een teler van een product van de komende week. Over deze teler kan verteld worden wat zijn manier van telen is en waarom dat maatschappelijk verantwoord is (omdat klanten aan hebben gegeven bewust bezig te zijn). Verder kan er een stukje geschreven worden over de persoonlijke interesses van de teler zodat de klant zich echt

betrokken voelt met de boeren en telers van Streekbox. Deze nieuwsbrieven kunnen ook verstuurd worden naar eenmalige klanten en mensen die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief, maar geen abonnees zijn. In de nieuwsbrief naar deze groep wordt aanbevolen om nog een stukje toe te voegen waardoor klanten aangemoedigd worden om actie te ondernemen en een maaltijdbox te bestellen.

b. De nieuwsbrief met de aankondiging van de gerechten van volgende week in de maaltijdbox is onnodig om aan abonnees te sturen, omdat op de achterkant van het receptenboekje al staat vermeld wat er volgende week wordt gegeten. Deze nieuwsbrief moet wel gestuurd worden naar eenmalige klanten en potentiële klanten die zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief.

Touchpoint 4: Website

a. De website is een *touchpoint* waar de merkwaarde van Streekbox in hoort te zitten, maar op dit moment nog niet naar voren komt. Het wordt Streekbox daarom ook aanbevolen om een pagina met een overzicht van de telers aan te maken. Met behulp van deze pagina kunnen klanten, maar ook potentiële klanten, kennis maken met de boeren en telers en zich hier meer verbonden mee voelen.

b. Op de homepage van de website komt op dit moment ook nog niet in één oogopslag de merkwaarde van Streekbox naar voren. Onderin staat wel een stukje over de ingrediënten en de leveranciers. Het wordt aanbevolen om dit stukje hoger op de homepage te plaatsen, omdat dit het stukje is waarin Streekbox zich onderscheidt van de concurrentie.

c. Daarnaast hebben respondenten aangegeven dat de website nog onduidelijk is. Zo verwachten de respondenten de inhoud van de maaltijdbox te zien als zij op de box klikken. Als men wilt weten wat de inhoud van de box is, moet men naar de receptenpagina gaan. Omdat de respondenten hebben aangegeven dat dit voor uitstel van het bestellen van de maaltijdbox zorgde, wordt aanbevolen om een voorbeeld van de inhoud van de maaltijdbox te laten zien zodat (potentiële) klanten precies weten wat ze kunnen verwachten. Zo kan hier een voorbeeld van drie gerechten gegeven worden met de ingrediënten die daarbij horen.

d. Op de website missen de respondenten nog een inlogfunctie waarop men kan inloggen met een eigen account (*touchpoint 13: gebrek eigen account*). Zoals in het deskresearch al was genoemd, is Streekbox de enige aanbieder (naast de Allerhande box) in de maaltijdboxmarkt die geen eigen account voor klanten heeft. Het wordt Streekbox dan ook aangeraden om dit aan te maken. Hierbij moeten de klanten de mogelijkheid krijgen om zelf het abonnement te beheren en er moet een overzicht zijn waarbij klanten kunnen zien welke maaltijdboxen al betaald zijn, welke er al zijn ontvangen en welke er nog moeten komen. Dit kan bijvoorbeeld door een kalender waarin met verschillende kleuren of icoontjes wordt aangegeven wat er betaald is, wat er al is ontvangen en wat er nog moet komen. Op deze manier wordt de mail met de factuur overbodig en wordt dit pijnpunt verholpen (*touchpoint 12: mail met factuur*). In de kalender kunnen klanten dan ook aangeven wanneer en hoelang zij het abonnement willen pauzeren of stopzetten.

e. Aan het eigen account zou ook nog een optie kunnen worden toegevoegd om recepten online op te slaan en om de recepten te kunnen delen of tips te kunnen geven op het recept. Op deze manier raken klanten ook meer betrokken met Streekbox en daarnaast hebben de respondenten aangegeven dit leuk te vinden.

Touchpoint 7: Ingrediënten

- a. Op dit moment is aan de ingrediënten zelf nog niet duidelijk te zien waar deze vandaan komen. Op de ingrediënten zouden stickertjes geplaatst kunnen worden met het logo van Streekbox zelf (want dat gebeurt nu nog niet) en een korte quote van de teler zelf.
- b. Daarnaast hebben klanten aangegeven dat er vaak producten over zijn. Zo kan de knoflook beter per teentje worden aangeboden in plaats van een hele bol. Een andere mogelijkheid is dat er van knoflook gezegd worden dat klanten dit zelf in huis moeten hebben. Voor andere halve producten die over blijven, bijvoorbeeld een halve spitskool, kan er in het receptenboekje een tip staan van wat klanten hiermee kunnen maken. Een ander idee is om een zinnetje in het receptenboekje te plaatsen: 'Geen idee wat je met de overgebleven ingrediënten moet doen? Kijk even in onze receptenbibliotheek op de website'. Op de website dient er dan wel een zoek- en filterfunctie aangemaakt te worden. Een andere manier om met de overgebleven producten om te gaan is klanten stimuleren om zelf iets creatiefs te maken met deze ingrediënten. Zij kunnen dit weer op een eigen community (facebook of een ander platform) delen zodat andere abonnees hier weer inspiratie op halen.
- c. Om voor voldoende afwisseling in de ingrediënten te zorgen dienen er wel elke week of elke twee weken een gerecht met vis of zuivel in de maaltijdbox te zitten. Ook moeten gerechten in één maaltijdbox niet teveel dezelfde ingrediënten bevatten om variatie te behouden.
- d. Daarnaast werd er genoemd dat de porties vlees groter mogen wat de klanten betreft. Omdat er bij de gerechten rekening wordt gehouden met de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid groente, vlees, vis, zuivel, aardappelen, pasta en rijst is er voor deze hoeveelheid gekozen. Streekbox communiceert op dit moment in het receptenboekje dat alle gerechten de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid groente bevat, maar dit geldt ook voor de rest (dus vlees, vis, zuivel, aardappelen, pasta en rijst) dus zal dit ook gecommuniceerd moeten worden in het boekje, maar ook op de website. Op deze manier snapt de klant waarom er voor deze hoeveelheden is gekozen.
- e. Een ander kritiekpuntje op de ingrediënten was, omdat de ingrediënten vers zijn, zijn deze niet heel lang houdbaar. Daardoor komt het wel eens voor dat klanten producten weg moesten gooien omdat het een paar dagen na levering niet meer goed was. In het receptenboekje zou Streekbox een suggestie kunnen doen van welke gerechten het beste als eerst gemaakt kunnen worden omdat deze producten bevatten die niet erg lang houdbaar zijn.
- f. De maaltijdbox dient vanzelfsprekend ook altijd helemaal compleet te zijn. Nu komt het wel eens voor dat er ingrediënten niet in de maaltijdboxen zitten die er wel horen te zitten. Het is van groot belang dat de maaltijdbox compleet is om irritatie te voorkomen.

Touchpoint 8: Receptenboekje

- a. Een puntje van kritiek wat vaak werd genoemd door respondenten was dat de recepten niet altijd klopten. Er stond bijvoorbeeld dat er een ingrediënt gesneden moest worden, maar dit ingrediënt kwam niet meer terug in het recept. Het is ook een vereiste om ervoor te zorgen dat de recepten 100% kloppend zijn. De recepten zouden intern door een aantal mensen goed doorgelezen moeten worden.

b. Daarnaast waren een aantal respondenten veel langer bezig met het bereiden van een gerecht bezig dan staat aangegeven. Er wordt aanbevolen om meer rekening te houden met de snijtijd (want deze duurt het langst) en meer naar het gemiddelde te kijken. Een ander kritiekpuntje was dat de recepten niet lekker lezen. Klanten volgden het recept dan niet helemaal meer en daardoor was de bereidingstijd ook langer. De recepten zouden nog meer stapsgewijs geschreven kunnen worden zodat de gerechten makkelijker te bereiden zijn.

c. Om de klant meer te verbinden met de Nederlandse boeren en telers is het voor hun beeldvorming leuk om meer beelden te gebruiken in het receptenboekje van deze telers. Hier zou meer aandacht aan besteed kunnen worden door bijvoorbeeld een extra pagina voor de telers te maken in het boekje.

d. In het receptenboekje kan ook doorverwezen worden naar de nieuwsbrief, social media of de website waarmee klanten nog meer op de hoogte gehouden kunnen worden. Zo wordt Streekbox meer één geheel met zijn communicatie-uitingen en daarnaast is gebleken dat het niet vanzelfsprekend is dat abonnees zich ook aangemeld hebben voor de nieuwsbrief of actief zijn op social media en Streekbox volgen. Zoals in het hoofdstuk theoretisch kader al werd beschreven zorgt *cross channel* voor een hogere klantwaarde (Hoogveld, 2012). Om Streekbox nog meer als een geheel over te laten komen, wordt aanbevolen om één huisstijl te kiezen die in alle communicatie-uitingen voortvloeit. Zo dienen het receptenboekje, de mailingen, de website en social media dezelfde huisstijl te hebben. Als kritiekpuntje werd namelijk ook genoemd dat Streekbox nog wel wat te winnen heeft op vormgeving van het receptenboekje.

Touchpoint 10: Levering

a. Doordat de maaltijdbox wordt geleverd door een ander bedrijf, krijgt de klant niet het gevoel dat dit ook bij Streekbox hoort. Om dit gevoel te creëren wordt aangeraden om met de bezorgers af te spreken dat zij op de hoogte zijn van de berichtjes die achtergelaten kunnen worden en hierop te reageren, door iets herkenbaars te dragen (een badge, petje of jasje met het logo van Streekbox) en de klant smakelijk eten toe te wensen. Daarnaast moet de bezorger ook op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een lege doos in te leveren en moet er aan de burens, wanneer de maaltijdbox daar geleverd wordt, verteld worden welke producten er in de koelkast gezet moeten worden. Ook moet de mail met de bezorgtijdstip uit naam van Streekbox verzonden worden.

b. Respondenten hadden aangegeven liever zelf het bezorgtijdstip te willen bepalen. Daarom wordt er aanbevolen om opties voor tijdzones toe te voegen op de website. Indien dit niet mogelijk is met de bezorging, wordt aanbevolen om te communiceren op de website dat er met de levering rekening wordt gehouden met het milieu. Om deze reden worden de routes zo efficiënt mogelijk gepland en daarom kan het bezorgtijdstip per week verschillen. Omdat vaak de bewuste consument voor Streekbox kiest, zullen zij hier meer begrip voor krijgen. Dit moet ook een onderdeel zijn van de transparantie van Streekbox.

Hoofdstuk 8: Implementatie

In het vorige hoofdstuk werd aanbevolen welke *touchpoints* er op welke manier verbeterd dienen te worden. In dit hoofdstuk wordt concreet ingegaan op wat er gaat gebeuren, wie daar verantwoordelijk voor is, wanneer dat gaat gebeuren, wat de kosten, baten en risico's ervan zijn en hoe er om wordt gegaan met eventuele weerstanden die kunnen optreden. In dit hoofdstuk wordt de implementatie van het versterken van de *moments-of-truth* in de *Customer Journey* besproken. Dit zijn de *touchpoints* ingrediënten en het receptenboekje (hypothese 1). Hiervoor is gekozen omdat dit de *touchpoints* die de klantbeleving maken of breken en daarnaast zijn deze veranderingen relatief snel en intern door te voeren.

Touchpoint 7: ingrediënten

Dit *touchpoint* bestaat uit de volgende verbeterpunten:

- | | |
|------------------------------|---|
| a. Stickers op ingrediënten. | <p>Stap 1. Eerst moet er afgestemd worden met de telers welke quotes op de producten geplaatst mogen worden.</p> <p>Stap 2. Stickers ontwerpen en bestellen.</p> <p>Stap 3. Stickers sturen naar de inpakkers. De inpakkers plakken de stickers op de producten.</p> |
| b. Overgebleven producten | <p>Stap 1. Knoflook per teentje inkopen.</p> <p>Stap 2. Tip in het receptenboekje of facebook wat er met overgebleven producten gedaan moet worden.</p> <p>Stap 3. Zoek- en filterfunctie op de receptenpagina van de website aanmaken. Als dit af is hoeven er geen tips meer op facebook of in het receptenboekje geplaatst te worden, maar kan er doorverwezen worden naar de receptenpagina.</p> <p>Stap 4. In het receptenboekje aangeven dat er eigen recepten opgestuurd kunnen worden met de overgebleven ingrediënten.</p> |
| c. Afwisseling | <p>Stap 1. Een kalender of ander overzicht van de ingrediënten van de recepten maken, zodat de receptenschrijfters voor voldoende afwisseling kunnen zorgen.</p> |
| d. Portie grootte | <p>Stap 1. In het receptenboekje aangeven dat er in de gerechten rekening wordt gehouden met de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid groente, vlees, vis, zuivel, aardappelen, pasta en rijst.</p> <p>Stap 2. Bovenstaande op de website aangeven.</p> |
| e. Houdbaarheid | <p>Stap 1. Uitzoeken welke ingrediënten een korte houdbaarheidsdatum hebben.</p> <p>Stap 2: In het receptenboekje een advies geven welke gerechten het beste als eerst gemaakt kunnen worden</p> |
| f. Compleetheid | <p>Stap 1. Een checklijst voor de inpakkers maken zodat alle producten erin zitten.</p> |

	Wat	Kosten (excl btw) per week	Baten	Risico's
a.	Stickers op ingrediënten	Stickers (5000 stuks ³) = €121 ⁴ Stickers ontwerpen wordt extra taak voor marketingafdeling. Afstemming met telers wordt extra taak voor inkoopafdeling. Ingrediënten beplakken met stickers wordt extra taak voor inpakkers.	Klantbeleving stijgt, wat invloed heeft op klanttevredenheid en klantbehoud	Stickers zijn niet milieuvriendelijk, de bewuste consument zit daar niet op te wachten.
b.	Overgebleven producten	Knoflook (1 kg, ongeveer 200 teentjes) = €8 ⁵ Tips overgebleven producten wordt extra taak voor afdeling recepten Kosten externe ICT-er (€25 per uur) = €500 ⁶	Klanttevredenheid en betrokkenheid van de klant stijgt, heeft invloed op klantloyaliteit. Knoflook per teentje is goedkoper dan een knoflookbol ⁷ .	Knoflook komt dan niet meer uit Nederland maar uit China, komt niet overeen met waar Streekbox voor staat.
c.	Afwisseling	Extra taak voor afdeling recepten.	Klanttevredenheid stijgt.	
d.	Portie grootte	Extra taak voor afdeling recepten	Betrokkenheid van de klant stijgt.	Klanten kunnen nog steeds niet tevreden zijn met de portiegrootte.
e.	Houdbaarheid	Extra taak voor afdeling recepten	Klanttevredenheid stijgt.	Suggestie komt niet overeen met de werkelijkheid.
f.	Compleetheid	Extra taak voor inkoopafdeling	Klanttevredenheid stijgt.	

Tabel 3: Kosten en baten overzicht *touchpoint* ingrediënten

Bij de implementatie van verbeteringen van dit *touchpoint* is het lastig te bepalen wat de directe financiële baten zijn van deze stappen. Wel kan er geconcludeerd worden dat de klantbeleving en klanttevredenheid stijgt. Volgens de Service Profit Chain, wat werd besproken in het theoretisch kader, heeft klanttevredenheid een positieve invloed op klantloyaliteit, wat weer resulteert in winst en groei voor de organisatie (Heskett, Jones, Loveman, Sasser, & Schlesinger, 1994). Voor Streekbox zullen deze verbeteringen resulteren in klanttevredenheid wat uiteindelijk resulteert in winst.

³ Gemiddeld aantal producten in een maaltijdbox (30 stuks) maal gemiddeld aantal maaltijdboxen per week (200 stuks)

⁴ Uit eerdere ervaring van Streekbox met een drukkerij

⁵ Uit de prijzen van de leverancier van Streekbox

⁶ Uit eerdere ervaring van Streekbox met het inhuren van een ICT-er, uitgaande van 20 uur.

⁷ Uit de prijzen van de leverancier van Streekbox

Hieronder volgt de planning voor twee maanden wanneer welke afdeling wat doet. De pijltjes geven aan dat dit een doorlopende activiteit is.

Activiteit	Weeknummer							
	Week 27	Week 28	Week 29	Week 30	Week 31	Week 32	Week 33	Week 34
Quote afstemmen								
Stickers ontwerpen en bestellen								
Stickers naar inpakkers								
Knoflook per teentje inkopen								
Tip in receptenboekje of facebook								
Zoekfunctie op website aanmaken								
Eigen recepten kunnen opsturen								
Ingrediëntenkalender maken								
Portiegrootte in receptenboekje								
Portiegrootte op website								
Houdbaarheid uitzoeken								
Advies volgorde gerechten								
Checklijst voor inpakkers maken								

Legenda

Inkoop

Marketing

Inpakkers

Recepten

ICT

Tabel 4: Planning touchpoint ingrediënten

De afdeling inkoop heeft hier dus drie taken; quote afstemmen met de telers, knoflook per teentje inkopen en een checklijst voor de inpakkers maken. Het afstemmen van de quotes voor de stickers is een eenmalige actie en kan dus gelijk in week 27 gedaan worden. Zodra er nieuwe telers en boeren bij komen moeten hier natuurlijk ook weer quotes voor afgestemd worden. De inkoop van de knoflook is een doorlopende activiteit en gebeurt elke week opnieuw. Hetzelfde geldt voor het maken van de checklijst van de maaltijdbox voor de inpakkers.

De afdeling marketing heeft in dit proces twee taken; het ontwerpen van de stickers en deze bestellen en een berichtje schrijven om klanten te stimuleren om eigen recepten op te sturen. Het ontwerpen van de stickers is een eenmalige activiteit, maar de stickers moeten natuurlijk wel elke week weer gedrukt worden. Daarom wordt het opsturen van de stickers naar de inpakkers als een doorlopende activiteit gezien. Voor het opsturen van eigen recepten zal eerst een berichtje gemaakt moeten worden voor dat deze in het receptenboekje geplaatst wordt. Dit is een eenmalige activiteit, wat wel blijvend in het receptenboekje komt te staan.

De afdeling recepten heeft als taken; tips voor overgebleven ingrediënten in het receptenboekje zetten of op facebook plaatsen, een ingrediëntenkalender maken, toelichting van de portiegrootte op de website en in het receptenboekje plaatsen, de houdbaarheid van ingrediënten uitzoeken en advies geven over de volgorde waarin de gerechten gekookt moeten worden. Het geven van tips over wat er met de overgebleven ingrediënten gedaan kan worden, wordt de eerste drie weken door de afdeling recepten geregeld. In die tijd heeft de externe ICT-er tijd om een zoek- en filterfunctie op de receptenpagina te maken. Alle recepten moeten tags krijgen waardoor ze opgezocht en gefilterd kunnen worden, dus de ICT-er krijgt hiervoor 20 uur de tijd, verdeeld over twee weken. Het opstellen van de ingrediëntenkalender is een doorlopend proces en wordt elke week aangevuld. De toelichting van de portiegrootte op de website en in het receptenboekje wordt eenmalig geschreven in week 27. Het uitzoeken van de houdbaarheid van de ingrediënten in de maaltijdbox en op basis daarvan een advies geven in welke volgorde de gerechten gegeten moeten worden is een doorlopende activiteit. Bij elke maaltijdbox zal dit uitgezocht moeten worden.

Touchpoint 8: receptenboekje

Dit *touchpoint* bestaat uit de volgende verbeterpunten:

- | | |
|----------------------|--|
| a. Recepten kloppend | <p>Stap 1. Recepten worden geschreven met meer stappen.</p> <p>Stap 2. Recepten worden gecontroleerd door receptenschrijfters.</p> <p>Stap 3. Recepten worden gecontroleerd door afdeling marketing/communicatie</p> |
| b. Bereidingstijd | <p>Stap 1. Bereidingstijd wordt gemeten tijdens het koken door de afdeling recepten.</p> <p>Stap 2. De bereidingstijd wordt een indicatie van een periode (bijv. 30-40 min. i.p.v. circa 30 min.)</p> |
| c. Telers en boeren | <p>Stap 1. Lijst met telers maken.</p> <p>Stap 2. Informatie en beelden van telers verkrijgen.</p> <p>Stap 3. Telerstukjes schrijven voor het boekje.</p> |
| d. Vormgeving boekje | <p>Stap 1. Eerste ontwerp nieuwe boekje schetsen.</p> <p>Stap 2. Ontwerp doorsturen naar designer.</p> <p>Stap 3. Ontwerp goedkeuren.</p> <p>Stap 4. Social media en nieuwsbrief in boekje</p> <p>Stap 5. Boekjes laten drukken</p> <p>Stap 6. Komst nieuwe boekje communiceren via nieuwsbrief en social media.</p> <p>Stap 7. Boekjes in de box leveren.</p> |

	Wat	Kosten (excl btw) per week	Baten	Risico's
a.	Recepten kloppend	Extra taak afdeling recepten. Controle wordt extra taak marketingafdeling	Klanttevredenheid stijgt	Marketing of andere afdeling heeft geen tijd voor een controle.
b.	Bereidingstijd	Extra taak afdeling recepten	Klanttevredenheid stijgt	
c.	Telers en boeren	Telerlijst en informatie van telers verkrijgen wordt extra taak inkoopafdeling. Telerstukjes schrijven voor het boekje wordt extra taak voor afdeling recepten.	Klantbetrokkenheid en klantloyaliteit stijgt.	Dit hangt af van de input van de telers en boeren.
d.	Vormgeving boekje	Ontwerpen boekjes en communicatie nieuwe boekjes wordt extra taak marketingafdeling. Kosten externe designer = €300 ⁸ Drukken van de boekjes (200 ⁹) = €171 ¹⁰	Klanttevredenheid stijgt.	Streekbox is afhankelijk van de designer.

Tabel 5: Kosten en baten overzicht receptenboekje

Ook hierbij is het moeilijk om te bepalen welke directe financiële baten er voortvloeien uit deze verbeteringen. Wel is er bepaald dat klanttevredenheid een baat is uit deze verbeteringen wat, zoals hierboven al vermeld werd, uitvloeit in winst en groei voor de organisatie.

⁸ Op basis van eerdere ervaringen van Streekbox met een externe designer

⁹ Gemiddeld aantal boxen per week

¹⁰ Uit eerdere ervaring met drukkerij

Hieronder volgt de planning voor twee maanden wanneer welke afdeling wat doet. De pijltjes geven aan dat dit een doorlopende activiteit is.

Activiteit	Weeknummer							
	week 27	week 28	week 29	week 30	week 31	week 32	week 33	week 34
Recepten schrijven								→
Controle recepten								→
Controle recepten								→
Recepten worden gekookt								→
Bereidingstijd wordt bepaald								→
Telerlijst maken								→
Input van telers verkrijgen								→
Telerstukjes schrijven								→
Ontwerp boekje schetsen								
Ontwerp boekje naar designer								
Social media en nieuwsbrief in boekje								
Nieuwe boekje communiceren								

Legenda
Recepten
Marketing
Inkoop
Designer

Tabel 6: Planning *touchpoint* receptenboekje

De afdeling recepten heeft hierbij de volgende taken; het schrijven van de recepten met duidelijke stappen, de recepten controleren, het koken van de recepten en de bereidingstijd bepalen, stukjes over de telers schrijven die in het boekje komen en in het receptenboekje naar social media verwijzen. Het schrijven en koken van de recepten is al een lopende activiteit en daar wordt aan toegevoegd dat er meer stappen in de recepten komen en dat tijdens het koken goed op de bereidingstijd wordt gelet. Na het koken worden de recepten eerst gecontroleerd door de receptenafdeling en daarna door de marketingafdeling. Dit zijn ook doorlopende activiteiten.

Naast het controleren van de recepten heeft de marketing afdeling als taken om een ontwerp van het receptenboekje te schetsen en het nieuwe receptenboekje te communiceren via nieuwsbrief en social media. Allereerst krijgt de marketingafdeling twee weken de tijd om het ontwerp te schetsen. Vervolgens gaat deze schets naar de externe designer. De designer heeft twee weken de tijd om een het ontwerp af te maken en vervolgens wordt het nieuwe boekje gecommuniceerd door de marketingafdeling.

De afdeling inkoop heeft als taken; een telerlijst maken van welke ingrediënten van welke telers komen en input van de telers verkrijgen. Elke week wordt deze telerlijst gemaakt en input verkregen van de telers. Dit is dus een doorlopende activiteit. Het schrijven van de teksten over de telers voor de receptenboekjes wordt gedaan door de afdeling recepten omdat zij verantwoordelijk zijn voor de receptenboekjes.

Om weerstand weg te nemen onder de werknemers wordt voorafgaand aan deze veranderingen intern een vergadering georganiseerd waarin de veranderingen worden uitgelegd en wat hier de voordelen van zullen zijn. Daarnaast wordt verteld wie voor wat verantwoordelijk is en de planning hiervan.

Om de aanbeveling te waarborgen wordt de directeur van Streekbox verantwoordelijk gesteld dat de aanbevelingen worden uitgevoerd. Aan het aantal nieuwe klanten dat abonnee blijft kan worden gemeten dat deze veranderingen gewerkt hebben. Daarnaast kan er via een korte enquête de klanttevredenheid gemeten worden.

Bibliografie

- Berger, P. D., & Nasr, N. I. (1998). Customer Lifetime Value: Marketing Models And Applications. *Journal of Interactive Marketing* (1), Volume 12, 17-30.
- Berman, B. (2005). How to Delight Your Customers. *California Management Review*, 48 (1), 129-152.
- Blattberg, R. C., & Deighton, J. (1996). Manage Marketing by the Customer Equity test. *Harvard Business Review*, 136-144.
- Brouwer, S. (2016, april 22). *Luister niet (alleen) naar je klanten!* Opgehaald van Marketingfacts: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/luister-niet-alleen-naar-je-klanten>
- De Maaltijdboxmarkt van dichtbij bekeken.* (2016, Februari 2). Opgeroepen op Maart 14, 2016, van Maaltijdbox.org: <http://www.maaltijdbox.org/nieuws/de-maaltijdboxmarkt-van-dichtbij-bekeken/>
- Gupta, S., Hanssens, D., Hardie, B., Kahn, W., Kumar, V., & Lin, N. S. (2006). Modeling Customer Lifetime Value. *Journal of Service Research*, Volume 9. No. 2, 139-155.
- Hellofresh heeft een marktaandeel van 70%.* (2016, Maart 26). Opgehaald van Maaltijdbox.org: <http://www.maaltijdbox.org/nieuws/hellofresh-marktaandeel-70/>
- Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, W., & Schlesinger, L. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 164-174.
- Hoogveld, M. (2012). Cross Channel Excellence. In M. Hoogveld, *Cross Channel Excellence* (pp. 31-173). Amsterdam: Adformatie Groep.
- Koster, B. (2016, mei 11). *Customer Journey Special*. Opgehaald van Marketingfacts: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/download-nu-onze-customer-journey-special>
- Kristeman, H. (2016, Februari 25). *Analyse Grote maaltijdboxen maken markt voor de kleine fijne.* Opgehaald van Foodlog: <http://www.foodlog.nl/artikel/grote-maaltijdboxen-maken-markt-voor-de-kleine-fijne/>
- Kumar, V., & George, M. (2007). Measuring and maximizing customer equity: a critical analysis. *Academy of Marketing Science*, 157-171.
- Maaltijdboxen vergelijken.* (2015). Opgeroepen op Maart 14, 2016, van Foodboxen.nl: <http://www.foodboxen.nl/maaltijdboxen.html>
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding Customer Experience. *Harvard Business Review*, 1-12.
- Multiscope. (2016, Maart 10). *Maaltijdboxen winnen terrein.* Opgehaald van Multiscope: <http://www.multiscope.nl/persberichten/maaltijdboxen-winnen-terrein.html>
- Nenonen, S., Rasila, H., Junnonen, J.-M., & Kärnä, S. (2007). Customer Journey - a method to investigate user experience. *Proceedings of European Facility Management Conference 10, Manchester, UK*, 45-59.

- Neslin, S. A., Grewal, D., Leghorn, R., Shankar, V., Teerling, M. L., Thomas, J. S., & Verhoef, P. C. (2006). Challenges and Opportunities in Multichannel Customer Management. *Journal of Service Research*, Volume 9, No. 2, 95-112.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pfeifer, P. E., Haskins, M. E., & Conroy, R. M. (2005). Customer Lifetime Value, Customer Profitability, and the Threatment of Acquisition Spending. *Journal of Managerial Issues*, 11-25.
- Richardson, A. (2010). Using Customer Journey Maps to Improve Customer Experience. *Harvard Business Review*.
- Schauer, B. (2015, September 30). *A Playbook for Improving Customer Journeys*.
Opgehaald van Adaptive Path: <http://adaptivepath.org/ideas/a-playbook-for-improving-customer-journeys/>
- Thomassen, J.-P. R. (1998). Waardering door klanten. In J.-P. R. Thomassen, *Waardering door klanten* (pp. 109-245). Deventer & 's Hertogenbosch: Kluwer BedrijfsInformatie b.v. & Instituut Nederlandse Kwaliteit.
- Treacy, M., & Wiersma, F. (1997). The Discipline of Market Leaders: Choose Your Customers, Narrow Your Focus, Dominate Your Market. *Massachusetts: Addison-Wesley*.

Bijlage 1: Vragenlijst Customer Journey Streekbox

Belscript benaderen klanten

Goedemorgen/middag met Melanie van de Hogeschool Leiden. Bel ik u gelegen?

Ik bel u omdat ik stage loop bij Streekbox en bezig ben met een onderzoek naar de Customer Journey van Streekbox. Dit is de reis die de klant aflegt van nog geen klant tot nog een keer een aankoop of niet. Daarbij moet u denken aan hoe de klant Streekbox heeft leren kennen, hoe hij de aankoop heeft ervaren en hoe hij het gebruik en de service heeft ervaren. Omdat u al een tijdje klant bent van Streekbox zou ik u graag willen interviewen over hoe u deze reis hebt beleefd. Zou u hieraan mee willen werken? Dit kan bij u thuis of we kunnen ergens afspreken.

Het interview duurt ongeveer 20 tot 25 min en als dank voor uw tijd ontvangt u een gratis fruitbox van ons.

Ja -> Leuk dat u wil meewerken! Zou u deze week of volgende week kunnen? Hoelaat? Waar zou u af willen spreken? Ik zal u nog even een mail ter bevestiging sturen en dan zie ik u

Nee -> Helaas, wat is de reden dat u niet mee wil werken?

Vragenlijst Customer Journey Streekbox

Introductie: Zoals ik al aan te telefoon heb verteld ga ik je interviewen over jouw ervaring tijdens je klantreis bij Streekbox. We gaan eerst weer even terug naar het moment dat je nog niet bekend was bij Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Daarna gaan we in op het moment dat jij je ging oriënteren voor een maaltijdbox die het beste bij jou paste, vervolgens het koopproces en hoe jij het gebruik van de box en de service hebt ervaren. Dan gaan we naar het moment dat jij nog een keer een Streekbox hebt besteld. Tijdens de verschillende fases van deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest die jij had met Streekbox en op het formulier dat ik heb meegenomen mag jij deze momenten beoordelen.

Topic: Awareness

- Hoe ontstond bij jou de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
- Hoe ben je bekend geworden met Streekbox? Hoe heb je dit ervaren? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?

Topic: Orientation

- Welke afwegingen heb je genomen om voor Streekbox te kiezen? En welke was voor jou het belangrijkste?
- Wat waren je verwachtingen van de Streekbox? Hoe ontstonden deze verwachtingen?
- Heb je je aangemeld voor de nieuwsbrief? Was dit al tijdens het oriënteren of pas later? En wat vind je van de nieuwsbrieven en waarom? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?

- Heb je Streekbox geliked op Facebook? Was dit al tijdens het oriënteren of pas later? Wat vind je van de berichten op Facebook? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Volg je Streekbox op Twitter? Was dit al tijdens het oriënteren of pas later? Wat vind je van deze berichten? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Hoe heb je het gebruik van de website ervaren? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Hoe ben je over de streep getrokken om een Streekbox te bestellen?

Topic: Buy

- Hoe heb je een Streekbox besteld?
- Heb je eerst een eenmalige box besteld of gelijk een wekelijkse box? Waarom koos je hiervoor?
- Hoe heb je de aankoop ervaren? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Wat vond je het formulier om je bestelling af te ronden? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Wat vond je van de bevestigingmail? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?

Topic: Use

- Wat vond je van de mail over de levering? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Hoe beviel de Streekbox? Waarom vind je dat?
- Wat vond je van de ingrediënten? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Wat vond je van het receptenboekje? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- In hoeverre kwamen je verwachtingen overeen met je ervaringen?

Topic: Service

- Hoe heb je de bezorging zelf ervaren? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Hoe vond je de informatievoorziening (op de site, receptenboekje, e-mails)? Wil je dit aangeven op het formulier?
- Heb je gebruik gemaakt van de klantenservice (via mail of telefonisch)? Waarom had je hiervan gebruik gemaakt? Hoe heb je dit ervaren? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Zou je eventueel iets verbeterd willen zien? Wat en waarom?

Topic: Renewal

- Wat vind je van de e-mail over de factuur van je Streekbox abonnement? Wil je dit aangeven op het formulier? Waarom heb je voor deze plek gekozen?
- Hoe heb je nog een keer een Streekbox besteld? Hoe heb je dit ervaren?

- Zou je Streekbox bij vrienden/familie/collega's/kennissen aanraden? Waarom wel/niet?

Slot: Ik wil je hartelijk bedanken voor je tijd en je medewerking en zoals beloofd krijg je van ons een Fruitbox. Deze krijg je meegeleverd bij je eerst volgende box.

Bijlage 2: Verbatims

Interview 1

I	Zoals ik al aan de telefoon al heb verteld ga ik u vandaag interviewen over uw ervaring tijdens de klantreis bij Streekbox en we gaan eerst even terug naar de tijd dat u niet bekend was bij Streekbox.
R	Uhu.
I	En dat u voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Daarna we in op het moment dat u zich ging oriënteren voor een maaltijdbox die het beste bij u paste. Vervolgens gaan we in op het koopproces en hoe u het gebruik van de box en de service heeft ervaren.
R	Uhu prima.
I	Naja tijdens deze verschillende fases van de reis zijn er een aantal contactmomenten die er zijn geweest met Streekbox. En ik heb een formuliertje meegenomen. Daar kunt u aangeven hoe u elk contactmoment heeft ervaren.
R	Oke.
I	Allereerst, hoe ontstond bij u de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
R	Uhm al heel lang zat ik erover na te denken. Want je hoort wel eens wat om je heen. En op een gegeven moment was ik in contact met mijn bedrijf met mijn buurman en die hadden zich aangemeld bij de HelloFresh.
I	Oh ja.
R	En daar zat hij over te vertellen en ik dacht nou dat is wel leuk, want we werken allebei en we hebben doordeweeks eigenlijk niet zo veel momenten dat je goed boodschappen kan doen. Dus wel heel vaak.. nou vooral op denk ik maandag, dinsdag was de ijskast gewoon leeg. Dus dan ging je weer bestellen.. pizza.
I	Okee, ja precies.
R	Ja dus dacht ik waarom zou ik dat niet ook eens gaan doen. Maar ik wilde niet naar HelloFresh want ik had zoiets van als we het doen wil ik iets met biologisch en iets met naja inderdaad streekproducten om dat te stimuleren.
I	Ja.
R	Dus dan ben ik gaan oriënteren. Maar dat is volgens mij het volgende punt.
I	Ja, want waarom vindt u streekproducten of biologische belangrijk?
R	Nou gewoon je wil toch een soort van bijdrage leveren aan een beter milieu en het enige nadeel is natuurlijk dat het met een autootje gebracht wordt en dat je denkt ja, ja, dat dan weer wel. Maar ja toch, wij komen niet makkelijk in een biologische winkel omdat dat hier in de binnenstad is. Het is op zich helemaal niet ver maar het is net even teveel gedoe. Ja en wij vinden het prettig om het idee te hebben om goed verantwoorde dingen te doen.
I	Ja.
R	Dus ik koop zoveel mogelijk biologisch. Ook bij Albert Heijn veel biologische dingen. Maar ik heb toch het gevoel dat dit echt van wat kleinere boeren afkomstig is. Tenminste dat hoop ik.
I	Ja precies.
R	En niet uit Amerika of China. Dat wil ik gewoon niet. Dat vind ik belachelijk eigenlijk. Dat dingen zo de hele wereld over gaan.
I	Uhu ja, en waarom vindt u dat belachelijk?
R	Ja het is gewoon idioot. Ik heb er een keer een artikel over gezien hoeveel van die vliegtuigen er heen en weer schieten vol met sperziebonen en dat soort producten die je gewoon hier zelf kunt verbouwen.
I	Ja precies dus eigenlijk zonde van al die vervuiling en zo.
R	Ja vind ik echt absurd. En ik vind het ook goed dat je de producten van de tijd eet. En niet het hele jaar door aardbeien.
I	Ja precies, dus producten van het seizoen. En hoe bent u echt bekend geworden met Streekbox?
R	Was via oriëntatie op internet. Want bij HelloFresh dacht ik er is vast wel iets anders

	dacht ik. En je vindt ze allemaal zo natuurlijk. En toen beetje gaan kijken.
I	Oke ja, dus dan schrijf ik even op de buurman dat u met het idee bekend bent geworden.
R	Ja naja vooral.. ik was er al mee bekend, maar die was wel de trigger zeg maar. Ik had er al wel meer over gehoord hoor. Ik speelde al een tijdje met het idee.
I	Ja, en even kijken. Internet. En dan bent u dan gelijk op de site gekomen van Streekbox?
R	Nee ik ben via google begonnen, denk ik. En via beslist.nl, naja ik weet het niet zo goed meer. Ik ben gewoon gaan zoeken vanaf het begin en dan kom je al heel snel zie je verschillende mogelijkheden. Ik heb een tijdje getwijfeld nog tussen drie geloof ik.
I	Oke even kijken. Kunt u aangeven hoe u het gesprek met de buurman en oriëntatie op internet heeft ervaren?
R	Gewoon met een bolletje of een kruisje? Ja weet ik veel, prima positief. Hij was enthousiast.
I	Ja en het internet?
R	Ja dat ging ook prima. Moet ik daar twee kruisjes zetten of zo?
I	Ja.
R	Ja je bent er zo. Je vindt het makkelijk.
I	Oke en toen ging u zich oriënteren en dat heeft u op internet gedaan.
R	Ja.
I	En u zat te twijfelen vertelde u net tussen een aantal anderen.
R	Ja, ik weet de namen alleen niet zo goed meer. Eentje was nog biologischer.
I	Oh ja, volgens mij Beebox.
R	Misschien wel, de meest biologische die er maar was.
I	Ja die lijkt wel een beetje op Streekbox.
R	Ja maar die was me net een stap te ver op een of andere manier. Ik weet niet meer zo goed, want die zag er.. naja volgens mij zat de aarde er nog in of zo.
I	Oh ja.
R	Naja dat gevoel hadden ze bij mij opgeroepen. En die andere was spoon iets.
I	Oh ja, Marley Spoon.
R	Ja, die leek me ook wel heel erg leuk, maar die was weer minder biologisch en die was een beetje trendy ook, een beetje te trendy. Dus toen kwam ik bij jullie.
I	Leuk, en wat waren uw verwachtingen van de Streekbox?
R	Uhm, ja naja het was echt uitproberen. Ik wist het niet precies eigenlijk en ik ging gewoon kijken hoe het bevalt en kan na drie weken afzeggen als het niet bevalt. Want ik kon het eigenlijk niet inschatten hoe het in het echt zou gaan. En je bepaalt uiteindelijk niet zelf wat je kookt. En dat vond ik wel een beetje..
I	Spannend?
R	Ja spannend en het is bijna altijd leuk maar sommige dingen hebben wij het niet zoveel mee. We zijn ook begonnen met de Specialsbox en we zijn geswitcht naar de Gezinsbox.
I	Oke en waarom bent u geswitcht?
R	Omdat we toch te vaak dingen hadden die we dan niet deden. Het leek ons wel lekker, want we hielden ontzettend van lekker eten en alle keukens, maar het zelf maken, we zijn gewoon wat makkelijk in het zelf koken.
I	Oke dus het moet eigenlijk niet teveel gedoe zijn.
R	Ja precies.
I	En dus u had niet echt verwachtingen?
R	Nee ik had zoiets van verras me maar eens, kijken hoe het bevalt. En ja ik hoopte wel dat het vers zou zijn en goed natuurlijk.
I	Ja, en heeft u zich ook aangemeld voor de nieuwsbrief op de site?
R	Nee dat heb ik niet gedaan.
I	En waarom niet?
R	Omdat ik moe wordt van al die..

I	Van een volle inbox?
R	Ja eigenlijk wel, dat is eigenlijk de enige reden. Ik vind het boekje dat erbij zit heel erg leuk en daar staan ook al dingetjes dus dat vind ik wel genoeg.
I	Ja oke. En heeft u ook Facebook?
R	Ja.
I	En heeft u ook Streekbox geliked op Facebook?
R	Dat denk ik niet. Daar ben ik wel een klein beetje voorzichtig mee. Om dezelfde reden.
I	Oke en twitter?
R	Nee doe ik niet aan.
I	Oke en hoe heeft u het gebruik van de website ervaren?
R	Je bedoelt bij het bestellen in het begin? Want ik doe er verder niks meer mee.
I	Nee ja, tijdens het oriënteren.
R	Ja dat ging wel goed volgens mij. Naja ik heb het via mijn telefoon gedaan. En ik kan me herinneren dat het toch een klein beetje problematisch ging, dacht ik. Het ging niet soepel. Maar misschien dat de mobiele app nog niet helemaal werkt. Of ik deed iets fout, dat kan ook. Maar het ging niet helemaal soepel.
I	Oke.
R	Het is wel gelukt maar niet heel makkelijk kan ik me herinneren. Heb ik me wel eens lopen ergeren.
I	Ja snap ik. Oke dan zet ik hier even de website bij (op het formulier).
R	Ja ik denk als ik dat had gedaan dat het dat het beter zou gaan, vermoedelijk, als ik het gewoon op de computer had gedaan. Ik floepte er steeds uit of echt iets gek.
I	Ja irritant. Kunt u dat misschien even aangeven?
R	Oh ja, naja slecht vind ik ook weer zo wat. Dat vond ik nou ook weer niet. Ik zet hem een beetje in het midden.
I	Oke en toen ging u uiteindelijk kopen. Hoe heeft u dat gedaan?
R	Naja dus via de mobiele website en in eerste instantie de Specialsbox.
I	Ja, en heeft u eerst een eenmalige box besteld?
R	Ja, geloof het wel. Voor drie weken en toen verlengd.
I	Voor drie weken?
R	Ja je kon geloof ik eerst voor drie weken of een maand, ik weet het niet meer.
I	Oke een proefbox denk ik.
R	Ja. Het was in niet één keer, dacht ik. Of ik weet het niet meer.
I	Ja en de aankoop vond u lastig dus.
R	Ja, terwijl ik best wel handig ben hoor. Het is niet zo dat ik onhandig ben met computers ben. Daar lag het niet aan.
I	Oke en lag dat dan aan het formulier dat u moest invullen met de gegevens?
R	Ja volgens mij was het niet echt ingericht voor mobiel. Weet jij dat?
I	Ja ik weet dat ze sinds kort de website hebben vernieuwd inderdaad.
R	Wanneer was dat, weet jij dat?
I	Dat was, naja ik zit er nu sinds februari en dat was wel daarvoor gebeurd.
R	Oke naja volgens mij heb ik eind vorig jaar besteld, we zijn nog niet zo lang bij je hoor. Naja goed dat liep gewoon niet goed. Ik schoot eruit steeds en ik geloof ook dat je moest vergroten en verkleinen.
I	Oh ja dus dat was nog niet helemaal goed.
R	Nee het werkte niet lekker.
I	En waarom heeft u het eigenlijk via de mobiel besteld?
R	Ja, gewoon luiheid. Ik was boven en ik doe heel veel op mijn mobiel uiteindelijk.
I	Oke en wat vond u van de bevestigingsmail?
R	Ja hoor, dat was verder prima. En ze zijn heel toegankelijk, heel persoonlijk hoe ze het aanpakken. Ik heb natuurlijk met de klantenservice heen en weer gemaaild en dat was prima. Snel. En service is goed. De switch van de een naar de ander is goed verlopen. Heel soepel.
I	Oke top. En wanneer had u gebruik gemaakt van de klantenservice?

R	6 weken geleden of zo.
I	Oke, dus wat was wel na het koopproces. Want u had niet even gebeld van het werkt niet goed.
R	Nee, nee verder ging het prima allemaal.
I	Even kijken hoor. Zet ik hier even de bevestigingsmail (op het formulier). Kunt u dat weer even beoordelen?
R	Ja dat was keurig.
I	Mooi, nou gaan we nu naar het gebruik van de box zelf. Naja als eerste kreeg u natuurlijk een mailtje over de levering. Als het goed is.
R	Ja, die krijg ik elke week.
I	En hoe vindt u dat?
R	Ja op zich wel netjes, al komt het niet altijd overeen met wat er gebeurd. Dan zeggen ze 5 uur en dan zoals gisteravond bij toeval zou die rond 5 uur komen en toen kwam die rond kwart over 7 maar goed ik zit daar niet mee. Maar over het algemeen klopt het redelijk. Ik zou het liefst alleen 's avonds hebben maar soms doen ze hem toch 's middags. Maar ik geloof dat dat niet anders kan of zo.
I	Ja ze willen zo min mogelijk CO2 uitstoot.
R	Ja dat vind ik heel goed.
I	En daardoor plannen ze routes zo efficiënt mogelijk.
R	Ja dat vind ik prima. Meestal zijn we er dan nog niet omdat we werken. Maar de laatste keer werd ik wel opgebeld, dat vond ik ook weer heel netjes, door de bezorger zelf. En toen kon ik zeggen van nou zet hem maar zo achter, beetje verstopt. En prima, toen stond die daar zo. Ik vind dat allemaal wel heel netjes hoor hoe het gaat.
I	Ja oke mooi. Zet ik de levering erbij (op het formulier).
R	Ja hoor, is keurig. Ben goed tevreden hoor.
I	Mooi en de Streekbox zelf, hoe beviel die?
R	Ja die bevalt. Maar er zijn wel een paar, in mijn ogen, verbeterpuntjes of zo. Ja die zijn er wel.
I	Ja en wat zijn die verbeterpuntjes dan?
R	Ja met name, ze moeten natuurlijk zorgen dat alles er in zit voor wat ze aanbieden en we hebben een aantal weken knoflook erin zitten en we krijgen elke keer zo'n hele bol. En dat is hartstikke leuk, maar na 4 weken heb je 4 bollen en we zijn met z'n 2en. En op een begeven moment hebben we dat maar aan de kinderen en de buurman gegeven van heb je nog knoflook nodig. Want dat is teveel en dat is dan zonde eigenlijk. Dan gaat het even mis. Maar aan de andere kant snap ik ook wel het idee erachter. En al die plastic bakjes met kruiden dan denk ik ook van moet dat nou. Maar hoe het dan anders zou moeten. Kijk ik heb zelf heel veel kruiden in huis. Maar dat heeft natuurlijk niet iedereen en dat snap ik ook. Maar al die plastic bakjes die je dan hebt.
I	Ja dat is niet echt ..
R	Ja dat is niet zo milieu bewust en maar dat zullen ze zelf ook wel snappen denk ik. Denken ze vast over na.
I	Ja ze zijn ook continue bezig met hoe ze de Streekbox kunnen verbeteren.
R	Ja kijk dat vind ik een puntje.
I	Mooi dat u dat opmerkt. En wat vindt u verder van de ingrediënten zelf?
R	Zijn altijd goed van kwaliteit. Wat ik jammer vind, maar dat is ook wel weer milieu bewust denk ik, zijn de porties vlees die erin zitten zijn vrij klein. Per persoon zit je onder de 100 gram en dat vinden wij best wel jammer.
I	Ja oke.
R	Maar aan de andere kant is vlees eten, naja het bekende verhaal, het is niet goed voor het milieu. En er zou van ons wat vaker vis in mogen. Dat is niet iedere week en dat vinden we wel jammer.
I	Ja oke precies.
R	Ja we zijn zelf gewoon wat minder van de pannenkoekjes en de wrapjes en de broodjes. En iedere week zit er een vega in en dat is prima maar dan gaat het bij ons

	toch niet gebeuren. En dan geven we zelf er een draai aan.
I	Ja naja ook leuk toch
R	Ja dat is ook leuk.
I	En kunt u de ingrediënten een beoordeling geven? U mag ook kritisch zijn hoor.
R	Ben ik tevreden.
I	En het receptenboekje, daar had u het net ook al even over.
R	Ja dat is leuk. Ik houd van recepten en mijn man helemaal niet. Dus die gaat zelf, die doet dat niet. Maar dat is niet erg.
I	Oke
R	Maar in zo verre dat ik de tweede dag zelf ga koken en dan denk ik he waar is dat dan en dan heeft hij het ergens anders in gedaan. Maar daar kunnen jullie niks aan doen. Het is een leuke poging maar niet iedereen doet dat denk ik. Maar ik vind het wel leuk hoor. Hij kijkt wel, want hij is wel de kok hier, hij doet wel meer dan ik. Dus hij laat zich geloof ik wel inspireren. Maar ja hoor ik vind het leuk gedaan.
I	Mooi, even kijken hoor ik heb zelfs het receptenboekje bij me. Deze was van vorige week geloof ik. Die heeft u ook waarschijnlijk.
R	Ja het ziet er prima uit en het is leuk hoor.
I	Oke mooi. Wat ik me wel is af vraag, want we zetten hier een stukje over de peulvruchten bijvoorbeeld.
R	Ja ik lees het wel. Niet elke week dat hangt ervan of ik eraan denk. Ja vind ik leuk, leuk om te lezen.
I	Ja? Leuk. En hier een overzicht waar de producten vandaan komen.
R	Ja kijken we ook. Niet elke week nogmaals maar als ik ga koken kijk ik wel even. Want dat vind ik juist hartstikke leuk.
I	Ja precies, leuk
R	En dat geeft ook het gevoel dat je echt iets goeds doet of zo.
I	Ja dat je bewust bezig bent.
R	Ja precies, dat is ook duidelijk de meerwaarde voor ons. Dat het echt uit de omgeving komt.
I	Zet ik hieronder even het receptenboekje. Kunt u dat weer even beoordelen?
R	Ja nou tevreden.
I	Zijn er nog een aantal minpuntjes?
R	Wat betreft het boekje?
I	Ja.
R	Naja soms wel die tijd die klopt niet helemaal geloof ik, nou het zijn ook weer van die dingen.
I	Dat vindt u niet heel erg.
R	Nee ik bedoel de een is sneller dan de ander natuurlijk. Dus het is ook een beetje moeilijk om dat voor mekaar te krijgen.
I	Nee precies. Uhu. Oke, en in hoeverre kwamen je verwachtingen overeen met je ervaringen?
R	Ja nou misschien zelfs wel boven verwachting. Het bevalt gewoon heel erg goed en het is fijn dat je niet meer doordeweeks.. het leuke is ook dat je niet hoeft na te denken van goh wat gaan we nou is doen. Dat heeft ook weer iets. Want je loopt altijd in de winkel rond van nou gaan we weer. Dus dat is het ook wel een beetje. Kijk mijn man die kan hartstikke goed koken eigenlijk.
I	Maar soms een beetje inspiratie nodig
R	Ja hij is er wel een beetje beter door gaan koken moet ik eerlijk zeggen. Gewoon omdat ie andere ingrediënten heeft en ja soms zegt hij nou nu heb ik even geen idee en dat gaat hij iets anders doen en dat is allemaal prima. En we zijn zelf wat minder van het varkensvlees en die zit er soms wel is maar dat is natuurlijk wel logisch dat die er tussen zit. Daar hebben wij wat minder mee maar goed het is niet anders
I	Uhu ja, en wie kwam er eigenlijk met het idee om de Streekbox te bestellen?
R	Ikke. Maar hij was meteen, omdat hij toch de kok is vooral, hij was wel meteen met name over dat stuk over streek en het milieu gedoe daar is hij wel erg van.

I	Oke leuk, dus toen was hij toch overgehaald. Even kijken. Hoe vond u de informatievoorziening op de site, via de mail?
R	Ja goed hoor, goed afgehandeld. En ook dat stuk, naja nogmaals goed afgehandeld. Ik dacht dat zal wel weer ingewikkeld worden en nee hoor, ook het financiële stuk was ook simpel. Prima, keurig.
I	Oke en had u telefonisch contact?
R	Nee per mail.
I	Oh per mail.
R	Ja ik had een mailtje gestuurd. En er was ook heel snel een reactie en persoonlijk. Vond ik ook wel leuk, houd ik wel van.
I	Even kijken hoor, zet ik de klantenservice erbij.
R	Ja die is prima. Ik heb wel is anders meegemaakt.
I	Ja? Wat gebeurde er toen?
R	Ja weet ik veel gedoe. Vaak doordat ze met het systeem problemen hebben wordt het allemaal heel omslachtig en duurt het heel lang. En weet ik veel of het gaat toch mis. Dus ik had zoiets van ben benieuwd hoe dit zou gaan. Maar het was echt heel makkelijk.
I	Nou top.
R	Ja vond ik ook, heel goed.
I	Mooi. Even kijken, is er eventueel nog iets dat u verbeterd zou willen zien?
R	Uhm nee, eigenlijk niet. Alles wat ik al heb genoemd. Dat zijn natuurlijk.. Ik hoop wel echt meer vis, dat hoop ik echt. Ja dat zou ik echt heel fijn vinden, elke week een keer vis een keer vlees of zo. Ja en ik denk ook dat veel mensen dat vinden. Ja die Gezinsbox is natuurlijk iets goedkoper, maar ik geloof niet dat dat invloed heeft daarop.
I	Nee, want wat vindt u van het verschil tussen de Gezins- en de Specialsbox?
R	Nou dat is niet zo heel.. bij de Specials zit er vaak een iets exotischer ding. En soms zoals nu dacht ik shit dat was precies de vis. Dan vind ik het weer heel jammer. Bij zoals deze de Toscaanse vis, heerlijk, lekker. Maar dat hele weet ik veel.. Koreaanse huppeldepup maken we dan niet. Dat komt er dan niet van of zo. Maar het verschil is niet zo heel groot. Ik had wel het gevoel dat vis vaker in de Specials zat nu. En hiervoor, voor we die switch deden was dat niet zo. Dus dat is heel stom. Ik dacht oh dat maakt niet uit, maar sindsdien lijkt.. het shit weer. Naja goed ik weet niet precies hoe dat verder zit.
I	Ach. En vindt u eigenlijk dat er onderscheid gemaakt moet worden tussen de Gezins- en de Specials?
R	Nee hoor, wat mij betreft niet.
I	Ja ik vind namelijk zelf ook dat het verschil tussen deze twee niet zo groot is.
R	Nee, het lijkt wat willekeurig of zo, want er is wel prijsverschil. Misschien zitten er net wat duurdere ingrediënten in maar dat zie ik ook niet altijd. Dus ik zie het niet helemaal.
I	Nee ik snap het. En op een gegeven moment heeft u alle drie de boxen gehad. En is er toen een mailtje gestuurd? Want hoe heeft u een abonnement afgesloten?
R	Weet ik niet meer. Was het niet stilzwijgend dat als je niks deed dat gewoon door ging? Ik weet het echt niet meer. Het kan best hoor dat er een mail geweest is.
I	Oke geeft niet. En als het goed is ontvangt u elke maand een factuur. Wat vindt u daarvan?
R	Ik zou het liefst wekelijks doen.
I	Wekelijks betalen?
R	Ja het liefst wel.
I	En waarom liever wekelijks?
R	Nou dat spreidt het een beetje uit of zo. Het is nu in een keer steeds dik 100 euro, terwijl je het eigenlijk wel weet. Maar het is zoveel. Dus ik zou het heel fijn vinden. Maar ik snap wel dat het administratief heel vervelend is of zo of duurdere. Dus voor de rest is het keurig hoor. Wekelijks is het net even wat milder en heb je het beter in

	je smiezen.
I	Ja ik snap het. Kunt u hier een beoordeling over geven?
R	Ja op zich gaat het wel. Kijk hoe het wordt uitgevoerd is prima dus daar is niks mis mee. Maar ja.
I	Toch een nadeeltje.
R	Ja je verliest meer het overzicht. Het is toch een deel van je wekelijkse boodschappen eigenlijk maar je verliest het overzicht. Opeens is het kedeng. Oh ja shit.
I	Ja precies. Maar de overgang van de drie boxen naar het abonnement?
R	Oh dat bedoel je, ja dat ging prima. Keurig gedaan.
I	Mooi, want dat weet u niet mee hoe dat precies is gegaan?
R	Nee dat weet ik echt niet meer. Dat kan ik misschien wel terug zoeken.
I	Nou hoeft niet hoor. Maar het was dus wel goed gedaan.
R	Ja dat zeker.
I	Mooi. Kunt u dat ook weer beoordelen?
R	Ja.
I	En heeft u Streekbox wel eens aanbevolen bij vrienden en familie?
R	Ja ik heb het er was eens over gehad. Of ze het doen weet ik niet. Maar het is gewoon het hele idee erachter wat goed is. En het is ook gemak. Het is allebei.
I	Oke dan ben ik volgens mij door mijn vragen heen. Heeft u nog vragen voor mij? Of opmerkingen?
R	Nee ben een zeer tevreden klant. Oh ja. De vergeten groenten vind ik erg leuk, dat die er in zitten, zoals pastinaak of zoete aardappelen bijvoorbeeld.
I	Oh ja dat is inderdaad wel erg leuk.
R	En wat mij betreft mag er ook wel meer zuivel in. Ik houd wel eens van een kaasje of zo.
I	Oh ja, ja dat is ook leuk inderdaad. Maar goed, hoe vond u het gesprek gaan?
R	Prima.
I	Mooi, naja dan wil ik u graag bedanken voor uw tijd en zoals beloofd krijgt u gratis Fruitbox van ons.
R	Yay!
I	Die krijgt u als het goed is bij de volgende box. Dus die ziet u wel verschijnen.
R	Oke hartstikke leuk. Ik hoop dat je veel succes hebt tijdens je onderzoek.
I	Dank u wel!

Interview 2

I	Zoals ik u aan de telefoon al heb verteld ga ik u vandaag interviewen over uw ervaring tijdens uw klantreis bij Streekbox. En allereerst gaan we even terug naar het moment wanneer u voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen en dat u voor het eerst kennis maakte met Streekbox. Vervolgens gaan we naar het koopproces en hoe u het gebruik van de box heeft ervaren. Daarna ga we in op het moment dat u nog een keer een Streekbox heeft besteld. En tijdens al deze fases zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen u en Streekbox en die contactmoment kunt u hier (op het formulier) beoordelen.
R	Oke.
I	Dus vandaar dat ik dit heb meegenomen. Dus allereerst, hoe ontstond bij u de behoefte om een maaltijdbox te bestellen.
R	Nou omdat we toch wel.. het was saai wat we altijd aten thuis. We aten altijd hetzelfde. En ik vind duurzaam eten ook wel belangrijk. Dus toen zag ik een advertentie of een mail. Ik weet niet meer precies hoe het was. Maar toen ging ik een proefbox bestellen. En toen heb ik dat gedaan en dat beviel wel goed. Maar de oorsprong is dat we het besef hadden van dit is eigenlijk vrij saai wat we elke dag koken.
I	Ja oke. En waarom vind u duurzaam eten belangrijk?
R	Het is iets goeds doen voor de wereld.
I	Ja oke. En u weet niet meer zo goed hoe u Streekbox heeft leren kennen?
R	Nou volgens mij was het in de Flow of zo iets. Een blad. En we hadden al het besef van we willen iets met zo'n box dat is wel handig. En de concurrent is dan HelloFresh maar dat vond ik niet leuk dat die zo opdringerig reclame maakt. Dat vond ik echt niet leuk eraan.
I	Uhu ja.
R	Dit vond ik wat integer overkomen.
I	Ja. En toen ging u zich oriënteren denk ik.
R	Ja ik had die try-out box genomen en dat was wel goed ja. En toen hebben we een hele poos niks gedaan want ja het is toch wel weer een punt van als je uit het werk komt en dan daarna nog dat koken en daar staat dan 30 of 40 minuten maar misschien ligt het aan onze ervaring maar wij moeten zeker het dubbele rekenen eigenlijk. En dat is best wel vermoeiend. En we hadden ook een paar keer dat we spullen weg hebben moeten gooien omdat het niet meer goed was. En toen zijn we gestopt.
I	Oh dat is wel vervelend.
R	Toen hebben we de kerststreekbox besteld. Nou heel veel gehoord dat het mis is gegaan maar bij ons ging het perfect.
I	Oh gelukkig.
R	Ja we hebben echt heel erg lekker gegeten.
I	Oh lekker.
R	En toen hadden we zoiets van nou gaan we toch gewoon een abonnement nemen.
I	Oke en naja voordat u een Streekbox had genomen moest u natuurlijk ook na werk koken en leek mij dat koken ook wel lang duren neem ik aan.
R	Ja dat is ook zo. Kijk het voordeel van Streekbox is, dan heb je de gerechten al in huis en de recept is er al dus je hoeft daar niet meer over na te denken. Dat is dus het gemak dat je niet meer hoeft na te denken van wat zal ik eens koken vanavond en daar hoeft je geen boodschappen voor te doen.
I	Uhu ja precies.
R	Ja het kost wel tijd, maar het schilt denkwerk.
I	Even kijken, dus ik schrijf even op... u kwam op het idee om een maaltijdbox te bestellen doordat u..
R	Variatie in het eten wilde ja. En wat ook nog meespeelde is op het werk, ik werk op het ministerie en er praten zoveel mensen over eten koken en dit gemaakt en dat gemaakt en ik kon nooit meepraten. Dus dat is ook wel voor de marketing, dan kan

	je zeggen van oh ik heb nou weer is iets lekkers gemaakt. Dat is heel stom maar je hebt wel weer iets leuks om over te praten.
I	Oh ja.
R	Gedeelde interesses over koken.
I	Uhu en waren er dan ook collega's die een maaltijdbox hadden?
R	Ja maar niet van Streekbox.
I	Dus u heeft ook wel een beetje het idee van collega's.
R	Ja, nou nee meer over apart koken. Niet van Streekbox dat kwam echt van een tijdschrift dat we dat zagen. Het was Flow of Happiness volgens mij één van die bladen.
I	Oke zou u uw ervaring met dat tijdschrift kunnen beoordelen?
R	Ja.
I	En u toen ging u voor het eerst een Streekbox bestellen. En u had eerst een proefbox he?
R	Ja eerst een proefbox.
I	En hoe ging dat? Het bestellen zelf.
R	Dat ging gewoon prima. Daar was niks mis mee.
I	Want u had gewoon op de site besteld?
R	Ja. Dat was dan met zo'n code. Moest je een code invullen en dan kreeg je 10 euro korting of zo.
I	Oh oke. En hoe kwam u aan die code?
R	Dat stond in dat tijdschrift.
I	Oh die stond in het tijdschrift, ja zou best kunnen. Kunt u hier uw ervaring tijdens het betaalproces beoordelen?
R	Van de website van Streekbox?
I	Ja. En waarom zet u de beoordeling daar neer?
R	Nou ik moest eerst even zoeken van hoe zit dat nou met Specialsbox. Naja het kan ook hier hoor.
I	Nou u mag best kritisch zijn hoor. Daarom zit ik hier.
R	Ja nou hij kan overzichtelijker misschien maar anderzijds de eenvoud is ook wel weer goed, maar je moet even zoeken van waar haal ik de informatie vandaan.
I	Ja dat is dus niet helemaal duidelijk in een oogopslag?
R	In een oogopslag niet nee.
I	Oke en had u nog getwijfeld tussen de Gezinsbox, Specialsbox en Veggiebox?
R	Nou eerste keer niet. Want ik vond het toch wel leuk dat er speciale gerechten in zaten, totdat ik een keer speklappen.. want ik dacht dat is iets betere kwaliteit eten he, beter vlees of zo. Toen hadden ze een keer speklappen erin gegoooid en toen dacht ik oh wat erg, misschien moet ik maar toch een keer de andere box nemen. Maar nee het is wel net iets apart. Maar het verschilt eigenlijk weinig. Daar kom ik wel achter.
I	Ja en dus u had eerst de Specialsbox genomen en toen de Gezins?
R	Nee ik zit nu nog steeds bij de Specials.
I	Oh bij de Specials.
R	Ja ik ga niet meteen omswitchen, maar ik houd het wel een beetje in de gaten.
I	Ja precies. En over deze website had u het over toch? Dus zoals het er hier uitziet? (laat screenshot van website zien)
R	Ja.
I	Naja toen kreeg u een mailtje binnen als het goed is. Dat de bestelling is ontvangen. Wat vindt u van dit mailtje?
R	Ja prima. Vind ik heel persoonlijk.
I	Oke zet ik die er ook even bij.
R	En wat ik ook heel goed vind is als ik een vraag heb of hulp met iets nodig heb, ik krijg heel snel antwoord.
I	Oke ja goed. Even kijken deze is dan van de website..
R	Dus correspondentie is echt heel goed. Die mag echt zeer positief zijn. Oh maar dat

	is service he.
I	Ja klopt, daar komen we later op. En toen ontving u voor het eerst de Streekbox. Wat vindt u van de levering?
R	Oh die is goed.
I	Ja? Mooi en als het goed is krijgt u eerst een mailtje met de tijd. Wat vindt u daarvan?
R	Ja meestal, geloof ik een keertje is het niet geklopt en ze hebben een keertje niet geleverd. Maar dat bleek later dat de contact niet goed is gegaan of wij waren niet thuis of wat dan ook toen ze aanbellen. Maar dat was wel goed opgelost. En het zijn ook vriendelijke mensen.
I	Oke gelukkig. Kunt u die weer hier beoordelen?
R	Ja.
I	Zitten er ook verbeterpunten in?
R	Nee hoor, het is wel handig dat het een redelijk vast tijdstip is. Soms wisselt het, soms is het van 4 tot 5 en soms om 6 a 7 uur uur dat is wel lastig. Dus daarom zet ik hem bij tevreden.
I	Oke en de Streekbox zelf, hoe bevalt die?
R	Nou we hebben een paar keer gehad van mwah niet. Maar over het algemeen is het wel lekker.
I	Oke en hoe kwam dat dan, dat het een beetje twijfelachtig was?
R	Nou dan smaakt het jezelf niet zo denk ik. Dan was het gerecht niet zo heel lekker.
I	Oke dus het lag meer gewoon aan het gerecht?
R	Ja en we hebben een paar keer gehad dat iets al bedorven was en ja dan vind ik het iets minder.
I	Oh vervelend. En wat doet u dan?
R	Dan gooi ik het weg.
I	En dus de ingrediënten bederven dus wel eens...
R	Ja, daarover heb ik wel een vraag want nu krijgen we de box op vrijdag geleverd. Zouden de ingrediënten frisser zijn als we het op maandag zouden laten bezorgen? Weet jij waarschijnlijk het antwoord niet op, maar daar ben ik wel benieuwd naar. En dan zou ik wel overwegen.. kijk zo'n week loopt natuurlijk van maandag tot vrijdag denk ik dus misschien kan jij het nog eens navragen. Of misschien moet ik het zelf navragen.
I	Ja goeie, ga ik even navragen. Even kijken, schrijf ik de ingrediënten op.
R	Ik vind gewoon verrassende recepten erg lekker en af en toe zit er iets bij wat minder is.
I	Uhu, kunt u hier de ingrediënten beoordelen?
R	Ja tevreden, want er zijn wat minpuntjes. En we moeten even wennen dat het vlees minder is. Minder grote porties. We zijn altijd best veel vlees gewend en dit zijn kleine porties vlees, dus daar moeten we aan wennen.
I	Uhu oke. En wat vindt van het receptenboekje zelf?
R	Ja daar ben ik heel positief over. Zeer tevreden.
I	Ik heb hem zelfs bij me voor als u nog even wilt kijken.
R	Ja zal ik die zeer positief zetten?
I	Ja hoor. En waarom vindt u dat?
R	Het ziet er erg verzorgd uit, de lay-out, de foto's en de informatie vind ik ook erg leuk. Het is gewoon overzichtelijk. Helder beschreven. Het enige wat ik vind, er staat dus 35 minuten voor zo'n recept.
I	Maar u bent eigenlijk wel langer bezig.
R	Maar nogmaals de beschrijving is leuk, waar de gerechten vandaan komen vind ik erg leuk. Overzichtelijk, je kan er lekker bijschrijven.
I	Oke top. En nou we gaan nu naar de service. Nou, u was erg positief over de klantenservice.
R	Ja prima.
I	Er werd goed snel gereageerd.

R	Ja. En ik had een keer een klacht en toen werd deze niet geleverd. En toen kreeg ik iets extra's erbij.
I	Oh ja fijn.
R	Ik weet het niet helemaal meer, maar het was goed opgelost.
I	Oke altijd fijn. Kunt u dat even beoordelen? Even kijken, zou u eventueel nog iets verbeterd willen zien?
R	Uhm, nou goed van mij mag de tijd iets realistischer worden ingevuld, maar goed dat weten we zelf inmiddels ook wel. Ja wat ik ook minder vind, deze week hadden we bijvoorbeeld ongelooflijk veel paprika er in. En als dat nou net iets is wat je niet zo lekker vindt, zit je met heel veel paprika in huis, snap je. Ik kan me ook wel voorstellen dat het praktisch is, maar het mag iets meer diversiteit. Ja ik vind het gewoon wel goed hoor. Kijk als het nou iets is wat heel veel mensen vinden. En ja het enige wat ik dus wil uitvinden is dat als ik de box op maandag bezorgd krijg, of ik dan versere producten heb. Of dat het gewoon hetzelfde is.
I	Ja wat ze zijn niet heel lang houdbaar of zo?
R	Nou omdat ik zeg, we hebben een paar keer iets weg moeten gooien. Het ligt in de garage koel dus daar kan het niet aan liggen.
I	Nee oke.
R	Oh ja weet je wat ik ook wel fijn zou vinden.
I	Vertel.
R	Een beetje rauwkost of zo erbij. Dat vind ik wel lekker als je je gerecht eten en dan doe ik dat meestal zelf bijvoorbeeld tomaatjes of komkommer er bij. Maar dat vind ik altijd wel lekker.
I	Oh ja, een goede tip. En heeft u zich toevallig ook aangemeld voor de nieuwsbrief?
R	Ja volgens mij is het wel al lang geleden dat ik er een had. Kan dat?
I	Dat zou best kunnen.
R	Ja dat heb ik ook al gedaan, maar volgens mij krijg je hem ook wel automatisch als je lid bent.
I	De nieuwsbrief? Weet ik niet.
R	Maar daarvoor had ik me inderdaad wel al aangemeld voor de nieuwsbrief.
I	Al voordat u klant was?
R	Ja.
I	Oke en wat vindt u van de nieuwsbrief?
R	Kan ik me niet herinneren.
I	Oh dat was te lang geleden?
R	Ja. Maar het heeft wel meegeholpen om alert te blijven van oke laat ik die Streekbox maar eens doen.
I	Oke kreeg u dan zo'n mailtje met de verschillende gerechten in de boxen?
R	Ja naja ik weet het niet meer wat het was. Ik weet wel dat het hielp om voor Streekbox te kiezen toen we permanent iets willen.
I	Dus hoe zou u het beoordelen?
R	Die mag iets vaker, want ik heb hem lang niet gezien.
I	Ja precies.
R	Nou goed neutraal.
I	Oke en heeft u toevallig ook Facebook?
R	Nee.
I	We hebben namelijk ook een Facebookpagina.
R	Naja misschien mijn man en mijn kinderen ook. Nou misschien ga ik dat wel eens doen. Anderzijds vind ik die nieuwsbrief, als je eenmaal lid bent hoeft het ook niet zozeer want je hebt al zoveel mails.
I	Ja precies.
R	Dus als iemand er gericht om vraagt.
I	Uhu. En wat vind u van de e-mail met het factuur van het abonnement?
R	Ja het is op zich prima, maar soms vind ik het wel balen want dan heb ik net de

	laatste box op die ik betaald heb en dan is die factuur voor de komende weken alweer en je hebt dan je eten nog niet gehad en dan denk ik van nou. Kan me ook wel voorstellen dat bedrijven hun continuïteit moeten bewaken.
I	Even kijken, dat zet ik dan even hier neer.
R	Maar dat komt waarschijnlijk ook omdat ik het op vrijdag de box geleverd krijg. Ik heb dus twee weken betaald voor deze week en volgende week en waarschijnlijk krijg ik dan dit weekend de factuur van de volgende drie weken.
I	Uhu, dus het mag wat praktischer eigenlijk?
R	Ja of in ieder geval voor maximaal twee keer. Niet voor drie keer want dan moet ik opeens meer dan 160 euro betalen en dat vind ik best veel.
I	Ja snap ik. Kunt u hierover een beoordeling geven?
R	Ja neutraal. Maximaal twee keer, naja goed dat kan jij zelf noteren.
I	Ja en dat abonnement bestellen na de kerstbox, dat ging goed allemaal?
R	Ja hoor.
I	En heeft u toevallig al Streekbox aangeraden bij vrienden of familie?
R	Ja bij collega's, maar die had een andere box. Ik weet niet welke. Maar als ik de kans krijg raad ik het echt wel aan. Familie ook wel maar die zijn nog niet overgestapt.
I	Oke leuk. Nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heeft u nog vragen voor mij?
R	Wat ga je ermee doen?
I	Nou ik ga in kaart brengen hoe een aantal klanten de reis van de Customer Journey beleven.
R	Hoe noem je dat?
I	Customer Journey, dat is de klantreis. Doordat ik dat in kaart heb gebracht zijn er een aantal puntjes waar wat pijnpunten inzitten en daarna ga ik opzoek naar hoe deze pijnpunten verbeterd kunnen worden zodat de klanten hopelijk een betere beleving krijgen bij Streekbox.
R	Ja oke.
I	Ja dat is het doel eigenlijk.
R	Wat ik.. ik ging er ook over navragen, maar wat ik wel interessant vind is wat is nou het proces dat je daartoe over gaat. Die vond ik wel leuk want dat was voor mij ook een verrassing, dat ik ook met die collega's wilde meepraten die koken als hobby hebben.
I	Leuk
R	En variatie in het eten, daar behoefte aan hebben. En wat ik ook positief vind is dus die bescheidenheid van Streekbox. Niet zo'n schreeuwerige promotie.
I	Niet zoals HelloFresh.
R	Ja precies en de naja uiteraard moet de kwaliteit en de recepten goed zijn. Dat is heel belangrijk.
I	Ja precies.
R	Ja wat je misschien ook wel kan weten. We zijn eigenlijk met z'n tweeën thuis, mijn man en ik. Maar af en toe komen de kinderen thuis want die studeren en we hebben de Specialsbox gekomen. En soms houden we wel over met z'n tweeën natuurlijk. Dus dat is gewoon een keuze.
I	Want u heeft de twee persoons of de vier persoons?
R	Nee vier persoons. Maar we zijn meestal met z'n tweeën en soms met z'n drieën, maar omdat we grote vleeseters zijn, is het zo op.
I	Oh ja precies, dus dat is ook wel een verbeterpuntje.
R	Naja ik weet het niet maar we komen er zo ook wel uit.
I	Ja oke. Naja oke dan zal ik de tijd wel even stop zetten. Heel erg bedankt voor uw tijd en zoals beloofd krijgt u een Fruitbox van ons.
R	Oh ja leuk. Weet jij precies wat dat inhoudt? Is het veel?
I	Ja er zit fruit van het seizoen in, maar verder weet ik het eerlijk gezegd niet zo goed. Ik heb nooit een Fruitbox gekregen zelf.

R	Oke, naja we zullen het wel zien en wanneer ontvang ik die dan?
I	Bij de volgende box, dat zal dan niet vandaag zijn maar volgende week.

Interview 3

I	Zoals ik al aan de telefoon heb verteld, ga ik u vandaag interviewen over uw ervaring tijdens uw klantreis bij Streekbox. We gaan eerst even terug naar het moment dat u voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen en nog niet bekend was bij Streekbox. Daarna gaan we in op het moment dat u zich ging oriënteren, vervolgens het koopproces en hoe u het gebruik van de box heeft ervaren. Tijdens deze fases zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen u en het bedrijf en op het formulier dat ik heb meegenomen kunt u dat beoordelen zo meteen.
R	Oh ja.
I	Hoe kwam u bij het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R	Nou wij kwamen op het idee omdat onze oudste dochter het huis uit ging. We waren nog maar met z'n tweeën en het leek ons leuk om kant-en-klare pakketten te krijgen waarmee je drie dagen in de week kookt. En dat is de aanleiding geweest om dat te doen. En dat we dat dan voor twee personen konden doen was financieel aantrekkelijk en een leuk plan om te gaan doen.
I	Oke en hoe bent u dan bekend geworden met Streekbox?
R	Nou ik ben gaan googelen. En we hadden wat ervaring met HelloFresh, daar werkte mijn dochter ook voor commerciële economie en heeft daar ook wat mee gedaan. En dat vonden we eigenlijk te commercieel en groot. Dus dat trok ons niet zo aan. We zochten iets wat gewoon uit de streek geleverd werd. En door googelen ben ik eigenlijk vrij snel bij Streekbox gekomen en ik ben ik dat gaan proberen.
I	Oke, en het was wel makkelijk te vinden op google?
R	Ja.
I	Oke top. Dus eigenlijk doordat uw dochter uit huis ging bent u op het idee gekomen. En toen ging u googelen. Zou u dat kunnen beoordelen? Door een kruisje te zetten of een rondje.
R	Ja, over het zoeken op google? Nou daar ben ik tevreden over.
I	Oke goed en zijn er nog punten waarvan u dacht nou dat kon wel beter op google? Omdat u het bij tevreden zet.
R	De site was op zich overzichtelijk je kon wel goed vinden wat de inhoud van de boxen was. Daar ben ik gewoon tevreden over. Zeer positief, dan zou het helemaal moeten kloppen, maar de informatie die ik nodig had kon ik erop vinden.
I	Ja oke. En had u nog getwijfeld tussen andere boxen?
R	Ja nou ik heb getwijfeld ook nog tussen boxen die hier uit het Westland kwamen omdat wij in Den Haag wonen. Maar het nadeel daarvan vond ik dat ik het moest ophalen en eigenlijk qua prijstechnisch scheelde dat niet veel en Streekbox verzendt het gratis, voor zover dat bij het kostenplaatje er niet in zit. Maar dat vond ik wel een goed argument om mensen binnen te halen.
I	Ja oke. En wat waren uw verwachtingen van de Streekbox?
R	Nou mijn verwachtingen waren dat ik vers biologisch eten kreeg. Dat ik gezond zou kunnen eten, die insteek was het voor ons ook wel. Ook een dag vegetarisch erbij dat trekt ons aan. En de verwachtingen waren dat de kwaliteit goed zou zijn. Van het vlees dat erbij zit en de groenten en de versheid.
I	Uhu. En heeft u zich ook ingeschreven voor de nieuwsbrief op de website?
R	Nee, dat is me eigenlijk.. nee. Maar dat zou ik nog kunnen doen. Daar heb ik niet op gelet eigenlijk.
I	Oke. En heeft u ook Facebook?
R	Nee dat heb ik niet.
I	Waarom heeft u dat niet?
R	Nee dat trekt me niet en daar ben ik niet mee bezig.
I	Nee, hoeft ook niet hoor. En het gebruik van de website zelf, hoe ging dat?
R	Ja goed, daar heb je dan een keer mee te maken zeg maar. In het begin om het uit te zoeken en dat vond z'n weg dus daar was ik zeer tevreden over en daarna kijk je er eigenlijk niet meer op.
I	Zet ik even neer de website. Zou u dat ook kunnen beoordelen?

R	Dat vind ik wel zeer positief de website.
I	Oke en even kijken. En toen heeft u voor het eerst een Streekbox besteld. Hoe ging dat?
R	Het bestelproces zelf?
I	Ja
R	Dat vond ik vlot gaan, want we krijgen gauw een mailtje en de bezorgdatum. Op maandag was dat dan. En ik vond dat we daar goed over geïnformeerd werden. Persoonlijk, dat idee gaf het je. En niet van een of ander groot concern dat gewoon op een knop drukt of zo. Dus het persoonlijke daarbij vond ik prettig verlopen. Eigenlijk wat ik ervan verwachtte werd het ook toen ik bestelde en de afwikkeling daarvan. Ik heb niet iemand moeten bellen van wanneer krijg ik het nu.
I	Oke mooi, dus het was duidelijk.
R	Ja duidelijke uitleg en snel reageren.
I	Oke top zet ik dat ook even hier neer de bevestigingsmail. Kunt u dat weer beoordelen?
R	Ja.
I	Ja en u heeft dus op de website besteld, zag het er zo uit? (laat printscreen zien)
R	Ja.
I	Oke en hoe vond u dat allemaal?
R	De website is goed opgebouwd. Toen ik het zeg maar ging bestellen voor de eerste keer kon je goed je keuzes maken, was duidelijk omgeschreven om aan te klikken wat de keuzes zijn. En we twijfelde toen nog tussen een Veggiebox, om het helemaal vegetarisch te doen maar op het laatst niet gedaan omdat je dat denkt dat komt elke week terug en dan zit je drie dagen aan vegetarisch eten vast en achteraf gezien is de keuze op een Gezinsbox goed geweest omdat er toch een dag vegetarisch eten bij zit. Dan is dat een betere combi voor ons zeg maar.
I	Uhu.
R	Dus de keuze om dat toen zo te doen hebben we nooit over getwijfeld om dat nog te veranderen. En er staat ook bij precies wat je hebt, gratis bezorging dat gaf bij ons echt de doorslag wat ik net zei. Dus dat is duidelijk.
I	Oke top. Even kijken, en dan had naja over de bevestigingsmail hebben we het net gehad. Naja toen kreeg ik de eerste Streekbox geleverd. Hoe vond u de levering gaan?
R	Goed, ja want het komt op maandagavond en omdat je van te voren een mail krijgt met hoe laat het ongeveer komt, een half uur ervoor en half uur erna, weet je ook.. zit je niet vanaf 5 uur te wachten tot 9 uur wanneer wat komt en dat klopt meestal wel.
I	Ja precies.
R	En we leveren de doos ook meestal in. Dat hadden we eerst niet in de gaten, maar toen zag ik op de zijkant van die doos staan en vanaf nu leveren we de oude box in.
I	Oke. Levering, kunt u dat beoordelen?
R	Ja.
I	En hoe beviel de Streekbox zelf? Of bevalt want u krijgt hem nog steeds natuurlijk.
R	Nou het is een beetje een feestje voor ons, want het eetpatroon wat wij hadden was anders. Dat was gewoon groente, aardappelen, vlees. Veranderde wel eens wat maar nu bevalt het gewoon heel goed want a. je hoeft er niet over na te denken wat je eet en b. is het eigenlijk alsof ik bij mezelf uiteten ga want het is heel verrassend wat de combinatie brengt en die drie dagen dat we het eten is echt een feestje om te eten. En ik moet zeggen, het lukt ook. Dat is het leuke eraan. Het smaakt en de recepten, het klopt dus het lukt ook.
I	Oke mooi. En wat vindt u van de ingrediënten, het vlees, de groenten?
R	Over het vlees zijn we zeer te spreken. Het is echt.. het is mals en goed. De worstjes en de vooral kipfilet ook en het rundvlees en de worstjes daar proef je echt de kwaliteit aan af. En de groente, ja je moet meer je best doen met al dat snijden en zo, want dat is wat meer werk dan normaal.

I	Uhu.
R	Maar dat levert heerlijke gerechten op. Dus het maken op zich vind ik.. ja ik denk geen een keer van oh god ik moet een kwartier staan hakken en snijden dus daar heb ik ook de tijd voor. Dus de kwaliteit is goed.
I	Oke mooi.
R	En gevarieerd. Want hiervoor hadden we wel is Odin dat is ook zo'n afhaalpakket. Maar dan kwam je echt weken met pompoenen en dat wordt je zat. Maar dat heb ik bij jullie niet, want de variatie is toch groot.
I	Ja precies. Zou u de ingrediënten willen beoordelen? Oke top. En het receptenboekje, ik heb hem ook bij me. Wat vindt u daarvan?
R	Ik vind het goed omschreven. Ik heb het wel eens een of twee keer gehad dat hier iets in het lijstje stond en dan kwam het in hier in het recept niet meer terug. Dat komt heel zelden voor maar dat je, dacht ik, snapt dat het daar bij hoort, maar dan kwam het bij punt 5 of zo niet meer terug. Verder staan de gewichten goed aangegeven en of je de helft moet nemen voor een twee persoonsbox. Dus het is goed omschreven, je komt eruit en stapje voor stapje het zeg maar. Het is duidelijk.
I	Oke mooi. Oh had ik nog een vraagje. Had u gelijk voor het abonnement gekozen of had u eerst een proefbox genomen? Of weet u dat niet meer?
R	Nou dat weet ik nog heel goed want dat is op de website. Ik dacht ik neem een proefbox maar ik had blijkbaar aangeklikt wekelijks. Maar omdat we toch de inzet hadden we het graag wilde.. daar heb ik wel een fout zelf mee gemaakt want toen heb ik nog gebeld. In week 2 dat ik zei wat heb ik nou eigenlijk aangeklikt, wekelijks of was nu eenmalig. Maar we wilden het sowieso blijven doen, in week 1 beviel het al heel goed.
I	Oke mooi. Dus uw verwachtingen kwamen wel een beetje overeen met uw ervaringen?
R	Ja.
I	Oke. Hoe vond u de informatievoorziening? Op de site bijvoorbeeld? Of het receptenboekje zelf.
R	De informatie hierin? Nou het wordt goed omschreven wat er gedaan moet worden en het is handig dat de tijd, ook met het snijden, het voorbereidingswerk totaal is. En als ik dan een drukke dag heb dan denk ik hmm, ik begin met.. dan kijk ik naar de tijd eerst. Dan doe ik dat van 30 minuten en dan die van 35 minuten een andere keer als je niet te laat thuis komt. En de tijden die ze geven voor de oven of voor het bakken, dat loopt mooi samen in de volgorde. Zeg maar als je aardappelen moet koken 20 minuten dan beginnen ze daar mee. Dus dat is gewoon keurig omschreven. En we vinden het ook leuk, op bladzijde 1 de informatie die wordt ook gelezen door ons.
I	Oke leuk. Schrijf ik even het receptenboekje erbij
R	Dat vinden we leuk en vooral ook de herkomst van de producten. Daar kijken we elke week toch even. Wat leuk een paprika uit het Westland of zo dat is dan vlakbij. Of waar het vandaan komt.
I	Oke en zou u het receptenboekje kunnen beoordelen?
R	Ja, is dat in deze of hier nog?
I	Ja maakt niet uit waar.
R	Zo.
I	Ja en u vertelde net al dat u contact hebt opgenomen met de klantenservice. Wat vind u van de klantenservice?
R	Ze zijn probleemoplossend gericht want er wordt gauw aan gewerkt als er een probleem is. We hebben 1 keer een probleem gehad dat er een verkeerde box werd geleverd, vegetarische box. En toen konden we, dat was om 7 uur 's avonds, konden we toch gelijk bellen naar de klantenservice. Is de chauffeur gebeld en driekwartier later was die geruild onze box.
I	Oh, zo dat gaat snel inderdaad.
R	Ja, dus dat het was goed bereikbaar en toen werd het probleem opgelost.

I	Oke mooi.
R	En we hebben een keer gehad dat we twee keer rundvlees in het pakket hadden, terwijl het rundvlees en gehakt had moeten zijn. Nou daar heb ik niet over gebeld want ik dacht ik ga even naar de slager en koop gehakt, want dan heb je toch ook nog dat geleverd. Maar het komt zelden voor dat iets ontbreekt. Of dan wordt het gemeld op de site.
I	Oke ja.
R	Er was nog een keer eens iets. Oh ja die broodjes.
I	Ja dat was deze nog.
R	Dat was deze. En toen stond er niet bij hoelang ze in de oven moesten. En daar krijg je een mail over. Daar zijn jullie ons voor eigenlijk. Ik snap wel dat je het wel vaker hebt gedaan, maar als er een probleem is dan wordt het netjes opgelost en het komt niet vaak voor. Maar dat zijn de problemen die we dan in de tijd dat we bij jullie zijn hebben ondervonden.
I	Oke. Even kijken, zet ik er de klantenservice bij.
R	Oh ja, ik heb een keer gehad met aardappelen. Dan moest er een keer stampot van gemaakt worden en een keer frietjes of zo. Dat waren twee aparte zakjes, maar toen dacht ik ja welke is nou de kruimelige aardappelen en welke is nou.. en dat was het enige wat ik dacht oh ja dat had misschien wel handig geweest als dat aangegeven was van voor stampot en voor dat. Dat herinner ik me ook nog een keer.
I	Oke. Zou u de klantenservice willen beoordelen?
R	Ja.
I	Yes, en zou u verder nog iets verbeterd willen zien?
R	Ja ik vraag me af, want hier op de achterkant (van het receptenboekje) staat wat je de volgende week gaat eten en dan krijg je ook nog een mailtje wat je gaat eten volgende week en daar staan ook nog vaak andere dingen dan op. Dat het niet klopt.
I	Oke. Ja.
R	Maakt me niet zo heel veel uit, maar ik vroeg me af. Maar nu klopt het wel he want vorige week hebben we deze gehad en nou hebben we de oosterse pannenkoeken. Nu klopt het wel. Maar het was dus een paar keer dat het..
I	Dat het niet klopte.
R	Nee, maar jullie sturen ook altijd een mail met wat je gaat eten de volgende week.
I	Ja.
R	Nee dat wat verbeterpunten zijn heb ik net aangegeven en wat je extra nodig hebt is eigenlijk zo weinig, oh dat wilde ik ook nog zeggen, dat je daar nog extra boodschappen voor hoeft te doen. Het is niet dat je denkt oh god, ik heb eieren nodig maar ze zitten er niet bij of zo. Dus dat maakt het eigenlijk miniem wat je er zelf nog bij moet voegen. En het voordeel is dat je geen dingen weggooit, want het gaat allemaal op. En wat ik over hou van rijst of macaroni of zo als dat veel is gebruik ik dat weer voor doordeweeks om zelf dat te maken. Dus dan komt dat ook weer op.
I	Ja oke mooi. En even kijken. Omdat u een abonnement heeft krijgt u natuurlijk ook altijd een mailtje met de factuur erin. Wat vindt u daarvan?
R	Ja. Nou dat weet je nu dus als ik hem krijg betaal ik hem zo snel mogelijk. Voor mij zou het ook mogen dat je weet je wel zo'n automatische incasso hebt. Dat is makkelijker maar ik bedoel je maakt het over en ik kopieer dit dan voor de omschrijving. Ja dat is op zich geen probleem.
I	Ja.
R	En het gemak is ook dat als je een week op vakantie gaat dat je het af kan melden bij dit. Dat vind ik wel prettig.
I	Uhu ja precies.
R	Dat het niet zo dwangmatig is van dat kan niet.

I	Ja precies dat je dan maar moet thuisblijven of zo.
R	Nee maar dat is de flexibiliteit daarin is dan makkelijk. Maar dit op zich geeft me geen probleem, maar zou het automatische afschrijving zijn..
I	Dan zou het iets makkelijker zijn ja. En zou u de factuur willen beoordelen?
R	Daar zet ik dan tevreden bij.
I	Ja, oke. Zou u Streekbox bij familie, vrienden, collega's aanraden?
R	Heb ik al gedaan.
I	Oh leuk.
R	Ja dat doe je toch automatisch want als je op een verjaardag bent of bij een vriendin of zo dan zeg je nou.. dan heb ik het daarover omdat het gewoon goed bevalt.
I	Oke leuk.
R	Ja nee dus dat komt zeker ter sprake omdat het goed bevalt. En ik zeg erbij wij doen het nu omdat we met z'n tweeën zijn nu thuis dat het financieel nu aantrekkelijk is. Ik bedoel gezinnen met twee kinderen nog, kan me voorstellen dat je zegt van dat is wel een hap uit mijn budget per week.
I	Ja precies, dus dan zou u het minder snel aanraden?
R	Nou dan zeg ik het wel maar die zeggen dan van nou dat vind ik wel weer een hoop geld per week 3 dagen. En dan zit je ook of iedereen het lekker vindt en dat soort dingen. Kijk dat hebben wij niet meer en wij genieten er nu van. Dus manlief is ook zeer tevreden. Drie dagen in de week met het diner.
I	Oke gelukkig en dan bent u dus degene die kookt. Of samen?
R	Nee ik kook. Met plezier. Het is plezier maken en eten.
I	Fijn om te horen. Ja volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heeft u nog vragen voor mij?
R	Ja ik vind het wel leuk om.. je afstudeeropdracht, onderzoek is dus de klanttevredenheid van Streekbox?
I	Ja het is eigenlijk de klantreis in kaart brengen, dus hoe de klant het hele proces heeft ervaren. En daarbij speelt de beleving een hele grote rol en dan ga ik kijken of er wat pijnpunten zitten in de reis. En dan kijk ik hoe die we die pijnpunten kunnen verbeteren.
R	Ja nou dat is een mooie opdracht zeg maar. En voor Streekbox natuurlijk ook om daar weer mee verder aan de slag te gaan.
I	Ja en ik vind het ook leuk om te doen.
R	Ja nou dan wens ik je heel veel succes bij je afstuderen en dat je mag slagen dit jaar. Afstuderen.
I	Dank u wel. Hoe vond u het gesprek gaan?
R	Goed. Ja alles kwam aan de orde eigenlijk van het beginpunt tot het eindpunt. En de beleving is eigenlijk hoog moot vind ik. De beleving van lekker eten, gezond eten. En dat geeft meer dan alleen het gerecht alleen zeg maar. Het totale plaatje wat je wilt schetsen dat doet Streekbox met die box. Het is niet alleen dat je een pastinaak zit te eten maar het totale plaatje gewoon. Een stukje bewustwording dat je daar mee wilt doen.
I	Ja precies. Oh ja u had het over de receptenmail. Of dat u een mailtje kreeg met de recepten voor volgende week. Wat vindt u daarvan?
R	Ja ik kijk meestal als ik het boekje krijg, oh volgende week eten we dat. Dus als dit klopt is het voor mij geen toegevoegde waarde zeg maar. Ik lees het wel maar eigenlijk doordat.. dit boekje wordt goed gelezen door ons. En het leuke is dat je gelijk kijkt oh volgende week eten we dit of dat. Dus dat zou voor mij voldoende zijn.
I	Ja precies het is nu een beetje dubbel. Nou ik wil u heel erg bedanken voor uw tijd en zoals beloofd krijgt u van ons een Fruitbox. Deze krijgt u dan bij de volgende box, dat is dan aanstaande maandag geloof ik.

Interview 4

I	Zoals ik al aan de telefoon vertelde ga ik je vandaag interviewen over jouw ervaring tijdens je klantreis bij Streekbox. We gaan eerst weer even terug naar het moment dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. En dat je nog niet bekend was bij Streekbox. Daarna gaan we in op het moment dat je je ging oriënteren en vervolgens gaan we naar het kookproces en hoe je het gebruik van de box hebt ervaren en de service.
R	Oke.
I	En tijdens deze verschillende fases zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en het bedrijf en op het formulier dat ik heb meegenomen kun je het beoordelen, de contactmomenten.
R	Oke goed.
I	Oke naja laten we beginnen bij het begin. Hoe was je op het idee gekomen om een maaltijdbox te bestellen?
R	Een maaltijdbox. Ja even denken hoor. Ik denk dat we nu 3 à 4 maanden de box hebben. Denk ik, ik weet niet eens zeker. 3 maanden. En hoe kwamen we erbij om het te doen. Het stond al lang op de planning eigenlijk. En een beetje rondgekeken welke er dan goed zouden zijn. Ook een keer een test gezien bij Kassa. Zo'n vergelijking. En ja we zijn voor Streekbox gegaan omdat het wat lokaler is. Het voelt voor ons wat natuurlijker of zo ook wel. Want je hebt ook zo'n Albert Heijn box waarvan je toch denkt dat je alleen Ahold producten aan het eten bent. Dus dat is de keuze geweest voor Streekbox. En volgens mij heb ik ook een vergelijking gedaan met Streekbox en andere boxen uit de buurt.
I	Oh ja. En heb je die boxen ook zelf besteld?
R	Nee dat niet. Alleen gelezen. Een andere heette volgens mij de box of zo, ik weet niet meer precies hoe die heette, die kwam ook wel vrij goed uit de test. Van dat is een vrij natuurlijk ding meer biologisch en uit de buurt en zo. Dat is ook wel belangrijk voor ons om dat te gaan kiezen.
I	Oke en waarom vonden jullie biologische producten belangrijk? Of uit de streek.
R	Ja toch ga je ervanuit dat het iets betere producten zijn. Dat ze gewoon goed geteeld worden, daar gaan je een beetje van uit. Dat is wel belangrijk. We hebben een vegetarische box dus veel groente en ga je ervan uit dat het wel goede producten zijn.
I	Oke ja. En je vertelde net dat je al een tijdje met het idee rond liep, waar kwam dat idee dan vandaan?
R	Nou ik denk dat een box ook wel te maken heeft met gemak ook wel. Dus op een begeven moment hele dag werken en dan ook nog naar de supermarkt, dus toch het idee hoe je dat kan verlichten. Dus dan is het wel makkelijk om een box te nemen. En een collega van mijn vriendin die had die Albert Heijn box een keer geprobeerd die zei het is toch wel heel relaxt omdat je gewoon lekker, makkelijk thuis je eten hebt. Dus dat heeft er wel mee te maken. En daarom is het op een begeven moment de Streekbox geworden.
I	Oke dus eigenlijk ben je op het idee gekomen door de collega van je vriendin en door vergelijking dingen. Kassa bijvoorbeeld.
R	Ja klopt ja. Die hadden dan een test met Pierre Wind volgens mij en die ging ze allemaal proberen.
I	Zou je deze twee ervaringen willen beoordelen? Door een kruisje of een rondje te zetten bijvoorbeeld.
R	Ja en hoe werkt het precies want het zijn twee dingen.
I	Nou dan noemen we deze nummer 1 en deze nummer 2.
R	Ja. Zo. Als je dan zegt een collega van mijn vriendin heeft het aangeraden en daar ben ik tevreden over. Dat is meer wat je wilt weten.
I	Naja hoe die ervaring was zeg maar.
R	Ja dan bij vergelijking van de box is dat dan de ervaring van het vergelijken of hoe moet ik dat zien?

I	Ja dat eerste wat je zei.
R	Ja allebei tevreden denk ik. Doen we het even zo.
I	Ja. Even kijken dus je was bekend geworden met die vergelijking dingen. En je vertelde net dat je nog aan het twijfelen was tussen een andere box. Volgens mij de Krat bedoel je.
R	De Krat dat was hem inderdaad. Volgens mij was dat hem.
I	En waren er nog andere boxen?
R	Ja je hoort veel natuurlijk over HelloFresh. Dus gaat ook wel mee in de keuze. Maar ook wel de negatieve verhalen over HelloFresh die gaan ook wel mee in het vergelijken.
I	En wat waren je verwachtingen van Streekbox?
R	Ja dat gewoon goede producten zijn sowieso. Dat het uit de buurt komt dat was wel iets dat ik verwachtte sowieso. Leuke gerechten, afwisseling, van de gerechten dan. En veel meer gezondheid binnen krijgen, veel meer vitaminen en dat soort dingen dan dat je zelf boodschappen doet. Het zijn over het algemeen gerechten waarmee je echt moet snijden en dingen moet doen. En dat is eigenlijk ook wel weer lekker, omdat je uit je werk komt en eigenlijk ben je dan, wat is het, een half uurtje in de keuken aan het staan, dat is wel even lekker om dat er tussen te houden en dat heeft ook wel bijgedragen om een box te nemen zeg maar. Anders ga je misschien makkelijker een makkelijk gerecht kiezen.
I	Ja precies en dan wordt het gauw al wat ongezonder.
R	Ja vaak wel inderdaad klopt.
I	En heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief van Streekbox?
R	Even kijken hoor. Ik krijg wel wat mailtjes. Ik weet niet of dat de nieuwsbrief is die ertussen zit. Ik krijg sowieso de bezorging en dat soort dingen krijg ik allemaal thuis. En wat er volgende keer in de box zit. Maar dat is iets anders dan de nieuwsbrief neem ik aan of niet?
I	Ja dat valt wel onder de nieuwsbrief.
R	Oke, wat dat betreft heb ik mij volgens mij wel ingeschreven. Want volgens mij zat er ook een kortingsactie misschien wel bij toen bij het registreren. Dat als je je in zou schrijven voor de nieuwsbrief zou je zoveel korting krijgen.
I	Ja klopt.
R	Dus volgens mij heb ik me wel ingeschreven.
I	Oke en even kijken. Dus voordat je de eerste box ging bestellen had je je ingeschreven? Omdat je gebruik heb gemaakt van die korting.
R	Ja ik denk dat het toen tegelijkertijd ging, dat je je kon inschrijven en die korting kreeg. Ik weet niet precies hoe dat werkte destijds. Maar volgens mij heb ik me rond die tijd wel ingeschreven voor de nieuwsbrief en geregistreerd voor de box.
I	Oke en hoe heb je je verder georiënteerd? Dus naast die vergelijkingen? Of dat was het eigenlijk?
R	Nou wat ik zei, zo'n tv programma ooit eens gezien. Dat was dan meer toevallig. We hadden al het idee om zo'n box te nemen en dan komt zo'n programma voorbij en dan denk je toch even checken. En volgens mij heb ik ook wel op internet gezocht van wat is nou een goede box. En toen kwamen er een paar uit. Volgens mij heb ik nog een memo staan welke eruit kwamen. Dus ik kan wel heel even checken of het de Krat is.
I	Oke.
R	Even zoeken hoor. Streekbox. Nee, nou dan zou het een mailtje zijn geweest naar mijn vriendin van dit zijn de boxen die we moeten overwegen en welke vind jij het leukst.
I	Oke geeft niet hoor. Nu even terug naar de nieuwsbrief. Wat vind je van de nieuwsbrief? Naja van die receptenmail
R	Nou het is vrij summier misschien. Maar het doet wat het moet doen denk ik wel. Het is gewoon een korte samenvatting van wat volgende week in de box komt.
I	Ga maar verder hoor.

R	Ja ik denk dat het wel het doel is van een nieuwsbrief.
I	Zou je hem hier willen beoordelen?
R	Uhm ja het wordt dan weer tevreden denk ik.
I	Je mag ook kritisch zijn hoor.
R	Ja hij kan wel beter want anders zou het een zeer positief worden.
I	Ja, oke. En heb je ook Facebook?
R	Ja maar ik volg niet Streekbox. Hebben jullie Facebookpagina?
I	Ja.
R	Oh die volgen we dan weer niet. Ik had het met mijn vriendin ook nog over. Het zou... als je een soort van tips hebt of zo of dan merkt dat je minder melk nodig hebt bij een gerecht, dat je dat soort dingen op een of andere manier kan delen met mensen die ook zo'n box hebben en dan zou Facebook wel een mooie plek zijn om dat te kunnen doen. Ik weet niet of dat gebeurt, ik heb dat nog nooit gezien.
I	Daar zijn we nu nog niet mee bezig inderdaad. Maar dat is wel een goed idee inderdaad.
R	Of dat iemand zegt ja het is lekker als je er rozijsen bij gooit of zo dat je een beetje een community creëert voor Streekbox.
I	Dat zou wel mooi zijn inderdaad. En heb je ook Twitter?
R	Ik heb ook Twitter maar ook daar volg ik Streekbox niet op Twitter.
I	Is er nog een specifieke reden waarom je Streekbox niet volgt?
R	Nou ik heb eigenlijk niet gezocht ernaar. Eigenlijk had ik misschien wat meer moeten weten dat het gebeurt.
I	Ja precies. Het is niet echt duidelijk aangegeven dat we ook een Facebookpagina hebben.
R	Nee ja het zal misschien wel op de site staan. Maar misschien als het in de nieuwsbrief nog een keer staat of ik lees het te snel die nieuwsbrieven dat kan ook.
I	Oke en hoe ben je nou echt over de streep getrokken om een Streekbox te bestellen?
R	Ja na dat vergelijken was er één het beste en voor ons was dat Streekbox. Volgens mij die ander had een beetje vage gerechten en dit voelde toch net wat toegankelijker en uiteindelijk hebben we daarom gezegd dit gaan we dan maar doen.
I	Oke .
R	Ja echt over de streep getrokken. Het is een samenhang van allemaal dingen waardoor je juist dit hebt besloten.
I	Ja precies en toen heb je op een gegeven moment je eerste box besteld. En hoe heb je dat besteld?
R	Hoe ik dat heb besteld. Dat staat volgens mij de eerste keer gewoon online aangegeven. En dat wordt dan bezorgd.
I	Oke en is dat via deze website of niet?
R	Ja dat was via die website precies. Klopt inderdaad. En ook gewoon zo besteld via Ideal.
I	En heb je voor het eerst een eenmalige box besteld of gelijk een abonnement gekozen?
R	Volgens mij gelijk een abonnement gekozen.
I	En waarom heb je daarvoor gekozen?
R	Dat was die kortingsactie of zo er was iets met de korting. In het begin was dat dat. En volgens per maand lang wordt het verlengd en dat heb ik gedaan.
I	Oke cool, en je vertelde net dat je Veggiebox hebt. Waarom heb je daarvoor gekozen? Ben je ook vegetarisch?
R	Nee eigenlijk niet maar ik denk dat het wel goed is om niet al teveel vlees te eten. En vandaar de keuze eigenlijk. En het is vaak ook wat toegankelijker. Je kan qua vlees toch ook wel, een of andere biefstuk roodgebakken daar zijn we eigenlijk helemaal niet zo van. Dus daarom. Af en toe eten we wel vlees maar ook heel veel groente juist. Lekker beetje gezond leven.

I	Ja precies, goed. Kun je je ervaring tijdens het koopproces aangeven?
R	Tijdens het koopproces.
I	Met kortingscode.
R	Even kijken hoor want dat was via deze site inderdaad. En dat was echt wel gewoon goed verzorgd en zo eigenlijk. Even denken of iets beter kan. Nee volgens mij was het allemaal echt wel goed gedaan. De site was overzichtelijk.
I	Oke. En op een gegeven moment kreeg je de bevestiging van de bestelling. Deze mail heb ik ook bij me. Wat vind je van deze mail?
R	Ja functioneel he.
I	En dan daarnaast de factuur nog erbij.
R	Ja dit kan natuurlijk veel mooier. Maar het doet misschien ook wel wat het moet doen. Het is wel, de rest van Streekbox is heel persoonlijk of zo met een boer uit die en daar heeft dit en dat voor jou gemaakt, dat heb ik altijd het idee. En klinkt altijd heel cool en dit is heel erg technisch.
I	Zet ik de bevestigingsmail erbij. Zou je die weer willen beoordelen?
R	Zit ik even te denken wat zou beter kunnen of zo. Zou je hier al meer leukere dingen willen zien van Streekbox zelf. Ik hou hem op neutraal, mag dat?
I	Ja tuurlijk. Yes. Even kijken en op een gegeven moment ontving je dus de box. En hoe vond je de levering?
R	Ja wel goed eigenlijk. Op zich je kan qua tijd niet heel erg aangeven wanneer, ja je kan een dag aangeven, maar het gebeurt ook wel is dat het om half 5 komt en ja dan ben ik nog aan het werk. Dus dat is wel lastig maar ik snap natuurlijk ook wel hoe wil je het anders doen. Je kan niet precies een tijd aangeven dat er dan iemand komt dus dat is wel lastig maar de eerste keer vonden we het ook echt heel lekker alles wat er in zat. Dus we waren blij verrast.
I	Mooi
R	Even kijken hoor, terug in de tijd. Ja op zich waren we heel tevreden over wat er toen de eerste keer geleverd werd.
I	Oke mooi. En je kreeg ook een mailtje over de levering. En hoe vind je die?
R	Een dag van te voren is dat vaak. Voor mijn idee is het een ander bedrijf die dat regelt.
I	Ja klopt
R	Ja dat voel je wel dat het een ander bedrijf is.
I	Want hoe voel je dat dan?
R	Sowieso de afzender, Niveco of zo heette dat bedrijf. En wat ik zeg Streekbox heeft toch een beetje dat voelt een authentiek met kratjes en natuurlijke.. zo'n gevoel weet je wel. En Niveco heeft dat niet en dat voelt als een postorderbedrijf, dus ja op zich is dat prima hoor. Maar ik vraag me af hoe zou je dat meer.. want wil je dat vanuit één naam zien of vanuit twee verschillende dingen zien.
I	Ja precies.
R	Maar zo'n mailtje dat langs komen dat heb je wel nodig. Denk dat dat wel goed is. Functioneel is dat hartstikke goed.
I	Zet ik hier de levering. Zou je die weer willen beoordelen?
R	Het gaat met name om de mail en zo he. Of gewoon de levering zelf? Het kratje krijgen.
I	Ja allebei eigenlijk.
R	Ja dat is op zich prima. Ja ik snap best dat het niet mogelijk is om een tijd aan te geven of zelf dat je zegt van.. ik heb een keer terug gemaaild, toen kwamen ze om half 5 en toen was ik echt niet in de buurt en had ik terug gemaaild van ik ben er dan niet maar jullie kunnen het beneden afgeven of zoiets. Maar dan heb ik daar geen reactie op gekregen maar waren toen wel aan de deur geweest.
I	Oh ja dat is wel een beetje...
R	Ja het voelt alsof je niet heel veel inspraak hebt op wat zij aan het doen zijn.
I	Oke ja goed om te weten. En de Streekbox zelf, daar had je het net ook al even over. Hoe beviel die?

R	Ja goed. Ook weer groente die je niet zo snel zelf zou kopen zitten er dan voor ons in. Dat is hartstikke leuk. Recepten zijn op zich gewoon prima. Wel leuk. Dus ja de box zelf daar zijn wel tevreden over.
I	Mooi. En de ingrediënten, wat vind je daarvan?
R	Ja op zich prima. Wat we ook altijd doen, we geven cijfers van wat ervan vonden. Stel we willen zelf een keer wat maken dat je dan weer weet dat vonden wij goed. Anders vergeet je dat.
I	Oh cool, leuk.
R	En in die boekjes staan aantekeningen en dan zetten we oh dat heeft een 7 gekregen. Dus op die manier. Dus wat dat betreft zijn het goede producten, goede dingen die erin zitten, vinden we. Dus ja prima.
I	Oke schrijf ik ingrediënten op.
R	Yes.
I	En het kan nog beter vind je?
R	De ingrediënten?
I	Ja.
R	Ik denk dat het op zich wel goed is en wat beter zou kunnen, misschien iets meer diversiteit maar op zich zit dat er hartstikke goed in. Je hebt veel basis uien en knoflook dus elke dag sta je uien en knoflook te snijden. Maar soms zit het er niet in dus dat is het ook prima.
I	En het receptenboekje. Dat heb ik ook bij me. Wat vind je daar van?
R	Ik vind het heel leuk dat er in staat waar het vandaan komt. Dat is echt wel een toegevoegde waarde. We hebben het wel is erover gehad van waarom moet het een boekje zijn, waarom is het geen app. Maar ik denk dat andere leeftijdscategorieën weer het boekje heel erg leuk vinden. Maar wij zouden een app ook prima vinden. Waar je bijvoorbeeld ook cijfers zou kunnen geven. We raten het met 5 sterren omdat we het lekker vinden of zo.
I	Ja precies, oh ja dat is wel cool.
R	Dat zou voor Streekbox denk ik ook wel interessant zijn, dat ze weten welke smaak de mensen hebben. Maar goed verder het boekje zelf is goed. Hartstikke duidelijk. Soms is het wel is voorgekomen dat we alle aardappelen opmaken, niet dat het over aardappelen gaat, maar dat we alles opmaken.
I	Ja en dan blijkt dat je het later nog nodig hebt.
R	Ja dat staat wel eens vermeld maar dan lees je er toch overheen. Je bent toch bezig met koken en dan ga je snel snijden. Je bent meer in het proces bezig. Dus ja dat gebeurt wel eens dat we iets niet meer hebben. Dus dat zou misschien wel duidelijker kunnen op een of andere manier. Er staat wel is eronder van let op dit heb je ook nog voor een ander gerecht nodig.
I	Ja.
R	Dingen die je nodig hebt zoals een pan of dat soort dingen, dat is over het algemeen wel een standaard ding die iedereen in huis heeft dus dat is ook allemaal wel oke. Maar als ik zou zeggen wat zou beter kunnen, we zouden een app ook prima vinden. Dan spaar je papier uit en dan kan je misschien ook nog gerechten op slaan voor later of terugzoeken. Dat zou wel mooi zijn.
I	Ja precies. Goed idee. Ik zet hier even receptenboekje bij.
R	En dan zou ik zeggen. Het is prima, maar het kan beter dus ik zeg dan weer tevreden.
I	Ja dat is goed hoor. Het is jouw mening. En in hoeverre kwamen je verwachtingen overeen met je ervaringen?
R	Ja best wel.
I	Waarom?
R	Ik denk dat het wel klopte met wat we verwachtten. Daar zit geen verschil in.
I	Oke mooi. En hoe vond je de informatievoorziening? Op de site, via de mail, dat soort dingen?
R	Ja sowieso de mailtjes zijn wel goed. Dat je weet wat er aankomt en zo, dat is wel

	leuk. Want ik weet niet of het online ook.. zou ook een soort van omgeving zijn, mijn Streekbox waar je dat nog even na kan zoeken of ik weet niet of dat bestaat maar dat je een overzicht hebt van je geschiedenis van orders en dat soort dingen. Het voelt niet.. als je zeg maar een bol.com hebt of zo, dat is misschien een heel groot voorbeeld maar daar kan je echt zien van dit heb ik besteld vroeger.
I	Ja dat je een eigen account hebt.
R	Ja echt een eigen account waar je in kan loggen en het liefst dan volgende box wordt dan en dan verwacht en daar zit dit en dit en dit in. Dat je meer een mooi overzicht hebt. Dat zou wel beter zijn, denk ik. Het is een gedeelte van de service.
I	En heb je ook gebruik gemaakt van de klantenservice?
R	Door te bellen of zo?
I	Ja bellen of mailen.
R	Nee nooit. Ja een keer terug gemaaild naar dat Niveco dat ik niet thuis kon zijn maar verder niet met Streekbox zelf.
I	Oke. Er waren geen problemen verder?
R	Naja van de week hadden we toevallig een kapot doosje paprikapoeder maar goed dat is dan jammer. Maar goed daar gaan we niet voor bellen. Dat los je toch ook niet op.
I	Nee precies. En zou je naast de punten die je net al hebt benoemd, nog iets verbeterd willen zien?
R	Ja die punten die ik net zeg zijn op zich al verbeterpunten denk ik. We hebben het er ook wel is over gehad, soms hebben we wel eens een halve pompoen over bijvoorbeeld omdat je toch de helft nodig hebt. Dan heb je toch pompoen over.
I	Ja en dan weet je niet wat je ermee moet doen.
R	Nee klopt het zou leuk zijn als je soort van.. wat kan je met een halve pompoen. Rooster het in de oven. Verzin hele simpele dingen die je gewoon als side dish erbij kan maken. Dat je alles op kan maken wat je hebt.
I	Ja anders is het wel zonde inderdaad.
R	Ja vind ik ook. Ja ik denk, we zijn met z'n tweeën, als je met vier personen bent maakt het niet uit. Dan maak je die pompoen wel helemaal op. Maar met twee personen is dat toch wel wat anders. Ja dat zijn meer ideetjes van hoe zou het beter kunnen. Maar over het algemeen, het werkt, het is prima en het is oke.
I	Oke en op een gebeven moment krijg je dus elke maand een factuur van de je Streekboxabonnement. Wat vind je van deze mail? Ik heb hem ook bij me.
R	Dan scan ik er even doorheen. Ja ook hier, het is functioneel, het is prima voor het doel denk ik.
I	En wat vind je van de betaling per maand?
R	Ja ik denk dat het een goede manier is. Ik heb me niet echt verdiept in andere methodes om te kunnen betalen. En ik vraag me af, stel je zou het op willen zeggen, kan me best voorstellen dat we in de zomer het stop zetten omdat je toch meer buiten de deur gaat eten en dat soort dingen. Daar hebben we nog nooit ervaring mee gehad. Dus dat moet ik nog ondervinden eigenlijk.
I	Naja als je dat van plan bent, kun je gewoon contact opnemen met de klantenservice.
R	Oke ja en ik weet niet hoe het werkt, stopt het na een maand of is het gelijk gestopt.
I	Het wordt gewoon per week ingepland, de box.
R	Dus dat kan gewoon vrij makkelijk.
I	Ja precies.
R	Oke goed om te weten.
I	Ja dat is ook wel goed om te weten dat je daar niet van op de hoogte was.
R	Nee inderdaad. Ik heb het nooit opgezocht. De zomer komt eraan dus we hadden het erover. Je eet toch wel meer buiten de deur of we barbecueën, dan gaan we dat soort dingen doen. En dan valt het als een soort verplichting.
I	Als er nog een box op je wacht.
R	Ja precies.

I	Oke schrijf ik de factuur erbij. Kan je die weer beoordelen?
R	Ja de factuur. Oh kijk hier vermelden jullie ook Facebook en zo, hartstikke goed. Qua vorm kan het natuurlijk wat mooier maar wat zullen we eens doen. Ik doe neutraal omdat ik denk dat er nog wat te winnen valt in vormgeving. Ja het is een beetje zenden. Je hebt zelf geen inspraak of zo als je aan de hand van dit mailtje denkt van oh shit er is iets aan de hand ik wil..
I	Ik wil het even stopzetten of zo.
R	Ja klopt. Er staan wel contactgegevens maar ik denk dat..
I	Het kan wat beter.
R	Ja dat er wat meer vanuit de klant gedacht wordt dan vanuit het bedrijf. Dat je meer gaat denken van wat zou de klant willen.
I	Ja, oke. En zou je Streekbox ook aanbevelen bij je vrienden, familie collega's?
R	Ja dat zou ik wel doen.
I	Heb je dat toevallig al gedaan?
R	Nee nog niet gedaan. Maar het zou best kunnen. De ervaringen zijn goed, prima. Ja ik zou het best wel aan kunnen raden.
I	Oke mooi. Nou ik ben eigenlijk wel door mijn vragen heen. Ik wil je heel erg bedanken voor je tijd en volgens mij krijg je dan vanavond de Fruitbox.
R	Ja graag gedaan en ben benieuwd. Misschien willen we die ook wel elke week bestellen het zou zo maar kunnen.
I	Uhu leuk en heb je nog vragen voor mij?
R	Nee volgens mij was het duidelijk. Ik hoop dat je er wat mee kan en dat je er wat moois van kan maken.
I	Ja zeker. Ik heb goede dingen gehoord. Goede verbeterpunten. En hoe vond je het gesprek gaan?
R	Goed hoor. Ja ben benieuwd of je er wat mee kan. Ik zit in de reclame dus beetje ideeën bedenken dat gaat gewoon natuurlijk. Daarom heb ik zoiets van ik doe hier aan mee want ja ik heb ook dagelijks te maken met customer journeys.
I	Oh dus je was er al bekend mee?
R	Ja redelijk.
I	Oh cool. Nou wil ik je nogmaals bedanken!

Interview 5

I	Ik zal het interview even uitleggen. Zoals ik aan de telefoon al heb verteld ga ik je vandaag interviewen. Mag ik je en jij zeggen?
R	Ja.
I	Oke dus over je ervaring bij Streekbox. We gaan eerst even terug naar de tijd dat je nog niet bekend was bij Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Dan gaan we in op het moment dat je je ging oriënteren. Dan gaan we in op het koopproces, het gebruik van de box en de service. Tijdens deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en het bedrijf en die kun je hier zo meteen gaan beoordelen.
R	Ja.
I	Nou laten we maar bij het begin beginnen. Hoe kwam je op het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R	Nou dat is al denk ik twee jaar geleden toen was HelloFresh heel erg actief met allerlei kortingsbonnen en dergelijke. Dus toen hebben we een keer zo'n HelloFreshbox gedaan. En dat hebben eigenlijk ruim een jaar gedaan totdat we zagen dat het een heel groot bedrijf aan het worden dat ook naar de beurs wilde. Ook in Duitsland. En toen lazen we ook wat over wat meer lokale boxen zoals de Streekbox en de Krat.
I	Ja, waar heb je dat gelezen?
R	Waar ik dat gelezen heb.. nou ik weet ik niet meer.
I	Was dat op internet of?
R	Ja kan ook in de krant zijn of in een magazine. En toen dachten we gaan we gewoon alle boxen proberen en dat kiezen we degene die we het prettigst vinden en waar we het beste gevoel bij hebben. Want we zagen bij de box van HelloFresh dat de ingrediënten overal vandaan kwamen. Dus ze konden ook van..
I	Van Spanje en China komen.
R	Ja, dus dan hadden het idee van nou we zouden het wel wat prettiger vinden als het ook streek gebonden was. Dus toen hebben we twee weken de Streekbox gedaan, twee weken de Krat gedaan. En toen hebben gekozen. En toen hebben we de Streekbox genomen.
I	Oke leuk en waarom vind je het belangrijk dat de producten uit de streek komen, of wat lokaler?
R	Ja omdat eten zoveel moet reizen. Dat vinden we eigenlijk een slechte zaak. Ik weet niet of dit 100% zo is als maar als we lokale producenten hierbij steunen en betere prijzen voor hun producten geven dan de bulk die ingekocht wordt door grote supermarkten dus dat is wel het idee. En verder hebben we natuurlijk ook gekeken naar de recepten en zo en of dat ons beviel. Dus zo zijn we eruit gekomen bij de Streekbox.
I	Oke en je weet niet meer zo goed hoe je Streekbox hebt gevonden zeg maar. Of dat nou via de krant was of via internet.
R	Ja nou misschien dat Eva (zijn dochter) het weet. (Vraagt aan Eva of zij het weet) Nou dat was dus internet en bekenden.
I	Oke schrijf ik op Google, heb je dat een beetje makkelijk kunnen vinden?
R	Ja.
I	Zou je je ervaring tijdens het googelen willen aangeven?
R	Ja..
I	Is dat een beetje neutraal?
R	Nou goed we hebben natuurlijk de site bezocht en gelezen en ons daarvoor opgegeven. En wat altijd een dingetje is, is een keuze maken in het aantal personen dat je af neemt omdat, dat was wel de ervaring met HelloFresh, dat je eigenlijk ontzettend veel kreeg, groente en zo. En dan als je dus drie maaltijden inkocht dat we daar dus met z'n allen de hele week van aten. Dus daar hadden echt genoeg aan.
I	Oh ja, want met hoeveel bent u?

R	Met z'n vieren.
I	Oh met z'n vieren.
R	Ja twee dochters en wij. Ja en gewoon besteld via de site. Denk dat we eerst een keer twee boxen hebben besteld. En daarna pas een abonnement.
I	Oh daarna pas een abonnement.
R	Ja omdat we ook de andere wilde proberen.
I	En waarom was het Streekbox geworden en niet de Krat?
R	Ja omdat we daar toch het beste gevoel bij hadden.
I	Oke en waar kwam dat gevoel dan vandaan?
R	Ja dat is toch de producten, waar het vandaan kwam, de recepten en denk ik ook hoe het eruit ziet. Ja ik weet niet meer waarom de Krat niet. Ja ik ga het toch even weer vragen aan Eva (vraagt het aan dochter). Denk dat we dan toch de recepten beter vonden.
I	Ja dus de recepten waren lekkerder en duidelijker beschreven.
R	Ja. Het komt uit Amsterdam geloof ik he.
I	De Krat bedoel je? Ja volgens mij wel inderdaad. Even kijken hoor. En hoe heeft u het gebruik van de website ervaren? Ik heb ook een voorbeeldje bij me. Was het deze site of was had het destijds een andere vormgeving?
R	Ja. Kijk het bestellen en zo dat gaat prima. Wat ik alleen onhandig vind is als je zoals ik een week op vakantie was, en dan zeggen hoe ziet de week er voor de rest eruit, we willen eigenlijk een weekje pauzeren. Dat kan niet via de site.
I	Nee klopt.
R	Dat kan wel bij HelloFresh bijvoorbeeld op de site. Dus ik heb daar een mailtje over gestuurd.
I	Naar de klantenservice.
R	Ja en dan krijg ik wel meteen antwoord en ik had ook de vraag gesteld. En toen was het als je je ticketnummer vermeld dan komt dat goed en het is ook goed gekomen. Maar het zou prettig zijn als dat via de site kon. Omdat het iets is wat je toch denk ik toch wat je in vakantieperiodes zou willen doen.
I	Ja precies dat is toch wel wat makkelijker.
R	Ja en verder als je natuurlijk in de mode zit dan doe je niet veel meer met de site. Tenzij je iets wil wijzigen.
I	Ja precies. Zou je je ervaring met de website willen beoordelen? Dan kun je een kruisje of een rondje zetten.
R	Dat is deze?
I	Ja de eerste was google.
R	Ja dat weet ik niet meer. Maar we zijn eruit gekomen dus ik ben daar wel tevreden over.
I	En de website zou je die ernaast willen beoordelen?
R	Oh dat is dan ernaast.
I	Oke top, dus dat zet je dus bij tevreden neer omdat er toch een minpuntje is dat je niet je abonnement zelf kan beheren.
R	Ja.
I	Oke en heb je je toevallig ook aangemeld voor de nieuwsbrief?
R	Ja volgens mij wel. Nou dat weet ik eigenlijk niet. Ik krijg wel berichten over volgende week in Streekbox. Dat is de nieuwsbrief?
I	Ja dat is hem inderdaad.
R	Die lees ik niet altijd.
I	Waarom niet?
R	Ja die moet ik eigenlijk doorsturen naar de rest. Denk dat zij hem wel lezen. Ja weet je ik heb het idee het is geregeld en dan komt de box en het boekje erbij en dan wordt op dat moment gekeken. Maar eigenlijk ja ik nee ik er niet naar gekeken, maar wel op geabonneerd. Stom he.
I	Uhu en weet je nog wanneer je je ongeveer hebt ingeschreven?
R	Ik denk gelijk.

I	Gelijk bij het begin.
R	Ja.
I	Oke zou je je ervaring met de nieuwsbrief willen opschrijven?
R	Ja daar heb ik dus niks mee gedaan.
I	Ja precies dus het is meer een neutraal.
R	Neutraal ja.
I	Misschien is de onderwerpsregel niet interessant genoeg, of de inhoud zelf.
R	Ja ik denk dat het ook komt dat ik ben toevallig degene die de aanmelding heb gedaan en dan wordt het op mijn rekening afgeschreven en dan komt de nieuwsbrief ook naar mij. Terwijl die eigenlijk ook naar de rest van de familie zou moeten. Ik denk dat er dan wel iemand is die hem bekijkt.
I	Ja oke. En heb je ook Facebook?
R	Ik niet meer, maar de rest nog wel.
I	Weet je toevallig ook of ze Streekbox volgen op Facebook?
R	(Gaat weer aan dochter vragen). Ja dus.
I	Oke maar jij zelf dus niet. Waarom heb je geen Facebook meer? Mag ik dat vragen.
R	Nou er komt zoveel rotzooi voorbij wat me niet interesseert. Kattenfilmpjes en dat soort dingen hoeft voor mij niet. Ik hoef ook niet te weten wat iedereen eet en doet.
I	Nee precies. En op een begeven moment heb je dus voor het eerst een Streekbox besteld. Hoe ging het bestellen zelf?
R	Ja heel makkelijk he.
I	Ja?
R	Ja het is alleen even uitvogelen welke box je besteld, voor hoeveel personen. En het aantal personen ja..
I	Dat vind je wel lastig?
R	Ja dat is.. de ervaring van HelloFresh is dat we heel veel kregen en dit past beter dus hier hebben we wel gewoon een box voor 4 personen.
I	Oke dus bij HelloFresh was de 4 persoons teveel?
R	Ja. We kwamen er niet doorheen. Zoveel groente.
I	Oke en voor welke box heeft u gekozen? De Gezinsbox, Specialsbox of Veggiebox?
R	Volgens mij de Gezinsbox.
I	Wil je je ervaring tijdens het bestellen op de website beoordelen?
R	Ja nee heel positief. Jij mag het ook doen hoor.
I	Oke, dus hierzo heel positief?
R	Ja.
I	Oke mooi en op een begeven moment kreeg je een mailtje dat de bestelling is geslaagd. Ik heb hem ook bij me. Wat vind je van het mailtje?
R	Pak ik even mijn bril erbij. Ja duidelijk. Ik heb daar geen vragen over of opmerkingen.
I	Oke.
R	We leven natuurlijk in de tijd dat we heel veel via internet bestellen.
I	Ja kun je dat weer beoordelen?
R	Ja prima.
I	Oke, tevreden?
R	Ja of zeer positief. Het is duidelijk.
I	Oke. En toen kwam op een begeven moment de Streekbox binnen. Hoe vond je de levering gaan?
R	Ja het verschil in levering is eigenlijk de verpakking als ik naar de anderen kijk. En het tijdstip fluctueert bij jullie wat meer dan HelloFresh. Daar hadden ze eigenlijk dat ze altijd om half 7 kwamen op maandag. En bij jullie varieert dat van 6 tot half 10. Het wordt wel netjes aangegeven met een mailtje, dat is allemaal geen probleem. En de box die jullie doen is open.

I	Ja klopt.
R	Maar het voordeel is dat je het kan stapelen als die leeg is. En we doen er ook oud papier in.
I	Ja klopt, dus dat vind je wel leuk aan de box?
R	Ja bij HelloFresh is het een dichte doos. Misschien is dat voor het koelen beter. En de Krat had een kratje.
I	Ja precies en je vertelde net dat je een mailtje had gekregen over de tijdstip van de levering. Wat vind je van het mailtje?
R	Ja nee vind het prettig om te horen wanneer het komt.
I	Even kijken hoor, levering. Hoe zou je de levering beoordelen?
R	Ja ik zou hem graag op hetzelfde tijdstip altijd zo'n beetje willen hebben maar goed dat is denk ik logistiek wel een lastig dingetje dus tevreden.
I	Ja er kan aan gewerkt worden.
R	En kunnen we, ik weet niet of dat kan hoor, zouden we een opmerking voor de levering. Bijvoorbeeld dat we zeggen van nou als we niet thuis zijn, zet hem maar in de schuur. Zou dat werken?
I	Ja ik heb wel is gehoord dat het bij sommige wel werkt en bij sommige niet.
R	Dat ligt dan aan degene die hem komt leveren
I	Ja dat denk ik wel. Dus dat zou je ook wel prettig vinden.
R	Ja kijk half 7 dat is etenstijd dan is er meestal wel iemand. Maar later op de avond wil het wel eens anders zijn.
I	Ja en de Streekbox zelf, hoe bevalt die?
R	Ja prima.
I	Mooi en wat vind je van de ingrediënten?
R	Ja nou het leuke is dat je gevarieerd kookt. Nee we zijn er tevreden over dus dat is goed.
I	Oke schrijf ik de ingrediënten erbij. En waar kan ik dat neerzetten?
R	Zeer positief.
I	Zeer positief, oke. En je vindt het dus leuk om gevarieerd te eten?
R	Ja en wat we merken, sinds we het doen, we doen het nu zo'n twee jaar een beetje, als je het niet doet dan kook je eigenlijk altijd dezelfde 5 of 10 dingetjes. En hier kook je soms dingen die je normaal nooit zou doen en omdat de recepten erbij zitten vinden de meiden het ook leuk om te koken.
I	Oh ja dat is wel leuk.
R	Ja dus we eten gevarieerder, meer groente en de taken worden verdeeld. Dus het zijn allemaal voordelen. Heeft eigenlijk niks met het eten zelf te maken, maar je hebt een recept en je hebt eigenlijk alle spullen die je nodig hebt, die zijn er. Dus ja dat vind ik een grote plus ervan.
I	En er zit dus altijd een receptenboekje bij. Ik heb er ook eentje bij me. Wat vind je van het receptenboekje?
R	Ja we komen er goed mee weg. We weten inmiddels dat je moet beginnen met het snijden van alle groente want daar gaat het meeste tijd in zitten en als je dat eenmaal gedaan heb is het allemaal prima. Vind het goed. Kijk HelloFresh was ook goed, de Krat was wat minder.
I	Ja oke mooi. Zet ik het receptenboekje erbij.
R	Ja zeer positief.
I	En lees je wel eens de teksten die erbij staan?
R	Ja waar het vandaan komt.
I	Waar het vandaan komt inderdaad. Oke leuk. En in hoeverre kwamen je verwachtingen overeen met je ervaringen? Wat verwachtte je als eerst eigenlijk van de Streekbox?
R	Naja de naam zegt Streekbox dus dan verwacht je ook producten uit de streek. We zien dus dat de streek moet je maar zien als Nederland. Maar goed dat is niet zo erg. Ja en voor de rest gevarieerd eten en veel groente. En dat zit goed. En af en toe vegetarisch is ook prima. En we hebben gezien, ik weet niet hoe jij eet,

maar mijn dochters eten natuurlijk met groente dat is natuurlijk, dus alle boontjes, maar hierdoor eten ze ook wel andere dingen. Dat zit toch ergens in of op een andere manier verwerkt en als ze het zelf klaarmaken zijn ze toch eerder bereid om het op te eten.

I Ja precies heb ik ook inderdaad.

R Ja dus dat zijn allemaal pluspunten van de Streekbox.

I Ja oke en hoe vond je de informatievoorziening op de site of de mails?

R Ja op dat ene puntje na prima.

I Dus dat heeft weer met het zelf beheren van het abonnement te maken?

R Ja.

I Ja en je vertelde dus net dat je daarover hebt gebeld.

R Een mailtje gestuurd.

I Oh een mailtje gestuurd naar de klantenservice. Hoe heeft u dat ervaren?

R Ja prima ik kreeg snel antwoord met een naam erbij en meteen proactief van als je het weer wil prima stuur mij weer een mailtje met het ticketnummer erbij dan komt het goed.

I Oke zet ik klantenservice erbij. Waar kan ik hem neerzetten?

R Ja zeer positief hoor.

I Oke mooi.

R Alleen het kan, gevoelsmatig zeg ik dat moet je via de site kunnen regelen.

I Ja en zijn er naast dat ene puntje nog andere verbeterpunten?

R Nee niet dat ik weet.

I Oke en daarna krijg je elke maand of elke twee weken een mailtje met de factuur voor je abonnement. Dat is deze volgens mij, deze is naar mij gericht dan. Wat vind je van deze email?

R Ja prima, ik heb daar geen aanmerkingen op hoor.

I Oke mooi en wat vind je van de betaling zelf? Per maand.

R Ja het wordt afgeschreven. Het wordt netjes aangekondigd dat het gaan gebeuren en dat is prima.

I Oke zet ik even de factuur erbij. Waar kan ik hem neerzetten?

R Ja hoor zeer positief.

I Ja op een gegeven moment ging je dus van die twee keer eenmalige boxen naar een abonnement. En hoe verliep dat?

R Ja gewoon doen he op de site, klaar.

I Oke dus dat ging ook makkelijk?

R Ja.

I Ja en zou je Streekbox aanraden bij vrienden en familie?

R Ja, doen we al.

I Oke leuk.

R Groeien jullie hard?

I Ja we zijn bezig met groeien, nog steeds. Ja omdat het met kerst even fout ging is het toen wat minder geworden. Maar verder gaat het wel goed.

R Ja wat er was een levering niet.

I Ja er waren volgens mij zoveel bestellingen en ik was er toen nog niet, ik liep daar nog geen stage, maar wat ik heb gehoord was dat er zoveel leveringen waren en de bezorger had dat niet goed geregeld. En daardoor kregen een paar mensen hun box niet en die hebben het heel groot via internet, via de media verspreidt. Dus dat was wel slechte reclame.

R Ja oh dat waren die kerstdiners.

I Ja volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb je nog vragen voor mij?

R Nou wat de levering, degene die dat brengt, die wordt door jullie ingehuurd denk ik, daar ben je natuurlijk altijd afhankelijk van wie is dat, wat is dat voor persoon, hoe doet hij het, dus dat heeft niks met Streekbox te maken. Maar we hebben een keer gehad toen waren we er niet, die heeft de box bij de deur gezet met een plastic kratje eroverheen dus dat is heel netjes dat is prima. En er was ook

iemand, dan was mijn dochter boven maar die hoorde hem kennelijk niet, dus die was heel hard op de deur aan het bonken en te doen.

I Oh oke dat zou wel wat beter kunnen.

R Ja dus als we een opmerking kwijt zouden kunnen, van als we niet thuis zijn zet hem dan daar neer. Maar goed dat is dan net als het akkevietje met kerst, dan doe je je best en dan is je product goed en dan is levering dus ook een deel van het product en als dat dan in handen is van een ander die er anders mee om gaat dan heb je daar pijn van. Dus dat is wel belangrijk natuurlijk.

I Ja. Nou dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd en zoals beloofd krijg je een Fruitbox van ons. Wanneer ontvang je de box?

R Maandag.

I Maandag oke, nou ik denk dat het voor komende maandag niet meer gaat lukken maar komt het bij de volgende levering.

R Ja helemaal goed.

Interview 6

I	Zoals ik je aan de telefoon al heb verteld ga ik je vandaag interviewen over jouw ervaring tijdens je klantreis bij Streekbox. We gaan eerst even terug naar het moment dat je nog niet bekend was bij Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Dan gaan we in op het moment dat je je ging oriënteren en vervolgens het koopproces en hoe je het gebruik van de box en de service hebt ervaren. Tijdens deze reis zijn er een aantal verschillende fases en er zijn een aantal contactmomenten tijdens deze fases geweest tussen jou en het bedrijf. En zo meteen kun je deze contactmomenten hierzo aangeven van zeer positief tot erg ontevreden.
R	Ja oke.
I	Naja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe ontstond bij jou de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
R	We hebben vier kinderen dus het is nogal druk. We houden wel van koken maar het is vaak dat we denken we moeten wat verzinnen en het moet ingekocht worden. Dus in de weekenden in het algemeen koken we zelf lekker, maar voor doordeweeks is het wel prettig om iets makkelijker te koken of in ieder geval dat we niet zelf zeven dagen in de week moeten gaan verzinnen van oke wat kunnen we eten. Dus we hebben een tijd gebruik gemaakt van HelloFresh alleen we dachten op een gegeven moment het is eens tijd om naar iets anders te gaan. Het beviel wel maar op een gegeven moment had je wel steeds dezelfde producten of dezelfde recepten. En toen zijn we gaan oriënteren voor wat anders en nu wonen we niet in een stad waar heel veel boxen geleverd worden en toen kwamen we bij Streekbox terecht. Wat ons betreft zag het er goed uit. In vergelijking met HelloFresh zijn het iets meer echt lokale producten en je ook echt wel weet waar het vandaan komt en dat beviel ons eigenlijk wel.
I	Ja, oke. En hoe ging je je oriënteren? Was dat via internet?
R	Via internet ja.
I	Gewoon via google?
R	Ja.
I	Weet je nog welke zoekwoorden je hebt gebruikt?
R	Ik heb geen flauw idee. Nou dat zal wel Streekbox en Opmeer zijn. We hebben wel specifiek op biologisch gezocht. En dan komen er een aantal boxen naar voren maar er is niet heel veel wat in Opmeer levert dus dat maakt het proces wel makkelijker want daar hoeven we dan niet meer over na te denken.
I	Ja precies, oke. En je vond de recepten of de ingrediënten van HelloFresh dus een beetje eentonig?
R	Ja de recepten, we hebben er best wel lang gebruik van gemaakt. Denk wel 4, 5, 6 maanden of zo en op een gegeven moment denk je van oh het is weer die pasta of het is weer die.. de reden waarom we zo'n box wilden was juist om toch wat gevarieerder te eten dus op een gegeven moment zo vaak dezelfde gerechten voor mij is het dan tijd voor wat anders.
I	Ja. Zou je je ervaring tijdens het oriënteren op google willen opschrijven?
R	Ja tevreden denk ik.
I	Oke top. En wat waren je verwachtingen van de Streekbox?
R	Naja lokale producten en genoeg variatie en tot nu toe, we maken er nu denk ik 3 maanden gebruik van, is dat absoluut waar. En het leuke vind ik, ten opzichte van HelloFresh, is daar krijg je echt, het is allemaal iets commerciëler heb ik het idee, daar krijg je natuurlijk elke keer van alles en nog wat aan reclame mee. De producten, je krijgt precies datgene wat je ermee gaat maken en bij de Streekbox krijg je als je een rode kool nodig hebt, krijg je een rode kool. En daardoor, terwijl je maar een halve kool nodig hebt, ben je verplicht om de rest van de week te zorgen dat dat ook weer op gaat. Dus dat vind ik ook wel weer leuk. Je wordt ook wel weer getriggerd om zelf wat creatiever te zijn met de producten die over blijven.
I	Oke cool. En heb je je toevallig ook aangemeld voor de nieuwsbrief?

R	Denk het wel maar dat is nou niet iets waar ik nou echt veel van lees.
I	Nee? Want waarom denk je dat je je hebt aangemeld? Weet je het niet zeker?
R	Nou ik zie wel dingen langskomen in mijn mail en de noodzakelijke dingen haal ik eruit maar het is gewoon rennen en vliegen hier.
I	Ja oke, dus je hebt het eigenlijk te druk om naar de nieuwsbrief te kijken?
R	Ja inderdaad.
I	Oke schrijf ik de nieuwsbrief op. Weet je nog wanneer je je ongeveer hebt ingeschreven?
R	Nou we zijn volgens mij, per begin januari zitten we bij Streekbox.
I	Oke en toen heb je je ook aangemeld?
R	Ja dat heb ik niet apart gedaan.
I	Oke even kijken. Dus je ervaring met de nieuwsbrief is eigenlijk een beetje neutraal?
R	Ja neutraal inderdaad ja.
I	En heb je ook Facebook?
R	Ik heb het wel, ik kijk er nooit op.
I	Oke en dus je hebt Streekbox ook niet gevolgd?
R	Nee.
I	En daar heb je het ook te druk mee?
R	Nee weet je de dingen die ik wil weten van mensen, die spreek ik.
I	Oke en op een begeven moment heb je de box besteld. Was dat gewoon op de website?
R	Ja inderdaad.
I	Ik heb ook een voorbeeldje mee. Was het deze website?
R	Ja.
I	En hoe heb je het proces ervaren? Het betaalproces.
R	Ja prima. Het is gewoon op internet iets bestellen en dat verloopt goed.
I	Oke mooi.
R	Het enige wat ik laatst heb aangegeven, ik heb het idee dat het nu wel beter is, maar op een begeven moment werd er een incasso ingehouden begin maart voor producten die dan eind maart zou komen. Dat vond ik een beetje te ver uit elkaar liggen.
I	Oh dus aan het begin van de maand..
R	Ja aan het begin van de maand werd er een incasso gedaan en dat was dan in maart voor 17 en 24 maart, toevallig moest ik vandaag iets opzoeken, dat ik denk ja dat is over twee weken ik vind dat net even te ver uit elkaar liggen. Tegenwoordig, het is wel aangepast dus wat dat betreft heb ik wel het idee dat er naar me geluisterd wordt.
I	Oke mooi. Zou je je ervaring met de website willen opschrijven?
R	Ja tevreden, ja ik kan het heel spannend maken maar het is gewoon prima.
I	En bij het bestellen kreeg je ook een mailtje. Dat zijn deze twee. Wat vind je van deze mailtjes?
R	Ja prima. Duidelijk dus ik weet niet wat ik daar verder van moet vinden. Het is duidelijk, ik weet wat het kost en ik zie aan wie het geadresseerd is en ik weet wat ik bestel.
I	Ja precies. Kun je dat weer aangeven?
R	Ja hoor.
I	En voor welke box heb je eigenlijk gekozen?
R	De gezinsbox voor 2 personen. We zijn met z'n zessen maar we hebben kinderen die niet zo heel veel eten. De kinderen eten ook niet alles of we maken er net even iets anders van. Dus ja of we gooien er nog wat bij.
I	Ja, en had je eerst een eenmalig box of gelijk een abonnement? Of weet je dat niet meer?
R	Ik denk dat we gelijk een abonnement hebben gedaan.
I	Oke. Weet je waarom nog?

R	Ja nee prima we gingen er vanuit dat het goed was.
I	Oke top. En op een begeven moment ontving je de box. Wat vind je van de levering?
R	Ja. Nou in het begin, maar ik moet zeggen dat het nu beter gaat, de eerste paar keer was het heel slecht weer en toen zou het om half 9 geleverd worden en toen werd het 11 uur 's avonds. Maar goed daar kregen we wel een update per mail van hoor dus dat vond ik heel netjes maar de eerste keer ging het ook niet helemaal qua tijd maar daarna is het, ik heb het idee dat het steeds beter geregeld wordt. Ja weetje prima. Wat ik zeg, je krijgt nu van te voren telkens een mailtjes van zo en zo laat wordt er geleverd. En het maakt ons eigenlijk niet heel veel uit we zijn in principe gewoon thuis 's avonds maar goed de keer dat het niet helemaal goed ging daar werden we keurig over geïnformeerd dat het wat later werd.
I	Oke mooi. Schrijf ik de levering erbij.
R	Ik hou hem op dezelfde.
I	Ja is goed, wat het kan nog beter vind je?
R	Ja zeer positief, weet je er wordt natuurlijk een tijd gestuurd waarop het geleverd wordt en ja prima. Kijk als ik zou kunnen zeggen ik wil het om 8 uur en het wordt dan ook echt om 8 uur geleverd of ik wil het om 6 uur, dan zou ik misschien zeer positief neerzetten maar het is goed zoals het is.
I	Ah oke. En de Streekbox zelf, hoe bevalt die?
R	Ja goed. Het leuke ervan is qua producten, dat lees ik wel, waar het allemaal vandaan komt. Ik vind dus het leuke dat er eigenlijk meer geleverd wordt dan wat je in het recept nodig hebt en dat je daardoor weer aan de slag gaat met de producten die je overhoudt.
I	Ja oke cool. En wat vind je verder van de ingrediënten zelf?
R	Het is redelijk lokaal. Er zijn wel wat ingrediënten dat wat minder lokaal is. Als ik zelf zou koken zou ik niet zo snel aardappels koken, dat zit er wel wat meer in. Maar weet je dat vind ik eigenlijk ook wel weer goed voor de kinderen.
I	Ja.
R	Bij ons vandaan zullen ze dat niet zo snel krijgen. Dus dat krijgen ze zo nu via de Streekbox.
I	Oke mooi. Schrijf ik even de ingrediënten erbij. Kun je die weer beoordelen?
R	Ja.
I	En het zou nog steeds nog beter kunnen? De ingrediënten?
R	Ja weetje wanneer moet ik zeer positief neerzetten, dat zal ik niet zo snel doen.
I	Nee hoeft ook niet hoor.
R	Dan zou het echt elke keer totaal anders moeten zijn. Maar ik denk ook niet dat dat zou kunnen. Er zit absoluut genoeg variatie in, maar er zitten ook wel wat terugkerende dingen in. Weet je als het echt elke keer alle gerechten altijd totaal anders zijn, dan zou ik misschien zeer positief neerzetten. Maar dat zie ik niet zo snel gebeuren en dat hoeft van mij ook niet.
I	Oke en het receptenboekje. Daar had je het zelf ook net even over. Ik heb hier een voorbeeldje bij me. Wat vind je hiervan?
R	Ja. Nou toevallig 2 weken geleden was het op iets steviger karton gedrukt dat ik dacht van nou het wordt iets luxer. Op zich prima alleen als ik hem dan vergelijk met HelloFresh, die doen het zeg maar zo, die doen er dan een map bij en dan kan je het daar eventueel in opbergen. Nu komt het eigenlijk in een la en eens in de zoveel tijd gaan we daar doorheen maar dan gaat het ook redelijk snel in de prullenbak. Alleen van de gerechten waarvan we denken wauw dat is top bewaren we. Maar los van de informatie die ik wel altijd erg prettig vind, zou je het bij wijze van iets meer in een vorm kunnen doen dat je het iets langer kan bewaren.
I	Ja oke. En de inhoud?
R	Ja top, prima.
I	Oke mooi. Ik zet ook even het receptenboekje erbij.
R	Ja die zet ik dan iets lager.

I	Is goed, door de..
R	Ja wat ik zeg als ik hem toch met HelloFresh vergelijk dan, zeg maar de inhoud vind ik heel goed alleen qua bewaren zal ik hier wat minder snel een recept van terugzoeken omdat, hij staat zeg maar ik moet hem uit elkaar gaan knippen en dat zou anders kunnen.
I	Uhu precies. En heb je ook gebruik gemaakt van de klantenservice?
R	Naja een keer dus, een keer is het fout gegaan met het leveren van aardappelen en toen heb ik gebeld en toen werd het gelijk goed aangepakt.
I	Oke mooi. En had je gebeld of..?
R	Ja ik had gebeld. Tenminste dat vond ik nog een klein beetje lastig, als je nu op de site komt dan op zich contact kan je nog wel vinden maar heel even iets zoeken over je product is wat lastig te vinden op de site.
I	Ja klopt.
R	Maar aan de andere kant als je belt, dan wordt er direct geantwoord en wordt het meteen goed behandeld dus dat vind ik ook ergens wel weer goed.
I	Ja. Oke even kijken hoor dus website vind je beetje onduidelijk. Kan je dat weer neerzetten?
R	Ja en de volgende contact?
I	Ja of klantenservice. Ja zit daar ook nog verbetering in vind je?
R	Klantenservice vind ik niet. Website naja wat ik zeg, daar mis ik een beetje op het moment dat je daarheen gaat dat je kan inloggen en echt je producten ziet. Je wordt eigenlijk gedwongen om contact op te nemen, wat ik aan de andere kant ook wel weer goed vind omdat dat heel persoonlijk is.
I	Ja, oke. Zou je eventueel nog iets anders verbeterd willen zien? Andere dingen dan die je net al hebt benoemd.
R	Niet echt nee.
I	En elke maand krijg je een mailtje met de factuur van je abonnement. Wat vind je van die mail?
R	Ja duidelijk prima. Wat ik net zeg hij was een beetje te vroeg, tenminste ik vond dat de incasso te vroeg gebeurde maar ik heb nu het idee dat het aangepast is. Dus dat is prima.
I	Zou je de factuur willen beoordelen? Yes top. Zit daar ook nog verbetering in?
R	Ja het kan er altijd mooier uit zien, maar alles staat erop wat er op moet staan. De informatie die erop staat is duidelijk en dat vind ik allemaal niet zo spannend.
I	Even kijken, nog een laatste vraag. Zou je Streekbox aanraden?
R	Ja dat doe ik ook wel. Tenminste we hebben wel vrienden die ook met HelloFresh bezig zijn en wij praten altijd heel positief over Streekbox.
I	Oke leuk! Nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb je nog vragen voor mij?
R	Oke top. Nee eigenlijk niet. Ik was benieuwd wat je allemaal wilde weten maar dat is duidelijk.
I	Oke mooi. Dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.
R	Ja jij ook voor de behoorlijke rit deze kant op.
I	Naja het is allemaal voor het afstuderen.
R	Oh dit is voor je afstuderen ook?
I	Ja.
R	Even wat meer eromheen, waar ben je mee bezig, wat voor onderzoek?
I	Ik ga dus de Customer Journey, zo heet dit, van Streekbox onderzoeken en door een aantal klanten te ondervragen breng ik die hele reis in kaart en dan ga ik kijken waar de pijnpunten zitten en vervolgens ga ik kijken hoe deze pijnpunten verbeterd kunnen worden en dan ga ik ook weer interviews voor afleggen. Dus dat is het idee.
R	Oke klinkt interessant. Ben je nu net begonnen?
I	Ik heb al een paar klanten gehad. Al vijf gehad.
R	En qua scriptie en zo?

I	Naja ik moet al over een maandje mijn concept inleveren dus schiet wel op.
R	Schiet het ook echt op?
I	Ja het gaat sneller dan verwacht met klanten die willen meewerken.
R	Ja nou goed dat zegt ook wel weer wat over Streekbox denk ik toch.
I	Ja precies. Nou zoals beloofd krijg je een Fruitbox van ons.
R	Ja ik zag hem ook staan op de factuur.
I	Oh oke, nou die komt dan donderdag samen met je reguliere box.
R	Ja ben benieuwd. Het zal er ook wel snel doorheen gaan denk ik met alle kinderen die veel fruit eten.

Interview 7

I	Zoals ik aan de telefoon al heb verteld ga ik je vandaag interviewen over je klantreis bij Streekbox. We gaan eerst even terug naar de tijd dat je niet bekend was bij Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Dan gaan we in op het moment dat je je ging oriënteren en vervolgens het koopproces en hoe je het gebruik van de box en de service hebt ervaren. Tijdens deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en het bedrijf. En deze kun je zo meteen beoordelen op het formulier hierzo. Van zeer positief tot erg ontevreden.
R	Ja.
I	Nou, laten we maar begin beginnen. Hoe kwam je op het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R	Ik had een tijdje de HelloFresh box gehad. En dat heb ik over een periode gehad, dan zette ik hem even stil en dan kreeg ik hem weer. En toen hoorde ik via Toby (de vorige stagiair) en zijn schoonmoeder Sabine Haasbeek over de Streekbox en dat die biologisch is. En dat staat me wel aan.
I	Oke ja.
R	Dus toen heb ik het telefoonnummer gevraagd en heb ik gebeld en zo heb ik het besteld eigenlijk.
I	Oke dus Toby eigenlijk.
R	Ja en Toby had het weer aan zijn schoonmoeder verteld.
I	Want jij kent zijn schoonmoeder dan?
R	Ja zijn familie.
I	Oke wat grappig. En waarom sprak het biologische je zo aan?
R	Nou ik eet graag biologisch. Zoveel mogelijk, het is natuurlijk wel weer een stuk duurder dus moeten wel een beetje onderscheid in maken van wat we wel biologisch kunnen kopen en wat niet. Maar ja vanwege de hogere voedingswaarden en minder milieubelastend, beter voor de gezondheid. Ja dat zijn wel een aantal punten waarvoor ik meer biologisch wil eten.
I	Oke en heb je naast Streekbox ook nog naar anderen biologische boxen gezocht?
R	Nee ik heb niet gezocht. Ik hoorde wel iets over Haarlem dat daar Aangenaam is of zoiets, dat moet ook een biologische box zijn dus dat ging wel even door mijn gedachten maar ik heb nadat ik hoorde van de Streekbox, nou ga ik die maar eens doen. Volgens mij bezorgen die ook niet ver weg. Tenminste, hier dan in dit uithoek.
I	En wat waren je verwachtingen van de Streekbox?
R	Mijn verwachtingen, nou ik had wel gehoord over de Streekbox. Ik heb ook de inhoud, dat briefje weet je wel, had ik gezien van Sabine maar die heeft met vlees en wij eten vegetarisch dus ja ik wist het niet. Ik heb van te voren ook niet gekeken naar de gerechten ik dacht van ik ga het gewoon eens uitproberen.
I	Oke, en heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief?
R	Nee kan ik nog doen. Wist niet dat die er was.
I	Oke en heb je ook Facebook?
R	Ja.
I	En volg je Streekbox ook op Facebook?
R	Nee niet aan gedacht, kan ik ook nog doen.
I	Oke, daarvan wist je ook niet dat die er was?
R	Nee.
I	Oke en twitter?
R	Naja dat gebruik ik eigenlijk nooit.
I	Oke en het telefoonnummer dat je had gebeld, dat had je van de website gewoon?
R	Die had ik van Sabine Haasbeek.
I	Oh van Sabine Haasbeek. En toen heb je een Streekbox besteld, heb je dat via de telefoon gedaan?
R	Ik heb gebeld en toen volgens mij zeiden ze dat het makkelijker was om me aan te melden via de site of email dus op die manier.
I	Oke, dus je hebt eerst gebeld, toen ging je naar de website en daar heb je het

	besteld.
R	Ja.
I	Oke en ik heb ook een voorbeeldje van de website bij me. Was dat deze website? Komt dat je bekend voor?
R	Ja.
I	Oke en hoe ging het bestellen?
R	Ja dat ging heel makkelijk.
I	Oke mooi. Zou je het telefoongesprek willen beoordelen?
R	Nou zeer positief.
I	Ja, en waarom vond je het zeer positief?
R	Omdat ze gewoon goed te woord stonden en mij de mogelijkheid gaven of om op dat moment telefonisch alle gegevens door te geven, maar ze zeiden dat het makkelijker was via de website. Dus ik voelde me niet..
I	Gedwongen of zo.
R	Ja ik kan zelf even kijken wat het makkelijkste is. En ook gewoon heel vriendelijk en behulpzaam.
I	Oke mooi. En toen ging je naar de website dus, hoe heb je dat ervaren?
R	Ja dat was super makkelijk.
I	Ja, waar kan ik het neerzetten?
R	Ja ook gewoon heel positief.
I	Oke en het bestellen zelf, heb je eerst een eenmalige box besteld of ging je voor een abonnement?
R	Nee gelijk een abonnement.
I	Oke en waarom ging je gelijk voor een abonnement?
R	Ja nou ik was overtuigd dat het goed zou zijn eigenlijk.
I	Uhu oke, en de aankoop zelf hoe vond je dat gaan?
R	De aankoop zelf, hoe bedoel je dat?
I	Naja het aankoopproces van het formulier invullen.
R	Nou dat ging wel heel erg makkelijk, alleen ik weet niet of jullie ook automatische incasso doen. Oh ja hier, hierbij machtig ik Streekbox.. nou dat is gewoon mijn eigen schuld, dat heb ik dus kennelijk niet ingevuld en dan krijg ik per email de factuur en dat komt dan binnen op, ik heb dan iets van 5 emailadressen dus dan raakt dat factuur een beetje onderop. Dus dat was steeds eventjes bedenken van oh ja ik moet die factuur nog betalen.
I	Oh ja. Dus dat was onduidelijk misschien.
R	Naja mijn eigen schuld denk ik, moeten jullie ook weer herinneringen gaan sturen of zo.
I	Oh ja dat kan ook. Schrijf ik even het bestelformulier erbij, waar kan ik hem neerzetten?
R	Wat wil je?
I	Wat je daarvan vind.
R	Ja heel duidelijk. Vind het ook heel fijn dat je de keuze hebt of je het automatisch doet of zelf overboekt.
I	Oke en zal ik hem bij tevreden dan neerzetten?
R	Ja.
I	Oke en toen kreeg je dus een bevestigingsmail dat de bestelling is gelukt. Ik heb hem hier ook bij me. En de factuur erbij. Wat vind je daarvan?
R	Wat ik hiervan vind, van de factuur?
I	Ja dit is als de bestelling geslaagd is, dan krijg je deze mailtjes.
R	Ja overzichtelijk.
I	Waar kan ik hem neerzetten?
R	Ja positief.
I	Oke en op een gegeven moment heb je de Streekbox ontvangen. Hoe vind je de levering?
R	De levering, ja het is best wel moeilijk want hij wordt dan al maandagmiddag

	gebracht en dat is niet een tijdstip dat ik er altijd ben.
I	Nee snap ik.
R	Dus dat was wat lastiger maar toen de eerste keer heb ik wel ervoor gezorgd dat ik er was. Maar ik heb ook een keer de bezorger aan de telefoon gehad en gezegd van nou zet maar neer in de tuin of bij de bureu. Dus eigenlijk maakt het dan niet meer zo veel uit, ik kan alleen de box niet meer teruggeven.
I	Oh ja precies dat vind je ook wel jammer.
R	Dus ik dacht dat het een probleem was, maar achteraf loopt het eigenlijk ook wel goed.
I	Oke mooi. Levering, zou je die weer kunnen beoordelen?
R	Ja tevreden.
I	Zou je liever willen dat je gewoon thuis bent.
R	Ja iets later maar goed dat wil misschien iedereen wel.
I	Ja je kreeg ook een mail over de levering met het tijdstip, wat vind je daarvan?
R	Ja vind ik heel prettig en de tijd die erop staat is ook heel accuraat.
I	Ja?
R	Ja.
I	Oke mooi. En de Streekbox zelf hoe bevalt die?
R	Ja goed, er heeft wel eens een paar keer een moeilijk recept, of tenminste van 40 minuten, weet je wel dan wil je snel even wat maken.
I	Ja en dan is het nog net iets te lang.
R	Dan is het ook echt best wel lang ook, maar nee ik vond het ook lekkere gerechten.
I	Mooi en de ingrediënten zelf? Wat vind je daarvan?
R	Ja goed, we hebben volgens mij wel bijna alles biologisch. Bij sommige dingen dat ik dacht van nou dat weet ik niet of dat biologisch is. Ja perfect. Bij HelloFresh krijg je als ze een recept hebben met risotto, ik zeg maar wat, dan krijg je echt een heel klein zakje met precies afgepast risottorijst en bij jullie krijg je een heel pak risotto. Dus de hoeveelheden zijn ook groter.
I	Ja, dus dat vind je ook wel prettig?
R	Ja, nou wij eten niet zoveel dus de recepten zijn, we zijn met z'n drieën maar we kunnen hier echt ruim van eten.
I	Oke mooi en heb je dan de 4 persoonsbox of de 2 persoonsbox?
R	2 persoons en daar redden wij het ook echt ruim mee, met z'n drieën.
I	Oke mooi, schrijf ik de ingrediënten erbij. Zou je die willen beoordelen?
R	De ingrediënten, nou zeer positief.
I	Oke en het receptenboekje zelf. Dit is dan voor de gezinsbox en de specialsbox. Wat vind je daarvan?
R	Ja goed, leuk. Ik bewaar ze ook.
I	Oke cool en dan kijk je er wel eens in terug.
R	Ja als een recept echt heel lekker was kan ik dat nog een keer maken of zoiets.
I	Ja precies. Receptenboekje, lees je wel eens de tekstjes die hierin staan?
R	Nee deze eigenlijk niet (op de eerste pagina), maar dit daarover wel.
I	Ja en deze (waar de producten vandaan komen)?
R	Ja lees ik ook. Omdat het gewoon praktisch is om te weten of ik dat heb. Ik heb ook wel is gehad, dat was bij HelloFresh, en dan kom je erachter dat je sojasaus moet hebben of zo wat essentieel is voor het recept.
I	Uhu en dan denk je oh ja moet nog naar de winkel.
R	Ja.
I	Zou je het receptenboekje willen beoordelen?
R	Tevreden.
I	Zit er nog een minpuntje aan? Omdat je hem bij tevreden neerzet.
R	Nee ik zou eigenlijk niet weten hoe dat verbeterd zou kunnen worden dus dan ben ik wel zeer tevreden. Nee geen verbeterpuntes, prima.
I	En in hoeverre kwamen je verwachtingen overeen met je ervaringen?
R	Ja die kwamen wel helemaal overeen denk ik. Dat kwam ook wel doordat ik Sabine

	Haasbeek had gesproken en zij heel tevreden was, dus ik had al hoge verwachtingen en daar heeft Streekbox ook wel aan voldaan.
I	Ja want zij had ook de Streekbox?
R	Ja zij had hem voor 4 personen en mijn andere vriendin had hem ook.
I	Oke en wat vind je van de informatievoorziening op de site of via de mail?
R	Ja ik heb eigenlijk nooit meer op de site gekeken omdat het gewoon allemaal goed liep eigenlijk.
I	Ja, oke en heb je wel eens gebruik gemaakt van de klantenservice? Of was dat op het begin alleen?
R	Nou ik heb hem nu eventjes voor een paar weken stopgezet en toen heb ik, oh nee dat heb ik met de email gedaan. Dus klantenservice heb ik nooit meer aan de telefoon gehad.
I	Oh ja, maar wel via de mail.
R	Ja.
I	Oke schrijf ik dat ook even op. En hoe ging dat?
R	Ja fantastisch echt supersnel reactie.
I	Oke mooi, waar kan ik hem neerzetten?
R	Ja zeer positief. Weetje ik had gevraagd kan ik hem even tijdelijk stopzetten en kreeg meteen een reactie met ja natuurlijk vanaf wanneer en hoelang. Ja dat had ik er zelf volgens mij niet eens ingezet. Nee dat ging echt heel goed.
I	Mooi. Even kijken zou je eventueel nog iets anders verbeterd willen zien?
R	Nee ik kan niks bedenken. Even denken hoor. Ja ik vroeg me af, ik ben een beetje met afvalscheiding bezig en ik vind het heel positief dat je de box weer mee kan geven en ik vroeg me af of de groentes, weetje als je 4 tomaatjes hebt of dat niet gewoon los in de box zou kunnen in plaats van ook weer verpakt in een papieren zak. Maar dat is natuurlijk niet altijd haalbaar.
I	Ja is wel iets om over na te denken.
R	Maar verder is alles goed bepakt.
I	Oke mooi en je krijgt dus elke maand een factuur via de mail. Wat vind je van deze factuur?
R	Ja prima factuurtje.
I	Je vertelde net dat je liever automatische incasso wilde.
R	Ja ik ga dat veranderen, ja dat kwam er dan niet van maar het is wel makkelijker.
I	Ja precies.
R	Ja om de dood eenvoudige reden dat alle facturen die in mijn inbox komen, weet je wel dan ben je onderweg en dan lees je het, en dan kom ik thuis en dan is het helemaal uit beeld verdwenen omdat er weer 20 nieuwe emails zijn gekomen. En dan krijg je van die herinneringen. Dus het komt uiteindelijk wel weer goed, op zich is automatisch wel makkelijker.
I	Ja misschien is het ook wel makkelijker als het hier ook in staat van wil je het veranderen naar automatische incasso..
R	Ja dat zou kunnen.
I	Oke en zou je ook Streekbox aanraden bij vrienden of familie?
R	Ja.
I	Heb je dat al gedaan toevallig?
R	Ja ik heb wel verteld dat ik het heb, maar weet niet zitten jullie door heel Nederland?
I	Ja behalve de Waddeneilanden.
R	Oh ja. Nee ik heb het ook aan een vriendin bijvoorbeeld die HelloFresh heeft, weet je wel als ik weet dat iemand dat heeft dan vertel ik wel over de Streekbox.
I	Oh ja leuk. Nou volgens mij ben ik wel door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?
R	Nee ik heb geen vragen.
I	Oke nou mooi. Dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.
R	Ja jij ook, dat je helemaal hierheen komt. Waar kom je vandaan? Uit Zoetermeer?

I	Ja en dan ga ik zo meteen weer naar kantoor.
R	Oh ja waar zit die?
I	In Nieuw Vennep.
R	Oke dus dat is nog wel redelijk dichtbij.
I	Ja precies. Zoals beloofd krijg je een Fruitbox van ons. Maar je gaat op vakantie toch?
R	Oh ja! Nee ik ga niet echt op vakantie maar we zijn gewoon minder thuis. Gewoon veel uiteten en dan vind ik het zonde van de Streekbox. Dan red ik het niet om drie keer te koken. Misschien een keer of zo.
I	Ja precies en dan ligt er maar dood te gaan. Naja die box krijg je dan bij de eerst volgende keer, volgens mij is dat pas in mei.
R	Ja nee hartstikke leuk!

Interview 8

- I** Zoals ik al gister vertelde ga ik u vandaag interviewen over uw ervaring tijdens de klantreis bij Streekbox. En we gaan eerst even terug naar de tijd dat je nog niet bekend was bij Streekbox en dat u zich voor het eerst ging oriënteren. Vervolgens gaan we in op het koopproces en hoe u het gebruik van de box en de service heeft ervaren.
- R** Helemaal goed. Oke.
- I** En tijdens deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen u en Streekbox en die kunt u zo meteen gaan beoordelen.
- R** Helemaal goed.
- I** Even kijken, laten we maar eerst bij het begin beginnen. Hoe ontstond bij u de behoefte om een maaltijdbox te bestellen.
- R** Nou dat kwam, wij hadden de box van HelloFresh en dat was meer uit nieuwsgierigheid, want familie had ook zo'n box dus dan denk je oh laten we dat ook eens proberen en zo kwamen we aan HelloFresh. Dat hebben we een hele tijd gebruikt, maanden. En toen dachten we oh laten we Streekbox gaan bestellen. Eens even wat anders. Dus het ging meer van laten we eens proberen hoe Streekbox is. Want die adverteert met streekproducten, uit Nederland. Laten we eens kijken of dat was is. Dus zo is het gekomen.
- I** Oke en hoe leerde u Streekbox kennen?
- R** Naja dat is ook wel interessant. Door te mailen geloof ik met Streekbox voor een proefdoos voor, naja ik weet niet meer wat de aanbieding was, maar die konden we alleen krijgen als we de hele maand gelijk betaalde. Dus gelijk 156 of 150 euro betalen en dat was het eerste contact met Streekbox dat we dachten nou dit doen jullie niet handig Streekbox.
- I** Nee precies.
- R** Dus we hebben die maand betaald maar de start was al verkeerd.
- I** Ja en hoe leerde u Streekbox voor het eerst kennen? Kwam dat door advertenties of door vrienden?
- R** Oh zo bedoel je, nou dat kwam door familie. Het zit bij ons veel meer in de ervaringen van anderen dan dat de Albert Heijn weer komt met z'n Allerhandebox en zo heb je nog 20 van die boxen. Wij zoeken het echt vanuit de ervaring. Dus als onze vrienden tevreden zijn, dan gaan wij het proberen. Zijn ze niet tevreden, dan hoeven we het niet te bestellen.
- I** Oke duidelijk. En u vertelde net dat u streekproducten wel belangrijk vind. En waarom vindt u dat precies belangrijk?
- R** Nou ik vind het mooi om de Nederlandse economie te stimuleren hiermee en ik vind het belangrijk, naja ook die natuurproducten. Er zijn heel veel Nederlanders, Nederlandse boeren, agrariërs die hun best doen om zo ecologisch mogelijk produceren. Toch leuk om daar een bijdrage aan te leveren, dus ik vind het mooi waar Streekbox zich daarop richt. Daar wil ik wel een bijdrage aan leveren.
- I** Oke mooi. En u vertelde net dat u bij de eerste keer gelijk voor een hele maand moest betalen omdat u dan een korting of zo kon krijgen.
- R** Nee zo ging dat niet. Streekbox biedt aan als je nu abonnement wordt krijg je korting, ik weet niet meer precies, maar het gaat niet eens om die korting. Maar biedt het dan niet aan. Daar gaat het dan om. En toen we dat deden, dat inschrijven, het is met of zonder korting, eigenlijk maakt dat niet zo veel uit. Maar we schrijven in en dan was het dat we het bericht dat we alleen maar in konden schrijven als we de hele maand gelijk vooruit betaalde. En dat was niet handig, dat was de verkeerde manier.
- I** Ja dat vond u wel vervelend.
- R** Ja kijk als je elke maand een rekening krijgt van 39 euro, naja volgens mij is dat de deal.
- I** Ja precies.
- R** Dus ik vond dat echt mateloos vervelend. En dat is geweest dat we dan na een

maand hebben opgezegd, ik ben toch niet helemaal gek.

I Ja dus oke gaan we even terug naar de ervaring van de vrienden waarover u had verteld. Dus bent u daar wel tevreden over?

R Over wat die vrienden vertelden?

I Ja, de contactmoment met Streekbox kunt u namelijk beoordelen van erg ontevreden, tot minder tevreden, neutraal, tevreden en zeer positief. Waar zou u dat dan ongeveer plaatsen?

R Naar aanleiding van mijn ervaring met Streekbox, dat bedoel je?

I Naja over toen u voor het eerst van vrienden en familie hoorden wat hun ervaring was met Streekbox.

R Oh toen hoorde ik een positief geluid.

I Oke ja, dan schrijf ik dat even op. En wat waren de afwegingen precies om voor Streekbox te kiezen?

R Naja dat vertelde ik net he van uit de streek, Nederlands, eerlijke producten en nou ik hoef geen biefstuk uit Amerika terwijl je hier ook goede biefstuk hebt.

I Ja en dat had u bij HelloFresh meer dat gevoel?

R Ja daar kon je zien dat het uit de hele wereld komt, dat is gewoon massaproductie.

I En even kijken hoor. Heeft u zich ook aangemeld voor de nieuwsbrief van Streekbox?

R Geen idee. Dat kan ik je niet vertellen.

I Oke en heeft u toevallig ook Facebook?

R Nee dat hebben we niet.

I En waarom niet? Mag ik dat vragen.

R Ja we zijn niet van die generatie. Onze kinderen hebben allemaal Facebook maar wij niet.

I Oke nou dat hoeft ook niet. En even kijken, hoe heeft u het gebruik van de website ervaren? Tijdens het bestellen. Of u ging eerst even kijken denk ik op de website toen u voor het eerst van Streekbox hoorde.

R Ja.

I Hoe heeft u dat ervaren?

R Ja het is wel mooi toegankelijk alleen toen wij de eerste keer, dat is dus nu dik een jaar geleden, kennis maakten met Streekbox, wat op de website stond dat handelden ze niet. Dus je kan voor een week bestellen, wat we hebben gedaan. Maar je moet voor een maand betalen. Dus ze doen niet wat op de website staat.

I Ja precies dus de belofte komt eigenlijk niet overeen met de werkelijkheid.

R Nee en dat moet je niet doen, als dat de klopt, klopt dan de rest wel. Dus dat idee laat je dan achter.

I Ja precies dat is dan jammer.

R Maar de website was prima. We hebben besteld en dan zit het eerste kinkje in de kabel dat we denken he waarom doe je dat nou. Naja dan wacht je je maaltijdbox af en verder hebben we niks op die website gedaan of gezocht.

I Nee precies, dus alleen voor het bestellen kwam u op de website.

R Ja.

I En hoe heeft u de aankoop zelf ervaren? Los van de betaling per maand.

R Nou prima, je bestelt en het komt voor mekaar. Dus dat was niet zo ingewikkeld.

I Oke dus dat ging goed allemaal.

R Ja.

I Oke en op een gegeven moment krijg je een mailtje dat de bestelling is geslaagd. Hoe zou u dat mailtje beoordelen?

R Ja prima.

I Prima? Oke.

R Ja dat is gewoon bevestiging van dat het proces goed loopt.

I Ja inderdaad oke. Even kijken hoor. Ja op een gegeven moment ontving u voor het eerst de Streekbox. En als eerste krijg je dan als het goed is een mailtje over

	wanneer het geleverd wordt. Wat vond u van deze mail?
R	Ja ik vind het attent dat je mailt, hij komt ongeveer tussen die en die tijd. Maar als het niet gebeurt dan kan je beter niet mailen.
I	Hoe bedoelt u dat precies?
R	Nou ze mailen dan hij wordt tussen 6 en 8 bezorgd, maar als je er dan niet bent dat is niet leuk. Want je houdt daar dus omdat je contact hebt gehad via de mail of een smsje, hou je daar rekening mee. Maar als je er dan niet bent is dat niet zo handig.
I	Als je er zelf niet bent bedoelt u?
R	Nee dat Streekbox er dan niet is.
I	Nee dat is niet handig inderdaad nee. Maar dat is wel eens vaker gebeurd?
R	Ja dat is wel vaker gebeurd. De eerste keren, nu is dat niet meer zo, maar de eerste keren kwamen ze met een aftands busje waarvan je dacht heeft mijn eten daarin gezeten, dat moet niet waar zijn.
I	Oh wat vervelend. Dus dat viel wel heel erg tegen.
R	Ja de eerste contactmomenten met Streekbox waren niet dat je dacht van dit is feest.
I	Nee precies. En dat kwam dus door dat busje hoe dat eruit zag en doordat ze te laat kwamen.
R	Ja maar als je ze nu optelt. Dat komt dus doordat je een week besteld voor proef en een maand moet betalen, dus daar begint de eerste irritatie al. Ten tweede als je dat zegt dat je op tijd bent, wees dan ook op tijd of binnen de uren dat je zelf een afspraak maakt. Wij maken die afspraak niet dat doen jullie zelf. Dan komt er een busje voor de deur dat je denkt van wat komt daar nou uit. Wat een aftands oud rotting. En dan komt er ook nog iemand aan de deur waarvan je denkt joh waar kom jij vandaan. Dus voel je? Het stapelt op van Streekbox waarom doe je dat nou.
I	Oh wat erg. Ja snap ik dus dat viel wel tegen inderdaad.
R	Ja en dan moet je nog drie weken.
I	Ja precies. Even kijken hoor. En de Streekbox zelf, hoe beviel die?
R	Ja we hadden natuurlijk een vergelijking met maanden HelloFresh. Ik vind dat het inmiddels verbeterd is, maar wat toen op viel is, ik praat nu even over het eerste contact, dat is wat je wil he.
I	Ja.
R	Dat er dus veel te veel in zat. Dus als we voor die week, ik verzin maar wat, een halve bloemkool nodig hadden, dan zat er een hele in. En als we voor één maaltijd rijst nodig hadden, dan zit er voor drie weken rijst in.
I	Ja dan zit er een heel pak in bijvoorbeeld.
R	Ja en toen heb ik daar ook een mailtje over gemaakt van Streekbox ik vind het allemaal prima maar als jullie nog een beetje meewerken aan geen verspilling van voedsel, kan je het dan een beetje afmeten want ik hoef geen heel bos tijm omdat ik een beetje tijm in mijn eten moet doen. Nou inmiddels hebben ze dat wel aardig veranderd maar dit was het eerste contact.
I	Ja en wanneer was dat eerste contact ongeveer?
R	Ongeveer een jaar geleden.
I	Oke ongeveer een jaar geleden. En inmiddels is het wel verbeterd zei u.
R	Ja absoluut.
I	Oke gelukkig. En wat vind u verder van de ingrediënten zelf?
R	Ja ik vind het ziet er vers uit. Wat je bij Streekbox moet doen, dat vind ik niet zo handig, is dat je goed op de houdbaarheidsdatum moet letten. Dus je moet snel eten want de data van versheid zit dicht tegen het einde van het termijn aan.
I	Nee dus u kunt het niet zo lang bewaren.
R	Nee dus ik zou er voor kiezen om, want stel je voor dat ik twee dagen wegga en als ik terugkom dat ik dan aan mijn box ga beginnen, dan loop ik de kans dat ik

eten eet wat over de datum is.

- I** Oh ja, dus dat vindt u wel vervelend inderdaad?
- R** Ja dat vindt iedereen vervelend.
- I** Ja dat is heel erg zonde natuurlijk. Zou u liever willen zien dat de ingrediënten wel iets van twee weken langer houdbaar zijn.
- R** Ja of een week. Dus dat je weet, ik kan zelf een beetje kiezen wanneer eet ik nou wat uit die box wat dat ziet er allemaal prima uit. Niet zo op het randje van de houdbaarheidsdatum.
- I** Ja precies, oke duidelijk. En dan krijgt u ook altijd een receptenboekje in de box. Wat vindt u hiervan?
- R** Ja leuk boekje. Ik vind het ook steeds leuker worden met de verhaaltjes erin over de producten dus dat doen jullie goed.
- I** Oke mooi.
- R** Naja ik vind het, als ik het vergelijk met HelloFresh daar kan je wat makkelijker het recept lezen dan bij jullie. Bij jullie moet ik er echt bij blijven van heb ik nou alle stappen. Als ik ook een advies mag geven dan zou ik jullie receptenmakers nog meer uitnodigen om stap voor stap, dan hoeft je niet zo iedere keer de tekst te lezen. Dus ik vind het boekje prima, ik vind het leuk dat er streekartikelen in staan, dat er af en toe een fotootje in staat van deze schapenkaas komt uit de boer uit Zeeland. Maar ik zou het recept ietsje duidelijk omschrijven.
- I** Ja dat het meer echt stappen worden zeg maar.
- R** Ja
- I** Oke duidelijk. En de kooktijden die in het boekje staan aangegeven?
- R** Die zijn allemaal iets langer dan HelloFresh. En omdat je wat vaker moet lezen duurt de kooktijd dus ook langer. Dus daarmee kan je het ook een beetje opheffen. De kooktijd is in principe wat langer dan bij een vergelijkbare box.
- I** Oke en vindt u dat vervelend?
- R** Ja vind ik niet fijn. Vind ik vervelend. Ik zou het graag wat sneller willen. Want waarom koop ik nou een box. Om niet te hoeven na te denken over het eten, dat ding uit te pakken en voor het gasfornuis te staan en hupsakee zo kook ik mijn eten en klaar. Maar het moet niet te ingewikkeld worden.
- I** Ja en even kijken hoor. U vertelde net dat u contact heeft gehad met de klantenservice over dat de ingrediënten wel wat afgepaster mogen zijn.
- R** Ja.
- I** Hoe vond u de klantenservice zelf?
- R** Ja dat ging prima. En ze hebben er ook wat mee gedaan.
- I** Oke dat is mooi. Dan heeft u ook echt het gevoel dat er naar u geluisterd wordt.
- R** Ja dan doet het er ook toe om positieve feedback te geven.
- I** Oke mooi en was dat via de mail of telefonisch met de klantenservice?
- R** Telefonisch
- I** Telefonisch oke. Heeft u verder nog contact gehad met de klantenservice?
- R** Nee.
- I** Nee oke. En wat vond u verder van de informatievoorziening op de site, via de mail?
- R** Naja de email krijgen we niet want ik heb geen nieuwsbrief. En op de site we bestellen nu via de site. Naja dat doet mijn vrouw en voor de rest hebben we geen contact met Streekbox.
- I** Oke en waarom bent u eigenlijk klant gebleven bij Streekbox nadat het zo tegen viel?
- R** Nee dat zijn we niet, we zijn er ook mee gestopt.
- I** Oh u bent er ook mee gestopt, oh sorry. Nou dat is duidelijk.
- R** En toen zijn we terug gegaan naar HelloFresh. En na een paar maanden hebben we gedacht van nou laten we nog een keer proberen.

- I** De Streekbox?
- R** Toen zijn we weer teruggegaan naar de Streekbox om te kijken van nou hoe zit het dan. Toen hebben we bij de kerst bij jullie besteld. Bij ons ging het gewoon goed. En toen kon je ook zien dat er wat was gedaan aan de aangepaste hoeveelheid, de receptuur was nog wat ingewikkeld. Tenminste het duurde nog te lang, ingewikkeld niet, maar het duurt te lang. De dingen waren goed aangepast en oh ja de houdbaarheidsdatum, dus de houdbaarheid, het was goed aangepast. De receptuur moet dus wat strakker. Dus toen hebben we de Streekbox weer twee weken gebruikt en toen gingen we op vakantie. Toen hebben we hem weer even stopgezet en na die tijd hebben we geen enkele box meer in huis moet ik zeggen.
- I** Oke.
- R** Dus ook geen HelloFresh, ook geen Streekbox. Dus vanaf januari hebben we geen boxen.
- I** En zou u eventueel nog iets anders dan de punten die u al heeft genoemd, verbeterd willen zien bij Streekbox?
- R** Nee dat kan ik niet bedenken.
- I** Oke dus heeft u na die maand nadat u de Streekbox heeft gekregen, heeft u daarna gelijk stopgezet?
- R** Nee we hebben een maand hem gehad en zijn we daarna teruggegaan naar HelloFresh en toen zagen we het verschil. Toen werd het december, hebben we twee Streekboxen bij jullie gekocht, toen hebben we daarna nog twee gehad en toen gingen we op vakantie. Dus we zijn na HelloFresh nog teruggegaan naar jullie en na januari, dus eind januari kwamen we terug, toen hebben we en HelloFresh en Streekbox niet meer besteld.
- I** Oke en waarom heeft u daarvoor gekozen? Om allebei niet te bestellen?
- R** Nou eigenlijk, de ervaring met Streekbox heb ik net verteld en toen dachten we laten we maar helemaal eens even stoppen en even kijken wanneer we weer zin hebben. Dus dat was meer zoiets van nou we stoppen er even mee.
- I** Oke en volgens mij ben ik wel door mijn vragen heen. Heeft u nog vragen voor mij?
- R** Nee, mag ik jou even feedback geven?
- I** Ja hoor, brand maar los.
- R** Als ik jou was, wat me op valt is dat je heel vaak zegt 'eens even kijken'.
- I** Ja dat valt me ook op inderdaad als ik de interviews terug luister.
- R** Dat zeg je bijna bij elke vraag of bij elke zin of bij elk antwoord. Nou snap ik wat je aan het doen bent maar ik kan me ook voorstellen dat er mensen zijn die denken van joh ben je goed voorbereid of heb je hier stukken voor of naja kan mij het schelen wat ze bedenken maar ik wou even tegen jou zeggen je doet het hartstikke goed. Je vraag hartstikke goed door, maar ik zou het ietsjes sneller doen en niet bij elke zin zeggen van eens even kijken hoor.
- I** Oh dank u wel voor uw feedback. Daar kan ik wel wat mee.
- R** Nou dat is mooi.
- I** En ja ik wil u verder heel erg bedanken voor uw tijd.
- R** Graag gedaan en succes ermee. En waar moet dit nou toe leiden?
- I** Nou dit wordt dus een onderzoek naar hoe de klantreis eruit ziet van Streekbox. Dus van het oriënteren, tot het gebruik van de box en de service. In die reis zitten een aantal pijnpunten en ik ga dus onderzoeken waar die pijnpunten zitten in de reis en hoe die verbeterd kunnen worden zodat de beleving van de klant positiever kan zijn.
- R** Ja nou als we toch even zo bezig zijn, mag ik dan even vragen wat studeer jij? Want je bent nog student denk ik.
- I** Ja klopt ik studeer Commerciële Economie op de Hogeschool Leiden.
- R** Hogeschool Leiden, en dan heeft Streekbox één of meer studeren om dit

onderzoek te doen.

I Ja naja dit is mijn afstudeeropdracht dus dat doe ik in mijn eentje.

R Oh oke, nou ik wens je heel veel succes ermee en het was een leuk interview.

I Mooi ik vond het ook leuk.

R Zo is het. Succes!

I Dank u wel. Fijn weekend nog!

Interview 9

- I** Ik zal het interview eerst even uitleggen. Zoals ik aan telefoon gister heb verteld ga ik u vandaag interviewen over uw ervaring tijdens uw klantreis bij Streekbox. En we gaan eerst even terug naar het moment dat u nog niet bekend was bij Streekbox en dat u voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Dan het oriëntatie- en koopproces en hoe u het gebruik van de box en de service heeft ervaren. Tijdens deze fases zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen u en Streekbox en die kunt u beoordelen van erg ontevreden tot minder tevreden, neutraal, tevreden en zeer positief. En zo gaan we dat een beetje doen.
- R** Uhu, oke prima.
- I** Mag ik trouwens je en jij zeggen?
- R** Ja hoor alsjeblieft graag.
- I** Oke mooi. Naja hoe ontstond bij jou de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
- R** Nou ik had er wel vaker over gedacht. Maar ja nooit echt de stap gezet want ik ben een niet zo goede koker en ik varieer ook niet zo veel dus ik dacht jeetje wat krijg je dan allemaal en toen kwam ik via Sebastiaan in contact met Streekbox. En zodoende is dat toen een bestelling geworden.
- I** Oke en ben je nog verder gaan oriënteren op andere maaltijdboxen?
- R** Nee nee ik hoorde dit concept en ik denk van nou dat lijkt me wel wat. Je moet toch ergers beginnen.
- I** Oke leuk. En waarom sprak Streekbox je dan aan?
- R** Nou omdat het ook wel inderdaad streekproducten zijn dus het is ook wel echt allemaal Nederlands en naja de kwaliteit van het vlees en dergelijke hoorde ik dat dat altijd wel goed was. Dus ik denk nou ja dan moeten we dat gewoon proberen.
- I** Ja precies. Mooi. En waarom vind je streekproducten belangrijk?
- R** Nou omdat a. je krijgt dan meer de seizoensproducten. En dat vind ik op zich wel belangrijk dat niet alles ver weg gehaald wordt en het is natuurlijk ook goed voor de economie dat het een beetje in de buurt blijft.
- I** Ja. Oke duidelijk. Heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief van Streekbox?
- R** Nee volgens mij niet. Ik krijg wel mailtjes, nou gister krijg ik dan een mailtje over de bezorging, die krijg ik dan altijd en gister kreeg ik iets met wat meer informatie dus ik moet me daar eens voor aanmelden.
- I** Oke dus je bent wel geïnteresseerd in de nieuwsbrief?
- R** Ja ja.
- I** Oke leuk. En heb je toevallig ook facebook?
- R** Ja heb ik ook.
- I** Oke en volg je Streekbox ook op facebook?
- R** Nee ja, ik heb het een keer geprobeerd en dat lukte niet en daarna ben ik het eigenlijk vergeten. Dus ga ik ook weer doen, aanmelden facebook.
- I** Oke dus dat lijkt je ook wel interessant?
- R** Ja als ik met dat soort dingen bezig ben, vind ik het wel leuk om te weten hoe en wat ook dus.
- I** Ja precies. En twitter heb je dat ook?
- R** Nee.
- I** En waarom niet?
- R** Te ingewikkeld. Daar heb ik me niet in verdiept nog.
- I** Oke en wat was nou echt het moment dat je echt over de streep werd getrokken om een Streekbox te bestellen?
- R** Ja nou weetje omdat het eigenlijk een beetje via Sebas allemaal liep. Dus heb ik niet echt zoiets gehad van oh dat is nou.. Nee hij was er enthousiast over en toen dacht ik nou dat ga ik dan maar doen. Niet echt iets specifiek.
- I** Oke. En Sebastiaan vertelde dat je via Sebas de Streekbox hebt besteld. Was dat bewust dat het via Sebas ging?
- R** Nou dat is eigenlijk gewoon zo gelopen. Dus niet echt bewust of onbewust maar ja we hadden het erover en toen kwam het eigenlijk zo.

I	Oke.
R	Dus toen heeft hij het eigenlijk verder voor mij geregeld.
I	Ja oke dus het bestelproces heb je zelf niet doorlopen?
R	Nee dat heeft hij gedaan.
I	Ja. En heb je eerst een eenmalige box via Sebas besteld?
R	Nee gelijk maar voor een langere termijn.
I	Oke en waarom heb je daarvoor gekozen?
R	Nou net wat ik zei, ik ben niet zo'n beste kok. Het gaat meestal geijkt met wat ik eet en dit gaf mij weer de mogelijkheid om gewoon weer echt te gaan koken en om alles te gaan snijden en te doen, om er veel meer bewust mee bezig te zijn. En dat heb ik ook wel nodig voor mijn gezondheid dus vandaar.
I	Oke en kreeg je dan wel een bevestigingsmail dat de bestelling is geslaagd?
R	Ja.
I	Oke die kreeg je dan wel. En hoe vond je de bevestigingsmail?
R	Ja prima, best duidelijk.
I	Oke en zitten er nog verbeterpunten in of zo?
R	Nou dan moet ik even diep nadenken hoor, want het is alweer een paar weken terug natuurlijk. Week 5, 6 terug.
I	Oke dus het is gewoon prima?
R	Blanco.
I	Oke en op een begeven moment heb je de box gekregen. En dan krijg je als het goed is eerst een mailtje over het bezorgtijdstip.
R	Ja.
I	En wat vond je van deze mail?
R	Ja het is heel duidelijk van datum en tijdstip en naja dat het een half uur voor en na die tijd wat uit kan lopen. Of eerder er kan zijn. Het is gewoon duidelijk, helder.
I	Oke mooi. En het leveren zelf, hoe vind je dat gaan?
R	Ja dat is prima want de eerste een of twee keer dus toen moest ik werken dus was ik wat later. En de tijd varieert wel eens een beetje. De ene keer was het om 5 uur en de weer om 7 uur. En toen was het keurig bij de burens afgegeven en toen kwamen ze gelijk toen ik thuis kwam het bij mij afleveren dus dat gaat prima.
I	Oke en wat vind je daarvan dat het af en toe wat afwijkt, dat het niet altijd op hetzelfde tijdstip is?
R	Nou dat vind ik wel een beetje lastig want kijk als je weet het komt altijd zo rond 7 uur zeg maar, dan is het even wat makkelijker. Maar je krijgt wel, ik heb gister al het mailtje gekregen dat ze maandag rond 8 uur hier zijn, maandagavond. Dus je krijgt het wel ver genoeg van te horen. Maar het zou misschien handig zijn als je ongeveer een zelfde tijdstip heb. Maar ik snap aan de andere kant ook wel weer dat als er meer klanten komen dan zullen ze de routes weer aan moeten passen.
I	Ja precies. Dus over de bezorging bent u wel tevreden?
R	Nou ja het is prima. Het is goed gekoeld als het hier komt dus geen problemen.
I	Oke mooi. En de Streekbox zelf, hoe bevalt die?
R	Ja prima.
I	Mooi. En wat vind je bijvoorbeeld van de ingrediënten?
R	Ja het is heel compleet he. Eigenlijk zit er alles bij wat erbij moet zitten en ja dan staat er dan af en toe dat je olie of dat soort dingen, dat kan ik me ook heel goed voorstellen dus het is zo duidelijk van dat moet je zelf in huis hebben en de rest zit er eigenlijk allemaal in. En de kleine potjes kruiden waarvan ik denk oh dat heb ik zelf wel in huis, dat zit er ook keurig bij.
I	Oke mooi. Dus een paar kruiden die ook in de box zitten, die heb je ook wel in huis?
R	Ja ik bedoel dat is, wat was het laatst, paprikapoeder en een paar van die dingen dat ik denk ja dat heb ik meestal wel op voorraad.
I	Ja, dus vind je dat onnodig dan dat het ook in de box zit? Of vind je dat juist wel prettig?

- R** Ja dat is een beetje lastig want ze kunnen moeilijk zeggen van bij die moet het wel en bij die niet. Er dus natuurlijk best mensen die het misschien niet in huis hebben. Voor de compleetheid is het natuurlijk hartstikke praktisch.
- I** Oke. En hoe zou je de ingrediënten beoordelen op een schaal van zeer positief tot erg ontevreden?
- R** Nou ik ben daar wel heel positief over.
- I** Oke. Zet ik dat even neer. En dan zit natuurlijk ook in de box een receptenboekje.
- R** Wauw, echt super ja.
- I** Ja?
- R** Ja echt, want er staat stap voor stap in wanneer je wat moet doen en dat is voor mij echt super.
- I** Oke top. En er staat ook wel eens wat informatie over waar de producten vandaan komen. En bijvoorbeeld een stukje over peulvruchten, ik noem maar wat. Lees je dat wel eens?
- R** Ja ja dan lees ik oh dat komt daar vandaan of dat is daar goed voor of.. nee ik lees het wel helemaal goed door. En ik bewaar het ook altijd. Voor de recepten en daar zet ik voor mezelf ook bij van erg lekker en dat hoeft ik niet meer te maken of zo.
- I** Oh ja leuk, dus je beoordeelt de recepten?
- R** Ja.
- I** Leuk. Even kijken hoor. En wat vind je verder van de informatievoorziening op de site of via email?
- R** Ja naja wat ik zeg de mailtjes die ik krijg vind ik prima en op de site kijk ik eigenlijk niet meer zo want ja ik heb hem toch al. Maar misschien wel eens leuk om daar weer eens op te kijken of er nog iets is veranderd.
- I** Ja precies.
- R** Dat zal ik binnenkort weer eens gaan doen.
- I** Oke en heb je eigenlijk in het begin ook gebruik gemaakt van de website? Omdat het natuurlijk via Sebastiaan is gegaan, het bestellen.
- R** Ja dus in het begin heb ik er wel een paar keer op gekeken. Maar toen ik het allemaal kreeg, naja dat het er goed uit zag en verder heb ik er niet bij stilgestaan. Ik zeg wel tegen iedereen van oh kijk eens op zo'n website. Streekbox is heel lekker en leuk. Een beetje promoten.
- I** Oke leuk. Dus dat was een beetje tijdens het oriënteren, dat je op de website heb gekeken?
- R** Ja.
- I** En wat vond je toen van de website?
- R** Ja ik vond het er wel goed uit zien. Het zag er wel duidelijk uit en fleurig. Mooie foto's. De informatie was ook heel duidelijk.
- I** Oke mooi, schrijf ik dat ook even op. En heb je ook gebruik gemaakt van de klantenservice?
- R** Nee heb ik nog niet hoeven doen. Ik heb alleen teruggebeld en dat ging ook netjes.
- I** Oke.
- R** Weetje wel toen ik jouw telefoontje gemist had, toen had ik even teruggebeld en dat ging heel netjes. Gelijk duidelijk, Streekbox, oke weet ik even genoeg.
- I** Oh ja. Oke mooi. Zou je eventueel iets verbeterd willen zien bij Streekbox?
- R** Nou weetje ik nu kijk zelf even goed wat is langer houdbaar en wat is minder lang houdbaar. De eerste keer had ik gewoon het boekje gevolgd maar dat was niet zo handig want je zit toch bijvoorbeeld als je kastanjechampignons heb die moeten de eerst volgende dag gebruikt worden, dat is even.. Misschien dat er informatie in kan staan van let even op de houdbaarheid van de ingrediënten of zo. Dat je even kijkt welk recept je het eerst gaat maken.
- I** Uhu, want het blijkt toch wel dat de ingrediënten niet zo lang houdbaar zijn.
- R** Nee maar dat is natuurlijk ook omdat het allemaal supervers is en niet geconserveerd of zo. Dus als ik kijk oh er zit gehakt in, maar ik wil eerst de andere opmaken dan gooi ik de gehakt in de vriezer of zo. Dus dat bedenk ik zelf dan wel,

maar voor anderen is het misschien wel handig om de tip erin te zetten van kijk even wat het eerste gebruikt kan of moet worden.

I Oh ja, goede tip. En ben je nog steeds klant van Streekbox?

R Ja hoor, ja. Ik krijg hem maandag weer. En ik vind het ook altijd leuk dat je in het boekje van deze week al kan zien wat er volgende week in de box zit. En dan denk ik oh lekker of leuk of hmm dat ken ik niet, nee dat vind ik wel heel leuk.

I Oke mooi. En omdat je natuurlijk een abonnement hebt krijg je steeds een mail met de factuur. Wat vind je daarvan?

R Oh die is ook heel duidelijk met de dagen waarop je het kreeg daar staat het per dag. Dus dat vind ik wel heel duidelijk.

I Oke mooi. En vaak worden er meerdere boxen in rekening gebracht in een keer. Hoe vind je dat?

R Ja dat is prima, ik denk dat dat net zo makkelijk is dan dat je het elke week zou moeten afrekenen. En het is een automatische incasso ook, dus dat is ook heel praktisch. Daar hoeft je ook niet meer over na te denken. Nee ik denk zoals het nu gaat, laatst was het voor drie boxen geloof ik, denk ik van ja prima. Ik heb er geen omkijken naar.

I Oke. Dus de mail van de factuur. Dat is heel duidelijk. En het betalen van meerdere boxen in een keer vind je ook prima als ik het zo begrijp.

R Ja dat is net zo makkelijk.

I Ja volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Oh ja, ik heb nog wel een vraagje. Over de nieuwsbrief en facebook. Wist je eigenlijk dat het er was van Streekbox.

R Ja dat wist ik wel. Want ik heb wel eens iets voorbij zien komen op facebook. Dus net wat ik zei, ik heb het een keer geprobeerd en toen niet meer aan gedacht. Maar ik weet dat het er is.

I Oke dat is duidelijk. En je vertelde net dat je wel eens bij kennissen of vrienden of familie, Streekbox aanraad. En wat vind je nou echt de belangrijkste aanrader, waarom je Streekbox aanraad zeg maar?

R Naja ik zeg altijd het is goed, het ziet er goed uit en het zijn streekproducten dus als je zo'n box zou willen proberen nou probeer dan Streekbox. Dus ik vind dat wel leuk omdat ik er zelf goede ervaringen mee heb en je hoort eigenlijk alleen maar de reclames van de Allerhandebox en die hoe heet die andere grote.

I Ja HelloFresh.

R HelloFresh en Marley huppeldepup. Die hoor je eigenlijk altijd en dan denk ik nou het is ook wel leuk om de andere, de wat jongere generatie boxen een kans te geven dus dan denk ik nou ik promoot dat wel graag.

I Oke leuk. Ja volgens mij ben ik door mijn vragen heen nu.

R Nou hartstikke mooi.

I Ja heb jij nog vragen voor mij?

R Nee ik vind het hartstikke leuk dat je dit zo doet en je gaat het dan verder helemaal uitwerken ook?

I Ja klopt. Ik ga dan een aantal klanten interviewen en op een begeven moment heb ik dan een goed beeld van hoe de klantreis eruit ziet bij Streekbox. En in die reis zitten er waarschijnlijk een aantal pijnpunten en dan ga ik kijken hoe ik die kan verbeteren. Dat is mijn onderzoek eigenlijk.

R Nou hartstikke leuk. En dat gebruik je dan ook voor afstuderen of is dat puur alleen voor Streekbox?

I Nee is voor afstuderen inderdaad.

R Nou hartstikke leuk.

I Ja nou dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.

R Heel graag gedaan en dan wens ik je heel veel geluk met je onderzoek.

I Dankjewel en een fijn weekend!

Interview 10

I	Zoals ik aan de telefoon al had verteld ga ik je vandaag interviewen over je klantreis bij Streekbox. En dan gaan we eerst even terug naar de tijd dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen en dat je nog niet bekend was bij Streekbox. Dan op het moment dat je je ging oriënteren, het koopproces en het gebruik van de box. Tijdens deze fases zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en Streekbox. Mag ik trouwens jou en je zeggen?
R	Ja graag.
I	Oke mooi. En die kun je zo meteen hierzo gaan beoordelen. Van zeer positief tot erg ontevreden en zo gaan we een beetje door het interview heen.
R	Ja prima.
I	Naja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe ontstond bij jou de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
R	Naja eigenlijk om wat ik net vertelde. Sinds twee jaar doe ik een opleiding aan voorheen de Hogeschool Leiden, waar ik ook allemaal zinloze verbatims moest maken. Maar in ieder geval, dat is 's avonds. Op dinsdag en op donderdag. Ik kookte veel en graag. Naja we hebben twee kleine kinderen en nu zit ik dus dinsdag en donderdag van 6 tot 10 op school. En op maandag loop ik stage en naja ik had dus behoefte aan iets wat de oppas zou kunnen koken op een makkelijke manier waarbij er ook, dat vond ik dan weer belangrijk, een hele hoop groente in verwerkt zouden zitten. Want de oppas kan heel lekker koken en de kinderen worden ook erg blij van droge rijst, maar ik niet. En mijn man ook niet. Dus naja dit was dus een prima alternatief. Naja ik kook er dus ook graag uit maar meestal is het de oppas.
I	Oke dus meestal kookt de oppas eruit.
R	Ja dus dinsdag en donderdag de oppas en woensdag ik zelf. Soms dan eet de oppas nog wat kliekjes en dan koken we er dus vrijdag ook uit.
I	Oke wat grappig. Een beetje een stomme vraag misschien maar waarom vind je het belangrijk dat je heel veel groente binnen krijgt?
R	Naja sowieso zijn wij erg dol op groente met z'n allen. Ik probeer eigenlijk ook vanaf dat de kinderen heel klein zijn gewoon twee ons groente per persoon per dag wel echt realistisch te maken. Wij worden steeds minder dol op vlees en vis, dus vegetarisch vinden wij helemaal niet erg. We vinden vlees ook helemaal niet erg. Maar het hoeft echt niet per se, zeker niet elke dag. Maar groente wel en veel en veel variatie met name.
I	En ja je vertelde net dat de Beebox eerst had geprobeerd. Hoe had je je precies georiënteerd op een maaltijdbox?
R	Naja ik kreeg kaartjes in allerlei tijdschriften van HelloFresh. En toen was ik daar eigenlijk een beetje door getriggerd. Maar ik ben niet zo'n fan van Albert Heijn en ik ben wel heel erg fan van inderdaad plaatselijke boeren en dingen die niet in alle gevallen eindeloos hebben gereisd om hier te komen, ook een beetje eten met de seizoenen. Naja en op die manier kwam ik dus uit bij wat kleinere maaltijdboxen en in eerste instantie hebben we Beebox geprobeerd, maar dat was zo niet flexibel in dag en levering. En uiteindelijk vonden we het geloof ik ook niet lekker. Dus toen was het snel afgelopen.
I	Ja, en hoe was je dan bij Streekbox gekomen?
R	Vrij snel erna. Want ik had dus eerst die Beebox genomen en toen dacht ik dit is het wel. Dit is wel wat wij nodig hebben.
I	Ja, met de streekproducten en biologisch.
R	Ja nee maar ook gewoon met het hele recept erin in een boekje. Dat was ook een nadeel van Beebox, dat de oppas daar staat met de Ipad, dat wilt ze niet, dat doet ze niet. Dat snap ik ook. Ik heb ook niet altijd de gelegenheid om de recepten te printen. Het komt er ook niet altijd goed uit. Dus ik vind het boekje heerlijk.
I	Oke want Beebox heeft dan geen boekje.
R	Nee je houdt dan de recepten erbij via internet.

I	Oke.
R	Dus dan beantwoord hier dus wel echt de behoefte. Plus dat de bezorgdag op maandag was, was voor ons wel echt een uitgangspunt.
I	Ja dat trok je echt over de streep zeg maar.
R	Ja omdat je dan dus gegarandeerd vanaf dinsdag uit kan koken.
I	Ja precies. Oke en heb je toen op internet gezocht naar verschillende maaltijdboxen?
R	Naja en toen heb ik gekeken naar wat er in Rotterdam geleverd wordt. Dat is ook niet alles namelijk. Er waren ook een aantal die meer in het midden of in het noorden van het land zaten die me heel erg aanspraken.
I	Schrijf ik het oriënteren op google even op. Hoe vond je dat gaan?
R	Naja ik zat net ook te zoeken op maaltijdbox Rotterdam. En dan komen jullie volgens mij als tweede oppoppen. Dus het gaat eigenlijk echt heel goed. Dus wat was mijn zoekterm ook al weer.. maaltijdbox Rotterdam. Mathijs Maaltijdbox, Allerhandebox.
I	Oh ja, en Streekbox is eigenlijk de eerste zonder advertentie. Zou je je ervaring tijdens het zoeken op google willen beoordelen?
R	Tevreden.
I	Tevreden? Oke. Waarom tevreden?
R	Duidelijk profiel, makkelijk vindbaar en verder de website zelf was heel informatie.
I	Oke en zitten er volgens jou nog verbeterpunten in, dat het dan naar zeer positief kan gaan?
R	Nou nee kijk ik weet niet meer waarom ik in eerste instantie op die Beebox uitgekomen was. Misschien omdat die iets harder adverteerde met dat biologisch. Ik weet niet meer wat hoe ik toen heb gedacht. Maar ja weetje uiteindelijk was het een eerste probeersel en is dit gewoon prima hoe dit te vinden is en hoe het werkt en hoe snel het afgesproken kan worden en hoe aardig Kevin is als je een week geen box wilt hebben en hoe makkelijk dat allemaal gaat. Kijk dat maakt het overwegend gewoon, dat ik zeker tevreden ben. En zeer positief, weetje het is niet mijn hobby om eindeloos googelen.
I	Nee oke. En wat waren je verwachtingen van Streekbox?
R	De verwachtingen waren dat het makkelijk maakbare recepten waren die heel afwisselend zijn, voor zowel als smaak als textuur als producten die gebruikt worden. Dat de kinderen het lekker zouden vinden en naja dat waren eigen de verwachtingen.
I	Oke. En hoe ontstonden deze verwachtingen?
R	Naja toch ook omdat er werd gezegd dat er altijd gezorgd werd voor voldoende groente en fruit. Wat ook altijd fijn vind, hoewel er veel gewerkt wordt met aardappelen, de pasta meestal bruin is.
I	Oh ja, volkoren pasta.
R	Ja. En ik ben meer fan van zoete aardappel dan van gewone aardappel, maar goed dat zit er ook geregeld in. En de rijst is volgens mij wel wit en niet zilvervries. Maar gezonde, uitgebalanceerde gezinsmaaltijden.
I	Uhu oke. Die verwachtingen kwamen een beetje door de website dus, wat er op de website stond.
R	Ja en ik heb toen ook gelijk gebeld. Want uiteindelijk doe ik niks met alleen een website. Dus gezegd dat ik een maaltijdbox had besteld die niet aan mijn verwachtingen voldeed en gevraagd of Streekbox dat wel kon.
I	Oh oke, dus je kwam op de website en toen had je naar de klantenservice gebeld.
R	Ja toen had ik al gebeld.
I	Oke leuk en hoe vond je dat gesprek gaan?
R	Ja prima dat was dus heel informatief, reëel, to the point, nee we kunnen niet garanderen dat het er eerder is, dat het maandag om 5 uur er is, dat krijgen we logistiek niet rond. Het is elke keer een andere vervoerder. Het is op een bepaalde manier geregeld dus dat werkt dus niet. Naja weetje, dan weet je dat ook maar.

	Dus ik ga nu na mijn stage, om 6 uur fiets ik even binnen bij de markt, haal ik even iets snels voor maandag avond want dan moeten we toch snel koken. En dinsdag weet ik dat er altijd iets is.
I	Ja oke. Schrijf ik even de website erbij. Zou je je ervaring op de website kunnen beoordelen?
R	Ja ik denk zeer positief. Er staat ook een telefoonnummer bij dus dat je daar niet eindeloos naar hoeft te zoeken. Dus de bereikbaarheid is prima. Het is eigenlijk ook zoals het is. De website is gewoon heel feitelijk.
I	Oke en dan schrijf ik hier de klantenservice erbij. Hoe zou je die beoordelen?
R	Ja prima.
I	Bij zeer positief of tevreden?
R	Ja zeer positief.
I	Oke mooi. En had ook tijdens het bellen gelijk de box besteld of heb je dat via de website gedaan?
R	Heb ik wel via de website gedaan, dat moest. Maar naja weetje dan ook wel... Het is ook redelijk persoonlijk. Kevin zei dan ik zie hem dan binnenkomen en ik zorg er ook voor dat je meteen aankomende maandag erbij staat.
I	Oke en hoe vond je het bestellen zelf gaan?
R	Ja top.
I	Oke waar kan ik hem neerzetten?
R	Ja bij zeer positief. Wordt een saaie grafiek.
I	En op een begeven moment kreeg je ook een mailtje dat de bestelling is geslaagd. Ik heb hem ook bij me. Dit is hem volgens mij. Deze twee kreeg je dan. Hoe zou je deze mailtjes beoordelen?
R	Ja prima ik krijg er gewoon nogal veel. Je krijgt er dan volgens mij twee per week of zo. Automatische incasso en wat er in de box komt volgende week. Dus de eerlijkheid gebied mij dat ik even scan wanneer het ongeveer bezorgd komt en dat ik denk de oppas ziet wel wat het wordt. Dus dat zou voor mij minder mogen.
I	Oke minder mailtjes sturen.
R	Ja want ik vind het op zich wel heel leuk dat ze mailtjes sturen met wat er in zit en ook die leveringstijd is heel handig. En die automatische incasso moet waarschijnlijk dus is er niet zo veel te verminderen. Maar als het maar niet erger is dat ik in voorkomende gevallen zo moet zoeken.
I	Oke schrijf ik hier de bevestigingsmail. Hoe zou je die beoordelen?
R	Ja prima, tevreden.
I	Vind je dat er nog verbeteringen zijn?
R	Nee hoor.
I	Oke omdat je dus elke week een mailtje krijgt met de recepten voor de volgende week, neem ik aan dat je je hebt ingeschreven voor de nieuwsbrief.
R	Ja.
I	En wat vind je van die mail?
R	Ja dat vind ik dus wel heel leuk want ik vind het leuk om wel iets te weten over de leveranciers en waarom die zo achter de producten staan en waarom ze dat zo doen dus dat vind ik zeker wel de moeite waard.
I	Oke mooi.
R	Ik kook het allemaal niet meer maar ik hou nog steeds van koken.
I	Ja, en weet je nog wanneer je je ongeveer hebt ingeschreven voor de nieuwsbrief?
R	Meteen.
I	Oke meteen toen je klant werd.
R	Ja. Ik weet niet meer precies wanneer ik klant werd maar dat weet jij wel. Ik had eerder moeten beginnen.
I	Ja en nieuwsbrief, waar kan ik dat neerzetten?
R	Ja zeer positief. Ik heb er nu weinig tijd voor maar het is wel iets wat ik wel heel leuk vind om te weten.
I	Oke. En heb je ook facebook?

R	Nee daar ben ik met heel veel moeite vanaf gegaan. Verschrikkelijk.
I	Oke en waarom?
R	Ja ik kan er niks mee, ik vind het niks. Ik post nooit wat, ik vind het helemaal niet interessant om naar het leven van andere mensen te gaan kijken. Dus weetje dan zie ik de foto's van mijn nichtje en dan denk ik hartstikke leuk maar..
I	Wat moet ik ermee. Oke. En bij het bestellen had je toen eerst een eenmalige box of gelijk een abonnement genomen?
R	Eén eenmalige box volgens mij of die kreeg je gratis.
I	Of met korting?
R	Ja zoiets, een welkomsbox volgens mij. Dus dat en toen gelijk een abonnement genomen.
I	Oke mooi. En op een begeben moment kwam je eerste box binnen. En als eerst krijg je dan een mailtje met wanneer die ongeveer zou komen. Hoe vind je dat mailtje?
R	Prima, maar het is alleen maar heel soms indicatief. Want hij is echt wel heel vaak later.
I	Oke ja, en vind je dat vervelend?
R	Ja nou ik heb me dus er een beetje bij... Kijk op het moment dat ik er maandag niet meer uit kook omdat het niet meer haalbaar is, heb ik het in zoverre geblokt dat ik hem dan liever zo laat mogelijk heb want dan zit ik net in het spitsuur dan als ie dan net op de stoep staat slaat de hond aan en dan staan de twee kinderen op hun twee voeten buiten en daar zit ik ook helemaal niet op te wachten. Nee ik vind het nuttig om te weten.
I	Maar het is wel jammer dat die dan niet op tijd komt.
R	Ja hij had ook een paar keer pech. Weetje dat kan geworden of het was heel slecht weer en dingen. En wat ik hoop, dat heb ik ook een keer aangegeven, als er dan een keer niet wordt opengedaan dat ie dan achter wordt neergezet. Volgens mij staat dat ook wel in mijn account maar dat heeft nog nooit iemand gedaan.
I	Oke.
R	Nou was ik er ook elke keer.
I	Zou je de leveringsmail kunnen beoordelen?
R	Zeer positief.
I	En de levering zelf?
R	Tevreden.
I	Het zou dus wel fijn zijn dat het op het aangewezen tijdstip bezorgd zou worden?
R	Naja dan kan je er rekening mee houden.
I	Ja precies. En een berichtje achterlaten, dat vind je wel fijn?
R	Hoe bedoel je?
I	Dat ze hem achter neer kunnen zetten als je er niet bent.
R	Ja dat weet ik dus niet.
I	Dat weet je dus niet zeker of dat gelukt is.
R	Nee weet ik dus niet zeker of dat doorgekomen is. Omdat ik er tot nu toe altijd ben. Maar nu heb ik het idee van nou, ik weet niet of ie het hek openmaakt. Misschien dat ie het dan weer netjes inlaadt.
I	Ja dus een verbeterpuntje is dus meer zekerheid erover krijgen?
R	Ja.
I	En toen kreeg je dus de Streekbox zelf. Hoe bevalt die?
R	Goed. De oppas zegt wel de recepten duren voor mij heel lang om te maken.
I	Dus langer dan staat aangegeven in het boekje?
R	Langer dan staan aangegeven. Naar mijn ervaring valt dat eigenlijk wel mee.
I	Ja de een is sneller dan de ander.
R	Daarom en je weet eigenlijk als er staat uien 4 minuten laten fruiten dan weet je dat ze dan niet zacht zijn allemaal. Dus het is ook een beetje hoe je kookt en hoe je snijdt en hoe je dat allemaal doet. En voor mij is het een rustmoment dat koken dus voor mij is het niet zo erg dat het even duurt. Ik wil niet zoals mijn moeder dat elke

	maaltijd er binnen 20 minuten staat, dan krijg je daar hele vieze gehaktballen van kan ik je verklappen. Dus ja ik ben tevreden over die box.
I	Oke mooi. En ja je had het net al even over de ingrediënten? Wat vind je daarvan?
R	Ja dat vind ik ook op zich prima. Eigenlijk heb ik daar helemaal niks op aan te merken omdat het heel divers is, de recepten zijn goed uitgedacht, ze hebben altijd eigenlijk wel veel smaak en dat is best heel knap. En als je kijkt naar mijn privé smaak, ik had wat liever vaker verse kruiden gebruikt in plaats van die gedroogde kruiden die dan gebruikt worden die ik zelf ook wel heb overigens. En in het begin zat er nog wel dingen als yoghurt bij en nu is het yoghurt zelf toevoegen. Nou meestal heb ik dat wel maar die keer toevallig niet. Dus dan krijg je dat soort dingen. Naja redelijk veel aardappelen maar een goed alternatief daarvoor heb ik ook niet want zoete aardappelen worden ook regelmatig gebruikt. Wat ik wel weinig heb gezien is bulgur of couscous of zo.
I	Oh ja.
R	Het is wel echt pasta dat is dan ook bijna altijd spaghetti. Dat komt hier goed uit want dat is iets wat we allemaal graag lusten maar naja goed.
I	Er mag dus iets meer variatie in?
R	Ja.
I	En wat je net ook aangaf, liever zilvervlies rijst dan witte rijst.
R	Ja maar goed daar schijnen ook weer veel nitraten in te zitten dat was laatst weer dus ik bedoel het zal allemaal wel weer een reden hebben.
I	Ja schrijf ik de ingrediënten erbij. Waar kan ik hem neerzetten?
R	Op zeer tevreden.
I	Zo. En dan krijg je ook altijd een receptenboekje erbij. Wat vind je daarvan?
R	Dat vind ik super. Ik ben erg dol op recepten, dat ik ook het verschil tussen mij en de oppas. Dus ik vind het heerlijk om een recept na te koken en dat doe ik ook altijd. En zij vind het vreselijk. Ze kookt het liefst ook zoals ze het van haar moeder heeft geleerd. Dus dat is ook het grote verschil tussen ons en dat is ook waarom zij daar meer moeite mee heeft dan ik. Maar ik vind het dus heel fijn en het werkt prima. En ze zijn bijna altijd kloppend. Dus happy.
I	Oke mooi. En er staan ook altijd wat tekstjes in. Hier bijvoorbeeld over peulvruchten en hieronder waar het dan vandaan komt. Lees je dat ook wel eens?
R	Ja lees ik ook wel eens. Ligt er een beetje aan of ik tijd heb. De laatste tijd is het wat onrustiger maar in principe lees ik wel een tekstje bij een product en ik lees ook wel de Special recepten.
I	Ja. En wat vind je daar trouwens van dat het Specials recept ook in dit boekje staat?
R	Vind ik prima. Ik zou het onzin vinden als dat dan weer in een apart dingetje zou moeten. Dus ik vind het allemaal leuk dat daar meer inspiratie in staan. Hoewel ik in alle eerlijkheid gebied te zeggen dat ik nog niet, wat ik normaal wel heel veel doe, dat ik recepten uitknip en bewaar om zelf nog een keer te maken. Ik heb nu zoiets van ik krijg elke week die box, ik probeer gewoon elke week iets nieuws.
I	Want welke box heb jij eigenlijk genomen?
R	4 persoons basic.
I	Oh ja de gezinsbox.
R	Ja
I	Oke en waarom had je daarvoor gekozen?
R	2 volwassenen en 2 kinderen.
I	En waarom niet de specials of de veggie?
R	Ja nou veggie is wel heel, weetje die kinderen die zijn niet veggie dus die vinden het ook wel lekker en special, nou dit is wel special genoeg voor ze.
I	Oke duidelijk. Ik schrijf even het receptenboekje op. Waar kan ik die neerzetten?
R	Ja zeer tevreden.
I	Oke je hebt ook zoals je net vertelde als eerst naar de klantenservice gebeld. Heb je vaker gebruikt gemaakt van de klantenservice?

R	Ja nee dus voor vakantie om het een week stop te zetten.
I	Oke en hoe vind je dat?
R	Ja ook prima. Toen kwam die gewoon niet en toen kwam die weer wel. En er was een keer verwarring met Pasen of Kerst geloof ik.
I	Oke en toen?
R	Toen had ik gebeld want het was mij niet duidelijk of ie dan zou komen en wanneer. Ik had geen gebruik gemaakt van die kerstbox en toen kwam ie uiteindelijk op een donderdag of zo omdat die dagen er tussen zaten. En toen zat ik al 3 dagen van huh hij zou toch vandaag komen.
I	Oke. En hoe zou je de klantenservice beoordelen?
R	Ja zeer tevreden, daar heb ik echt geen commentaar op. Het is dus een beetje een saai interview.
I	Oke en je krijgt ook omdat je een abonnement heb, elke maand een factuur over de automatische incasso. Hoe vind je dat?
R	Ja die skip ik.
I	Oke. En de betaling per maand?
R	Ja prima. Tevreden. Het is niet het leukste.
I	Ja precies.
R	Wat is jouw eigen oordeel professioneel over het bedrijf?
I	Ik vind het een heel goed concept en heel leuk dat ze streekproducten. En die telers zelf uitlichten daar zit denk ik wel een verbeterpuntje in om dat nog meer uit te gaan breiden zodat de klant eigenlijk nog dichterbij de teler staat. En verder zijn wel wat ruimtes voor verbeteringen.
R	Ja maar dat is altijd als je goed kijkt.
I	Ja precies. Maar ik vind het een heel leuk bedrijf.
R	Want hoeveel man werkt daar?
I	Niet heel veel. We zijn er met z'n zessen.
R	Oke en dan zijn er twee koks of zo die het allemaal verzinnen.
I	Ja twee receptenschrijfters.
R	Twee receptenschrijfters die het uitproberen, het koken. Iemand die telers bezoekt.
I	Ja de inkoper.
R	De inkoper en iemand die het een beetje runt.
I	Ja en de klantenservice. Ja klopt.
R	Ja dat doen ze toch wel knap.
I	Ja zo met z'n zessen. En de mail, hoe zou je die beoordelen? Met de factuur?
R	Ja tevreden.
I	Oke en heb je Streekbox wel eens aanraden bij vrienden of familie?
R	Nou ik heb dat wel eens gezegd in mijn klas bijvoorbeeld. Maar ja dat is dus heel bewust. Maar nee je moet wel van koken houden om er uit te halen wat er in zit. Dus mijn oppas bijvoorbeeld, die zegt er zit rijst in en een paprika, dan maar ik gebakken rijst met paprika. En dan ben ik weer woest want de ene keer komt die paprika wel uit het gerecht van die dag, maar de andere keer niet. Dan heb ik zo iets van..
I	Oh ja dan is ie al gebruikt.
R	Ja dan is ie gewoon weg.
I	Zonde.
R	Dus ik probeer haar daar een beetje in op te voeden.
I	Nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?
R	Nee eigenlijk niet. Nou een vraagje. Kan ik altijd die kartonnen doos meegeven aan de chauffeur, want sommige zijn daar niet zo enthousiast over.
I	Oh wat vreemd. Ja in principe zouden ze dat altijd mee moeten nemen want dat staat er ook op zodat ie gerecycled kan worden. Maar dat doen ze dus niet altijd?
R	Nee dan reageren ze zo van ja wat moet ik met die doos.
I	Apart. Naja dat zou niet moeten gebeuren.

R	Oke.
I	Naja zoals beloofd krijg je van ons een gratis Fruitbox en die komt dan volgende week maandag. Vandaag gaat niet meer lukken. En dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd!
R	Jij ook bedankt dat je helemaal hierheen wilde komen en dan wens ik je veel succes met je afstuderen!

Interview 11

I	Ik ga jullie vandaag interviewen over hoe jullie deze reis hebben beleefd. Tijdens deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jullie en Streekbox en dan kunnen jullie zo meteen hierzo die beoordelen van erg ontevreden tot zeer positief. En zo gaan we een beetje door het interview heen.
R 1	Uhu.
R 2	Oke.
I	Naja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe kwamen jullie op het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R 2	Nou dat heb jij gedaan. Mag jij gaan vertellen.
R 1	Nou een hele tijd geleden hebben we zo'n biologisch groente pakket gehad.
R 2	Was toch heel lokaal ook?
R 1	Nee dat was gewoon van Odin of zo'n groentetas. Was wel ophalen in IJsselstein dat wel. En een vriendin van mij had HelloFresh, maar HelloFresh vind ik irritant met dat agressieve marketing dus ben ik verder gaan kijken naar wat er nog meer is. Bij Beebox zijn we ook wel vaker gaan kijken omdat het ook lokaal is en weinig tussenpersonen. Maar die hebben we twee keer gehad toen ooit. Dat was niet echt.. Twee keer was er ook iets mis gegaan en toen zag ik Streekbox. Dat was op zo'n vergelijkingssite denk ik. Streekbox en allerlei boxen uitgeprobeerd. Marley Spoon en HelloFresh.
I	Oh ja en jullie hebben die ook geprobeerd?
R	Nee alleen de Streekbox. Is iets minder duur dan de Marley geloof ik.
I	Uhu ja. Dus jullie hebben je eigenlijk georiënteerd op internet en dan zo'n vergelijkingssite?
R 1	Ja.
I	Oke. Ga ik dat even opschrijven.
R 2	En natuurlijk elke keer geëvalueerd of we wel met datgene wat we kregen ook echt iets konden maken. Dat had ik in het begin met die we in IJsselstein ophaalde had ik af en toe echt zoiets van wat moet ik ermee.
R 1	Oh ja dat is met zo'n groentebox, dan krijg je allemaal vergeten groenten en zo. En het past niet allemaal bij elkaar. Dat is het handige hiervan natuurlijk dat je van zo'n maaltijdbox alles bij elkaar hebt.
I	Uhu want bij zo'n groentebox zit geen recept bij of zo?
R 1	Nee zit geen recept bij en ook echt allen de groente. Dus ook niet de andere ingrediënten en dat zit hier wel bij.
I	Oh ja oke.
R 2	En ook geen kruiden.
I	Oh ja. En als je je ervaring van die vergelijkingssite zou moeten beoordelen. Waar zou je hem dan plaatsen?
R 1	Ja is gewoon wel leuk om uit te zoeken en zo dus ik denk wel zeer positief.
I	Oke.
R 1	Het uitzoeken zelf en het lezen.
I	En Streekbox kwam er wel positief uit voor jullie?
R 1	Ja.
I	Oke. Want jullie vinden dus lokale producten wel belangrijk?
R 1	Ja ik wel.
R 2	Ja vind ik ook.
I	Oke en waarom vinden jullie dat belangrijk?
R 1	Sowieso om de boeren, als je af en toe die verhalen hoort van wat ze krijgen doorbetaald van de Albert Heijn, dat is meer de tussenleveranciers dat er niet zo veel schakels tussen zitten. Dus eerlijke prijs voor de enige die het verbouwen. Biologisch vind ik ook belangrijk.
R 2	Ja ik heb vooral voornamelijk dat je ook op je lokale economie moet letten. Ook toen ik een auto ging kopen had ik echt zoiets van ik wil een Europese auto. Nederlandse auto wordt lastig, dus dan een Europese auto.

R 1	Ja we hebben ook, bijvoorbeeld mijn vader die doet boodschappen bij de Naturelle want dat is goedkoop. Maar die hebben dan knoflook uit China. En dan denk ik ja dat hebben we in Nederland ook.
R 2	Nou dat weet ik niet.
R 1	Ja dat weet ik niet maar dat denk ik wel.
I	Oke dus jullie vinden het niet nodig dat eten zo moet reizen?
R 1	Nee.
I	Oke en je vertelde net dat je Beebox had geprobeerd. En dat beviel niet zo?
R 1	Nee die eerste levering was goed en de tweede levering was er niet en toen hebben we er 6 keer achteraan gebeld en toen hebben we niet zo veel gehoord.
I	Oh oke apart.
R 1	Ja en toen hield het voor ons op.
I	Uhu. En toen dachten jullie we willen een andere box. En toen zijn jullie weer teruggegaan naar die vergelijkingssite?
R 1	Ja.
I	Oke.
R 1	En de HelloFresh kom je natuurlijk overal tegen. Heb ik nog 6 kortingsbonnen van liggen geloof ik. Maar gewoon te irritant vind ik. Er zijn ook anderen die wellicht een stuk beter zijn.
I	Oke. En wat waren jullie verwachtingen van de Streekbox?
R 1	Gevarieerd eten, dat vooral. Dat je niet elke week hetzelfde eet maar dat je ook gevarieerd eet. Verse producten.
I	En hoe ontstonden die verwachtingen?
R 1	Ja dat is wel waarvoor je zo'n box neemt, gemak natuurlijk maar ook wel..
R 2	Nou ik verwacht natuurlijk ook wel dat het goede en ook verse producten zijn. Je betaald er meer voor dan als je naar de goedkope supermarkt gaat. Dus of het is biologisch, van mij hoeft dat niet altijd, of het is iets lokaals of het is.. Net iets meer dan dat je gewoon bij de supermarkt haalt. Dat is mijn verwachting in ieder geval. Anders heb ik zoiets van stop er maar mee.
R 1	En vind je dat het ook echt beter is dan dat van de supermarkt? Want dat vind ik wel meevallen.
R 2	Nou op het moment dat het binnenkomt ziet het er altijd vers uit.
R 1	Ja dat is het in de supermarkt ook.
R 2	Ja dat is waar.
R 1	Het is vooral het gemak en dat iemand erover nadenkt wat je gaat koken en dingen bij elkaar zoekt.
R 2	Ja ook. Misschien is de versheid niet heel belangrijk.
R 1	Ja het moet wel vers zijn, maar niet dat het beter is dan de supermarkt. Meer het feit dat het lokaal is. Ik weet het niet, is het heel lokaal? Of is het Nederlands?
I	Ja vooral Nederlands ja.
R 2	Ja want al die kruiden komen niet uit Nederland. Dat geloof ik niet.
I	Als het echt niet uit Nederland kan komen, dan wordt het wel geïmporteerd. Bijvoorbeeld rijst of zo dat wordt niet in Nederland verbouwd.
R 2	Oh ja rijst. Op een gegeven moment hadden we een voorraadje rijst liggen omdat we een paar maaltijden hadden overgeslagen om dat te maken.
R 1	Nee wij hadden eerst een vier persoons box en wij eten sowieso niet zo veel rijst als we rijst eten. Dus er bleef heel veel over.
I	Oh ja, en jullie zijn met z'n tweeën?
R 1	En drie kinderen. Die zijn nu bij opa en oma logeren.
I	Oh oke dus vandaar dat jullie voor de vier persoons box hebben gekozen.
R 1	Ja, alleen de kinderen eten nog echt niet zo veel. Met die vier persoons box, we koken één keer in de week voor de burens ook en zij hebben ook drie kinderen. En met zo'n vier persoons box kon ik dan wel voor twee gezinnen koken.
I	Echt waar? Wauw. Naja dat is goed, denk ik.
R 2	Ja het is echt voor 4 volwassen zeg maar. En de kinderen eten zo weinig, die

	hoef je niet mee te rekenen.
R 1	Ja of je doet er extra rauwkost bij.
I	Ja want vinden jullie het fijn dat het zo veel is. Dat je er met 2 gezinnen uit kan koken?
R 2	Ja we zijn intussen ook naar de 2 persoons.
I	Oh jullie zijn naar de 2 persoon box.
R 1	Maar in principe heb ik wel liever ruimer is dan dat je zo net aan genoeg hebt. Ook zo'n twee persoonsbox is voor ons ook prima.
R 2	Nou soms als ze het lekker vinden is het eigenlijk weer te weinig.
R 1	Ja of dan heb je wat je merkt, vlees en vis is niet zo heel ruim nu.
I	Nee. en zouden jullie dat dan anders willen? Dat het wat ruimer is?
R 2	Nou langzamerhand gaan de kinderen wel meer eten.
R 1	En gaan we weer terug naar de 4 persoonsbox.
R 2	Ja of een 3 persoons als het zou bestaan. Naja dat is dus elke keer een stapje verder. Die kinderen worden groot en gaan dan meer eten.
I	Oke. En hebben jullie je ook aangemeld voor de nieuwsbrief voor Streekbox?
R 1	Ja daar kreeg je korting mee.
I	Oh oke dus zo heb je je eerste box gekregen.
R 1	Ja.
I	Dus je ging eerst naar de website van Streekbox en daar heb je je ingeschreven voor de nieuwsbrief?
R 1	Ja.
I	Oke en hoe zou je de website van Streekbox beoordelen?
R 2	Ik heb er nog nooit gekeken.
I	Oh wat jij heb de aankoop gedaan?
R 1	Ja.
I	Oke ik heb trouwens wel een voorbeeldje bij me.
R 1	Wat ik jammer vind aan de website is dat je geen eigen pagina hebt zeg maar.
I	Ja geen eigen account.
R 1	Ja om even te kijken tot wanneer je betaald hebt of als je waarmee je het stop kunt zetten.
I	Uhu dat is wel een goede inderdaad.
R 2	Ja of als je op vakantie bent, dat je kunt aangeven dat je hem niet meer hoeft.
I	Ja precies.
R 1	Dat kan allemaal via de mail.
R 2	Ja precies.
R 1	Ik had mijn mailadres eerst ook verkeerd ingetypt. In het begin dus hij kwam even niet.
I	Oh handig. En toen. Wat gebeurde er toen?
R 1	Ja weet ik niet meer hoe we erachter gekomen zijn.
R 2	Naja je hebt gebeld. En toen bleek dat het niet goed zat. Jij was wel Kristel Schaap maar dat was een andere emailadres.
I	Oke en naja hoe zouden jullie de website beoordelen?
R 1	Tevreden.
I	Tevreden oke.
R 2	Ja als je inderdaad ergens een abonnement hebt zeg maar waar je betaald wil je altijd wel ergens inzien..
R 1	Ja tegenwoordig verwacht je dat ook.
R 2	Je verwacht gewoon dat een organisatie jou die informatie kan geven.
R 1	Ja die informatie kunnen ze je wel geven maar dat je het zelf op kan zoeken.
R 2	Ja zelfservice.
R 1	En wat ik ook vaak mis, is het verschil tussen deze week en volgende week.
I	Hoe bedoel je dat precies?
R 1	Met de recepten. Dan krijg je een mail volgende week in de Streekbox en dan blijft dan hangen in mijn hoofd dat dat volgende week is. Maar wij hebben de

	maandag levering en dan is dat eigenlijk, volgende week is over twee weken. Er zit nog een levering tussendoor.
R 2	Er moet gewoon een datum bij staan dan. Van wanneer die week is. Weeknummer erboven.
R 1	Ja zoiets. Maar dan zit dat in mijn hoofd dat we komende week dit en dit gaan eten. En dan hebben we de box met dat en dat.
I	Uhu precies oke. Dus dat vind je wel een beetje vervelend?
R 1	Ja vervelend is een groot woord, verwarrend.
I	Oke dus als je de nieuwsbrief zou beoordelen, waar zou je hem dan zetten?
R 1	Neutraal, want ik lees het eigenlijk nooit. Want de mailtjes met wat er volgende week in de box zit is niet de nieuwsbrief denk ik?
I	Nou onder andere.
R 1	Jawel? Oke. Want die krijg je natuurlijk alleen als je klant bent. Of niet. Dat weet ik niet.
R 2	Voor mij is het elke keer een verrassing als ik die doos in mijn handen krijg.
R 1	Jij krijgt die mail niet.
I	Oke en toen heb je met die kortingscode van de nieuwsbrief de box besteld. En hoe ging dat bestellen zelf?
R 1	Ik weet het niet meer.
I	Is het lang geleden?
R 1	Nou niet eens zo heel lang geleden. Nee weet ik niet meer. Ja ik weet dat ik het verwarrend vond dat ik geen bevestiging kreeg, maar achteraf was dat vrij logisch als je een verkeerd mailadres invoert.
I	Oh ja dus je hebt nooit een bevestigingsmail gekregen.
R 1	Nee.
R 2	Zo zie je maar een eigen account is wel handig. Maar dan moet je weer je wachtwoord onthouden. Maar die kun je resetten. En dan komt ie in de mail binnen maar als je dan een verkeerd mailadres hebt.
R 1	Ja dan heb je nog steeds dat probleem.
I	Dus het bestellen zelf weet je niet zo goed meer.
R 1	Nee.
I	Oke laten we die maar even open.
R 2	Er was vast een of ander formulier dat je in had moeten vullen en dan klik je op verzenden en dan is het prima.
I	Ja dat is dit formulier. Hebben jullie ook facebook?
R 1	Ja
R 2	Ja
I	En volgen jullie ook Streekbox op facebook?
R 1	Ja.
I	Ja? Oke en waarom heb je ervoor gekozen om het te volgen?
R 1	Voor de recepten.
I	Voor de recepten oke. En jij?
R 2	Ik wist niet dat er een facebook was. Maar ik moet zeggen ik ben steeds minder happy met facebook. Ik heb er steeds minder lol aan.
I	Oke. En hoe zou je de facebook van Streekbox beoordelen?
R 1	Tevreden.
I	Tevreden? Oke. Want zit er nog verbeteringen in volgens jou, omdat je hem bij tevreden neer zet.
R 1	Ik doe er niet heel veel mee. Ik vind het leuk oh volgende week krijg je dit en dit te eten.
R 2	Wat mij wel leuk lijkt, maar niet uit of het op facebook is of op de website is, soms zitten er gerechten bij die gewoon zo lekker zijn die wil je nog een keer maken. Maar dan weet je niet meer hoe want je hebt dat blaadje weggegooid. Want dat ga je niet bewaren. Dat je het terug zou kunnen zoeken. Laatst had ik een stampot met allerlei, wat zat er allemaal in, er zaten kruiden in en iets van 3 of 4

	verschillende groenten.
R 1	Die jij gemaakt had?
R 2	Die ik gemaakt had ja. Die was zo lekker.
R 1	De lentestamppot.
R 2	De lentestamppot ja.
R 1	Met rapenstelen en bieslook.
R 2	Die was zo lekker en dacht ik oh ga hem nog een keer maken.
R 1	Ja moet je het boekje bewaren, daarom heb je zo'n mooi boekje.
R 2	Ja maar dan gooi jij het misschien weg, of dan gooi ik het misschien weg en dan heb je het niet in de gaten.
I	Uhu dat zou ook misschien wel handig zijn met een eigen account bijvoorbeeld.
R 1	Ja dat je je gerechten kan bewaren.
R 2	Ja en dat Streekbox zo slim gaat worden dat ze de favorieten van alle klanten dan gaan herhalen. Nee dan hoef je daar niet meer over na te denken.
I	Ja dat is een goed idee ja.
R 2	Ja ik bedenk wel iets leuks.
I	En hebben jullie ook twitter?
R 1	Ja maar daar doe ik niks mee.
R 2	Ik gebruik het alleen voor werk.
I	Oke want jullie volgen dan Streekbox niet op twitter?
R 1	Nee.
I	Oke en dat is omdat jij het alleen voor je werk gebruikt en jij niet.
R 2	Ik gebruik facebook alleen om mensen te volgen of artiesten. En twitter voor werk. Linkedin ook voor werk. En alle andere social media doe ik niet aan. Dan verwacht ik dat er een app is. Dus dan ik ga ook niet Albert Heijn volgen of zo.
I	Nee precies. En wat heeft jullie nou echt over de streep getrokken om de Streekbox te bestellen?
R 1	Ik denk de prijs en de kortingscode om te proberen.
I	Oh ja oke. En je had voor de 4 persoonsbox gekozen. Welke box was dat, de gezinsbox?
R 1	Ja de gezinsbox. We hebben wel gekeken naar de specialsbox, zo heet die geloof ik.
I	Ja klopt.
R 1	En op zich ook wel leuk maar de kinderen eten toch liever standaard.
I	Ja precies, daarom heet het ook een gezinsbox denk ik. Oke en op een gegeven moment krijg je dus de Streekbox binnen. En dan krijg je een mailtje over de levering. Maar dat is dan in het begin ook niet goed gegaan denk ik? Omdat je een verkeerde mail had aangegeven.
R 1	Nee juist wel.
R 2	Nou het is wel beetje fout gegaan geloof ik. Dat ze pas om half 11 het kwamen bezorgen.
R 1	Ja maar volgens mij niet de eerste keer. Wel een keer. Dat ze flinke vertraging hebben gehad.
R 2	Of kwamen ze een dag later zelfs.
I	En wat vinden jullie van het mailtje waarin je de bezorgtijdstip krijgt?
R 2	Die krijg jij dan?
R 1	Ja die krijg ik. Maar dat is wel een tijd in vooruit waardoor ik het niet altijd onthoud. Maar over het algemeen zijn we gewoon thuis in de avond.
R 2	Ja en ook een paar keer dat we net niet op tijd thuis waren, dat die dan bij de burens is gebracht. Dat vind ik ook prima.
R 1	Ja dat had ik ook doorgegeven schat.
R 2	Oh oke. Nou heel goed dat dat kan. Dat je door kan geven dat het bij de burens bezorgd kan worden.
R 1	Wij hadden hem eerst op donderdag.
R 2	Op vrijdag.

R 1	Oh ja sorry op vrijdag ja. Maar in het weekend hebben we niet zo vaak zin om te koken. Dus toen hadden we hem naar de maandag verschoven. Maar maandag zijn we niet altijd op tijd thuis. Maar de buurvrouw is wel meestal thuis.
I	Dus als je dat mailtje zou moeten beoordelen met het bezorgtijdstip, waar zou je hem dan plaatsen?
R 1	Ja neutraal of tevreden. Op zich zegt ie wat die moet doen.
R 2	Of met een kalender of zo. Je kan een mailtje versturen met een kalender invite. En als dat in het mailtje zit dan zou het automatisch in je agenda kunnen komen.
I	Oh oke. Handig, dat wist ik niet eens.
R 1	Ik zet hem in mijn agenda hoor.
I	Oke en de levering zelf, hoe zouden jullie die beoordelen?
R 2	Die mensen zijn altijd vriendelijk. Is me opgevallen tot nu toe.
R 1	Ja jij neemt ze meestal in ontvangst.
R 2	Ik neem ze meestal in ontvangst ja. En soms ook verontschuldigungen dat ze wat later zijn.
R 1	Oh ik wist niet hoe laat je er zou zijn.
R 2	Ja dat vind ik prima. En het is ook altijd vers en koud. Dan krijg je het idee dat er goed voor gezorgd wordt.
I	Oke mooi. Dan komt die dus ergens bij tevreden of zeer positief?
R 2	Ik vind het zeer positief.
I	Oke. En de box zelf hoe bevalt die?
R 2	Nou dat karton dat gaat altijd meteen naar de oud papier.
R 1	Nee, nou dat is met de levering dat zouden we kunnen vragen want we verzamelen ze op zich en dan vergeet je ze gewoon terug te geven. Ze hebben een hele tijd bij de voordeur onder de jassen gestaan.
R 2	Ja ik denk daar niet aan.
R 1	Ja dan zouden ze bij de levering moeten vragen van heeft u nog boxen over.
R 2	Ja als ze hergebruikt kunnen worden. Het is maar karton.
R 1	Ja ze worden hergebruikt.
R 2	Deze is bijvoorbeeld weer nat.
R 1	Maar de box ja op zich, we maken niet altijd alles op. We koken ook niet altijd netjes volgens de recepten. Maar op zich bevalt ie wel prima.
I	Mooi. En de ingrediënten, hoe vinden jullie die?
R 1	Prima volgens mij. Veel aardappelen, veel rijst, veel kruiden. Dat maken we niet altijd op.
R 2	En volgens mij zit er elke week wel een pakje pasta bij.
R 1	Ja maar die eten we dan weer wel op. Maar dat ligt meer aan onze voorkeuren.
R 2	Ja ik vind het niet erg om eens een aardappel te eten. Ik vind dat wel lekker.
I	Oke dus als jullie de ingrediënten zouden moeten beoordelen, waar zouden jullie hem dan plaatsen?
R 2	Ik vind zeer positief.
R 1	Ik ook.
I	Oke dus er zitten niet erg verbeteringen aan? Aan de ingrediënten.
R 2	Nee naja ik vind het heel goed dat er overal waarvan je niet weet wat het is een sticker op staat, waar je het voor moet gebruiken en wanneer. Dat is dan wel netjes.
R 1	Ja en niet te exotische dingen. Bij die groentetas hebben we dat wel gehad maar wel net zo met die rapenstelen dat zou je zelf nooit maken. Dus wel afwisseling.
R 2	Afwisseling is wel echt.. soms dan denk je van oh hmm en soms van mm neh. Dus dat is wel positief.
I	Oke mooi.
R 1	Nou vorige keer zaten er vegetarische balletjes in en keer daarvoor dat je zelf een groenteburger moest maken dat dan allemaal niet gelukt. Dus als je zelf de vleesvervangers moet maken.
I	Oh en hoe kwam dat dan dat het niet was gelukt?

R 1	Ja of heel erg aangebakken of dat het juist heel erg plakkerig bleef.
R 2	Was ook een keer dat we vissticks moesten maken. Met vis en ei en dan in meel. Dat was heel lekker, maar was heel moeilijk om dat zelf goed te doen. Kipnuggets hadden we daarvoor gedaan, was ook niet gelukt.
R 1	De kinderen vonden zelf de kipnuggets maken wel heel leuk. Met cornflakes en de kip door het ei. Dat vonden ze leuk om te doen, maar het bakken zelf was wel ingewikkeld. Want dan moet je zorgen dat de buitenkant niet verbrand maar de binnenkant wel gaar is.
R 2	En dan dat het niet aan de pan vast zit.
I	Ja dus eigenlijk zou het in het recept nog beter beschreven moeten worden hoe je dat goed kan doen.
R 2	Ja zoiets of gewoon wat tips geven met hoe je zoiets niet laat aanbranden. Kijk gewoon een vleesje dat lukt wel maar als het zoiets is met meel dan lukt het niet altijd.
I	Oke goede tip. En naja dan krijgen jullie bij de box natuurlijk altijd een receptenboekje. Hoe zouden jullie die beoordelen? Hier kan je nog even kijken.
R 2	Ja nee ik heb ze heel vaak gezien. Prima, fijn dat het erbij zit.
R 1	Uhu dat sowieso. Ik lees het niet allemaal. Wel af en toe dat je ziet van of de special ziet er ook wel lekker uit.
R 2	Ja dat is de truc ook. Ja je moet wel goed kijken wat zit er nou in mijn box en wat zit er nou in die andere box.
I	Oh dat is wel een beetje verwarrend.
R 1	Het staat er boven. Het is altijd de eerste 3 zijn de gezins en de laatste is de specials.
R 2	Ja maar als ik ga bladeren dan begin ik altijd zo te bladeren.
R 1	Ja maar dan weet je altijd van de laatste kan ik overslaan. Het staat altijd op dezelfde volgorde.
R 2	Oh is dat zo.
R 1	Die laatste moet je dus altijd overslaan
R 2	Oke.
I	Maar dat vind jij dus wel leuk dat het specials recept erbij zit.
R 1	Uhu. Lijkt me vaak lekker ook
I	En jij vindt het weer verwarrend.
R 2	Nou je zou met een kleurtje aankunnen geven van die hoort bij specials en die bij gezins.
R 1	Zit ook overlap in.
R 2	Oh er zit overlap in. Nou dan zet je twee kleuren op een pagina. Maar het is ook niet zo belangrijk. Je moet gewoon goed lezen.
I	En je gaf net aan dat je niet alle tekstjes leest?
R 1	Nee dat waar het vandaan komt dat geloof ik allemaal wel.
I	Oke. En hoe vinden jullie de informatievoorziening op de website of via de mails? Worden jullie goed op de hoogte gehouden?
R 1	Ja volgens mij wel. Ik zou niet weten waar nog meer nodig zou zijn. Dit is ook wel lekker dat het allemaal nuttig is en relevant is en niet allemaal spam.
I	Mooi. En hebben jullie ook gebruik gemaakt van de klantenservice?
R 1	Ja.
I	En hoe kwam dat dan?
R 1	Een keer zijn we een keer gebeld inderdaad omdat ze toch die box niet bij zich hadden geloof ik. Maar toen was het ook heel netjes opgelost.. oh toen hadden we een verkeerde box gekregen volgens mij. Volgens mij hadden we een 2 persoons gekregen in plaats van een 4 persoons.
R 2	En een keer andersom. Volgens mij.
R 1	En toen inderdaad heel netjes, toen hebben we hem gratis gekregen volgens mij, dat was heel netjes opgelost.
I	Oke.

R 1	En een keer toen we de box hadden omgezet naar een 2 persoonsbox.
I	Oh ja. En hebben jullie gebeld of gemaïld?
R 1	Dat was via de mail
I	Oke. En als jullie de klantenservice zouden moeten beoordelen?
R 1	Tevreden tot zeer positief. Je krijgt snel antwoord, goed meedenken.
I	Oh ik heb het receptenboekje er helemaal niet bijgezet. Waar zouden jullie het receptenboekje neerzetten?
R 2	Zeer positief.
I	Zeer positief. En zouden jullie eventueel nog iets anders verbeterd willen zien?
R 2	Ik zou het niet weten. Nee.
R 1	Ja ik ook niet.
I	Oke. En jullie krijgen ook elke maand een factuurtje via de mail. Ik heb hem volgens mij ook bij me. Het is deze volgens mij, zo ziet het er ongeveer uit.
R 1	Denk het wel ja.
I	Wat vind je ervan?
R 1	Ja dit zou ik graag op zo'n website willen. Doordat ik elke keer al die mailtjes heb weet ik niet meer wanneer ik wat wel en wanneer ik wat niet heb betaald.
I	Ja je hebt geen overzicht.
R1	Ja ze zouden er best 3 keer achter elkaar dezelfde datum in kunnen zetten zonder dat ik het door heb.
I	Uhu.
R 2	Of ze zouden er een link in kunnen zetten naar de website.
R 1	Ja of dat je een kalendertje hebt waar je ziet die heb ik betaald en die is al geleverd.
I	Uhu. Dus als je die mail zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten?
R 1	Ja ik krijg een mailtje met euro incasso Streekbox abonnement.
I	Neutraal of zo denk ik?
R 2	Ja als het zo'n tekst mail is dan lees ik hem niet.
R 1	Ja ik lees het wel maar die datum die ga ik echt niet onthouden en ik ga het ook niet controleren. Ik ga ervan uit dat die klopt.
I	Ja precies.
R 2	Ja alleen als je verwacht dat ie komt en hij komt niet dan ga je pas controleren. Of je zit een keer je maandelijkse afschrijvingen te controleren en je ziet he er is opeens heel veel of heel weinig afgeschreven. In het laatste geval zeg ik dan niks. Maar die facturen, ja we zijn geen bedrijf dus we kunnen het toch niet doorbelasten. Je doet er niks mee. Je kunt het ook niet declareren.
I	Nee. Dus eigenlijk is het een beetje onnodig. Het kan beter in een eigen omgeving.
R 1	Ja dat zou overzichtelijker zijn. Dat je ook zelf wanneer je actief die informatie zoekt dat kan terugvinden.
R 2	En ook een jaaroverzicht van kijk dit heb je het afgelopen jaar gedaan. Dat je weet wat je besteld hebt en wanneer je dat heb gedaan.
I	En wat vinden jullie van de betaling per maand of per twee weken is het volgens mij.
R 1	Ja dat zat ik me dus net af te vragen. De ene keer is het vaker dan de andere keer.
I	Ja en vind je dat vervelend? Dat het niet altijd regelmatig of consistent is.
R 2	Is het per maand of per 4 weken of zo?
R 1	Ja de ene keer zijn het er 2 en de andere keer 4.
R 2	Maar in een maand zitten er 4.
R 1	Ja 4 of 5.
R 2	Hmm vaag.
R 1	Dus ik weet niet hoe dat zit. Maar nee ik heb er op zich geen last van.
I	Oke. En jullie hebben ook gewoon automatische incasso.
R 1	Ja, maar ik kan dus niet echt zeggen oh ik moet er rekening mee houden dat dan

	en dan afgeschreven wordt. Op zich zou een vaste dag inderdaad...
R 2	Net als je salaris.
R 1	Ja net als al mijn andere vaste lasten.
R 2	Als je salaris net binnen is geweest.
R 1	Of 1 keer per week.
R 2	Of 1 keer in de week inderdaad.
R 1	Dat zou wel handig zijn.
I	Oke dus als je de betaling van het abonnement zou beoordelen, waar zou je hem dan plaatsen?
R 1	Neutraal.
I	Neutraal oke. Zouden jullie Streekbox aanraden bij vrienden of familie?
R 1	Ja hoor.
I	Hebben jullie dat al gedaan?
R 2	Ja.
I	Oke leuk. En dat is dus omdat je tevreden bent.
R 2	Ja. Daarom zijn we ook nog klant.
I	Ja precies. Nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Dan wil ik jullie heel erg bedanken voor jullie tijd.
R 1	Graag gedaan.
I	En zoals beloofd kijken jullie een fruitbox van ons. Die komt dan denk ik volgende week maandag.

Interview 12

I	Zoals ik je aan de telefoon al heb verteld ga ik je vandaag interviewen over je klantreis bij Streekbox. We gaan eerst even terug naar het moment dat je nog niet bekend was met Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Dan gaan we in op het oriënteren en het koopproces. Dan hoe je het gebruik en de service hebt ervaren. En tijdens deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en Streekbox. Mag ik trouwens je en jij zeggen?
R	Ja ja ja.
I	Oke en naja die kun je zo meteen beoordelen. Ik heb een formuliertje meegenomen. Dan kan je het beoordelen van erg ontevreden tot zeer positief.
R	Prima.
I	Naja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe kwam bij jou het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R	Bij mij komt het al wat eerder als ik vanaf het begin begin. Ik heb toen ik student was, hadden wij zo'n groentepakket die wij ophaalden. Op een gegeven moment zijn we daarmee gestopt omdat het teveel was of in een bepaalde periode veel dingen die we niet zo lekker vonden. Dat je bijvoorbeeld bieten krijgt of dat soort dingen. En dus zijn we een tijdje gestopt maar op zich vonden we het idee van een groentepakket altijd heel fijn omdat dat ervoor zorgde dat we gevarieerd eten. En toen heb ik een tijdje, toen ging mijn schoonvader een maaltijdbox uitproberen. Niet Streekbox, maar een andere. Mathijs Maaltijdbox. En die kwam daar af en toe uit koken en toen zeiden we oh lekker. En toen dacht ik eigenlijk oh dat wil ik ook een keer proberen. Dat was eigenlijk toen ik zwanger was van hem. Toen ben ik eigenlijk bij Beebox begonnen, maar bij Beebox hadden we regelmatig problemen met de levering en dat er dingen niet in zaten. Er ging gewoon best wel vaak wat mis. Dus dat vond ik best wel een tegenvaller. En toen ben ik op een gegeven moment op zoek gegaan naar een alternatief en toen ben ik bij Streekbox uitgekomen.
I	Oke leuk. En waarom had je niet voor Mathijs Maaltijdbox gekozen net zoals je schoonvader?
R	Nou eigenlijk omdat mijn schoonvader juist hier wel eens komt koken, maar als we allebei dezelfde box zouden hebben zouden we steeds dezelfde maaltijden hebben, dus dat zou niet meer leuk zijn.
I	Nee oke. En toen ben je verder dus gaan kijken naar andere boxen.
R	Ja ik ben eigenlijk op internet gaan kijken, eigenlijk hetzelfde proces als wat ik toen met Beebox had gedaan. Toen ben ik Streekbox ook wel tegengekomen. Denk dat de reden is dat ik voor Beebox was gegaan, die had een soort extra pakket. Die hadden dan drie maaltijden maar dan zat er altijd nog een vers brood in en sap. En ik was in ieder geval anti HelloFresh dus die wilde ik sowieso niet, want ik vind dat HelloFresh veel te veel reclame maakt.
I	En daar hou je niet zo van?
R	Nee niet op die manier. Ik krijg echt bij elk tijdschrift, krijg ik weer zo'n kaart in de bus van HelloFresh en dan denk ik ja als ze daar zoveel geld aan besteden, ik heb liever dat ze dat geld besteden aan de boxen zelf of duurzaam ondernemen of wat dan ook. Dus daar heb ik niet zo'n behoefte aan. Ik heb ze zelfs een keer aan de deur gehad. Dat vond ik dan wat ver gaan.
I	Wow ja precies.
R	Ik heb volgens mij de Krat ook gezien. Ja daar betaal je weer extra verzendkosten als je het hier wil laten bezorgen, dus dat vond ik weer een tegenvaller. En ik had ook wel, wat me ook aansprak omdat ik natuurlijk zwanger was van hem, was dus het idee van de gezinsbox. Beebox had af en toe van die exotische recepten waarbij je bloemkool als meel gebruikt. En op zich vind ik dat wel leuk maar het is wel wat minder praktisch als je een klein kind heb. Dan wil je liever iets wat snel en makkelijk en toch gevarieerd is.
I	Ja oke.
R	En daarom hebben wij de gezinsbox. Hij eet ook in een variant zonder kruiden gewoon

	mee.
I	Oh ja, heel goed. Dus je had in eerste instantie voor Beebox gekozen omdat ze dan iets meer boden.
R	Ja er zaten sowieso iedere week 6 eieren bij en een luxe brood en een fles sap. Met kers of appel en dat vond ik altijd wel heel lekker erbij. En dan voor ongeveer dezelfde prijs als de andere boxen. En op zich wat ik heel leuk vond aan Beebox, ze kwamen het hier per fietskoerier brengen. Dus dat vond ik ook heel erg gaaf. Maar als daar op een gegeven moment tegenover staat dat je dan dingen mist of zo.
I	Ja oke. Want hoelang zat je bij Beebox?
R	Een maand of 3 of 4 of zo.
I	En je bent gaan zoeken op internet naar de maaltijdboxen?
R	Ja en op een gegeven moment kwam ik op zo'n artikel of een filmpje van Kassa of zo waar ze boxen vergeleken.
I	Oh ja. Weet je nog ongeveer welke zoektermen je hebt gebruikt?
R	Dat is wel lang geleden. Ik denk maaltijdbox of maaltijdabonnement en waarschijnlijk iets met biologisch of misschien wel alternatief van Beebox of zo.
I	Oke en als je je ervaring op google tijdens het zoeken zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten?
R	Ja goed. Gewoon hier een kruisje zetten of zo?
I	Ja is goed.
R	Moet ik wel zeggen dat ik wel een ervaren google zoeker ben. Dat is gedeeltelijk mijn werk.
I	Oh cool. Want hoe gaat dat dan?
R	Ik ben zelf onderzoeker in information retrieval en computer science dus ik bouw dan zelf ook zoeksystemen. Dus ik weet wel een beetje hoe ik om moet gaan met zoekmachines.
I	Oke cool. En op een gegeven moment kwam je op Streekbox uit. Op de website?
R	Ja.
I	En ging je toen gelijk bestellen?
R	Nee want ik heb eerst bij een aantal boxen een paar keer gekeken van oke wat zit er in de box. Ik moet wel zeggen dat ik bij Streekbox was het voor mij altijd eerst even zoeken waar ik nou zat, want dat zit bij recepten maar bij de meeste andere pagina's kan je als je op de box klikt, krijg je meteen een voorbeeld te zien van wat er dan in de box. Dus dat miste ik wel een beetje. Maar ik heb gewoon eerst van een altijd boxen gekeken wat er in zat. Volgens mij was er zelfs een box die ik wel overwoog, afgefallen omdat ik gewoon geen voorbeelden kon vinden van wat er dan in zat. En ik wil wel een beetje een beeld krijgen van wat voor maaltijden.
I	Oke dus dat is best wel belangrijk inderdaad.
R	Ja. En naja dat beviel wel wat ik dus aan gerechten zag.
I	Oke. Zou je je ervaring op de website willen beoordelen?
R	Ja die is wel neutraal of een beetje tussen neutraal en tevreden in. Eigenlijk precies vanwege dat punt. Op zich is het een goede site maar voor mij was het in eerste instantie een beetje tegen inductief dat ik dan naar recepten moest gaan om een van deze week box te zien. Op zich nu, ik snap de logica ergens wel maar ja bij recepten verwacht ik meer een verzameling recepten en niet de inhoud van de box.
I	Oke duidelijk en heb je je ook ingeschreven voor de nieuwsbrief?
R	Ja, volgens mij wel. Maar ik moet heel eerlijk zeggen dat ik hem volgens mij nooit lees.
I	Oke en hoe komt dat dan?
R	Waarschijnlijk omdat ik het doordeweeks erg druk heb met van alles en nog wat. En ik ben meer zo van, ik wil wel graag weten wat er volgende week in de box komt maar dan kijk ik gewoon even op de website of zo. Het is me nog niet echt opgevallen dat er nog heel veel meer in stond dan dat wat we volgende week eten.
I	Oke dus als je de nieuwsbrief zou moeten beoordelen?
R	Neutraal.
I	Oke. En weet je nog wanneer je je ongeveer had ingeschreven. Was dat gelijk toen je

	abonnee werd?
R	Het is mijn zwangerschapsverlof, volgens mij toen mijn zwangerschapsverlof eindigde. Dus oktober. Rond die tijd dat ik ook ging bestellen.
I	Oke en heb je ook facebook?
R	Ik heb ook facebook en ik ben in ieder geval wel op de facebookpagina van Streekbox gekomen maar ik weet niet of ik hem geliked heb, omdat ik dat heel wisselvallig doe. Soms wel soms niet. Dus ik moet wel heel eerlijk zeggen volgens mij ben ik op de facebook van Streekbox terecht beland toen al die nieuwsberichten waren over de kerstpakketten die mis waren gegaan. Nu had ik verder geen kerstpakket besteld maar ik was daar nou toch wel benieuwd naar van hoe zit dat nou.
I	Ja precies. Oke. En heb je ook twitter?
R	Ik heb ook twitter maar ik ben daar niet zo actief op. Dus daar volg ik sowieso niks. Heeft Streekbox een twitter ook echt?
I	Ja. En dat is eigenlijk vooral een beetje dezelfde berichten als op facebook. Dus wat had je nou echt over de streep getrokken om een Streekbox te bestellen?
R	Naja voor mij dus gewoon omdat ik wist dat het principe van zo'n box heel erg beviel omdat ik anders echt elke week hetzelfde eet. En nu eet ik echt veel gevarieerder en ik hou van lekker eten dus dat was al wel duidelijk door de Beebox en Streekbox werd het dan vooral vanwege de prijs want die was gewoon goed en leveringsdatum vind ik ook wel belangrijk. Want HelloFresh had bijvoorbeeld dat een bepaalde periode alleen in de avonden bezorgden dat ik sowieso niet thuis was en Streekbox was dat wel goed.
I	Oke want welke dag krijg je hem nu?
R	Ik krijg hem op donderdag. Het enige nadeel wat ik dan van Streekbox wel weer vind is dat het elke week verschilt hoe laat ik hem dan krijg. En heel soms bezorgen ze hem opeens om 5 uur 's middags en dan ben ik nog niet terug van mijn werk en mijn partner ook niet.
I	En dan wordt ie bij de burens bezorgd?
R	Ja en gelukkig gebeurt het niet zo heel vaak en vinden de burens dat niet zo heel erg maar vind ik persoonlijk wel onhandig. Ik heb liever gewoon een vaste tijd van oke dan zorg ik dat ik dan thuis ben.
I	Ja inderdaad. En toen heb je op de website dus een Streekbox besteld. Hoe ging dat?
R	Ja soepel het was gewoon klikken en klaar. En wat gegevens invullen. Net als al die andere online webshops natuurlijk.
I	Ja en zou je dat weer willen beoordelen? En waarom tevreden en niet zeer positief?
R	Dat is eigenlijk gewoon ja ik weet niet, dat is altijd mijn beeld dat het altijd makkelijker of beter kan zal ik maar zeggen. Ik zou op zich niet kunnen bedenken wat er dan beter zou moeten maar dat is gewoon mijn ding. Ik vind dat altijd..
I	Er is altijd ruimte voor verbetering.
R	Ja ik ben niet altijd geneigd om helemaal 100% positief te zijn. En het speelt misschien ook wel mee dat het best wel een tijd geleden is dat ik dat allemaal heb gedaan. Dus ik kan me niet helemaal herinneren van hoe soepel het ging.
I	Oke nee precies. En had je eerst een eenmalige box besteld of gelijk een abonnement?
R	Goede vraag. Dat weet ik eigenlijk niet meer. Zou wel kunnen dat ik.. volgens mij heb ik eerst een eenmalige box besteld omdat ik toen nog Beebox op pauze had gezet omdat ik zoiets had van nou eerst maar eens kijken of dit dan beter is en hoe het dan geleverd wordt en zo. Want wat me bij Beebox dus aansprak was de duurzaamheid en zo. Dus dat je de krat dan weer terug gaf en dat soort dingen. Maar dat was bij Streekbox, ik bedoel ik geef ook die kartonnen doos terug en ik weet eigenlijk niet of het hergebruikt wordt maar dat hoop ik dan. En ja dus dat wilde ik eerst even uitproberen. Volgens mij heb ik 1 of 2 keer een box besteld en toen Beebox opgezegd en bij Streekbox verder gegaan.
I	Oke en toen je hem eenmaal had besteld kreeg je ook een bevestigingsmail. Ik heb die ook bij me.
R	Dat is wel goed want dat is wel een tijdje geleden.
I	Je kreeg toen 2 mailtjes, 1tje met de factuur en 1tje met de bevestiging. Maar wat vind

	je ervan?
R	Ja op zich goed het voelt gewoon als bestellen bij een webshop. Dus dat is gewoon duidelijk. Wat ik denk ik bij Streekbox nog mis, wat ik bij Beebox wel had was, kijk ik heb een abonnement maar ik heb ooit inderdaad dit ingevuld en ik krijg af en toe wel zo je hebt voor zoveel boxen betaald en dan krijg je weer een rekening maar Beebox had gewoon zo'n online portal waar ik in de kalender kon aangeven nou deze week pauzeren. En ik moet het nu altijd via een mailtje naar de klantenservice doen en voor mijn gevoel is dat wel wat minder inzichtelijk. Want dan moet ik later ook in mijn mail gaan kijken van oh had ik dat nou wel geregeld, heb ik antwoord gehad, dat soort dingen. Terwijl bij Beebox kon dat gewoon online. En dan kon je dat inregelen ook als je eventueel een andere box zou willen of dat soort dingen dus dat is wat mij betreft een puntje van verbetering.
I	Ja precies. Daarom zit ik hier ook.
R	Ja daarom zeg ik het ook.
I	Ja precies. Ik schrijf even de bevestigingsmail op.
R	De bevestigingsmail zelf is op zich goed en duidelijk. Ik bedoel ik kan er ook niet zo veel over zeggen natuurlijk. Er staat wat je besteld heb, je hebt alleen dat proces wat je daarna hebt vind ik wel wat onduidelijk. Ik heb er zelfs volgens mij een mail over naar de klantenservice gestuurd omdat ik toen op een begeven moment raakte ik door de bomen het bos kwijt. Ik kreeg toen mailtjes van je hebt voor deze box betaald en kreeg ik nog een rekening voor 2 boxen de week erna en dat liep allemaal een beetje vreemd en ik vind het altijd wel fijn dat ik weet wanneer er geld afgeschreven gaat worden. Dan zorg ik dat er genoeg geld op mijn rekening staat. Niet dat dat echt een probleem is maar ik hou er wel van om dat gewoon duidelijk te hebben. Maar het werd wel netjes afgehandeld en gezegd waarom dat dan zo was. Alleen het is wel handig als ik dat dan van te voren weet. Dat ik niet ineens voor verrassingen kom te staan. Voor 3 afschrijvingen binnen korte tijd.
I	Even kijken dus de bevestigingsmail zelf..
R	Ja daar ben ik gewoon tevreden over.
I	En dan heb ik hier gebrek aan eigen account neergezet. Dat is dus wat negatiever.
R	Ja. Het is ook niet dat ik heel ontevreden ben hoor maar het is gewoon..
I	Gewoon onhandig.
R	Ja het zou wat meer controle geven als ik dat wel had. Dat ik kon zien wat ik bestel, wanneer er rekeningen komen. Wanneer er afgeschreven wordt, wanneer er geleverd wordt. Nu gebeurt het via de mail en dat raak ik gewoon wel eens kwijt.
I	Uhu. Nou toen werd de Streekbox dus geleverd. En als eerste krijg je dan een mailtje met het tijdstip.
R	Ja dat vind ik dan weer wel handig dat mailtje met het tijdstip dat het geleverd wordt.
I	Oke ik schrijf hem er even bij.
R	Het zou nog handiger zijn als het gewoon hetzelfde tijdstip was maar nu dit het geval is weet ik wanneer ongeveer. Dat is wel fijn.
I	Ja kan je hem weer beoordelen?
R	Dus dat is dan.. ja de mail zelf daar ben ik wel positief over maar wat ik dus zeg het is natuurlijk makkelijker als ik elke week weet wat ik kan verwachten.
I	Ja wat vind je verder van de levering?
R	Ja netjes. Ze komen altijd gewoon goed aan de deur en ze wachten altijd even tot ik de andere box terug geef zal ik maar zeggen.
I	Oh ja dat geef je dus elke week mee.
R	Ja. Dus dat gaat altijd wel goed en vlot.
I	Uhu mooi.
R	Ik heb wel een paar keer gehad geloof ik dat er files waren of zo maar daar krijg je dan altijd netjes een mail over dus dat vind ik ook altijd fijn.
I	Oke netjes. Dus zou je de levering kunnen beoordelen? En de box zelf hoe bevalt die?
R	Die bevalt goed. Ik ben tevreden met de maaltijden. Mijn vriend ook want bij Beebox had ie nog wel eens doordat ze misschien daar iets meer groente focus hadden,

hadden ze daar meer creatieve dingen maar dan vind ik het niet een vullend genoeg gevoel. Dat vind ik bij Streekbox wel goed, goede maaltijden en goede hoeveelheden. Soms kunnen we er zelfs met z'n drieën van eten als we bezoek hebben met kleine aanpassingen dus dat bevalt me wel. En de kwaliteit van de groente is ook hartstikke prima. Ik heb wel begin dit jaar was het eventjes, daar heb ik ook over gemaild met de klantenservice, want eind vorige jaar ben ik dus begonnen met de Streekbox en dat ging allemaal prima. De tijden die er stonden van bereidingstijd, die klopte ook allemaal. Maar in januari waren er wel een aantal maaltijden die grof onderschat waren van hoe lang dat kostte dus op zich voor mij dan best onhandig, want ik heb gewoon drukke dagen en minder drukke dagen en ik denk dan, dan eet ik die maaltijd dan want die kost maar een half uurtje. En als je er dan ineens een uur over doet om het te maken dan is dat niet heel fijn. Dus ik had daar over gevraagd van hoe komt dat dat ik ineens zo'n verkeerde inschatting krijg, maar ik heb de laatste tijd dat niet meer gehad dus volgens mij is dat wel goed gegaan.

I Oke.

R En dat vind ik ook altijd fijn aan Streekbox dat ik het gewoon in een half uurtje gemaakt heb. Beebox was vaak een langere tijd om te maken.

I Oh oke.

R Dus ja dat bevalt allemaal wel. Ik heb volgens mij van Beebox nog steeds dingen in mijn kast staan die we uiteindelijk niet hebben gebruikt omdat het een nacht moest weken of zo en dan kom ik daar te laat achter.

I Oh ja dat is wel onhandig inderdaad.

R Dus wat dat betreft ben ik wel heel tevreden over het gemak van Streekbox. Het gemak van de recepten en de inhoud. Ik heb ook nog geen problemen gehad met houdbaarheid of zo dus dat vind ik ook heel fijn. Het voornaamste puntje van kritiek is dan in zekere zin, soms zitten er toch wat grotere hoeveelheden in. En aan de ene kant vind ik dat wel lekker want dan kan ik dus bijvoorbeeld een keer een extra maaltijd maken of als er een keer iemand mee eet is dat makkelijk. Aan de andere kant is een deel van het gemak van zo'n box ook wel dat het precies de juiste hoeveelheden zou moeten horen te zijn. En dat je dus niet heel veel extra afval hebt of zo en dat is dan nu wel dat er af en toe iets in de groentebak beland omdat we er niet aan toe zijn gekomen om nog een extra maaltijd te maken of omdat we gewoon niet wisten wat we ermee moesten. Dus dat vind ik wel weer jammer dus als misschien een idee zijn van als je bijvoorbeeld tips geeft voor de dingen die over blijven van oh daar kan je misschien dit nog een keer van maken.

I Oh ja dat is zonde. Goede tip inderdaad.

R Desnoods iets voor de lunch of voor het ontbijt. Deze week ook, dan zat er een hele courgette en een hele aubergine in. Maar het gerecht heeft maar een halve courgette en een halve aubergine nodig.

I En dan weet je niet zo goed wat je ermee moet doen.

R Nou in dit geval is het niet zo moeilijk, vooral omdat hij ook aubergine en courgette kan eten. Maar ja soms zou het wel gewoon leuk zijn als je nog een extra dingetje heb wat je daarmee kan maken.

I Ja precies. Oke. Dus als je de ingrediënten zelf zou moeten beoordelen, waar zou je hem neerzetten.

R Ja heel tevreden. Daar ben ik wel echt heel tevreden over. Ik heb wel het gevoel dat er genoeg variatie in zit maar ook het zijn redelijk normale ingrediënten en ik kan dat ook makkelijk voor hem gebruiken om er nog iets van te maken. En ik heb nog niks gehad wat ik niet lust of zo. Nou eet ik op zich ook wel alles zo'n beetje dus dat maakt het ook niet zo moeilijk. Maar ik ben daar gewoon wel tevreden over.

I Mooi. En dan zit er natuurlijk ook altijd een receptenboekje in de box.

R Dat vind ik ook altijd heel fijn. Dat had Beebox dus niet en dan moest je het altijd opzoeken. Ik dacht oh dat is wel handig want dan heb je niet zoveel extra papier, maar uiteindelijk merk ik dus dat ik dat boekje wel heel erg handig vind omdat je toch in de keuken staat. En anders zit je met je telefoon of je computer.

I	Ja precies dan moet je het de hele tijd weer aanzetten.
R	En wat ik ook heel handig vind is dat lijstje met wat er in de koelkast bewaard moet worden en wat buiten de koelkast bewaard moet worden. Dat vind ik ook altijd echt ideaal. Daardoor ben ik ook veel sneller in opruimen en merk ik ook echt het verschil dat sommige dingen echt lekkerder blijven als je ze buiten de koelkast bewaard.
I	Ja want dat wist je eerst niet?
R	Ja. Ik heb nog een puntje van kritiek trouwens over de ingrediënten. Wij hebben volgens mij nu echt een overvloed aan knoflook. Want elke week zit er wel weer een bolletje knoflook bij en zoveel knoflook eet ik dan niet en zoveel heb je ook niet nodig voor de recepten. Dus dat vind ik ergens wel weer jammer want dan heb ik zoiets van wat moet ik met al die knoflook. Dus dat zou ook nog wel een tip zijn, zeker voor de mensen die ook nog een abonnement hebben. Kijk even of je iets minder frequent het er dan in kan doen.
I	Ja precies of een teentje per keer.
R	Of een teentje per keer. Of dus een suggestie met wat je met dat overvloed aan knoflook kan doen want ja ik heb echt nog steeds een overvloed aan knoflook. De ui dat klopt allemaal wel, dat komt allemaal wel op maar de knoflook is echt, ja dan heb je een gerecht en dan heb je misschien 4 teentjes nodig maar zo'n bol daar zitten natuurlijk heel veel teentjes in. Volgens mij was het bij Beebox zo dat ze van knoflook juist zeiden nou goed dat is iets wat je zelf gewoon in huis kan hebben. En dat zou ik op zich ook prima vinden omdat het inderdaad iets..
I	Wat je standaard in huis hebt.
R	Ja dus of gewoon iets minder frequent of dat je het zelf in huis hebt of dat je een teentje per keer heb.
I	Ja dit is gewoon onhandig.
R	Naja het is gewoon zonde van de knoflook. Nu geef ik het wel af en toe weg aan vrienden en kennissen maar elke week zo'n bol.
I	Nee precies. Oke en als je het receptenboekje zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten?
R	Oh die zou ik wel echt heel positief beoordelen. Nou mijn vriend heeft wel eens, soms kloppen de teksten geloof ik niet helemaal. Dat er bijvoorbeeld een ingrediënt wel in de ingrediëntenlijst staat maar dan staat vervolgens niet in waar die dan in moet. Dus daarom zet ik hem wel gewoon op tevreden. Maar op zich vind ik het gewoon duidelijk en goed.
I	En er staan ook altijd tekstjes in van hier bijvoorbeeld over de peulvruchten en hieronder nog.
R	Ja die lees ik lang niet altijd omdat ik meer gericht ben op het maken maar soms vind ik het wel leuk om te lezen. Zeker als het een wat onbekende, volgens mij hadden we een keertje een of andere groente die we niet echt kende dus dat is wel leuk om te lezen.
I	Oke en ja je had net aangegeven dat je een paar keer heen en weer had gemailld met de klantenservice. Hoe ging dat?
R	Ja dat vond ik echt heel netjes. Ik kreeg gewoon heel snel reactie en ook gewoon met die recepten werd gezegd van heb je een voorbeeld en dat heeft ie dan doorgestuurd. En in ieder geval is het probleem nu opgelost dus misschien hebben ze daar daadwerkelijk iets mee gedaan of misschien was het gewoon toeval.
I	Dus je hebt wel een beetje het gevoel dat er naar je geluisterd wordt?
R	Ja zeker.
I	Mooi. En als je de klantenservice zou beoordelen?
R	Ja daar ben ik gewoon tevreden over.
I	En wanneer zou het dan zeer positief worden?
R	Nou misschien als ik wat meer terugkoppeling had gehad van wat ze er nou eigenlijk mee hadden gedaan.
I	Oh ja dus wat er echt is gebeurd.
R	Ja ze hebben goed gevraagd en geluisterd en ik heb wel het idee dat ze er iets mee gingen doen maar ik weet niet wat er nou daadwerkelijk mee is gebeurd dus dat zou

	wel mooi zijn als je dat dan ook nog hoort of zo.
I	Ja oke. En wat vind je verder van de informatievoorziening op de site, via de mail? Wordt je een beetje goed op de hoogte gehouden?
R	Ja op zich vind ik dat je goed op de hoogte wordt gehouden maar ik denk dat dan ook weer terug neer komt op dat er heel veel via de mail gebeurt voor mij in ieder geval. Of ik ga zelf naar de website en dat is op zich prima maar wat ik dus zei over die controle hebben dan zou het nog wel fijn zijn als ik nog een plek heb waar ik eventjes kan zien hoe het met mijn specifieke abonnement gesteld is.
I	Uhu oke.
R	Ik heb het idee dat de site en al die dingen gericht zijn op mensen die eenmalige een box bestellen en het is iets minder duidelijk..
I	Als je echt een abonnement hebt.
R	Ja want je hebt inderdaad de eerste paar keer dat je naar de site gaat en besluit een box te bestellen en daarna gaat het allemaal via email en ik denk dat je meer met de website zou kunnen doen.
I	Ja en zou je naast de punten die je net al hebt genoemd nog iets anders verbeterd willen zien?
R	Nee verder niet. Ben eigenlijk wel heel tevreden.
I	Mooi.
R	Anders was ik waarschijnlijk al weer naar een andere overgestapt maar daar heb ik nu nog eens over nagedacht.
I	Oke fijn en je krijgt natuurlijk steeds omdat je een abonnement hebt steeds een mailtje met de factuur.
R	Ja met die mailtjes, volgens mij krijg ik nu steeds 3 mailtjes per week en dat vind ik wel een beetje.. dan krijg ik sowieso een mailtje van, dat is dan de nieuwsbrief, dit komt in de box, dat vind ik op zich wel fijn en dan krijg ik een mailtje dus wanneer de box geleverd wordt en dat vind ik ook fijn maar daarvoor krijg ik dan ook nog een mailtje dat ik een box ga krijgen en dat ik morgen een mailtje ga krijgen wanneer de box geleverd wordt en die vind ik dan weer een beetje.. dat hangt misschien ook wel samen met dat ik het gevoel heb dat het echt per week geregeld wordt met de levering dus dan als je eenmalig een box besteld dan is het fijn want dan weet je he mijn bestelling is gelukt. Maar als je een abonnement hebt, ik weet inmiddels wel dat ik op woensdag een mailtje ga krijgen hoe laat op donderdag mijn box geleverd gaat worden.
I	Maar je krijgt steeds een mailtje dus..
R	Wacht ik zou even kunnen opzoeken wat ik bedoel. Dat is volgens mij van de leverancier dan. Van degene die hem komt brengen. Want die heeft dan de bestelling binnen gekregen en daar krijg ik een bevestiging van en dan nog het moment dat ze gaan leveren. En dat is dus..
I	Dubbel.
R	Met een abonnement is dat dubbelop. Even kijken. Of is dat nu niet meer. Euro incasso. Streekbox. Misschien dat het nu verandert is want volgens mij ging het voorheen via een andere. Want dan kreeg ik inderdaad van...
I	Niveco.
R	Niveco inderdaad en daar kreeg ik dus twee mailtjes van. Maar nu zie ik inderdaad dat het door jullie zelf wordt gedaan. Kijk want hier kreeg ik dus een bezorgbevestiging en naja ik kan het ook niet meer vinden. Het valt misschien ook wel weer mee inmiddels.
I	Ja het is veranderd inderdaad.
R	Ja dat is ook weer positief dat ik de mailtjes gewoon van Streekbox zelf krijg.
I	Want dat vind je ook wel beter als het van Streekbox zelf komt en niet van de leverancier?
R	Ja want ik heb vooral iets met Streekbox en ik wil ook het liefst alleen met Streekbox iets van doen hebben en ja dan maakt het mij niet zoveel uit wie het levert. Ik heb sowieso het idee dat het elke week iemand anders is dus dan heb ik ook zoiets van laat mij maar met Streekbox communiceren en eenduidig. Of dat dan intern via 5 verschillende partners gaat dat is voor jullie.

I	Ja precies dat is voor jou niet nodig. Schrijf ik de factuur erbij. Zou je die willen beoordelen?
R	Naja op zich voor mij ik ben er een beetje neutraal over.
I	Omdat je dus het liever op een eigen account heb?
R	Dat en waar ik dus eerder over had gemaild dat er af en toe onduidelijkheid is over.. betaal ik nu voor een maand, betaal ik voor 2 weken.. hij heeft het wel uitgelegd en nu snap ik het wel maar ik vind het niet heel helder en dus vooral niet als je het een keer op pauze zet en dat doe je een week van te voren dan heb je dus eigenlijk al voor een box betaald die je niet gaat krijgen en naja dat is op zich allemaal niet erg maar omdat ik totaal geen inzicht heb moet ik zelf nagaan dat ik zelf niet nog een extra box ga bestellen. Want ik had laatst had ik hem 2 weken gepauzeerd omdat ik op vakantie was maar een van die boxen had ik al betaald maar dan moet ik dus nu even nagaan, dus dat werd dan opgeschreven maar dan moet ik nagaan ..
I	Heel onhandig dus.
R	Ja ik vind het heel ondoorzichtig laat ik maar zeggen.
I	Dus eigenlijk zou het ook handig zijn als het gewoon op een vaste datum zou worden afgeschreven?
R	Ja bij Beebox betaalde je dan een bepaald bedrag per maand en dan kreeg je daar zoveel boxen voor en dan als ik een keer vakantie nam dan, ik weet niet of ik het vooraf betaalde of achteraf, maar in ieder geval als ik dan vakantie had dan was de rekening daarna gewoon lager omdat je dan 2 boxen minder betaalde en dat is dan prima want dan is het voor mij gewoon duidelijk. En dan maakt het voor mij niet zo veel uit als je het vooraf of achteraf betaald. Maar dan kan ik gewoon heel snel zien van he hier heb ik minder betaald dat zou dan wel goed zijn.
I	Ja precies. Duidelijk. En heb je Streekbox ook wel eens aangeraden aan vrienden of familie?
R	Ja ik heb sowieso het concept van de maaltijdbbox aangeraden bij vrienden of familie en ik heb inderdaad Beebox bij mensen afgeraden vanwege de problemen die ik daarmee had en omdat ik heel tevreden ben over Streekbox ben ik daar in ieder geval positief over geweest. Ik geloof niet dat iemand specifiek Streekbox is gaan gebruiken door mijn verhalen maar dat is omdat ze uberhaupt geen maaltijdbbox willen gebruiken.
I	Ja precies. En wat vind je de belangrijkste aanrader?
R	Ja dat is dus voor mij meer het principe van de maaltijdbbox dus dat het heel fijn is om gevarieerd te eten en creatief te zijn met koken. En op zich de aanrader van Streekbox is dat de hoeveelheden goed zijn en de ingrediënten ook niet te exotisch en de groente zijn lekker.
I	Oke duidelijk. Nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?
R	Prima. Nee.
I	Oke mooi. Ik zal de tijd even stopzetten.

Interview 13

I	In het interview gaan we dus eerst even terug naar de tijd dat je nog niet bekend was.. Mag ik gewoon je en jij zeggen?
R	Ja hoor.
I	Dat je nog niet bekend was bij Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. Dan op het moment dat je je ging oriënteren en het koopproces. En dan hoe je het gebruik van de box hebt ervaren. En tijdens deze reis zijn er een aantal contactmoment geweest tussen jou en Streekbox. En die kun je zo meteen gaan beoordelen. Ik heb een formuliertje gemaakt en dan gaan we dan zo door de reis heen en dan kan je het beoordelen van zeer positief tot erg ontevreden.
R	Ja.
I	Zo gaan we een beetje door het interview heen. Naja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe kwam je op het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R	Oke. Nou je hoort er natuurlijk veel over en ik heb vroeger, een paar jaar geleden ook wel eens de Streekbox gehad.
I	Oke.
R	En dat was in de periode, toen kreeg je er nog geen recepten bij. Dat was een soort box met alleen groenten.
I	Oh dus dat was echt heel lang geleden.
R	Dat was lang geleden ja en op zich vond ik dat wel aardig maar toen woonden mijn kinderen nog thuis en die hadden zoiets van jeetje alweer bloemkool of alweer weetje. En toen vond ik het niet zo gevarieerd. En toen op een begeven moment had ik er wel een beetje genoeg van om uit te zoeken wat ik daar nou weer mee moest. Dus toen heb ik dat afgezegd. En nu kwamen die andere boxen, die HelloFresh boxen hoorde je die reclame en die wilde ik eigenlijk niet omdat ik dat een vervelende commerciële organisatie vind en toen las ik, ik weet niet waar ik dat las of hoorde, weer die Streekbox en dat ze dat concept hadden aangepast. Dat er nu ook 3 maaltijden bij zaten. Dat sprak me aan. En toen dacht ik nou dat ga ik gewoon weer eens proberen.
I	Oke leuk. En waarom vond je HelloFresh irritant?
R	Nou ik hou niet van die verkoopmethodes want je wordt bijna.. ze stonden een keer, dan krijg je zo'n ding in je handen geduwd. En dat vind ik heel vervelend. En bovendien, ik heb gekozen voor Streekbox omdat ik die producten hier in Nederland wil steunen en op die manier hun producten te maken en verbouwen. Vind ik belangrijk om te kopen maar het is me vaak te veel moeite.
I	Om dat zelf uit te zoeken.
R	Precies en als ik in de winkel ben en ik zie iets biologisch dan koop ik dat bijna altijd als ik die keuze heb. Maar als ik er heel ver voor om moet, dan doe ik het niet. En nu krijg ik gewoon 3 van die maaltijden aangeleverd en dat bevalt me heel goed.
I	Mooi en hoe in eerste instantie bij Streekbox, bij die groentetas zeg maar?
R	Ja dat weet ik niet meer.
I	Dat is te lang geleden.
R	Ja ik denk dat ik dat ergens gelezen heb of gehoord. Ik weet het niet meer.
I	En naja je vertelde net dat je Streekbox ergens terug zag komen. En dat weet je niet meer waar? Of was dat via internet?
R	Ik denk via internet.
I	Ja oke en heb je toen specifiek naar maaltijdboxen gezocht of kwam je het toevallig tegen?
R	Ja ik keek nog wel eens, ik zag hier zo'n busje rijden, oh zo is het gegaan. Ik zag hier wel eens een busje rijden van biologische dingen aan huis maar dat was iets anders dat komt hier uit de buurt maar dat zijn niet die boxen en zo al zoekende kwam ik dat tegen. En toen dacht ik he die Streekbox en toen zag ik dat concept met die 3 maaltijden en dat sprak me heel erg aan. En ook dat het nu voor 2 personen was, want mijn kinderen zijn al lang het huis uit. En toen dacht ik ja dat ga ik proberen en toen nu toe bevalt het me prima.

I	Oke. Mooi. Dus op internet was je eigenlijk een beetje gaan zoeken.
R	Ja een beetje naar biologische of streekproducten.
I	Ja, zou je je ervaring tijdens het zoeken willen beoordelen. Het zoeken naar Streekbox zeg maar.
R	Ja je hebt een heel groot..
I	Was het makkelijk te vinden?
R	Ik was wel tevreden ja. Ik kwam het heel snel tegen ja want ik ben niet iemand die alles uit gaat zitten pluizen. Dus ik zag het en ik herkende het en toen dacht ik he en toen ben ik verder gaan kijken. En toen dacht ik ja dat is het. Dus zal ik dan zeggen tevreden?
I	Ja is goed hoor.
R	Dus zal ik dan een kruisje neerzetten?
I	Ja of een 1tje. Oke top. En heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief?
R	Ja.
I	Oke en had je dat toen gedaan toen je gelijk op de website kwam?
R	Ja toen heb ik me aangemeld voor de nieuwsbrief en toen heb ik hem denk ik niet gelijk besteld maar na een paar weken, een paar keren.
I	Oke ja. En waarom had je je toen ingeschreven voor de nieuwsbrief?
R	Nou omdat ik toch wel nieuwsgierig ben van hoe werkt dat nou, hoe gaat dat nou en wat bieden ze. En dan krijg je toch een mailtje, een dingetje waar informatie in staat.
I	Uhu oke. Schrijf ik even de nieuwsbrief op. En hoe zou je die beoordelen, de nieuwsbrief?
R	Ja ben ik tevreden. Duidelijk, af en toe een beetje warrig.
I	Beetje warrig?
R	Nou nu niet meer hoor maar in het begin dat ik dacht he waar hebben ze het nou toch over. Als je het nog niet heb is het nog niet duidelijk wat ze nou bedoelen. Maar als je er een keer gebruik van maakt dan snap je gelijk wat ze bedoelen.
I	Oke dus in het begin is het niet helemaal duidelijk..
R	Hoe het precies in elkaar zit.
I	Oke en toen later had je de box eindelijk besteld.
R	Nou het is begonnen de eerste keer heb ik zo'n barbecuebox besteld. Dat was zo'n aanbieding en toen ging ik barbecueën en toen dacht ik he dat is makkelijk. We hadden er toen 2 besteld geloof ik, daar was iedereen helemaal weg van. Was heerlijk vlees. Maar zo'n barbecuebox was alleen vlees geloof ik.
I	Ja dat kan wel.
R	En zo dacht ik nou dan kan ik die andere ook wel nemen.
I	Uhu dus eerst de barbecuebox. Hoe zou je die beoordelen, de barbecuebox?
R	Ja dat vond ik heel, was ik heel positief over, vond ik heel lekker. Is dat hier?
I	Ja daar kan je een 3tje neerzetten. Ja.
R	Ja dat vond ik echt heel lekker.
I	Oke mooi en toen ben je uiteindelijk voor de gewone Streekbox gegaan. En hoe ging dat bestellen daarvan?
R	Ik heb gebeld.
I	Oh je hebt gebeld oke.
R	En toen heb ik gezegd dat ik het weer wilde en ze hadden me gegevens nog van die barbecuebox denk ik.
I	Oke. Bestellen via telefoon. Zou je je ervaring daarvan kunnen beoordelen?
R	Ja ik vond het ook prima. Op zich werkte het allemaal prima. Die mensen zijn ook allemaal heel handig of heel duidelijk en vriendelijk.
I	Ja oke gelukkig. En had je toen eerst een eenmalige box besteld of was dat gelijk een abonnement?
R	Ik heb volgens mij gelijk een abonnement. Of eerst een eenmalige.
I	Oke en daarna had je dus een abonnement genomen?
R	Ja.
I	En voor welke box had je gekozen?

R	Die 2 persoons, dat is gezinsbox maar dan voor 2 personen.
I	Oke en dan hebben we ook nog een specialsbox en een veggiebox. Had je daar nog naar gekeken?
R	Ja nou die specialsbox, tot nu denk ik wel eens dat zou ik af en toe wel eens willen denk ik. Maar veggiebox, ik ben geen vegetariër en in die gezinsbox is een maaltijd al zonder vlees en de rest van de week eet ik ook niet altijd vlees en het vlees vind ik heel lekker.
I	Oke mooi. En wat was precies waarom je voor de gezinsbox koos en niet voor de specials. Wat was precies de reden daarvan?
R	Ja dat weet ik eigenlijk niet meer. Ja ik dacht gewoon ik neem die gezinsbox en dan zie ik het wel.
I	Ja precies.
R	En het is misschien ietsje luxer. Maar ik ben heel tevreden met de gezinsbox, ik vind hem prima.
I	Oke mooi en heb je ook facebook?
R	Ja.
I	Volg je Streekbox ook op facebook?
R	Denk het wel.
I	Ja?
R	Ik heb heel veel van die dingen zet ik dan op niet volgen en ik wil een beetje.. ik zit ook altijd van alles aan te klikken en dan zegt mijn dochter je zit ook van alles ook maar te liken.
I	En wat vind je van de facebookpagina?
R	Ja ik bestudeer dat niet echt. Weetje het komt voorbij en soms staat er wat bij maar facebook is niet heel erg mijn ding.
I	Want waarom had je er toen voor gekozen om het te liken?
R	Ja want bij alles wat ik zit denk ik oh ja like en later denk ik oh god.
I	Oh oke dus dat gaat een beetje op automatische piloot eigenlijk?
R	Ja precies. En dan heb ik al gedrukt voordat ik erover nagedacht heb. En dan krijg ik opeens zoveel van die dingen voorbij komen en dat dan denk ik, ik moet nu wel beetje ophouden.
I	Oke en had je verder ook nog gebruik gemaakt van de website zelf? Omdat je eigenlijk telefonisch hebt besteld.
R	Nee volgens mij niet.
I	Oke en toen had je eindelijk de box besteld. Kreeg je toen ook een bevestigingsmail?
R	Ja.
I	En hoe vond je dat?
R	Ja dat vind ik op zich prima. Nee dat op zich werkt dat wel goed. Het enige jammer vind, dat ze nog niet, ze zeggen dat dat eraan komt maar dat ze nog geen kalender hebben waarop, bijvoorbeeld met Pinksteren ben ik er niet en nu met Hemelvaart ga ik een paar keer weg en dan moet je bellen. En dat werkt niet altijd want de vorige keer ging ik 5 weken op vakantie en toen had ik opeens een rekening met dat het afgeschreven zou worden en toen dacht ik nee ik ben hier helemaal en dan komen ze hier dadelijk met zo'n box. Dus maar goed, ze zeggen dat ze daaraan werken maar dat vind ik een beetje onhandig.
I	Ja. Schrijf ik eerst even die mail op, de bevestigingsmail en dan iets van eigen account beheren is het dan.
R	Ja zo'n agenda. Ik heb ook zo'n abonnement op die bloemen van Bloemop. En die hebben zo'n systeem dan krijg je iedere donderdag, dan krijg je diezelfde dag het boeket en als je het niet wil dan kan je gewoon zelf die datum weghalen voor een periode. Kan je gewoon zelf aanpassen en dat vind ik wel heel handig.
I	Ja precies en dat mis je wel bij Streekbox.
R	Ja want dan vergeet ik te bellen van oeh staan ze zo meteen met dat ding voor de deur.
I	Ja precies. Hoe zou je de bevestigingsmail beoordelen, van het bestellen?

R	Moet dat ook hieronder. Ja ben ik gewoon tevreden.
I	Ja en dan heb ik hier een kruisje gezet met eigen account en dat mis je dus nog.
R	Ja inderdaad en dan alleen qua tijd, als je dus weggaat.
I	Ja als je je abonnement wil stoppen of pauzeren.
R	Ja dat je dan kan zeggen dan doe ik het even niet. Dan ben ik er niet.
I	Ja. En in hoeverre vind je dat storend?
R	Nou dat vind ik lastig. Omdat je doet dat sneller dan dat je weer gaat zitten bellen. Nou zijn ze heel makkelijk te bereiken hoor en het is ook nooit een punt. Maar dat zou ik makkelijker vinden.
I	Oke dus die wordt dan wat negatiever deze. Waar zullen we hem neerzetten?
R	Nou doe dan maar minder tevreden.
I	Zet maar gewoon een kruisje neer hoor. En toen uiteindelijk kreeg je de box binnen en dan krijg je als eerst altijd een mailtje over het bezorgtijdstip.
R	Ja dat gaat tegenwoordig nog wel eens fout.
I	Oke want wat gaat er fout dan?
R	Ik krijg hem gewoon niet.
I	Oh je krijgt hem niet.
R	Nee ik heb hem niet ook niet gehad. Ja ik krijg wel, ik heb wel ergens gelezen dat ik hem in plaats van morgen vrijdag krijg. Maar nog niet van dat bedrijf in welk blok ze dan komen.
I	Ja.
R	En meestal kwamen ze hier heel laat en toen vorige week stonden ze ineens om 4 uur voor de deur.
I	Oh irritant.
R	Ja toevallig was ik er maar dat ben ik ook niet altijd en als je er dan niet ben dan zit je toch met die spullen en die zet je ook niet zomaar ergens neer.
I	Ja precies. Dus zet ik hier de bezorgtijdstipmail. Kun je die ook weer beoordelen?
R	Nou daar ben ik dus ietsje minder tevreden over.
I	Ja precies.
R	Maar ik hoorde dat ze dat weer gingen veranderen.
I	Ja klopt.
R	Daar schok ik ook weer van, oh help op maandag.
I	Oke want dan ben je er niet?
R	Nou weetje ik vond het nou ideaal want dan kreeg je hem op donderdag en dan eet je het in het weekend. En maandag komt ie en dan meestal te laat om er die dag nog van te eten en dinsdags eten wij nooit thuis. Dus dat is echt een dag waarop ik nooit kook. En denk ik ja zit ik wel.. voor mij is het minder handig.
I	Ja precies, snap ik.
R	En soms, laatst zat er bijvoorbeeld spinazie in en dat had ik per ongeluk als laatste. Ja dat wordt dan heel snotterig en dat was ik vergeten. En toen dacht ik ja het is niet echt lekker om het 4 dagen te laten staan.
I	Dus eigenlijk moet je het zo snel mogelijk opeten.
R	Nou 3 dagen is prima, maar als er dan 2 dagen uitvallen. Nou hangt het er ook een beetje vanaf wat er in zit, dingen in de koelkast en kwetsbare groenten zoals naja die spinazie en botersla en soms hebben ze van die geknipte kruiden zitten er dan in en die kan je echt geen 4 dagen bewaren.
I	Ja dus dat is wel een minpuntje.
R	Ja maar toevallig had ik die Kevin aan de telefoon en nou daar wordt je niet blij van. Maar ik denk dat veel mensen daar niet blij van worden. Maar goed dan wacht ik het maar af.
I	Ja maar goed daar is mijn onderzoek ook voor natuurlijk. Om de beleving van de klant positiever te krijgen.
R	Ja.
I	En hoe vind je verder de levering zelf?
R	Ja nee vind ik prima. Het ziet er altijd goed uit en zo'n box vind ik handig en alles wat

	koel moet blijven is hartstikke koel. Ja nee ben tevreden.
I	Oke mooi.
R	En zijn ook aardige jongens die het bezorgen.
I	Oke, dat is ook belangrijk natuurlijk. Zou je de levering willen beoordelen? Yes. En je had het net al even over de ingrediënten in de box. Hoe zou je die dan beoordelen?
R	Ja daar ben ik erg tevreden over.
I	Alleen soms is het wat minder lang houdbaar. Daar moet je even op letten.
R	Daar moet je even op letten wat je als eerst eet. En als je er even tussenuit wilt, laatst was ik ook een weekend weg en dan was ik het vergeten om stop te zetten en dan is het wel lastig om bepaalde groente zo lang te bewaren. Maar dat is dan bij 3 of 4 dingen en dan denk ik ja dat is dan maar zo.
I	Ja oke. En wat vind je verder van de box zelf?
R	Ja het bevalt mij heel erg goed. Ik vind de recepten ook leuk en soms zitten er dingen bij van nou dat is niet echt mijn dingetje, maar dat is een kwestie van smaak. Dat ligt niet aan die box. En ik vind het leuk om op die manier Nederlandse producten te eten. Dat vind ik heel belangrijk.
I	En waarom vind je dat belangrijk?
R	Omdat ik het niet nodig vind om fruit of groente te eten wat uit Zuid-Amerika wordt geïmporteerd. En ik vind dat mensen hier heel goed dingen kunnen verbouwen en die kun je heel goed eten. Het liefst zou ik het gewoon in de winkel kopen, maar dat gaat niet altijd. En zo'n maaltijd dat vind ik ook makkelijk.
I	Ja oke. En dan zit er ook altijd in de box een receptenboekje. Ik heb ook een voorbeeldje bij me.
R	Ja vind ik echt leuk.
I	Ja heel leuk. En waarom is die zo leuk?
R	Omdat je toch op een andere manier die groente en dingen gaat klaar maken dan dat je zelf gaat doen. Tenminste ik wel. En ik vind, die groenten worden heel vel geroerbakt en dat vind ik heel lekker. En ja voor mij is het wel een aanvulling op hoe ik het altijd deed. Je krijgt gewoon andere ideeën over dingen.
I	Ja.
R	Zoals laatst was er een rapenstelenstampot. Nou ik vind rapenstelen altijd een beetje smaakloos. Maar nu was het met ui en met knoflook en toen was het heerlijk. Het was heel simpel.
I	Oke mooi. En er zitten dan altijd tekstjes bij, hier bijvoorbeeld over peulvruchten en hieronder over waar het vandaan komt.
R	Ja ik lees het altijd. En ik bewaar die boekjes ook hoor. Ik had laatst nog uit een zo'n boekje nasi gemaakt.
I	Oh wat grappig. Receptenboekje, zou je die ook weer kunnen beoordelen?
R	De wat?
I	Het receptenboekje.
R	Ik zet hier dan zeer tevreden. Wordt een beetje saai, maar als ik niet tevreden zou zijn, zou ik het niet meer doen.
I	Ja precies.
R	Ik ga niet zitten eten van oh komt die box weer.
I	Nee precies. En hoe vind je verder de informatievoorziening via de site, of via de mail? Wordt je goed op de hoogte gehouden?
R	Je krijg altijd van te voren wat er van te voren in de box zit. Kan je er een beetje rekening mee houden van wat je zelf kookt. Voor mij is het genoeg informatie.
I	En je vertelde net dat je ook gebruik had gemaakt van de klantenservice om je vakantie bijvoorbeeld door te geven of over die spinazie. En hoe vind je dat gaan?
R	Ja prima. Ik had een keer, dat vond ik wel grappig, een mailtje gestuurd, er was een recept en dan moest je, ik kon het echt niet. Dat mislukte echt grandioos. Dus ik dacht laat ik nou eens terugsturen van dat het echt heel moeilijk was. En toen kreeg ik meteen een gratis box. En toen zei ik nou dat hoeft ook weer niet. Dat vond ik wel grappig. Toen dacht ik nou dat ik moet echt laten weten dat dat echt niet gaat.

I	Uhu.
R	En dat vond ik ook wel leuk dat ze dat echt serieus nemen.
I	Ja dus je hebt wel het gevoel dat je echt gehoord wordt.
R	Nou die keer wel ja.
I	Ik schrijf de klantenservice er even bij.
R	En ze nemen altijd de telefoon op. Dat vind ik ook prettig en ook niet uren in de wacht of muziek.
I	Nee precies, dat is ook wel fijn inderdaad. Hoe zou je de klantenservice beoordelen?
R	Nou ben ik ook heel tevreden.
I	Nou mooi.
R	Beetje slijmerig lijkt het wel he, maar het is echt waar.
I	Fijn. En zou je eventueel nog iets anders verbeterd willen zien? Naast de punten die je net al hebt genoemd. Dus we hadden het over een eigen kalender.
R	Nou dat stoort me nu het meest. Tot nu toe vind ik de variatie, oh dat was de vorige keer dat ik zo'n box kreeg toen dacht ik he bah. Maar nu met die recepten, nu krijg je ook steeds wortels maar dat is natuurlijk ook de tijd van het jaar. Maar iedere keer zit er toch een andere bereiding bij en dan is het toch minder irritant.
I	Ja precies.
R	En zelf heb ik niet zo heel veel fantasie met dat soort dingen. Maar dan heb je toch dat het iedere keer anders is. Of een keer rauw of een keer gekookt.
I	Oke mooi. En je krijgt, omdat je een abonnement hebt, een mailtje met de factuur. Elke maand of elke twee weken ik weet niet precies hoe dat zit. Wat vind je daarvan?
R	Ja nee dat vind ik ook netjes. Ze sturen voordat het wordt afgeschreven. En op zich het is voor mij helder. En met die vakantie kon ik het snel storneren omdat ik toen echt 3, 4 weken weg ging. Maar dat ging wel verder goed.
I	Oke mooi. En wat vind je van de betaling dan per maand? Of dat het dan per maand wordt afgeschreven.
R	Ja ik vind het niet zo'n probleem. Per 3 keer is het meestal. Per 3 boxen. Maar ik kan me voorstellen voor sommige mensen is het in een keer veel. Is het 100 zoveel euro. Maar voor mij is het geen probleem. Kan me voorstellen dat dat voor sommige mensen misschien wel zo is.
I	Ja oke. Zou je de factuur willen beoordelen? Het mailtje. En waarom tevreden?
R	Waarom. Nou ik denk omdat het 3 boxen zijn in 1 keer en als je het dan een keertje wil afzeggen nog, nu ging ik ineens met Pinksteren weg en dan had ik al betaald.
I	Dat is lastig inderdaad.
R	Dat vind ik dan onoverzichtelijk. Nou gaat het op zich altijd wel goed. Want je betaalt echt 4 weken en als je binnen die tijd toch besluit af te zeggen dan heb je het al betaald. Nou gaat het meestal wel goed.
I	Ja want wat gebeurt er meestal dan?
R	Dan wordt het opgeschoven naar de volgende keer.
I	Oke dus dan hoef je volgende keer een box minder te betalen.
R	Ja maar dan heb ik wel het idee, oh dat moet ik dan wel in de gaten houden of dat wel echt gebeurt. Niet omdat ik ze wantrouw. Ik denk dat het ook lastig voor hun is als het gebeurt. Het zit natuurlijk in het systeem en als er dan opeens een box uitvalt. Ik bedoel ik zal de enige niet zijn die besluit dat ze opeens weg wil. Nee dan valt dat eruit en dan is het al betaald.
I	Oke en zou je Streekbox ook aanraden bij vrienden en familie?
R	Oh ja hoor.
I	Heb je dat al gedaan?
R	Dat heb ik al gedaan ja. Nou sommige mensen, mijn zus bijvoorbeeld heeft de HelloFresh dus dan zei ik joh je moet de Streekbox proberen. Maar in mijn omgeving vinden mensen dat niet zo.. maar volgens mij als je het een keer geprobeerd hebt dat je er dan wel enthousiast van wordt. Maar ik raad het nu aan ja.
I	Oke mooi. En wat vind je de belangrijkste aanrader?
R	Ja wat ik zeg, ik vind het belangrijk om die Hollandse streekproducten te eten. Als die

mensen die spullen niet verkopen kunnen ze die ook niet verbouwen. Dus dat vind ik belangrijk. Zoals hier in de buurt bij boeren kun je ook spullen kopen en dat doe ik dan ook. Maar dat soort dingen dan moet je daar weer extra tijd voor hebben. Maar dit krijg je thuisbezorgd dus je hoeft er geen extra moeite voor te doen.

I Ja dat is wel fijn inderdaad. Ja volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?

R Nee. Hoeveel mensen ging je interviewen?

I In totaal heb ik 16 gepland en ik moet er nog een paar. En ik moet al bijna mijn concept scriptie inleveren dus dat wordt wel spannend.

R Spannend, leuk.

I Nou dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd.

R Nou geen dank graag gedaan.

I En als dank krijg je een fruitbox van ons. Want wanneer stond je ook al weer ingepland?

R Morgen, donderdag.

I Donderdag, nou volgens mij wordt het nu opgeschoven naar vrijdag omdat het dan Hemelvaart is, maar als het goed is zit daar de fruitbox dan bij.

R Nou mooi ben benieuwd.

Interview 14

- I** Dit onderzoek gaat dan over de klantreis van de klanten van Streekbox. En dan gaan we eerst even terug naar de tijd dat je nog niet bekend was bij Streekbox en dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde bestellen. En dan gaan we in op het oriënteren en het koopproces. En dan het gebruik van de box.
- R** En hier ga je ook je scriptie over schrijven?
- I** Ja ik ga dan zeg maar de hele klantreis in kaart brengen en dan zitten daar waarschijnlijk pijnpunten in en dan ga ik aanbevelen hoe ze dat kunnen verbeteren zodat de beleving van de klant beter wordt. En er dus een aantal contactmomenten geweest tussen jou en Streekbox en die kun je zo meteen beoordelen van erg ontevreden tot zeer positief. Ja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe ontstond bij jou de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
- R** Nou ik had altijd al Odin, dat groentepakket. Maar als we helemaal bij het begin beginnen, ik weet nooit wat ik moet eten. Dat vind ik lastig en als je kinderen hebt, op een begeven moment eet je alles wat zei lekker vinden. En dan sta je in de supermarkt en dan denk je laten we maar boontjes eten want dat lusten ze, maar dat is een beetje saai. En toen dacht ik nou dat moet anders. Dus toen had ik eerst Odin geprobeerd, dat had ik via een vriendin gehoord dat dat bestond. Maar daarvan vond ik lastig dat je heel veel knollen kreeg en dan dacht ik wat moet ik hier nou weer mee. Dus dat had ik toen weer opgezegd en toen zei diezelfde vriendin van ik heb nu Streekbox en die vind ik heel erg goed. Misschien moet je die dan proberen. En zo ben ik bij de Streekbox gekomen.
- I** Ja en was je toen nog verder gaan kijken naar andere maaltijdboxen?
- R** Nou die HelloFresh komt wel iedere dag ongeveer je brievenbus in. Alleen ik weet niet waarom, ik denk dat zij te pusherig zijn of zo. Ik weet niet waarom ik daar niet op in ben gegaan. En iemand zei ook van dat de groente allemaal al voorgesneden waren of zo. En toen dacht ik nee volgens mij is dat niks voor mij. Dus ik ben niet, omdat zij altijd goede tips geeft, toen dacht ik van naja laat ik die maar proberen.
- I** Ja en toen kwam je op de website van Streekbox denk ik?
- R** Ja.
- I** Ja hoe vond je de website?
- R** Nou ik vond dat ik daar wel even moest zoeken van hoe het nou werkt en waar je precies aan vast zit en de informatie vond ik vrij beperkt. Dus ik heb al een keer gekeken en toen heb ik het niet gedaan. Toen kon ik het niet zo snel overzien van wat kost het nou en wat zit er in. Dus ik vond de website niet zo duidelijk. Dat heeft wel voor uitstel gezorgd.
- I** Oke ja. Zou je hierop de website willen beoordelen? Dan kan je een kruisje neerzetten of een rondje.
- R** Ja er is nog een dingetje op de website. Maar ik weet niet of ik dat nu al mag zeggen.
- I** Oh van mij mag je hoor. Vertel.
- R** Je kunt de recepten niet op alfabet zoeken en dat is echt heel lastig, want soms.. ik heb 2 keer het boekje niet gehad of heb ik het boekje zelf kwijt gemaakt en dan zou het handig zijn als je even snel het recept kan opzoeken.
- I** Ja precies.
- R** En ik had een keer een heel lekker recept en toen moest ik alle bladzijden door. Dus ik zeg minder tevreden.
- I** Ja is goed hoor. En later heb je het uiteindelijk wel besteld.
- R** Ja toen ben ik nog een keer gaan kijken en toen dacht ik nou ik doen het toch gewoon wel want ik wil wel zoiets.
- I** Oke en wat haalde je over om het toch echt te doen?
- R** Omdat ik echt niet meer wist wat we moesten eten. En toen dacht ik, ik moet toch even doorzetten en het wel bestellen.
- I** Ja oke. En heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief?
- R** Nee.

I	Oke en komt dat doordat je niet wist dat ie er was of..
R	Denk het wel maar ik heb ook echt helemaal geen tijd omdat te lezen. Dus ik denk dat ik gewoon nee heb gedaan omdat ik anders elke keer die nieuwsbrief moet verwijderen.
I	Ja oke. En heb je ook facebook?
R	Nee ook niet.
I	En waarom niet?
R	Geen behoefte.
I	Nee hoeft ook niet. En twitter?
R	Ook niet. Ik heb nog net een smartphone.
I	Ja en toen had je een Streekbox besteld. En hoe was dat bevallen?
R	Ja heel goed. Volgens mij heb ik een keer of twee keer gewoon besteld.
I	Oh zo'n eenmalige?
R	Ja om te kijken. En dat beviel goed dus heb ik gelijk een abonnement genomen.
I	Oke en voor welke box had je gekozen?
R	De gezinsbox heet die geloof ik.
I	En je hebt ook de specialsbox en de veggiebox. Waarom had je die niet gekozen?
R	Omdat ik het wel vrij duur vind en de specials vind ik, dat is eigenlijk te duur. En ik vroeg me ook af, want ik heb 2 kinderen en die houden niet zo van specials. Dus ik dacht misschien heeft dat niet zo veel zin om dat te doen inderdaad.
I	Oke. Dan zet ik bestellen erbij. En dat deed je gewoon op de website?
R	Ja.
I	Zou je die weer kunnen beoordelen? En wanneer zou het een zeer positief worden? Omdat je hem nu bij tevreden neerzet. Of weet je dat niet zo goed?
R	Dat is gewoon een beetje een instelling zeg maar.
I	Ja het moet echt heel goed zijn.
R	Ja. Een soort levensinstelling. Dan moet het wel uitmuntend zijn.
I	Ja precies.
R	Dus dit is gewoon goed. Gewoon prima.
I	Oke en toen kreeg je een bevestigingsmail toen je hem had besteld. Ik heb hem hier ook bij me.
R	Dat denk ik ja.
I	Je krijgt er dan 2. Eentje een bevestiging dat het is gelukt en een factuurtje. Wat vind je hiervan?
R	Ja dat vind ik wel heel goed, dat je dat ziet. Dus uiteindelijk door die website lijkt het allemaal niet zo duidelijk maar uiteindelijk wordt het wel allemaal heel duidelijk. Dus ik denk, nu ik er zo over na denk, dat doordat die eerste box te bestellen en dat je dan ook ziet wat er gebeurt, dat dat wel gemaakt heeft dat je hem ook uiteindelijk wel gaat bestellen dat je denkt oh dit komt helemaal goed.
I	Oke mooi. Zou je het weer willen beoordelen?
R	Die doe ik dan weer wel hier omdat ik dat echt heel netjes vind. Hoe het gaat.
I	Oke en toen heb je eindelijk de box binnen gekregen. En als eerste krijg je dan altijd een mailtje met het bezorgtijdstip. Wat vind je daarvan?
R	Wat vind ik daarvan. Moet ik even nadenken, want daar kunnen ze natuurlijk ook niets aan doen. Maar voor mij is het voldoende dat het om maandag komt.
I	Oke.
R	Maar kan me voorstellen dat het voor anderen wel heel prettig is. Maar voor mij maakt het niet zo veel uit. Maar soms komt het een uur later of een uur vroeger en dan ben ik het zelf al weer vergeten dus op zich denk ik handig maar ik ben niet zo georganiseerd. Ik weet maandag gaat het gebeuren.
I	Oke.
R	Dus dan zet ik neutraal.
I	Yes. En hoe vind je de levering zelf?
R	Ja dat gaat goed. Het is een keer fout gegaan en toen is het heel netjes opgelost.
I	Oke want wat was er fout gegaan?

- R** Toen was die kwijt. Toen was ik dus niet thuis en toen naja hij was er niet.
- I** Oh want toen hadden ze hem ook niet bij de burens afgeleverd?
- R** Toen had ik gebeld en toen de chauffeur vertelde dat hij hem in de achtertuin had gezet. Maar dat kan dus helemaal niet en hij is nooit meer boven water gekomen.
- I** Oh vreemd.
- R** Ja echt een heel vreemd verhaal.
- I** En toen had je gebeld.
- R** Ja.
- I** En hoe ging dat?
- R** Eerst had ik gebeld en toen heeft die meneer met de chauffeur eerst gebeld en toen zei ik nou dan ga ik nog een keer zoeken in het steegje hierachter. En toen heb ik weer gebeld van ik kan hem niet vinden. Zo hadden we het toen ook afgesproken. En toen heb ik gewoon die box niet hoeven te betalen. Dus dat was ook heel netjes.
- I** Oke mooi zet ik even de levering erbij. Kan je die weer beoordelen?
- R** Dus doe ik die ook weer hier.
- I** Oke en de box zelf, hoe bevalt die?
- R** Ja heel goed.
- I** Oke en waarom is het heel goed?
- R** Nou ik vind het eten echt heel lekker dat vooral. Wat ik ook heel leuk vind, ik heb bijvoorbeeld geen verstand van vegetarische gerechten en dat zit er ook altijd in. En dat zijn ook altijd echt lekkere gerechten en daar sta ik ook achter dat je minder vlees eet. En het vlees wat erin zit is ook heel lekker. Ook niet teveel. Dat is netjes afgemeten. En er zit heel veel groente in. Dus ja tevreden. En het smaakt allemaal heel goed.
- I** Mooi.
- R** Het is wel veel werk. Dat wel.
- I** Oke en vind je dat vervelend?
- R** Nee want daar kies ik wel bewust voor. Maar ik merk dat als ik tegen andere mensen vertel over de Streekbox dat ze dan wel zeggen oh. Ik zeg dan wel eerlijk het gewoon echt koken en dat zijn ze niet gewend dat je alles moet snijden.
- I** Oke dus andere mensen zijn er weer wat negatiever over.
- R** Ja die denken van oh ja oh.
- I** Moeten we weer gaan snijden.
- R** Ja precies.
- I** Schrijf ik de ingrediënten op. Hoe zou je die beoordelen? Oke en dan zit er ook altijd een receptenboekje. Je gaf net al aan dat je hem soms kwijt raakt. Maar hoe vind je het receptenboekje?
- R** Ja gewoon oke. Niet bijzonder. Maar heb je het over de recepten zelf of over de schrijfstijl?
- I** Ja alles.
- R** Het is wel grappig dat die vriendin van mij zei, die had hem eerder de Streekbox, dat het af en toe niet klopte. Maar dat heb ik zelf nog niet gemerkt. Dus het is in ieder geval verbeterd. Maar ik vind de recepten gewoon hartstikke leuk om te koken. En het boekje oke, tevreden.
- I** Oke en waarom is het boekje oke? Wat zou er dan anders moeten?
- R** Ja dat is een goede vraag. Ik vind het wel heel leuk dat alle informatie er zo bij staat. Dat vind ik heel erg leuk.
- I** Uhu maar het is meer de vormgeving of zo?
- R** Ja denk het. Dat dat het is. Het ziet er.. het is de vormgeving inderdaad.
- I** Het ziet er misschien beetje simpel uit.
- R** Ja maar het moet er ook niet heel gelikt uit zien. Maar misschien er een beetje tussenin. Ja dit vind ik soms lastig lezen, van waar ben ik. Dus dat misschien.
- I** Uhu oke. Dus dat receptenboekje zal je bij...
- R** Tevreden ja.

I	Oke en je had net al even verteld dat je contact heb gehad met de klantenservice? Heb je wel eens vaker contact gehad met de klantenservice? Of was dat de enige keer?
R	Ja en als je het af wilt zeggen dan moet dat via de mail. Dus ik heb wel contact gehad maar niet live.
I	Ja. Hoe zou je die beoordelen?
R	Dan ben ik dan ook zoals altijd erg tevreden. En dat zijn wel, moet ik zeggen, cruciale punten. Als het dan, ja goed, toen ook met die box dat ie niet kwam. Ik was dus niet thuis, terwijl het wel duidelijk dat mailtje krijgt met wanneer ze komen. Maar dat werkt voor mij niet maar toen heb je dus ook bedrijven die zeggen van ja dan had je maar thuis moeten zijn. En dat vind ik echt, ik dacht van als ze dat gaan zeggen dan stop ik er gelijk mee. Hij had het ook aan de burens kunnen geven. Ik bedoel pakjes komen altijd terecht. Dus dat is wel heel belangrijk. En dat je heel goed antwoord krijgt op je mailtjes. Dat vind ik ook altijd heel erg goed en fijn.
I	Oke mooi dus dat doen ze wel heel netjes.
R	Ja.
I	Mooi. En als je een abonnement hebt dan krijg je altijd een mailtje met de factuur. Wat vind je daarvan? Volgens mij heb ik hem ook bij me.
R	Ja zoals het hoort gewoon. Je ziet wat je moet betalen.
I	Oke en heb je automatische incasso?
R	Ja.
I	Oke.
R	Oh wel grappig gedaan met jouw naam erboven.
I	Ja ik had het zelf ook geprobeerd. Om me een beetje in te leven in de klant.
R	Ja precies. Ja die doe ik gewoon op tevreden want ik vind dat is zoals het hoort.
I	Ja oke en wat vind je van de betaling zelf per maand of per 2 weken? Ik weet niet precies hoe ze dat doen?
R	Ja ik ook niet. Maar dat gaat dus vanzelf. Dus je bent zo van je geld af. Ik zie dat je hier neutraal geel hebt en neutraal grijs. Klopt dat?
I	Ja.
R	Oke dan grijs neutraal.
I	Oke en waarom neutraal?
R	Naja omdat ik vind het gaat zoals het hoort dus wat moet je verder over een betaling zeggen.
I	Ja precies het is niet het leukste om te doen.
R	Nee maar het gaat zoals het hoort en dit gaat ook zoals het hoort en dat vind ik allemaal prima. Het kan alleen maar leuker gemaakt worden met kortingen en zo.
I	Ja precies.
R	Nee dat hoeft allemaal niet. Maar goed er is niks leuks aan en het is gewoon goed. Of dan kan ik misschien beter op tevreden zetten.
I	Oh maakt niet uit hoor.
R	Naja ik laat het maar zo.
I	Zou je verder nog iets verbeterd willen zien? Naast de puntjes die je al hebt genoemd. Het ging voornamelijk om de website om dat te verduidelijken.
R	Ja ik zou de website echt duidelijker maken en meer toegankelijk. Dat je toch beter ook ziet wat er gaat gebeuren, waar je aan toe ben. Het voelt een beetje alsof je ergens in stap waar je niet helemaal weet wat er nou gaat gebeuren en uiteindelijk blijkt alles hartstikke goed geregeld te zijn. Dat zie je niet aan de website. Dus ik denk dat dat wel een drempel is. En ja dat het veel werk is, is wel een soort keuze want dat maakt wel dat je super lekker eet. Je merkt gewoon als je meer aandacht eraan besteed dat het gewoon lekker is. Dus dat hoeft voor mij niet te veranderen maar ik kan me voorstellen dat andere daar wel problemen mee hebben.
I	Oke ja. En die tijden die erbij staan?
R	Ja dat haal ik echt niet. Maar misschien ben ik ook heel langzaam.
I	Ja want hoe lang ben je er uiteindelijk dan mee bezig?

- R** Dus ik ben gemiddeld, nou heb ik ook wel een rare, ik heb geen normaal gasstel, ik heb een aga oven zeg maar. Dat stond hier al in het huis. Dus daarom duurt het ook langer. Maar ik ben er wel een dik een uur mee bezig zeg maar. En dat heeft ook te maken met dat gasstel. Dus ik heb eigenlijk ook maar 1 pit. En dan kook ik in ovens. En ik doe ook heel veel dingen 1 voor 1, dus een soort slow cooking gebeuren. Dus daar heeft het ook mee te maken.
- I** Oh oke. En daarnaast, zou je nog iets anders verbeterd willen zien?
- R** Naja misschien soms de variatie. Bijvoorbeeld, meestal is dat geen probleem, maar bijvoorbeeld deze keer hadden we heel veel wortel. Was er bijna alles met wortel. En bij ons lusten ze eigenlijk geen wortel. Dus dan, dat is ook beetje intenderend, want je moet eten wat je krijgt, maar nu zat er dan volgens mij in alle 3 de gerechten of 2 en dat is dan wel jammer.
- I** Ja precies. Dan valt het ook zo op als mensen het niet lusten.
- R** Maar we hebben konijnen. Maar dat vind ik dan ook zonde want het is gewoon hele lekkere groente dus dan vind ik het zonde om aan de konijnen te geven. Maar dat is eigenlijk. En we zijn dus met 2 volwassenen en 2 kinderen en daar is het genoeg voor. Maar dat is misschien als je met 4 hele grote ben niet meer.
- I** Dus nu heb je de 4 persoonsbox?
- R** Ja dus nu zijn ze 10 en 7. En nu heb ik altijd nog wel wat over. Maar dat is ook wel lastig als ze dan dadelijk 15 zijn dan is het misschien aan de krappe kant.
- I** Uhu ja oke. Dus de hoeveelheden zouden dus misschien iets meer moeten zijn.
- R** Ja maar ja aan de andere kant, of je zou nog een box erbij moeten maken of zo. Dat je een box hebt voor een gezin met kleine kinderen en een gezin met grote kinderen. Want als je mij weer heel veel gaat geven, dan moet ik dingen weg gooien. En dat vind ik ook heel goed dat je bijna nooit dingen hoeft weg te gooien omdat het wel goed afgemeten is. En wat over is daar kan je nog iets anders mee. Dat vind ik ook heel goed. Want bij Odin had je soms dingen en dan weet ik echt niet wat je daarmee moet. En dan aan het eind van de week gooide ik het weg. Dus dat is ook de reden dat ik het heb opgezegd. Dat vind ik echt zonde. Dus voor mij zijn de hoeveelheden nu eigenlijk perfect.
- I** Oke mooi. En heb je Streekbox ook zelf aangeraden bij vrienden?
- R** Ja maar dat lukt dus niet.
- I** Oh ja. En wat vind je dan de belangrijkste aanrader?
- R** Ja dat het zo lekker is. Dat je zo lekker eet. Ik ben nu wel een soort campagne dat ik receptjes ga mailen dus dat ik een fotootje maak en de recepten mail. Omdat ik het zelf zo lekker vind wil ik anderen enthousiast maken.
- I** Ja dan wil je het delen.
- R** Dus misschien dat dat gaat helpen.
- I** Ja misschien is het ook wat makkelijker als die recepten ook wat makkelijker online te vinden zijn. Dat je dat kan doorsturen.
- R** Ja want als ze dan toch, want vorige keer had ik bruine bonenburger of zo en daar dacht ik echt van dat is vast niet lekker of zo. Maar eigenlijk is alles lekker wat je maakt en toen had ik het gemaakt en we vonden het allemaal erg lekker. En toen heb ik naar verschillende mensen dat receptje gedaan en dan zeg ik dat komt uit de Streekbox. Dus zo moet het toch.
- I** Oke cool leuk.
- R** Maar goed heel veel mensen willen dus snel koken.
- I** Oke nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?
- R** Nee. Geloof het niet nee. Even denken. Wanneer ga je afstuderen?
- I** In juni hopelijk. Dus is spannend. Gaat wel snel.
- R** Dus je moet nog heel veel doen? Of zit ik in de laatste?
- I** Ja je bent wel 1 van de laatste die ik interview. En allemaal uitwerken. De meeste heb ik al gedaan. En dan ga ik een conclusie en een aanbeveling en een implementatie schrijven. En dan is het klaar.
- R** Oke leuk. En lukt het wel goed om mensen te vinden op deze manier?

- I** Ja mensen willen wel snel meewerken. Ik probeerde eerst ook een focusgroep te doen, dat is een soort groepsdiscussie en dan wilde ik mensen uitnodigen op kantoor, maar dat werkte niet echt.
- R** Dat is dus lastig.
- I** Dan heb ik ook wel een beetje klanten geselecteerd die een beetje in de buurt wonen maar ze wilden alsnog niet meewerken.
- R** Dus je moet echt naar mensen toe gaan. Want ik zat te denken misschien vinden mensen het ook niet zo prettig als het dan thuis is.
- I** Ja dat dacht ik ook.
- R** Maar omdat je vrouw bent scheelt dat misschien ook. Denk ik.
- I** Ja dat zou best kunnen.
- R** Want vind je dat zelf dan niet eng, dat je bij mensen thuis moet komen?
- I** Ja in het begin was het wel spannend inderdaad. Maar later, op zich vind ik het wel leuk.
- R** Je komt nog eens ergens, Castricum.
- I** Ja heel Nederland bezoek ik. Ik zal even de tijd stopzetten.

Interview 15

I	Tijdens de reis die ik net heb uitgelegd zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en Streekbox en zo meteen kun je die hierzo beoordelen. Van zeer positief tot erg ontevreden. En naja laten we maar bij het begin beginnen.
R	Dat is goed.
I	Hoe kwam je op het idee om een maaltijdbox te bestellen?
R	Dat is gegaan via de, ik bankier via de ASN bank. En zij hebben daarin een het themanummer van de ASN daar stonden een heleboel verschillende boxen in. En toen ik dat las, denk ik van nou dat zou best leuk kunnen zijn. Want een groentetas kant en klaar kopen dat bestaat al heel lang. En toen dat voor het eerst kwam toen had ik zoiets oh leuk producten uit eigen streek. Maar ik ben er nooit aan toegekomen om zoiets te proberen. Ik had zoiets van leuk idee maar ik heb het nooit gedaan. En toen ik deze zag, want ik heb zoiets nog nooit gedaan toen denk ik van nou nu wordt het me wel heel makkelijk gemaakt om zoiets uit te proberen. dus zo is het begonnen.
I	Oke cool en heb je ook nog gekeken naar andere maaltijdboxen?
R	Ja want in de ASN stonden er 6 op een rijtje en toen heb ik ze alle 6 op de site gaan bekijken. En daar ben ik heel praktisch in. De Streekbox was de enige die aan alle criteria die voor mij belangrijk zijn, voldeed. Dus dat was een vrij makkelijke keuze.
I	Uhu. En wat waren je criteria dan?
R	Nou alleen al de dag van bezorgen, omdat ik overdag werk dus dan kan ik hem niet in ontvangst nemen. Nou uiteindelijk ben ik nooit thuis als Streekbox komt. Maar omdat ik wel die contacten heb gelegd, weet ik dat dat voor Streekbox geen probleem is. Dat weet je niet als je de site bezoekt. Dus toen had ik de site bezocht en had ik zoiets van nou Streekbox komt op een dag dat ik thuis ben, dan kan ik hem in ontvangst nemen. Dat is eigenlijk een hele belangrijke geweest. Een andere belangrijke was voor mij dat Streekbox het compleet doet. Dus je krijgt alles wat je voor een maaltijd nodig hebt. En bij die andere boxen zelf je inkopen doen, maar dan heb je niet alles wat je hebben wil. Dus dan zou je meerdere dingen moeten gaan combineren. Terwijl Streekbox, die maaltijd die je dan maakt, is compleet dus dat was het tweede voor mij dat heel belangrijk was.
I	Ja oke. Dus op de ASN site..
R	Boekje was het.
I	Oh boekje. Daar stonden dus al die dingen in.
R	Ja.
I	Oke ik schrijf dat even op. ASN boekje. Hoe zou je dat beoordelen, hoe Streekbox en dan uit kwam?
R	Ja voor mij dus positief. Maar ook de site. Nee hoewel, dat is niet helemaal waar, ik was daar niet 100% positief over. Wat ik lastig vond, en eigenlijk nog steeds vind bij Streekbox is dat ze niet helemaal helder zijn. Dus als je met de communicatie hun wil helpen verbeteren, dan vind ik dat de site nog niet 100% duidelijk vind in wat er in zo'n box zit. En misschien doen ze het wel bewust om concurrenten niet in de kaart te spelen, maar daar miste ik wel informatie. De eerste keer was dan wel een verrassing van wat ga ik precies krijgen.
I	Oke ja. Dus op een schaal van erg ontevreden tot zeer positief?
R	Ja was ik wel tevreden. Ik vond het verder prima.
I	Ja en dat was meer op de website he?
R	Ja dat was op de website.
I	En waar zou ik die neerzetten? Neutraal of tevreden?
R	Doe maar neutraal.
I	Oke en wat vond je verder van de website toen je daarop keek?
R	Naja wat, misschien ben ik daar kritisch in, maar voor mij moet de site zijn dat je in een keer ziet als ik daarop klik krijg ik antwoord op mijn vraag en als ik daarop klik krijg ik antwoord op die vraag. Dat is die site niet.

I	Oke ja. Dus het is gewoon onduidelijk.
R	Ja de site kan wat mij betreft nog winnen aan gebruiksvriendelijkheid.
I	Oke ja. En heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief?
R	Nee heb ik niet gedaan.
I	Weet je ook waarom niet?
R	Ja omdat ik geen volle mailbox wil, omdat ik het toch niet lees. Dus dat zijn twee redenen in een. Ik weet dat ik het toch niet ga lezen, of dat ik het ga lezen op een moment dat ik er eigenlijk geen tijd voor heb dus dan houdt het me af van wat ik eigenlijk moet doen. En mijn mailbox wordt dan helemaal vol. Dus dat wil ik niet.
I	Ja precies. Nee snap ik. En heb je ook facebook?
R	Ik heb geen facebook.
I	Oke en waarom niet?
R	Ja waarom niet. Misschien is dat digi-angst omdat je eenmaal aan zoiets begint iedereen alles van je af weet. En dan zegt iedereen je kan het afschermen maar intussen is er heel veel af te leiden van wat jij op facebook doet. Dat is een stukje privacy waar ik nog aan gehecht ben.
I	Ja snap ik. En toen had je dus een box besteld. Was dat eerst eenmalig of was dat gelijk een abonnement?
R	Nou dat heeft dan ook weer met die digi-angst te maken. Ik doe niet aan internetbankieren, dus ik kon helemaal niet bestellen. Want je moet via internet.
I	Ja via Ideal ja.
R	Dus ik kon niet betalen. Maar als je dan een abonnement nam, dan kon het wel weer op een andere manier. Dus ik denk ik neem meteen een abonnement. Een abonnement kan je ook opzeggen en als het goed is dan neem ik toch een abonnement, dat wist ik al. En toen nam ik dus een abonnement. Maar bij het bestellen van het abonnement liep ik vast, omdat ik niet aan internetbankieren deed.
I	Ja want de eerste box moet je wel.
R	Precies en dat programma hielp me niet verder. Inmiddels had ik wel dat abonnement aangeklikt, dus toen ik de eerst volgende dag gebeld met Streekbox. Heb ik aangegeven van joh ik was ermee bezig maar ik doe niet aan internetbankieren dus het loopt spaak. En toen, ik weet niet wie ik aan de telefoon had, dat weet ik niet meer. Maar in ieder geval zei ie ik kan zien dat je een abonnement besteld had en je gegevens staan er nog in. Dat vond ik dubieus want dat mag dus officieel niet. Dus als je het hebt over privacy, dan klopt dat niet helemaal. Maar op dat moment was het wel handig want daarmee kon ik zeggen als je dan meteen.. dus daar ging ik mee akkoord. Dat ik dan op die manier ging bestellen. Dus zo is het begonnen. Dus het is een beetje via een omweg begonnen. En daar vind ik de service, als je het dan over servicegerichtheid hebt, meedenken, prima.
I	Oke mooi. Schrijf ik even het bestellen op. Dus bestellen via telefoon was het dan.
R	Uiteindelijk wel.
I	Uiteindelijk.
R	En een minpuntje was dus dat ie je gegevens kon zien. Want ik heb het niet afgerond. Dus als het goed is zou het dan weg moeten zijn.
I	Ja precies dan zouden ze dat niet moeten onthouden. Waar zou ik dat neerzetten?
R	Ja het bestellen via de telefoon daar ben ik dus wel heel positief over. Maar die tussenstap daarnaar toe niet.
I	Ja op de website.
R	Ja.
I	Oke dan schrijf ik dat als aparte punten op. Bestellen op website. Dus bestellen via telefoon was je wel..
R	Ja positief over.
I	Waar zal ik hem neerzetten?
R	Ja mag wel in het groene hoor, prima.

I	Oke en dan het bestellen op de website?
R	Ja dan in het lichtgele.
I	Ja oke. En toen kwam de eerste box binnen. En als eerste krijg je altijd een mailtje met het bezorgtijdstip. Wanneer ie ongeveer gaat komen. En wat vind je van dat mailtje?
R	Nou dat mailtje dat was dus de eerste keer meteen, dat ik erachter kwam dat, want het zou op maandag komen. Komt het precies op maandag op dat ene uurtje dat ik er niet ben. Uiteindelijk komt het dus als ik niet thuis ben. Dat ik dat mailtje kreeg vond ik aardig. Wat ik daar negatief aan vind, maar ik merk dat ze daarmee bezig zijn, is dat ze zich nooit aan die tijden houden. En dan staat er een half uur voor en een half uur na, maar ik heb wel eens 2 en een half uur mogen wachten.
I	Oh echt.
R	Ja en toen had ik ook echt zoiets van als ze niet binnen 5 minuten hier zijn, dan hoeven ze voor mij niet meer te komen. Dat is voor mij echt te laat.
I	Ja dat is niet zo netjes.
R	Maar goed, dan lopen we misschien weer vooruit op jouw vraag.
I	Ja even kijken. Dan zet ik eerst even dat mailtje neer met bezorgtijdstip.
R	Ja bezorgtijdstip was in het begin een beetje verrassend. En dan oh krijg je een mailtje met de bezorgtijd. Maar netjes dat ze het aankondigen.
I	Ja. En dan heb ik een apart puntje met levering. Ja waar zou ik de mail neerzetten?
R	Ja de mail mag in dat lichtblauwe.
I	Ja. Zo. En de levering zelf.
R	Ja dat vind ik dus lastig want als je zegt levering. Er zijn verschillende chauffeurs. En er zijn er een aantal bij die ik heel plezierig vind, heel vriendelijk, heel fijn. Dus wil ik graag een pluim geven, maar ik weet geen namen. Dus dat verschil is er.
I	Ja oke want er zijn dus ook jongens die erbij zitten die..
R	Ja die ik wat minder een pluim zou geven. Het is niet dat ik ontevreden ben, behalve dan die ene keer dat het zo laat werd. Maar goed dan weet ik ook niet wat de verkeersdrukte is geweest.
I	Maar ze hielden je ook niet op de hoogte?
R	Nee. En dan was dus ook dat ik op een begeven moment naar bed wilde en denk ik van ja hallo ga ik nou opblijven omdat jullie niet zijn geweest. Dat is ook niet de bedoeling.
I	Nee dat is ook niet de bedoeling inderdaad. Maar waar zal ik de levering dus neerzetten?
R	Nou dat vind ik dus lastig want eigenlijk ben ik dus tevreden, behalve dus die ene keer. En ik heb het idee dat ze ermee bezig zijn want het gaat steeds beter. Ik weet niet of dat zo is maar ik merk sinds ik er mee bezig ben, dat is niet een zo heel lang bezig, maar in die 2 maanden dat er vooruitgang in zit.
I	Ja oke mooi. Zal ik hem anders bij neutraal neerzetten?
R	Ja neutraal.
I	Oke. Oh ja en als je hem besteld heb de box, kreeg je toen ook een bevestigingsmail, dat de bestelling is gelukt? Omdat het via de telefoon was gegaan.
R	Oh dat zal ik niet weten
I	Ik heb hem ook bij me.
R	Oh dat zal vast wel. Dat is de factuur, die krijg ik elke keer. Maar volgens mij, nu heb ik ook mailcontact met Kevin, dan gaat het over andere dingen en dan krijg ik ook altijd een mailtje met wat besproken is. Dat vind ik ook heel netjes.
I	Ja oke mooi. Bevestigingsmail. Waar zou ik die bevestigingsmail neerzetten?
R	Gewoon neutraal.
I	Oke. En de box zelf hoe bevalt die?
R	Ja dat is dus wisselend, daarom heb ik dus contact erover gehad met Kevin. De eerste keer kreeg ik, dat was dus de eerste kennismaking. Daar stond op 1 dag dat je hoe heet die sla nou. Oh nu ben ik de naam kwijt.

I	Botersla of zo?
R	Nee die kleine met die krulblaadjes.
I	Rucola?
R	Ja rucola. Dat je een dag rucola zou eten. Er zaten 3 van die grote zakken rucola in. Dat was een beetje overdadig. Dus toen dacht ik goh willen ze me graag positief benaderen of zo, dus dat vond ik erg veel, maar dat geeft verder niet. Alles wat erin moest zitten, zat erin. Alleen wat overdadig veel. Een aantal boxen later, de uiensoep, er zaten geen uien in de box. Dus dat is een lekkere uiensoep zonder ui. Dus had ik zoiets van eerst met die sla. Ik denk misschien maakt die chauffeur een noodstop, heeft ie het niet in de gaten en als je dan de bovenste box ben, je krijgt alles of het valt er uit.
I	Uhu en toen had je dus gebeld?
R	Nee daar heb ik niet over gebeld. Dit zijn gewoon voorbeelden waarvan ik denk oh dat kan gebeuren. Waar ik over gebeld heb is dat er veel pastaproducten zijn en ik eet geen tarwe. Dus daar heb ik over gebeld van ja als dat zo blijft, dat vind ik een beetje zonde.
I	Ja precies. En hoe werd er toen gereageerd?
R	Nou Kevin die zei van ja wij kopen standaard in, dus dat kunnen we niet zomaar veranderen. Maar hij heeft wel voor mij geregeld dat ik nu 2 Lieke producten heb gekregen, dus daar kan ik nu een paar weken mee verder.
I	Oke gelukkig.
R	Ja dus daar ben ik tevreden over hoe dat is opgelost
I	Ja. Dus als je de ingrediënten zelf zou beoordelen, waar zal ik die neerzetten?
R	Over het algemeen ben ik daar zeer tevreden over. En dan zeg ik over het algemeen, er zit best wel is, ik bedoel dat hoort erbij als je verse producten heb, er zit wel eens een enkele keer dat ik denk nou het zou wel wat verser mogen. Ik moet het dan binnen 2 dagen eten anders kan ik het weggoaien. Nou dan kan je voor 3 dagen eten en dan bepaald de doos eigenlijk in welke volgorde je eet. En dat kom niet handig altijd uit.
I	Nee inderdaad.
R	Dus ik heb ook 2 keer iets weg moeten gooien. En dat vind ik zonde. Daarvoor bestel ik de box niet.
I	Ja dat is zonde inderdaad. Dus de houdbaarheid zou iets langer mogen zijn?
R	Nou vooral omdat ik een 2 persoonsbox heb, wat ik weg heb moeten gooien. Ik weet niet meer of het een halve bloemkool of een halve broccoli en die was doormidden gesneden. Ja dat is bederfgevoelig. Dus dat heb ik weg moeten gooien. Geef me dan een kleine stronk, maar niet eentje die doormidden is gesneden.
I	Dus waar zou ik de ingrediënten neerzetten?
R	Ja eigenlijk over het algemeen tevreden. Ik weet niet of je die opmerking meeneemt.
I	Ja ik neem het sowieso allemaal op. En dan zit er ook altijd een receptenboekje bij de box. Ik heb hier ook een voorbeeldje bij me. Wat vind je van het boekje?
R	Ja ik vind het altijd leuk om er doorheen te bladeren. Soms zit er een klein foutje in, maar dat is minimaal. Dus ik daar wel positief over.
I	Oke mooi. Schrijf ik even dat boekje op. Waar zal ik hem dan neerzetten?
R	Ook maar tevreden.
I	En wanneer zou het zeer positief worden het boekje?
R	Dat is een goede vraag.
I	Je mag er ook nog even doorheen bladeren hoor.
R	Ja nee ik vind het boekje op zich, ik lees niet alles maar ik vind het wel leuk dat er extra informatie in staat, dus daar ben ik wel positief over ook al lees ik het niet. De verdeling wat wel in de koelkast moet en wat niet. Dat is een puntje, dat heeft niet zozeer met het boekje te maken, maar met de chauffeur. Dat als ik niet thuis ben en hij levert het ergens anders af, dan werd er tegen mij gezegd dat er wordt doorgegeven dat burens weten welke producten in de koelkast gezet moeten worden

	en welke niet.
I	Maar dat is dus niet zo.
R	Nee.
I	Oh stom.
R	Dat is de 2 ^e keer dat ik iets weg heb moeten gooien. Maar goed dat is een zijpad. Het boekje zelf, wat heeft het boekje nodig. Als je dat vraagt dan zeg ik bijna zet het dan maar bij zeer positief, want ik ben er positief over. Maar ik mis er niks aan, maar het is ook niet dat ik er helemaal laaiend van oh wauw dat is het helemaal. Nee het is prima.
I	Ja nee goede reden toch. En voor welke box had je gekozen uiteindelijk?
R	De veggie want ik ben vegetarisch.
I	Oh je bent vegetarisch dus vandaar. En dan gaan we nu naar de klantenservice, daar had je het net al over. Had je verder nog contact gehad?
R	Nee ik wou net zeggen want we hebben er al een paar besproken. Ik heb nog een keer contact gehad en daarom zie ik dat er met die chauffeurs nog van alles gebeurd, op een begeven moment wilde een chauffeur opeens een digitale handtekening hebben. Dat was niet aangekondigd. Dat vind ik dan vreemd. Ik bedoel als het even was aangekondigd via de mail van joh we gaan een nieuwe manier van werken uitproberen, we vragen een digitale handtekening. Dan denk ik nou dat is prima. Maar als ik 3 boxen heb gehad waar dat niet gevraagd en de 4 ^e wel, dan denk ik he waar gaat mijn handtekening naar toe, wat gaan jullie daarmee doen. Dus in die zin.
I	Oke dus de afstemming met de leverancier dat is wel een beetje vaag.
R	Ja.
I	Oke. Schrijf ik even de klantenservice op. Waar zou je die neerzetten?
R	Ja als ik daar dan over bel, want dat is dan de klantenservice. Dan is het weer prima, want ik belde kreeg ik niemand aan de telefoon. Want ze komen pas 's avonds dus ik kan pas 's avonds bellen. Dat ik diezelfde avond dan nog wordt teruggebeld, dat vind ik nou service. Ze zijn er niet om de telefoon aan te nemen, maar ze bellen dan terug. Dat vind ik dan service.
I	Oke mooi.
R	Ja daar ben ik dan tevreden over.
I	Tevreden ja. En weer dezelfde vraag, wanneer zou het zeer positief worden?
R	Ja eigenlijk, ben ik daar heel positief over.
I	Oke mooi. En je krijg altijd een mailtje, wat je net ook zei, omdat je een abonnement hebt. En wat vind je daarvan?
R	Ja dat is heel erg duidelijk en ik weet wat er afgeschreven gaat worden, dat is prima. Daar heb ik niets over te zeggen.
I	Oke de factuur, waar zal ik die neerzetten?
R	Ja gewoon tevreden.
I	En wat vind je van de betaling per maand of per 2 weken? Ik weet niet precies hoe het zit.
R	Ja prima.
I	Prima oke. Zal ik hem dan gewoon bij tevreden neerzetten?
R	Ja hoor. Ben op zich tevreden. Ik zit nog te denken, ik krijg ook af en toe en dat vond ik wel verrassend dat ik dat kreeg, een mailtje waarin dan aangekondigd wordt wat er in de volgende box gaat zitten en dat ik een bestelling kan doen. En de eerste keer dat ik hem kreeg toen dacht ik he ik heb toch een abonnement, is dat opeens afgelopen. Dat vond ik verwarrend.
I	Ja dat is verwarrend. Ja het is een onderdeel van de nieuwsbrief. Maar ja dat is verwarrend inderdaad. Zet ik hem ook er bij. Waar zou ik die neerzetten?
R	Ja daar ben ik dan weer minder tevreden over. Niet echt laag.
I	Ja zet ik hem een beetje ertussen in. En zijn er verder nog verbeterpunten? Naast de dingen die je al hebt genoemd?

R	Ja zijn er nog verbeterpunten.
I	Even kijken want je had het vooral over de website, dat die duidelijk moest en het bestellen.
R	Ja als ik kijk naar de box zelf, maar daar heb ik het al aan de telefoon over gehad, dat ik het fijn zou vinden, maar ik snap dat het lastig is. Als ze meer rekening met je houden. Nou wordt er dus met mijn tarwевraag rekening gehouden maar er zijn nog meer dingen die ik normaal gesproken niet eet. En dat heb ik nu verder niet genoemd, maar als dat zou kunnen zou dat extra service zijn.
I	Ja precies. Dat het meer gepersonaliseerd is.
R	Gepersonaliseerd ja.
I	Ja dus dat zou wel fijn zijn.
R	Dat zou wel fijn zijn, maar ik weet niet hoe groot ze zijn.
I	Nou nog niet heel groot hoor.
R	Nee die indruk had ik al. Dus ik snap dat het lastig is. Dat kan je pas doen als je groot bent, want dan kun je veel mensen, kan je kijken of je aan je groepsbestelling kan komen als je.. dus dat snap ik wel. Maar dat zou voor mij wel een overweging kunnen zijn om toch te stoppen.
I	Ja oke. En heb je ook wel eens Streekbox aangeraden bij vrienden of familie?
R	Bewust aangeraden niet, maar ik ben er wel enthousiast over. Ik laat ook iedereen het boekje zien, dat doe ik wel. En als ik ergens eet en we hebben het over boodschappen dan zeg ik joh ik heb het ideale concept gevonden, dus zo doe ik het wel.
I	Ja oke en wat vind je dan de belangrijkste aanbeveling?
R	Wat ik de belangrijkste aanbeveling vind, is dat het thuisbezorgd wordt, is dat het over het algemeen vers is, dat er een receptenboekje bij zit, dat je verder niet hoeft na te denken en dat boekje gewoon zegt wat je moet doen.
I	Uhu oke duidelijk. Nou volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?
R	Nee je hebt alles mooi voorbij laten komen. Je hebt het goed op een rijtje. Ja leuk. Nee voor mij heb je mij de ruimte gegeven om alles te zeggen wat ik te zeggen heb.
I	Nou gelukkig. Dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd. En zoals beloofd krijg je een fruitbox van ons. En je krijgt de box op maandag vertelde je he.
R	Leuk. Ja.
I	Nou dan komt hij bij de volgende box erbij geleverd.
R	Nou hartstikke leuk, hij stond al in de mail.
I	Oke.
R	Dus ik dacht nou dat is vlot, ik heb nog niet eens meegedaan en ik krijg hem al binnen.
I	Ja ik dacht ik plan hem gelijk in. Dus naja hartstikke bedankt.

Interview 16

- I** We gaan eerst even terug naar het moment dat je nog niet bekend was bij Streekbox. En dat je voor het eerst een maaltijdbox wilde. En dan hoe je je ging oriënteren en het koopproces en hoe je het gebruik en de service hebt ervaren. En tijdens deze reis zijn er een aantal contactmomenten geweest tussen jou en Streekbox en die kun je zo meteen beoordelen van erg ontevreden tot minder tevreden, neutraal, tevreden en dan zeer positief. En zo gaan we dan door het interview heen.
- R** Ja.
- I** Naja laten we maar bij het begin beginnen. Hoe kreeg je het idee om een maaltijdbox te bestellen?
- R** Nou dan hebben we Sebas natuurlijk. Maar ik weet nog dat we eerst HelloFresh hadden. En wat het gaat nu niet om Streekbox per se he? Het gaat nu om een maaltijdbox?
- I** Ja.
- R** Nou dan hebben we Sebas natuurlijk. Maar ik weet nog dat we eerst HelloFresh hadden. En wat het gaat nu niet om Streekbox per se he? Het gaat nu om een maaltijdbox?
- I** Oke en waarom leek het je handig?
- R** Nou omdat we beetje gek werden van het bedenken van wat we nou weer moesten eten. Dat is de voornaamste reden. En even terug denken hoor, ik ook wel lang geleden. Ja volgens mij was dat het belangrijkste. Zo in de hand gekregen met recepten erbij en ja gemak eigenlijk. En we vonden de prijs ook wel in verhouding. Dus ja ik denk gemak vooral.
- I** Oke en had je toen ook nog gekeken voor andere maaltijdboxen? Toen je voor HelloFresh ging?
- R** Even denken hoor. Ja volgens mij hebben we verschillende dingen geprobeerd. Streekmolen, kan dat?
- I** Ja zou best kunnen.
- R** Ja die ja volgens mij. Maar omdat we die kortingscode hadden van HelloFresh, waren we daarop uitgekomen.
- I** Oh ja. Dus dat trok je een beetje over de streep zeg maar? Die korting.
- R** Ja toch wel. Nederlanders he.
- I** Ja precies en nu ben je bij Streekbox. Want HelloFresh, hoe beviel dat?
- R** Vonden we ook wel goed, vonden we ook wel fijn. Hebben we best wel lang gedaan Alleen ja op een begeven moment ging Seb bij Streekbox werken en toen hadden we dat ook niet meer. Nou het was eerder dat ik het een beetje zat was, met al die bulgar en die buitenlandse dingen. We wilden gewoon meer Nederlands eten. Gewoon aardappel, vlees en groente, vlees een stukje vis. Dus het is best wel lang hoor, denk dat we wel misschien wel een half jaar hebben gehad. Zoiets. En daarna waren we het gewoon even zat.
- I** Ja snap ik. En toen ging je dus voor Streekbox omdat Sebas er ging werken.
- R** Ja volgens mij was dat het wel hoor. Even kijken of ik daarvoor al van Streekbox heb gehoord. Nee volgens mij niet.
- I** Oke had je nog op internet gekeken voor andere maaltijdboxen?
- R** Ja Sebas die zat daar wel helemaal in. Dus naja dat is meer dus Sebas. En die ging dus alles vergelijken, kijken en proberen. Marley Spoon en met name ook voor onszelf maar ook omdat hij het wilde vergelijken met Streekbox, vanuit zijn baan zeg maar. Ja het is een beetje, ja omdat Sebas natuurlijk voor Streekbox werkt is het misschien iets anders gegaan dan bij anderen. Wij zouden normaal gesproken ook echt vergelijken van wat zit daar in en zullen we dat een keer proberen. En ook op internet, zeker.
- I** Ja oke. En heb je je ook aangemeld voor de nieuwsbrief?

R	Van Streekbox?
I	Ja.
R	Ja volgens mij krijg ik die wel. Even denken hoor, krijg ik die nou. Volgens mij wel. Of zijn dat de recepten die ik krijg.
I	Ja dat is onder andere een vorm van de nieuwsbrief. Dus wat je ziet wat er volgende week in de box zit.
R	Ja volgens mij wel. En ik kijk naar ook altijd naar omdat ik zeg tegen Sebas he dit is leuk of dit kan anders. Maar ik twijfel even, ik heb hem in ieder geval gehad, maar ik weet niet of ik hem nog heb. Ja volgens mij heb ik hem wel.
I	Oke en wat vind je de nieuwsbrief?
R	Ja ik vind het leuk, omdat ik dan zie wat ik volgende week ga eten. Dat is altijd wel fijn. Maar ik heb het met Sebas wel vaak over de foto's. Dat ik denk, ja het is wel beter geworden de foto's. Maar soms ziet het er, ja de ene keer ziet het er wat beter uit dan de andere keer maar voorheen vond ik het er niet altijd heel smakelijk uit zien. En dan vergeleek ik toch met foto's van HelloFresh of andere aanbieders. Die zien er gewoon leuker, hipper uit. Dus ja ik heb ook gehoord dat de huisstijl een beetje gaat veranderen. Het boekje en dat vind ik wel, dan kijk ik er ook een beetje zo naar. Niet alleen als consument maar ook als, ja ik ben zelf ook organisatie-adviseur en dan denk ik wat vind ik zelf er nou aantrekkelijk uit zien. En dan denk ik toch dat het beter kan.
I	Ja dus er zit volgens jou wel verbetering in?
R	Ja dat is mooi. Iets hipper, met een leuk theedoekje erin. Iets mooier opgemaakt. En de foto is ook niet altijd van wat je zelf dan maakt. Dan denk ik huh wat zit er nou. Ja ik vind het leuk dat je wel ziet wat de recepten zijn.
I	Dus als je de nieuwsbrief zou moeten beoordelen op een schaal zeer positief tot erg ontevreden. Waar zou je hem dan neerzetten?
R	Nou ik zou hem een beetje in het midden zetten.
I	Een beetje in het midden ja. Oke en dat is omdat de foto's verbeterd kunnen worden?
R	Ja de foto's en af een toe een leuk verhaaltje. Dat ik dan wel in het receptenboekje. Maar het zou nog wel wat creatiever kunnen. Oh deze week hebben we dit of let op het aspergeseizoen komt eraan. Dus dat wel een beetje meenemen.
I	Uhu oke. En heb je ook facebook?
R	Nee ik heb geen facebook.
I	Oke en waarom niet?
R	Ja ik heb dat nooit gedaan. Ik wist nog wel een paar jaar geleden, iedereen had het ook vriendinnen en zo. Maar ik dacht oh als ik daarop ga dan zit ik alleen maar de hele dag op facebook. Dus ik ben er nooit mee begonnen en nu nog steeds niet. Ik heb gewoon geen account.
I	Ja nee hoeft ook niet hoor.
R	Ja ik heb wel LinkedIn en twitter. Maar LinkedIn doe ik voor mijn werk wel veel mee maar facebook ga ik niet meer doen.
I	Oh maar je hebt twitter wel zei je?
R	Ja twitter doe ik wel.
I	En volg je Streekbox ook op twitter?
R	Ja daar heb ik Streekbox wel.
I	Oke cool. En wat vind je daarvan? Van de twitterpagina van Streekbox?
R	Ja ik krijg dus die berichtjes in mijn timeline, heet het volgens mij, en maar dat zijn volgens mij ook de berichtjes van kijk dit doen we volgende week in de box. Maar ook wel eens acties of zo.
I	Ja klopt.
R	Dus dat weet ik er van. Wat weet ik er nog meer van. Ja als je, om maar gelijk opbouwende feedback te geven, dan denk ik bijvoorbeeld toch dat als je een keertje een twitterberichtje stuurt van he let op over 2 weken zit er dit in, je kan tot dan de

	box bestellen, dat het misschien nieuwe mensen over de streep haalt. Wij hebben natuurlijk een abonnement maar ja dat je beetje mensen van te voren al inlicht over dingen. Dat zou ik doen.
I	Oke dus als je twitter zou beoordelen op een schaal van erg ontevreden tot zeer positief?
R	Ja dat vind ik wel iets meer positief, dus dan maar de en na bovenste. Want het is niet zo'n overvloed. Ik heb volgens mij 3 per week of zo dat ik zie, kan dat?
I	Ja zo iets.
R	Ja en niet zo elke dag. Want bijvoorbeeld HelloFresh krijg ik ook, en die zijn wel fris trouwens. Ook wel andere dingen van leuke kleurplaat of een doos die je kan vouwen. Ander soort dingen dan alleen maar eten. Misschien dat jullie die ook bekijken. Maar ja het is gewoon wat Streekbox meldt zijn de recepten en de acties en de dagelijkse dingen, daarin kan het wel wat creatiever. Anders dan andere aanbieders.
I	Ja precies. En heb je ook de website gebruikt?
R	Nee, ik heb hem wel gezien. Heb Seb wel vaak laten zien. Die vind ik wel echt mooi eruit zien. Stuk beter dan dat ie eerst was. Heel fris. Dus die zou ik beoordelen met ja het kan altijd nog beter he. Maar doe maar de een na laatste.
I	Ja oke. Dus je had ook niet via de website de box besteld?
R	Nee.
I	Dat ging gewoon via Sebas?
R	Ja heeft Sebas gedaan.
I	Stel Sebas zou niet bij Streekbox werken, wat zou jou dan over de streep trekken om die Streekbox te bestellen?
R	Wat mij over de streep zou trekken zou zijn, toch de gewoon wat Hollandse gerechten. Ten opzichte van concurrenten bedoel je dan of überhaupt een box?
I	Ja allebei een beetje.
R	Ja toch ook weer het gemak. Variatie in de recepten. En Streekbox, ja ik weet dat het uit de streek komt en de meeste dingen weet je dat het uit Nederland komt. Maar als ik dat nog niet zou zien bij Streekbox, zou ik dat nog meer, ja zou dat wel een doorslaggevend iets zijn ten opzichte van concurrenten.
I	Ja oke.
R	Ja de streek, het gemak en toch een beetje van Nederlandse bodem.
I	Oke cool. En verder het bestellen zelf, daar heb je helemaal niks mee te maken gehad?
R	Nee ik weet wel, bij HelloFresh deed ik dat wel. Zo'n systeem op internet, was echt super makkelijk, dat je gewoon, ik geloof dat ze nu een app hebben, maar die heb ik nooit gebruikt. Maar via de website vond ik dat altijd wel makkelijk en volgens mij kan dat bij Streekbox ook. Pauze dingen. Ja een app zou wel handig zijn.
I	Ja we hebben wel dat je zelf op de site niet je account beheren. Dus je moet dan de klantenservice bellen of mailen om hem te pauzeren.
R	Oh ja dus nog geen systeem online. Nou dat zou wel mooi zijn, maar ik weet dat alles geld kost. Maar nee daar heb ik niks mee gedaan.
I	En op een gegeven moment heb je de eerste box gekregen en je krijgt dan altijd een mailtje met het bezorgtijdstip wanneer die gaat komen. Krijg jij die of krijg Sebas die?
R	Ja die krijgt Sebas. Maar die heb ik ook wel eens gezien hoor. Ja dat was prima, ik denk dat er wel tijdsverschil in zit. Maar het is wel fijn om te weten wanneer die komt. Prima, ziet er wel prima uit. Nee weet er niet genoeg van om verder te beoordelen maar kan me niet herinneren dat ik dacht van wat is dit of zo.
I	Nee precies. Maar hoe bedoel je dat het best wel eens verschilt in tijd of zo?
R	Nou ik weet nog dat ik aan Seb vroeg he de box kwam toch om 8 uur of zo, maar hij krijgt dan wel altijd een melding van dat het later komt.
I	Oke. Dus als je die mail zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten?
R	Ja die vind ik wel een beetje moeilijk, maar volgens mij wel goed. Dus beetje een

	slag om de arm omdat ik er weinig van af weet, maar ja ik zou het goed doen.
I	Oke mooi. En de levering zelf, hoe vind je dat?
R	Even denken hoor. Dus dan komen ze gewoon aan de deur met die box. Ja dat is altijd prima ja. Ik weet eigenlijk niet zo goed wat ik daarover moet zeggen. Ze komen hem gewoon geven.
I	Ja zijn het aardige jongens?
R	Van de week waren we volgens mij niet thuis en toen belde de bezorging even naar Sebas van hallo ik sta voor de deur. En toen heeft hij echt even gewacht toen Seb de straat in kwam rijden. Dus dat was wel goed, dat was wel netjes. Ja en anders geven ze het volgens mij bij de burens af. Ja het is wel belangrijk dat die koeriers een beetje leuk die box geven, dat merk ik wel.
I	Ja precies.
R	Naja we hadden laatst een probeersel om ook te vergelijken. Hoe heette die nou.
I	Mathijs?
R	Nee niet Mathijs, kwam uit Amsterdam. Drie van die gasten ook.
I	De Krat of Beebox?
R	De Krat, ja volgens mij. Er was nog een andere volgens mij. Niet Beebox maar nog een andere, ken je die?
I	Weet het niet.
R	Heel klein nog zijn ze denk ik uit Amsterdam. Maar die gaf echt zo'n praatje van dit zit er in, ik hoop dat het u lekker smaakt. Mocht je nog vragen hebben, laat het ons weten.
I	Oh wat cool. Dus ze namen echt de tijd voor je.
R	Ja in plaats van hier dit succes ermee, merk je wel echt dat de chauffeurs verder niet van Streekbox zijn. Maar dat kan natuurlijk ook niet. Maar dat zou wel beter kunnen dat ze iets gewoon nou eetsmakelijk en geniet ervan. Ook een beetje herkenbaar als Streekbox zijn. Dat ze een polo hebben of weet ik het, dat zou toch wel iets meer het gevoel geven van dat het ook bij Streekbox hoort. Maar dat kan natuurlijk niet wat jullie koerier gaat natuurlijk via PostNL.
I	Ja maar misschien kan het op een of andere manier toch wel.
R	Ja of dat ze gewoon eetsmakelijk zeggen. Ja zoiets kleins.
I	Dus als je de levering zou beoordelen?
R	Zou ik neutraal doen. Het springt er niet uit, maar het is ook niet slecht. Dus neutraal
I	En de box zelf, hoe bevalt die?
R	Hoe die eruit ziet of hoe we het eten?
I	Nou allebei.
R	Nou ik vind het er wel altijd leuk uit zien. Ik weet dat er nu een dichte doos komt, maar vond ik ook wel leuk dat je het gelijk kon zien. Maar goed die dichte doos is ook prima. Ik vind de producten er goed uit zien. Ik vind vlees en vis wel een beetje klein. Beetje weinig.
I	Beetje kleine porties.
R	Ja misschien komt dat ook omdat onze meiden ervan mee-eten. Even zien wat vind ik er nog meer van. Nou het verschilt een beetje per week. Zo als vorige week vond ik iets te simpel. Was dan taco achtig ding met alleen groente erin. Ja ik zei tegen Sebas, het is leuk er elke week iets van nootjes of feta kaas of dat er wel iets dan alleen groente. Dat er wel iets verrassends in zit. Of een sausje of stukjes radijs, dat vind ik altijd wel leuk als er nog iets naast zit. Vorige week was ik niet zo onder de indruk, maar over het algemeen eten we wel lekker ervan eigenlijk. Ja er is veel variatie. Vis, vlees, vegetarisch. Het heeft wel aandacht nodig om alle recepten goed op pijl te houden, dat zou je nog meer bij klanten moeten toetsen. Dat je al van te voren vraagt wat ze wat het recept zouden vinden. Is het een 8 of is het een 6, want als het een 6 is doen we het niet in de box.
I	Oh ja ja.
R	Maar ja ik kan lekker vrij rond praten. Maar goed dat zou wel mijn feedback zijn.

	Maar over het algemeen, even kijken, wat zou ik geven.
I	Zullen we anders eerst de ingrediënten beoordelen?
R	Ja dat is goed.
I	Dus waar zou je de ingrediënten neerzetten?
R	Ja die vind ik wel goed. Niet de beste maar de een na beste.
I	Oh ja en wanneer zou het dan zeer positief worden, dat is de beste?
R	Als er toch wat meer verrassende dingen zouden zijn. Vorige week had ik dan ui en wortel en dan denk ik ja. Dus iets meer verrassinkjes, een oud kaasje erin, dus zo. En qua versheid is het allemaal wel goed. Volgens mij is dat het belangrijkste meer verrassing.
I	Oke en er zit dan ook altijd een receptenboekje bij. Wat vind je daarvan?
R	Ja die vind ik niet zo mooi. En ik weet dat ie anders wordt hoor maar weetje dat je een ingrediënt nog een keer moet gebruiken, staat er niet bij. En de opmaak vind ik gewoon te ouderwets. En de recepten kloppen ook niet altijd. Ik mis soms echt huh wat moet ik nou weer met dit doen. Vorige week had ik het ook. Het was de aubergine, de courgette en de wortel samen. En toen miste ik de aubergine, dat kwam niet meer terug dat ik die in de pan moest gooien. Dus dat soort dingen dat moet echt super tot in detail gelezen worden door verschillende mensen.
I	Ja precies. Stom.
R	Ja dus ook qua opmaak. Hoe ie eruit komt te zien, ziet er echt een stuk beter uit. Het is echt wel een detailwerkje. En verder 2 personen en 4 personen ingrediënten dat is allemaal nog wel oke. En de stappen zijn ook altijd duidelijk. Maar het moet toch altijd foutloos.
I	Ja.
R	Ja dus dat zou ik, nee ik vind het niet goed. Ik denk neutraal of niet tevreden.
I	Oke en er zitten ook altijd teksten bij, wordt een product uitgelicht of een teler.
R	Ja vind ik leuk. Ook bij het recept zelf waar het vandaan komt. Die grote tekst vooraan die lees ik bijna nooit. Vind ik teveel tekst, te weinig foto's en plaatjes erbij. Dus dat lees ik eigenlijk nooit. Maar deze week staat volgens mij ook waar de spinazie vandaan komt, ja dat vind ik wel leuk. Een paar van die regels.
I	Oke mooi. En hoe vind je verder de informatievoorziening, via de site, via de mails? Wordt je een beetje goed op de hoogte gehouden?
R	Nou ik lees dus die twitter berichtjes vind ik wel leuk, en de nieuwsbrief wat ik net zei, ik vind receptenboekje, daar zou je volgens mij nog meer nieuwsdingetjes kunnen doen aan de achterkant. Ja naja die asperges was best wel wat die in de box zaten. Zou ik echt promoten in het receptenboekje, en misschien ook laat je kennissen weten dat het in de box komt of geef een box met korting weg. Dat nog meer gebruiken want het receptenboekje leest echt iedereen.
I	Ja dus daar zou nog meer mee gedaan kunnen worden?
R	Ja denk ik wel.
I	Meer acties.
R	Ja op één pagina.
I	En heb je wel eens gebruik gemaakt van de klantenservice.
R	Nee heb ik nooit gehad. Komt door Sebas, dus daar kan ik niks over zeggen.
I	Oke en omdat je een abonnement heb krijg je natuurlijk elke keer een mailtje met de factuur. Of krijg je dat niet?
R	Nee gaat ook via Sebas.
I	Oh ja, heb je die wel eens gezien?
R	Nee dat niet. Zou niet weten hoe die eruit ziet.
I	Oke. En weet je wel iets af van de betaling hoe dat gaat?
R	Nee gaat via onze gezamenlijke rekening. Ik weet dat het wordt afgeschreven. Maar meer niet.
I	Oke en zou je verder nog iets verbeterd willen zien, naast de punten die je al hebt genoemd?

R	Even denken hoor. Nou ja misschien, of dat kan is een tweede, maar ik vind 3, nou het zou ook wel fijn zijn als je 4 maaltijden krijgt. Dat kan nu nog niet volgens mij he.
I	Nee klopt.
R	Nee dus dat je daarin kan variëren.
I	Ja dus dat je kan kiezen hoeveel maaltijden je in je box wilt.
R	Ja of soms zijn we op vakantie of een paar dagen weg, dus dan zou je misschien 2 willen. Maar 4 dat zou ik wel fijn vinden. Ja familiebox dat zou ik wel fijn vinden. En daarmee bedoel ik, kijk we hebben nu kleine meiden en die eten nu bijna niks. Maar op een begeven moment natuurlijk wel meer. En dan zou een 4 persoonsbox weer teveel zijn. Dan zou ik een soort 2 grote porties, 2 kleine porties, zoiets. Zou ik kunnen voorstellen, dus echt een gezinsbox met 2 volwassen en 2 kinderen.
I	Oh ja.
R	En ik zou wel meer, want onze oudste vindt het wel leuk om te helpen, dus meer kinderdinngen. Dat je bijvoorbeeld meer ideeën bij recepten hebt waar je kind mee kan helpen of dat je een pannenkoekje in de vorm van Nijntje kan maken, ik noem maar wat. Maar dat je met kinderen leuk kan koken en daar leuke ideeën bij hebt.
I	Ja dat is ook wel leuk bij de familiebox die je net noemde.
R	Ja toch. Dat het net, bij kinderen moet je altijd het leuk maken. Helpen vinden ze altijd leuk en dat doet ze nu ook wel. Volgens mij als je mensen nog meer over de streep zou willen trekken, vooral met kinderen, zou dat echt heel leuk zijn.
I	Oke goede tip.
R	Ja he als moeder is dit het eerste wat in me opkomt.
I	En raad je Streekbox wel eens aan bij vrienden en familie?
R	Ja dat wel natuurlijk. Ook natuurlijk omdat Seb er werkt. Ik vertel dan dat het steeds beter wordt. En ik vond wel een half jaar geleden het niet goed genoeg. Dus toen had ik ook nog niet zoiets van ik ga iedereen die ik ken. Het moet echt nog wel beter worden en dan zou ik het nog meer aanraden. Maar ja mensen weten er wel van dat wij het hebben en dat Seb er werkt. Dus ja.
I	Oke en wat vind je dan de belangrijkste aanrader? Tot nu toe dan.
R	Nou dat het echt, het verschil ook met HelloFresh, dat het echt Nederlands is en dingen die je kent en soms ook wat nieuwe dingen, verrassende dingen maar gewoon uit de streek komt, eigen boeren, weet je streekproducten. Dat zou ik als eerste zeggen. Dat de aardappels bij HelloFresh uit Amerika komen gebruik ik altijd als een list dat mensen daar dan weg moeten en dat het veel te commercieel is. Streekbox, ook de naam, dat is iets waar mensen die ik ken op aan sluiten.
I	Ja precies. Naja volgens mij ben ik door mijn vragen heen. Heb jij nog vragen voor mij?
R	Heb ik nog vragen. Nee volgens mij niet. Hoeveel mensen moet je nog spreken voor je onderzoek?
I	Jij bent de laatste nu en dan heb ik er 16 gehad.
R	Oh wat goed. Nou wens ik je nog heel veel succes verder.
I	Ja dank je wel, jij ook heel erg bedankt voor je tijd.

Bijlage 3: Logboek stage Streekbox

Stageweek	Datum	Werkzaamheden
Week 1	8 feb	- Kennismaking met collega's. - Kennismaking met het bedrijf en het programma Mailexpert om mailingen te maken. - Planning voor afstudeeropdracht gemaakt. - Doelstelling, probleemstelling en deelvragen (plan van aanpak) gemaakt. - Begonnen met planning voor mailingen.
	9 feb	- Planning afstudeeropdracht aangepast. - Organisatie Streekbox en aanleiding (plan van aanpak) geschreven. - Tutorgroep bijeenkomst bijgewoond.
	10 feb	- Planning voor mailingen aangepast. - Meegekeken met het testen van de recepten en fotografie. - Begonnen met receptenmail. - Begonnen met theoretisch kader.
	11 feb	- Vergadering mailingen bijgewoond. - Verder gewerkt aan het theoretisch kader. - Teksten geschreven voor affiliate marketing. - Verder gewerkt aan de receptenmail en deze verzonden.
	12 feb	- Gewerkt aan nieuwsbrief en deze verzonden. - Verder gewerkt aan het theoretisch kader.
	15 feb	- Nieuwe nieuwsbrief gemaakt - Gewerkt aan theoretisch kader
Week 2	16 feb	- Gewerkt aan theoretisch kader - Hoorcollege Afstuderen gevolgd - Tutorgroep bijeenkomst bijgewoond
	17 feb	- Receptenmail gemaakt - Tekst geschreven voor bedankbrief - Nieuwsbrief verstuurd
	18 feb	- Verder gewerkt aan receptenmail - Nieuwe nieuwsbrief opgesteld - Verder gewerkt aan theoretisch kader - Receptenmail verstuurd
	19 feb	- Verder gewerkt aan theoretisch kader - Hypothese en conceptueel model geschreven - Planning scriptie in excel gemaakt
	22 feb	- Nieuwsbrieven voor deze week gemaakt - Opzet nieuwsbrief volgende week gemaakt - Methode van onderzoek geschreven - Aan vormgeving plan van aanpak gewerkt
	23 feb	- Verder gewerkt aan plan van aanpak
Week 3	24 feb	- Tekst voor social media geschreven - Receptenmail gemaakt - Verder gewerkt aan theoretisch kader
	25 feb	- Verder gewerkt aan plan van aanpak
	26 feb	- Verder gewerkt aan plan van aanpak - Nieuwsbrief gemaakt - Vragenlijst opgesteld - Plan van aanpak naar begeleider gestuurd
	29 feb	- Aan deskresearch gewerkt - Aan nieuwsbrief gewerkt

		- Bericht voor social media geschreven
	1 mrt	- Tutor bijeenkomst gevolgd
	2 mrt	- Aan plan van aanpak gewerkt - Receptenmail gemaakt - E-mail bespreking
	3 mrt	- Aan e-mail planning gewerkt - Aan nieuwsbrief gewerkt - Aan plan van aanpak gewerkt - Beeldmateriaal voor nieuwsbrieven verzameld - Receptenmail verstuurd
	4 mrt	- Aan brief gewerkt - Aan plan van aanpak gewerkt - Nieuwsbrief gemaakt
Week 5	7 mrt	- Aan deskresearch gewerkt - Aan nieuwsbrieven gewerkt - Plan van aanpak ingeleverd
	8 mrt	- Hoorcollege afstuderen gevolgd - Tutorgroep bijeenkomst bijgewoond
	9 mrt	- Plan van aanpak aangepast - Aan nieuwsbrief gewerkt en verstuurd - Aan receptenmail gewerkt
	10 mrt	- Aan receptenmail gewerkt en verstuurd - Aan nieuwsbrief gewerkt - Plan van aanpak aangepast - Bezoek tutor op stage - Zelf een Streekbox besteld
	11 mrt	- Aan nieuwsbrieven gewerkt - Vergadering over website bijgewoond - Aan deelvragen gewerkt
Week 6	14 mrt	- Aan nieuwsbrieven gewerkt - Aan deskresearch gewerkt - Meegeholpen met ompak
	15 mrt	- Aan deskresearch gewerkt
	16 mrt	- Teksten geschreven voor facebook en mailings - Gewerkt aan receptenmail - Aan deskresearch gewerkt - Nieuwsbrieven verstuurd
	17 mrt	- Aan receptenmail gewerkt en verstuurd - Aan deskresearch gewerkt - Aan presentatie plan van aanpak gewerkt
	18 mrt	- Beelden voor nieuwsbrieven en facebookberichten gezocht - Aan nieuwsbrieven gewerkt + verstuurd
Week 7	21 mrt	- Aan nieuwsbrieven gewerkt - Resultaten mailings in excel gezet - Belscript gemaakt
	22 mrt	- Eigen customer journey ingevuld - Plan van aanpak gepitchd
	23 mrt	- Aan receptenmail gewerkt - Vergadering over strategie bijgewoond - Planning gemaakt voor mailings en social media - Selectie klanten benaderen voor onderzoek gemaakt - Aan andere mailingen gewerkt
	24 mrt	- Aan vragenlijst gewerkt

		- Aan mailingen gewerkt - Vergadering campagne facebook - Streekmarkten en braderieën geselecteerd
	25 mrt	- Goede Vrijdag
Week 8	28 mrt	- Tweede Paasdag
	29 mrt	- Hoorcollege bijgewoond - Tutorbijeenkomst bijgewoond
	30 mrt	- Aan mailingen gewerkt - Resultaten mailingen in excel bijgewerkt - Aan vragenlijst gewerkt - Klanten benaderd voor interviews
	31 mrt	- Interview afgelegd - Vergadering opvolgen klanten - Aan receptenmail gewerkt en verstuurd - Klanten benaderd voor interviews
	1 apr	- Twee interviews afgelegd - Aan heractiveringsmail gewerkt
Week 9	4 apr	- Gewerkt aan interviews uitschrijven - Interview afgelegd - Vergadering
	5 apr	- Voorlopige customer journey gemaakt - Tutorbijeenkomst gevolgd
	6 apr	- Gewerkt aan interviews uitschrijven - Aan receptenmail gewerkt - Aan lokale heldenmail gewerkt - Aan email journey gewerkt
	7 apr	- Gewerkt aan interviews uitschrijven - Vergadering - Aan email journey gewerkt - Aan receptenmail gewerkt + verstuurd - Klanten benaderd voor interviews
	8 apr	- Interview afgelegd - Aan nieuwsbrieven gewerkt + verstuurd - Facebookplanning gemaakt + verdeeld
Week 10	11 apr	- Gewerkt aan interviews uitschrijven - Interview afgelegd
	12 apr	- Interviews uitgeschreven
	13 apr	- Interview uitgewerkt - Gewerkt aan theoretisch kader - Aan verantwoordingsverslag beginnen - Aan nieuwsbrieven gewerkt
	14 apr	- Aan nieuwsbrieven gewerkt + verstuurd
	15 apr	- Aan nieuwsbrieven gewerkt + verstuurd - Aan facebookberichten gewerkt
Week 11	18 apr	- Aan nieuwsbrief gewerkt + verstuurd - Aan plan van aanpak focusgroep gewerkt
	19 apr	- Hoorcollege afstuderen gevolgd
	20 apr	- Aan plan van aanpak focusgroep gewerkt - Aan nieuwsbrief gewerkt - Aan theoretisch kader gewerkt - Meegeholpen met planning bezorging
	21 apr	- Aan nieuwsbrief gewerkt + verstuurd - Meegeholpen met koken

		- Meegeholpen met planning bezorging - Aan analyse gewerkt
	22 apr	- Aan analyse gewerkt - Aan nieuwsbrieven gewerkt + verstuurd - Aan plan van aanpak focusgroep gewerkt - Aan lijst met streekmarkten gewerkt
Week 12	25 apr	- Aan plan van aanpak focusgroep gewerkt + besproken - Meegeholpen met boodschappen - Aan concept adviesrapport gewerkt
	26 apr	- Klanten benaderd voor focusgroep - Enquête gemaakt - Tutorgroep bijgewoond - Meegeholpen met planning bezorging - Facebookbericht gemaakt
	27 apr	- Koningsdag
	28 apr	- Receptenmail gemaakt + verstuurd - Meegeholpen met planning bezorging - Aan analyse gewerkt
	29 apr	- Klanten benaderd voor interviews - Mailingen gemaakt + verstuurd - 2 interviews gehouden
Week 13	2 mei	- Klanten benaderd voor interview - Mailingen verstuurd - Facebookbericht gemaakt - Planning gemaakt - 2 interviews gehouden
	3 mei	- Interviews uitgeschreven
	4 mei	- 2 interviews gehouden - Interviews uitgeschreven
	5 mei	- Interviews uitgeschreven - Bevrijdingsdag/Hemelvaart
	6 mei	- 3 interviews gehouden - Interviews uitgeschreven - Analyse geschreven - Customer Journey gemaakt - Conclusie geschreven
Week 14	9 mei	- Aanbevelingen geschreven - Aan implementatie gewerkt
	10 mei	- PO intervisie - Aan implementatie gewerkt - Concept scriptie ingeleverd
	11 mei	- Aan mailingen gewerkt - Kennis gemaakt met nieuw mailprogramma
	12 mei	- Aan mailingen gewerkt - Aan implementatie gewerkt
	13 mei	- Aan implementatie gewerkt - Aan voorwoord gewerkt - Aan management summary gewerkt - Geholpen met planning bezorging
Week 15	16 mei	- Tweede pinksterdag
	17 mei	- Gewerkt aan analyseschema
	18 mei	- Feedback ontvangen - Gewerkt aan probleemformulering

	19 mei	- Gewerkt aan mailingen - Gewerkt aan feedback verwerken - Geholpen met planning bezorging
	20 mei	- Gewerkt aan analyseschema - Gewerkt aan mailing
Week 16	23 mei	- Gewerkt aan analyseschema - Vergadering bijgewoond - Gewerkt aan mailing
	24 mei	- Gewerkt aan feedback verwerken
	25 mei	- Gewerkt aan feedback verwerken - Gewerkt aan mailing
	26 mei	- Gewerkt aan feedback verwerken - Gewerkt aan mailing + verstuurd
	27 mei	- Gewerkt aan mailing - Gewerkt aan feedback verwerken
Week 17	30 mei	- Gewerkt aan mailing - Gewerkt aan feedback verwerken
	31 mei	- Gewerkt aan feedback verwerken
	1 jun	- Gewerkt aan feedback verwerken
	2 jun	- Gewerkt aan feedback verwerken - Gewerkt aan mailing
	3 jun	- Gewerkt aan feedback verwerken - Spellingscontrole
Week 18	6 jun	- Gewerkt aan feedback verwerken - Gewerkt aan mailing + verstuurd

Bijlage 4: Formulier touchpoints beoordelen

Datum:

	Awareness	Orientation	Buy	Use	Service	Renewal
	Touchpoints	Touchpoints	Touchpoints	Touchpoints	Touchpoints	Touchpoints
Zeer positief						
Tevreden						
Neutraal						
Minder tevreden						
Erg ontevreden						

Bijlage 5: Analyseschema's

A1	Hoe ontstond bij jou de behoefte om een maaltijdbox te bestellen?
1 Positief	Uhm al heel lang zat ik erover na te denken. Want je hoort wel eens wat om je heen. En op een gegeven moment was ik in contact met mijn bedrijf met mijn buurman en die hadden zich aangemeld bij de HelloFresh. En daar zat hij over te vertellen en ik dacht nou dat is wel leuk, want we werken allebei en we hebben doordeweeks eigenlijk niet zo veel momenten dat je goed boodschappen kan doen. Dus wel heel vaak.. nou vooral op denk ik maandag, dinsdag was de ijskast gewoon leeg. Dus dan ging je weer bestellen.. pizza. Ja dus dacht ik waarom zou ik dat niet ook eens gaan doen. Maar ik wilde niet naar HelloFresh want ik had zoiets van als we het doen wil ik iets met biologisch en iets met naja inderdaad streekproducten om dat te stimuleren. Waarom vindt u streekproducten of biologische producten belangrijk? Nou gewoon je wil toch een soort van bijdragen leveren aan een beter milieu en het enige nadeel is natuurlijk dat het met een autootje gebracht wordt en dat je denkt ja, ja, dat dan weer wel. Maar ja toch, wij komen niet makkelijk in een biologische winkel omdat dat hier in de binnenstad is. Het is op zich helemaal niet ver maar het is net even teveel gedoe. Ja en wij vinden het prettig om het idee te hebben om goed verantwoorden dingen te doen. Dus ik koop zoveel mogelijk biologisch. Ook bij Albert Heijn veel biologische dingen. Maar ik heb toch het gevoel dat dit echt van wat kleinere boeren afkomstig is. Tenminste dat hoop ik. En niet uit Amerika of China. Dat wil ik gewoon niet. Dat vind ik belachelijk eigenlijk. Dat dingen zo de hele wereld over gaan. En waarom vindt u dat belachelijk? Ja het is gewoon idioot. Ik heb er een keer een artikel over gezien hoeveel van die vliegtuigen er heen en weer schieten vol met sperziebonen en dat soort producten die je gewoon hier zelf kunt verbouwen. Ja vind ik echt absurd. En ik vind het ook goed dat je de producten van de tijd eet. En niet het hele jaar door aardbeien.
2 Positief	Nou omdat we toch wel.. het was saai wat we altijd aten thuis. We aten altijd hetzelfde. En ik vind duurzaam eten ook wel belangrijk. Dus toen zag ik een advertentie of een mail. Ik weet niet meer precies hoe het was. Maar toen ging ik een proefbox bestellen. En toen heb ik dat gedaan en dat beviel wel goed. Maar de oorsprong is dat we het beseft hadden van dit is eigenlijk vrij saai wat we elke dag koken. En waarom vindt u duurzaam eten belangrijk? Het is iets goeds doen voor de wereld. Dus u kwam op het idee om een maaltijdbox te bestellen doordat u... Variatie in het eten wilde ja. En wat ook nog meespeelde is op het werk, ik werk op het ministerie en er praten zoveel mensen over eten koken en dit gemaakt en dat gemaakt en ik kon nooit meepraten. Dus dat is ook wel voor de marketing, dan kan je zeggen van oh ik heb nou weer iets lekkers gemaakt. Dat is heel stom maar je hebt wel weer iets leuks om over te praten.
3 Positief	Nou wij kwamen op het idee omdat onze oudste dochter het huis uit ging. We waren nog maar met z'n tweeën en dat ons leuk om kant-en-klare pakketten te krijgen waarmee je drie dagen in de week kookt. En dat is de aanleiding geweest om dat te doen. En dat dan voor twee personen konden doen was financieel aantrekkelijk en een leuk plan om te gaan doen.
4 Positief	Een maaltijdbox. Ja even denken hoor. Ik denk dat we nu 3 a 4 maanden de box hebben. Denk ik, ik weet niet eens zeker. 3 maanden. En hoe kwamen we erbij om het te doen. Het stond al lang op de planning eigenlijk. En een beetje rondgekeken welke er dan goed zouden zijn. Ook een keer een test gezien bij Kassa. Zo'n vergelijking. En ja we zijn voor Streekbox gegaan omdat het wat lokaler is. Het voelt voor ons wat natuurlijker of zo ook wel. Want je hebt ook zo'n Albert Heijn box waarvan je toch denkt dat je alleen Ahold producten aan het eten bent. Dus dat is de keuze geweest voor Streekbox. En volgens mij heb ik ook een vergelijking gedaan met Streekbox en andere boxen uit de buurt. En heb je die boxen ook zelf besteld?

		Nee dat niet. Alleen gelezen. Een andere heette volgens mij de box of zo, ik weet niet meer precies hoe die heette, die kwam ook wel vrij goed uit de test. Van dat is een vrij natuurlijk ding meer biologisch en uit de buurt en zo. Dat is ook wel belangrijk voor ons om dat te gaan kiezen. En waarom vonden jullie biologische producten belangrijk? Of uit de streek? Ja toch ga je ervanuit dat het iets betere producten zijn. Dat ze gewoon goed geteeld worden, daar gaan je een beetje van uit. Dat is wel belangrijk. We hebben een vegetarische box dus veel groente en ga je ervan uit dat het wel goede producten zijn. En je vertelde net dat je al een tijdje met het idee rond liep, waar kwam dat idee dan vandaan? Nou ik denk dat een box ook wel te maken heeft met gemak ook wel. Dus op een begeven moment hele dag werken en dan ook nog naar de supermarkt, dus toch het idee hoe je dat kan verlichten. Dus dan is het wel makkelijk om een box te nemen. En een collega van mijn vriendin die had die Albert Heijn box een keer geprobeerd die zei het is toch wel heel relaxt omdat je gewoon lekkere, makkelijke thuis je eten hebt. Dus dat heeft er wel mee te maken. En daarom is het op een begeven moment de Streekbox geworden.
5	Positief	Nou dat is al denk ik twee jaar geleden toen was HelloFresh heel erg actief met allerlei kortingsbonnen en dergelijke. Dus toen hebben we een keer zo'n HelloFreshbox gedaan. En dat hebben eigenlijk ruim een jaar gedaan totdat we zagen dat het een heel groot bedrijf aan het worden dat ook naar de beurs wilde. Ook in Duitsland. En toen lazen we ook wat over wat meer lokale boxen zoals de Streekbox en de Krat. Waar heb je dat gelezen? Was dat op internet of ...? Ja kan ook in de krant zijn of in een magazine. En toen dachten we gaan we gewoon alle boxen proberen en dat kiezen we degene die we het prettigst vinden en waar we het beste gevoel bij hebben. Want we zagen bij de box van HelloFresh dat de ingrediënten overal vandaan kwamen. Dus ze konden ook van Spanje of China komen. Ja, dus dan hadden het idee van nou we zouden het wel wat prettiger vinden als het ook streek gebonden was. Dus toen hebben we twee weken de Streekbox gedaan, twee weken de Krat gedaan. En toen hebben gekozen. En toen hebben we de Streekbox genomen. Oke leuk en waarom vind je het belangrijk dat de producten uit de streek komen of wat lokaler? Ja omdat eten zoveel moet reizen. Dat vinden we eigenlijk een slechte zaak. Ik weet niet of dit 100% zo is als maar als we lokale producenten hierbij steunen en betere prijzen voor hun producten geven dan de bulk die ingekocht wordt door grote supermarkten dus dat is wel het idee. En verder hebben we natuurlijk ook gekeken naar de recepten en zo en of dat ons beviel. Dus zo zijn we eruit gekomen bij de Streekbox.
6	Positief	We hebben vier kinderen dus het is nogal druk. We houden wel van koken maar het is vaak dat we denken we moeten wat verzinnen en het moet ingekocht worden. Dus in de weekenden in het algemeen koken we zelf lekker, maar voor doordeweeks is het wel prettig om iets makkelijker te koken of in ieder geval dat we niet zelf zeven dagen in de week moeten gaan verzinnen van oke wat kunnen we eten. Dus we hebben een tijd gebruik gemaakt van HelloFresh alleen we dachten op een begeven moment het is eens tijd om naar iets anders te gaan. Het beviel wel maar op een begeven moment had je wel steeds dezelfde producten of dezelfde recepten. En toen zijn we gaan oriënteren voor wat anders en nu wonen we niet in een stad waar heel veel boxen geleverd worden en toen kwamen we bij Streekbox terecht. Wat ons betreft zag het er goed uit. In vergelijking met HelloFresh zijn het iets meer echt lokale producten en je ook echt wel weet waar het vandaan komt en dat beviel ons eigenlijk wel. En je vond de recepten of de ingrediënten van HelloFresh dus een beetje eentonig? Ja de recepten, we hebben er best wel lang gebruik van gemaakt. Denk wel 4, 5, 6 maanden of zo en op een begeven moment denk je van oh het is weer die

		pasta of het is weer die.. de reden waarom we zo'n box wilden was juist om toch wat gevarieerder te eten dus op een begeven moment zo vaak dezelfde gerechten voor mij is het dan tijd voor wat anders.
7	Positief	Ik had een tijdje de HelloFresh box gehad. En dat heb ik over een periode gehad, dan zette ik hem even stil en dan kreeg ik hem weer. En toen hoorde ik via Toby (de stagiair voor mij) en zijn schoonmoeder Sabine Haasbeek over de Streekbox en dat die biologisch is. En dat staat me wel aan. Dus toen heb ik het telefoonnummer gevraagd en heb ik gebeld en zo heb ik het besteld eigenlijk. En waarom sprak het biologische je zo aan? Nou ik eet graag biologisch. Zoveel mogelijk, het is natuurlijk wel weer een stuk duurder dus moeten wel een beetje onderscheid in maken van wat we wel biologisch kunnen kopen en wat niet. Maar ja vanwege de hogere voedingswaarden en minder milieubelastend, beter voor de gezondheid. Ja dat zijn wel een aantal punten waarvoor ik meer biologisch wil eten.
8	Positief	Nou dat kwam, wij hadden de box van HelloFresh en dat was meer uit nieuwsgierigheid, want familie had ook zo'n box dus dan denk je oh laten we dat ook eens proberen en zo kwamen we aan HelloFresh. Dat hebben we een hele tijd gebruikt, maanden. En toen dachten we oh laten we Streekbox gaan bestellen. Eens even wat anders. Dus het ging meer van laten we eens proberen hoe Streekbox is. Want die adverteert met streekproducten, uit Nederland. Laten we eens kijken of dat was is. Dus zo is het gekomen. En u vertelde net dat u streekproducten wel belangrijk vindt. En waarom vindt u dat precies belangrijk? Nou ik vind het mooi om de Nederlandse economie te stimuleren hiermee en ik vind het belangrijk, naja ook die natuurproducten. Er zijn heel veel Nederlanders, Nederlandse boeren, agrariërs die hun best doen om zo ecologisch mogelijk produceren. Toch leuk om daar een bijdrage aan te leveren, dus ik vind het mooi waar Streekbox zich daarop richt. Daar wil ik wel een bijdrage aan leveren.
9	Positief	Nou ik had er wel vaker over gedacht. Maar ja nooit echt de stap gezet want ik ben een niet zo goede koker en ik varieer ook niet zo veel dus ik dacht jeetje wat krijg je dan allemaal en toen kwam ik via Sebastiaan in contact met Streekbox. En zodoende is dat toen een bestelling geworden.
10	Positief	Naja eigenlijk om wat ik net vertelde. Sinds twee jaar doe ik een opleiding aan voorheen de Hogeschool Leiden, waar ik ook allemaal zinloze verbatims moest maken. Maar in ieder geval, dat is 's avonds. Op dinsdag en op donderdag. Ik kookte veel en graag. Naja we hebben twee kleine kinderen en nu zit ik dus dinsdag en donderdag van 6 tot 10 op school. En op maandag loop ik stage en naja ik had dus behoefte aan iets wat de oppas zou kunnen koken op een makkelijke manier waarbij er ook, dat vond ik dan weer belangrijk, een hele hoop groente in verwerkt zouden zitten. Want de oppas kan heel lekker koken en de kinderen worden ook erg blij van droge rijst, maar ik niet. En mijn man ook niet. Dus naja dit was dus een prima alternatief. Naja ik kook er dus ook graag uit maar meestal is het de oppas. Een beetje een stomme vraag misschien maar waarom vind je het belangrijk dat je heel veel groente binnen krijgt? Naja sowieso zijn wij erg dol op groente met z'n allen. Ik probeer eigenlijk ook vanaf dat de kinderen heel klein zijn gewoon twee ons groente per persoon per dag wel echt realistisch te maken. Wij worden steeds minder dol op vlees en vis, dus vegetarisch vinden wij helemaal niet erg. We vinden vlees ook helemaal niet erg. Maar het hoeft echt niet per se, zeker niet elke dag. Maar groente wel en veel en veel variatie met name.
11	Positief	Nou een hele tijd geleden hebben we zo'n biologisch groente pakket gehad. Dat was gewoon van Odin of zo'n groentetas. Was wel ophalen in IJsselstein dat wel. En een vriendin van mij had HelloFresh, maar HelloFresh vind ik irritant met dat agressieve marketing dus ben ik verder gaan kijken naar wat er nog meer is. Bij Beebox zijn we ook wel vaker gaan kijken omdat het ook lokaal is en weinig tussenpersonen. Maar die hebben we twee keer gehad toen ooit. Dat was niet echt.. Twee keer was er ook iets mis gegaan en toen zag ik

		Streekbox. Dat was op zo'n vergelijkingssite denk ik. Streekbox en allerlei boxen uitgeprobeerd. Marley Spoon en HelloFresh.
12	Positief	Bij mij komt het al wat eerder als ik vanaf het begin begin. Ik heb toen ik student was, hadden wij zo'n groentepakket die wij ophaalden. Op een gebeven moment zijn we daarmee gestopt omdat het teveel was of in een bepaalde periode veel dingen die we niet zo lekker vonden. Dat je bijvoorbeeld bieten krijgt of dat soort dingen. En dus zijn we een tijdje gestopt maar op zich vonden we het idee van een groentepakket altijd heel fijn omdat dat ervoor zorgde dat we gevarieerd eten. En toen heb ik een tijdje, toen ging mijn schoonvader een maaltijdbox uitproberen. Niet Streekbox, maar een andere. Mathijs Maaltijdbox. En die kwam daar af en toe uit koken en toen zeiden we oh lekker. En toen dacht ik eigenlijk oh dat wil ik ook een keer proberen. Dat was eigenlijk toen ik zwanger was van hem. Toen ben ik eigenlijk bij Beebox begonnen, maar bij Beebox hadden we regelmatig problemen met de levering en dat er dingen niet in zaten. Er ging gewoon best wel vaak wat mis. Dus dat vond ik best wel een tegenvaller. En toen ben ik op een gebeven moment op zoek gegaan naar een alternatief en toen ben ik bij Streekbox uitgekomen. En waarom had je niet voor Mathijs Maaltijdbox gekozen net zoals je schoonvader? Nou eigenlijk omdat mijn schoonvader juist hier wel eens komt koken, maar als we allebei dezelfde box zouden hebben zouden we steeds dezelfde maaltijden hebben, dus dat zou niet meer leuk zijn.
13	Positief	Oke. Nou je hoort er natuurlijk veel over en ik heb vroeger, een paar jaar geleden ook wel eens de Streekbox gehad. En dat was in de periode, toen kreeg je er nog geen recepten bij. Dat was een soort box met alleen groenten. Dat was lang geleden ja en op zich vond ik dat wel aardig maar toen woonden mijn kinderen nog thuis en die hadden zoiets van jeetje alweer bloemkool of alweer weetje. En toen vond ik het niet zo gevarieerd. En toen op een gebeven moment had ik er wel een beetje genoeg van om uit te zoeken wat ik daar nou weer mee moest. Dus toen heb ik dat afgezegd. En nu kwamen die andere boxen, die HelloFresh boxen hoorde je die reclame en die wilde ik eigenlijk niet omdat ik dat een vervelende commerciële organisatie vind en toen las ik, ik weet niet waar ik dat las of hoorde, weer die Streekbox en dat ze dat concept hadden aangepast. Dat er nu ook 3 maaltijden bij zaten. Dat sprak me aan. En toen dacht ik nou dat ga ik gewoon weer eens proberen. En waarom vind je HelloFresh irritant? Nou ik hou niet van die verkoopmethodes want je wordt bijna.. ze stonden een keer, dan krijg je zo'n ding in je handen geduwd. En dat vind ik heel vervelend. En bovendien, ik heb gekozen voor Streekbox omdat ik die producten hier in Nederland wil steunen en op die manier hun producten te maken en verbouwen. Vind ik belangrijk om te kopen maar het is me vaak te veel moeite. Precies en als ik in de winkel ben en ik zie iets biologisch dan koop ik dat bijna altijd als ik die keuze heb. Maar als ik er heel ver voor om moet, dan doe ik het niet. En nu krijg ik gewoon 3 van die maaltijden aangeleverd en dat bevalt me heel goed.
14	Positief	Nou ik had altijd al Odin, dat groentepakket. Maar als we helemaal bij het begin beginnen, ik weet nooit wat ik moet eten. Dat vind ik lastig en als je kinderen hebt, op een gebeven moment eet je alles wat ze lekker vinden. En dan sta je in de supermarkt en dan denk je laten we maar boontjes eten want dat lusten ze, maar dat is een beetje saai. En toen dacht ik nou dat moet anders. Dus toen had ik eerst Odin geprobeerd, dat had ik via een vriendin gehoord dat dat bestond. Maar daarvan vond ik lastig dat je heel veel knollen kreeg en dan dacht ik wat moet ik hier nou weer mee. Dus dat had ik toen weer opgezegd en toen zei diezelfde vriendin van ik heb nu Streekbox en die vind ik heel erg goed. Misschien moet je die dan proberen. En zo ben ik bij de Streekbox gekomen.
15	Positief	Dat is gegaan via de, ik bankier via de ASN bank. En zij hebben daarin een het themanummer van de ASN daar stonden een heleboel verschillende boxen in. En toen ik dat las, denk ik van nou dat zou best leuk kunnen zijn. Want een groentetas kant en klaar kopen dat bestaat al heel lang. En toen dat voor het

		eerst kwam toen had ik zoiets oh leuk producten uit eigen streek. Maar ik ben er nooit aan toegekomen om zoiets te proberen. Ik had zoiets van leuk idee maar ik heb het nooit gedaan. En toen ik deze zag, want ik heb zoiets nog nooit gedaan toen denk ik van nou nu wordt het me wel heel makkelijk gemaakt om zoiets uit te proberen. dus zo is het begonnen.
16	Positief	Nou dan hebben we Sebas natuurlijk. Maar ik weet nog dat we eerst HelloFresh hadden. En wat het gaat nu niet om Streekbox per se he? Het gaat nu om een maaltijdbox? Nou dan hebben we Sebas natuurlijk. Maar ik weet nog dat we eerst HelloFresh hadden. En wat het gaat nu niet om Streekbox per se he? Het gaat nu om een maaltijdbox? En waarom leek het je handig? Nou omdat we beetje gek werden van het bedenken van wat we nou weer moesten eten. Dat is de voornaamste reden. En even terug denken hoor, ik ook wel lang geleden. Ja volgens mij was dat het belangrijkste. Zo in de hand gekregen met recepten erbij en ja gemak eigenlijk. En we vonden de prijs ook wel in verhouding. Dus ja ik denk gemak vooral.

B1		Hoe heb je je georiënteerd?
1	Positief	Was via oriëntatie op internet. Want bij HelloFresh dacht ik er is vast wel iets anders dacht ik. En je vind ze allemaal zo natuurlijk. En toen beetje gaan kijken. En bent u dan gelijk op de site gekomen van Streekbox? Nee ik ben via google begonnen, denk ik. En via beslist.nl, naja ik weet het niet zo goed meer. Ik ben gewoon gaan zoeken vanaf het begin en dan kom je al heel snel zie je verschillende mogelijkheden. Ik heb een tijdje getwijfeld nog tussen drie geloof ik. Kunt u aangeven hoe u de oriëntatie op internet heeft ervaren? Ja je bent er zo. Je vindt het makkelijk. En u zat te twifelen vertelde u net tussen een aantal anderen. Ja, ik weet de namen alleen niet zo goed meer. Eentje was nog biologischer. Ja maar die was me net een stap te ver op een of andere manier. Ik weet niet meer zo goed, want die zag er.. naja volgens mij zat de aarde er nog in of zo. Naja dat gevoel hadden ze bij mij opgeroepen. En die andere was spoor iets. Ja, die leek me ook wel heel erg leuk, maar die was weer minder biologisch en die was een beetje trendy ook, een beetje te trendy. Dus toen kwam ik bij jullie.
2	Positief, negatief, positief	Nou volgens mij was het in de Flow of zo iets. Een blad. En we hadden al het besef van we willen iets met zo'n box dat is wel handig. En de concurrent is dan HelloFresh maar dat vond ik niet leuk dat die zo opdringerig reclame maakt. Dan vond ik echt niet leuk eraan. Dit vond ik wat integer overkomen. Ja ik had die try-out box genomen en dat was wel goed ja. En toen hebben we een hele poos niks gedaan want ja het is toch wel weer een punt van als je uit het werk komt en dan daarna nog dat koken en daar staat dan 30 of 40 minuten maar misschien ligt het aan onze ervaring maar wij moeten zeker het dubbele rekenen eigenlijk. En dat is best wel vermoeiend. En we hadden ook een paar keer dat we spullen weg hebben moeten gooien omdat het niet meer goed was. En toen zijn we gestopt. Toen hebben we de kerststreekbox besteld. Nou heel veel gehoord dat het mis is gegaan maar bij ons ging het perfect. Ja we hebben echt heel erg lekker gegeten. En toen hadden we zoiets van nou gaan we toch gewoon een abonnement nemen.
3	Positief	Nou ik ben gaan googelen. En we hadden wat ervaring met HelloFresh, daar werkte mijn dochter ook voor commerciële economie en heeft daar ook wat mee gedaan. En dat vonden we eigenlijk te commercieel en groot. Dus dat trok ons niet zo aan. We zochten iets wat gewoon uit de streek geleverd werd. En door googelen ben ik eigenlijk vrij snel bij Streekbox gekomen en ik ben ik dat gaan proberen. Oke en het was wel makkelijk te vinden op google? Ja. Zou u dat kunnen beoordelen? Ja, over het zoeken op google? Nou daar ben ik tevreden over. Oke goed en zijn er nog punten waarvan u dacht nou dat kon wel beter op google? Omdat u het bij tevreden zet. De site was op zich overzichtelijk je kon wel goed vinden wat de inhoud van de boxen was. Daar ben ik gewoon tevreden over. Zeer positief, dan zou het helemaal moeten kloppen, maar de informatie die ik nodig had kon ik erop vinden. Ja oke. En had u nog getwijfeld tussen andere boxen? Ja nou ik heb getwijfeld ook nog tussen boxen die hier uit het Westland kwamen omdat wij in Den Haag wonen. Maar het nadeel daarvan vond ik dat ik het moest ophalen en eigenlijk qua prijstechnisch scheelde dat niet veel en Streekbox verzendt het gratis, voor zover dat bij het kostenplaatje er niet in zit. Maar dat vond ik wel een goed argument om mensen binnen te halen.
4	Positief	Nou wat ik zei, zo'n tv programma ooit eens gezien. Dat was dan meer toevallig. We hadden al het idee om zo'n box te nemen en dan komt zo'n programma voorbij en dan denk je toch even checken. En volgens mij heb ik ook wel op internet gezocht van wat is nou een goede box. En toen kwamen er een paar uit. Volgens mij heb ik nog een memo staan welke eruit kwamen.

		Dus ik kan wel heel even checken of het de Krat is. Even zoeken hoor. Streekbox. Nee, nou dan zou het een mailtje zijn geweest naar mijn vriendin van dit zijn de boxen die we moeten overwegen en welke vind jij het leukst.
5	Positief	Ja nou misschien dat Eva (zijn dochter) het weet. (Vraagt aan Eva of zij het weet) nou dat was dus internet en bekenden. Zou je je ervaring tijdens het googelen willen aangeven? Nou goed we hebben natuurlijk de site bezocht en gelezen en ons daarvoor opgegeven. En wat altijd een dingetje is een keuze maken in het aantal personen dat je af neemt omdat, dat was wel de ervaring met HelloFresh, dat je eigenlijk ontzettend veel kreeg, groente en zo. En dan als je dus drie maaltijden inkocht dat we daar dus met z'n allen de hele week van aten. Dus daar hadden echt genoeg aan. Want met hoeveel bent u? Met z'n vieren. Ja twee dochters en wij. Ja en gewoon besteld via de site. Denk dat we eerst een keer twee boxen hebben besteld. En daarna pas een abonnement. Ja omdat we ook de andere wilde proberen. En waarom was het Streekbox geworden en niet de Krat? Ja omdat we daar toch het beste gevoel bij hadden. Oke en waar kwam dat gevoel dan vandaan? Ja dat is toch de producten, waar het vandaan kwam, de recepten en denk ik ook hoe het eruit ziet. Ja ik weet niet meer waarom de Krat niet. Ja ik ga het toch even weer vragen aan Eva (vraagt het aan dochter). Denk dat we dan toch de recepten beter vonden. Ja dus de recepten waren lekkerder en duidelijker beschreven.
6	Positief	Via internet ja. Gewoon via google? Ja. Weet je nog welke zoekwoorden je hebt gebruikt? Ik heb geen flauw idee. Nou dat zal wel Streekbox en Opmeer zijn. We hebben wel specifiek op biologisch gezocht. En dan komen er een aantal boxen naar voren maar er is niet heel veel wat in Opmeer levert dus dat maakt het proces wel makkelijker want daar hoeven we dan niet meer over na te denken. Zou je je ervaring tijdens het oriënteren op google willen opschrijven? Ja tevreden denk ik,
7	Neutraal	Nee ik heb niet gezocht. Ik hoorde wel iets over Haarlem dat daar Aangenaam is of zoiets, dat moet ook een biologische box zijn dus dat ging wel even door mijn gedachten maar ik heb nadat ik hoorde van de Streekbox, nou ga ik die maar eens doen. Volgens mij bezorgen die ook niet ver weg. Tenminste, hier dan in dit uithoek.
8	Positief	Oh zo bedoel je, nou dat kwam door familie. Het zit bij ons veel meer in de ervaringen van anderen dan dat de Albert Heijn weer komt met z'n Allerhandebox en zo heb je nog 20 van die boxen. Wij zoeken het echt vanuit de ervaring. Dus als onze vrienden tevreden zijn, dan gaan wij het proberen. Zijn ze niet tevreden, dan hoeven we het niet te bestellen. Even terug naar de ervaring van de vrienden waarover u had verteld. Dus bent u daar wel tevreden over? Over wat die vrienden vertelden? Ja, de contactmoment met Streekbox kunt u namelijk beoordelen van erg ontevreden, tot minder tevreden, neutraal, tevreden en zeer positief. Waar zou u dat dan ongeveer plaatsen? Naar aanleiding van mijn ervaring met Streekbox, dat bedoel je? Naja over toen u voor het eerst van vrienden en familie hoorden wat hun ervaring was met Streekbox. Oh toen hoorde ik een positief geluid.
9	Positief	Nee nee ik hoorde dit concept en ik denk van nou dat lijkt me wel wat. Je moet toch ergers beginnen. En waarom sprak Streekbox je dan aan? Nou omdat het ook wel inderdaad streekproducten zijn dus het is ook wel echt allemaal Nederlands en naja de kwaliteit van het vlees en dergelijke

		hoorde ik dat dat altijd wel goed was. Dus ik denk nou ja dan moeten we dat gewoon proberen. En waarom vind je streekproducten belangrijk? Nou omdat a. je krijgt dan meer de seizoensproducten. En dat vind ik op zich wel belangrijk dat niet alles ver weg gehaald wordt en het is natuurlijk ook goed voor de economie dat het een beetje in de buurt blijft.
10	Positief	Naja ik kreeg kaartjes in allerlei tijdschriften van HelloFresh. En toen was ik daar eigenlijk een beetje door getriggerd. Maar ik ben niet zo'n fan van Albert Heijn en ik ben wel heel erg fan van inderdaad plaatselijke boeren en dingen die niet in alle gevallen eindeloos hebben gereisd om hier te komen, ook een beetje eten met de seizoenen. Naja en op die manier kwam ik dus uit bij wat kleinere maaltijdboxen en in eerste instantie hebben we Beebox geprobeerd, maar dat was zo niet flexibel in dag en levering. En uiteindelijk vonden we het geloof ik ook niet lekker. Dus toen was het snel afgelopen. En hoe was je dan bij Streekbox gekomen? Vrij snel erna. Want ik had dus eerst die Beebox genomen en toen dacht ik dit is het wel. Dit is wel wat wij nodig hebben. Ja nee maar ook gewoon met het hele recept erin in een boekje. Dat was ook een nadeel van Beebox, dat de oppas daar staat met de Ipad, dat wilt ze niet, dat doet ze niet. Dat snap ik ook. Ik heb ook niet altijd de gelegenheid om de recepten te printen. Het komt er ook niet altijd goed uit. Dus ik vind het boekje heerlijk. Dus dan beantwoord hier dus wel echt de behoefte. Plus dat de bezorgdag op maandag was, was voor ons wel echt een uitgangspunt. Ja dat trok je echt over de streep zeg maar. Ja omdat je dan dus gegarandeerd vanaf dinsdag uit kan koken. Oke en heb je toen op internet gezocht naar verschillende maaltijdboxen? Naja en toen heb ik gekeken naar wat er in Rotterdam geleverd wordt. Dat is ook niet alles namelijk. Er waren ook een aantal die meer in het midden of in het noorden van het land zaten die me heel erg aanspraken. Schrijf ik het oriënteren op google even op. Hoe vond je dat gaan? Naja ik zat net ook te zoeken op maaltijdbox Rotterdam. En dan komen jullie volgens mij als tweede oppoppen. Dus het gaat eigenlijk echt heel goed. Dus wat was mijn zoekterm ook al weer.. maaltijdbox Rotterdam. Mathijs Maaltijdbox, Allerhandebox. Zou je je ervaring tijdens het zoeken op google willen beoordelen? Tevreden. Waarom tevreden? Duidelijk profiel, makkelijk vindbaar en verder de website zelf was heel informatie. Oke en zitten er volgens jou nog verbeterpunten in, dat het dan naar zeer positief kan gaan? Nou nee kijk ik weet niet meer waarom ik in eerste instantie op die Beebox uitgekomen was. Misschien omdat die iets harder adverteerde met dat biologisch. Ik weet niet meer wat hoe ik toen heb gedacht. Maar ja weetje uiteindelijk was het een eerste probeersel en is dit gewoon prima hoe dit te vinden is en hoe het werkt en hoe snel het afgesproken kan worden en hoe aardig Kevin is als je een week geen box wilt hebben en hoe makkelijk dat allemaal gaat. Kijk dat maakt het overwegend gewoon, dat ik zeker tevreden ben. En zeer positief, weetje het is niet mijn hobby om eindeloos googelen.
11	Positief	Dus jullie hebben je eigenlijk georiënteerd op internet en dan zo'n vergelijkingssite? Ja. En natuurlijk elke keer geëvalueerd of we wel met datgene wat we kregen ook echt iets konden maken. Dat had ik in het begin met die we in IJsselstein ophaalde had ik af en toe echt zoiets van wat moet ik ermee. Oh ja dat is met zo'n groentebox, dan krijg je allemaal vergeten groenten en zo. En het past niet allemaal bij elkaar. Dat is het handige hiervan natuurlijk dat je van zo'n maaltijdbox alles bij elkaar hebt. Uhu want bij zo'n groentebox zit geen recept bij of zo? Nee zit geen recept bij en ook echt allen de groente. Dus ook niet de andere

		ingrediënten en dat zit hier wel bij. En ook geen kruiden. En als je je ervaring van die vergelijkingssite zou moeten beoordelen. Waar zou je hem dan plaatsen? Ja is gewoon wel leuk om uit te zoeken en zo dus ik denk wel zeer positief. Het uitzoeken zelf en het lezen. En Streekbox kwam er wel positief uit voor jullie? Want jullie vinden dus lokale producten wel belangrijk? Ja ik wel. En waarom vinden jullie dat belangrijk? Sowieso om de boeren, als je af en toe die verhalen hoort van wat ze krijgen doorbetaald van de Albert Heijn, dat is meer de tussenleveranciers dat er niet zo veel schakels tussen zitten. Dus eerlijke prijs voor de enige die het verbouwen. Biologisch vind ik ook belangrijk. Ja ik heb vooral voornamelijk dat je ook op je lokale economie moet letten. Ook toen ik een auto ging kopen had ik echt zoiets van ik wil een Europese auto. Nederlandse auto wordt lastig, dus dan een Europese auto. Ja we hebben ook, bijvoorbeeld mijn vader die doet boodschappen bij de Naturelle want dat is goedkoop. Maar die hebben dan knoflook uit China. En dan denk ik ja dat hebben we in Nederland ook. En je vertelde net dat je Beebox had geprobeerd. En dat beviel niet zo? Nee die eerste levering was goed en de tweede levering was er niet en toen hebben we er 6 keer achteraan gebeld en toen hebben we niet zo veel gehoord. Ja en toen hield het voor ons op. Uhu. En toen dachten jullie we willen een andere box. En toen zijn jullie weer teruggegaan naar die vergelijkingssite? Ja. En de HelloFresh kom je natuurlijk overal tegen. Heb ik nog 6 kortingsbonnen van liggen geloof ik. Maar gewoon te irritant vind ik. Er zijn ook anderen die wellicht een stuk beter zijn.
12	Positief	Ja ik ben eigenlijk op internet gaan kijken, eigenlijk hetzelfde proces als wat ik toen met Beebox had gedaan. Toen ben ik Streekbox ook wel tegengekomen. Denk dat de reden is dat ik voor Beebox was gegaan, die had een soort extra pakket. Die hadden dan drie maaltijden maar dan zat er altijd nog een vers brood in en sap. En ik was in ieder geval anti HelloFresh dus die wilde ik sowieso niet, want ik vind dat HelloFresh veel te veel reclame maakt. En daar hou je niet zo van? Nee niet op die manier. Ik krijg echt bij elk tijdschrift, krijg ik weer zo'n kaart in de bus van HelloFresh en dan denk ik ja als ze daar zoveel geld aan besteden, ik heb liever dat ze dat geld besteden aan de boxen zelf of duurzaam ondernemen of wat dan ook. Dus daar heb ik niet zo'n behoefte aan. Ik heb ze zelfs een keer aan de deur gehad. Dat vond ik dan wat ver gaan. Ik heb volgens mij de Krat ook gezien. Ja daar betaal je weer extra verzendkosten als je het hier wil laten bezorgen, dus dat vond ik weer een tegenvaller. En ik had ook wel, wat me ook aansprak omdat ik natuurlijk zwanger was van hem, was dus het idee van de gezinsbox. Beebox had af en toe van die exotische recepten waarbij je bloemkool als meel gebruikt. En op zich vind ik dat wel leuk maar het is wel wat minder praktisch als je een klein kind heb. Dan wil je liever iets wat snel en makkelijk en toch gevarieerd is. En daarom hebben wij de gezinsbox. Hij eet ook in een variant zonder kruiden gewoon mee. Dus je had in eerste instantie voor Beebox gekozen omdat ze dan iets meer boden? Ja er zaten sowieso iedere week 6 eieren bij en een luxe brood en een fles sap. Met kers of appel en dat vond ik altijd wel heel lekker erbij. En dan voor ongeveer dezelfde prijs als de andere boxen. En op zich wat ik heel leuk vond aan Beebox, ze kwamen het hier per fietskoerier brengen. Dus dat vond ik ook heel erg gaaf. Maar als daar op een gegeven moment tegenover staat dat je dan dingen mist of zo. En je bent gaan zoeken op internet naar de maaltijdboxen? Ja en op een gegeven moment kwam ik op zo'n artikel of een filmpje van

		Kassa of zo waar ze boxen vergeleken. Weet je nog ongeveer welke zoektermen je hebt gebruikt? Dat is wel lang geleden. Ik denk maaltijdbox of maaltijdabonnement en waarschijnlijk iets met biologisch of misschien wel alternatief van Beebox of zo. Oke en als je je ervaring op google tijdens het zoeken zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten? Ja goed.
13	Positief	Ik denk via internet. Ja oke en heb je toen specifiek naar maaltijdboxen gezocht of kwam je het toevallig tegen? Ja ik keek nog wel eens, ik zag hier zo'n busje rijden, oh zo is het gegaan. Ik zag hier wel eens een busje rijden van biologische dingen aan huis maar dat was iets anders dat komt hier uit de buurt maar dat zijn niet die boxen en zo al zoekende kwam ik dat tegen. En toen dacht ik he die Streekbox en toen zag ik dat concept met die 3 maaltijden en dat sprak me heel erg aan. En ook dat het nu voor 2 personen was, want mijn kinderen zijn al lang het huis uit. En toen dacht ik ja dat ga ik proberen en toen nu toe bevalt het me prima. Dus op internet was je eigenlijk een beetje gaan zoeken? Ja een beetje naar biologische of streekproducten. Ja, zou je je ervaring tijdens het zoeken willen beoordelen. Het zoeken naar Streekbox zeg maar. Was het makkelijk te vinden? Ik was wel tevreden ja. Ik kwam het heel snel tegen ja want ik ben niet iemand die alles uit gaat zitten pluizen. Dus ik zag het en ik herkende het en toen dacht ik he en toen ben ik verder gaan kijken. En toen dacht ik ja dat is het. Dus zal ik dan zeggen tevreden?
14	Neutraal	Nou die HelloFresh komt wel iedere dag ongeveer je brievenbus in. Alleen ik weet niet waarom, ik denk dat zij te pusherig zijn of zo. Ik weet niet waarom ik daar niet op in ben gegaan. En iemand zei ook van dat de groente allemaal al voorgesneden waren of zo. En toen dacht ik nee volgens mij is dat niks voor mij. Dus ik ben niet, omdat zij altijd goede tips geeft, toen dacht ik van naja laat ik die maar proberen
15	Positief	Ja want in de ASN stonden er 6 op een rijtje en toen heb ik ze alle 6 op de site gaan bekijken. En daar ben ik heel praktisch in. De Streekbox was de enige die aan alle criteria die voor mij belangrijk zijn, voldeed. Dus dat was een vrij makkelijke keuze. En wat waren je criteria dan? Nou alleen al de dag van bezorgen, omdat ik overdag werk dus dan kan ik hem niet in ontvangst nemen. Nou uiteindelijk ben ik nooit thuis als Streekbox komt. Maar omdat ik wel die contacten heb gelegd, weet ik dat dat voor Streekbox geen probleem is. Dat weet je niet als je de site bezoekt. Dus toen had ik de site bezocht en had ik zoiets van nou Streekbox komt op een dag dat ik thuis ben, dan kan ik hem in ontvangst nemen. Dat is eigenlijk een hele belangrijke geweest. Een andere belangrijke was voor mij dat Streekbox het compleet doet. Dus je krijgt alles wat je voor een maaltijd nodig hebt. En bij die andere boxen zelf je inkopen doen, maar dan heb je niet alles wat je hebben wil. Dus dan zou je meerdere dingen moeten gaan combineren. Terwijl Streekbox, die maaltijd die je dan maakt, is compleet dus dat was het tweede voor mij dat heel belangrijk was. Oke ik schrijf dat even op. ASN boekje. Hoe zou je dat beoordelen, hoe Streekbox en dan uit kwam? Ja voor mij dus positief. Maar ook de site. Nee hoewel, dat is niet helemaal waar, ik was daar niet 100% positief over. Wat ik lastig vond, en eigenlijk nog steeds vind bij Streekbox is dat ze niet helemaal helder zijn. Dus als je met de communicatie hun wil helpen verbeteren, dan vind ik dat de site nog niet 100% duidelijk vind in wat er in zo'n box zit. En misschien doen ze het wel bewust om concurrenten niet in de kaart te spelen, maar daar miste ik wel informatie. De eerste keer was dan wel een verrassing van wat ga ik precies krijgen.
16	Neutraal	Ja Sebas die zat daar wel helemaal in. Dus naja dat is meer dus Sebas. En

die ging dus alles vergelijken, kijken en proberen. Marley Spoon en met name ook voor onszelf maar ook omdat hij het wilde vergelijken met Streekbox, vanuit zijn baan zeg maar. Ja het is een beetje, ja omdat Sebas natuurlijk voor Streekbox werkt is het misschien iets anders gegaan dan bij anderen. Wij zouden normaal gesproken ook echt vergelijken van wat zit daar in en zullen we dat een keer proberen. En ook op internet, zeker.

B3		Wat waren je verwachtingen van Streekbox?
1	Neutraal	Uhm, ja naja het was echt uitproberen. Ik wist het niet precies eigenlijk en ik ging gewoon kijken hoe het bevalt en kan na drie weken afzeggen als het niet bevalt. Want ik kon het eigenlijk niet inschatten hoe het in het echt zou gaan. En je bepaald uiteindelijk niet zelf wat je kookt. En dat vond ik wel een beetje ja spannend en het is bijna altijd leuk maar sommige dingen hebben wij het niet zoveel mee. We zijn ook begonnen met de Specialsbox en we zijn geswitcht naar de Gezinsbox. Oke en waarom bent u geswitcht? Omdat ik toch te vaak dingen hadden die we dan niet deden. Het leek ons wel lekker, want we houden ontzettend van lekker eten en alle keukens, maar het zelf maken we zijn gewoon wat makkelijk in het zelf koken. En dus u had niet echt verwachtingen? Nee ik had zoiets van verras me maar eens, kijken hoe het bevalt. En ja ik hoopte wel dat het vers zou zijn en goed natuurlijk.
2		-
3	Positief	Nou mijn verwachtingen waren dat ik vers biologisch eten kreeg. Dat ik gezond zou kunnen eten, die insteek was het voor ons ook wel. Ook een dag vegetarisch erbij dat trekt ons aan. En de verwachtingen waren dat de kwaliteit goed zou zijn. Van het vlees dat erbij zit en de groenten en de versheid.
4	Positief	Ja dat gewoon goede producten zijn sowieso. Dat het uit de buurt komt dat was wel iets dat ik verwachtte sowieso. Leuke gerechten, afwisseling, van de gerechten dan. En veel meer gezondheid binnen krijgen, veel meer vitaminen en dat soort dingen dan dat je zelf boodschappen doet. Het zijn over het algemeen gerechten waarmee je echt moet snijden en dingen moet doen. En dat is eigenlijk ook wel weer lekker, omdat je uit je werk komt en eigenlijk ben je dan, wat is het, een half uurtje in de keuken aan het staan, dat is wel even lekker om dat er tussen te houden en dat heeft ook wel bijgedragen om een box te nemen zeg maar. Anders ga je misschien makkelijker een makkelijk gerecht kiezen.
5	Positief	Naja de naam zegt Streekbox dus dan verwacht je ook producten uit de streek. We zien dus dat de streek moet je maar zien als Nederland. Maar goed dat is niet zo erg. Ja en voor de rest gevarieerd eten en veel groente. En dat zit goed. En af en toe vegetarisch is ook prima. En we hebben gezien, ik weet niet hoe jij eet, maar mijn dochters eten natuurlijk met groente dat is natuurlijk, dus alle boontjes, maar hierdoor eten ze ook wel andere dingen. Dat zit toch ergens in of op een andere manier verwerkt en als ze het zelf klaarmaken zijn ze toch eerder bereid om het op te eten.
6	Positief	Naja lokale producten en genoeg variatie en tot nu toe, we maken er nu denk ik 3 maanden gebruik van, is dat absoluut waar. En het leuke vind ik, ten opzichte van HelloFresh, is daar krijg je echt, het is allemaal iets commerciëler heb ik het idee, daar krijg je natuurlijk elke keer van alles en nog wat aan reclame mee. De producten, je krijgt precies datgene wat je ermee gaat maken en bij de Streekbox krijg je als je een rode kool nodig hebt, krijg je een rode kool. En daardoor, terwijl je maar een halve kool nodig hebt, ben je verplicht om de rest van de week te zorgen dat dat ook weer op gaat. Dus dat vind ik ook wel weer leuk. Je wordt ook wel weer getriggerd om zelf wat creatiever te zijn met de producten die over blijven.
7	Neutraal	Mijn verwachtingen, nou ik had wel gehoord over de Streekbox. Ik heb ook de inhoud, dat briefje weet je wel, had ik gezien van Sabine maar die heeft met vlees en wij eten vegetarisch dus ja ik wist het niet. Ik heb van te voren ook niet gekeken naar de gerechten ik dacht van ik ga het gewoon eens uitproberen.
8		-
9		-
10	Positief	De verwachtingen waren dat het makkelijk maakbare recepten waren die heel afwisselend zijn, voor zowel als smaak als textuur als producten die gebruikt worden. Dat de kinderen het lekker zouden vinden en naja dat waren eigen de verwachtingen.

		Oke. En hoe ontstonden deze verwachtingen? Naja toch ook omdat er werd gezegd dat er altijd gezorgd werd voor voldoende groente en fruit. Wat ook altijd fijn vind, hoewel er veel gewerkt wordt met aardappelen, de pasta meestal bruin is. En ik ben meer fan van zoete aardappel dan van gewone aardappel, maar goed dat zit er ook geregeld in. En de rijst is volgens mij wel wit en niet zilvervries. Maar gezonde, uitgebalanceerde gezinsmaaltijden. Uhu oke. Die verwachtingen kwamen een beetje door de website dus, wat er op de website stond. Ja en ik heb toen ook gelijk gebeld. Want uiteindelijk doe ik niks met alleen een website. Dus gezegd dat ik een maaltijdbox had besteld die niet aan mijn verwachtingen voldeed en gevraagd of Streekbox dat wel kon.
11	Positief	Gevarieerd eten, dat vooral. Dat je niet elke week hetzelfde eet maar dat je ook gevarieerd eet. Verse producten. En hoe ontstonden die verwachtingen? Ja dat is wel waarvoor je zo'n box neemt, gemak natuurlijk maar ook wel.. nou ik verwacht natuurlijk ook wel dat het goede en ook verse producten zijn. Je betaald er meer voor dan als je naar de goedkope supermarkt gaat. Dus of het is biologisch, van mij hoeft dat niet altijd, of het is iets lokaals of het is.. Net iets meer dan dat je gewoon bij de supermarkt haalt. Dat is mijn verwachting in ieder geval. Anders heb ik zoiets van stop er maar mee.
12		-
13		-
14		-
15		-
16		-

B4		Heb je je aangemeld voor de nieuwsbrief?
1	Negatief	Nee dat heb ik niet gedaan. En waarom niet? Omdat ik moe wordt van al die.. Van een volle inbox? Ja eigenlijk wel, dat is eigenlijk de enige reden. Ik vind het boekje dat erbij zit heel erg leuk en daar staan ook al dingetjes dus dat vind ik wel genoeg.
2	Neutraal	Ja volgens mij is het wel al lang geleden dat ik er een had. Kan dat? Dat zou best kunnen. Ja dat heb ik ook al gedaan, maar volgens mij krijg je hem ook wel automatisch als je lid bent. De nieuwsbrief? Weet ik niet. Maar daarvoor had ik me inderdaad wel al aangemeld voor de nieuwsbrief. Al voordat u klant was? Ja. Oke en wat vindt u van de nieuwsbrief? Kan ik me niet herinneren. Oh dat was te lang geleden? Ja. Maar het heeft wel meegewerkt om alert te blijven van oke laat ik die Streekbox maar eens doen. Oke kreeg u dan zo'n mailtje met de verschillende gerechten in de boxen? Ja naja ik weet het niet meer wat het was. Ik weet wel dat het hielp om voor Streekbox te kiezen toen we permanent iets willen. Dus hoe zou u het beoordelen? Die mag iets vaker, want ik heb hem lang niet gezien. Nou goed neutraal.
3	Neutraal	Nee, dat is me eigenlijk.. nee. Maar dat zou ik nog kunnen doen. Daar heb ik niet op gelet eigenlijk. Ja precies. Oh ja u had het over de receptenmail. Of dat u een mailtje kreeg met de recepten voor volgende week. Wat vindt u daarvan? Ja ik kijk meestal als ik het boekje krijg, oh volgende week eten we dat. Dus als dit klopt is het voor mij geen toegevoegde waarde zeg maar. Ik lees het wel maar eigenlijk doordat.. dit boekje wordt goed gelezen door ons. En het leuke is dat je gelijk kijkt oh volgende week eten we dit of dat. Dus dat zou voor mij voldoende zijn.
4	Positief	Even kijken hoor. Ik krijg wel wat mailtjes. Ik weet niet of dat de nieuwsbrief is die ertussen zit. Ik krijg sowieso de bezorging en dat soort dingen krijg ik allemaal thuis. En wat er volgende keer in de box zit. Maar dat is iets anders dan de nieuwsbrief neem ik aan of niet? Ja dat valt wel onder de nieuwsbrief. Oke, wat dat betreft heb ik mij volgens mij wel ingeschreven. Want volgens mij zat er ook een kortingsactie misschien wel bij toen bij het registreren. Dat als je je in zou schrijven voor de nieuwsbrief zou je zoveel korting krijgen. Ja klopt. Dus volgens mij heb ik me wel ingeschreven. Oke en even kijken. Dus voordat je de eerste box ging bestellen had je je ingeschreven? Omdat je gebruik heb gemaakt van die korting. Ja ik denk dat het toen tegelijkertijd ging, dat je je kon inschrijven en die korting kreeg. Ik weet niet precies hoe dat werkte destijds. Maar volgens mij heb ik me rond die tijd wel ingeschreven voor de nieuwsbrief en geregistreerd voor de box. Wat vind je van de nieuwsbrief? Nou het is vrij summier misschien. Maar het doet wat het moet doen denk ik wel. Het is gewoon een korte samenvatting van wat volgende week in de box komt. Ja ik denk dat het wel het doel is van een nieuwsbrief. Zou je hem hier willen beoordelen? Uhm ja het wordt dan weer tevreden denk ik. Je mag ook kritisch zijn hoor. Ja hij kan wel beter want anders zou het een zeer positief worden.
5	Neutraal/ negatief	Ja volgens mij wel. Nou dat weet ik eigenlijk niet. Ik krijg wel berichten over volgende week in Streekbox. Dat is de nieuwsbrief? Ja dat is hem inderdaad.

		Die lees ik niet altijd. Waarom niet? Ja die moet ik eigenlijk doorsturen naar de rest. Denk dat zij hem wel lezen. Ja weet je ik heb het idee het is geregeld en dan komt de box en het boekje erbij en dan wordt op dat moment gekeken. Maar eigenlijk ja ik nee ik er niet naar gekeken, maar wel op geabonneerd. Stom he. Uhu en weet je nog wanneer je je ongeveer hebt ingeschreven? Ik denk gelijk. Oke zou je je ervaring met de nieuwsbrief willen opschrijven? Ja daar heb ik dus niks mee gedaan. Ja precies dus het is meer een neutraal. Neutraal ja. Misschien is de onderwerpsregel niet interessant genoeg, of de inhoud zelf. Ja ik denk dat het ook komt dat ik ben toevallig degene die de aanmelding heb gedaan en dan wordt het op mijn rekening afgeschreven en dan komt de nieuwsbrief ook naar mij. Terwijl die eigenlijk ook naar de rest van de familie zou moeten. Ik denk dat er dan wel iemand is die hem bekijkt.
6	Neutraal/ negatief	Denk het wel maar dat is nou niet iets waar ik nou echt veel van lees. Nee? Want waarom denk je dat je je hebt aangemeld? Weet je het niet zeker? Nou ik zie wel dingen langskomen in mijn mail en de noodzakelijke dingen haal ik eruit maar het is gewoon rennen en vliegen hier. Ja oke, dus je hebt het eigenlijk te druk om naar de nieuwsbrief te kijken? Ja inderdaad. Oke schrijf ik de nieuwsbrief op. Weet je nog wanneer je je ongeveer hebt ingeschreven? Nou we zijn volgens mij, per begin januari zitten we bij Streekbox. Oke en toen heb je je ook aangemeld? Ja dat heb ik niet apart gedaan. Oke even kijken. Dus je ervaring met de nieuwsbrief is eigenlijk een beetje neutraal? Ja neutraal inderdaad ja.
7	Neutraal	Nee kan ik nog doen. Wist niet dat die er was.
8	Neutraal	Geen idee. Dat kan ik je niet vertellen.
9	Positief	Nee volgens mij niet. Ik krijg wel mailtjes, nou gister krijg ik dan een mailtje over de bezorging, die krijg ik dan altijd en gister kreeg ik iets met wat meer informatie dus ik moet me daar eens voor aanmelden. Oke dus je bent wel geïnteresseerd in de nieuwsbrief? Ja ja.
10	Positief	Ja. En wat vind je van die mail? Ja dat vind ik dus wel heel leuk want ik vind het leuk om wel iets te weten over de leveranciers en waarom die zo achter de producten staan en waarom ze dat zo doen dus dat vind ik zeker wel de moeite waard. Ik kook het allemaal niet meer maar ik hou nog steeds van koken. Ja, en weet je nog wanneer je je ongeveer hebt ingeschreven voor de nieuwsbrief? Meteen. Oke meteen toen je klant werd. Ja. Ik weet niet meer precies wanneer ik klant werd maar dat weet jij wel. Ik had eerder moeten beginnen. Ja en nieuwsbrief, waar kan ik dat neerzetten? Ja zeer positief. Ik heb er nu weinig tijd voor maar het is wel iets wat ik wel heel leuk vind om te weten.
11	Neutraal/ negatief	Ja daar kreeg je korting mee. Oh oke dus zo heb je je eerste box gekregen. Ja. Dus je ging eerst naar de website van Streekbox en daar heb je je ingeschreven voor de nieuwsbrief?

		Ja. Oke dus als je de nieuwsbrief zou beoordelen, waar zou je hem dan zetten? Neutraal, want ik lees het eigenlijk nooit. Want de mailtjes met wat er volgende week in de box zit is niet de nieuwsbrief denk ik? Nou onder andere. Jawel? Oke. Want die krijg je natuurlijk alleen als je klant bent. Of niet. Dat weet ik niet. En wat ik ook vaak mis, is het verschil tussen deze week en volgende week. Hoe bedoel je dat precies? Met de recepten. Dan krijg je een mail volgende week in de Streekbox en dan blijft dan hangen in mijn hoofd dat dat volgende week is. Maar wij hebben de maandag levering en dan is dat eigenlijk, volgende week is over twee weken. Er zit nog een levering tussendoor. Maar dan zit dat in mijn hoofd dat we komende week dit en dit gaan eten. En dan hebben we de box met dat en dat. Uhu precies oke. Dus dat vind je wel een beetje vervelend? Ja vervelend is een groot woord, verwarrend.
12	Neutraal	Ja, volgens mij wel. Maar ik moet heel eerlijk zeggen dat ik hem volgens mij nooit lees. Oke en hoe komt dat dan? Waarschijnlijk omdat ik het doordeweeks erg druk heb met van alles en nog wat. En ik ben meer zo van, ik wil wel graag weten wat er volgende week in de box komt maar dan kijk ik gewoon even op de website of zo. Het is me nog niet echt opgevallen dat er nog heel veel meer in stond dan dat wat we volgende week eten. Oke dus als je de nieuwsbrief zou moeten beoordelen? Neutraal. Oke. En weet je nog wanneer je je ongeveer had ingeschreven. Was dat gelijk toen je abonnee werd? Het is mijn zwangerschapsverlof, volgens mij toen mijn zwangerschapsverlof eindigde. Dus oktober. Rond die tijd dat ik ook ging bestellen.
13	Positief	Ja. Oke en had je dat toen gedaan toen je gelijk op de website kwam? Ja toen heb ik me aangemeld voor de nieuwsbrief en toen heb ik hem denk ik niet gelijk besteld maar na een paar weken, een paar keren. Oke ja. En waarom had je je toen ingeschreven voor de nieuwsbrief? Nou omdat ik toch wel nieuwsgierig ben van hoe werkt dat nou, hoe gaat dat nou en wat bieden ze. En dan krijg je toch een mailtje, een dingetje waar informatie in staat. Uhu oke. Schrijf ik even de nieuwsbrief op. En hoe zou je die beoordelen, de nieuwsbrief? Ja ben ik tevreden. Duidelijk, af en toe een beetje warrig. Beetje warrig? Nou nu niet meer hoor maar in het begin dat ik dacht he waar hebben ze het nou toch over. Als je het nog niet heb is het nog niet duidelijk wat ze nou bedoelen. Maar als je er een keer gebruik van maakt dan snap je gelijk wat ze bedoelen. Oke dus in het begin is het niet helemaal duidelijk.. Hoe het precies in elkaar zit.
14	Negatief	Nee. Oke en komt dat doordat je niet wist dat ie er was of.. Denk het wel maar ik heb ook echt helemaal geen tijd omdat te lezen. Dus ik denk dat ik gewoon nee heb gedaan omdat ik anders elke keer die nieuwsbrief moet verwijderen.
15	Negatief	Nee heb ik niet gedaan. Weet je ook waarom niet? Ja omdat ik geen volle mailbox wil, omdat ik het toch niet lees. Dus dat zijn twee redenen in een. Ik weet dat ik het toch niet ga lezen, of dat ik het ga lezen op een moment dat ik er eigenlijk geen tijd voor heb dus dan houdt het me af van wat ik eigenlijk moet doen. En mijn mailbox wordt dan helemaal vol. Dus dat wil ik niet.
16	Neutraal	Ja volgens mij krijg ik die wel. Even denken hoor, krijg ik die nou. Volgens mij

wel. Of zijn dat de recepten die ik krijg.

Ja dat is onder andere een vorm van de nieuwsbrief. Dus wat je ziet wat er volgende week in de box zit.

Ja volgens mij wel. En ik kijk naar ook altijd naar omdat ik zeg tegen Sebas he dit is leuk of dit kan anders. Maar ik twijfel even, ik heb hem in ieder geval gehad, maar ik weet niet of ik hem nog heb. Ja volgens mij heb ik hem wel.

Oke en wat vind je de nieuwsbrief?

Ja ik vind het leuk, omdat ik dan zie wat ik volgende week ga eten. Dat is altijd wel fijn. Maar ik heb het met Sebas wel vaak over de foto's. Dat ik denk, ja het is wel beter geworden de foto's. Maar soms ziet het er, ja de ene keer ziet het er wat beter uit dan de andere keer maar voorheen vond ik het er niet altijd heel smakelijk uit zien. En dan vergeleek ik toch met foto's van HelloFresh of andere aanbieders. Die zien er gewoon leuker, hipper uit. Dus ja ik heb ook gehoord dat de huisstijl een beetje gaat veranderen. Het boekje en dat vind ik wel, dan kijk ik er ook een beetje zo naar. Niet alleen als consument maar ook als, ja ik ben zelf ook organisatie-adviseur en dan denk ik wat vind ik zelf er nou aantrekkelijk uit zien. En dan denk ik toch dat het beter kan.

Ja dus er zit volgens jou wel verbetering in?

Ja dat is mooi. Iets hipper, met een leuk theedoekje erin. Iets mooier opgemaakt. En de foto is ook niet altijd van wat je zelf dan maakt. Dan denk ik huh wat zit er nou. Ja ik vind het leuk dat je wel ziet wat de recepten zijn.

Dus als je de nieuwsbrief zou moeten beoordelen op een schaal zeer positief tot erg ontevreden. Waar zou je hem dan neerzetten?

Nou ik zou hem een beetje in het midden zetten.

Een beetje in het midden ja. Oke en dat is omdat de foto's verbeterd kunnen worden?

Ja de foto's en af een toe een leuk verhaaltje. Dat ik dan wel in het receptenboekje. Maar het zou nog wel wat creatiever kunnen. Oh deze week hebben we dit of let op het aspergeseizoen komt eraan. Dus dat wel een beetje meenemen.

B5	Heb je ook Facebook? Volg je Streekbox ook op Facebook? En twitter?	
1	Negatief	Ja. En heeft u ook Streekbox geliked op Facebook? Dat denk ik niet. Daar ben ik wel een klein beetje voorzichtig mee. Om dezelfde reden. Oke en twitter? Nee doe ik niet aan.
2	Negatief	Nee. We hebben namelijk ook een Facebookpagina. Naja misschien mijn man en mijn kinderen ook. Nou misschien ga ik dat wel eens doen. Anderzijds vind ik die nieuwsbrief, als je eenmaal lid bent hoeft het ook niet zozeer want je hebt al zoveel mails.
3	Negatief	Nee dat heb ik niet. Waarom heeft u dat niet? Nee dat trekt me niet en daar ben ik niet mee bezig.
4	Positief/ neutraal	Ja maar ik volg niet Streekbox. Hebben jullie Facebookpagina? Ja. Oh die volgen we dan weer niet. Ik had het met mijn vriendin ook nog over. Het zou... als je een soort van tips hebt of zo of dan merkt dat je minder melk nodig hebt bij een gerecht, dat je dat soort dingen op een of andere manier kan delen met mensen die ook zo'n box hebben en dan zou Facebook wel een mooie plek zijn om dat te kunnen doen. Ik weet niet of dat gebeurd, ik heb dat nog nooit gezien. Daar zijn we nu nog niet mee bezig inderdaad. Maar dat is wel een goed idee inderdaad. Of dat iemand zegt ja het is lekker als je er rozijsen bij gooit of zo dat je een beetje een community creëert voor Streekbox. Dat zou wel mooi zijn inderdaad. En heb je ook Twitter? Ik heb ook Twitter maar ook daar volg ik Streekbox niet op Twitter. Is er nog een specifieke reden waarom je Streekbox niet volgt? Nou ik heb eigenlijk niet gezocht ernaar. Eigenlijk had ik misschien wat meer moeten weten dat het gebeurd. Ja precies. Het is niet echt duidelijk aangegeven dat we ook een Facebookpagina hebben. Nee ja het zal misschien wel op de site staan. Maar misschien als het in de nieuwsbrief nog een keer staat of ik lees het te snel die nieuwsbrieven dat kan ook.
5	Negatief	Ik niet meer, maar de rest nog wel. Weet je toevallig ook of ze Streekbox volgen op Facebook? (Gaat weer aan dochter vragen). Ja dus. Oke maar jij zelf dus niet. Waarom heb je geen Facebook meer? Mag ik dat vragen. Nou er komt zoveel rotzooi voorbij wat me niet interesseert. Kattenfilmpjes en dat soort dingen hoeft voor mij niet. Ik hoef ook niet te weten wat iedereen eet en doet.
6	Negatief	Ik heb het wel, ik kijk er nooit op. Oke en dus je hebt Streekbox ook niet gevolgd? Nee. En daar heb je het ook te druk mee? Nee weet je de dingen die ik wil weten van mensen, die spreek ik.
7	Positief, Negatief	Ja. En volg je Streekbox ook op Facebook? Nee niet aan gedacht, kan ik ook nog doen. Oke, daarvan wist je ook niet dat die er was? Nee. Oke en twitter? Naja dat gebruik ik eigenlijk nooit.
8	Negatief	Nee dat hebben we niet. En waarom niet? Mag ik dat vragen? Ja we zijn niet van die generatie. Onze kinderen hebben allemaal Facebook maar wij niet.
9	Positief,	Ja heb ik ook.

	negatief	Oke en volg je Streekbox ook op facebook? Nee ja, ik heb het een keer geprobeerd en dat lukte niet en daarna ben ik het eigenlijk vergeten. Dus ga ik ook weer doen, aanmelden facebook. Oke dus dat lijkt je ook wel interessant? Ja als ik met dat soort dingen bezig ben, vind ik het wel leuk om te weten hoe en wat ook dus. Ja precies. En twitter heb je dat ook? Nee. En waarom niet? Te ingewikkeld. Daar heb ik me niet in verdiept nog.
10	Negatief	Nee daar ben ik met heel veel moeite vanaf gegaan. Verschrikkelijk. Oke en waarom? Ja ik kan er niks mee, ik vind het niks. Ik post nooit wat, ik vind het helemaal niet interessant om naar het leven van andere mensen te gaan kijken. Dus weetje dan zie ik de foto's van mijn nichtje en dan denk ik hartstikke leuk maar..
11	Positief, negatief	Ja. En volgen jullie ook Streekbox op facebook? Ja. Ja? Oke en waarom heb je ervoor gekozen om het te volgen? Voor de recepten. Voor de recepten oke. En jij? Ik wist niet dat er een facebook was. Maar ik moet zeggen ik ben steeds minder happy met facebook. Ik heb er steeds minder lol aan. Oke. En hoe zou je de facebook van Streekbox beoordelen? Tevreden. Tevreden? Oke. Want zit er nog verbeteringen in volgens jou, omdat je hem bij tevreden neer zet. Ik doe er niet heel veel mee. Ik vind het leuk oh volgende week krijg je dit en dit te eten. Wat mij wel leuk lijkt, maar niet uit of het op facebook is of op de website is, soms zitten er gerechten bij die gewoon zo lekker zijn die wil je nog een keer maken. Maar dan weet je niet meer hoe want je hebt dat blaadje weggegooid. Want dat ga je niet bewaren. Dat je het terug zou kunnen zoeken. Laatst had ik een stampot met allerlei, wat zat er allemaal in, er zaten kruiden in en iets van 3 of 4 verschillende groenten. Die was zo lekker en dacht ik oh ga hem nog een keer maken. Ja moet je het boekje bewaren, daarom heb je zo'n mooi boekje. Ja maar dan gooi jij het misschien weg, of dan gooi ik het misschien weg en dan heb je het niet in de gaten. Uhu dat zou ook misschien wel handig zijn met een eigen account bijvoorbeeld. Ja dat je je gerechten kan bewaren. Ja en dat Streekbox zo slim gaat worden dat ze de favorieten van alle klanten dan gaan herhalen. Nee dan hoeft je daar niet meer over na te denken. Ja dat is een goed idee ja. En hebben jullie ook twitter? Ja maar daar doe ik niks mee. Ik gebruik het alleen voor werk. Oke want jullie volgen dan Streekbox niet op twitter? Nee. Oke en dat is omdat jij het alleen voor je werk gebruikt en jij niet. Ik gebruik facebook alleen om mensen te volgen of artiesten. En twitter voor werk. Linkedin ook voor werk. En alle andere social media doe ik niet aan. Dan verwacht ik dat er een app is. Dus dan ik ga ook niet Albert Heijn volgen of zo.
12	Neutraal	Ik heb ook facebook en ik ben in ieder geval wel op de facebookpagina van Streekbox gekomen maar ik weet niet of ik hem geliked heb, omdat ik dat heel wisselvallig doe. Soms wel soms niet. Dus ik moet wel heel eerlijk zeggen volgens mij ben ik op de facebook van Streekbox terecht beland toen al die nieuwsberichten waren over de kerstpakketten die mis waren gegaan. Nu had ik verder geen kerstpakket besteld maar ik was daar nou toch wel benieuwd naar van hoe zit dat nou.

		Ja precies. Oke. En heb je ook twitter? Ik heb ook twitter maar ik ben daar niet zo actief op. Dus daar volg ik sowieso niks. Heeft Streekbox een twitter ook echt? Ja. En dat is eigenlijk vooral een beetje dezelfde berichten als op facebook.
13	Neutraal	Ja. Volg je Streekbox ook op facebook? Denk het wel. Ja? Ik heb heel veel van die dingen zet ik dan op niet volgen en ik wil een beetje.. ik zit ook altijd van alles aan te klikken en dan zegt mijn dochter je zit ook van alles ook maar te liken. En wat vind je van de facebookpagina? Ja ik bestudeer dat niet echt. Weetje het komt voorbij en soms staat er wat bij maar facebook is niet heel erg mijn ding. Want waarom had je er toen voor gekozen om het te liken? Ja want bij alles wat ik zit denk ik oh ja like en later denk ik oh god. Oh oke dus dat gaat een beetje op automatische piloot eigenlijk? Ja precies. En dan heb ik al gedrukt voordat ik erover nagedacht heb. En dan krijg ik opeens zoveel van die dingen voorbij komen en dat dan denk ik, ik moet nu wel beetje ophouden.
14	Negatief	Nee ook niet. En waarom niet? Geen behoefte Nee hoeft ook niet. En twitter? Ook niet. Ik heb nog net een smartphone.
15	Negatief	Ik heb geen facebook. Oke en waarom niet? Ja waarom niet. Misschien is dat digi-angst omdat je eenmaal aan zoiets begint iedereen alles van je af weet. En dan zegt iedereen je kan het afschermen maar intussen is er heel veel af te leiden van wat jij op facebook doet. Dat is een stukje privacy waar ik nog aan gehecht ben.
16	Negatief, positief	Nee ik heb geen facebook. Oke en waarom niet? Ja ik heb dat nooit gedaan. Ik wist nog wel een paar jaar geleden, iedereen had het ook vriendinnen en zo. Maar ik dacht oh als ik daarop ga dan zit ik alleen maar de hele dag op facebook. Dus ik ben er nooit mee begonnen en nu nog steeds niet. Ik heb gewoon geen account. Ja nee hoeft ook niet hoor. Ja ik heb wel LinkedIn en twitter. Maar LinkedIn doe ik voor mijn werk wel veel mee maar facebook ga ik niet meer doen. Oh maar je hebt twitter wel zei je? Ja twitter doe ik wel. En volg je Streekbox ook op twitter? Ja daar heb ik Streekbox wel. Oke cool. En wat vind je daarvan? Van de twitterpagina van Streekbox? Ja ik krijg dus die berichtjes in mijn timeline, heet het volgens mij, en maar dat zijn volgens mij ook de berichtjes van kijk dit doen we volgende week in de box. Maar ook wel eens acties of zo. Ja klopt. Dus dat weet ik er van. Wat weet ik er nog meer van. Ja als je, om maar gelijk opbouwende feedback te geven, dan denk ik bijvoorbeeld toch dat als je een keertje een twitterberichtje stuurt van he let op over 2 weken zit er dit in, je kan tot dan de box bestellen, dat het misschien nieuwe mensen over de streep haalt. Wij hebben natuurlijk een abonnement maar ja dat je beetje mensen van te voren al inlicht over dingen. Dat zou ik doen. Oke dus als je twitter zou beoordelen op een schaal van erg ontevreden tot zeer positief? Ja dat vind ik wel iets meer positief, dus dan maar de en na bovenste. Want het is niet zo'n overvloed. Ik heb volgens mij 3 per week of zo dat ik zie, kan dat? Ja zoiets.

Ja en niet zo elke dag. Want bijvoorbeeld HelloFresh krijg ik ook, en die zijn wel fris trouwens. Ook wel andere dingen van leuke kleurplaat of een doos die je kan vouwen. Ander soort dingen dan alleen maar eten. Misschien dat jullie die ook bekijken. Maar ja het is gewoon wat Streekbox meldt zijn de recepten en de acties en de dagelijkse dingen, daarin kan het wel wat creatiever. Anders dan andere aanbieders.

B6		Hoe ben je over de streep getrokken om een Streekbox te bestellen?
1		-
2		-
3		-
4	Positief	Ja na dat vergelijken was er één het beste en voor ons was dat Streekbox. Volgens mij die ander had een beetje vage gerechten en dit voelde toch net wat toegankelijker en uiteindelijk hebben we daarom gezegd dit gaan we dan maar doen. Oke. Ja echt over de streep getrokken. Het is een samenhang van allemaal dingen waardoor je juist dit hebt besloten.
5		-
6		-
7		-
8	Positief	Naja dat vertelde ik net he van uit de streek, Nederlands, eerlijke producten en nou ik hoef geen biefstuk uit Amerika terwijl je hier ook goede biefstuk hebt. Ja en dat had u bij HelloFresh meer dat gevoel? a daar kon je zien dat het uit de hele wereld komt, dat is gewoon massaproductie.
9	Neutraal	Ja nou weetje omdat het eigenlijk een beetje via Sebas allemaal liep. Dus heb ik niet echt zoiets gehad van oh dat is nou.. Nee hij was er enthousiast over en toen dacht ik nou dat ga ik dan maar doen. Niet echt iets specifiek.
10	Positief	(Al beantwoord in vraag B1)
11	Positief	Ik denk de prijs en de kortingscode om te proberen.
12	Positief	Naja voor mij dus gewoon omdat ik wist dat het principe van zo'n box heel erg beviel omdat ik anders echt elke week hetzelfde eet. En nu eet ik echt veel gevarieerder en ik hou van lekker eten dus dat was al wel duidelijk door de Beebox en Streekbox werd het dan vooral vanwege de prijs want die was gewoon goed en leveringsdatum vind ik ook wel belangrijk. Want HelloFresh had bijvoorbeeld dat een bepaalde periode alleen in de avonden bezorgden dat ik sowieso niet thuis was en Streekbox was dat wel goed. Oke want welke dag krijg je hem nu? Ik krijg hem op donderdag. Het enige nadeel wat ik dan van Streekbox wel weer vind is dat het elke week verschilt hoe laat ik hem dan krijg. En heel soms bezorgen ze hem opeens om 5 uur 's middags en dan ben ik nog niet terug van mijn werk en mijn partner ook niet. En dan wordt ie bij de burens bezorgd? Ja en gelukkig gebeurt het niet zo heel vaak en vinden de burens dat niet zo heel erg maar vind ik persoonlijk wel onhandig. Ik heb liever gewoon een vaste tijd van oke dan zorg ik dat ik dan thuis ben.
13		-
14	Neutraal	Omdat ik echt niet meer wist wat we moesten eten. En toen dacht ik, ik moet toch even doorzetten en het wel bestellen.
15		-
16	Positief	Wat mij over de streep zou trekken zou zijn, toch de gewoon wat Hollandse gerechten. Ten opzichte van concurrenten bedoel je dan of überhaupt een box? Ja allebei een beetje. Ja toch ook weer het gemak. Variatie in de recepten. En Streekbox, ja ik weet dat het uit de streek komt en de meeste dingen weet je dat het uit Nederland komt. Maar als ik dat nog niet zou zien bij Streekbox, zou ik dat nog meer, ja zou dat wel een doorslaggevend iets zijn ten opzichte van concurrenten. Ja oke. Ja de streek, het gemak en toch een beetje van Nederlandse bodem.

C1	Hoe ging het bestellen op de website?
1 Negatief	Je bedoelt bij het bestellen in het begin? Want ik doe er verder niks meer mee. Nee ja, tijdens het oriënteren. Ja dat ging wel goed volgens mij. Naja ik heb het via mijn telefoon gedaan. En ik kan me herinneren dat het toch een klein beetje problematisch ging, dacht ik. Het ging niet soepel. Maar misschien dat de mobiele app nog niet helemaal werkt. Of ik deed iets fout, dat kan ook. Maar het ging niet helemaal soepel. Het is wel gelukt maar niet heel makkelijk kan ik me herinneren. Heb ik me wel is lopen ergeren. Ja snap ik. Oke dan zet ik hier even de website bij (op het formulier). Ja ik denk als ik dat had gedaan dat het dat het beter zou gaan, vermoedelijk, als ik het gewoon op de computer had gedaan. Ik floepte er steeds uit of echt iets gek. Ja irritant. Kunt u dat misschien even aangeven? Oh ja, naja slecht vind ik ook weer zo wat. Dat vond ik nou ook weer niet. Ik zet hem een beetje in het midden. Oke en toen ging u uiteindelijk kopen. Hoe heeft u dat gedaan? Naja dus via de mobiele website en in eerste instantie de Specialsbox. Ja en de aankoop vond u lastig dus. Ja, terwijl ik best wel handig ben hoor. Het is niet zo dat ik onhandig ben met computers ben. Daar lag het niet aan. Oke en lag dat dan aan het formulier dat u moest invullen met de gegevens? Ja volgens mij was het niet echt ingericht voor mobiel. Weet jij dat? Dat was, naja ik zit er nu sinds februari en dat was wel daarvoor gebeurd. Oke naja volgens mij heb ik eind vorig jaar besteld, we zijn nog niet zo lang bij je hoor. Naja goed dat liep gewoon niet goed. Ik schoot eruit steeds en ik geloof ook dat je moest vergroten en verkleinen. Oh ja dus dat was nog niet helemaal goed. Nee het werkte niet lekker. En waarom heeft u het eigenlijk via de mobiel besteld? Ja, gewoon luiheid. Ik was boven en ik doe heel veel op mijn mobiel uiteindelijk.
2 Negatief	Dat ging gewoon prima. Daar was niks mis mee. Want u had gewoon op de site besteld? Ja. Dat was dan met zo'n code. Moest je een code invullen en dan kreeg je 10 euro korting of zo. Oh oke. En hoe kwam u aan die code? Dat stond in dat tijdschrift. Oh die stond in het tijdschrift, ja zou best kunnen. Kunt u hier uw ervaring tijdens het betaalproces beoordelen? Van de website van Streekbox? Ja. En waarom zet u de beoordeling daar neer? Nou ik moest eerst even zoeken van hoe zit dat nou met Specialsbox. Naja het kan ook hier hoor. Nou u mag best kritisch zijn hoor. Daarom zit ik hier. Ja nou hij kan overzichtelijker misschien maar anderzijds de eenvoud is ook wel weer goed, maar je moet even zoeken van waar haal ik de informatie vandaan. Ja dat is dus niet helemaal duidelijk in een oogopslag? In een oogopslag niet nee.
3 Positief	Ja goed, daar heb je dan een keer mee te maken zeg maar. In het begin om het uit te zoeken en dat vond z'n weg dus daar was ik zeer tevreden over en daarna kijk je er eigenlijk niet meer op. Zet ik even neer de website. Zou u dat ook kunnen beoordelen? Dat vind ik wel zeer positief de website. De website is goed opgebouwd. Toen ik het zeg maar ging bestellen voor de eerste keer kon je goed je keuzes maken, was duidelijk omgeschreven om aan te klikken wat de keuzes zijn. En we twijfelde toen nog tussen een Veggiebox, om het helemaal vegetarisch te doen maar op het laatst niet gedaan omdat je dat denkt dat komt elke week terug en dan zit je drie dagen aan vegetarisch eten vast en achteraf gezien is de keuze op een Gezinsbox goed geweest omdat er toch een dag vegetarisch eten bij zit.

		Dan is dat een betere combi voor ons zeg maar. Dus de keuze om dat toen zo te doen hebben we nooit over getwijfeld om dat nog te veranderen. En hoe staat ook bij precies wat je hebt, gratis bezorging dat gaf bij ons echt de doorslag wat ik net zei. Dus dat is duidelijk.
4	Positief	Hoe ik dat heb besteld. Dat staat volgens mij de eerste keer gewoon online aangegeven. En dat wordt dan bezorgd. Oke en is dat via deze website of niet? Ja dat was via die website precies. Klopt inderdaad. En ook gewoon zo besteld via Ideal. Kun je je ervaring tijdens het koopproces aangeven? Even kijken hoor want dat was via deze site inderdaad. En dat was echt wel gewoon goed verzorgd en zo eigenlijk. Even denken of iets beter kan. Nee volgens mij was het allemaal echt wel goed gedaan. De site was overzichtelijk.
5	Positief	Ja nee heel positief.
6	Positief	Ja inderdaad. Ik heb ook een voorbeeldje mee. Was het deze website? Ja. En hoe heb je het proces ervaren? Het betaalproces. Ja prima. Het is gewoon op internet iets bestellen en dat verloopt goed. Het enige wat ik laatst heb aangegeven, ik heb het idee dat het nu wel beter is, maar op een gegeven moment werd er een incasso ingehouden begin maart voor producten die dan eind maart zou komen. Dat vond ik een beetje te ver uit elkaar liggen. Oh dus aan het begin van de maand.. Ja aan het begin van de maand werd er een incasso gedaan en dat was dan in maart voor 17 en 24 maart, toevallig moest ik vandaag iets opzoeken, dat ik denk ja dat is over twee weken ik vind dat net even te ver uit elkaar liggen. Tegenwoordig, het is wel aangepast dus wat dat betreft heb ik wel het idee dat er naar me geluisterd wordt. Oke mooi. Zou je je ervaring met de website willen opschrijven? Ja tevreden, ja ik kan het heel spannend maken maar het is gewoon prima.
7	Positief	Ik heb gebeld en toen volgens mij zeiden ze dat het makkelijker was om me aan te melden via de site of email dus op die manier. Oke, dus je hebt eerst gebeld, toen ging je naar de website en daar heb je het besteld. Ja. Oke en ik heb ook een voorbeeldje van de website bij me. Was dat deze website? Komt dat je bekend voor? Ja. Oke en hoe ging het bestellen? Ja dat ging heel makkelijk. Oke mooi. Zou je het telefoongesprek willen beoordelen? Nou zeer positief. Ja, en waarom vond je het zeer positief? Omdat ze gewoon goed te woord stonden en mij de mogelijkheid gaven of om op dat moment telefonisch alle gegevens door te geven, maar ze zeiden dat het makkelijker was via de website. Dus ik voelde me niet.. Gedwongen of zo. Ja ik kan zelf even kijken wat het makkelijkste is. En ook gewoon heel vriendelijk en behulpzaam. Oke mooi. En toen ging je naar de website dus, hoe heb je dat ervaren? Ja dat was super makkelijk. Ja, waar kan ik het neerzetten? Ja ook gewoon heel positief. Uhu oke, en de aankoop zelf hoe vond je dat gaan? De aankoop zelf, hoe bedoel je dat? Naja het aankoopproces van het formulier invullen. Nou dat ging wel heel erg makkelijk, alleen ik weet niet of jullie ook automatische incasso doen. Oh ja hier, hierbij machtig ik Streekbox.. nou dat is gewoon mijn eigen schuld, dat heb ik dus kennelijk niet ingevuld en dan krijg ik per email de

		factuur en dat komt dan binnen op, ik heb dan iets van 5 emailadressen dus dan raakt dat factuur een beetje onderop. Dus dat was steeds eventjes bedenken van oh ja ik moet die factuur nog betalen. Oh ja. Dus dat was onduidelijk misschien.
8	Negatief	Ja het is wel mooi toegankelijk alleen toen wij de eerste keer, dat is dus nu dik een jaar geleden, kennis maakten met Streekbox, wat op de website stond dat handelden ze niet. Naja ik weet niet meer wat de aanbieding was, maar die konden we alleen krijgen als we de hele maand gelijk betaalde. Dus gelijk 156 of 150 euro betalen en dat was het eerste contact met Streekbox dat we dachten nou dit doen jullie niet handig Streekbox. Dus je kan voor een week bestellen, wat we hebben gedaan. Maar je moet voor een maand betalen. Dus ze doen niet wat op de website staat. Ja precies dus de belofte komt eigenlijk niet overeen met de werkelijkheid. Nee en dat moet je niet doen, als dat de klopt, klopt dan de rest wel. Dus dat idee laat je dan achter. Ja precies dat is dan jammer. Maar de website was prima. We hebben besteld en dan zit het eerste kinkje in de kabel dat we denken he waarom doe je dat nou. Naja dan wacht je je maaltijdbox af en verder hebben we niks op die website gedaan of gezocht. Nee precies, dus alleen voor het bestellen kwam u op de website. Ja. En hoe heeft u de aankoop zelf ervaren? Los van de betaling per maand. Nou prima, je bestelt en het komt voor mekaar. Dus dat was niet zo ingewikkeld. Oke dus dat ging goed allemaal. Ja.
9	Neutraal, positief	Oke. En Sebastiaan vertelde dat je via Sebas de Streekbox hebt besteld. Was dat bewust dat het via Sebas ging? Nou dat is eigenlijk gewoon zo gelopen. Dus niet echt bewust of onbewust maar ja we hadden het erover en toen kwam het eigenlijk zo. Oke. Dus toen heeft hij het eigenlijk verder voor mij geregeld. Ja oke dus het bestelproces heb je zelf niet doorlopen? Nee dat heeft hij gedaan. Oke en heb je eigenlijk in het begin ook gebruik gemaakt van de website? Omdat het natuurlijk via Sebastiaan is gegaan, het bestellen. Ja dus in het begin heb ik er wel een paar keer op gekeken. Maar toen ik het allemaal kreeg, naja dat het er goed uit zag en verder heb ik er niet bij stilgestaan. Ik zeg wel tegen iedereen van oh kijk eens op zo'n website. Streekbox is heel lekker en leuk. Een beetje promoten. Oke leuk. Dus dat was een beetje tijdens het oriënteren, dat je op de website heb gekeken? Ja. En wat vond je toen van de website? Ja ik vond het er wel goed uit zien. Het zag er wel duidelijk uit en fleurig. Mooie foto's. De informatie was ook heel duidelijk.
10	Positief	Oh oke, dus je kwam op de website en toen had je naar de klantenservice gebeld. Ja toen had ik al gebeld. Oke leuk en hoe vond je dat gesprek gaan? Ja prima dat was dus heel informatief, reëel, to the point, nee we kunnen niet garanderen dat het er eerder is, dat het maandag om 5 uur er is, dat krijgen we logistiek niet rond. Het is elke keer een andere vervoerder. Het is op een bepaalde manier geregeld dus dat werkt dus niet. Naja weetje, dan weet je dat ook maar. Dus ik ga nu na mijn stage, om 6 uur fiets ik even binnen bij de markt, haal ik even iets snels voor maandag avond want dan moeten we toch snel koken. En dinsdag weet ik dat er altijd iets is. Ja oke. Schrijf ik even de website erbij. Zou je je ervaring op de website kunnen beoordelen? Ja ik denk zeer positief. Er staat ook een telefoonnummer bij dus dat je daar niet eindeloos naar hoeft te zoeken. Dus de bereikbaarheid is prima. Het is eigenlijk

		ook zoals het is. De website is gewoon heel feitelijk. Oke en dan schrijf ik hier de klantenservice erbij. Hoe zou je die beoordelen? Ja prima. Bij zeer positief of tevreden? Ja zeer positief. Oke mooi. En had ook tijdens het bellen gelijk de box besteld of heb je dat via de website gedaan? Heb ik wel via de website gedaan, dat moest. Maar naja weetje dan ook wel... Het is ook redelijk persoonlijk. Kevin zei dan ik zie hem dan binnenkomen en ik zorg er ook voor dat je meteen aankomende maandag erbij staat. Oke en hoe vond je het bestellen zelf gaan? Ja top. Oke waar kan ik hem neerzetten? Ja bij zeer positief. Wordt een saaie grafiek.
11	Neutraal/ negatief	Wat ik jammer vind aan de website is dat je geen eigen pagina hebt zeg maar. Ja geen eigen account. Ja om even te kijken tot wanneer je betaald hebt of als je waarmee je het stop kunt zetten. Uhu dat is wel een goede inderdaad. Ja of als je op vakantie bent, dat je kunt aangeven dat je hem niet meer hoeft. Ja precies. Oke en naja hoe zouden jullie de website beoordelen? Tevreden. Tevreden oke. Ja als je inderdaad ergens een abonnement hebt zeg maar waar je betaald wil je altijd wel ergens inzien. Ja tegenwoordig verwacht je dat ook. Je verwacht gewoon dat een organisatie jou die informatie kan geven. Ja die informatie kunnen ze je wel geven maar dat je het zelf op kan zoeken. Ja zelfservice.
12	Negatief, positief	En op een gegeven moment kwam je op Streekbox uit. Op de website? Ja. En ging je toen gelijk bestellen? Nee want ik heb eerst bij een aantal boxen een paar keer gekeken van oke wat zit er in de box. Ik moet wel zeggen dat ik bij Streekbox was het voor mij altijd eerst even zoeken waar ik nou zat, want dat zit bij recepten maar bij de meeste andere pagina's kan je als je op de box klikt, krijg je meteen een voorbeeld te zien van wat er dan in de box. Dus dat miste ik wel een beetje. Maar ik heb gewoon eerst van een altijd boxen gekeken wat er in zat. Volgens mij was er zelfs een box die ik wel overwoog, afgevallen omdat ik gewoon geen voorbeelden kon vinden van wat er dan in zat. En ik wil wel een beetje een beeld krijgen van wat voor maaltijden. Oke dus dat is best wel belangrijk inderdaad. Ja. En naja dat beviel wel wat ik dus aan gerechten zag. Oke. Zou je je ervaring op de website willen beoordelen? Ja die is wel neutraal of een beetje tussen neutraal en tevreden in. Eigenlijk precies vanwege dat punt. Op zich is het een goede site maar voor mij was het in eerste instantie een beetje tegen inductief dat ik dan naar recepten moest gaan om een van deze week box te zien. Op zich nu, ik snap de logica ergens wel maar ja bij recepten verwacht ik meer een verzameling recepten en niet de inhoud van de box. Ja inderdaad. En toen heb je op de website dus een Streekbox besteld. Hoe ging dat? Ja soepel het was gewoon klikken en klaar. En wat gegevens invullen. Net als al die andere online webshops natuurlijk. Ja en zou je dat weer willen beoordelen? En waarom tevreden en niet zeer positief? Dat is eigenlijk gewoon ja ik weet niet, dat is altijd mijn beeld dat het altijd makkelijker of beter kan zal ik maar zeggen. Ik zou op zich niet kunnen

		bedenken wat er dan beter zou moeten maar dat is gewoon mijn ding. Ik vind dat altijd.. Er is altijd ruimte voor verbetering. Ja ik ben niet altijd geneigd om helemaal 100% positief te zijn. En het speelt misschien ook wel mee dat het best wel een tijd geleden is dat ik dat allemaal heb gedaan. Dus ik kan me niet helemaal herinneren van hoe soepel het ging.
13	Positief	Nou het is begonnen de eerste keer heb ik zo'n barbecuebox besteld. Dat was zo'n aanbieding en toen ging ik barbecueën en toen dacht ik he dat is makkelijk. We hadden er toen 2 besteld geloof ik, daar was iedereen helemaal weg van. Was heerlijk vlees. Maar zo'n barbecuebox was alleen vlees geloof ik. Ja dat kan wel. En zo dacht ik nou dan kan ik die andere ook wel nemen. Uhu dus eerst de barbecuebox. Hoe zou je die beoordelen, de barbecuebox? Ja dat vond ik heel, was ik heel positief over, vond ik heel lekker. Is dat hier? Ja daar kan je een 3tje neerzetten. Ja. Ja dat vond ik echt heel lekker. Oke mooi en toen ben je uiteindelijk voor de gewone Streekbox gegaan. En hoe ging dat bestellen daarvan? Ik heb gebeld. Oh je hebt gebeld oke. En toen heb ik gezegd dat ik het weer wilde en ze hadden me gegevens nog van die barbecuebox denk ik. Oke. Bestellen via telefoon. Zou je je ervaring daarvan kunnen beoordelen? Ja ik vond het ook prima. Op zich werkte het allemaal prima. Die mensen zijn ook allemaal heel handig of heel duidelijk en vriendelijk.
14	Negatief positief,	Nou ik vond dat ik daar wel even moest zoeken van hoe het nou werkt en waar je precies aan vast zit en de informatie vond ik vrij beperkt. Dus ik heb al een keer gekeken en toen heb ik het niet gedaan. Toen kon ik het niet zo snel overzien van wat kost het nou en wat zit er in. Dus ik vond de website niet zo duidelijk. Dat heeft wel voor uitstel gezorgd. Oke ja. Zou je hierop de website willen beoordelen? Dan kan je een kruisje neerzetten of een rondje. Ja er is nog een dingetje op de website. Maar ik weet niet of ik dat nu al mag zeggen. Oh van mij mag je hoor. Vertel. Je kunt de recepten niet op alfabet zoeken en dat is echt heel lastig, want soms.. ik heb 2 keer het boekje niet gehad of heb ik het boekje zelf kwijt gemaakt en dan zou het handig zijn als je even snel het recept kan opzoeken. Ja precies. En ik had een keer een heel lekker recept en toen moest ik alle bladzijden door. Dus ik zeg minder tevreden. Ja is goed hoor. En later heb je het uiteindelijk wel besteld. Ja toen ben ik nog een keer gaan kijken en toen dacht ik nou ik doen het toch gewoon wel want ik wil wel zoiets. Ja en toen had je een Streekbox besteld. En hoe was dat bevallen? Ja heel goed. Volgens mij heb ik een keer of twee keer gewoon besteld. Oke. Dan zet ik bestellen erbij. En dat deed je gewoon op de website? Ja. Zou je die weer kunnen beoordelen? En wanneer zou het een zeer positief worden? Omdat je hem nu bij tevreden neerzet. Of weet je dat niet zo goed? Dat is gewoon een beetje een instelling zeg maar. Ja het moet echt heel goed zijn. Ja. Een soort levensinstelling. Dan moet het wel uitmuntend zijn. Ja precies. Dus dit is gewoon goed. Gewoon prima.
15	Negatief, positief	Nou dat heeft dan ook weer met die digi-angst te maken. Ik doe niet aan internetbankieren, dus ik kon helemaal niet bestellen. Want je moet via internet. Ja via Ideal ja.

Dus ik kon niet betalen. Maar als je dan een abonnement nam, dan kon het wel weer op een andere manier. Dus ik denk ik neem meteen een abonnement. Een abonnement kan je ook opzeggen en als het goed is dan neem ik toch een abonnement, dat wist ik al. En toen nam ik dus een abonnement. Maar bij het bestellen van het abonnement liep ik vast, omdat ik niet aan internetbankieren deed.

Ja want de eerste box moet je wel.

Precies en dat programma hielp me niet verder. Inmiddels had ik wel dat abonnement aangeklikt, dus toen ik de eerst volgende dag gebeld met Streekbox. Heb ik aangegeven van joh ik was ermee bezig maar ik doe niet aan internetbankieren dus het loopt spaak. En toen, ik weet niet wie ik aan de telefoon had, dat weet ik niet meer. Maar in ieder geval zei ie ik kan zien dat je een abonnement besteld had en je gegevens staan er nog in. Dat vond ik dubieus want dat mag dus officieel niet. Dus als je het hebt over privacy, dan klopt dat niet helemaal. Maar op dat moment was het wel handig want daarmee kon ik zeggen als je dan meteen.. dus daar ging ik mee akkoord. Dat ik dan op die manier ging bestellen. Dus zo is het begonnen. Dus het is een beetje via een omweg begonnen. En daar vind ik de service, als je het dan over servicegerichtheid hebt, meedenken, prima.

Oke mooi. Schrijf ik even het bestellen op. Dus bestellen via telefoon was het dan.

Uiteindelijk wel.

Uiteindelijk.

En een minpuntje was dus dat ie je gegevens kon zien. Want ik heb het niet afgerond. Dus als het goed is zou het dan weg moeten zijn.

Ja precies dan zouden ze dat niet moeten onthouden. Waar zou ik dat neerzetten?

Ja het bestellen via de telefoon daar ben ik dus wel heel positief over. Maar die tussenstap daarnaar toe niet.

Ja op de website.

Ja.

Oke dan schrijf ik dat als aparte punten op. Bestellen op website. Dus bestellen via telefoon was je wel..

Ja positief over.

Waar zal ik hem neerzetten?

Ja mag wel in het groene hoor, prima.

Oke en dan het bestellen op de website?

Ja dan in het lichtgele.

16 **Positief,
neutraal**

Nee, ik heb hem wel gezien. Heb Seb wel vaak laten zien. Die vind ik wel echt mooi eruit zien. Stuk beter dan dat ie eerst was. Heel fris. Dus die zou ik beoordelen met ja het kan altijd nog beter he. Maar doe maar de een na laatste.

Ja oke. Dus je had ook niet via de website de box besteld?

Nee.

Dat ging gewoon via Sebas?

Ja heeft Sebas gedaan.

C2		Heb je eerst een eenmalige box besteld of gelijk een wekelijkse box?
1	Neutraal	Heeft u eerst een eenmalige box besteld? Ja, geloof het wel. Voor drie weken en toen verlengd. Voor die weken? Ja je kon geloof ik eerst voor drie weken of een maand, ik weet het niet meer. Oke een proefbox denk ik. Ja. Het was niet één keer, dacht ik. Of ik weet het niet meer
2	Neutraal	(Al beantwoord in vraag B1)
3	Positief	Nou dat weet ik nog heel goed want dat is op de website. Ik dacht ik neem een proefbox maar ik had blijkbaar aangeklikt wekelijks. Maar omdat we toch de inzet hadden we het graag wilde.. daar heb ik wel een fout zelf mee gemaakt want toen heb ik nog gebeld. In week 2 dat ik zei wat heb ik nou eigenlijk aangeklikt, wekelijks of was nu eenmalig. Maar we wilden het sowieso blijven doen, in week 1 beviel het al heel goed.
4	Neutraal	Volgens mij gelijk een abonnement gekozen. En waarom heb je daarvoor gekozen? Dat was die kortingsactie of zo er was iets met de korting. In het begin was dat dat. En volgens per maand lang wordt het verlengd en dat heb ik gedaan.
5	Positief	(Al beantwoord in vraag A1)
6	Positief	Ik denk dat we gelijk een abonnement hebben gedaan. Oke. Weet je waarom nog? Ja nee prima we gingen er vanuit dat het goed was.
7	Positief	Nee gelijk een abonnement. Oke en waarom ging je gelijk voor een abonnement? Ja nou ik was overtuigd dat het goed zou zijn eigenlijk.
8	Negatief	(Al beantwoord in vraag C1)
9	Positief	Nee gelijk maar voor een langere termijn. Oke en waarom heb je daarvoor gekozen? Nou net wat ik zei, ik ben niet zo'n beste kok. Het gaat meestal geijkt met wat ik eet en dit gaf mij weer de mogelijkheid om gewoon weer echt te gaan koken en om alles te gaan snijden en te doen, om er veel meer bewust mee bezig te zijn. En dat heb ik ook wel nodig voor mijn gezondheid dus vandaar.
10	Positief	Eén eenmalige box volgens mij of die kreeg je gratis. Of met korting? Ja zoiets, een welkomsbox volgens mij. Dus dat en toen gelijk een abonnement genomen.
11		-
12	Positief	Goede vraag. Dat weet ik eigenlijk niet meer. Zou wel kunnen dat ik.. volgens mij heb ik eerst een eenmalige box besteld omdat ik toen nog Beebox op pauze had gezet omdat ik zoiets had van nou eerst maar eens kijken of dit dan beter is en hoe het dan geleverd wordt en zo. Want wat me bij Beebox dus aansprak was de duurzaamheid en zo. Dus dat je de krat dan weer terug gaf en dat soort dingen. Maar dat was bij Streekbox, ik bedoel ik geef ook die kartonnen doos terug en ik weet eigenlijk niet of het hergebruikt wordt maar dat hoop ik dan. En ja dus dat wilde ik eerst even uitproberen. Volgens mij heb ik 1 of 2 keer een box besteld en toen Beebox opgezegd en bij Streekbox verder gegaan.
13	Neutraal	Ik heb volgens mij gelijk een abonnement. Of eerst een eenmalige. Oke en daarna had je dus een abonnement genomen? Ja.
14	Positief	Ja heel goed. Volgens mij heb ik een keer of twee keer gewoon besteld. Oh zo'n eenmalige? Ja om te kijken. En dat beviel goed dus heb ik gelijk een abonnement genomen.
15	Negatief	(Al beantwoord in vraag C1)
16		-

C3	Voor welke box heb je gekozen en waarom?	
1	Negatief	(Al beantwoord in B2)
2	Negatief	Nou eerste keer niet. Want ik vond het toch wel leuk dat er speciale gerechten in zaten, totdat ik een keer speklappen.. want ik dacht dat is iets betere kwaliteit eten he, beter vlees of zo. Toen hadden ze een keer speklappen erin gegooid en toen dacht ik oh wat erg, misschien moet ik maar toch een keer de andere box nemen. Maar nee het is wel net iets aparter. Maar het verschilt eigenlijk weinig. Daar kom ik wel achter. Ja en dus u had eerst de Specialsbox genomen en toen de Gezins? Nee ik zit nu nog steeds bij de Specials. Oh bij de Specials. Ja ik ga niet meteen omswitchen, maar ik houd het wel een beetje in de gaten.
3		-
4	Positief	Oke cool, en je vertelde net dat je Veggiebox hebt. Waarom heb je daarvoor gekozen? Ben je ook vegetarisch? Nee eigenlijk niet maar ik denk dat het wel goed is om niet al teveel vlees te eten. En vandaar de keuze eigenlijk. En het is vaak ook wat toegankelijker. Je kan qua vlees toch ook wel, een of andere biefstuk roodgebakken daar zijn we eigenlijk helemaal niet zo van. Dus daarom. Af en toe eten we wel vlees maar ook heel veel groente juist. Lekker beetje gezond leven.
5	Neutraal	Volgens mij de Gezinsbox.
6		-
7	Neutraal	(Al beantwoord in B2)
8		-
9		-
10	Neutraal	4 persoons basic. Oh ja de gezinsbox. Ja. Oke en waarom had je daarvoor gekozen? 2 volwassen en 2 kinderen. Ja nou veggie is wel heel, weetje die kinderen die zijn niet veggie dus die vinden het ook wel lekker en special, nou dit is wel special genoeg voor ze.
11	Neutraal	Ja de gezinsbox. We hebben wel gekeken naar de specialsbox, zo heet die geloof ik. Ja klopt. En op zich ook wel leuk maar de kinderen eten toch liever standaard.
12	Positief	(Al benantwoord in B1)
13	Positief	Die 2 persoons, dat is gezinsbox maar dan voor 2 personen. Oke en dan hebben we ook nog een specialsbox en een veggiebox. Had je daar nog naar gekeken? Ja nou die specialsbox, tot nu denk ik wel eens dat zou ik af en toe wel eens willen denk ik. Maar veggiebox, ik ben geen vegetariër en in die gezinsbox is een maaltijd al zonder vlees en de rest van de week eet ik ook niet altijd vlees en het vlees vind ik heel lekker. Oke mooi. En wat was precies waarom je voor de gezinsbox koos en niet voor de specials. Wat was precies de reden daarvan? Ja dat weet ik eigenlijk niet meer. Ja ik dacht gewoon ik neem die gezinsbox en dan zie ik het wel. Ja precies. En het is misschien ietsje luxer. Maar ik ben heel tevreden met de gezinsbox, ik vind hem prima.
14	Negatief	De gezinsbox heet die geloof ik. En je hebt ook de specialsbox en de veggiebox. Waarom had je die niet gekozen? Omdat ik het wel vrij duur vind en de specials vind ik, dat is eigenlijk te duur. En ik vroeg me ook af, want ik heb 2 kinderen en die houden niet zo van specials. Dus ik dacht misschien heeft dat niet zo veel zin om dat te doen inderdaad.
15	Neutraal	De veggie want ik ben vegetarisch.
16		-

C4		Wat vind je van de bevestigingsmail?
1	Positief	Ja hoor, dat was verder prima. En ze zijn heel toegankelijk, heel persoonlijk hoe ze het aanpakken. Ik heb natuurlijk met de klantenservice heen en weer gemailld en dat was prima. Snel. En service is goed. De switch van de een naar de ander is goed verlopen. Heel soepel. Oke top. En wanneer had u gebruik gemaakt van de klantenservice? 6 weken geleden of zo. Oke, dus wat was wel na het koopproces. Want u had niet even gebeld van het werkt niet goed. Nee, nee verder ging het prima allemaal. Even kijken hoor. Zet ik hier even de bevestigingsmail (op het formulier). Kunt u dat weer even beoordelen? Ja dat was keurig.
2	Positief	Ja prima. Vind ik heel persoonlijk.
3	Positief	Ja duidelijke uitleg en snel reageren. (Zie ook antwoord C1)
4	Negatief	Ja functioneel he. En dan daarnaast de factuur nog erbij. Ja dit kan natuurlijk veel mooier. Maar het doet misschien ook wel wat het moet doen. Het is wel, de rest van Streekbox is heel persoonlijk of zo met een boer uit die en daar heeft dit en dat voor jou gemaakt, dat heb ik altijd het idee. En klinkt altijd heel cool en dit is heel erg technisch.
5	Positief	Pak ik even mijn bril erbij. Ja duidelijk. Ik heb daar geen vragen over of opmerkingen. Oke. We leven natuurlijk in de tijd dat we heel veel via internet bestellen. Ja kun je dat weer beoordelen? Ja prima. Oke, tevreden? Ja of zeer positief. Het is duidelijk.
6	Positief	Ja prima. Duidelijk dus ik weet niet wat ik daar verder van moet vinden. Het is duidelijk, ik weet wat het kost en ik zie aan wie het geadresseerd is en ik weet wat ik bestel. Ja precies. Kun je dat weer aangeven? Ja hoor, tevreden.
7	Positief	Ja overzichtelijk. Waar kan ik hem neerzetten? Ja positief.
8	Positief	Ja prima. Prima? Oke. Ja dat is gewoon bevestiging van dat het proces goed loopt.
9	Positief	Ja. Oke die kreeg je dan wel. En hoe vond je de bevestigingsmail? Ja prima, best duidelijk. Oke en zitten er nog verbeterpunten in of zo? Nou dan moet ik even diep nadenken hoor, want het is alweer een paar weken terug natuurlijk. Week 5, 6 terug. Oke dus het is gewoon prima? Blanco.
10	Positief	Ja prima ik krijg er gewoon nogal veel. Je krijgt er dan volgens mij twee per week of zo. Automatische incasso en wat er in de box komt volgende week. Dus de eerlijkheid gebied mij dat ik even scan wanneer het ongeveer bezorgd komt en dat ik denk de oppas ziet wel wat het wordt. Dus dat zou voor mij minder mogen. Oke minder mailtjes sturen. Ja want ik vind het op zich wel heel leuk dat ze mailtjes sturen met wat er in zit en ook die leveringstijd is heel handig. En die automatische incasso moet waarschijnlijk dus is er niet zo veel te verminderen. Maar als het maar niet erger is dat ik in voorkomende gevallen zo moet zoeken.

		Oke schrijf ik hier de bevestigingsmail. Hoe zou je die beoordelen? Ja prima, tevreden. Vind je dat er nog verbeteringen zijn? Nee hoor.
11	Neutraal	Nou niet eens zo heel lang geleden. Nee weet ik niet meer. Ja ik weet dat ik het verwarrend vond dat ik geen bevestiging kreeg, maar achteraf was dat vrij logisch als je een verkeerd mailadres invoert. Oh ja dus je hebt nooit een bevestigingsmail gekregen. Nee.
12	Positief, negatief	Ja op zich goed het voelt gewoon als bestellen bij een webshop. Dus dat is gewoon duidelijk. Wat ik denk ik bij Streekbox nog mis, wat ik bij Beebox wel had was, kijk ik heb een abonnement maar ik heb ooit inderdaad dit ingevuld en ik krijg af en toe wel zo je hebt voor zoveel boxen betaald en dan krijg je weer een rekening maar Beebox had gewoon zo'n online portal waar ik in de kalender kon aangeven nou deze week pauzeren. En ik moet het nu altijd via een mailtje naar de klantenservice doen en voor mijn gevoel is dat wel wat minder inzichtelijk. Want dan moet ik later ook in mijn mail gaan kijken van oh had ik dat nou wel geregeld, heb ik antwoord gehad, dat soort dingen. Terwijl bij Beebox kon dat gewoon online. En dan kon je dat inregelen ook als je eventueel een andere box zou willen of dat soort dingen dus dat is wat mij betreft een puntje van verbetering. Ja precies. Daarom zit ik hier ook. Ja daarom zeg ik het ook. Ja precies. Ik schrijf even de bevestigingsmail op. De bevestigingsmail zelf is op zich goed en duidelijk. Ik bedoel ik kan er ook niet zo veel over zeggen natuurlijk. Er staat wat je besteld heb, je hebt alleen dat proces wat je daarna hebt vind ik wel wat onduidelijk. Ik heb er zelfs volgens mij een mail over naar de klantenservice gestuurd omdat ik toen op een begeven moment raakte ik door de bomen het bos kwijt. Ik kreeg toen mailtjes van je hebt voor deze box betaald en kreeg ik nog een rekening voor 2 boxen de week erna en dat liep allemaal een beetje vreemd en ik vind het altijd wel fijn dat ik weet wanneer er geld afgeschreven gaat worden. Dan zorg ik dat er genoeg geld op mijn rekening staat. Niet dat dat echt een probleem is maar ik hou er wel van om dat gewoon duidelijk te hebben. Maar het werd wel netjes afgehandeld en gezegd waarom dat dan zo was. Alleen het is wel handig als ik dat dan van te voren weet. Dat ik niet ineens voor verrassingen kom te staan. Voor 3 afschrijvingen binnen korte tijd. Even kijken dus de bevestigingsmail zelf. Ja daar ben ik gewoon tevreden over.
13	Positief, negatief	Ja dat vind ik op zich prima. Nee dat op zich werkt dat wel goed. Het enige jammer vind, dat ze nog niet, ze zeggen dat dat eraan komt maar dat ze nog geen kalender hebben waarop, bijvoorbeeld met Pinksteren ben ik er niet en nu met Hemelvaart ga ik een paar keer weg en dan moet je bellen. En dat werkt niet altijd want de vorige keer ging ik 5 weken op vakantie en toen had ik opeens een rekening met dat het afgeschreven zou worden en toen dacht ik nee ik ben hier helemaal en dan komen ze hier dadelijk met zo'n box. Dus maar goed, ze zeggen dat ze daaraan werken maar dat vind ik een beetje onhandig. Ja precies. Hoe zou je de bevestigingsmail beoordelen, van het bestellen? Moet dat ook hieronder. Ja ben ik gewoon tevreden.
14	Positief	Ja dat vind ik wel heel goed, dat je dat ziet. Dus uiteindelijk door die website lijkt het allemaal niet zo duidelijk maar uiteindelijk wordt het wel allemaal heel duidelijk. Dus ik denk, nu ik er zo over na denk, dat doordat die eerste box te bestellen en dat je dan ook ziet wat er gebeurt, dat dat wel gemaakt heeft dat je hem ook uiteindelijk wel gaat bestellen dat je denkt oh dit komt helemaal goed. Oke mooi. Zou je het weer willen beoordelen? Die doe ik dan weer wel hier omdat ik dat echt heel netjes vind. Hoe het gaat.
15	Neutraal	Oh dat zal vast wel. Dat is de factuur, die krijg ik elke keer. Maar volgens mij, nu heb ik ook mailcontact met Kevin, dan gaat het over andere dingen en dan krijg ik ook altijd een mailtje met wat besproken is. Dat vind ik ook heel netjes. Ja oke mooi. Bevestigingsmail. Waar zou ik die bevestigingsmail

	neerzetten? Gewoon neutraal.
16	-

D1	Hoe bevalt de Streekbox?	
1	Negatief	Ja die bevalt. Maar er zijn wel een paar, in mijn ogen, verbeterpuntjes of zo. Ja die zijn er wel. Ja en wat zijn die verbeterpuntjes dan? Ja met name, ze moeten natuurlijk zorgen dat alles er in zit voor wat ze aanbieden en we hebben een aantal weken knoflook erin zitten en we krijgen elke keer zo'n hele bol. En dat is hartstikke leuk, maar na 4 weken heb je 4 bollen en we zijn met z'n 2en. En op een begeven moment hebben we dat maar aan de kinderen en de buurman gegeven van heb je nog knoflook nodig. Want dat is teveel en dat is dan zonde eigenlijk. Dan gaat het even mis. Maar aan de andere kant snap ik ook wel het idee erachter. En al die plastic bakjes met kruiden dan denk ik ook van moet dat nou. Maar hoe het dan anders zou moeten. Kijk ik heb zelf heel veel kruiden in huis. Maar dat heeft natuurlijk niet iedereen en dat snap ik ook. Maar al die plastic bakjes die je dan hebt. Ja dat is niet echt .. Ja dat is niet zo milieu bewust en maar dat zullen ze zelf ook wel snappen denk ik. Denken ze vast over na. Ja ze zijn ook continue bezig met hoe ze de Streekbox kunnen verbeteren. Ja kijk dat vind ik een puntje.
2	Negatief	Nou we hebben een paar keer gehad van mwah niet. Maar over het algemeen is het wel lekker. Oke en hoe kwam dat dan, dat het een beetje twijfelachtig was? Nou dan smaakt het jezelf niet zo denk ik. Dan was het gerecht niet zo heel lekker. Oke dus het lag meer gewoon aan het gerecht? Ja en we hebben een paar keer gehad dat iets al bedorven was en ja dan vind ik het iets minder. Oh vervelend. En wat doet u dan? Dan gooi ik het weg. En dus de ingrediënten bedorven dus wel eens... Ja, daarover heb ik wel een vraag want nu krijgen we de box op vrijdag geleverd. Zouden de ingrediënten frisser zijn als we het op maandag zouden laten bezorgen? Weet jij waarschijnlijk het antwoord niet op, maar daar ben ik wel benieuwd naar. En dan zou ik wel overwegen.. kijk zo'n week loopt natuurlijk van maandag tot vrijdag denk ik dus misschien kan jij het nog eens navragen. Of misschien moet ik het zelf navragen. Ja goeie, ga ik even navragen. Even kijken, schrijf ik de ingrediënten op. Ik vind gewoon verrassende recepten erg lekker en af en toe zit er iets bij wat minder is.
3	Positief	Nou het is een beetje een feestje voor ons, want het eetpatroon wat wij hadden was anders. Dat was gewoon groente, aardappelen, vlees. Veranderde wel eens wat maar nu bevalt het gewoon heel goed want a. je hoeft er niet over na te denken wat je eet en b. is het eigenlijk alsof ik bij mezelf uiteten ga want het is heel verrassend wat de combinatie brengt en die drie dagen dat we het eten is echt een feestje om te eten. En ik moet zeggen, het lukt ook. Dat is het leuke eraan. Het smaakt en de recepten, het klopt dus het lukt ook.
4	Positief	Ja goed. Ook weer groente die je niet zo snel zelf zou kopen zitten er dan voor ons in. Dat is hartstikke leuk. Recepten zijn op zich gewoon prima. Wel leuk. Dus ja de box zelf daar zijn wel tevreden over.
5	Positief	Ja prima.
6	Positief	Ja goed. Het leuke ervan is qua producten, dat lees ik wel, waar het allemaal vandaan komt. Ik vind dus het leuke dat er eigenlijk meer geleverd wordt dan wat je in het recept nodig hebt en dat je daardoor weer aan de slag gaat met de producten die je overhoudt.
7	Positief	Ja goed, er heeft wel eens een paar keer een moeilijk recept, of tenminste van 40 minuten, weet je wel dan wil je snel even wat maken. Ja en dan is het nog net iets te lang. Dan is het ook echt best wel lang ook, maar nee ik vond het ook lekkere gerechten.

8	Negatief, Positief	Ja we hadden natuurlijk een vergelijking met maanden HelloFresh. Ik vind dat het inmiddels verbeterd is, maar wat toen op viel is, ik praat nu even over het eerste contact, dat is wat je wil he. Ja. Dat er dus veel te veel in zat. Dus als we voor die week, ik verzin maar wat, een halve bloemkool nodig hadden, dan zat er een hele in. En als we voor één maaltijd rijst nodig hadden, dan zit er voor drie weken rijst in. Ja dan zit er een heel pak in bijvoorbeeld. Ja en toen heb ik daar ook een mailtje over gemaakt van Streekbox ik vind het allemaal prima maar als jullie nog een beetje meewerken aan geen verspilling van voedsel, kan je het dan een beetje afmeten want ik hoef geen heel bos tijm omdat ik een beetje tijm in mijn eten moet doen. Nou inmiddels hebben ze dat wel aardig veranderd maar dit was het eerste contact. Ja en wanneer was dat eerste contact ongeveer? Ongeveer een jaar geleden. Oke ongeveer een jaar geleden. En inmiddels is het wel verbeterd zei u. Ja absoluut.
9	Positief	Ja prima.
10	Positief	Goed. De oppas zegt wel de recepten duren voor mij heel lang om te maken. Dus langer dan staat aangegeven in het boekje? Langer dan staan aangegeven. Naar mijn ervaring valt dat eigenlijk wel mee. Ja de een is sneller dan de ander. Daarom en je weet eigenlijk als er staat uien 4 minuten laten fruiten dan weet je dat ze dan niet zacht zijn allemaal. Dus het is ook een beetje hoe je kookt en hoe je snijdt en hoe je dat allemaal doet. En voor mij is het een rustmoment dat koken dus voor mij is het niet zo erg dat het even duurt. Ik wil niet zoals mijn moeder dat elke maaltijd er binnen 20 minuten staat, dan krijg je daar hele vieze gehaktballen van kan ik je verklappen. Dus ja ik ben tevreden over die box
11	Positief	Nou dat karton dat gaat altijd meteen naar de oud papier. Nee, nou dat is met de levering dat zouden we kunnen vragen want we verzamelen ze op zich en dan vergeet je ze gewoon terug te geven. Ze hebben een hele tijd bij de voordeur onder de jassen gestaan. Ja ik denk daar niet aan. Ja dan zouden ze bij de levering moeten vragen van heeft u nog boxen over. Ja als ze hergebruikt kunnen worden. Het is maar karton. Ja ze worden hergebruikt. Deze is bijvoorbeeld weer nat. Maar de box ja op zich, we maken niet altijd alles op. We koken ook niet altijd netjes volgens de recepten. Maar op zich bevalt ie wel prima.
12	Positief	Die bevalt goed. Ik ben tevreden met de maaltijden. Mijn vriend ook want bij Beebox had ie nog wel eens doordat ze misschien daar iets meer groente focus hadden, hadden ze daar meer creatieve dingen maar dan vind ie het niet een vullend genoeg gevoel. Dat vind ik bij Streekbox wel goed, goede maaltijden en goede hoeveelheden. Soms kunnen we er zelfs met z'n drieën van eten als we bezoek hebben met kleine aanpassingen dus dat bevalt me wel. En de kwaliteit van de groente is ook hartstikke prima. Ik heb wel begin dit jaar was het eventjes, daar heb ik ook over gemaild met de klantenservice, want eind vorige jaar ben ik dus begonnen met de Streekbox en dat ging allemaal prima. De tijden die er stonden van bereidingstijd, die klopte ook allemaal. Maar in januari waren er wel een aantal maaltijden die grof onderschat waren van hoe lang dat kostte dus op zich voor mij dan best onhandig, want ik heb gewoon drukke dagen en minder drukke dagen en ik denk dan, dan eet ik die maaltijd dan want die kost maar een half uurtje. En als je er dan ineens een uur over doet om het te maken dan is dat niet heel fijn. Dus ik had daar over gevraagd van hoe komt dat dat ik ineens zo'n verkeerde inschatting krijg, maar ik heb de laatste tijd dat niet meer gehad dus volgens mij is dat wel goed gegaan. Oke. En dat vind ik ook altijd fijn aan Streekbox dat ik het gewoon in een half uurtje gemaakt heb. Beebox was vaak een langere tijd om te maken. Oh oke.

		Dus ja dat bevalt allemaal wel. Ik heb volgens mij van Beebox nog steeds dingen in mijn kast staan die we uiteindelijk niet hebben gebruikt omdat het een nacht moest weken of zo en dan kom ik daar te laat achter. Oh ja dat is wel onhandig inderdaad. Dus wat dat betreft ben ik wel heel tevreden over het gemak van Streekbox. Het gemakt van de recepten en de inhoud. Ik heb ook nog geen problemen gehad met houdbaarheid of zo dus dat vind ik ook heel fijn. Het voornaamste puntje van kritiek is dan in zekere zin, soms zitten er toch wat grotere hoeveelheden in. En aan de ene kant vind ik dat wel lekker want dan kan ik dus bijvoorbeeld een keer een extra maaltijd maken of als er een keer iemand mee eet is dat makkelijk. Aan de andere kant is een deel van het gemak van zo'n box ook wel dat het precies de juiste hoeveelheden zou moeten horen te zijn. En dat je dus niet heel veel extra afval hebt of zo en dat is dan nu wel dat er af en toe iets in de groentebak beland omdat we er niet aan toe zijn gekomen om nog een extra maaltijd te maken of omdat we gewoon niet wisten wat we ermee moesten. Dus dat vind ik wel weer jammer dus als misschien een idee zijn van als je bijvoorbeeld tips geeft voor de dingen die over blijven van oh daar kan je misschien dit nog een keer van maken. Oh ja dat is zonde. Goede tip inderdaad. Desnoods iets voor de lunch of voor het ontbijt. Deze week ook, dan zat er een hele courgette en een hele aubergine in. Maar het gerecht heeft maar een halve courgette en een halve aubergine nodig. En dan weet je niet zo goed wat je ermee moet doen. Nou in dit geval is het niet zo moeilijk, vooral omdat hij ook aubergine en courgette kan eten. Maar ja soms zou het wel gewoon leuk zijn als je nog een extra dingetje heb wat je daarmee kan maken.
13	Positief	Ja het bevalt mij heel erg goed. Ik vind de recepten ook leuk en soms zitten er dingen bij van nou dat is niet echt mijn dingetje, maar dat is een kwestie van smaak. Dat ligt niet aan die box. En ik vind het leuk om op die manier Nederlandse producten te eten. Dat vind ik heel belangrijk. En waarom vind je dat belangrijk? Omdat ik het niet nodig vind om fruit of groente te eten wat uit Zuid-Amerika wordt geïmporteerd. En ik vind dat mensen hier heel goed dingen kunnen verbouwen en die kun je heel goed eten. Het liefst zou ik het gewoon in de winkel kopen, maar dat gaat niet altijd. En zo'n maaltijd dat vind ik ook makkelijk.
14	Positief	Ja heel goed. Oke en waarom is het heel goed? Nou ik vind het eten echt heel lekker dat vooral. Wat ik ook heel leuk vind, ik heb bijvoorbeeld geen verstand van vegetarische gerechten en dat zit er ook altijd in. En dat zijn ook altijd echt lekkere gerechten en daar sta ik ook achter dat je minder vlees eet. En het vlees wat erin zit is ook heel lekker. Ook niet teveel. Dat is netjes afgemeten. En er zit heel veel groente in. Dus ja tevreden. En het smaakt allemaal heel goed.
15	Negatief, positief	Ja dat is dus wisselend, daarom heb ik dus contact erover gehad met Kevin. De eerste keer kreeg ik, dat was dus de eerste kennismaking. Daar stond op 1 dag dat je hoe heet die sla nou. Oh nu ben ik de naam kwijt. Botersla of zo? Nee die kleine met die krulblaadjes. Rucola? Ja rucola. Dat je een dag rucola zou eten. Er zaten 3 van die grote zakken rucola in. Dat was een beetje overdadig. Dus toen dacht ik goh willen ze me graag positief benaderen of zo, dus dat vond ik erg veel, maar dat geeft verder niet. Alles wat erin moest zitten, zat erin. Alleen wat overdadig veel. Een aantal boxen later, de uiensoep, er zaten geen uien in de box. Dus dat is een lekkere uiensoep zonder ui. Dus had ik zoiets van eerst met die sla. Ik denk misschien maakt die chauffeur een noodstop, heeft ie het niet in de gaten en als je dan de bovenste box ben, je krijgt alles of het valt er uit. Uhu en toen had je dus gebeld? Nee daar heb ik niet over gebeld. Dit zijn gewoon voorbeelden waarvan ik denk oh dat kan gebeuren. Waar ik over gebeld heb is dat er veel pastaproducten zijn

		en ik eet geen tarwe. Dus daar heb ik over gebeld van ja als dat zo blijft, dat vind ik een beetje zonde. Ja precies. En hoe werd er toen gereageerd? Nou Kevin die zei van ja wij kopen standaard in, dus dat kunnen we niet zomaar veranderen. Maar hij heeft wel voor mij geregeld dat ik nu 2 Lieke producten heb gekregen, dus daar kan ik nu een paar weken mee verder. Oke gelukkig. Ja dus daar ben ik tevreden over hoe dat is opgelost.
16	Positief, negatief	Nou ik vind het er wel altijd leuk uit zien. Ik weet dat er nu een dichte doos komt, maar vond ik ook wel leuk dat je het gelijk kon zien. Maar goed die dichte doos is ook prima. Ik vind de producten er goed uit zien. Ik vind vlees en vis wel een beetje klein. Beetje weinig. Beetje kleine porties. Ja misschien komt dat ook omdat onze meiden ervan mee-eten. Even zien wat vind ik er nog meer van. Nou het verschilt een beetje per week. Zo als vorige week vond ik iets te simpel. Was dan taco achtig ding met alleen groente erin. Ja ik zei tegen Sebas, het is leuk er elke week iets van nootjes of feta kaas of dat er wel iets dan alleen groente. Dat er wel iets verrassends in zit. Of een sausje of stukjes radijs, dat vind ik altijd wel leuk als er nog iets naast zit. Vorige week was ik niet zo onder de indruk, maar over het algemeen eten we wel lekker ervan eigenlijk. Ja er is veel variatie. Vis, vlees, vegetarisch. Het heeft wel aandacht nodig om alle recepten goed op pijl te houden, dat zou je nog meer bij klanten moeten toetsen. Dat je al van te voren vraagt wat ze wat het recept zouden vinden. Is het een 8 of is het een 6, want als het een 6 is doen we het niet in de box.

D2	Wat vind je van de ingrediënten?	
1	Positief/ negatief	Zijn altijd goed van kwaliteit. Wat ik jammer vind, maar dat is ook wel weer milieu bewust denk ik, zijn de porties vlees die erin zitten zijn vrij klein. Per persoon zit je onder de 100 gram en dat vinden wij best wel jammer. Ja oke. Maar aan de andere kant is vlees eten, naja het bekende verhaal, het is niet goed voor het milieu. En er zou van ons wat vaker vis in mogen. Dat is niet iedere week en dat vinden we wel jammer. Ja oke precies. Ja we zijn zelf gewoon wat minder van de pannenkoekjes en de wrapjes en de broodjes. En iedere week zit er een vega in en dat is prima maar dan gaat het bij ons toch niet gebeuren. En dan geven we zelf er een draai aan. Ja naja ook leuk toch. Ja dat is ook leuk. En kunt u de ingrediënten een beoordeling geven? U mag ook kritisch zijn hoor. Ben ik tevreden.
2	Negatief	Ja tevreden, want er zijn wat minpuntjes. En we moeten even wennen dat het vlees minder is. Minder grote porties. We zijn altijd best veel vlees gewend en dit zijn kleine porties vlees, dus daar moeten we aan wennen.
3	Positief	Over het vlees zijn we zeer te spreken. Het is echt.. het is mals en goed. De worstjes en de vooral kipfilet ook en het rundvlees en de worstjes daar proef je echt de kwaliteit aan af. En de groente, ja je moet meer je best doen met al dat snijden en zo, want dat is wat meer werk dan normaal. Uhu. Maar dat levert heerlijke gerechten op. Dus het maken op zich vind ik.. ja ik denk geen een keer van oh god ik moet een kwartier staan hakken en snijden dus daar heb ik ook de tijd voor. Dus de kwaliteit is goed. Oke mooi. En gevarieerd. Want hiervoor hadden we wel is Odin dat is ook zo'n afhaalpakket. Maar dan kwam je echt weken met pompoenen en dat wordt je zat. Maar dat heb ik bij jullie niet, want de variatie is toch groot.
4	Positief	Ja op zich prima. Wat we ook altijd doen, we geven cijfers van wat ervan vonden. Stel we willen zelf een keer wat maken dat je dan weer weet dat vonden wij goed. Anders vergeet je dat. Oh cool, leuk. En in die boekjes staan aantekeningen en dan zetten we oh dat heeft een 7 gekregen. Dus op die manier. Dus wat dat betreft zijn het goede producten, goede dingen die erin zitten, vinden we. Dus ja prima. Oke schrijf ik ingrediënten op. En het kan nog beter vind je? Ik denk dat het op zich wel goed is en wat beter zou kunnen, misschien iets meer diversiteit maar op zich zit dat er hartstikke goed in. Je hebt veel basis uien en knoflook dus elke dag sta je uien en knoflook te snijden. Maar soms zit het er niet in dus dat is het ook prima.
5	Positief	Ja nou het leuke is dat je gevarieerd kookt. Nee we zijn er tevreden over dus dat is goed. Oke schrijf ik de ingrediënten erbij. En waar kan ik dat neerzetten? Zeer positief. Zeer positief, oke. En je vindt het dus leuk om gevarieerd te eten? Ja en wat we merken, sinds we het doen, we doen het nu zo'n twee jaar een beetje, als je het niet doet dan kook je eigenlijk altijd dezelfde 5 of 10 dingetjes. En hier kook je soms dingen die je normaal nooit zou doen en omdat de recepten erbij zitten vinden de meiden het ook leuk om te koken. Oh ja dat is wel leuk. Ja dus we eten gevarieerder, meer groente en de taken worden gedeeld. Dus zijn allemaal voordelen. Heeft eigenlijk niks met het eten zelf te maken, maar je hebt een recept en je hebt eigenlijk alle spullen die je nodig hebt, die zijn er. Dus ja dat vind ik een grote plus ervan.
6	Positief	Het is redelijk lokaal. Er zijn wel wat ingrediënten dat wat minder lokaal is. Als ik zelf zou koken zou ik niet zo snel aardappels koken, dat zit er wel wat meer in.

		Maar weet je dat vind ik eigenlijk ook wel weer goed voor de kinderen. Ja. Bij ons vandaan zullen ze dat niet zo snel krijgen. Dus dat krijgen ze zo nu via de Streekbox. Oke mooi. Schrijf ik even de ingrediënten erbij. Kun je die weer beoordelen? Ja. En het zou nog steeds nog beter kunnen? De ingrediënten? Ja weetje wanneer moet ik zeer positief neerzetten, dat zal ik niet zo snel doen. Nee hoeft ook niet hoor. Dan zou het echt elke keer totaal anders moeten zijn. Maar ik denk ook niet dat dat zou kunnen. Er zit absoluut genoeg variatie in, maar er zitten ook wel wat terugkerende dingen in. Weet je als het echt elke keer alle gerechten altijd totaal anders zijn, dan zou ik misschien zeer positief neerzetten. Maar dat zie ik niet zo snel gebeuren en dat hoeft van mij ook niet.
7	Positief	Ja goed, we hebben volgens mij wel bijna alles biologisch. Bij sommige dingen dat ik dacht van nou dat weet ik niet of dat biologisch is. Ja perfect. Bij HelloFresh krijg je als ze een recept hebben met risotto, ik zeg maar wat, dan krijg je echt een heel klein zakje met precies afgestemd risottorijst en bij jullie krijg je een heel pak risotto. Dus de hoeveelheden zijn ook groter. Ja, dus dat vind je ook wel prettig? Ja, nou wij eten niet zoveel dus de recepten zijn, we zijn met z'n drieën maar we kunnen hier echt ruim van eten. Oke mooi en heb je dan de 4 persoonsbox of de 2 persoonsbox? 2 persoons en daar redden wij het ook echt ruim mee, met z'n drieën. Oke mooi, schrijf ik de ingrediënten erbij. Zou je die willen beoordelen? De ingrediënten, nou zeer positief.
8	Positief	Ja ik vind het ziet er vers uit. Wat je bij Streekbox moet doen, dat vind ik niet zo handig, is dat je goed op de houdbaarheidsdatum moet letten. Dus je moet snel eten want de data van versheid zit dicht tegen het einde van het termijn aan. Nee dus u kunt het niet zo lang bewaren. Nee dus ik zou er voor kiezen om, want stel je voor dat ik twee dagen wegga en als ik terugkom dat ik dan aan mijn box ga beginnen, dan loop ik de kans dat ik eten eet wat over de datum is. Oh ja, dus dat vindt u wel vervelend inderdaad? Ja dat vindt iedereen vervelend. Ja dat is heel erg zonde natuurlijk. Zou u liever willen zien dat de ingrediënten wel iets van twee weken langer houdbaar zijn? Ja of een week. Dus dat je weet, ik kan zelf een beetje kiezen wanneer eet ik nou wat uit die box wat dat ziet er allemaal prima uit. Niet zo op het randje van de houdbaarheidsdatum.
9	Positief	Ja het is heel compleet he. Eigenlijk zit er alles bij wat erbij moet zitten en ja dan staat er dan af en toe dat je olie of dat soort dingen, dat kan ik me ook heel goed voorstellen dus het is zo duidelijk van dat moet je zelf in huis hebben en de rest zit er eigenlijk allemaal in. En de kleine potjes kruiden waarvan ik denk oh dat heb ik zelf wel in huis, dat zit er ook keurig bij. Oke mooi. Dus een paar kruiden die ook in de box zitten, die heb je ook wel in huis? Ja ik bedoel dat is, wat was het laatst, paprikapoeder en een paar van die dingen dat ik denk ja dat heb ik meestal wel op voorraad. Ja, dus vind je dat onnodig dan dat het ook in de box zit? Of vind je dat juist wel prettig? Ja dat is een beetje lastig want ze kunnen moeilijk zeggen van bij die moet het wel en bij die niet. Er dus natuurlijk best mensen die het misschien niet in huis hebben. Voor de compleetheit is het natuurlijk hartstikke praktisch. Oke. En hoe zou je de ingrediënten beoordelen op een schaal van zeer positief tot erg ontevreden? Nou ik ben daar wel heel positief over.
10	Positief	Ja dat vind ik ook op zich prima. Eigenlijk heb ik daar helemaal niks op aan te merken omdat het heel divers is, de recepten zijn goed uitgedacht, ze hebben

		altijd eigenlijk wel veel smaak en dat is best heel knap. En als je kijkt naar mijn privé smaak, ik had wat liever vaker verse kruiden gebruikt in plaats van die gedroogde kruiden die dan gebruikt worden die ik zelf ook wel heb overigens. En in het begin zat er nog wel dingen als yoghurt bij en nu is het yoghurt zelf toevoegen. Nou meestal heb ik dat wel maar die keer toevallig niet. Dus dan krijg je dat soort dingen. Naja redelijk veel aardappelen maar een goed alternatief daarvoor heb ik ook niet want zoete aardappelen worden ook regelmatig gebruikt. Wat ik wel weinig heb gezien is bulgur of couscous of zo. Oh ja. Het is wel echt pasta dat is dan ook bijna altijd spaghetti. Dat komt hier goed uit want dat is iets wat we allemaal graag lusten maar naja goed. Er mag dus iets meer variatie in? Ja. En wat je net ook aangaf, liever zilvervlies rijst dan witte rijst. Ja maar goed daar schijnen ook weer veel nitraten in te zitten dat was laatst weer dus ik bedoel het zal allemaal wel weer een reden hebben. Ja schrijf ik de ingrediënten erbij. Waar kan ik hem neerzetten? Op zeer tevreden.
11	Positief, Negatief	Prima volgens mij. Veel aardappelen, veel rijst, veel kruiden. Dat maken we niet altijd op. En volgens mij zit er elke week wel een pakje pasta bij. Ja maar die eten we dan weer wel op. Maar dat ligt meer aan onze voorkeuren. Ja ik vind het niet erg om eens een aardappel te eten. Ik vind dat wel lekker. Oke dus als jullie de ingrediënten zouden moeten beoordelen, waar zouden jullie hem dan plaatsen? Ik vind zeer positief. Ik ook. Oke dus er zitten niet erg verbeteringen aan? Aan de ingrediënten. Nee naja ik vind het heel goed dat er overal waarvan je niet weet wat het is een sticker op staat, waar je het voor moet gebruiken en wanneer. Dat is dan wel netjes. Ja en niet te exotische dingen. Bij die groentetas hebben we dat wel gehad maar wel net zo met die rapenstelen dat zou je zelf nooit maken. Dus wel afwisseling. Afwisseling is wel echt.. soms dan denk je van oh hmm en soms van mm neh. Dus dat is wel positief. Oke mooi. Nou vorige keer zaten er vegetarische balletjes in en keer daarvoor dat je zelf een groenteburger moest maken dat dan allemaal niet gelukt. Dus als je zelf de vleesvervangers moet maken. Oh en hoe kwam dat dan dat het niet was gelukt? Ja of heel erg aangebakken of dat het juist heel erg plakkerig bleef. Was ook een keer dat we vissticks moesten maken. Met vis en ei en dan in meel. Dat was heel lekker, maar was heel moeilijk om dat zelf goed te doen. Kipnuggets hadden we daarvoor gedaan, was ook niet gelukt. De kinderen vonden zelf de kipnuggets maken wel heel leuk. Met cornflakes en de kip door het ei. Dat vonden ze leuk om te doen, maar het bakken zelf was wel ingewikkeld. Want dan moet je zorgen dat de buitenkant niet verbrand maar de binnenkant wel gaar is. En dan dat het niet aan de pan vast zit. Ja dus eigenlijk zou het in het recept nog beter beschreven moeten worden hoe je dat goed kan doen. Ja zoiets of gewoon wat tips geven met hoe je zoiets niet laat aanbranden. Kijk gewoon een vleesje dat lukt wel maar als het zoiets is met meel dan lukt het niet altijd.
12	Positief, negatief	Ja heel tevreden. Daar ben ik wel echt heel tevreden over. Ik heb wel het gevoel dat er genoeg variatie in zit maar ook het zijn redelijk normale ingrediënten en ik kan dat ook makkelijk voor hem gebruiken om er nog iets van te maken. En ik heb nog niks gehad wat ik niet lust of zo. Nou eet ik op zich ook wel alles zo'n beetje dus dat maakt het ook niet zo moeilijk. Maar ik ben daar gewoon wel tevreden over. Ja. Ik heb nog een puntje van kritiek trouwens over de

		ingrediënten. Wij hebben volgens mij nu echt een overvloed aan knoflook. Want elke week zit er wel weer een bolletje knoflook bij en zoveel knoflook eet ik dan niet en zoveel heb je ook niet nodig voor de recepten. Dus dat vind ik ergens wel weer jammer want dan heb ik zoiets van wat moet ik met al die knoflook. Dus dat zou ook nog wel een tip zijn, zeker voor de mensen die ook nog een abonnement hebben. Kijk even of je iets minder frequent het er dan in kan doen. Ja precies of een teentje per keer. Of een teentje per keer. Of dus een suggestie met wat je met dat overvloed aan knoflook kan doen want ja ik heb echt nog steeds een overvloed aan knoflook. De ui dat klopt allemaal wel, dat komt allemaal wel op maar de knoflook is echt, ja dan heb je een gerecht en dan heb je misschien 4 teentjes nodig maar zo'n bol daar zitten natuurlijk heel veel teentjes in. Volgens mij was het bij Beebox zo dat ze van knoflook juist zeiden nou goed dat is iets wat je zelf gewoon in huis kan hebben. En dat zou ik op zich ook prima vinden omdat het inderdaad iets.. Wat je standaard in huis hebt. Ja dus of gewoon iets minder frequent of dat je het zelf in huis hebt of dat je een teentje per keer heb. Ja dit is gewoon onhandig. Naja het is gewoon zonde van de knoflook. Nu geef ik het wel af en toe weg aan vrienden en kennissen maar elke week zo'n bol.
13	Positief, Negatief	Ja daar ben ik erg tevreden over. Alleen soms is het wat minder lang houdbaar. Daar moet je even op letten. Daar moet je even op letten wat je als eerst eet. En als je er even tussenuit wilt, laatst was ik ook een weekend weg en dan was ik het vergeten om stop te zetten en dan is het wel lastig om bepaalde groente zo lang te bewaren. Maar dat is dan bij 3 of 4 dingen en dan denk ik ja dat is dan maar zo.
14	Negatief	Het is wel veel werk. Dat wel. Oke en vind je dat vervelend? Nee want daar kies ik wel bewust voor. Maar ik merk dat als ik tegen andere mensen vertel over de Streekbox dat ze dan wel zeggen oh. Ik zeg dan wel eerlijk het gewoon echt koken en dat zijn ze niet gewend dat je alles moet snijden. Oke dus andere mensen zijn er weer wat negatiever over. Ja die denken van oh ja oh. Moeten we weer gaan snijden. Ja precies.
15	Positief, negatief	Over het algemeen ben ik daar zeer tevreden over. En dan zeg ik over het algemeen, er zit best wel is, ik bedoel dat hoort erbij als je verse producten heb, er zit wel eens een enkele keer dat ik denk nou het zou wel wat verser mogen. Ik moet het dan binnen 2 dagen eten anders kan ik het weggooien. Nou dan kan je voor 3 dagen eten en dan bepaald de doos eigenlijk in welke volgorde je eet. En dat kom niet handig altijd uit. Nee inderdaad. Dus ik heb ook 2 keer iets weg moeten gooien. En dat vind ik zonde. Daarvoor bestel ik de box niet. Ja dat is zonde inderdaad. Dus de houdbaarheid zou iets langer mogen zijn? Nou vooral omdat ik een 2 persoonsbox heb, wat ik weg heb moeten gooien. Ik weet niet meer of het een halve bloemkool of een halve broccoli en die was doormidden gesneden. Ja dat is bederfgevoelig. Dus dat heb ik weg moeten gooien. Geef me dan een kleine stronk, maar niet eentje die doormidden is gesneden. Dus waar zou ik de ingrediënten neerzetten? Ja eigenlijk over het algemeen tevreden. Ik weet niet of je die opmerking meeneemt
16	Positief	Ja die vind ik wel goed. Niet de beste maar de een na beste. Oh ja en wanneer zou het dan zeer positief worden, dat is de beste? Als er toch wat meer verrassende dingen zouden zijn. Vorige week had ik dan ui en wortel en dan denk ik ja. Dus iets meer verrassinkjes, een oud kaasje erin, dus zo. En qua versheid is het allemaal wel goed. Volgens mij is dat het

belangrijkste meer verrassing.

D3	Hoe vind je het receptenboekje?
1 Positief	Ja dat is leuk. Ik houd van recepten en mijn man helemaal niet. Dus die gaat zelf, die doet dat niet. Maar dat is niet erg. Oke. Maar in zo verre dat ik de tweede dag zelf ga koken en dan denk ik he waar is dat dan en dan heeft hij het ergens anders in gedaan. Maar daar kunnen jullie niks aan doen. Het is een leuke poging maar niet iedereen doet dat denk ik. Maar ik vind het wel leuk hoor. Hij kijkt wel, want hij is wel de kok hier, hij doet wel meer dan ik. Dus hij laat zich geloof ik wel inspireren. Maar ja hoor ik vind het leuk gedaan. Mooi, even kijken hoor ik heb zelfs het receptenboekje bij me. Deze was van vorige week geloof ik. Die heeft u ook waarschijnlijk. Ja het ziet er prima uit en het is leuk hoor. Oke mooi. Wat ik me wel is af vraag, want we zetten hier een stukje over de peulvruchten bijvoorbeeld. Ja ik lees het wel. Niet elke week dat hangt ervan of ik eraan denk. Ja vind ik leuk, leuk om te lezen. Ja? Leuk. En hier een overzicht waar de producten vandaan komen. Ja kijken we ook. Niet elke week nogmaals maar als ik ga koken kijk ik wel even. Want dat vind ik juist hartstikke leuk. Ja precies, leuk. En dat geeft ook het gevoel dat je echt iets goeds doet of zo. Ja dat je bewust bezig bent. Ja precies, dat is ook duidelijk de meerwaarde voor ons. Dat het echt uit de omgeving komt. Zet ik hieronder even het receptenboekje. Kunt u dat weer even beoordelen? Ja nou tevreden. Zijn er nog een aantal minpuntjes? Wat betreft het boekje? Ja. Naja soms wel die tijd die klopt niet helemaal geloof ik, nou het zijn ook weer van die dingen. Dat vindt u niet heel erg. Nee ik bedoel de een is sneller dan de ander natuurlijk. Dus het is ook een beetje moeilijk om dat voor mekaar te krijgen.
2 Positief	Ja daar ben ik heel positief over. Zeer tevreden. Ik heb hem zelfs bij me voor als u nog even wilt kijken. Ja zal ik die zeer positief zetten? Ja hoor. En waarom vindt u dat? Het ziet er erg verzorgd uit, de lay-out, de foto's en de informatie vind ik ook erg leuk. Het is gewoon overzichtelijk. Helder beschreven. Het enige wat ik vind, er staat dus 35 minuten voor zo'n recept. Maar u bent eigenlijk wel langer bezig. Maar nogmaals de beschrijving is leuk, waar de gerechten vandaan komen vind ik erg leuk. Overzichtelijk, je kan er lekker bijschrijven.
3 Positief	Ik vind het goed omschreven. Ik heb het wel eens een of twee keer gehad dat hier iets in het lijstje stond en dan kwam het in hier in het recept niet meer terug. Dat komt heel zelden voor maar dat je dacht ik snap dat het daar bij hoort, maar dan kwam het bij punt 5 of zo niet meer terug. Verder staan de gewichten goed aangegeven en of je de helft moet nemen voor een twee persoonsbox. Dus het is goed omschreven, je komt eruit en stapje voor stapje het zeg maar. Het is duidelijk.
4 Positief	Ik vind het heel leuk dat er in staat waar het vandaan komt. Dat is echt wel een toegevoegde waarde. We hebben het wel is erover gehad van waarom moet het een boekje zijn, waarom is het geen app. Maar ik denk dat andere leeftijdscategorieën weer het boekje heel erg leuk vinden. Maar wij zouden een app ook prima vinden. Waar je bijvoorbeeld ook cijfers zou kunnen geven. We raten het met 5 sterren omdat we het lekker vinden of zo. Ja precies, oh ja dat is wel cool. Dat zou voor Streekbox denk ik ook wel interessant zijn, dat ze weten welke

		smaak de mensen hebben. Maar goed verder het boekje zelf is goed. Hartstikke duidelijk. Soms is het wel is voorgekomen dat we alle aardappelen opmaken, niet over aardappelen gaat, maar dat we alles opmaken. Ja en dan blijkt dat je het later nog nodig hebt. Ja dat staat wel is vermeld maar dan lees je er toch overheen. Je bent toch bezig met koken en dan ga je snel snijden. Je bent meer in het proces bezig. Dus ja dat gebeurt wel is dat we iets niet meer hebben. Dus dat zou misschien wel duidelijker kunnen op een of andere manier. Er staat wel is eronder van let op dit heb je ook nog voor een ander gerecht nodig. Ja. Dingen die je nodig hebt zoals een pan of dat soort dingen, dat is over het algemeen wel een standaard ding die iedereen in huis heeft dus dat is ook allemaal wel oke. Maar als ik zou zeggen wat zou beter kunnen, we zouden een app ook prima vinden. Dan spaar je papier uit en dan kan je misschien ook nog gerechten op slaan voor later of terugzoeken. Dat zou wel mooi zijn. Ja precies. Goed idee. Ik zet hier even receptenboekje bij. En dan zou ik zeggen. Het is prima, maar het kan beter dus ik zeg dan weer tevreden.
5	Positief	Ja we komen er goed mee weg. We weten inmiddels dat je moet beginnen met het snijden van alle groente want daar gaat het meeste tijd in zitten en als je dat eenmaal gedaan heb is het allemaal prima. Vind het goed. Kijk HelloFresh was ook goed, de Krat was wat minder. Ja oke mooi. Zet ik het receptenboekje erbij. Ja zeer positief. En lees je wel eens de teksten die erbij staan? Ja waar het vandaan komt.
6	Negatief	Ja. Nou toevallig 2 weken geleden was het op iets steviger karton gedrukt dat ik dacht van nou het wordt iets luxer. Op zich prima alleen als ik hem dan vergelijk met HelloFresh, die doen het zeg maar zo die doen er dan een map bij en dan kan je het daar eventueel in opbergen. Nu komt het eigenlijk in een la en eens in de zoveel tijd gaan we daar doorheen maar dan gaat het ook redelijk snel in de prullenbak. Alleen van de gerechten waarvan we denken wauw dat is top bewaren we. Maar los van de informatie die ik wel altijd erg prettig vind, zou je het bij wijze van iets meer in een vorm kunnen doen dat je het iets langer kan bewaren. Ja oke. En de inhoud? Ja top, prima. Oke mooi. Ik zet ook even het receptenboekje erbij. Ja die zet ik dan iets lager. Is goed, door de... Ja wat ik zeg als ik hem toch met HelloFresh vergelijk dan zeg maar de inhoud vind ik heel goed alleen qua bewaren zal ik hier wat minder snel een recept van terugzoeken omdat, hij staat zeg maar ik moet hem uit elkaar gaan knippen en dat zou anders kunnen.
7	Positief	Ja goed, leuk. Ik bewaar ze ook. Oke cool en dan kijk je er wel eens in terug. Ja als een recept echt heel lekker was kan ik dat nog een keer maken of zo iets. Ja precies. Receptenboekje, lees je wel eens de tekstjes die hierin staan? Nee deze eigenlijk niet (op de eerste pagina), maar dit daarover wel. Ja en deze (waar de producten vandaan komen)? Ja lees ik ook. Omdat het gewoon praktisch is om te weten of ik dat heb. Ik heb ook wel is gehad, dat was bij HelloFresh, en dan kom je erachter dat je sojasaus moet hebben of zo wat essentieel is voor het recept. Uhu en dan denk je oh ja moet nog naar de winkel. Ja. Zou je het receptenboekje willen beoordelen? Tevreden. Zit er nog een minpuntje aan? Omdat je hem bij tevreden neerzet. Nee ik zou eigenlijk niet weten hoe dat verbeterd zou kunnen worden dus dan ben ik wel zeer tevreden. Nee geen verbeterpunten, prima.
8	Positief	Ja leuk boekje. Ik vind het ook steeds leuker worden met de verhaaltjes erin over

	negatief de producten dus dat doen jullie goed. Oke mooi. Naja ik vind het, als ik het vergelijk met HelloFresh daar kan je wat makkelijker het recept lezen dan bij jullie. Bij jullie moet ik er echt bij blijven van heb ik nou alle stappen. Als ik ook een advies mag geven dan zou ik jullie receptenmakers nog meer uitnodigen om stap voor stap, dan hoeft je niet zo iedere keer de tekst te lezen. Dus ik vind het boekje prima, ik vind het leuk dat er streekartikelen in staan, dat er af en toe een fotootje in staat van deze schapenkaas komt uit de boer uit Zeeland. Maar ik zou het recept ietsje duidelijk omschrijven. Ja dat het meer echt stappen worden zeg maar. Ja. Oke duidelijk. En de kooktijden die in het boekje staan aangegeven? Die zijn allemaal iets langer dan HelloFresh. En omdat je wat vaker moet lezen duurt de kooktijd dus ook langer. Dus daarmee kan je het ook een beetje opheffen. De kooktijd is in principe wat langer dan bij een vergelijkbare box. Oke en vindt u dat vervelend? Ja vind ik niet fijn. Vind ik vervelend. Ik zou het graag wat sneller willen. Want waarom koop ik nou een box. Om niet te hoeven na te denken over het eten, dat ding uit te pakken en voor het gasfornuis te staan en hupsakee zo kook ik mijn eten en klaar. Maar het moet niet te ingewikkeld worden.
9 Positief	Wauw, echt super ja. Ja? Ja echt, want er staat stap voor stap in wanneer je wat moet doen en dat is voor mij echt super. Oke top. En er staat ook wel eens wat informatie over waar de producten vandaan komen. En bijvoorbeeld een stukje over peulvruchten, ik noem maar wat. Lees je dat wel eens? Ja ja dan lees ik oh dat komt daar vandaan of dat is daar goed voor of.. nee ik lees het wel helemaal goed door. En ik bewaar het ook altijd. Voor de recepten en daar zet ik voor mezelf ook bij van erg lekker en dat hoeft ik niet meer te maken of zo. Oh ja leuk, dus je beoordeelt de recepten? Ja.
10 Positief	Dat vind ik super. Ik ben erg dol op recepten, dat ik ook het verschil tussen mij en de oppas. Dus ik vind het heerlijk om een recept na te koken en dat doe ik ook altijd. En zij vind het vreselijk. Ze kookt het liefst ook zoals ze het van haar moeder heeft geleerd. Dus dat is ook het grote verschil tussen ons en dat is ook waarom zij daar meer moeite mee heeft dan ik. Maar ik vind het dus heel fijn en het werkt prima. En ze zijn bijna altijd kloppend. Dus happy. Oke mooi. En er staan ook altijd wat tekstjes in. Hier bijvoorbeeld over peulvruchten en hieronder waar het dan vandaan komt. Lees je dat ook wel eens? Ja lees ik ook wel eens. Licht er een beetje aan of ik tijd heb. De laatste tijd is het wat onrustiger maar in principe lees ik wel een tekstje bij een product en ik lees ook wel de Special recepten. Ja. En wat vind je daar trouwens van dat het Specials recept ook in dit boekje staat? Vind ik prima. Ik zou het onzin vinden als dat dan weer in een apart dingetje zou moeten. Dus ik vind het allemaal leuk dat daar meer inspiratie in staan. Hoewel ik in alle eerlijkheid gebied te zeggen dat ik nog niet, wat ik normaal wel heel veel doe, dat ik recepten uitknip en bewaar om zelf nog een keer te maken. Ik heb nu zoiets van ik krijg elke week die box, ik probeer gewoon elke week iets nieuws. Oke duidelijk. Ik schrijf even het receptenboekje op. Waar kan ik die neerzetten? Ja zeer tevreden.
11 Positief	Ja nee ik heb ze heel vaak gezien. Prima, fijn dat het erbij zit. Uhu dat sowieso. Ik lees het niet allemaal. Wel af en toe dat je ziet van of de special ziet er ook wel lekker uit. Ja dat is de truc ook. Ja je moet wel goed kijken wat zit er nou in mijn box en wat zit er nou in die andere box.

	Oh dat is wel een beetje verwarrend. Het staat er boven. Het is altijd de eerste 3 zijn de gezins en de laatste is de specials. Ja maar als ik ga bladeren dan begin ik altijd zo te bladeren. Ja maar dan weet je altijd van de laatste kan ik overslaan. Het staat altijd op dezelfde volgorde. Oh is dat zo. Die laatste moet je dus altijd overslaan. Oke. Maar dat vind jij dus wel leuk dat het specials recept erbij zit. Uhu. Lijkt me vaak lekker ook. En jij vindt het weer verwarrend. Nou je zou met een kleurtje aankunnen geven van die hoort bij specials en die bij gezins. Zit ook overlap in. Oh er zit overlap in. Nou dan zet je twee kleuren op een pagina. Maar het is ook niet zo belangrijk. Je moet gewoon goed lezen. En je gaf net aan dat je niet alle tekstjes leest? Nee dat waar het vandaan komt dat geloof ik allemaal wel. Oh ik heb het receptenboekje er helemaal niet bijgezet. Waar zouden jullie het receptenboekje neerzetten? Zeer positief.
12	Positief Dat vind ik ook altijd heel fijn. Dat had Beebox dus niet en dan moest je het altijd opzoeken. Ik dacht oh dat is wel handig want dan heb je niet zoveel extra papier, maar uiteindelijk merk ik dus dat ik dat boekje wel heel erg handig vind omdat je toch in de keuken staat. En anders zit je met je telefoon of je computer. Ja precies dan moet je het de hele tijd weer aanzetten. En wat ik ook heel handig vind is dat lijstje met wat er in de koelkast bewaard moet worden en wat buiten de koelkast bewaard moet worden. Dat vind ik ook altijd echt ideaal. Daardoor ben ik ook veel sneller in opruimen en merk ik ook echt het verschil dat sommige dingen echt lekkerder blijven als je ze buiten de koelkast bewaard. Ja want dat wist je eerst niet? Oke en als je het receptenboekje zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten? Oh die zou ik wel echt heel positief beoordelen. Nou mijn vriend heeft wel eens, soms kloppen de teksten geloof ik niet helemaal. Dat er bijvoorbeeld een ingrediënt wel in de ingrediëntenlijst staat maar dan staat vervolgens niet in waar die dan in moet. Dus daarom zet ik hem wel gewoon op tevreden. Maar op zich vind ik het gewoon duidelijk en goed. En er staan ook altijd tekstjes in van hier bijvoorbeeld over de peulvruchten en hieronder nog. Ja die lees ik lang niet altijd omdat ik meer gericht ben op het maken maar soms vind ik het wel leuk om te lezen. Zeker als het een wat onbekende, volgens mij hadden we een keertje een of andere groente die we niet echt kende dus dat is wel leuk om te lezen.
13	Positief Ja vind ik echt leuk. Ja heel leuk. En waarom is die zo leuk? Omdat je toch op een andere manier die groente en dingen gaat klaar maken dan dat je zelf gaat doen. Tenminste ik wel. En ik vind, die groenten worden heel vel geroerbakt en dat vind ik heel lekker. En ja voor mij is het wel een aanvulling op hoe ik het altijd deed. Je krijgt gewoon andere ideeën over dingen. Ja. Zoals laatst was er een rapenstelenstampot. Nou ik vind rapenstelen altijd een beetje smaakloos. Maar nu was het met ui en met knoflook en toen was het heerlijk. Het was heel simpel. Oke mooi. En er zitten dan altijd tekstjes bij, hier bijvoorbeeld over peulvruchten en hieronder over waar het vandaan komt. Ja ik lees het altijd. En ik bewaar die boekjes ook hoor. Ik had laatst nog uit een zo'n boekje nasi gemaakt. Oh wat grappig. Receptenboekje, zou je die ook weer kunnen beoordelen?

		Ik zet hier dan zeer tevreden. Wordt een beetje saai, maar als ik niet tevreden zou zijn, zou ik het niet meer doen.
14	Positief, negatief	Ja gewoon oke. Niet bijzonder. Maar heb je het over de recepten zelf of over de schrijfstijl? Ja alles. Het is wel grappig dat die vriendin van mij zei, die had hem eerder de Streekbox, dat het af en toe niet klopte. Maar dat heb ik zelf nog niet gemerkt. Dus het is in ieder geval verbeterd. Maar ik vind de recepten gewoon hartstikke leuk om te koken. En het boekje oke, tevreden. Oke en waarom is het boekje oke? Wat zou er dan anders moeten? Ja dat is een goede vraag. Ik vind het wel heel leuk dat alle informatie er zo bij staat. Dat vind ik heel erg leuk. Uhu maar het is meer de vormgeving of zo? Ja denk het. Dat dat het is. Het ziet er.. het is de vormgeving inderdaad. Het ziet er misschien beetje simpel uit. Ja maar het moet er ook niet heel gelikt uit zien. Maar misschien er een beetje tussenin. Ja dit vind ik soms lastig lezen, van waar ben ik. Dus dat misschien. Uhu oke. Dus dat receptenboekje zal je bij... Tevreden ja.
15	Positief	Ja ik vind het altijd leuk om er doorheen te bladeren. Soms zit er een klein foutje in, maar dat is minimaal. Dus ik daar wel positief over. Oke mooi. Schrijf ik even dat boekje op. Waar zal ik hem dan neerzetten? Ook maar tevreden. En wanneer zou het zeer positief worden het boekje? Dat is een goede vraag. Je mag er ook nog even doorheen bladeren hoor. Ja nee ik vind het boekje op zich, ik lees niet alles maar ik vind het wel leuk dat er extra informatie in staat, dus daar ben ik wel positief over ook al lees ik het niet. De verdeling wat wel in de koelkast moet en wat niet. Dat is een puntje, dat heeft niet zozeer met het boekje te maken, maar met de chauffeur. Dat als ik niet thuis ben en hij levert het ergens anders af, dan werd er tegen mij gezegd dat er wordt doorgegeven dat burens weten welke producten in de koelkast gezet moeten worden en welke niet. Maar dat is dus niet zo. Nee. Oh stom. Dat is de 2^e keer dat ik iets weg heb moeten gooien. Maar goed dat is een zijpad. Het boekje zelf, wat heeft het boekje nodig. Als je dat vraagt dan zeg ik bijna zet het dan maar bij zeer positief, want ik ben er positief over. Maar ik mis er niks aan, maar het is ook niet dat ik er helemaal laaiend van oh wauw dat is het helemaal. Nee het is prima.
16	Negatief	Ja die vind ik niet zo mooi. En ik weet dat ie anders wordt hoor maar weetje dat je een ingrediënt nog een keer moet gebruiken, staat er niet bij. En de opmaak vind ik gewoon te ouderwets. En de recepten kloppen ook niet altijd. Ik mis soms echt hup wat moet ik nou weer met dit doen. Vorige week had ik het ook. Het was de aubergine, de courgette en de wortel samen. En toen miste ik de aubergine, dat kwam niet meer terug dat ik die in de pan moest gooien. Dus dat soort dingen dat moet echt super tot in detail gelezen worden door verschillende mensen. Ja precies. Stom. Ja dus ook qua opmaak. Hoe ie eruit komt te zien, ziet er echt een stuk beter uit. Het is echt wel een detailwerkje. En verder 2 personen en 4 personen ingrediënten dat is allemaal nog wel oke. En de stappen zijn ook altijd duidelijk. Maar het moet toch altijd foutloos. Ja. Ja dus dat zou ik, nee ik vind het niet goed. Ik denk neutraal of niet tevreden. Oke en er zitten ook altijd teksten bij, wordt een product uitgelicht of een teler. Ja vind ik leuk. Ook bij het recept zelf waar het vandaan komt. Die grote tekst vooraan die lees ik bijna nooit. Vind ik teveel tekst, te weinig foto's en plaatjes erbij. Dus dat lees ik eigenlijk nooit. Maar deze week staat volgens mij ook waar

de spinazie vandaan komt, ja dat vind ik wel leuk. Een paar van die regels.

E1	Wat vind je van het mailtje met het bezorgtijdstip?	
1	Positief	Ja, die krijg ik elke week. En hoe vindt u dat? Ja op zich wel netjes, al komt het niet altijd overeen met wat er gebeurd. Dan zeggen ze 5 uur en dan zoals gisteravond bij toeval zou die rond 5 uur komen en toen kwam die rond kwart over 7 maar goed ik zit daar niet mee. Maar over het algemeen klopt het redelijk. Ik zou het liefst alleen 's avonds hebben maar soms doen ze hem toch 's middags. Maar ik geloof dat dat niet anders kan of zo. Ja ze willen zo min mogelijk CO2 uitstoot. Ja dat vind ik heel goed. En daardoor plannen ze de routes zo efficiënt mogelijk. Ja dat vind ik prima. Meestal zijn we er dan nog niet omdat we werken. Maar de laatste keer werd ik wel opgebeld, dat vond ik ook weer heel netjes, door de bezorger zelf. En toen kon ik zeggen van nou zet hem maar zo achter, beetje verstopt. En prima, toen stond die daar zo. Ik vind dat allemaal wel heel netjes hoor hoe het gaat.
2	Positief	Ja meestal, geloof ik een keertje is het niet geklopt en ze hebben een keertje niet geleverd. Maar dat bleek later dat de contact niet goed is gegaan of wij waren niet thuis of wat dan ook toen ze aanbellen. Maar dat was wel goed opgelost. En het zijn ook vriendelijke mensen. Oke gelukkig. Kunt u die weer hier beoordelen? Ja. Zitten er ook verbeterpunten in? Nee hoor, het is wel handig dat het een redelijk vast tijdstip is. Soms wisselt het, soms is het van 4 tot 5 en soms om 6 a 7 uur uur dat is wel lastig. Dus daarom zet ik hem bij tevreden.
3	Positief	Dat vond ik vlot gaan, want we krijgen gauw een mailtje en de bezorgdatum. Op maandag was dat dan. En ik vond dat we daar goed over geïnformeerd werden. Persoonlijk, dat idee gaf het je. En niet van een of ander groot concern dat gewoon op een knop drukt of zo. Dus het persoonlijke daarbij vond ik prettig verlopen. Eigenlijk wat ik ervan verwachtte werd het ook toen ik bestelde en de afwikkeling daarvan. Ik heb niet iemand moeten bellen van wanneer krijg ik het nu. Oke mooi, dus het was duidelijk. Ja duidelijke uitleg en snel reageren.
4	Neutraal	Een dag van te voren is dat vaak. Voor mijn idee is het een ander bedrijf die dat regelt. Ja klopt. Ja dat voel je wel dat het een ander bedrijf is. Want hoe voel je dat dan? Sowieso de afzender, Niveco of zo heette dat bedrijf. En wat ik zeg Streekbox heeft toch een beetje dat voelt een authentiek met kratjes en natuurlijke.. zo'n gevoel weet je wel. En Niveco heeft dat niet en dat voelt als een postorderbedrijf, dus ja op zich is dat prima hoor. Maar ik vraag me af hoe zou je dat meer.. want wil je dat vanuit één naam zien of vanuit twee verschillende dingen zien. Ja precies. Maar zo'n mailtje dat langs komen dat heb je wel nodig. Denk dat dat wel goed is. Functioneel is dat hartstikke goed.
5	Positief	Ja nee vind het prettig om te horen wanneer het komt.
6		-
7	Positief	Ja vind ik heel prettig en de tijd die erop staat is ook heel accuraat. Ja? Ja
8	Negatief	Ja ik vind het attent dat je mailt, hij komt ongeveer tussen die en die tijd. Maar als het niet gebeurd dan kan je beter niet mailen. Hoe bedoelt u dat precies? Nou ze mailen dan hij wordt tussen 6 en 8 bezorgd, maar als je er dan niet bent dat is niet leuk. Want je houdt daar dus omdat je contact hebt gehad via de mail of een smsje, hou je daar rekening mee. Maar als je er dan niet bent is dat niet

		zo handig. Als je er zelf niet bent bedoelt u? Nee dat Streekbox er dan niet is. Nee dat is niet handig inderdaad nee. Maar dat is wel eens vaker gebeurd? Ja dat is wel vaker gebeurd. De eerste keren, nu is dat niet meer zo, maar de eerste keren kwamen ze met een aftands busje waarvan je dacht heeft mijn eten daarin gezeten, dat moet niet waar zijn. Oh wat vervelend. Dus dat viel wel heel erg tegen. Ja de eerste contactmomenten met Streekbox waren niet dat je dacht van dit is feest. Nee precies. En dat kwam dus door dat busje hoe dat eruit zag en doordat ze te laat kwamen. Ja maar als je ze nu optelt. Dat komt dus doordat je een week besteld voor proef en een maand moet betalen, dus daar begint de eerste irritatie al. Ten tweede als je dat zegt dat je op tijd bent, wees dan ook op tijd of binnen de uren dat je zelf een afspraak maakt. Wij maken die afspraak niet dat doen jullie zelf. Dan komt er een busje voor de deur dat je denkt van wat komt daar nou uit. Wat een aftands oud rotting. En dan komt er ook nog iemand aan de deur waarvan je denkt joh waar kom jij vandaan. Dus voel je? Het stapelt op van Streekbox waarom doe je dat nou.
9	Positief	Ja het is heel duidelijk van datum en tijdstip en naja dat het een half uur voor en na die tijd wat uit kan lopen. Of eerder er kan zijn. Het is gewoon duidelijk, helder.
10	Positief	Prima, maar het is alleen maar heel soms indicatief. Want hij is echt wel heel vaak later. Oke ja, en vind je dat vervelend? Ja nou ik heb me dus er een beetje bij... Kijk op het moment dat ik er maandag niet meer uit kook omdat het niet meer haalbaar is, heb ik het in zoverre geblokt dat ik hem dan liever zo laat mogelijk heb want dan zit ik net in het spitsuur dan als ie dan net op de stoep staat slaat de hond aan en dan staan de twee kinderen op hun twee voeten buiten en daar zit ik ook helemaal niet op te wachten. Nee ik vind het nuttig om te weten. Maar het is wel jammer dat die dan niet op tijd komt. Ja hij had ook een paar keer pech. Weetje dat kan geworden of het was heel slecht weer en dingen. En wat ik hoop, dat heb ik ook een keer aangegeven, als er dan een keer niet wordt opengedaan dat ie dan achter wordt neergezet. Volgens mij staat dat ook wel in mijn account maar dat heeft nog nooit iemand gedaan. Oke. Nou was ik er ook elke keer. Zou je de leveringsmail kunnen beoordelen? Zeer positief.
11	Neutraal	Ja die krijg ik. Maar dat is wel een tijd in vooruit waardoor ik het niet altijd onthoud. Maar over het algemeen zijn we gewoon thuis in de avond. Ja en ook een paar keer dat we net niet op tijd thuis waren, dat die dan bij de burens is gebracht. Dat vind ik ook prima. Ja dat had ik ook doorgegeven schat. Oh oke. Nou heel goed dat dat kan. Dat je door kan geven dat het bij de burens bezorgd kan worden. Wij hadden hem eerst op donderdag. Op vrijdag. Oh ja sorry op vrijdag ja. Maar in het weekend hebben we niet zo vaak zin om te koken. Dus toen hadden we hem naar de maandag verschoven. Maar maandag zijn we niet altijd op tijd thuis. Maar de buurvrouw is wel meestal thuis. Dus als je dat mailtje zou moeten beoordelen met het bezorgtijdstip, waar zou je hem dan plaatsen? Ja neutraal of tevreden. Op zich zegt ie wat die moet doen. Of met een kalender of zo. Je kan een mailtje versturen met een kalender invite. En als dat in het mailtje zit dan zou het automatisch in je agenda kunnen komen. Oh oke. Handig, dat wist ik niet eens.

		Ik zet hem in mijn agenda hoor.
12	Positief, negatief	Ja dat vind ik dan weer wel handig dat mailtje met het tijdstip dat het geleverd wordt Oke ik schrijf hem er even bij. Het zou nog handiger zijn als het gewoon hetzelfde tijdstip was maar nu dit het geval is weet ik wanneer ongeveer. Dat is wel fijn. Ja kan je hem weer beoordelen? Dus dat is dan.. ja de mail zelf daar ben ik wel positief over maar wat ik dus zeg het is natuurlijk makkelijker als ik elke week weet wat ik kan verwachten.
13	Negatief	Ja dat gaat tegenwoordig nog wel eens fout. Oke want wat gaat er fout dan? Ik krijg hem gewoon niet. Oh je krijgt hem niet. En meestal kwamen ze hier heel laat en toen vorige week stonden ze ineens om 4 uur voor de deur. Oh irritant. Ja toevallig was ik er maar dat ben ik ook niet altijd en als je er dan niet ben dan zit je toch met die spullen en die zet je ook niet zomaar ergens neer. Ja precies. Dus zet ik hier de bezorgtijdstipmail. Kun je die ook weer beoordelen? Nou daar ben ik dus ietsje minder tevreden over. Ja precies. Maar ik hoorde dat ze dat weer gingen veranderen. Ja klopt. Daar schrok ik ook weer van, oh help op maandag. Oke want dan ben je er niet? Nou weetje ik vond het nou ideaal want dan kreeg je hem op donderdag en dan eet je het in het weekend. En maandag komt ie en dan meestal te laat om er die dag nog van te eten en dinsdags eten wij nooit thuis. Dus dat is echt een dag waarop ik nooit kook. En denk ik ja zit ik wel.. voor mij is het minder handig. Ja precies, snap ik. En soms, laatst zat er bijvoorbeeld spinazie in en dat had ik per ongeluk als laatste. Ja dat wordt dan heel snotterig en dat was ik vergeten. En toen dacht ik ja het is niet echt lekker om het 4 dagen te laten staan. Dus eigenlijk moet je het zo snel mogelijk opeten. Nou 3 dagen is prima, maar als er dan 2 dagen uitvallen. Nou hangt het er ook een beetje vanaf wat er in zit, dingen in de koelkast en kwetsbare groenten zoals naja die spinazie en botersla en soms hebben ze van die geknpte kruiden zitten er dan in en die kan je echt geen 4 dagen bewaren. Ja dus dat is wel een minpuntje. Ja maar toevallig had ik die Kevin aan de telefoon en nou daar wordt je niet blij van. Maar ik denk dat veel mensen daar niet blij van worden. Maar goed dan wacht ik het maar af.
14	Neutraal	Wat vind ik daarvan. Moet ik even nadenken, want daar kunnen ze natuurlijk ook niets aan doen. Maar voor mij is het voldoende dat het om maandag komt. Oke. Maar kan me voorstellen dat het voor anderen wel heel prettig is. Maar voor mij maakt het niet zo veel uit. Maar soms komt het een uur later of een uur vroeger en dan ben ik het zelf al weer vergeten dus op zich denk ik handig maar ik ben niet zo georganiseerd. Ik weet maandag gaat het gebeuren. Oke. Dus dan zet ik neutraal.
15	Positief, negatief	Nou dat mailtje dat was dus de eerste keer meteen, dat ik erachter kwam dat, want het zou op maandag komen. Komt het precies op maandag op dat ene uurtje dat ik er niet ben. Uiteindelijk komt het dus als ik niet thuis ben. Dat ik dat mailtje kreeg vond ik aardig. Wat ik daar negatief aan vind, maar ik merk dat ze daarmee bezig zijn, is dat ze zich nooit aan die tijden houden. En dan staat er een half uur voor en een half uur na, maar ik heb wel eens 2 en een half uur mogen wachten. Oh echt.

	Ja en toen had ik ook echt zoiets van als ze niet binnen 5 minuten hier zijn, dan hoeven ze voor mij niet meer te komen. Dat is voor mij echt te laat. Ja dat is niet zo netjes. Maar goed, dan lopen we misschien weer vooruit op jouw vraag. Ja even kijken. Dan zet ik eerst even dat mailtje neer met bezorgtijdstip. Ja bezorgtijdstip was in het begin een beetje verrassend. En dan oh krijg je een mailtje met de bezorgtijd. Maar netjes dat ze het aankondigen. Ja. En dan heb ik een apart puntje met levering. Ja waar zou ik de mail neerzetten? Ja de mail mag in dat lichtblauwe.
16	Positief Ja die krijgt Sebas. Maar die heb ik ook wel eens gezien hoor. Ja dat was prima, ik denk dat er wel tijdsverschil in zit. Maar het is wel fijn om te weten wanneer die komt. Prima, ziet er wel prima uit. Nee weet er niet genoeg van om verder te beoordelen maar kan me niet herinneren dat ik dacht van wat is dit of zo. Nee precies. Maar hoe bedoel je dat het best wel eens verschilt in tijd of zo? Nou ik weet nog dat ik aan Seb vroeg he de box kwam toch om 8 uur of zo, maar hij krijgt dan wel altijd een melding van dat het later komt. Oke. Dus als je die mail zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten? Ja die vind ik wel een beetje moeilijk, maar volgens mij wel goed. Dus beetje een slag om de arm omdat ik er weinig van af weet, maar ja ik zou het goed doen.

E2		Wat vind je van de levering zelf?
1	Positief	Ja hoor, is keurig. Ben goed tevreden hoor.
2		-
3	Positief	Goed, ja want het komt op maandagavond en omdat je van te voren een mail krijgt met hoe laat het ongeveer komt, een half uur ervoor en half uur erna, weet je ook.. zit je niet vanaf 5 uur te wachten tot 9 uur wanneer wat komt en dat klopt meestal wel. Ja precies. En we leveren de doos ook meestal in. Dat hadden we eerst niet in de gaten, maar toen zag ik op de zijkant van die doos staan en vanaf nu leveren we de oude box in.
4	Positief, negatief	Ja wel goed eigenlijk. Op zich je kan qua tijd niet heel erg aangeven wanneer, ja je kan een dag aangeven, maar het gebeurt ook wel is dat het om half 5 komt en ja dan ben ik nog aan het werk. Dus dat is wel lastig maar ik snap natuurlijk ook wel hoe wil je het anders doen. Je kan niet precies een tijd aangeven dat er dan iemand komt dus dat is wel lastig maar de eerste keer vonden we het ook echt heel lekker alles wat er in zat. Dus we waren blij verrast. Mooi. Even kijken hoor, terug in de tijd. Ja op zich waren we heel tevreden over wat er toen de eerste keer geleverd werd. Zet ik hier de levering. Zou je die weer willen beoordelen? Het gaat met name om de mail en zo he. Of gewoon de levering zelf? Het kratje krijgen. Ja allebei eigenlijk. Ja dat is op zich prima. Ja ik snap best dat het niet mogelijk is om een tijd aan te geven of zelf dat je zegt van.. ik heb een keer terug gemaïld, toen kwamen ze om half 5 en toen was ik echt niet in de buurt en had ik terug gemaïld van ik ben er dan niet maar jullie kunnen het beneden afgeven of zoiets. Maar dan heb ik daar geen reactie op gekregen maar waren toen wel aan de deur geweest. Oh ja dat is wel een beetje... Ja het voelt alsof je niet heel veel inspraak hebt op wat zij aan het doen zijn.
5	Negatief	Ja ik zou hem graag op hetzelfde tijdstip altijd zo'n beetje willen hebben maar goed dat is denk ik logistiek wel een lastig dingetje dus tevreden. Ja er kan aan gewerkt worden. En kunnen we, ik weet niet of dat kan hoor, zouden we een opmerking voor de levering. Bijvoorbeeld dat we zeggen van nou als we niet thuis zijn, zet hem maar in de schuur. Zou dat werken? Ja ik heb wel is gehoord dat het bij sommige wel werkt en bij sommige niet. Dat ligt dan aan degene die hem komt leveren. Ja dat denk ik wel. Dus dat zou je ook wel prettig vinden. Ja kijk half 7 dat is etenstijd dan is er meestal wel iemand. Maar later op de avond wil het wel eens anders zijn.
6	Positief	Ja. Nou in het begin, maar ik moet zeggen dat het nu beter gaat, de eerste paar keer was het heel slecht weer en toen zou het om half 9 geleverd worden en toen werd het 11 uur 's avonds. Maar goed daar kregen we wel een update per mail van hoor dus dat vond ik heel netjes maar de eerste keer ging het ook niet helemaal qua tijd maar daarna is het, ik heb het idee dat het steeds beter geregeld wordt. Ja weetje prima. Wat ik zeg, je krijgt nu van te voren telkens een mailtje van zo en zo laat wordt er geleverd. En het maakt ons eigenlijk niet heel veel uit we zijn in principe gewoon thuis 's avonds maar goed de keer dat het niet helemaal goed ging daar werden we keurig over geïnformeerd dat het wat later werd. Oke mooi. Schrijf ik de levering erbij. Ik hou hem op dezelfde. Ja is goed, wat het kan nog beter vind je? Ja zeer positief, weet je er wordt natuurlijk een tijd gestuurd waarop het geleverd wordt en ja prima. Kijk als ik zou kunnen zeggen ik wil het om 8 uur en het wordt dan ook echt om 8 uur geleverd of ik wil het om 6 uur, dan zou ik misschien zeer positief neerzetten maar het is goed zoals het is.
7	Negatief	De levering, ja het is best wel moeilijk want hij wordt dan al maandagmiddag

		gebracht en dat is niet een tijdstip dat ik er altijd ben. Nee snap ik. Dus dat was wat lastiger maar toen de eerste keer heb ik wel ervoor gezorgd dat ik er was. Maar ik heb ook een keer de bezorger aan de telefoon gehad en gezegd van nou zet maar neer in de tuin of bij de burens. Dus eigenlijk maakt het dan niet meer zo veel uit, ik kan alleen de box niet meer teruggeven. Oh ja precies dat vind je ook wel jammer. Dus ik dacht dat het een probleem was, maar achteraf loopt het eigenlijk ook wel goed. Oke mooi. Levering, zou je die weer kunnen beoordelen? Ja tevreden. Zou je liever willen dat je gewoon thuis bent. Ja iets later maar goed dat wil misschien iedereen wel.
8	Negatief	(AI beantwoord in E1)
9	Positief	Ja dat is prima want de eerste een of twee keer dus toen moest ik werken dus was ik wat later. En de tijd varieert wel eens een beetje. De ene keer was het om 5 uur en de weer om 7 uur. En toen was het keurig bij de burens afgegeven en toen kwamen ze gelijk toen ik thuis kwam het bij mij afleveren dus dat gaat prima. Oke en wat vind je daarvan dat het af en toe wat afwijkt, dat het niet altijd op hetzelfde tijdstip is? Nou dat vind ik wel een beetje lastig want kijk als je weet het komt altijd zo rond 7 uur zeg maar, dan is het even wat makkelijker. Maar je krijgt wel, ik heb gister al het mailtje gekregen dat ze maandag rond 8 uur hier zijn, maandagavond. Dus je krijgt het wel ver genoeg van te horen. Maar het zou misschien handig zijn als je ongeveer een zelfde tijdstip heb. Maar ik snap aan de andere kant ook wel weer dat als er meer klanten komen dan zullen ze de routes weer aan moeten passen. Ja precies. Dus over de bezorging bent u wel tevreden. Nou ja het is prima. Het is goed gekoeld als het hier komt dus geen problemen.
10	Negatief	Tevreden. Het zou dus wel fijn zijn dat het op het aangewezen tijdstip bezorgd zou worden? Naja dan kan je er rekening mee houden. Ja precies. En een berichtje achterlaten, dat vind je wel fijn? Hoe bedoel je? Dat ze hem achter neer kunnen zetten als je er niet bent. Ja dat weet ik dus niet. Dat weet je dus niet zeker of dat gelukt is. Nee weet ik dus niet zeker of dat doorgekomen is. Omdat ik er tot nu toe altijd ben. Maar nu heb ik het idee van nou, ik weet niet of ie het hek openmaakt. Misschien dat ie het dan weer netjes inlaadt Ja dus een verbeterpuntje is dus meer zekerheid erover krijgen? Ja.
11	Positief	Die mensen zijn altijd vriendelijk. Is me opgevallen tot nu toe. Ja jij neemt ze meestal in ontvangst. Ik neem ze meestal in ontvangst ja. En soms ook verontschuldigen dat ze wat later zijn. Oh ik wist niet hoe laat je er zou zijn. Ja dat vind ik prima. En het is ook altijd vers en koud. Dan krijg je het idee dat er goed voor gezorgd wordt. Oke mooi. Dan komt die dus ergens bij tevreden of zeer positief? Ik vind het zeer positief.
12	Positief	Ja netjes. Ze komen altijd gewoon goed aan de deur en ze wachten altijd even tot ik de andere box terug geef zal ik maar zeggen. Oh ja dat geef je dus elke week mee. Ja. Dus dat gaat altijd wel goed en vlot. Uhu mooi. Ik heb wel een paar keer gehad geloof ik dat er files waren of zo maar daar krijg je dan altijd netjes een mail over dus dat vind ik ook altijd fijn.
13	Positief	Ja nee vind ik prima. Het ziet er altijd goed uit en zo'n box vind ik handig en alles wat koel moet blijven is hartstikke koel. Ja nee ben tevreden.

		Oke mooi. En het zijn ook aardige jongens die het bezorgen.
14	Positief	Ja dat gaat goed. Het is een keer fout gegaan en toen is het heel netjes opgelost. Oke want wat was er fout gegaan? Toen was die kwijt. Toen was ik dus niet thuis en toen naja hij was er niet Oh want toen hadden ze hem ook niet bij de burens afgeleverd? Toen had ik gebeld en toen de chauffeur vertelde dat hij hem in de achtertuin had gezet. Maar dat kan dus helemaal niet en hij is nooit meer boven water gekomen. Oh vreemd. Ja echt een heel vreemd verhaal. En toen had je gebeld. Ja. En hoe ging dat? Eerst had ik gebeld en toen heeft die meneer met de chauffeur eerst gebeld en toen zei ik nou dan ga ik nog een keer zoeken in het steegje hierachter. En toen heb ik weer gebeld van ik kan hem niet vinden. Zo hadden we het toen ook afgesproken. En toen heb ik gewoon die box niet hoeven te betalen. Dus dat was ook heel netjes. Oke mooi zet ik even de levering erbij. Kan je die weer beoordelen? Dus doe ik die ook weer hier (zeer positief).
15	Positief, negatief	Ja dat vind ik dus lastig want als je zegt levering. Er zijn verschillende chauffeurs. En er zijn er een aantal bij die ik heel plezierig vind, heel vriendelijk, heel fijn. Dus wil ik graag een pluim geven, maar ik weet geen namen. Dus dat verschil is er. Ja oke want er zijn dus ook jongens die erbij zitten die.. Ja die ik wat minder een pluim zou geven. Het is niet dat ik ontevreden ben, behalve dan die ene keer dat het zo laat werd. Maar goed dan weet ik ook niet wat de verkeersdrukke is geweest. Maar ze hielden je ook niet op de hoogte? Nee. En dan was dus ook dat ik op een begeven moment naar bed wilde en denk ik van ja hallo ga ik nou opblijven omdat jullie niet zijn geweest. Dat is ook niet de bedoeling. Nee dat is ook niet de bedoeling inderdaad. Maar waar zal ik de levering dus neerzetten? Nou dat vind ik dus lastig want eigenlijk ben ik dus tevreden, behalve dus die ene keer. En ik heb het idee dat ze ermee bezig zijn want het gaat steeds beter. Ik weet niet of dat zo is maar ik merk sinds ik er mee bezig ben, dat is niet een zo heel lang bezig, maar in die 2 maanden dat er vooruitgang in zit. Ja oke mooi. Zal ik hem anders bij neutraal neerzetten? Ja neutraal.
16	Neutraal	Even denken hoor. Dus dan komen ze gewoon aan de deur met die box. Ja dat is altijd prima ja. Ik weet eigenlijk niet zo goed wat ik daarover moet zeggen. Ze komen hem gewoon geven. Ja zijn het aardige jongens? Van de week waren we volgens mij niet thuis en toen belde de bezorging even naar Sebas van hallo ik sta voor de deur. En toen heeft hij echt even gewacht toen Seb de straat in kwam rijden. Dus dat was wel goed, dat was wel netjes. Ja en anders geven ze het volgens mij bij de burens af. Ja het is wel belangrijk dat die koeriers een beetje leuk die box geven, dat merk ik wel. Ja precies. Naja we hadden laatst een probeersel om ook te vergelijken. Hoe heette die nou. Mathijs? Nee niet Mathijs, kwam uit Amsterdam. Drie van die gasten ook. De Krat of Beebox? De Krat, ja volgens mij. Er was nog een andere volgens mij. Niet Beebox maar nog een andere, ken je die? Weet het niet. Heel klein nog zijn ze denk ik uit Amsterdam. Maar die gaf echt zo'n praatje van dit zit er in, ik hoop dat het u lekker smaakt. Mocht je nog vragen hebben, laat het ons weten. Oh wat cool. Dus ze namen echt de tijd voor je.

Ja in plaats van hier dit succes ermee, merk je wel echt dat de chauffeurs verder niet van Streekbox zijn. Maar dat kan natuurlijk ook niet. Maar dat zou wel beter kunnen dat ze iets gewoon nou eetsmakelijk en geniet ervan. Ook een beetje herkenbaar als Streekbox zijn. Dat ze een polo hebben of weet ik het, dat zou toch wel iets meer het gevoel geven van dat het ook bij Streekbox hoort. Maar dat kan natuurlijk niet wat jullie koerier gaat natuurlijk via PostNL.

Ja maar misschien kan het op een of andere manier toch wel.

Ja of dat ze gewoon eetsmakelijk zeggen. Ja zoiets kleins.

Dus als je de levering zou beoordelen?

Zou ik neutraal doen. Het springt er niet uit, maar het is ook niet slecht. Dus neutraal

E3	Hoe vind je de informatievoorziening?
1	Positief Ja goed hoor, goed afgehandeld. En ook dat stuk, naja nogmaals goed afgehandeld. Ik dacht dat zal wel weer ingewikkeld worden en nee hoor, ook het financiële stuk was ook simpel. Prima, keurig.
2	-
3	Positief De informatie hierin? Nou het wordt goed omschreven wat er gedaan moet worden en het is handig dat de tijd, ook met het snijden, het voorbereidingswerk totaal is. En als ik dan een drukke dag heb dan denk ik hmm, ik begin met.. dan kijk ik naar de tijd eerst. Dan doe ik dat van 30 minuten en dan die van 35 minuten een andere keer als je niet te laat thuis komt. En de tijden die ze geven voor de oven of voor het bakken, dat loopt mooi samen in de volgorde. Zeg maar als je aardappelen moet koken 20 minuten dan beginnen ze daar mee. Dus dat is gewoon keurig omschreven. En we vinden het ook leuk, op bladzijde 1 de informatie die wordt ook gelezen door ons. Dat vinden we leuk en vooral ook de herkomst van de producten. Daar kijken we elke week toch even. Wat leuk een paprika uit het Westland of zo dat is dan vlakbij. Of waar het vandaan komt.
4	Positief, negatief Ja sowieso de mailtjes zijn wel goed. Dat je weet wat er aankomt en zo, dat is wel leuk. Want ik weet niet of het online ook.. zou ook een soort van omgeving zijn, mijn Streekbox waar je dat nog even na kan zoeken of ik weet niet of dat bestaat maar dat je een overzicht hebt van je geschiedenis van orders en dat soort dingen. Het voelt niet.. als je zeg maar een bol.com hebt of zo, dat is misschien een heel groot voorbeeld maar daar kan je echt zien van dit heb ik besteld vroeger. Ja dat je een eigen account hebt. Ja echt een eigen account waar je in kan loggen en het liefst dan volgende box wordt dan en dan verwacht en daar zit dit en dit en dit in. Dat je meer een mooi overzicht hebt. Dat zou wel beter zijn, denk ik. Het is een gedeelte van de service.
5	Negatief Ja op dat ene puntje na prima. Dus dat heeft weer met het zelf beheren van het abonnement te maken? Ja.
6	-
7	Neutraal Ja ik heb eigenlijk nooit meer op de site gekeken omdat het gewoon allemaal goed liep eigenlijk.
8	Neutraal Naja de email krijgen we niet want ik heb geen nieuwsbrief. En op de site we bestellen nu via de site. Naja dat doet mijn vrouw en voor de rest hebben we geen contact met Streekbox.
9	Positief Ja naja wat ik zeg de mailtjes die ik krijg vind ik prima en op de site kijk ik eigenlijk niet meer zo want ja ik heb hem toch al. Maar misschien wel eens leuk om daar weer eens op te kijken of er nog iets is veranderd. Ja precies. Dat zal ik binnenkort weer eens gaan doen.
10	-
11	Positief Ja volgens mij wel. Ik zou niet weten waar nog meer nodig zou zijn. Dit is ook wel lekker dat het allemaal nuttig is en relevant is en niet allemaal spam
12	Negatief Ja op zich vind ik dat je goed op de hoogte wordt gehouden maar ik denk dat dan ook weer terug neer komt op dat er heel veel via de mail gebeurt voor mij in ieder geval. Of ik ga zelf naar de website en dat is op zich prima maar wat ik dus zei over die controle hebben dan zou het nog wel fijn zijn als ik nog een plek heb waar ik eventjes kan zien hoe het met mijn specifieke abonnement gesteld is. Uhu oke. Ik heb het idee dat de site en al die dingen gericht zijn op mensen die eenmalige een box bestellen en het is iets minder duidelijk.. Als je echt een abonnement hebt. Ja want je hebt inderdaad de eerste paar keer dat je naar de site gaat en besluit een box te bestellen en daarna gaat het allemaal via email en ik denk dat je meer met de website zou kunnen doen.
13	Positief Je krijgt altijd van te voren wat er van te voren in de box zit. Kan je er een beetje rekening mee houden van wat je zelf koopt. Voor mij is het genoeg informatie.

14	-
15	-
16	Negatief Nou ik lees dus die twitter berichtjes vind ik wel leuk, en de nieuwsbrief wat ik net zei, ik vind receptenboekje, daar zou je volgens mij nog meer nieuwsdingetjes kunnen doen aan de achterkant. Ja naja die asperges was best wel wat die in de box zaten. Zou ik echt promoten in het receptenboekje, en misschien ook laat je kennissen weten dat het in de box komt of geef een box met korting weg. Dat nog meer gebruiken want het receptenboekje leest echt iedereen. Ja dus daar zou nog meer mee gedaan kunnen worden? Ja denk ik wel. Meer acties. Ja op één pagina.

E4	Heb je gebruik gemaakt van de klantenservice en hoe heb je dit ervaren?	
1	Positief	Ja die is prima. Ik heb wel is anders meegemaakt. Ja? Wat gebeurde er toen? Ja weet ik veel gedoe. Vaak doordat ze met het systeem problemen hebben wordt het allemaal heel omslachtig en duurt het heel lang. En weet ik veel of het gaat toch mis. Dus ik had zoiets van ben benieuwd hoe dit zou gaan. Maar het was echt heel makkelijk. Nou top. Ja vond ik ook, heel goed.
2	Positief	Ja prima. Er werd goed snel gereageerd. Ja. En ik had een keer een klacht en toen werd deze niet geleverd. En toen kreeg ik iets extra's erbij. Oh fijn. Ik weet het niet helemaal meer, maar het was goed opgelost.
3	Positief, negatief	Ze zijn probleemoplossend gericht want er wordt gauw aan gewerkt als er een probleem is. We hebben 1 keer een probleem gehad dat er een verkeerde box werd geleverd, vegetarische box. En toen konden we, dat was om 7 uur 's avonds, konden we toch gelijk bellen naar de klantenservice. Is de chauffeur gebeld en driekwartier later was die geruild onze box. Oh, zo dat gaat snel inderdaad. Ja, dus dat het was goed bereikbaar en toen werd het probleem opgelost. Oke mooi. En we hebben een keer gehad dat we twee keer rundvlees in het pakket hadden, terwijl het rundvlees en gehakt had moeten zijn. Nou daar heb ik niet over gebeld want ik dacht ik ga even naar de slager en koop gehakt, want dan heb je toch ook nog dat geleverd. Maar het komt zelden voor dat iets ontbreekt. Of dan wordt het gemeld op de site. Oke ja. Er was nog een keer eens iets. Oh ja die broodjes. Ja dat was deze nog. Dat was deze. En toen stond er niet bij hoelang ze in de oven moesten. En daar krijg je een mail over. Daar zijn jullie ons voor eigenlijk. Ik snap wel dat je het wel vaker hebt gedaan, maar als er een probleem is dan wordt het netjes opgelost en het komt niet vaak voor. Maar dat zijn de problemen die we dan in de tijd dat we bij jullie zijn hebben ondervonden. Oke. Even kijken, zet ik er de klantenservice bij. Oh ja, ik heb een keer gehad met aardappelen. Dan moest er een keer stampot van gemaakt worden en een keer frietjes of zo. Dat waren twee aparte zakjes, maar toen dacht ik ja welke is nou de kruimelige aardappelen en welke is nou.. en dat was het enige wat ik dacht oh ja dat had misschien wel handig geweest als dat aangegeven was van voor stampot en voor dat. Dat herinner ik me ook nog een keer.
4	Neutraal	Nee nooit. Ja een keer terug gemaaild naar dat Niveco dat ik niet thuis kon zijn maar verder niet met Streekbox zelf. Oke. Er waren geen problemen verder? Naja van de week hadden we toevallig een kapot doosje paprikapoeder maar goed dat is dan jammer. Maar goed daar gaan we niet voor bellen. Dat los je toch ook niet op.
5	Positief, negatief	Ja prima ik kreeg snel antwoord met een naam erbij en meteen proactief van als je het weer wil prima stuur mij weer een mailtje met het ticketnummer erbij dan komt het goed. Oke zet ik klantenservice erbij. Waar kan ik hem neerzetten? Ja zeer positief hoor. Oke mooi. Alleen het kan, gevoelsmatig zeg ik dat moet je via de site kunnen regelen.
6	Positief, negatief	Naja een keer dus, een keer is het fout gegaan met het leveren van aardappelen en toen heb ik gebeld en toen werd het gelijk goed aangepakt. Oke mooi. En had je gebeld of..? Ja ik had gebeld. Tenminste dat vond ik nog een klein beetje lastig, als je nu op

		de site komt dan op zich contact kan je nog wel vinden maar heel even iets zoeken over je product is wat lastig te vinden op de site. Ja klopt. Maar aan de andere kant als je belt, dan wordt er direct geantwoord en wordt het meteen goed behandeld dus dat vind ik ook ergens wel weer goed. Ja. Oke even kijken hoor dus website vind je beetje onduidelijk. Kan je dat weer neerzetten? Ja en de volgende contact? Ja of klantenservice. Ja zit daar ook nog verbetering in vind je? Klantenservice vind ik niet. Website naja wat ik zeg, daar mis ik een beetje op het moment dat je daarheen gaat dat je kan inloggen en echt je producten ziet. Je wordt eigenlijk gedwongen om contact op te nemen, wat ik aan de andere kant ook wel weer goed vind omdat dat heel persoonlijk is.
7	Positief	Nou ik heb hem nu eventjes voor een paar weken stopgezet en toen heb ik, oh nee dat heb ik met de email gedaan. Dus klantenservice heb ik nooit meer aan de telefoon gehad. Oh ja, maar wel via de mail. Ja. Oke schrijf ik dat ook even op. En hoe ging dat? Ja fantastisch echt supersnel reactie. Oke mooi, waar kan ik hem neerzetten? Ja zeer positief. Weetje ik had gevraagd kan ik hem even tijdelijk stopzetten en kreeg meteen een reactie met ja tuurlijk vanaf wanneer en hoelang. Ja dat had ik er zelf volgens mij niet eens ingezet. Nee dat ging echt heel goed.
8	Positief	Ja dat ging prima. En ze hebben er ook wat mee gedaan. Oke dat is mooi. Dan heeft u ook echt het gevoel dat er naar u geluisterd wordt. Ja dan doet het er ook toe om positieve feedback te geven. Oke mooi en was dat via de mail of telefonisch met de klantenservice? Telefonisch. Telefonisch oke. Heeft u verder nog contact gehad met de klantenservice? Nee.
9	Neutraal	Nee heb ik nog niet hoeven doen. Ik heb alleen teruggebeld en dat ging ook netjes. Oke. Weetje wel toen ik jouw telefoontje gemist had, toen had ik even teruggebeld en dat ging heel netjes. Gelijk duidelijk, Streekbox, oke weet ik even genoeg.
10	Positief	Ja nee dus voor vakantie om het een week stop te zetten. Oke en hoe vind je dat? Ja ook prima. Toen kwam die gewoon niet en toen kwam die weer wel. En er was een keer verwarring met Pasen of Kerst geloof ik. Oke en toen? Toen had ik gebeld want het was mij niet duidelijk of ie dan zou komen en wanneer. Ik had geen gebruik gemaakt van die kerstbox en toen kwam ie uiteindelijk op een donderdag of zo omdat die dagen er tussen zaten. En toen zat ik al 3 dagen van huh hij zou toch vandaag komen. Oke. En hoe zou je de klantenservice beoordelen? Ja zeer tevreden, daar heb ik echt geen commentaar op. Het is dus een beetje een saai interview.
11	Positief	Ja. En hoe kwam dat dan? Een keer zijn we een keer gebeld inderdaad omdat ze toch die box niet bij zich hadden geloof ik. Maar toen was het ook heel netjes opgelost.. oh toen hadden we een verkeerde box gekregen volgens mij. Volgens mij hadden we een 2 persoons gekregen in plaats van een 4 persoons. En een keer andersom. Volgens mij. En toen inderdaad heel netjes, toen hebben we hem gratis gekregen volgens mij, dat was heel netjes opgelost. En een keer toen we de box hadden omgezet naar een 2 persoonsbox. Oh ja. En hebben jullie gebeld of gemaild?

		Dat was via de mail. Oke. En als jullie de klantenservice zouden moeten beoordelen? Tevreden tot zeer positief. Je krijgt snel antwoord, goed meedenken.
12	Positief	Ja dat vond ik echt heel netjes. Ik kreeg gewoon heel snel reactie en ook gewoon met die recepten werd gezegd van heb je een voorbeeld en dat heeft ie dan doorgestuurd. En in ieder geval is het probleem nu opgelost dus misschien hebben ze daar daadwerkelijk iets mee gedaan of misschien was het gewoon toeval. Dus je hebt wel een beetje het gevoel dat er naar je geluisterd wordt? Ja zeker. Mooi. En als je de klantenservice zou beoordelen? Ja daar ben ik gewoon tevreden over. En wanneer zou het dan zeer positief worden? Nou misschien als ik wat meer terugkoppeling had gehad van wat ze er nou eigenlijk mee hadden gedaan. Oh ja dus wat er echt is gebeurd. Ja ze hebben goed gevraagd en geluisterd en ik heb wel het idee dat ze er iets mee gingen doen maar ik weet niet wat er nou daadwerkelijk mee is gebeurd dus dat zou wel mooi zijn als je dat dan ook nog hoort of zo.
13	Positief	Ja prima. Ik had een keer, dat vond ik wel grappig, een mailtje gestuurd, er was een recept en dan moest je, ik kon het echt niet. Dat mislukte echt grandioos. Dus ik dacht laat ik nou eens terugsturen van dat het echt heel moeilijk was. En toen kreeg ik meteen een gratis box. En toen zei ik nou dat hoeft ook weer niet. Dat vond ik wel grappig. Toen dacht ik nou dat ik moet echt laten weten dat dat echt niet gaat. Uhu. En dat vond ik ook wel leuk dat ze dat echt serieus nemen. Ja dus je hebt wel het gevoel dat je echt gehoord wordt. Nou die keer wel ja. Ik schrijf de klantenservice er even bij. En ze nemen altijd de telefoon op. Dat vind ik ook prettig en ook niet uren in de wacht of muziek. Nee precies, dat is ook wel fijn inderdaad. Hoe zou je de klantenservice beoordelen? Nou ben ik ook heel tevreden.
14	Positief	Ja en als je het af wilt zeggen dan moet dat via de mail. Dus ik heb wel contact gehad maar niet live. Ja. Hoe zou je die beoordelen? Dan ben ik dan ook zoals altijd erg tevreden. En dat zijn wel, moet ik zeggen, cruciale punten. Als het dan, ja goed, toen ook met die box dat ie niet kwam. Ik was dus niet thuis, terwijl het wel duidelijk dat mailtje krijgt met wanneer ze komen. Maar dat werkt voor mij niet maar toen heb je dus ook bedrijven die zeggen van ja dan had je maar thuis moeten zijn. En dat vind ik echt, ik dacht van als ze dat gaan zeggen dan stop ik er gelijk mee. Hij had het ook aan de burens kunnen geven. Ik bedoel pakjes komen altijd terecht. Dus dat is wel heel belangrijk. En dat je heel goed antwoord krijgt op je mailtjes. Dat vind ik ook altijd heel erg goed en fijn. Oke mooi dus dat doen ze wel heel netjes. Ja.
15	Negatief, positief	Nee ik wou net zeggen want we hebben er al een paar besproken. Ik heb nog een keer contact gehad en daarom zie ik dat er met die chauffeurs nog van alles gebeurd, op een gegeven moment wilde een chauffeur opeens een digitale handtekening hebben. Dat was niet aangekondigd. Dat vind ik dan vreemd. Ik bedoel als het even was aangekondigd via de mail van joh we gaan een nieuwe manier van werken uitproberen, we vragen een digitale handtekening. Dan denk ik nou dat is prima. Maar als ik 3 boxen heb gehad waar dat niet gevraagd en de 4^e wel, dan denk ik he waar gaat mijn handtekening naar toe, wat gaan jullie daarmee doen. Dus in die zin. Oke dus de afstemming met de leverancier dat is wel een beetje vaag. Ja.

	Oke. Schrijf ik even de klantenservice op. Waar zou je die neerzetten? Ja als ik daar dan over bel, want dat is dan de klantenservice. Dan is het weer prima, want ik belde kreeg ik niemand aan de telefoon. Want ze komen pas 's avonds dus ik kan pas 's avonds bellen. Dat ik diezelfde avond dan nog wordt teruggebeld, dat vind ik nou service. Ze zijn er niet om de telefoon aan te nemen, maar ze bellen dan terug. Dat vind ik dan service. Oke mooi. Ja daar ben ik dan tevreden over. Tevreden ja. En weer dezelfde vraag, wanneer zou het zeer positief worden? Ja eigenlijk, ben ik daar heel positief over.
16 Neutraal	Nee heb ik nooit gehad. Komt door Sebas, dus daar kan ik niks over zeggen.

E5	Zou je eventueel nog iets anders verbeterd willen zien, naast de punten die je al genoemd hebt?
1 Negatief	Uhm nee, eigenlijk niet. Alles wat ik al heb genoemd. Dat zijn natuurlijk.. Ik hoop wel echt meer vis, dat hoop ik echt. Ja dat zou ik echt heel fijn vinden, elke week een keer vis een keer vlees of zo. Ja en ik denk ook dat veel mensen dat vinden. Ja die Gezinsbox is natuurlijk iets goedkoper, maar ik geloof niet dat dat invloed heeft daarop. Nee, want wat vindt u van het verschil tussen de Gezins- en de Specialsbox? Nou dat is niet zo heel.. bij de Specials zit er vaak een iets exotischer ding. En soms zoals nu dacht ik shit dat was precies de vis. Dan vind ik het weer heel jammer. Bij zoals deze de Toscaanse vis, heerlijk, lekker. Maar dat hele weet ik veel.. Koreaanse huppeldepup maken we dan niet. Dat komt er dan niet van of zo. Maar het verschil is niet zo heel groot. Ik had wel het gevoel dat vis vaker in de Specials zat nu. En hiervoor, voor we die switch deden was dat niet zo. Dus dat is heel stom. Ik dacht oh dat maakt niet uit, maar sindsdien lijkt.. het shit weer. Naja goed ik weet niet precies hoe dat verder zit. Nee hoor, wat mij betreft niet. Ja ik vind namelijk zelf ook dat het verschil tussen deze twee niet zo groot is. Nee, het lijkt wat willekeurig of zo, want er is wel prijsverschil. Misschien zitten er net wat duurdere ingrediënten in maar dat zie ik ook niet altijd. Dus ik zie het niet helemaal.
2 Negatief	Uhm, nou goed van mij mag de tijd iets realistischer worden ingevuld, maar goed dat weten we zelf inmiddels ook wel. Ja wat ik ook minder vind, deze week hadden we bijvoorbeeld ongelooflijk veel paprika er in. En als dat nou net iets is wat je niet zo lekker vindt zit je met heel veel paprika in huis, snap je. Ik kan me ook wel voorstellen dat het praktisch is maar het mag iets meer diversiteit. Ja ik vind het gewoon wel goed hoor. Kijk als het nou iets is wat heel veel mensen vinden. En ja het enige wat ik dus wil uitvinden is dat als ik de box op maandag bezorgd krijg, of ik dan versere producten heb. Of dat het gewoon hetzelfde is. Ja wat ze zijn niet heel lang houdbaar of zo? Nou omdat ik zeg, we hebben een paar keer iets weg moeten gooien. Het ligt in de garage koel dus daar kan het niet aan liggen. Nee oke. Oh ja weet je wat ik ook wel fijn zou vinden. Vertel. Een beetje rauwkost of zo erbij. Dat vind ik wel lekker als je je gerecht eten en dan doe ik dat meestal zelf bijvoorbeeld tomaatjes of komkommer er bij. Maar dat vind ik altijd wel lekker.
3 Negatief	Ja ik vraag me af, want hier op de achterkant (van het receptenboekje) staat wat je de volgende week gaat eten en dan krijg je ook nog een mailtje wat je gaat eten volgende week en daar staan ook nog vaak andere dingen dan op. Dat het niet klopt. Oke. Ja. Maakt me niet zo heel veel uit, maar ik vroeg me af. Maar nu klopt het wel he want vorige week hebben we deze gehad en nou hebben we de oosterse pannenkoeken. Nu klopt het wel. Maar het was dus een paar keer dat het.. Dat het niet klopte. Nee, maar jullie sturen ook altijd een mail met wat je gaat eten de volgende week. Ja. Nee dat wat verbeterpunten zijn heb ik net aangegeven en wat je extra nodig hebt is eigenlijk zo weinig, oh dat wilde ik ook nog zeggen, dat je daar nog extra boodschappen voor hoeft te doen. Het is niet dat je denkt oh god, ik heb eieren nodig maar ze zitten er niet bij of zo. Dus dat maakt het eigenlijk miniem wat je er zelf nog bij moet voegen. En het voordeel is dat je geen dingen weggooit, want het gaat allemaal op. En wat ik over hou van rijst of macaroni of zo als dat veel is gebruik ik dat weer voor doordeweeks om zelf dat te maken. Dus dan komt dat ook weer op.

4	Negatief	Ja die punten die ik net zeg zijn op zich al verbeterpunten denk ik. We hebben het er ook wel is over gehad, soms hebben we wel eens een halve pompoen over bijvoorbeeld omdat je toch de helft nodig hebt. Dan heb je toch pompoen over. Ja en dan weet je niet wat je ermee moet doen. Nee klopt het zou leuk zijn als je soort van.. wat kan je met een halve pompoen. Rooster het in de oven. Verzin hele simpele dingen die je gewoon als side dish erbij kan maken. Dat je alles op kan maken wat je hebt. Ja anders is het wel zonde inderdaad. Ja vind ik ook. Ja ik denk, we zijn met z'n tweeën, als je met vier personen bent maakt het niet uit. Dan maak je die pompoen wel helemaal op. Maar met twee personen is dat toch wel wat anders. Ja dat zijn meer ideetjes van hoe zou het beter kunnen. Maar over het algemeen, het werkt het is prima en het is oke.
5	Neutraal	Nee niet dat ik weet.
6	Neutraal	Niet echt nee.
7	Negatief	Nee ik kan niks bedenken. Even denken hoor. Ja ik vroeg me af, ik ben een beetje met afvalscheiding bezig en ik vind het heel positief dat je de box weer mee kan geven en ik vroeg me af of de groentes, weetje als je 4 tomaatjes hebt of dat niet gewoon los in de box zou kunnen in plaats van ook weer verpakt in een papieren zak. Maar dat is natuurlijk niet altijd haalbaar. Ja is wel iets om over na te denken. Maar verder is alles goed bepekt.
8	Neutraal	Nee dat kan ik niet bedenken.
9	Negatief	Nou weetje ik nu kijk zelf even goed wat is langer houdbaar en wat is minder lang houdbaar. De eerste keer had ik gewoon het boekje gevolgd maar dat was niet zo handig want je zit toch bijvoorbeeld als je kastanjechampignons heb die moeten de eerst volgende dag gebruikt worden, dat is even.. Misschien dat er informatie in kan staan van let even op de houdbaarheid van de ingrediënten of zo. Dat je even kijkt welk recept je het eerst gaat maken. Uhu, want het blijkt toch wel dat de ingrediënten niet zo lang houdbaar zijn. Nee maar dat is natuurlijk ook omdat het allemaal supervers is en niet geconserveerd of zo. Dus als ik kijk oh er zit gehakt in, maar ik wil eerst de andere opmaken dan gooi ik de gehakt in de vriezer of zo. Dus dat bedenk ik zelf dan wel, maar voor anderen is het misschien wel handig om de tip erin te zetten van kijk even wat het eerste gebruikt kan of moet worden. Oh ja, goede tip. En ben je nog steeds klant van Streekbox? Ja hoor, ja. Ik krijg hem maandag weer. En ik vind het ook altijd leuk dat je in het boekje van deze week al kan zien wat er volgende week in de box zit. En dan denk ik oh lekker of leuk of hmm dat ken ik niet, nee dat vind ik wel heel leuk.
10		-
11	Neutraal	Ik zou het niet weten. Nee. Ja ik ook niet.
12	Positief	Nee verder niet. Ben eigenlijk wel heel tevreden.
13	Negatief	Nou dat stoort me nu het meest. Tot nu toe vind ik de variatie, oh dat was de vorige keer dat ik zo'n box kreeg toen dacht ik he bah. Maar nu met die recepten, nu krijg je ook steeds wortels maar dat is natuurlijk ook de tijd van het jaar. Maar iedere keer zit er toch een andere bereiding bij en dan is het toch minder irritant. Ja precies. En zelf heb ik niet zo heel veel fantasie met dat soort dingen. Maar dan heb je toch dat het iedere keer anders is. Of een keer rauw of een keer gekookt.
14	Negatief	Ja ik zou de website echt duidelijker maken en meer toegankelijk. Dat je toch beter ook ziet wat er gaat gebeuren, waar je aan toe ben. Het voelt een beetje alsof je ergens in stap waar je niet helemaal weet wat er nou gaat gebeuren en uiteindelijk blijkt alles hartstikke goed geregeld te zijn. Dat zie je niet aan de website. Dus ik denk dat dat wel een drempel is. En ja dat het veel werk is, is wel een soort keuze want dat maakt wel dat je super lekker eet. Je merkt gewoon als je meer aandacht eraan besteed dat het gewoon lekker is. Dus dat hoeft voor mij niet te veranderen maar ik kan me voorstellen dat andere daar wel problemen mee hebben.

		Oke ja. En die tijden die erbij staan? Ja dat haal ik echt niet. Maar misschien ben ik ook heel langzaam. Ja want hoe lang ben je er uiteindelijk dan mee bezig? Dus ik ben gemiddeld, nou heb ik ook wel een rare, ik heb geen normaal gasstel, ik heb een aga oven zeg maar. Dat stond hier al in het huis. Dus daarom duurt het ook langer. Maar ik ben er wel een dik een uur mee bezig zeg maar. En dat heeft ook te maken met dat gasstel. Dus ik heb eigenlijk ook maar 1 pit. En dan kook ik in ovens. En ik doe ook heel veel dingen 1 voor 1, dus een soort slow cooking gebeuren. Dus daar heeft het ook mee te maken. Oh oke. En daarnaast, zou je nog iets anders verbeterd willen zien? Naja misschien soms de variatie. Bijvoorbeeld, meestal is dat geen probleem, maar bijvoorbeeld deze keer hadden we heel veel wortel. Was er bijna alles met wortel. En bij ons lusten ze eigenlijk geen wortel. Dus dan, dat is ook beetje intenderend, want je moet eten wat je krijgt, maar nu zat er dan volgens mij in alle 3 de gerechten of 2 en dat is dan wel jammer. Ja precies. Dan valt het ook zo op als mensen het niet lusten. Maar we hebben konijnen. Maar dat vind ik dan ook zonde want het is gewoon hele lekkere groente dus dan vind ik het zonde om aan de konijnen te geven. Maar dat is eigenlijk. En we zijn dus met 2 volwassenen en 2 kinderen en daar is het genoeg voor. Maar dat is misschien als je met 4 hele grote ben niet meer. Dus nu heb je de 4 persoonsbox? Ja dus nu zijn ze 10 en 7. En nu heb ik altijd nog wel wat over. Maar dat is ook wel lastig als ze dan dadelijk 15 zijn dan is het misschien aan de krappe kant. Uhu ja oke. Dus de hoeveelheden zouden dus misschien iets meer moeten zijn. Ja maar ja aan de andere kant, of je zou nog een box erbij moeten maken of zo. Dat je een box hebt voor een gezin met kleine kinderen en een gezin met grote kinderen. Want als je mij weer heel veel gaat geven, dan moet ik dingen weg gooien. En dat vind ik ook heel goed dat je bijna nooit dingen hoeft weg te gooien omdat het wel goed afgemeten is. En wat over is daar kan je nog iets anders mee. Dat vind ik ook heel goed. Want bij Odin had je soms dingen en dan weet ik echt niet wat je daarmee moet. En dan aan het eind van de week gooide ik het weg. Dus dat is ook de reden dat ik het heb opgezegd. Dat vind ik echt zonde. Dus voor mij zijn de hoeveelheden nu eigenlijk perfect.
15	Negatief	Ja als ik kijk naar de box zelf, maar daar heb ik het al aan de telefoon over gehad, dat ik het fijn zou vinden, maar ik snap dat het lastig is. Als ze meer rekening met je houden. Nou wordt er dus met mijn tarwевraag rekening gehouden maar er zijn nog meer dingen die ik normaal gesproken niet eet. En dat heb ik nu verder niet genoemd, maar als dat zou kunnen zou dat extra service zijn. Ja precies. Dat het meer gepersonaliseerd is. Gepersonaliseerd ja. Ja dus dat zou wel fijn zijn. Dat zou wel fijn zijn, maar ik weet niet hoe groot ze zijn. Nou nog niet heel groot hoor. Nee die indruk had ik al. Dus ik snap dat het lastig is. Dat kan je pas doen als je groot bent, want dan kun je veel mensen, kan je kijken of je aan je groepsbestelling kan komen als je.. dus dat snap ik wel. Maar dat zou voor mij wel een overweging kunnen zijn om toch te stoppen.
16	Negatief	Even denken hoor. Nou ja misschien, of dat kan is een tweede, maar ik vind 3, nou het zou ook wel fijn zijn als je 4 maaltijden krijgt. Dat kan nu nog niet volgens mij he. Nee klopt. Nee dus dat je daarin kan variëren. Ja dus dat je kan kiezen hoeveel maaltijden je in je box wilt. Ja of soms zijn we op vakantie of een paar dagen weg, dus dan zou je misschien 2 willen. Maar 4 dat zou ik wel fijn vinden. Ja familiebox dat zou ik wel fijn vinden. En daarmee bedoel ik, kijk we hebben nu kleine meiden en die eten nu bijna niks. Maar op een begeven moment natuurlijk wel meer. En dan zou een 4 persoonsbox weer teveel zijn. Dan zou ik een soort 2 grote porties, 2 kleine

porties, zoiets. Zou ik kunnen voorstellen, dus echt een gezinsbox met 2 volwassen en 2 kinderen.

Oh ja.

En ik zou wel meer, want onze oudste vindt het wel leuk om te helpen, dus meer kinderdingen. Dat je bijvoorbeeld meer ideeën bij recepten hebt waar je kind mee kan helpen of dat je een pannenkoekje in de vorm van Nijntje kan maken, ik noem maar wat. Maar dat je met kinderen leuk kan koken en daar leuke ideeën bij hebt.

Ja dat is ook wel leuk bij de familiebox die je net noemde.

Ja toch. Dat het net, bij kinderen moet je altijd het leuk maken. Helpen vinden ze altijd leuk en dat doet ze nu ook wel. Volgens mij als je mensen nog meer over de streep zou willen trekken, vooral met kinderen, zou dat echt heel leuk zijn.

Oke goede tip.

Ja he als moeder is dit het eerste wat in me opkomt.

F1	Wat vind je van de e-mail over de factuur van je Streekbox abonnement?
1 Negatief	Ik zou het liefst wekelijks doen. Wekelijks betalen? Ja het liefst wel. En waarom liever wekelijks? Nou dat spreidt het een beetje uit of zo. Het is nu in een keer steeds dik 100 euro, terwijl je het eigenlijk wel weet. Maar het is zoveel. Dus ik zou het heel fijn vinden. Maar ik snap wel dat het administratief heel vervelend is of zo of duurder. Dus voor de rest is het keurig hoor. Wekelijks is het net even wat milder en heb je het beter in je smiezen. Ja ik snap het. Kunt u hier een beoordeling over geven? Ja op zich gaat het wel. Kijk hoe het wordt uitgevoerd is prima dus daar is niks mis mee. Maar ja. Toch een nadeeltje. Ja je verliest meer het overzicht. Het is toch een deel van je wekelijkse boodschappen eigenlijk maar je verliest het overzicht. Opeens is het kedeng. Oh ja shit.
2 Negatief	Ja het is op zich prima, maar soms vind ik het wel balen want dan heb ik net de laatste box op die ik betaald heb en dan is die factuur voor de komende weken alweer en je hebt dan je eten nog niet gehad en dan denk ik van nou. Kan me ook wel voorstellen dat bedrijven hun continuïteit moeten bewaken. Even kijken, dat zet ik dan even hier neer. Maar dat komt waarschijnlijk ook omdat ik het op vrijdag de box geleverd krijg. Ik heb dus twee weken betaald voor deze week en volgende week en waarschijnlijk krijg ik dan dit weekend de factuur van de volgende drie weken. Uhu, dus het mag wat praktischer eigenlijk? Ja of in ieder geval voor maximaal twee keer. Niet voor drie keer want dan moet ik opeens meer dan 160 euro betalen en dat vind ik best veel. Ja snap ik. Kunt u hierover een beoordeling geven? Ja neutraal. Maximaal twee keer, naja goed dat kan jij zelf noteren.
3 Positief, negatief	Ja. Nou dat weet je nu dus als ik hem krijg betaal ik hem zo snel mogelijk. Voor mij zou het ook mogen dat je weet je wel zo'n automatische incasso hebt. Dat is makkelijker maar ik bedoel je maakt het over en ik kopieer dit dan voor de omschrijving. Ja dat is op zich geen probleem. Ja. En het gemak is ook dat als je een week op vakantie gaat dat je het af kan melden bij dit. Dat vind ik wel prettig. Uhu ja precies. Dat het niet zo dwangmatig is van dat kan niet. Ja precies dat je dan maar moet thuisblijven of zo. Nee maar dat is de flexibiliteit daarin is dan makkelijk. Maar dit op zich geeft me geen probleem, maar zou het automatische afschrijving zijn.. Dan zou het iets makkelijker zijn ja. En zou u de factuur willen beoordelen? Daar zet ik dan tevreden bij.
4 Positief, negatief	Dan scan ik er even doorheen. Ja ook hier. Het is functioneel, het is prima voor het doel denk ik. En wat vind je van de betaling per maand? Ja ik denk dat het een goede manier is. Ik heb me niet echt verdiept in andere methodes om te kunnen betalen. En ik vraag me af, stel je zou het op willen zeggen, kan me best voorstellen dat we in de zomer het stop zetten omdat je toch meer buiten de deur gaat eten en dat soort dingen. Daar hebben we nog nooit ervaring mee gehad. Dus dat moet ik nog ondervinden eigenlijk. Naja als je dat van plan bent, kun je gewoon contact opnemen met de klantenservice. Oke ja en ik weet niet hoe het werkt, stopt het na een maand of is het gelijk gestopt. Het wordt gewoon per week ingepland, de box. Dus dat kan gewoon vrij makkelijk. Ja precies. Oke goed om te weten. Ja dat is ook wel goed om te weten dat je daar niet van op de hoogte was.

		Nee inderdaad. Ik heb het nooit opgezocht. De zomer komt eraan dus we hadden het erover. Je eet toch wel meer buiten de deur of we barbecueën, dan gaan we dat soort dingen doen. En dan valt het als een soort verplichting. Als er nog een box op je wacht. Ja precies. Oke schrijf ik de factuur erbij. Kan je die weer beoordelen? Ja de factuur. Oh kijk hier vermelden jullie ook Facebook en zo, hartstikke goed. Qua vorm kan het natuurlijk wat mooier maar wat zullen we eens doen. Ik doe neutraal omdat ik denk dat er nog wat te winnen valt in vormgeving. Ja het is een beetje zenden. Je hebt zelf geen inspraak of zo als je aan de hand van dit mailtje denkt van oh shit er is iets aan de hand ik wil.. Ik wil het even stopzetten of zo. Ja klopt. Er staan wel contactgegevens maar ik denk dat.. Het kan wat beter. Ja dat er wat meer vanuit de klant gedacht wordt dan vanuit het bedrijf. Dat je meer gaat denken van wat zou de klant willen.
5	Positief	Ja prima, ik heb daar geen aanmerkingen op hoor. Oke mooi en wat vind je van de betaling zelf? Per maand. Ja het wordt afgeschreven. Het wordt netjes aangekondigd dat het gaan gebeuren en dat is prima. Oke zet ik even de factuur erbij. Waar kan ik hem neerzetten? Ja hoor zeer positief.
6	Positief	Ja duidelijk prima. Wat ik net zeg hij was een beetje te vroeg, tenminste ik vond dat de incasso te vroeg gebeurde maar ik heb nu het idee dat het aangepast is. Dus dat is prima. Zou je de factuur willen beoordelen? Yes top. Zit daar ook nog verbetering in? Ja het kan er altijd mooier uit zien, maar alles staat erop wat er op moet staan. De informatie die erop staat is duidelijk en dat vind ik allemaal niet zo spannend.
7	Negatief	Ja prima factuurtje. Je vertelde net dat je liever automatische incasso wilde. Ja ik ga dat veranderen, ja dat kwam er dan niet van maar het is wel makkelijker. Ja precies. Ja om de dood eenvoudige reden dat alle facturen die in mijn inbox komen, weet je wel dan ben je onderweg en dan lees je het, en dan kom ik thuis en dan is het helemaal uit beeld verdwenen omdat er weer 20 nieuwe emails zijn gekomen. En dan krijg je van die herinneringen. Dus het komt uiteindelijk wel weer goed, op zich is automatisch wel makkelijker. Ja misschien is het ook wel makkelijker als het hier ook in staat van wil je het veranderen naar automatische incasso.. Ja dat zou kunnen.
8	Negatief	Nee dat zijn we niet, we zijn er ook mee gestopt. Oh u bent er ook mee gestopt, oh sorry. Nou dat is duidelijk. En toen zijn we terug gegaan naar HelloFresh. En na een paar maanden hebben we gedacht van nou laten we nog een keer proberen. De Streekbox? Toen zijn we weer teruggegaan naar de Streekbox om te kijken van nou hoe zit het dan. Toen hebben we bij de kerst bij jullie besteld. Bij ons ging het gewoon goed. En toen kon je ook zien dat er wat was gedaan aan de aangepaste hoeveelheid, de receptuur was nog wat ingewikkeld. Tenminste het duurde nog te lang, ingewikkeld niet, maar het duurt te lang. De dingen waren goed afgepast en oh ja de houdbaarheidsdatum, dus de houdbaarheid, het was goed afgepast. De receptuur moet dus wat strakker. Dus toen hebben we de Streekbox weer twee weken gebruikt en toen gingen we op vakantie. Toen hebben we hem weer even stopgezet en na die tijd hebben we geen enkele box meer in huis moet ik zeggen Oke. Dus ook geen HelloFresh, ook geen Streekbox. Dus vanaf januari hebben we geen boxen. Oke dus heeft u na die maand nadat u de Streekbox heeft gekregen, heeft u daarna gelijk stopgezet? Nee we hebben een maand hem gehad en zijn we daarna teruggegaan naar

		HelloFresh en toen zagen we het verschil. Toen werd het december, hebben we twee Streekboxen bij jullie gekocht, toen hebben we daarna nog twee gehad en toen gingen we op vakantie. Dus we zijn na HelloFresh nog teruggegaan naar jullie en na januari, dus eind januari kwamen we terug, toen hebben we en HelloFresh en Streekbox niet meer besteld. Oke en waarom heeft u daarvoor gekozen? Om allebei niet te bestellen? Nou eigenlijk, de ervaring met Streekbox heb ik net verteld en toen dachten we laten we maar helemaal eens even stoppen en even kijken wanneer we weer zin hebben. Dus dat was meer zoiets van nou we stoppen er even mee.
9	Positief	Oh die is ook heel duidelijk met de dagen waarop je het kreeg daar staat het per dag. Dus dat vind ik wel heel duidelijk. Oke mooi. En vaak worden er meerdere boxen in rekening gebracht in een keer. Hoe vind je dat? Ja dat is prima, ik denk dat dat net zo makkelijk is dan dat je het elke week zou moeten afrekenen. En het is een automatische incasso ook, dus dat is ook heel praktisch. Daar hoeft je ook niet meer over na te denken. Nee ik denk zoals het nu gaat, laatst was het voor drie boxen geloof ik, denk ik van ja prima. Ik heb er geen omkijken naar. Oke. Dus de mail van de factuur. Dat is heel duidelijk. En het betalen van meerdere boxen in een keer vind je ook prima als ik het zo begrijp. Ja dat is net zo makkelijk.
10	Neutraal	Ja die skip ik. Oke. En de betaling per maand? Ja prima. Tevreden. Het is niet het leukste. En de mail, hoe zou je die beoordelen? Met de factuur? Ja tevreden.
11	Negatief	Denk het wel ja. Wat vind je ervan? Ja dit zou ik graag op zo'n website willen. Doordat ik elke keer al die mailtjes heb weet ik niet meer wanneer ik wat wel en wanneer ik wat niet heb betaald. Ja je hebt geen overzicht. Ja ze zouden er best 3 keer achter elkaar dezelfde datum in kunnen zetten zonder dat ik het door heb. Uhu. Of ze zouden er een link in kunnen zetten naar de website. Ja of dat je een kalendertje hebt waar je ziet die heb ik betaald en die is al geleverd. Uhu. Dus als je die mail zou beoordelen, waar zou je hem dan neerzetten? Ja ik krijg een mailtje met euro incasso Streekbox abonnement. Neutraal of zo denk ik? Ja als het zo'n tekst mail is dan lees ik hem niet. Ja ik lees het wel maar die datum die ga ik echt niet onthouden en ik ga het ook niet controleren. Ik ga ervan uit dat die klopt. Ja precies. Ja alleen als je verwacht dat ie komt en hij komt niet dan ga je pas controleren. Of je zit een keer je maandelijkse afschrijvingen te controleren en je ziet he er is opeens heel veel of heel weinig afgeschreven. In het laatste geval zeg ik dan niks. Maar die facturen, ja we zijn geen bedrijf dus we kunnen het toch niet doorbelasten. Je doet er niks mee. Je kunt het ook niet declareren. Nee. Dus eigenlijk is het een beetje onnodig. Het kan beter in een eigen omgeving. Ja dat zou overzichtelijker zijn. Dat je ook zelf wanneer je actief die informatie zoekt dat kan terugvinden. En ook een jaaroverzicht van kijk dit heb je het afgelopen jaar gedaan. Dat je weet wat je besteld hebt en wanneer je dat heb gedaan. En wat vinden jullie van de betaling per maand of per twee weken is het volgens mij. Ja dat zat ik me dus net af te vragen. De ene keer is het vaker dan de andere keer. Ja en vind je dat vervelend? Dat het niet altijd regelmatig of consistent is. Is het per maand of per 4 weken of zo? Ja de ene keer zijn het er 2 en de andere keer 4.

Maar in een maand zitten er 4.
 Ja 4 of 5.
 Hmm vaag.
 Dus ik weet niet hoe dat zit. Maar nee ik heb er op zich geen last van.
Oke. En jullie hebben ook gewoon automatische incasso.
 Ja, maar ik kan dus niet echt zeggen oh ik moet er rekening mee houden dat dan en dan afgeschreven wordt. Op zich zou een vaste dag inderdaad...
 Net als je salaris.
 Ja net als al mijn andere vaste lasten.
 Als je salaris net binnen is geweest.
 Of 1 keer per week.
 Of 1 keer in de week inderdaad.
 Dat zou wel handig zijn.
Oke dus als je de betaling van het abonnement zou beoordelen, waar zou je hem dan plaatsen?
 Neutraal.

- 12 Negatief** Ja met die mailtjes, volgens mij krijg ik nu steeds 3 mailtjes per week en dat vind ik wel een beetje.. dan krijg ik sowieso een mailtje van, dat is dan de nieuwsbrief, dit komt in de box, dat vind ik op zich wel fijn en dan krijg ik een mailtje dus wanneer de box geleverd wordt en dat vind ik ook fijn maar daarvoor krijg ik dan ook nog een mailtje dat ik een box ga krijgen en dat ik morgen een mailtje ga krijgen wanneer de box geleverd wordt en die vind ik dan weer een beetje.. dat hangt misschien ook wel samen met dat ik het gevoel heb dat het echt per week geregeld wordt met de levering dus dan als je eenmalig een box besteld dan is het fijn want dan weet je he mijn bestelling is gelukt. Maar als je een abonnement hebt, ik weet inmiddels wel dat ik op woensdag een mailtje ga krijgen hoe laat op donderdag mijn box geleverd gaat worden.
Maar je krijgt steeds een mailtje dus..
 Wacht ik zou even kunnen opzoeken wat ik bedoel. Dat is volgens mij van de leverancier dan. Van degene die hem komt brengen. Want die heeft dan de bestelling binnen gekregen en daar krijg ik een bevestiging van en dan nog het moment dat ze gaan leveren. En dat is dus..
Dubbel.
 Met een abonnement is dat dubbelop. Even kijken. Of is dat nu niet meer. Euro incasso. Streekbox. Misschien dat het nu verandert is want volgens mij ging het voorheen via een andere. Want dan kreeg ik inderdaad van...
Niveco.
 Niveco inderdaad en daar kreeg ik dus twee mailtjes van. Maar nu zie ik inderdaad dat het door jullie zelf wordt gedaan. Kijk want hier kreeg ik dus een bezorgbevestiging en naja ik kan het ook niet meer vinden. Het valt misschien ook wel weer mee inmiddels.
Ja het is veranderd inderdaad.
 Ja dat is ook weer positief dat ik de mailtjes gewoon van Streekbox zelf krijg.
Want dat vind je ook wel beter als het van Streekbox zelf komt en niet van de leverancier?
 Ja want ik heb vooral iets met Streekbox en ik wil ook het liefst alleen met Streekbox iets van doen hebben en ja dan maakt het mij niet zoveel uit wie het levert. Ik heb sowieso het idee dat het elke week iemand anders is dus dan heb ik ook zoiets van laat mij maar met Streekbox communiceren en eenduidig. Of dat dan intern via 5 verschillende partners gaat dat is voor jullie.
Ja precies dat is voor jou niet nodig. Schrijf ik de factuur erbij. Zou je die willen beoordelen?
 Naja op zich voor mij ik ben er een beetje neutraal over.
Omdat je dus het liever op een eigen account heb?
 Dat en waar ik dus eerder over had gemaild dat er af en toe onduidelijkheid is over.. betaal ik nu voor een maand, betaal ik voor 2 weken.. hij heeft het wel uitgelegd en nu snap ik het wel maar ik vind het niet heel helder en dus vooral niet als je het een keer op pauze zet en dat doe je een week van te voren dan heb je dus eigenlijk al voor een box betaald die je niet gaat krijgen en naja dat is op zich allemaal niet erg maar omdat ik totaal geen inzicht heb moet ik zelf nagaan dat ik zelf niet nog een

	extra box ga bestellen. Want ik had laatst had ik hem 2 weken gepauzeerd omdat ik op vakantie was maar een van die boxen had ik al betaald maar dan moet ik dus nu even nagaan, dus dat werd dan opgeschreven maar dan moet ik nagaan .. Heel onhandig dus. Ja ik vind het heel ondoorzichtig laat ik maar zeggen. Dus eigenlijk zou het ook handig zijn als het gewoon op een vaste datum zou worden afgeschreven? Ja bij Beebox betaalde je dan een bepaald bedrag per maand en dan kreeg je daar zoveel boxen voor en dan als ik een keer vakantie nam dan, ik weet niet of ik het vooraf betaalde of achteraf, maar in ieder geval als ik dan vakantie had dan was de rekening daarna gewoon lager omdat je dan 2 boxen minder betaalde en dat is dan prima want dan is het voor mij gewoon duidelijk. En dan maakt het voor mij niet zo veel uit als je het vooraf of achteraf betaald. Maar dan kan ik gewoon heel snel zien van he hier heb ik minder betaald dat zou dan wel goed zijn.
13	Negatief Ja nee dat vind ik ook netjes. Ze sturen voordat het wordt afgeschreven. En op zich het is voor mij helder. En met die vakantie kon ik het snel storneren omdat ik toen echt 3, 4 weken weg ging. Maar dat ging wel verder goed. Oke mooi. En wat vind je van de betaling dan per maand? Of dat het dan per maand wordt afgeschreven. Ja ik vind het niet zo'n probleem. Per 3 keer is het meestal. Per 3 boxen. Maar ik kan me voorstellen voor sommige mensen is het in een keer veel. Is het 100 zoveel euro. Maar voor mij is het geen probleem. Kan me voorstellen dat dat voor sommige mensen misschien wel zo is. Ja oke. Zou je de factuur willen beoordelen? Het mailtje. En waarom tevreden? Waarom. Nou ik denk omdat het 3 boxen zijn in 1 keer en als je het dan een keertje wil afzeggen nog, nu ging ik ineens met Pinksteren weg en dan had ik al betaald. Dat is lastig inderdaad. Dat vind ik dan onoverzichtelijk. Nou gaat het op zich altijd wel goed. Want je betaalt echt 4 weken en als je binnen die tijd toch besluit af te zeggen dan heb je het al betaald. Nou gaat het meestal wel goed. Ja want wat gebeurt er meestal dan? Dan wordt het opgeschoven naar de volgende keer. Oke dus dan hoeft je volgende keer een box minder te betalen. Ja maar dan heb ik wel het idee, oh dat moet ik dan wel in de gaten houden of dat wel echt gebeurt. Niet omdat ik ze wantrouw. Ik denk dat het ook lastig voor hun is als het gebeurt. Het zit natuurlijk in het systeem en als er dan opeens een box uitvalt. Ik bedoel ik zal de enige niet zijn die besluit dat ze opeens weg wil. Nee dan valt dat eruit en dan is het al betaald.
14	Neutraal Ja zoals het hoort gewoon. Je ziet wat je moet betalen. Oke en heb je automatische incasso? Ja. Ja oke en wat vind je van de betaling zelf per maand of per 2 weken? Ik weet niet precies hoe ze dat doen? Ja ik ook niet. Maar dat gaat dus vanzelf. Dus je bent zo van je geld af. Ik zie dat je hier neutraal geel hebt en neutraal grijs. Klopt dat? Ja. Oke dan grijs neutraal. Oke en waarom neutraal? Naja omdat ik vind het gaat zoals het hoort dus wat moet je verder over een betaling zeggen. Ja precies het is niet het leukste om te doen. Nee maar het gaat zoals het hoort en dit gaat ook zoals het hoort en dat vind ik allemaal prima. Het kan alleen maar leuker gemaakt worden met kortingen en zo. Ja precies. Nee dat hoeft allemaal niet. Maar goed er is niks leuks aan en het is gewoon goed. Of dan kan ik misschien beter op tevreden zetten. Oh maakt niet uit hoor. Naja ik laat het maar zo.
15	Positief Ja dat is heel erg duidelijk en ik weet wat er afgeschreven gaat worden, dat is prima. Daar heb ik niets over te zeggen.

		Oke de factuur, waar zal ik die neerzetten? Ja gewoon tevreden. En wat vind je van de betaling per maand of per 2 weken? Ik weet niet precies hoe het zit. Ja prima. Prima oke. Zal ik hem dan gewoon bij tevreden neerzetten? Ja hoor. Ben op zich tevreden. Ik zit nog te denken, ik krijg ook af en toe en dat vond ik wel verrassend dat ik dat kreeg, een mailtje waarin dan aangekondigd wordt wat er in de volgende box gaat zitten en dat ik een bestelling kan doen. En de eerste keer dat ik hem kreeg toen dacht ik he ik heb toch een abonnement, is dat opeens afgelopen. Dat vond ik verwarrend.
16	Neutraal	Nee gaat ook via Sebas. Oh ja, heb je die wel eens gezien? Nee dat niet. Zou niet weten hoe die eruit ziet. Oke. En weet je wel iets af van de betaling hoe dat gaat? Nee gaat via onze gezamenlijke rekening. Ik weet dat het wordt afgeschreven. Maar meer niet.

F2	Zou je Streekbox aanraden bij vrienden of familie?	
1	Positief	Ja ik heb het er was eens over gehad. Of ze het doen weet ik niet. Maar het is gewoon het hele idee erachter wat goed is. En het is ook gemak. Het is allebei.
2	Positief	Ja bij collega's, maar die had een andere box. Ik weet niet welke. Maar als ik de kans krijg raad ik het echt wel aan. Familie ook wel maar die zijn nog niet overgestapt.
3	Positief	Heb ik al gedaan. Oh leuk. Ja dat doe je toch automatisch want als je op een verjaardag bent of bij een vriendin of zo dan zeg je nou.. dan heb ik het daarover omdat het gewoon goed bevalt. Oke leuk. Ja nee dus dat komt zeker ter sprake omdat het goed bevalt. En ik zeg erbij wij doen het nu omdat we met z'n tweeën zijn nu thuis dat het financieel nu aantrekkelijk is. Ik bedoel gezinnen met twee kinderen nog, kan me voorstellen dat je zegt van dat is wel een hap uit mijn budget per week. Ja precies, dus dan zou u het minder snel aanraden? Nou dan zeg ik het wel maar die zeggen dan van nou dat vind ik wel weer een hoop geld per week 3 dagen. En dan zit je ook of iedereen het lekker vindt en dat soort dingen. Kijk dat hebben wij niet meer en wij genieten er nu van. Dus manlief is ook zeer tevreden. Drie dagen in de week met het diner.
4	Positief	Ja dat zou ik wel doen. Heb je dat toevallig al gedaan? Nee nog niet gedaan. Maar het zou best kunnen. De ervaringen zijn goed, prima. Ja ik zou het best wel aan kunnen raden.
5	Positief	Ja, doen we al.
6	Positief	Ja dat doe ik ook wel. Tenminste we hebben wel vrienden die ook met HelloFresh bezig zijn en wij praten altijd heel positief over Streekbox.
7	Positief	Ja. Heb je dat al gedaan toevallig? Ja ik heb wel verteld dat ik het heb, maar weet niet zitten jullie door heel Nederland? Ja behalve de Waddeneilanden. Oh ja. Nee ik heb het ook aan een vriendin bijvoorbeeld die HelloFresh heeft, weet je wel als ik weet dat iemand dat heeft dan vertel ik wel over de Streekbox.
8		-
9	Positief	Naja ik zeg altijd het is goed, het ziet er goed uit en het zijn streekproducten dus als je zo'n box zou willen proberen nou probeer dan Streekbox. Dus ik vind dat wel leuk omdat ik er zelf goede ervaringen mee heb en je hoort eigenlijk alleen maar de reclames van de Allerhandebox en die hoe heet die andere grote. Ja HelloFresh. HelloFresh en Marley huppeldepup. Die hoor je eigenlijk altijd en dan denk ik nou het is ook wel leuk om de andere, de wat jongere generatie boxen een kans te geven dus dan denk ik nou ik promoot dat wel graag.
10	Positief	Nou ik heb dat wel eens gezegd in mijn klas bijvoorbeeld. Maar ja dat is dus heel bewust. Maar nee je moet wel van koken houden om er uit te halen wat er in zit. Dus mijn oppas bijvoorbeeld, die zegt er zit rijst in en een paprika, dan maar ik gebakken rijst met paprika. En dan ben ik weer woest want de ene keer komt die paprika wel uit het gerecht van die dag, maar de andere keer niet. Dan heb ik zo iets van.. Oh ja dan is ie al gebruikt. Ja dan is ie gewoon weg. Zonde. Dus ik probeer haar daar een beetje in op te voeden.
11	Positief	Ja hoor. Hebben jullie dat al gedaan? Ja.

		Oke leuk. En dat is dus omdat je tevreden bent. Ja. Daarom zijn we ook nog klant.
12	Positief	Ja ik heb sowieso het concept van de maaltijdbbox aangeraden bij vrienden of familie en ik heb inderdaad Beebox bij mensen afgeraden vanwege de problemen die ik daarmee had en omdat ik heel tevreden ben over Streekbox ben ik daar in ieder geval positief over geweest. Ik geloof niet dat iemand specifiek Streekbox is gaan gebruiken door mijn verhalen maar dat is omdat ze überhaupt geen maaltijdbbox willen gebruiken. Ja precies. En wat vind je de belangrijkste aanrader? Ja dat is dus voor mij meer het principe van de maaltijdbbox dus dat het heel fijn is om gevarieerd te eten en creatief te zijn met koken. En op zich de aanrader van Streekbox is dat de hoeveelheden goed zijn en de ingrediënten ook niet te exotisch en de groente zijn lekker.
13	Positief	Oh ja hoor. Heb je dat al gedaan? Dat heb ik al gedaan ja. Nou sommige mensen, mijn zus bijvoorbeeld heeft de HelloFresh dus dan zei ik joh je moet de Streekbox proberen. Maar in mijn omgeving vinden mensen dat niet zo.. maar volgens mij als je het een keer geprobeerd hebt dat je er dan wel enthousiast van wordt. Maar ik raad het nu aan ja. Oke mooi. En wat vind je de belangrijkste aanrader? Ja wat ik zeg, ik vind het belangrijk om die Hollandse streekproducten te eten. Als die mensen die spullen niet verkopen kunnen ze die ook niet verbouwen. Dus dat vind ik belangrijk. Zoals hier in de buurt bij boeren kun je ook spullen kopen en dat doe ik dan ook. Maar dat soort dingen dan moet je daar weer extra tijd voor hebben. Maar dit krijg je thuisbezorgd dus je hoeft er geen extra moeite voor te doen.
14	Positief	Ja maar dat lukt dus niet. Oh ja. En wat vind je dan de belangrijkste aanrader? Ja dat het zo lekker is. Dat je zo lekker eet. Ik ben nu wel een soort campagne dat ik receptjes ga mailen dus dat ik een fotootje maak en de recepten mail. Omdat ik het zelf zo lekker vind wil ik anderen enthousiast maken. Ja dan wil je het delen. Dus misschien dat dat gaat helpen. Ja misschien is het ook wat makkelijker als die recepten ook wat makkelijker online te vinden zijn. Dat je dat kan doorsturen. Ja want als ze dan toch, want vorige keer had ik bruine bonenburger of zo en daar dacht ik echt van dat is vast niet lekker of zo. Maar eigenlijk is alles lekker wat je maakt en toen had ik het gemaakt en we vonden het allemaal erg lekker. En toen heb ik naar verschillende mensen dat receptje gedaan en dan zeg ik dat komt uit de Streekbox. Dus zo moet het toch. Oke cool leuk. Maar goed heel veel mensen willen dus snel koken.
15	Positief	Bewust aangeraden niet, maar ik ben er wel enthousiast over. Ik laat ook iedereen het boekje zien, dat doe ik wel. En als ik ergens eet en we hebben het over boodschappen dan zeg ik joh ik heb het ideale concept gevonden, dus zo doe ik het wel. Ja oke en wat vind je dan de belangrijkste aanbeveling? Wat ik de belangrijkste aanbeveling vind, is dat het thuisbezorgd wordt, is dat het over het algemeen vers is, dat er een receptenboekje bij zit, dat je verder niet hoeft na te denken en dat boekje gewoon zegt wat je moet doen.
16	Positief	Ja dat wel natuurlijk. Ook natuurlijk omdat Seb er werkt. Ik vertel dan dat het steeds beter wordt. En ik vond wel een half jaar geleden het niet goed genoeg. Dus toen had ik ook nog niet zoiets van ik ga iedereen die ik ken. Het moet echt nog wel beter worden en dan zou ik het nog meer aanraden. Maar ja mensen weten er wel van dat wij het hebben en dat Seb er werkt. Dus ja. Oke en wat vind je dan de belangrijkste aanrader? Tot nu toe dan. Nou dat het echt, het verschil ook met HelloFresh, dat het echt Nederlands is en dingen die je kent en soms ook wat nieuwe dingen, verrassende dingen maar gewoon uit de streek komt, eigen boeren, weet je streekproducten. Dat zou ik als

eerste zeggen. Dat de aardappels bij HelloFresh uit Amerika komen gebruik ik altijd als een list dat mensen daar dan weg moeten en dat het veel te commercieel is. Streekbox, ook de naam, dat is iets waar mensen die ik ken op aan sluiten.

Bijlage 6: Reflectieverslag

In dit verslag reflecteer ik op mijn eigen rol tijdens de afstudeerperiode. In mijn afstudeerperiode heb ik stage gelopen bij Streekbox. Elke week heb ik vier dagen meegedraaid of aan mijn scriptie gewerkt op het kantoor van Streekbox. Eén dag in de week kon ik op school of thuis aan mijn scriptie werken. Op die dag waren er ook vaak tutorbijeenkomsten waar ik bij aanwezig was. In dit verslag ga ik in op de volgende houdingsaspecten; resultaatgerichtheid, zelfstandigheid en initiatief, organisatiesensitiviteit, kritische houding t.o.v. de eigen bevindingen, mate waarin eigen visie is verwerkt in het product en mijn eigen rol. Daarnaast beschrijf ik hoe ik om ben gegaan met feedback.

Resultaatgerichtheid

Tijdens mijn afstudeerperiode heb ik een goede verdeling moeten maken tussen het meewerken en werken aan mijn scriptie. In het begin vond ik dit nog wel vrij makkelijk. Ik had nog weinig taken om uit te voeren en kon veel tijd besteden aan het plan van aanpak. Op een begeven moment kreeg ik meer taken voor het meedraaien en vond ik het lastig om voor mezelf te bedenken waar ik mijn tijd aan moest besteden. Na het inleveren van het plan van aanpak ging het inplannen van de interviews minder snel dan ik had gepland. Ik wilde eerst mijn vragenlijst helemaal in orde hebben en besteedde veel tijd aan het meewerken, waardoor het onderzoek op een laag pitje kwam te staan. Uiteindelijk kwam ik op het punt dat ik echt moest gaan beginnen met het uitvoeren van interviews. Ik ben collega's meer gaan pushen als ik wat van hun nodig had en ben toen maar begonnen met het bellen van klanten. Het maken van de afspraken met klanten zelf ging wel erg goed en makkelijk. Klanten wilden graag meewerken aan het onderzoek.

Ik had in mijn plan van aanpak beschreven dat ik eerst de Customer Journey in kaart wilde brengen en uitzoeken waar de pijnpunten lagen door 8 tot 10 diepte-interviews uit te voeren en vervolgens verder te onderzoeken hoe de touchpoints verbeterd zouden moeten worden door een focusgroep te organiseren. Doordat ik te laat was begonnen met het inplannen van interviews heb ik weinig tijd gehad voor de interviews en heb ik uiteindelijk 7 interviews gehouden om de Customer Journey in kaart te brengen. Ik ben daarna begonnen met de planning voor de focusgroep. Tijdens het bellen van klanten met de vraag of zij hieraan mee wilden doen ben ik erachter gekomen dat het erg moeilijk is om een focusgroep te organiseren. De klanten die ik heb gesproken vonden het teveel moeite om naar het kantoor te komen. Daarna had ik bedacht om enquêtes uit te voeren, maar hiervoor zou ik te weinig tijd hebben om tot een goede aanbeveling te komen voor de opdrachtgever. Daarom heb ik besloten om de interviews over de Customer Journey op te hogen naar 14. Uit deze interviews komt ook genoeg data om een goede aanbeveling te schrijven over op welke manier de pijnpunten verbeterd zouden kunnen worden. Uiteindelijk heb ik in totaal 16 interviews uitgevoerd om het onderzoek goed uit te voeren.

Zelfstandigheid en initiatief

Voordat ik aan de afstudeerperiode begon, heb ik altijd het idee gehad dat zelfstandig werken inhield dat je opdrachten zelf kan uitvoeren, zonder hulp van anderen. Aan het begin van de stage ben ik zelfstandig aan de slag gegaan met mijn plan van aanpak, maar later in deze periode ben ik erachter gekomen dat zelfstandigheid ook inhoudt dat je tijdig advies en hulp aan anderen vraagt die misschien ergens meer van af weten dan jij op het moment dat je vast loopt. Met hulp en advies van anderen is mijn onderzoek nog beter geworden dan dat ik het alleen zou doen. Dit heeft ook te maken met initiatief nemen en op het gebied van

initiatief nemen heb ik mezelf dus ook kunnen ontwikkelen. Achteraf gezien had ik meer kunnen pushen bij collega's als ik iets van hen nodig had.

Organisatiesensitiviteit

Bij het schrijven van het implementatieplan heb ik rekening gehouden met de kenmerken van de organisatie door de te verrichtte activiteiten te plaatsen bij de afdeling waarbij de activiteit het dichtst bij de taken liggen die de afdeling al uitvoert. Het communiceren met de opdrachtgever ging wel iets anders dan ik had gedacht. Ik had gedacht om elke week even met hem te bespreken hoe het afstuderen zou lopen, maar omdat hij vaak niet op kantoor was in het begin, ging het niet op deze manier. Ik heb aan het begin van de stage een planning gemaakt van de scriptie en op de momenten dat ik begeleiding van hem nodig had, heb ik hem via de mail of op kantoor contact opgenomen om een afspraak in te plannen. Deze manier vond ik in het begin niet fijn, maar later, toen ik het drukker kreeg, vond ik het fijn werken en durfde ik meer initiatief te nemen om afspraken te maken wanneer deze nodig waren.

Kritische houding t.o.v.:

- Eigen bevindingen. Tijdens dit onderzoek heb ik veel gezeten aan het theoretisch kader. Ik heb veel passende modellen gevonden voor de Customer Journey. Ik had wat meer moeite met verbindingen leggen tussen deze modellen, maar ik denk dat het uiteindelijk goed heb uit kunnen leggen.
- Eigen visie verwerkt in het product. Ik vind zelf dat een organisatie altijd vanuit de klant moet denken en dat een organisatie succesvol is wanneer het zich goed kan onderscheiden van de concurrentie. Ik heb deze twee visies kunnen verwerken in het product doordat ik dit ook in de theorie heb terug gevonden en in het theoretisch kader heb verwerkt en daarnaast heb ik in mijn aanbevelingen ook mijn visie verwerkt.
- Eigen rol. Ik heb tijdens mijn stageperiode meer kunnen aangeven dat ik meer tijd wilde besteden aan mijn scriptie. Nu ging het meewerken en werken aan de scriptie erg veel door elkaar heen en werkte het allebei niet heel efficiënt.

Omgaan met feedback

Feedback op mijn plan van aanpak en mijn conceptscriptie heb ik zo goed mogelijk verwerkt. Wanneer ik iets niet begreep, ben ik dit gelijk gaan vragen. Als ik iets verbeterd had en niet zeker was of het nu wel goed zou zijn, heb ik gevraagd aan mijn begeleidend docent en de opdrachtgever of zij mij hierbij wilden helpen.

Het belangrijkste wat ik heb geleerd tijdens het afstuderen is dat je duidelijk moet aangeven welke taken je wel en niet op je kan nemen en het werk overzichtelijker wordt wanneer er een planning is gemaakt. Ik heb geleerd dat ik goed zelfstandig kan werken, maar dat ik ook weet wanneer ik het niet meer alleen kan en advies aan anderen kan vragen.