

65

miljoen

euro is het bedrag waarvoor Belgen van april tot juni online voeding hebben gekocht, een stijging met 175 procent tegenover dezelfde periode vorig jaar.



BELGEN KOPEN MEER EN MEER **VOEDING ONLINE**

DENK EENS OUT OF THE MAALTIJDBOX

Carrefour experimenteert met maaltijdboxen. Delhaize en Colruyt promoten recepten, die de klanten gemakkelijk in hun onlinewinkelmandje kunnen gooien. Wordt de consument daar beter van? ILSE DE WITTE

Carrefour verkocht maandag zijn eerste Simply You-boxen. Dat zijn maaltijdboxen met alle ingrediënten om drie gerechten per week te maken. Ook de recepten zitten erbij.

Enkel producten als peper en zout, boter of olijfolie, die iedereen wel in de keuken heeft, zijn niet inbegrepen. De prijs voor twee personen bedraagt 40 euro en voor vier personen 60 euro, tijdelijk verlaagd naar 30 en 45 euro. De normale prijs komt neer op 6,67 of 5 euro per maaltijd en per persoon, afhankelijk van de grootte van de box.

De supermarktketen haalt duidelijk de mosterd bij verkopers van maaltijdboxen als HelloFresh. Een maaltijdbox voor twee personen kost bij HelloFresh 43 euro, en een voor vier personen 63 euro. Dat is 3 euro meer dan de boxen van Carrefour, maar HelloFresh levert aan huis en Carrefour niet. U kunt de Simply You-box voorlopig enkel in een van de tien testwinkels afhalen.

Ook de manier van werken is hetzelfde. De klanten van Carrefour kunnen tot woensdag middernacht hun bestelling plaatsen, om ze de daaropvolgende maandag af te halen. Bij de verkopers van maaltijdboxen kunt u door- ➔



➔ gaans tot dinsdag- of woensdagavond een bestelling plaatsen, annuleren of wijzigen.

Carrefour zet elke week negen nieuwe gerechten op zijn website, waaruit de klanten kunnen kiezen: drie vegetarische, drie kindvriendelijke en drie gerechten met vlees, gevogelte en vis. Ook HelloFresh liet een tijdje geleden meer keuzevrijheid toe in zijn formules. Het laat de klanten elke week kiezen uit acht gerechten.

Belgische ingrediënten

Carrefour benadrukt dat de focus ligt op “Belgische en seizoensgebonden ingrediënten” en onderscheidt zich daarmee van de verkopers van maaltijdboxen die vanuit Nederland de Belgische markt bedienen. Het gros van de ingrediënten in die boxen komt uit Nederland. Er zijn natuurlijk ook Belgische maaltijdboxbedrijfjes die met lokale producten werken.

Carrefour heeft goed gekeken naar voorbeelden in het buitenland. Albert Heijn verkoopt al sinds begin 2015 maaltijdboxen in zijn supermarkten in Nederland. Delhaize smolt dit jaar samen met Ahold, het moederbedrijf boven Albert Heijn. Maar Delhaize denkt er niet aan dezelfde toer op te gaan.

“Ik kan alleen voor Delhaize spreken, en niet voor Ahold”, maakt Delhaize-woordvoerder Roel Dekelver meteen duidelijk. “Maar wij geloven niet in die maaltijdboxen. Vroeger gingen mensen één keer per week naar de winkel. Ze maakten een boodschappenlijstje en wisten wat ze de rest van de week zouden eten. Vandaag stellen we vast dat onze klanten verschillende keren per week boodschappen doen. Ze willen slechts één dag of twee dagen vooruit plannen. Met zo’n maaltijdbox is er zeer weinig flexibiliteit. We zien wel dat mensen langer werken, minder tijd hebben om boodschappen te doen en keuzes te maken. Daarom proberen we hen hulpmiddelen aan te reiken. Maar wij willen geen recepten opdringen. Delhaize ziet meer heil in het aanbieden van recepten om te inspireren.”

Doe-het-zelfmaaltijdboxen

Delhaize en concurrent Colruyt hebben hun antwoord klaar op de concurrentie van de maaltijdboxen: bij Colruyt zijn dat de weekmenu’s en bij Delhaize de recepten voor 3 euro per persoon. Met de weekmenu’s van Colruyt wordt u nog iets meer bij de hand genomen. Er staan twee weekmenu’s in de webwinkel klaar, die om de twee weken vernieuwd worden. Delhaize zet elke week één nieuw recept voor 3 euro per persoon op zijn website. Terwijl de maaltijdboxen u elk recept op papier bezorgen, moet u de recepten hier zelf afdrukken of ze online opzoeken op uw smartphone of tablet terwijl u kookt.

Zowel voor de gerechten uit het weekmenu van Colruyt als voor de 3 eurogerechten van Delhaize staat er telkens een ingrediëntenlijst klaar. U moet enkel nog aanvinken welke ingrediënten u in uw winkelmandje legt. Dat is handig, want zo koopt u geen aardappelen als u er nog hebt. Dat vraagt wel even uw aandacht. Bij Colruyt bijvoorbeeld krijgt u voor sommige ingrediënten de keuze tussen een lagere prijs voor bulk en een hogere prijs voor een kleine hoeveelheid. Voordat u het weet, liggen er drie aubergines te veel weg te kwijnen in de groentebak van uw ijskast.

Bij Colruyt kunt u kiezen of u het gerecht voor één tot tien personen maakt, maar toch eindigt u met overschotten van sommige ingrediënten. U kunt bijvoorbeeld niet een kwart van een bloemkool kopen als u enkel voor zichzelf kookt. Bij Delhaize krijgt u slechts de keuze tussen vier of acht personen. De gemiddelde prijs per persoon van de weekmenu’s van Colruyt bedroeg het voorbije halfjaar gemiddeld 2,6 euro. Bij Delhaize bedraagt de gemiddelde prijs voor een familie met vier personen 3 euro, zoals de naam van de recepten al doet vermoeden. Enkel de hoeveelheden die u nodig hebt, zitten in die prijsberekening. De resterende ingrediënten die u kunt bewaren, worden niet meegerekend.

U bent in beide gevallen veel goedko-

per af dan met een maaltijdbox van Carrefour. Carrefour heeft geen gerechten waarvoor de lijst met ingrediënten voorgeprogrammeerd staat in de webwinkel. De supermarkt heeft wel een magazine met recepten genaamd Simply You. Op de website van Carrefour staan honderden recepten ter inspiratie. Als het lukt, hebt u binnenkort in elke buurtwinkel de mogelijkheid zo’n maaltijdbox van Carrefour te kopen.

Eten is niet alles

We vroegen aan Geert Boel, verantwoordelijk voor Collect&Go, de onlineboodschappenservice van Colruyt, of hij bang is van de opkomst van de verkopers van maaltijdboxen. “Schrik is een groot woord. Als een klant intekent op een abonnement met maaltijdboxen,





15

koopt hij die ingrediënten natuurlijk niet bij Colruyt. In die zin zijn de verkopers van maaltijdboxen concurrenten, maar ze zijn ook een beetje een hype. Ik verwacht dat er nog veel spelers zullen starten en er veel zullen stoppen, tot er uiteindelijk enkele overblijven. Wij hebben geen concrete plannen om een maaltijdbox te lanceren, maar ik kan het ook niet uitsluiten als er vraag naar zou zijn van onze klanten.”

Hij verduidelijkt ook dat de menu's geen reactie zijn op de maaltijdboxen. “We bieden die al jaren online aan. In feite kunnen onze klanten zelf hun maaltijdbox samenstellen”, reageert Boel. De klanten hebben meer vrijheid dan bij de maaltijdboxen: ze kunnen ingrediënten vervangen en ze hoeven geen drie maaltijden per week af te nemen, zoals bij de maaltijdboxen. Nog een voordeel is dat er diepvriesproducten in de weekmenu's van Collect & Go kunnen zitten. “Bij die maaltijdboxen zitten geen diepvriesproducten, omdat die worden geleverd in een koelwagen en alles dan op dezelfde temperatuur wordt gebracht, ook producten die niet gekoeld moeten worden. In onze afhaalpunten kunnen wij producten op drie of vier verschillende temperaturen bewaren.” Het allergrootste voordeel van de doe-het-zelf-maaltijdboxen van de supermarkten is wellicht dat u tegelijk uw andere boodschappen kunt bestellen. Eten is belangrijk, maar we hebben ook toilet papier nodig bijvoorbeeld om de week door te komen.

Een nadeel is wel dat er ingrediënten kunnen ontbreken. Bij Delhaize.be krijgt u soms de melding dat het niet zeker is of een bepaald product nog voldoende beschikbaar is. Bij Collect & Go krijgt u geen waarschuwing. Bij een test van de redactie met het weekmenu van Colruyt ontbrak quinoa voor één recept en platte peterselie voor een ander. “Als een product niet beschikbaar is, of niet kan worden geleverd, bieden we de klanten in de mate van het mogelijke een alternatief aan”, zegt Boel. “Voor de 170 afhaalpunten die zich in een Colruyt-winkel of ernaast

bevinden, is het bijvoorbeeld gemakkelijk een vervangingsproduct te nemen dat op het rek ernaast staat. Voor de tien afhaalpunten die op zichzelf staan, moeten ze in de distributiecentra in Zaventem en in Erpe-Mere een alternatief meegeven.”

30 procent van de reservaties komt uit de distributiecentra in Zaventem en Erpe-Mere, de overige 70 procent uit de lokale Colruyt-winkels. “Daar winkelen natuurlijk ook de gewone klanten”, zegt Boel. “Als er net veel klanten in de winkel quinoa hebben gekocht, hebben wij daar niet meteen vat op. Ideaal kun je bij het onlineshoppen meteen zien dat een product niet leverbaar is en welk vervangingsproduct wij voorstellen. Daarom bekijken we hoe we onze IT-systemen nog verder kunnen verfijnen om een beter beeld op die voorraden te krijgen.”

Korter op de bal

Wat opvalt, is dat de verkopers van maaltijdboxen stevast vragen een bestelling een week op voorhand te doen. Wie alles sneller in huis wil hebben, moet zelf zijn maaltijdbox samenstellen bij Colruyt of Delhaize. “Wie voor middernacht zijn boodschappenlijstje doorstuurt, kan zijn reservatie in principe de volgende dag al afhalen”, zegt Boel. Ook bij concurrent Delhaize is dezelfde snelheid gegarandeerd voor wie zijn boodschappen online bestelt en ze zelf gaat afhalen. Bij Delhaize kunt u ook uw boodschappen aan huis laten leveren, maar dan moet u wel wat meer geduld oefenen. Het duurt enkele dagen vooraleer Delhaize uw boodschappen kan leveren.

“We moeten de capaciteit voor het aan huis leveren dringend uitbreiden”, reageert Dekelver. “Het is een groot succes.” Delhaize heeft sinds kort, als eerste Belgische supermarkt, een leveringsdienst voor boodschappen in eigen beheer. Vroeger kon u via Caddyhome producten van Delhaize aan huis laten leveren, maar het gamma was beperkter en de prijzen lagen hoger. Andere supermarkten besteden leveringen nog altijd uit, bijvoorbeeld aan Combo van ➤

■
“Wij geloven niet in die maaltijdboxen. Met zo'n maaltijdbox is er zeer weinig flexibiliteit”

Roel Dekelver, Delhaize

■
“De webwinkel is nog altijd maar goed voor een heel klein deel van de omzet, maar het is wel het deel dat het snelste groeit”

Roel Dekelver, Delhaize

Zeer geachte heer,

Het zou mij zeer verheugen uw tijdelijke verblijfplaats te vernemen, daar u mij hebt belast met de taak u van drank te voorzien. Aangezien de muziek hier redelijk luid staat, verzoek ik u mij telefonisch enkel via tekstbericht te contacteren. Ik bevind mij momenteel links van het podium.

Ik kijk vol verwachting uit naar uw antwoord.

Met vriendelijke groet,
uw vrouw

GRATIS

Nu zaterdag
15/10

Er is een schrijfstijl voor elk type tekst

Het stijlboek van De Standaard



Schrijven kan iedereen. En iedereen doet het. **Maar omdat alles beter kan** - nog meer plezier, nog meer lezers en lof - **stelde De Standaard een stijlboek samen**. Of het nu om een krantenartikel, een paper, blog of persbericht gaat: ervaren krantenredacteurs en tekstschrijvers leren u de knepen van het vak. Het boek beantwoordt taalvragen die iedereen zich wel eens stelt en barst van de tips: tegen writer's blocks, kromme zinnen en fout gespelde woorden. **Een tekst die werkt? U leert het in het stijlboek van De Standaard.**

Nu zaterdag gratis stijlboek bij De Standaard

[Meer info op standaard.be/stijlboek](http://standaard.be/stijlboek)

VERWACHT HET ONVERWACHTE

dS De
Standaard

HET ENE MENU IS HET ANDERE NIET

Prijs per maaltijd, per persoon	2 personen	4 personen
Carrefour (Simply You)	6,67 euro	5 euro
Colruyt (Weekmenu)	2,6 euro	2,6 euro
Delhaize (3 euromenu)	3 euro	3 euro
HelloFresh*	7,17 euro	5,25 euro

*Vervoer inbegrepen

DE AFHALER BETAALT

	Prijzen van supermarkten om boodschappen klaar te zetten		Waarborg voor plooi bak
	< 150 euro	>150 euro	
Carrefour	4,5 euro	0 euro	4,75 euro
Colruyt*	5,5 euro	5,5 euro	5,95 euro
Delhaize*	2 tot 4,5 euro**	0 euro	0 euro***

*Kosten vallen weg als u producten van de week koopt **Afhankelijk van het tijdstip ***Kartonnen dozen

“Klanten veranderen hun aankoopgewoonten niet gemakkelijk. Een korting volstaat niet om hen te overtuigen online boodschappen te doen”



➔ bpost (Carrefour) of ze bieden het gewoon niet aan (Colruyt).

Het kost 9,95 euro om uw boodschappen van Delhaize aan de deur te krijgen. Als u de ingrediënten van drie maaltijden voor vier personen door Delhaize thuis laat afleveren, bent u goedkoper af dan met een maaltijdbox van HelloFresh die aan de deur wordt bezorgd. We rekenen 3 euro per persoon per maaltijd. Dat komt op een totale kostprijs van 45,95 euro, of 11,5 euro per persoon. Als u het product van de week bestelt, zakt de kostprijs voor de thuislevering van Delhaize bovendien naar 5,45 euro.

Voeding online bestellen

“Steeds meer mensen overwinnen de drempel om via het internet voeding te bestellen”, weet Dekelver. “Zodra ze het een keer hebben gedaan, doen ze het vaak nog.” Volgens Becommerce, de Belgische vereniging van bedrijven die actief zijn in e-commerce, hebben de Belgen van april tot en met juni voor 65 miljoen euro voeding gekocht. Dat is een stijging met 175 procent tegenover dezelfde periode vorig jaar, toen Becommerce onze voedingsaankopen

via het web op 24 miljoen euro schatte.

Dekelver zegt dat 2016 een kanteljaar is. Hij weet te vertellen dat de onlineverkoop van Delhaize elke maand minstens met 10 procent groeit. Dekelver: “De webwinkel is nog altijd maar goed voor een heel klein deel van de omzet, maar het is wel het deel dat het snelst groeit.” Volgens Dekelver is er nog geen enkele webwinkel van een supermarkt rendabel, maar het is een dienstverlening aan de klanten die wellicht in de toekomst aan belang zal winnen.

Boel wil niet veel kwijt over de cijfers van Collect&Go. “De omzet is met 20 procent gegroeid in het boekjaar dat eindigde op 31 maart tegenover een jaar eerder. Online groeit sneller dan offline. We hadden vorig boekjaar ook 70.000 nieuwe klanten. De meeste klanten die hun boodschappen online doen, zijn gezinnen met kinderen waar beide partners werken, en die één keer om de twee weken een bestelling plaatsen. Maar we hebben evengoed klanten die slechts enkele keren per jaar online hun boodschappen doen als ze een feest moeten organiseren bijvoorbeeld.”

De woordvoerder van Carrefour, Baptiste Van Outryve, verwijst naar een studie van Comeos van 2016 die zegt dat minder dan 3 procent van de Belgen het afgelopen jaar minstens één keer per maand online eten heeft besteld. “Wat Carrefour betreft, kan ik u enkel vertellen dat de onlineverkoop van voedingswaren in de lift zit en dat de percentages indrukwekkend zijn. De absolute aantallen lijken echter klein tegenover de 650.000 klanten die wij elke dag aan de kassa van onze meer dan 750 winkels zien.”

Volgens Van Outryve is er geen switch gebeurd van offline naar online. “Zodra de klant overtuigd is van Carrefour Drive, bestelt hij zijn boodschappen wekelijks online. Toch komt hij nog regelmatig de winkel binnen om zich te laten inspireren of snel nog producten te kopen die hij online vergeten was. Klanten veranderen hun aankoopgewoonten niet gemakkelijk. Een korting volstaat niet om hen te overtuigen online boodschappen te doen. Wij zagen de afgelopen twaalf maanden een sterke stijging van de internetaankopen tijdens de feestdagen en na de aanslagen in Brussel.” ©