
AANBEVELINGEN

In dit document bundelen we een reeks van aanbevelingen voor lokale overheden die de lokale economie een stimulans willen geven.

Deze aanbevelingen kwamen tot stand in de master class “Lokale Economie in de Slimme Stad” die doorging op 7 juni 2018 in het kader van de [VUB Leerstoel “Smart Cities”](#) gepromoot door Prof. Dr. Pieter Ballon en georganiseerd in samenwerking met partners Joyn, Thanksys en Belfius. Voor deze specifieke master class werkten we samen met Prof. Dr. Malaika Brengman.

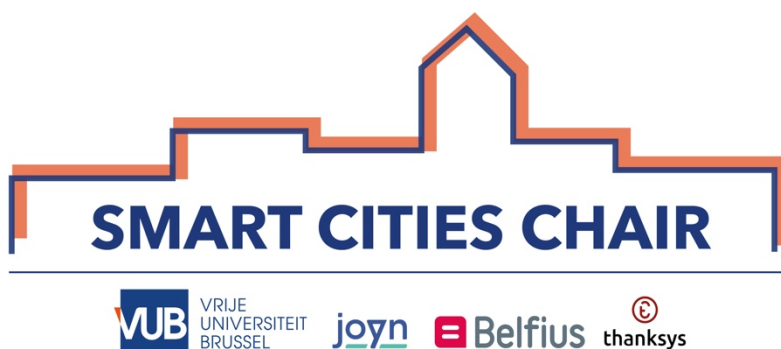
Samen met het aanwezige publiek gingen we na een reeks van inspirerende presentaties op zoek naar de succesvoorwaarden voor innovaties die de lokale economie potentieel ten goede komen om die vervolgens te vertalen naar aanbevelingen voor stadsbeleid.

De innovaties die in aparte conversatiegroepen besproken werden, situeerden zich rond vier thema’s gekoppeld aan een betere winkelervaring voor consumenten en een betere ondersteuning voor én door lokale handelaars:

1. Winkelgebied als living lab
2. Lokale strategieën voor klantenbinding en burgerengagement
3. Slimme mobiliteit en parkeren
4. Stadsbreed winkel-dataplatform

Net zoals deze thema’s zijn de aanbevelingen die er uit voortvloeiden met elkaar verbonden. Algemeen kan gesteld worden dat het realiseren van dergelijke innovaties een geïntegreerd, samenwerkingsgericht en lange-termijn beleid vraagt. We zien de stad een actieve rol opnemen bij het initiëren en testen van innovaties, de uitrol en de follow-up ervan via blijvende ondersteuning.

In wat volgt, stellen we de gemaakte aanbevelingen per thema aan u voor.



WINKELGEBIED ALS LIVING LAB

Een winkelzone wordt een levend lab waarin innovaties in een reële situatie worden uitgetest

Potentieel

Lokale handelaars en shoppers krijgen een voorproef van hoe de toekomst van winkelen er uit kan zien en hun voorkeuren, ervaring en omgang met shopping-innovaties wordt opgevolgd.

Praktijkvoorbeeld

Beethovenstraat in Amsterdam (<http://shoppingstreetinnovationlab.com>)

AANBEVELINGEN

1. Kies het winkelgebied zorgvuldig en voorzie de nodige ondersteuning

Het uitbouwen van een living lab moet aansluiten bij de identiteit en positionering van het shopping gebied (PR gehalte). Verder is de aanwezigheid van een sterke handelsvereniging een vereiste, gezien het engagement van de lokale handelaars cruciaal is voor succes. Idealiter is er een curator of toegewezen beheerder die de kar kan trekken. Ook een communicatieplatform waarop de handelaars met elkaar in dialoog kunnen gaan is wenselijk.

2. Werk samen met een onderzoekspartner die het living lab en de impact ervan bestudeert

Systematisch onderzoek naar zaken zoals de noden van handelaars en consumenten, acceptatie en perceptie van de innovaties, en de impact ervan (bv. rendement van de investering en de impact op shopping-gedrag) laat toe om te bepalen welke technologie nuttig kan zijn voor hen en hoe die optimaal kan ingevuld worden. Een omvattende evaluatie van het living lab houdt rekening met zowel harde maatstaven (bv. traffic, verkoop en conversie), als zachtere maatstaven (bv. klantbeleving en imago).

3. Bekijk het volledige kostenplaatje en bouw aan een lange-termijnvisie

Naast aanschaf en installatie van technologie, stelt zich de vraag hoe de financiering zal gebeuren van het feitelijk inzetbaar maken van de technologie in het living lab (bv. content- en app-ontwikkeling) en het onderhouden ervan. Ook dit dient vooraf ingecalculiseerd te worden. Verder is er ook een strategie nodig voor de follow-up na het living lab. Wat gebeurt er als innovaties succesvol blijken? Welke ondersteuning is er dan verder nodig?

LOKALE STRATEGIEËN VOOR KLANTENBINDING

Lokale economie stimuleren door een eigen munt die enkel in beperkt gebied of voor bepaalde aankopen kan gebruikt worden of door een strategie die lokaal shoppen aanmoedigt of beloont

Potentieel

Steden kunnen hun stad in de kijker zetten als een winkelvriendelijke stad en bepaald gedrag van inwoners of bezoekers aanmoedigen. Lokale zaken kunnen zich in de kijker zetten als zaak die de lokale munt accepteert of meedoet aan het loyaliteitsprogramma. Burgers leren lokale winkels beter kennen.

Praktijkvoorbeelden:

Bristol Pound (<https://bristolpound.org/>) en Love Hoole (<https://bit.ly/2JbRCgb>)

AANBEVELINGEN

1. Overweeg het ondersteunen van maatschappelijke doeleinden

Als stad of gemeente kan je met een lokale munt of loyaliteitsprogramma burgerengagement en duurzaam gedrag aanmoedigen. Zo bestaan er in het buitenland initiatieven die het inleveren van recycleerbaar materiaal belonen. Daarnaast zijn er ook voorbeelden van loyaliteitsprogramma's die toelaten dat mensen punten met anderen uitwisselen of aan het goede doel schenken en is een lokaal muntsysteem als Torekens in Gent er op voorzien dat mensen munten kunnen geven aan anderen die hen helpen.

2. Ga voor een samenwerking over beleidsdomeinen heen

Het promoten van de lokale economie via een lokale munt of loyaliteitsstrategie vraagt om een holistisch, geïntegreerd beleid dat naast lokale economie ook andere domeinen omvat zoals sport, cultuur & jeugd en mobiliteit. Zo kan je bijvoorbeeld mensen die zich via het openbaar vervoer of fiets naar de stad verplaatsen of mensen die hun cultuurvoorkeuren delen belonen met korting voor lokale winkels en cultuurcentra. Dit betekent echter ook het ondersteunen van systematische dataverzameling en uitwisseling die dit toelaat.

3. Sta stil bij de verschillende implementiemogelijkheden

Munt- en puntensystemen verschillen in reikwijdte (enkel een bepaalde buurt, stad, ook de omringende regio of nog breder) en de mate waarop ze zich meer richten op getrouwheid (bv. digitale klantenkaart) of beloning (bv. munten ontvangen voor bepaald gedrag). Sta stil bij de doelstelling die je voor ogen hebt (in functie van de strategische visie van jouw stad of gemeente), ga na welke systemen er al bestaan, en in hoeverre er nood is aan een unieke oplossing op maat.

SLIMME MOBILITEIT EN PARKEREN

Faciliteren van verkeer en parkeren in en rond de stad

Potentieel

Steden kunnen verkeersstromen en parkeerdata in de stad opvolgen en zo het mobiliteits- en parkeerbeleid verbeteren. Winkeliers zien de bereikbaarheid van hun zaak verbeteren. Shoppers vinden makkelijker hun weg in en rond de stad, naar een winkel, parkeerplek of pick-up locatie voor goederen.

Praktijkvoorbeeld

Westminster City (<https://bit.ly/2HQMSv0>)

AANBEVELINGEN

1. Hou rekening met mogelijke toekomstscenario's

Wat vandaag een goede oplossing lijkt, is morgen mogelijk achterhaald. Uiteraard is het belangrijk rekening te houden met wat vandaag nodig is, maar verken ook voorgestelde toekomstscenario's rond mobiliteit (bv. werven van auto's buiten de stadskern, zelfrijdende wagens, conversiemogelijkheden van parkeerruimte).

2. Werk samen met andere steden en gemeenten

Samenwerking met andere steden en gemeenten laat toe om ervaringen uit te wisselen over huidige oplossingen, middelen te bundelen en de onderhandelingspositie ten aanzien van technologieleveranciers te versterken om zo tot een oplossing te komen die bruikbaar en haalbaar is voor zowel grote als kleine steden en gemeenten. Als hier een geïntegreerd platform uit voortkomt, kan dit ook weer data-uitwisseling ten goede komen.

3. Betrek burgers in het zoeken naar oplossingen

Aangezien slimme parkeeroplossingen burgers op een heel rechtstreekse manier in hun dagdagelijks leven en werken beïnvloeden, is het belangrijk om hen te betrekken in het uitwerken van het beleid en de innovaties zelf. Deze participatie staat niet louter in functie van het creëren van een draagvlak, maar is een democratische manier om hen een stem te geven in de beleidsdiscussies rond de implementatie en in de implementatie zelf en om te verzekeren dat de uiteindelijke parkeeroplossingen inclusief en toegankelijk zijn.

STADSBREED WINKEL-DATAPLATFORM

Digitaal platform dat de stad, lokale handelaars & organisaties en burgers verbindt

Potentieel

Steden of gemeenten krijgen op stadsniveau actuele winkeldata die hen toelaten om patronen en trends te zien en op basis daarvan interventies te plannen of bij te sturen. Lokale winkeliers of organisaties kunnen aan gerichte communicatie en marketing doen, en klanten ontvangen informatie over activiteiten of events die relevant zijn voor hen.

Praktijkvoorbeeld

Saint-Etienne (<https://bit.ly/2HqXPir>)

AANBEVELINGEN

1. Voorzie hulpmiddelen die de gegevens die het platform aanbiedt bruikbaar maken

Om de data bruikbaar te maken voor de stad en lokale handel, zijn er een aantal functionaliteiten nodig zoals (1) manieren om consumenten te profileren, wat doelgerichte marketing ook mogelijk maakt in een fysieke winkel, (2) mechanismen om shoppingedrag bij te sturen (cf. Loyaleitsprogramma's en lokale munteenheid), en (3) hulpmiddelen om inventaris te beheren. Door de data op een zinvol verwerkte manier aan te bieden (bv. aantal loyale klanten is gedaald met X %) en directe marketing te faciliteren (bv. gerichte kortingsbon) wordt het dataplatform effectief zinvol voor winkeliers.

2. Maak duidelijke afspraken over het beheer van de winkeldata en cureer het platform

Vooraf gemaakte, transparante afspraken over het beheer van de winkeldata laat toe om conflicten en onduidelijkheid te vermijden over eigenaarschap van, toegang tot, gebruik, opslag en het openen van de winkeldata. Dit is belangrijk om de verwachtingen van de winkeliers als de privacy van de consument zorgvuldig te beheren. Het aanstellen van een data-curator, die samen met een databeschermingsverantwoordelijke, over het beheer en de overzichtelijkheid van de data waakt, lijkt ons essentieel. De curator kan peilen naar feedback van gebruikers op het platform en dit helpen optimaliseren.

3. Ondersteun duurzaamheid van het platform

Een data-platform hoeft niet van nul gestart te worden. Bestaande platformen en apps die hun effectiviteit al bewezen hebben kunnen gekoppeld worden om de verschillende domeinen die het platform idealiter omvat (niet puur winkelen, maar ook bv. parkeren en cultuur) te combineren. De stad moet een actieve rol opnemen in het privacy-vriendelijk ontsluiten van geaggregeerde data en publieke en private spelers ondersteunen om hier verder op te bouwen. Dit vraagt een lange termijnvisie omtrent de rol van de stad in een dergelijk platform.