

Experimenteren via co-creatie met winkelen in de toekomst in een duurzaam en leefbaar Gent (proefproject handenvrij shoppen)

Opdracht

De overeenkomst tussen stad Gent en vzw Lab van Troje was er in eerste instantie op gericht om in september 2016 het experiment handenvrij winkelen in de Bravoko-as te starten. Lab van Troje begeleidde hiervoor een netwerk van stakeholders om tot concrete business-cases te komen en deze in de praktijk uit te testen. Met SHOP & HOP konden winkeltassen achterblijven bij de deelnemende handelaars en bracht een koerier de aankopen naar het afhaalpunt van keuze zodat de bezoekers ten volle van Gent konden genieten. ([SHOP & HOP: winkel handenvrij](#))

Parallel bracht Lab van Troje een unieke groep van strategische denkers, handelaars, ondernemers (IT, logistiek,...), experts (retail, IT...) en gebruikers samen en ontwikkelde met hen een gedeelde visie rond winkelen in de toekomst in een duurzaam en leefbaar Gent. Vanuit dit netwerk en hun visie werd ook het concrete experiment 'SHOP & HOP' in een duurzaam toekomstverhaal geplaatst en uitgedaagd, geprikkeld om innovatiever en duurzamer door te ontwikkelen. Het resultaat van dit vernieuwingsnetwerk is een visie, een aantal concepten en een aantal proefprojecten. ([Content door Gent: inspiratie voor een duurzaam Gents winkelsysteem](#))

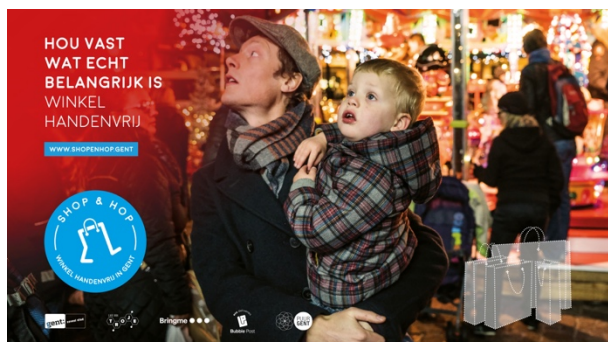
De aanpak doorheen beide trajecten was erop gericht om mensen met verschillende achtergronden en belangen actief bijeen te brengen en de gecreëerde ruimte om te experimenteren effectief te benutten.

Projectperiode: 2016 en 2017

Projectbudget: 170.000 EUR + investeringen Stad Gent en private partners

Contactpersoon opdrachtgever: Elke De Dekker, Stad Gent, elke.dedekker@stad.gent

Proefproject SHOP & HOP



Content door Gent



SHOP & HOP: Winkel Handenvrij - projectverloop

Opstartbijeenkomst

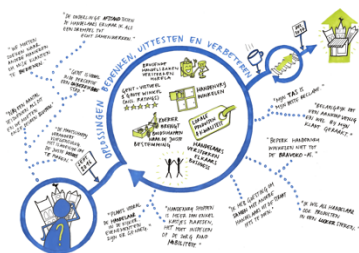


Betrokken handelaars werden bijeengebracht voor een toelichting door de Schepen, leidend ambtenaar en het projectteam Lab van Troje bij de ambities en het opzet van het traject. Op een symbolische plek (leegstaande winkelgalerij) werd gediscussieerd over de zin/onzin van het idee en waarbij de ontwikkeling ervan zeker rekening moet gehouden worden. We verkenden een eerste keer welke andere ideeën & kansen zij zagen om het winkelen van de toekomst voor te bereiden.

Ontmoetingsmarkt en oproep marktspelers



Tijdens een ontmoetingsmarkt konden handelaars en ondernemers (Appbouwers, logistiek, lockerssystemen, software/digitale platformen, ...) vanuit hun goesting en ervaring het concept Handenvrij Winkelen een stap verder brengen.



De avond stond in teken van creativiteit, betrokkenheid en contacten faciliteren zodat behoefte, ideeën en oplossingen elkaar vinden.

SAMEN MAKEN WE HANDENVRIJ WINKELN IN GENT MOGELIJK

OPROEP AAN ONDERNEMERS DIE HUN SCHOULDERS WILLEN ZETTEN ONDER HET PROEFPROJECT "SHOP&HOP" IN GENT

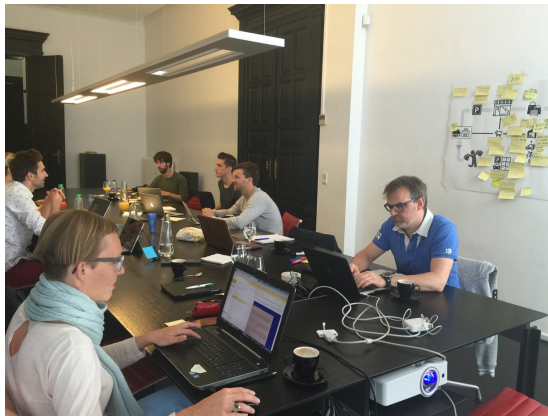


Project in het kader van de proeftuin Winkelen in de toekomst in een duurzaam en leefbaar Gent.

Omdat bleek dat Handenvrij Winkelen op meerdere manieren ingevuld kan worden en dat het cruciaal is om van bij aanvang een kritische massa aan handelaars en klanten te kunnen bereiken, werd een open oproep gelanceerd. Deze oproep was de volgende stap in het traject om eind september 2016 (lancering 24 september) te kunnen starten met een werkende dienst die ons vervolgens toelaat om tot eind 2017 door te groeien.

Het kernteam selecteerde het partnership van **Bringme** en **BubblePost** om hun Business Case uit te werken en te lanceren op 24 september 2019

Projectteam en kerngroep



Peter Geldhof
Nomadesk
VP Sales| Entrepreneur



Wim Geirnaert
Unizo
Adjunct-provinciaal directeur



Dirk Verhaeghe
Founding Partner at The
Opportunity Factory



Wim Desmet
Facility Securex



Lieven D'hont
Wijdelen vzw
Radical Vernieuwer 2015



Els De Leeuw
Stad Gent
Directeur Dienst Economie



Tom Broeks
Stad Gent
Communicatiecoördinator



Elke De Dekker
Stad Gent
Projectleider handenvrij shoppen



Dries Gysels
Lab van Troje



Pieter Deschamps
Lab van Troje

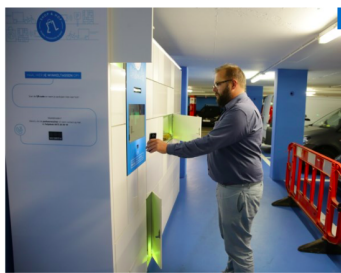
Op 14 juli 2016 kwam het projectteam van Lab van Troje, Stad Gent, Bringme en Bubble Post samen om de road map richting lancering 24 september vast te leggen en de operationele samenwerking te verfijnen. De eerste missie was een technisch en logistiek werkende service (MVP) lanceren op 24 september.

- **Bringme** verhuurt de slimme boxen en stelt het IT-platform ter beschikking voor het aanmaken van zendingen (kant handelaar) en het ophalen van de winkeltassen (kant shopper). Tijdens SHOP & HOP-dagen verzorgen zij een 2^{de} lijnshelpdesk.
- **Bubble Post** is geïntegreerd met het Bringme platform en wordt ingehuurd voor de logistieke afhandeling op zaterdag/koopzondagen. Op weekdagen plant de planner de trips in en staat Lab van Troje in voor het effectieve fietstransport. Hiervoor stelt Bubble zijn BubbleHero-app ter beschikking.
- **Lab van Troje** staat in voor de dagelijkse operaties & coördinatie van SHOP&HOP. De medewerkers vormen het gezicht naar de handelaars en de klanten toe. Tijdens SHOP&HOP dagen voorziet Lab van Troje in de 1^{ste} lijnshelpdesk (via info@shopenhop.gent en telnr: 0473/293919).
- **Stad Gent/Puur Gent** heeft het initiatief genomen voor SHOP&HOP en voorziet in de financiering van Lab van Troje voor de begeleiding en uitbouw van dit project. Daarnaast worden ook middelen voor communicatie SHOP&HOP voorzien. De service wordt vanuit PUUR Gent gepositioneerd.

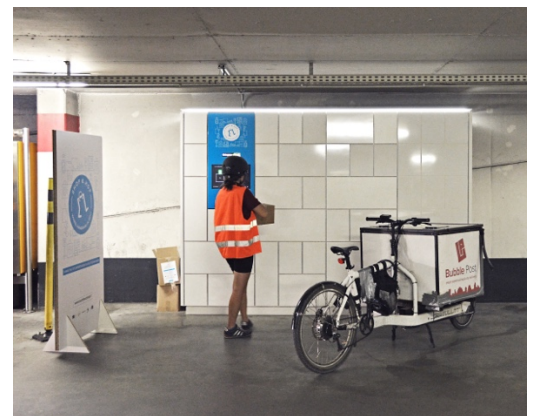
Lancering 24 september

Eerste dag 'Shop & Hop': De Gentenaar doet de test
**HANDENVRIJ SHOPPEN IS
MAX' Maar wie gaat dat
betalen?**

26/09/2016 om 03:00 door Jan Claeys, foto's Frederiek vande velde

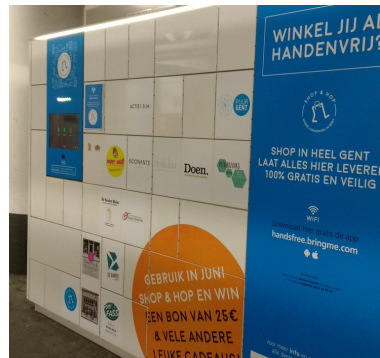


■ Code scannen in de parkeergarage en hop: drie kastjes springen open. Bij de ham zit
koellelement.
foto: pvvj



Op de dag van de klant werd de service Handenvrij Winkelen gelanceerd. De eerste horde, een technisch werkend systeem werd gehaald. De uitdaging was nu gebruikers werven.

Promotie en campagne



Na handenvrij bellen is er nu ook handenvrij winkelen



|| Enthusiastinstellingen van Lab van Troje bij een Shop & hop-punt in Gent. © David Van Hecke

Tijdens de eindejaarsperiode, wintersolden en lente-braderie werden promoteteams en wedstrijden opgezet om zoveel mogelijk gebruikers te bereiken.

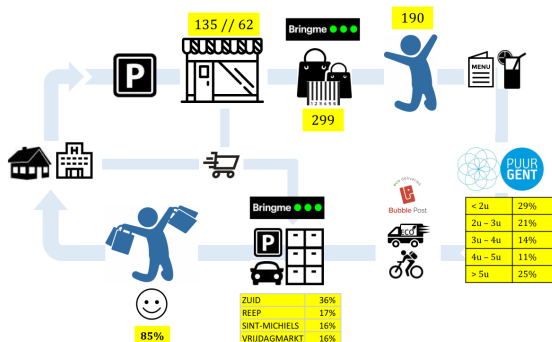
Evaluatie business case & vervolg

De eerste fase van SHOP & HOP liep van de lancering op 24 september 2016 tot en met de wintersolden van januari 2017. Het concept werd ifv de eindejaarscampagne op 10 december 2016 een eerste keer bijgesteld

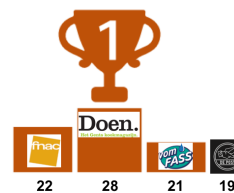
- Alle dagen
- Shoppers hebben enkel gsm nodig om SMS te ontvangen
- 3 fysieke SHOP & HOP-punten in leegstaande winkelpanden om concept zichtbaar te maken en als afgifte/ophaalpunt

De service was gedurende de ganse periode kosteloos voor zowel handelaars als gebruikers.

2. Evaluatie fase 1 (24/09 – 31/1)



2. Evaluatie fase 1 (24/09 – 31/1)



- 299 Transacties
- 190 Unieke gebruikers
- 62 Handelaars maakten zending aan
- 24 Zendingen in SHOP & HOP punten
- 35% Van zendingen aangemaakt door 4 handelaars
- 36% Van zendingen gaat naar Parking Zuid
- 47% Van de zendingen is op een zaterdag

Op basis van de opgedane ervaring binnen het proefproject werd een nieuwe marktvraag gelanceerd om SHOP & HOP te laten doorgroeien:

- In lijn met het mobiliteitsbeleid van de Stad Gent afhaalpunten uitbouwen richting afstandsparkeren (P+R) en OV-knooppunten
- Thuislevering ondersteunen om echte meerwaarde te creëren. Hierbij is thuislevering ook een oplossing voor gekoelde voeding en voor grotere aankopen.
- De uitbouw van SHOP & HOP moet erop gericht zijn dat bewoners, bezoekers uit de rand Gent, toeristen (hotels), werknemers en handelaars van Gent de meerwaarde van handenvrij winkelen ervaren.
- Handenvrij winkelen is een ingrijpende verandering in het gedrag van zowel handelaars als klanten, waardoor het belangrijk is om zoveel mogelijk drempels (bv. hoge kostprijs om gebruik te maken van de service) weg te werken. Voor thuislevering zijn klanten wel bereid een prijs te betalen.
- Thuislevering is noodzakelijk om tot een duurzame business case te komen. Op niveau van thuislevering zijn verschillende marktspeleers actief. De huidige spelers van SHOP & HOP zien zichzelf als leverancier van logistieke diensten én niet als handenvrij shopping bedrijf.

Markt nog niet rijp

Uit de reacties op de oproep blijkt dat de markt momenteel nog niet rijp is om dit project over te nemen, hoewel de reacties van de gebruikers zeer positief waren.

Op dit moment blijkt dat deze nieuwe vorm van handenvrij winkelen niet zelfbedruipend kan werken, zonder zeer zware financiële ondersteuning met belastinggeld. De logistieke markt is momenteel volop in beweging, met stevige consolidaties en nieuwe mogelijkheden dankzij technologische evoluties.

‘Op het ogenblik dat je vaststelt dat een experiment in de huidige markt niet kan opgeschaald worden tot een rendabel businessmodel, moet je durven beslissen dit even on hold te zetten. De evoluties in de markt gaan momenteel echter zo snel, dat ik er van overtuigd ben dat dit binnen enkele jaren wel mogelijk zal zijn. Innoveren betekent de moed hebben om grenzen te verleggen, en soms ook erkennen dat iets niet meteen een succes is, en leren uit de ervaringen om het in de toekomst anders en beter te doen.’

Christophe Peeters, schepen van Middenstand