

# **De toekomst van online community building**

6 november 2023, DNWS  
Maarten Decramer  
Erwin Buckers



# Maarten Decramer

Reseller Chainels (België)  
Founder & CEO Beaver & Eagle / Wisely



# Erwin Buckers

Co-founder & CEO  
Chainels



## Europees actief



**100,000+** users



**450+** communities



**10+** countries




**10** languages



De communities waar Chainels actief is in

# Rotterdam



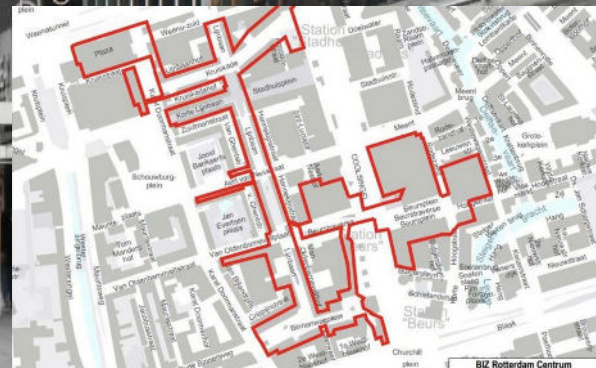


Bijna 1100 ondernemers hebben al een account op Chainels en toegang tot gestructureerde communicatie en informatie voor hun gebied via een besloten online community.

# Chainels in Rotterdam



Aantal Bedrijven: 380  
"Centrumbrede" community + Deelgebieden  
Lijnbaan  
Kruiskade  
De Meent  
Central Plaza  
WTC Shops  
Koopgoot (CBRE IM)  
Coolsingelclub  
Vastgoed Rotterdam



# BIZ Rotterdam Centrum







Aantal Bedrijven: 80

# De Markthal







Aantal Bedrijven: 182

# Winkelcentrum Zuidplein







Aantal Bedrijven: 196

# Winkelboulevard Zuid (BIZ Ondernemers)







Aantal Bedrijven: 21

# Alexandrium Megastores

**CBRE** Investment Management



# ALEXANDRIUM Shopping Center

Aantal Bedrijven: 117

# Alexandrium Shopping Center







NS Stations





Aantal Bedrijven: 216

# WTC Rotterdam



Bouwinvest





Aantal Bedrijven: 60

# De Kooptocht



Channels

# Community building

# The retail industry is **CHANGING**, moving to more collaborative models.

1970



2000's



FUTURE

shopping spaces  
**one-way communication**

## landlord

Provide stores, manage centre and maintain basic public services.

## tenant

Pay rent and service charges.

mixed-use places  
**two-way communication**

## Owner & tenant

Synergistic store and centre response to real-time customer analytics, offering new B2B services

community venue  
**continuous dialogue**

## multi stakeholder

cooperative, collaborative and co-dependent partnerships.

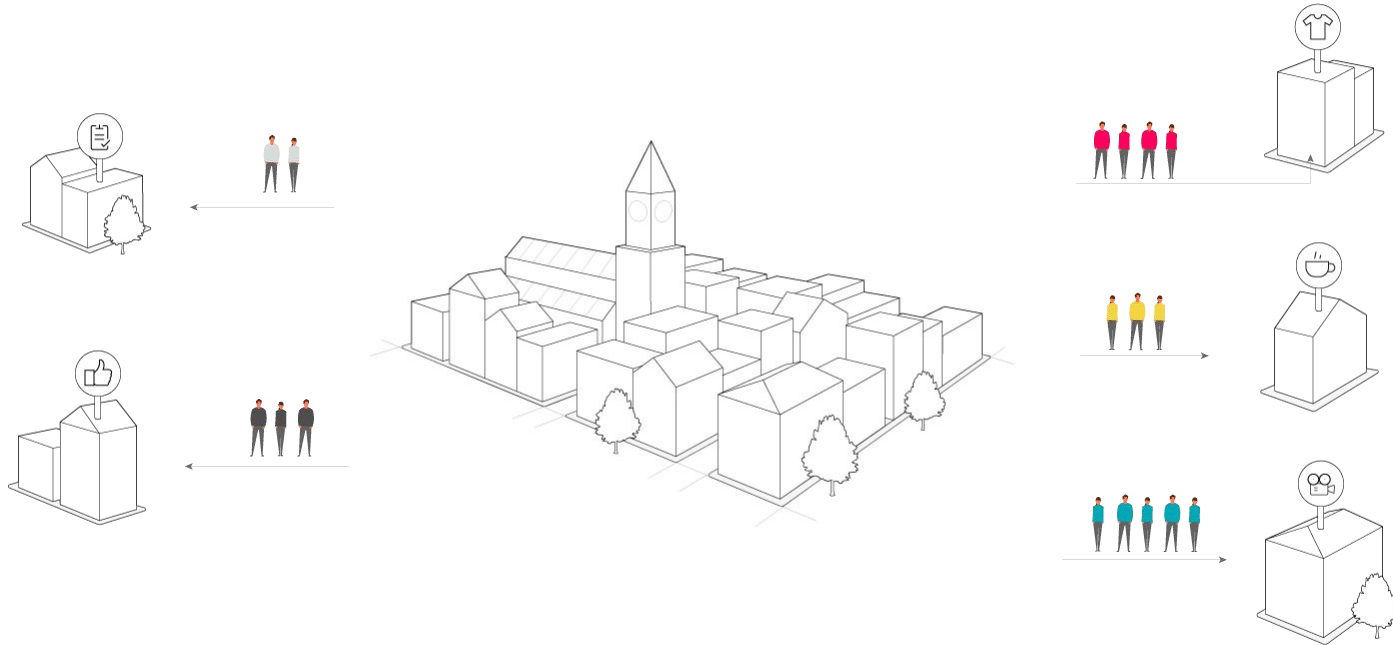


Chainels

# De uitdagingen

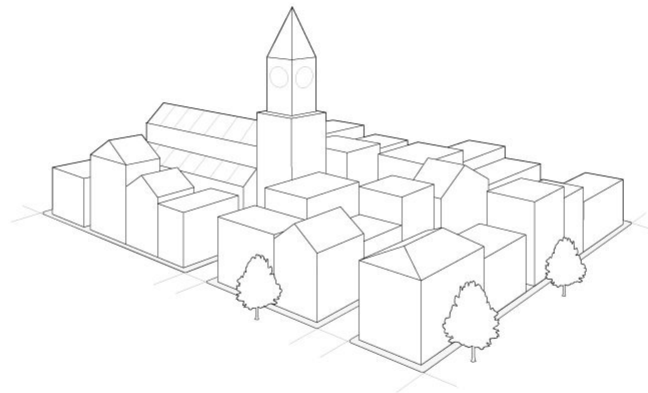
# Een **COMPLEXE** organisatie

Door de vele partijen heeft de stad een complexe structuur.



# Veel functies, rollen en belangen

Werkend aan een allerlei thema's.

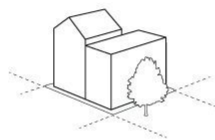




# Structuur

Beheer efficiënt je community en deel je binnenstad op in locaties, bedrijven en personen.

## Locaties



- Adres
- Deelgebied
- Bezet of leegstaand



## Bedrijven



- Lid, dienstverlener, gemeente
- Bedrijfsnaam, contactgegevens
- Branche, openingstijden



## Personen



- Naam
- Email, telefoonnummer
- Eigenaar, filiaalmanager, werknemer

# Communicatie is uitdagend

Er wordt een scala van middelen ingezet voor communicatie en activatie



# De gevolgen?

De combinatie van de complexe structuur die een binnenstad heeft en de vele middelen die worden ingezet maakt samenwerken lastig.

1.

**Ledenbeheer onoverzichtelijk**

2.

**Beperkt bereik**

3.

**Informatie is verspreid**

4.

**Weinig dialoog en interactie**

5.

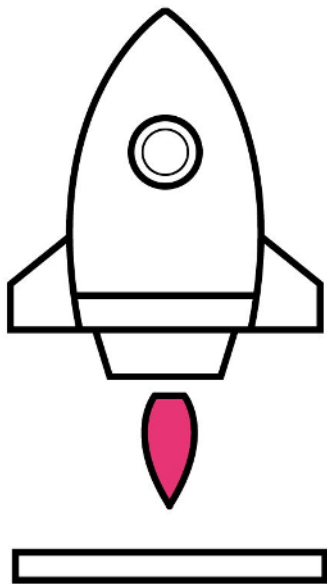
**Collectieve projecten duren lang**

6.

**Niet voorbereid op de toekomst**



# Waarom een online *COMMUNITY?*



## Niveau 4. Samenwerken

Werk samen online aan projecten en wees klaar voor de toekomst

## Niveau 3. Activeren

Start een dialoog, betrek je leden bij projecten en vraagstukken en creëer draagvlak.

## Niveau 2. Informeren

Maak inzichtelijk wat de vereniging allemaal doet en te bieden heeft.

## Niveau 1. Beheren

Organiseer je vereniging en houd het ledenbestand actueel



143



- Messages
- Members
- Services
- Files >
- Management >
- Highlighted Services
- Vragen?



Pinned message from **Economisch Huis Oostende**

## Schrijf je in voor de container cup van Week van Ondernemend Oostende

In de week van 13 november 2023 organiseren we dit jaar voor de derde keer Week van Ondernemend Oostende. 🍷

Dit jaar dagen we ondernemend Oostende uit! We brengen de Container Cup naar Oostende en gaan op zoek naar de fitste...

**Toerisme Oostende**  
1 week ago | Retail | Maryse Neuville

## Fotomoment start opbouw lichttunnel 🇺🇦 🌲

Beste handelaar,

De spectaculaire lichttunnel in de Adolf Buylstraat komt terug! De tunnel van meer dan 180 meter overkapt de Adolf Buylstraat straks van 1 december

**Toerisme Oostende**  
28 minutes ago | News | Maryse Neuville

## Reminder fotomoment start opbouw lichttunnel 🇺🇦 🌲

Beste handelaar,

De spectaculaire lichttunnel in de Adolf Buylstraat komt terug! De tunnel van meer dan 180 meter overkapt de Adolf Buylstraat straks van 1 december 2023 tot en met 7 januari 2024 met tienduizenden gekleurde LE...



November						
M	T	W	T	F	S	S
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

7 Nov 2023 09:30 - 10:00 | Reminder fotomom...



# Indicatief rapportcijfer

**boven de 75%** 👍 - *top!*

**60% tot 75%** 🤔 - *prima*

**Lager dan 60%** - *werk aan de winkel* 🛠️

*kanttekening: zeer grote communities (500+ bedrijven) hebben gemiddeld genomen een 10% lagere betrokkenheid van de leden dan kleinere communities*

Chainels

# Tips



# Doel van de Community Manager

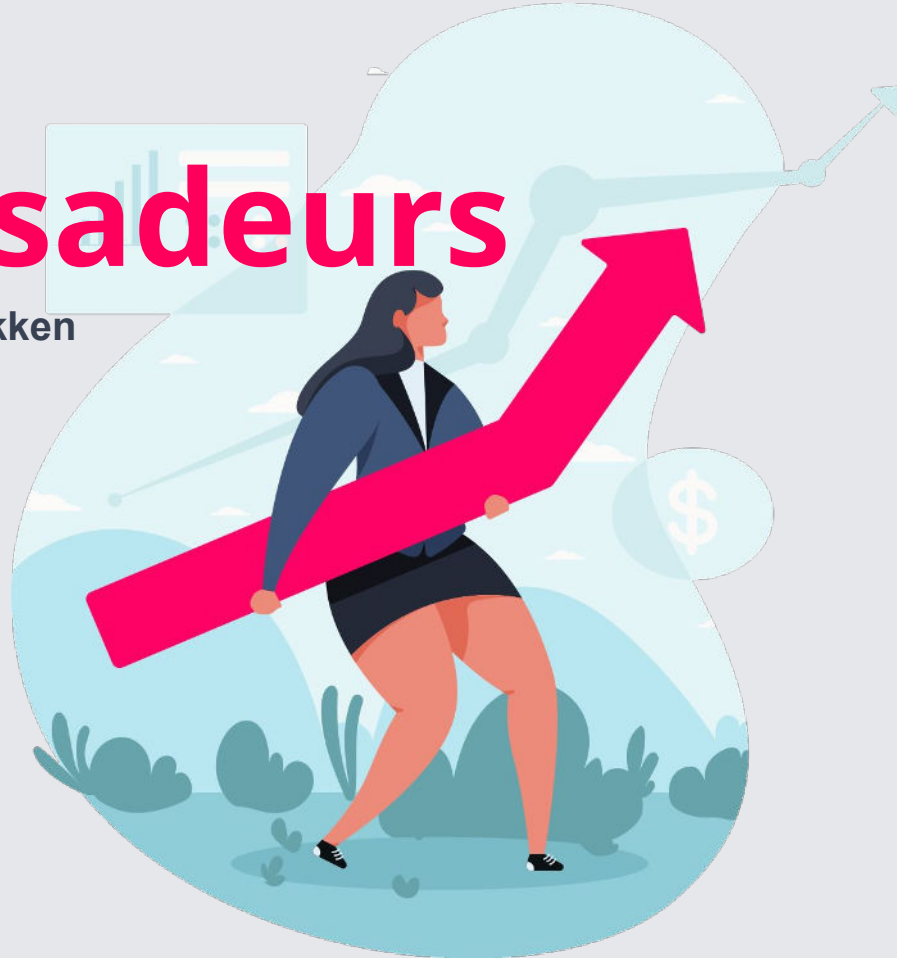
Om actieve leden te krijgen (die berichten schrijven, vragen stellen en bijeenkomsten organiseren) heb je een daadkrachtige community manager nodig die activeert, inspireert en leidt. Een community manager heeft als taak om zichzelf op termijn overbodig te maken. Dat doet hij door vrijwilligers in de community en collega's uit de organisatie medeverantwoordelijk te maken. Voortdurend is de community manager bezig om **'van zich af te organiseren'**.

# Taken van de Community Manager

1. **Moderatie**  
Online, maar ook offline het gesprek faciliteren.
2. **Relatiebeheer**  
Het verbinden van leden met elkaar en het werven van nieuwe ambassadeurs.
3. **Analyse**  
Voortgang van de doelstellingen meten en vervolgacties nemen.
4. **Advies**  
Leden van de community adviseren en enthousiasmeren.
5. **Communicatie**  
Topics, blogs en artikelen schrijven en workshops en bijeenkomsten organiseren.
6. **Leiderschap en beheer**  
Vrijwilligers aansturen en er op toezien dat de community een veilige en vertrouwde omgeving biedt.

# Ambassadeurs

Hoe zorg je voor betrokken  
en proactieve leden?



# Soorten ambassadeurs

- **Influencers**  
Mensen met een groot netwerk.
- **Early adopters**  
Mensen die altijd vooraan staan bij nieuwe zaken, zoals apps en technologie. Zij helpen je ook op weg om technische fouten uit het platform te halen.
- **Managers/bestuurders**  
De organisatie dient belangrijke spelers van het bedrijf af te vaardigen voor de geloofwaardigheid en zichtbaarheid.
- **Sceptici**  
Het is verleidelijk om ja-knikkers te omarmen, maar de sceptici helpen je een kritische blik te houden en een tunnelvisie tegen te gaan.



# Ingrediënten Succesvolle Community

1. **Begin klein.** Zo bouw je goede relaties op en krijgt de groep samenhang en creëert een veilige cultuur.
2. Door met de groep duidelijke afspraken te maken over het maken van blogs, vlogs en [een contentkalender](#) zorg je dat de community al gevuld en levendig begint. Start gewoon met een betaversie onder water.
3. Wissel regelmatig van gedachten over het concept met de community. Zo weet je of je op de goede weg zit en misschien kennen ze meer mensen die willen bijdragen.
4. Kijk bij de samenstelling van je groep of je de juiste mensen in huis hebt die de juiste cultuur neerzetten. Uit [onderzoek](#) blijkt dat als 25% bepaalde waarden en normen aanhangt deze overgenomen worden door de rest van de community.
5. Geef **ambassadeurs** zeggenschap, zodat de acceptatie hoger is en de community zelf sneller en meer gaat bijdragen.
6. Geef de ambassadeurs die echt willen bijdragen en te vertrouwen zijn bewerk- en moderatierechten. Een communitymanager kan tenslotte niet alles alleen doen.
7. Geef heel veel aandacht aan de eerste kerngroep van actieve gebruikers. De aandacht die je deze groep geeft, betaalt zich dubbel en dwars terug.

## 1. Bereik

Houd je database up-to-date.

## 3. Volledigheid

Zorg dat het een one-stop-shop wordt



4 Ingrediënten om een  
betrokken *community* te bouwen

## 2. Relevantie

Deel content dat de leden echt nodig hebben

## 4. Incentives

Creeër verplichte processen en probeer die 'killer' functionaliteit te vinden

# Over Channels



Centrum Management									
Gemeente									
Vastgoed									
Partners									



### Centrum Utrecht

Utrecht | Nederland  
Centrum Management Utrecht



### Malmö City

Malmö | Zweden  
City Malmö



### Roeselare

Roeselare | Belgium  
Stad Roeselare



### Dordrecht

Dordrecht | Nederland  
POBD



### De 9 Straatjes

Amsterdam | The Netherlands  
BID | Association of retailers



### Carnaby

Londen | Verenigd Koninkrijk  
Shaftesbury



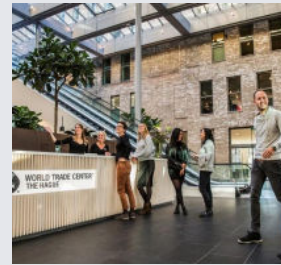
### Vlieland

Vlieland | Nederland  
Toeristisch Platform Vlieland



### Bedrijven Veenendaal

Veenendaal | Nederland  
BOV



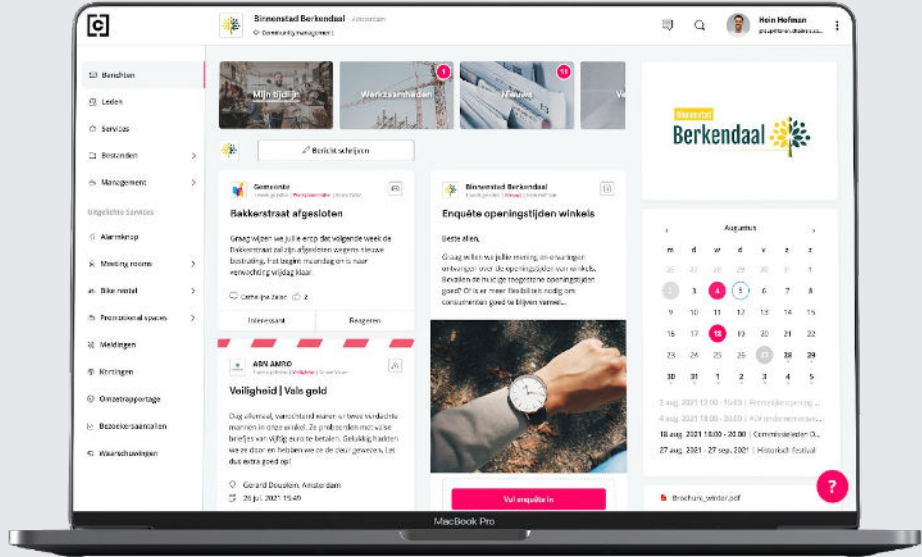
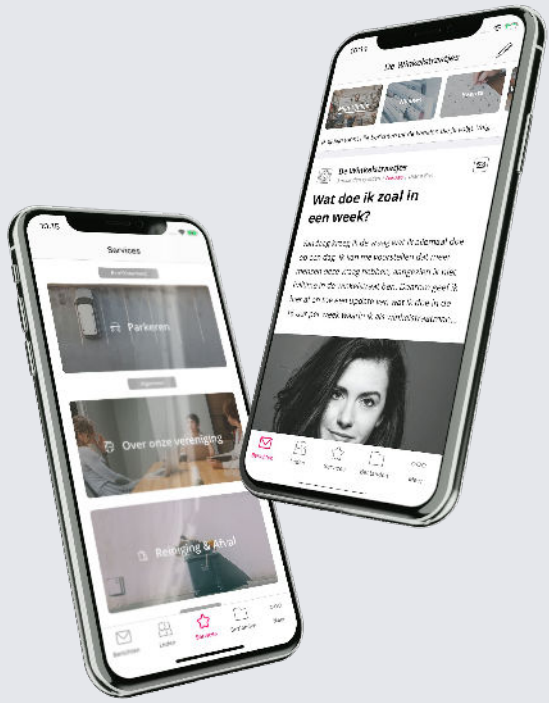
### WTC Rotterdam

Rotterdam | The Netherlands  
Bouwinvest



### Atrium Promenada

Warsaw | Poland  
Atrium European Real Estate





Chainels

# Contact

<https://getchainels.com/nl/binnensteden>  
[buckers@chainels.com](mailto:buckers@chainels.com)