



**AT OSBORNE**



## **Productontwikkeling voor burgerinitiatieven: Business to Community – Community to Business**

*Imke Bardoel (Stimuland), Jurgen van der Heijden (AT Osborne), oktober 2015*

### **Inleiding**

Op tientallen plekken in Nederland werken mensen in hun wijk of dorp aan energie, zorg, vervoer, voedsel, wonen, veiligheid en nog veel meer. Zij vullen de markt en de overheid aan. Zo zorgen energiecoöperaties voor meer investering in zonnepanelen en dat is goed voor de markt. Zorgcoöperaties vullen de door de gemeente betaalde thuiszorg aan door het werk van vrijwilligers en professionele krachten goed op elkaar af te stemmen. Allen bij elkaar kunnen zij een heel stevige impuls geven aan de Nederlandse economie door kosten te besparen en nieuwe inkomsten te genereren.

Burgerinitiatieven krijgen veel aandacht van overheden maar om een economische factor te worden moeten ze ook gaan samenwerken met commerciële bedrijven en met instellingen. Daarvoor is het nodig om deze partijen bij elkaar te brengen en te praten over de wederzijdse behoeften, te kijken hoe er samengewerkt kan worden en te bezien aan welke producten en diensten burgerinitiatieven behoefte hebben. Als bedrijven, overheden of instellingen een product of dienst ontwikkelen voor burgerinitiatieven, *business to community*, dan kunnen zij daarvan sterker worden, omdat hun aanbod verbetert. Tegelijk wordt het burgerinitiatief hiervan ook sterker. Dit betekent een versterking van economie en samenleving.

Om productontwikkeling voor burgerinitiatieven op gang te brengen organiseerden Stimuland en AT Osborne, met ondersteuning van de provincie Overijssel een innovatiekring met vertegenwoordigers van burgerinitiatieven, bedrijven en overheden uit de Provincie Overijssel. Begonnen we dit voorjaar met Business to Community, het is interessant om meteen een voorname les te noemen, het is ook Community to Business. Wij veronderstelden dat bedrijven hun producten kunnen toesnijden op gemeenschappen van burgers, die daardoor als gemeenschap beter gaan functioneren; B2C. Denk aan de Texelpolis, een product van verzekeraar VGZ voor leden van de zorgcoöperatie op Texel. Impliciet veronderstelden wij dat de burgers belangrijk zijn voor bedrijven om te komen tot de ontwikkeling van dit soort producten, maar we hadden daarbij nog niet het idee in gedachten van Community to Business, C2B. Nu, achteraf, is dit volstrekt helder geworden voor ons en alle deelnemers aan het traject in Overijssel.

### **Proces**

Dit traject B2C-C2B bestond uit drie bijeenkomsten. De conclusie van de eerste bijeenkomst was een ware eye-opener: producten en diensten gaan onder invloed van bewoners en bedrijven veranderen van hoedanigheid. Bedrijven en andersoortige aanbieders gaan niet langer alleen eindproducten maken voor individuele klanten, maar ook producten waarover deze individuele klant beslist samen met anderen in zijn gemeenschap. Hij krijgt het product nog steeds individueel aangeboden, maar heeft vertrouwen en kennis opgebouwd met anderen binnen zijn gemeenschap, en krijgt misschien enig financieel voordeel als ook anderen het product afnemen. In dit proces komt de producent op ideeën om het product aan te passen aan de wensen die de gemeenschap voortbrengt; dan heb je echt B2C-C2B. Enkele voorbeelden kunnen aangeven dat dit leidt tot producten.

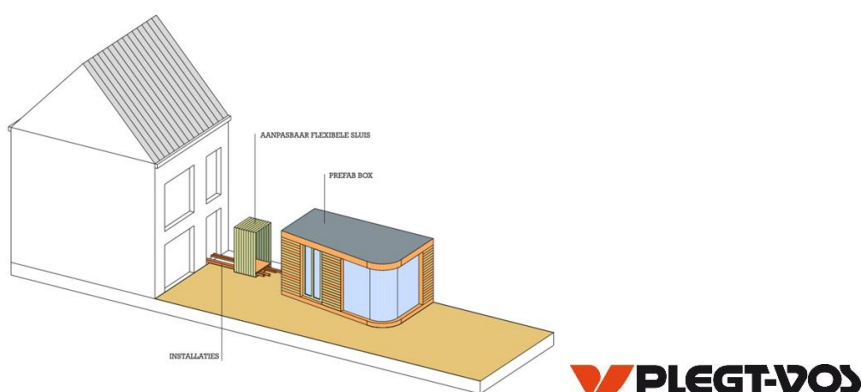
- Individuele klanten zonder een goed dak voor zonnepanelen kunnen deze kopen op collectieve daken. Uiteenlopende aanbieders hebben zonnedaken in de aanbieding die zij verkopen door middel van gemeenschappen van bewoners. Deze daken zijn collectief, maar fiscaal en financieel neemt de klant individueel deel.
- Zorgcoöperaties onderhandelen namens hun klanten met zorgaanbieders en verzekeraars over producten en diensten voor leden van deze coöperaties. Zo kan een wijkverpleger aangestuurd gaan worden door cliënten, vrijwilligers en mantelzorgers uit de gemeenschap die samen bepalen hoe het aanbod van deze verpleger het beste tot zijn recht komt voor de individuele cliënten.

In de loop van de tweede en derde bijeenkomst hebben de deelnemers samen een woonconcept uitgewerkt.

### Resultaat

Bouwbedrijf Plegt-Vos heeft in concept een aanbouw ontwikkeld, die geplaatst kan worden achter een bestaande woning, waarvan een bewoner die zorg nodig heeft gebruik kan maken. Essentieel element van dit concept is dat de aanbouw binnen een dag eenvoudig te plaatsen is (plug and play) en in zijn geheel weer kan worden weggenomen en daarna herbruikbaar is. Dit laatste is financieel voordelig, omdat de koper de aanbouw kan doorverkopen. Is daarvoor een nieuwe koper te vinden? Geloof de eerste koper in dit voordeel? Is er een investeerder die hierin gelooft en daarom in zee wil met de bouwer?

Uitkomst van het traject B2C-C2B in Overijssel is dat gemeenschappen van burgers kunnen zorgen voor vertrouwen bij kopers en investeerders, en een financier daarachter. Als bewoners met elkaar in gesprek gaan over zo lang mogelijk thuis wonen, en hoe je dat regelt, dan ligt een gesprek over deze aanbouw voor de hand. Daaruit kan het besluit voortkomen van klanten om een aanbouw te kopen, en daaruit kunnen later vergelijkbare besluiten voortkomen van volgende klanten. Een andere mogelijkheid is dat bewoners samen besluiten gezamenlijk een aantal aanbouwen te kopen, of dat bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie of gemeente dat faciliteert.



De gemeenschap kan de keuze voor de aanbouw van deze aanbieder aansporen als de gemeenschap een dieper aandeel in het product krijgt. Dat kan om te beginnen door financiële tegemoetkoming aan de gemeenschap voor haar bemiddelende rol. Dat kan ook door de gemeenschap te betrekken in

verdere ontwikkeling van het product, en dat zou kunnen door aanbod van een abonnement. Met het abonnement kan de klant onderhoud krijgen, maar vooral ook zorg, en zo mogelijk ook energie in de vorm van zonnepanelen op de afbouw, en overtollige warmte vanuit de afbouw voor de rest van de woning. De bemiddelingsvergoeding en bijvoorbeeld een kleine opslag op de abonnementskosten kunnen een basis zijn onder het verdienmodel van een burgerinitiatief. Doorslaggevend tenslotte is het standpunt van Plegt-Vos dat deze zelf de aanbouw maakt, maar dat installatie, afbouw en onderhoud kunnen gebeuren door lokale aannemers.

### **Vervolg**

Als gevolg van het traject B2C-C2B in Overijssel ligt er in de eerste plaats een concept product van een bouwbedrijf dat er anders had gelegen in een andere vorm. In de tweede plaats is voldoende interesse gewekt bij burgerinitiatieven en gemeenten om in gesprek te gaan met bewoners over deze aanbouw en of zij deze willen. In de derde plaats zijn contacten tot stand gekomen met een investeerder en financier die participatie in dit product willen overwegen. In de vierde plaats heeft een zorgaanbieder het gehele traject doorlopen om te bekijken of apart zorgaanbod kan worden toegesneden op mensen die gebruik zullen gaan maken van de aanbouw.

De volgende stappen tussen alle betrokkenen willen we gebruiken om te kijken of dit proces ook leerzaam is voor andere partijen in Overijssel: partijen die interesse hebben in dit product, of in het B2C-C2B traject van product ontwikkeling. In beide gevallen is het doel om zo bewonersinitiatieven verder te helpen, en bedrijven, overheden en andere aanbieders van producten en diensten.

Dus hebt u interesse in dit product of een idee voor een ander product voor uw burgerinitiatief? Neem contact op met Imke Bardeel van Stimuland.

