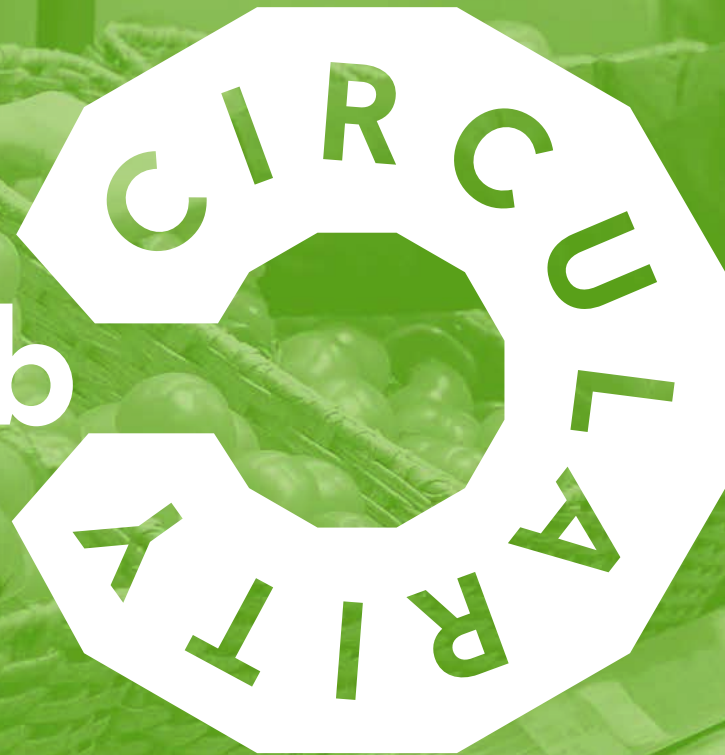


Lab



# Handleiding

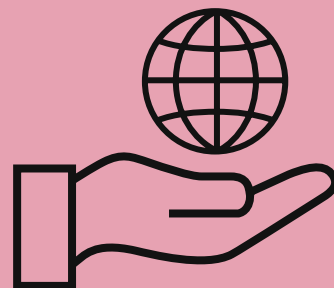
Annigje Roest

# Lab Circularity

Ontwerpgericht  
onderzoek

Samenwerking  
werkveld

Branding  
winkelgebied



# Inhoud

## **H1. Wat is Lab Circularity?**

- 1.1 In het kort
- 1.2 Omschrijving activiteiten
- 1.3 De rollen
- 1.4 De randvoorwaarden
- 1.5 Doelen, effecten en meettools
- 1.6 Vereiste investeringen

## **H2. Hoe ga je te werk?**

- 2.1 Projectfasen

## **H3. Succesfactoren, knelpunten en oplossingen**

- 3.1 Succesfactoren
- 3.2 Knelpunten en oplossingen

## **H4. Wat vindt de ervaringsdeskudige?**

## **H5. Tools**

- 5.1 Marketingtools
- 5.2 Tool voor gemeente

# 1. Wat is Lab Circularity?

Lab Circularity is een vorm van living lab die ontworpen en getest werd binnen het project Future-Proof Retail (FPR). Het lab stimuleert foodretailers en andere foodgerelateerde ondernemers in een gebied om te ondernemen volgens de principes van de circulaire economie (CE). Doel van het lab is dat foodretail- en serviceorganisaties zich bewust worden van de kansen die circulariteit biedt.

Er werden acht labformules ontworpen en getest binnen FPR. Lab Circularity bleek een van de drie succesformules te zijn: alle betrokken stakeholders hebben deze vorm van samenwerking beoordeeld als heel positief. Lab Circularity werd tot nu toe alleen in Leeuwarden getest, onder de naam 'Circulair Kwartier'. Hier werkten de studenten in cocreatie met de ondernemers en hun medewerkers in de Oosterstraat aan bewustwording, draagvlak, enthousiasme, oplossingen en vaardigheden op het gebied van circulariteit. De urgentie is hoog, want regionale doelstellingen rond de circulaire economie hebben een grote impact voor de retail. Veel retailers weten echter niet wat de circulaire economie voor hen betekent. Het lab doet methodisch onderzoek naar praktische en strategische oplossingen.

4

Overheden, ondernemers en hun medewerkers, ketenpartijen, maatschappelijke organisaties, andere partijen in de omgeving en studenten komen in het lab bij elkaar. Samen bedenken en testen zij via de principes van design thinking oplossingen voor circulaire producten en diensten in de retail. De opleiding Ondernemerschap en Retail Management (ORM) treedt hierin op als denktank en broedplaats voor innovaties. Het lab werkt samen met gemiddeld tien ondernemers die via brainstormsessies en interviews actief inbreng leveren voor studenten en voor zichzelf. De rol van de studenten is om het probleem naar een hoger abstractieniveau te tillen. Vanuit daar, na bijvoorbeeld theoretisch onderzoek en veldonderzoek, ontwikkelen zij prototypes die praktisch inzetbaar zijn voor de retailers.

Een voorbeeld van directe effecten van het lab op circulaire vaardigheden bij retailers, is de onderlinge samenwerking die is ontstaan tussen ondernemers binnen het Circulair Kwartier. Zij weten elkaar inmiddels goed te vinden op het vlak van lokaal inkopen, afvalstromen van elkaar gebruiken en gemeenschappelijk een duurzame logistiek oprichten. Lab Circularity is van een kleinschalig onderzoek in een winkelstraat opgeschaald naar onderzoek in een groter gebied. Het thema circulaire economie leeft sterk bij de gemeente en retailers, en inmiddels is de ambitie om de gehele binnenstad te betrekken.



# 1.1 In het kort

Hier volgt een korte beschrijving van de belangrijkste kenmerken van Lab Circularity.

## Doel

Foodretail- en serviceorganisaties **bewust maken van de kansen** die circulariteit voor hen biedt. Retailers van de toekomst (studenten) bekend maken met de circulaire economie als economisch stelsel. Dit thema wordt voor veel retailers en overheden steeds belangrijker.

## Duur

De looptijd van Lab Circularity is drie maanden (een onderwijsblok). De studenten zijn de gehele tijd in het living lab/winkelgebied aanwezig.

## Locatie

Roulerend in **winkels of op een lablocatie in de binnenstad** dichtbij het winkelgebied. Studenten bezoeken de ondernemers.

## Onderzoeksthema's

**Circulaire economie**, businessmodellen, gebiedsbranding, vitale binnensteden en skills voor winkelpersoneel in circulaire bedrijven.

## Vereisten hbo-module

Het lab is onderdeel van de retailspecialisatie in het derde jaar van Ondernemerschap en Retail Management. Het betreft een module van twee keer 15 ECTS die ook wordt aangeboden als minor. Hierdoor is het een multidisciplinaire minor voor studenten van verschillende opleidingen en ook voor uitwisselingsstudenten.

## Inzet studenten

De groep bestaat uit ongeveer **dertig multidisciplinaire hbo-studenten uit jaar 3**. Zij werken in subgroepen van drie á vier studenten die zijn gekoppeld aan een ondernemer of aan een onderwerp, bijvoorbeeld marketing. De studenten werken samen met acht tot twaalf ondernemers.

## Deliverables

Voor de lokale partijen worden verschillende toolkits opgeleverd om de retailers en het winkelgebied blijvend te activeren. Dit is een circulaire merkstrategie en marketingplan geënt op de lokale behoefte van het winkelgebied. Daarnaast worden onderzoeksresultaten ten opzichte van mogelijke businessmodel-innovaties en resultaten uit het skillsonderzoek gedeeld middels een masterclass.

## Tools

Voor Lab Circularity zijn een huisstijlhandboek (logo/banner) en communicatiematerialen (banners) beschikbaar. Voor de deelnemende gemeente is een flyer met daarop het businessmodel gemaakt, om samen met het onderwijs en ondernemers in de circulaire economie aan de slag te gaan. Voor ondernemers is er een roadmap waarop ze aan de hand van een stappenplan duurzame acties kunnen ondernemen en de infographic **circulaire quickwins**. Daarnaast zijn er ambitiebordjes gemaakt waarop retailers de circulaire ambitie kunnen zetten. Zo herkent de consument het Circulair Kwartier.

## Labteam

Eén labcoördinator fungeert als projectmanager. Hij werkt samen met een beleidsmanager van de gemeente, iemand van het binnenstadmanagement en de begeleiders vanuit het onderwijs.

## Waardecreatie van het lab voor stakeholders

Stakeholder	Toegevoegde waarde
<b>Regionale overheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Circulaire economie aanjagen</li> <li>&gt; Samenwerking in winkelgebieden motiveren</li> <li>&gt; Kennis delen en leven-lang-ontwikkelen in het mkb aanjagen</li> <li>&gt; Schaalbare werkwijze ontwikkelen</li> </ul>
<b>Lokale overheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Toekomstbestendigheid retailers en winkelgebied bevorderen</li> <li>&gt; De samenwerking met het lokale mkb en vastgoedpartijen intensiveren</li> <li>&gt; Zichtbaar worden als gemeente met een circulair en tastbaar programma</li> <li>&gt; Nieuwe inzichten opdoen over toekomstbestendigheid van winkelgebieden</li> <li>&gt; Nieuwe loyale klantgroep trekken naar gebied</li> <li>&gt; Een innovatief ondernemersklimaat scheppen</li> </ul>
<b>Ondernemers-/winkeliersverenigingen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Kennismaking met principes van de circulaire economie</li> <li>&gt; Basis scheppen voor keuzes ten opzichte van duurzaam ondernemen</li> <li>&gt; Beter samenwerken aan circulaire oplossingen</li> <li>&gt; Inzichten in de skills van medewerkers rond werken in de circulaire economie</li> <li>&gt; Nieuwe loyale klantgroep trekken naar gebied</li> <li>&gt; Nieuwe circulaire ondernemers trekken naar gebied</li> </ul>
<b>Onderwijs/onderzoek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Contextrijke leeromgeving</li> <li>&gt; Curriculumvernieuwing</li> <li>&gt; Ontwikkeling van docenten als facilitators van experimenten</li> <li>&gt; Aansluiting van het onderwijsthema aan behoeften beroepenveld</li> <li>&gt; Plek voor actieonderzoek</li> <li>&gt; Impact op de lokale/regionale innovatie</li> </ul>
<b>Omgeving</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Duurzame winkelgebieden, passend bij behoeften van de jongere consument</li> <li>&gt; Bewoners/consumenten worden betrokken bij nieuwe ontwikkelingen</li> <li>&gt; Activiteit in anders wellicht leegstaande, slecht bezochte gebieden</li> </ul>

6



ORM student – NHL Stenden

**We werken hier voor echte ondernemers, dat maakt het zo waardevol. Het voelt niet als een schoolopdracht.**

## 1.2 Omschrijving activiteiten

Lab Circularity werkt vraaggestuurd: de vanuit de overheid ontstane vraagstukken rondom circulaire economie zijn geland bij ondernemers. De circulaire economie is ontzettend omvangrijk en roept veel vragen op bij ondernemers, overheden, onderwijs en de consument.

De 'hulpvraag' die samen met ondernemers en de gemeente wordt opgepakt, luidt: **Hoe kan ik circulair ondernemen?** Samen met studenten wordt er in multidisciplinaire subgroepen gewerkt aan oplossingen. Er doen studenten mee van verschillende opleidingen en vakgebieden zoals de hotel-school, creative business, retail en toerisme. Zo kunnen zij vanuit verschillende invalshoeken een waardevolle rol innemen.

Studenten analyseren de hoofdvraag door zich in te lezen, stakeholders in kaart te brengen en in gesprek te gaan met de ondernemers, de overheid en andere partijen. Dit gaat via de methode van design thinking: een iteratief proces waarin het probleem wordt geanalyseerd en er samen met ondernemers wordt gekeken naar mogelijke oplossingen. In dit ontwerpproces werken de studenten nauw samen met de ondernemers en andere stakeholders, zodat iedere partij inbreng heeft en bijdraagt aan het zoeken naar oplossingen.



De studenten werken tien weken fulltime in het lab samen met de docentonderzoekers. Circulariteit in de retail staat centraal door vraagstukken te onderzoeken zoals circulaire businessmodellen, skills voor de circulaire economie en vraagstukken over plastic en duurzame energie. Deze vraagstukken worden geformuleerd samen met ondernemers, gemeente en onderwijs. Ze worden zodanig geformuleerd dat ze aansluiten bij de circulaire uitdagingen die er bij ondernemers spelen. De rol van de gemeente is faciliterend en de rol van de opleiding ORM is onderzoek doen en adviseren. De labcoördinator zorgt voor verbinding tussen het onderwijs, de gemeente, de ondernemers en indien nodig andere stakeholders.

## 1.3 De rollen

De verschillende rollen in Lab Circularity zijn:

Rol	Partij
1. Mede-sponsor	Gemeente
2. Labcoördinator	Docent ORM met extra uren voor deze functie (kan ook een professional van de gemeente zijn)
3. Labteam	Labcoördinator, binnenstadsmanager, medewerker Economische Zaken
4. Labbetrokkene(n)	Docenten, studenten, gemeente, lectoraat, ondernemers, winkeliersvereniging
5. Overige stakeholders	Retail-ondernemers, docenten en onderzoekers, lectoraat, gemeente, de provincie en partijen zoals Circulair Friesland
6. Batенverantwoordelijk(en)	Lectoraat in samenwerking met docenten en ondernemers

# 1.4 De randvoorwaarden

De volgende randvoorwaarden zijn bepalend voor het succes van Lab Circularity:

- > De plek in het onderwijs is structureel, namelijk in de retailspecialisatie jaar 3. Dit zorgt voor commitment tussen de partijen.
- > Cocreatie. Alle aangehaakte partijen worden verwacht mee te denken en te adviseren, om zo samen tot oplossingen te komen.
- > Er zijn goede afspraken tussen de verschillende partijen over verwachtingen, het thema en de hoofddoelen.
- > Intrinsieke motivatie van de partijen is belangrijk. Er moet een duidelijke urgentie zijn om het vraagstuk van circulaire economie op te pakken vanuit het perspectief van de overheid, onderwijs en de ondernemers. Bij elke partij moet het vraagstuk aansluiten.
- > De rol van de labcoördinator is cruciaal. Deze zorgt voor een goede borging binnen de onderwijsmodule en hij borgt de onderzoeksresultaten. Tevens zorgt de labcoördinator ervoor dat de verbonden partijen geïnformeerd en betrokken worden.
- > Er is een werkgroep met de belangrijkste stakeholders.
- > Vraagstukken worden steeds geëvalueerd en zo nodig opnieuw geformuleerd.

## Eigenschappen van de labcoördinator:

8





## 1.5 Doelen, effecten en meettools

De retailers, het winkelgebied, de technologische partners, de verschillende financiers, de gebruikers, de studenten en de sector. Voor al deze stakeholders kent Lab Circularity de volgende doelstellingen:

Doel	Effecten	Meetinstrumenten of tools
<b>Samenwerking tussen de partijen</b>	Opzetten van een duurzame samenwerking tussen overheid, onderwijs en ondernemers. Laagdrempelig contact en vaste afstemmingsmomenten.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Wekelijks contact</li><li>&gt; Feedbackmomenten</li><li>&gt; Heldere afspraken</li><li>&gt; Tevredenheidsevaluatieformulier voor studenten en deelnemende retailers</li><li>&gt; Werkgroep-evaluatie</li></ul>
<b>Ontwikkeling skills en innovaties</b>	Retailers ontwikkelen skills om in te zetten ten dienste van de circulaire economie en circulair ondernemen. Daarnaast wordt er gekeken naar circulaire innovatie in een winkelgebied.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Effect van het onderzoek/prototype: wordt het prototype gebruikt?</li><li>&gt; Evalueren van de onderzoeksvraag</li></ul>
<b>Toekomstbestendigheid van de circulaire economie</b>	Kennis over circulaire economie, bijvoorbeeld over inkoop. Duurzame producten en adviezen over duurzaamheid richting de consument en tussen ondernemers.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Aantal producten, diensten en innovaties die worden gedaan</li></ul>
<b>Ontwikkeling onderwijs op het thema duurzaamheid</b>	Studenten komen door het living lab in aanraking met het thema circulaire economie.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Kennis over circulaire economie, businessmodellen en vitale binnensteden</li><li>&gt; Summatief toetsen door middel van een literatuuronderzoek en branding plan</li></ul>

## 1.6 Vereiste investeringen

Lab Circularity heeft in de praktijk bewezen dat het toegevoegde waarde kan bieden aan retailers en winkelgebieden. Voor het draaien van het lab zijn echter wel van alle betrokken stakeholders investeringen nodig. Hetzij in geld, hetzij in uren of beide.

Stakeholder	Rol/functie	Ureninzet per lab (richtlijn)
<b>Hbo-instelling (regie)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Labcoördinator (deze kan alternatief ook aangesteld worden door de gemeente)</li><li>&gt; Docent</li><li>&gt; Lector en onderzoeker</li><li>&gt; Hbo-studenten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 274 uur</li><li>• 165 uur</li><li>• 66 uur</li><li>• 420 uur (2x)</li></ul> 420 bij 15 EC module – 840 bij 30 EC module
<b>Gemeente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Advies voor studenten en retailers</li><li>&gt; Beleidsdoelen</li><li>&gt; Strategie bepalen</li><li>&gt; Faciliteren activiteiten en workshops voor ondernemers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 200 uur</li></ul>
<b>Retailers</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Actieve en meedenkende houding in het living lab</li><li>&gt; Interesse in het thema circulaire economie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 tot 10 weken;</li><li>3 à 4 uur per week</li></ul>
<b>Circulaire partners</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Inspireren en kennis delen over de circulaire economie</li><li>&gt; Organiseren webinars, workshops en mogelijkheid om tijdens events kennis te delen met de studenten en ondernemers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 tot 10 weken</li><li>2 uren per week</li></ul>



## Voorbeeld begroting

Inspanning	Gevraagde investering per labproject (indicatie)	Opmerkingen
<b>Labcoördinator</b>	Ureninzet x uurloon -> ca. € 20.000,-	Moet in cash begroot worden om professional te kunnen betalen of docent vrij te maken in onderwijs
<b>Coördinatie hbo-instelling</b>	Ureninzet x uurloon -> ca. € 26.000,- (= labcoördinatie en onderwijsbegeleiding)	50% uit subsidie, 50% in-kind eigen bijdrage
<b>Deelname retailers</b>	Ureninzet en beschikbaarheid facilitaire ruimtes	100% in-kind, eigen bijdrage
<b>Marketing &amp; bijeenkomsten</b>	Ureninzet x uurloon -> ca. € 3.000,-	In cash begroten om materialen en eventueel professional te kunnen betalen
<b>Bijdrage gemeente</b>	Ureninzet x uurloon -> ca. € 2.000,-	100% in-kind, eigen bijdrage



# 2. Hoe ga je te werk?

## 2.1 Projectfasen

Lab Circularity kent de volgende ontwikkelingsfasen:



### Fase 1 Oriëntatiefase

- > selectie gebied
- > selectie retailers
- > verkenning onderzoek en opstellen onderzoeksvragen

#### Activiteiten

- > Bepalen van het thema
- > Bepalen plaats binnen het curriculum voor een structurele toestroom van studenten
- > Richtlijnen bepalen met de quadruple helix van Overheid, Onderwijs/Onderzoek, Ondernemers en Omgeving
- > Werven van retailers
- > Vraagstukken rondom het thema ophalen bij retailers (articulatie van het vraagstuk)
- > Afspraken maken tussen de verschillende partijen
- > Locatie bepalen
- > Contactmomenten plannen
- > Inschrijving retailers verzorgen
- > Vraagstukken inventariseren en uitwerken

### Fase 2 Ontwerpfase

- > draaien living lab
- > onderzoeken en prototypes testen

#### Activiteiten

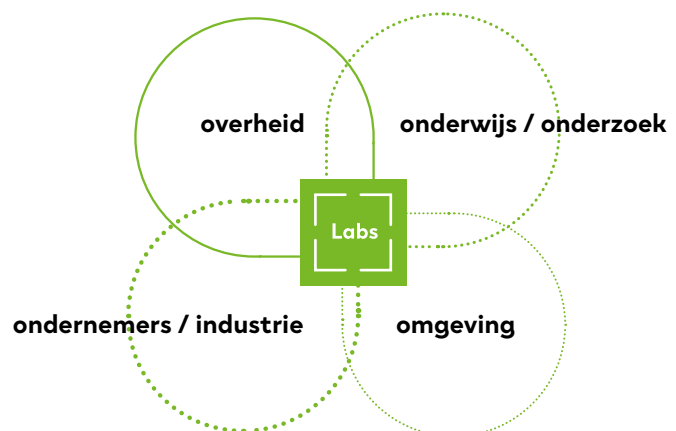
- > Uitvoering lab
- > Bijstellen en herijken van doelen
- > Evalueren van het proces, zowel door studenten als de rest van de partijen

### Fase 3 Bestendigungsphase

- > resultaten presenteren
- > kennis delen en nazorg
- > projectmanagementstructuur opzetten voor bestendiging

#### Activiteiten

- > Reflectie en evaluatie
- > Herijken van doelen
- > Mogelijkheden verkennen rondom maatschappelijke thema's
- > Nazorg



### Quadruple helix

In het lab werk je samen binnen de quadruple helix van Overheid, Onderwijs/Onderzoek, Ondernemers en Omgeving.

## Fase 1. Oriëntatiefase - voorbereiding

In fase 1 wordt het thema bepaald. Het thema moet urgent zijn voor alle O's uit de quadruple helix. Bespreek met overheden en ondernemers de mogelijkheden voor onderzoek rondom het thema circulaire economie in de retailcontext. Zorg voor een gezamenlijk doel, bijvoorbeeld: 'stad X circulair in 2030'. Het lab moet het zowel op strategisch niveau als op toepassingsniveau bij de partners passen. Voer daarom gesprekken om te verkennen wat er leeft binnen de gemeente/stad en ondernemers rondom het thema. Zorg dat iedere partij een goede kennisbasis heeft (of krijgt) rond het thema circulaire economie. Benadruk ook welke toegevoegde waarde samenwerken met studenten in een living lab heeft.

In deze verkennende fase wordt ook bepaald welke plek het lab krijgt in het onderwijscurriculum: welke uren worden ingezet in fase 1, 2 en 3 en hoe worden studenten ingezet? Elke fase duurt ongeveer twee weken. Hoe lang precies, is afhankelijk van het proces, de beschikbare informatie en de behoefte van de studenten en ondernemers.

Vervolgens wordt gekeken naar de context van het living lab. Denk hierbij aan de locatie en de hoeveelheid betrokken ondernemers. Verschillende retailers hebben verschillende vraagstukken, dus zorg ervoor dat de vraagstukken binnen de context en het thema blijven. Dit is het moment om afspraken tussen de partijen goed vast te leggen. Maak afspraken rondom doelen en looptijd, maar ook over wanneer studenten op locatie zijn en hoe informatievoorziening plaatsvindt. Belangrijk is: bepaal wie welke informatie verstrekt. Met welke rol zit iedere partij/stakeholder aan tafel?

## Fase 2. Ontwerpfase - uitvoering

Plan vaste momenten in de week waarop studenten fysiek aanwezig zijn in het (winkel)gebied. Dit draagt bij aan herkenning maar biedt ook stabiliteit voor studenten en ondernemers. Zorg dat er vaste momenten zijn voor feedback en feedforward, het liefst ondersteund door alle O's. Daarnaast is projectmanagement en goede coaching belangrijk. Dit om het groepsproces van studenten te monitoren en waar nodig bij te sturen. Communiceer over de stappen die worden genomen in het design thinking proces. Bijvoorbeeld in een wekelijkse e-mail of een digitale nieuwsbrief, of door partijen te laten aanschuiven bij een sessie.

In deze ontwikkelfase vinden cocreatie-sessies met de verschillende partijen plaats, om zo naar het gezamenlijke doel te werken en ter plekke af te stemmen. Het designproces houdt veel afstemmen en het bijstellen van doelen in, samen met alle O's. De cocreatie-sessies en het iteratieve proces leiden tot een product of prototype waar alle partijen achter staan.

Dit is een fase van naar binnen kijken, maar ook naar buiten. Raadpleeg ook experts en vergelijkend onderzoek: hoe gaan andere steden om met de circulaire economie? Dit helpt bij het zoeken naar mogelijke oplossingen, en zo wordt duidelijk welke informatie ontbreekt en welke expertise nodig is.

## Fase 3. Bestendigingsfase - kennis delen en nazorg

Het afronden van het project draait om kennis delen. Bijvoorbeeld tijdens een event, workshop, informatiebijeenkomst, met persberichten of via een traditioneel onderzoeksrapport. Het leereffect van de studenten wordt gemeten door middel van een module-evaluatie, en voor de voortgang voor het lab is ook een evaluatie van het effect van het lab op het winkelgebied erg belangrijk. Alle partners worden in dit evaluatieproces betrokken. De resultaten worden besproken voordat een nieuwe ronde van het lab begint. De doelen worden opnieuw bepaald, samen met de O's, om zo een nieuwe ronde labs en continuïteit van het geleerde te borgen.

# 3. Succesfactoren, knelpunten en oplossingen

## 3.1 Succesfactoren

### Algemene succesfactoren

- › Het living lab werkt het best wanneer het structureel wordt aangeboden en dus een vaste plek in het curriculum heeft. Het thema circulariteit is voor de ORM-opleiding in het derde jaar een verdiepingsslag in duurzaamheid voor studenten en onderzoekers. Structurele inbedding in de specialisatie Retail, in de vorm van een module Branding en Concept Development, is een succesfactor daarbij.
- › Daarnaast kan het lab in Design Based Education samenwerkingen zoeken tussen verschillende opleidingen. Door de specialisatie als minor aan te bieden, garandeer je dat het lab multidisciplinair is. Maar ook samenwerking binnen het eigen curriculum, zoals met thema's in jaar 1, 2 en 4, is mogelijk. Het living lab staat niet open voor losse EC's.
- › Ontwerpgericht onderzoek vraagt om multidisciplinaire teams. Expertises rondom duurzaamheid, milieukunde, techniek, retailmanagement en ondernemerschap zijn gewenst.

14

### Succesfactoren Lab Circularity voor stakeholders

- › Laagdrempelig contact tussen de verschillende partijen
- › Fysiek aanwezig zijn in het winkelgebied
- › Een duidelijk thema bepalen binnen circulaire economie
- › Meetbare doelen stellen voor circulariteit
- › In cocreatie samenwerken met studenten, ondernemers en de gemeente zodat alle partijen inbreng hebben
- › Regelmatig informeren over het proces, zoals bijvoorbeeld via een nieuwsbrief of aanschuiven bij een ondernemersvergadering
- › Betrokkenheid onderwijs bij de beroepspraktijk, studenten hierin de vrijheid geven
- › Successen delen met de partijen
- › Inspireren en kennis delen



## 3.2 Knelpunten en oplossingen

Knelpunten	Oplossing
<b>Stakeholders hebben verschillende belangen</b>	Goede afstemming is vereist om de belangen van stakeholders inzichtelijk te maken.
<b>De ritmes van het onderwijs, ondernemers en andere stakeholders komen niet altijd overeen</b>	Structurele samenwerkingen met een langetermijnvisie maken het mogelijk thema's en tijdschema's beter op elkaar af te stemmen.
<b>Multidisciplinair coördineren: hoe vind je aansluiting met het mbo of andere scholen?</b>	Goede afstemming en afspraken zijn nodig om de verschillende tempo's en doelen te managen.
<b>Moeite met aansluiting retailers/gemeente</b>	Zorg dat de analyse van het onderzoeksvraagstuk aansluit bij de behoeften van de partijen. Belangrijk om dit samen goed af te stemmen en de verwachtingen hiermee te kunnen vaststellen.
<b>Tijdschema handhaven lukt niet altijd</b>	Maak een mix van een lineaire planning enerzijds en ruimte voor het proces van design thinking anderzijds. Tijdens het living lab eventueel de planning verlengen als daar behoefte aan is, en het onderwijs daarop aanpassen binnen de maximale onderwijsdeadlines.
<b>Stakeholders hebben verschillende communicatiebehoeften</b>	De eindresultaten per type stakeholder aanbieden, met eventueel verschillende soorten presentaties en webinars met verschillende tone of voice.



## 4. Wat vindt de ervaringsdeskudige?

Een ondernemer en partner in Lab Circularity Leeuwarden is gevraagd iets te delen over de samenwerking. De ondernemer is een van de initiatiefnemers en ontwikkelaars van het living lab.

Hoe was de opstart van het lab?

Ik maakte voor het eerst kennis met Lab Circularity toen de betrokken docenten bij ons in de winkel kwamen om zichzelf en het project te introduceren. Daarna volgde een informatiebijeenkomst met ondernemers in de winkeliersvereniging. Dat was een duidelijk startmoment voor de ondernemers en goed om op deze manier de studenten te leren kennen. Daarna kwamen de studenten regelmatig aanwaaien en werden we al snel door middel van nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen en stappen die werden genomen.

16

Hoe kijk je erop terug?

In het begin was het voor een aantal van ons nieuw. Want ja, wat is een living lab? De termen vlogen ons om de oren. Maar de enthousiaste studenten gingen direct aan de slag met onze ideeën. Wat we als ondernemers al wilden, een praktisch overzicht van wat je met circulariteit kunt doen, dat kregen we. Daarnaast kregen we ook de grote lijnen en tips hoe we onszelf als circulair op de kaart kunnen zetten. Inmiddels zijn we al meer dan een jaar bezig en wordt het project alsnog groter. Er is een mooie samenwerking ontstaan tussen studenten, ondernemers en gemeente.





**Hoe verliep de samenwerking met de betrokkenen?**

De verbinding is redelijk toevallig ontstaan, via gedeelde contacten. Al snel hebben we een gezamenlijk doel geformuleerd met de verschillende stakeholders. De gemeente speelde hierin de rol van verbinder, omdat zij samen met de labcoördinator langs de ondernemers zijn gegaan. Het is voor ondernemers soms onduidelijk wat er van ze verwacht wordt op het gebied van duurzaamheid. Daarom is het goed dat de gemeente erg betrokken is geweest en heeft laten zien wat er mogelijk is. Verder vond ik de communicatie en de energie van studenten bijzonder, samenwerken was daardoor makkelijk. We werden goed meegenomen in de ideeën maar ook in het proces. Natuurlijk doet nog lang niet iedereen in de stad mee, maar het is een mooi begin.

**Waar moet je goed op letten bij een retaillab?**

Dat studenten goed hun kennis op elkaar overdragen. Als studenten wisselen, moet dat niet betekenen dat je elke keer weer vanaf nul begint. Dat zij elkaar goed op de hoogte brengen, is voor mij wel erg belangrijk gebleken. Verder moet je vooral letten op de communicatie en ambities van de partijen. De verwachtingen die we met elkaar hebben, moeten regelmatig worden bijgesteld. Het onderwijs is vaak strategischer van aard, waar wij graag praktische oplossingen zien. Verder was de rol van de gemeente van belang om te weten waar we als ondernemers aan toe zijn, maar ik denk dat we ook zelf aan de slag moeten gaan met de circulaire economie.

# 5. Tools

Dit hoofdstuk geeft voorbeelden van uitingen, voornamelijk op marketinggebied, die je kunt ontwikkelen als je zelf een Lab Circularity wilt opzetten.

## 5.1 Marketingtools

### A - Voorbeeld persbericht

#### PERSBERICHT

##### Het Circulair Kwartier

5 november 2019 om 16:35 uur

LEEUWARDEN - Producten maken, aanschaffen, gebruiken en weer weggooien; een economische cultuur met een enorme impact op de aarde. Project Lab Circularity van NHL Stenden Ondernemerschap en Retail Management vinden het belangrijk dat we bewuster en efficiënter leren omgaan met energie en grondstoffen.

Een transitie naar een circulaire economie, waarbinnen 'afval' verleden tijd is. Een economie waarin de waarde en kwaliteit van grondstoffen behouden blijft. Een economie waarin kringlopen sluiten.

Wij, Project Lab Circularity van NHL Stenden Ondernemerschap en Retail Management, zijn bezig om circulariteit te integreren in de Oosterstraat, de Tweebaksmarkt en de Blokhuispoort, ook wel: het Circulair Kwartier. Met de ondernemers binnen het Circulair Kwartier wordt er nauw samengewerkt: wat wordt er al gedaan binnen het thema circulariteit, en vooral: wat is er nog allemaal mogelijk?

##### Gambia en Jouw Dagelijkse Kost

Neem bijvoorbeeld Kamsma Schoenen: u kunt daar uw gebruikte schoenen inleveren, deze worden opgeknapt en verkocht in Gambia waar de opbrengst vervolgens wordt geïnvesteerd in een schoolproject. Een mooi voorbeeld van hoe een product kan worden omgezet in een service. Ook andere ondernemers zijn al goed op weg binnen het kader van circulariteit. Zo gebruikt Jouw Dagelijkse Kost uitsluitend duurzame en lokale producten en veel ondernemers werken hard om het plasticgebruik terug te dringen.

##### Samen in actie

Maar, het bereiken van een circulaire economie gaat niet zomaar. Daarvoor is actie nodig. En dat doen we niet alleen, dat doen we samen! Donderdag 7 november om 19.00 uur zullen wij het Circulair Kwartier op feestelijke wijze openen bij Smoel (Nieuwe Oosterstraat 1b). Kom langs en laat je inspireren. Samen werken we aan een omgeving die klaar is voor de toekomst.

Noot voor de redactie: Meer informatie via <<telefoonnummer of emailadres>>

Icoon van sociale media toevoegen (Instagram, Facebook of Twitter)



De leden van het Circulair Kwartier. © Lieuwe Terpstra, Marketing communicatie NHLStenden

## B - Magazine

Het ontwikkelen van een magazine is een manier om Lab Circularity op een heel aantrekkelijke en laagdrempelige manier te promoten. Voor Lab Circularity Leeuwarden is het magazine Circulair Kwartier gemaakt, met weetjes over de circulaire economie en interviews met studenten, ondernemers en andere betrokkenen. Bekijk het magazine hier:

[https://futureproofretail.nl/wp-content/uploads/2020/02/CirkulairKwartier-Magazine\\_tool\\_29.pdf](https://futureproofretail.nl/wp-content/uploads/2020/02/CirkulairKwartier-Magazine_tool_29.pdf)

**COVER: LEEUWARDEN**  
**CIRCULAIR KWARTIER**

**INTERVIEWS**  
**Circulaire Economie - wethouder Herwig van Gelder**  
 "Een geweldige initiatief! Het Circulair Kwartier draagt bij aan de ambitie om de meest gunstige ontwikkelingsregio te worden voor circulaire economie in 2025. Het maakt circulaire economie zichtbaar en haalbaar voor ondernemers, consumenten en toeristen."  
**Economische Zaken/Stratenstad - wethouder Friso Douwstra**  
 "Prachtig dat ondernemers dit zelf initierren en samenwerken met het onderwijs. Als gemeente steunen we daarom..."

**STATISTICS:**  
 2.040 RAINFOREST TREES ARE CUT DOWN  
 2.468 tones Of garbage are produced  
 5 Earthquakes occur on Earth  
 6.000 lightning strikes on Earth  
 THE FASTEST SNAIL TRAVELS 78 CM  
 627.000 COCA-COLA ARE CONSUMED

**things that happen in the world every 60 seconds**

**58 AIRPLANES WILL TAKE OFF AROUND THE WORLD**  
 258 Babies are born  
 A BEE FLAPS ITS WINGS 16.200 TIMES  
 28.166.700 FACEBOOK LIKES  
 THE UNIVERSE EXPANDS 888 KM  
 500.500.000.000 Worldwide heart beats  
 Help them continue to beat #sustainablelifestyle

**MAP LOCATIONS:**  
 Tweekbakmarkt  
 De Oosterstraat  
 Lazy Lemon  
 De Blokhuispoort  
 Post-Plaza

## C - Huisstijlkit

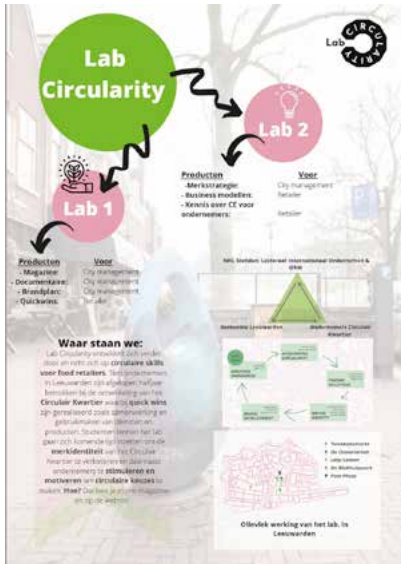


PMS: 86C	CMYK: 50/0/70/0	RGB: 120/190/32	#76BE20
PMS: 494C	CMYK: 0/47/10/0	RGB: 233/162/178	#E5A2B2
Pantone steunkleur (drukwerk)	Full colour (drukwerk)	RGB (scherm)	Webkleur (scherm)



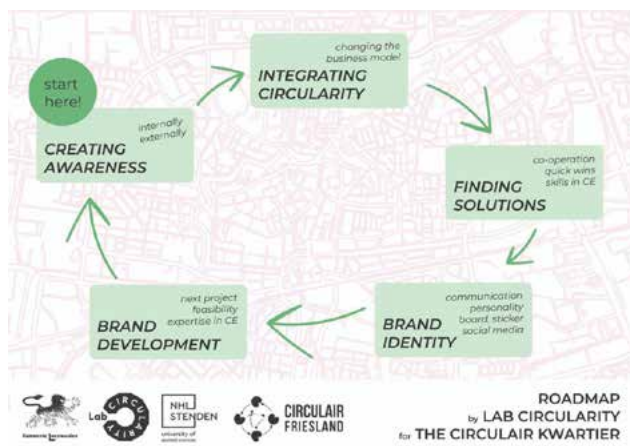
## D - Voorbeeld banners

20



## E - Roadmap

Het ontwikkelen van een roadmap kan richting geven aan de verschillende stappen in het project en de overkoepelende doelen. Zie het onderstaande voorbeeld.



## F – Flyer businessmodel

Een korte en grafische weergave van het businessmodel van het Lab Circularity, waarin onder andere de belangrijkste componenten en kernwaarden van het lab worden benoemd, kan als flyer opgemaakt en verspreid worden.

NHL-Stenden Hogeschool

Business Model Canvas

# DE WAARDEN VAN HET CIRCULAIR KWARTIER

### 01 PARTNERS

- Inzetten van lokale leveranciers
- Leverancier & ondernemer hanteren dezelfde mindset
- Volledige transparantie
- Klanten (closing loop)

### 02 KERNACTIVITEITEN

- Sales
- Afvalvermindering
- Duurzame mindset blijven creëren onder medewerkers
- Samenwerken met ondernemers, -onderwijs instellingen & -de provincie

### 03 MENSEN & MIDDELEN

- Kennis werven over producten en klanten
- Story telling

### 04 KLANTBINDING

- Het organiseren van gezamenlijke evenementen met ondernemers voor de klantenstroom/klantbinding
- Klantbinding creëren door middel van persoonlijk contact

### 05 KERN WAARDEN

- Toekomstgericht denken door stappen te zetten richting een duurzamere bedrijfsvoering
- Transparantie tussen de ondernemer, klant en leverancier
- Kwaliteit waarborgen

### 06 KANALEN

- Klantbereik via online platforms
- Offline-advertenties in onderlinge samenwerking met ondernemers

### 07 KOSTENSTRUCTUUR

- Lager dervingspercentage
- Goede isolatie voor de temperatuurregeling binnen
- Lichtregeling (winkel open/dicht)

### 08 INKOMSTENSTROOM

- Werken met abonnementen
- Streven naar een langere levensduur voor een hogere prijs

### 09 KLANTSEGMENT

- Klanten gaan voor een prijs-kwaliteit verhouding met achtergrondinformatie van het product of - de dienst
- Klanten die beleving waarderen

## OVER.. HET CIRCULAIR KWARTIER

Binnen een lineaire economie worden producten gemaakt, gebruikt en uiteindelijk weggegooid. Door ontwikkelingen op het gebied van klimaatverandering en grondstoffen die steeds schaarser worden, is het niet mogelijk om op deze manier te blijven opereren. Daarom moet het systeem veranderen. Studenten van NHL-Stenden, de gemeente, ondernemers in Leeuwarden, Circulair Friesland en Future Proof Retail zetten zich in voor deze verandering. Vanaf september 2019 zijn de studenten van NHL-Stenden gestart met het integreren van circulariteit binnen een aantal ondernemingen in de Oosterstraat, Tweebaksmarkt, Blokhuispoort en omstreken. Samen willen wij het verschil maken binnen de retail- en horeca industrie.

QR-CODE

### HOE DOEN WE DAT

---



---



---

### AMBITIE

---



---



---

Logos: Lab Circularity, van 110open, CIRCULAIR FRIESLAND, and a bicycle icon.

Circulaire ambitie sticker – ondernemers

## 5.2 Tool voor gemeente

Met behulp van deze infographic kunnen gemeenten de activiteiten en doelen van een Lab Circularity matchen met bredere beleidsopgaven ten opzichte van Nederland Circulair.

### CIRCULAIR DOE JE ZO!



<h4>Transparantie; een kijkje in de keuken</h4> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Benut het differentiërende voordeel van transparantie: naast financiële informatie, ook andere informatie delen met de keten over kwesties zoals organisatiebeleid, de productieketen en duurzaamheid.</li><li>2. Breng de interne en externe leveringsstromen in kaart.</li><li>3. Ga een stap verder door storytelling toe te passen en voeg paspoort labels aan producten toe om het verhaal erachter te vertellen.</li></ol>	<h4>Samenwerken is samen winnen!</h4> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Haal de kracht uit samenwerking om de kosten van afvalstromen te verlagen door gezamenlijk een duurzaam afvalwerkingsbedrijf te kiezen.</li><li>2. Neem als ondernemer een uitgebreide verantwoordelijkheid voor de verkochte producten en verklein hiermee het afdank gedrag van de consument.</li><li>3. Maak van afval bruikbare grondstoffen die op het circulair kwartier gebruikt kunnen worden.</li><li>4. Stel een norm in als het gaat om het inkopen van producten, denk hierbij aan een duurzaamheidscheck/ recyclingcheck om zo op lange termijn minder reststromen te hebben.</li></ol>
<h4>Duurzame energie zorgt voor economische zekerheid.</h4> <p>Benut voor 2023 de salderingsregeling en maak gebruik van subsidies.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Inventariseren welke daken geschikt zijn, welke ondernemers gebruik willen maken van een winstgevend zonne-energie project, hoeveel zonnepanelen er nodig zijn, wat is de levensduur en wat levert het op voor de ondernemer?</li><li>2. Gemiddelde break-even duur 7jaar, levensduur minimaal 30 jaar, geen risico's van fluctuaties in energiekosten.</li><li>3. Benut de salderingsregeling en/of subsidies Vóór 2023, na 2023 zullen ze gefaseerd verdwijnen tot het jaartal 2030.</li></ol>	<h4>De rol van de ondernemer, hoe nu verder?</h4> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Breng in kaart welke onderdelen in de onderneming duurzamer ingericht kunnen worden.</li><li>2. Duurzaamheid wordt onder andere aan het licht gebracht door storytelling en transparant te zijn, maar ook door middel van de customer journey; beleving, marketing activiteiten en interactie.</li><li>3. De ondernemers werken samen om het Circulair Kwartier bekend te maken door middel van onder andere sociale media.</li></ol>

Source: World Health Organization

## Colofon

### Lab-ontwikkelaar:

Opleiding Ondernemerschap en Retail Management  
& lectoraat Internationaal Ondernemen van NHL Stenden Hogeschool  
in samenwerking met Future-Proof Retail.

### Contactpersoon

Annijje Roest – annigje.roest@nhlstenden.com

### Tekst

Annijje Roest

### Eindredactie

Anja Overdiek, Heleen Geerts, Elise van der Laan,  
Martine de Wit – Het Nederlands Tekstbureau

### Ontwerp:

De Reactor, [www.dereactor.nl](http://www.dereactor.nl)

### Meer informatie:

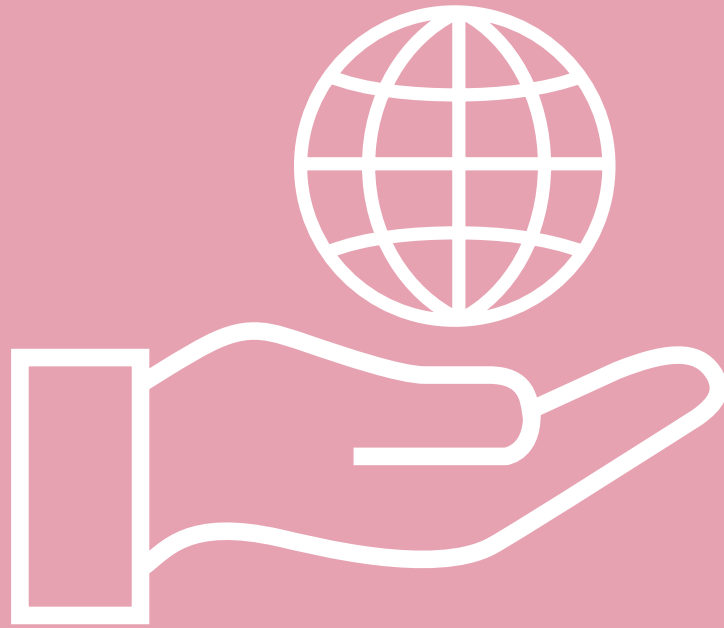
<https://futureproofretail.nl/lab-circularity/>



### Innoveren met labs

[www.retailinsiders.nl/leren-met-labs-boek/](http://www.retailinsiders.nl/leren-met-labs-boek/)





**NHL  
STENDEN**  
hogeschool

**Future  
Proof  
Retail**

