
INITIATIEFADVIES

Het platform voor lokale economie « mymarket.brussels »

Advies behandeld door

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers

Advies behandeld op

29 maart 2021, 21 en 29 april 2021

Advies aangenomen op

27 mei 2021

Vooraf

In het kader van haar Relance- en Herontwikkelingsplan om de gevolgen van de Covid-19-pandemie te ondervangen, heeft de Brusselse Regering besloten om het platform « mymarket.brussels » steun te verlenen. Dit platform wil een alternatief zijn voor de grote e-commerceplatformen, teneinde de Brusselse handelaars in de mogelijkheid te stellen om op het hele grondgebied van het Gewest actief te zijn en om hun integratie te ondersteunen, met de ambitie om een aantrekkelijke en « nul uitstoot » dienstverlening aan te bieden.

De gezondheidsmaatregelen die ingevolge de Covid-19-crisis werden genomen en de gevolgen ervan waren en zijn aanzienlijk voor de Brusselse zelfstandige handelaars. Het platform « mymarket.brussels » maakt de bevordering van de ontwikkeling van de lokale handelszaken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mogelijk.

Met de ambitie om alle aanbiedingen van de Brusselse zelfstandige handelaars op één e-commerceplatform te verenigen, heeft de Regering besloten om in haar Relance- en Herontwikkelingsplan het project een subsidie van 200.000 euro te verlenen.

Het platform biedt in zijn huidige toestand de handelaars die eraan wensen deel te nemen twee formules aan :

- Een standaardformule die geen leveringen, noch online-betalingen voorziet ;
- Een premiumformule die een Stripe-rekening vereist, maar leveringen en online-betalingen mogelijk maakt.

Tijdens de periode van de lancering van het initiatief zullen beide formules gratis zijn. De leveringen worden gefactureerd aan de prijs van 6,50 euro BTWI, of deze nu door bezorgers per fiets of met de auto worden verricht.

Advies

1. Algemene beschouwingen

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers stelt vast dat het initiatief om een gewestelijk economisch platform op te richten vooralsnog niet als een succes kan worden beschouwd. Hij is van oordeel dat als het Gewest zich van een dergelijk instrument moet voorzien, de rol van de Regering enkel deze van « stimulator » kan zijn. De financiële baten, als die er zijn, zouden de oprichting van een platform door particuliere actoren immers mogelijk moeten maken. Het zou dan de taak van de gewestelijke Regering zijn om een aantrekkelijk ondernemingsklimaat te scheppen, zodat het platform en de lokale handel zouden kunnen uitbreiden.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers betreurt het dat het initiatief mymarket.brussels in zijn huidige vorm niet de belangstelling van alle Brusselse handelaars kan opwekken. Opdat een dergelijk platform op dit moment geloofwaardig zou zijn, moet er grondig over de mate van betrokkenheid van de openbare en particuliere actoren worden nagedacht. In dit verband is hij van mening dat overheidsstructuren niet in de plaats van particuliere ondernemingen mogen komen, maar deze veeleer moeten ondersteunen.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers is met name van oordeel dat deze steun zou moeten worden gericht op acties om de digitale maturiteit van handelaars en zelfstandigen te begeleiden (steun voor e-commerce, gebruik van sociale netwerken, enz.).

Met betrekking tot de verschillende Brusselse (gemeentelijke en gewestelijke) initiatieven die onlangs zijn gelanceerd, wil **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** benadrukken dat de vermenigvuldiging van instrumenten waarschijnlijk geen platform zal opleveren dat alle lokale handelszaken verenigt en dus in staat is om de kritische omvang te bereiken, die nodig is voor het welslagen van het project.

Tot slot is **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** van oordeel dat de consumenten eerst van de toegevoegde waarde van de lokale handel moeten worden overtuigd. Het volstaat dus niet om de inspanningen toe te spitsen op de versterking van het aanbod, ook de vraag moet worden gestimuleerd dankzij initiatieven die de lokale handel versterken, de korte ketens zoals de campagnes « shop here », « IShop130 », « weekend van de klant », « winkelhier », enz.

2. Beoordelingselementen

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers is van oordeel dat verschillende criteria in aanmerking moeten worden genomen om de levensvatbaarheid en de voorwaarden voor succes van een dergelijk platform te beoordelen.

2.1 Lancering en kritische omvang van het platform

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers wijst erop dat de lanceringsperiode van een e-commerceplatform van cruciaal belang is voor het succes ervan. Het is absoluut noodzakelijk dat de opstarttermijn van het gekozen project lang genoeg is met de mogelijkheid om deze aanzienlijk te verlengen, zodat het project zou kunnen rijpen voordat het « officieel » wordt gelanceerd. Tijdens deze eerste periode moet de nadruk worden gelegd op het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen projectontwikkelaars en handelaars.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers benadrukt dat het van belang is om een kritische omvang te bereiken in het aantal handelaars dat aan het platform deelneemt. Het is dan ook van het grootste belang dat alle middelen worden aangewend om deze kritische omvang te waarborgen in termen van de keuzemogelijkheden die de consumenten op het platform worden geboden.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers merkt op dat de Brusselse positionering van het project onder de niet-deelneming van bepaalde gemeenten/wijken te lijden zou kunnen hebben. Dit gebrek aan enthousiasme bij bepaalde actoren zou ertoe kunnen leiden dat het moeilijk wordt om een kritische omvang te bereiken of zou een negatief beeld van het project kunnen doen ontstaan bij de consumenten die geen handelszaken uit hun directe omgeving op het platform zouden vinden.

Bovendien beveelt **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** aan om de specifieke identiteit van bepaalde wijken of ondernemingen zichtbaar te maken op het platform, door bijvoorbeeld specifieke reclamecampagnes te organiseren.

2.2 Registratievereisten en kosten

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers benadrukt dat het belangrijk is om alle ondernemingen te integreren die aan het initiatief wensen deel te nemen, door willekeurige belemmeringen voor de registratie weg te nemen, met name wat betreft het aantal vestigingseenheden en de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om zich in het systeem te kunnen registreren.

Het tot stand brengen van deze transparantie is van essentieel belang om vertrouwensrelaties met alle actoren in stand te houden. Er moet dus een gedetailleerd overzicht worden opgesteld van de (directe en indirecte) kosten, die aan het gebruik van het platform zijn verbonden (vaste of evolutieve - transactiekosten, verpakkingen, enz.).

Volgens **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** moet het platform de ondernemers duidelijke vooruitzichten op rentabiliteit bieden, met name door duidelijkheid te verschaffen over de kwestie van de verschillende kosten die aan het gebruik van het platform verbonden zijn.

Tot slot is **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** van oordeel dat naast de betaalde formules ook een formule van gratis registratie zou moeten worden bestendigd, zodat alle handelaars aan het platform zouden kunnen deelnemen, wat het mogelijk zal maken om het aanbod van mymarket.brussels uit te breiden en een kritische omvang van het platform te waarborgen.

Daartoe stelt hij niet alleen voor om een verlengde periode van gratis toegang te overwegen, waarbij deelnemende handelszaken zouden kunnen worden weerhouden totdat het volume van de verkopen op de website een bepaalde kritische omvang zou bereiken, maar ook een op een percentage gebaseerde vergoeding waardoor handelaars die geen verkopen registreren, bijkomende kosten zouden kunnen vermijden, in plaats van een vaste maandelijkse bijdrage.

Tevens stelt hij voor om de deelnemende bedrijven verschillende diensten aan te bieden : reclame voor en voorstelling van de producten en diensten, verkoop- en betalingsmodule, logistieke module voor leveringen, enz.

2.3 Communicatie- en ondersteuningsplan voor de handelaars

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers stelt vast dat de handelaars momenteel niet goed op de hoogte zijn van het bestaan en de werking van het platform. In die zin zal communicatie over het project bijkomende en voortdurende inspanningen vergen.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers beveelt aan dat alle handelszaken en actoren uit de Brusselse sector duidelijk en nauwkeurig over de verschillende modaliteiten van het project zouden worden geïnformeerd. Dit omvat een tijdschema van de belangrijkste deadlines, een gedetailleerde lijst van alle kosten in verband met het gebruik van het platform door ondernemers en statistieken over consumentengewoonten (met inachtneming van de privacyregels).

Gelet op de vermenigvuldiging van het aanbod moet doorverwijzing het platform laten bestaan, maar moet er ook volledig over de communicatie over het project worden nagedacht (idealiter via een transmediacampagne) om een positieve bekendheid bij het grote publiek te stimuleren.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers raadt aan om te wachten totdat het platform een kritische omvang heeft bereikt alvorens een communicatiecampagne naar het grote publiek toe te starten.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers stelt voor om (duurzame en Brusselse) logistieke oplossingen te voorzien om de identiteit van het platform in de verf te zetten (verpakkingen, enz.).

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers vraagt om een koppeling met het aanbod van ondersteuning van handelaars om, zelfs voor handelaars die het minst met digitale handel vertrouwd zijn, een serene omgeving en een vertrouwensklimaat te creëren.

In die zin vindt **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** het van essentieel belang om over te gaan tot een evaluatie van de verschillende aanbiedingen op het gebied van digitale ondersteuning, die in Brussel beschikbaar zijn.

2.4 Consumentenperspectief

Differentiatie is niet alleen een kwestie van de aard van het aanbod, noch van de prijs. Om een platform voor digitale economie effectief te positioneren, moet over klantenervaring worden nagedacht. In dit geval is « mymarket.brussels » hoofdzakelijk gericht op een Brussels (en pendelaars-) cliënteel. In dit verband vraagt **Brupartners - Zelfstandige Ondernemers** om de niche te verduidelijken waarin het platform past en om er tegelijk voor te zorgen dat de complementariteiten tussen het platform en de bestaande e-commercesites in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden versterkt.

Brupartners - Zelfstandige Ondernemers stelt voor om differentiatie mogelijk te maken tussen de verschillende soorten van handel op het platform, die aan verschillende soorten consumptie beantwoorden.

*
* *