

Slim huren & delen - Herfst 2025

Diepgaande analyse van diensten die vallen onder huren en delen

7th october – 10.00 – 12.00



Onze tijd samen voor de komende 4 weken

- *Vandaag: kick-off fysiek evenement + netwerklunch: Waarom zijn huren en delen kernstrategieën voor een circulaire/slimme/gezonde toekomst?*
- **7 oktober van 10.00 tot 12.00 uur:** Diepgaande analyse van de operationele kant van huur- en deeldiensten, in specifiek het deelstation.
- **14 oktober van 10.00 tot 12.00 uur:** Vervolg analyse verschillende diensten, en huren en delen promoten in uw regio.
- **21 oktober van 10.00 tot 12.00 uur:** Vervolg huren en delen promoten in uw regio en uw rol binnen huren en delen bepalen.



**Voordat we beginnen, wat is jullie
het meest bijgebleven van vorige
week?**






Doelstellingen van vandaag

- Het begrijpen van de operationele kant van **huur- en deeldiensten**.
- Het begrijpen van het **business model** van het deelstation.

Ons programma voor vandaag

- **Welkom** – 10.00 tot 10.10
- **Van gedeeld gebruik de norm maken** – 10.10 tot 10.20
- **De operationele kant van huren en delen** – 10.20 tot 10.50
- **Pauze** – 10.50 tot 10.55 uur
- **In de huid van de operator** – 10.55 tot 11.30
- **Analyse van het deelstation** – 11.30 tot 11.45
- **Het opereren van een deelstation** – 11.45 tot 12.00 / thuis zelf naar kijken
- **Afsluiting** – 11.55 tot 12.00

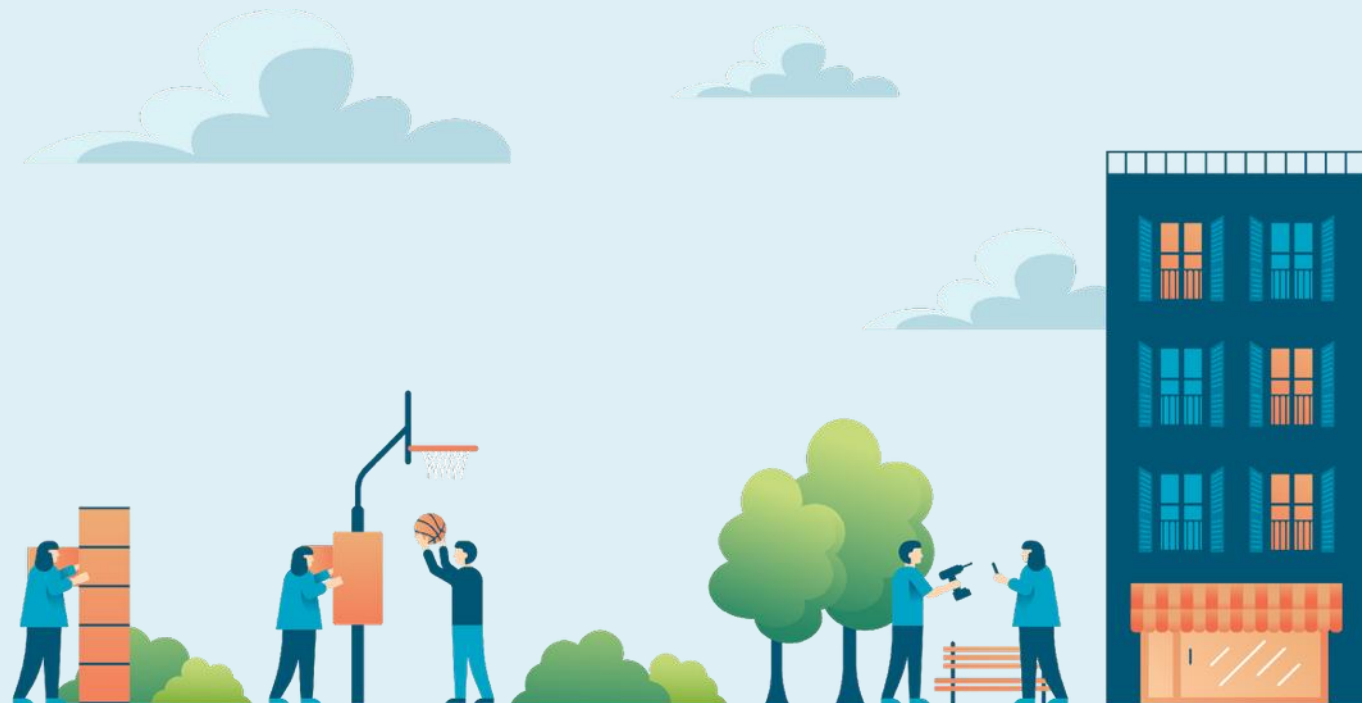
-  Luisteren
-  Interactief
-  Ontspanning



Van gedeeld gebruik de norm maken



Wij delen



Wat is er nu zo moeilijk aan?



Wat als?

Vertrouwen

Status

Vraag
schroom

Netwerk

Voor- Delen



Flexibiliteit

Kwaliteit

Status

Lagere
kosten

Netwerk

Deel- tips



Vertrouwen
geven

Durf
proberen

Denk
lange
termijn

Afspraken
Maken

Stel je
aankopen
in vraag

De operationele kant van huren en delen

Wat valt er allemaal onder het aanbieden van een dienst?



Wij delen



Verandering in het business model

- Het doel voor **lineaire ondernemingen** is volume in **verkoop** → zo veel verkopen als mogelijk. Na verkoop **klaar** met het product.
- Het doel voor **huur- en deeldiensten** is volume in **verhuur** → zo veel verhuren als mogelijk. Na verhuur, ervoor zorgen dat het product in **perfecte staat** blijft.

Een andere klantenreis

Wat we zien, is dat er een **andere weg** is dan met normaal lineaire producten:

Typische customer journey met de lineaire economie



Typische customer journey met de huur- en deeleconomie



Opdracht: Delen

Om ons goed te kunnen inleven in huren en delen willen we graag dat je **dit toepast in je eigen leven**. Ga de aankomende weken na: wanneer is er een behoefte ontstaan rondom delen of huren, en hoe ga je daar mee om?

We gebruiken hiervoor de methodiek van de klantenreis. Schrijf kort **een email** naar ons over de volgende punten:

- **Nood**: je merkt dat je een product nodig hebt om iets te doen / je merkt dat je iets wil herstellen.
- **Zoektocht**: je gaat op zoek naar het product.
- **bestelling**: je hebt beslist hoe je het zal doen.
- **Gebruik**: je gebruikt het product.
- **Na gebruik**: de leen actie is voorbij.

Bijvoorbeeld... uw kind wilt speelgoed!

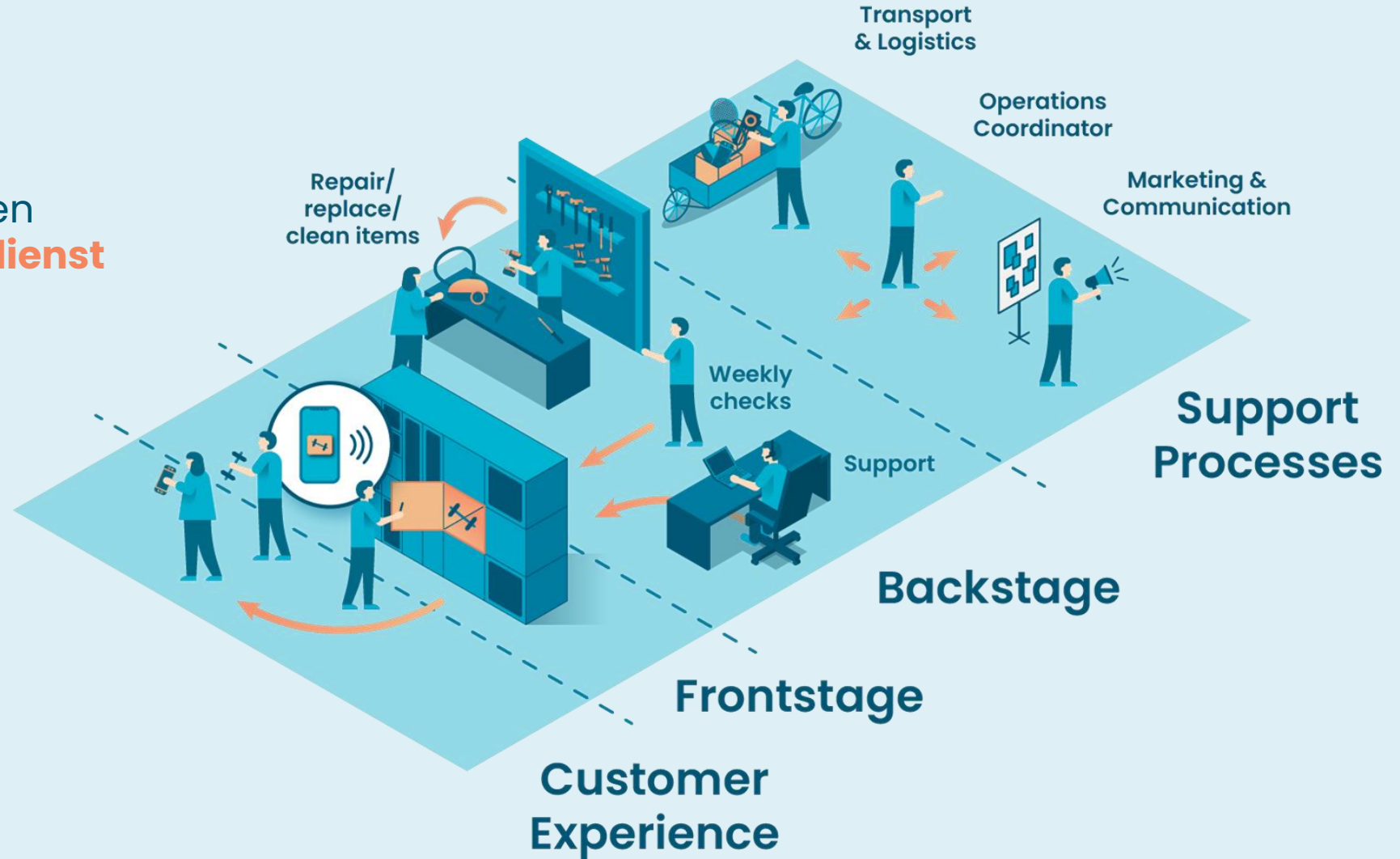


**Als je denkt vanuit de
verhuurder, wat kan er dan
allemaal verkeerd gaan?**

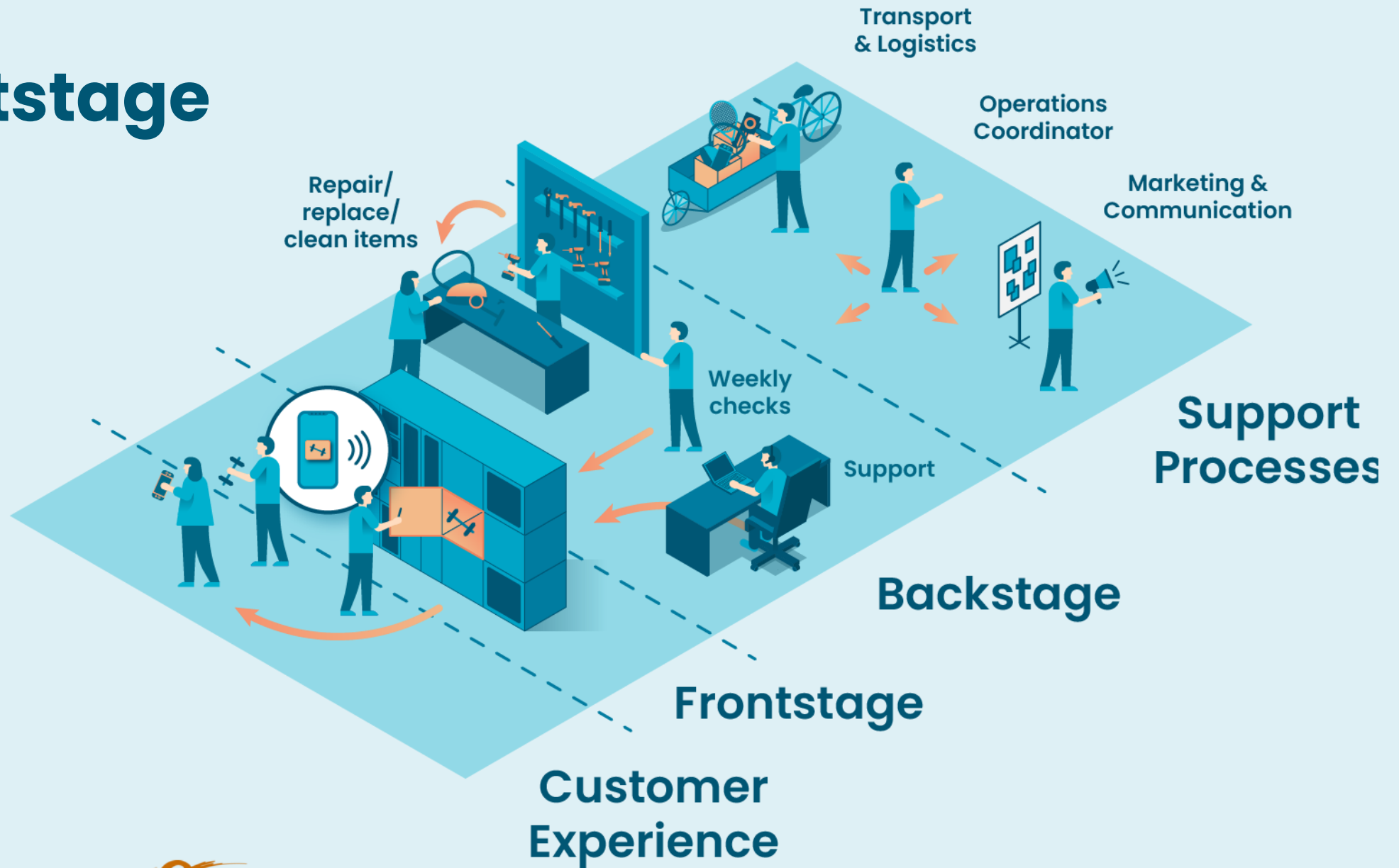
De operator

Elke dienst heeft daarom een **operationele partij die de dienst verzorgt**

Voorbeeld: een deelstation

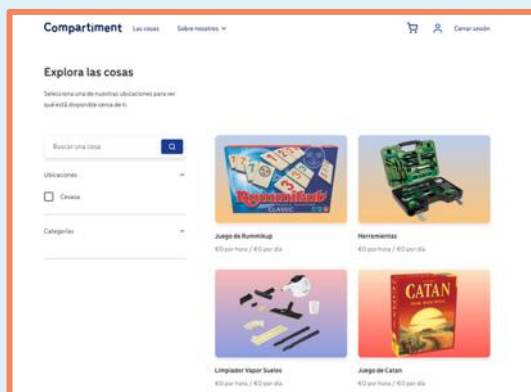
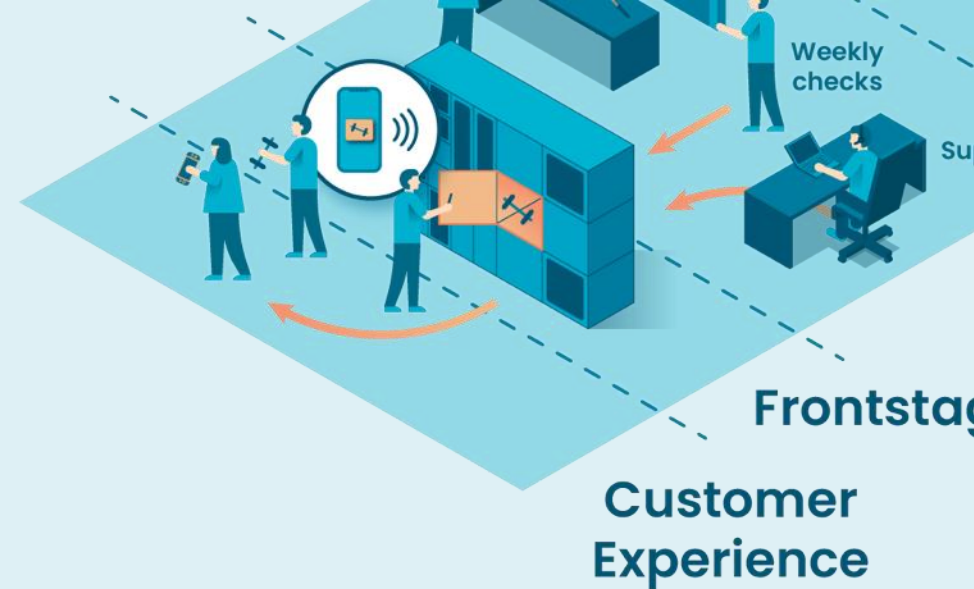


De frontstage



De frontstage

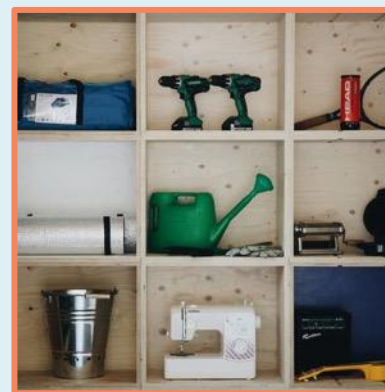
Dit is wat de klant **ziet** en **interactie** mee heeft.



Reserveer platform



Locatie om de goederen te halen

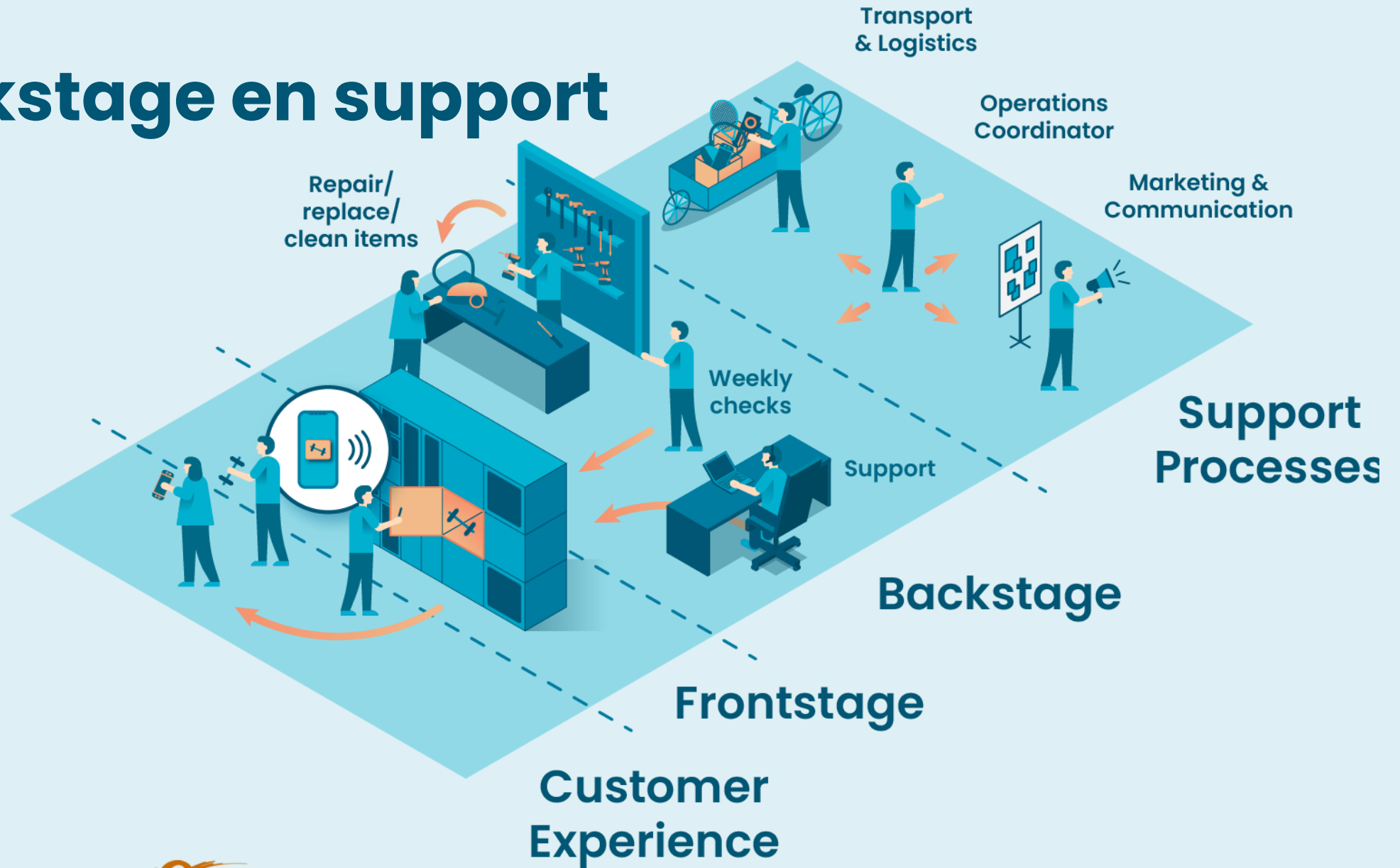


Goederen



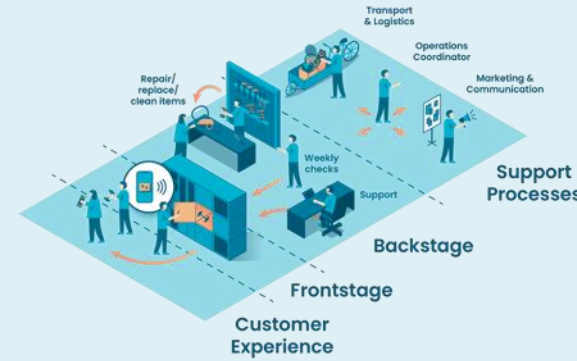
Eventueel personeel

De backstage en support



De backstage en support

Dit is wat de operator doet om er voor te zorgen dat de dienst (goed) **werkt**.



Customer service



Checks/inspectie van goederen



Onderhoud



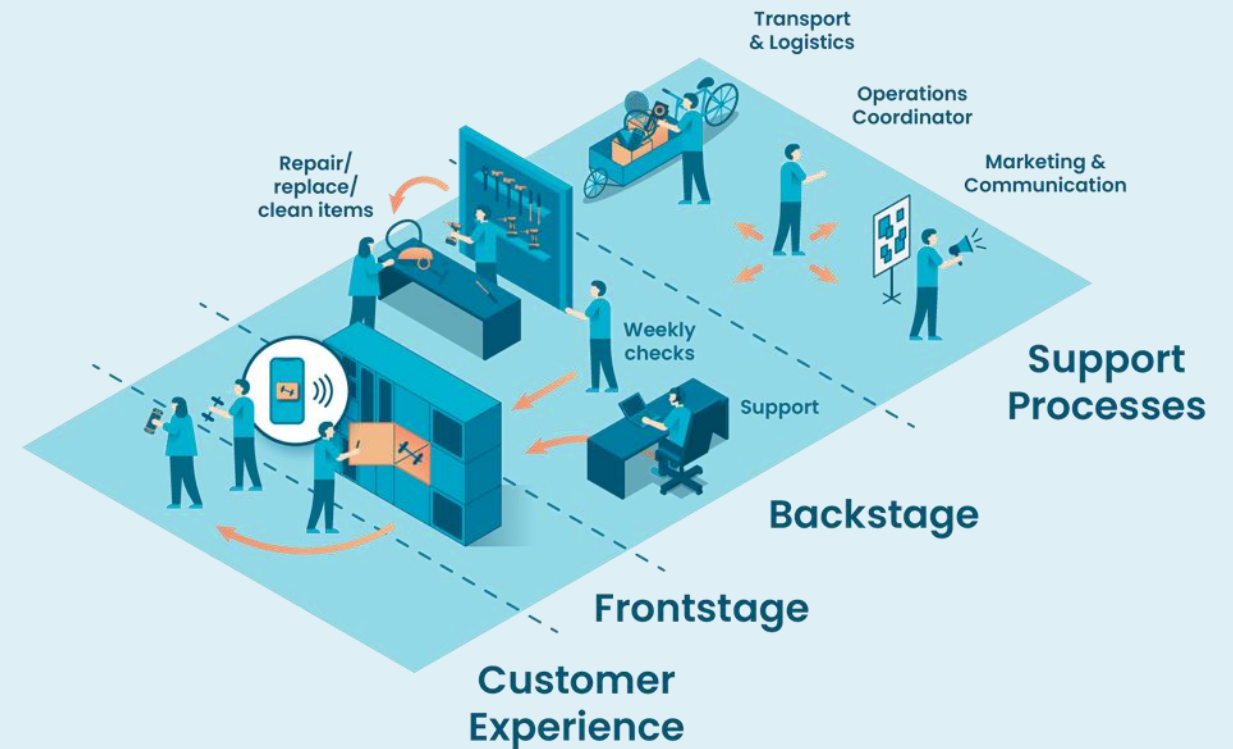
Marketing



Coördinatie

Praktische ervaring

We nemen jullie mee in de rol van een operator, mede door onze rol van de operator voor een **deelstation** in Barcelona en het zoeken van een **operator** voor de gemeente Amersfoort.



De rol van de operator

Klantenservice

De operator moet bijvoorbeeld van maandag tot vrijdag **beschikbaar zijn** om de verschillende **verzoeken en problemen te beantwoorden** waarmee gebruikers kunnen worden geconfronteerd als ze de service gebruiken.

We kunnen twee soorten situaties onderscheiden:

- **Dringende problemen:** problemen die zo snel mogelijk moeten worden opgelost, bijv. de gebruiker staat voor het station en kan het kluisje niet openen.
- **Klein probleem:** probleem dat in de komende dagen kan worden opgelost, bijvoorbeeld een melding van een gebruiker dat er een accessoire ontbreekt / dat een item vies is.

Wie? De operator of een derde partij (bijv. callcenter, of bijv. klantenservice van een andere deeldienst, sociale dienst van gemeente)

Voorbeelden

The left screenshot shows a WhatsApp chat with a contact labeled '+34 620 24 95 10 en ligne auj. à 12:59'. The chat history includes a message from the contact: 'Hola, tengo que devolver el Limpiador de suelo antes de las 12, pero al poner el código se queda pensando y no hace nada' (07:20) and a reply from the operator: 'Me tengo que ir a trabajar, y volveré a la tarde, ya pasado el plazo, que hago?' (07:20). A new message from the operator is partially visible: 'Hola David, perdona por ese problema técnico. Lo podemos gestionar más tarde cuando vuelvas del trabajo.' (08:04).

The right screenshot shows the 'Cevasa (CV) Details' interface. It has tabs for 'Base' and 'Lockers'. Under 'Locker Management', there is a section for 'Unit Wall A' which is a grid of lockers. The grid has 13 numbered cells. Cell 2 is assigned to 'Alejandro', cell 3 to 'Nuria', cell 5 to 'Joan', cell 6 to 'Pilar', cell 10 to 'Carmen', cell 11 to 'Ernesto', and cell 12 to 'Julia'. Cell 10 also contains a 'Screen' icon.

Problemen oplossen via telefoon of e-mail, problemen op afstand oplossen (bijv. kluisje openen, reserveringen wijzigen, enz.).

De rol van de operator

(Twee)wekelijkse controles

De operator moet de deelstation **regelmatig bezoeken**, wekelijks of tweewekelijks, afhankelijk van het verhuurvolumen.

Ook al worden gebruikers gevraagd om items op te ruimen / problemen te melden wanneer er iets gebeurt, het is belangrijk om ervoor te zorgen dat de **kwaliteit van de service toereikend is**.

Frequente controles van het station en de items zijn vereist om:

- Ervoor te zorgen dat de goederen **schoon** zijn
- Ervoor te zorgen dat alle goederen **beschikbaar** zijn.

Wie? De operator of de lokale gastpartner (bijv. vrijwilliger in een woning - personeel van een kruidenierswinkel)

Voorbeelden



De rol van de operator

Producten repareren en vervangen

De operator moet producten **onderhouden, repareren en vervangen** door nieuwe wanneer de producten het einde van hun levensduur bereiken (wat betekent dat die nieuwe producten moet kopen).

Deze competentie kan **intern** zijn (met een technicus) of de operator kan samenwerken met een **externe** organisatie om de reparatie te garanderen.

De interventie kan **ter plekke** plaatsvinden (bij het deelstation) of het item kan naar een **reparatiewerkplaats** moeten worden vervoerd.

Robuustheid: Om deze reden is het van belang om robuuste spullen te gebruiken, omdat anders spullen vaak vervangen moeten worden.

Wie? De exploitant of externe partner (bijv. een organisatie met reparatievaardigheden, lokale vrijwilligers)

Voorbeelden



Repair Café



Technicus

De rol van de operator

Marketing en community-activatie

De operator moet over de infrastructuur **communiceren** en op de markt brengen om **nieuwe gebruikers te bereiken** die zich kunnen inschrijven, de dienst kunnen testen en gaan gebruiken. Dit omvat een lange lijst van mogelijke acties, zoals:

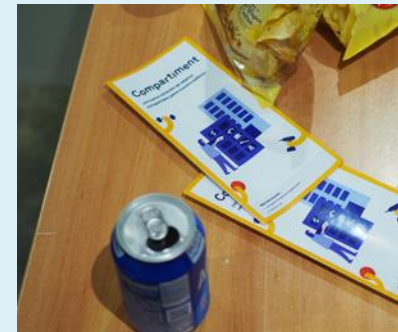
- Lanceerfeest
- Co-creatie (bijv. selectie van items)
- Uitdagingen
- Inhoud creëren (bijv. nieuwsbrief) & materialen afdrukken
- Digitale reclame (bijv. Facebook) en sociale media.

Wie? De operator, (eventueel samen met freelancers of andere partijen)

Voorbeelden



Facebook-advertenties



Vliegers



Co-creatie



Facebook-advertenties



peerby



Samenwerkingen

De rol van de operator

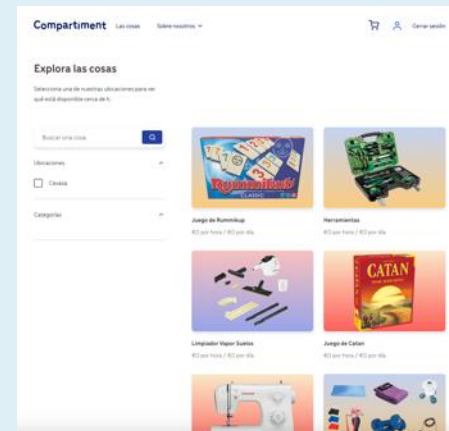
Coördinatie

De operator coördineert de **lancering** van het deelstation of dienst en alle verschillende betrokkenen tijdens de operaties.

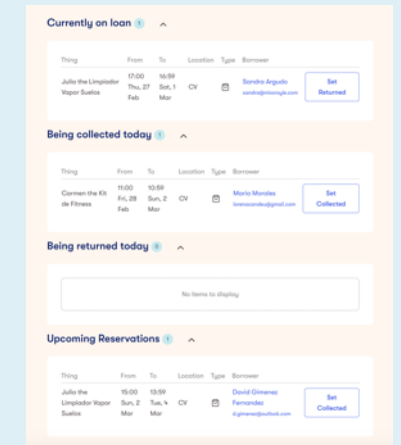
Deze vergadert af en toe met jouw gemeente om te bespreken hoe de werkzaamheden verlopen, belangrijke gebeurtenissen te bespreken en te brainstormen over mogelijke verbeteringen.

Wie? De operator

Voorbeelden



Lancering: ervoor zorgen dat de oplossing klaar is en goed werkt

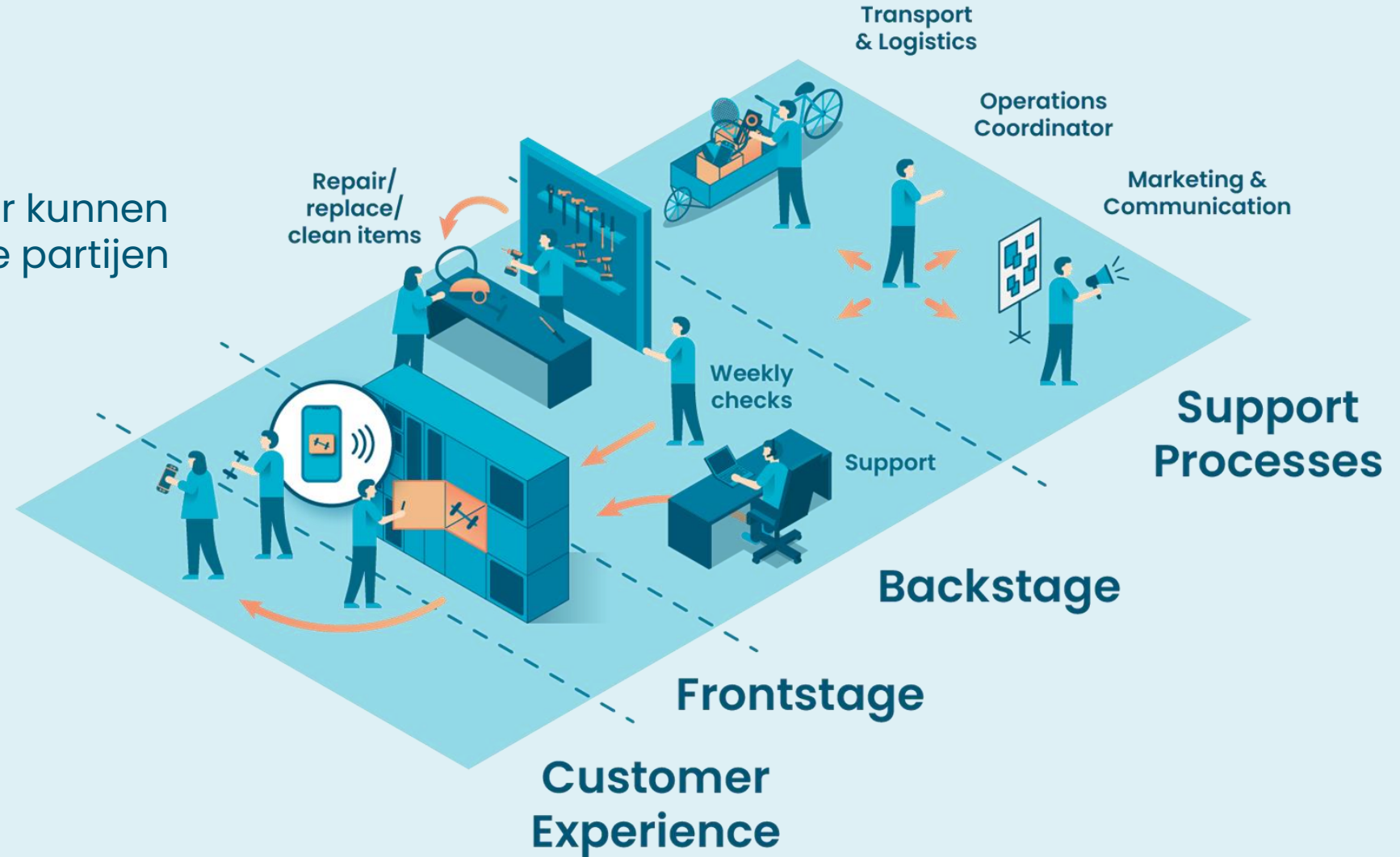


Toezicht houden op reserveringen en de stad Amersfoort informeren

Wat valt jullie op?

Conclusies

- De taken van de operator kunnen door verschillende, lokale partijen worden uitgevoerd



Water en WC pauze

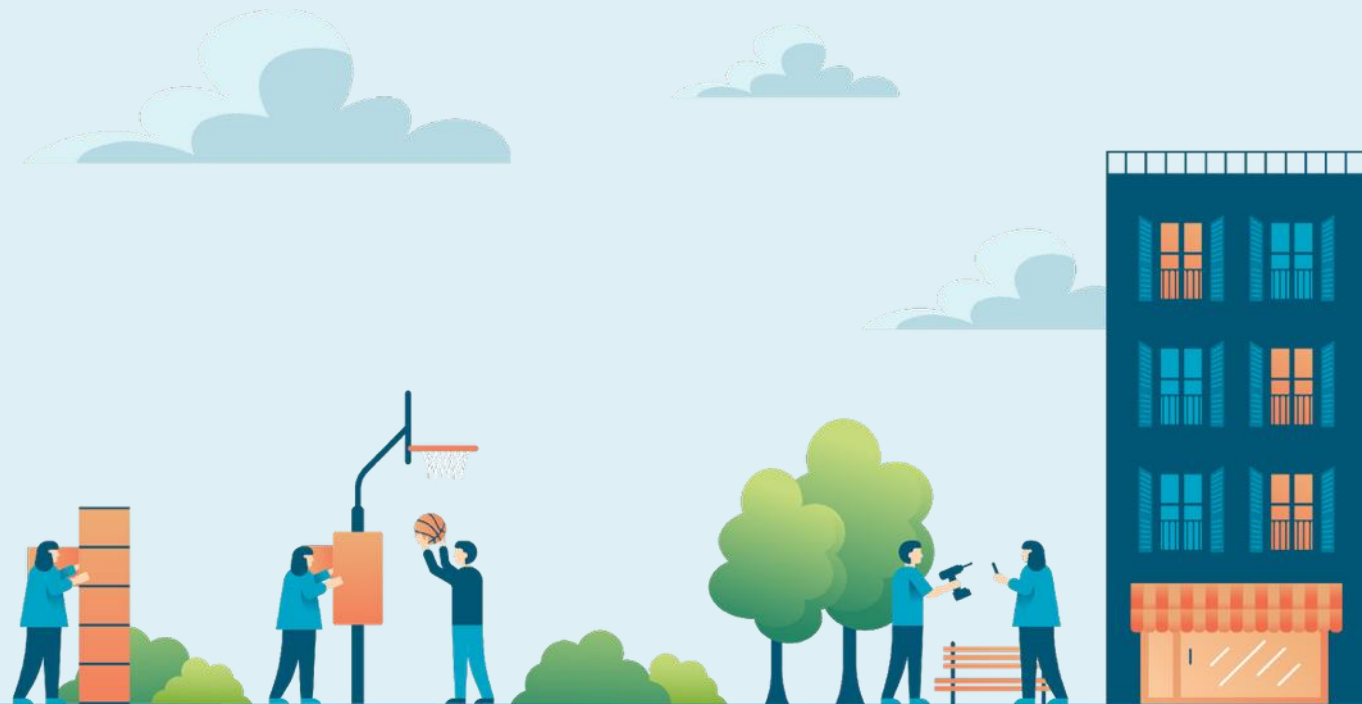


We zien jullie weer om **10.55**

In de huid van de operator



Wij delen



In de huid van de operator

Je wordt de beheerder van één item. We willen dat je nadenkt over **alle verschillende elementen** in het ontwerp van de dienst die nodig zijn om dat item tijdens de gebruiksfase in **de best mogelijke staat** te houden.

Elke groep zich focust op **één item**.

Voor elk item willen we dat je nadenkt over:

- **Welk item** je hebt gekozen en waarom (het merk, de functionaliteiten, het ontwerp)
- **Welke informatie** u aan de gebruiker verstrekt
- Welke **elementen** je moet inspecteren om ervoor te zorgen dat het item in goede staat blijft

De items: Een stofzuiger, een opblaas matras, een raclette-apparaat, een puzzel, een actiecamera en een zaag.

MIRO



Wij delen



Algemene beschouwing

Wat conclusies

- **Informatie:** de meeste artikelen gaan **kapot** omdat eindgebruikers niet weten hoe ze de artikelen op de **juiste manier** moeten **gebruiken**. Fabrikanten geven onvoldoende informatie over hoe de artikelen op de beste en meest duurzame manier kunnen worden gebruikt. Sommige producten hebben mensen **oordelen** over (over bijvoorbeeld hygiëne), dit vergt extra informatie.
- **Duurzaamheid:** producten moeten **robuust** zijn, willen ze geschikt zijn voor huren en delen. Momenteel ligt de nadruk daar nog niet op. Idealiter zullen fabrikanten gedwongen worden om artikelen te ontwerpen die robuuster en intuïtiever in het gebruik zijn, zodat ze geschikt zijn om te delen.
- **Verbruiksartikelen:** er moet worden besloten of de operator de **verbruiksartikelen** levert of dat hij dit aan de gebruiker overlaat. Beide opties hebben voor- en nadelen. Denk aan haarnetjes voor het gebruik van een helm.
- **Inspectie:** bij sommige artikelen kost het **veel meer tijd** om te beoordelen of ze in perfecte staat zijn wanneer ze worden teruggebracht; ze moeten vaker worden gecontroleerd.

→ Deze complexiteit is misschien een van de redenen waarom "gespecialiseerde" deeldiensten beter floreren.

Conclusie over de selectie van items

- Co-creatie is goed, maar vertrouw op **data**. Er bestaat een participatievalkuil:
 - Er is een verschil tussen wat mensen **zeggen dat ze willen** en wat ze daadwerkelijk **gebruiken**.
 - Mensen zeggen meestal '**leuke dingen**' zoals een popcornmachine of pastamaker, maar de artikelen waar doorgaans de meeste vraag naar is, zijn gereedschap en schoonmaakapparatuur (**de functionele**).

Daarom kiezen wij voor een combinatie van data en co-creatie.

Heel erg bedankt

Tot volgende week!



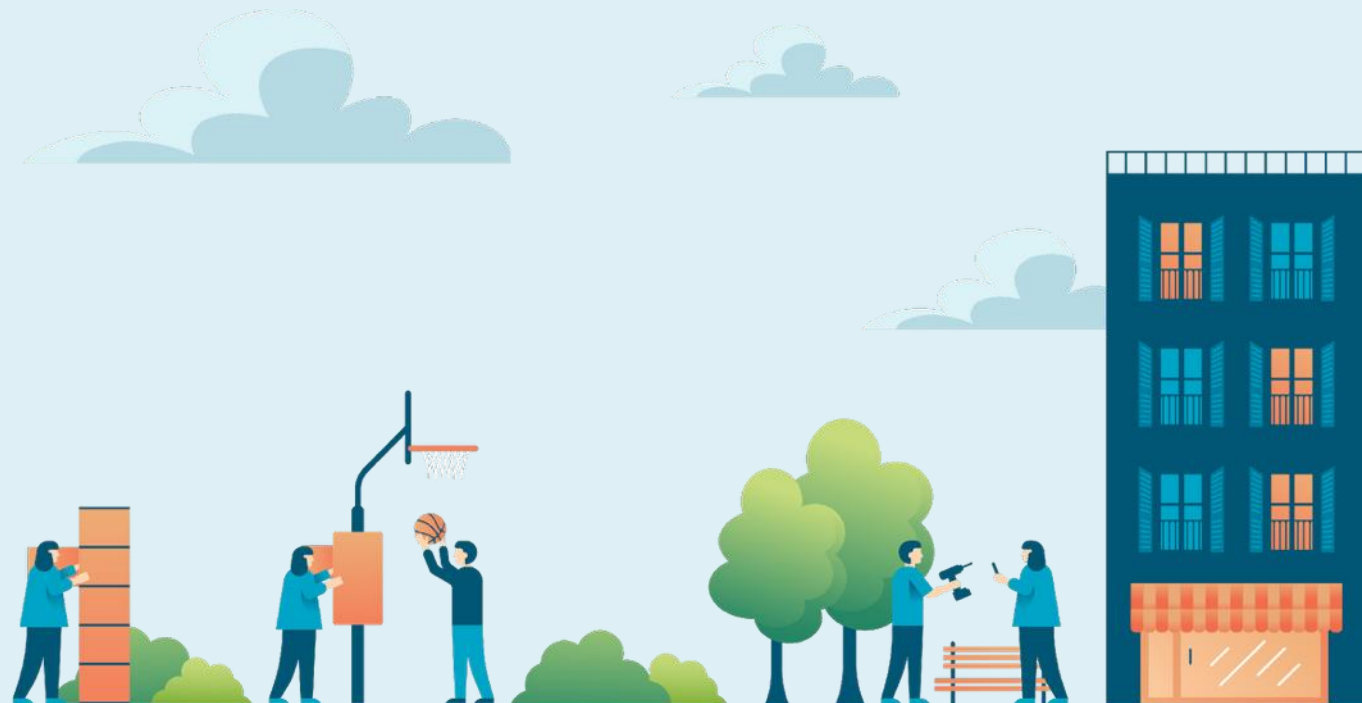
Wij delen



Analyse van het deelstation



Wij delen



We hebben een expert in de zaal

We leren graag van de ervaringen van **Sint Niklaas**. Wat zijn de grootste lessen die jullie hebben geleerd, met name tot betrekking tot de samenwerking met een onderneming?



Analyse van het deelstation



We onderscheiden drie soorten sharing stations op de markt



Multi-functioneel

Deze sharing stations bieden toegang tot een verscheidenheid aan spullen in verschillende gebruikssituaties (bijv. huishoudelijke apparaten, elektronische apparatuur, gereedschap en andere).

Deze stations zijn meestal te vinden in binnenomgevingen, in bibliotheken, woongebouwen, winkels, enz.



Thematisch

Deze sharing stations bieden verschillende producten aan uit dezelfde categorie spullen (bv. sport, audiovisueel, enz.).

Dit segment van de markt wordt gedomineerd door bedrijven die zich richten op sport- en vrijetijdsuitrusting, die we in deze studie "sportsharing station" zullen noemen.



Voor één soort gebruik

Deze sharing stations bieden toegang tot slechts één specifiek type spullen. We zien momenteel voorbeelden zoals ballen, peddelsurfen, fietsen, paraplu's, stoelen, enz.)

Dergelijke sharing stations zijn meestal gekoppeld aan een specifieke locatie (bijvoorbeeld een basketbal die direct beschikbaar is op het basketbalveld).



Verskil in impact door locatie

Verschillende gebruikssituaties hebben verschillende businesscases en potentiële effecten



Openbare ruimtes

Volledig toegankelijke deelstations, gelegen in winkels, hebben het **hoogste gemiddelde aankoopbedrag** (vier tot vijf keer hoger dan in woongebouwen).

"Het is gemakkelijker om 10% van uw potentiële markt in de omgeving van een winkel te overtuigen dan 50% van een gebouw".

Woonstations voor het delen van spullen zijn dichtbij

Verschillende onderbenutte items die eigendom zijn van burgers kunnen **alleen** worden gedeeld in een deelstation **in de directe omgeving**. Items zoals stofzuigers kunnen alleen worden gehuurd als ze zich in het gebouw bevinden.

Het **merendeel** (90%) van de deelstations die momenteel in gebruik zijn, bevindt zich in **woonwijken**.



Sharing stations in Europa

Een groeiende ontwikkeling in de afgelopen jaren

1325

deelstations

175

multifunctionele stations

1125

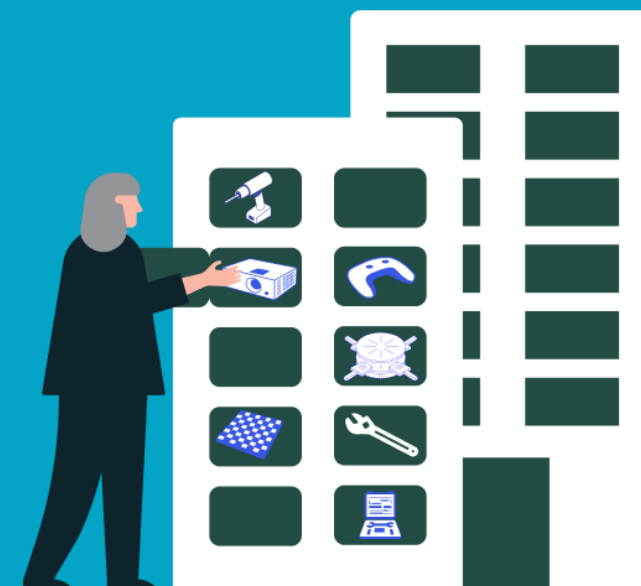
sportstations

+350.000

unieke gebruikers

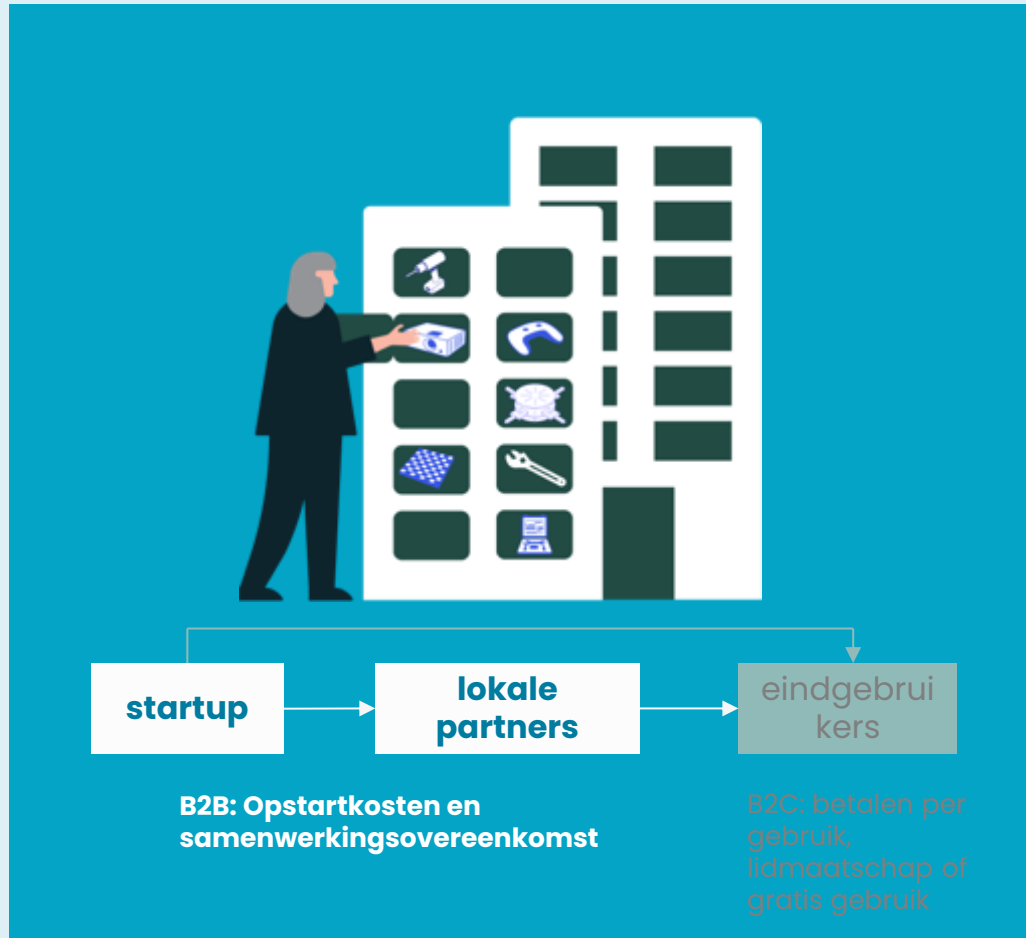
+70%

groei in aantal stations tussen 2023
en 2024



Veel startups bieden lokale partnerschappen aan

Startups die gebruikmaken van een kant-en-klaar model werken met een B2B2C-model / (zoals met de gemeente) om deelstations op te zetten en te exploiteren.



Kosten

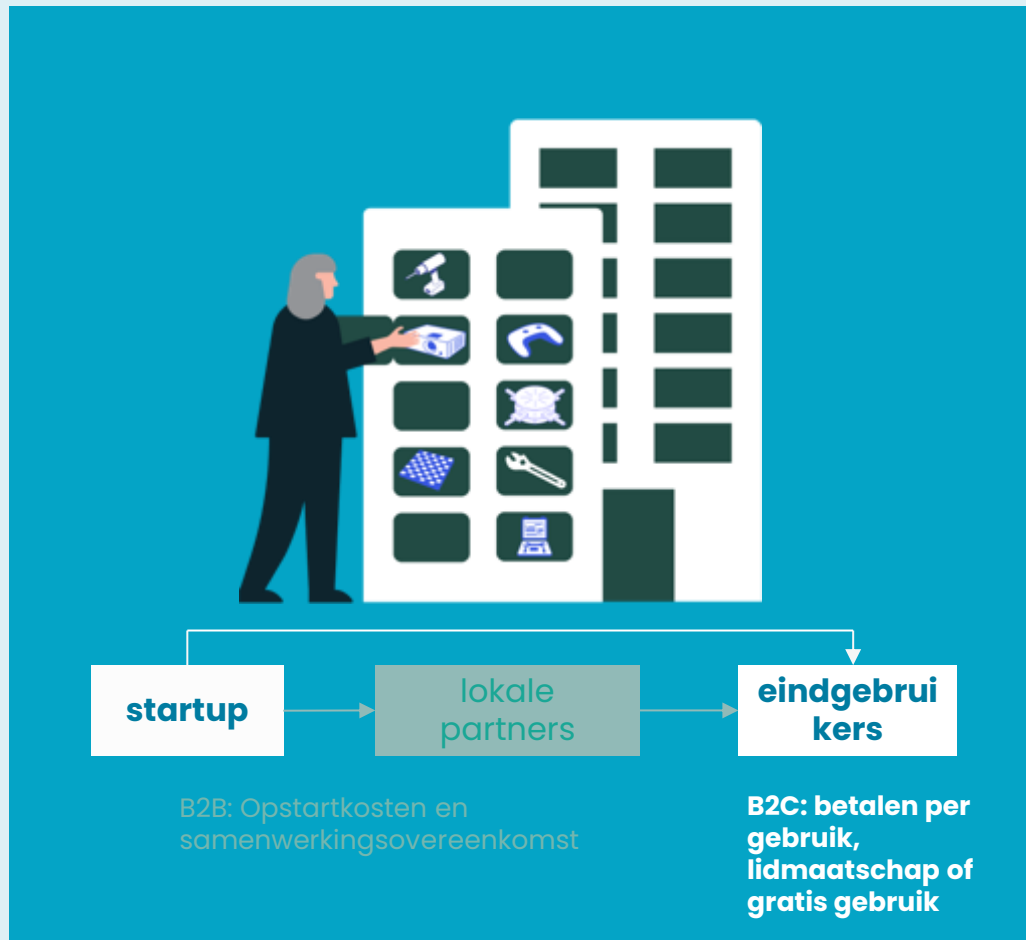
Lokale partners **betalen voor de initiële installatie** van de deelstationdienst in de vorm van een **vast bedrag** en betalen vervolgens een jaarlijkse of maandelijkse vergoeding voor de **exploitatie** van de dienst. Soms gaat dit in een **lease** model om **initiele kosten te verlagen**, met hogere jaarlijkse of maandelijkse vergoedingen.

Inkomsten

- **Omzetsdeling**: startups kunnen een deel van de omzet (20 tot 50%) die wordt gegenereerd door de verhuur van goederen aanbieden, afhankelijk van de locatie.
- **Reclame**: startups bieden ruimte voor reclame op de deelstations. Eén startup financiert zelfs hele projecten met reclame, dit is met Decathlon.

Kosten voor de gebruikers

Deelstations hebben verschillende tarieven, afhankelijk van het gebruik



MULTIFUNCTIONEEL DEELSTATION

Prijzen

Betaling per gebruik

- Per uur (1-3 €)
- Dagelijks/wekelijks tarief (10-25 €)

Lidmaatschap

- Onbeperkt gebruik (+/- 8€)

Observatie

Betalen per gebruik

Er is een groot verschil tussen wat mensen betalend afhankelijk van de grootte van het winkelmandje, wat verschilt door de locatie. Bijvoorbeeld, volledig toegankelijke stations in openbare ruimtes hebben een gemiddeld winkelmandje dat **vier keer zo groot** is als in woonwijken.

Lidmaatschap

Dit tariefmodel wordt nog niet door alle exploitanten van deelstations aangeboden, maar wordt door de meeste **ontwikkeld**.

SPORT DEELSTATION

Prijzen

Gratis voor thematische sportstations.

Pay-per-use voor sommige gespecificeerde deelstations (bijv. stand-up paddleboard).

Observatie

De meeste thematische sport stations zijn gratis, omdat er **weinig bereidheid** is om te betalen voor artikelen met een **lage waarde** en omdat **de sport gemeentes** er voor betalen

Deelstations worden op verschillende manieren ingezet

Deelstation als openbare dienst

Gemeenten bieden hun burgers diensten aan via **gesubsidieerde deelstations**. De meeste sportdeelstations werken op deze manier, maar **multifunctionele deelstations meestal niet**. Enkele uitzonderingen, zoals de Library of Things in Londen, worden wel door **lokale besturen** gefinancierd om deelstations in **openbare bibliotheken** te exploiteren.

Deelstations die worden ingezet via woningcorporaties en particuliere detailhandelaren

Woningcorporaties en retailers bieden een deelstation aan om de **aantrekkelijkheid en waarde van hun panden** te vergroten. De meeste multifunctionele deelstations worden via een dergelijke regeling aangeboden.

Deelstations als gemeenschapsprojecten

Non-profitorganisaties en gemeenschappen richten deelstations op en runnen deze. Veel **uitleenbibliotheken**, die meestal gesubsidieerd worden maar afhankelijk zijn van **vrijwilligers**, zien het deelstation als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en tijd vrij te maken en de **afhankelijkheid van vrijwilligers te verminderen**.



Gegevens over het gebruik van deelstations

Meest verhuurde artikelen

Multifunctioneel

Schoonmaakapparatuur

Stofzuiger | Stoomreiniger | Hogedrukreiniger |
Tapijtreiniger

Gereedschap

Boormachine | Handschuurmachine |

Kookapparatuur

Raclette-apparaat | Kleine oven

Overige

Printer | Bordspellen | Strijkijzer | Videoprojector

Sport

Sportuitrusting

Mölkky | Spikeball | Voetbal en
basketbal | Volleybal | Minigolf |
Tafeltennis | Cornhole | Super
Jenga |
Fitnessapparatuur

Aantal verhuur per maand per station

15 - 85

2 - 3 in het laagseizoen

60 - 200 in het hoogseizoen

Gemiddelde gebruikstijd

Woongebouwen: enkele uren

Winkels en andere volledig toegankelijke locaties:

Enkele dagen

40 minuten

Goede ontwikkelingen in België



Tournais



Sint Niklaas



Antwerpen

Cubby

Meer leren? Ontdek het in een **gratis webinar** in het Engels op **15 oktober**.

Samen verder? In Nederland probeert Amsterdam een landelijke aanpak op te zetten, met gezamenlijke branding en technologie. Amsterdam heeft een plan om in 2026 **17** stations te implementeren.

Goede ontwikkelingen in Europa



Parijs

Parijs heeft een netwerk van 100 sport deelstations. Het initiatief maakt sport gratis en toegankelijk voor iedereen. In enkele maanden tijd zijn al meer dan 300.000 sessies en 10.000 profielen geregistreerd.



Londen

In Londen is via Equip sports een gelijk soort netwerk voor sportstations gelanceerd, met 60 stations. Daarnaast heeft de stad ook een groot netwerk van multifunctionele deelstations die worden medegefinancierd door de verschillende gemeenteraden.



Lyon

Le Biens en Commun heeft samen met de stad nieuwe afspraken gemaakt om zo snel mogelijk een netwerk van deelstations te ontwikkelen, zodat elke inwoner zich binnen 15 minuten van een station bevindt.



Amsterdam

Samen verder? In Nederland probeert Amsterdam een landelijke aanpak op te zetten, met gezamenlijke branding en technologie. Amsterdam heeft een plan om in 2026 17 stations te implementeren.

Ter inspiratie



(Een station **zonder technologie**) – Estland

Vragen?

Het neerzetten van ons eigen deelstation

MIRO



Wij delen



Onze tijd samen voor de komende 4 weken

- *Vandaag: kick-off fysiek evenement + netwerklunch: Waarom zijn huren en delen kernstrategieën voor een circulaire/slimme/gezonde toekomst?*
- **7 oktober van 10.00 tot 12.00 uur:** Diepgaande analyse van de operationele kant van huur- en deeldiensten, in specifiek de deelstation.
- **14 oktober van 10.00 tot 12.00 uur:** Vervolg analyse verschillende diensten, en huren en delen promoten in uw regio.
- **21 oktober van 10.00 tot 12.00 uur:** Vervolg huren en delen promoten in uw regio en uw rol binnen huren en delen bepalen.

