

Wenke

Gebaseerd op het Beckn-protocol

Adviesrapport

Auteurs:

Denzel Zegwaard
Leon Kolenberg
Wijnand Heesters
Loubna Ouali



Voorwoord

In een wereld waar de grote bedrijven de toon voeren. Waar mensen liever een snelle hap bestellen via thuisbezorgd of uber eats dan daadwerkelijk de ambachtelijke bakker op de hoek bezoeken. Waar eigenlijk de centrale vraag bij ondernemen “Hoe kan ik zoveel mogelijk winst maken?” is, vervaagt langzamerhand door de grote concurrentie de MKB-ondernemer. Terwijl deze juist met een vaak hogere kwaliteit producten én een betere koopbeleving zich in theorie makkelijk zou moeten kunnen onderscheiden ten opzichte van de grote bedrijven die het allerliefst een monopolypositie willen betreden op de markt waar zij actief is.

Vanuit Automicle, een bedrijf wat zich in de digitale wereld waant. Hebben wij, studenten van Hogeschool van Amsterdam, de opdracht gekregen om hierover na te denken. Dat hebben wij dan ook gedaan afgelopen half jaar. We hoefden het wiel niet zelf uit te vinden. Wel moesten wij onze creativiteit loslaten op de invulling hiervan. Het uiteindelijke doel: een concept waarbij de kleine ondernemers zich naast hun fysieke tentoonstelling, ook beter online kunnen weergeven. Waarbij het mobiliteitsvraagstuk rondom bezorging ook beantwoord moest worden.

Een grote uitdaging aangezien ons projectgroep bestond uit studenten vanuit allerlei verschillende disciplines: sociaaljuridisch, veiligheidskundig, creative business & CMD. Echter zorgden dit er juist voor dat iedereen in zijn kracht kon staan, waardoor de samenwerking juist bevorderden en er daadwerkelijk sprake was van kennisdeling. Dit is uiteindelijk een van de mooie “side-effects” die bij dit project boven water kwam.

Ook is er veel geluisterd, samengewerkt en gekeken naar andere groepjes die hetzelfde project hebben uitgevoerd. Ondanks dat we allemaal wel iets separaat moesten inleveren, hebben we veel met elkaar samengewerkt. We moesten namelijk allemaal hetzelfde pad doorlopen. Daarbij liepen we natuurlijk ook tegen dezelfde problemen aan. Hierin konden wij elkaar allemaal helpen om deze hobbels gemakkelijk te pareren.

Al met al kijken wij terug op een mooie leerzame en productieve periode. Waar dit verslag & het uiteindelijk opgeleverde prototype een resultaat van zijn. Wij hopen dat ons werk daadwerkelijk iets bijdraagt aan een betere, waardevollere en duurzamere toekomst.

Namens ons alle vier, veel leesplezier.



- Denzel Zegwaard
- Student Communicatie en Multimediadesign
- Hogeschool van Amsterdam



- Loubna Ouali
- Student Sociaal Juridische dienstverlening
- Hogeschool van Amsterdam



- Wijnand Heesters
- Student Integrale Veiligheidskunde
- Avans Hogeschool Breda



- Leon Kolenberg
- Student Creative Business
- Hogeschool van Amsterdam

Inhoud

Voorwoord	2
Leeswijzer	4
Management samenvatting	5
Hoofdstuk 1: Deskresearch	6
1.1. Probleemanalyse	6
1.1.1. Probleemstelling	6
1.1.2. Opdracht	6
1.1.3. Doelstelling.....	6
1.2. De Haarlemmerbuurt	7
1.3. Stakeholderanalyse.....	7
1.4. De public stack & het Beckn-protocol	8
1.5. Ethische data-assistent	9
1.6. Governance	15
1.7. Financiering	16
1.7.1. Opstartkosten.....	16
1.7.2. Lopende kosten	16
Hoofdstuk 2: In de buurt.....	17
2.1. In de buurt.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoofdstuk 3: De prototypes.....	20
3.1. Prototype versie 1	20
3.2. Prototype versie 2	20
3.3. Prototype versie 3	21
3.4. Het eindproduct	23
Hoofdstuk 4: Story telling/Marketing	32
4.1. Context analyse	32
4.2. User story's	33
4.3. Unique selling points	35
4.4. Waarom Wenk?	37
Bronnen	38

Leeswijzer

Dit adviesrapport bestaat uit vier hoofdstukken, elk gewijd aan een ander thema.

In Hoofdstuk 1 worden de resultaten van de deskresearch gepresenteerd. Deze sectie omvat een diepgaande analyse van het geïdentificeerde probleem. Tevens wordt gedetailleerde informatie verstrekt over de Haarlemmerbuurt. Een grondige analyse van de verschillende belanghebbenden wordt eveneens behandeld. Daarna wordt ingegaan op de toepassing van de Public Stack en het Beckn Protocol op het probleemgebied. Een bespreking van de Ethische Data Assistent volgt, en tot slot wordt een gedeelte gepresenteerd dat zich richt op de voorgestelde governance- en financieringsmodellen. Hierbij ligt de nadruk op duurzaamheid en langetermijneffecten.

In Hoofdstuk 2 worden de bevindingen in de buurt gedetailleerd beschreven. Je leest een verslag van de uitgevoerde interviews met bewoners, belanghebbenden, en andere personen uit de buurt. Dit verslag belicht meningen, zorgen en mogelijke ideeën voor oplossingen. Daarnaast biedt het hoofdstuk een beschrijving van de observaties ter plaatse, waarbij wordt ingegaan op zichtbare patronen en gedragingen die van invloed kunnen zijn op het probleem.

Hoofdstuk 3 behandelt de ontwikkeling en evaluatie van de prototypes. We starten met de beschrijving van de eerste versies, gevolgd door het testproces. Vervolgens wordt de iteratieve fase behandeld, waarin aanpassingen worden gedaan op basis van feedback en verbeterpunten. Ten slotte presenteren we het definitieve prototype dat voortkomt uit dit ontwikkelingsproces.

In Hoofdstuk 4 analyseren we de context rondom het gepresenteerde probleem. User story's brengen de behoeften en wensen van de gebruikers in kaart. We onderzoeken de unique selling points en werpen een blik op de vraag: waarom Wenk? Dit hoofdstuk fungeert als de brug tussen de technische aspecten en de communicatie naar het publiek.

Management samenvatting

Begin van dit blok werden wij, studenten aan de Hogeschool van Amsterdam, gevraagd door het bedrijf Automicle om een advies rapport en prototype te maken over het opzetten van een netwerk voor de Haarlemmerbuurt in Amsterdam. Dit moest gemaakt worden op basis van het Beckn-protocol. Een bestaand protocol wat in India successen kent. Deze opdracht kende 2 belangrijke componenten: het analyseren van het Beckn-protocol en diens werking in India en het verkrijgen van informatie om dit ook toe te passen in de Haarlemmerbuurt.

We hebben verschillende dingen gedaan om de totstandkoming van dit rapport én het prototype te realiseren. Zo is er eerst aan de hand van deskresearch gekeken hoe het Beckn-protocol in elkaar zit en waar het zich onderscheidt van andere benaderingen. Daarnaast zijn we ook de buurt in gegaan om te kijken in hoeverre het met het animo gesteld is voor een bezorg- en bestel platform onder de ondernemers.

Uit het onderzoek is gebleken dat het animo laag is. Echter komt dit vooral door slechte ervaringen uit het verleden met dergelijke platforms die vooral voor eigen gewin opereerde. Daarnaast zijn de zaken in de Haarlemmerbuurt voor authentieke winkels, waar zelfs veel winkels geen webshop hebben. Ondernemers geven aan dat juist die persoonlijke-touch en authenticiteit hetgeen is wat hun voortbestaan bewaakt. Ze zijn bang dat door deel te nemen aan een dergelijk platform, ze van deze Unique Selling Point afstand doen. Wat uiteindelijk ten koste gaat van het imago.

Het Beckn-protocol daarentegen toets positief op publieke waarden en is goed afgestemd op de Public Stack. Binnen het publiek domein is het Beckn-protocol een geweldig middel om deze waarden te beschermen. Daarmee kan er wel degelijk onderscheid gemaakt worden met andere soortgelijke platforms. Waarbij de ondernemers hun wens om klein en uniek te blijven gehandhaafd wordt.

Tot slot zijn is het van belang dat ondernemers betrokken zijn bij het oprichten van dit netwerk. Daarbij moet de ondernemer centraal staan. Ook moeten zij aan het roer staan van dit concept. Wanneer je de ondernemers aan boord krijgt, kan het een prachtig resultaat opleveren.

Hoofdstuk 1: Deskresearch

Om een goed inzicht te krijgen in onze opdracht hebben wij van tevoren een geprobeerd doormiddel van deskresearch de kaders van het project te bepalen. Echter kan het zo zijn dat naarmate het project loopt er buiten deze kaders getreden moet worden. Dus het is mogelijk dat er verder op in het gehele rapport tegenstellende beweringen worden gedaan ten opzichte van dit hoofdstuk.

1.1. Probleemanalyse

1.1.1. Probleemstelling

Op dit moment wordt de bezorgingsdiensten gedomineerd door de grote bedrijven. Thuisbezorgd, Ubereats maar ook bol.com zijn hier voorbeelden van. Het probleem is dat dit allemaal gecentraliseerde platforms zijn, waar enorm veel geld wordt verdiend over de rug van de ondernemers. Het ideale beeld is dat er een platform komt waar juist de ondernemers centraal staat en bezorgingen kan realiseren waarbij geen gecentraliseerde partij tussen zit. Maar hoe gaat dat bekostigd worden en hoe kan dit eruitzien zonder dat er groot kapitaal in geïnvesteerd wordt. Daarnaast is er geen partij aanwezig op deze markt waar de publieke waarden in acht zijn genomen.

1.1.2. Opdracht

De opdracht die vanuit school is gegeven kent 2 uitgangspunten:

- Het analyseren van het huidige Beckn Protocol in India; wat gaat er goed? Wat kan er beter? Hoe houdt de rekening met de public stack en de publieke waarde?
- Hoe wordt deze informatie toegepast in een pilot advies en een prototype voor de Haarlemmerbuurt en diens ondernemers op basis van hetzelfde protocol?

1.1.3. Doelstelling

De gehele opdracht kent 2 doelstellingen:

- “Het hebben van een grondige analyse van het bestaande Beckn-protocol en de bijbehorende platformen vanuit de perspectieven van de public stack. Waarbij de centrale vraag beantwoord wordt in hoeverre het Beckn-protocol en diens platforms voldoen aan de public stack.”
- Het uitvoeren van een grondig onderzoek om te meten wat de behoeften en uitdagingen zijn van de winkeliers waarbij er een ontwerp wordt gemaakt voor een onlineplatform waar de lokale ondernemers haar

1.2. De Haarlemmerbuurt

De Haarlemmerbuurt is gelegen ten westen van het centraal station en staat bekend om zijn levendige sfeer, diverse winkels, restaurants en historische architectuur. De belangrijkste straat in de Haarlemmerbuurt is de Haarlemmerstraat, die vaak wordt beschouwd als een van de leukste winkelstraten van Amsterdam. Echter ontbreekt er nog enige cohesie onder de winkeliers die zich er bevinden. Op het moment is er al een online business community die verschillende bedrijven op een plek samenbrengt.

De Haarlemmerbuurt heeft ongeveer 9000 inwoners. Een derde van de inwoners is tussen de 25 en 45 jaar oud. En ruim 65 procent van de inwoners is ongehuwd. In de Haarlemmerbuurt wonen iets meer mannen dan vrouwen. Het inwonersaantal in de Haarlemmerbuurt is tussen 2013 en 2023 met drie procent afgenomen. De inwoners van de Haarlemmerbuurt zijn politiek links georiënteerd en ruim twee derde van de inwoners is hoog opgeleid.

De WOZ-waarde bedroeg in 2022 gemiddeld 490.000 euro. Het gemiddelde inkomen is 38.000 euro, dit is omgerekend 3.100 euro per maand. Er zijn veel lokale ondernemers. Het merendeel van de gebouwen wordt gebruikt voor woningen. Hierbij is de meest voorkomende woningtype appartementen. Een kleine deel van de woningen zijn te koop. Ruim 10 procent van de woningen zijn leegstaand.

De Haarlemmerbuurt heeft afgelopen jaar meer groen gekregen. De meest zichtbare en makkelijke manier voor extra groen in de wijk is door de daken van de woonboten te vergroenen. De bewoners onderhouden het zelf en het is een inspiratiebron voor de buurt om verder te vergroenen. Uiteindelijk is het doel in 2025 750 woonboten te vergroenen in Amsterdam. Daarnaast is een ander initiatief om een groen wandelgebied te realiseren dat de verschillende winkelgebieden verbindt.

1.3. Stakeholderanalyse

Binnen de stakeholder analyse wordt er uitgebreid gekeken naar alle stakeholders die betrokken zouden moeten zijn bij het project. Doormiddel van de DESTEP-factoren, normaal onderdeel van een SWOT-analyse, is er gekeken naar stakeholders vanuit elke hoek van het concept. Ook de belangen zijn in de onderstaande tabel uiteengezet.

Factor	Stakeholder	Belangen
Demografisch	-Bewoners -Winkeliers -Verkeersdeelnemers -Bezorgers	-Meer verkoop lokale producten -Meer winkels met verschillende diensten -Gemak -Toegankelijkheid en vindbaarheid -Decentralisatie -Geen verkeersoverlast
Economisch	-Automicle -Ondernemersvereniging -Winkelstraatmanagement	-Goed werkend systeem -Economische vooruitgang -Meer winkeliers in Haarlemmerbuurt

Sociaal-cultureel	-Hogeschool van Amsterdam -De Waag	-HvA naamsbekendheid -Succesvol problemen oplossen -Succes van studenten -Meer bekendheid Public Stack -Meer bedrijven die operationeel werken met Public Stack -Meer aandacht naar publieke waarden
Technologisch	-Beckn-protocol -Shopify -Woocommerce	-Meer ervaring oplossen van technische problemen -Groter klankbord voor het uitbreiden van het protocol -Meer actieve gebruikers
Ecologisch	-Iedereen die baat heeft bij een betere wereld	-Groenere samenleving & wereld
Politiek	-Overheden -Specifiek gemeente Amsterdam	-Economische vooruitgang -Aantrekkelijker ondernemersmilieu -Verbeterde toekomstvisie -Inkomsten -Groenere samenleving -Toepassing wetgeving

1.4. De public stack & het Beckn-protocol

Beide initiatieven hebben een focus op het betrekken van de lokale gemeenschap en het waarborgen van publieke belangen. Het Beckn Protocol streeft naar het vriendelijker maken van het internet voor kleine bedrijven, met een focus op lokale gemeenschappen. Deze focus op lokale ondernemingen komt overeen met het idee van het behouden van lokale belangen in de Public Stack. De Public Stack benadrukt het belang van publieke waarden bij digitalisering. Beide initiatieven plaatsen lokale belangen en publieke waarden bovenaan hun agenda.

Zowel het Beckn Protocol als de Public Stack leggen de nadruk op betrokkenheid van de gemeenschap in het ontwerpproces. Het Beckn Protocol, als open community, moedigt gezamenlijke ontwikkeling van digitale netwerken aan. De Public Stack benadrukt het belang van effectieve ontwerpprocessen die rekening houden met publieke belangen en betrokkenheid van burgers. Ook is duurzaamheid een gemeenschappelijke thema.

1.5. Ethische data-assistent

Vraag	Antwoord
1. Gebruikt u een algoritme in uw project? <i>Denzel</i>	Ja, er wordt bij ons een algoritme gebruikt. Ons algoritme voor 'Wenk' is ontworpen met een principiële benadering om geen specifieke voorkeur te geven aan bepaalde winkels bij het presenteren van resultaten op de startpagina. De aanvankelijke weergave van winkels op de beginpagina's is willekeurig, zonder vooraf enige bepaalde hiërarchie of rangorde te tonen. Dit draagt bij aan een neutrale en eerlijke presentatie, waarbij alle deelnemende winkeliers gelijke kansen krijgen om te worden opgemerkt door gebruikers. Dit zal bijdrage aan de bedoelde saamhorigheid.
2. Hoe gaat u om met false positives en false negatives? <i>Denzel</i>	Regelmatige aanpassing en evaluatie van het model is nodig om de prestaties te verbeteren. Eventueel zou de drempelwaarde verhoogt of verlaagd kunnen worden.
3. Is er iemand in het team die kan uitleggen hoe het gebruikte algoritme werkt? Is het noodzakelijk dat iemand kan uitleggen wat het doet? <i>Denzel</i>	In onze zoekfunctie wordt echter een specifiek filter toegepast. We streven ernaar om relevantie te beschermen door de zoekresultaten te beperken op basis van de overeenkomst met het zoekwoord(en). Hierdoor kunnen gebruikers effectief vinden wat ze nodig hebben zonder dat het algoritme bevooroordeeld is.
4. Gebruikt u de uitkomsten van het model als leidend of aanvullend in uw beslissingsmodel? <i>Denzel</i>	Leidend. De leidraad van het hele project is op basis van het Beckn-protocol en publieke waarden. Handelingen of beslissingen die tegenstrijdig zijn worden niet geïmplementeerd of toegepast.
5. Is er menselijke controle op fouten die het algoritme kan maken? Hoeveel ruimte heeft een mens om van het systeem af te wijken wanneer nodig? <i>Denzel</i>	Het is belangrijk om automatisering en menselijke betrokkenheid te combineren. Het doel is om zowel de efficiëntie van automatisering te benutten als mogelijkheid te behouden om in te grijpen wanneer dat nodig is.
6. Wat is de bron van de data? <i>Denzel</i>	De primaire bron van data voor Wenk zal voornamelijk afkomstig zijn van lokale winkeliers en gebruikers.
7. Heeft u de kwaliteit van de dataset(s) gecontroleerd? <i>Denzel</i>	Het controleren van de dataset(s) is cruciaal om ervoor te zorgen dat de gegevens geschikt zijn voor gebruik. Het uiteindelijke doel is om ervoor te zorgen dat de dataset(s) representatief, betrouwbaar en geschikt is voor gebruik.

<p>8. Hebben de data een houdbaarheidsdatum? <i>Denzel</i></p>	<p>Om de actualiteit van de data te waarborgen, zal elke set informatie als ‘verouderd’ worden beschouwd na een periode van één maand zonder updates van de schappen. Dit stimuleert winkeliers om hun gegevens regelmatig bij te werken, waardoor gebruikers altijd toegang hebben tot actuele informatie over beschikbare producten. Houdbare producten zullen moeten worden gemarkeerd met ‘inventaris niet beschikbaar door houdbaarheid product’.</p>
<p>9. Verzamelt u de juiste informatie voor uw doel? <i>Denzel</i></p>	<p>De gegevens zelf zullen bestaan uit essentiële informatie zoals contactgegevens van de winkel, exacte locatie, inventarisatie van beschikbare producten en een beknopte inleiding. Deze gegevens zijn bedoeld om gebruikers een volledig beeld te geven van wat elke winkel te bieden heeft, en om een rijke en informatieve gebruikerservaring te waarborgen.</p>
<p>10. Is het nodig om de dataset(s) te anonimiseren, pseudonimiseren of te generaliseren? <i>Loubna</i></p>	<p>Er wordt een aparte link of sleutel bewaard waarmee pseudonimisatie teruggedraaid kan worden. Deze sleutel wordt beheerd door een verantwoordelijke partij.</p>
<p>11. In het geval van anonimiseren: is gecheckt of de data echt niet meer herleidbaar is? <i>Loubna</i></p>	<p>Ja, gegevens zijn niet meer herleidbaar tot individuele personen. Het proces moet zorgvuldig uitgevoerd en gedocumenteerd worden en organisaties moeten hier transparant over zijn.</p>
<p>12. In het geval van pseudonimiseren: wie heeft de sleutel om de pseudonimisering terug te draaien? <i>Loubna</i></p>	<p>In het geval van pseudonimiseren: wie heeft de sleutel om de pseudonimisering terug te draaien?</p>
<p>13. Hoe worden de uitkomsten van het project weergegeven? Worden deze gevisualiseerd? <i>Leon</i></p>	<p>De uitkomsten van dit project worden gevisualiseerd door middel grafieken en visuele video’s waarin wordt uitgelegd hoe het protocol werkt en hoe de vergaarde data gebruikt wordt voor optimalisatie.</p>
<p>14. Wat zou een andere manier van visualiseren zijn? <i>Leon</i></p>	<p>Een andere manier van visualiseren zou kunnen zijn doormiddel van functionele prototypes waarbij geïnteresseerden letterlijk een prototype kunnen uitproberen om te zien of dat dit ook functioneel is voor hun, zowel aan de kant van de ondernemer als de consument.</p>
<p>15. Wie heeft toegang tot de dataset(s)? <i>Leon</i></p>	<p>Het Beckn protocol is volledig open-source en werkt met Open data API’s, Open API’s worden op internet gepubliceerd en vrijelijk gedeeld, waardoor de eigenaar van een netwerktoegankelijke dienst consumenten universele toegang kan verlenen.</p>

<p>16. Hoe wordt de toegang gemonitord? <i>Leon</i></p>	<p>Beckn meldt zelf hierover het volgende: “De applicatie categorieschema’s op een hoger niveau tillen zullen de kern schemarichtlijnen gebruiken om het schema aan te passen en uit te breiden verder tegemoet te komen aan de sectorspecifieke vereisten van internetoperabiliteit. Beckn-specificaties omvatten functies zoals open registers en vormagnostische gegevenselementen structuur waarbij de zorgen op het gebied van veiligheid en privacy in het ontwerp aan bod komen’.</p>
<p>17. Zijn de resultaten geschikt om te worden hergebruikt? Zo ja, onder welke voorwaarde? <i>Leon</i></p>	<p>De gegevens zijn zeker weten geschikt om hergebruikt te worden. Dat heeft er mee te maken dat het open-source is. Open-source is dat de gebruiker de licentie heeft om de broncode te bestuderen, aan te passen, te verbeteren, te verspreiden of te verkopen, waaronder dus ook de data.</p>
<p>18. Zijn (delen van) de (input)data geschikt om te worden hergebruikt? Zo ja, onder welke voorwaarden? <i>Leon</i></p>	<p>Hiervoor geldt hetzelfde antwoord als bij vraag 17.</p>
<p>19. Bestaan er binnen de organisatiebeleid of richtlijnen die van toepassing zijn op dit project? Zo ja, welke? <i>Denzel</i></p>	<p>De public stack staat binnen het project centraal. Op basis van de public stack wordt het project binnen de publieke waarden uitgerold.</p>
<p>20. Wie is/zijn eindverantwoordelijk voor het project? <i>Denzel</i></p>	<p>De verantwoordelijkheden binnen onze boodschappenservice zijn zorgvuldig verdeeld om een ethisch verantwoord gebruik van de applicatie te waarborgen, met specifieke richtlijnen geïnspireerd door de publieke waarden van de "Public Stack". Deze verantwoordelijkheden omvatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondernemers: Ondernemers zijn primair verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en actualiteit van de informatie op hun eigen pagina. Dit omvat het bijwerken van inventaris, contactgegevens en het verstrekken van een representatieve beschrijving van hun winkel. Hierdoor dragen ze bij aan een betrouwbare gebruikerservaring. Dit wordt versimpeld door het gebruik van extensies die dit zelfstandig doen in bijvoorbeeld WordPress. - Gebruikers: Gebruikers hebben de verantwoordelijkheid om de app op een respectvolle en doelgerichte manier te gebruiken. Ze dienen de verstrekte informatie kritisch te beoordelen en feedback te geven om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren. Het gebruik van de app moet in overeenstemming zijn met de voorwaarden en normen die zijn vastgesteld in onze gebruiksvoorwaarden. - Stichting voor Beheer: Ons plan nu is om een stichting op te richten, die de verantwoordelijkheid neemt voor het beheer van de applicatie en waarborgt dat deze blijft voldoen aan ethische normen en publieke waarden.

	<p>Dit omvat het vaststellen en handhaven van beleid met betrekking tot dataverwerking, privacybescherming en andere ethische kwesties. De stichting fungeert als een onafhankelijke instantie die toezicht houdt op het algemene functioneren van de app en de cybersecurity.</p> <p>- Gebruiksvoorwaarden en Helpsectie: De verantwoordelijkheden van ondernemers, gebruikers en de stichting zullen worden weergegeven in de gebruiksvoorwaarden en de helpsectie van de applicatie. Hiermee willen we zorgen voor duidelijkheid en transparantie over wat er van elke betrokken partij wordt verwacht.</p>
<p>21. Zijn de verantwoordelijkheden van die persoon/ personen helder? <i>Wijnand</i></p>	Ja
<p>22. Is dit project geschikt voor samenwerking met (commerciële partners? Zo ja, welke partijen zouden dat kunnen zijn? <i>Wijnand</i></p>	Commerciële partijen zijn welkom op de applicatie, op voorwaarde dat ze zich houden aan de publieke waarden van de "Public Stack". Dit impliceert dat commerciële activiteiten moeten bijdragen aan het algemeen belang en geen afbreuk doen aan de principes van eerlijkheid, transparantie en diversiteit die het fundament vormen van de "Public Stack".
<p>23. Wat is de communicatiestrategie voor dit project? (Zowel voor de positieve als negatieve impact hiervan). In het geval van samenwerkingspartners: is deze strategie met hen afgestemd? <i>Loubna</i></p>	De uiteindelijke commissie binnen de ondernemersvereniging is verantwoordelijk voor de strategie.
<p>24. Zijn er communicatiestrategieën voor het geval er iets misgaat? <i>Loubna</i></p>	Ja, ondernemers, bezorgers en consumenten kunnen contact met elkaar hebben als er iets mis is bij de bezorging.
<p>25. Wie is er verantwoordelijk voor deze strategieën? Deze is nog niet bepaald. <i>Loubna</i></p>	Deze zijn nog niet bepaald.
<p>26. Bestaat het risico op publieke verontwaardiging, nu of in de toekomst? <i>Loubna</i></p>	Het risico op publieke verontwaardiging is altijd aanwezig zowel nu als in de toekomst. Het is belangrijk om proactief te handelen en te luisteren naar de zorgen van het publiek.
<p>27. Hoe transparant bent u over uw project naar burgers toe? <i>Loubna</i></p>	Transparantie naar burgers toe is van groot belang om vertrouwen en de betrokkenheid van de gemeenschap te vergroten. Dit wordt bevorderd door begrijpelijke taal te gebruiken, duidelijk te zijn over de doelstellingen en relevante documentatie toegankelijk te maken voor het publiek.

28. Hoe worden burgers actief betrokken? <i>Loubna</i>	Door in vroege stadia van het project de burgers te betrekken, door gebruik te maken van digitale platforms om burgers te informeren, door enquêtes te maken, door bijeenkomsten te organiseren, etc.
29. Kunnen burgers bezwaar maken tegen uitkomsten van het project? <i>Loubna</i>	Ja, burgers hebben het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonlijke gegevens voor specifieke doeleinden. Burgers hebben doorgaans het recht om op elk moment deelname te beëindigen.
30. Is er een opt-out mogelijk voor burgers? Zo ja, op welk moment kunnen burgers ervoor kiezen om deelname te beëindigen? <i>Loubna</i>	Ja, burgers hebben de keuze om hier niet aan deel te nemen. Burgers kunnen op elk moment aangeven om hun deelname te beëindigen.
31. Welke wetten, voorschriften en/of richtlijnen zijn van toepassing op uw project? <i>Wijnand</i>	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), lokale regelgeving, consumentenbeschermingswetten en arbeidswetgeving.
32. Heeft u de privacyfunctionaris en/of functionaris gegevensbescherming betrokken bij het project? <i>Wijnand</i>	Nee
33. Heeft u een DPIA (Data Protection Impact Assistent) gehanteerd? Nee, nog nooit. <i>Wijnand</i>	Nee
34. Wat is uw onderbuikgevoel over dit project? Heeft u zorgen? <i>Wijnand</i>	Mijn onderbuikgevoel zegt dat het echt een verschil kan maken. Ik ben optimistisch dus maak mij geen zorgen.
35. Bestaat het gevaar dat bepaalde mensen of groepen gediscrimineerd zouden kunnen worden door uw project? <i>Wijnand</i>	Geen sprake van discriminatie. Wellicht alleen als consumenten zelf een bezorger mogen selecteren dat er gediscrimineerd kan worden.
36. Zijn alle verschillende groepen burgers vertegenwoordigd in de dataset(s)? Wie missen er of zijn niet zichtbaar? <i>Wijnand</i>	Het idee is super toegankelijk voor alle ondernemers in de buurt. Echter moeten er wel grenzen gesteld worden aan bezorging waardoor er wellicht mensen niet kunnen participeren. Dit helaas niet te voorkomen.
37. Zit er een feedback loop in het model die negatieve consequenties kan hebben? <i>Wijnand</i>	Het protocol is niet gevoelig voor een feedback loop die negatieve gevolgen kan hebben.

38. Function creep: kunt u zich een toekomstig scenario voorstellen waarin de uitkomsten van dit project voor een ander doeleinde gebruikt worden? <i>Wijnand</i>	Einde van het blok. Er komen waarschijnlijk ook meerdere intervisie momenten met onder andere de ondernemers.
39. Veranderen uw antwoorden als u de mogelijke langetermijneffecten in acht neemt? Waarom? <i>Wijnand</i>	Het platform is voor gigantisch veel dingen te gebruiken. De gedachte erachter is niet kapitalistisch. Echter kan je hier ook heel veel geld mee verdienen.
40. Wanneer wordt dit project geëvalueerd? <i>Wijnand</i>	Het project is wekelijks geëvalueerd en bij de afsluiting is het project opnieuw geëvalueerd.

Concluderende antwoorden DEDA

1. Zijn de organisatiewaarden en persoonlijke waarden voldoende gewaarborgd?

In onze benadering van het project hebben we nauwlettend gelet op zowel de organisatiewaarden als persoonlijke waarden. Denk aan duurzaamheid, transparantie, eerlijkheid, veiligheid, toegankelijkheid, innovatie en kwaliteit van dienstverlening. 'Wenk' is in lijn gebleven met de principes van de "Public Stack" en hebben deze integraal meegenomen in het ontwerp van onze boodschappenservice 'Wenk'.

Een voorbeeld is onze discussie rond het gebruik van anonieme accounts voor winkelaars. Het is belangrijk om in evenwicht te blijven. Naast te voldoen aan onze waarden, is ook de behoefte van andere in overweging genomen. Daarbij hebben we gekeken naar een positieve impact en tegelijkertijd aantrekkelijk blijven voor alle betrokken partijen.

2. Wat zijn de belangrijkste ethische knelpunten?

Het belangrijkste knelpunt is aantrekkelijk blijven voor alle partijen. De ondernemers moeten iets uit het platform halen en de eerste feedback op dit idee was niet al te positief. Dit komt omdat er hiervoor een soortgelijke boodschappenservice was, namelijk 'Peddler'.

Daarnaast is een ander knelpunt privacy. Het verzamelen, opslaan en gebruiken van persoonlijke gegevens zonder passende beschermingsmaatregelen kan ethische zorgen oproepen.

3. Wat zijn nieuwe en verrassende inzichten?

Een nieuw inzicht is dat er duidelijkheid moet komen over verantwoordelijkheid en het up-to-date houden van de beschikbare data. Willen wij de winkeliers hiermee belasten en hoe zouden wij dit makkelijker voor hen kunnen maken? Hoe zouden we andere gebruikers kunnen helpen feedback te geven en een community op te richten. Zou de stichting hierbij kunnen helpen en wat daarvoor nodig is?

4. Onder welke voorwaarden willen we wel/niet met dit project doorgaan?

We willen vooral de Public Stack toespreken. Als een partij zich hier niet aan wil of kan houden, dan moeten er aanpassingen worden gedaan. Als dat niet mogelijk is moet er gekeken worden naar de haalbaarheid van het project. Daarnaast moet er voldoende financiering beschikbaar zijn om het project succesvol uit te voeren.

1.6. Governance

De governance is een van de grote vraagstukken bij het opzetten van Wenk. Je wilt namelijk de publieke waarden in acht nemen en zorgen dat de ondernemers in de lead staan. Daarbij moet er natuurlijk wel beroep gedaan worden op enige inzet van de ondernemers zelf. Op dit moment is het zo dat er een ondernemersvereniging aanwezig is in de wijk. Echter is deze niet ondervraagd tijdens het onderzoek. Dus hier kunnen geen conclusies uitgetrokken worden. Idealiter wordt de governance van Wenk geschaard onder de ondernemersvereniging. Door het onder de ondernemersvereniging te brengen kan je het concept van bovenaf laten landen op alle aangesloten ondernemers in de Haarlemmerbuurt.

Omdat er binnen het onderzoek niet vanuit gegaan kon worden dat de ondernemersvereniging welwillend staat tegenover dit project. Moest er ook nagedacht worden over een alternatief. Dit alternatief bestaat uit een ondernemersstichting. Hier moeten ondernemers uit de Haarlemmerbuurt bij aangesloten zijn. De stichting bevat verschillende portefeuilles:

- Onboarding (Accountmanagement)
- App (Bugg fixes, Economics & support)
- Economics (Beheer over inkomsten/uitgaven)
- Management (Bezorging, klantenservices, IT-inrichting)

Het voordeel van een stichting is dat er makkelijk naar de overige ondernemers te verantwoorden valt waar het verdiende geld heengaat. Daarnaast kent een stichtingsvorm juridisch gezien geen puur winstoogmerk. Dat rijmt met de publieke waarden. Wat natuurlijk een van onze speerpunten binnen ons onderzoek is. Het enige nadeel van een stichting is het democratisch gehalte. Ondernemers hebben minder inspraak in het beleid van Wenk. Maar er kan wel statutair vastgesteld worden dat de stichting verplicht is om binnen de publieke waarde op te treden. Een van de eisen om dit project dus goed te laten verlopen is

Alle gegevens die worden verzameld en gebruikt worden opgeslagen. Indien een klant een account heeft aangemaakt en deze wil opzeggen. Worden de gegevens opgeslagen tot 7 jaar na het afsluiten van het account.

1.7. Financiering

Naast governance is het relevant om te kijken hoe de financiering van het project tot stand kan komen. Het is moeilijk om vooraf zonder inzicht te hebben in de omvang van het project te bepalen hoe er genoeg inkomsten gegenereerd kunnen worden om te zorgen dat de zowel de opstartkosten gedekt zijn, als de kosten die gemaakt worden bij alle processen die van toepassing zijn op Wenk.

1.7.1. Opstartkosten

Om de opstartkosten te realiseren kan er een beroep gedaan worden op 2 subsidies: Subsidie Economische structuur & subsidie gebied gebonden ondernemersinitiatieven. Wenk komt als onderneming in aanmerking tot deze subsidies. Deze subsidies zouden voldoende moeten zijn om de opstartkosten te dekken. Mocht dit niet de volledige kosten dekken kan er ook gekeken worden naar Automicle, de aanjager van het project om een investering te doen. Ook kan er altijd nog gekeken worden naar de ondernemersvereniging, of deze te wellicht open staan voor een investering.

1.7.2. Lopende kosten

Om de lopende kosten te dekken moet er contributie betaald worden door alle deelnemende ondernemingen. Echter kan deze contributie voor sommige, vooral kleine, ondernemers een drempel zijn om deel te nemen aan het concept. Daarom betaald de ondernemer op basis van het aantal bestellingen dat via Wenk is gedaan. Het is moeilijk om dit helder te begroten omdat het ook moeilijk is om te bepalen hoe hoog deze kosten uiteindelijk in de praktijk zijn. Echter hebben wij wel een schets gemaakt van hoe dit contributie systeem zou moeten worden vormgegeven:

Aantal bestellingen	Hoogte contributie
0<100	€0 per bestelling
100<=250	€0,75 per bestelling
250<	€1,00 per bestelling

Hoofdstuk 2: In de buurt

Om toch enigszins bevestiging te krijgen op de bevindingen die vanuit de deskresearch naar voren kwamen. Is er ook daadwerkelijk in de buurt onderzocht, met ondernemers gesproken en de behoefte getoetst. In dit hoofdstuk is hiervan het resultaat te lezen.

We hebben in de Haarlemmerbuurt aan ondernemingen bevestigd over wat zij vinden van ons concept, het idee achter de het concept, de verwachtingen bij een dergelijk concept en wensen van de ondernemers.

Wenk is de buurt in getrokken en in gesprek aangegaan met een aantal winkeliers. Vier van de winkeliers zijn uitvoerig bevestigd en uit deze gesprekken zijn inzichten vergaard die bruikbaar waren voor het concept, prototype en de vorm van het designproces.



Branche: Kaaswinkel

Een kaaswinkel op de Haarlemmerstraat, hebben de eigenaar gesproken van de onderneming

Kaas uit verschillende Europese landen, verschillende noot soorten en daarna verschillende vers belegde broodjes.

"We hebben een soort gelijk concept al is geprobeerd met een app die Peddle heten. Dit was geen succes, voornamelijk omdat de kosten ten eerste te veel waren en we kregen er alleen maar meer werk voor terug kregen. Het stond ons werk in de winkel alleen maar in de weg."

De ondernemer vindt het moeilijk om het idee ruimte te geven en er in te investeren. Dit argwaan komt van eerdere ervaring met de applicatie Peddle. We moeten daarom anticiperen op het wantrouwen en het gebruik van ons netwerk transparant, duidelijk en informerend ontwerpen richting de deelnemer.

"Bezorgen gaat het voor ons sowieso niet worden. Wij willen echt dat de klant bij ons inde winkel komt. Voor zowel expertise als het gezicht van onze werknemers. Zo houden wij die band met de buurt en onze vaste of nieuwe klanten."

Het klanten contact was voor de kaasboer zeer belangrijk. Niet alleen voor de expertise en de vragen maar ook voor het klantcontact met een consument. Wij kunnen hier op anticiperen door afhalen te promoten of contact te stimuleren.

"Wij zouden wel gebruik maken van een soort platform als wij weten dat de andere winkels ook gebruik maken ervan."



Branche:
Surinaams restaurant

Een Surinaams restaurant op de Haarlemmerstraat, voor het afhalen en bezorgen van broodjes en gerechten.

Kaas uit verschillende Europese landen, verschillende noot soorten en daarna verschillende vers belegde broodjes.

"We gebruiken al meerdere bezorg en afhaalservices en zouden het niet erg vinden om er nog een te gebruiken. Het is wel zodat we geen extra werk er aan over moeten houden en het makkelijk te gebruiken is en duidelijk"

De ondernemer is geïntrigeerd in het concept, voornamelijk doordat het netwerk zelf niet van de verkoop kan profiteren. Dit omdat de andere services een percentage van de aankoop aftrekt.

"We hebben geen eigen systeem om onze producten of voorraad in op te nemen. Het zou daarom mooi zijn als we als winkel makkelijk dit zelf toe kunnen voegen."

"We willen niet per se dat klanten de producten zelf op komen halen. Tuurlijk, het zou gunstig zijn omdat we dan meer kunnen verkopen maar het grootste deel verdienen we door bezorging."

Tokoman heeft geen voorkeur voor afhalen of bezorgen, het klanten contact hebben ze namelijk toch wel. Voornamelijk door toeristen of vaste klanten.

"Het zou fijn zijn als wij soms iets leuks voor consumenten kunnen doen."



Branche:
Boekhandel

Een boekhandel op de Haarlemmerstraat, wij hebben de assistent manager gesproken.

Een boekhandel met waar als boeken en een assortiment voor verschillende doeleinde zoals tekenen.

De assistent manager van de dolfijn gaf aan dat hij geen duur magazijn wilt zijn. Dit is zijn grootste angst wanneer hij meedoet aan een dergelijk platform. Dat hij het consumenten gemakkelijk maakt om spullen bij hem te bestellen. Maar hij wilt ervoor waken dat de reden blijft dat consumenten terug blijven komen bij hem de "persoonlijke touch" is.

"Wij willen graag dat de klanten in de winkel komen omdat we klant contact erg belangrijk vinden. We willen niet dat iemand boeken besteld en we zien diegene nooit of niet."

Ook gaf hij aan dat een dergelijk netwerk al opgezet is in de Haarlemmerbuurt maar nooit een succes is geworden. Hierdoor zou het mogelijk uiteindelijk geen succes kunnen worden. Wel was hij enthousiast dat wanneer het uiteindelijk gemaakt zou worden er wel degelijk winkels profijt van zouden kunnen hebben.

"Het lijkt mij een erg leuk idee! We zouden erg enthousiast zijn als er daadwerkelijk zo'n concept zou bestaan"



Branche:
Antiquair

Een antiek winkel op de Haarlemmerstraat, wij hebben de eigenaar gesproken.

Een uitgebreid assortiment van tweedehands producten voor meubilair en andere doeleinden.

Er is gesproken met de dame die de winkel beheerd. Zij gaf aan geen interesse te hebben. Naast dat zij alles offline wilt houden gaf ze aan geen meerwaarde te zien in haarzelf online ten toon te stellen. Haar grootste argument was dat het veel tijd kost, die ze graag in andere dingen investeert.

"We willen geen extra werk hebben zonder echte voordelen."

Ook gaf ze aan dat haar producten dusdanig uniek zijn dat men van ver komt om haar winkel te bezoeken. Ze waakt vooral voor haar bestaanszekerheid en is hierin afhankelijk van de verhuurder van het pand.

Doordat hij de prijzen laag houdt kan zij erin blijven zitten. Ook gaf ze aan bijna met pensioen te gaan, dus veel animo om nu nog een stap naar online business te maken had ze niet.

Hoofdstuk 3: De prototypes

Tijdens het project voor het Beckn-Protocol is er gewerkt aan een prototype dat zorgt voor een netwerk tussen winkeliers en consumenten. Het project volgt een designproces waarbij er een iteratie is van stuk, maken en delen. In dit prototype wordt een applicatie geuit die ontwikkeld is aan de hand van field- en deskresearch (*plaats connecties andere hoofdstuk).

3.1. Prototype versie 1

Bij aanvang van het eerste prototype is er heel erg subjectief gekeken naar wat mooi is, en hoe moet de Tone of Voice om succesvol te zijn? Dit bracht problemen maar daarmee ook nieuwe inzichten.

Stuk

In het begin is de richting die een prototype moet hebben nog een beetje vaag. Hierdoor zijn er in het begin nog wel wat fouten gemaakt. Een voorbeeld hiervan is dat er in versie 1 van het prototype nog van uit werd gegaan van een onboarding pagina voor winkeliers en tegelijkertijd een netwerk voor de consumenten. Echter was dit een te grote doelstelling. Hierdoor kwam de focus bij aansluitende iteraties op alleen de app voor de consumenten. Daarnaast zijn de look en feel nog niet gegrond.

Maken

Het maken van versie 1 had met name de focus op design in verhouding tot de functionaliteit. Het concept van het tonen van verschillende winkeliers op 1 gerandomiseerde pagina bestond hier al. Daarnaast was er ook een functie voor een zoekmenu (destijds was dat bedoeld als filtermenu) met daarin een optie om naar een kaart te navigeren waar verschillende winkeliers te vinden waren. Dit alles was destijds nog in een low-fidelity fase. Dat was te merken aan het gebruik van lorem ipsum, stock afbeeldingen, Apple Map in plaats van OpenStreetMap en nog veel meer.

Delen

Uiteindelijk is er in versie 1 een globaal idee gekomen van wat Wenk zou moeten worden en hoe het zou moeten functioneren. Echter was er nog veel werk aan de winkel op meerdere vlakken. Als je de uiteindelijke versie en versie 1 naast elkaar zou leggen dan zou je wel enige kenmerken terugzien, echter is er wel een wereld van verschil. Daarin is versie 2 al een stap in de juiste richting.

3.2. Prototype versie 2

Aan de hand van de feedback van versie één is er een verbeterd prototype ontwikkeld, de voornaamste reden hiervoor is een beter begrip van het eindproduct. Er is nu gekeken naar één enkel prototype voor de consument, met als uitkomst een prototype voor het testen onder de doelgroep van winkeliers.

Stuk

Aan de hand van de feedback en discussies tijdens het delen van versie zijn er schermen verwijderd die ontworpen waren voor de ondernemer aangezien dit als overbodig is beschouwd voor het eindproduct.

Maken

Zo is er nagedacht over aanpassingen en toevoegen van pagina's, zoals het creëren van eventuele profielen en aanpassingen in de iconen van de navigatie. Aan de hand van de brainstormsessies en discussie zijn wij tot verbeteringen en aanpassingen gekomen.

In de navigatie is er een icoon ontworpen voor een nieuwe profielpagina, in de profielpagina vindt u een aantal opties die betrekking hebben op het gebruik en beheren van het concept met daarbij horende informatie over het netwerk en Wenk zelf.

De achtergrond van het scherm is zo gevisualiseerd om aan te geven dat deze door zowel de winkeliers als de ondernemers aangepast kan worden voor een persoonlijke touch. Zie hierbij aan de achtergrond van een ondernemer, het logo, de informatie over de ondernemer en voor het aanpassen van de producten.

De winkelmand is verder ontworpen om het betalingsproces te tonen. Ook is er aandacht voor de transparantie van de betaling door duidelijkheid te geven over hoeveel en waarvoor je betaalt.

Delen

Het prototype is doorlopen als een gebruiker die voor het eerst de applicatie gebruikt. Dit is gedeeld met de doelgroep, professionals en is door middel van een presentatie getoond aan de opdrachtgever. Uit de interviews met de doelgroep en designers kwam naar voren dat het als low fidelity werkte maar dat het niet duidelijk was wat de bedoeling was, op dat moment was het nuttiger geweest al wij hadden getest met een medium of high fidelity prototype. Zo werd er niet begrepen of je nou wel of niet een account had. Wat Wenk was en hoe het netwerk werkt.

Feedback

De voornaamste feedback vanuit onze presentatie was dat het prototype van low fidelity naar high fidelity moest. Zo moest er in het prototype gebruik worden gemaakt van schermen waarbij producten en ondernemers werden gebruikt.

Verder moest er ook gekeken worden dat het doel en de missie van het concept beter begrijpelijk moest worden voor onze gebruikers.

3.3. Prototype versie 3

Deze versie is de versie die het meeste gemeen heeft met de eindversie. Alle uiteindelijke slagen die gemaakt moesten worden om zo compleet mogelijk te zijn, zijn gemaakt in deze versie. Hierbij kwamen een aantal uitdagingen kijken.

Stuk

Door middel van verder vergaarde feedback, opmerkingen en suggesties was er onderling uitgebreid overleg binnen het team, hieruit bleek dat er nog aanzienlijk veel werk te doen was voordat het prototype geground en highfidelity was. Alle stappen die waren genomen in versie 1 en 2 zijn dan ook overgenomen in versie 3. Echter moesten er nog meer elementen worden aangepast op basis van het design, functionaliteit en de gebruikers loyaliteit.

Maken

In versie 3 is er een grote hoeveelheid toegevoegd, aangepast en verbeterd ten opzichte van versie 2, dit omdat er meer functionaliteiten zijn toegevoegd aan versie 3 in zowel het design als het concept.

Zo is er een nieuwe functionaliteit toegevoegd met als doel een kaart te vertonen met beschikbare To

Good To Go locaties en producten. Hierbij was het gedachtegoed om de lokale winkeliers en mogelijke consumenten te verbinden, verspilling tegen te gaan en een extra budgettaire optie te bieden. Via Wenk kunnen consumentenproducten aanschaffen die tegen de houdbaarheidsdatum aan zitten of mogelijk verkeerd en onbedoeld voor reguliere verkoop zijn.

Het concept is uitgebreid met de ontwikkeling van een loyaliteitsplan voor de gebruikers van het Wenk netwerk. Dit plan bevat 2 verschillende schermen: de badge pagina en een loyalty meter. Het behalen van een badge is mogelijk door ze over de gehele app te verzamelen en bieden in sommige gevallen een eenmalige korting of gratis dienst aan.

De loyalty meter is bedoeld om winkeliers te stimuleren om boodschappen te doen binnen het Wenk netwerk van boven de 10 euro, met als beloning een eenmalige gratis bezorging. Door middel van het loyalty systeem stimuleren wij de winkeliers om gebruik te maken van het systeem, dit bespaart hen natuurlijk kosten.

Feedback

Het derde prototype ontving nauwelijks feedback en is positief ontvangen door de klant. Wel waren er kleine details zoals het aanpassen van de achtergrond zodat het geen wit op wit achtergrond is.

3.4. Het eindproduct

Alle drie de versies van de prototypes zijn uiteindelijk wat het eindproduct hebben gevormd. Versie 3 was al bijna compleet, echter is nu ook de overige feedback verwerkt. Dit eindprototype wordt uitgelegd aan de hand van een aantal stukken tekst en afbeeldingen ter ondersteuning. Allereerst worden algemene onderdelen behandeld en vervolgens worden de verschillende schermen die te vinden zijn in het prototype individueel uitgelegd.

Het prototype is terug te vinden en zelf te testen via deze link:

<https://www.figma.com/proto/WC8hZXLVPuTz5O07ZioXef/Wenk-Mockups?type=design&node-id=254-1626&t=zmb68AnBE7DIYSAC-1&scaling=scale-down&page-id=254%3A528&starting-point-node-id=254%3A1626&mode=design>

Algemene onderdelen van het prototype

Fixed scherm elementen

De schermen bezitten vaste elementen die op meerdere pagina's de bezoeker te zien krijgen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de navigatie in het bovenste deel van het scherm en het winkelmandje.

Navigatie

In de navigatie binnen de applicatie bevinden zich vier elementen die de bezoeker naar nieuwe pagina's herleiden. Aan de linkerzijde van het prototype bevindt zich een Wenk-logo dat de gebruiker navigeert richting het home screen. Aan de rechterzijde van de navigatie bevinden zich drie knoppen die de bezoeker van links naar rechts respectievelijk herleiden naar de chatfunctie, profielpagina en de zoekfunctie.

Winkelmand

Rechtsonder in het ontwerp hebben wij plek gemaakt voor een winkelwagen knop, te herkennen aan het winkelmand icoon. De bezoeker kan de knop gebruiken om zijn of haar winkelmand te bekijken. De pagina zal niet getoond worden op pagina's zoals de chatfunctie, de profielpagina en de pagina's hiervandaan.





Beginscherm

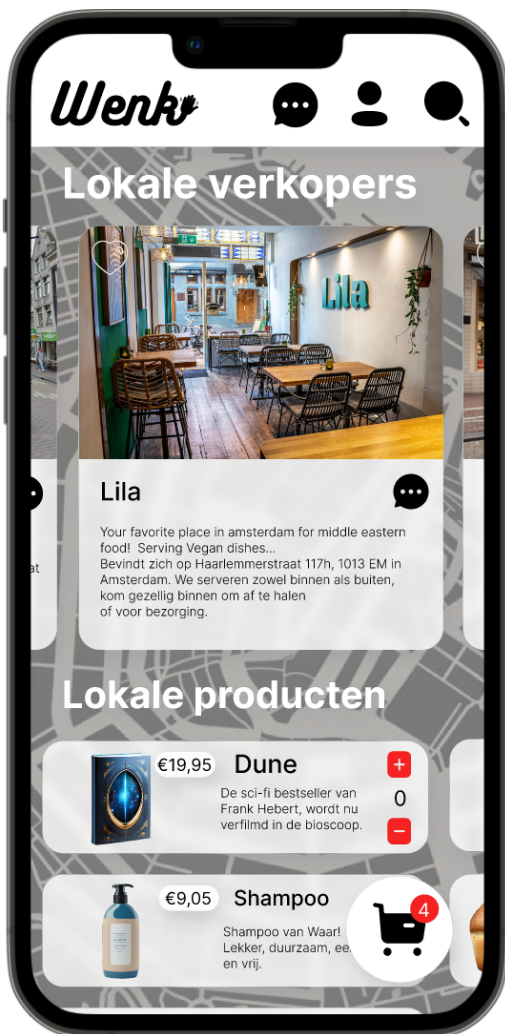
Zodra de applicatie wordt opgestart, wordt de consument verwelkomd door een login scherm met meerdere functies. Er is een optie om als nieuwkomer een account aan te maken op het netwerk. Er zijn twee extra opties ontwikkeld, ten eerste de optie om als gast het netwerk eerst te ontdekken voordat er een account gemaakt moet worden. Ten tweede is er de mogelijkheid om meer te weten te komen over het netwerk en Wenk. Vind hier meer over bij de uitleg van het 'Over Wenk' scherm.

Als er een terugkerende consument is, dan kan is het mogelijk om via de login optie in te loggen om door te gaan naar het netwerk. Men wordt dan herleid naar het beginscherm.

Informatiescherm

Als nieuwkomer bij het Wenk netwerk zijn er natuurlijk vragen over wat Wenk is, hoe het werkt, waarom en door wie. Deze vragen beantwoorden wij daarom in de 'Over Wenk' pagina. Op de pagina staat een stuk tekst dat antwoord moet geven op de vragen waarom, hoe en wat over Wenk. De tekst bevat meerdere links naar derde pagina's van betrokken partijen waar u de informatie kan vinden over het Beckn-Protocol. De eventueel Wenk stichting of het manifest van het netwerk met de regels en voorwaarden. U bent vrij om deze te lezen zonder account en als u klaar bent kunt u met de terug button weer naar de onboarding.





Homescherm

Het home screen is gedurende het designproces veel aangepast en verbeterd, het uiteindelijke resultaat is ontstaan uit feedback vergaard uit het testen en bepaalde designkeuzes met als uitgangspunt de publieke waarden van de public stack. Ik zal onze beslissingen nader uitleggen aan de hand van secties.

Lokale ondernemers

Hier vindt u meerdere lokale verkopers bij u in de buurt. In het ontwerp is de keuze gemaakt is gevallen op lokale verkopers als eye catcher, dit zodat wij de lokale ondernemers in het daglicht kunnen zetten. Het concept zal de ondernemingen kiezen op willekeurige wijze ordenen om de gelijkwaardigheid, samenhangigheid en eerlijkheid te waarborgen en te stimuleren.

De ondernemer kan zelf de gebruikte foto en tekst zelfstandig aanpassen om zo een uniek uiterlijk te geven aan het netwerk. De winkelier kan de ondernemer direct een bericht sturen via de bericht-icoon, of de keuze maken om de winkel tot favoriet te bestempelen via het hart-icoon.

Lokale producten

Onder de lokale ondernemingen vindt u een sectie met daarbij lokale producten weergegeven. Een winkelaar vindt hier producten die op dezelfde manier worden geordend als de ondernemers met dezelfde reden. Ieder product heeft een optie om de kwantiteit van het product aan te passen door middel van de rode knoppen. De titel, met een transparante achtergrond bij de foto in en een (verkorte) uitleg van het product dat wordt geleverd door de ondernemer.

Favoriete verkopers

Het onderdeel favoriete verkopers is een design keuze met als doel om de functionaliteit van het netwerk voor de winkeliers te stimuleren. Bent u een herhalende bezoeker? Dan kan je snel je favoriete verkoper terugvinden door de sectie 'Favoriete verkopers'. Favoriete verkopers zijn herkenbaar aan het rode hart-icoon linksboven de betreffende ondernemer.

Eerder gekocht

Nog een functionaliteit van Wenky is de mogelijkheid om snel eerder gekochte producten terug te vinden. Dit kan onderaan de pagina, dit is ook weer op willekeurige orde geordend.

Zoekfunctie

In het prototype is een zoekfunctie toegevoegd die boven in de applicatie terug te vinden is met het "vergrootglas" symbool. Wanneer dit wordt aangeklikt komt er aan de rechter kant van het scherm een menu naar voren dat verschillende functionaliteiten heeft.

Soort

Via deze functie kan een consument filteren op verschillende soorten sectoren waarin verschillende winkeliers opereren.

Product

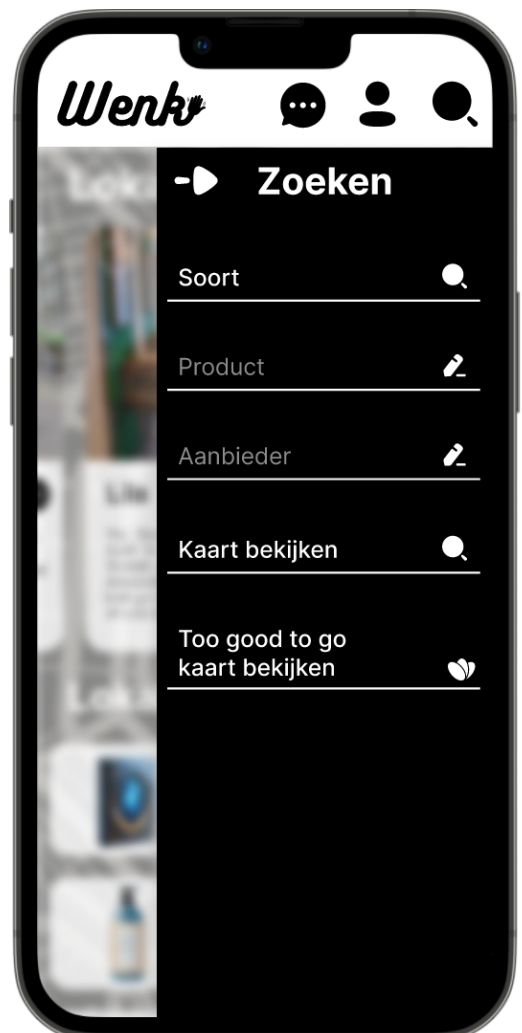
Hier kan de consument een specifiek product intypen. Vervolgens wordt er op een willekeurige manier op het home scherm het product of de producten groep getoond met daarbij de winkelier die het product aanbiedt en tegen welke prijs.

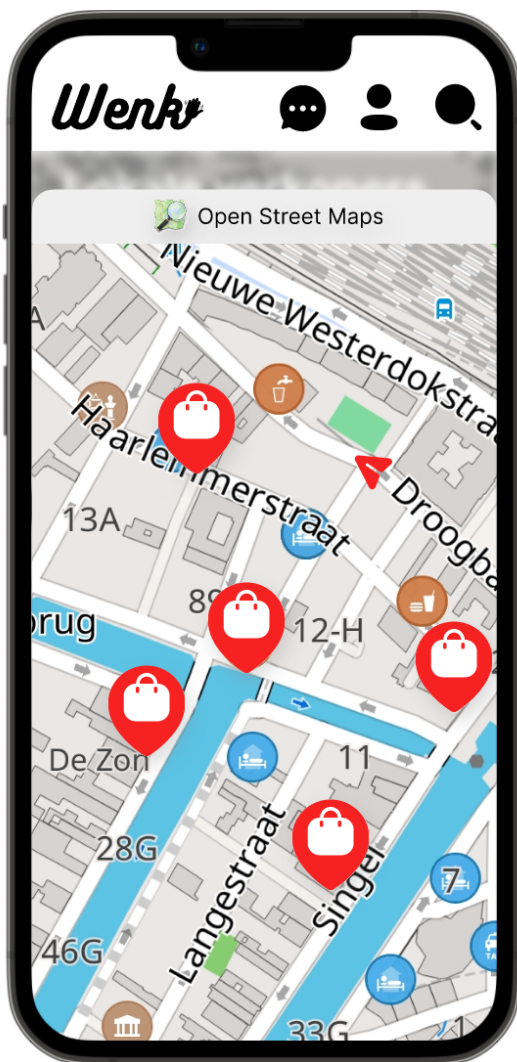
Kaart bekijken

Zie hiervoor "Kaart hieronder"

Too good to go kaart bekijken

Zie hiervoor "Kaart Too good to go"





Kaart

Via dit menu kan de consument een kaart zien waarin verschillende aanbieders die aangesloten zijn bij de applicatie worden weergegeven. Wanneer er op een pin gedrukt wordt, komt er een menu omhoog waarin de naam en een klein stukje tekst van de aanbieder wordt getoond. Vervolgens kan de consument hierop klikken om zo op de Wenk pagina te komen van de aanbieder. De kaart maakt gebruik van op Open Street Maps aangezien dit in verhouding met Google Maps of Apple Maps meer verantwoord is volgens publieke waarden.

Kaart Too Good To Go

Deze kaart opereert eigenlijk vrijwel hetzelfde als de standaard kaart, echter wordt er hier gebruik gemaakt van Too Good To Go. Wanneer aanbieders op deze applicatie producten hebben die binnenkort over de datum gaan of niet meer geschikt zijn voor reguliere verkoop, dan kunnen ze dit aangeven en worden ze weergegeven via deze kaart. Hier kan een consument die alsnog gebruik wil maken van deze producten een bestelling voor plaatsen en hier contact over houden met de winkelier via de Chatfunctie.





Chatfunctie

Om de buurt te stimuleren in contact met elkaar te komen en eventuele vragen te stellen, fouten door te geven of simpelweg contact te zoeken onder de bezoekers van Wenk. Er is een nieuwe chatfunctie toegevoegd aan het ontwerp. Hier kan de bezoeker ontvangen berichten vinden of zelf contact zoeken met ondernemers, bezorgers en Wenk zelf. Zodra de bezoeker de keuze maakt om een ondernemer te berichten, vindt er een interactie plaats waarbij de balk uitschuift en ruimte maakt voor een chat.

Verkoop pagina

Als de bezoekers de persoonlijke pagina van een verkoper bezoekt, dan ziet de bezoeker de gepersonaliseerde content van de winkelier.

Ondernemer

De foto van de betreffende winkel, een introductie over de winkel of de ondernemer en een lijst met de producten. Om de gebruiker de vrijheid te geven een unieke uitstraling te geven aan zijn pagina is alles aanpasbaar. Wenk zal bepaalde adviezen geven en eventuele templates voor ondernemers zonder IT-ervaring.

Producten

Producten bevinden zich hier met extra informatie over allergenen, inhoud, herkomst, kosten en een foto van het product. Dit kan automatisch worden beheerd door middel van extensies in de browser van ondernemer, zo stimuleert Wenk de toegankelijkheid. De producten kunnen door de gebruiker zelf geordend worden, op willekeurige wijze is de default.





Afreken pagina

Als de winkelier klaar is om over te gaan tot het afrekenen, kan de bezoeker op de winkelmand klikken. Een nieuw venster zal open over de huidige pagina verschijnen met informatie over de geselecteerde producten.

Bezorgen & afhalen

De winkelier zal eerst kiezen voor een optie van bezorgen of afhalen. Wenk wil de consument hier motiveren om zelf de producten op te halen door de bezoeker een beloning te tonen. De bezoeker ziet ook de loyaliteit meter en de te behalen doelen.

Ondernemers en de producten

Ondernemers zullen apart worden getoond voor de overzichtelijkheid van de pagina. Hier zullen de producten worden weergegeven met de kosten en kwantiteit. Per ondernemer worden de kosten onderverdeeld.





Accountpagina

Dit eindproduct bevat ook een accountpagina waarop verschillende functionaliteiten te vinden zijn.

Bestellingen

Hier kan een consument verschillende bestellingen zien die er gedaan zijn. Hier wordt aangegeven welke producten er besteld zijn, de individuele prijs en informatie per product. Daarnaast is de totaalprijs van de bestelling hier terug te vinden. Ook kan de consument zien wanneer hun bestelling bezorgd wordt of af te halen is in de winkel.

Instellingen

Via de instellingen kunnen algemene dingen aangepast worden zoals taal, light/dark modus, het uitspreken van tekst en het formaat van tekst. Dit is natuurlijk concept voor toevoegingen.

Profiel

Hier kan de consument alle gegevens die zijn vrijgegeven door de consument bekijken, wijzigen of verwijderen.

Loyaliteit

Zie hiervoor "Loyaliteit pagina" hieronder.

Badges

Zie hiervoor "Badges pagina" hieronder.

Voorwaarden

Aan het gebruiken van deze applicatie moeten naar Nederlandse wetgeving voorwaarden worden getoond en deze zijn hier terug te vinden. Daarnaast kan de consument hier ook het manifest terugvinden.

Favoriete verkopers

Op deze pagina kan de consument ook hen favoriete verkopers terugvinden. Dit is mogelijk nadat er bij een specifieke verkoper een hartje is aangeklikt. Dit kan ook weer verwijderd worden door het hart nog een keer aan te klikken waardoor het hartje geen kleur meer heeft.

Badges pagina

Het prototype heeft een badges systeem, hiermee kunnen consumenten verschillende badges verdienen door te zoeken in de applicatie. Sommige van deze badges bevatten een tegemoetkoming in de vorm van een korting of een gratis bezorging. Dit bevordert 2 verschillende doelen van de app. Het zorgt ervoor dat mensen onderzoek gaan doen in de app om de verschillende badges te vinden, waardoor ze steeds meer gewend raken aan de app. Daarnaast bevordert het ook loyaliteit aan de app, aangezien de nieuwsgierigheid van een consument hen een voordeel kan opleveren. Wanneer een badge is gevonden komt er een pop-up notificatie die aangeeft welke badge er gevonden is en waarom deze badge verdiend is. Deze notificatie is aanklikbaar en verwijst meteen door naar de badges pagina. Deze pagina is ook terug te vinden in het account. De eerste badge is te verkrijgen door alleen in te loggen in de app. Dit brengt de consument op de hoogte van het bestaan van de badges al bij het eerste gebruik van de app.





Loyaliteit pagina

Op deze pagina in het product kunnen consumenten volgen hoe goed ze bezig zijn met het loyaliteit programma. Hierin geldt de volgende spelregel:

“Bij iedere aankoop van minimaal €10,- gaat de gebruiker een level omhoog, wanneer level 9 is bereikt krijgt de consument een gratis bezorging aan huis”

Onderaan de meter start de consument op level 0 en werkt vanaf daar omhoog naar level 9. Door dit loyaliteit programma blijven consumenten bestellingen doen om zo weer een gratis bezorging te krijgen. Dit bevordert het gebruik van de applicatie maar natuurlijk ook de verkoopcijfers van de verschillende winkeliers die zich hebben aangesloten bij de applicatie.

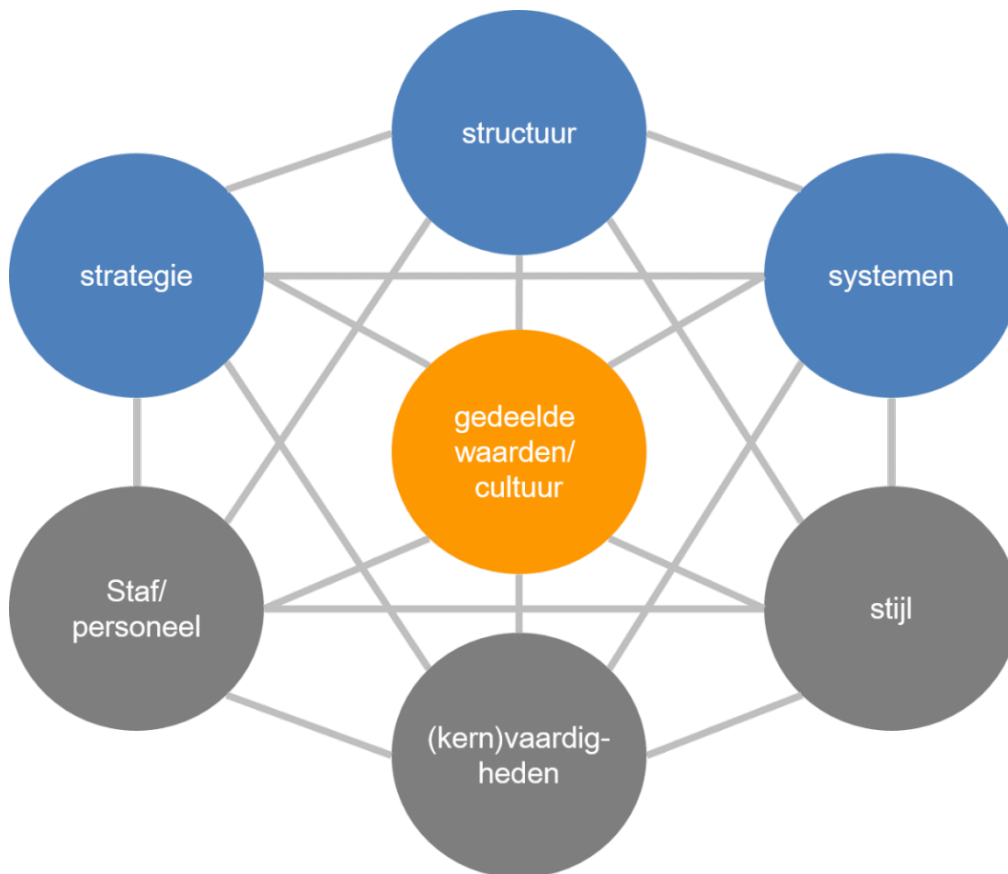
Hoofdstuk 4: Story telling/Marketing

In dit hoofdstuk wordt het doel van het uiteindelijke product beschreven. Dit onderscheidt zich van de doelstelling. Hierin worden aspecten meegenomen zoals beleving en context. Vanuit verschillende perspectieven wordt er beschreven wat het gewenste resultaat moet zijn. Daarnaast wordt er ook beschreven waarom Wenk daadwerkelijk verschil kan maken en een sterke marktpositie kan innemen.

4.1. Context analyse

In hoofdstuk 1 is er al gekeken naar de stakeholder analyse echter schetst dit maar gedeeltelijk de context van Wenk. Daarom is er ook gekeken naar het 7S-model van McKinsey. Dit model laat zien wat de sterktes en zwaktes zijn van Wenk. Dit uiteengezet door 7 onderdelen. Waar is Wenk welvarend in en waar zitten nog de valkuilen?

Het model van McKinsey ziet er als volgt uit:



Structuur:

De structuur van Wenk is volkomen gebaseerd op de public stack. Hierin is het zaak dat er een gelijke behandeling is tussen iedereen bij Wenk alle verschillende stakeholders. Om hier een voorbeeld in te noemen: Een aangesloten winkelier wordt niet beter behandeld dan een bezorger.

Systeem:

Het systeem waarop Wenk is gebouwd heeft wat weg van het platform Fiverr. Hier kunnen verschillende diensten zich aanbieden op 1 website waar de klant de verschillende producten of diensten in 1 winkelmand afrekenet. Dit systeem heeft Wenk ook maar dan in app vorm. Echter is Wenk niet commercieel gedreven en houdt het rekening met de publieke waarden. Niemand wordt hierin voorgetrokken tegen een tarief. Dit geeft alle winkeliers een eerlijke kans.

Strategie:

De strategie van Wenk is volledig gericht op de vooruitgang van de buurt zonder persoonlijk winst oogmerk. Lees hier meer over bij 1.6 Governance.

Staf/Personeel:

Het personeel dat Wenk heeft bestaat hoofdzakelijk uit bezorgers, IT-personeel (voor de app) en het managementpersoneel.

Kernvaardigheden:

De kernvaardigheden van Wenk zijn vrijwel volledig hetzelfde als USP's die beschreven staan in hoofdstuk 4.3.

Stijl:

De stijl die Wenk aanhoudt op basis van uiterlijk is formeel noch speels. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een speels lettertype in het logo echter is alle platte tekst in de app in een bruikbaar lettertype. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de tinten wit en zwart. Deze tinten geven een moderne look en feel aan Wenk.

Gedeelde waarden/ cultuur:

De gedeelde waarden die bij Wenk centraal staan zijn natuurlijk de publieke waarden, hierin wordt met name gelet op ethiek en eerlijkheid onder iedere stakeholder van Wenk.

Het McKinsey 7S-model heeft oorspronkelijk maar 7 onderdelen echter ziet Wenk hier nog een 8^e onderdeel bij:

Society:

Qua society staat Wenk garant voor dat de samenleving in de haarlemmerbuurt er alleen maar op vooruit gaat. Dit betreft de bewoners/consumenten maar ook de winkeliers. Meer banen voor iedereen op een public values manier.

4.2. User story's

Om een goed beeld te hebben van de verschillende stakeholders bij Wenk en wat mogelijk hen verhaal is er gekeken naar 3 verschillende doelgroepen:

- De ondernemer
- De bezorger
- De consument

Deze 3 doelgroepen zijn de belangrijkste onderdelen van de Wenk applicatie. Maar hoe zou hen verhaal in elkaar kunnen steken bij het gebruik van Wenk? Wat willen deze stakeholders precies?

De ondernemer:

Als ondernemer wil ik zorgen voor een efficiënte en soepele ervaring voor de klanten die behoefte hebben aan gemakkelijke en snelle boodschappen.

Concreet betekent dit dat:

- De consument moeiteloos boodschappen moet kunnen bestellen via de Wenk-app.
- De app moet na levering van de boodschappen de mogelijkheid bieden om de tevredenheid van de gebruiker te bevestigen.

Door te voldoen aan deze criteria wil de ondernemer ervoor zorgen dat consumenten de Wenk-app als een betrouwbare en waardevolle service ervaren. Dit zal uiteindelijk leiden tot herhaaldelijk gebruik en een positieve reputatie onder de consumenten.

De bezorger:

Als bezorger van de Wenk-app, wil ik zorgen voor een positieve en efficiënte leveringservaring voor gebruikers.

Concreet betekent dit dat:

- Ik zorg voor een snelle levering van de zorgvuldig samengestelde boodschappen om de tevredenheid van de gebruiker te waarborgen.
- Ik een vriendelijke en behulpzame houding handhaaf tijdens de bezorging om een positieve interactie met de gebruiker te bevorderen.
- Ik de geleverde producten zorgvuldig en correct overhandig aan de gebruiker, waarbij aandacht wordt besteed aan de integriteit van de items.

Door te voldoen aan deze criteria beoogt de bezorger niet alleen de efficiëntie van het bezorgproces te verbeteren, maar ook bij te dragen aan het opbouwen van vertrouwen en het ontvangen van positieve beoordelingen van de gebruiker. Daarnaast krijg ik als bezorger hier ook goeie loon voor en mogelijk een fooi van de mensen waar ik bij bezorg.

De gebruiker:

Als gebruiker van de Wenk-app, wil ik eenvoudig online winkelen in de Haarlemmerbuurt.

Concreet betekent dit dat:

- Ik zonder moeite mijn boodschappen moet kunnen bestellen via de Wenk-app, met een soepele en gebruiksvriendelijke bestelprocedure.
- Ik verwacht dat de boodschappen snel geleverd worden.
- Ik de mogelijkheid heb om mijn tevredenheid te uiten over de geleverde service via de Wenk-app, waardoor ik mijn ervaring met anderen kan delen.

Door te voldoen aan deze criteria, hoop ik als gebruiker te ervaren dat de Wenk-app een betrouwbare en waardevolle oplossing biedt voor mijn online winkelbehoeften in de Haarlemmerbuurt. Een positieve ervaring zal de kans vergroten dat ik in de toekomst de app herhaaldelijk zal gebruiken.

4.3. Unique selling points

Wenk heeft meerdere unieke aspecten die het voor de bezoekers aantrekkelijk maken om gebruik te maken van het netwerk. Bij het creëren van het prototype zijn er oplossingen bedacht om de deelnemers de regie te geven en dienst te staan van de Haarlemmerbuurt.

Publieke waarden

Gedurende het ontwerpproces zijn de Publieke Waarden van de Public Stack gevolgd en rekening mee gehouden. Denk hierbij aan dragende ontwerpkeuzes zoals de keuze om alle gegenereerde ondernemers op willekeurige wijze te ordenen, de optie om als gebruiker eerst als gast door te gaan naar het profiel en het beveiligd opslaan van gegevens voor een maximale periode van 7 jaar voordat het verwijderd wordt.

Stichtingsvorm

Het concept is om Wenk als stichting te starten, zoals al eerder is uitgelegd in het document, zullen ondernemers pas belast worden als zij hoger in het Wenk schaling systeem komen. Met de contributie zal de stichting het opstarten, beheren en beveiligen van het systeem mogelijk maken voor alle deelnemers.

Persoonlijk profiel

Om zowel de buurt als de ondernemers in het vaandel te dragen is het mogelijk voor individuele ondernemers een persoonlijk en uniek profiel te creëren op het Wenk netwerk. Dit faciliteert Wenk door de optie om een persoonlijke foto toe te voegen van de verkoper of winkel, het toevoegen van een logo, persoonlijke introductie en het aanpassen en beheren van de catalogus met opties voor extra informatie.

Beloning- en loyaliteitssysteem

Om winkeliers te stimuleren tot het deelnemen aan het netwerk is er bij Wenk gekozen om deelname en loyaliteit te belonen. Dit is mogelijk gemaakt door middel van een beloningssysteem in de vorm van badges. De gebruiker kan de badges verdienen en verzamelen door een X aantal keer in te loggen, te bestellen bij Wenk en het belangrijkste het afhalen. Een aantal badges zijn permanent voor

handelingen die als primeur worden beschouwd, zoals voor het eerst inloggen of de eerste afhalen bestellingen. Er zijn ook tijdelijke badges die de winkelier kan verdienen door 5 keer een bestelling af te halen bij de desbetreffende ondernemer.

Het loyaliteitssysteem binnen het Wenk netwerk zal eerst als loyaliteit worden beloond aan het netwerk zelf. Een bezoeker wordt beloond voor meerdere bestellingen op de applicatie

En verdient hierbij de desbetreffende badge die naar keuze onmiddellijk of op een later tijdstip kan worden ingeleverd voor één gratis bezorging. Is het concept een succes, kan deze worden vergroot of vervangen door een loyaliteitssysteem voor individuele ondernemers, dan ontstaat de mogelijkheid eigen beloningen aan te bieden.

Versterken van de cohesie in de buurt

Wenk is een netwerk door de buurt voor de buurt. De applicatie stimuleert het door bezoekers aan te moedigen en te belonen om in contact te komen met ondernemers in de buurt, zowel digitaal als fysiek. Door de mogelijkheid om ondernemers direct in contact te brengen door middel van een chatfunctie en het belonen van af te halen.

Too Good To Go

Wenk stimuleert het voorkomen van voedselverspilling en het aanbieden van een goedkoper alternatief door het voor de bezoekers mogelijk te maken om Too Good To Go boxen te kopen. Via Wenk kan een ondernemer zijn verspilling bestrijden, bewust over het milieu denken en de consument kosten besparen door producten te kopen die tegen houdbaarheidsdatum zitten of fouten bevatten op de verpakking.

4.4. Waarom Wenk?

Welkom bij Wenk, het netwerk die de Haarlemmerbuurt verbindt, versterkt en verduurzaamt! Wenk staat in dienst van de Haarlemmerbuurt! Zo wil Wenk een netwerk opzetten die in dienst is van de buurt, voor de buurt met als doel verbinding, samenwerking en duurzaamheid. Wenk biedt een alternatief die rekening houdt met de publieke waarden van de public stack voor al zijn deelnemers.

Wenk is een netwerk die is ontstaan uit een samenwerking tussen de ondernemers van de Haarlemmerbuurt! Als netwerk heeft Wenk het onderhoudt van de app/website zonder winst oogmerk! Wenk biedt dan ook niet alleen een handige applicatie, maar ook een uniek netwerk dat de gemeenschap ten goede komt. Jouw deelname betekent directe ondersteuning voor lokale ondernemers en buurtbewoners. Dit betekent dat alle winst wordt gebruikt voor de ondernemers, bezoekers van Wenk en de app zelf. Meer winst voor de ondernemers en de bewoners van de buurt en draag jij bij aan de welvaart van de buurt!

Wenk stimuleert zijn bezoekers om in contact te komen met de buurt en geeft de toegankelijke optie om te bezorgen. Stimulatie komt in de vorm van zowel een loyaliteit als een beloningsysteem. De bezoeker wordt beloond voor het voltooiën van (inter)actie(s) en krijgt een bezorging gratis bij een x aantal keer af te halen. Bij Wenk wordt jouw betrokkenheid beloont!

Het netwerk Wenk biedt een gebruiksvriendelijke ervaring zonder enige beïnvloeding bij het zoeken naar producten. Het prototype heeft geen bias in rangorde of schikking en is op willekeurige volgorde. Het geeft de optie voor ondernemers zijn profiel zo uniek te maken, Dit bewaakt de authenticiteit van de onderneming!

Wenk is opgezet doormiddel van het systeem genaamd het Beckn-Protocol. Beckn is een geavanceerd open source sand-box netwerk uit India. Dit protocol waarborgt een veilige en efficiënte interactie tussen gebruikers, en is de kern van ons succes. Het netwerk is opgezet in applicatie vorm maar kan ook bezocht worden op de browser.

Doe mee met Wenk en ontdek een nieuwe manier van gemeenschapsbetrokkenheid.

Bronnen

Adobe Firefly – gratis generatieve AI voor creatievelingen. (z.d.).

<https://www.adobe.com/nl/products/firefly.html>

Automicle. (z.d.). <https://www.automicle.com/>

Boekholt Boekhandels | De Dolfijn. (z.d.). Libris. <https://libris.nl/boekholtboekhandels/de-dolfijn>

Bp-Admin. (2023, 20 december). *Home - Beckn Protocol.* Beckn protocol.

<https://becknprotocol.io/>

Eelants, M. (2020, 29 januari). *DESTEP-analyse.* Marketingmodellen.com.

<https://www.marketingmodellen.com/destep-analyse/>

Homepage - Lila Restaurant. (z.d.). <https://www.facebook.com/lilarestaurant.nl/>

Kaasland Haarlemmerdijk – Haarlemmerdijk 1, 1013 JZ, Amsterdam. (z.d.).

<https://www.kaasland.eu/>

Knoet, J. (z.d.). *7S-model van McKinsey - organisatieanalyse.* Strategischmarketingplan.com.

<https://www.strategischmarketingplan.com/marketingmodellen/7s-model-mckinsey/>

Petit gâteau. (2024, 5 januari). *Petit gâteau | Franse patisserie in Amsterdam.* Petit gâteau

Amsterdam. <https://petitgateau.nl/>

Schaak en Gowinkel Het Paard - spellen en puzzels sinds 1987. (z.d.).

<https://www.schaakengo.nl/>

Wenk Mockups. (z.d.). Figma.

<https://www.figma.com/proto/WC8hZXLVPuTz5O07ZioXef/Wenk->

[Mockups?type=design&node-id=254-1626&t=Vjhtpt54jIOd3vIH-1&scaling=scale-](https://www.figma.com/proto/WC8hZXLVPuTz5O07ZioXef/Wenk-Mockups?type=design&node-id=254-1626&t=Vjhtpt54jIOd3vIH-1&scaling=scale-)

[down&page-id=254%3A528&starting-point-node-id=254%3A1626&mode=design](https://www.figma.com/proto/WC8hZXLVPuTz5O07ZioXef/Wenk-Mockups?type=design&node-id=254-1626&t=Vjhtpt54jIOd3vIH-1&scaling=scale-down&page-id=254%3A528&starting-point-node-id=254%3A1626&mode=design)

Wijk Haarlemmerbuurt (Gemeente Amsterdam) in cijfers en grafieken (bijgewerkt 2024!)
AlleCijfers.nl. (2024, 16 januari). AlleCijfers.nl. <https://allecijfers.nl/wijk/haarlemmerbuurt-amsterdam/>