

## SLIMME STEDEN

RETAILERS / WINKELCENTRA / INNOVATIE

Wat begon als afstudeerproject aan de TU Delft, is nu een onmisbaar communicatieplatform voor ruim zeventig winkelgebieden en bedrijventerreinen. Ook internationaal trekt Chainels de aandacht. **ERIK WIEGERINCK**

# Chainels biedt winkelgebied communicatieplatform



Sander Verseput: 'Chainels gelooft in sterke, offline winkelgebieden die online samenwerken.'

**S**ander Verseput (26) staat die ochtend op het punt af te reizen naar Parijs om een presentatie te geven in het kader van Unibail-Rodamco's incubators-programma. Via dat programma blijft het grootste beursgenoteerde vastgoedfonds van Europa uitstekend op de hoogte van de nieuwste snuffes voor de vastgoedsector van jonge techbedrijven. Als Chainels wordt uitverkoren, krijgt het bedrijf vier maanden de tijd en de benodigde financiering om zijn product toe te snijden op de wensen van de Frans-Nederlandse winkelcentrumbelegger. De contacten werden gelegd tijdens Mipim 2017 in Cannes, waar Chainels de finale bereikte van de Mipim Startup Competitie in de categorie Smart Buildings. Chainels is een online platform – website & app – voor b2b-communicatie in winkelgebieden, legt Verseput uit. Samen met Erwin Buckers (25) en Willem Buijs (29) richtte Verseput in 2013 Chainels op in het kader van een afstudeeropdracht aan de TU Delft. Verseput heeft zelf een master in Real Estate & Housing, Buijs studeerde Industrieel Ontwerpen in Delft en Buckers Technische Informatica.

Uit die combinatie van hun kennis en kunde ontstond Chainels. Volgens Verseput een vrijwel 'uniek' product. Roept niet iedere ondernemer dat? 'Nee, we hebben in Europa en de VS nauwelijks concurrenten, zover ik weet', zegt hij met een bijna verontschuldigend lachje. 'Er bestaan wel veel op consumenten gerichte loyaliteitsplatforms, maar voor de b2b-communicatie in winkelgebieden is er in Europa buiten Chainels nu een andere onderneming die een soortgelijk product levert.'

## Ontzorgen

Winkeliers, eigenaren, beveiligers en andere partijen kunnen in Chainels via verschillende tools met elkaar communiceren over verschillende onderwerpen. Dat scheelt veel kostbare tijd en voorkomt miscommunicatie. 'Tot dusverre verloopt de onderlinge communicatie heel versnipperd, veelal met e-mails, apps, telefoontjes enzovoorts', verklaart Verseput. 'Wij bieden een duidelijk communicatieplatform, waar alle partijen hun voordeel kunnen doen. Zo ontzorgen we het hele winkelgebied. Het scheelt winkeliers tijd, leidt tot grotere huurderstevredenheid, terwijl een technisch beheerder niet langer tien telefoontjes

krijgt dat de roltrap weer stuk is en weten alle winkeliers en de beveiliging meteen dat er nootore winkeldieven zijn gesignaleerd.'

## Grote vastgoednamen

Het 13 medewerkers tellende Chainels, gevestigd in het Rotterdamse Groothandelgebouw, is de startupfase in de retailsector eigenlijk allang voorbij. Tot de klanten in Nederland behoren grote vastgoednamen zoals CBRE Global Investors, Wereldhave, Syntrus Achmea Real Estate & Finance en Dela Vastgoed en winkeliersverenigingen van winkelgebieden zoals de PC Hooftstraat, Kalverstraat, De 9 Straatjes en het Museumkwartier in Amsterdam. CBRE GI gebruikt het communicatieplatform in de Rotterdamse Koopgoot en de Passage Corridor. Aan ambities geen gebrek. Verseput: 'Het gaat bij de grote winkelvastgoedbeleggers nu vaak om losse projecten. Wat we graag zouden willen zijn afspraken voor de gehele portfolio of delen daarvan. Daar werken we nu aan.' 'Chainels gelooft in sterke, offline winkelgebieden die online samenwerken', voegt de jonge ondernemer er wervend aan toe. 'Omdat we zien dat Chainels tijd bespaart door veel effectievere communica-

tie. Tijd die veel beter aan dingen kan worden besteed die er echt toe doen, zoals je winkelgebied goed op de kaart zetten.'

Het verdienmodel bestaat uit het verstrekken van een licentie, waarvoor jaarlijks wordt betaald. In het eerste jaar is dat bijvoorbeeld 7.500 euro voor een winkelcentrum met 75 winkels. Daarna geldt een tarief van 3.500 euro voor de basisdienstverlening.

Verseput: 'In het eerste jaar hebben we startkosten, zoals het inladen en actualiseren van de data, het bezoek aan de algemene ledenvergadering enzovoorts. Vandaar die hogere kosten. Als het systeem eenmaal draait krijgen we vaak het verzoek om extra functies zoals een alarmknop, een collectief winkelverbod en extra data-koppelingen. Daar verdienen we ook aan. Maar aan de basis ligt het licentiemodel.'

Meestal lopen de licentiecontracten met de eigenaar van het winkelcentrum. Als het gedeeld eigendom betreft, sluit Chainels contracten met de ondernemersvereniging of de winkeliersvereniging.

Chainels is tot dusverre vooral gericht op retail. 'We kennen de retailmarkt het beste en dus ook de uitdagingen waar winkeliers, ondernemersverenigingen, beheerders en eigenaren voor staan', licht Verseput toe, die zelf uit een ondernemersfamilie stamt. 'Deze markt kennen we door onze eigen ervaringen, maar minstens net zo belangrijk: de ervaringen van onze klanten. Door intensief met hen samen te werken, ontwikkelen we modules waar de markt letterlijk om vraagt. Zoals bijvoorbeeld het winkelalarm, de evenementenkalender en het geografische overzichten.'

Het platform kent ook een API,

een koppelingmogelijkheid naar andere applicaties, vertelt hij. 'Dit betekent dat derden met toestemming van de gebruiker informatie kunnen ophalen en synchroniseren. Concreet komt het er op neer dit dat consumentenwebsites, digitale informatieborden en CRMs gevoed kunnen worden met informatie van Chainels.'

Een speciaal team van Chainels zorgt dat de basisgegevens van de winkeliers op de consumentenwebsites altijd up to date zijn, want daar schort het in de praktijk vaak aan. 'De ervaring leert dat er in het beheer van winkelcentra regelmatig wisselingen optreden, waardoor gegevens over de huurders op de consumentenwebsite vaak verouderd zijn. Wij houden dat nauwgezet bij.'

## PropTech NYC

Ook in het buitenland wil Chainels zijn vleugels uitslaan. Via de contacten met winkelcentrumbeheerder Bilfinger Real Estate, sinds 1 mei Apleona geheten, gaat een winkelcentrum in Dresden waar waarschijnlijk gebruikmaken van het platform. 'Onze eerste gebruiker in het buitenland', spreekt Verseput met gepaste trots.

Daar blijft het waarschijnlijk niet bij. Via PropTech NYC, een platform voor innovatie in de wereldwijde vastgoedsector, gevestigd in New York, zijn contacten gelegd met Simon Venture Group in de VS. Dat is een investeringsfonds van Simon Properties, 's werelds grootste winkelcentrumbelegger, dat geld steekt in innovatieve bedrijven. 'Als we naar de States gaan, betekent het dat we extra financiering nodig hebben. De eventuele groei in Duitsland en het betreden van de Britse markt kunnen we wel uit bestaande middelen financieren.'

Vooral het Verenigd Koninkrijk lonkt, omdat de Britse retailmarkt nu eenmaal voorop loopt in mobiele communicatie, en erg open staat voor vernieuwing. Een bezoek van twee van zijn collega's aan het PropTech-event in Londen, op 11 mei, heeft volgens Verseput een aantal vruchtbare contacten opgeleverd.

Buiten de retailsector wordt Chainels inmiddels ook toegepast op vijf Nederlandse bedrijventerreinen. Zo doet het Havengebied IJmuiden zijn voordeel ermee. In een dergelijke omgeving wordt het platform vooral gebruikt door de beveiliging. 'Beveiligingsbedrijf Securitas fungeert als een soort reseller van ons product op de bedrijventerreinen die zij beveiligen', aldus Verseput.

Als we naar de States gaan, hebben we wel extra financiering nodig