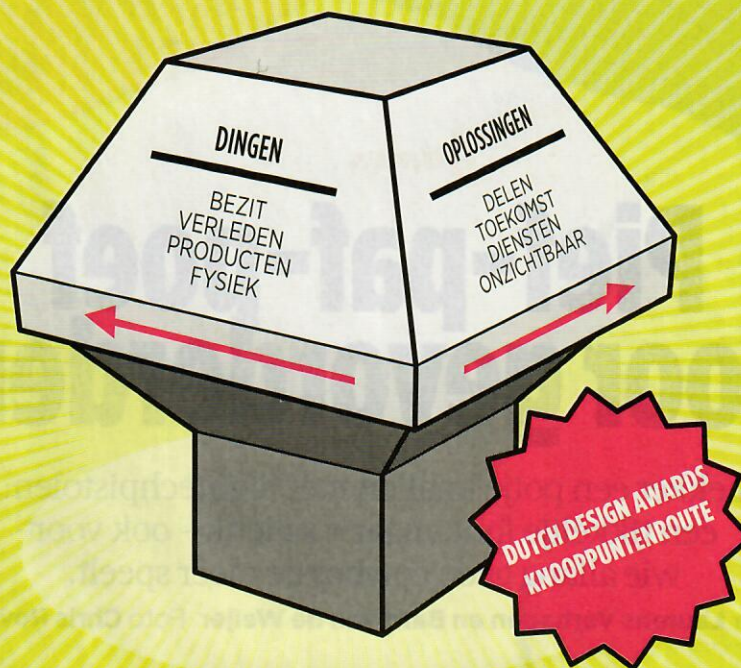




HOE MOEILIK KAN HET ZIJN

Slim ontworpen dienst

De afgelopen week bleek Swapfiets, de fietsverhuurdienst met de blauwe voorband, een van de winnaars van de Dutch Design Awards. Ik blij, want het was een van de ontwerpen die ik als scout voor deze designprijzen had getipt. Swapfiets is een slim ontworpen dienst en het succes ervan past in een belangrijke trend: van producten naar diensten, van bezit naar huren en delen.

Maar toen las ik het oordeel van de jury. Eerste zin: 'De jury werd na aanvankelijke scepsis gegrepen door de interessante transitie van 'ownership' naar 'membership'...' Serieus? Als jury die diensten moet beoordelen moet je déze mentale stap nog zetten? Lekker enthousiast begin ook. Maar het gaat verder: 'Los van het concept is de jury vol bewondering over de snelheid waarmee het concept wordt uit-

Denkfouten in hedendaags ontwerp gefileerd door innovatie-expert (en cabaretier) Jasper van Kuijk. **Deze week: winnaar Dutch Design Awards.**

gerold en (b)lijkt aan te slaan.' (B)lijkt? Andere prijswinnaars komen vaak niet verder dan een demo of een filmpje, maar Swapfiets ging in drie jaar van 0 naar 27.500 gebruikers, groeide in 2017 met 1.600 procent en breidde uit naar veertien steden. Met dat soort cijfers hoef je als jury echt niet bescheten van '(b)lijkt' te spreken. Dit is het minst enthousiaste juryrapport dat ik heb gezien sinds de Camerettenjury Theo Maassen tot winnaar uitriep met als motivatie: 'Bij gebrek aan beter.'

En wat nou 'Los van het concept'? De jury bespreekt het hele dienstontwerp van Swapfiets niet, maar dat is nou juist wat er zo slim aan is. En dat terwijl de Dutch Design Awards de ambitie hebben meer aandacht te geven aan oplossin-

gen voor maatschappelijke problemen. Daarom heeft de prijs sinds een aantal jaar een categorie 'services en systems' en waren innovatie en sociaal-maatschappelijke impact dit jaar twee selectiecriteria. Maar dat (b)lijkt deze specifieke jurycommissie niet helemaal mee te hebben gekregen.

Wat er dan zo slim is aan Swapfiets als dienst? Inschrijven is laagdrempelig en snel. Als je fiets stuk is wordt hij snel en ter plekke gerepareerd, zelfs lekke banden worden voor je gefikst. Communicatie met de helpdesk kan gewoon via WhatsApp en je mag het abonnement per maand stopzetten. Als je je vervolgens binnen drie maanden opnieuw inschrijft, moet je wat extra's betalen, wat misbruik van de dienst op een gebruiks-

vriendelijke manier voorkomt. En inderdaad: die blauwe band, die ten eerste superherkenbaar is, maar het ook mogelijk maakt om met allerlei verschillende modellen toch herkenbaar te zijn als één dienst.

Als het de ambitie is van de Dutch Design Awards om aandacht te geven aan ontwerpen die maatschappelijke problemen aanpakken, dan zal het voortaan bij de prijzen meer moeten gaan over slim ontworpen oplossingen en minder over dingen. En dus steeds vaker over diensten. Want maatschappelijke vraagstukken los je lang niet altijd op met dingen. Meestal niet zelfs.



Jasper van Kuijk op Twitter: @jasper.van.kuijk