

“We hebben niet alle wijsheid in pacht”

Al gehoord van service design? Het is een methode om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren vanuit de noden en wensen van de gebruikers.

Overheden en bedrijven doen hiervoor steeds vaker een beroep op een externe partner. Saskia Westerduin staat mee aan het hoofd van het gespecialiseerde bureau Apollo 18 in Gent.

TEKST
Willem-Jan van Ekert

ILLUSTRATIE
Xavier Truant

Onlangs vroeg een Vlaamse gemeente ons om mee na te denken over assistentiewoningen. Op de klassieke manier zou de gemeente dat enkel samen met bouwpromotoren en architecten opstarten. Om het dan over vierkante en kubieke meters en soorten bakstenen te hebben. En vervolgens maar hopen dat de mensen die je voor ogen had er ook daadwerkelijk komen wonen. Het gevolg is dat in veel gemeenten veel assistentiewoningen leeg staan. Als service designers vertrekken we vanuit het standpunt van de gebruiker, de bewoner in dit geval. Wij brengen in kaart hoe we hen kunnen samenbrengen, welke infrastructuur, zorg en voorzieningen daarvoor nodig zijn en hoe een wijk of gemeenschap een deel van de vraag naar assistentiewonen op zich kan nemen.

We hebben niet alle wijsheid in pacht. Bij alle projecten betrekken we zoveel mogelijk kennisinstellingen, het beleid met al haar departementen en diensten, ondernemers, werkveldorganisaties en de doelgroep zelf. Met behulp van onderzoek en workshops met betrokkenen en innovators brengen we ideeën aan en schetsen we een totaalbeeld. Deze manier van denken hanteren overheidsinstellingen nog niet. Dat kan je hen niet kwalijk

nemen, ze zijn gewoon zo niet georganiseerd. Veel diensten weten amper van elkaar waarmee ze bezig zijn. Terwijl in het dagelijkse leven de burger met veel beleidsdomeinen tegelijk in aanraking komt: mobiliteit, economie, groen... Met alleen een koepelstructuur ben je er nog niet. Het moet bij de mensen in hun denk DNA zitten. Daar is een mentaliteitsverandering voor nodig.

Apollo 18 gaat verder dan mensen bijeenbrengen of processen in kaart brengen. We zorgen ervoor dat een project daadwerkelijk landt. Want dat is het probleem met veel servicedesignprojecten: het is een hot topic maar vaak eindigt het resultaat van zo'n proces in een mapje papier op het bureau van een diensthoofd. Soms helpt het om mensen van buitenuit toe te laten om interne obstakels mee te helpen oplossen. Want je mag het maatschappelijk nut en de lange termijn niet uit het oog verliezen en niet enkel aan je eigen organisatie denken. Wij staan voor een people-planet-profitmodel en willen de maatschappij op een holistische manier beter maken, en dat kan zelfs banen scheppen.

Waarom Apollo 18? Wij gaan naar de maan om van daaruit naar de aarde te kijken. ●

