

# Waarom de mobiliteits transitie een sociale ontwerpopgave is

Pim Meijer

Eva Dijkema



TwynstraGudde

2025



# Over ■ maatschappelijke ■ transities

Maatschappelijke transities zijn onvermijdelijk, we leven in een tijd waarin meerdere transities parallel gaande zijn. Dit zijn zowel transities op technisch vlak (digitalisering), als ruimtelijk (mobiliteit, energie, landbouw) en sociaal (zorg, onderwijs, migratie). Transities waar deze aspecten samenkomen maken sturing en verandering extra complex.

**Hoe kun je in deze situatie transities optimaal ontwerpen, zodat systemen gaan werken voor mensen in plaats van andersom?**

In deze presentatie belichten we de waarde van social design als expertise, specifiek toegespitst op de mobiliteitstransitie. Het begrijpen van de mechanismen die in de huidige systemen ontoereikend zijn, het expliciet maken van onderliggende menselijke waarden, en het ontwerpen van nieuwe, voorstel- en voelbare toekomsten die zijn gebaseerd op deze waarden, maken social design tot een krachtige manier van denken over en werken aan deze transitieopgave.

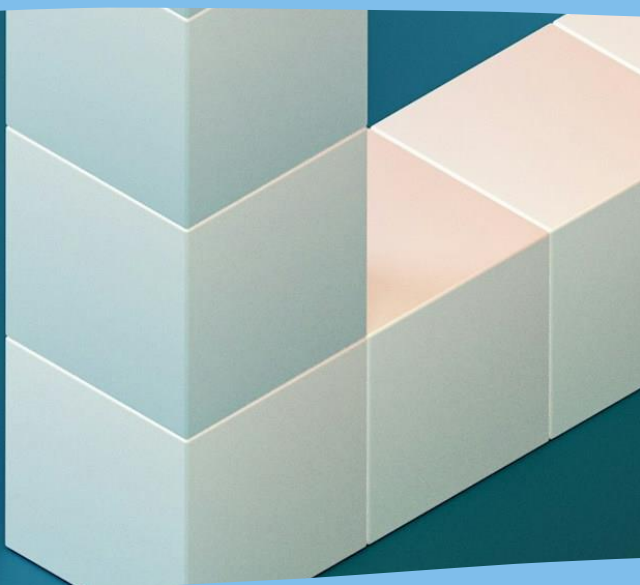
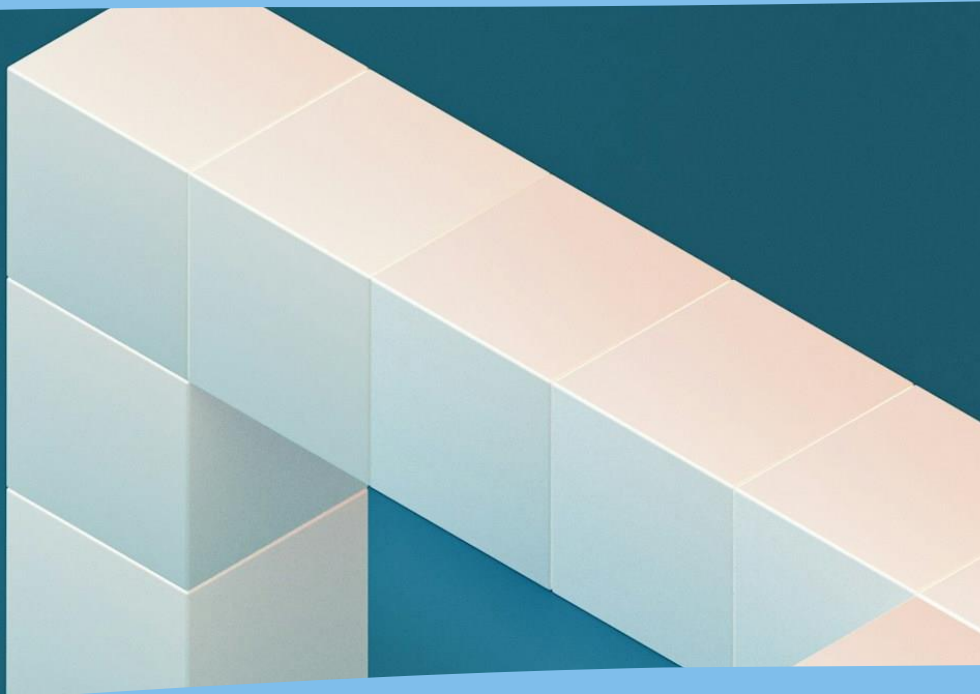


# Over ■ social ■ design

*Social Design* is het toepassen van een ontwerpende aanpak in sociaal-maatschappelijke context. Letterlijk: het ontwerpen voor een betere wereld. We doen dit voor vraagstukken met een sterk publiek of maatschappelijk belang. Hierbij zijn drie elementen essentieel:

1. **Mindset.** We benaderen een vraagstuk vanuit fascinatie, nieuwsgierigheid en verwondering. We willen grondig begrijpen hoe iets werkt en waarom situaties zijn ontstaan. We zijn daarom altijd langer bezig met begrijpen van het probleem dan met de oplossing.
2. **Methode.** We volgen specifieke ontwerpstappen. We bevragen de vraag, wat is hier nou echt het probleem? En waarom lossen we het niet gewoon op? We werken empathisch, en zoeken naar diepere waarden en verlangens. We werken iteratief en maken gebruik van prototypes en tests. En we ontwerpen nieuw perspectief, waarmee we taaie vraagstukken die vastzitten weer in beweging kunnen krijgen.
3. **Materialen.** We zijn vormvrij. Het ontwerpproces leert ons gaandeweg welke vormen passend en effectief zijn voor het vraagstuk. We vertalen inzichten naar visueel aantrekkelijke, begrijpelijke, en voel- en beleefbare resultaten.





Begrip van ontoreikende mechanismen

# Waarom lossen we het niet gewoon op?

Hoewel we voelen dat we tegen de grenzen aanlopen van maatschappelijke systemen die jarenlang hun waarde hebben gehad, hebben we geen pakkende antwoorden op hoe het anders moet. Want transities zijn vrijwel niet plan- of voorspelbaar. En hoewel onze drang naar oplossingen en resultaten (die in politieke context zelfs wordt gestimuleerd omdat bestuurders hierom vragen) logisch is, werken traditionele reflexen voor dit soort complexe vragen vrijwel niet meer. Reflexen als het *afschermen* (wij lossen dit voor u op), het *bevriezen* (behandelen als momentopname) of het *isoleren* van het vraagstuk (dit is óns probleem) bijvoorbeeld. Om tot nieuw denken te kunnen komen, is het essentieel om grondig te analyseren wat problemen in stand houdt. En om te begrijpen welke sociale aspecten er in de kern toe doen, omdat die de basis kunnen vormen voor nieuw, verbindend perspectief. Op de volgende pagina's geven we enkele, niet alomvattende, voorbeelden van hoe en waar een maatschappelijke systeem in paradoxen kan vastlopen. ***Hierdoor houden ongewenste situaties zichzelf in stand.***



# Verkeers■veiligheid

Marktinnovaties zijn populair en komen terecht in het verkeer (b.v. fatbikes, flitsbezorging).

Verkeer wordt onveiliger omdat systemen niet zijn ingericht om deze innovaties te faciliteren.

Overheden sturen reactief via wetgeving en beleid maar hebben tegelijk marktinnovaties nodig voor grotere impact.

Gebruikers kijken naar overheden om veiligheid in het verkeer te bewaken.





# Auto■mobiliteit

Nederlanders zijn voor veel dagelijkse behoeften nog altijd sterk afhankelijk van autogebruik.

Autogebruik in Nederland groeit omdat de vraag groot is en groot blijft.

Door groei van het systeem wordt het nog moeilijker om de auto te laten staan voor veel dagelijkse behoeften.

Het systeem voor de auto groeit mee (parkeren, wegcapaciteit, bereikbaarheid).

# Assetmanagement

Investeren in asset-management is slecht zichtbaar en daardoor politiek onaantrekkelijk.

Investeringsen in onderhoud van infra blijven achter waardoor de staat verslechtert.

De roep om investeren in onderhoud groeit en richt zich op de politiek.

Achterstallig onderhoud leidt tot gevaarlijke situaties en ongelukken.





Expliciteren van  
onderliggende waarden

*“Transities gaan niet alleen over iets nieuws opbouwen maar ook over het disfunctionele afbreken. En daarmee komen professionals voor lastige dilemma’s te staan waar ze alleen fundamentele keuzes in kunnen maken door de onderliggende waarden expliciet te maken.*

***Transities doen een moreel appèl op ons allemaal.”***

– Erik Pool in: Handelen in Transities, 2024

# Veranderen ■ vanuit ■ waarden

Projecten en bestuurders komen en gaan relatief snel, maar de omgeving, met al haar waarden (sociaal, cultureel, natuurlijk) blijft in verhouding veel stabiel in de tijd. Bij een transitie is sturing op onderliggende, innerlijke of gedeelde waarden daarom de crux. In elke fase van infrastructurele projecten kan daarom worden gezocht naar verbindend perspectief dat vanuit deze laag wordt ontworpen.

Het is ook de reden dat snelle oplossingen zelden tot echte verandering leiden. We zijn geneigd om in onze infra- en mobiliteitsbehoefte continu te streven naar meer snelheid en gemak. Maar meer gemak leidt niet automatisch tot meer geluk. *Dat drones pizza's kunnen bezorgen betekent niet automatisch dat we onze pizza's bezorgd willen hebben door een drone.* Zeker niet als dit soort ontwikkelingen ten koste gaan van waarden die voor ons belangrijk zijn, zoals baanzekerheid of zingeving. Wil je een transitie in beweging kunnen krijgen? Besef je dan dat die beweging ontstaat vanuit gedegen kennis van de sociale context;

***Ook de mobiliteitstransitie is dus een sociale ontwerpopgave.***



# Basis■voor■nieuw■perspectief■

Social design is een manier om menselijke waarden te onderzoeken en begrijpen. Met dit begrip ontwerpen we vervolgens nieuwe perspectieven, en daarmee nieuwe oplossingsruimte. Dit kan de sleutel vormen tot brede(re) acceptatie van een transitie of tot nieuw gedrag van betrokkenen. We zetten hiervoor zoals eerder geschetst een combinatie in van de ontwerpende mindset, methode en materialen. Concrete voorbeelden van toepassingen zijn:

## **Empathisch onderzoek**

Grondig leren begrijpen wat er in een gebied speelt, of wat een specifieke doelgroep drijft en bezig houdt. Op deze manier kunnen nieuwe relaties worden ontworpen tussen projecten en mensen in de omgeving, of tussen fysieke en sociale uitdagingen. We leren dit door goed te observeren tijdens veldwerk, door actief mee te doen met de doelgroep, en door het doorvragen naar diepere verlangens, drijfveren en angsten. De leefwereld staat altijd centraal.

## **Ontwerp van nieuw perspectief**

Het voorstellen van een nieuwe manier van kijken naar een situatie, gebaseerd op de inzichten uit het empathisch onderzoek. In ons portfolio staan specifieke voorbeelden, zoals; als ouders gevoelig zijn voor wat hun kinderen zeggen, waarom laten we die kinderen dan niet een verkeersonveilige schoolomgeving managen, die onveilig blijft door het gedrag van deze zelfde ouders? Het nieuwe verkeersperspectief: *een leerling is ook een omgevingsmanager*.



# Basis■voor■nieuw■perspectief■

## **Prototyping**

Het maken van een test-ontwerp, met als doel om te leren welk gedrag dit bij mensen oproept. Dit voorkomt dat oplossingen die onvoldoende blijken te werken direct worden geïmplementeerd. We maken de oplossing op deze manier in kleine, iteratieve stappen beter.

Experimenten zijn een vorm waarin we prototypes testen. Feedback van testgroepen is essentieel voor het verbeteren van het prototype.

## **Co-creatie**

We streven ernaar om in elke stap co-creatief te werken. Dat betekent bijvoorbeeld dat we onze ontwerpen niet zelf tot in detail uitwerken, voordat we deze samen met deelnemers beter maken. Het betekent ook dat we mensen betrekken op basis van hun expertise (van de leefwereld), zodat eigenaarschap van proces en ontwerp ontstaat. Proces en ontwerp zijn zo ONAF (Open, Nuttig, Aanstekelijk, Flexibel) mogelijk. Dat betekent dat mensen begrijpen waar het over gaat, er toegang toe hebben, belang voor zichzelf erin zien en er invloed op mogen hebben.

*"If I would have asked people what they wanted,  
they would have said faster horses." – Henry Ford*





# Tot slot

Voor een complexe, sociale ontwerpopgave zijn geen kant-en-klare oplossingen of quick fixes nodig, want als we daarmee de opgave konden oplossen, dan hadden we dat allang gedaan.

Het gaat om de wijze waarop je de situatie onderzoekt, de vragen die je stelt en het niveau van waaruit je nieuwe oplossingen voorstelt. Social Design is een zorgvuldig proces, met potentie om dit soort vraagstukken te voorzien van beweging en nieuwe ideeën.

Wij beheersen dit proces en zijn er onderscheidend in omdat wij inhoud vanuit het mobiliteitsdomein en behoeften van eindgebruikers op waardenniveau aan elkaar kunnen verbinden. Precies wat er nodig is om – stap voor stap – de mobiliteitstransitie werkend te krijgen.

Op de volgende pagina's geven we een inkijk in ons portfolio en voorbeelden van maatschappelijke vragen waar wij graag aan werken.



Ontwerp van nieuwe  
voel- en voorstelbare  
toekomstperspectieven

# Ons ■ portfolio

Een ■ selectie ■ van  
relevante ■ projecten

# Verkeers■veiligheid

## “Hoe maken we de basisschoolomgeving verkeersveiliger?”

Verkeersveiligheid in de schoolomgeving is in heel Nederland al jarenlang een hardnekkig probleem. Maar kinderen zelf zijn zelden onderdeel van het gesprek hierover. Dit terwijl hun invloed op gedrag van ouders in potentie groot is. Wij benaderden dit vraagstuk daarom niet vanuit infra, maar vanuit gedrag. En niet vanuit ouders, school of gemeente, maar vanuit leerlingen zelf.

We ontwierpen het perspectief **B.O.M.**, waarmee leerlingen managers werden van de schoolomgeving. Kinderen ontwierpen deze managementfunctie zelf, van A tot Z. Gevolg: gedrag van ouders verbeterde significant, een heel dorp werd onderdeel van het vraagstuk - van de wijkagent tot lokale ondernemers - het project werd opgeschaald van 1 school naar de hele provincie, en de leerlingen haalden zowel het NOS Jeugdjournaal als een 3e plaats bij de Provinciale Onderwijsprijs.



# Stedelijke ontwikkeling

**“Hoe stimuleren we levendigheid in de binnenstad?”**

De binnenstad in Wageningen kan volgens de gemeente meer levendigheid gebruiken. Maar wat is levendigheid eigenlijk? Hoe ontstaat het? En wat is de verhouding tot het centrum? Wij leerden door het doen van empathisch onderzoek welke waarden ten grondslag liggen aan de relatie tussen inwoners en de (binnen)stad.

Zo bleek *'tijdelijkheid'* een bepalende waarde. Het leidde tot een nieuw perspectief op de stad; als iets doorgeefbaars. Daarnaast ontkoppelden we de begrippen centrum en binnenstad, waardoor we fundamenteel nieuwe vragen opwierpen: *stimuleren we wel het juiste en doen we dit op de juiste plek?* Tot slot leerden we dat onzichtbare sociale structuren ook onzichtbare vormen van levendigheid tot gevolg kunnen hebben en dat dit geen probleem hoeft te zijn. Het project leverde de stad nieuwe manieren (gebaseerd op diepere waarden) op om levendigheid in relatie tot de stad te beschouwen, te activeren en te stimuleren.



# ■Drones■

**“Hoe voer je een goed ethisch gesprek over een technologische ontwikkeling?”**

De technische ontwikkelingen van drones gaan razendsnel. Via wetgeving en beleid proberen we het tempo van deze ontwikkelingen bij te houden. We kunnen drones voor van alles gebruiken. *Maar wat willen we eigenlijk?*

Wij zetten burgers op straat voor even aan het stuur als **CEO Drones**; Chief Ethics Officer, en lieten mensen zelf een wenselijke en een onwenselijke toekomst bedenken. De antwoorden gaven inzicht in relevante publieke waarden die verbonden zijn met deze vraag. Waarden zoals *baanzekerheid*, die in relatie tot drones nog niet in beeld waren bij de beleidsmakers binnen IenW. Dit allereerste *moreel beraad op straat* in Nederland werd door respondenten enorm gewaardeerd vanwege de nabijheid van de overheid en het vroegtijdig moment waarop werd gevraagd om mee te denken over wenselijkheid van deze ontwikkelingen.



# Infrastructurele ■ projecten

**“Hoe kan een langdurig project naast overlast ook kansen bieden?”**

De aanleg van de Gaasperdammertunnel – als onderdeel van het omvangrijke infraproject Schiphol-Amsterdam-Almere) ging in het dichtbevolkte stadsdeel Amsterdam Zuidoost jarenlange hinder veroorzaken.

Inwoners van het stadsdeel hadden vrijwel geen relatie met dit project, en het ontbrak aan concrete kansen als basis voor die relatie. We leerden dat inwoners hier voornamelijk economisch gedreven waarden kenden.

Om die reden ontwierpen we een nieuw perspectief dat was gebaseerd op deze waarden. Het infraproject werd een tijdelijke economie: **De Buurbouw**.

Met dit perspectief voelden inwoners zich op allerlei nieuwe manieren uitgenodigd om onderdeel te worden van het project. De relatie bood vanaf dat moment namelijk niet alleen overlast, maar ook economische kansen.



■ Voorbeelden ■

van ■ sociale ■ ontwerp ■  
vragen ■ die ■ ons ■ raken



**Hoe zorgen we ervoor  
dat mobiliteitsbeleid  
geen mensen uitsluit?**



**Hoe kan de openbare  
ruimte bijdragen aan  
het geluk van mensen?**



**Hoe kan fysieke hinder  
leiden tot sociale waarde?**



**Hoe wordt duurzaam  
reizen de norm?**

■ Benieuwd naar ■ meer voorbeelden? ■  
Of wil jij ook ■ impact maken ■ op deze transitie ■?



**Eva Dijkema**  
Social Designer

06 – 15 13 51 70  
edj@tg.nl



**Pim Meijer**  
Social Designer

06 – 53 76 78 77  
pmr@tg.nl

TwynstraGudde adviseert overheid en bedrijfsleven op veel van de grote en urgente thema's van deze tijd. Denk aan veiligheid, diversiteit, mobiliteit, duurzaamheid, energie, financiën en gezondheid. We bieden onze opdrachtgevers unieke, werkbare oplossingen en brengen complexe projecten en programma's tot een goed einde. Iets creëren van blijvende waarde, daar gaan we voor. Daardoor hebben we een directe impact op (toekomstige) maatschappelijke en economische ontwikkelingen. En dus een grote impact op morgen.