

Gemeenschapsvorming voor inclusief ontwerpen door actieonderzoek

Als ontwerpers hun vermogen voor inclusief ontwerpen versterken, leveren zij met hun producten en diensten een belangrijke bijdrage aan een inclusieve samenleving. Zij moeten dan wel een keuze kunnen maken uit beschikbare principes, richtlijnen en tools voor hun specifieke ontwerpdoelen, doelgroepen en contexten en deze in de praktijk toepassen. Het project Active Inclusive Design beoogt, middels praktijkgericht actieonderzoek, onderzoek, onderwijs en praktijk van inclusief ontwerpen samen te brengen in een leergemeenschap. Dit artikel beschrijft de verschillende fasen van de vorming van deze leergemeenschap en de lessen die we daaruit getrokken hebben. Tot dusver blijkt het een krachtig middel te zijn om kennis uit de wetenschap en praktijkervaringen samen te brengen, zodat kennis beter landt in de praktijk.

Marlies Welbie en Anita Cremers

De grote transities waar we in de huidige maatschappij voor staan op gebieden als klimaat, zorg, veiligheid en digitalisering vragen om wendbaarheid en flexibiliteit van burgers. Dit vereist van de samenleving dat deze inclusief is, zodat de vernieuwingen beschikbaar, bereikbaar en begrijpelijk zijn voor iedereen.

Ontwerpen voor een inclusieve samenleving

Het ontwerpproces van deze vernieuwingen moet dan ook inclusief zijn (Chakrabarti & Lindemann, 2016). Inclusief ontwerpen is het ontwerpen van reguliere producten en/of diensten die toegankelijk en bruikbaar zijn voor zoveel mensen als redelijkerwijs mogelijk is, zonder dat er speciale aanpassingen of gespecialiseerde ontwerpen nodig zijn (The British Standards Institute, 2005). Inclusie moet vanaf de start doorlopend onderdeel uitmaken van het gehele ontwerpproces, van het ontwikkelen en evalueren tot het implementeren van oplossingen. Je mag hier in principe niemand van uitsluiten en je moet rekening houden met de diversiteit aan behoeften en vaardigheden die betrokkenen hebben. Dit zijn zowel professioneel betrokkenen, die uit hoofde van hun werk het probleem moeten oplossen, als gebruikers van de oplossingen. Professionals zijn inhoudelijke experts binnen hun vakgebied, en gebruikers nemen deel als experts met hun eigen ervaringen. Dit vergt de inzet van specifieke tools en methoden waar alle deelnemers mee uit de voeten kunnen.

Als ontwerpers hun vermogen voor inclusief ontwerpen versterken, leveren zij met hun producten en diensten

een belangrijke bijdrage aan een inclusievere samenleving. Er bestaat al een breed aanbod aan kennis over inclusief ontwerpen en daarop gebaseerde hulpmiddelen (zoals tools, methoden, richtlijnen en casebeschrijvingen, vaak samengebracht in toolkits¹), ontwikkeld in onderzoeksprojecten of in de praktijk. Zo zijn er specifieke methoden en tools voor activiteiten met mensen met ervaringskennis tijdens ontwerp sessies die verbaal, visueel, tastbaar of in combinaties daarvan ingestoken worden.

Toch zeggen ontwerpbureaus: “Veel van de onderzoeksmethodes die we hebben zijn heel talig. En soms merken we dat we op cultureel vlak ver van onze respondenten afstaan.”; Of: “Er is al heel veel. De grootste uitdaging is om wat er al is adequaat in te zetten en niet opnieuw het wiel uit te vinden.” En: “We zouden graag iets concreets willen aanbieden over inclusie, wat de opdrachtgever helpt.”

Active Inclusive Design

Inclusief ontwerpen stelt nieuwe eisen aan competenties van huidige en toekomstige ontwerpers. Zij moeten een keuze zien te maken uit de talrijke beschikbare principes, richtlijnen en tools voor hun specifieke ontwerpdoelen, doelgroepen en contexten. Daarnaast moeten zij leren deze in de praktijk toe te passen en daarbij samen te werken met mensen met ervaringskennis. Ten slotte hebben zij handvatten nodig om hun eigen kennis en ervaring over inclusief ontwerpen te verwoorden of verbeelden en overdraagbaar te maken.

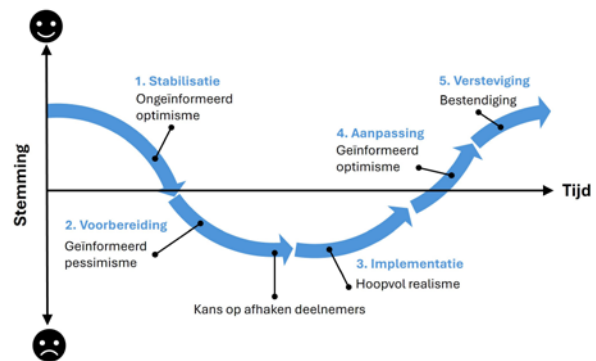
Het tweejarige onderzoeksproject Active Inclusive Design (AID) is in oktober 2023 gestart om de ontwerpgemeenschap te helpen om beter inclusief te kunnen ontwerpen. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: ‘Hoe kan het vermogen tot inclusief ontwerpen van (toekomstige) ontwerpers in hun praktijk worden versterkt?’ Het onderzoek binnen AID heeft een praktijkgericht karakter, wat betekent dat het gericht is op de mensen die uiteindelijk moeten profiteren van de impact die het onderzoeksproject in de praktijk heeft (Andriessen et al., 2024), in dit geval ontwerpers en toekomstige ontwerpers. Een cruciale factor voor impact is de actieve betrokkenheid van de belanghebbenden (Spaapen & Van Droogen, 2012) in alle drie de fasen van het onderzoek (Munaretto et al., 2022): de initiële (ontwikkeling van het voorstel), de operationele (uitvoering) en de afrondingsfase (aanbevelingen en disseminatie).

Participatief actieonderzoek is een vorm van praktijkgericht onderzoek (Van Lieshout et al., 2021) dat zich goed leent voor het doel van AID. De kern van het participatieve actieonderzoek binnen AID is de ontwikkeling van een leergemeenschap (LG) waarin samenwerking en kennisdeling op het gebied van inclusief ontwerpen centraal staan. Binnen AID geven professionele ontwerpers, ervaringsdeskundigen, ontwerp- en onderwijsprofessionals, studenten en (ontwerp)onderzoekers gezamenlijk vorm aan het project door acties uit te voeren. De acties worden geformuleerd door de LG als geheel, waarna per actie een actieteam gevormd wordt dat de actie gaat uitvoeren. Binnen de projectperiode worden in totaal tien fysieke LG-bijeenkomsten van vier uur georganiseerd. Tijdens de bijeenkomsten is aandacht voor het bevorderen van inclusieve samenwerking, kritische reflectie op lopende acties, verspreiding van kennis naar een breder publiek en borging van de community voor de langere termijn. Naarmate het project vordert, verschuift de nadruk van teamvorming en reflectie naar duurzame borging van de LG.

Het samenwerken aan (de formulering van) concrete acties binnen het actieonderzoek in de beginfase van het project levert, naast concrete resultaten, ook een belangrijke bijdrage aan de uiteindelijke vorming van een duurzame LG (Spiliotopoulou & Roseland, 2020). Het gezamenlijk ontplooiën van activiteiten bevordert het ontstaan en de versterking van onderlinge relaties tussen de leden. Zij leren elkaars verschillende én gezamenlijke belangen alsook hun behoeften en drijfveren rondom inclusief ontwerpen kennen. Daarnaast ontstaan basisregels voor interactie en ontwikkelen de leden nieuwe kennis, vaardigheden en producten.

Ontwikkeling leergemeenschap inclusief ontwerpen

Partijen die een LG gaan vormen, gaan nieuwe samenwerkingsvormen en daarmee een organisatieverandering met elkaar aan. Van Lieshout et al. (2021) bena-



Afbeelding 1. De vijf fasen van organisatieverandering met bijbehorende emotionele stadia (Conner, 1992).

drukken dat de transformatie binnen actieonderzoek een proces is dat een diepe, vaak systemische verandering vereist. Hierbij veranderen niet alleen individuele gedragingen en houdingen, maar ook bredere structuren en culturele normen binnen een gemeenschap of organisatie. Transformatie vraagt tijd, betrokkenheid en een sterke mate van samenwerking tussen onderzoekers, deelnemers en andere belanghebbenden. Daryl Conner (1992), expert in verandermanagement en organisatiepsycholoog, beschrijft vijf verschillende fasen van organisatieverandering met bijbehorende emotionele stadia, waar de mensen die zo’n veranderproces doormaken doorheen gaan (zie afbeelding 1): (1) de stabilisatieperiode (ongeïnformeerd optimisme), (2) de voorbereidingsfase (geïnformeerd pessimisme, met een kans op afhaken van deelnemers), (3) de implementatiefase (hoopvol realisme), (4) de aanpassingsfase (geïnformeerd optimisme) en (5) de verstevigingsfase (bestendiging). Deze fasen zijn ook van toepassing op het vormen van een LG middels participatief actieonderzoek en te herkennen in de ontwikkeling van de leergemeenschap AID.

Fase 1. Stabilisatie

Fase 1, de stabilisatieperiode, komt overeen met de (pre-)oriëntatiefase van een actieonderzoek (Van Lieshout et al., 2021). Hierin verkennen de betrokkenen het probleem en formuleren ze onderzoeksvragen, waarbij ze zich zowel op elkaar als op het gedeelde doel oriënteren. In deze fase wordt de bestaande situatie in beeld gebracht en zijn mensen optimistisch over het idee voor verandering (‘ongeïnformeerd optimisme’). Dit was terug te zien in de vraagarticulatiefase die voorafging aan de start van het AID-project. Tijdens een bijeenkomst met beoogde deelnemende ontwerp bureaus en kennisinstellingen uit het netwerk van het lectoraat Co-Design bleek er behoefte te zijn om van en met elkaar te leren en competenties te ontwikkelen voor inclusief ontwerpen. Vervolgens werd gezamenlijk een onderzoeksplan met bijbehorende subsidieaanvraag geschreven. In de loop van dit proces hebben zich nog meer partijen aangesloten vanuit het netwerk van de deelnemers. Bij de start van het AID-project bevond de LG zich in de overgang van fase 1 naar fase 2.

Fase 2. Voorbereiding

Fase 2, de voorbereidingsfase, komt overeen met de fase van 'planning van acties en evaluatie' van actieonderzoek (Van Lieshout et al., 2021). In deze fase worden de geplande acties opgestart. Hierdoor ontwikkelen betrokkenen een sterker groepsgevoel en formuleren ze gedeelde doelen. Tijdens de eerste LG-bijeenkomst leerden de leden elkaar en elkaars dromen en ambities nader kennen door middel van de door de CABRIO2-trainers ontwikkelde werkvormen 'Dierenspel' en 'Droomkompas'. Tijdens het dierenspel stelden de deelnemers zichzelf voor aan de hand van een dier, waarvan zij vonden dat zij er een kwaliteit gemeen mee hadden, die ze wilden inzetten in het project (zie afbeelding 2). In de oefening 'Droomkompas' werkten de deelnemers in groepjes aan het formuleren van antwoorden op drie opeenvolgende vragen: (1) Wat is jouw droom voor AID?, (2) Wat maakt die droom mogelijk? en (3) Wat maakt die droom moeilijk? Deelnemers beantwoordden deze vragen eerst individueel, waarna ze de antwoorden met

elkaar bespraken en concrete tips bedachten om de droom te verwezenlijken. Hierdoor vormden de deelnemers een gezamenlijk beeld van elkaars waarden en drijfveren, maar namen ze ook alvast een voorschot op de zaken waar ze in het vervolg van het project mogelijk mee te maken zouden krijgen.

Vervolgens werden alle geplande AID-acties gepresenteerd en werd er ruimte geboden om nieuwe acties in te brengen. Hierna konden deelnemers aangeven aan welke acties zij actief wilden bijdragen door lid te worden van het bijbehorende actieteam. Hier ontstonden de eerste tekenen van 'geïnformeerd pessimisme': het overgrote deel van de leden van de AID-LG wilden zich niet verbinden aan een specifieke actie, uit angst niet te kunnen leren van de acties waarbij zij *niet* betrokken waren. Hierdoor konden de acties niet, zoals gepland, na afloop van de eerste LG-bijeenkomst van start gaan. Om de acties toch te laten starten én alle leden van de LG de gelegenheid te geven betrokken te zijn bij de acties

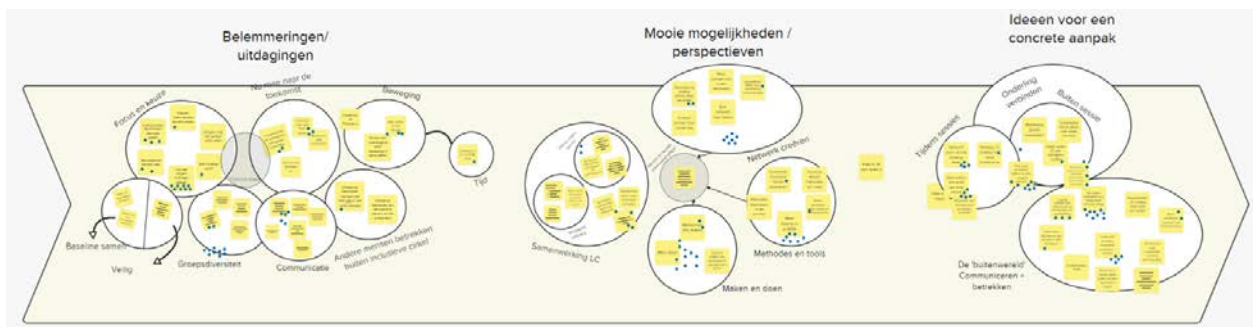
werden in de daaropvolgende *drie LG-bijeenkomsten* steeds twee acties centraal gezet.

In de tussenliggende perioden werd binnen de actieteams gewerkt aan de doelstellingen van de acties. Aanvankelijk werd deze aanpak erg gewaardeerd door de LG-leden, maar omdat er gemiddeld zes weken zat tussen elke LG-bijeenkomst en er maar ruimte was voor twee acties per keer, raakten deelnemers het overzicht over de acties kwijt. Voor mensen die niet direct betrokken waren bij de uitvoering van een actie was niet goed inzichtelijk wat er binnen die actie gebeurde. Bij sommige deelnemers ontstond zelfs twijfel of het AID-project goed genoeg van de grond kwam om daadwerkelijk een bijdrage te kunnen leveren aan het vermogen voor inclusief ontwerpen van (toekomstige) ontwerpers. Het werd hiermee urgent te voorkomen dat deelnemers zouden gaan afhaken.

Daarom stonden in de *vijfde LG-bijeenkomst* niet de inhoudelijke acties centraal, maar besteedden we deze aan een kritische reflectie op de acties en op de ontwikkeling van de LG: doen we het juiste en doen we dit op een inclusieve manier? Het plan dat aan het eind van deze bijeenkomst werd opgeleverd, gaf duidelijk weer waar de



Afbeelding 2. Opbrengst van de werkvorm Dierenspel.



Afbeelding 3. Metaplan als resultaat van de vijfde LG-bijeenkomst.

behoefte van de groep op dat moment lag (zie afbeelding 3):

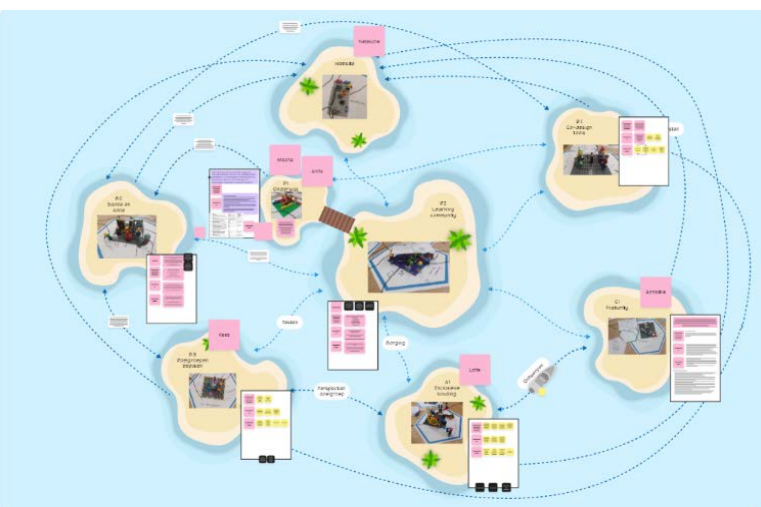
- overzicht krijgen over de bruikbare (tussen)resultaten van de acties voor de ontwerp- en onderwijspraktijk;
- meer mogelijkheden creëren om tussen de LG-bijeenkomsten kennis met elkaar te delen en met elkaar samen te werken;
- meer mogelijkheden creëren om met de buitenwereld te communiceren.

Op basis van het plan is daarna door de onderzoekers gewerkt aan het ontsluiten van de stand van zaken en de eerste resultaten van de acties in de vorm van een actielandschap (zie afbeelding 4). Op dit actielandschap is elke actie verbeeld als een eiland, waarbij foto's van legobouwwerken de activiteit binnen de acties verbeelden. Daarnaast zijn de voorlopige opbrengsten op memo's bij deze eilanden beschreven. Tussen de eilanden zijn verbindingen getekend, met daarbij een tekst die de verbinding beschrijft. Van dit geheel is een beschrijving gemaakt die is ingesproken in een filmpje. Dit filmpje is voorafgaand aan de zesde LG-bijeenkomst verspreid onder alle leden.

Voor de zesde LG-bijeenkomst zijn de eilanden fysiek gemaakt en op de grond gelegd, zodat alle LG-leden zich ertussen konden bewegen (zie afbeelding 5). Per

eiland hebben de betreffende actieteamleden nogmaals kort de stand van zaken aan de overige LG-leden gepresenteerd. Ook hebben ze aangegeven wat zij nodig hebben van de anderen én van partijen buiten de LG om tijdens het tweede jaar van het AID-project impact te kunnen maken met hun actie. Hierna is met de groep gedacht over hoe deze vervolgstappen vorm kunnen gaan krijgen.

Tot aan de zesde bijeenkomst was duidelijk herkenbaar dat het ontwikkelproces van de LG zich in fase 2 bevond. In deze fase is bij de deelnemers een realistischer beeld ontstaan van de uitdagingen die het veranderproces met zich meebrengt, wat soms leidde tot enige terughoudendheid en scepsis over de uitvoerbaarheid van de acties en haalbaarheid van de doelen. Gelukkig is in deze fase niemand van de deelnemers afgehaakt.



Afbeelding 4. AID-actielandschap.



Afbeelding 5. Fysieke weergave van het actielandschap, waarbij LG-leden zich actief konden bewegen tussen de eilanden (acties).

Fase 3. Implementatie

Na afloop van de zesde bijeenkomst, op de helft van het AID-project, ontwikkelde het veranderproces zich door naar fase 3, de implementatiefase. Deze komt overeen met de fase van 'actie en observatie' van actie-onderzoek (Van Lieshout et al., 2021). De eerste resultaten van verschillende acties werden zichtbaar en zijn beschikbaar gemaakt voor gebruik buiten de eigen actieteams. Bij de leden van de LG is opnieuw grip op en overzicht over wat de acties op (gaan) leveren ontstaan, evenals op hoe de resultaten van de verschillende acties elkaar kunnen versterken. Betrokkenen zitten volop in de uitvoering van de acties en het observeren van de effecten daarvan. Hierdoor worden zij geconfronteerd met de moeilijkheden van verandering, maar zetten zij zich in om door de uitdagingen heen te komen. Naarmate de uitvoering vordert en de eerste resultaten van de acties zichtbaar worden, ontstaat 'hoopvol realisme'. Betrokkenen merken de eerste positieve effecten van hun inspanningen en beginnen er weer geloof in te krijgen dat de veranderingen haalbaar zijn.

Hoe nu verder?

In het eerste jaar van AID lag de nadruk op 'samen werken en samen leren' en het kritisch reflecteren op de lopende acties binnen de ontwerp- en onderwijspraktijk. Er is een start gemaakt met het bewerkstelligen van doorwerking van de resultaten van de acties naar ontwerp- en onderwijspraktijken buiten de acties en kennisdisseminatie, evenals het toewerken naar borging en bestendiging van de LG op de lange termijn. Alle acties die gedurende de ontwikkeling van de onderzoeksopzet bedacht waren, zijn in het eerste jaar van start gegaan. Daarnaast is er een extra actie binnen de ontwerp- en onderwijspraktijk ontwikkeld en gestart. Naar verwachting zullen deze acties in het tweede jaar van AID betekenisvolle transformaties in de ontwerp- en onderwijspraktijk teweeg gaan brengen, aangezien de opbrengsten van de acties in toenemende mate getest en toegepast zullen worden in verschillende praktijken.

Er ontstaan meer communicatiekanalen die het 'samen werken en samen leren' tussen ontwerpers, onderwijs- en onderzoeksprofessionals buiten de fysieke LG-bijeenkomsten mogelijk maken. Bovendien treedt de LG naar buiten met de kennis die zij heeft opgedaan door middel van workshops, lezingen en publicaties. Er is een publieksvriendelijke, inclusief ontworpen website opgeleverd, waarop de resultaten van het project worden bijgehouden.

De LG stelt zich in toenemende mate open voor nieuwe leden en zoekt via de netwerken van haar leden actief contact met andere gemeenschappen die zich bezighouden met inclusief ontwerpen. Er zal verkend worden wat er nodig is om het principe van 'samen leren en samen werken' op de lange termijn te waarborgen.

Bijdrage aan het HF-kennisdomein

Een LG is een krachtig middel om bestaande human factors-kennis uit de wetenschap en praktijkervaringen samen te brengen. Hiermee kan de kloof tussen kennis en de toepassing daarvan in de praktijk worden overbrugd.



Deelnemers uit de praktijk ervaren vergelijkbare problemen, voelen zich gesterkt door ervaringen van anderen en leren van elkaars oplossingen. Deelnemers uit de wetenschap verrijken hun kennis met praktijkervaringen en leren hoe zij hun kennis beter kunnen overbrengen naar de praktijk. Het uiteindelijke doel van de AID-LG is om een *systeemverandering* te bewerkstelligen. Tijdens het vormen van de LG zijn al snel resultaten in het systeem zichtbaar geworden. In eerste instantie is dat gebeurd bij de betrokken ontwerp bureaus, simpelweg door hun deelname. Ten tweede passen zij de ontwikkelde tools toe in hun praktijk en komen hun opdrachtgevers er mee in aanraking. Het ontwerp onderwijs gaat opgedane kennis ook toepassen, zodat ontwerpers in opleiding al op de hoogte zijn als ze de arbeidsmarkt betreden. Dit alles moet een vlieg-wielwerking bewerkstelligen, zodat steeds meer ontworpen producten en diensten inclusief zijn en hun gebruikers volwaardiger kunnen deelnemen aan de samenleving.

Dankwoord

Het project Active Inclusive Design is een tweejarig (oktober 2023–2025) praktijkgericht onderzoeksproject gefinancierd door SIA RAAK MKB. De deelnemende MKB-ontwerpbureaus zijn: Afdeling/Buitengewone zaken, Design Innovation Group (DIG), Greenberry, Ideate, Keen Public, Netrex (Leer Zelf Online), Muzus, theRevolution en Vrienden van Verandering. Hogeschool Utrecht werkt in AID ook samen met HAN University of Applied Sciences en Technische Universiteit Delft. Zie voor meer informatie de website van het project: <https://activeinclusivedesign.nl/>.

Abstract

If designers strengthen their capacity for inclusive design, they make an important contribution to a more inclusive society with their products and services. In order to do so, they must be able to choose from available principles, guidelines and tools for their specific design goals, target groups and contexts and apply these in practice. The Active Inclusive Design project aims to

bring together research, education and practice of inclusive design in a learning community through practice-oriented action research. This article describes the different phases of the formation of this learning community and the lessons we have learned from it. Until now it has proven to be a powerful tool to bring together knowledge from science and practical experiences, so that knowledge is transferred better to practice.

Referenties

- Andriessen, D., Van Beest, W., Ganzevles, M., Welbie, M. & Zielhuis, M. (2024). *Circling Around Your Research. Methodology for researchers to support the development of a practice-based research proposal together with stakeholders in practice*. Utrecht: HU University of Applied Sciences.
- The British Standards Institute (2005). *Design management systems - Managing inclusive design*. Standard BS 7000-6:2005.
- Chakrabarti, A. & Lindemann, U. (2016). *Impact of design research on industrial practice: Tools, technology, and training*. <https://10.1007/978-3-319-19449-3>
- Conner, D.R. (1992). *Managing at the Speed of Change. How resilient Managers succeed and prosper where others fail*. Villard Books, NY.
- Munaretto, S., Mooren, C.E. & Hessels, L.K. (2022). Valorization of transdisciplinary research: an evaluation approach and empirical illustration. *Research Evaluation*, 31(3), 355–371. <https://doi.org/10.1093/reseval/rvac019>
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: Sage.
- Spaapen, J. & Van Drooge, L. (2012). Introducing 'productive interactions' in social impact assessment. *Research Evaluation*, 20(3), 211–218.
- Spiliotopoulou, M. & Roseland, M. (2020). Urban Sustainability: From Theory Influences to Practical Agendas. *Sustainability*, 12(18), 7245.
- Van Lieshout, F., Jacobs, G. & Cardiff, S. (2021). *Actie-onderzoek: Principes en onderzoeksmethoden voor participatief veranderen*. Van Gorcum.

1. Bijvoorbeeld: guide.inclusivedesign.ca; www.inclusivedesign toolkit.com; inclusie.gebruikercentraal.nl.
2. <https://cabrio-training.online/>.

Over de auteurs



Dr. M. Welbie
Senior onderzoeker
Lectoraat Onderzoekend Vermogen,
Kenniscentrum Leren en Innoveren, Hogeschool Utrecht, Utrecht (Nederland)
marlies.welbie@hu.nl



Dr. A.H.M. Cremers
Lector inclusief ontwerpen
Lectoraat Co-Design, Kenniscentrum Leren en Innoveren, Hogeschool Utrecht, Utrecht (Nederland)

Voorbeelden van AID-acties

Inclusieve houding

Een van de ontwerpbureaus, Greenberry, had al het 'Startpunt inclusief ontwerpen' ontwikkeld. Dit is een soort bordspel dat een team kan doorlopen aan het begin van een project om hun inclusieve houding te versterken. Andere betrokken bureaus hebben het Startpunt gebruikt en geëvalueerd. Op basis hiervan gaan we het Startpunt verbeteren. Ook hebben we een raamwerk ontwikkeld van het begrip 'inclusieve houding', in hoofd, hart, handen en voeten.

Tools, methoden en casebeschrijvingen

Er zijn al veel methoden en tools beschikbaar om inclusief te ontwerpen, en veel worden al gebruikt door de betrokken bureaus. Deze hebben we geïnventariseerd en we hebben opgehaald wat hun ervaringen waren met de toepassing ervan. Vanuit de ontwerppraktijk was er een behoefte om te leren van elkaar over de toepassing van de methoden en tools. Er wordt nu een vorm ontworpen waarin de bureaus hun leerverhalen goed kunnen overbrengen.

Professionele samenwerking met mensen met ervaringskennis

Sanne en Anne van Vrienden van Verandering vormen een duo dat hecht samenwerkt en daarbij expliciet aandacht besteedt aan de grote verschillen tussen hen. Ze hebben hiervoor een werkboek ontwikkeld. Binnen AID zijn nieuwe duo's gevormd die de methoden uit het werkboek gebruiken en worden gecoacht door Sanne en Anne. We hebben geleerd dat het vinden van samenwerkingspartners en het bestendigen van de samenwerking nog aandacht behoeft.

Volwassenheid voor inclusief ontwerpen

Om een zinvol gesprek met opdrachtgevers te kunnen voeren is het goed om te weten wat hun kennis en ervaring over inclusief ontwerpen is. Keen Design had al een 'UX maturity model' ontwikkeld, waarmee ze kennis en ervaring over 'user experience' konden inschatten. Van dit model wordt nu een versie gemaakt voor 'inclusief ontwerpen', waarbij de focus zal liggen op de rol van verschillende mensen binnen de organisatie om de volwassenheid te bevorderen.