

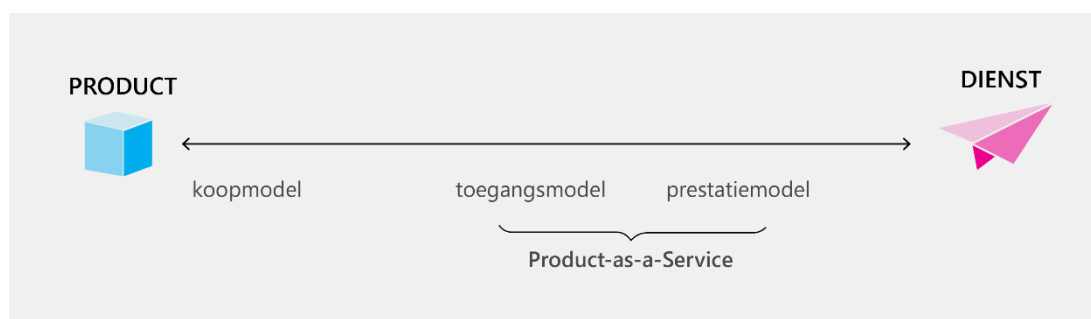
VAN BEZIT NAAR GEBRUIK: PRODUCT-AS-A-SERVICE IN EEN CIRCULAIRE ECONOMIE

Ondernemers in een circulaire economie innoveren met circulaire producten én diensten. In de [Inspiratiegids Circulair ontwerp](#) met praktijkvoorbeelden vind je het leasemodel van een modulaire koptelefoon van Gerrard Street, maar ook de Swapfiets met het blauwe voorwiel is niet meer weg te denken uit het straatbeeld. Beide bedrijven bieden hun producten aan op een vernieuwende manier: Product-as-a-Service (PaaS). Maar wat is een PaaS precies, hoe past het in een circulaire economie, zit de consument hier wel op te wachten, en wat brengt het ondernemers?

WAT IS EEN PRODUCT-AS-A-SERVICE?

Product-as-a-Service (PaaS), ook bekend als Product-als-Service, is een nieuwe manier van consumeren waar de gebruiker niet meer de eigenaar is van een product, maar van het product of resultaat geniet via een dienst. Het product speelt nog steeds een centrale rol, maar het verdienmodel is niet gericht op de verkoop van het product, maar op het verlenen van de service van het product. De ondernemer blijft eigenaar van het product en klanten betalen voor het gebruik van het product of de prestatie ervan, bijvoorbeeld door het te leasen. De inkomsten zijn niet meer eenmalig zoals bij de verkoop van het product, maar zijn gespreid over de gebruiksduur.

In tegenstelling tot het traditionele koopmodel dat om het product draait, is een PaaS de combinatie van het product én een dienst. Hiervoor kan je een nieuw verdienmodel inzetten, bijvoorbeeld een toegangsmodel of een prestatie model.



- Bij een **toegangsmodel** betaalt de gebruiker voor toegang tot een product. Bijvoorbeeld door een product voor een langere tijd te leasen, zoals bij het koptelefoon abonnement van Gerrard Street. Het product blijft gedurende een lange periode in de handen van dezelfde gebruiker. De ondernemer ontzorgt de gebruiker door bijvoorbeeld reparaties of upgrades aan te bieden

wanneer nodig. Een andere mogelijkheid is het betalen voor kort gebruik van een product, zoals het huren van een chique outfit voor een feest bij MyDressoir of het gebruik een OV-fiets met een 'pay-per-use' verdienmodel.

- Een **prestatiemodel** draait om het resultaat of de functionaliteit van een product. Gebruikers zijn geïnteresseerd in de kwaliteit van de dienst, niet in het product dat daarvoor nodig is. Het bekendste voorbeeld is het Pay per Lux systeem van Philips Lighting en Turntoo (nu Circular Lighting van Signify), waar de ondernemer voor licht zorgt in plaats van een lamp. Gebruikers betalen voor lichturen, de ondernemer bepaalt zelf met welke lamp zij deze functionaliteit biedt.

WAAROM IS HET AANBIEDEN VAN EEN PAAS INTERESSANT?

Voordelen van PaaS voor ondernemers

Het aanbieden van een service heeft verschillende voordelen ten opzichte van de verkoop van een product. Hieronder een aantal voordelen op een rij:

- **Klantbinding.** De relatie met de klant verandert van eenmalig contact bij de verkoop van een product, naar een interactieve klantrelatie met terugkerende contactmomenten. Afhankelijk van het gekozen verdienmodel wordt per gebruik, dag, week of maand met de klant gecommuniceerd. Vertrouwen is een essentieel aspect van PaaS omdat een dienst niet zo tastbaar is als een product. Door de langdurige relatie kan je veel leren over de gebruikers en gebruik van je product.
- **Financiën.** Eénmalige inkomsten bij de verkoop van een product worden vervangen door terugkerende inkomsten. Daardoor wordt de cashflow stabiel en voorspelbaarder. Door het verlenen van een service tijdens de gebruiksduur van het product stijgt de toegevoegde waarde, en overstijgen de inkomsten van een PaaS die van verkoop op de lange termijn. Bij de start van de onderneming kan voorfinanciering wel een drempel opwerpen.
- **Gronstoffen management.** Door eigenaar te blijven van een product behoudt de ondernemer de controle over de grondstoffen van het product. Het product wordt teruggebracht of opgehaald wanneer de klant het niet langer wil gebruiken. Hierdoor kun je met meer zekerheid investeren in de keten en het productontwerp aanpassen om een langere levensduur, reparatie mogelijkheden, refurbishment en recycling te stimuleren. Als ondernemer ben je gebaat bij een kwalitatief product dat zo lang mogelijk mee gaat, dit bespaart namelijk kosten voor reparatie of vervanging van het product.

Voordelen van PaaS voor gebruikers

- **Tevredenheid.** PaaS verhoogt de tevredenheid van gebruikers doordat zij de lasten van eigendom, zoals het risico van een slechte koop, niet meer hebben.
- **Gemak en flexibiliteit.** PaaS biedt gebruikers onder andere gemak en flexibiliteit. Zo hoeven zij zich bijvoorbeeld niet meer bezig te houden met een onverwachte productreparatie of onderhoud. Ook kan een gebruiker een product uitproberen door de laagdrempeligheid van sommige business modellen.
- **Prijs:** Gebruikers hoeven geen grote investering meer te doen voor een product dat ze incidenteel gebruiken. Een auto is een grote investering, en staat grotendeels stil. Door het gebruik van een deelauto worden de kosten aanzienlijk lager: je betaalt alleen voor gebruik en bent niet meer verantwoordelijk voor onderhoud en reparaties.

PAAS EN ONTWERP

Het ontwerpen van een Product-as-a-Service is een wisselwerking tussen het ontwerp van het leven van het product (de *product journey*) en dat van de gebruikerservaring (de *customer journey*). Ondernemers hebben er baat bij dat het product zo lang mogelijk in gebruik is zonder interventie om kosten te beperken en klantentevredenheid te bevorderen. Er ontstaat daardoor een prikkel om het product en de gebruikerservaring te ontwikkelen zodat het product lang mee gaat en eenvoudig te repareren is. De ondernemer bespaart namelijk kosten wanneer een product minder vaak of sneller gerepareerd wordt. Met een PaaS loont het om een product robuuster te ontwerpen tegen wangebruik en is het verstandig omgebruikers via het ontwerp van de dienst te stimuleren om goed voor het product te zorgen.

Hier zijn vijf belangrijke lessen voor het ontwerpen van een succesvolle PaaS

VIJF BELANGRIJKE LESSEN VOOR PAAS ONTWERP

1. Leer je doelgroep kennen

PaaS is een nieuwe manier van consumeren. We zijn het nog niet gewend te betalen voor gebruik in plaats van bezit, en er zal wat inspanning nodig zijn om dit alternatief aantrekkelijk te maken. Hoewel veel gebruikers duurzaamheid belangrijk vinden, is het meestal niet doorslaggevend. Om gebruikers het beste te bedienen en de acceptatie van PaaS te vergroten, is een gedetailleerd klantprofiel nodig. Rationele en emotionele factoren die van invloed zijn, moeten in kaart gebracht worden om een aantrekkelijke waardepropositie te ontwikkelen. Zorg dat je weet wie je klant is en wat je klant beweegt en waardeert.

2. Identificeer de klantpijn

Identificeer de pijnpunten van de gebruiker in de huidige koopsituatie. Voor het bezitten van een fiets zijn de pijnpunten bijvoorbeeld fietslampjes die vaak stuk gaan of een lekke band. Inzicht in de 'consumentenpijn' is essentieel om een product te ontwerpen dat aanslaat bij nieuwe gebruikers, en nog belangrijker: voor het ontwikkelen van de juiste service bij het product. Bedenk wat jouw service de mogelijke "pijnstillers" om de consumentenpijn wegnemen. Consumenten zijn gewend om hun producten te bezitten, het gebruiken van de dienst moet daarom een duidelijk voordeel hebben vergeleken met het kopen van een product.

3. Service, service, service

Het ontzorgen van de klant is cruciaal bij PaaS. "Het gaat om service, service, service," aldus Richard Burger van Swapfiets. Zorg er dus voor dat de gebruiker centraal staat en dat jouw dienst tijdens alle fases van gebruik de beste ervaring biedt.

4. Circulair ontwerpen

Men verwacht dat PaaS modellen duurzamer zijn omdat ze producten meer benutten, de levensduur van producten verlengen en dus uiteindelijk het aantal gebruikte producten/grondstoffen verminderen. Dit is echter niet vanzelfsprekend. Daarom moet een herontwerp van het product gemaakt worden op basis van de gebruikercontext.

Je kan het juiste gedrag van klanten stimuleren door goed design. Homie, bijvoorbeeld, stimuleert duurzamer wassen door de eco-stand goedkoper te maken dan andere wasprogramma's en een maandelijkse terugkoppelingen aan de klant waarin hun gebruik wordt vergeleken met Nederlandse gemiddelden.

Als je zeker weet dat de klant het product weer aan het einde van het gebruik inlevert, is de keten gesloten. Maar waar gaan de gebruikte producten, onderdelen en grondstoffen vervolgens naartoe? Door als producent de verantwoordelijkheid te nemen, van herontwerp tot de recycling van je product kan er een systeem ontwikkeld worden voor circulair materiaal gebruik. Door hergebruik of refurbishen van producten of werkende onderdelen te oogsten voor reparatie haal je de maximale waarde uit het product.

5. Ga aan de slag!

Zoals veel ondernemers bevestigen: Blijf niet te lang hangen in theorie, maar test je idee uit bij gebruikers! Valideer de gevonden pijnpunten en jouw antwoord hierop in het veld en scherp jouw propositie aan.

Hoe meer partijen met PaaS bezig zijn, hoe normaler deze alternatieve verdienmodellen worden in het landschap van consumenten. Zo wordt er steeds vaker voor een dienst gekozen, en minder producten verkocht. En zo werken we samen aan het ontzorgen van gebruikers en het sluiten van de materiaalkringloop!

Rijkswaterstaat en Partners for Innovation organiseerden 8 juli 2020 de webinar 'Van bezit naar gebruik'. Het virtuele podium werd gegeven aan wetenschapper Vivian Tunn (TU Delft) en ondernemers Tom Leenders (Gerrard Street), Richard Burger (Swapfiets) en Colin Bom (Homie). Zij deelden hun ervaringen op gebied van succesvolle 'Product as a Service' (PaaS). Bekijk het webinar [hier](#).