Empathise & Define fase

Verslag en infographic

Naam:	Eden Weel, Iris Roskam, Floris de Bie, Cas van Zwieten
Studentnummer:	13404229, 15108600, 14041717, 13814133
Docent:	Guido Knibbe
Datum:	13 maart 2024
Woorden:	1578

In ons onderzoek naar de situatie rondom de Amstelcampus hebben we diverse methoden ingezet om een grondig begrip te krijgen van de context en de behoeften van alle betrokken partijen. Dit omvatte het voeren van gesprekken met belanghebbenden, het observeren van de omgeving, het verzamelen en analyseren van relevante data, en het bestuderen van achtergrondinformatie. In dit verslag presenteren we een overzicht van de gebruikte methodologieën en delen we onze resultaten uit de empathize-fase.

Context Onderzoek

Om een goed begrip te krijgen van de situatie in het gebied, is het essentieel om de context te bestuderen. We hebben hiervoor de ‘Twelve Quality Criteria’ gebruikt. We hebben twee verschillende observatiemomenten gehanteerd: tijdens de studietijd (15:00-16:00) en 's avonds, wanneer de meeste studenten weg waren (18:00). Hierdoor konden we een completer beeld krijgen van de verschillende aspecten van de publieke ruimte, zowel met als zonder studenten aanwezig. Door deze observaties konden we de verschillende klachten van de omwonenden koppelen aan empirisch verzamelde data (figuur 1).

Op de Wibautstraat ervaren mensen veel autoverkeer, waardoor het soms lastig is om de straat over te steken. Men moet vaak wachten bij stoplichten om veilig over te kunnen steken. De fietspaden aan beide zijden zijn echter wel goed toegankelijk. Wat betreft veiligheid lijken er zowel overdag als 's avonds geen grote problemen te zijn, dankzij de open structuur en goede verlichting. Hoewel het gebied door het autoverkeer vervuild kan zijn, merken voetgangers hier voornamelijk iets van op het gebied van geluid, terwijl zicht en geur acceptabel zijn.

Het gebied is goed bereikbaar voor verschillende vervoermiddelen, zoals tram, auto en fiets, maar voetgangers moeten zich vaak schikken naar het verkeer. Door de drukte en het gebrek aan vrije zitplekken is het lastig om in dit gebied in de publieke ruimte met elkaar in gesprek te gaan. Het compacte karakter van het gebied zorgt voor overzichtelijkheid en een menselijke schaal. Echter kan het hier wel winderig zijn, waardoor er een soort windtunneleffect ontstaat. Gelukkig zijn er zowel plekken in de schaduw als in de zon beschikbaar.

Observatie Onderzoek en Bewegingen

De context heeft een goed beeld gegeven van de omgeving waarin het probleem zich bevindt, en vervolgens kan de beweging binnen een plaats worden bestudeerd om een dieper begrip te krijgen van de interactie tussen mensen en hun omgeving, en hoe de plaats in gebruik wordt genomen (Anna Dekker, 2024). Dit is gedaan door de ‘stationery activity mapping’ tool te gebruiken (zie bijlagen 2).

We konden al snel dominante looprichtingen vastleggen die opvallend waren in de Wibautstraat. Deze stromen van mensen komen vanuit de twee metrostations; Weesperplein aan de noord-kant, en Wibautstraat aan de zuidkant (zie bijlagen figuur 2.1). Deze mensen liepen in een hoge snelheid af op een van de schoolgebouwen. Hier is weinig interactie tussen mensen en de locatie; de meeste mensen passeren de plaats. Op een zonnige dag vond er meer interactie plaats met de omgeving; mensen stonden buiten, zaten op bankjes, waren aan het eten, en aan het roken (zie bijlagen figuur 2.2 en 2.3). Waar er meer (zit)ruimte beschikbaar was, zoals op Rhijnspoorplein Oost en het Wibauthof, bleven er meer mensen hangen. Dit benadrukt het belang van ruimte en een diversiteit aan mogelijkheden om mensen aan te moedigen om op een plek te blijven hangen (Whyte, 1980). Rond de woonhuizen/appartementen waren rond dit tijdstip weinig mensen te bekennen.

Meerdere vragen kwamen op die nuttig kunnen zijn voor toekomstige interviews met de bewoners. Zo is het opgevallen dat er een heel duidelijk afgebakend gebied is die studenten intensief in gebruik nemen, en alle faciliteiten op de studenten zijn afgestemd. Zien de buurtbewoners dit deel van de buurt als een obstakel, een barrière tot hun connectie met de omgeving? Het zou interessant zijn om te onderzoeken of ze zich graag in de leefwereld van de student willen bevinden, en gebruik willen maken van deze faciliteiten. Kan het vergroten van de diversiteit in faciliteiten en daarmee het bevorderen van meer betrokkenheid van buurtbewoners met de Amstelcampus dienen als een verbindende factor?

Behoeften van de actoren

Om meer inzicht te krijgen in het overkoepelende probleem en de behoeften van de bewoners, hebben we interviews gedaan met de opdrachtgever, en enquêtes rond de buurt afgenomen door middel van het verspreiden van affiches (zie bijlagen 3, 4 en 5).

De opdrachtgever streeft naar een betere relatie tussen de HvA en de buurt, terwijl tegelijkertijd de operationele activiteiten van de HvA door kunnen gaan. Uit deze vraag blijkt dat de buurtbewoners rond de HvA de voornaamste betrokkenen zijn. Wij hebben de buurtbewoners via een enquête gevraagd wat voor klachten ze ervaren. Uit de enquête bleek dat buurtbewoners voornamelijk problemen ervaren met betrekking tot geluidsoverlast, zwerfvuil en drukte bij open dagen. Slechts enkele van deze buurtbewoners hebben ooit een klacht ingediend bij de HvA. Veel van deze mensen zouden echter wel betrokken willen zijn bij dit onderzoek en hebben hiervoor hun e-mailadres achtergelaten. Wij hebben tot slot gevraagd waar de buurtbewoners behoefte aan zouden hebben, hierop waren de meest genoemde antwoorden:”beter contact met de HvA" en “beter op de hoogte zijn van toekomstige evenementen". Kortom lijkt een betere communicatie tussen de HvA en de buurt de voornaamste oplossingsrichting.

Na gesprekken met de voorganger van onze opdrachtgever, ontdekten we dat er eerder fulltime aan de verbinding werd gewerkt vanwege klachten na de bouw van de Amstelcampus. Bewonersbijeenkomsten en een mini-magazine werden georganiseerd voor buurtinformatie. De mentaliteit van de bewoners veranderde; de HvA werd als iets positiefs gezien. Na dit gesprek realiseerden we ons het belang van de verbinding voor buurtbewoners, wat daarna nog eens werd bevestigd door enquêtes waarin velen aangaven de band met de HvA te missen.

Agenda's en Externe Omgevingsfactoren

De problemen die de buurtbewoners ervaren rondom de Amstelcampus worden natuurlijk beïnvloed door zaken die de problemen overstijgen. Een voorbeeld hiervan is het rookbeleid rondom de campus, waarbij rokende studenten uitwijken naar de straten aan de rand van de campus. Dit is echter niet een probleem wat gemakkelijk is op te lossen door de HvA zelf omdat zij zich aan de regels moeten houden van landelijk beleid. Vanaf 2020 moeten alle onderwijsinstellingen zich houden aan de wettelijke verplichting van het hebben van een rookvrij onderwijsterrein (NVWA, 2022). Ook terrein grenzend aan de onderwijsinstelling valt onder dit rookverbod, maar de precieze grens is vaak onduidelijk en wordt verschillend geïnterpreteerd. Ook mogen onderwijsinstellingen zelf bepalen hoe er wordt gehandhaafd en uit inspectieresultaten van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit blijkt dat dit veel te weinig wordt gedaan (NVWA, 2022). Het zou van belang kunnen zijn voor de HvA om in gesprek te gaan met de gemeente Amsterdam over de grens van het rookvrije terrein. Daarnaast kan er meer

onderzoek worden gedaan naar de impact van het opschalen van de handhaving rondom de Amstelcampus.

Uit het interview met onze opdrachtgever, haar voorganger en de enquête die is rondgegaan in de buurt bleek dat sommige buurtbewoners last hebben van geluidsoverlast vanuit de HvA. Het geluidsoverlast komt voornamelijk van de feesten die in de zomer op het dakterras van de hogeschool worden gehouden, maar ook door hangjongeren en daklozen in de parkeergarage. Hoewel de bewoners van de Amstelcampus ons alleen hun klachten hebben laten horen over de HvA, wonen zij hoe dan ook al in een omgeving waar meer geluidsoverlast dan normaal plaatsvindt. Zo rijdt de metrolijn precies over de Wibautstraat en hebben ze (in veel gevallen) al een lange tijd naast bouw en slooplawaai vanuit de HvA gewoond. Verkeer en werkverkeer zorgen in grote mate voor de uitstoot van fijnstof en stikstofdioxide. Uit een onderzoek van de GGD Amsterdam (2023) blijkt dat de luchtvervuiling vele malen slechter is in de Wibautstraat dan aan de Weesperzijde.

Voor het onderzoeken van ons probleem is het ook van belang dat we een overzicht hebben van klachten die in het verleden al zijn aangegeven rondom de Amstelcampus. Hiervoor is er gebruikgemaakt van de database van de gemeente Amsterdam en gekeken naar het meldingenpunt. Hieruit bleek dat er slechts weinig meldingen via dit platform zijn ingediend. Uit onze enquête die de buurtbewoners hebben ingevuld blijkt juist dat de meeste klachten gaan over het afval op straat. Uit de database bleek desondanks dat er geen gebrek is aan afvalpunten in de buurt. Het is daarom belangrijk dat wij in interviews gaan achterhalen of de bewoners dit meldpunt van de gemeente kennen en of ze weten dat ze er in deze situaties gebruik van mogen maken.

De hernieuwde probleemstelling

Uit ons empathize onderzoek blijkt dat veel buurtbewoners erg betrokken zijn met de buurt, en graag de verbinding met de HvA willen herstellen. De buurtbewoners zijn gebaat bij een betere communicatie met de HvA, dit heeft betrekking op toekomstige evenementen en andere plannen. Door betere communicatie kunnen buurtbewoners zich voorbereiden op de overlast die ze op drukke momenten ervaren. Hiernaast zijn ze in staat om de HvA feedback en tips te geven voor de toekomst. Via een betere communicatie streven wij naar een verbeterde duurzame relatie tussen de HvA en buurtbewoners, waarbij de HvA structureel minder klachten krijgt.

Nu is onze volgende vraag op welke manier we dit kunnen uitvoeren. Wat voor soort placemaking interventies kunnen er gedaan worden om deze verbinding te creëren? En hoe kunnen we de buurt erbij betrekken, zodat de verbinding tussen de HvA ook na ons project in tact blijft? De *problem statement* die hierbij past luidt; De buurt wenst een betere verbinding met de HvA omdat zij zich niet voldoende gehoord voelen en daardoor problemen ervaren.

Literatuurlijst

Dekker, A. (2024, 19 februari). Placemaking en methoden [Hoorcollege]

Gemeente Amsterdam. (z.d. a). *Data en informatie*. https://data.amsterdam.nl/data/geozoek/?center=52.3609006%2C4.9065464&lagen=parkrn-pv%7Cafvlc-wlorst%7Cafvlc-wlogls%7Cafvlc-wloppr%7Cafvlc-wlotxtl%7Cafvlc-wlokca%7Cgebind-buurt%7Cmobr-mobr_hj_beoa%7Cmobr-mobr_total&legenda=true&locatie=52.3608931%2C4.9065465&zoom=11

Gemeente Amsterdam. (z.d. b). *Meldingenkaart*. https://meldingen.amsterdam.nl/meldingenkaart

GGD Amsterdam. (2023). *Geluidsoverlast en vuile lucht zijn allebei ongezond*. https://www.ggd.amsterdam.nl/verhalen/lucht-geluid-belangrijk-gezondheid/

NVWA. (2024). *Rookverbod op schoolpleinen*. Roken en Tabak | NVWA. https://www.nvwa.nl/onderwerpen/roken-en-tabak/rookverbod/rookverbod-op-schoolpleinen#:~:text=wat%20dat%20betekent.-,Het%20rookverbod%20instellen,en%207%20dagen%20per%20week

Whyte, W. (1980). The Social Life of Small Urban Spaces. [Documentaire]

Bijlagen

(1) Twelve Quality Criteria

Protection	**Protection against traffic and accidents.** Do groups across age and ability experience traffic safety in the public space? Can one safely bike and walk without fear of being hit by a driver? 	**Protection against harm by others.** Is the public space perceived to be safe both day and night? Are there people and activities at all hours of the day because the area has, for example, both residents and offices? Does the lighting provide safety at night as well as a good atmosphere? 	**Protection against unpleasant sensory experience.** Are there noises, dust, smells, or other pollution? Does the public space function well when it's windy? Is there shelter from strong sun, rain, or minor flooding? 
Comfort	**Options for mobility.** Is this space accessible? Are there physical elements that might limit or enhance personal mobility in the forms of walking, using a wheelchair, or pushing a stroller? Is it evident how to move through space without having to take an illogical detour?  **Options for seeing.** Are seating options placed so there are interesting things to look at? 	**Options to stand and linger.** Does the place have features you can stay and lean on, like a façade that invites one to spend time next to it, a bus stop, a bench, a tree, or a small ledge or niche?  **Options for talking and listening/ hearing.** Is it possible to have a conversation here? Is it evident that you have the option to sit together and have a conversation? 	**Options for sitting.** Are there good primary seating options such as benches or chairs? Or is there only secondary seating such as a stair, seat wall, or the edge of a fountain? Are there adequate non-commercial seating options so that sitting does not require spending money?  **Options for play, exercise, and activities.** Are there options to be active at multiple times of the day and year? 

Enjoyment	**Scale.** Is the public space and the building that surrounds it at a human scale? If people are at the edges of the space, can we still relate to them as people or are they lost in their surroundings? 	**Opportunities to enjoy the positive aspects of climate.** Are local climatic aspects such as wind and sun considered? Are there varied conditions for spending time in public spaces at different times of year? Where are the seating options placed? Are they located entirely in the shadows or the sun? And how are they oriented/placed in relation to wind? Are they protected? 	**Experience of aesthetic qualities and positive sensory experiences.** Is the public space beautiful? Is it evident that there is good design both in terms of how things are shaped, as well as their durability? 

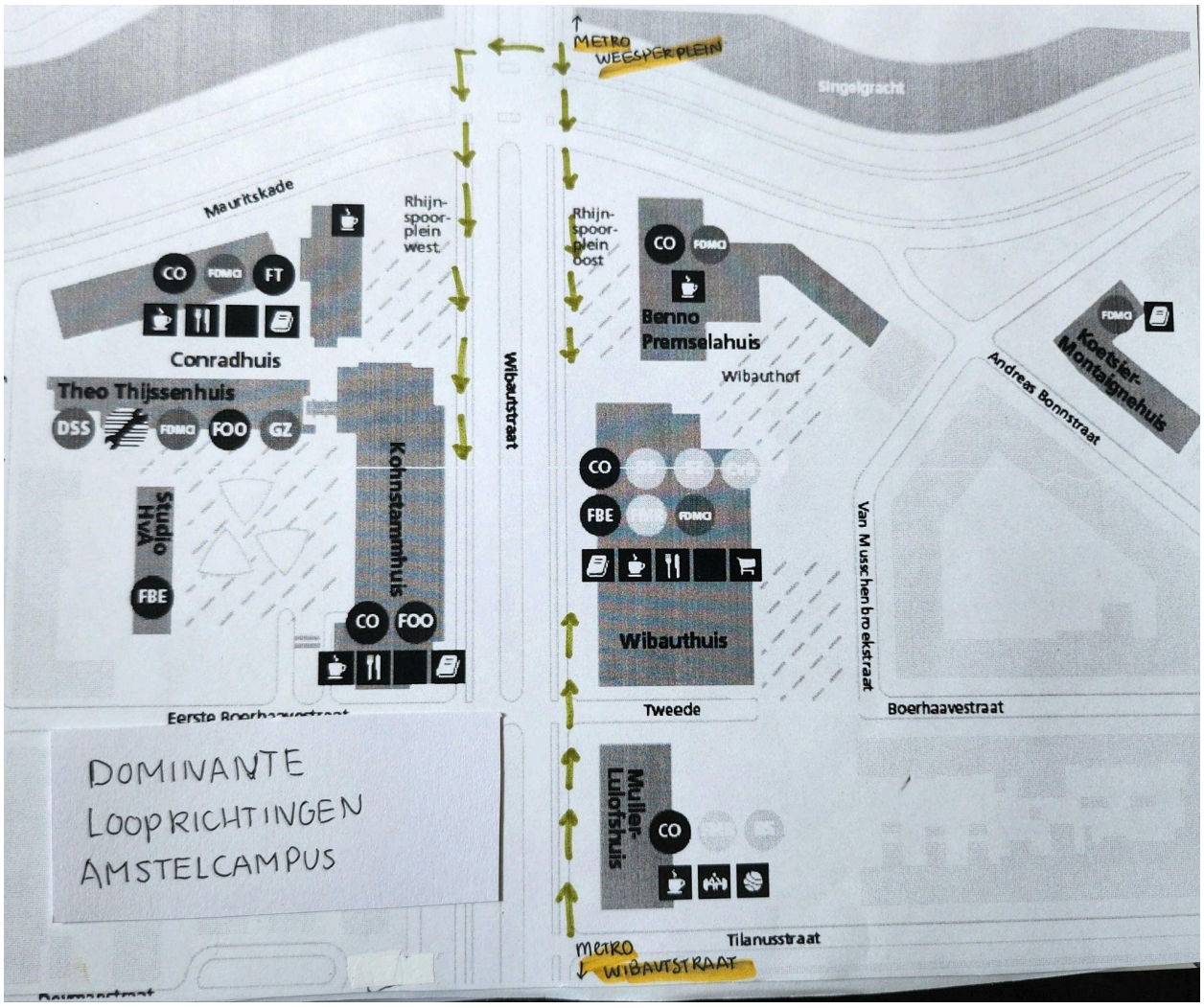
Figuur 1: Twelve Quality Criteria, Jan Gehl.

(2) Beweeg richtingen en Stationary Activity Mapping

De beweging binnen een plaats kan worden bestudeerd om inzichten te bieden over hoe mensen een bepaalde plek in gebruik nemen. Met deze manier van inleving in een plaats kunnen we een dieper begrip krijgen van de interactie tussen mensen en hun omgeving (Anna Dekker, 2024). We hebben ervoor gekozen om deze manier van methode te gebruiken om beter inzicht te krijgen in hoe de Amstelcampus in gebruik wordt genomen; hoe druk het er is, wat mensen er doen, en of er patronen zijn te identificeren.

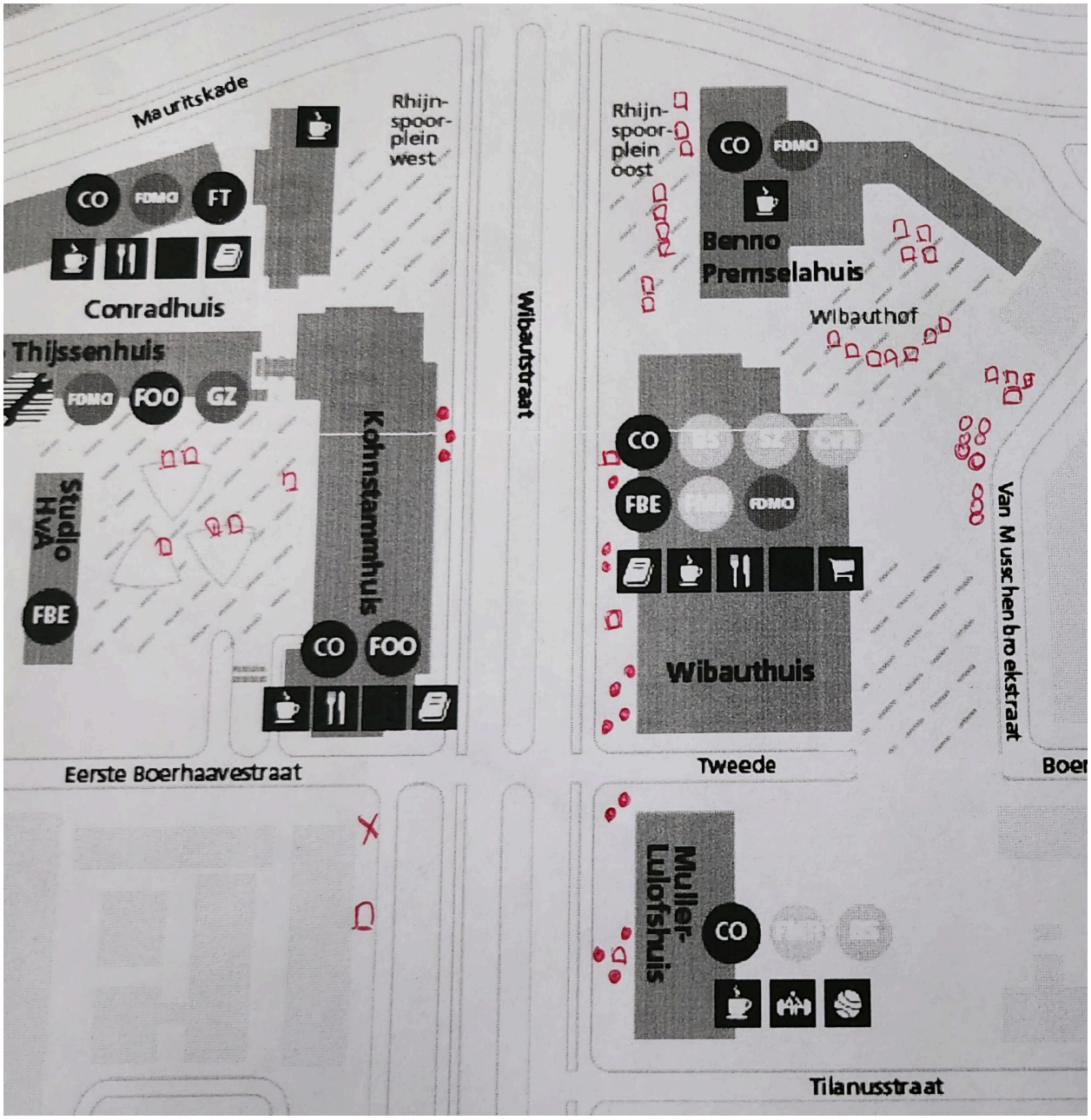
Om dit beter in kaart te brengen hebben we de AmstelCampus twee keer bezocht, lettend op de beweging stromen en de verschillende activiteiten die mensen er deden. Dit hebben we onder andere in kaart gebracht door middel van tools van Jan Gehl.

Het eerste bezoek viel ons meteen de dominante looprichtingen op, vooral in de Wibautstraat. Deze stromen van mensen komen vanuit de twee metrostations; Weesperplein aan de noord-kant, en Wibautstraat aan de zuid-kant (zie figuur 1.1). Mensen die uit deze richtingen kwamen, liepen in een hoge snelheid recht op hun doel af; een van de schoolgebouwen. Op deze manier vindt er weinig interactie plaats tussen mensen en de locatie; de meeste mensen passeren de plaats, en zien het als een transitionele ruimte tussen het openbaar vervoer en hun uiteindelijke bestemming.

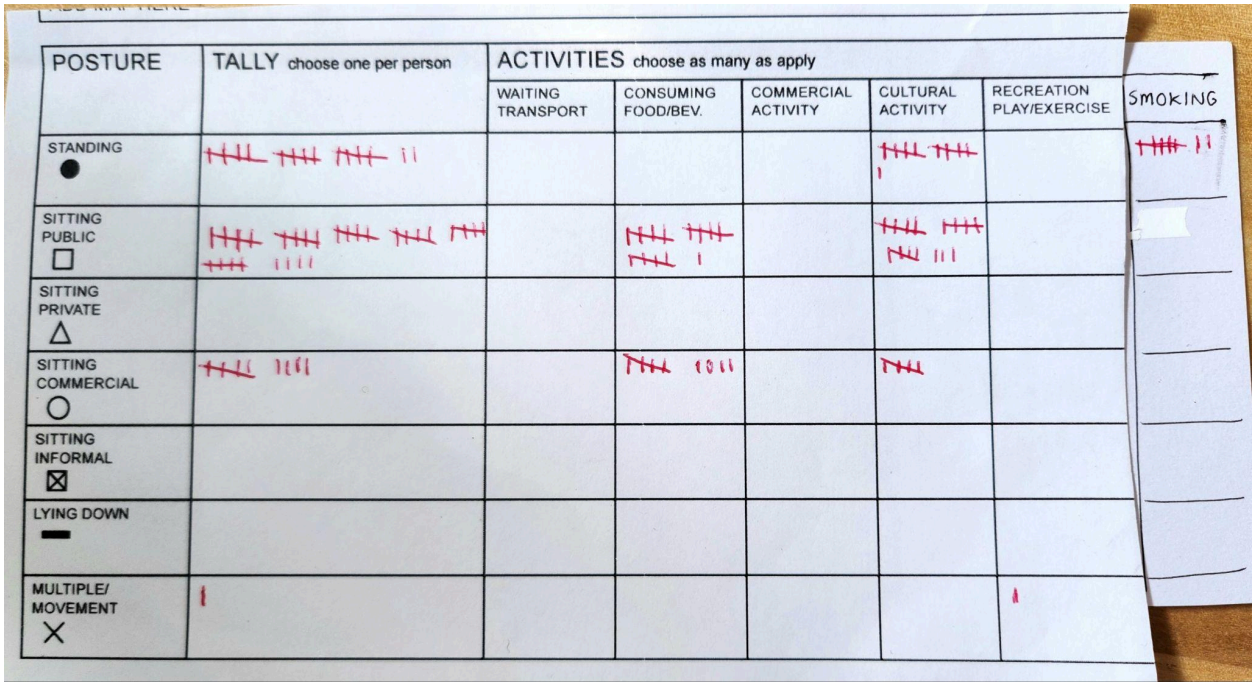


Figuur 2.1: Dominante looprichtingen in de Wibautstraat, AmstelCampus.

De dag van deze observatie was het bewolkt. Op een zonnige dag, rond lunchtijd, besloten we nog een bezoek te brengen aan de Amstelcampus, met als doel om de verschillende activiteiten die werden gedaan in de Amstelcampus in kaart te brengen. Dit hebben we gedaan door middel van “Stationary Activity Mapping”. Op deze dag waren de stromen van mensen nog steeds aanwezig, maar vonden er meer interacties met de ruimte plaats. (zie figuur 1.2 en 1.3).



Figuur 2.2: Stationery Activity Mapping, Jan Gehl.



Figuur 2.3: Stationery Activity Mapping op de Amstelcampus.

Ondanks de beperkte zitgelegenheid in de drukke Wibautstraat, gebruikten mensen deze plek vooral om even te pauzeren, vaak vlak bij de ingangen van gebouwen voor korte gesprekken of om te roken. Waar mensen stil stonden op de straat kwam wat ongemak kijken, aangezien de straat als pad vormt voor mensen die hun weg naar de school maken en de ruimte dus meer als transitionele ruimte beschouwen. Deze mensen moesten soms om de mensen lopen die stil stonden.

Waar er meer (zit)ruimte beschikbaar was, zoals op Rhijnspoorplein Oost en het Wibauthof, bleven er meer mensen hangen. Dit benadrukt het belang van een diversiteit aan zit mogelijkheden om mensen aan te moedigen om op een plek te blijven hangen. (Whyte documentaire). Mensen die op deze plekken verbleven waren meestal in gesprek met anderen of waren iets aan het eten.

(3) Empathy map

1- opdrachtgever - Linde Eysberg

Goals:
Een gezonde relatie tussen de buurt en de HvA, waar de buurt zo min mogelijk de behoefte voelt om te klagen.

Values:
De HvA vind het bovenal belangrijk om de studenten op de HvA op een goede manier les te geven. Ze vinden het daarnaast belangrijk dat de buurt zich gehoord voelt en blij is met de HvA.

Motivation:
Ze krijgen veel klachten van buurtbewoners. HvA facility management is hierdoor vaak bezig met het beantwoorden van mails. Ze zouden graag zien dat de buurt minder klachten stuurt en over het algemeen blijer is met de HvA.

sees:
klachten in de inbox van Linde Eysberg van facility management. De HvA gebouwen en de faciliteiten die ze verschaffen. Hoewel Linde Eysberg klachten krijgt is het verder onduidelijk wie deze mensen zijn.

Hears:
Behalve de dagelijkse activiteiten van de HvA hoort ze niet veel. De klachten komen altijd binnen via de mail. Er is tot op heden geen fysiek contact met buurtbewoners.

Thinks:
Linde Eysberg hecht veel waarde aan het oplossen van dit probleem, ze wil echter de hoofdtaken van de HvA niet belemmeren. De opdrachtgever wil graag een goede relatie met de buurt creëren, en ons zo veel mogelijk steunen in ons onderzoek.

Says and does:
Op dit moment beantwoordt de opdrachtgever elke mail. Ze biedt haar excuses aan voor het ongemak en indien mogelijk kijkt ze of het probleem verholpen kan worden. De opdrachtgever zegt echter dat lang niet elke klacht de schuld is van de HvA of binnen haar invloedssfeer valt.

Afraid of / angry about:
De opdrachtgever is bang dat buurtbewoners door gaan met klachten. Hiernaast heeft in het verleden een actiegroep bestaan genaamd ‘King Kong’, deze groep is opgericht door de

buurtbewoners om zich te verzetten tegen de bouwplannen van de HvA. Dit wil de HvA niet nog een keer.

Is happy about:
De opdrachtgever is blij met een actief onderzoek naar en voor de buurt. Ze zijn blij dat ze zich via ons kunnen inzetten om de buurt en de relatie met de buurtbewoners iets beter te maken.

2 - voorganger Linde Eysberg

Goals:
De voorganger van Linde Eysberg was zeer geïnteresseerd in ons onderzoek. Haar doel was daarom om op de hoogte te komen van onze plannen en bevindingen. Ook wilde ze graag vertellen over haar taak als voorganger en de kennis delen die ze hier had opgedaan.

Values:
De voorganger was tijdens haar tijd op de HvA elke dag met de buurtbewoners bezig. Ze vindt het daarom belangrijk dat wij op de juiste manier met de buurt bezig zijn. Ze wilde ons do's en don't meegeven voor ons verdere onderzoek.

Motivation:
De motivatie van deze mevrouw was een combinatie van haar langdurige contact met de buurt en interesse in ons onderzoek.

sees:
De voorganger was vaak in fysiek contact met de buurt. Zo hielp ze bij het organiseren van buurt-informatieavonden, waarbij gesproken werd met de actiegroep King Kong. Hiernaast was ze betrokken bij bewonersavonden waar ideeën gepitcht werden door bewoners voor de gemeente.

Op dit moment is de voorganger niet meer betrokken bij dit probleem. De punten horen en denken zijn hierdoor niet van toepassing.

Hears:

Thinks:

Says and does:
Ze heeft ons veel tips gegeven over dingen die haalbaar en niet haalbaar zijn. Ook weten we wat bewoners fijn vinden en welke initiatieven ze niet zien zitten. Daarnaast heeft de voorganger de populatie in de verschillende buurten rondom de HvA verduidelijkt.

Door de voorganger weten we nu van onder andere:
de knowledge mile;
de organisatie King Kong;
de afkeer voor de groene brug;
het mini magazine;
en de bijeenkomsten in het badhuistheater.

Afraid of / angry about:

Is happy about:
De voorganger is blij dat er opnieuw contact komt met de buurtbewoners.

(4) Spreadsheet met data

Deze is als een apart bestand bijgevoegd bij het inleverpunt.

(5) Affiche



(6) Infographic

