



Omgevingspsychologie als leidraad voor ontwerpproces

Het optimaliseren van de fit tussen gebouw en gebruikers met behulp van omgevingspsychologie. Fiona de Vos over de kritische succesfactoren van een healing environment. Omdat een gebouw veel meer doet met de gebruikers dan we denken.

Fiona de Vos vertelt waarom ze omgevingspsycholoog is geworden: “Tijdens mijn studie Psychologie aan de Universiteit van Amsterdam (UvA) las ik een artikel over de impact van het ontwerp van een verpleegafdeling op het gevoel van veiligheid en geborgenheid van patiënten en op loopafstanden van personeel. Ik vond dat zo fascinerend, dat een ontwerp zo sterk het gedrag, de beleving en waarneming van mensen kan beïnvloeden, dat ik daar meer mee wilde. Na wat speurwerk kwam ik terecht bij de vakgroep environmental psychology van de City University of New York. Ik mocht daar een stage lopen en raakte betrokken bij een Post Occupancy Evaluation van een kinderziekenhuis. Dit is een methode om een gebouw nadat het in gebruik genomen is te toetsen op alle niveaus: technisch, functioneel, ruimtelijk en qua beleving, altijd vanuit het gebruikersperspectief. De directeur van het ziekenhuis, Bruce Komiske, wilde weten of wat hij samen met de architect bedacht had ook echt werkte voor patiënten, personeel en familie. Uit zo'n evaluatie kun je belangrijke lessen halen voor volgende gebouwen. Toen Bruce zijn tweede kinderziekenhuis in Westchester bouwde heb ik daar een voor- en nameting uitgevoerd in het kader van mijn promotieonderzoek. Een van de uitkomsten hiervan was een holistisch model voor healing environments. Met dit model kun je in kaart brengen in hoeverre verschillende aspecten van de fysieke en sociale omgeving bijdragen aan het welbevinden van het kind, ouders, bezoekers en personeel. Een healing environment is een omgeving waar onnodige stress wordt voorkomen door misfits tussen de gebruikers en de omgeving te minimaliseren en het gevoel van welzijn te optimaliseren. Inmiddels werk ik 20 jaar in dit vak en adviseer verschillende partijen, zoals (interieur) architecten, opdrachtgevers en eindgebruikers op dit gebied. Daarnaast ben ik gastdocent aan de UvA en de HKU. Het vak omgevingspsychologie zou verdwijnen aan de UvA maar wordt nu als keuzevak aangeboden. Vorig jaar zaten we al op 80 aanmel-

dingen waaronder veel bouwkundestudenten die willen leren wat de omgeving doet met waarneming, beleving en gedrag van mensen.”

MODEL ALS ONDERLEGGER

“Omgevingspsychologie is ontstaan vanuit de kloof tussen opdrachtgevers, architecten, eindgebruikers en de wetenschap: een gebied met veel ruis. Als omgevingspsycholoog bemiddel ik tussen deze partijen en breng ik kennis in over de interactie tussen het gebouw, de verschillende gebruikers en de omgeving. In het onderwijs bijvoorbeeld, kijken we wel naar zaken die van belang zijn voor studenten en docenten, maar doen we nog maar weinig voor ouders, bedrijven of de gemeenschap. Denk hierbij aan uitstraling, leesbaarheid en bereikbaarheid, oriëntatie, plekken voor ontmoeting, maar ook hoe je bedrijven kan aantrekken of relaties met de omgeving kan bevorderen. Het model is een soort onderlegger en brengt alle stakeholders in kaart, die per type organisatie verschillen. De feitelijke vertaalslag naar een specifieke organisatie is van veel factoren afhankelijk, maar wat mensen in de basis nodig hebben om zich goed te voelen is altijd hetzelfde.”

EERST PROFIEL BEPALEN

De opdrachtgever denkt al snel dat een architect weet hoe een ontwerp aansluit bij de gebruikers. Aan de andere kant gaat de architect er te gemakkelijk van uit dat een opdrachtgever een visie heeft en deze ook op alle aspecten kan vertalen. Een architect heeft over het algemeen geen kennis over het gedrag, de beleving en waarneming van de eindgebruikers van een gebouw. Een paar voorbeelden: ik hoor regelmatig architecten en opdrachtgevers stellen dat ruimten wit en neutraal moeten zijn omdat de mensen er zelf voldoende kleur aan geven. Daar ben ik het, zeker in de zorg, niet mee eens. Als je ouder wordt ga je slechter zien en heb je juist meer contrast nodig tussen wanden, vloeren en meubilair. Ook het belang van een goede akoestiek wordt vaak onderschat. Julian Treasure heeft een boeiende Tedtalk gegeven met als



"Het gaat vaak over gebouwen die pijn doen, die niet goed werken voor de gebruikers."

titel: "Why architects need to use their ears." Neem bijvoorbeeld de akoestiek in de gezondheidszorg. Op een intensive care zou het rustig moeten zijn, maar toch hoort een patiënt daar continu het lawaai van alle apparatuur. Daar word je niet sneller beter van. En in een klaslokaal zou de akoestiek zo moeten zijn dat je er geconcentreerd kunt werken en leren, en de docent zijn stem niet hoeft te verheffen om gehoord te worden. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat kinderen met genoeg daglicht en een uitzicht beter leren. In Duitsland investeren verzekeraars in uitdagende buitenruimten omdat dat goed is voor de motorische ontwikkeling van kinderen. Doodsoorzaak nummer vier is dat we allemaal een zittend bestaan leiden. Voorkomen is dus beter dan genezen en daar heb je kennis voor nodig. Ik ben nu bezig met een groot project voor verstandelijk gehandicapten, waar vijf nieuwe locaties worden gebouwd. Vaak wordt de omgeving aangepast op het probleemgedrag, met als gevolg prikkelarme omgevingen. Maar dan verliest een deel van deze cliënten 's nachts het contact met zichzelf, omdat er te weinig prikkels zijn. Met lichtjes, kleine bewegingen als wiegen of schommelen of bepaalde geluiden zouden ze meer tot rust komen. Je moet dus in elke casus goed naar het profiel van alle gebruikers kijken, weten hoe ze werken en waar ze zich prettig bij voelen."

PIJN DOEN

Als omgevingspsycholoog heb ik mijn model inmiddels toegepast in diverse ziekenhuizen, maar ook in de ouderenzorg, psychiatrie, gevangenissen, bij kantoren, scholen en universiteiten. Het gaat vaak over gebouwen die pijn doen, die niet goed werken voor de gebruikers. Een veelgemaakte fout is dat er plekken gecreëerd worden zonder dat er een aanleiding is voor mensen om er naartoe te gaan. Grote lobby's, speelruimten, dagverblijven blijven dan leeg. Een kop koffie of een krant kan het verschil maken. Zo heeft de UvA bij de ontwikkeling van de Roeterseilandcampus grote kansen laten liggen. Dat complex moet het paradepaardje van de UvA zijn, maar ik vind het op belangrijke onderdelen onvoldoende geslaagd. Wat het hart van de campus had moeten worden, zit op

een ontoegankelijke plek in het gebouw, in een brug boven het water. Je moet dus weten dat het daar zit, want vanaf buiten is het niet herkenbaar. En om er te komen, moet je vervolgens het hele gebouw door, niet geholpen door de complexe en vaak onduidelijke routing. Onderwijs gaat voor mij over kruisbestuiving tussen docenten en studenten. Waarom zou je ze dan scheiden in een blauwe toren voor docenten en een gele voor studenten? In de grote collegezalen kan maar op een manier lesgegeven worden: de docent zendt en de studenten ontvangen. Waarom worden student en docent niet gefaciliteerd om op verschillende manieren te kunnen interacteren? *Dit gebouw is grijzer dan het kapsel van mijn oma*, staat op een flyer van de studentenraad die zich lang tegen het gebouw verzet heeft. Er is veel loze ruimte ("gemorste ruimte" aldus een docent) die ook ingericht had kunnen worden voor bijvoorbeeld toevallige ontmoetingen. Het gebouw weerspiegelt voor mij de onwetendheid van architect en opdrachtgever over essentiële kwaliteiten van onderwijsgebouwen.

HEALING OFFICE

"Zo moet je Het Nieuwe Werken ook niet als een format willen toepassen. 30% van de samenleving bestaat uit introverte mensen, die erg prikkelgevoelig zijn. Die willen niet de hele dag in een open kantoorruimte zitten, als er niet ook stiltewerkplekken aanwezig zijn. Een mooie ontwikkeling is de healing office, zoals ingevoerd bij Google Office. Dat is een speels kantoor met verschillende soorten werkplekken, dat je stimuleert om te bewegen en gezond te eten. Je kunt er sporten en wanneer je overuren maakt krijg je een massage op kosten van de zaak. Als je om drie uur bedenkt wat je 's avonds wilt eten, hangt er om vijf uur een gezond voedselpakket voor je klaar. Een prachtig voorbeeld van hoe een omgeving meer kan zijn dan alleen een omhulsel van processen. Ik ben nu internationaal met vijftien landen bezig met generative space, het vervolg op healing environment. Daar gaat het nog meer om het betrekken van en inbedden in de gemeenschap. Hoe zorg je ervoor dat het niet alleen stedenbouwkundig klopt, maar dat bijvoorbeeld een school op natuurlijke wijze integreert met de samenleving en het bedrijfsleven. Veel gezondheidscentra en ziekenhuizen hebben een lobby die naar binnen is gericht: waarom leg je die niet veel meer naar buiten. Denk aan mensen die eenzaam thuiszitten, de relatie met gezond eten, het bieden van een informele ontmoetingsplek, het op een positieve manier versterken van de klantrelatie en natuurlijk aan nieuwe exploitatiemodellen. En bovendien neemt de strategische waarde van het vastgoed op deze manier ook toe. Er valt nog veel te verbeteren." ◀

▶ Voor meer informatie over Fiona de Vos en haar werk: www.studiodvo.com.