

Out of the box
Wat kunnen auditors leren van
een architectuurbureau?

DE BELEVING VAN DE
GEBRUIKER
STAAT CENTRAAL

tekst Roos Kalker & Leon Dirks

Vraaggestuurd werken is voor rijksauditors een werkwijze die zich de laatste jaren steeds meer ontwikkelt. Goed de klant bedienen is minder eenvoudig dan het lijkt. Een beroepsgroep die al jaren gewend is om in opdracht van de klant te werken zijn de architecten. ZIEN sprak met het architectuurbureau Kopvol dat op een zeer bijzondere manier de disciplines psychologie en architectuur weet te combineren.

Twee disciplines ontmoeten elkaar

Kopvol - architecture & psychology is opgericht door Gemma Koppen en Tanja Vollmer. Gemma werkte voor de oprichting van Kopvol al ruim 10 jaar in de architectuur en was onder meer de architect van het tijdelijke internationale strafhof in Den Haag. Bij haar eerste opdrachten misde Gemma de aandacht voor de gebruiker en besloot zij zich meer te specialiseren in de ruimtelijke beleving van deze groep.

‘De echte klantvraag achterhaal je door de klant bij de hand te nemen.’

Tanja werkte de afgelopen 15 jaar als wetenschapper en therapeut in de medische psychologie en de medische geneeskunde. Als hoofd van het Psycho-Oncologisch Onderzoeksinstituut van het UMC München was Tanja onder meer verantwoordelijk voor de bouw van een nieuw

psycho-oncologisch centrum in 2003. Tanja: “Ik wilde de ambivalente behoefte van mensen met kanker naar ruimte en geborgenheid ruimtelijk één op één vertalen en architect vinden die dat begreep en in al z'n sensibeleit om kon zetten, was lastig.”

Op een congres over ruimtelijke waarneming kwamen Gemma en Tanja elkaar toevallig tegen. Gelijkgestemd als ze waren, besloten ze te gaan samenwerken. Gemma werd adviseur bij het ontwerp van het nieuwe centrum. Helaas is het nieuwe centrum in München om budgettaire redenen tot nu toe niet tot stand gekomen. Voor beiden is deze samenwerking echter wel de reden geweest om het architectuur- en onderzoeksbureau Kopvol te beginnen.

Gebruikers stimuleren in hun ontwikkeling

Ten behoeve van Kopvol zijn Gemma en Tanja een aantal jaar bezig geweest om hun concept te ontwikkelen.

Het concept van Kopvol is gebaseerd op het feit dat de beleving van een ruimte of een gebouw mensen in hun werkzaamheden stimuleert of in hun ontwikkeling verder helpt. In 2010 publiceerden ze het boek ‘Die Erkrankung des Raumes’ over de wisselwerking tussen gezondheid, ziekte en ruimtebeleving.

Gemma: “Kankerpatiënten bijvoorbeeld moeten vaak naar het ziekenhuis. Zij voelen zich bedreigd en moeten opgevangen worden. Dit begint al op de parkeerplaats. Wij proberen ruimtes te ontwikkelen die aansluiten op de behoeften van de patiënten. Welke aspecten belangrijk zijn in de behoeften van patiënten hebben Tanja en Gemma door wetenschappelijk onderzoek gidentificeerd. Tanja: “Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat mensen die existentieel bedreigd zijn, ruimtes donkerder, voller en krappere beleven.” “Dit betekent dat je in een ontwerp extra aandacht moet besteden aan licht, openheid en vergezicht. Ook dragen oriëntatie, geur, achtergrondgeluiden en vormgeving bij aan een prettige omgeving voor de patiënt”, vult Gemma aan.

Wat Kopvol zo bijzonder maakt, is dat het bureau voor het ontwerp redeneert vanuit de ruimtelijke beleving van gebruikers en de daaruit resulterende behoeften en niet vanuit de eigen beleving van de architecten. Dit laatste is iets wat vaak gebeurt. Kopvol probeert met een combinatie van de disciplines psychologie en architectuur een stap verder te gaan. Met Kopvol willen Tanja en Gemma bereiken dat een gebouw ontstaat waarin de gebruiker door de ruimte gestimuleerd wordt en zich waargenomen voelt. “Beleving is extreem individueel en toch voor groepen stuurbaar”, constateert Tanja.

Een recente opdracht van Kopvol is het ontwerpen onderzoek van het Nationaal Kinder Oncologisch Centrum. Gemma: “Bij dit onderzoek hebben wij de ruimtelijke



Gemma Koppen(t) & Tanja Vollmer

behoefte van kinderen met kanker geanalyseerd, die soms meer dan twee maanden in het ziekenhuis moeten blijven en dan in een kamer van 17 m² moeten logeren. Het hele leven inclusief de overnachting van een ouder spelen zich dan op dit oppervlak af. Wij hebben in ons onderzoek gezien dat dit niet heel stimulerend voor de ontwikkeling van de kinderen is, die aan de ene kant behoefte aan vrije bewegingsruimte hebben en aan de andere kant niet van hun ouders gescheiden willen zijn. In onze unieke combinatie kunnen wij dit soort resultaten meteen in designcriteria vertalen en hebben wij een prototype ontwikkeld, de OKE-kamer (ouder-kind-eenheden) met flexibele scheidingen, waarmee afhankeelheid) van het welzijn van het kind- de afstand tussen ouder en kind gevarieerd kan worden. Ook ondersteunt deze kamer het gevoel van controle over de omgeving, waar zieke mensen extreem grote behoefte aan hebben.”

Hoewel de expertise van Kopvol in de zorgsector ligt, ontwerpt het bureau niet alleen ziekenhuizen maar ook kantoorgebouwen die medewerkers in hun werkzaamheden stimuleren. Tanja: “Nu speelt het economische aspect vaak de hoofdrol in de bouw van kantoren. Er worden zoveel mogelijk verdiepingen op elkaar gestapeld. Maar wij vinden ook andere meer duurzame aspecten belangrijk. Als iedere medewerker op een prettige manier kan werken, levert dit uiteindelijk ook economische voordelen op omdat het ziekteverzuim wordt teruggedrongen.”

Meelopen met de klant

Hoe komt zo'n ontwerp nou tot stand? En hoe adviseer je de klant in dit proces? Een van de eigenschappen die Tanja belangrijk vindt bij het adviseren is actief luisteren: “Bij actief luisteren stel je op het juiste moment een reflecterende vraag om nog een stapje dieper te komen. Het is belangrijk je eigen oordeel uit te stellen. Dit is natuurlijk niet makkelijk voor een adviseur die getraind is om adviezen te geven. Toch is het beter je eerst te verdiepen in de situatie van de klant voordat je jezelf als expert opwerpt.” Daarnaast is het belangrijk dat de klant op een empathische en effectieve manier wordt begeleid.

Bij de aanpak van Kopvol staat het meelopen met de klant centraal. “Dit varieert van drie dagen tot meerdere weken afhankelijk van de complexiteit. Doel van het meelopen is om te kijken hoe de klant om bewust met de ruimte omgaat”, vertelt Tanja. Bij de opdracht voor het Nationaal Kinder Oncologisch Centrum hield dat in dat Gemma en Tanja met medewerkers meelepen om te weten te komen hoe ze in het huidige gebouw de ruimtes gebruiken en beleven. Ook hebben ze gedragsanalyses van de kinderen en ouders gemaakt en hebben ze interviews gehouden met medewerkers, ouders en kinderen. Deze uitkomsten werden besproken in focusgroepen en via een filmbriefing teruggegeven aan de opdrachtgever.

Personalia

De afgelopen 10 jaar heeft Ir. Gemma Koppen gewerkt voor architectuurbureaus in New York, Rotterdam, Londen en Basel. Ook heeft ze een haar eigen architectuurbureau - GemArch - gehad. Naast haar werk als architect heeft Gemma lesgegeven op diverse universiteiten. Gemma heeft bouwkunde en architectuur gestudeerd in Delft, Barcelona en New York.

Dr. Tanja Vollmer heeft de afgelopen 15 jaar gewerkt als wetenschapper en therapeut in de medische psychologie en de medische geneeskunde in Europa en de Verenigde Staten. Voordat ze in Nederland kwam werken, was Tanja hoofd van het Psycho-Oncologisch Onderzoeksinstituut van het UMC München. In Rotterdam heeft Tanja het Instituut voor toegepaste psychologie in architectuur en gezondheidszorg opgericht. Tanja geeft les op verschillende universiteiten. Tanja heeft biologie en psychologie gestudeerd en is opgeleid in psycho-therapie en psychoneurologie aan de Harvard Medical School in Boston.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over Kopvol - architecture & psychology, bezoek de website: www.kopvol.com.

De echte klantvraag achterhaal je door de klant bij de hand te nemen. "Opdrachtgevers denken dat ze goed weten wat ze willen, maar de exacte ruimtelijke consequenties kennen ze niet. De opdrachtgever spreekt immers een andere taal dan een architect. In sommige gevallen huurt de opdrachtgever dan een adviseur in die gespecialiseerd is in omgevingspsychologie. Maar ook deze adviseur spreekt de taal van de architect niet. Omdat bij Kopvol de discipline psychologie al in de architectuur is geïntegreerd, kunnen wij wel de vertaalslag maken naar wat er in een ruimte nodig is", aldus Gemma.

‘Probeer als adviseur niet meteen in de expertrol terecht te komen en begin met actief te luisteren.’

Een goed advies is een eye-opener

Volgens Gemma moet een goed advies de opdrachtgever een eye-opener bieden. "Bij een bouwproces ontstaat vaak tunnelvisie. Door buiten de grenzen te denken kun je dat doorbreken. De opdrachtgever moet natuurlijk ook op zoek zijn naar iets speciaals. Bij de ontwikkeling van het Nationaal Kinder Oncologisch Centrum wilde de opdrachtgever een gebouw dat moest passen bij de ontwikkelingsgerichte zorg die daar zal worden gegeven. De opdrachtgever vroeg zich af of het gebouw de ontwikkeling van een kind ook actief kan ondersteunen. Wij hebben hem geholpen deze vraag te beantwoorden." Tanja (lachend): "Het mooiste is als een klant ons advies opvolgt maar denkt dat dit zijn eigen idee is." Het gaat erom de goede ideeën van de klant over te nemen en de slechte ideeën door argumenten en onderzoek te weerleggen. Het is volgens Tanja per klant verschillend wat werkt: "Daar ontwikkel je in de loop van de jaren een fingerspitzengevoel voor." In de toekomst wil Tanja de methode van mental mapping nog verder uitwerken om de aan de ruimtebeleving gekoppelde gevoelens van de gebruiker nog beter te achterhalen. Bij mental mapping wordt door middel van het creëren van innerlijke beelden geprobeerd de persoonlijke gedachten over een omgeving naar boven te laten komen.

Succes

Op de vraag wat hun grootste succes is, geven Gemma en Tanja twee antwoorden. Het eerste succes is de publicatie van hun boek waarin ze op basis van hun twee disciplines een nieuwe kijk hebben neergelegd op het ontwerpen in de gezondheidssector.

Hun tweede succes is het ontwerp van het OPPO-gebouw, een nieuwe typologie ter verbetering van de gezondheidszorg en levenskwaliteit van kankerpatiënten. Gemma: "Mensen met kanker hebben tegelijkertijd behoefte aan medische en psychosociale verzorging. Maar tot nu toe vinden Nederlanders deze verzorging in twee heel verschillende, ruimtelijk en geografisch gescheiden gebouwtypes. In het OPPO-gebouw zijn deze zo gecombineerd dat de architectuur integraal onderdeel wordt van het verzorgingsconcept. Met dit ontwerp hebben wij veel publiciteit gekregen, ook internationaal. Ook hebben wij bestuurders van twee dingen kunnen overtuigen. Ten eerste hoe belangrijk het is om de ziekenhuisomgeving – letterlijk – door de ogen van de patiënten te bekijken. En tweede om in de toekomst gespecialiseerde architectuurbureaus zoals Kopvol al te betrekken bij het opstellen van een kwalitatief programma van eisen."

Het geheim voor hun succes zit in lef, doorzettingsvermogen en het geloof in hun aanpak. Tanja: "Twee jaar keihard werken en het uitstellen van het privé-leven heeft ons gebracht waar we nu zijn. Voor het ontwerp onderzoek van het Nationaal Kinder Oncologisch Centrum bijvoorbeeld hebben wij het onmogelijke mogelijk gemaakt: dankzij de samenwerking van een professioneel onderzoeksteam en onze ervaring hebben wij in één maand tijd een wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd waar normaal anderhalve jaar voor staat."

Het is ook wel eens niet helemaal naar tevredenheid gegaan. Gemma vertelt dat ze enige tijd geleiden waren gevraagd om hun advies te geven over een ontwerp dat al in een vergevorderd stadium was: "We merkten dat ons advies op dat moment alleen maar weerstand bij de verantwoordelijke architect opriep. We hebben hiervan geleerd om nooit meer in zo'n laat stadium nog in het ontwerpproces te stappen. Op zo'n moment is het te energierovend om nog een positieve bijdrage te leveren."

Een toekomstwens van Gemma en Tanja is in de door hun gerealiseerde gebouwen te laten zien dat Kopvol uniek is.

Advies voor de auditors

Gemma en Tanja hebben twee adviezen voor ons als auditor. Tanja: "Probeer als adviseur niet meteen in de expertrol terecht te komen en begin met actief te luisteren. Het is de kunst om de vraag achter de achterhalen. Als je meteen kritiek geeft, sluit iemand zich af en kan geen open gesprek meer plaatsvinden." "Auditoren kunnen proberen om de kennis van andere disciplines te benutten. Dit zal niet makkelijk zijn omdat ieder vanuit zijn discipline een eigen jargon spreekt. Samenwerken kost energie maar is een middel om jezelf te verrijken. Het helpt je 'out of the box' te denken", besluit Gemma.

‘Een goed advies moet de klant een eye-opener bieden. Bij een bouwproces ontstaat vaak tunnelvisie. Door buiten de grenzen te denken kun je dat doorbreken.’