



Boekje 360 graden presentatie
week 6

KLAS V1-07 TEAM TREEHANGERS
SANNE ASJES (500640897)
MELANIE DE FREITAS (500733654)
OI NIYORNRAM(500717562)
NEVILLE NOTOPAWIRO (500728207)

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3	PERSONA AANPAKKER	22
DEBRIEFING	3	DEVICE ONDERZOEK	23
DE CONTEXT	4	CONTENT BEWONER & HORECA	24
INTERVIEWS	5	CONTENT GEMEENTE	25
BENCHMARK	6	CONTENT OVERLAST GEVER	27
OBSERVATIE	7	CONTENT AANPAKKER	29
DESKRESEARCH	8		
HET PROBLEEM	11		
DE DESIGN CHALLENGE	16		
DE PRODUCT VISIE	16		
CONTENT-GOAL-MATRIX	17		
SERVICE BLUEPRINT	18		
PERSONA OVERLAST ERVAARDER	19		
PERSONA OVERLAST GEVER	20		
PERSONA BELEIDSMAKER	21		

INLEIDING

In dit boekje heeft team Treehangers al het relevante onderzoek tot nu toe gebundeld.

DEBRIEFING

Het project Beyond draait dit jaar samen met 3 andere vakken. De vakken Ubicomp, Content Delivery en Ontwerponderzoek komen samen bij dit project. De gemaakte opdrachten voor de vakken zullen aanslaan op het project Beyond. Dit project focust zich meer op het onderzoeken en onderbouwen van oplossingen dan op het maken van een eindproduct. Er zal wel een prototype ontwikkeld worden wat de overlast op het plein zal verminderen. In dit project is het belangrijk dat wij goed kunnen beargumenteren waar wij onze design keuzes op gebaseerd hebben.

In opdracht van de Gemeente Amsterdam gaan wij de overlast op een plein onderzoeken en daar een bijpassende oplossing voor zoeken en doormiddel van een IoT device. Dit gaan wij doen doormiddel van verschillende soorten onderzoeksmethodes die wij bij de les van Ontwerponderzoek toegereikt krijgen. Voor de techniek van de IoT devices gebruiken wij de kennis die wij opdoen bij het vak Ubicomp. Voor het creëren van passende content gebruiken wij de kennis die wij opdoen bij het vak Content Delivery.

Het product zal de verkregen data doorsturen naar de stakeholder waar dit van belang is. Ook zal het de juiste content laten zien in de context van de stakeholder. Het is de opdracht om een overlappend systeem te ontwikkelen die bij elke stakeholder aansluit

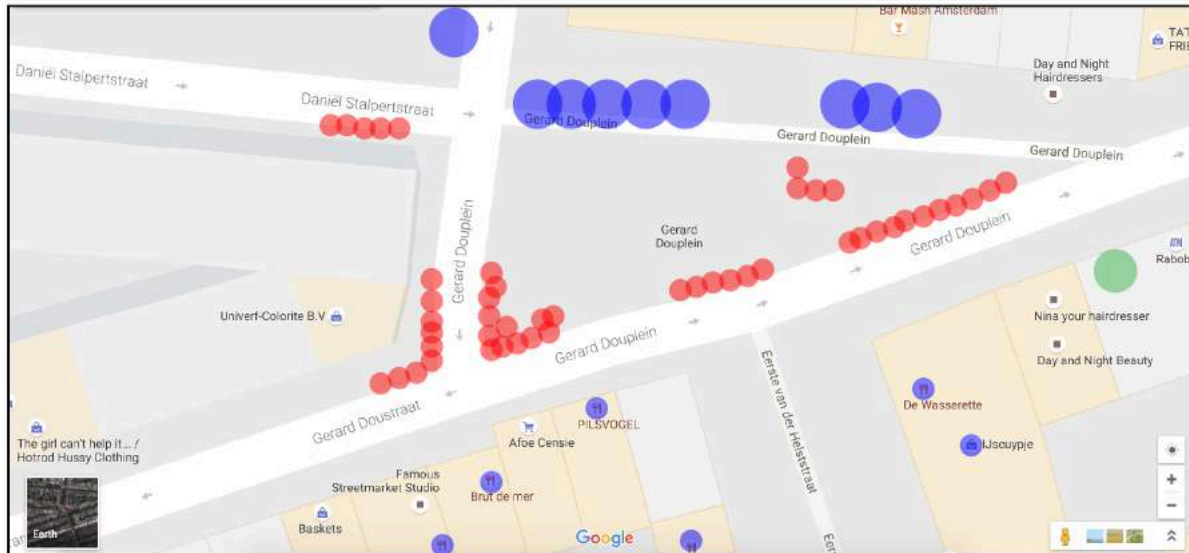
DE CONTEXT

Stakeholders

Bewoners
Horeca
Gemeente
Aanpakkers
Overlast geveer

Omgeving

Het Gerard Douplein is een plein in de Pijp in Amsterdam-Zuid. Rond om het Gerard Douplein zijn er veel cafetjes en restaurants met terrassen te vinden. Die bevinden zich op de beganegrond. Daar boven zitten er woningen. Om het plein zijn er fietsen rekken waar de bezoekers hun fietsen kwijt kunnen. Maar er is niet genoeg plek voor de vele bezoekers die komen met hun fietsen en scooters. Bezoekers plaatsen hun fietsen en scooters ook op het plein zelf waardoor het plein kleiner wordt. Verder om het plein zijn er ook gebouwen met woningen. Naast het plein zit de bekende Albert Cuyp markt. Het Gerard Douplein is een trekpleister voor velen, maar voornamelijk jongeren zoals studenten. Vele studenten komen naar het Gerard Douplein om wat te drinken en te eten. Vooral op vrijdags en in het weekend zitten de cafetjes en restaurant vol met mensen. De Albert Cuyp trekt veel bezoekers waaronder ook veel toeristen. Wanneer je de Albert Cuyp afloopt kom je vanzelf het plein tegen. Het is in een zij straatje, maar het valt op door de vele terrasjes die je meteen ziet. Op het plein staan ook drie pilaren wat een kunstwerk is. Dit trekt de toeristen aan om een kijkje te nemen.



Legenda

-  Horeca
-  Fietsen
-  Beveiligde fietsenstalling

INTERVIEWS

1. Heeft u weleens overlast mee gemaakt?
2. Wat voor soort overlast heeft u meegemaakt?
3. Hoe heeft u dit geprobeerd om het op te lossen?
4. Heeft dit geholpen?
5. Wat komt er bij kijken bij zo'n situatie?
6. Gebeurt dit regelmatig nog?
7. Hoe zou u deze overlast willen voorkomen/verbeteren?

De interview vragen.

Interview 1

Vaak gezeik met de prullenbakken. Ze zitten vaak vol. Weekend wordt het te druk. Terras raakt overvol met fietsen en scooters. Zitten dan vaak vast. Door de drukte wordt het te gezellig. Oplossing Met linten geprobeerd om de vakken af te bakenen. Mensen letten er wel op. Als je de mensen erop aanspreekt luisteren ze 9 van de 10 keer. Donderdag tot en met zondag de meeste drukte.

Verbeteren

Prullenbakken voor onder de grond.

Interview 2

Terecht dat mensen vuil op straat zitten. Maar wordt niks tegen de ratten gedaan. Heeft geprobeerd om met GGD te bellen. Maar geen gehoor. Het wemelt van de ratten.

Interview 3

Drank overlast. In de avond schreeuwen ze vaak. Niet meer rustig zoals vroeger. Er is slechte drukte en goeie drukte. Sommige mensen verpesten het voor andere tijdens het uitgaan. Rond het weekend. Door de weeks is het rustiger. Als de zaken veel schenken kan je ook geen overzicht houden. Als bezoekers al te veel op hebben moeten de zaken niet meer voor de mensen alcohol schenken. Er moeten bouncers staan in de cafés. Je kan niks doen aan de mensen hard praten vooral als het druk is.

Verbeteren

In elke zaak bewakers zetten die mensen dan aanspreken als ze te veel hebben gedronken.

Interview 4

Veel overlast van rotzooi. Vuilnis zakken worden open gemaakt, het vuil komt dan op straat maar het wordt dan niet opgeruimd. Nooit geprobeerd om het te melden. Maar zit wel altijd in haar hoofd.

Oplossing

Mensen die zakken openprikken aan spreken en meer mensen erop zetten. Elke vuilophalen. Het gebeurt regelmatig.

Interview 5

Fietsen doe overal staan. Mensen met kinderwagens hebben daar last van. Fietsen die in de weg staan. Ze probeert zelf op te letten dat haar fiets nooit in de weg staat. Het lastig om een plek voor je fiets te vinden. Het is heel druk en er zijn te weinig plekken. In de avond bij de cafes is het vaak druk met fietsen.

Oplossing

Er zijn fiets vakken maar er zijn te weinig. Ondergrondse fietsen stalling maar mensen zijn lui. Ze hebben liever een plek dichtbij waar ze moeten zijn. Minder auto's toe laten. Zodat de parkeerplekken voor de fietsen gebruikt kunnen worden.

Interview 6

Te veel fietsen. Doordeweeks zijn er veel fietsen maar in het weekend is het nog erger. Mensen fietsen overal ook waar je niet mag fietsen.

Oplossing

Belasting op de fietsen. Belasting betalen voor je fiets net zoals met auto's. Je kan mensen dan ook makkelijk bekeuren, want ze staan dan geregistreerd.

BENCHMARK

Fietswachters

Wat lost het op?

Ze zorgen dat fietsen netjes geparkeerd worden.

Wat is het voordeel?

Doordat het door mensen gedaan wordt is er persoonlijke input.

Wat is het nadeel?

Mensen inhuren die dat de hele dag doen kosten geld.

Er kan ruzie of agressie ontstaan.

Mosquitosystemen

Wat lost het op?

Door continu een irritant zoemend geluid af te geven mijden hangjongeren de plek. Volwassen mensen kunnen vaak het geluid niet horen.

Wat is het voordeel?

Hangjongeren vermijden de plek omdat het geluid als erg onprettig ervaren wordt.

Wat is het nadeel?

Meestal horen volwassen mensen het niet, maar het kan dus zijn dat je het wel hoort. Dit kan erg vervelend zijn als je na 10e je hond moet uitlaten oid. Ook voor kinderen of niet overlast gevende jeugd is het erg vervelend.

Elektrische vogelwering

Wat lost het op?

Overlast van vogels, denk duiven etc.

Wat is het voordeel?

Dat er geen duiven of andere vogels neerstrijken op de gebouwen doordat ze verjaagd worden met lichte stroomschokken.

Wat is het nadeel?

Het is misschien niet helemaal diervriendelijk.

WhatsApp buurtpreventie

Wat lost het op?

Door met je buurt samen in een WhatsApp groep te zitten kun je elkaar heel makkelijk op de hoogte stellen van verdachte figuren of overlast melden. Je kan in de buurt kenbaar maken dat er

WhatsApp buurtpreventie actief is. Hierdoor geef je direct een signaal af aan onruststokers.

Wat is het voordeel?

Samen met de buurt betrokken zijn van wat er allemaal gebeurt. Direct op de hoogte zijn van overlast.

Wat is het nadeel?

Het gevoel hebben continu in de gaten gehouden te worden. Misschien stuurt de buurvrouw wel veel te veel berichtjes en staat je mobiel continu te trillen.

Camera toezicht

Wat lost het op?

Camera's op openbare locaties zorgen ervoor dat de gemeente direct kan zien als er een melding komt of er ook daadwerkelijk iets aan de hand is.

Wat is het voordeel?

Direct inzicht in wat er gebeurt

Wat is het nadeel?

Het gevoel van mogelijke privacy schending.

Big data

Wat lost het op?

De gemeente Eindhoven maakt gebruik van verschillende technieken om zoveel mogelijk informatie te verzamelen over de bezoekers van hun drukste uitgaansgebied. Door het verzamelen van beeld en geluid kan de politie direct gewaarschuwd worden als er iets aan de hand blijkt te zijn.

BENCHMARK

Wat is het voordeel?

Door metingen kan de politie automatisch gealarmeerd worden als er een situatie dreigt te ontstaan.

Wat is het nadeel?

Het kan mensen misschien het gevoel geven dat ze altijd in de gaten gehouden worden. Misschien hebben mensen last van privacy issues.

City Pulse

Wat lost het op?

Wederom in de gemeente Eindhoven hebben ze uitvoerig psychologisch onderzoek gedaan naar wat kleuren voor invloed kunnen hebben op het gedrag. Ze maken daar gebruik van dynamische straatverlichting om zo op de psyche van de bezoekers in te spelen. Ze hebben aangetoond dat bepaalde kleuren afstoot wekkend werken of juist aantrekkingskracht hebben.

Wat is het voordeel?

Je hoeft mensen niet te filmen of op te nemen en het draagt wel bij aan een positievere sfeer op straat of op het plein.

Wat is het nadeel?

Het werkt niet bij kleurenblinde mensen.

Bronnen:

<https://www.politie.nl/themas/hangjongeren.html>

<http://www.traasongediertebestrijding.nl/ongediertebestrijding/vogel-kauwen-en-duiven-overlast>

<http://wabp.nl/>

<https://hetccv.nl/onderwerpen/zintuigbeïnvloeding/praktijkvoorbeelden/agressie-en-geweld/veiliguitgaan-door-big-data-in-eindhoven/#top>

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/cameratoezicht/cameratoezicht-op-openbare-plaatsen>

OBSERVATIE



OBSERVATIE



OBSERVATIE

OBSERVATIE CHECKLIST

- Mensen gooien rotzooi op straat
- Fietsen worden verkeert geparkeerd
- Mensen kijken naar het probleem
- Wat valt je op bij de interactie tussen de mensen

Observatie 1

Vrijdag 09-09-2016 16:00

- Veel cafés met terrasjes
- Het was druk dat moment
- Er waren veel studenten
- Heel veel fietsen en scooters
- Er waren fiets en scooter plekken maar die waren allemaal bezet
- Fietzers en scooters werden geplaatst waar ze niet hoorden te staan
- Op de grond waren er veel sigaretten, kleine papiertjes en bier filters

Observatie 2

Maandag 12-09-2016 12.45

Om het plein zijn er veel cafés met terrassen.
Boven de cafés zijn er woningen.

Vele studenten

Voornameijk mensen tussen de 20-35 jaar oud. Ze komen hier om te genieten van het mooie weer en om bij te kletsen

Toeristen zijn er ook te vinden. Het pleintje zit naast de Albert kuip. Die komen waarschijnlijk de markt bezoeken

Vuilnis

Plek waar vuilnis hoort te staan was overvol. Er waren heel veel vuilnis zakken. Te veel eigenlijk alles was opgestapeld. Ik neem aan dat al die vuilnis zakken van de cafes erom waren. Het is maandag net na het weekend.

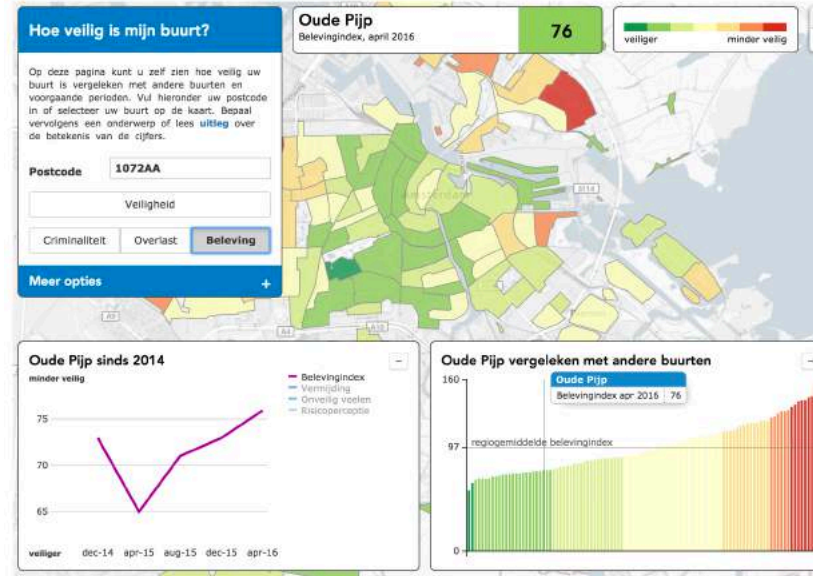
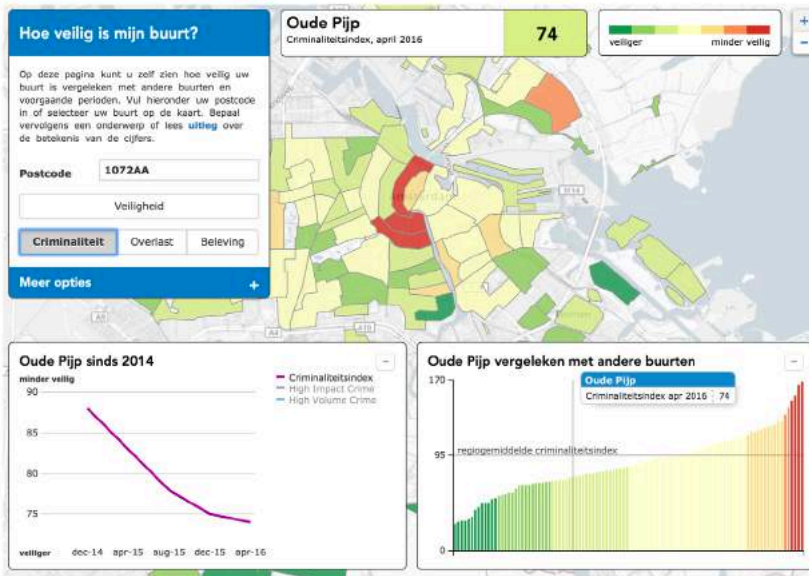
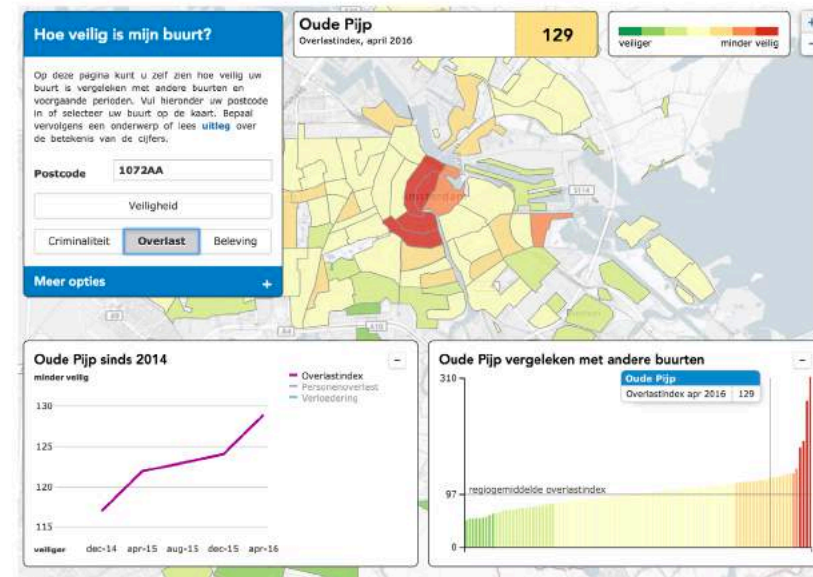
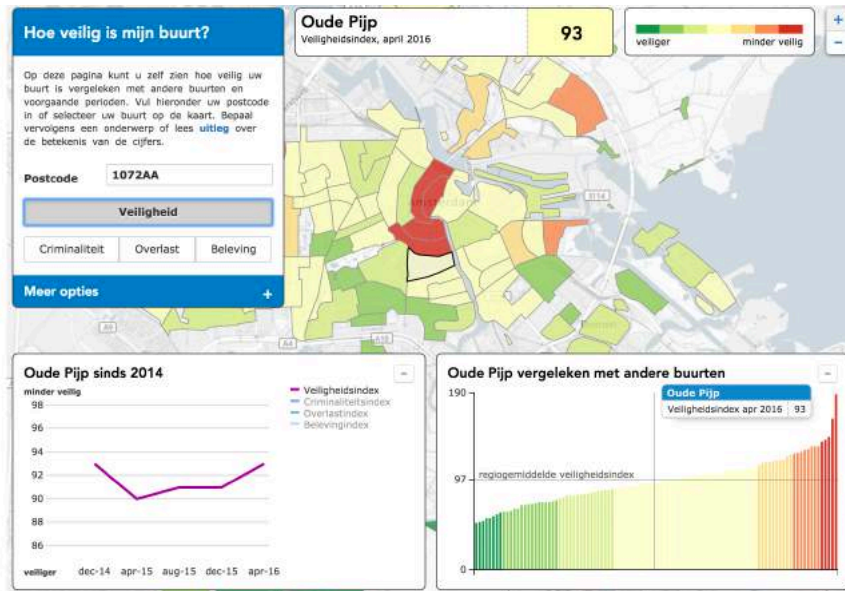
Op de grond zie je veel kleine vuil. Zoals papiertjes plastic en bier filters

Heel veel fietsen. Vele zijn ook om gevallen.

Scooters en fietsen worden geplaatst waar ze niet horen staan.

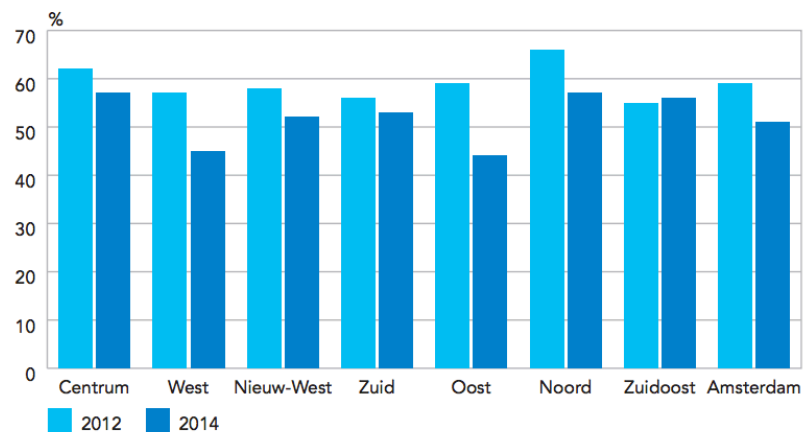
Bestelbusjes gaan staan waar ze niet horen te staan. Zodat ze even snel wat kunnen leveren. Blokkeert dan voor een gedeelte de weg.

DESKRESEARCH



DESKRESEARCH

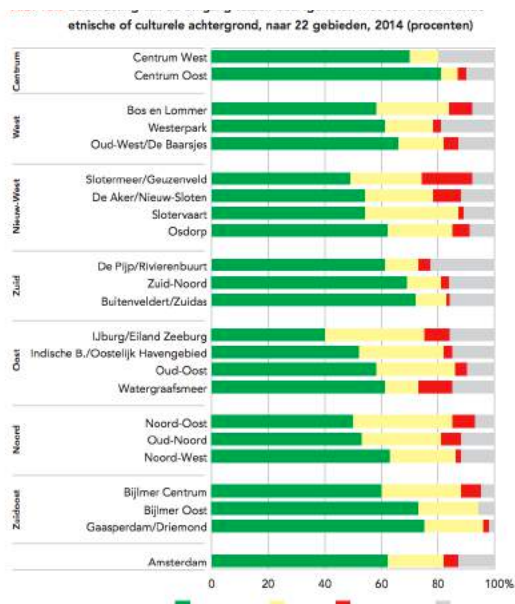
Afb. 13.8 Wekelijks contact met de burens, 2012 en 2014 (procenten)



Afb. 13.18 Objectieve Veiligheidsindex en onderliggende deelelementen voor Amsterdam, 2013 en 2014



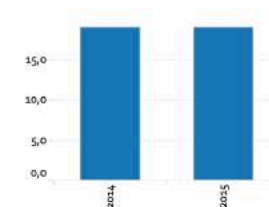
bron: Veiligheidsindex Amsterdam-Amstelland



Maak een selectie. Vul altijd alle velden in.

1. Thema: Leefbaarheid 2. Indicator: % Overlast 3. Schaalniveau: Wijken 4. Jaar: (Al)

5. Deelgebied voor grafiek & tabel: K24 Oude Pijp



	Oude Pijp	Amsterdam
2014	13,0	16,0
2015	19,0	16,0

Legenda
Null
Indicator: % Overlast
Bron: Veiligheidsmonitor

DESKRESEARCH

Deskresearch Gerard Douplein:
Artikel 1:

December/Januari 2008/2009

De Pijp wordt steeds meer onderdeel van het centrum van Amsterdam. Daardoor komt er meer publiek naar de buurt en daarmee meer overlast. De buurtbewoners dreigen daardoor het kind van de rekening te worden. Ze hebben zich georganiseerd in de bewonersgroep 'Stop overlast Gerard Douplein'.

"De balans op het plein is zoek. In de zomer staan honderden mensen op het Gerard Douplein, een pleintje dat nooit is ontworpen voor deze aantallen bezoekers, ook akoestisch niet. Het lijkt dan wel iedere dag koninginndag. Het is niet alleen de hoeveelheid mensen, maar ook de combinatie met muziek, vooral de beats, die dreunen tot diep in de nacht door. Het zijn kleine cafés aan het Gerard Douplein, waar de bezoekers dicht op elkaar staan, veel drinken en de muziek hard staat. Als de bezoekers naar buiten gaan zijn ze doof en klinken hun stemmen luid. Eigenlijk zou de voordeur naar de cafés de hele nacht dicht moeten zijn, maar vaak staan die toch open." Wat is het gevolg van de geluidsoverlast? "De bewoners aan het plein slapen slecht en de volgende dag presteren ze minder op hun werk. Sommigen proberen een andere woning te vinden, maar die vind je niet zomaar."

De bewoners: Ons doel is het plein weer aantrekkelijk te maken voor de hele gemeenschap en niet alleen voor de grote groep die zich hier wil vermaken, zonder zich verantwoordelijk te voelen voor anderen in de buurt.

Bron: http://wijkcentrumceintuur.nl/fileadmin/_migrated/content_uploads/pijpkrant_dec_08.pdf

The screenshot shows a website for 'KONINGSdag GERARD DOUPLEIN 2016' created with Zitecraft. The header includes the title and date: 'KONINGSdag GERARD DOUPLEIN 2016 | WOENSDAG 27 APRIL 2016 12:00 | HET PAARDJE'. Below the header is a Zitecraft logo and a promotional message: 'LET OP: Deze voorbeeld website is in slechts 1 minuut gemaakt met Zitecraft. Maak zelf een site die altijd up-to-date is met social media content en hoog scoort op Google! Klik hier voor de officiële website.' The main content area features a large, colorful banner for 'KONINGSdag GERARD DOUPLEIN' with '5 BARS' and '1 PARTY' listed. To the right of the banner, the text reads: 'KONINGSdag GERARD DOUPLEIN 2016', 'Start: woensdag 27 april 2016 12:00', and '89 personen gaan'. Below this, a paragraph describes the event: 'Ook dit jaar organiseert het Paardje in samenwerking met Pilsvogel, Brüt de Mer, Bar Mash en Wijnbar Boelen & Boelen een fantastisch feest op het Gerard Douplein om de verjaardag van onze koning ALEX te vieren. Op het plein zijn de barren goed verdeeld en zullen er diverse hapjes te verkrijgen zijn. Van hamburger tot oesters, het is er allemaal! LINE UP: 12:00 - 15:00 The local beat dealer 15:00 - 17:00 Groove selector 17:00 - 20:00 Parker'. At the bottom, there is a link: 'Bekijk dit evenement op Facebook'.

DESKRESEARCH

Artikel 2:

14 Maart 2014

ZUID Stadsdeel Zuid maakte vorige week bekend dat geluidsoverlast van horecabedrijven, inclusief terrassen in Zuid het laagst is in heel Amsterdam. Dat zou blijken uit een pilot-onderzoek van de gemeente Amsterdam. Vooral in De Pijp zou er nauwelijks meer overlast zijn. Maar buurtbewoners die er wonen, betwijfelen dat. De gemeente laat graag horen dat de geluidsoverlast van de horeca daalt in Zuid, maar pakt het terrasbeleid niet aan! In de Pijp hebben we echter een enorm overlast van de terrassen van de horeca. Het is nu al, begin maart, bijna onmogelijk om je op een drukke dag te begeven naar de markt.

Bron: <http://www.dichtbij.nl/amsterdam-zuid/regionaal-nieuws/artikel/3425272/bewonersbetwijfelen-bericht-geluidsoverlast-in-zuid.aspx>

Artikel 3:

19 Mei 2016:

In de Pijp wordt vaak gezelligheid gezocht door het uitgaanspubliek van Amsterdam. Deze gezelligheid brengt helaas overlast met zich mee voor de omwonenden. De gemeente zet handhaving in, plaatst terraspinnen en er lopen flex-teams rond die zo snel mogelijk op acute klachten reageren. Omdat er geen capaciteit om 24 uur per dag overal gelijktijdig te handhaven, wordt ook naar andere manieren gezocht om de overlast aan te pakken.

Tijdens deze workshop zoomen we in op de horecaoverlast op het Gerard Douplein. We gaan aan

tafel om te brainstormen over mogelijke alternatieve manieren dan handhaving om de horecaoverlast te verminderen. Samen analyseren we het probleem en het concrete gedrag. We kijken naar mogelijke factoren die het ongewenste gedrag in de hand spelen en proberen interventies te bedenken om deze factoren te beïnvloeden

Bron: <http://hallodepijp.nl/get/9986/1794/g250-workshop-handhavinggedragsbe%C3%AFnvloeding-?netwerk=true>

DESKRESEARCH

Artikel 4:

3 Juni 2014:

In verband met een **overval** op een winkel aan het Gerard Douplein in De Pijp is de politie op zoek naar een zwarte Opel Astra Station.

Volgens de politie liepen drie mannen de winkel binnen en bedreigden ze het enige aanwezige personeelslid. Ze zijn er in een zwarte Opel Astra vandoor gegaan, er is een onbekend bedrag buitgemaakt. Het personeelslid is niet gewond geraakt bij de overval.

Bron: <http://www.at5.nl/artikelen/128766/drie-mannen-roven-geld-uit-winkel-gerard-douplein>

Artikel 5:

14 Februari 2013

De geluidsoverlast voor bewoners op het Gerard Douplein in Zuid wordt veroorzaakt door slechts enkele cafés. Stadsdeelvoorzitter Paul Slettenhaar is laaiend en deelt een gele kaart uit aan de eerstvolgende kroeg die zich niet aan de geluidsafspraken houdt.

Bron: http://www.telegraaf.nl/dft/ondernemen/21295893/_Gele_kaat_voor_lawaaikroegen_.html

Artikel 6:

16 December 2015

Bestrijding criminaliteit Extra aandacht gaat uit naar de effecten van de toegenomen drukte en de komst van de Noord/Zuidlijn op de criminaliteit. Met name in het uitgaansgebied – Marie Heinekenplein, Gerard Douplein en omgeving – zal op creatieve wijze voorlichting worden gegeven over onder meer zakkenrollerij en geweld.

Bron : file:///Users/melanie/Downloads/gebiedsplan_prb-def_web2.pdf

HET PROBLEEM

Inmiddels hebben we een probleem gevonden dat we gaan proberen te verbeteren op het Gerard Douplein. Als eerste instatie kwam er tijdens de 2e keer dat we interviews op het plein gingen houden heel duidelijk naar voren dat de fietsen voor de meeste problematiek zorgen. Wat wij na verdere observatie heel duidelijk vonden was dat de plek waar de fietsen op het plein staan niet goed benut worden. Verder is het doordat het zo rommelig is moeilijk te zien waar je je fiets wel kwijt kan.

DE DESIGN CHALLENGE

Bij het probleem zijn de grootse stakeholders: bewoners, gemeente en mensen in de horeca. Al deze stakeholders willen allemaal het zelfde en dat is het fiets probleem verhelpen. Alleen zij hebben ook hun eigen wensen die niet altijd overeen komen.

De bewoners willen een leeg plein hebben waarbij ze makkelijk kunnen lopen, daarnaast moeten fiets overlast makkelijk en simpel te melden zijn.

De mensen van de horeca willen juist gasten in hun café of restaurant en dit betekent juist meer fietsen. Wat zij willen is juist meer ruimte voor de fietsen en waarbij gasten deze geordend kunnen plaatsen.

Voor de designer is het belangrijk om de wensen van verschillende stakeholders in gedachten te nemen. Voor ons is de design challenge dus ook: Hoe kunnen wij een interactieve oplossing bedenken die er voor zorgt dat de fietsen geen obstakel voor de bewoners zijn, maar dat er toch een plek komt waar de fietsen kwijt kunnen.

DE PRODUCT VISIE

Wat we willen bereiken met ons product is een afname van de huidige overlast bij de bewoners van het plein. Het product moet aansluiten bij zoveel mogelijk wensen van de bewoners. Ook moet het product positief ontvangen worden door de overlastgevers. Als de overlastgevers zien dat het product op een positieve manier omgaat met de overlastgevers zullen ze sneller geneigd zijn om zich netjes te gedragen.

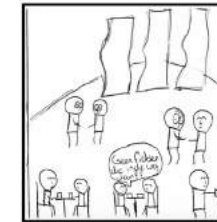
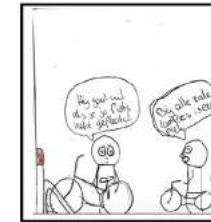
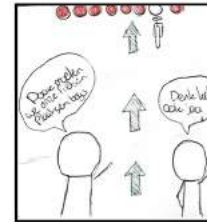
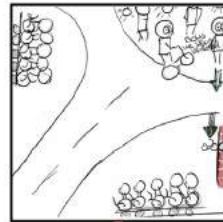
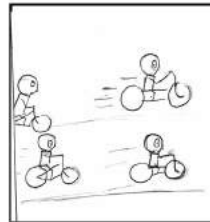
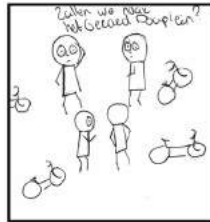
Ook moet het product aansluiten bij de wensen van de gemeente van Amsterdam. Het moet genoeg data versturen naar bewoners en naar de gemeente zodat iedereen altijd overal inzicht heeft in de situatie.

CONTENT-GOAL-MATRIX

Doelgroep	Gewenste actie	Boodschap/info	(mogelijke)Vorm	KPI's
Overlastgever: Iedereen met een fiets.	Fietsen niet buiten de aangewezen fiets plekken zetten.	Fietsen op de aangewezen plekken kwijt kunnen.	Informatie borden bij de fietsenstallingen.	Aantal verwijderde fietsen buiten de aangewezen plekken.
	Fietsen niet buiten de aangewezen fiets plekken zetten.	Fietsen op de aangewezen plekken kwijt kunnen.	Applicatie waarbij je kan zien waar er nog plek is voor je fiets.	Aantal keer dat de applicatie gedownload is.
	Fietsen niet buiten de aangewezen fiets plekken zetten.	Fietsen op de aangewezen plekken kwijt kunnen.	IOT device die aangeeft of er nog plaats is of de persoon wijst naar een plek voor zijn/haar fiets.	Aantal verwijderde fietsen buiten de aangewezen plekken
Ongemak belevers: Omwonende van het plein.	Minder fietsen in de weg, dus op de stoep of op het looppad.	Melden van fietsoverlast is nodig.	Website of applicatie waarop je overlast kan doorgeven aan de gemeente.	Aantal meldingen die binnenkomen over de fietsen.
Omwonende van het plein.	Minder fietsen in de weg, dus op de stoep of op het looppad.	Melden van fietsoverlast is nodig.	Website of applicatie waarop je overlast kan doorgeven aan de gemeente.	Aantal verwijderde fietsen.
Horeca.	Minder fietsen rondom het terras.	Melden van fietsoverlast is nodig.	Website of applicatie waarop je overlast kan doorgeven aan de gemeente.	Aantal meldingen die binnenkomen over de fietsen.
Horeca.	Minder fietsen rondom het terras.	Melden van fietsoverlast is nodig.	Website of applicatie waarop je overlast kan doorgeven aan de gemeente.	Aantal verwijderde fietsen.
Leveranciers	Minder fietsen op de stoep zodat er sneller gelaad en gelost wordt.	Melden van fietsoverlast is nodig.	Smartphone met mobiele website of app waarop je de overlast kan aangeven.	Aantal meldingen die binnenkomen.
Aanpakkers	Direct zien waar de fietsen niet op hun plaats staan.	Melding van als er een overlast klacht binnenkomt.	Smartphone of desktop waarop de melding binnenkomt met foto.	Aantal meldingen die binnenkomen.
	Direct zien waar de fietsen niet op hun plaats staan.	Melding van als er een overlast klacht binnenkomt.	Smartphone of desktop waarop de melding binnenkomt met foto.	Aantal verwijderde fietsen.
Beleidsmakers: Gemeente	In de gaten houden of er daadwerkelijk fietsen verwijderd worden.	Het aantal meldingen en het aantal verwijderde fietsen.	Website waarop deze gegevens kunnen worden ingezien.	Percentage verwijderde fietsen tegenover het aantal klachten dat binnenkomt.

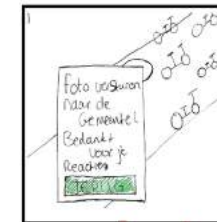
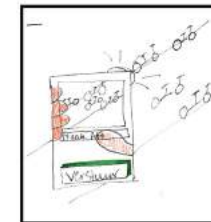
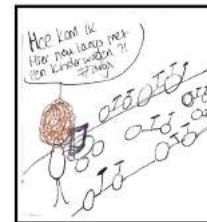
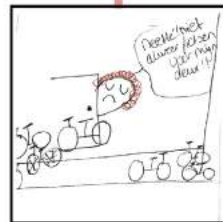
SERVICE BLUEPRINT

Overlastgever



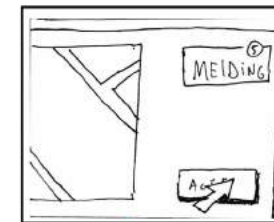
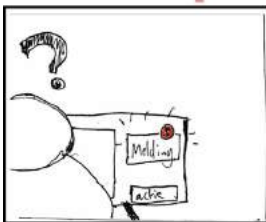
Media

Overlastbelever



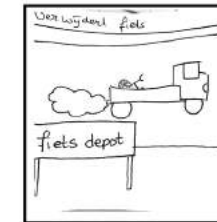
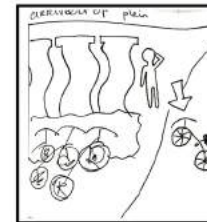
Media

Beleidsmakers



Media

Aanpakkers



Media

PERSONA OVERLAST ERVAARDER



“Live love laugh. Hou van het leven en het zal van jou gaan houden.”

NAAM:	Annemarieke Verkerk
LEEFTIJD:	30 jaar
BEROEP:	Huisarts
STATUS:	Getrouwd
WOONPLAATS:	Amsterdam
WIJK:	De Pijp, Gerard Douplein
PERSOONLIJKHEID:	Rechtvaardig Zachtaardig Behulpzaam Sociaal

MOTIVATIE

Annemarieke woont zo'n 3 jaar aan het Gerard douplein. Ze werkt in Amsterdam en vanuit het Gerard douplein is alles binnen handbereik. Ze zijn hier gaan wonen, omdat de man van Annemarieke een baan kreeg in Amsterdam. Daarnaast was het voor Annemarieke makkelijk om in Amsterdam een baan als huisarts te vinden. Ze kozen voor het plein, omdat ze de gezelligheid op kan zoeken als ze daar zin in heeft. Daarnaast is alles binnen handbereik en hoeft ze nooit verweg voor boodschappen.

DOELEN

- Annemarieke wilt graag meer tijd met haar kindje doorbrengen aangezien ze net een half jaar geleden moeder is geworden.
- Annemarieke wilt nog veel zien van de wereld samen met haar man en kind.
- Annemarieke wilt zich meer inzetten voor het plein samen met haar andere buurtgenoten.

FRUSTRATIES

- Annemarieke irriteert zich aan het rommeltje op het pleintje.
- Annemarieke vindt het erg vervelend dat fietsen niet goed geparkeerd worden, waardoor ze bijna niet uit de voordeur kan komen om samen met haar kindje boodschappen te gaan doen.

PERSONA OVERLAST GEVER



"Believe in your flyness conquer your shyness."

NAAM:	Pablo Weekend
LEEFTIJD:	23
BEROEP:	Pathe medewerker
OPLEIDING:	HBO Communicatie
WOONPLAATS:	Amsterdam Zuid
PERSOONLIJKHEID:	Gezellig Sociaal Strijdlustig Vastberaden

MOTIVATIE

Pablo zit in zijn tweede jaar van het de opleiding Communicatie aan de HvA. Hij moet nog 2 jaar om zijn diploma te behalen. Hij doet zijn stinkende best om zijn diploma in die 4 jaar tijd. Hij werkt bij Pathe City op het Leidseplein. Hij werkt meestal in de avond zodat hij na school direct door kan gaan naar het werk. Hij houdt van gezelligheid met zijn vrienden. Ze gaan vaak naar het Gerard Douplein om daar wat te eten en te drinken. Hij probeert dit vaak te doen want hij vindt ene goeie vriendschap heel belangrijk. Hij rijst altijd met de fiets omdat het alles lekker dichtbij is en is dan niet afhankelijk van het openbaar vervoer.

DOELEN

- Pablo wil graag zijn HBO diploma behalen.
- Pablo wil zich ontwikkelen tot een journalist.
- Pablo probeert elke week met zijn vrienden af te spreken.

FRUSTRATIES

- Pablo vindt het heel irritant dat er niet genoeg plekken zijn voor fietsen.
- Pablo vindt het vervelend dat fietsen vaak omvallen en de parkeerplekken blokkeren.

PERSONA BELEIDSMAKER



"Betere buurt zorgt voor rust."

NAAM:	Robert Bouwman
LEEFTIJD:	36
BEROEP:	Gemeente Analist
STATUS:	Getrouwd
WOONPLAATS:	Amsterdam
WIJK:	Buiksloot
PERSOONLIJKHEID:	Rationeel Analystisch Rustig

MOTIVATIE

Robert Bouwman heeft al zijn hele leven in Amsterdam gewoond. Hij weet hoe het is om niet op de stoep te kunnen lopen vanwege de fietsen. Hij is daarom bij gemeente Amsterdam gaan werken om buurten in Amsterdam beter te maken.

DOELEN

- Analyse maken van Amsterdam.
- Klachten verhelpen.
- Mensen te rust stellen.

FRUSTRATIES

- Irriteert zich aan de klachten die op het plein te zien zijn. Het geeft direct een ongeorganiseerde visie van het plein.
- Weet hoe het is om niet normaal op de stoep te kunnen lopen

PERSONA AANPAKKER



“Een dag niet gelachen is een dag niet geleefd”

NAAM:	Gerard van der Spek
LEEFTIJD:	43 jaar
BEROEP:	Handhaving gemeente Amsterdam
STATUS:	Getrouwd
WOONPLAATS:	Amstelveen
PERSOONLIJKHEID:	Humoristisch Vriendelijk Behulpzaam Team player

MOTIVATIE

Gerard zit al 20 jaar bij de handhaving. Hij woont met zijn vrouw en 2 kinderen in Amstelveen. Dit is goedoper en rustiger wonen dan in het altijd drukke Amsterdam. Gerard zou alleen niet ergens anders dan in Amsterdam willen werken omdat er altijd wel iets te beleven valt. Gerard houdt van mensen en is een echt gezelligheids dier. Daarom geniet hij ook zo van zijn werk als handhaver. Gerard vindt het fijner om mensen te helpen en ze te waarschuwen dan om ze een bekeuring te geven.

DOELEN

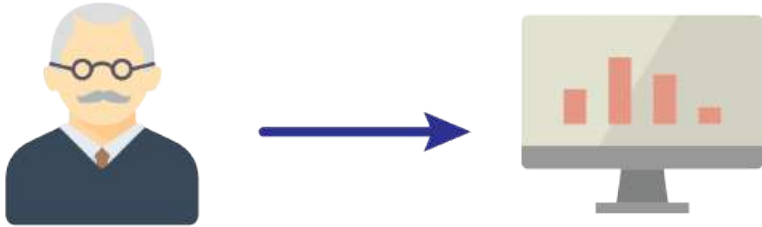
- De wereld op zijn manier een stukje leuker maken.
- Zijn kinderen op een verantwoordelijke manier opvoeden, zodat ze zich altijd bewust zijn dat hun acties consequenties kunnen hebben.
- Nog jaren genieten van zijn werk als handhaver.
- Gezond oud worden.

FRUSTRATIES

- Gerard vindt het erg vervelend als mensen niet luisteren naar zijn waarschuwing en hij ze daardoor een bekeuring moet geven.
- Dat mensen lak hebben aan de regels waardoor andere mensen er overlast door ervaren.
- Gerard vindt het vervelend als het regent omdat hij voornamelijk buiten werkt.

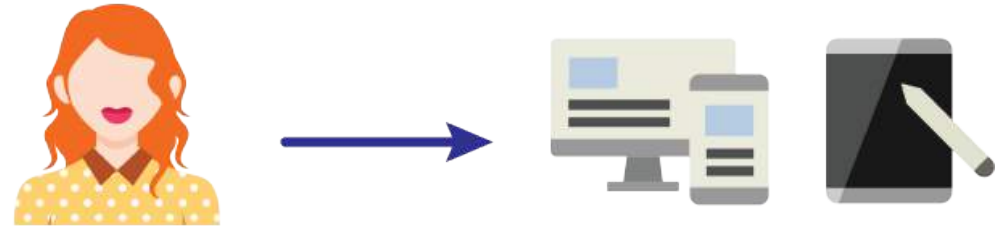
DEVICE ONDERZOEK

1. Gemeente



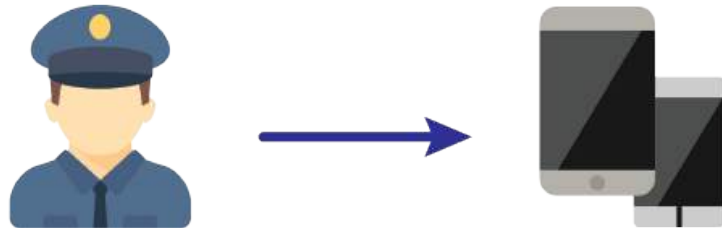
De beleidsmakers gebruiken desktops.

4. Bewoner



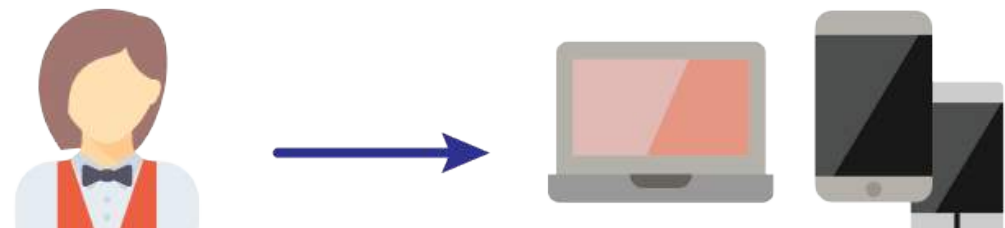
De bewoners gebruiken een desktop, een smartphone of een tablet, of allemaal.

2. Aanpakker



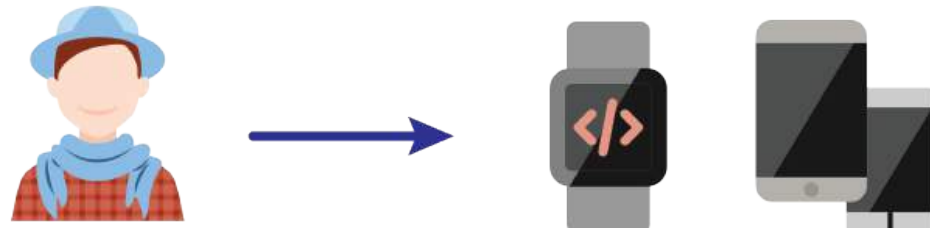
De aanpakkers gebruiken smartphones.

5. Horeca



Horeca gebruikt of een smartphone of een laptop.

3. Overlast gever

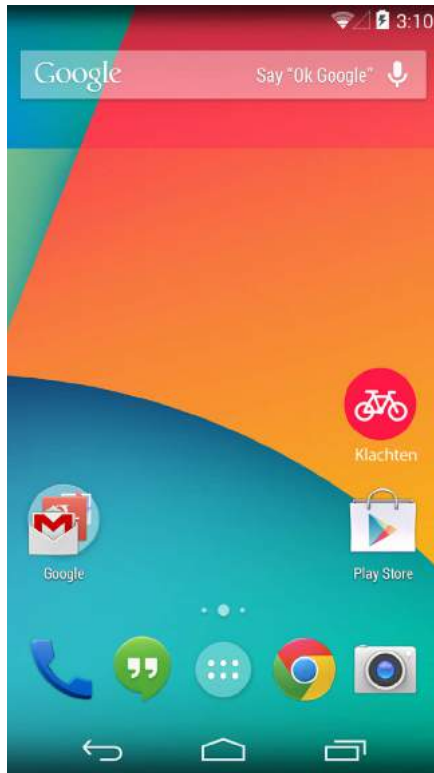


De overlast gever gebruikt een smartphone of een smartwatch.

CONTENT BEWONERS & HORECA

Via deze serie schermen kunnen omwonende en horeca klachten indienen over fietsen die in de weg staan. Deze komen bij de gemeente terecht.

Scherf 1



Scherf 2

A screenshot of the "Klachten" app form for reporting a bicycle complaint. The form has a blue header with a bicycle icon and the text "GEMEENTE AMSTERDAM". Below the header, there are four input fields: "NAAM" (Name), "OPMERKING" (Remark), "FOTO" (Photo), and "LOCATIE" (Location). Each field has a small icon to its left: a person for "NAAM", a speech bubble for "OPMERKING", a camera for "FOTO", and a location pin for "LOCATIE". At the bottom right of the form is a red button labeled "VERSTUUR" (Send).

Scherf 3

A screenshot of the "Klachten" app form showing a filled-out complaint. The "NAAM" field is filled with "Gerard Dou". The "OPMERKING" field contains the text "Deze fiets staat hier al een tijdje. Ik kan met mijn kinderwagen er niet langs." The "FOTO" field shows a photograph of a white bicycle with orange handlebars parked on a sidewalk. The "LOCATIE" field is empty. At the bottom right of the form is a red button labeled "VERSTUUR" (Send).

Scherf 4

A screenshot of the "Klachten" app form showing a filled-out complaint. The "NAAM" field is filled with "Gerard Dou". The "OPMERKING" field contains the text "Deze fiets staat hier al een tijdje. Ik kan met mijn kinderwagen er niet langs." The "FOTO" field shows a photograph of a white bicycle with orange handlebars parked on a sidewalk. The "LOCATIE" field is filled with "Gerard Douplein 746". At the bottom right of the form is a red button labeled "VERSTUUR" (Send).

CONTENT BEWONERS & HORECA

Scherf 5

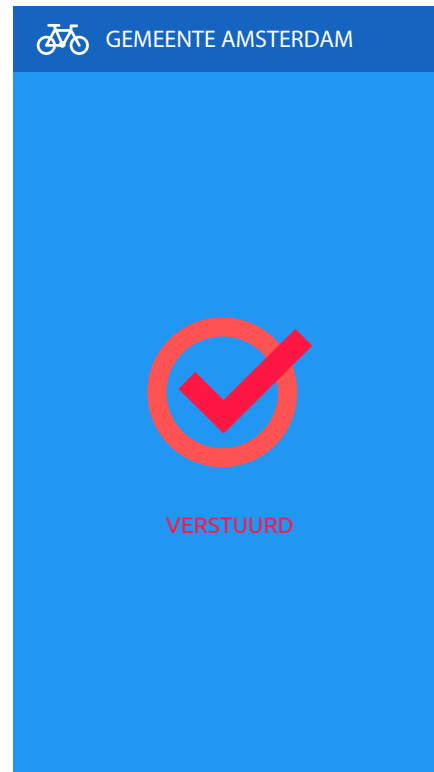
 GEMEENTE AMSTERDAM

Weet je het zeker?

ANULEREN

VERSTUUR

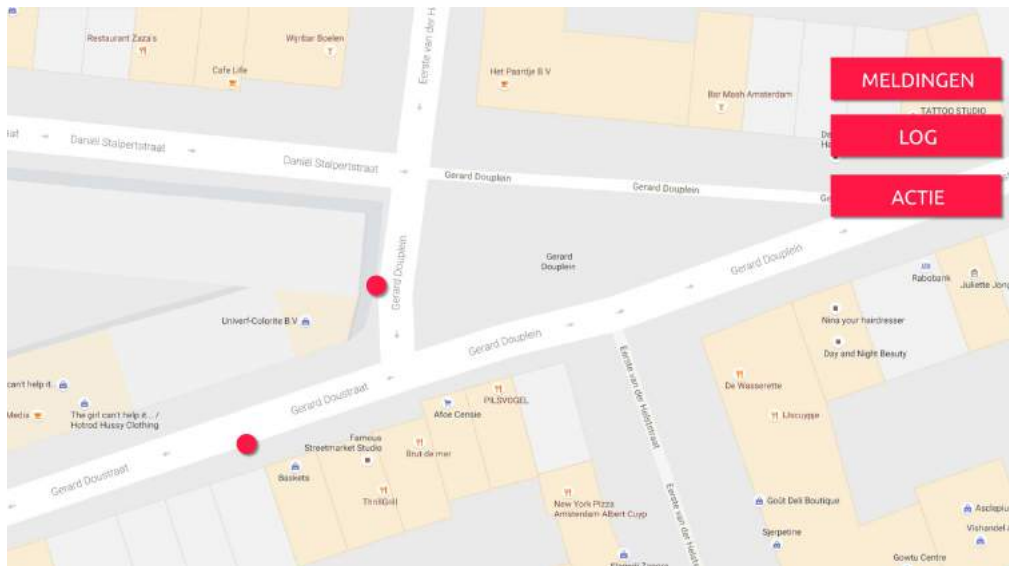
Scherf 6



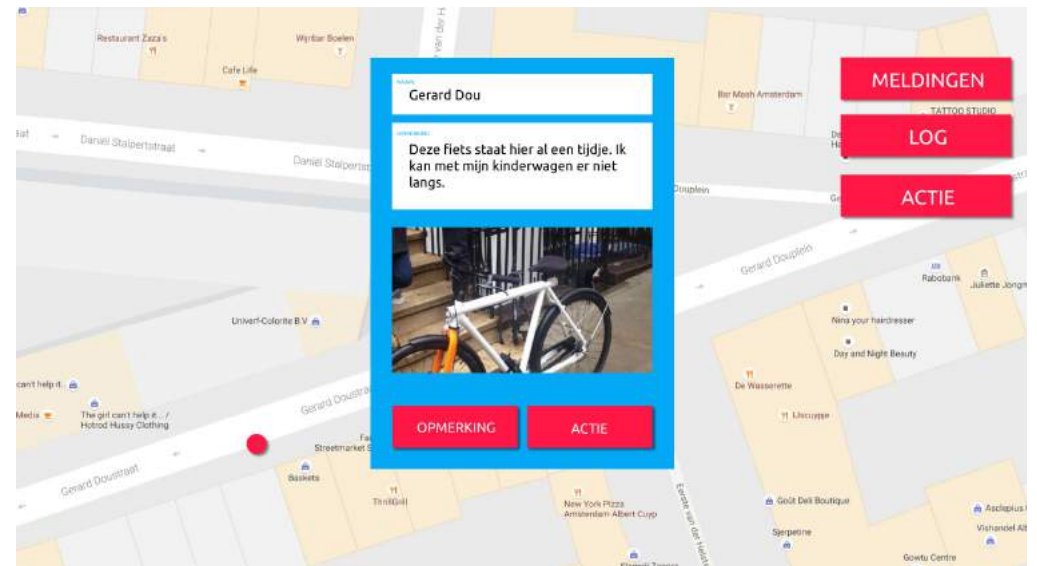
CONTENT GEMEENTE

Op deze schermen komen de klachten binnen bij de gemeente. Ze kunnen op de kaart zien waar de klacht is en ze kunnen via actie een aanpakker naar de desbetreffende locatie sturen. Een rode stip is een nieuwe melding en een groene stip is een melding waar de gemeente iemand op af gestuurd heeft.

Scherf 1

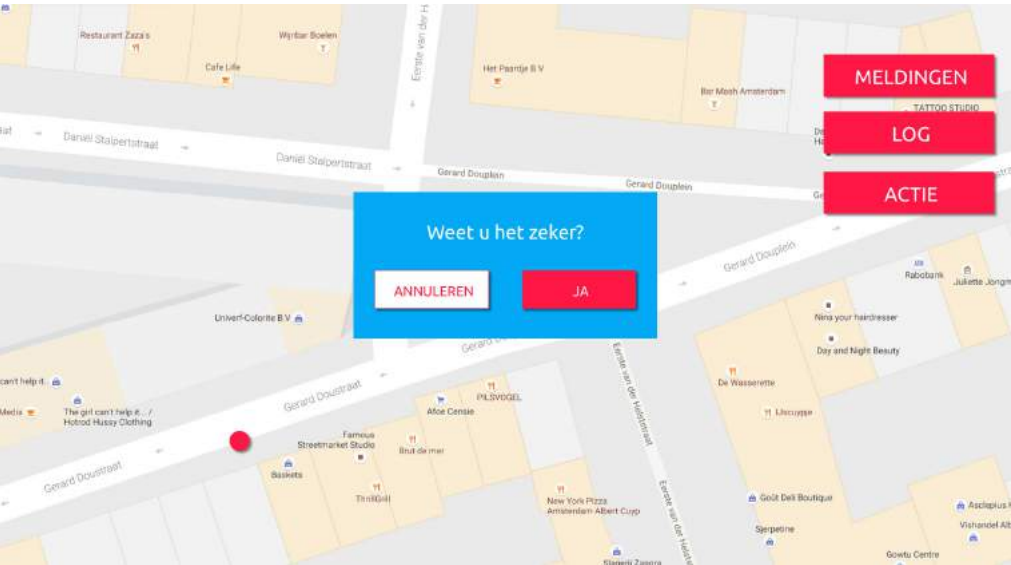


Scherf 2

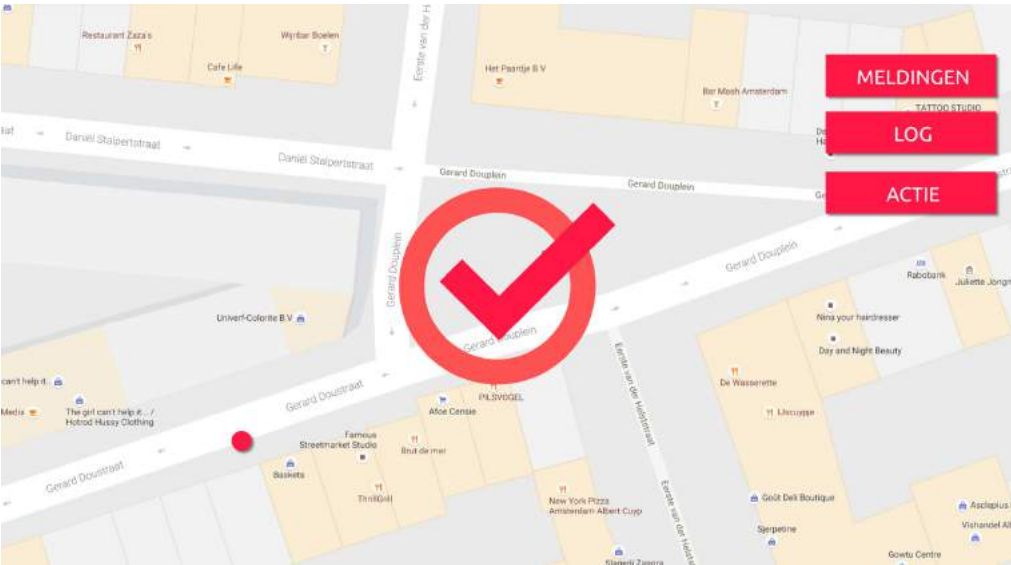


CONTENT GEMEENTE

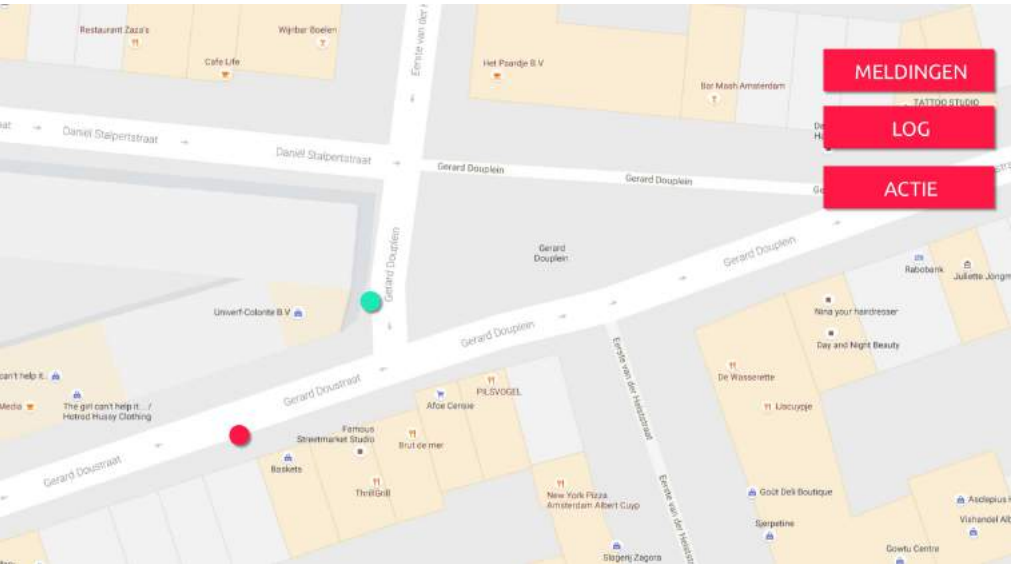
Scherf 3



Scherf 4



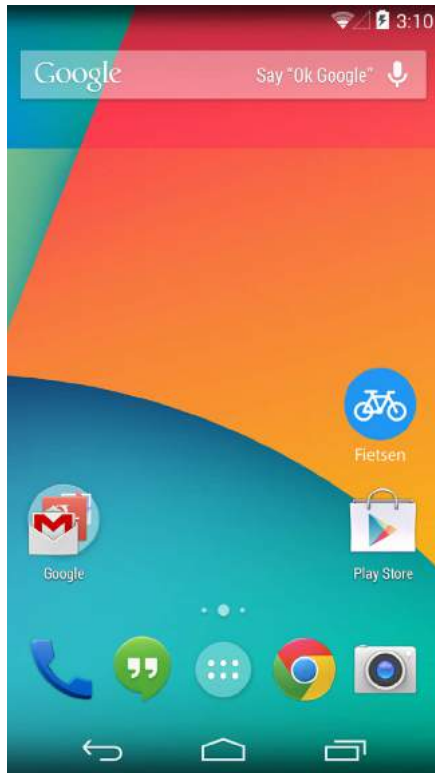
Scherf 5



CONTENT OVERLAST GEVER

De overlast geveer kan via een smartphone app heel gemakkelijk zien waar er nog plek is op het pleintje dmv een vergelijkbaar systeem als PokemonGo. De informatie waar de vrije plekken zijn komen van ons IoT device. Die geeft vrij plekken door naar de app.

Scherf 1



Scherf 2




Scherf 3



CONTENT AANPAKKER

De aanpakker, in dit geval de handhaving, kan hier zien waar er een actie is aangegeven door de gemeente. Ze kunnen alle informatie bekijken en dan naar de plek gaan waar de melding vandaan komt om het op te lossen. Ze kunnen ook aangeven wanneer ze de klacht hebben opgelost.


Scherf 1

 GEMEENTE AMSTERDAM

Kees de Brooder

Jan Abbing

Scherf 2

 GEMEENTE AMSTERDAM

Gerard Dou

Kees de Boorder

Jan Abbing

Scherf 3

 GEMEENTE AMSTERDAM

Gerard Dou

OPMERKING:
Deze fiets staat hier al een tijdje. Ik kan met mijn kinderwagen er niet langs.

FOTO


LOCATIE
Gerard Douplein 746

Annuleer


OPGELOST

Scherf 4

 GEMEENTE AMSTERDAM

Gerard Dou

OPMERKING:
Deze fiets staat hier al een tijdje. Ik kan met mijn kinderwagen er niet langs.

FOTO


LOCATIE
Gerard Douplein 746

Annuleer

OPGELOST