

Advisering
publieksdeel nieuwe
huisvesting
Gemeentelijke Sociale
Dienst Amsterdam

Amsterdam, juni 1994
Paul van Someren
Hein Stienstra
Tobias Woldendorp

Inhoudsopgave

	Pagina
1 Algemeen	1
2 Verzoek	2
3 Inspectie	3
4 Aandachtspunten rond het publieksdeel	4
5 Programma van eisen van de GSD	5
6 Knelpunten organisatie en inrichting	6
7 Standaard aanpak	7
8 Integrale aanpak	8
9 Advies inrichting publieksdeel aan de hand van schetsen	9
10 Samenvatting	11

1 Algemeen

De Gemeentelijke Sociale Dienst rayon Bos en Lommer Amsterdam gaat binnenkort verhuizen naar een kantoorgebouw aan de Raadhuisstraat 15. In dit circa 90 jaar oude stijlvolle pand wordt door de GSD de gehele tweede verdieping gehuurd.

Het gebruik van de overige verdiepingen is van geheel andere aard, en valt onder de categorie 'non-profit' met bijvoorbeeld projecten voor kansarme (allochtone) jongeren alsmede een kantoor van het arbeidsbureau.

Tot de GSD-activiteiten op voornoemd adres behoren contacten met cliënten in verband met aanvragen van sociale voorzieningen en/of mutaties in dit verband. Men heeft daartoe intern bij de GSD definitief een gedeelte van deze verdieping de bestemming publieksruimte gegeven.

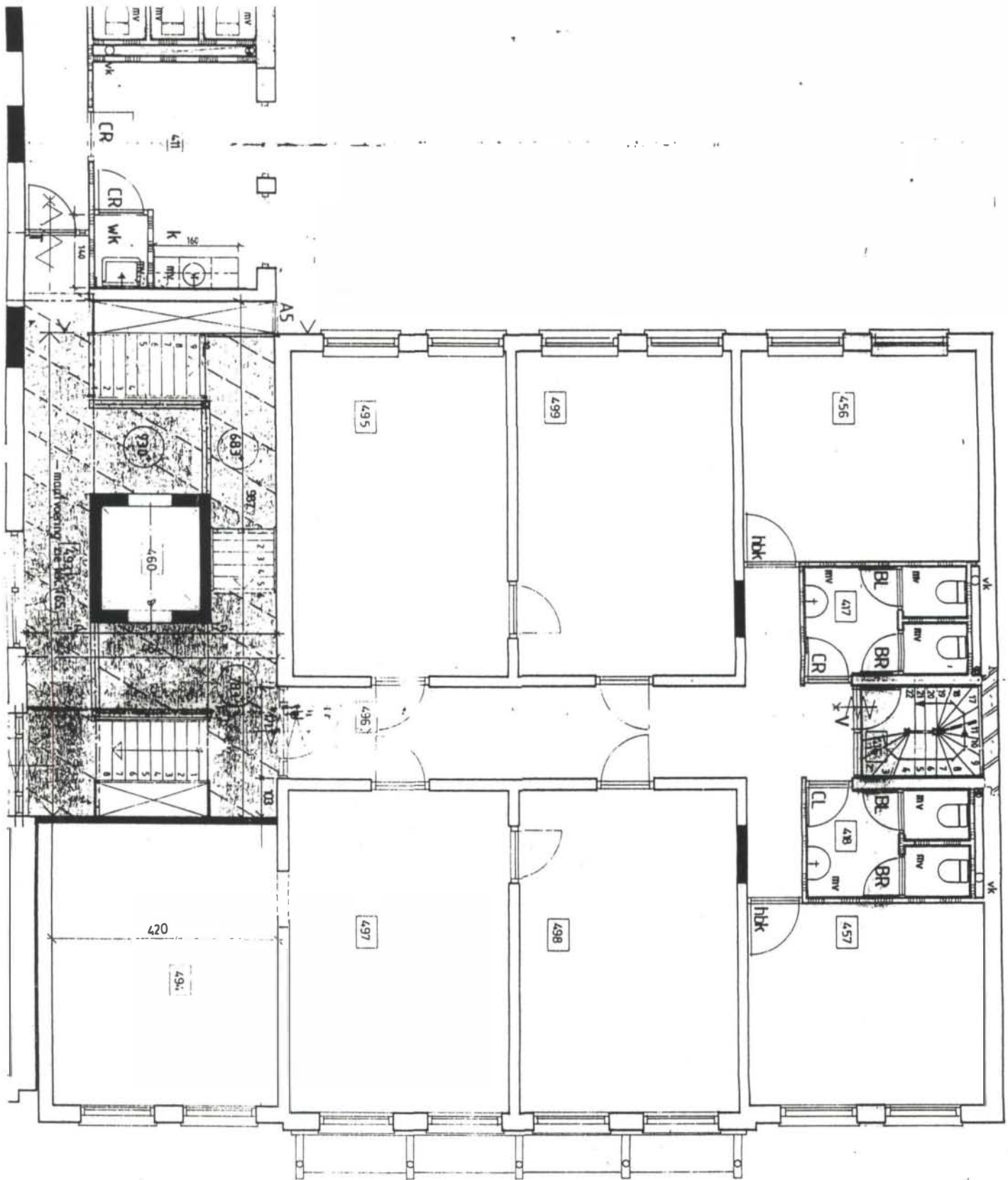
De bedoeling is dat in de contacten met het publiek - nadrukkelijker dan voorheen - naar een klantvriendelijk benadering wordt gestreefd, waarbij er vanuit wordt gegaan dat routing, inrichting en sfeer van het 'publieksdeel' een belangrijke bijdrage kunnen leveren.

Algemeen bekend is dat de contacten tussen een sociale dienst soms kunnen uitmonden in een agressieve sfeer, en soms in (pogingen tot) het toebrengen van vernielingen en/of lichamelijk letsel, hetgeen vaak weer psychisch letsel met zich meebrengt.

2 Verzoek

De GSD verzocht DSP mee te denken over een nadere invulling van de inrichting van de publieksruimte, en hen op zeer korte termijn te adviseren in de vorm van (ontwerp-)ideeën, alsmede het 'verdedigen' daarvan binnen de GSD/Amsterdam in de vorm van een 'presentatie'.

Het is van belang dat in dit stuk gekeken is vanuit de optiek van de agressiepreventie en dat de beeldvorming die hieruit voortvloeit naast de inrichtingsvoorstellen bij de totstandkoming van de plannen gelegd moeten worden.



TEKENING 1
OVERZICHTSPLATTE GROUND
SCHAAL 1:100

3 Inspectie

Op 14 juni j.l. nam DSP op het adres Raadhuisstraat 15 de situatie in ogenschouw in aanwezigheid van de heer J.de Jong arbeidscoördinator ARBO van de Algemene Dienst van de GSD. Het bleek hier een gecompartmenteerd deel van de tweede verdieping te betreffen met aansluitingen op noodtrappenhuis en hoofdtrappenhuis met lift. Dit verdiepingsdeel omvat een gang met 7 kamers en 2 nieuwe toilet-groepen (zie situatieschets tekening 1).

De kamers zijn voorzien van vloerbedekking, systeemplafonds met TL-verlichting, 220V- en telefoon-aansluitingen. Het verfwerk is in moderne, maar niet harde kleuren uitgevoerd en ziet er 'als nieuw' uit.

In de gang valt op dat de relatief zware en grote deuren naar buiten (= gangzijde) draaien en dat het lichtniveau (TL) laag is.

Op de vraag hoeveel wachtende mensen er verwacht konden worden vertelde de heer de Jong, dat omdat er met afspraken gewerkt wordt het aantal wachtenden relatief laag zal zijn. Uitgegaan mag worden van een daggemiddelde van 10, terwijl incidenteel door bijzondere omstandigheden het aantal wel eens op kan lopen tot 25. Het blijft tenslotte Amsterdam centrum. Om die reden moet er in ieder geval van voldoende wachtgelegenheid uitgegaan worden. Dit om te voorkomen dat er mensen teruggestuurd moeten worden of dat men gaat hangen op plekken waar dit vermeden dient te worden (denk aan het trappenhuis).

Bij de centrale entree van het gebouw op de begane grond bevindt zich in de hal een glaswand (gehard glas zonder kaders) met intercom en bellenbord voor de diverse huurders. De volglasdeur kan op afstand worden geopend, maar ook met een drukknop direct achter deze deur voor mensen die het pand willen verlaten.

Vóór de glaswand in de hal is nog een portiersloge met 'loket' die (vooralsnog) alleen bestemd is voor (bezoekers van) de huurders op de begane grond. Het ligt in de bedoeling dit uit te breiden naar een algemeen eerste meldpunt voor het hele gebouw.

Tijdens de inspectie was het een 'levendig geheel' met groepen jongeren in het trappenhuis en rond voornoemde glaswand, waarbij de volglasdeur ondanks de dranger soms langere tijd open stond. Een 'test' met een druk op de bel van een willekeurige huurder en wat binnensmonds gemompel richting intercom leverde een spontaan openen van de deur op. De lift brengt de bezoeker naar de tweede verdieping.

De verdieping is duidelijk opgedeeld in drie elementen, te weten het klassieke, sijk ogende deel aan de Singelzijde, de nieuwe vleugel waarin de publiekgerichte activiteiten gedacht zijn en het trappenhuis. De laatste valt te zien als een intermediair, waarin de sprong van een halve verdieping wordt opgelost.

Bij een voorstudie op papier leek er naast de mogelijkheid in de voorbestemde vleugel het publiek te ontvangen een andere optie te zijn. Deze kwam neer op het deels situeren in het aan de andere zijde van de lift gelegen gedeelte. Bij ons bezoek aan de lokatie kwamen we na ampel beraad tot de conclusie van deze optie verder af te zien. Bij gedeeltelijk gebruik zou de eenheid in architectuur sterk verstoord worden.

4 Aandachtspunten rond het publieksdeel

Uit de inspectie bleek verder dat er een aantal knelpunten in het hoofd-trappenhuis en het trappenhuis met nooduitgang is.

Deze zullen in samenhang met het publieksdeel worden opgelost. We noemen hier de volgende knelpunten.

hoofd-trappenhuis;

het hoofd-trappenhuis is zeer onveilig voor kinderen. De spijlenhekjes (dunne spijlen in roestvrij staal) verleiden tot klimmen en gebruik als speelwerktuig, met overal (door het gehele trappenhuis) het direct aanwezige risico van een vrije val tot op de begane grond. Voor nog kruipende kinderen ligt dit risico nog hoger, aangezien de eerste (horizontale) spijl zich ca.30 cm boven het vloeroppervlak c.q. de traptreden bevindt.

De spijlen langs de trappen zouden dan ook om spelende kinderen te beschermen voorzien moeten worden van bijvoorbeeld slagvast glas of polycarbonaat. Een andere optie zou zijn op niveau bijvoorbeeld (horizontaal) strekmetaalroosters toe te passen om tegemoet te komen aan de veiligheid. Het kinderveiligheidsprobleem dient vooralsnog diepgaand bestudeerd te worden; niet alleen qua wettelijke aansprakelijkheid voor huurder en eigenaar van het gebouw, maar ook voor wat betreft de morele aansprakelijkheid. Alleen een gedeeltelijk afschermen in de buurt van het publieke deel van de GSD moet met klem worden ontraden.

route-aanduiding;

er moet duidelijk aangegeven worden dat, hoewel op de **tweede** verdieping gelegen, de mensen op de **derde** moeten uitstappen om bij de balie te komen. Wellicht kan er een sleutelsysteem in de lift komen zodat je alleen als werknemer op de tweede verdieping eruit kan. Dit om zwerven door het gebouw te voorkomen.

omgeving entree;

het trappenhuis kent een aantal onoverzichtelijke hoeken, die door de immens hoge (holle) muren verstoppingelegenheid biedt aan mensen die zich willen laten insluiten: ogenschijnlijk hebben ze het gebouw verlaten, maar ze verschuilen zich bij de lift en liften mee met een key-cardhouder, die bijvoorbeeld naar het toilet gaat. Een verlaging van de muren, die immers niet dragend zijn of het maken van flinke decoratieve gaten in de constructie maken de ruimten overzichtelijker.

nooduitgang;

de nooduitgang in het trappenhuis aan het eind van de gang in de publiekgerichte vleugel levert nog een potentieel gevaar: ga je hier door naar beneden, dan kom je in de kelder, vervolgens buiten het gezichtsveld van de portier onderlangs naar een liftschacht. Druk je eenmaal in de niet beveiligde lift op de 2 dan kom je ongeveer tegenover de kamer van de directeur uit in het verder alleen met key-cards te bereiken deel voor de staf van de Dienst. (voor oplossingsrichtingen zie onder Adviezen inrichting publieksdeel)

En passant signaleerden we, eenmaal op de noodtrap, één slechts 4 mm dik ruitje, waarachter een plat dak gelegen is: een wel erg inbraakgevoelige plek.

5 Programma van eisen van de GSD

Met voornoemde bestemming van het publieksdeel voor ogen stelt de GSD/Amsterdam de volgende eisen:

1 Gebruik publieksruimte:

- 1.1 6 van de 7 kamers in dubbelfunctie:, spreekruimte en (zoveel mogelijk) compartimenten voor deeltijdwerkers;
- 1.2 per kamer dient bij voorkeur 12m² als spreekruimte te resteren;
- 1.3 1 kamer als receptie met balie en wachtruimte op de gang.

2 Veiligheid:

- 2.1 aangename sfeer;
- 2.2 veiligheid medewerkers GSD;
- 2.3 verantwoorde/positief werkende openheid;
- 2.4 prettige werkplekken;
- 2.5 voorkomen spelende kinderen van cliënten in trappenhuis.

6 Knelpunten organisatie en inrichting

De plattegrond zoals die er ligt aangevuld met de door de heer J. de Jong toege-
lichte aspecten over de wijze waarop men denkt de vleugel in gebruik te nemen
levert een aantal gevoelige punten op:

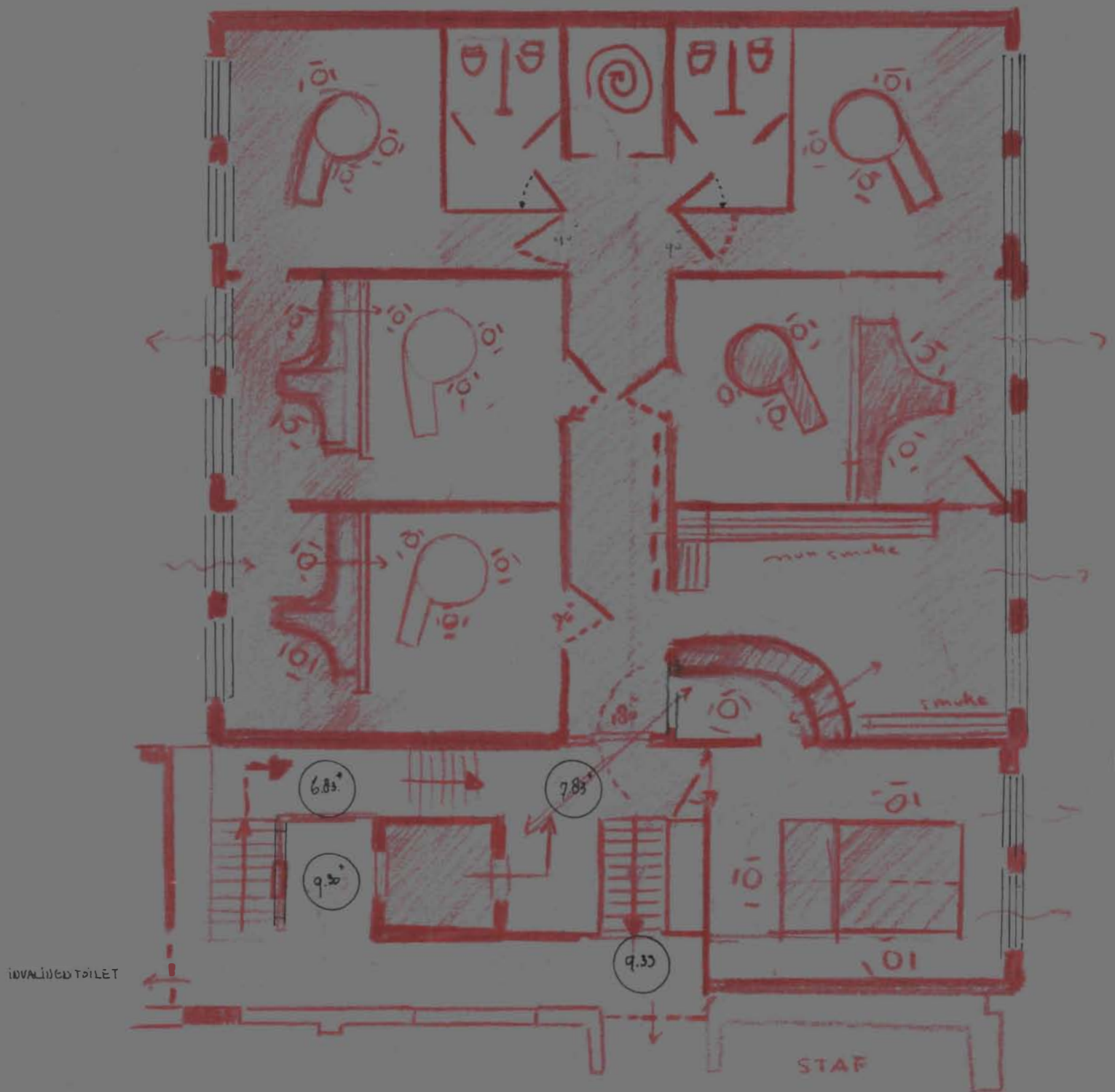
- door de balie in 495 te plaatsen heb je op generlei wijze direct zicht op de entree;
- door de gang als wachtruimte te gebruiken win je weliswaar ruimte, maar het is er donker (zeker als alle deuren dicht zijn), krap, je zit erg dicht tegenover elkaar en de neiging om te gaan zwerven is erg groot. Het hoofd-trappenhuis en wenteltrap bij de nooduitgang worden dan wel erg uitnodigend om even een sigaretje/joint te roken;
- de kamers 456 en 457 zijn uit het zicht; door de aanwezigheid van slechts één deur en een te gering oppervlak om de ruimte zoals de andere te combineren met een werkruimte voor (deeltijd)personeel prima potentiële 'martelkamers';
- de gang is een kwetsbaar element; één kwaadwillend persoon kan door de deur te blokkeren de hele vleugel gijzelen. Door de hoogteverschillen tussen beide afdelingen op de verdieping is een 'binnendoortje' naar de staf (het sjeke deel in de hoger gelegen verdieping) moeilijk te realiseren.

7 Standaard aanpak

Een veelvoorkomende strategie in dit soort aangelegenheden is het risico van agressief verlopende contacten met derden te beperken door compartimentering. De contacten dienen plaats te vinden buiten het gesloten (beveiligd) gebied van het bedrijf. De receptie ondergaat dan meestal hetzelfde lot, op een 'eiland' in de hal 'afgesneden van eigen troepen in vijandelijk gebied' zoals infanteristen dat plegen te zeggen. De inrichting van de spreekkamers is dan meestal 'blind horse proof': hoge brede spreektafels, paniekknop, etc.

De strategie komt dus neer op een consequente fysieke scheiding, met communicatie hulpmiddelen voor het geval dat. Een écht scenario ontbreekt vaak voor dat soort risicovolle momenten, noch dat er vooraf wordt geoefend.

Het risico van niet-beheersbare agressie wordt er in ieder geval niet minder van.



TEKENING 2
 INRICHTINGSSCHETS
 SCHAAL 1:100

8 Integrale aanpak

Het kan anders en beter: uit eerdere studies (onder andere naar bestrijding van agressie op de werkplek te Zwolle, maar ook buitenlandse equivalenten zoals in Australië)¹ kwam naar voren dat strategieën op meerdere terreinen elkaar versterken.

In de gegeven situatie lijkt dit ook zeer zeker toepasbaar. De volgende algemene uitgangspunten zijn hieruit te distilleren en toe te voegen aan de op pagina 5 gestelde eisen:

3 GSD-medewerker:

- 3.1 algemene geschiktheid voor het omgaan met cliënten alsmede een uitstraling van vakbekwaamheid;
- 3.2 opgeleid zijn in het omgaan met mogelijk agressief verlopende contacten²;

4 Inrichting gebouw:

- 4.1 aantrekkelijke, uitnodigende entree op verdiepingsniveau;
- 4.2 veel 'warm' licht in de gang;
- 4.3 het voorkomen van een opgesloten gevoel in de enge hoge gangruimte.

5 Inrichting kamers:

- 5.1 aangenaam, maar 'eenvoudig' en goed verlicht;
- 5.2 positie zittende cliënt (bijvoorbeeld niet verblinden door instralend licht, zodat voor de cliënt de GSD-medewerker alleen maar 'in contouren' zichtbaar is);
- 5.3 het streven naar een goed 'horizontaal oog-contact' (zithoogten);
- 5.2 ongevaarlijke objecten (geen bureau-accessoires of andere zaken die als wapen zouden kunnen dienen);

6 Comfort en informatie aan wachtenden:

- 6.1 informatie (zodanig informatie blijven) geven over gang van zaken, vermoedelijke wachttijd;
informatie praktische zaken: toiletten en koffie, bellen, etc.;
privacy voor de balie.

7 Organisatie:

- 7.1 opstellen 'beveiligingsplan', verantwoordelijkheden, etc.;
- 7.2 incidenten-rapportage, evaluatie, etc.;
- 7.3 scenario's: schrijven, opleiden, oefenen en onderhouden;
- 7.4 onderhouden contacten overige huurders/ verhuurder;
- 7.5 collectieve aanpak huurders(-'belangenvereniging');
- 7.6 het beschikbaar stellen van beveiligings-hulpmiddelen (communicatie, alarmering: draagbaar draadloos).

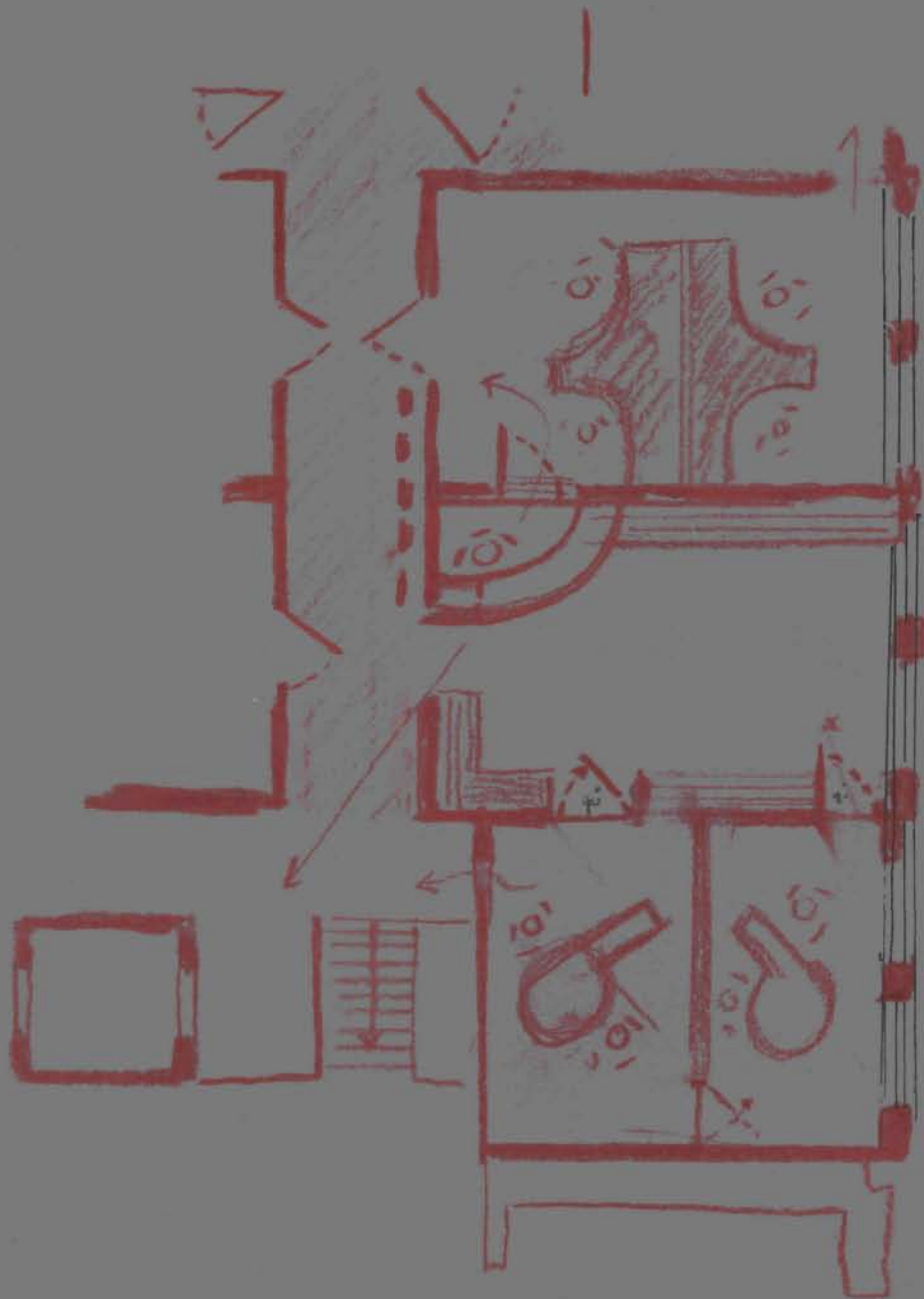
DSP kan desgevraagd adviseren bij het naleven van onder deze paragraaf opgestelde uitgangspunten.

¹ Zie in dit verband o.a. deel 4 (kantoren) uit de SBR-reeks Beveiliging van Gebouwen

² we verwijzen hier naar het samenwerkingsverband dat bestaat tussen Van Dijk, Van Soomeren en Partners en Carl Steinmetz Advies en Opleidingen,



TEKENING 3 IMPRESSIE ENTREE



TEKENING 4

VARIANT 6 SPREEKKAMERS

SCHAAL 1:100

9 Advies inrichting publieksdeel aan de hand van schetsen

Om zoveel mogelijk te voldoen aan de onder 'eisen' (1 t/m 2) en uitgangspunten (3 t/m 7) genoemde zaken te voldoen is een nadere uitwerking van de vleugel waarin het publiek opgevangen wordt gemaakt. Zaken die hierin verwerkt zijn dienen, gezien in het licht van het voorkomen en terugdringen van agressie op de werkplek (ernstig) overwogen te worden.

De hieronder verwerkte adviezen laten zich goed aan de hand van de overzichtplattegrond (tekening 2) lezen:

entree;

Om de mensen vanaf de lift op logische wijze naar de balie en wachtruimte te trekken is het wenselijk dat de entree van de vleugel zo licht mogelijk is. In dit kader zou bekeken moeten worden of de erg hoge niet-dragende muren bij de lift verlaagd zou kunnen worden, dan wel van openingen voorzien ; verder stellen we voor de gang optisch te verbreden door de bovenlichten te laten vervallen en het bovenste raamvlak van de entree-deur dicht te maken en in de deur geen kaders toe te passen. De entreedeur van gefigureerd glas zou 180 graden moeten kunnen draaien. Van kamer 497 zou een deel van de wand weggehaald moeten worden en vervangen door glas. De deur wordt verwijderd en er komt een latei boven de opening doorlopend naar de hoek van kamer 494 (tekening 3 geeft een beeld van de voorstellen).

wachtkamer met balie;

Er wordt een gecombineerde wachtkamer met balie aanbevolen. Deze bevindt zich in kamer 497, alwaar de deur naar de gang is opgeheven. De wachtruimte geeft zicht op de immer levendige Raadhuisstraat. In deze lichte en levendige entourage is een eventueel langer dan gepland wachten een minder vervelende aangelegenheid dan op de gang. Ter aanvulling kan er een 'fris' tijdschriftenassortiment aangeboden worden. Door de muur gedeeltelijk te vervangen door een glazen wand geeft de balie uitzicht op de entree en een deel van 'buiten'. In de ruimte is een psychologische scheiding gemaakt tussen roken en niet-roken. Roken verbieden bij wachtenden in deze groep wordt afgeraden (kan agressieverhogend werken). De voorkeur gaat uit naar een reeks koppelbare stoelen, die goed zitten en goed ogend zijn. Op de gang is een aantal klapstoelen gesitueerd, die voor de opvang bij een groot aantal wachtenden zorg kan dragen. De balie is bij voorkeur ca. 0.75 m. breed en de medewerker zit op een verhoging, zodat hij/zij op dezelfde hoogte oogcontact heeft met de cliënt. Naast tekening 2 met een balie gekoppeld aan een werkvertrek is er ruimte voor vijf vertrekken voor cliënten ontvangende bijstand-medewerkers. Daarnaast is een schets gemaakt op basis van zes spreekkamers, gekoppeld aan een andere opzet van de balie en wachtruimte (zie tekening 4) en opdeling van kamer 494.

de kamers;

De kamers 494, 495, 497, 498 en 499 zouden een dubbele functie kunnen krijgen: de ruimten zijn opgedeeld in twee delen, die van elkaar gescheiden zijn door een 1.60 m hoge muur met daarboven (slagvast) glas. Het valt te overwegen een deel van deze kamers (495 en 499) aan de raamzijde onderling in open verbinding met

elkaar te laten staan: een deur op die plaats is minimaal wenselijk. In het gedeelte direct achter de gangdeur vinden de gesprekken plaats, terwijl achter de wand ruimte is voor bureaus van (deeltijd) medewerkers. Beide ruimten in de spreekkamer zelf staan met elkaar in open verbinding, zodat je altijd het gevoel hebt niet alleen te zijn in een ruimte, terwijl aan de andere kant de cliënt wel privacy heeft. De kamers 456, 457 hebben omdat ze kleiner zijn, deze extra werkruimte niet, maar staan wel in open verbinding met een andere kamer.

In de gespreksruimte staan bij voorkeur P-vormige tafels, tafels die door hun bolle vorm de medewerker de gelegenheid geeft fysieke afstand tot de cliënt te nemen, terwijl er ook genoeg ruimte is om een beeldscherm te draaien en een cliënt mee te laten lezen. Bij onraad kan de medewerker op eenvoudige wijze naar het aanpalende werkgedeelte verdwijnen. De tafel en de stoelen zijn bij voorkeur onwrikbaar. Alleen de medewerker kan een verrijdbare stoel hebben.

De doorsneden geven een beeld van de sfeer in de spreek-en wachtkamer (tekening 5).

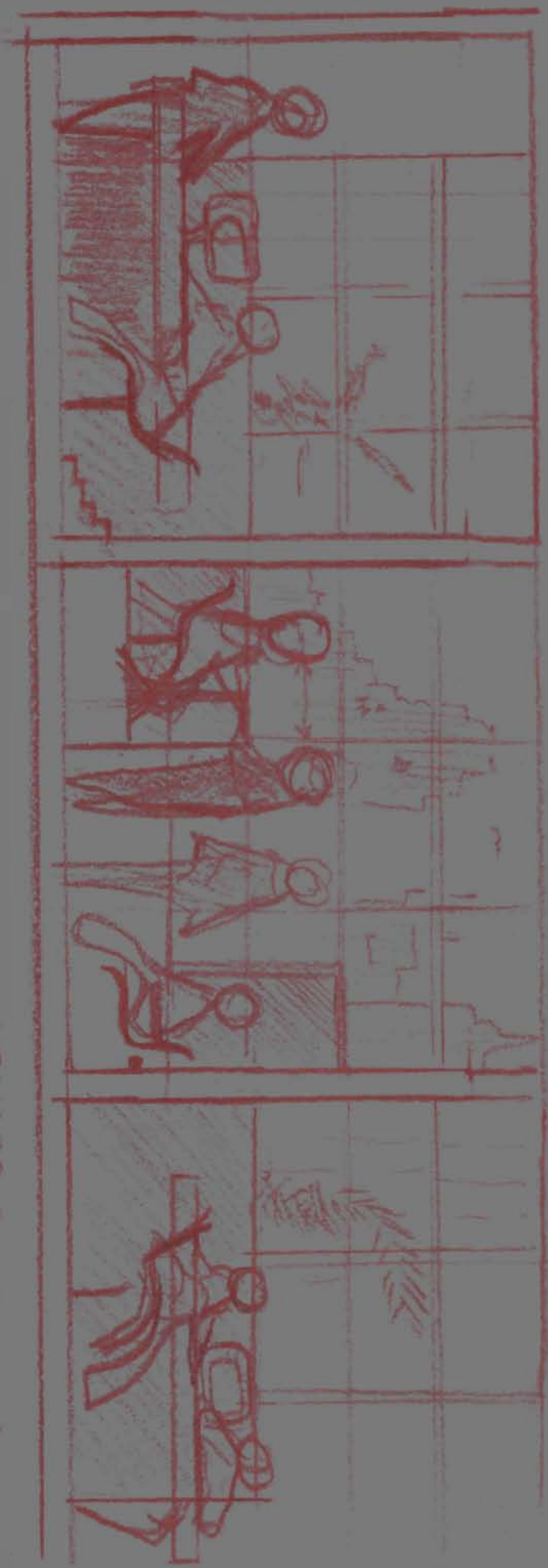
Kamer 494 zou een massieve, doch onopvallende deur naar het trappenhuis kunnen krijgen om de geïsoleerde positie enigszins te verbreken en om ingeval van amok/gijzeling op de gang in ieder geval één andere vluchtweg voor personeel en andere cliënten aan te bieden. Een raam op die plek is het minimum, om van de andere kant ook licht te krijgen en visueel contact met de andere afdeling te verkrijgen.

de gang;

Alle deuren komen direct uit op de gang; in de kamers 456 en 457 dient de deur ten opzichte van de basistekening verplaatst te worden naar de hoogte van de gang, zodat er geen openbare nissen aan de gang zelf gelegen zijn opdat deze helder en overzichtelijk is. Het wordt aanbevolen alle massieve deuren door ondoorzichtige (maar lichtdoorlatende) geharde volglazen deuren te vervangen. Ook deze ingreep draagt bij aan het creëren van een luchtiger karakter van de gang. De verlichting dient opnieuw beoordeeld en eventueel aangepast te worden. Alle deuren gaan bij voorkeur naar de gangzijde open en zijn alleen van binnenuit te openen. De gang is een ruimte waar alleen bij extreme drukte mensen wachten. Ook kunnen eventuele kinderen hier in aanwezigheid van hun ouder(s) zich aan de officiële wachtruimte onttrekken. Met het benutten van deze ruimte wordt het kwetsbare trappenhuis ontlast.

de toiletgroep;

De toiletgroep met nooduitgang blijft een kwetsbare schakel; een oplossingsrichting zou zijn bij de balie een 'bezet' lampje te hebben (model N.S.) om zicht te hebben of mensen die de wachtruimte verlaten om naar het toilet te gaan ook daadwerkelijk daar zijn en niet gaan zwerven. Een nooduitgang, die alleen bij reactie op een rookmelder opengaat lijkt niet zinnig, omdat niet alle nood voortvloeit uit brand. In het uiterste geval zou dit een plek zijn om met videocamera te registreren.



SCHAAL 1:50

LENGTE DOORSNEDE
VAMEILS 498/497/494



DWARS DOORSNEDE
DURIS ELFUNCTIE

TEKENING 5 DOORSNEDE

10 Samenvatting

De belangrijkste concrete advisering betreft het vanaf de lift tot in het 'publieks-deel' ontsluiten in optische zin. Direct contact met de balie v.v. is zeer wenselijk. Verder wordt de gang met daglicht zo licht mogelijk gemaakt om dit als eventuele extra- wachttruimte te kunnen benutten. De spreekkamers (5 of 6 in getal afhankelijk van de plattegrond) zijn waar mogelijk opgedeeld in een interview-en een werkgedeelte en staan in open verbinding met elkaar, doch zijn door een lage wand met daarboven glas van elkaar gescheiden. De kamers onderling staan zo mogelijk ook met elkaar in open verbinding.

Daarnaast wordt geadviseerd een aantal knelpunten in de trappenhuizen op te lossen om de mogelijke problemen in een zo vroeg mogelijk stadium al te voorkomen.

De ingrepen zouden in een planmatige aanpak voor een integraal beveiligingsplan tot uitdrukking dienen te komen.