



Advisering inzake
verbouwing huis-
vesting van Sociale
Dienst Amsterdam
Rayonkantoor
Slotervaart/
Overtoomse Veld

Lokatie:
Delflandplein 9A,
Amsterdam

Amsterdam, 12 juni 1995
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
H. Stienstra
T. Woldendorp

van dijk, van soomeren en partners

*Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV
KvK Amsterdam nummer 176.766
Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam
postadres Mariotteplein 9, 1098 NW Amsterdam
tel: 020 - 625 75 37, fax: 020 - 627 47 59*

Inhoudsopgave

	pagina
1 Algemeen	1
2 Verzoek	2
3 Inspectie en opname	3
4 Aandachtspunten en advisering per onderdeel	4
4.1 De entree	4
4.2 De wachtruimte	6
4.3 De voorzieningen	6
4.4 De spreekkamers	7
4.5 De fietsenstalling voor medewerkers	8
5 Samenvatting	9

1 Algemeen

De Gemeentelijke Sociale Dienst rayonkantoor Slotervaart/Overtoomse Veld (Nieuw West) is gevestigd in een vrijstaand pand (bouwjaar ca. 1960) aan het Delflandplein 9a te Amsterdam. Dit op het plein gesitueerde gebouw heeft één verdieping welke geheel door de Sociale Dienst Amsterdam wordt gehuurd. Op de begane grond bevinden zich een supermarkt en een bloemenwinkel. Het hele gebouw zal grondig worden gerenoveerd en op de begane grond aan pleinzijde worden uitgebreid met meer winkeloppervlak. Tevens zal het plein opnieuw door de gemeente ingericht worden.

De verbouwing wordt door de Sociale Dienst Amsterdam aangegrepen om tevens tot een interne renovatie en herverdeling over te gaan. Met de bouwactiviteit wordt volgens planning begonnen in de week na pinksteren (week 23).

2 Verzoek

De Sociale Dienst Amsterdam heeft Van Dijk Van Soomeren en Partners (DSP), uit Amsterdam verzocht om - vergelijkbaar met eerdere beveiligingsadviezen voor het pand aan de Raadhuisstraat - ook het licht te laten schijnen over de verbouwingsplannen voor het kantoor Delflandplein.

Het is wederom van belang dat er hier gekeken wordt vanuit de optiek van de criminaliteitspreventie. Het beveiligen van de werkplek in het kader van de ARBO-wet is ingang voor zowel het terugdringen van agressie door bezoekers en cliënten enerzijds als het voorkomen van angstgevoelens onder het personeel.

In opdracht van het Ministerie van Justitie heeft ons bureau in samenwerking met Steinmetz Advies en Onderzoek (SAO) en met begeleiding van de Sociale Dienst Amsterdam een integrale aanpak voor het terugdringen van agressie bij publieksgerichte instanties ontwikkeld. In dit kader is ook een aanzet gegeven voor een checklist Gebouwde omgeving. Dit instrument is in ontwikkeling en voor de vervolmaking van het produkt is nog aanvullend veldwerk en analyse nodig. Bij het rayonkantoor Delflandplein is de checklist voor zover invulbaar gebruikt. Omdat de checklist nog in ontwikkeling is rust hier een embargo op. Uit het werken met de lijst kwam een aantal aspecten naar voren die, hoewel in een laat stadium van het planproces gesignaleerd, in de vorm van een advies aan de Sociale Dienst Amsterdam ter overweging wordt aangeboden.

3 Inspectie en opname

Op maandag 22 mei 1995 hebben Hein Stienstra en Tobias Woldendorp van DSP de omgeving, entreepartij en de gehele door de Sociale Dienst Amsterdam gehuurde verdieping van het gebouw geïnspecteerd. Daar alle ruimten veranderd worden, spelen bij de beoordeling de besteksgereede bouwtekeningen een grote rol. Aansluitend aan de opname heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Paul van Soomeren en Tobias Woldendorp en de beide architecten van bureau Koetsier en Kuen. Hier vond op interactieve basis een gesprek op een aantal aspecten plaats; ook werden de laatste aanpassingen in de vorm van tekeningen verstrekt.

Voorafgaande aan de opname vond een oriënterend gesprek plaats met de rayonmanager, de heer D. van Maanen. Deze vertelde desgevraagd dat het kantoor momenteel een bestand van zo'n 2200 cliënten heeft. Er zijn geen specifieke problemen (zoals in De Baarsjes, waar relatief veel Marokkaanse werkelozen een moeilijke relatie tot de dienst onderhouden). Wel is er een opmerkelijke situatie daar het Rayon Nieuw West van de Westelijke Tuinsteden de thuisbasis is van het leger onbehuisden dat in het kader van het Huiskamerproject (een experiment tot eind 1996) in dit rayon een uitkering krijgt. Met een aantal van 350 vormen zij bijna 15 procent van het bestand. Problemen vormen zij niet echt: ze douchen zich in het Slotervaart ziekenhuis, ze krijgen hun post op het adres van het Huiskamerproject aan de Charles Leickertstraat, kopen hun biertje bij Dirk van den Broek op het Delflandplein en halen hun geld bij de Dienst. Ze komen meer dan gemiddeld bij de Sociale Dienst Amsterdam aanwaaien en slapen er onder het balkonnetje bij de hete luchtroosters die naast de entree uitkomen. De heer van Maanen liet blijken een voorstander te zijn van de klantvriendelijke benadering: het gebruik van slagvast glas om cliënten veilig te woord te staan heeft niet zijn (noch onze) voorkeur: de kwaliteit van de inrichting van met name de receptie is dan ook van cruciale betekenis.

Na bestudering van de tekeningen ter plekke en projectie van de verbouwingsplannen in het casco valt het volgende beeld te schetsen (zie ook plattegrond).

- Het plan voorziet in een gescheiden entree voor publiek en personeel. Dit is een grote verbetering ten aanzien van de huidige situatie.
- De overkapping (het balkonnetje waar in de huidige situatie wel eens een sigaretje gerookt wordt) waaronder geslapen wordt verdwijnt en de cliënt komt vanaf buiten gelijk in de lift; hier kan maar één keuze gemaakt kan worden, hetgeen de helderheid ten goede komt. De bestaande trap die in de nieuwe situatie voor het publiek toegankelijk gemaakt wordt, komt in de centrale wachtruimte uit, alwaar gelijk contact met de balie optreedt.
- De balie voorziet in een drietal behandel desks op een verhoogd gesitueerde werkvloer. Er is veel ruimte en licht, maar het is jammer dat de wachtruimte niet op het winkelplein zelf uitkijkt. Dit is door de bijbouw van winkels aan de pleinzijde helaas fysiek onmogelijk geworden. De wachtruimte kijkt in de nieuwe situatie uit op een straat met veel (verkeers)groen en de achterzijde van de winkels. De ruimte heeft direct contact met een zestal spreekkamers, die voorzien zijn van twee deuren. Achter de (vlucht)deuren voor het personeel zijn smalle gangen die in directe verbinding staan met werkeenheden, waardoor de spreekkamers los van de ramen komen te liggen en direct licht niet anders dan via ramen op grotere hoogte kan binnendringen.

4 Aandachtspunten en advisering per onderdeel

4.1 De entree

De publieksingang aan de oostzijde (de kant van de snelweg) blijft gehandhaafd. De nieuw te situeren personeelsentree komt tussen het bestaande gebouw en de nieuwbouw aan de pleinzijde.

Met het verwijderen van de beglazing van de publieksingang en daarmee het opener maken van het trappenhuis zal de veiligheid ten aanzien van kinderen een punt van aandacht moeten zijn. De trappartij grenst aan de wachtruimte en eventueel meegebrachte kinderen kunnen - daar er geen andere uitwijkmogelijkheid is - hier gaan zwerven. Er moet goed gekeken worden naar de aansprakelijkheid en in ieder geval zal er aandacht aan het tussenplaatsen van bijvoorbeeld laag slagvast glas besteed moeten worden.

De nieuw te maken entree voor het personeel komt uit op het plein en is door de woningen boven de winkels ook later op de dag voorzien van sociale ogen; tevens heeft men er bij het naar buiten komen een goed overzicht over het plein.

Daar de entree op maaiveld door derden uitgewerkt wordt verdient het aanbeveling één en ander goed op elkaar af te stemmen. Vooralsnog is de entree voorzien van gewoon glas, terwijl slagvast glas hier zeer wenselijk is.

Aandacht zal er bij verdere detaillering moeten zijn voor de beveiliging van de deur. Omdat deze deur dient als nooduitgang sluit zij aan op een buitentrap.

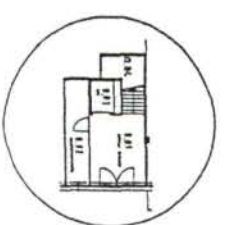
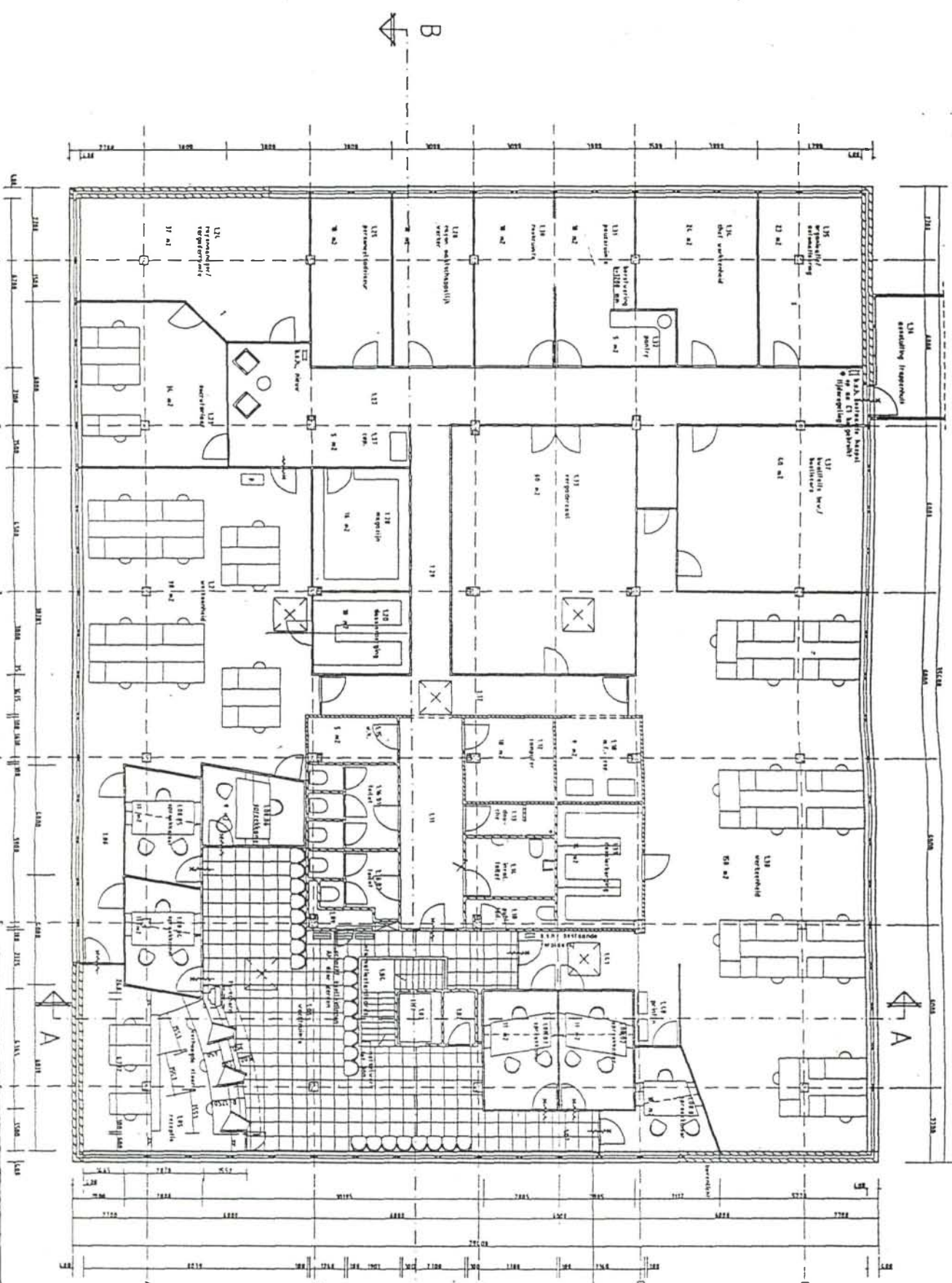
Derhalve is er minimaal een mechanisch elektrisch codeslot nodig; in die zin zou het goed zijn nu reeds enige loze leidingen op te nemen, zodat op die plek in de toekomst eenvoudig een camera danwel een elektronische kaartlezer kan worden aangesloten.

Bij deze schouw is zoals gezegd vooral gekeken naar het terugdringen van agressie, maar op een kwetsbare plek als een toegang annex nooduitgang gaan aspecten als inbraakbeveiliging, toegangsbeveiliging, 'stand-alone' of system, bijkomende bouwkundige zaken en aanpassingen aan de toekomst (zoals bij het alvast leggen van loze leidingen) hand in hand. We verwijzen dan ook naar de SBR-reeks¹ 'Beveiliging van gebouwen' deel 4 ('Kantoren') waar informatie over deze aspecten aan de orde komen. Met name de hoofdstukken 7 ('Inbraakbeveiliging'), 9 ('Toegangscontrole') en 10 ('Toegangscontrole in bouwkundig detail') zijn voor een integrale benadering van de beveiligingsproblematiek essentieel.

Niet alleen de entree, maar het gehele gebouw van de Sociale Dienst Amsterdam zal in bepaalde mate tegen inbraak moeten worden beveiligd. We verwijzen hier naar hetzelfde deel 4 van de SBR-reeks, met name hoofdstuk 8 ('Compartimenteren').

Voor alle verwijzingen naar de SBR-reeks geldt de laatste versie uit 1995.

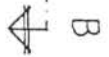
1 SBR: Stichting Bouwresearch.



WOLFF BOUW BUREAU
 N.V. ROTTERDAM
 N.V. ROTTERDAM
 N.V. ROTTERDAM

alle aangevingen zijn van
 gemeenschappelijke aard

B



A



vervolg dezer tekening
 op tekening 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

4.2 De wachtruimte

De wachtruimte *sec* is groot, overzichtelijk en goed van daglicht voorzien. De nieuwe tendens om cliënten op telefonische afspraak te gaan behandelen zodat er in principe geen lange wachttijden meer bestaan, zou er toe kunnen leiden dat er minder wachtruimte nodig is. Dat er hier toch zo'n 25 stoelen zijn voorzien heeft vermoedelijk te maken met de aanwezigheid van de thuislozen-kern. Die zullen minder gebruik maken van de telefoon en onaangekondigd langskomen. Dat het management in een afwijkende regeling voorziet lijkt zijn vruchten af te werpen daar er weinig problemen met deze groep zijn. Desalniettemin zouden minder stoelen die bovendien wat minder dicht op elkaar geplaatst worden hier op hun plaats zijn. Om als thuishebbende cliënt pal naast een ongewassen thuisloze te moeten zitten kan irritatie opleveren. Vooral het hoekje waar de informatieschappen zijn en twee rijen elkaar 'raken' is krap bemeten. Er gebeurt teveel op een te kleine ruimte terwijl er veel ruimte is: we adviseren de laatste drie stoelen in ieder geval weg te laten en meer tussenruimte te creëren. De reeks stoelen met zicht op het trappenhuis is wat los van de andere en leent zich uitstekend voor mensen met kleine kinderen (verwijzing door balie-medewerkers). Door ons advies in overweging te nemen zal er, met minder cliënten op een groter oppervlak en meer comfort- en sfeerverbetering, minder snel irritatie aan de klantzijde gegenereerd worden. Bovendien kan er vanuit de baliehoek meer zicht worden gehouden op minder mensen onder behaaglijker omstandigheden.

De balie. In het gesprek met de architecten hebben we de meest ideale vorm van de balie besproken; een licht voorover hellende vorm. De inham op buikhoogte, waar cliënten tassen kunnen neerzetten is ter discussie gesteld daar dit een uitstekende opstapmogelijkheid lijkt. Dit werd beaamd en wordt derhalve weggelaten in de naar de vormgever aan te reiken schetsen. Bij de uitwerking van de balie moet naast allerlei functionele en vormgevingseisen rekening gehouden worden met slag-en slijtvast materiaal (niet alleen cliënt-proof, maar ook 'Cemsto-proof'): de fijnmazigheid van de R.V.S.-plaat geeft snel verstopping met schoonmaakmiddel hetgeen weer vuil aantrekt.

Ook het kleurgebruik moet goed overwogen worden; blauw en roze zijn bijvoorbeeld rustgevendende kleuren, die bij verdere detaillering van de ruimte een rol kunnen spelen.

Een knelpunt in de ruimte is de plaatsing van het tv-scherm: de ARBO verlangt privacy bij de balie. Wanneer je weet dat er boven je een scherm hangt (met geluid?) is het vervelend te weten dat meerdere ogen in je rug priemen. Zeker als mensen die minder goed op afstand kunnen zien, dichterbij gaan staan. Ons advies is dan ook een andere plek te zoeken, dan wel een tweede scherm elders aan te brengen. Waarbij opgemerkt moet worden dat 'verplicht' kijken naar een tv met zich herhalende informatie erg storend kan werken.

4.3 De voorzieningen

De toiletten zijn gelegen op een goed overzichtelijke doch, langs een krap bemeten stuk wachtkamer te bereiken, lokatie. Er is maar één door het publiek toegankelijk toilet hetgeen betekent dat mannen en vrouwen van hetzelfde toilet gebruik zullen moeten maken. Dit is erg mager; we adviseren zeker een extra toilet op te nemen in het publieksdeel. Het invalidentoilet in het werknemersgedeelte is voor cliënten bijna onmogelijk te bereiken: de informatieschappen en de concentratie van stoelen staan hierbij in de weg. In aanvulling op het eerdere advies wat stoelen weg te

laten, zou het wenselijk zijn de info-standaards elders te situeren.

Koffie-automaat. Het ontbreken van een koffie-automaat is in deze situatie ongewenst; voor het comfort van de cliënt is plaatsing aan te bevelen.

Een publiekstelefoon is er weliswaar niet, maar er is net buiten de deur, op nog geen 50 meter afstand op het Delflandplein een telefoonblok. Daar kan eventueel zonder veel tijdverlies gebruik van gemaakt worden.

4.4 De spreekkamers

De kamers hebben over het algemeen een redelijk formaat en voorzien in een vluchtdeur naar de belendende werkeenheden. Wel frustreert de taps-toelopende vorm van de kamers 04, 05, 06 de mogelijkheid tot opbergen. Bovendien kan hierdoor een andere medewerker, die materiaal heeft laten liggen, niet 'even snel' achter een ingesprek zijnde collega langs.

De trapeziumvorm van de kamers zit de werkbaarheid in de weg. Voorts zal de perspectivische vertekening eerder onrust dan rust teweeg brengen. De deuren in het cliëntdeel zouden naar buiten open moeten gaan; dit om de ruimte niet kleiner te laten lijken en geen extra hindernis op te werpen voor een agressieve klant, die weg wil lopen.

Spreekkamer 1.08.02 is erg minimaal bemeten. Hier komen op een klein oppervlak drie deuren van spreekkamers uit. De loze voorruimte in de spreekkamer benadrukt de krapte. Ook de situering van de vluchtdeur is uiterst ongelukkig. Bij plotselinge vlucht vormen de beide printers en mogelijke bedienende werknemers een punt van obstructie. We adviseren een meer gelijkvormige ruimte zonder nis waarbij de printers elders gesitueerd worden. De ARBO wetgeving die hier het uitkomen van een deur van een inpandige ruimte in een corridor voorschrijft zit hier de veiligheid in de weg. Tevens wordt dit dé lokaties voor ongewenste intimiteiten.

Bij de materiaalkeuze moet zorgvuldigheid betracht worden: het evenwicht tussen reflectie en absorptie in dergelijke ruimten luistert erg nauw. Wanneer bij gebruik van 'standaard plafondtegels in systeemplafond' de akoestiek niet bevredigend is, kan dit veelal goed worden gecorrigeerd door het naar behoefte 'zo hier en daar' vervangen van de standaardtegels door de Deense 'Ecophon'-produkten.

Met name bij de spreekkamers 1.08.04 en 1.08.05 is het gebruik van gewoon matglas dat niet slagvast is af te raden; dit is in overleg met de architect reeds meegenomen. Ook is er met de architect al van gedachten gewisseld over de verlichtingskeuze: een te zware constructie boven de tafel kan bij een ogenschijnlijk vriendelijke begroeting/afscheid gaan werken als wapen wanneer een werknemer er met enige kracht tegenaan getrokken wordt.

Aandachtspunt is voorts nog dat de entree voor de werknemers in noodgevallen gebruikt kan worden voor het afvoeren van geweldadige cliënten. Al is de weg lang, deze mogelijkheid heeft het voordeel dat andere cliënten niet onnodig geconfronteerd hoeven te worden met eventuele agressie van hun voorgangers.

4.5 De fietsenstalling voor medewerkers

De buitenruimte valt buiten de directe invloed van het management. Het gaat te ver om hier uitgebreid bij stil te staan², maar één aandachtspunt mag niet ongenoemd blijven: de situering van de fietsenstalling voor medewerkers. Hiervoor is in de planvorming ruimte gereserveerd aan de talud aan snelwegzijde. Een curieuze keuze omdat de medewerkers vanaf hun eigen personeelsentree weer naar de zijde van de cliënten-ingang gestuurd worden om de fiets te halen. We adviseren in overleg met de gemeente te zoeken naar een andere lokaties voor de stalling met meer zicht vanaf woningen danwel te onderzoeken of er een mogelijkheid bestaat voor een inpandige stalling. Wellicht is er voor dit doel een stukje magazijnruimte van Albert Heijn te huren. Een alternatief zou ook het aanleggen van een collectieve stalling voor het personeel van de winkels en de Sociale Dienst Amsterdam kunnen zijn.

2 In de gehanteerde checklist wordt hier wel aandacht aan besteed.

5 Samenvatting

De opname van gebouw en omgeving en de bestudering van de tekeningen leidt tot de conclusie dat er in hoofdlijnen redelijk goed in de veiligheid van de medewerkers is voorzien, terwijl het anderzijds de cliënt weinig aanleiding tot agressie aangereikt wordt.

Toch is er een aantal knelpunten op gebouw-niveau gesignaleerd die indien de tijd dat toestaat, nader bestudeerd zouden moeten worden. Dat betreft dan vooral de spreekkamer 1.08.01 en de ontsluiting hiervan, de vormgeving van de spreekkamers 04, 05, 06 alsmede de inrichting in relatie tot het gebruik van de wachtkamer (informatiestandaards versus doorgang toilet, relatie zitplaatsen en de situering van het tv-scherm). Daarnaast is nadere detaillering van de door derden uit te werken entree voor het personeel op inbraak, vandalisme, toegangscontrole nodig. Eventueel is dit uit te breiden tot een inbraak/compartimenteringsadvies voor het gehele Sociale Dienst Amsterdam gebouw. Voorts dient er speciale aandacht te zijn voor de materiaalkeuze (spreekkamers) en de definitieve vormgeving van de balie en het trappenhuis.

Afsluitend valt te zeggen dat er een goede voorzet voor een integrale aanpak gegeven is: de contacten met SAO, die hebben geresulteerd in trainingen en organisatieadviezen zullen in samenhang met de adviezen ten aanzien van het gebouw ongetwijfeld leiden tot een verbeterde werksituatie. Maar ook hier geldt dat het tijdstip van advisering naar voren gehaald zou moeten worden teneinde volgens interactief model tussen architect, management en veiligheidsadviseur direct tot een optimale inrichtingsvorm te kunnen komen.