

**Advisering verbouwing kantoor  
Herengracht 124-128:  
twee ontwikkelingsmodellen**

**Sociale Dienst Amsterdam**

Amsterdam, maart 1996

Tobias Woldendorp  
met medewerking van  
Paul van Soomen

# 1 Inleiding

Eind februari 1996 verzocht Architectenbureau Koetsier & Kuen aan Van Dijk Van Someren en Partners om de voorstellen voor de herinrichting van het gebouw van de Sociale Dienst Amsterdam aan de Herengracht 124-128 op de consequenties voor veiligheid te toetsen. De eerste fase van de opdracht betreft een analyse van twee ontwikkelingsmodellen (een horizontaal en een verticaal model). Het horizontale model blijft dicht in de buurt van de huidige situatie (balie en spreekkamers op de begane grond). In het verticale model vinden de gesprekken met cliënten over meerdere verdiepingen plaats.

## 2 Bestaande situatie

Het gebouw bestaat uit vier verdiepingen en een kelder:

- niveau 0, 1, 2 is de Sociale Dienst Amsterdam gehuisvest;
- op niveau 3 en 4 is Maatwerk gevestigd;
- in de kelder is een fietsenstalling van de Sociale Dienst en loze archiefruimte.

In het gedeelte van de Sociale Dienst zijn de spreekkamers zijn rondom de centraal gelegen wachtruimte gelegen. Door een atrium-achtige constructie is er sprake van een goede licht toetreding al is er door de plexiglas-constructie geen sprake van 'vers' daglicht. Aan de wachtruimte zijn de beide balies gekoppeld:

- een open intake-balie (met twee portiers) bij de entree;
- een verwijsbalie met plaats voor vier medewerkers.

De spreekkamers komen aan weerszijden van het atrium in een centrale gang uit. Aan beide kanten leidt een trap naar de eerste verdieping. De kantoortuinen die hier zijn gesitueerd worden veelvuldig gebruikt als binnendoortje naar de plekken waar de persoonlijke dossiers zich bevinden. Wel is het zo dat er een onzichtbare diagonaal door het pand getrokken is, waardoor de medewerkers niet het hele gebouw doorhoeven op zoek naar dossiers.

De gang komt aan de achterzijde uit in de kantine. Aan de voorzijde eindigt de gang respectievelijk in de portiersloge en bij de lift naar bovengelegen etages.

De grote garagedeuren aan straatzijde herbergen twee ingangen, die niet benut worden alsmede de hoofdentree, die uitkomt in een voorportaal waar cliënten die geen afspraak hebben (zwerfers vaak) kunnen zitten en koffie kunnen drinken, zonder in de grote wachtruimte te hoeven plaatsnemen. Naast de entree is een ingang naar de fietsenkelder; door de lange looplijnen naar de werkvloer gaan de medewerkers vaak weer buitenom naar de hoofdentree.

Naast een algemeen trappenhuis is er een algemene lift en een lift meteen achter de met een magneetkaart beveiligde deur voor personeel. Heel overzichtelijk, ware het niet dat de portiersloge die hier gedacht was nooit in gebruik is genomen en dat er geen 'ogen' in deze semi-openbare ruimte zijn. De kelder is opslagplaats en blijft dat deels. In de studies is sprake van het verkennen van mogelijkheden daglicht door te trekken naar het niveau -1 teneinde hier mogelijk instructieruimten te situeren.

### 3 Probleemverkenning

Problemen van de bestaande situatie (tevens basis voor het horizontale model) die naar voren kwamen uit gesprekken met de architect (de heer Kuen) en met de heer Lit (facilitaire dienst) alsmede na een korte schouw op lokatie.

- De looplijnen van personeel naar de ruimten met cliënten-archief zijn lang en de sluip door-kruip door beweging heeft tot gevolg dat er in de kantoortuinen, waar het toch al niet rustig is, veel extra bewegingen en gesprekken zijn; voorts moet de cliënt door deze lange lijnen lang wachten, een dubbel min-punt. (In de toekomst verdubbelt de bezetting van het gebouw door medewerkers van de Sociale dienst, Maatwerk gaat weg, waarmee ook de bovenverdieping in gebruik genomen wordt door de Dienst).
- De wachtruimte heeft een akoestische weerklank (marmoleum vloer).
- De ventilatie is erg slecht; dit geldt vooral voor personeel in de portiersloge; zij gaan 's avonds met hoofdpijn naar huis.
- De achterzijde heeft rampzalige vluchtwegen, bij calamiteiten is er geen fatsoenlijke vluchtweg omdat de noodtrap gevoelens van angst oplevert.
- De kantoortuinen zijn te open en te groot om goed te kunnen functioneren.

## 4 Aandachtspunten op gebouwniveau

Bij de beoordeling van de beide modellen zijn met name de volgende aspecten ingang geweest om veiligheidsconsequenties in beeld te brengen:

- entree (scheiding medewerkers en cliënten);
- situering balie in relatie tot de wachtenden;
- afleiding, lichttoetreding en andere aspecten in relatie tot het wachten;
- gehorigheid in relatie tot veelvuldige bewegingen;
- toiletten cliënten;
- verwijderen moeilijke gevallen (1e fase intern; verwacht agressief);
- verwijderen moeilijke gevallen (2e fase extern; onverwacht agressief);
- loopbeweging medewerkers;
- loopbeweging cliënt;
- onbenutte kansen (o.a. relatie met buiten).

## 5 Analyse ontwikkelingsmodellen

### 5.1 Het horizontale model

*Vanuit veiligheidsoogpunt heeft dit model verreweg de voorkeur; immers de veiligheid is gediend bij het scheiden van gebruikers en cliënten en het beperken van het contactvlak.*

Op niveau 0 komt de veiligheid op de volgende aspecten tot uitdrukking.

- De ingang van de staf en die van de cliënt zijn gescheiden door de fietsenhellingbaan, die naar de stalling in de kelder voert; door de afwijkende vormgeving van het pand no 128 is het voor de cliënt niet direct zichtbaar dat daarachter de staf van de Sociale Dienst is gehuisvest, een prettige bijkomstigheid.
- De grote wachtruimte met aan twee zijden de spreekkamers is helder van opzet; bovendien is deze wachtruimte goed controleerbaar vanuit zowel de portiersloge als uit de verwijsbalie, waar de eerstelijns gesprekken plaatsvinden.
- De daglichttoetreding draagt (hoewel niet uitgebuit in de huidige situatie) matig bij aan de uitstraling van de wachtplek.

Wanneer evenwel over de grenzen van de 'benoembare' veiligheid gekeken wordt, blijkt dat in dit model het probleem niet opgelost wordt van de lange looplijnen van de medewerker die 'even' wat van boven op haalt en daarmee samenhangend de lange wachttijd van de cliënt. Daarmee wordt de basis voor irritatie gelegd.

### 5.2 Het verticale model

Het model kent het nadeel van de lange looplijnen en de daarmee samenhangende lange wachttijden niet. De cliënten worden verspreid over meerdere verdiepingen. Op deze verdiepingen zijn ook werkruimten voor medewerkers gedacht. Vanuit veiligheidsoogpunt scoort dit model minder goed dan het horizontale. De spreiding van de cliënten brengt ondanks dat het in een verticaal gezoneerd deel van het gebouw plaatsvindt grotere veiligheidsrisico's met zich mee dan het horizontale model.

Spreiding genereert nieuwe problemen, zoals de vraag waar de cliënten dienen te wachten? Allemaal wachten op de begane grond betekent dat duidelijk gemaakt moet worden waar en op welke verdieping men moet zijn. Verspreid wachten over de verdiepingen geeft behalve het probleem van de bewaking van de cliënten op de verdiepingen (video-circuit) het probleem van waar de cliënt zich moet ophouden voordat de spreekkamer betreden kan worden. Er is door de grote ruimte die het atrium inneemt weinig ruimte om in de vleugels én een vluchtgang voor de medewerkers, én een spreekkamer én een gang voor de ontsluiting voor de spreekkamers voor cliënten te situeren. Zeker wanneer men zich realiseert dat daar ook wachtgelegenheid aanwezig moet zijn. In die zin lijkt het vooralsnog beter het wachten centraal te houden en een adequaat systeem te ontwikkelen voor bewijzering naar de verdiepingen.

Indien dit model verder uitgewerkt wordt is het essentieel dat de entreesituatie van de horizontale variant gebruikt wordt. Het niet gebruiken van de entree op nummer 128 wordt afgeraden, daar hier een prachtig trappenhuis is dat nauwelijks benut wordt, terwijl er ander andere kant een nieuwe entree situatie gemaakt moet worden (inclusief lift). Met de architect is hier al over van gedachten gewisseld; hij zal bekijken of het

verticale model - uitgaande van de huidige entreesituatie - mogelijk is (hetgeen neerkomt op een omdraaiing van de werknemersruimten en de spreekkamers en het verplaatsen van toiletgroepen).

Een voordeel van dit model zou kunnen zijn dat lastige cliënten door de verspreiding over de verdiepingen afgevoerd kunnen worden zonder door de wachtruimte te hoeven; ze kunnen via de gangen verwijderd worden en door de medewerkersentree buiten gezet worden.

## 6 Handreiking alternatieve varianten

Na de analyse is gekeken of er uit de beide modellen een variant valt te destilleren dat 'The best of both worlds' in zich heeft.

Op basis van deze studie is er uit zowel het horizontale als het verticale model een veiligheidsvariant samengesteld. Bij het op veiligheid hoger scorende horizontale model is gekeken naar ruimtelijke mogelijkheden om de looplijnen te verkorten; deze variant, wordt de *horizontaal-verdiepte variant* genoemd.

Voor de verticale variant is gekeken naar oplossingen de veiligheidsrisico's terug te dringen. Hieruit is de *verticale maisonnette variant* ontstaan.

Bij beide voorstellen dient men niet uit het oog te verliezen dat ze ontwikkeld zijn vanuit de veiligheidsgedachte. De varianten moeten dan ook opgevat worden als een handreiking aan de architect, daar die overzicht heeft over de totale architectonische opgave.



## 6.1 Horizontaal-verdiepte variant (afbeelding 1A en 1B)

De begane grond (niveau 0) blijft in hoofdopzet die van het horizontale model. In de kelder (niveau -1) wordt de patio uit het verticale model geprojecteerd. Rondom deze tuin, waar alle ruimten direct frisse lucht kunnen krijgen, kunnen werkkamers geprojecteerd worden, waarin onder andere de dossiers van de cliënten opgeslagen kunnen worden. Daarmee zouden de looplijnen en wachttijden teruggebracht kunnen worden. De instructie- en vergaderruimten verhuizen naar een andere verdieping. Groot nadeel is dat de verdiepingshoogte van de kelder te laag is om aan de ARBO norm te kunnen voldoen. Deze kelderruimte kan derhalve niet als min of meer permanente werkruimte benut worden. Vandaar dat de ruimten in het verticale model van de architect gereserveerd zijn voor vergaderingen en trainingen (instructies). Met een verdieping van de keldervloer ter plekke van deze oppervlakte zou het probleem opgelost kunnen worden maar onderzocht zou moeten worden of dit technisch en financieel mogelijk is. Hetzelfde geldt voor een plaatselijke verhoging van het plafond. Verhoging van het plafond betekent een hoge vloer op niveau 0; deze verhoging zou als balievloer kunnen dienen. Zowel veiligheid als het comfort voor de werknemer zou hiermee gebaat zijn.

## 6.2 Verticale maisonnette variant (afbeelding 2A en 2B)

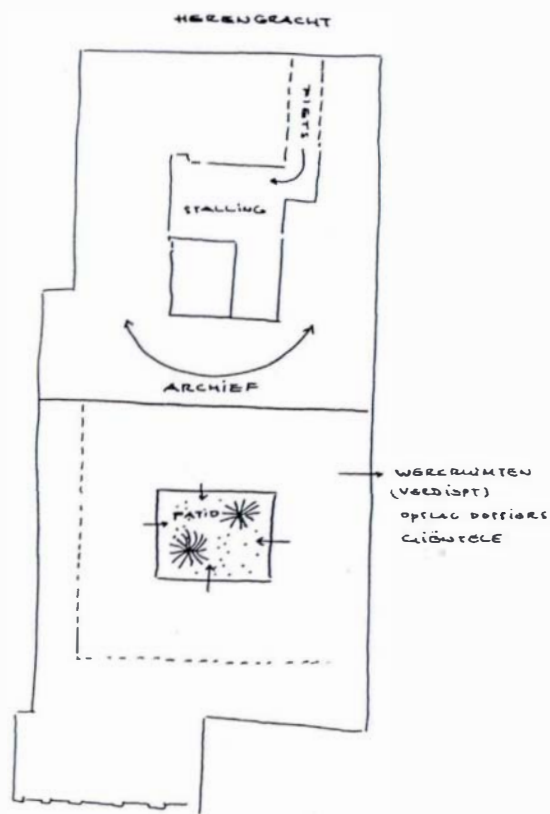
Deze variant gaat ook uit van een lichtschacht (patio) in de kelder waaromheen kamers zijn gesitueerd.

In plaats van een groot aantal verdiepingen te gebruiken voor de gesprekken tussen cliënt en medewerker wordt voorgesteld de wachtruimte centraal op niveau 0 te houden en hier van de huidige spreekkamers werkkamers te maken (waar alle dossiers zijn op te halen).

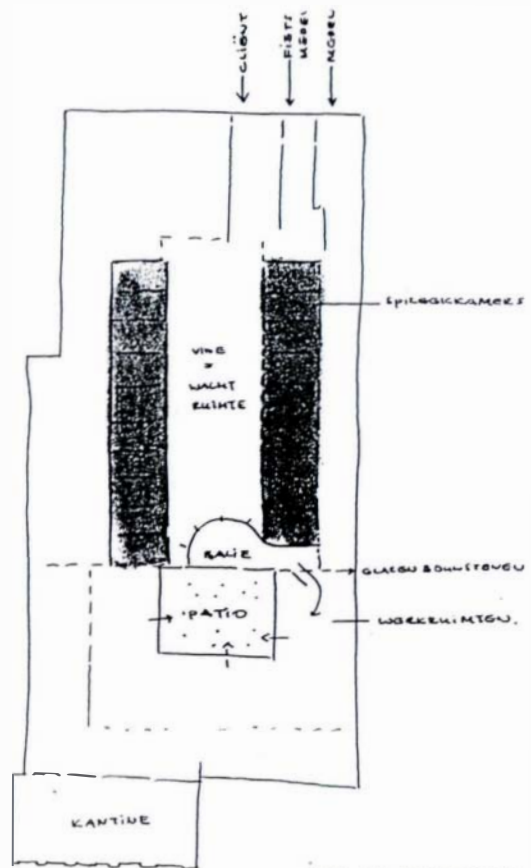
De spreekkamers worden dan gesitueerd op de niveaus -1 en 1. Hierdoor zijn de looplijnen kort te houden en is de scheiding cliënt/medewerker toch beperkt.

Extra voordeel is dat in de kelder speciale spreekkamers gemaakt kunnen worden voor de moeilijke gevallen. Tevens kan in de kelder-als daar in de nabije toekomst sprake van zou zijn- ook de betaling kunnen komen. Die vindt nu centraal aan de Vlaardingenaan plaats. Zo'n kelder laat zich daar goed op inrichten.

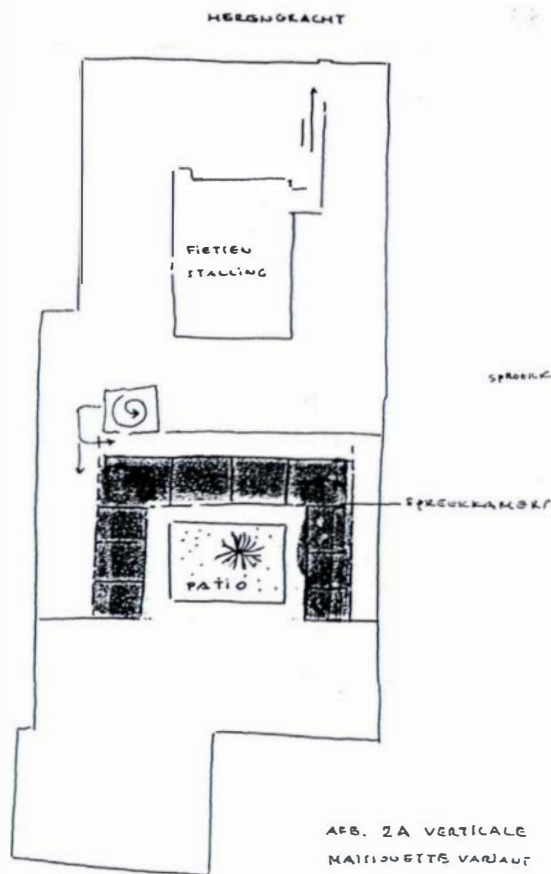
Het split-levelprincipe kan ook elders toegepast worden op de verdiepingen: de cliënten zouden bijvoorbeeld op niveau 0 door een portier opgevangen kunnen worden en vervolgens doorverwezen naar de wachtruimte (met open balie) op de eerste verdieping. De spreekkamers zijn daarbij over twee verdiepingen verdeeld. Dus de lange lijnen die voor medewerkers gelden (en lange wachttijden cliënten) worden opgeheven. Op de eerste verdieping kan de ruimte aan de straatzijde gebruikt worden als wachtruimte. Direct licht en natuurlijke afleiding liggen binnen handbereik.



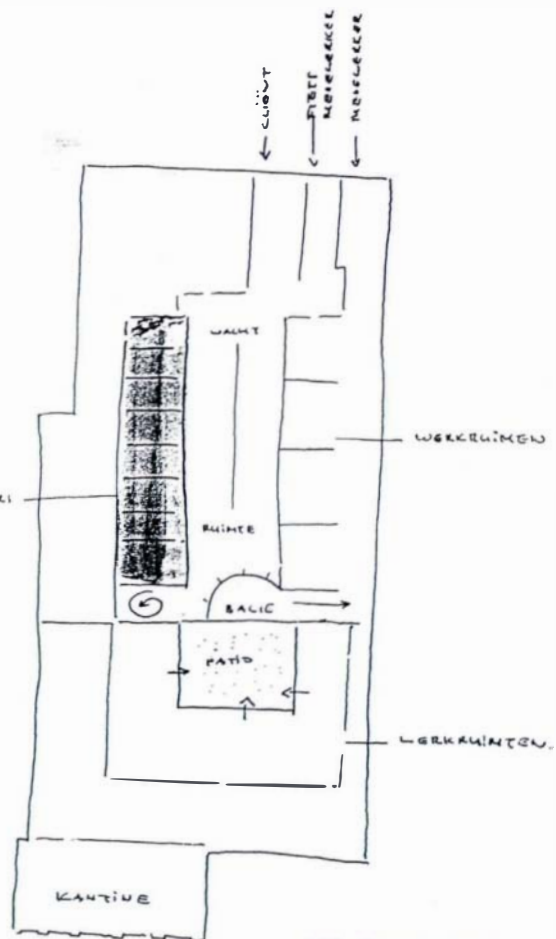
AFB. 1A HORIZONTAAL  
VERDIEPTE VARIANT  
(NIVEAU -1)



AFB. 1B HORIZONTAAL  
VERDIEPTE VARIANT  
(NIVEAU 0)



AFB. 2A VERTICALE  
MAASSCHETTE VARIANT  
(NIVEAU -1)



AFB. 2B VERTICAAL  
MAASSCHETTE VARIANT  
(NIVEAU 0)

## 7 Samenvatting

Van de twee op veiligheidsaspecten te beoordelen modellen heeft het horizontale model de voorkeur, omdat hierin het 'raakvlak' tussen cliënt en medewerker beperkt is en de concentratie van cliënten in het gebouw het meest optimaal is.

Omdat evenwel het probleem van de lange looplijnen door het gebouw en daarmee de lange wachttijden voor de cliënt niet opgelost worden in dit model (met als gevolg agressie bij de cliënt en irritatie bij de medewerker), is gezocht naar varianten die het beste van de twee ontwikkelde modellen in zich bergen.

Op basis van de horizontale gedachte is verplaatsing naar werkplekken rond een patio op kelderniveau voorgesteld. Het probleem van de lange lijnen lijkt opgelost, maar een nieuw probleem wordt gegenereerd daar de hoogte van de werkruimte niet voldoet aan de ARBO-norm. Mogelijkheden om de kelder plaatselijk te verdiepen zouden onderzocht kunnen worden.

Bij een verticale variant wordt het aantal verdiepingen waar gesprekken cliënten plaatsvinden beperkt tot twee. Ook hier dienen zich mogelijkheden ter verbetering aan, zoals een wachtruimte aan de straatzijde op de eerste verdieping.