GEMEENTE NOORDENVELD

Werkgroep

23-11-2021 / 25-11-2021

Gemeente Noordenveld

Status: Definitief

Datum: 7-12-2021

Document: 1a.3.2b

Bouw & Facility Nederland

INHOUD

Werkgroepen _____ 3
Nodig voor werk _____ 5
Nice to have _____ 8
Inwoner op 1 _____ 9

WERKGROEPEN

Tijdens de brainstormsessies op dinsdag 23-11-2021 en donderdag 25-11-2021 hebben we deze werkgroepen gesproken:

A1	Telefonie	23-11-2021
A2	Participatiewet	23-11-2021
A3	VTH Noordenveld	23-11-2021
B1	Burgerzaken	25-11-2021
B2	IAG Noordenveld medewerkers	25-11-2021
B3	Bodes	25-11-2021
C1	Griffie	6-12-2022

Tijdens deze brainstormsessies hadden we het over drie onderwerpen:

- Nodig voor werk
- Nice to have
- Inwoners op 1

Beide datums waren fysieke bijeenkomsten. We begonnen met een gesprek aan tafel over hun werkplek/functie. Na het gesprek aan tafel legde we uit wat de bedoeling was, bij de drie onderwerpen neerzetten wat ben jij nodig voor werk, nice to have, inwoners op 1. Na de brainstormsessies kregen we de werkplekken te zien en de punten waar zei op dat moment tegenaan lopen. Iedereen had zich voor de brainstormsessies voorbereid met een functieomschrijving van de afdeling, onderling was er nog druk overlegd over de onderwerpen. Tijdens de sessie kwamen er steeds meer belangrijke punten. Vooral dat iedereen meedacht en zijn of haar ideeën opschreef was heel leuk om te zien. Vooral de twee zaken privacy en veiligheid kwam vaak naar voren.

Op de ramen van de vissenkom hadden we memo-stickers met daarop nodig voor werk, nice to have, inwoners op 1. Daaronder konden de punten worden geplakt, waar ze het met hun werkgroep over hebben gehad. In de hoek stond een scherm met een presentatie van de gemeente Noordenveld. Iedereen kon tot donderdag middag de punten op de ramen blijven plakken, ook diegene die er op dat moment niet bij aanwezig kon zijn.

De architect (Bram Markerink) kwam dinsdag 23-11-2021 langs voor de sfeerimpressie, hij was direct al heel enthousiast over de bestaande structuur van het gebouw. Hij ziet hele goede mogelijkheden om de bestaande identiteit te handhaven en er toch een fris en huiselijk geheel van te maken. Hij heeft als idee om de huidig entree veel hoger te maken met glas zodat er veel meer verbinding komt met het plein (dorp) en de hoge hal ook veel meer tot z'n recht komt. Uiteraard veel metselwerk vervangen door glazen puien wanden, ander vloer etc. kortom wij zijn benieuwd en laten ons graag verrassen.

NODIG VOOR WERK

Dit zijn de punten waar iedereen mee is gekomen tijdens de brainstormsessies. We hebben het verdeeld onder de werkgroep, met de punten die zei belangrijk / nodig vinden voor hun werk.

A2 Participatiewet

Voor de werkplek balies:

De werkplek dichterbij de hal, is er dan voor ons een plek bij de balie nodig? Als we met een gast vrouw gaan werken? komt er een balie of niet? De privacy bij de computers met de inkijk moet ook naar gekeken worden dat het anders kan. Wanneer je zelf een afspraak hebt vangen wij de mensen zelf op en sta je 10 minuten voor de tijd beneden.

Bij agressieve klanten (of mogelijke agressieve) deze bij binnenkomst direct kunnen scheiden van overige inwoners. Door direct na entree rechtstreeks naar "veilige" spreekkamer te gaan, korte route.

Voor de Spreekkamers;

- geluidsdicht
- goede vluchtroute
- ruimtelijk maar veilig (min 4 personen)
- tafel vast, even breeds als spreekkamer, niet mogelijk om even onder door, overheen, omheen te kunnen.
- noodknop in de spreekkamers, alarmsysteem, privacy en veiligheid.
- huiselijk warme uitstraling

Spreekkamers:

1x intake

1x inloopspreekuur

2x afspraken

- spreekkamers onderling uitwisselbaar niet specifiek bijv. alleen xxx of alleen bouwen/wonen/ etc.
- printer /scanner in elke spreekkamer

- deuren openen naar buiten

In de hal een printer / scanner, zodat een klant zelf kan scannen → automatisch in eigen map + mail (systeembeheer nodig) computer in de hal.

A1 Telefonie

- ergonomie
- ruimte voor boze bezoekers
- duurzaam groene planten muur
- goed klimaat
- huiselijk ronde tafels
- Veilig werken:
  - beveiliging onopvallend
  - vlucht route
  - alarm knop

A3 VTH Noordenveld

- veilige werkplek, zowel vanuit veiligheid/agressie.
- 2 grote schermen
- veilige spreekruimtes waarin wij vanuit handhaving korte gesprekken met inwoners kunnen voeren.
- koffie apparaat in de buurt.
- liever geen flexplekken, vaste plek die jezelf kunt inrichten.
- privacy een andere hoeft niet mee te kunnen luisteren
- gezellige uitstraling met meer kleuren en planten
- fatsoenlijk zitplekken waarin je even kan wachten.
- kleine balie om je te melden en voor uitgifte
- rustige werkplek, geen omgevingsgeluid

B2 IAG Noordenveld medewerkers

- grote gesprekruimtes voor ongeveer 10-15 personen → onder andere zorg overleggen, beschermtafels e.d.
- 3 spreekruimtes (geen open/ glazenruimte) meer huiselijk waarvan één met een speelhoekje (3-4 personen).

- 3 "veilige" spreekkamers (voorkeur glazen) tafels vast staan en een alarm aanwezig (3-4 personen)

De Hal:

- speelhoekje
- plek om te zitten/wachten
- computer en scanner
- indien mogelijk koffie en thee

Publiekshal:

- overzichtelijke ruimte iedereen snel begrijpt waar hij/zij moet zijn.
- 1 ingang voor personeel en inwoners is prima
- mogelijkheid koffiehoek/ internet / kopiëren. (externen en inwoners)
- spreekkamers waar je niet tegenover elkaar zit, maar samen in gesprek kunt zijn
- gebouw moet vriendelijkheid uitstralen/agressie verlagend kunnen werken
- toegankelijkheid voor mindervaliden (pictogrammen, visueel, lichamelijk)

B1 Burgerzaken

- ramen moeten open kunnen op kantoor/werkplek.
- spreek – trouw kamer (privacy proof)
- frontoffice: 2x hoog/laag balie werkplek
- backoffice: 5x hoog/laag bureaus werkplek
- afsluitbare raas ruimte, kluisruimte, afsluitbare kasten, ruimte voor programma's
- afsluitbare kasten voor de formulieren voor de front + kluis voor de te reiken documenten
- gezichtsherkenning aan de balie + scannen van de documenten
- alle programmatuur moet op de frontbalies kunnen staan zoals:
  - scanner (documenten)
  - vingerscan kopieerapparaat
  - huiselijke hal/balies/uitstraling (ronde balies, planten)

NICE TO HAVE

Hieruit zijn een aantal punten van **nice to have**, hierin worden er gekeken naar wat hunzelf graag zouden willen hebben, maar ook wordt er wel gekeken naar de inwoners. Vooral hier werd er terugkeken naar Eneco en gemeente Den Bosch, de chill ruimtes en de groene wand vielen duidelijk op.

A2 Participatiewet

- chill ruimtes voor onszelf om even sociaal bij te kunnen praten
- koffie- apparaat in de hal, ook voor klanten
- plantenwand
- chill ruimte om met contactpersoon te praten

→ Zoals bij Eneco en gemeente Den Bosch

- warme entree
- expositie lokale kunst

A1 Telefonie

- groene wand
- huiselijke wachtruimtes voor inwoners (ronde tafels)
- koffie / thee
- gastvrouw
- bar
- op tijden open

B1 Burgerzaken

- bij de hoofdingang direct scheiding SD/WMO en burgerzaken en de rest
- boordeur en centrale hal. (Bij draaideur dan extra deur aan zijkant)
- kopieer + scan apparaat in de archief ruimte
- goed kopieer + scan apparaat in de buurt van burgerzaken
- bezoekers registratie en passen
- overkapping buiten om te kunnen wachten en waar de kranten onder kunnen staan.

INWONER OP 1

Voor de inwoners komen vaak dezelfde punten voor, vooral voor de mindervalide. Bij de hal een directe scheiding tussen alle werkgroepen, dat het voor een bewoner ook duidelijk is waar je moet zijn.

A1 Telefonie

- draaideur, met aparte ingang mindervalide.

A3 VTH Noordenveld

- hal uitnodigend en huiselijk, dat bezoekers zich welkom voelen
- werkplekken dichtbij de hal

B1 Burgerzaken

- duidelijk zijn waar ze moeten melden
- niet op afspraak!
- meer privacy aan de balie
- parkeer plaatsen voor bezoekers burgerzaken/ SD
- toegankelijkheid voor mensen met een beperking
- goede akoestiek
- bij de hoofdingang directe scheiding SD/WMO en burgerzaken en de rest

B2 IAG Noordenveld medewerkers

- brede deur i.v.m. vervoer scootmobiel, rolstoel
- geen drempels
- overzichtelijk en makkelijk de weg vinden

C1 Seperaat overleg Griffier:

Er is een apart overleg geweest met de Griffier en de medewerkers. Hier zijn de volgende zaken uitgekomen. Door nieuwe ontwerp worden de bestaande leeskamer en griffierkamer opgeheven, zij willen graag een nieuwe plek op de verdieping met:

- postvakjes raadsleden
- aparte kamer Grifier met spreektafel
- 2 persoons werkkamer
- vrije doorgang raadsleden naar griffie kamer
- dicht bij raadszaal

Overige aandachtspunten voor centrale hal:

- ontvangst, werkgroepen, functionele gesprekken
- publiek toegankelijk voor raadsleden en burgers 's avonds
- fietsenstalling meerdere fietsen
- extern parkeren op eigen plein