

Nota aan het Directie Team *besluitvormend*

Onderwerp	PVE huisvesting sociale wijkteams
Programma	Bestuurskracht en bestuurscultuur
Datum nota	23 juli 2019
Vastgesteld op	23 juli 2019
Ondernemingsraad	Nee
Steller	H.J. Piksen
Team	BV Facilities
Decos	DT - 1902903
Bijlage(n)	

De directie besluit

- In te stemmen met het Programma van Eisen voor huisvesting van de wijkteams
- Dit Programma van Eisen te gebruiken bij de selectie van de wijklocaties

Inleiding

In juli 2018 heeft de directie ingestemd met het nieuwe ontwerp voor een integrale wijkgerichte toegang in het sociaal domein. Dit ontwerp is gedurende een half jaar (september 2018 – maart 2019) in de wijken Nieuwstraatkwartier en Windmolenbroek getest. Op basis van de evaluatie heeft het College op 21 mei j.l. besloten om deze werkwijze te implementeren in de hele stad. Het college heeft besloten om te streven om ingaande 1 januari 2020 in de hele stad te gaan werken met deze nieuwe organisatiestructuur en werkwijze in de toegang. Daarbij hebben we gekozen voor een indeling in 6 wijken om een goede verdeling van inwoners en aantallen meldingen te krijgen en ook een span of control voor de uitvoerenden en leidinggevenden. In elke wijk komt een toegangslocatie als inlooppunt voor inwoners en uitvalbasis voor medewerkers. Het wordt ook een herkenbaar gemeentelijk punt voor alle partners in de wijk.

Probleemanalyse

Om de implementatie van het besluit te realiseren op 1 januari 2020 is het noodzakelijk om de ondersteunende voorzieningen en de gewenste ondersteuning vanuit bedrijfsvoering in beeld te brengen. Gelet op het beperkte tijdsbestek is een snelle analyse van de mogelijkheden en wensen (quickscan) uitgevoerd samen met de stakeholders van het sociale domein.

Projectomschrijving

Algemeen:

Het programma van eisen vanuit het sociale domein en bedrijfsvoering zijn in beeld gebracht doormiddel van een scrumsessie op 19 juli 2019. De ervaringen van de gehouden pilots hebben op beide locaties informatie opgeleverd, die van waarde zijn bij de uitrol over zes wijken in de stad.

Deze ervaringen zijn opgenomen in het PVE.

In grote lijnen wordt de basis dienstverlening en richtlijnen/uitgangspunten zoals we deze gewend zijn of vereist zijn in het Stadhuis en Werkplein doorgetrokken; denk hierbij aan flexplekken en een clean desk policy.

Wel zal de standaard van deze dienstverlening op de wijklocaties wel degelijk in de praktijk anders zijn dan op de huidige locatie Stadhuis en Werkplein. Zo zal bijvoorbeeld geen vaste huismeester, servicedesk en/of beveiliging fysiek aanwezig zijn. Deze dienstverlening kan eventueel en met nadere afstemming op afroep via het Stadhuis afgenomen worden. Het PVE heeft betrekking op de volgende wijken

Wijk	Aantal meldingen	Aantal FTE	Aantal Werkplekken
<i>Binnenstad, Noorderkwartier en Aadorp</i>	1117	22,8	10
<i>De Riet en Hofkamp</i>	890	18,2	8
<i>Sluitersveld en Schelfhorst</i>	1256	25,7	10
<i>Wierdensehoek</i>	784	16,0	8
<i>Ossenkoppelerhoek & Nieuwstraatkwartier</i>	1108	22,8	10
<i>Windmolenbroek en Bornerbroek</i>	613	12,5	8

Uitgangspunten aantal werkplekken wijken en locaties

PVE

Locaties

Wijklocaties moeten in ieder geval voldoen aan:

- Centraal gelegen of met een natuurlijke loop voor burgers;
- Aanwezigheid van andere (zorg) organisaties, b.v. huisartsen, zorgverleners etc;
- Waar mogelijk panden inzetten tegen lage extra kosten (lage huur of eigen beheer), in eigendom van gemeente of waar de gemeente een eigen ruimtelijke ontwikkelopgave heeft
- Ontvangstruimte bezoekers
Er moet een kleine ontvangstruimte komen per locatie waar minimaal drie personen kunnen wachten. Een koffieautomaat hoeft niet in deze ontvangstruimte.
- Parkeervoorziening:
De medewerkers en burgers kunnen in de wijk parkeren, hiervoor wordt geen parkeervoorziening gecreëerd. Wel moet er minimaal één invalide parkeerplek komen, de wens is om twee plekken per locatie te creëren.
Mobiliteitsplan aanhouden: zorgen dat de medewerkers zo min mogelijk met de auto komen maar met het openbaar vervoer of de fiets. Zo moet er wel een voorziening worden gecreëerd om de fietsen te kunnen stallen en dienen er voldoende leenfietsen beschikbaar te zijn. Stalling hoeft niet afgesloten of overdekt te zijn. Vervoer van woonplaats naar werk-wijklocatie is onveranderd eigen verantwoordelijkheid van medewerker.
- Per wijk zijn er 10 'werksoorten'
Intaker, schuldenspecialist, wijkcoach volwassenen, wijkcoach jeugd en gezin, wijkcoach werk en participatie, wijkcoach voorzieningen, juridisch medewerker, ondersteuner, preventiemedewerker, teamleider. De medewerkers zijn er niet allemaal tegelijk, maar anderzijds zijn van veel 'werksoorten' meerdere personen.
- Rolstoelvriendelijk
Elke locatie heeft als eis dat het een rolstoelvriendelijke locatie wordt, zowel voor

eventuele medewerkers als bewoners.

Werkplekken

- Kantoortuin waar alle werkplekken in één ruimte zijn gevestigd om casussen met elkaar te kunnen bespreken. Deze ruimte moet afgesloten zijn voor publiek.
- Primaire werkplekken
Op basis van het aantal meldingen dienden de locatie minimaal te beschikken over 8 primaire werkplekken (tot 1000 meldingen) of 10 primaire werkplekken (meer dan 1000 meldingen);
- Aanlandplekken (secundaire werkplekken)
Er is keuze tussen een 4-persoons aanlandplek en een 6-persoons aanlandplek. Er is gekozen om bij 8 werkplekken een 4-persoons aanlandplek te plaatsen en bij 10 werkplekken een 6-persoons. De reden om een aanlandplek te plaatsen is dat deze kan dienen om kort even op het kantoor te werken omdat de praktijk zegt dat de wijkcoaches vaak maar even op het kantoor zijn en dan alweer de wijk in moeten. Geen ict-middelen op aanlandplek (is voor kort laptopgebruik).
- Werkplekken in de wijklocaties worden geminderd op het aantal werkplekken op het werkplein/Twentheplein, waarbij maximaal hergebruik van bestaande kantoormeubilair en ict-apparatuur plaatsvindt.
- iBasx
Begin september komt de app iBasx beschikbaar voor alle medewerkers in het Stadhuis. Door middel van deze app kunnen de medewerkers zien waar er beschikbare werkplekken zijn. Deze app kan van toepassing zijn op de wijkaccommodaties om te zien waar je collega's zijn (mits ze inloggen) en om te kijken of er nog ruimte is op de wijklocatie om daar te werken. De app draagt bij aan effectief werkplekbeheer. Het beheer van de app is in handen van Facilitair

Voorzieningen en services FZ

- Spreekkamer:
In verband met de werkwijze van de wijkcoaches, moeten er minimaal 6 personen in de spreekkamer passen. De burger zit dan met meerdere disciplines actiesprekken te voeren. Wel is het belangrijk dat de veiligheid van de medewerkers wordt gewaarborgd om de spreekkamer zo te plaatsen dat de medewerker er vanuit het kantoor er bij kan en dat de burger via de ontvangstruimte naar deze spreekkamer kan. Ook moet de deur richting het kantoor op slot kunnen zodat de burger daar niet naar toe kan tijdens de gesprekken. (eventueel kijken naar het toegangssysteem wat nu wordt gehanteerd op het Werkplein en het Stadhuis).
- Minimaal 1 vergaderruimte voor 20 personen deze mag gemeenschappelijk zijn met andere gebruikers van het pand of op de werkplek zelf;
- Kastruimte / lockers
De wens is een gezamenlijke kast die afsluitbaar is en dat deze voldoende ruimte biedt voor o.a. het opbergen van documenten en persoonlijke spullen. Er is géén behoefte aan een persoonlijke locker. De mogelijkheid voor een persoonlijke locker blijft gehandhaafd in het stadhuis.
- Schoonmaak / Koffie / Kantoorartikelen
De keuze die moet worden gemaakt bij deze onderwerpen verschilt per locatie. De keuze bij deze onderwerpen is dat waar mogelijk aansluiting plaatsvindt op bestaande voorzieningen op locatie. Waar niet mogelijk worden deze voorzieningen door facilitair geregeld. Verder in lijn met het huidige beleid. Vertrouwelijk papierbak
De locaties moeten wel mee worden genomen in het contract van het afval.
- Post
De wijkaccommodaties moeten worden meegenomen in de postroutes van de buitenlocaties van facilitair. Er komt geen postadres dus alle inkomende post gaat via het Stadhuis. Uitgaande post van de buitenlocaties worden twee keer in de week opgehaald en opgenomen in huidige postronde van buitenlocaties. Dit heeft impact op de werkbelasting van Facilitair.

- AV-middelen:
AV-middelen zijn in eerste instantie niet nodig. Wel wensen zij een flipboard voor aantekeningen. Een advies vanuit FZ: samsung Flipboard waar een laptop kan worden aangesloten maar ook als flipboard / aantekeningen kan worden gebruikt.

Voorzieningen I&A

- Iedere medewerker gebruikt zijn/haar bestaande mobiel device (laptop, smartphone)
- Dockingstation met enkel scherm op de primaire werkplekken (niet op aanlandplekken) met hergebruik van ict-middelen van werkplein/Twentheplein.
- Multifunctional met toegang gemeente netwerk en print/scan/kopieer mogelijkheid
- VPN verbinding met Accespoint tot gemeentelijk netwerk
- Losse computer/printer met internet verbinding die voor bewoners beschikbaar is.
- Openbare wifi is geen vereiste (veelal wifi op accommodatieniveau al beschikbaar dan wel 4G)
- Geen vaste telefonie
Elke medewerkers heeft een mobiel. Er hoeft dus geen vaste telefonie te komen.
- Hergebruik apparatuur Werkplein
Bestaand apparatuur wordt een op een overgezet naar de wijklocaties. In de basis is geen behoefte/ mogelijkheid tot uitbreiding.
- Digitale klantgeleiding
Digitale klantgeleiding (gemeente gebruikt <https://www.jccsoftware.nl/klantgeleiding.html>) was nog een onbesproken vraagstuk in de eenheid samenleving. Tegelijkertijd speelt dit een belangrijke rol in de dagelijkse werkzaamheden en in de klantbeleving. De eenheid heeft nog niet in kaart hoe het proces gaat en willen dit eerst intern bespreken en inzichtelijk hebben.
- Servicedesk: alleen remote (scherm overnemen) of telefonisch beschikbaar voor de wijklocaties en niet fysiek op de werkplek. Voor storingen aan mobiele devices geldt 'bring in' – principe op stadhuis.

Arbo en Veiligheid

- Werkplekken die voldoen aan de arbo-normen;
Uitgangspunt werkplek: *Arbo-conform aantal m2 medewerkers, verstelbaar meubilair, voldoende daglicht
Aangepast meubilair, kan net zoals op het Stadhuis of Werkplein, worden aangevraagd via de Arbo coördinator. Er wordt inzichtelijk gemaakt welke medewerkers aangepast meubilair moet krijgen. Als het niet nodig is, gaan we er verder ook niets mee doen.

*Aantal m2 per werkplek:

Volgens NEN 1824:2010 nl staat beschreven hoeveel m2 een werkplek tenminste moet bestaan:

- 4 vierkante meter per persoon
- 1 vierkante meter voor een beeldscherm (plat)
- 1 vierkante meter voor lees- en schrijfwerk

In totaal dus 6 m2 per persoon.

<http://www.euronorm.net/content/template2.php?itemID=423>

- Spreekkamer bereikbaar vanuit de werkruimte en afsluitbaar;
- Ergonomisch verantwoorde werkplekken zoals verstelde bureaustoelen, verstelbare tafels, etc. Dit om lichamelijke klachten te voorkomen en daarmee verzuim;
- Mogelijkheid om individuele arbo technische aanpassingen kunnen doen voor medewerkers;
- Werkplekken dienen afgesloten te zijn voor publiek (pasjes systeem of op slot draaien);
- Klimaat
Het klimaat moet voldoen aan de Arbonorm. Per locatie kan pas worden gekeken in hoeverre Facilitair hier aandacht aan moet besteden. Bij een oud (bestaand) gebouw zal wellicht meer investering moeten worden gedaan dan bij een nieuw pand.

Beveiliging en veiligheid

- Toegang
Om het kantoor te kunnen betreden, moet er toegangscontrole komen. Dit dient gerealiseerd te worden via bestaande toegangspas dan wel via fysieke sleutel. Voorkeur is via toegangspas.
- Paniek
De paniekknop wordt gerealiseerd door middel van de tool 'Safe'. Deze app is getest en wordt momenteel toegepast in Rotterdam. Deze tool is zowel te gebruiken voor huisbezoeken als op de wijklocaties. Het is met een druk op de knop mogelijk om collega's of zelf 112 te alarmeren. Deze tool kan worden beheerd door Facilitair, dit heeft wel impact op de werkbelasting.
- Camera
Cameratoezicht wordt in lijn met het geaccordeerde camerabeleid uitgerold. Op de wijklocaties wordt deze enkel voor opname gebruikt en wordt niet live bekeken. Het zal een zogenaamd stand alone netwerk worden. Deze hoeft niet verbonden te zijn met het gemeentelijk netwerk. Het beheer van het cameratoezicht is bij Facilitair belegd.
- Fysiek
De inzet van een fysieke beveiliging/ receptie medewerker hangt af de reeds aanwezige faciliteiten op de locatie. In de basis wordt er geen inzet gefaciliteerd. Wel is de mogelijkheid aanwezig om op te schalen bij toekomstige behoefte.
- RI&E omdat nog niet alles bekend is, wordt (wanneer de locaties bekend zijn) per locatie een RI&E opgesteld waarin de veiligheid/ BHV voor zowel de omgeving als op de werkplekken, wordt gewaarborgd.

Overige aandachtspunten

- Gebruik als wijklocatie moet passen binnen bestemmingsplan.
- Gesprekken over handhaving vinden niet op de wijklocaties plaats
- Belevingsonderzoek / tevredenheidsonderzoek medewerkers werkplekken
In lijn met het huidige beleid wordt één keer in de twee jaar een onderzoek gehouden om te kijken of de medewerkers tevreden zijn met de werkomgeving.

Financiën

Nog niet bekend, in de volgende fase komt dit naar voren. Keuze van locaties heeft impact op de hoogte van kosten. In het voorstel zijn na afstemming en waar mogelijk eigen panden voorgesteld.

Afstemming intern:

Het PVE en de voorgestelde locaties zijn in afstemming met I&A, Vastgoed, Uitvoering Sociaal en Facilitair opgesteld.