

Aanpassing receptiebalie gemeentehuis

Voorstel besluit

1. Kennis te nemen van het plan om de receptie van het gemeentehuis aan te passen;
2. Op basis van de uitgebrachte offerte te besluiten om een bedrag van € 21.500,-- beschikbaar te stellen voor de uitvoer van de werkzaamheden en dit bedrag te dekken middels een verlaging van de incidentele begrotingsruimte 2020;
3. Dit bedrag door de raad te laten autoriseren via de maandrapportage (rubriek F).

1. Inleiding

De aanleiding voor het aanpassen van de receptiebalie zijn onder meer de aanbevelingen vanuit het rapport van bureau 'Bedrijfsrecherche Hoffman B.V.'. In de periode oktober t/m november 2016 is onder andere onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de fysieke beveiliging van het gemeentehuis. Eén van de knelpunten dat tijdens het onderzoek naar voren kwam, is dat de receptiebalie in de centrale hal rond is, open en weinig tot geen afscherming biedt. Bezoekers kunnen gemakkelijk om de balie heen lopen en bij de medewerker van de receptie komen. Derhalve zijn in het rapport beheersmaatregelen opgenomen om de balie meer af te sluiten, zodat voor de medewerkers van de receptiebalie een veiligere werkomgeving wordt gecreëerd. In dit advies wordt u een voorstel gedaan voor om een budget beschikbaar te stellen voor aanpassing van de receptiebalie van het gemeentehuis.

2. Beoogd effect

Het beoogde effect naar aanleiding van de verbouwingswerkzaamheden is:

- Het creëren van een veiligere werkomgeving voor receptiemedewerkers t.a.v. agressieve klanten
- Het verhogen van privacybescherming van persoonsgegevens door het zicht op de beeldschermen van medewerkers te beperken.
- Het beperken van het risico op diefstal van middelen en/of (gevoelige) informatie, doordat medewerkers beter zicht hebben op bezoekers in de centrale hal.
- Het verhogen van klanttevredenheid en dienstverlening door het uitreiken van reis- en rijdocumenten aan de receptie, waardoor de wachttijd aan de balie Publiekszaken wordt verkort.

3. Argumenten

3.1.1 *De veiligheid van de receptiemedewerkers wordt verbeterd.*

Naast het feit dat medewerkers zich onveilig voelen door de beperkte afscherming van de receptiebalie wanneer een ontevreden klant hen agressief benadert, biedt de ronde vorm van de balie daarnaast beperkt zicht op aanwezige bezoekers, klanten of collega's in de centrale hal. Mogelijke risico's hiervan zijn:

- Agressief gedrag van klanten kan de veiligheid van medewerkers in het geding brengen.
- Het risico van verlies of diefstal van informatie.
- Het risico van verlies of diefstal van middelen.

3.1.2 *Door aanpassing van de balie wordt de klantgerichtheid verbeterd.*

Naast de beoogde veiligheidsmaatregelen heeft het verbouwen van de receptiebalie een ander bijkomstig voordeel, namelijk het verhogen van de klantgerichtheid en het verbeteren van de dienstverlening.

In de huidige situatie komen klanten voor het afhalen van hun reis- of rijdocument bij de balie Publiekszaken. Klanten mogen zonder afspraak het document afhalen. Het uitreiken van een document heeft voor de medewerker behandeltijd van maximaal vijf minuten. De wachttijd bij balie Publiekszaken is afhankelijk van het aantal wachtenden en de soort afspraak. Bij drukte kan de wachttijd flink oplopen waardoor de klanttevredenheid afneemt. Door een veiligere werkomgeving te creëren kunnen werkzaamheden ten aanzien van de uitgifte van reis- en rijdocumenten verplaatst worden naar de receptiebalie. Klanten kunnen dan direct aan de receptie geholpen worden, wat resulteert in kortere wachttijden.

3.1.3 De fysieke aanpassing van de receptiebalie heeft betrekking op diverse maatregelen.

In de bijlage is een ontwerpschets opgenomen. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de werkzaamheden:

- Een lamellenwand wordt links van de ingang van de balie heen geplaatst om de inkijk te beperken van personen die van de gang naar de deur lopen. De wand bestaat uit schuingeplaatste lamellen. De hoogte is gelijk aan de glaswand, hierin wordt een loopdeur met glasruit (wit) verwerkt.
- Aan de rechterzijde wordt de huidige doorgang tussen de balie en frontoffice balie 1 dicht gezet met open kubuskast. In de kubuskas wordt de kluis geplaatst t.b.v. reis- en rijdocumenten. Het blad wordt doorgezet tot aan glaswand bij Sociaal Domein, zodat doorgang belemmerd is.
- De kluis wordt het verrijdbare onderstel afgehaald en vast geplaatst onder de hierboven beschreven kubus.
- De eerde benoemde loopdeur wordt voorzien van toegangscontrole, geleverd door firma Leertouwer.

Daarnaast is een oplossing bedacht voor het betreden van de achterliggende ruimte bij de receptie. Deze ruimte wordt beschikbaar gesteld door de afdeling sociaal Domein en wordt ter beschikking gesteld aan klanten die geen thuiscomputer / internet hebben.

- In de gang richting de beveiligde spreekkamers wordt een toegangsdeur naar deze ruimte gemaakt. De huidige toegang aan de zijde van de receptiebalie wordt middels een knopcilinder dichtgezet. Alleen door medewerkers receptiebalie / bodedienst kunnen deze deur openen.
- De beeldschermen van de medewerkers, worden met een anti-inkijkscherm worden beveiligd.
- Tot slot wordt een extra beveiligingscamera geplaatst, zodat de bodedienst zicht houdt op de receptiebalie en de centrale frontoffice balies 1 t/m 9.

3.2 De uitvoering van de werkzaamheden zijn begroot op € 21.500,-- exclusief BTW.

De werkzaamheden worden enkelvoudig onderhands verricht door bedrijf 'Dokter interieurbouw' gevestigd in Barneveld. De beoogde kosten bedragen **€21.500,00**. Zie hieronder voor het financieel overzicht:

Financieel overzicht

Aanpassingen door Dokter Interieurbouw	€ 6.744,00
Elektrotechnische aanpassingen door Leertouwer	€ 2.310,00
Toegangsdeur door Bouwbedrijf Thomassen	€ 6.230,00
Optioneel: bijplaatsen camera	€ 1.600,00
Optioneel: aankleding op kluismeubel (extra bloemstuk)	€ 350,00
Aanbrengen tekstplaat 'receptie' op zichtzijde balie en ledplint	€ 500,00
Leveren en aanbrengen PC, twee schermen en toebehoren inclusief licentiekosten	€ 2.794,00

Subtotaal	€ 20.528,00
Onvoorzien (5%)	€ 972,00
Totaalkosten exclusief BTW	€ 21.500,00

3.2/3.3. *Voor het uitvoeren van de werkzaamheden is aanvullend budget noodzakelijk.* Binnen de bestaande begroting zijn geen financiële middelen opgenomen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Voor de werkzaamheden is een bedrag van € 21.500,-- nodig. Voorgesteld wordt om dit bedrag middels een verlaging van de incidentele begrotingsruimte beschikbaar te stellen

4. Kanttekeningen

Niet van toepassing

5. Financiën

Gemakshalve wordt verwezen naar hetgeen in paragraaf 3.2/3.3 van dit voorstel is gesteld.

6. Uitvoering

De verwachte doorlooptijd van de verbouwing is 4 weken. De startdatum is afhankelijk van de beschikbaarheid van firma Dokter Interieurbouw. De uitvoering vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het team gebouwenbeheer van de afdeling V & I van de gemeente in samenwerking met de senior medewerker frontoffice (per 01/04/2020 Marina Uittenbroek).

7. Bijlagen

Zie hieronder een overzicht van de ontwerptekeningen.

Huidige situatie



Gewenste situatie

