

Afdeling	: Directie Bedrijfsvoering	B&W-voorstel: BW-010105
Naam opsteller voorstel	: Kolkmeijer, Roeland (575 330)	Zaaknummer JOIN: Z/16/031493
Portefeuillehouder	: A.A.M.M. (Jos) Heijmans	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Aanpassingen publiekshal stadhuis

Voorstel

- 1 Akkoord te gaan met een aantal aanpassingen aan de publiekshal in het stadhuis.
- 2 De uitgaven te dekken uit het bestaande krediet Stadhuis.


Inleiding

Het stadhuis is vanaf april 2014 in gebruik. De publiekshal van het stadhuis is de plek waar de burger met de gemeente in fysiek contact komt. Hier moet klantvriendelijkheid hand in hand gaan met veiligheid voor klant en medewerker maar mag ook de wet- en regelgeving niet uit het oog worden verloren. In de praktijk blijkt dat een aantal zaken beter moet waardoor we onze klanten beter van dienst kunnen zijn en de medewerkers een betere werkomgeving hebben. Op 26 mei 2015 heeft het college van b&w besloten tot een aantal aanpassingen aan het stadhuis, waaronder de publiekshal (centrale hal). Deze laatste worden in voorliggend voorstel verder uitgewerkt.

Beoogd effect/doel

Door uitvoering van het voorstel worden verbeteringen aangebracht in de publiekshal van het gemeentehuis op het gebied van :

- A Veiligheid
- B Klantvriendelijkheid

Weert, 09-11-2016 De directeur,  Soort besluit: Besluit college	S		B	W	W	W	W
				HL	FvE	PS	GG
	akkoord						
		bespreken					
Vergadering B&W van 22-11-2016							

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.: **PERSBERICHT**
 Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.:

22-11-2016

Nummer:

3

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 4
Pagina 1



- C Wet- en regelgeving
- D Gebruiksgemak


Argumenten

Hieronder volgen de belangrijkste aanpassingen met bijbehorende argumentatie.

A Veiligheid

- *Ten behoeve van de veiligheid van klant en medewerker wordt de publiekshal voorzien van camerabewaking.* Door middel van bebording en stickers worden bezoekers hierover ingelicht.
- *De doorgang tussen publiekshal en balies wordt voorzien van een afsluitbare deur van veiligheidsglas en voorzien van een paslezer.*
- *De service- en informatiebalie worden aan de zijkant voorzien van een wand van veiligheidsglas.*

B Klantvriendelijkheid

- *Er komt een tweede ticketzuil bij de ingang.* Hierdoor hoeven klanten minder lang te wachten. Deze zuil is ook te gebruiken door mensen in een rolstoel.
- *De servicebalie wordt circa 45 graden gedraaid.* Hierdoor ziet de klant bij binnenkomst als eerste de twee ticketzuilen. Via de ticketzuilen krijgen klanten een bon, waarmee kan worden doorgelopen naar een specifieke balie. De doorstroming wordt hierdoor verbeterd. In geval van grote drukte wordt tevens voorkomen dat de rij met bezoekers zich doorzet tot in, of buiten de draaideur.
- *Ook de balies 1 t/m 5 worden circa 45 graden gedraaid.* Dit geeft de klanten ten opzichte van elkaar meer privacy.
- *Er komt een rolstoel-toegankelijke balie, waarvan ook klanten, die niet in een rolstoel zitten, maar slecht ter been zijn, gebruik kunnen maken.* Op de balie komt duidelijk het internationale symbool voor rolstoeltoegankelijkheid. 
- *De service- en informatiebalie worden ook onderdeel gemaakt van het klant-volgsysteem.*
- *Eventuele wachttijden worden voor de klant minder vervelend door diverse beeldschermen in de hal, waarop een mix van informatie en nieuws te zien is.*
- *In het speelhoekje voor kinderen komt een beeldscherm waarop kinderprogramma's worden afgespeeld.*
- *Bij de hoofdingang komt een beeldscherm met actuele informatie, zoals openingstijden van het stadhuis.* De informatie is van buitenaf te zien.

C Wet- en regelgeving

- *De arbeidsomstandigheden (Arbo) worden verbeterd.* De balies worden zodanig vorm gegeven dat de baliemedewerkers de grote diversiteit aan handelingen volgens de Arbo richtlijnen kunnen uitvoeren.

- *In elke balie komt een afsluitbaar compartiment waarin, buiten werktijd, gevoelige apparatuur van het Ministerie van Binnenlands Zaken en de vingerscan, de paslezer, en het pinapparaat kunnen worden opgeborgen.*

D Comfort en gebruiksgemak

- *Er wordt een "plug & play" geluidsinstallatie aangeschaft, voorzien van draadloze microfoons. Bij een evenement in de publiekshal wordt op dit moment geluidsapparatuur gehuurd. Dit brengt extra kosten met zich mee en ziet er onprofessioneel uit door losliggende snoeren en apparatuur. Voorgestelde aanpassing brengt hierin verbetering en een grote besparing van kosten.*
- *Er worden diverse kleine aanpassingen aan de balies gedaan om het werk voor de medewerker comfortabeler en eenvoudiger te maken.*
- *Doordat de service- en informatiebalie aan de deurzijde wordt voorzien van een wand van veiligheidsglas zitten de baliemedewerkers niet "op de tocht".*

Kanttekeningen en risico's

- Het aanbrengen van de camera's is in oktober dit jaar op voorhand uitgevoerd omdat dit een dringende aangelegenheid in het kader van veiligheid was. Deze werkzaamheden zijn in twee weekenden uitgevoerd zodat dat publiek daar geen enkele last van heeft ondervonden.
- De geluidsinstallatie is in september dit jaar op voorhand aangeschaft. De kosten hiervan bedragen € 3.407,-. Door het bezit van deze installatie kan in de toekomst een grote besparing worden bereikt, doordat niet meer hoeft te worden ingehuurd á (ca.) € 750,- per keer. Uitgaande van 3 evenementen per jaar in het stadhuis, over 20 jaar is dit € 45.000,-.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Op 26 mei 2016 heeft het college besloten tot het aanpassen van de publiekshal (centrale hal) voor een bedrag van € 50.000,-. Daarnaast is een bedrag van € 100.000,- gereserveerd voor onvoorziene uitgaven binnen het krediet stadhuis.

Na uitwerking blijken de aanpassingen uitgebreider dan in 2015 voorzien:

De totale raming bedraagt:	€ 110.000,--
De kosten van het omleggen van de buizenpost worden geraamd op (incl onvoorzien) (P00213429)	- € 3.500,--
Resteert ter dekking ten laste van het krediet stadhuis	<u>€ 106.500,--</u>
In het B&W advies van 26 maart 2015 is een bedrag van € 50.000 voor de centrale hal en lift, restant hierop	- <u>€ 48.520,--</u>
Nog te dekken bedrag:	<u>€ 57.980,--</u>

Voorgesteld wordt om het nog te dekken bedrag te betalen genoemde post onvoorziene uitgaven binnen het krediet stadhuis.

Uitvoering/evaluatie

- De uitvoering duurt circa twee weken en gebeurt in de tweede helft van januari 2017. Tijdens de uitvoering kan de *complete dienstverlening* in de huidige omvang doorgaan en zal het publiek zo min mogelijk hinder ondervinden. Er wordt gewerkt in twee fasen waarbij de functies van de balies, waaraan wordt gewerkt, worden verplaatst naar andere balies en de spreekkamers. De functie van de spreekkamers wordt tijdelijk verplaatst naar diverse vergaderruimtes.
- Het voornemen is om begin 2017 de kredieten stadhuis af te sluiten. Conform het besluit van 26 mei 2015 zal hieraan vooraf gaand een financiële projectevaluatie plaatsvinden.

Communicatie/participatie

De betreffende afdelingen zijn betrokken bij het proces.

Gehandicapten Platform Weert is betrokken bij het ontwerp en heeft een positief advies uitgebracht.

De Arbo-deskundige van Encare is bij het proces betrokken. Zij zal op het definitieve ontwerp een schriftelijk positief advies uitbrengen.

De raad wordt geïnformeerd via de Tils-lijst en de raadsinformatiebijeenkomst op 6 december 2016.

Overleg gevoerd met

Intern:

Portefeuillehouder: Jos Heijmans
Portefeuillehouder budget stadhuis: Frans van Eersel
Directeur bedrijfsvoering: Bertus Brinkman
Minke Weijers
Joanny Steijvers
Huub Driessens
Diverse baliemedewerkers

Extern:

Architect
Arbodeskundige van Encare
Gehandicapten platform Weert (Peter van Akkerveken)

Bijlagen

Impressie (wordt op details nog aangepast)

