

167070-1155474

Zaaknummer: ~~Zaaknummer~~

	B&W procedure	AdjS	S	B	W	W	W	W
	Conform	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>
Onderwerp: Spreekkamers sociaal domein	Behandelen							<i>[Handwritten signature]</i>

Advies

Het college heeft op 12 Februari 2018 toegezegd om de inrichting van de spreekkamers klantvriendelijker te maken. Met dit collegevoorstel wordt uitvoering gegeven aan deze toezegging. U wordt geadviseerd om in te stemmen om de spreekkamers klantvriendelijker in te richten.

De werkzaamheden omtrent de verbouwing vallen binnen het onderhoudsplan van het gemeentehuis en kunnen derhalve vanuit de post Gemeentehuis, Onderhoud worden gedekt. De kosten voor het benodigde meubilair kunnen vanuit het Budget Gemeentehuis Werkplekken worden gedekt. De kosten van de inrichting kunnen gedekt worden vanuit het Participatiebudget.

Beslissingsdatum: [Klik hier](#) **08 APR. 2021**

Openbaar: Openbaar	RIS: RIS	Fk: MK,BK,OL/FIN, LvO, JS, JB, OvR/FIN, TS/FIN		
Auteur : J. Bigot	Port. Houder M. Hoelscher	Commissiebehandeling	Raadsbehandeling	
Datum : 24 maart 2021				
Afdeling : MO	Behandelaar			
Geheime bijlagen aanwezig: Bijlagen	Vert:			

Akkoord team(project)leider:	Akkoord afdelingshoofd <i>[Handwritten signature]</i>	Mede geadviseerd door:			
		Paraaf af	Fin <i>maak</i>	P&Q <i>maak</i>	FZ <i>maak</i>

Toelichting:

Aanleiding

De inrichting van de huidige spreekkamers stamt uit een tijd waarin er overwegend een negatief mensbeeld heerste. Grote zware deuren, achterkant van spreekkamers open (geen privacy), veiligheidsbalk om te voorkomen dat inwoners je kunnen aanvallen etc. De dienstverlening van de gemeente is veranderd. Meer gericht op vertrouwen, nabijheid, openheid en gesprek. Dit stelt andere eisen aan de spreekkamers. De raadscommissie sociaal domein heeft dit ook geconstateerd. Het college heeft de toezegging gedaan aan de raadscommissie om te komen met een voorstel om de spreekkamers aan te passen. Met dit collegevoorstel wordt uitvoering gegeven aan deze toezegging

Kaders

De (coördinerend) wethouder sociaal domein heeft de volgende inhoudelijke randvoorwaarden meegegeven bij de ontwikkeling van de nieuwe spreekkamers:

- Inwoners moeten zich welkom en veilig voelen;
- De spreekkamers moeten een eenvoudige en vriendelijke uitstraling hebben;
- Inwoner moeten zich vrij voelen om te praten over wat zij belangrijk vinden;
- Er mag geen concessie worden gedaan aan (het gevoel van) (de) veiligheid van medewerkers.

De financiële randvoorwaarden zijn dat e.e.a. gerealiseerd moet worden binnen bestaande onderhoudsbudgetten.

Naast wenselijk is het ook van belang dat de spreekkamer voldoen aan de Arbowetgeving. In de arbowet is preventie en beheersing van agressie en geweld een aandachtspunt. Vertaald naar de praktijk van onze gemeente is hierbij de Arbocatalogus voor de gemeentelijke organisaties van belang. Voor spreekkamers was en blijft van belang dat deze voorzien moeten zijn van een aantal veiligheidsmaatregelen die de kans op confrontatie met agressie en geweld verkleinen. Hier controleert de Inspectie SZW ook op. Dan moet gedacht worden aan het aanwezig zijn van vluchtwegen (tweede altijd toegankelijke deur), alarmknoppen, geen zware en scherpe voorwerpen in de spreekkamer die als wapen gebruikt kunnen worden en geen losse beeldschermen.

De vormgeving en inrichting van de spreekkamers in de huidige vorm is destijds primair gekozen met oog op de bescherming van ons personeel voor wat betreft het risico op agressie en geweld door bezoekers. Hierbij is destijds geen onderscheid gemaakt in verschillende soorten van gesprekken die er gevoerd zouden kunnen worden. Er worden nog steeds gesprekken gevoerd met bezoekers waarvan wordt ingeschat dat zij agressief gedrag kunnen vertonen. Om die reden blijft een aantal spreekkamers gehandhaafd in de huidige vorm en inrichting. De nieuwe spreekkamers voldoen aan de genoemde maatregelen uit de Arbocatalogus maar zijn minder kaal en onpersoonlijk uitgevoerd. Bij de keuze voor gebruik van de nieuwe óf de oude spreekkamers is het echter wel van belang dat er altijd een verantwoorde risico-inschatting op agressie en geweld wordt gedaan. Hier zullen op uitvoerend niveau afspraken over gemaakt worden.

Argumentatie

Wat is een spreekkamer?

Een spreekkamer is een voorziening waarin één of meerdere inwoners een gesprek kan/kunnen voeren met één of meerdere professionals. De dienstverlening is erop gericht om in alle rust een vertrouwelijk gesprek met elkaar te kunnen voeren. Het is belangrijk dat de spreekkamers een sfeer uitademen waar je je als inwoner maar ook als medewerker op je gemak voelt.

De inrichting van de spreekkamers en de verlichting in de spreekkamers is hiervoor van groot belang. Een goed ingerichte en aangeklede spreekkamer geeft rust wat ten goede komt aan het te voeren gesprek.

Met een aantal bouwtechnische aanpassingen en met een nieuwe inrichting kunnen de huidige spreekkamers worden aangepast.

Om de randvoorwaarden te realiseren, wordt bij de herinrichting van de spreekkamers gekeken naar:

1. Privacy
2. Sociaal steun
3. Inrichting
4. Verlichting en kamergrootte
5. Groen en uitzicht

Privacy

Mensen die de (soms moeilijke) stap zetten naar hulp- en dienstverlening hebben vaak behoefte aan privacy. Zeker als het gesprek gaat over een onderwerp dat emoties oproept (Jungmann, Uiters & De Bruin, 2020). Een spreekkamer biedt bescherming tegen blikken van toevallig passerende voorbijgangers. Het belang van privacy wordt bevestigd door een studie in een ziekenhuis, waarbij werd geconstateerd dat patiënten die op een meerpersoonskamer lagen eerder belangrijke informatie achterhielden dan patiënten in eenpersoonskamers. (Barlas e.a., 2001). De huidige spreekkamers zijn aan de achterkant open en gehorig. Om een optimale privacy te kunnen waarborgen worden de spreekkamers, waar dit bouwtechnisch kan en financieel binnen het budget mogelijk is, aangepast.

Sociale steun

Onderdeel van functionele behoeften is bijvoorbeeld het faciliteren van sociale steun. Uit een onderzoek naar het effect van de stoelopstelling bleek dat stoelen die naast elkaar langs de muur gepositioneerd waren sociale interactie bemoeilijkten (Sommer & Ross). Bij een stoelenopstelling die het mogelijk maakt om vooraf aan een moeilijk gesprek met een naaste te praten kan deze sociale interactie mogelijk stress en negatieve gevoelens reduceren. Bij verschillende spreekkamers wordt dit principe toegepast.

Inrichting

Het uitgangspunt is dat er wordt uitgegaan van de inrichting van warme spreekkamers die met eenvoudig en toegankelijk meubilair wordt ingericht. Eén spreekkamer blijft intact om het strengere en meer op handhaven gerichte gesprek te kunnen voeren.

Verlichting en kamergrootte

In een spreekkamer met warm, gedimd licht voelen inwoners zich beter op hun gemak. In de spreekkamers wordt de mogelijkheid toegepast om het licht te dimmen. Uit onderzoek blijkt dat de kamergrootte ook effect heeft om het delen van informatie door inwoners. Onderzoek van Okken en collega's geeft aanwijzingen dat mensen die in een ruimer ogende kamer zitten vaker persoonlijke informatie deelden (Okken, Van Rompay & Prunyn, 2011). Een aantal spreekkamers wordt ruimer opgezet. Hiermee proberen we het hierboven genoemde voordeel te realiseren. Daarnaast heeft een grotere kamer ook de mogelijkheden om met grotere gezinnen tegelijk in gesprek te gaan dan wel dat een overleg met verschillende professionals en een gezin mogelijk is.

Groen en uitzicht

Afleiding kan een positief effect hebben op het welzijn, bijvoorbeeld in de vorm van kamerplanten, of uitzicht door een raam (Lee e.a., 2014). Nu is het praktisch bijna niet mogelijk om uitzicht door een raam te realiseren. Er zal vooral gebruik gemaakt worden van schilderijen, kamerplanten e.d. Afleiding lijkt ook een positief effect te hebben op ons concentratievermogen. Mensen die even uit het raam kunnen kijken nemen als het ware een mini-pauze, wat een herstellende werking kan hebben op ons brein (Lee e.a., 2014). Bij de inrichting gaan we kijken of we dit soort elementen kunnen inbrengen.

Geen extern interieur en styling advies

Om kosten te besparen zodat binnen het beschikbare budget gebleven kan worden is er van afgezien om extern advies op de inrichting aan te vragen. Verschillende collega's gaan dit zelf vormgeven.

Planvorming:

Binnen de kaders van voorgaande dienstverleningsvisie en de bouwtechnische mogelijkheden ziet het verbouwings- herinrichtings- en meubileringsplan van de in totaal 9 beschikbare spreekkamers MZ er als volgt uit:

- Om vooruitlopend op een met een cliënt te voeren gesprek een risico inschatting te kunnen maken zullen de huidige spreekkamers 21 + 22, voorzien van een anti-agressie inrichting , ongewijzigd in tact worden gelaten.
- De bouwtechnisch ingreep (samenvoeging) blijft beperkt tot 3 spreekkamers te weten 0.18, 0.19 en 0.20. Deze zullen om een meer informele inrichting/ sfeer te creëren tot 2 nieuwe ruimere spreekkamers worden samengevoegd. Het plan voorziet in voldoende vluchtmogelijkheden.
- Behalve deze 2 nieuwe spreekkamers, zullen de overige spreekkamers te weten 0.16, 0.17, 0.23 en 0.24 op een uniforme wijze worden heringericht en meer informeel gemeubileerd. Om deze meer informele herinrichting te kunnen realiseren zullen de kamers 0.18 + 0.19 + 0.20 alsmede 0.16, en 0.17 worden ontdaan van het huidige in 2010 daarin volgens Arbo richtlijnen aangebracht anti-agressie meubilair.

Beeldvorming

Om u een beeld te geven waar aan gedacht kan worden is hieronder een aantal sfeerfoto's opgenomen. U zult begrijpen dat het gaat om beeldvorming. Het eindresultaat zal er anders uitzien.



Financiën:

Op basis van beschikbare offertes bedragen de kosten voor het bouwtechnisch aanpassen, herinrichten (verwijderen anti-agressie inrichting), opnieuw meubileren spreekkamers bedragen inclusief het aanbrengen en her installeren van elektronische toegang- en veiligheidsvoorzieningen, wandsteunen monitoren en verlichting circa € 31.802. Voor inrichting en wanddecoratie is ca. € 4.174 benodigd.

De werkzaamheden omtrent de verbouwing vallen binnen het onderhoudsplan van het Gemeentehuis en kunnen derhalve vanuit de post Gemeentehuis, onderhoud worden gedekt. De kosten voor het benodigde meubilair kunnen vanuit het budget Gemeentehuis werkplekken worden gedekt. De kosten van de inrichting kunnen gedekt worden vanuit het Participatiebudget.

Kosten spreekkamers	Kosten 2021	Kostenpl.		
Verbouwing incl. meerwerk	27.053	Gemeentehuis, onderhoud	9602000	438300
Meubilair	4.749	Gem.huis werkplekken	9602043	438100
Inrichting	4.174	Uitvoeringskosten ZOW/ZOM	6114220	438100
Totale kosten	35.976			

Gemakshalve zal voor de afhandeling van de factuur inzake inrichting, het bedrag ad. € 4.174 overgeheveld worden vanuit de kostenplaats Uitvoeringskosten ZOW/ZOM (6114220) naar de kostenplaats Gemeentehuis - werkplekken (9602043). Dit zal in de eerstvolgende begrotingsactualisering worden opgenomen.

Alternatieven

Geen aanpassingen verrichten dan blijft het bij de huidige situatie.

Communicatie

Informeren van de commissie Sociaal Domein

Uitvoering en evaluatie

Niet van toepassing

Bijlagen

Niet van toepassing.