

### Globaal programma van eisen, wensen en ambities van het nieuwe gemeentehuis

#### **Meningsvormende nota**

Wijchen, 3 februari 2009

Geachte leden van de raad,

#### **Wij vragen u een richtinggevende uitspraak doen over**

1. Of u zich kunt vinden in de onderbouwing van het aantal werkplekken;
2. De fysieke uitvoering van de dienstverlening
3. De herkenbaarheid van uw raadscentrum en de relatie van uw raadscentrum met de andere hoofdfuncties binnen het gebouw
4. Over het betrekken van de inwoners bij het opstellen van het voorlopig ontwerp.

#### **Inleiding**

In de beraadslagingen die uw raad heeft gevoerd met ons college in de afgelopen jaren hebben wij met elkaar afgesproken dat uw raad ook tussentijds wordt betrokken om kaderstellend uitspraken te doen. Wij vragen uw raad om kennis te nemen van de onderbouwing van het definitieve aantal werkplekken, om richtinggevende uitspraken te doen over de fysieke uitvoering van de dienstverlening, over de herkenbaarheid van uw raadscentrum en de relatie van uw raadscentrum met de andere hoofdfuncties binnen het gebouw en over het betrekken van de inwoners van Wijchen bij dit proces.

Het moment om met uw raad het gesprek te voeren sluit aan bij de fase van het globaal programma van eisen, wensen en ambities. Dit programma ligt ter inzage voor uw raad. De uitkomsten van ons gesprek verwerken wij in het programma van eisen. Wij streven ernaar om uw raad een definitief programma van eisen aan te bieden in de raadsvergadering van 9 juli 2009. U heeft in het meerjareninvesteringsprogramma € 33,72 miljoen gereserveerd voor het gemeentehuis.

## Situatie

In deze nota geven wij kort samengevat het proces weer dat wij samen (uw raad en ons college) hebben doorlopen. Wij leggen deze stukken ter inzage. Ook vermelden wij de raadsstukken waaruit wij geput hebben voor deze historische schets, zodat u de stukken zelf kunt nalezen via het digitale raadsarchief.

In 2000 constateert de gemeenteraad dat het huidige gemeentekantoor grote gebreken vertoont. De raad geeft opdracht aan het college een onderzoek te doen naar een programma van eisen om een oplossing voor deze gebreken te vinden. Februari 2002 biedt het college aan, naar aanleiding van een voorstel voor de verbouw van het gemeentekantoor, om met een nieuw procedurevoorstel te komen waarbij de mogelijkheden van zowel verbouw als nieuwbouw worden aangegeven. Op 11 december 2003 discussieert de raadscommissie AZ over een brief van het college (03AZ95). Door middel van deze brief laat het college aan de gemeenteraad weten dat het zich voorgenomen heeft een aantal besluiten te nemen. De discussie in de commissie resulteert in een door de raad gevraagde presentatie door Haskoning op 15 januari 2004 over een drietal varianten: 1. volledige nieuwbouw op de locatie Van Thielhal, de Bolster en het Juniorcollege, 2. volledige nieuwbouw op de huidige locatie aan de Kasteellaan, 3. Bestaande gemeentehuis intensief verbouwen en bijbouwen van de extra benodigde ruimte. Op 25 maart 2004 besluit de gemeenteraad om een nieuw gemeentehuis te bouwen op een nader te bepalen locatie aan de Oosterweg in Wijchen. Het te realiseren aantal werkplekken wordt gesteld op 325.

Op 30 november 2006 besluit de gemeenteraad naar aanleiding van het voorstel over het stedenbouwkundig model Oostflank (06RZ075) dat het nieuwe gemeentehuis aan de Oosterweg/Don Emanuelstraat moet komen. Op deze plaats kan een gebouw staan waarin wij het publiek kunnen ontvangen in een ruime hal, waarin ruimte is om, indien gewenst, ketenpartners in onze dienstverlening onder te brengen, en om alle gemeentelijke functies te huisvesten, inclusief een goed geoutilleerd raadscentrum. De ruimte om het gebouw heen is krap en biedt geen plaats aan een dorpsplein of park. Wij leggen ter inzage en zenden u digitaal een aantal tekeningen zodat u een beeld kunt krijgen bij de 'footprint' van de plek en het gebouw

Op 26 juni 2008 besluit uw raad op basis van het voorstel Raadzaal en kasteel (08AZ133) dat de raadzaal onderdeel wordt van het nieuwe gemeentehuis en de fractieruimte(n) onderdeel wordt(en) van de nieuwbouw. Sinds uw raad dit besloten heeft spreken wij niet langer van een nieuw te bouwen gemeentekantoor, maar van een nieuw Huis voor de gemeente, een gemeentehuis.

Wij hebben een projectorganisatie ingericht, die bestaat uit een Stuurgroep en een projectgroep. In de Stuurgroep hebben zitting: de burgemeester, de

gemeentesecretaris, de manager Facilitaire zaken (tevens interne projectleider), de externe projectleider (Rowin Oosterink van BBN Advies) en de projectsecretaris. Aan de projectgroepvergaderingen nemen deel: de externe en interne projectleider en diverse intern deskundige medewerkers. Een vertegenwoordiging van de Ondernemingsraad is als toehoorder aanwezig.

### **Beoogd effect**

Wij vragen uw raad om een mening te vormen over onze onderbouwing van 320 werkplekken, het fysieke dienstverleningsconcept, de herkenbaarheid en relatie van het raadscentrum met de andere hoofdfuncties, en het betrekken van burgers in het proces, zodat wij uw mening kunnen verwerken in het definitief programma van eisen.

### **Alternatieven**

In deze paragraaf benoemen wij bij de punten 1 tot en met 4 de onderwerpen waarover wij een richtinggevende uitspraak van uw raad wensen. Wij geven bij elk onderwerp alternatieven aan.

#### **1. De onderbouwing van het aantal werkplekken**

Wij maken onderscheid tussen aantal medewerkers en aantal werkplekken. Op dit moment (1-1-2009) werken er 310 medewerkers (inclusief externe inhuur, stagiaires en deeltijdwerkers) op 298 werkplekken.

In het voorstel op basis waarvan uw raad heeft besloten tot nieuwbouw (04AZ122) wordt gesproken over 325 medewerkers in 2022. Echter in de berekening in dat voorstel is uitgegaan van 325 werkplekken.

Het gemeentehuis moet gebouwd worden op 10.000m<sup>2</sup>. Wij geven hoge prioriteit binnen het gebouw aan de fysieke uitwerking van ons dienstverleningsconcept: een ruime hal met daarin een groot aantal balies (of loketten, zie punt 2). Berekeningen tonen aan dat willen wij onze eisen, wensen en ambities realiseren, wij de binnen het masterplan toegestane maximale hoogte van het gebouw moeten gebruiken (zie paragraaf 4.3 in het Globaal programma van wensen, eisen en ambities). Nadere berekening geeft aan dat wij 320 werkplekken kunnen realiseren die voldoen aan reguliere arbeidsomstandighedennormen. Dit komt in grote lijnen overeen met de door u vastgestelde 325 werkplekken.

Wij bouwen voor 320 werkplekken in 2024; bij oplevering in 2014 schatten wij in dat wij circa 290 werkplekken nodig hebben. Uitgangspunt is een efficiënt gebruik van de beschikbare hoeveelheid m<sup>2</sup> op de nieuwe locatie. Wij kiezen voor werkplekdeling en niet voor het zogenoemde flexwerken-concept.

Onder flexwerken verstaan wij 'activiteiten gerelateerd werken'. Het invoeren van

flexwerken vraagt om een daarbij passende (re)organisatie. Wij verwachten door werkplekdeling tot een even efficiënt gebruik van de beschikbare ruimte te komen. Wij zijn bij het berekenen van het aantal werkplekken uitgegaan van een minimumpercentage van 1% groei cumulatief van het aantal benodigde werkplekken.

De Wijchense organisatie kenmerkt zich door weinig managementlagen, verantwoordelijkheden laag in de organisatie en robuuste afdelingen. We willen aantoonbaar efficiënt ons werk doen en we streven daarbij ook naar een gezonde verhouding tussen lijn- en staf. Ook met de voorziene 1% groei verwachten wij onder het aantal fte te blijven zitten in vergelijking met gemeenten in dezelfde grootteklasse.

Wij verwachten in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen die enerzijds het aantal medewerkers kan doen toenemen, anderzijds het aantal medewerkers kan laten afnemen:

- Decentralisatie van taken van de rijksoverheid naar de gemeente
- Regionalisering van gemeentelijke taken waardoor enerzijds medewerkers van ons gehuisvest worden bij een andere gemeente en anderzijds wij medewerkers van andere gemeenten huisvesten
- Digitalisering van de dienstverlening. Hierdoor krijgen wij wellicht minder fysiek bezoek, maar zeker meer digitaal bezoek
- Verder integreren van dienstverlening met externe partners, bijvoorbeeld op het terrein van reïntegratie en jeugdzorg, waardoor wij medewerkers van de organisatie(s) waarmee wij samenwerken willen kunnen huisvesten
- Wijchen is een stabilisatie-gemeente qua aantal inwoners. Echter het aantal huishoudens dat vooral verantwoordelijk is voor veel diensten neemt wel toe (zogenoemde gezinsverdunding).

Wij gaan nog meer dan nu het geval is over tot werkplekdeling; wij huisvesten 14% tot 19% meer medewerkers dan dat wij werkplekken hebben.

Dit alles moet met professionele ICT-voorzieningen ondersteund worden. Daarbij hoort een goed ontwikkelde ICT-infrastructuur en een hoge mate van standaardisatie. (Wij verwachten u bij de Kadernota een investeringsvoorstel voor te kunnen leggen.)

Wij vragen u kennis te nemen van de hierboven uiteengezette onderbouwing van een zodanig flexibel in te delen gebouw dat wij in 2024 mocht het nodig zijn, 320 werkplekken kunnen realiseren.

Een alternatief met minder werkplekken is volgens ons, gezien de ontwikkelingen niet realistisch. Een alternatief met meer werkplekken lijkt ons, gezien de wens om een ruime hal te hebben en het voldoen aan de reguliere Arbo-normen èn gegeven de nu beschikbare m2 op de locatie, ook niet realistisch.

## 2. De fysieke uitvoering van de dienstverlening

Voordat wij u alternatieven voorleggen m.b.t. de fysieke uitvoering van de dienstverlening willen wij u in het kort informeren over de toekomstige ontwikkelingen in de dienstverlening.

Een aantal ontwikkelingen maakt een duidelijke visie op de publieke dienstverlening vastgelegd in een dienstverleningsconcept noodzakelijk;

- Het in 2005 door het Kabinet genomen besluit dat iedere gemeente of regio een gemeentelijk Klant Contact Centrum moet hebben gerealiseerd in 2015
- De afspraken uit het coalitieakkoord 2006-2010 dat prioriteit gegeven moet worden aan de kwaliteit van de dienstverlening door de ambtelijke organisatie
- De afspraken in de programmabegroting 2009 dat het "klantserviceniveau" geoptimaliseerd moet worden en de digitale communicatie en dienstverlening verbeterd moeten worden
- Het nakomen van de prestatieafspraken in het kwaliteitshandvest; éénmalige gegevensuitwisseling
- Wij willen excelleren in onze dienstverlening en geleidelijk ons kwaliteitshandvest aanscherpen of althans de verwachtingen van onze afnemers overtreffen.

Al deze punten verwerken wij in een dienstverleningsconcept. Wij bieden u na het zomerreces een beslisnota aan ter vaststelling in de raad van oktober.

De rijksoverheid heeft ambities vastgesteld voor de inrichting van een gemeentelijk Klant Contact Centrum in 2015

- Eén duidelijke ingang voor alle vragen aan de overheid (één loket gedachte)
- De burger is vrij om de manier en het moment van de dienstverlening te kiezen
- De burger krijgt direct antwoord of wordt goed doorverwezen; waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening
- De burger hoeft een vraag maar één keer te stellen en zijn informatie maar één keer door te geven
- Doelstelling is dat 80% van de vragen aan de overheid door het KCC in één keer goed afgehandeld worden; de overige 20% wordt vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld
- De burger wordt echt geholpen binnen gestelde termijn
- De organisaties zijn om de burger georganiseerd.

Op dit moment sluit de uitvoering van de dienstverlening gedeeltelijk aan bij de éénloketgedachte. Het Informatiecentrum beantwoordt zo veel mogelijk de binnenkomende vragen van burgers. Ook verwijst het Informatiecentrum door naar bijvoorbeeld Vraagwijzer. De fysieke inrichting van de dienstverlening in Wijchen voldoet nog niet aan de één loketgedachte zoals deze in 2015 vorm gegeven moet worden. Op dit moment hebben wij diverse loketten waar onze inwoners terecht kunnen met hun vragen. We hebben een loket Vraagwijzer (aan de Bronckhorstlaan), een loket Bouwen en Leefomgeving, een loket Burgerzaken, een uitreikbalie en een Informatiecentrum (allen aan de Kasteellaan). Bij het Informatiecentrum melden zich ook personen die een afspraak hebben met de ondertrouwambtenaar, de afdeling Sociale zaken, de leerplichtambtenaar en de afdeling Financiën. Zij worden te woord gestaan in respectievelijk de ondertrouwkamer en de spreekkamers bij de afdeling Sociale zaken. Sommige loketten zijn duidelijk zichtbaar in het Gemeentekantoor: Burgerzaken, uitreikbalie en Bouwen en Leefomgeving.

In deze meningsvormende nota willen wij ingaan op de fysieke omgeving van de dienstverlening. Naast de fysieke omgeving is er een digitale omgeving waarin wij burgers ontvangen. Wij willen steeds meer diensten digitaal aanbieden. Dit vergt forse investeringen in onze informatietechnologie. Wij verwachten u een voorstel hierover aan te kunnen bieden bij de Kadernota 2010.

In het nieuwe gemeentehuis kunnen wij de fysieke loketten op verschillende manieren inrichten. Wij willen u twee varianten voorleggen:

- a. met herkenbare loketten
- b. met 'anonieme' balies.

#### Alternatief 1. Herkenbare loketten

Alle loketten komen in de hal van het nieuwe gemeentehuis. Boven de balies wordt aangegeven welk onderdeel zich daar bevindt. De situatie is vergelijkbaar met de huidige situatie.

Het voordeel is dat de burger direct op het goede loket kan afstappen en ook kan zien hoe lang de wachtrij is voor dat loket.

Het nadeel is dat de burger niet anoniem kan binnenkomen. Voor omstanders is duidelijk of iemand bij Sociale zaken aanklopt of bij Burgerzaken.

#### Alternatief 2. 'Anonieme balies'

Deze situatie is vergelijkbaar met de situatie die u tijdens het bezoek aan het gemeentehuis van Ridderkerk heeft gezien. De burger stapt op een gastvrouw/-heer af die de burger helpt. Of de burger stapt op een display/computer af die de aanwezigheid en de vraag van de burger registreert en een volgnummer geeft aan

de burger. Er is een gezamenlijke wachtruimte waar op een bepaald moment het volgnummer van de burger verschijnt. De burger wordt of aan de balie of in een spreekkamer verder geholpen. Aan zowel de balie als de spreekkamer is niet te zien waarvoor de burger komt.

### 3. De herkenbaarheid van uw raadscentrum en de relatie van uw raadscentrum met de andere hoofdfuncties binnen het gebouw

Wij geven er de voorkeur aan om met u niet alleen te praten over de plaats van de raadzaal binnen het gemeentehuis, maar ook over de plaats van de andere ruimtes van de raad en de griffie. Wij noemen dit het raadscentrum.

In de afgelopen jaren zijn er diverse nieuwe gemeentehuizen in Nederland gebouwd. Die gemeentehuizen waarin de raadzaal een plaats heeft gekregen, kennen verschillende varianten wàr de raadszaal in het huis is geplaatst. In Kampen is de raadzaal centraal in het nieuwe gemeentehuis geplaatst. Door middel van een schuifwand is de raadzaal te koppelen aan de centrale hal. De totale ruimte wordt daardoor uitermate geschikt voor grote manifestaties, zoals exposities en informatie over actuele bouwplannen en ruimtelijke ontwikkeling. In Ridderkerk ligt, zoals u heeft gezien, de raadszaal op de eerste verdieping van het nieuwe gemeentehuis. Daar liggen de ruimtes van het college ook op de eerste verdieping, zodat er een bestuurscentrum op de eerste verdieping is.

In het voorliggende globale programma van eisen, wensen en ambities biedt de zaal van de gemeenteraad van Wijchen plaats aan 27 raadsleden, griffier, college van b&w (7 personen), 11 adviseurs en 4 persvertegenwoordigers. Het publieksdeel biedt ruimte aan 100 bezoekers. Het spreekt voor zich dat de raadszaal, waar deze ook komt in het gebouw, qua inrichting afgestemd is op de duale verhouding tussen raad en college. En dat deze voorzien is van moderne communicatiemiddelen.

Wij nemen ook de volgende zaken op in het programma van eisen:

- Raadsleden hebben 24 uur per dag toegang tot de leeskamer van de raad. Ook een toiletfaciliteit moet 24-uur toegankelijk zijn.
- De ruimtes van de raad bestaan uit:
  - een raadzaal
  - een leeskamer
  - fractiekamers (die overdag door de ambtelijke organisatie gebruikt kunnen worden als vergaderruimtes door de ambtelijke organisatie)
  - foyer
  - kantoorruimten voor de raadsgriffier en ondersteuning.

Wij vragen u een richtinggevende uitspraak te doen over de plaats van het raadscentrum binnen het gebouw. Een criterium dat u kunt gebruiken bij het vormen van uw mening is met welke hoofdfuncties in het gebouw u een relatie ziet.

Het gebouw kent vier hoofdfuncties wat de huisvesting betreft:

- a. frontoffice: publiekshal voor de dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en organisaties.
- b. raads- en vergadercentrum
- c. college en directie
- d. backoffice: plaats voor de overige medewerkers.

In het globale programma van eisen, wensen en ambities staat een relatieschema (paragraaf 7.8) van de hoofdfuncties. In dat schema leggen wij een relatie tussen het raadscentrum, de griffie en het vergadercentrum. Wij doen dit omdat de fractiekamers van de raad overdag gebruikt worden als reguliere vergaderruimtes voor de backoffice. Zo maken wij efficiënt gebruik van de ruimte die ons ter beschikking staat. Deze ruimtes kunnen een aparte avondtoegankelijkheid krijgen. Ook zien wij een relatie in de huisvesting met het college en directie.

Wij vernemen graag uw mening over het relatieschema in het algemeen, en de positie van het raadscentrum binnen dit schema in het bijzonder.

U kunt ook aangeven in hoeverre u het raadscentrum een herkenbare plek wilt geven in het nieuwe gebouw. Bijvoorbeeld wat betreft de beeldverwachting exterieur: mag of moet aan de buitenkant te zien zijn waar de raadszaal zich bevindt? Wat betreft de beeldverwachting interieur: mag of moet het raadscentrum eruit springen, qua uitstraling, sfeer?

#### 4. Over het betrekken van de inwoners van de gemeente Wijchen bij het opstellen van het voorlopig ontwerp.

Op verschillende momenten in de toekomst kunnen uw raad en ons college burgers betrekken bij het proces van de nieuwbouw van het gemeentehuis.

In de vergadering van 22 december 2005 heeft uw raad hierover gesproken.

Vanzelfsprekend kunnen burgers zich laten horen tijdens informatiebijeenkomsten, vergaderingen van de raadscommissie en/of de raad.

Wij zien een nadrukkelijke rol in de besluitvorming voor uw raad wat betreft de eisen, wensen en ambities met betrekking tot het nieuwe gemeentehuis. Daarnaast willen wij ook graag burgers betrekken. Volgens ons is het meest geschikte moment in het proces het moment dat er ook een visie op het gebouw getoond kan worden.

Nadat uw raad het globale programma van eisen heeft vastgesteld, willen wij samen met een vertegenwoordiging van uw raad komen tot een visie en architectuuropvatting. Op basis daarvan kiezen wij een architect.

Wij stellen voor dat de architect zich presenteert op een luisterdag(deel) aan de inwoners van Wijchen. Een ieder die dat wil kan de architect vertellen wat hij of zij graag verwezenlijkt wil zien in het gebouw, dit kunnen abstracte en concrete ideeën zijn. Daarnaast nodigen wij ook organisaties uit, zoals de Cliëntenraad Integraal

Gehandicapten Beleid, de welstandscommissie, enz. . Met al deze informatie gaat de architect aan de slag. De architect maakt een voorlopig ontwerp, dat gepresenteerd wordt tijdens een openbare bijeenkomst. De inwoners van Wijchen nodigen wij nadrukkelijk uit voor deze bijeenkomst. De opmerkingen die tijdens deze bijeenkomst worden gemaakt, kan de architect meenemen om tot een definitief ontwerp te komen.

### **Vervolg**

Na de discussie in uw raad over het globale programma van eisen nemen wij uw richtinggevende uitspraken mee en verwerken wij deze in het definitieve programma van eisen. Wij streven ernaar dit definitieve programma van eisen aan uw raad aan te bieden in juni 2009, zodat u dit kunt behandelen in uw raadsvergadering van 9 juli 2009.

Op basis van het definitieve programma van eisen gaan wij een aanbestedingsprocedure starten en vragen wij uw raad om een krediet om te kunnen gaan bouwen.

Wij hebben u toegezegd dat wij voordat wij de aanbestedingsprocedure starten, wij uw raad een beslisnota voorleggen over de wijze van aanbesteding. Wij verwachten uw raad deze beslisnota aan te kunnen bieden in de eerstvolgende raad nadat u deze meningsvormende nota hebt besproken (dinsdag 2 juni 2009).

### **Ter inzage**

1. Globaal programma van wensen, eisen en ambities BBN Adviseurs. Dit globaal Programma van eisen wordt u ook digitaal toegezonden.
2. Verslag commissie AZ van 20 februari 2002.
3. Verslag van de commissie AZ van 15 januari 2004
4. Verslag van de raadsvergadering van 25 maart 2004 over 04 AZ 122
5. Verslag van de raadsvergadering van 30 november 2006 over 06 R Z075.
6. Verslag van de raadsvergadering van 26 juni 2008 over 08 AZ 133
7. Verslag van de raadsvergadering van 22 december 2005 over 05 AZ 259.
8. Beelden bij de plaats van het gebouw. Deze beelden worden u ook digitaal toegezonden.

Burgemeester en wethouders van Wijchen,

De secretaris,                      De burgemeester,