

**Onderwerp****Verbouw en herinrichting hal gemeentehuis****Informatie**

|                              |                   |                                                                            |
|------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Datum</b>                 | 6 oktober 2017    | Overleg gepleegd met:                                                      |
| <b>Behandelaar</b>           | Alien Wesselink   | <input checked="" type="checkbox"/> Financieel adviseur AZ: Nynke de Vries |
| <b>Zaaknummer</b>            | 933240            | <input type="checkbox"/> Personeelsconsulent AZ:                           |
| <b>Portefeuillehouder</b>    | Burgemeester Baas | <input type="checkbox"/> Medewerker bestuur en juridische zaken:           |
| <b>Besluitvormend orgaan</b> | Raad              | <input checked="" type="checkbox"/> Communicatieadviseur: Miriam Fokkema   |
|                              |                   | <input checked="" type="checkbox"/> Afdeling: Gemeentewinkel               |
|                              |                   | <input type="checkbox"/> Naam medewerker:                                  |
|                              |                   | <input type="checkbox"/> Inspraak/adviesorgaan:                            |

**Aanleiding/voorgeschiedenis**

We willen als gemeente goede dienstverlening leveren richting onze inwoners, bedrijven en instellingen. We richten ons daarbij op de 3 D's: Dichtbij, Duidelijk en Daadkrachtig.

Het persoonlijke contact met onze inwoners is een belangrijk onderdeel van die dienstverlening. Het gemeentehuis, en in het bijzonder de hal, neemt hierin een centrale plek in. Als ontvangstruimte, als plek om in gesprek te gaan en als loket voor de dienstverlening vormt de hal van het gemeentehuis het gezicht van de gemeente.

Het verder verbeteren van de dienstverlening is een continu proces. Met het project Herinrichting hal werken we aan de ontwikkeling van de persoonlijke dienstverlening naar onze inwoners en daarbij krijgt de hal nieuw aanzicht. Eigentijdse dienstverlening in een eigentijdse omgeving dus!

**Dienstverleningsprogramma**

Het project Herinrichting hal kent zijn oorsprong in het Dienstverleningsprogramma, dat eind 2014 is afgerond. Dit programma bevatte een pakket aan plannen over de volle breedte van dienstverlening, van houding en gedrag tot automatisering.

Bij de afronding van het programma, is het project Herinrichting hal onderdeel geworden van de normale bedrijfsvoering en ondergebracht binnen het project Beschikbaar en Bereikbaar.

Eind 2015 is de notitie Beschikbaar en Bereikbaar vastgesteld door het college. Deze notitie bevat, in lijn 3 D's, de afspraken voor een optimaal contact met onze inwoners. Het verbouwen en herinrichten van de hal maakt onderdeel uit van het tot uitvoer brengen van deze notitie.

## **Ontwikkeling project herinrichting hal, nut en noodzaak**

Het project Herinrichting hal is sinds het eerste in 2008 opgestelde projectplan op diverse onderdelen veranderd. In 2008 was de gemeentehal pas 6 jaar oud en toe aan een update om weer aan de eisen van die tijd te voldoen. De opdracht voor herinrichting hal was verbeter de digitale informatievoorziening door een digitaal loket toe te voegen, de folders te vervangen voor digitale informatie en verbeter de looplijnen binnen de hal zodat de klant sneller bij het juiste loket geholpen wordt. De burger kwam in die tijd voor veel meer onderwerpen dan nu bij het gemeentehuis waardoor de hoofdmoot van de werkzaamheden van de gemeentewinkel bestond uit dienstverlening aan het loket. Voor deze update is in 2008 een bedrag van € 93.414 beschikbaar gesteld.

Nu 10 jaar later in 2017 is de hal 16 jaar oud en kan men de conclusie trekken dat deze niet meer aansluit bij de gevraagde dienstverlening. De visie op dienstverlening is aangepast en de werkzaamheden zijn door technologische ontwikkelingen veranderd. Ontwikkelingen die onder andere hebben plaatsgevonden zijn vermindering van loketbezoek door verdergaande digitaliseren, verandering in geldigheidstermijnen van reisdocumenten en rijbewijzen en het vertrek van het Toeristisch Informatie Punt uit de hal. Ook zijn er maatschappelijke veranderingen zoals het verschuiven van zorg richting de gemeente en het VN-verdrag voor mensen met een handicap. Er is daardoor meer vraag ontstaan naar persoonlijk contact waarin het aspect privacy belangrijk is voor de burger dit betekent dat er voldoende ruimte moet zijn voor individuele gesprekken, hiervoor dient het aantal spreekkamers uitgebreid te worden. In het programma van eisen is opgenomen welke aanpassing aan de hal zal plaatsvinden om de komende 15 jaar te voldoen aan de huidige en toekomstige dienstverlening.

Daarnaast is de hal na 16 jaar gebruik toe aan een opfris- en onderhoudsbeurt. Al met al kunnen we stellen dat wat gestart is met de herinrichting van het loket nu meer gericht is op de verbouw en herinrichting van de gehele hal waarbij het 10 jaar oude beschikbaar gestelde krediet niet voldoende is.

## **Programma van Eisen**

Vanuit de behoefte voor een andere dienstverlening is in 2016 een vertaalslag gemaakt naar een Programma van Eisen. Een beeld van de eisen en wensen daaruit:

- Elke bezoeker kan goed de weg vinden in een toegankelijke en vriendelijke en eigentijds ingerichte ontvangst(ruimte).
- De nadruk bij het loket ligt op persoonlijk contact, maar voor wie dat wenst is een digitale ontvangst via de informatiezuil beschikbaar zodat de klant snel bij de juiste balie kan worden geholpen.
- Er is meer openheid en transparantie doordat de zij-ingang weer de functie krijgt van een entree tot het gemeentehuis. Ook aan de buitenzijde van het pand kan dit vragen om accentuering.
- De verbouwde en heringerichte hal een ruimte is waar we onze dienstverlening, opnieuw voor een periode van 15 jaar, goed kunnen verlenen. Oftewel we zijn weer gereed voor de komende jaren.
- De kleurstelling en het materiaalgebruik zijn eigentijds en zullen de basis vormen voor de rest van het gemeentehuis.
- De inrichting van de hal flexibel is in verband met wisselend gebruik.
- Er minder balies zijn en doordat er meer op afspraak wordt gewerkt zijn er extra spreekruimtes nodig waar de klant met privacy gevoelige zaken kan worden geholpen.
- De telefonie verdwijnt uit de hal, dit in verband met lawaai en privacy.
- De receptie verdwijnt en maakt plaats voor een centrale balie zodat de klant direct en zonder

doorverwijzing wordt geholpen, bijvoorbeeld voor de afgifte van reisdocumenten en rijbewijzen.

- De verbouwde hal voldoet aan wet en regelgeving op het gebied van klimaat en is toegankelijk voor mensen met een handicap.
- Cultureel draagt de hal een steentje bij door de ruimte voor tentoonstelling.
- Duurzaamheid is een belangrijk thema in het project verbouwing ontvangsthal. Dit komt terug in de vorm van energiebesparende verlichting en het gebruik van duurzame materialen.

Het Programma van Eisen is ook bijgevoegd bij dit voorstel.

### **Schetsplan**

Vanuit het Programma van Eisen is vervolgens door een ambtelijke werkgroep een schetsplan gemaakt. Daarbij is ook externe deskundigheid ingezet. Een communicatiespecialist heeft advies gegeven over looplijnen met daarbij ook speciaal aandacht voor mensen met een handicap. Daarnaast is de architect van het huidige gemeentehuis betrokken voor inbreng op het ontwerp en gericht advies op het gebied van kleur- en materiaalgebruik.

Als resultaat ligt er nu een schetsplan voor de verbouwing met daarbij een kleuradvies. Beide zijn bijgevoegd bij dit voorstel. Op 9 oktober is in het seniorenconvent de voorgestelde verbouwing mondeling toegelicht.

### **Financieel**

Op basis van het schetsplan is ook een kostenraming gemaakt. Het krediet van € 93.414 wat in 2008 beschikbaar is gesteld is zoals gezegd niet voldoende voor de veranderende eisen die gesteld zijn aan de verbouwing van de hal. Gelet op de huidige gewenste ontwikkeling is de opgestelde kostenraming marktconform.

Met dit voorstel vraagt het college daarom aan de raad om het bestaande krediet aan te vullen met een bedrag van € 202.902. Daarbij geldt dat de dekking van dit aanvullende krediet binnen de resterende middelen vanuit het Dienstverleningsprogramma kan plaatsvinden. Resultaat is dat de aanvulling van het krediet dus niet leidt tot een aanvullende bestedingswens. In de toelichting verderop is dit uitgewerkt.

### **Definitief ontwerp**

De volgende stap is het omzetten van het schetsontwerp in een definitief ontwerp. Dat zal gelijk met de besluitvorming voor het aanvullende krediet plaatsvinden.

Het schetsontwerp wordt nader verfijnd en uitgewerkt, met onder andere inbreng van onze inwoners, vertegenwoordigers van de verschillende belangengroepen zoals de WMO-raad, drempelteam, laaggeletterden, adviesraad minima en het gehandicaptenplatform en de organisatie.

Het klantenpanel is in een eerder stadium al betrokken, zij hebben enthousiast gereageerd op het schetsontwerp.

De inbreng zal, opnieuw met advies van de architect, verwerkt worden in definitief ontwerp.

## **Voorstel**

### **Toelichting voorstel**

Voorstel is om voor de verbouwing en herinrichting van de hal het bestaande krediet van de hal van aan te vullen met € 202.902 tot een bedrag € 320.872. De kosten en de dekking zijn daarbij als volgt opgebouwd.

## Kosten

|                                                                 |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|
| Bouwkundige werkzaamheden<br>Structureel – afschrijving 20 jaar | € 143.300        |
| Installatie en inrichting<br>Structureel – afschrijving 15 jaar | € 133.000        |
| <i>Advies, aanneming en sloop</i><br>Incidenteel                | € 44.572         |
| <b>Totaal</b>                                                   | <b>€ 320.872</b> |

## Dekking

Voor de dekking wordt onderscheid gemaakt in structurele en incidentele kosten.

### Dekking structurele kosten

Voor de dekking van de structurele kosten wordt doorerschikking gebruik gemaakt van de volgende bestaande kredieten:

| Bestaand krediet          | Beschikbaar bedrag | Jaarlijkse kapitaallast | Afschrijvings termijn |
|---------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|
| Inrichting hal            | € 73.414           | € 6.240                 | 20 jr                 |
| Dienstverleningsprogramma | € 82.823           | € 19.463                | 5 jr.                 |
| totaal                    | € 156.237          | € 25.703                |                       |

De kapitaallasten van het krediet Inrichting hal zijn berekend op basis van een afschrijvingstermijn van 20 jaar.

Voor de kapitaallasten van het krediet Dienstverleningsprogramma geldt een kortere afschrijvingstermijn, nl. 5 jaar. Dit is conform de afschrijvingstermijn van ICT-middelen. Door dit krediet in te zetten voor de verbouwing van de hal wordt de afschrijvingstermijn verlengd naar 15-20 jaar. Hierdoor wordt het beschikbare bedrag hoger. De kapitaallasten blijven gelijk.

| Nieuw krediet                 | Beschikbaar bedrag | Jaarlijkse kapitaallast | Afschrijvings termijn |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|
| Inrichting hal (bouwkundig)   | € 143.300          | € 12.181                | 20 jr                 |
| Inrichting hal (installaties) | € 133.000          | € 13.522                | 15 jr.                |
| totaal                        | € 276.300          | € 25.703                |                       |

### Dekking incidentele kosten

Voor de dekking van de incidentele kosten wordt doorerschikking gebruik gemaakt van de volgende bestaande kredieten:

| Bestaand krediet          | Beschikbaar bedrag |
|---------------------------|--------------------|
| Inrichting hal            | € 19.284           |
| Dienstverleningsprogramma | € 25.288           |
| totaal                    | € 44.572           |

| Nieuw krediet  | Beschikbaar bedrag |
|----------------|--------------------|
| Inrichting hal | € 44.572           |

Conform eerdere besluitvorming komen de incidentele kosten ten laste van de reserve Dienstverleningsprogramma (stand op 01-01-2017 € 184.000).

## **Alternatieven**

Alternatief is om de hal niet te verbouwen en opnieuw in te richten. Dit heeft onder andere tot gevolg dat:

- Niet wordt ingespeeld op de genoemde ontwikkelingen en behoeftes.
- Het ontwikkeling van de dienstverlening conform de 3 D's hierdoor nadelig wordt beïnvloed.
- De hal hierdoor niet wordt vernieuwd en opgefrist wat invloed heeft op het onderhoudsniveau A dat vanuit het bouwenbeleid geldt voor het gemeentehuis.
- De ingezette organisatieontwikkeling waarbij de receptie vervalt en plaatsmaakt voor een centrale balie niet kan plaatsvinden. Dit heeft tot gevolg dat een formatieve bezuiniging die door het samenvoegen van taken op het gebied van ontvangst en dienstverlening is voorzien niet wordt gerealiseerd.

Voorgesteld wordt daarom niet te gaan voor dit alternatief en het aanvullende krediet beschikbaar te stellen.

## **Randvoorwaarden**

Het door de raad ter beschikking stellen van het krediet is een noodzakelijke randvoorwaarde om de verbouwing en herinrichting van de hal te kunnen uitvoeren.

## **Risico's**

Het risico is dat er bij een verbouwing onvoorziene kosten ontstaan, hier is binnen de kostenraming rekening mee gehouden.

## **Financiële gevolgen**

Zie voorstel.

## **Personele gevolgen**

Bij de herinrichting van de hal gaan de taken van de receptie over naar de gemeentewinkel, hier is in de doorontwikkeling van de organisatie en bij de bezuiniging op de bedrijfsvoering al rekening mee gehouden. De oorspronkelijke receptiemedewerkers zijn inmiddels herplaatst. Momenteel wordt de receptiefunctie tijdelijk ingevuld door externe inhuur in het licht van de aanstaande verbouwing.

## **Duurzaamheid**

Duurzaamheid is een belangrijk thema in het project verbouwing ontvangsthal. Dit vindt men terug in het toekomstbestendig maken van de hal voor de komende 15 jaar. Daarbij maken we gebruik van duurzame materialen en wordt er rekening gehouden met het toekomstig energieverbruik zoals vloerverwarming en verlichting. In de aanbesteding is hier aandacht voor.

## **Publicatieniveau**

Openbaar

## **Overig**

Niet van toepassing

## **Vervolgprocedure/communicatie**

Na het besluit door de raad om het krediet beschikbaar te stellen voor de verbouwing van de hal wordt zo spoedig mogelijk het definitieve ontwerp afgerond waarna eind december de aanbesteding volgt. Doel is dat de verbouw en herinrichting van de hal in het voorjaar van 2018 een feit zal zijn.

### **Bijlagen**

- Schetsontwerp
- Advies architect