

24 OKTOBER 2021

# HUISVESTINGSVISIE

## Gemeente Wassenaar

Versie 1.2

Gemeente  Wassenaar

SOFTWARE  
MANAGEMENT EN ADVIES  
FINANCIAL STRUCTURES

BRINK

# Context

In mei 2020 is besloten De Paauw als volwaardig bestuurscentrum inhoudelijk nader te onderzoeken. Daarnaast is in de zomer 2020 besloten de Werkorganisatie Duivenvoorde te ontvlechten en voor beide gemeentes een eigen organisatie op te bouwen, zoals inmiddels van kracht.

Op basis van de quick scan 'Volwaardig bestuurscentrum in De Paauw' zijn in mei 2021 richtinggevende uitspraken gedaan voor de uitwerking van het volwaardig bestuurscentrum in De Paauw. Besloten is:

- a. De Paauw te gaan gebruiken als volwaardig bestuurscentrum (raad, griffie, college & beleidsambtenaren);
- b. af te zien van uitbreiding van De Paauw;
- c. een kleinschalige horecafunctie inpandig te accommoderen, enerzijds om het pand (ook) open te stellen voor de gemeenschap en anderzijds voor verbinding tussen park en pand;
- d. het archief uit te plaatsen;
- e. Toegankelijkheid nader te onderzoeken.

Hiertoe zijn parallel diverse trajecten gestart of doorgezet, waarbij is gebleken dat bepaalde aannames uit de quick-scan bijgesteld moeten worden.

Met name het cultuurhistorisch onderzoek, een bouwfysische scan en verdere uitwerking van de huisvestingsvisie leveren op onderdelen nieuwe inzichten op.

# INHOUD

1. Huisvestingsvisie
2. Contouren huisvestingsconcept
3. Relativeringen

## Bijlagen:

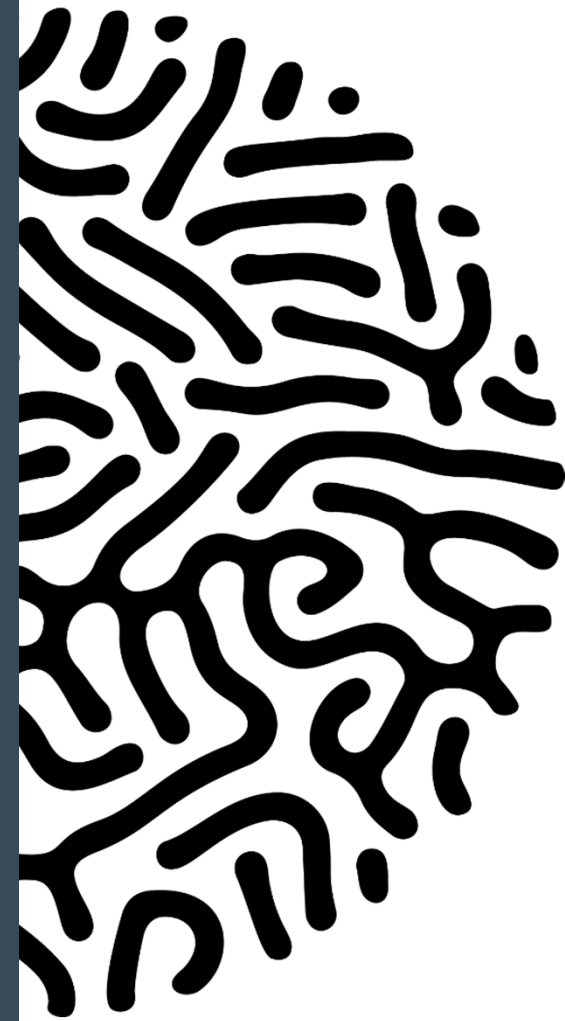
- Sfeerbeelden
- Bijlage 1: Inrichting Organisatie
- Bijlage 2: Gebruikers eisen (1<sup>e</sup> schets programma van eisen)

Wassenaar is een eigentijdse gemeente in ontwikkeling. Na een jarenlange intensieve ambtelijke samenwerking met buurgemeente Voorschoten gaat ze weer zelfstandig verder. Er zijn ambitieuze doelen gesteld om de realisatiekracht duurzaam te versterken.

Daar hoort een passende huisvesting bij, anders dan deze was. Op basis van een participatietraject en een draagvlakmeting met omwonenden en inwoners van Wassenaar, is bovendien besloten dat het monument De Paauw als volwaardig bestuurscentrum voor de gemeente gebruikt gaat worden.

# 01. Huisvestingsvisie

- Organisatie
- Behoeftte gebruikers
- Trends & ontwikkelingen
- Huisvestingsvisie (uitgangspunten)
- aandachtspunten



**BRINK**

# 01.1 INLEIDING

## **Wat is een huisvestingsvisie?**

De huisvestingsvisie vertelt waar een organisatie voor staat en hoe huisvesting daaraan bijdraagt. De huisvestingsvisie gaat over de balans in de driehoeksverhouding tussen organisatie, vastgoed en mens.

Het vormt de opmaat naar een volledig huisvestingsplan, waarin programma van eisen voor de werkomgeving, ondersteunende voorzieningen (zowel facilitair als ICT), bijbehorend gedrag en de restauratievisie samen komen.

We starten vanuit de organisatie en haar doelen; wie is de gemeente Wassenaar en wat wil ze bereiken? De organisatie moet immers gehuisvest worden, haar primaire proces ondersteund.

Daarbij wordt organisatiebreed gekeken.

Vervolgens gaan we in op de gebruikersbehoeften in het algemeen en van enkele onderdelen in het bijzonder.

Vervolgens maken we op wat dit betekent op het vlak van huisvesting, services, ICT en cultuur. Hierbij houden we rekening met de laatste trends en ontwikkelingen. Denk daarbij vooral aan de impact van 1,5 jaar werken en leven met COVID-19.

Daarmee gaat dit document over meer dan alleen huisvesting en vastgoed. En waar het wel over stenen gaat, gaat het over de huisvesting van de volledig organisatie.

In de volgende fase, bij het huisvestingsplan, worden zaken concreet vertaald naar een functioneel en ruimtelijk programma van eisen, inclusief een schematische indeling van De Paauw.

## **Waar komt de informatie vandaan?**

De huisvestingsvisie is een schriftelijke vertaling van:

- gesprekken met strategische functies binnen de organisatie;
- bestudering Bedrijfsplan Wassenaar, geschreven als toekomstvisie voor de nieuwe organisatie;
- de recent uitgezette medewerkerspoll;
- de laatste trends en ontwikkelingen, zover van toepassing op de gemeente Wassenaar.

# 01.2 ORGANISATIE

## Organisatiefilosofie

Uit het bedrijfsplan Wassenaar “Samen met Wassenaar, terug naar Wassenaar” van oktober 2020 is de volgende organisatiefilosofie op te maken:

“De gemeente Wassenaar bouwt aan een solide gemeentelijk apparaat, dat robuust, dienstverlenend, servicegericht en gastvrij is.

Hierbij worden samenwerken, co-creëren en netwerken steeds belangrijker. Inwoners nemen meer het initiatief en zoeken hierbij naar ondersteuning en informatie. Met menselijk contact en verbondenheid kunnen we ons onderscheiden.

Wassenaar stimuleert innovatie, duurzaamheid en diversiteit. De gemeente vervult zo een aandrijvende rol. Als het nodig is, bieden we hulp en ondersteuning. Voor taken die de samenleving zelf kan oppakken, blijven we echter meer op de achtergrond en faciliteren we waar mogelijk of nodig.

Tot slot vervult de gemeente een belangrijke rol als het gaat om het collectieve belang en het (vooraf) duidelijk maken wat wel en niet toelaatbaar of mogelijk is.

Deze verschillende rollen vragen van Wassenaar om nauw in contact te zijn en samen te werken met “het buiten”. Dat is de plek waar het werk vandaan komt en waar we het voor doen.”

“Wij werken met elkaar aan een veilig, groen en internationaal dorp, dat in beweging is, waarbij we bouwen aan een solide basis, die duurzaam en toekomstbestendig is, waar we denken in mogelijkheden en waar iedereen meedoet.”

# 01.2 ORGANISATIE

## Kernwaarden Wassenaar

Het is de missie van de gemeente Wassenaar om vanuit samenwerking haar doelen te bereiken. Dat doet ze volgens haar kernwaarden op een eigentijdse, open en doordachte manier:

### Eigentijds

Er is ruimte voor ideeën en eigen inbreng, ruimte voor 'fouten' en voor creativiteit. Ieder voelt zich, zowel vanuit de eigen rol als de gezamenlijke missie, verantwoordelijk voor successen en resultaten. Dat betekent ook dat je als medewerker stevig in je schoenen moet staan en doen wat je belooft. De lijnen zijn kort, we hebben een platte en dynamische organisatie en hebben niet (altijd) een 9 tot 5 mentaliteit. We gaan enthousiast vooruit, waarbij het glas voor ons altijd halfvol is.

### Open

De gemeente Wassenaar is open, transparant en gastvrij. Dat zijn wij dus ook! We staan open voor ideeën en hebben een open mind. Dat betekent dat we vriendelijk zijn zonder vooroordelen, goed luisteren en helder en eerlijk communiceren. Daarbij staan onze deuren open, zowel voor collega's als voor inwoners en partners waar we mee samenwerken.

### Doordacht

Om onze taken als ambtelijke organisatie van een kleine, zeer uitdagende en gevarieerde gemeente aan te kunnen, zullen we doordacht moeten handelen. We werken vanuit de inhoud, als het kan en nodig is handelen we op basis van kennis en expertise.

Daarbij werkt de gemeente met de volgende uitgangspunten:

"Als gemeente Wassenaar werken we...

- *voor en bij voorkeur mét de Wassenaarse inwoners;*
- *in samenhang en dus rekening houdend met alle factoren die meegewogen moeten worden;*
- *effectief, we bereiken wat we willen (kosten- en tijd-) efficiënt en hanteren de daarbij passende schaal;*
- *dienstverlenend en servicegericht;*
- *volgens zorgvuldige procedures die ontworpen zijn voor en die ten dienste staan aan onze inwoners;*
- *gelijk toegankelijk (letterlijk en figuurlijk), transparant en begrijpelijk voor iedereen;*
- *met respect voor wet- en regelgeving én de bedoelingen daarachter.*



# 01.2 ORGANISATIE

## Visie op dienstverlening

De (e-)dienstverlening van de gemeente gaat over alle werkzaamheden die Wassenaar verricht voor (individuele) inwoners, ondernemers en instellingen. Dat doet ze in haar rol van dienstverlener, ontwikkelaar, beheerder en handhaver.

In het coalitieakkoord van Wassenaar zijn de volgende ambities geformuleerd daar waar het gaat om de doorontwikkeling van de dienstverlening:

*'De gemeente Wassenaar is een dienstverlenende en servicegerichte organisatie. Er werken deskundige en betrokken ambtenaren. De organisatie zet in op minder bureaucratie en meer efficiency, effectiviteit en servicegerichtheid. De coalitie ziet graag dat stroperigheid vermindert door bevoegdheden zo laag als mogelijk in de organisatie te beleggen en waar mogelijk regels te schrappen. Concrete acties voor de komende tijd zijn het herinvoeren van het vrije inloopsprekuur, de pilot thuisbezorgen en de intensivering van Engelstalige dienstverlening'.*

De gemeente stemt haar dienstverlening vooral af op de hulpvragen van inwoners, ondernemers en instellingen, en niet primair op haar eigen processen.

### Uitgangspunten dienstverlening:

- 1) **Duidelijk.** Duidelijkheid omtrent wat er nodig is om een product of dienst te verkrijgen en duidelijkheid over de toewijzing. Vereenvoudiging van processen en begrijpelijke taal dragen ook bij aan duidelijkheid.
- 2) **Tijdig.** Het is belangrijk als er afspraken zijn over de termijn dat deze ook gehaald wordt.
- 3) **Vraaggericht.** Bij vraaggericht werken gaat het om goed kunnen luisteren naar de behoeften en wensen van de inwoners en ondernemers. De medewerker stelt zich flexibel en creatief op en laat zich leiden door de behoefte van inwoners en ondernemers en niet alleen door de regels en kaders die zijn vastgesteld door college en raad.

### Dienstverleningsthema's:

- Doorontwikkeling digitale dienstverlening.
- Van buiten naar binnen, naast burgerparticipatie ook ruimte bieden aan overheidsparticipatie. Bij overheidsparticipatie start het initiatief bij de inwoner, de overheid heeft een meer faciliterende rol en denkt vanuit mogelijkheden.
- Meenemen medewerkers in anders werken. Dienstverlening is gebonden aan de mentaliteit van alle medewerkers, niet aan een bepaalde afdeling. Luisteren, zorgen voor goede terugkoppeling en aan de voorkant meedenken, in plaats van achteraf toetsen zijn hierbij van belang. Anders werken gaat in deze context dus minder om de fysieke werkomgeving.

# 01.2 ORGANISATIE

## Inrichting organisatie

De gemeentelijke organisatie van Wassenaar kent een kanteling van sectorenmodel naar matrixorganisatie, waarbij strategen verantwoordelijk zijn voor de inhoud en CoCo's (Coach/Coordinator) voor de middelen en medewerkers. De gemeentesecretaris stuurt als algemeen directeur rechtstreeks de ambtelijke organisatie aan.

De organisatie is onderverdeeld in clusters en eenheden::

- Regie Opgaven en Samenwerking
  - Openbare orde & veiligheid
  - Realisatieregie
  - Ondersteuning
- Ruimte en Realisatie
  - Ontwikkeling
  - Bouwloket
- Groen- en Wijkzaken
  - Wijkbeheer en groenonderhoud
  - Wijkontwikkeling
- Dienstverlening
  - KCC
  - Juridische ondersteuning
- Financiën en Organisatie
  - Financiën & HR
  - Informatie- en datamanagement



Zie bijlage 1 voor een uitsplitsing met FTE en aantal medewerkers.

# 01.2 ORGANISATIE

## Manier van werken

De gemeente Wassenaar werkt **opgavegericht en programmatisch**. De huisvesting faciliteert hierin bovenal door de samenwerking met directe collega's te bevorderen. Dat doet ze door middel van ruimte voor co-creatie, team- en organisatie-overschrijdend werken en interdisciplinair werken. Daarnaast maakt ze interactie met inwoners en ondernemers van Wassenaar mogelijk.

**Communicatie en participatie** worden structureel als middelen ingezet om inwoners, ondernemers en instellingen zoveel mogelijk te betrekken bij het maken en uitvoeren van beleid.

Niet alleen de verzelfstandiging van de gemeente Wassenaar, ook de COVID-19-Pandemie heeft ervoor gezorgd dat de nieuwe manier van werken anders is dan voorheen. Waar men gewend was iedere dag op kantoor te zijn, neemt dit een **hybride vorm** aan. Dit betekent dat thuis-/elders-werken een wezenlijk onderdeel blijft van de werkweek, waarbij er wordt gekeken naar wie thuis mag en kan werken. Daarnaast wil je als organisatie wel grip houden op sociale samenhang en betrokkenheid bij de organisatie. De toekomstige huisvesting faciliteert dit. Hierbij horen nieuwe afspraken over aanwezigheid, verantwoordelijkheden en prestaties.

De nieuwe manier van werken draagt bij aan het uitdagen van medewerkers tot blijvende ontwikkeling en het verbeteren van (individuele en organisatie-)prestaties, waarbij de dienstverlening aan de inwoners altijd centraal staat.

# 01.3 BEHOEFTE GEBRUIKERS

## Medewerkerspoll

In de gehele organisatie is een medewerkerspoll uitgezet. Hierin zijn enerzijds vragen gesteld over de impact van corona op het werk en anderzijds over specifieke huisvestingsbehoeften ten aanzien van de werkomgeving op kantoor. De poll is in augustus 2021 uitgezet en had 61 respondenten.

Voor de huisvestingsvisie zijn enkele thema's uitgelicht:

***“Als ik zou mogen kiezen zou ik (gemiddeld) 53% van mijn werktijd op kantoor besteden”***

### Positieve effecten van thuiswerken

- Geen reistijd (66%)
- Flexible werktijden (53%)
- Hogere productiviteit (38%)

### Gemist van werken op kantoor:

- Contact met collega's (77%)
- Binding met organisatie (28%)
- Samenwerken aan projecten of taken (26%)

### Werkzaamheden kantoor:

- (Informeel) ontmoeten van collega's (66%)
- Samenwerken aan projecten of taken (43%)
- Vergaderen/overleggen (34%)
- Extern bezoek ontvangen (23%)

### Werkzaamheden Thuis:

- Individueel / geconcentreerd werken (79%)
- Digitaal/online vergaderen/overleggen (34%)
- Administratie (34%)
- leren & trainen (26%)

Aandachtspunt is het reguleren **wie wanneer** naar kantoor komt: uit de enquête blijkt dat dinsdag en donderdag populair zijn om naar kantoor te willen komen, met op dinsdagochtend een piek van 66%.

Een goede samenwerking en verbinding komt bij voorkeur vanuit de organisatie zelf, zonder alles in te regelen met systemen. Afspraken over thuis en op kantoor werken worden daarbij gemaakt tussen (en in) de teams, waarbij onderling de beschikbare capaciteit afgestemd dient te worden.

*Zie bijlage 2 voor een eerste schets van de eisen van gebruikers*

# 01.3 BEHOEFTE GEBRUIKERS

## Thema's interviews

Naast de medewerkerspoll, zijn interviews gevoerd met diverse strategische sleutelrollen binnen de organisatie. Dit waren gesprekken met de burgemeester, de gemeentesecretaris, strategen, CoCo's, personeelszaken, ICT en facilitair. Met de buitendienst staat nog een interview gepland.

Enkele terugkerende thema's in deze gesprekken waren:

### **Ontmoeten**

Ontmoeten wordt de hoofdfunctie van werken op kantoor. De nieuwe werkomgeving faciliteert dit. Bijvoorbeeld met diverse type ontmoetingsplekken (van informeel tot formeel) en door in de gebouwstructuur rekening te houden met loopstromen, zodat je elkaar spontaan tegen kan komen bij de koffieautomaat.

### **Vergaderen**

Naast dat er een deel digitaal vergaderd zal blijven worden, zullen er ook nog steeds fysieke vergaderingen plaats vinden. De huisvesting biedt plek aan beide vormen, met bijzondere aandacht voor hybride vergaderen. Hierdoor kunnen medewerkers op andere plekken makkelijk digitaal aansluiten bij vergaderingen.

### **Samenwerking en vindbaarheid**

Optimaal samenwerken in verschillende samenstellingen, fysiek en digitaal, is een vereiste. Een goede vindbaarheid draagt daaraan bij. Het is belangrijk inzicht te geven in waar collega's zich bevinden én of zij aanspreekbaar zijn.

### **Stilte/focusplekken**

Naast het ontmoeten en vergaderen blijft de behoefte om geconcentreerd te werken. Of om een digitaal overleg of telefoongesprek te voeren waarbij andere medewerkers niet gestoord worden.

### **ICT-faciliteiten**

Om hybride werken zo goed mogelijk te faciliteren dienen de ICT faciliteiten op niveau te zijn. Dit betekent basiszaken als een goede internet verbinding, goede hybride (video)faciliteiten en middelen om overal te kunnen werken (laptop & software, telefoon, scherm, toetsenbord en muis). Vooral op het vlak van middelen heeft de organisatie al een grote slag gemaakt.

*Zie bijlage 2 voor een eerste schets van de eisen voor specifieke gebruikers*

# 01.4 TRENDS & ONTWIKKELINGEN

Anderhalf jaar COVID-19 pandemie heeft een aantal trends en ontwikkelingen versneld. Een samenvatting van de meest relevante onderwerpen:



## Digitalisering

Door het verplichte thuiswerken is de transitie naar een digitaal werklandschap versneld. Daarnaast staat digitale dienstverlening hoog op de agenda.

- Digitaal maatwerk. Steeds meer klanten maken gebruik van digitale middelen en zij verwachten ook steeds meer digitaal ingerichte dienstverlening. Belangrijk hierbij is om aandacht te houden voor degenen die minder digitaal vaardig zijn.
- Meer digitale samenwerking. Om maatwerk te leveren zoeken gemeenten elkaar op. Denk aan de samenwerking op ICT met Voorschoten.
- De informele democratie, waarbij informatie openlijk gedeeld wordt en de burger de mogelijkheid krijgt om laagdrempelig te reageren. Denk aan communicatie en participatie als middel om het werk te structureren.



## Heroverweging huisvesting

Gemeenten kijken steeds nadrukkelijker naar hun vastgoedportefeuille. Vanuit het bewustzijn dat er met geld van de burger wordt gewerkt, wordt er scherper ingezet op de (huisvestings)middelen.

- Efficiënt en multifunctioneel ruimtegebruik.
- Veranderende inrichting door hybride werken. De behoefte aan reguliere werkplekken op kantoor is minder groot (want men kan ook/beter geconcentreerd thuiswerken), daar komen meer ontmoetings- en samenwerkplekken voor terug.



## Gezondheid en balans

Een van de meest genoemde pluspunten van de pandemie is een betere balans tussen werk-privé. Daarbij is er meer aandacht voor gezondheid en hoe de werkomgeving daaraan bijdraagt.

- Hybride werken maakt plaats- en tijdsafhankelijk werken mogelijk. Je doet je werkzaamheden daar en wanneer het beste past.
- In de kantooromgeving wordt meer aandacht besteed aan een gezonde omgeving. Denk daarbij aan klimaatinstallaties, maar ook organisatorische maatregelen zoals fruit van de zaak.



## Midden in samenleving

Samenwerken en netwerken wordt steeds belangrijker. Inwoners en ondernemers nemen meer initiatief en zoeken hierbij naar ondersteuning en informatie. Om maatschappelijke initiatieven te ondersteunen is een coachende en faciliterende rol nodig vanuit de gemeente.

- De gemeente werkt meer vraag gestuurd, waarbij ze reageert op behoeftes van inwoners, ondernemers en instellingen.
- De gemeente krijgt meer een verbindende rol. Het gemeentehuis wordt belangrijker als fysiek ontmoetingspunt.
- De gebruiker wordt steeds meer als klant gezien, denk alleen al in naamgeving van het KCC.



# 01.4 TRENDS & ONTWIKKELINGEN

## 📍 Waar doen we ons werk?

“Werk is niet langer verbonden aan één specifieke fysieke ruimte, maar speelt zich af waar je werknemers zijn. Vandaag zijn de werkplek de mensen.”

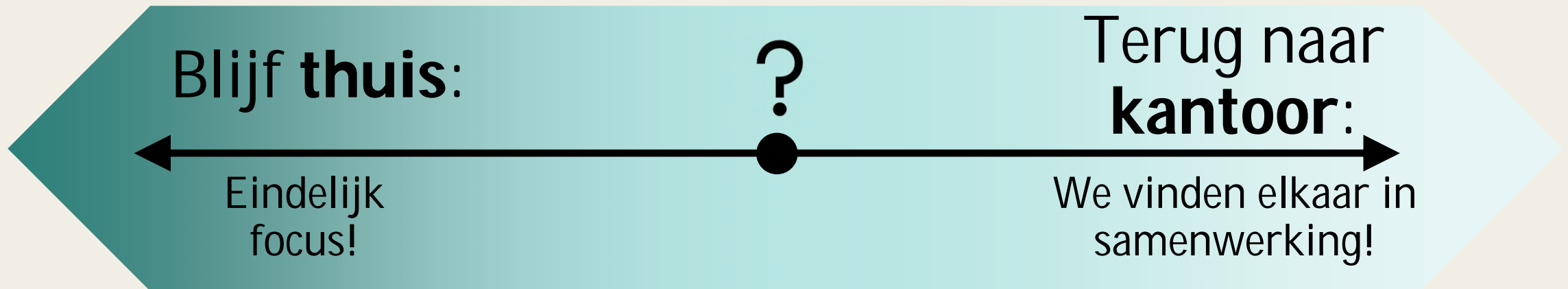
“Het kantoor zal een creatieve, sociale ruimte worden waar mensen kunnen samenwerken.”

Autonomie!

netwerkorganisatie

dagelijks

oude kantoor



samenkomplek

Binding organisatie

periodiek

“Werkplek van de toekomst zal worden ontworpen voor ‘employee enablement’”

Competenties

afstoten bedrijfsruimte

# 01.5 HUISVESTINGSVISIE

## Kaders en uitgangspunten

Een **centrale huisvesting** voor gemeente Wassenaar, aangevuld met een service- en werflocatie, waar men elkaar **ontmoet, interactie** heeft en **(samen)werkt** om in te kunnen spelen op vragen **vanuit inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners**.

THEMA	UITWERKING
Kernwaarde	Ontmoeting en samenwerking staan centraal, de huisvesting zorgt voor verbinding & persoonlijke contact.
Werkconcept	Activiteit gerelateerd werken; diversiteit aan werkplekken.
	Werk is plaats- en tijdsafhankelijk; als voorwaarde om elders werken te ondersteunen.
Dienstverlening	Zowel medewerkers als bezoekers voelen zich welkom in het contact en in de interactie.
Locatie	Centrale huisvesting bestuurscentrum in De Paauw; KCC in centrum Wassenaar; Buitenlocatie buitendienst n.t.b.
Cultuur	Eén cultuur voor alle functies en locaties. Alle medewerkers zijn welkom op De Paauw.
Voorzieningen	Mix aan ontmoetingsplekken; van informeel tot formeel. Zowel te reserveren als vrij gebruik.
	Hoogwaardige digitale infrastructuur; goede Wifi & hybride vergaderfaciliteiten (beeld & video).
Toegankelijkheid	Een werkomgeving met een goede werkplek voor iedereen, ook voor mensen met bepaalde fysieke uitdaging.
Comfort	Een gezond binnenklimaat.
Duurzaamheid	Passend binnen wettelijk kader, met voorbeeldfunctie.
Toekomstbestendig	Ruimtes zijn multifunctioneel en flexibel bruikbaar.



# 01.5 HUISVESTINGSVISIE

## Huisvesting: Locatie(s)

De gemeente Wassenaar heeft de opgave gergeen te werken aan een centrale huisvesting, ook wel het **volwaardig**

**bestuurscentrum**, zonder nevenlocaties voor kantoorfuncties.

*Red. in nadere uitwerking blijkt De Paauw minder werkplekken te kunnen bieden dan eerder aangenomen. Dit is gelegen in eigenschappen van het gebouw, waardoor o.m. van het souterrain geen passende werkomgeving voor werkplekken te maken is.*

*Hierdoor zal er buiten de contouren van De Paauw toch behoefte zijn aan aanvullende kantoorplekken.*

Daarnaast is er huisvesting nodig voor het **Klant Contact Centrum**. De huidige huisvesting aan de Johan de Wittstraat wordt (naar verwachting) afgestoten, en daarmee moet een nieuwe locatie worden gevonden. Gezien het dienstverlenende karakter voor (met name) burgers, moet het KCC centraal en goed bereikbaar gelegen zijn.

Daarnaast is een centrale **buitenlocatie** voor groen- en wijkzaken nodig, vanwege de reikwijdte van in te zetten mensen en middelen. De buitenlocatie biedt onderdak aan zowel loods (opslag materiaal en materieel) als kantine en enkele kantoorwerkplekken.

# 01.5 HUISVESTINGSVISIE

## Huisvesting: Werkplekconcept

Er wordt uitgegaan van een werkplekconcept dat de organisatiefilosofie ondersteunt. Daarbij staat de ontmoeting en samenwerking centraal, onder meer om verbondenheid en kennisdeling te bevorderen.

Bovendien heeft het hybride- en thuiswerken ondertussen een verworven positie ingenomen; een deel van de werkzaamheden worden beter en liever elders uitgevoerd. De gemeente Wassenaar wil het elderswerken dan ook behouden, afgestemd op de individuele behoeftes. Thuiswerken is daarin een mogelijkheid, geen vereiste.

Dit houdt in dat er een werkomgeving nodig is die een mix aan activiteiten goed ondersteunt. De inrichting van de huisvesting zal dan ook gestoeld zijn op een andere samenstelling van type werk- en overlegplekken.

Er wordt een **activiteit gerelateerde werkomgeving** geïntroduceerd. Dat houdt in dat je de best passende werkplek kiest voor de activiteit die je op dat moment gaat uitvoeren. Werkplekken worden daarmee flexibel en gedeeld, een clean-desk beleid is daarbij noodzakelijk.

*Enkele functies hebben specifieke eisen aan de werkplek, die deels in 'Behoeftes gebruikers' kort aan bod kwamen. In het huisvestingsplan wordt het gehele pallet aan algemene en specifieke eisen nader uitgewerkt.*

Kort samengevat moet het werkplekconcept de **andere manier van werken, de ontmoeting, samenwerking en kennisdeling** en daarmee de nieuwe organisatie van Wassenaar faciliteren.

Categorieën werkactiviteiten:

1. Ontmoeten
  - a. informeel: persoonlijk contact
  - b. Inhoudelijk: oplossingen zoeken, leren & ontwikkelen
  - c. Formeel: op de hoogte houden & beslissingen
2. Werk
  - a. Individuele (bureau)werkzaamheden
  - b. Samenwerk
  - c. Concentratiewerk

*Zie deel 2 voor een eerste visuele (ruimtelijke) vertaling hiervan.*

De werkzaamheden in categorie 2a en 2c kunnen prima thuis. Dat is voor velen effectiever en efficiënter. Het kantoor leent zich bij uitstek voor de overige activiteiten. Maar als men op kantoor is, dan heeft men nog steeds behoefte aan een werkplek voor individueel of concentratiewerk tussen de (geplande) ontmoetingen door.

Het werkplekconcept wordt nader uitgewerkt in het huisvestingsplan.

# 01.5 HUISVESTINGSVISIE

## Organisatie: Cultuur

De huisvesting van de gemeente Wassenaar, met name het bestuurscentrum, is een plek waar iedere medewerker welkom is. Het slagen van de huisvesting is (deels) afhankelijk van het gebruik. Denk daarbij aan de cultuur en werkafspraken die, al dan niet geschreven, met elkaar worden bepaald.

Belangrijke kernwaarden daarin zijn, geheel volgens de organisatie- filosofie: **open, samen & (kennis)deling**.

Een tweetal elementen die het slagen bevorderen daarin zijn:

- Beschikbaarheid van voldoende plekken, ook op piekdagen. En bij beperking van het aantal plekken; een aantal basisafspraken wie wanneer (wel én niet) een plek op kantoor heeft.
- Het tijdig betrekken van medewerkers in het (ontwerp)proces. Organisatieparticipatie kent daarin meerdere niveaus en een uitgebreide planning. Daarbij staat de vraag centraal: wat is er nodig om het werk goed, met plezier en met ontwikkelmogelijkheden te doen?

Daarbij zijn er een aantal suggesties voor het bevorderen van een open, op kennisdeling geïnspireerde, cultuur te bevorderen:

- Het introduceren van een gezamenlijke lunch, waarbij iedereen familiair kan aanschuiven.
- Het introduceren van kennis-inspiratie-sessies. Bijvoorbeeld als vrijdagmiddagsessie, of tijdens een lunchpauze.

# 01.5 HUISVESTINGSVISIE

## Mens: Werkafspraken

Het slagen van het werkplekkenconcept wordt mede bepaald door de werkcultuur. Een set aan ondersteunende werkafspraken helpt hierin. Hierbij geven de volgende onderwerpen een eerste richting:

THEMA	VOORBEELD AFSPRAKEN
Zonering	<i>Spreek zones/ruimtes met elkaar af waar geconcentreerd gewerkt wordt en waar wel overleg mogelijk is:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• We ontmoeten en praten bij in de koffie corner en bij de lunch voorziening</li><li>• We stemmen af en werken samen in de vergaderruimtes</li><li>• We werken geconcentreerd in de stiltezones/-ruimtes</li><li>• We (video)bellen in daarvoor bestemde ruimtes (bv. niet in algemene werkruimte)</li></ul>
Activiteit gerelateerd werken	We kiezen en wisselen van type werkplek, naar gelang van wat we gaan doen We laten onze plek (werkplek/overlegplek) leeg en schoon achter voor de volgende gebruiker We houden een werkplek enkel bezet als we deze actief gebruiken (bv. geen handdoekje leggen)
Voorzieningen	We reserveren vergader- en samenwerkruimtes wanneer nodig (bv. tot 2 maanden vooruit)
Vindbaarheid	We geven in onze agenda aan waar we zijn We geven in Teams aan op welke plek op kantoor we zitten
	We geven in onze agenda focus tijd aan; dan zijn we even niet bereikbaar.
Aanwezigheid	<i>Maak afspraken met je team over wanneer wie thuiswerkt, wanneer wie op kantoor werkt en op welke dagen de keuze eventueel vrij is.</i>

# 01.6 AANDACHTSPUNTEN

## ▪ **Betrekken organisatie**

Succesvol gebruik van de huisvesting hangt af van betrokkenheid en eigenaarschap medewerkers. Betrek deze dan ook tijdig en actief in het proces. Daarbij kunnen de Coco's als ambassadeur een rol vervullen.

De eerste stappen in het betrekken van medewerkers zijn reeds gezet:

- Poll onder de medewerkers uitgezet.
- Huisvestingsvisie wordt nog gedeeld met de ondernemingsraad.

## ▪ **Vrijheid versus ingeregeld**

Het uitgangspunt is zo min mogelijk regelen (op basis van vertrouwen), maar het wel zo organiseren dat het goed werkbaar is.

- Met de inzichten vanuit de poll, zal het in ieder geval op dinsdag te druk zijn voor het aantal beschikbare werkplekken. Ook de maandag en donderdag zijn drukke dagen. Dit vraagt nadere afspraken met elkaar.
- Maak bespreekbaar wat straks wel/niet wordt geregeld en afgesproken en waarin medewerkers vrij zijn eigen keuzes te maken.

## ▪ **Gebruik door derden**

De huisvesting (met name De Paauw) wordt toegankelijk(er) en bereikbaar voor de burger, ondernemer en instelling(en) van Wassenaar en omstreken. Een horecavoorziening draagt hieraan bij, maar ook door het gebouw beschikbaar te stellen voor maatschappelijke activiteiten.

- De huisvesting kan bijvoorbeeld worden gebruikt voor exposities, lezingen en/of buurtbijeenkomsten. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met de dagelijkse gang van zaken van het bestuurscentrum.
- Denk eventueel aan een event-manager om hieraan structuur en een gezicht te geven.
- Zorg dat de veiligheid van spullen gewaarborgd is.

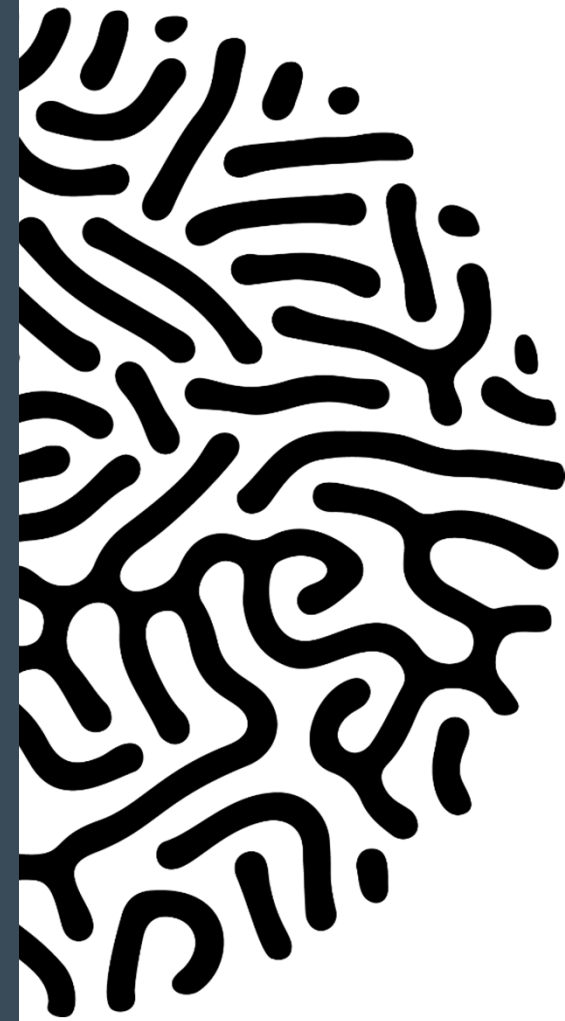
## ▪ **Horeca voorziening**

Het toevoegen van een horeca functie maakt de huisvesting toegankelijker voor de omgeving en haar bewoners. Echter heeft dit ook gevolgen voor de ruimtelijke structuur van het gebouw. Denk daarbij met name aan logistieke stromen (horecabezoeker vs. gemeentemedewerker). Dit wordt ook nader onder de aandacht gebracht in het huisvestingsplan.

## 02. Contouren

### Huisvestingsconcept

- Vertaling werkomgeving
- Toepassing op organisatie Wassenaar
- Toepassing op De Paauw



**BRINK**

# 02.1 VERTALING WERKOMGEVING

## Handvaten inrichting bestuurscentrum

- 1. ... ontmoeting & samenwerking** staan centraal (fysiek & digitaal)
  - Voldoende informele ontmoetingsplekken, zodat college, bestuur en ambtenaren elkaar moeiteloos tegenkomen;
  - Biedt een (informele) lunchvoorziening, waar iedereen naast elkaar zit;
  - Ruim aanbod ruimtes om inhoudelijk samen te werken;
  - Divers aanbod aan formele overlegruimtes;
  - Juiste ondersteunende digitale middelen, faciliteiten en infrastructuur voor hybride samenwerken.
- 2. ... activiteit-gerelateerd** werken
  - Een diversiteit aan type werkplekken, passend bij de activiteiten die op kantoor worden uitgevoerd;
  - Geen vaste bureauwerkplekken, tenzij strikt noodzakelijk uit functie.
- 3. ... plaats- en tijdonafhankelijk** werken
  - Thuiswerken is een keuze;
  - Er worden afspraken gemaakt over team- en projectontmoeting;
  - Hybride (samen)werken wordt ondersteund.
- 4. .. (men) voelt zich welkom**
  - Iedereen wordt bij binnenkomst welkom gegroet, bezoekers krijgen koffie en zitplek aangeboden;
  - Inrichting is uitnodigend, plekken worden niet geclaimd;
  - Men weet wanneer er plek is, door afspraken en/of boekingstools.
  - *Let op: dit is niet gelijk aan 1 werkplek op iedere medewerker!*
- 5. .. Centrale huisvesting**
  - Doel is organisatie zoveel als mogelijk bij elkaar te huisvesten. De Paauw biedt onvoldoende plek om de gehele organisatie onderdak te bieden. Daarbij is het voorstel om De Paauw in te richten als zo volwaardig mogelijk bestuurscentrum, met bestuur en alle taak en opgave gestuurde teams. De ondersteunende eenheden krijgen plek elders, maar wel mogelijkheid tot aanlanden in De Paauw.

# 02.1 VERTALING WERKOMGEVING

## Vertaling visie naar handvaten huisvesting

6. ... **mix aan ontmoetingsplekken**
  - Diverse types (zie o.m. p 26) en formaten;
  - Zowel van tevoren te reserveren als gebruik op beschikbaarheid.
7. ... hoogwaardige **digitale faciliteiten**
  - Goed internet: in ieder geval per WiFi, eventueel aanvullend bedraad;
  - Gebruiksvriendelijke video-conferencing faciliteiten.
8. ... **Toegankelijk**
  - De huisvesting is merendeels toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Dat geldt ook voor ontmoetingsfaciliteiten (pantry, lunch en vergader-/projectruimtes);
  - Eenieder kan (zonder omwegen of bijzondere permissies) gebruik maken van sanitaire voorzieningen.
9. ... **gezond binnenklimaat**
  - Het klimaat voldoet (minimaal) aan alle wettelijke eisen;
  - Er worden geen werkplekken in het souterrain geplaatst in verband met vocht, tocht en (gebrek aan) uitzicht.



# 02.1 VERTALING WERKOMGEVING

## Een werkdag op De Paauw...

Binnenkomst met een goede kop koffie in de centrale koffie corner



Een brainstorm samen met het opgave team in het werkatelier. Per video kijken 2 collega's mee.



Een korte afstemming met je collega die vandaag thuiswerkt



Nog een aantal werkzaamheden in de algemene werkruimte



EEN WERKDAG OP DE PAAUW...



Het rapport afmaken dat deze week naar het college gaat



Lunch met collega's in de lunchruimte bij de centrale koffie corner



Overleg met externe partij in een van de formele overleg ruimtes

# 02.1 VERTALING WERKOMGEVING

## Werkplekkenmix

De werkomgeving draagt **optimaal** bij aan de **werkzaamheden op dat moment**, men kiest een werkplek passend bij de werkzaamheden. En

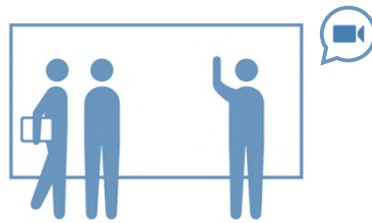
ONTMOETEN

FORMEEL



Overlegruimtes  
(diverse formaten, )

INHOUDELIJK



Project ruimtes  
Brainstorm ruimtes

INFORMEEL



Koffie/lunch plek  
Informele overlegplek

WERKEN



Focus plek  
(bellen – video)



Werkruimtes  
(samenwerkplekken)



Stilte ruimtes  
(geconcentreerd werk)



Reguliere werkplekken  
(dagelijks werk)



Aanlandplekken  
(kortdurende  
werkzaamheden)

## 02.2 WERKOMGEVING IN DE PAAUW

### o.b.v. gebouwkenmerken

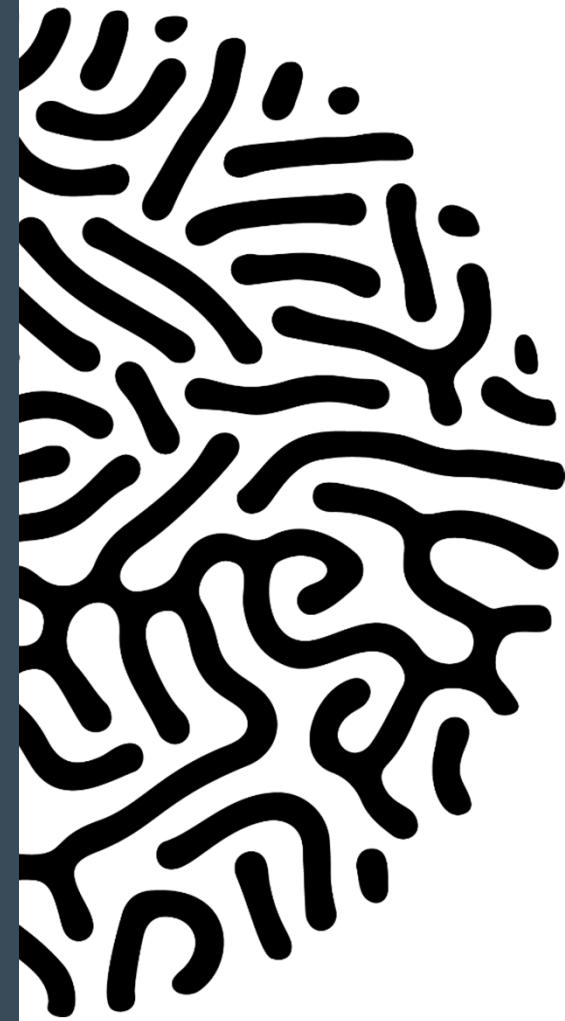
- Gebouw De Paauw vraagt extra aandacht **om verbinding en ontmoeting te faciliteren** door de (kleine) kamerstructuur. Met logistieke en programmatische ingrepen is hierin verbetering aan te brengen. Bijvoorbeeld door op de juiste plek een centrale pantry(s) in te richten met ruimte voor informeel samenkomen en een gezamenlijke lunchvoorziening.
- De vele ruimtes in De Paauw zijn goed te benutten in een **brede variëteit**: reguliere werkplek/stilte/project, et cetera. Voor overleg, samenwerk- en projectruimtes zijn diverse formaten beschikbaar. Door programmatische keuzes (functies grote ruimtes zijn veelal publiek) is er geen plek voor werkruimtes met veel werkplekken. Dit is positief in de beeldvorming: de 'gevroese kantoor tuin' vindt geen plek in het pand.
- Het plaatsen van **werkplekken in het souterrain blijkt niet mogelijk** tegen reële kosten. Bouwfysisch onderzoek toont aan dat vocht, tocht en klimaat niet binnen comfortgrenzen te brengen zijn. Dit gaat ten koste van in ieder geval 12 werkplekken zoals geschat in de eerdere quick-scan.
- Door horeca in het pand op te nemen, hebben **logistieke stromen** extra aandacht nodig (bezoekers horeca vs. gemeentelijke organisatie). Delen van het pand moeten op slot met een toegangspas, het horecadeel zal buiten openingstijden gesloten zijn. Bij plaatsing van de horeca in tuin- en twentkamer wordt de 'bestuursvleugel' zo weer een afgesloten domein.
- Voor **verbeterde toegankelijkheid** zijn lift(en) in het pand en sanitaire voorzieningen op begane grond gewenst. Dit gaat ten koste van werkruimte voor de gemeentelijke organisatie
- In combinatie met horeca kan De Paauw **maximaal 40 tot 55 werkplekken** herbergen. Dat is inclusief werkplekken voor college en griffie. Daarnaast zijn er (excl. publieke ruimtes) nog een zelfde aantal aan inhoudelijke of formele ontmoetingsplekken beschikbaar. Dat is met verwacht gebruik en manier van werken **te weinig** om de gehele organisatie te huisvesten (zie volgende pagina).

## 02.3 TOEPASSING ORGANISATIE

### Gemeente Wassenaar

- De gemeente Wassenaar kent in totaal 212 werknemers (peildatum 14 september 2021). Het Klant Contact Centrum en de Buitendienst -wijkbeheer en groenonderhoud- worden bij voorbaat elders gehuisvest (55 medewerkers). Daarmee is huisvesting nodig voor **157 medewerkers + burgemeester + ca. 3 collegeleden + 3 plekken griffie**.
- Circa 60% van de organisatie werkt opgave- en ontwikkelingsgericht en 40% van de organisatie werkt 'in de lijn'. Beide vragen een **andere mix van type werkplekken**. Grof genomen vraagt opgave- en ontwikkelingsgericht werken meer samenwerkplekken, lijnfuncties vragen meer individuele werkplekken.
- Bij vasthouding van de werkpleknormering uit de quick-scan is 0,5 Arbo-werkplek per medewerker beschikbaar. Dat komt neer op: 79 werkplekken voor medewerkers + 1 werkkamer burgemeester + 2-3 werkplekken voor college + 2-3 werkplekken voor griffie. Bij toepassing van de (pre-corona) werkpleknormering van de rijksoverheid is 0,7 Arbo-werkplek per medewerker beschikbaar. Dat komt neer op: 110 werkplekken voor medewerkers + 1 werkkamer burgemeester + 2-3 werkplekken voor college + 2-3 werkplekken voor griffie. Daarnaast is minimaal een gelijk aantal ontmoetingsplekken beschikbaar.
- Een scherpe werkpleknormering vraagt sturing op aanwezigheid en goed gebruik van het werkplekconcept. Onderzoeken en ervaringen tonen aan dat medewerkers vooral op 'spitsdagen' naar kantoor komen en geneigd zijn bureauwerkplekken hele dagen bezet te houden, ook bij langer gebruik van andere type werkplekken. Bij al te sterke afspraken wie wanneer (niet) naar kantoor mag komen, komt spontane ontmoeting & samenwerking in het gedrang.
- *Een goed passende werkplekmix en -normering is afhankelijk van de organisatie en haar manier van werken. De manier van werken post-corona moet nog gaan blijken. Thuiswerken is een verworven recht geworden, maar de verdeling thuis-kantoor-elders moet gaan blijken in praktijk. Grof geschetst toont 1 maand in de 'open samenleving' dat opgavegerichte organisaties weer veelal dezelfde piekbezettingen kennen als pre-corona, terwijl thuiswerken in lijnorganisaties meer gemeengoed is gebleven.*

# 03. Relativeringenen



**BRINK**

# 03. Relativeringen

## Beschikbare ruimte in De Paauw

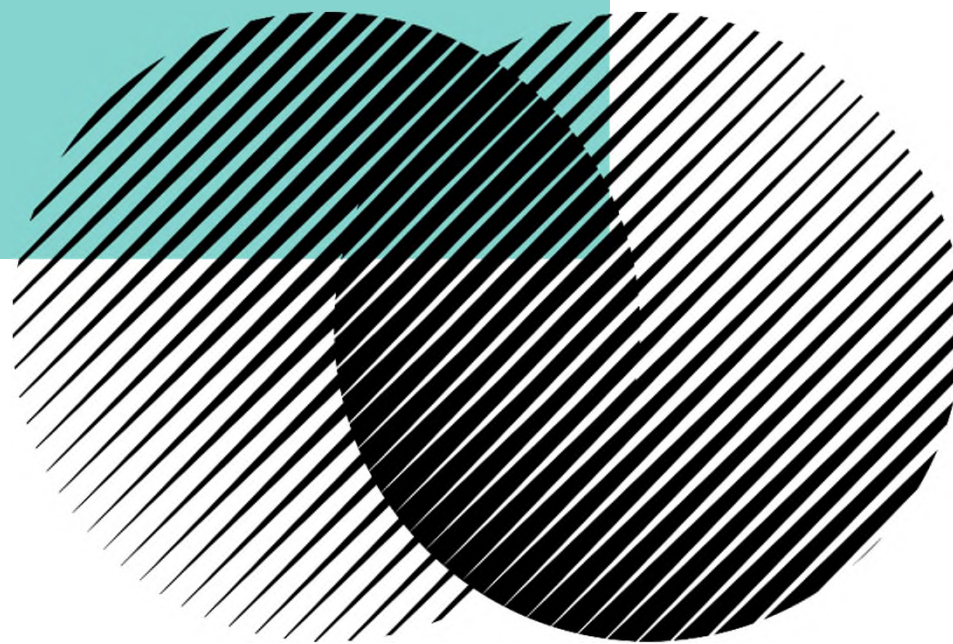
- Het plaatsen van Arbo-werkplekken in het souterrain blijkt niet mogelijk tegen reële kosten. Bouwfysisch onderzoek toont aan dat vocht, tocht en klimaat niet binnen comfortgrenzen te brengen zijn. Dit gaat ten koste van 12 werkplekken zoals geschat in de eerdere quick-scan.
- De vele ruimtes in De Paauw zijn goed te benutten in een brede variëteit aan werkplekken, maar is daarmee ook enigszins inefficiënt in ruimtegebruik.
- De Paauw heeft te weinig capaciteit om de volledige organisatie van Wassenaar te huisvesten. Er zijn 20 tot 40 werkplekken elders nodig. Daarbij moet de aangepaste manier van werken na enerzijds 1,5 corona en anderzijds een nieuwe opgave-gerichte organisatie-insteek gaan blijken.

## Vermenging Horeca

- Door het toevoegen van horeca wordt de Paauw toegankelijker voor bezoekers. Dit brengt met zich mee dat iedereen het gebouw in kan komen. Beveiligde zone voor het bestuurscentrum is dan vereist.
- Een volwaardige daghoreca in De Paauw lijkt het meest realistisch in de Tuinkamer. Dit ook de centraalste plek. Hierdoor ontstaat er een opdeling in het gebouw, die uitdagingen geeft aan (scheiden van) logistieke stromen, veiligheid en beheersbaarheid. Bovendien wordt hiermee (wederom het gevoel van) een 'bestuursvleugel' gecreëerd.

## Toegankelijkheid De Paauw

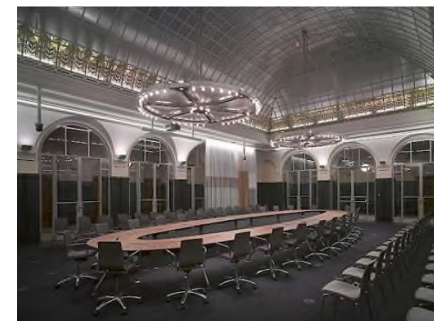
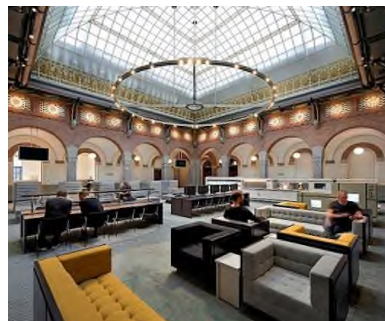
- Voor verbeterde toegankelijkheid zijn lift(en) in het pand en sanitaire voorzieningen op begane grond gewenst. Dit gaat ten koste van werkruimte zoals beoogd in de eerdere quick-scan voor de gemeentelijke organisatie



**BRINK**



# SFEERBEELDEN





# BIJLAGE 1: Inrichting organisatie

Cluster	Eenheid	Gemiddeld aantal medewerkers
Regie opgaven en samenwerking	Openbare orde & veiligheid	10
	Realisatieregie	18
	Ondersteuning	19
Ruimte en realisatie	Ontwikkeling	16
	Bouwloket	15
Groen- en wijkzaken	Wijkbeheer en groenonderhoud	40
	Wijkontwikkeling	14
Dienstverlening	Klant Contact Center	15
	Juridische ondersteuning	11
Financiën en Organisatie	Financiën en HR	21
	Informatie- en datamanagement	33
<b>TOTAAL</b>		<b>212</b>

# BIJLAGE 2: Gebruikers eisen

## Medewerkers

De medewerkerspoll biedt richtlijnen voor de inrichting van (een deel van) de werkomgeving. Uiteraard dienen deze aan te sluiten bij de huisvestingsvisie. Een aantal vragen en onderwerpen eruit gelicht:

### ONDERWERP uit POLL

#### Werkzaamheden kantoor

- (Informeel) ontmoeten van collega's (66%)
- Samenwerken aan projecten of taken (43%)
- Vergaderen/overleggen (34%)
- Extern bezoek ontvangen (23%)

#### Wat vind jij belangrijk in een werkomgeving?

- Functionaliteit (77%)
- Vrijheid / autonomie (34%)
- Omgeving die interactie/contact stimuleert (34%)
- Scheiding tussen drukte en rust (32%)

#### Wat weerhoudt jou ervan naar kantoor te gaan?

- Niets (45%)
- Drukke werkomgeving / te veel prikkels (34%)
- Reistijd (27%)
- Werkruimte (onvoldoende/geen geschikte ruimte) (16%)

### KADERS HUISVESTING

#### Inrichting

- Pantry met ruimte voor praatje. Gezamenlijke lunchfaciliteit.
- Project- en samenwerkruimtes
- Vergader/overlegruimtes
- Representatieve ruimte (zowel ontvangst als voor overleg)

#### Inrichting

- Goede uitrusting werkplek
  - Goed beschikbaar internet
  - Ergonomisch meubilair
  - vaste telefoon en ICT-middelen die de uit te voeren werkzaamheden ondersteunen
- Keuze welke werkplek je gebruikt (diversiteit aan type werkplekken)
- Ruimte om elkaar informeel te ontmoeten, onverwacht tegen te komen
- Ruimtes voor geconcentreerd vs. algemeen vs. samenwerk

#### Inrichting

- ..
- Ruimtes voor concentratie en met stilte-afspraken
- ..
- Een divers aanbod werkplekken

# BIJLAGE 2: Gebruikers eisen

## Bijzondere gebruikers

De gemeente Wassenaar heeft enkele bijzondere gebruikers met eigen (licht) afwijkende behoeftes. Hieronder worden op hoofdlijnen de afwijkingen benoemd, functioneel ruimtelijke kenmerken worden in het huisvestingsplan nader behandeld. Het gaat onder meer om:  
*(onderstaande opsomming is slechts een eerste opname van de diversiteit aan gebruikers en is niet volledig)*

### GEBRUIKER

#### De gemeenteraad

De raad kent momenteel 11 fracties. Zij gebruikt de huisvesting voor de raadsvergaderingen, commissievergaderingen en fractie-overleggen en overleg met derden (inwoners, ondernemers en instellingen). Zij is voornamelijk buiten (traditionele) kantoortijden aanwezig.

#### Griffie

De griffie adviseert, ondersteunt en faciliteert de gemeenteraad. Ze vervult voor de raad een spilfunctie in de relaties met het college van B&W, de ambtelijke organisatie en de buitenwereld.

#### Burgemeester

De burgemeester heeft representatieve taken die om een plek met bijbehorende uitstraling en positie vragen.

### KADERS HUISVESTING

#### Raadszaal

- Raadstafel met 23 plaatsen (ca. 21 raadsleden, voorzitter raad, griffier)
- Plaats voor wethouders, met ambtelijke ondersteuning nabij
- Plaats voor notulist en ondersteuning griffier
- Publieke tribune, incl. ruimte voor pers
- Uitstekend video-audio en stemsysteem (let op: webregisseur)

#### Fracties

- Vergaderfaciliteiten voor 2 tot 12 personen, met goede hybride videofaciliteiten

#### Werkruimte griffie

- (vaste) Werkruimte met 2-3 flexibele werkplekken en 1 overlegtafel
- Vindbaarheid, aanwezigheid en ruimte voor (vertrouwelijk) intern overleg.

#### Kantoor burgemeester

- Vast kantoor met 1 werkplek en overlegfaciliteit
- Goede hybride (video)vergaderfaciliteiten
- Directe nabijheid van bestuurssecretariaat

# BIJLAGE 2: Gebruikers eisen

## Bijzondere gebruikers

### GEBRUIKER

#### Wethouders

Ook de wethouders hebben een representatieve functie, met ieder zijn/haar eigen takenpakket.

#### HR medewerkers

HR vraagt aandacht voor vindbaarheid en het kunnen voeren van vertrouwelijke gesprekken. Dit kan door de vrije in-/aanloop te structureren: bijvoorbeeld door 2 dagdelen per week op vaste plekken in een (te reserveren) besloten ruimte te zitten. Medewerkers weten dat HR dan beschikbaar is en kunnen vrij langs komen, waarbij de deur dicht kan voor een vertrouwelijk gesprek.

#### Facilitaire medewerkers

Hieronder vallen onder meer de bodes. Zij krijgen een vaste centrale plek daar waar men binnenkomt. Zij verzorgen immers het gastheer/-vrouwschap en verwelkomen bezoekers. Bovendien zitten zij dicht bij de voorraad, de postverzending en de vergaderruimtes. Zij bedienen ook de vergaderingen, zowel overdag als in de avond.

### KADERS HUISVESTING

#### Werkruimte wethouders

- (vaste) Werkruimte met 2 flexibele werkplekken

#### Overlegruimte

- 2 reserveerbare representatieve overlegruimtes waarbij wethouders (via secretariaat) eerste recht van gebruik hebben. In de overige tijd kunnen deze ruimtes door anderen gebruikt worden.

- Flexibele werkplekken (gelijk aan overige deel organisatie)
- Op gezette tijden gebruik van een 'vaste' HR-ruimte (welke op andere tijden multifunctioneel te gebruiken is).

#### Bodes

- Vaste centrale plek nabij entree, voor ca. 2 bodes

# BIJLAGE 2: Gebruikers eisen

## Bijzondere gebruikers

### GEBRUIKER

#### ICT-afdeling

ICT blijft voor zowel Wassenaar als Voorschoten werken, centraal gehuisvest in Wassenaar. ICT heeft een vaste werkruimte nodig met voldoende ruimte voor grijpvoorraden en om apparatuur te kunnen testen. Opslag en technische ruimtes komen in het huisvestingsplan nader aan bod.

#### Klant Contact Centrum (KCC)

Het KCC wordt dicht bij haar inwoners, ondernemers en instellingen gehuisvest. Het plannen van afspraken ten tijden van Corona heeft het werk efficiënter gemaakt. Om verbinding met de organisatie te behouden, wil het KCC voor (een deel van) haar backoffice-werkzaamheden flexibel gebruik kunnen maken van het bestuurscentrum.

#### Groen- en Wijkzaken - wijkbeheer en groenonderhoud

De buitendienst is verantwoordelijk voor de uitvoerende taken in het beheer en onderhoud van de (groene) openbare ruimte. Dat doet zij idealiter vanuit één centrale eigen locatie, zodat medewerkers elkaar tegenkomen en ontmoeten.

### KADERS HUISVESTING

#### Werkruimte ICT

- Vaste ruimte met voldoende plek om apparatuur te testen
- Grijpvoorraad in kasten
- (technische) Details in huisvestingsplan

#### Callcentre ICT

- Vaste werkplekken
- Baliefunctie

#### Het Klant Contact Centrum

- KCC-locatie op goed bereikbare centrale plek.
- Frontoffice en backoffice, specifieke ruimtelijke eisen worden in het huisvestingsplan behandeld.

#### Buitenwerf

- 1 centrale locatie, vanwege de reikwijdte van in te zetten mensen en middelen.
- Locatie biedt onderdak aan zowel loods (opslag materiaal en materieel) als kantine en enkele kantoorwerkplekken.
- *Let op: gebruik van de locatie (middelen) kan geluid veroorzaken. Enige afstand tot bewoning is aan te raden.*