

Programma van Eisen verbouwing entree MCO

concept advies voor verbeterde toegangscontrole en bezoekersontvangst

Amsterdam, 3 maart 2003

Carolien van den Handel
Julia Mölck

Met medewerking van:
Hein Stienstra

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Globaal Programma van Eisen	5
3	Aanleiding en probleemstelling	6
4	Gevolgte werkwijze	8
5	Uitgangspunten voor advies	9
5.1	Inleiding	9
5.2	Toezichthouders	9
5.3	Telefonisten en portier	10
6	Programma van Eisen uitgewerkt	12
6.1	Inleiding	12
6.2	Toegangscontrole	12
6.3	Receptie	12
6.4	Opvang bezoekers	13
6.5	Opvang overlastgevers	13
6.6	Extra aandachtspunten	14
7	Overwegingen bij het Programma van Eisen	16
7.1	Uitgangspunten voor veiligheid	16
7.2	Functionele en logistieke overwegingen	16
8	Alternatieven onderzoek	20
9	Aanvullend advies voor architect	22
	Bijlagen	23
	Plattegrond huidige situatie entree	
	Vier schetsen voor mogelijke aanpassingen	

1 Inleiding

Eind januari 2003 verleende het MCO aan DSP-groep opdracht voor het geven van een advies voor een werkbare aanpassing van de huidige entreesituatie van het MCO aan de Polderweg. In twee eerdere gesprekken werd de probleemsituatie bij de entree besproken. Bij deze gesprekken waren van het MCO Hans Dankkaart en Nico Moen aanwezig. Van DSP-groep waren bij het eerste gesprek Tobias Woldendorp en Carolien van den Handel aanwezig en bij het tweede gesprek, dat eind november 2002 werd gevoerd, laatstgenoemde en Petra Reijnhoudt.

Op locatie is besproken welke problemen zich bij de entree van de school precies voordoen en welke wensen, overwegingen en voorwaarden bij de opdrachtgever bestaan voor de verbetering van de situatie.

De problemen bij de entree zijn samen te vatten in:

- een onvoldoende functioneren van de toezichtcontrole;
- een te zware werkbelasting voor de toezichthouders;
- een ontoereikende bezoekersontvangst en een onduidelijk routingsysteem;
- een rommelige werksituatie in de portiersloge.

De wens is om de drempel om de school binnen te komen te verhogen, ongewenste 'bezoekers' gemakkelijker tegen te kunnen houden en bezoekers beter te kunnen ontvangen.

Daarnaast bestaat behoefte om twee aanverwante zaken in de aanpassing van de entree mee te nemen. Dat betreft ten eerste een wachtruimte voor ouders en bezoekers. Ten tweede, zo mogelijk een ruimte waar kinderen even afgezonderd kunnen worden voor een gesprek onder vier ogen, wanneer sprake is van ongewenst gedrag.

Het advies dient de vorm te krijgen van een beargumenteerd Programma van Eisen (PvE), waarmee het MCO een heldere en gemotiveerde opdracht kan verstrekken aan de architect, Herman Herzberger, die het feitelijke ontwerp voor de nieuwe situatie zal maken.

In verband met de financieringsaanvraag van het MCO aan de gemeente Amsterdam, die half maart moet zijn ingediend, wilde de opdrachtgever het advies van DSP-groep 10 maart binnen hebben. Wij hebben er naar toe gewerkt het (concept)advies eerder aan te bieden zodat u iets meer ruimte heeft de aanvraag op te stellen. Het voorliggende rapport bevat het advies van DSP-groep met 4 alternatieven voor de aanpassingen van de entree van de school.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk is allereerst het globale PvE opgesteld. In de hoofdstukken 3 en 4 is aangegeven hoe DSP-groep vervolgens te werk is gegaan om tot een meer gedetailleerd PvE te komen dat als basis voor de opdrachtverlening aan de architect kan fungeren. Daartoe is in hoofdstuk 5 het probleem nader verkend, de wensen en behoeften nader gespecificeerd en de uitgangspunten voor advies vastgesteld. Dat mondt in hoofdstuk 6 uit in het gedetailleerd PvE. De verantwoording hiervan volgt in hoofdstuk 7.

Aan de hand van dit gedetailleerd PvE heeft DSP-groep vier organisatorisch-ruimtelijke alternatieven ontwikkeld voor de aanpassing van de entree. De voor- en nadelen hiervan zijn in hoofdstuk 8 opgenomen. De schetsen van de alternatieve oplossingen treft u in de bijlage aan. Het rapport wordt afgesloten met enkele extra aandachtspunten voor de architect.

2 Globaal Programma van Eisen

Onderstaande punten kunnen gelezen worden als een samenvatting van de eisen die prioriteit hebben bij de verwezenlijking van de verbouwing van de entree tot een ruimte waar toegangscontrole en bezoekersontvangst beter geregeld zijn dan nu het geval is.

In de entree van de school moeten aangepaste voorzieningen worden getroffen voor de volgende activiteiten:

- controle binnenkomende leerlingen;
- ontvangst bezoekers;
- wachtruimte voor bezoekers;
- mogelijkheid ongewenst bezoek te weren;
- controle uitgaande personen;
- afgifte dagpasjes;

Gekoppeld aan deze activiteiten zijn:

- telefoonbehandeling;
- monitorbewaking camera's;
- administratie;
- postbehandeling.

Uitgaande van de beschreven problematiek kunnen als belangrijkste eisen en voorwaarden voor de verbetering van de entree de volgende punten worden genoemd:

Primaire eisen

- Leerlingen moeten via een vernauwde sluis de school binnenkomen, zodat zij één voor één door de toezichthouder gecontroleerd kunnen worden en ongewenste binnenkomers geweerd kunnen worden.
- Toezichthouders moeten voor hun controletaak een vaste plek met balie krijgen van waar af ze zittend hun controle functie kunnen uitvoeren.
- Toezichthouders moeten een zo goed mogelijk overzicht over de entree hebben.
- De aanwezigheid van toezichthouders moet van buiten af zo goed mogelijk zichtbaar zijn.
- Bezoekers moeten direct bij binnenkomst naar een ontvangstbalie geleid worden, vóór zij de toezichthouder passeren.
- Er moet een bezoekerswachtruimte komen op een plek vóór de werkplek van de toezichthouders; deze moet tenminste 15 personen kunnen herbergen.

Aanvullende wens

- Zo mogelijk wordt bij de entree een ruimte gecreëerd voor gesprek met overlastgevende leerling(en).

Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- Toezichtfunctie en ontvangstfunctie dienen gescheiden te worden.
- Er moet een routingsysteem worden ontworpen waarbij binnenkomende leerlingen en bezoekers logistiek zo veel mogelijk gescheiden worden.
- Tochtproblemen dienen voorkomen te worden, daartoe dient een tocht-sluis gemaakt te worden, zodat telefonisten, portier en toezichthouders hun werk in een tochtvrije omgeving kunnen uitvoeren.

3 Aanleiding en probleemstelling

Het MCO heeft een ruime entree aan de Polderweg. De entree en de naastgelegen hal zijn van het voorplein van de school gescheiden door een glazen pui, met daarin grote glasdeuren. De schuin op het gebouw geplaatste entreedeuren geven toegang tot een tocht ruimte. Om de school in te gaan passeert men nog een tweede glazen pui met dito tochtdeuren. Aan de tocht is een portiersruimte/receptie gelegen met een balie van waar af zicht is op de entree. Om de stroom binnenkomers langs de balie te geleiden is van de buiten- en de tochtdeuren regulier slechts één in gebruik en zijn in de tocht vaste dranghekken geplaatst.

Aanleiding

Bij de entreepartij van het MCO vindt een opmerkelijke opeenhoping van activiteiten en functies plaats, die tezamen leiden tot een onoverzichtelijke en slecht functionerende situatie. Omdat in de vestiging aan de Polderweg behalve de school ook het Centraal Bureau van de Montessori Scholengemeenschap gevestigd is, verschaft de entree toegang aan zowel scholieren, hun ouders en docenten, als aan personeel en bezoekers van het Centraal Bureau.

Om de oncontroleerbare stroom in- en uitgaande personen enigszins in het oog te kunnen houden is ruim een jaar geleden voor de scholieren een pasjessysteem ingevoerd. Met de pasjes kunnen scholieren weliswaar gecontroleerd worden, maar in de stroom binnenkomers kunnen vrij gemakkelijk anderen insluipen. Mogelijkheden om het pasjes te combineren met een barcodelezer, tourniquets of andere elektronische toegangssystemen vindt men op dit moment te ver gaan en strijdig met de Montessorifilosofie van vrijheid en openheid. Om de stroom binnenkomers langs de balie te geleiden is van de buiten- en de tochtdeuren regulier slechts één in gebruik en zijn in de tocht vaste dranghekken geplaatst.

Probleemstelling

De balie was voorheen voorzien van een schuifruit om vanuit de portiersloge personen in de tocht te woord te kunnen staan. Vanwege tochtproblemen is deze ruit vastgezet en vraagt men bezoekers door de tochtdeur en om de balie heen te lopen. Daar gaat men door een tweede deur en komt dan aan de eigenlijke ontvangstbalie. In feite is men dan de school al in. Men vindt deze situatie ongewenst en wil bezoekers in een eerder stadium te woord kunnen staan.

Voorheen had de school veel last van diverse soorten ongewenst bezoek: Binnensluipende kinderen, oud-leerlingen, vriendjes of familieleden van leerlingen die 'verhaal komen halen', boze ouders, etc. Het was moeilijk vanuit de balie hen te signaleren en tegen te houden. Dit bracht veel onrust, ongewenste situaties en agressie met zich mee.

Sinds ongeveer anderhalf jaar werkt men nu met een vaste toezichthouder bij de entree die de binnenkomers moet controleren en eventueel terugsturen. Sindsdien is het aantal incidenten bij de entree is aanzienlijk gedaald. De vaste toezichthouder zal dus blijven.

De binnenzwerpende kinderen (en meelopende bezoekers) zijn echter moeilijk allen tegelijk te controleren. Zodra de toezichthouder zich tot één persoon richt verliest hij het zicht op anderen en de algehele gang van zaken. Bovendien wordt het toezicht momenteel staande uitgevoerd, wat als zeer vermoeiend wordt ervaren.

Er is gezocht naar een oplossing door het plaatsen van een tafel met stoel bij de entree. Dit had een averechts effect, vooral omdat leerlingen om de tafel gingen hangen, waardoor het zicht van de toezichthouder werd belemmerd.

Door de onoverzichtelijke situatie bij de entree is het moeilijk bezoekers goed te ontvangen en te begeleiden. Vanaf de balie is onvoldoende zicht is op wat vóór de school en bij de entree gebeurt. De balie is te hoog in relatie tot de zithoogte van de mensen daarachter, zodat zij zelf weinig zicht hebben en omgekeerd, door de bezoekers niet gezien worden. Vanwege tocht is de schuifruit in het glas van de balie bovendien afgesloten, wat het communiceren ernstig bemoeilijkt. Bezoekers moeten eerst de school in alvorens zij te woord kunnen worden gestaan. Men wil hen eerder op kunnen vangen.

Momenteel verblijven de toezichthouders tussendoor vaak in de portiersloge, om even koffie te drinken, bij te kletsen, etc. Ook docenten hangen nogal eens rond in de portiersloge, ook voor een kop koffie, omdat de telefoon daar staat en de fax, omdat zij post komen ophalen etc. Dit alles leidt ertoe dat de medewerkers in de portiersloge hun werk niet rustig kunnen uitvoeren. Ook hiervoor moet een oplossing worden gevonden.

Vraagstelling

Bovenstaande knelpunten en de behoefte hierin verandering te brengen hebben voor deze opdracht geleid tot de volgende vragenstellingen:

- *Welke maatregelen kunnen worden getroffen om bij de entree van het MCO voldoende controle te kunnen uitoefenen op binnenkomende personen en tevens bezoekers goed te kunnen ontvangen?*
- *Op welke wijze kunnen aanpassing van vormgeving en gebruik van balie en portiersloge en het realiseren van een aparte toezichtlocatie bijdragen aan zowel de optimalisering van de ontvangst- als de controlefunctie bij de entree van de school?*
- *Welk Programma van Eisen kan hieruit worden gedestilleerd dat als basis voor de opdrachtverlening aan de architect, voor het feitelijke ontwerp, kan worden gebruikt?*

4 Gevolgde werkwijze

In het offertegesprek zijn de basiswensen van de opdrachtgever aan de orde gesteld. Deze zijn nader gespecificeerd in een startgesprek en in interviews met de facilitair directeur, de veiligheidscoördinator, de beide toezichthouders, de portier en één van de telefonisten. Bovendien is inzicht in de huidige situatie verkregen door bestudering van de incidentenregistratie van de school.

De gesprekken hebben informatie opgeleverd over de voorwaarden voor:

- een goed routingsysteem;
- het goed kunnen uitvoeren van de taken door toezichthouders, portier en telefonisten.

Van alle taken en activiteiten van deze medewerkers is voorts geanalyseerd welke eisen dit stelt vanuit de veiligheidscriteria zichtbaarheid, zonering, toegankelijkheid en attractiviteit.

De gesprekken zijn gevoerd nadat medewerkers van DSP-groep een schouw hadden uitgevoerd van de situatie bij de entree. Deze schouw werd gehouden tijdens de 'ochtendspits'. Op een latere datum is een tweede schouw uitgevoerd tijdens de middagpauze. De ruimtelijke situatie is ook geschouwd vanuit de vier (bovengenoemde) veiligheidscriteria.

De geautomatiseerde incidentenregistratie van het MCO bevindt zich nog in een ontwikkelingsstadium. Samen met de veiligheidscoördinator zijn enkele uitdraaien bekeken. De programmatuur van het systeem is nog niet optimaal, zodat inzicht ten behoeve van de onderhavige opdracht slechts beperkt kon worden verkregen. Het systeem belooft in de toekomst echter zeer bruikbare informatie te kunnen verschaffen over type, lokalisering, tijdsspreiding, en betrokkenen bij incidenten in en om de school.

Op basis van schouwen en interviews is vervolgens het PvE voor de aanpassingen van de entree van de school opgesteld.

Met behulp van de plattegrond is de huidige en de gewenste situatie in kaart gebracht en in enkele alternatieve schetsen gevisualiseerd. Hierbij is een match gemaakt van de eisen die de activiteiten stellen en de mogelijkheden die de ruimte biedt vanuit het perspectief van de vier veiligheidscriteria, aangevuld met logistieke eisen.

Het PvE en de schetsen zijn ontwikkeld ten behoeve van het feitelijke ontwerp dat door de architect zal worden gemaakt. De schetsen zijn dus als praatdocumenten bedoeld, niet als ontwerp.

Van de 4 alternatieven die DSP-groep uiteindelijk heeft geselecteerd zijn de voor- en nadelen op een rijtje gezet. Het uiteindelijke advies mondt niet uit in de aanbeveling van één van de opties. Het leek ons verstandig deze schetsen als basis voor de gesprekken met de architect te gebruiken. In het eigenlijke ontwerpproces zal door opdrachtgever en architect samen definitief vorm worden gegeven aan een vernieuwde entree van de school.

Wel wil DSP-groep attenderen op de randvoorwaarden waarmee in het eigenlijke ontwerpproces door de architect rekening dient te worden gehouden. Het ontwerp zal getoetst moeten worden op enkele besluiten, verordeningen en normen. Deze zijn in het laatste hoofdstuk van het rapport aangegeven.

5 Uitgangspunten voor advies

5.1 Inleiding

Sinds er voortdurend een toezichthouder bij de entree staat is het aantal incidenten aanmerkelijk afgenomen. Met het besluit deze controlefunctie te handhaven heeft de school in organisatorische zin al een belangrijke stap gezet voor de verbetering van de toegangscontrole. Het advies van DSP-groep bouwt hierop verder voort. In feite hebben we gezocht naar een ruimtelijke vormgeving van de ingezette organisatorische aanpassingen. In de praktijk blijkt dat door de huidige ruimtelijke setting zowel de toezichthouder als de receptiemedewerkers hun werk niet optimaal kunnen uitvoeren. In dit hoofdstuk is een samenvatting gegeven van de taken en activiteiten die in en rond de entree moeten worden uitgevoerd. De informatie is verkregen uit de interviews en de schouw. Deze samenvatting is het uitgangspunt geweest voor het opstellen van de schetsen en het PvE.

5.2 Toezichthouders

De belangrijkste taak van de toezichthouder bij de entree is de pasjes- en toegangscontrole. Beide toezichthouders ervaren hun functie als zwaar, met name tijdens die uren dat ze bij de deur staan. Fysiek, omdat ze steeds staan en vanwege de noodzakelijke concentratie. Er gebeurt bij de entree veel tegelijk en alles door elkaar. Ingrijpen in een ongewenste situatie betekent even geen zicht hebben op anderen. Dat zij ook bezoekers nog in de gaten moeten houden en met hen in gesprek gaan, maakt het er niet gemakkelijker op. De toezichthouder bij de entree mag zijn plek niet verlaten, bijvoorbeeld om iemand achterna te gaan. Hij kan met z'n mobiele telefoon de andere toezichthouder of een andere conciërge, de veiligheidscoördinator of de directeur van de dag om hulp vragen.

Dat het werk van de toezichthouders zwaar is wordt door de veiligheidscoördinator, direct verantwoordelijke, en de facilitair directeur onderschreven.

De toezichthouders zelf vertellen er bovendien last van te hebben dat ze naar de kinderen toe onvoldoende gezag kunnen uitstralen. De leerlingen hebben geen waardering voor ze. Een extra reden voor hen om een eigen plek te willen, waar ze niet alleen kunnen zitten, maar van waar af ze een ook een duidelijkere positie hebben.

Naar de mening van de toezichthouders is het voor het beter uitvoeren van hun controletaak en voor een rustiger verloop van het binnenkomen van leerlingen van belang dat zij één voor één een controlepunt moeten passeren. Bovendien zijn de toezichthouders van mening dat in- en uitgang van de school gescheiden moeten worden.

De moeilijkste periode voor de toezichthouders valt 's middags tussen ongeveer 13.00 en 15.00 uur: dan is er het meeste overlast van niet-leerlingen die proberen binnen te komen.

Het gaat om o.a. oud-leerlingen die vervelend komen doen (vechtpartijen, afrekeningen) en boze ouders, maar ook om bekende en onbekende niet-

leerlingen die op het 'rode plein' ■ willen spelen. Vooral 's zomers trekt de school en het rode plein.

De toezichthouders merken het gelijk als lessen zijn uitgevallen. Of de kinderen wisten dit niet, of zij kunnen/willen niet naar huis terug. Velen hangen in die uren in en om de school rond en lopen in en uit. Voor veel kinderen betekent het rode plein een aantrekkelijk hang- praat- en speelveld.

Volgens de toezichthouders moet een balie of een eigen plek voor hen aan de volgende eisen voldoen:

- zittend controle kunnen uitvoeren;
- leerlingen moeten één voor één door een smalle doorgang langs deze plek worden geleid;
- een werkblad waaraan zij de registratie van de dagpasjes kunnen verzorgen;
- bezoekers moeten al te woord zijn gestaan vóór zij langs de toezichtbalie komen;
- waar met één handeling van afstand de entreedeuken gesloten kunnen worden;
- toezichtbalie moet uitstraling hebben; moet hen meer gezag geven;
- balie moet direct aan ingang aansluiten;
- werkplek zo vormgegeven dat kinderen er niet omheen gaan hangen;
- toezichthouders moeten zelf snel achter balie vandaan kunnen;
- vanaf werkplek zicht op wat zich buiten vóór de entree afspeelt;
- directe telefoonverbinding naar veiligheidscoördinator (of andere achtervang, c.q. directeur van de dag) en naar receptie.

■ Wenselijk is:

- stopcontact bij werkplek (voor radiootje o.d.);
- koffieapparaat dichtbij;
- directe telefoonlijn naar politie of alarmlijn naar een particulier beveiligingsbedrijf².

5.3 Telefonisten en portier

Receptietaken

Hoewel de telefonisten en de portier een verschillende functieomschrijving hebben, nemen zij onderling regelmatig taken van elkaar over en springen voor elkaar in. Enkele taken zijn duidelijker verdeeld. De portier is verantwoordelijk voor het bekijken van de monitors van de buiten geplaatste camera's en voor het bedienen van de slagboom van de parkeergelegenheid. Daarnaast verzorgt hij de registratie van de ziekmeldingen. De portier is ook EHBO-verantwoordelijke. De telefonisten zijn in het bijzonder verantwoordelijk voor het afhandelen van telefoontjes en de post.

Het totale pakket taken dat door telefonisten en portier moet worden uitgevoerd is samen te vatten in de volgende activiteiten:

- telefoonbehandeling, extern en intern;
- postverzorging, in en uit;
- faxen;
- monitors beveiligingscamera's bekijken en bedienen;

Noot 1 Het binnenplein van de school, waar gespeeld, gepraat en gewerkt wordt.

Noot 2 Het moet gewaarborgd zijn dat in geval van nood rechtstreeks instanties gebeld/gewaarschuwd kunnen worden.

- toegang parkeerterrein controleren, hefboom en intercom bedienen;
- intercom docentenkamer en omroep school bedienen;
- brandalarm bedienen;
- toegang en pasjes controleren als deur op slot is: vóór 8.00 uur en na 15.30 uur (dan zijn de toezichthouders elders);
- vragen over het rooster beantwoorden;
- administratieve handelingen verrichten;
- ziekmeldingen registreren;
- gewonden verzorgen, opvangen (even blijven zitten) en medicijnen verstrekken;
- informatie verstrekken aan bezoekers en opvang bezoekers;
- koffie en thee zetten.

Het uitgeven van dagpasjes zal worden overgedragen aan de toezichthouders, zodra deze een eigen plek hebben.

De huidige werkplek van telefonisten en portier is te krap voor het goed uitvoeren van de basistaken. Ten dele wordt dit veroorzaakt doordat in de receptie ook zaken zijn ondergebracht waar anderen gebruik van maken: koffiemachine, fax, telefoon voor medewerkers, postbakjes en pakjes stallen en uitdelen. De ruimte zou naar de mening van de gebruikers kunnen voldoen als de keuken voor medewerkers elders zou zijn. De postbehandeling wordt op dit moment regelmatig in een andere ruimte uitgevoerd. Alle betrokkenen waren van mening dat dit niet wenselijk is; het sorteren van de post moet in de receptie kunnen gebeuren.

Ontvangst bezoekers

Wat betreft de ontvangst van de bezoekers willen de receptiemedewerkers hen graag te woord kunnen staan vóór zij de school in gaan. De receptiemedewerkers willen vanaf een fysiek hogere positie met bezoekers kunnen praten, zodat ze vanuit een zittende positie hun werk kunnen doen. Ze willen bovendien niet via spreekgaten in glas communiceren. Ter plekke moet dus openheid gecreëerd worden.

Het aantal bezoekers is onregelmatig. Het hele jaar door komen ouders met kinderen voor aanmeldingsgesprekken, in het voorjaar neemt dit duidelijk toe. Ook komen er leerlingen van andere scholen die in het MCO bepaalde toetsen afleggen. Daarnaast komen er regelmatig bezoekers voor het centrale bureau van de Montessori Scholengemeenschap, dat in het gebouw gehuisvest is.

Op sommige dagen komen er tegen de honderd bezoekers. Af en toe is de huidige bezoekerswachtruimte te vol. De receptiemedewerkers zijn van mening dat een bezoekerswachtruimte ongeveer 15 zitplaatsen zou moeten bieden. Men wil deze bezoekers koffie aan kunnen bieden. Bij boze of agressieve mensen kan dit deëscalerend werken.

Telefonisten en portier vinden het in de docentenkamer te druk om koffie te drinken of te lunchen. Zij kunnen dat in de docentenkamer of in de conciërgeruimte doen. Eigenlijk zijn zij van mening dat ze hun plek ook niet kunnen verlaten. In feite nemen ze op dit moment geen pauze. Volgens iedereen een onwenselijke situatie en niet overeenkomstig de bedoelingen van de Arbo-wet. Het gaat hier meer om een organisatorische kwestie dan om veiligheid en valt daarmee buiten de kaders van het huidige advies. Aandacht hiervoor is echter wel wenselijk.

6 Programma van Eisen uitgewerkt

6.1 Inleiding

Op grond van onderzoek ter plekke en gesprekken met opdrachtgever en betrokken medewerkers zijn de eisen opgesteld die zowel een goed routing-systeem als een goede werksituatie voor de toezichthouder en de receptie-medewerkers moeten waarborgen. Dit pakket aan eisen dient als basis voor de architect die het feitelijke ontwerp voor de bedoelde aanpassingen zal maken. In onderstaande paragrafen zijn de eisen puntsgewijs opgenomen. De eisen zijn gerelateerd aan de veiligheidscriteria zichtbaarheid, zonering, toegankelijkheid en attractiviteit.

6.2 Toegangscontrole

Zichtbaarheid

- toezichthouders moeten vanaf deze plek zicht hebben op alle in- en uitgangspunten bij de entree en op buitenruimte voor de school;
- positie toezichthouders zo ver mogelijk naar buitenzijde plaatsen;
- voor goed overzicht en om zittend te kunnen werken is een verhoogde werkplek noodzakelijk, zodat ooghoogte overeenkomt met die van passanten;
- er moet zicht zijn tot op de grond (geen doorkruipers).

Zonering

- de werkplek van de toezichthouders markeert de feitelijke overgang tussen semi-privé en privé;
- de routing hierlangs moet logisch en vloeiend zijn;
- de werkplek voor de toezichthouders moet niet door leerlingen geblokkeerd kunnen worden.

Toegankelijkheid

- aan het eind van de sluis is een op afstand afsluitbare deur geplaatst (bedienbaar vanaf werkplek toezichthouders);
- alarmknop onder handbereik.

Attractiviteit

- indien de werkplek niet als een afsluitbare ruimte wordt gerealiseerd, en omdat de plek vanaf alle kanten zichtbaar is moet er een afsluitbare voorziening zijn om spullen op te bergen (o.a. ivm uitgifte dagpasjes).

6.3 Receptie

Zichtbaarheid

- voor goed zicht en contact is een verhoogde vloer noodzakelijk;
- een balie met werkblad op zithoogte aan de zijde van de entree;
- vanaf balie zicht op binnenkomende bezoekers (en omgekeerd);
- vanaf balie zicht op bezoekerswachtruimte;

- boven de balie over de hele breedte een glasruit, beginnend op max. 20 cm boven balie, met schuifruit (loket), dan wel een open balie³.

Zonering

- glasruit of open balie bevindt zich in semi-privé gebied (voorhal);
- een overzichtelijk en logisch routingsysteem;
- aparte werkplek voor behandeling post;
- postkastjes in gangwand (doorgeef).

Toegankelijkheid

- receptie is voor bezoekers niet toegankelijk, voor anderen wordt dit ontmoedigd;
- indien receptie en bezoekerswachtruimte aan elkaar grenzen: een verbinding met een afsluitbare deur hiertussen (eenzijdig te openen);
- vanuit receptie moeten entreedeuken elektronisch gesloten kunnen worden.

Attractiviteit

- de balie heeft een verhoging aan de zijde van de bezoekers; aan de zijde van de receptie bevindt zich een werkblad waarop ruimte voor telefoon, computer, administratie, etc.;
- koffie apparaat beschikbaar;
- alarmknop onder handbereik;
- voldoende kastruimte;
- apart werkblad voor postsortering.

6.4 Opvang bezoekers

Zichtbaarheid

- bezoekers(wachtruimte) zichtbaar vanaf receptie.

Zonering

- toegang bezoekerswachtruimte in semi-openbaar gebied, zo dicht mogelijk bij 'ontvangstloket' receptie;
- de bezoekersruimte staat in open verbinding met het semi-openbaar gebied.

Toegankelijkheid

- bezoekers gaan òf langs de toezichthouder òf samen met een 'ophaler' de school in.

Attractiviteit

- in de ruimte is een tafel met informatiemateriaal en leesvoer.

6.5 Opvang overlastgevers

Zichtbaarheid

- de ruimte dient visueel en auditief afgesloten te kunnen worden.

Noot 3 Indien een open balie wordt gerealiseerd verdient het aanbeveling een bovenrand/hanglampen of dergelijke aan te brengen om een psychologische barrière te scheppen.

Zonering

- plaatsing zo dicht mogelijk bij de entree.

6.6 Extra aandachtspunten

DSP-groep adviseert het aantal deuren aan buiten- en binnenzijde van de tochtal te beperken tot één (dubbele) in plaats van de huidige twee, waarvan standaard slechts de helft wordt gebruikt.

Indien een afgesloten toezichtruimte wordt gemaakt dient het volgende in overweging genomen te worden:

- deze ruimte zo transparant mogelijk maken;
- toegangsdeur naar deze ruimte zo dicht mogelijk bij uitgangsdeur plaatsen.

In de receptieruimte dient

- voldoende ruimte beschikbaar te zijn voor: (brand)alarmeringsapparatuur, controle panelen en andere benodigde apparatuur. Deze moeten zo veel mogelijk van balie verwijderd worden en uit het zicht van passanten worden geplaatst.

Indien de receptie met een open balie wordt vormgegeven is het aan te bevelen een psychologische barrière op te werpen door bijvoorbeeld aan de bovenzijde een strook te hangen, lampen te hangen, o.d.

Indien voor een ontwerp wordt gekozen waarin de bezoekerswachtruimte aan de gang grenst is het aan te bevelen een (eenzijdig te openen) deur tussen beide ruimten te plaatsen voor het ophalen van bezoekers door ontvangers.

Extra aanbevelingen voor het goed verlopen van ontvangst en controle:

- er dienen directe telefoonlijnen te zijn tussen toezichthouders, receptie-medewerkers, veiligheidscoördinator en directeur van de dag;
- bij de entree duidelijk leesbare informatie ophangen dat de school voor scholieren alleen toegankelijk is wanneer men in 't bezit is van een pasje;
- bij de entree duidelijk leesbare informatie dat bezoekers niet op eigen gelegenheid de school mogen binnengaan;
- huisregels van de school meteen bij binnenkomst in zicht (bijvoorbeeld tegen entreedeuken plakken);
- duidelijk leesbaar bezoekersreglement in de bezoekerswachtruimte;
- introductie van bezoekerspasjes.

Indien bij de aanpassing van de entree geen ruimte gevonden kan worden voor de opvang van overlastgevers (optie 2, 3 en 4, zie hoofdstuk 8) dan adviseren we daarvoor een oplossing te creëren ter plekke van de huidige wachtruimte voor bezoekers.

Omdat het MCO een prachtig vormgegeven gebouw is is het absoluut aan te raden de verbouwingen zo veel mogelijk vorm te geven in de stijl en de architectuur van het gebouw. Dat geldt ook voor maatvoering, kleurgebruik en het toe te passen materiaal.

De samenwerking tussen telefonisten, portier en toezichthouders verloopt doorgaans goed; men neemt voor elkaar waar als dat nodig is. Vanuit de toezichthouders bestaat echter behoefte om duidelijker afspraken te maken over wie uiteindelijk beslist hoe er opgetreden wordt bij calamiteiten.

De toezichthouders zijn van mening dat zij het uiteindelijk voor het zeggen moeten hebben als het om ongewenst binnenkomen van personen gaat.

Bij calamiteiten kunnen de toezichthouders de hulp van de veiligheidscoördinator inroepen. Wanneer deze niet aanwezig is kunnen zij de directeur van de dag oproepen wanneer dat nodig is. Toch zouden de toezichthouders het toejuichen wanneer er een directe lijn met de politie zou komen. De veiligheidscoördinator acht de haalbaarheid hiervan gering, gezien de ervaringen die hij heeft opgedaan met de bereikbaarheid en de ondersteuning door het bureau Linnaeusstraat. DSP-groep adviseert toch hernieuwde pogingen te doen dit contact te verbeteren.

7 Overwegingen bij het Programma van Eisen

7.1 Uitgangspunten voor veiligheid

Bij het opstellen van het PvE zijn voor het aspect van de toegangscontrole de vier veiligheidscriteria zichtbaarheid, zonering, toegankelijkheid en attractiviteit uitgangspunt geweest.

- **Zichtbaarheid**
Vanuit de school moet er goed zicht zijn op wie het gebouw binnenkomt en moet men een goed zicht hebben op wat zich bij en rond de entree afspeelt. Omgekeerd moet van buitenaf voor iedereen direct zichtbaar dat de toegang tot het gebouw wordt gecontroleerd.
De receptie moet een prominente plek in de entree hebben.
- **Zonering**
Voor iedereen (leerlingen, bezoekers, docenten, ondersteunend personeel, medewerkers Centraal Bureau) dient duidelijk te zijn welke status een gebied heeft (privé, semi-privé, semi-openbaar of openbaar) wie tot welke gebieden toegang heeft en wie verantwoordelijk is voor de handhaving hiervan.
- **Toegankelijkheid**
Niemand mag en kan ongecontroleerd de school betreden. De routing moet voor iedereen die binnenkomt duidelijk zijn, de doorstroming gewaarborgd. Kortom: goede toegankelijkheid voor bevoegden, snelle ontmoediging of afsluiting voor onbevoegden.
- **Attractiviteit**
Een omgeving waar plezierige gewerkt kan worden, waar materialen en kleurgebruik aantrekkelijk zijn, verlichting en klimaatbeheersing goed, waar bovendien alles heel en schoon is, draagt bij aan een veilig gevoel van de gebruikers.

7.2 Functionele en logistieke overwegingen

7.2.1 Routing

Medewerkers en toezichthouders moeten niet op de tocht zitten. Wat betreft de receptie is dat immers de oorzaak geweest de glaswand naar de entree te sluiten. We stellen daarom voor een derde entrepunt te realiseren, zodat na het passeren van een tochtal en vóór men de receptie en toezichthouder passeert een voorhal ontstaat, vrij van tocht.

Uitgangsgedachte is dat iedereen via een fysieke vernauwing, ter plekke van de toezichthouder, de school binnengaat. De vernauwde opening kan slechts door één persoon tegelijk gepasseerd worden. Dit vergemakkelijkt het werk van de toezichthouder enorm. De routing moet zodanig zijn dat iedereen noodzakelijkerwijs langs de toezichthouder gaat om de school binnen te komen. Er mag geen andere mogelijkheid zijn voor leerlingen en bezoekers om de school binnen te komen.

De enige uitzondering is de situatie waarin bezoek door een van de medewerkers wordt opgehaald. Men kan dan gebruik maken van een tweede doorgangspunt.

Wanneer je door een sluis naar binnen gaat, kan dit niet tevens als uitgang van de school functioneren. Er dient dus een tweede doorgang gerealiseerd te worden die als uitgang functioneert. De uitgang is alleen van binnenuit te openen of (op afstand) door toezichthouder of receptiemedewerker. Deze tweede doorgang kan tevens het entrepunt zijn voor bezoekers die worden opgehaald. Anderen moeten net als de leerlingen door de sluis langs de toezichthouder.

De afsluiting aan het eind van de sluis bij de toezichthouders moet vanaf de werkplek te sluiten zijn, zodat bij problemen de doorgang de doorgang direct kan worden afgesloten. Deze doorgang dient naar binnen te draaien. Het moet onmogelijk zijn hierdoor naar buiten te gaan. Dit hoeft geen volledige deur te zijn, het kan ook een klaphek o.d. zijn.

7.2.2 Toezichtfunctie

Overwogen moet worden of men de toezichtplek als aparte afsluitbare ruimte wil vormgeven of als een open losse balie (of alles daartussenin). Al te open is niet wenselijk omdat het kinderen de gelegenheid geeft de toezichthouder af te leiden. Bovendien hebben de toezichthouders behoefte aan een duidelijkere eigen plek met enige (gezags)uitstraling. De toezichtplek dient in elk geval zodanig vormgegeven te worden dat het voor de toezichthouders goed vertoeven is

Er bevinden zich enkele bedieningen op deze werkplek die ontoegankelijk voor anderen geplaatst moeten worden (alarmknop, deursluiting e.d.). Omdat vanaf deze werkplek dagpasjes worden uitgegeven en de registratie daarvan wordt bijgehouden dient hier een afsluitbare voorziening voor te worden gerealiseerd. Hierin kan ook de telefoon worden opgeborgen en eventuele andere zaken (kastje, ruime lade o.d.) Dit is ook wenselijk in verband met de wens van transparant, schoon en netjes.

Indien gekozen wordt voor een afgesloten ruimte dan moet ter plekke van de doorgang een (afsluitbaar) 'loket' of dergelijke worden aangebracht.

7.2.3 Receptie- en ontvangstfunctie

De voorhal van de school is in principe 'vrij' toegankelijk. Bezoekers moeten zich echter bij de receptie kunnen melden, vóór zij de toezichthouder passeren. Bezoekers worden te woord gestaan bij de balie van de receptie en (eventueel) doorverwezen naar de bezoekerswachtruimte. Daar worden zij opgehaald door de ontvangende medewerkers. De entree naar deze ruimte bevindt zich liefst zo dicht mogelijk bij de balie van de receptie.

Voor bezoekers moet de receptie bij binnenkomst direct in het zicht zijn en de route moet hier logisch langs voeren. Ook de medewerkers zelf moeten altijd direct en goed zichtbaar zijn en bezoekers als het ware uitnodigen naar de balie te komen. Anderzijds dient er vanuit de receptie (zittende positie) goed zicht te zijn op alle binnenkomers.

De receptiemedewerkers moeten vanuit zittende positie bezoekers te woord kunnen staan. Zij moeten aan een balie zitten waarop o.a. een telefoon geplaatst is. Van achter deze balie moet men zittend op gelijke ooghoogte met bezoekers kunnen communiceren. Controlepanelen e.d. die nu veroorzaken dat de glasruit zo hoog zit kunnen uitstekend elders geplaatst worden. Het is niet nodig dat de telefonisten hier continue zicht op houden.

De receptiemedewerkers willen direct contact met de bezoekers kunnen hebben. Overwogen moet worden of men de balie van de receptie van een glaswand met schuifruit wil voorzien of dat voor een open balie wordt gekozen. DSP-groep adviseert bij voorkeur een open balie. De laatste mogelijkheid veroorzaakt bovendien minder tocht. Wordt toch voor een schuifruit gekozen dan zal deze in elk geval van behoorlijke afmeting dienen te zijn. Geen glaswand met gaatjes in elk geval (ongewenst en zéér tochtgevoelig).

De receptiemedewerkers moeten ook op eenvoudige wijze direct contact met personen in de bezoekerswachtruimte kunnen houden. Liefst hebben zij ook visueel zo veel mogelijk zicht op de wachtruimte. Uit de gesprekken bleek dat zitruimte voor ongeveer 15 personen als basis wenselijk is. Het is voor de wachtenden plezierig wanneer daar ook een tafel staat met leesvoer.

Omdat telefoniste en portier zo op elkaar zijn ingespeeld en een duidelijke ondersteuning voor elkaar betekenen lijkt het niet wenselijk de werkzaamheden uit elkaar te trekken en een afzonderlijke informatiebalie te creëren, zoals de opdrachtgever heeft overwogen. Bovendien waren zowel deze medewerkers als de veiligheidscoördinator, verantwoordelijk voor deze medewerkers, van mening dat de informatiefunctie te weinig werkzaamheden met zich meebrengt om een afzonderlijke (geïsoleerde) informatiebalie te rechtvaardigen⁴. De telefonisten beginnen hun werk bovendien pas om 8.30 uur, zodat de portier (aanwezig vanaf 7.00 uur) vóór die tijd ook de taken van de telefonisten voor zijn rekening neemt.

De receptie is ontsloten via de 'binnenzijde' van de school. De toegang tot de receptie moet voor iedereen ontmoedigd worden.

In de receptieruimte bevinden zich de alarmerings- en beveiligingsapparatuur. Deze apparatuur dient voor de brandweer goed en gemakkelijk toegankelijk te blijven

Verder moeten alle taken in de ruimte kunnen worden uitgevoerd zoals dat nu ook het geval is, met dien verstande dat de postsortering weer naar deze ruimte moet kunnen worden teruggebracht.

Het is onwenselijk dat docenten de receptie steeds in en uitgaan. Om dit te beperken zijn in elk geval drie veranderingen aan te bevelen:

- postkastjes in de wand naar de gang toe plaatsen, van twee zijden toegankelijk; wanneer dit niet lukt vanuit de receptieruimte, dan kunnen deze geplaatst worden in de wand van het naastgelegen secretariaat;
- het verdient aanbeveling een koffieapparaat in de hal te plaatsen of in het eerste gedeelte van de gang naar het centrale bureau;
- de huidige doorgangsdéur kan dieper de gang in geplaatst worden.

De receptiemedewerkers moeten wel voor zichzelf en voor de bezoekers koffie kunnen zetten.

DSP-groep heeft een bezoek aan het St. Lucas Ziekenhuis gebracht naar aanleiding van een tip van de opdrachtgever. Hier is een ontvangstbalie centraal in de entreeruimte geplaatst, hetgeen als inspirerend voorbeeld voor verbetering van de ontvangst functie in het MCO zou kunnen dienen. De baliemedewerkers van het St. Lucas waren echter allerm minst enthousiast over hun werkplek. Zij voelden zich door hun geïsoleerde positie niet veilig, waren zich er van bewust gewen vluchtmogelijkheid te hebben bij dreigende situaties en voelden zich kwetsbaar doordat ze in feite van alle kanten benaderbaar zijn en geen rugdekking hebben.

De receptie moet zodanig vormgegeven te worden dat het aangenaam vertoeven is voor de medewerkers. De receptie is het visitekaartje van de school. Losse spullen moeten zo veel mogelijk in kasten/kastjes/laden opgeborgen kunnen worden, zodat de receptie er overzichtelijke en netjes uit ziet.

De mogelijkheid van opvang van overlastgevende leerlingen in een aparte ruimte bij de entree kan worden gecreëerd door gebruik te maken van de vrijkomende ruimte waar nu de bezoekersplek is gesitueerd. In de bijgevoegde schetsen is één optie opgenomen waarin daarvoor in de voorhal zelf ruimte is gereserveerd (optie 1). In elk geval dient het een plek te zijn waar de toezichthouder zicht op heeft. Deze ruimte moet voor minimaal 4 personen geschikt zijn⁵.

Het is niet zeker of de centrale directie van de Montessori Scholengemeenschap ook in de toekomst in het gebouw aan de Polderweg gehuisvest zal blijven. Is dit niet het geval, dan komt het accent van de activiteiten bij de entree weer vooral op toegangscontrole te liggen. Enkele eisen die men nu aan de entree stelt zouden dan vervallen. In het PvE en in de schetsen die DSP-groep heeft gemaakt is er echter van uit gegaan dat nu toch allereerst een oplossing voor de huidige situatie gezocht moet worden. Wel kan men overwegen, vanuit deze onzekerheid, niet te kiezen voor een uitbreiding van de entree (optie 1, zie hoofdstuk 8).

Noot 5 Uitgaande van de mogelijkheid met meer onruststokers samen te praten of met ouders erbij.

8 Alternatieven onderzoek

De combinatie van randvoorwaarden voor het goed uitvoeren van de activiteiten/taken van de medewerkers bij de entree en de veiligheidsaspecten van de ruimtelijke plekken leidt tot verschillende oplossingsmogelijkheden voor verbetering. DSP-groep heeft er vele verkend en hieruit de vier meest levensvatbare geselecteerd. De schetsen zijn in de bijlage opgenomen. DSP-groep is van mening dat het niet haar rol is om voor één bepaalde optie te kiezen. Dit is aan de opdrachtgever en de architect. Op deze plek worden van de vier opties wel de voor en nadelen naast elkaar gezet.

Optie 1

Voordelen

Door het uitbouwen van de entree ontstaat:

- een ruime entree met een ruime voorhal;
- een receptie van royale afmeting;
- ruimte voor een apart gesprekshok voor overlastgevers.

Voordeel is bovendien dat de toezichthouder het gezicht naar buiten heeft gericht.

Door de royale maatvoering is het mogelijk een directe toegang van de gang naar de receptie te maken.

Nadelen

Het uitbouwen van de entree grijpt in in de architectuur en is kostbaar.

Zowel voor toezichthouder als voor receptiemedewerkers is het zicht op de buitendeuren en de ruimte voor de school beperkt.

De bezoekerswachtruimte is niet direct bereikbaar vanuit receptie; dit beperkt het contact en maakt het aanbieden van koffie lastiger.

(Mocht het Centraal Bureau elders worden gehuisvest, dan wordt een deel van de gecreëerde ruimte overbodig).

Optie 2

Voordelen

De entree is zeer overzichtelijk.

Bezoekers zien onmiddellijk waar zij zich kunnen melden en receptiemedewerkers hebben goed zicht op de buitendeuren en buitenruimte voor de school.

In- en uitgaande stromen zijn van elkaar gescheiden (hoewel minder dwingend).

Er is direct contact tussen receptie en bezoekerswachtruimte.

Nadelen

Receptie en bezoekerswachtruimte zijn krap bemeten.

De stroom uitlopende scholieren kruist mogelijk de stroom binnenkomende.

De toegang naar de receptie loopt via het secretariaat.

Optie 3

Voordelen

In- en uitgaande stromen zijn duidelijk van elkaar gescheiden.

Iedereen die naar binnen gaat passeert noodzakelijkerwijs de toezichthouder.

Bezoekers zien onmiddellijk waar zij zich kunnen melden en receptiemedewerkers hebben goed zicht op de buitendeuren en buitenruimte voor de school.

Er is direct contact tussen receptie en bezoekerswachtruimte.

Nadelen

Er moet een extra uitgang met tochtal worden gerealiseerd.

De maatvoering van de voorhal is krap.

De toegang naar de receptie loopt via het secretariaat.

Optie 4

Voordelen

In- en uitgaande stromen zijn logisch en duidelijk van elkaar gescheiden.

Bezoekers zien onmiddellijk waar zij zich kunnen melden en receptiemedewerkers hebben goed zicht op de buitendeuren en buitenruimte voor de school.

Er is direct contact tussen receptie en bezoekerswachtruimte.

Nadelen

Receptie en bezoekerswachtruimte zijn krap bemeten.

De toegang naar de receptie loopt via het secretariaat.

De pro's en contra's van de vier ontwerpschetsen zijn in onderstaand schema nog eens samengevat.

	PRO	CONTRA
Optie 1	royale maatvoering	aantasting gevel en ontwerp
	toezichthouder naar buiten gericht	ingrijpende verbouwing (duur)
	toegang receptie vanuit gang	aantasting gevel en ontwerp
	ruimte voor overlastgever	bezoekerswachtruimte los van receptie
Optie 2	scheiding in- en uitgang	krappe maatvoering receptie en bezoekerswachtruimte
	overzichtelijk	mogelijk kruisende in- en uitstroom
	direct contact bezoekers en receptie	toegang receptie via secretariaat
	direct contact receptie en bezoekerswachtruimte	
Optie 3	heldere scheiding in- en uitgang	extra uitgang realiseren
	iedereen moet door controlesluis	krappe maatvoering voorhal
	direct contact bezoekers en receptie	toegang receptie via secretariaat
	direct contact receptie en bezoekerswachtruimte	
Optie 4	gescheiden in- en uitgang	krappe maatvoering receptie en bezoekerswachtruimte
	direct contact bezoekers en receptie	toegang receptie via secretariaat
	direct contact receptie en bezoekerswachtruimte	

9 Aanvullend advies voor architect

Het MCO en de architect kunnen de schetsen uit dit advies als onderlegger gebruiken in het ontwerpproces. In de daarvoor in aanmerking komende fase zal de architect:

- bouwkundig nader detailleren, met aandacht voor de huidige geconstateerde gebreken.

Voorts zal hij in groter verband het ontwerp toetsen op:

- Bouwbesluit.
- Gemeentelijke Bouwverordening, waaronder:
 - gebruiksvergunning;
 - "Brandbeveiligingsinstallaties", technische eisen, NVBR/Nibra-2002.
- Gebouwgebonden Arbo-eisen voor de omgeving van de werkplek: (fysisch en sociaal: verlichting, geluid, klimaat, tussen- en doorgangsruides, vloermateriaal, alsmede agressie en geweld);
 - Arbo-themacahiers ATC 7 'Baliewerk' Sdu, 1999.
- Specifieke veiligheid:
 - safety: het voorkomen van letsel door glasbreuk (NEN 3569);
 - security: inbraakwerendheid volgens NEN 5096 en buitenverlichting entree.
- Eisen voor het goed functioneren van hulpbiedende instanties in en rond de entree:
 - brandweer, ambulances, politie, etc.

Hoewel daarvoor niet bedoeld, wordt de entree in de praktijk toch als nooduitgang gebruikt (althans, dit bleek bij de brandoefening); het is gewoon de bekende weg. DSP-groep gaat er, mét de veiligheidscoördinator van uit dat dat bij daadwerkelijke brand ook zo zal gaan. Het is verstandig daarmee rekening te houden.

Bijlagen

TRAP

F.O.2
ENTREEHAL

WACHTRUIMTE
BEZOEKERS

CB.10
KOPIEERRUIMTE
PAPIERVOORRAAD

F.O.40
GANG

C.B.11
ARCHIEF

F.O.41
GANG

F.O.3
HAL CENTRAAL BURO

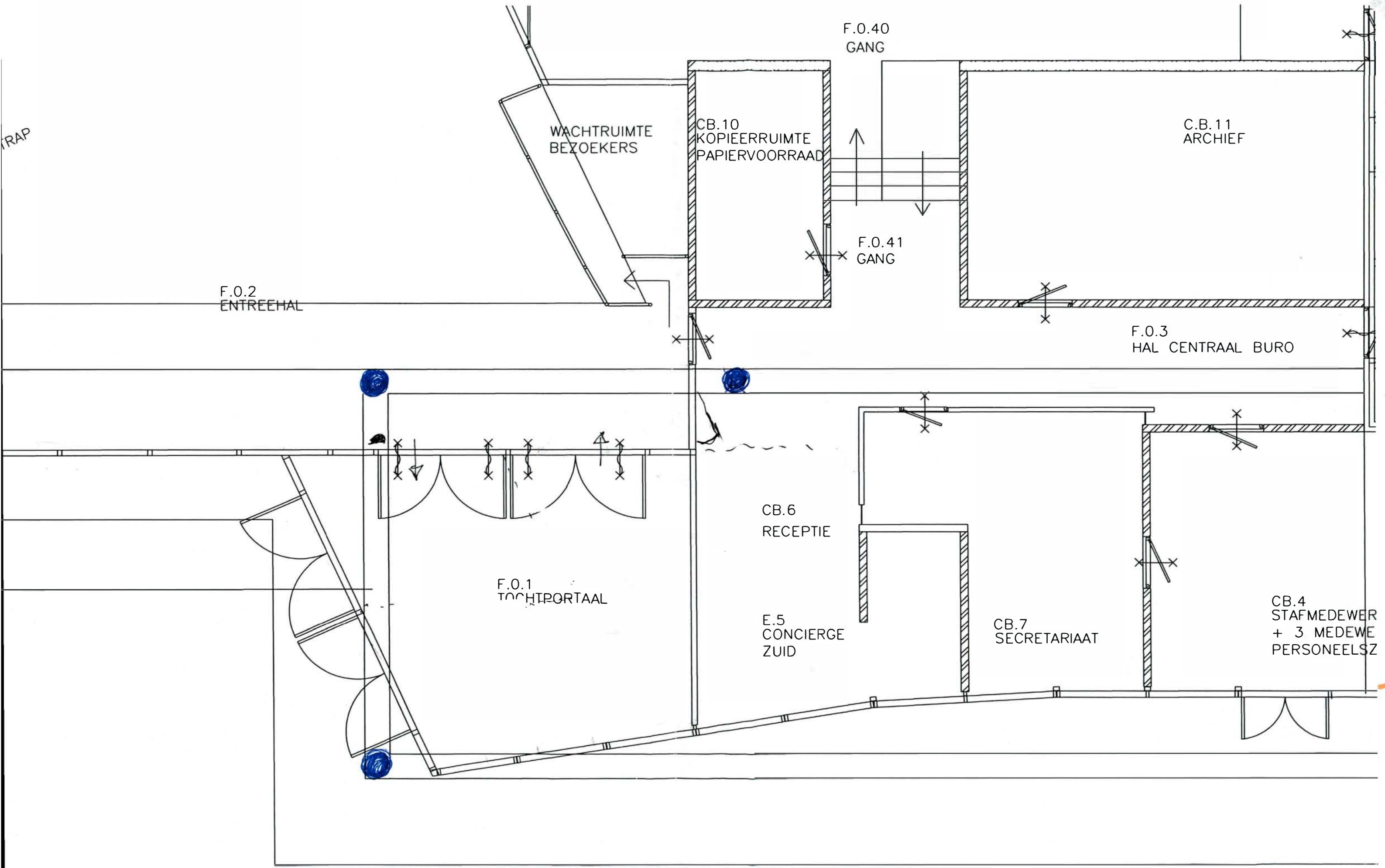
CB.6
RECEPTIE

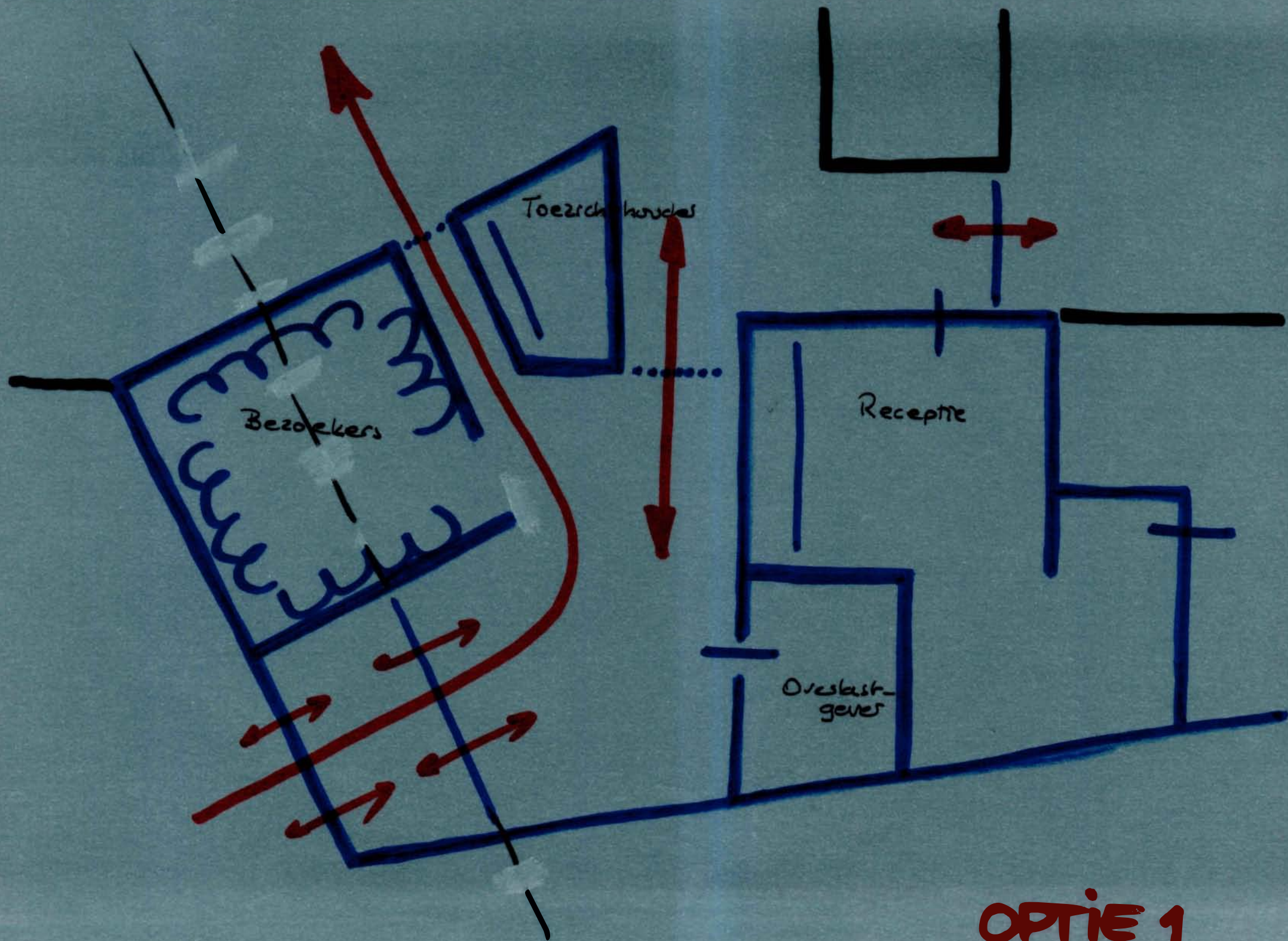
F.O.1
TOCHTPORTAAL

E.5
CONCIERGE
ZUID

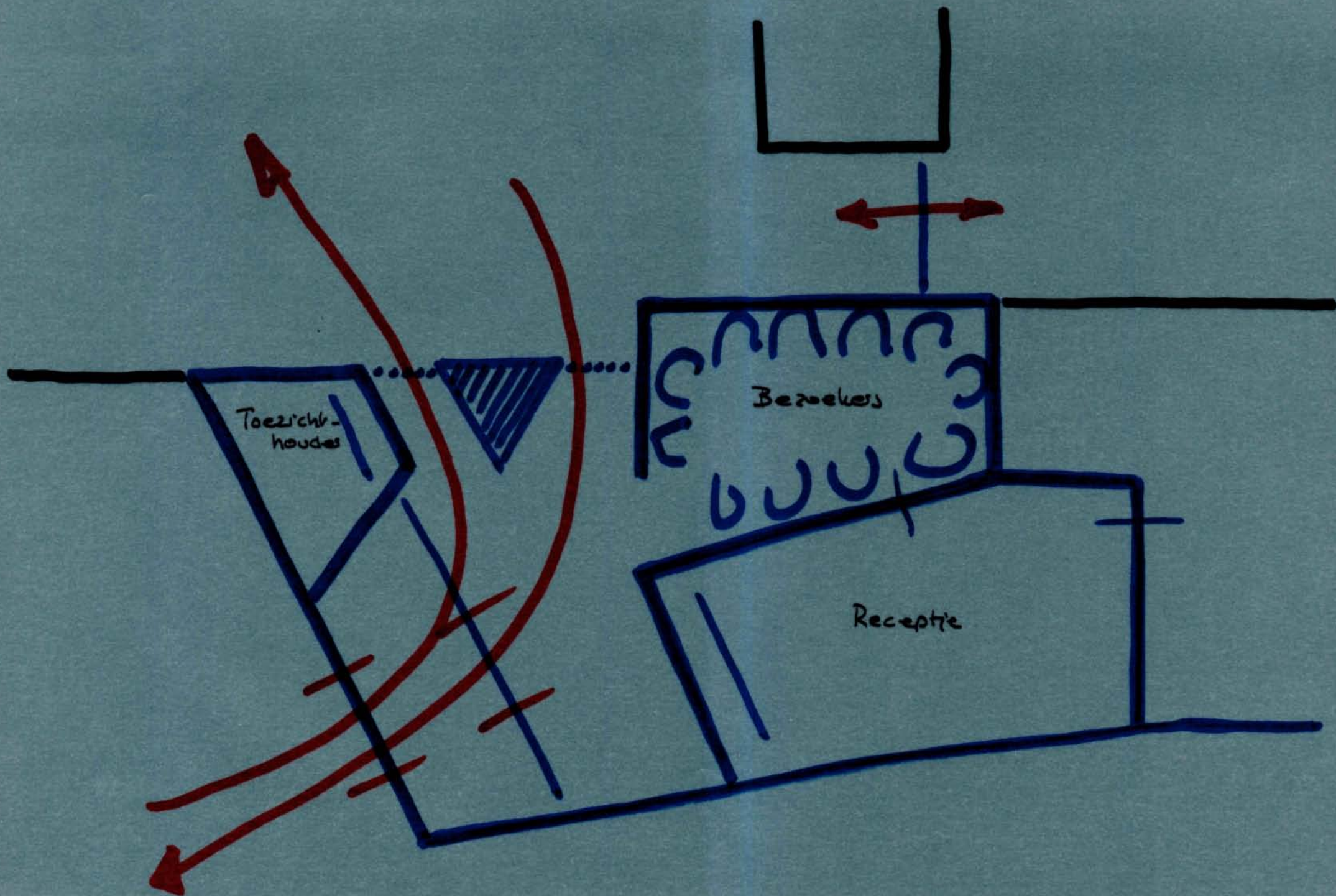
CB.7
SECRETARIAAT

CB.4
STAFMEDEWER
+ 3 MEDEWE
PERSONEELSZ

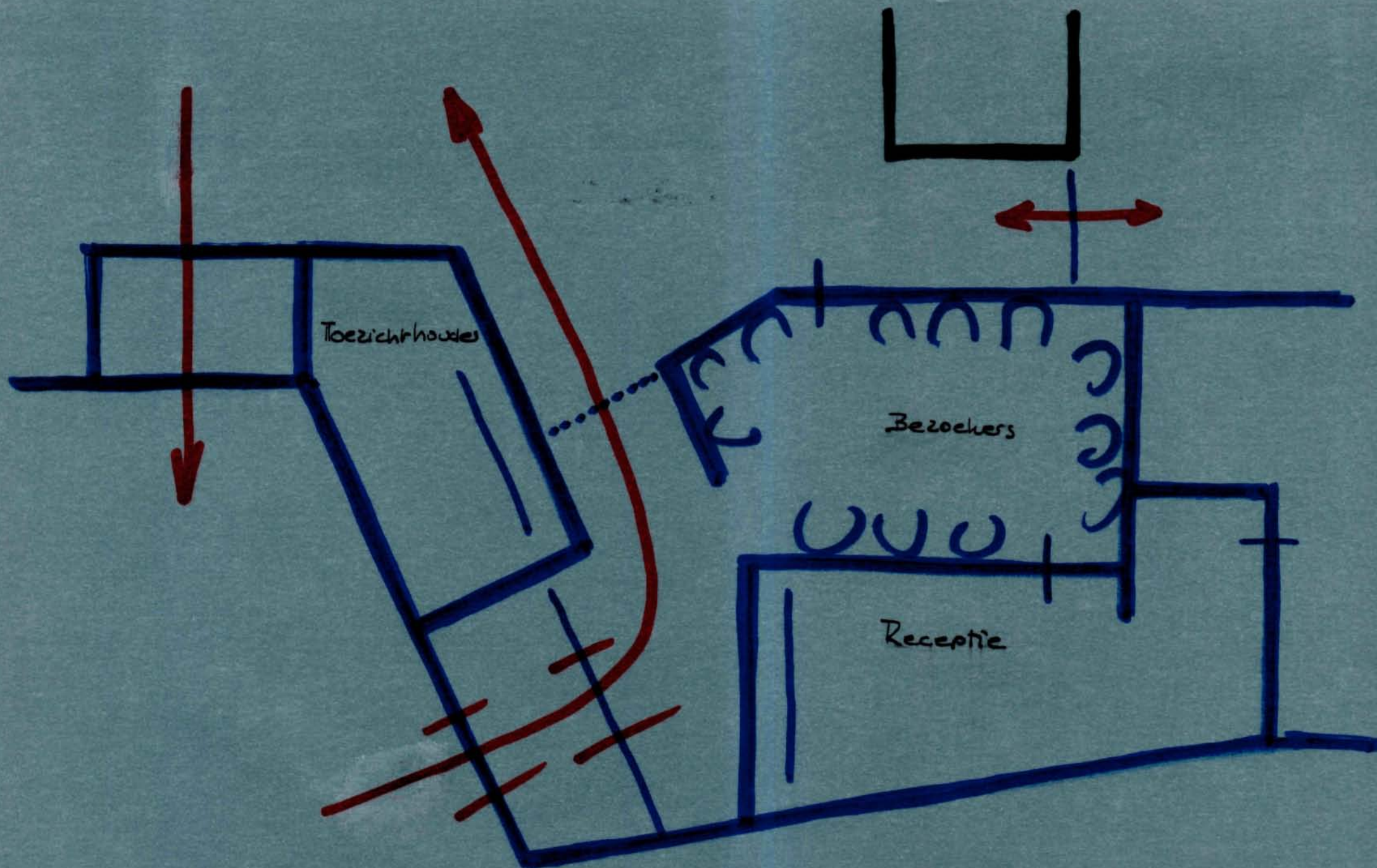




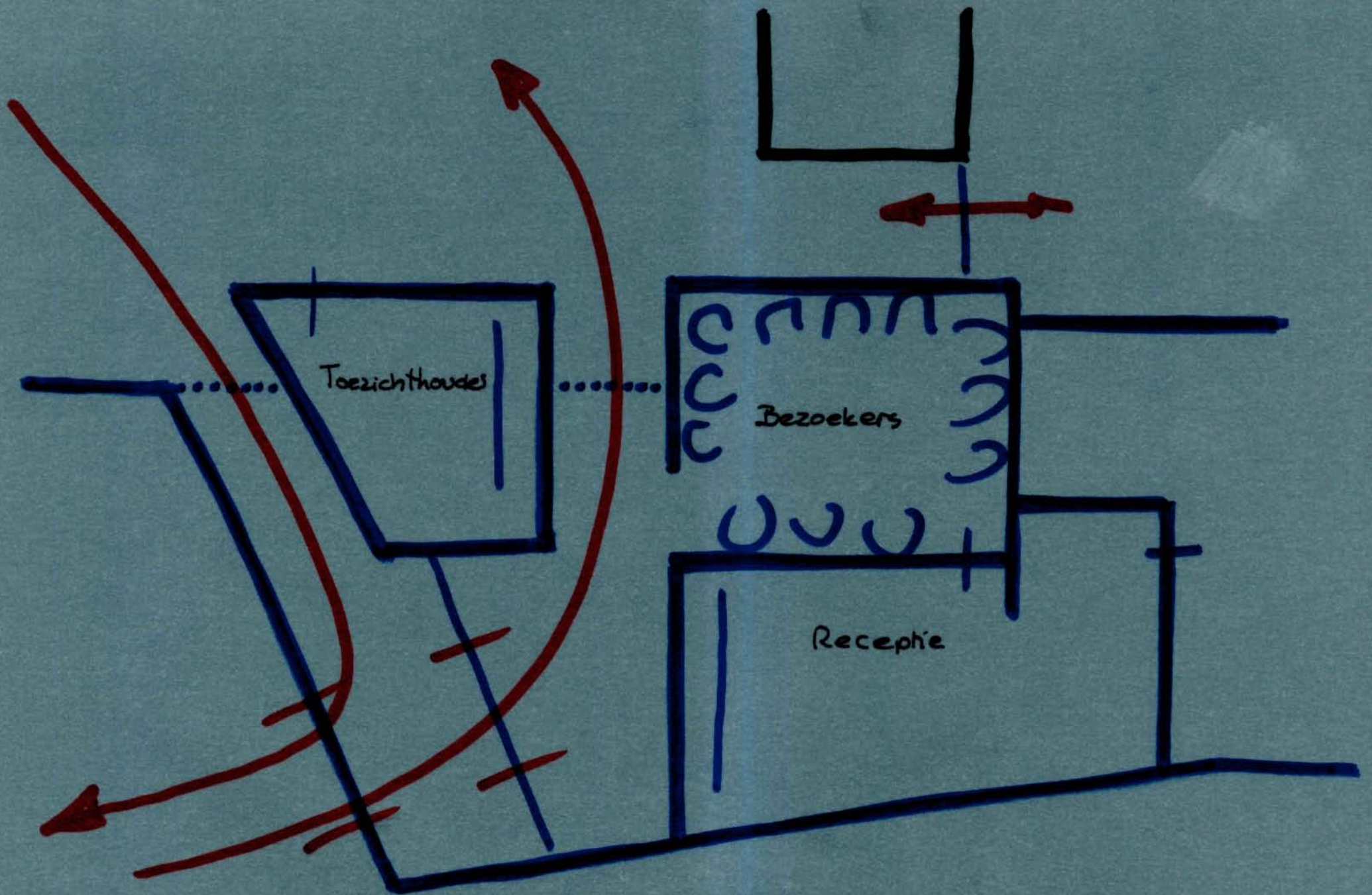
OPTIE 1



OPTIE 2



OPTIE 3



OPTIE 4