

**Checklist veiligheid
gebouw en omgeving
kantoren Sociale Dienst
Amsterdam**

Van Dijk, Van Someren en Partners
in opdracht van
Sociale Dienst Amsterdam
Paul van Someren
Tobias Woldendorp

Amsterdam, december 1995

Doel

De laatste jaren is er sprake van een toename en verharding van het geweld dat zich richt tegen werknemers van bedrijven of instellingen die waardevolle goederen beheren. De Sociale Dienst is bij uitstek zo'n instantie die met de geweldspiraal te maken heeft. Tegen die achtergrond moet de ARBO-wet van 1 oktober 1994 gezien worden. In deze wet is geregeld dat de werkgever verplicht is de werknemer te beschermen. Dat beschermen is vrij breed opgevat: het betreft uiteenlopende aspecten als ergonomisch werken, klimaat en seksuele intimidatie alsmede het beschermen tegen agressie en geweld.

Het uiteindelijke doel van deze 'Checklist veiligheid gebouw en omgeving kantoren Sociale Dienst Amsterdam' is te analyseren waar voor wat betreft veiligheid de pijnpunten zitten en te signaleren bij welk facet van de organisatie er een oplossing aangedragen kan worden. In veel gevallen is het mogelijk binnen de inrichting van het gebouw, of in de logistiek van het gebouw, oplossingen te vinden. Bij andere problemen moet daarentegen de oplossing binnen de organisatie of bij de gemeente (of andere derden) gezocht worden. De checklist beoogt mede een handreiking te zijn voor het oplossen van het probleem op het juiste niveau.

De checklist vormt tenslotte een ideaal instrument van risico-inventarisatie en evaluatie. De resultaten maken onderdeel uit van het Arbo-jaarverslag en worden zo ter beoordeling aan de Arbo-diensten aangeleverd.

Voorgeschiedenis

Het terugdringen van agressie bij de Sociale Dienst Amsterdam is een aspect dat eind 1994 in een breder kader is opgepakt. Na eerdere adviezen op het gebied van training (TWAS) en slachtofferhulp door Steinmetz Advies en Opleiding (SAO) en een beoordeling en advisering van de verbouwing van het Rayonkantoor Bos en Lommer aan de Raadhuisstraat door Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) is voor de Sociale Dienst Amsterdam met subsidie van het Ministerie van Justitie (Directie Criminaliteitspreventie) een integrale benadering uitgewerkt. Dit leverde een uitgebreide risico analyse op waarbij de samenhang tussen training, opvang, sancties, organisatie en de invloed van de gebouwde omgeving op de problematiek werd geanalyseerd.

Door de Sociale Dienst Amsterdam (afdeling P&O-arbeid) is vervolgens aan DSP gevraagd de 'Checklist veiligheid gebouw en omgeving kantoren Sociale Dienst Amsterdam' verder te ontwikkelen tot een volwassen instrument om gebouwen te toetsen op veiligheidsaspecten. Het traject werd gevoed door twee parallel lopende opdrachten, te weten de advisering bij de verbouwing respectievelijk omvorming van de kantoren Delflandplein en Plein 1940-1945. Bij deze advisering werd gebruik gemaakt van de globale checklist uit het 'Justitietraject'.

Filosofie

Bij de ontwikkeling van de checklist is het uitgangspunt dat gevoelens van agressie bij een cliënt altijd gelieerd zijn aan gevoelens van onveiligheid bij de medewerker van de Sociale Dienst. Beide aspecten zijn nauw verwant en hebben te maken met een serie patronen die zowel cliënt als medewerker moeten 'doorlopen'.

Leidende gedachte daarbij is dat in het geval van de cliënt, de gevoelens van agressie zich kunnen cumuleren. Een licht geïrriteerde klant komt op zijn route vanaf bijvoorbeeld de fietsenstalling (of het gebrek daaraan) tot aan de spreekkamer allerlei aspecten tegen die agressieverhogend kunnen werken: er is geen plek om de fiets te stallen, het gebouw is onvindbaar, de omgeving is sterk verpauperd, de wachtkamer is mudvol, bij de balie hoort iedereen wat je privé dacht te bespreken met de baliemedewerker.

De samenhang van deze ogenschijnlijk losse patronen is uiteindelijk weer maatgevend voor de mate waarin een gebouw veilig bevonden kan worden.

Bezien vanaf de zijde van de medewerker zijn andere aspecten in het geding. Bij dit deel van de analyse zijn de toetsingscriteria voor (sociaal) veilig ontwerpen, opgesteld door Van der Voordt en van Wegen (Technische Universiteit Delft 1990), als leidraad genomen: zichtbaarheid, toegankelijkheid, kwetsbaarheid van een potentieel doelwit en betrokkenheid.

Creativiteit boven techniek

Met opzet bieden we u bij deze checklist geen volledige lijst met technische oplossingen aan. Daar zijn twee redenen voor:

Het aantal technische oplossingen is veelal legio en daarnaast geldt dat bijna elke technische oplossing een organisatorisch alternatief kent. Zo kunnen we via technisch-akoestische maatregelen ervoor zorgen dat aan de balie het gesprek met de ene cliënt niet hoorbaar is voor de cliënt die even verderop aan de balie staat te praten, maar we kunnen er ook voor zorgen dat er nooit meer dan één cliënt aan de balie staat.

Daarnaast zijn technische oplossingen in de specifieke situatie van een kantoor mede afhankelijk van een andersoortige regelgeving. Zo zullen gebruikers van de checklist zich terdege bewust moeten zijn van het Bouwbesluit waarin men vier uitgangspunten hanteert: veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid en energiebezuiniging. Deze uitgangspunten zouden weleens diametraal tegenover elkaar kunnen staan waar het de verbetering van kwaliteit betreft. Specifieke ARBO-eisen ten aanzien van toegankelijkheid kunnen een veiligheidsoplossing bijvoorbeeld hinderen.

Bij al deze zaken geldt dat niet al te zeer naar de regel geleefd moet worden. Met andere woorden, de norm is geen doel op zich. Creatieve eigen oplossingen prevaleren boven dwingende regelgeving.

De patronen

1	Ligging en Omgeving	7
1.1	Centrale ligging	8
1.2	Bereikbaarheid per openbaar vervoer	9
1.3	Parkeergelegenheid cliënten	10
1.4	Stalling (brom)fietsen cliënten	11
1.5	Parkeerplaats auto's personeel	12
1.6	Stalling (brom)fietsen personeel	13
1.7	Onderhoud directe omgeving	14
1.8	Ligging aan de openbare weg	15
2	Buitenzijde gebouw	16
2.1	Onderhoud buitenzijde gebouw	17
2.2	Uitstraling gebouw	18
2.3	(Hoofd)entree markant en duidelijk	19
3	De indeling van het gebouw	20
3.1	Scheiding publieks- en personeelsruimten	21
3.2	Bereikbaarheid personeelsruimten	22
3.3	Aparte uitgang cliënten	23
3.4	Aanwezigheid verstopplekken	24
3.5	Onbedoelde in- of uitgangen	25
3.6	Personeelsingang en route	26
3.7	Deur personeelsingang	27
3.8	Aanwezigheid lift	28
3.9	Interieur lift cliënten en/of personeel en cliënten	29
3.10	Ingang van cliënten	31
3.11	Route in gebouw	32
4	Voorzieningen	33
4.1	Toiletten publieksruimte	34
4.2	Telefoon publieksruimte	35
4.3	Koffie en frisdranken voorziening publieksruimte	36
4.4	Kinderopvang cliënten	37
5	Entree/ontvangstruimte/balie	38
5.1	Duidelijke ontvangst	39
5.2	Privacy in ontvangstruimte	40
5.3	Hoogte balie	41
5.4	Vormgeving balie	42
5.5	Zicht vanuit balie/portiersruimte	43
5.6	Vluchtweg portier/baliemedewerker	44
5.7	Zicht op portier/baliemedewerker	45
5.8	Alarmeren collega's	46
5.9	Lichtinval	47
6	De wachtruimte	48
6.1	Zitcomfort stoelen	49
6.2	'Klimaat'	50
6.3	Belichting en verlichting	51
6.4	Akoestiek en geluidsisolatie	52
6.5	Afleiding	53
6.6	Kleuren	54
6.7	Verzorgde indruk	55
6.8	Rokers gedeelte	56
7	De spreekkamers	57
7.1	Voortdurend toezicht	58
7.2	Vluchtweg	59
7.3	Bewegen deuren	60
7.4	Belichting en verlichting	61
7.5	Geluidsisolatie/akoestiek	62
7.6	Stoelen (meubilair)	63
7.7	Inrichting spreekkamer	64
7.8	Barrières/obstakels	65
7.9	Alarmsysteem	66
7.10	Extra beveiligde spreekkamer	67

Het gebruik van de checklist

In deze checklist worden 53 'patronen' behandeld. Een patroon is een kenmerk, een onderwerp of een situatie van belang voor de veiligheid. Elk patroon omvat één pagina. Die pagina bestaat uit drie delen.

Als eerste treft men de *prestatie* aan: datgene dat bereikt moet worden, het doel, of ideaal. Het is denkbaar dat enkele pagina's uit de checklist niet van toepassing zijn. Zo wordt onder 3.8 en 3.9 de lift behandeld. Als het kantoor op de begane grond ligt, kunnen de patronen 3.8 en 3.9 dus gewoon geschrapt worden.

Na deze eerste screening moet men zich voor de overgebleven patronen bij elke prestatie de vraag stellen hoe belangrijk men de desbetreffende prestatie vindt: wat is met andere woorden het *ambitieniveau* dat men ten aanzien van de prestatie heeft? Door op de 1e keuzebalk een (rapport)cijfer te omcirkelen legt men het eigen ambitieniveau vast; omcirkelt men de 10 dan hecht men zeer veel waarde aan het bereiken van de prestatie, terwijl men door het omcirkelen van een 1 aangeeft het desbetreffende onderwerp totaal irrelevant te achten.

Het tweede (middelste) gedeelte van elke pagina richt zich op de realiteit: wat is de feitelijke stand van zaken voor wat betreft het onderwerp? Men dient hier de *feitelijke score* te omcirkelen. Een 10 betekent dat de stand van zaken perfect is: aan de prestatie wordt 100% voldaan. Als de feitelijke situatie geheel niet voldoet aan de vermelde prestatie, omcirkelt men dus een laag (rapport)cijfer. Om de gebruiker enigszins te helpen bij het scoren van de feitelijke situatie is op veel pagina's een toelichting te vinden. In zo'n toelichting worden iets uitgebreider de extremen omschreven (de 1 en de 10 van de feitelijke score).

Nadat men in de eerste en tweede balk de cijfers omcirkeld heeft, staat vast

- a) hoe belangrijk men de gegeven prestatie vindt (ambitieniveau),
- b) hoe de feitelijke situatie ten aanzien van de gegeven prestatie er voor staat (feitelijke score).

Het derde en onderste deel van de pagina helpt u om tot een conclusie te komen. Allereerst bepaalt men het *verschil* tussen het *ambitieniveau* (omcirkelde getal in de eerste balk) en de *feitelijke score* (omcirkelde getal in de tweede balk). De uitkomst valt in één van de drie gegeven hokjes (kruis aan). De pijl volgend, ziet u gelijk welke prioriteit resulteert. Is dat een lage prioriteit, dan is verder geen actie nodig. Bij een midden of hoge prioriteit volgt nog de vraag of men *zèlf* iets kan doen, of dat maatregelen buiten de invloedssfeer van de Sociale Dienst Amsterdam vallen. In dat laatste geval begint u met het aankaarten van het desbetreffende punt bij hogere verantwoordelijken.

De conclusies, waarin u als het ware onderaan de pagina terecht komt, kunt u voor het overzicht overnemen op het uitklapbare totaaloverzicht dat aan het einde van de checklist is opgenomen. Als u op dit totaaloverzicht óók de 'rapportcijfers' vermeldt, heeft u voor een kantoor gelijk *alles* op een rijtje. Zo loopt men patroon voor patroon door.

Resteert nog de vraag *wie* dit werk moet doen. Hiervoor bestaan de volgende mogelijkheden (die vaak in combinaties worden toegepast).

- 1 De rayonmanager
- 2 Eén of meer personeelsleden
- 3 Een externe deskundige

Hierbij geldt echter het volgende:

Het bepalen van het ambitieniveau is de uiteindelijke verantwoordelijkheid van de regio/rayonmanager. Het verdient daarbij aanbeveling een en ander te bepalen in nauw overleg met het personeel. Een externe deskundige kan en mag het vaststellen van het ambitieniveau niet wegnemen van het management/personeel.

Het bepalen van de feitelijke score is vooral een zaak van de ervarings-

deskundigen: het personeel en management dat de meeste ervaring heeft met het desbetreffende patroon. Een in- of externe deskundige kan hierbij eventueel ondersteuning bieden (zeker voor het aandragen van oplossings-biedende alternatieven).

Mocht u inhoudelijke vragen hebben over onderdelen van de checklist, dan raden wij u aan direct contact op te nemen met de opstellers van de checklist:

Van Dijk, Van Soomeren en Partners

Tobias Woldendorp

Paul van Soomeren

Telefoon: 020 - 625 75 37

Fax: 020 - 627 47 59

De opstellers van de checklist zouden overigens ook graag van u eventuele opmerkingen, aanvullingen, kritiek, verbeteringen of andere gebruikers-ervaringen vernemen. Met uw ervaringskennis kan de checklist steeds de meest actuele kennis presenteren voor u en uw collega's.

Centrale ligging 1.1

Prestatie Het rayonkantoor ligt centraal/nodaal ten opzichte van de woonadressen van de cliënten (centraal: het kantoor ligt fysiek midden in het rayon; nodaal: het kantoor ligt dicht in de buurt van voorzieningen waar de cliënten veel komen, zoals supermarkt of winkelcentrum).

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Niet centraal en niet nodaal.

Maximale score (10):
Het kantoor ligt wel centraal en wel nodaal.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee ja

nee ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Bereikbaarheid per openbaar vervoer

1.2

Prestatie Het kantoor is voor cliënten en personeel goed bereikbaar per openbaar vervoer en de haltes en de routes tussen haltes en kantoor liggen in het zicht ('sociale ogen') en zijn goed verlicht.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Het kantoor ligt verder dan 300 m. van een openbaar vervoer halte en de frequentie van het openbaar vervoer is minder dan eens in de 15 minuten; er zijn géén sociale ogen en de verlichting is slecht.

Denk aan:

- afstand
- wachttijd
- sociale ogen
- verlichting

Maximale score (10):

De halte van het openbaar vervoer is binnen 300 m. gelegen, de frequentie van het openbaar vervoer is frequenter dan eens in de 15 minuten, de route ernaar toe is niet eenzaam, ligt in het zicht (sociale ogen) en is goed verlicht.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

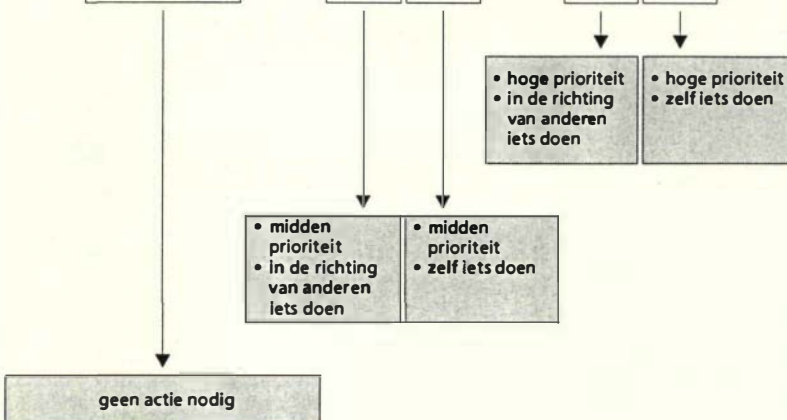
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zèlf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Parkeergelegenheid cliënten

1.3

Prestatie Er is voor cliënten voldoende betaalbare parkeergelegenheid voor auto's en de parkeerplek en de route zijn voorzien van 'sociale ogen'.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er zijn weinig parkeerplaatsen binnen een straal van 300 m.; de kosten zijn hoog voor een korte parkeerduur en er zijn geen sociale ogen op de parkeerplek en de route.

Denk aan:

- parkeerruimte
- kosten parkeergeld
- sociale ogen
- parkeerplek
- route

Maximale score (10):

Er zijn binnen een straal van 300 m. voldoende gratis parkeerplaatsen en de parkeerplek en de route naar het kantoor zijn voorzien van sociale ogen.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Stalling (brom)fietsen cliënten 1.4

Prestatie Er is voldoende gelegenheid fietsen op een veilige wijze te stallen.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er is geen stallingsmogelijkheid anders dan een muur, paal of boom waar de fietsen tegenaan gezet kunnen worden.

Denk aan:

- stallingsruimte aanwezig?
- kwaliteit stalling
 - overdekt
 - goede beugels
 - schoonheidsgraad
 - zicht vanuit kantoor of woningen
- route stalling-kantoor
 - gering (minder dan 50 meter)
 - in zicht woningen, bedrijven, etc.

Maximale score (10):

Er is op korte afstand van het kantoor een schone overdekte fietsenstalling die in het zicht ligt en die is voorzien van 'hufter proof' beugels.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	-----------	-----------

Conclusie

geen actie nodig	• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen	• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen
------------------	---	---	---	---

Parkeerplaats auto's personeel 1.5

Prestatie Medewerkers moeten veilig van het kantoor naar hun auto kunnen komen. De kans dat iemand hen ongezien opwacht en aanvalt op deze route moet zo klein mogelijk zijn.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

De parkeerplaats ligt buiten het zicht van het kantoor, er is geen zicht vanuit woningen en bedrijven en er is een matige verlichting.

Denk aan:

- zicht vanuit kantoor
- zicht vanuit woningen
- verlichtingsniveau
- verstopplekken

Maximale score (10):

De parkeerplaats ligt in het zicht van het kantoor, is overzichtelijk (geen verstopplekken) en is goed verlicht. Of: er is een inpandige parkeergarage voor eigen personeel.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Stalling (brom)fietsen personeel

1.6

Prestatie Medewerkers moeten veilig van het kantoor naar hun (brom)fiets kunnen komen. De kans dat iemand hen ongezien opwacht en aanvalt moet zo klein mogelijk zijn.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

De fietsenstalling ligt buiten het zicht van het kantoor, er zijn geen sociale ogen vanuit omliggende woningen en/of kantoren. Stalling en route er naar toe zijn onoverzichtelijk en matig verlicht.

Denk aan:

- zicht vanuit kantoor
- zicht vanuit woningen/andere kantoren
- verlichtingsniveau
- verstopplekken

Maximale score (10):

De fietsenstalling ligt in het zicht van het kantoor en er zijn sociale ogen vanuit woningen en/of kantoren in de omgeving. Stalling en route naar de stalling zijn overzichtelijk (geen verstopplekken) en goed verlicht. Of: er is een inpandige fietsenstalling voor eigen personeel al dan niet in combinatie met de autoparkeergarage (zie 1.5).

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

geen actie nodig

Onderhoud directe omgeving kantoor

1.7

Prestatie De staat van onderhoud van de directe omgeving van het gebouw is goed. Onveiligheidsgevoelens worden beperkt.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Graffiti, vervuiling en vernieling ontsieren de omgeving (het lijkt of er geen aandacht aan de kantooromgeving geschonken wordt, waardoor de indruk ontstaat dat kwaadwilligen vrij spel hebben).

Denk aan:

- mate van graffiti
- mate van vernieling
- mate van vuilophoping

Maximale score (10):

De gebouwde omgeving is vrij van graffiti, vernieling en de openbare ruimte ziet er verzorgd en schoon uit.

Verskil ambitieniveau
en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

• hoge prioriteit
• in de richting
van anderen
iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

• midden
prioriteit
• in de richting
van anderen
iets doen

• midden
prioriteit
• zelf iets doen

geen actie nodig

Ligging aan de openbare weg

1.8

Prestatie Het kantoor ligt direct aan de openbare weg. De omgeving is overzichtelijk en 's avonds goed verlicht.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Het kantoor ligt niet aan de openbare weg, de entree-situatie is onoverzichtelijk en slecht verlicht/zichtbaar (bewegwijzering ontbreekt).

Denk aan:

- ingang aan openbare weg
- zicht vanuit kantoor op entree of route naar entree
- zicht vanuit woningen/bedrijven etc.
- verlichting en verlichtingsniveau
- verstopplekken/nissen overzicht

Maximale score (10):

Kantoor en entree liggen aan de openbare weg; de bewegwijzering is adequaat; route is 's avonds goed verlicht en overzichtelijk.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

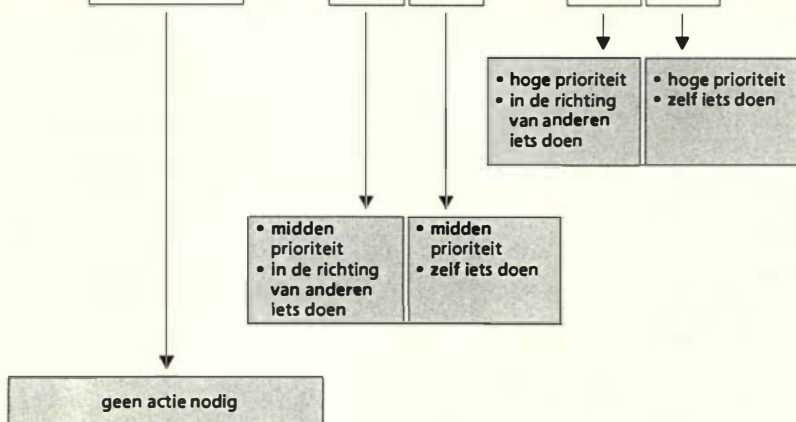
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie



Buitenzijde gebouw **2**

Onderhoud buitenzijde gebouw 2.1

Prestatie De staat van onderhoud van het gebouw is goed.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Graffiti, vernieling en achterstallig onderhoud ontsieren het gebouw.

Denk aan:

- mate van graffiti
- mate van vervuiling
- mate van onderhoud

Maximale score (10):

Gebouw vrij van graffiti, géén achterstallig onderhoud en/of vernielingen zichtbaar.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

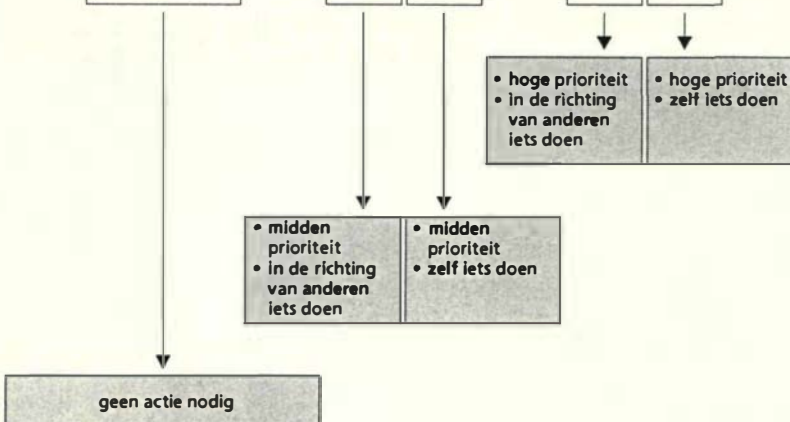
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie



Uitstraling gebouw 2.2

Prestatie Het gebouw heeft een aantrekkelijke, vriendelijke uitstraling.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Het gebouw maakt een armoedige of juist een protserige/overdreven indruk.

Maximale score (10):

Het gebouw oogt aantrekkelijk/vriendelijk.

**Verschil ambitieniveau
en feitelijke score**

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

**Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?**

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie



(Hoofd)entree markant en duidelijk

2.3

Prestatie De (hoofd)entree is vanaf de openbare weg eenvoudig te vinden en is 'controleerbaar'.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Entree aan achterzijde, zonder goede bewegwijzering, adequate verlichting, zicht en controle.

Denk aan:

- entree achter of voor
- markering (bewegwijzering)
- zicht vanuit kantoor/andere kantoren of woningen
- controle portier
- verlichtingsniveau

Maximale score (10):

Entree aan voorzijde is goed bewegwijzerd, voldoende verlicht en er is sprake van controle (door anderen of portier).

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

De indeling van het gebouw **3**

Scheiding publieks- en personeelsruimten

3.1

Prestatie Het is voor cliënten onmogelijk om die delen van het gebouw te betreden, die alleen voor personeel bestemd zijn (veiligheid personeel, inventaris en informatie).

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is geen fysieke scheiding tussen publieksruimte en gebouwdelen die alleen bestemd zijn voor personeel.

Denk aan:

- fysieke scheiding ja/nee
- overzicht gang (nissen)
- zicht op toegang

Maximale score (10):

Er is een overzichtelijk gebied tussen de fysiek gescheiden personeelsruimte(n) en het cliëntendeel; er is vanuit de personeelsruimten zicht op de toegang.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

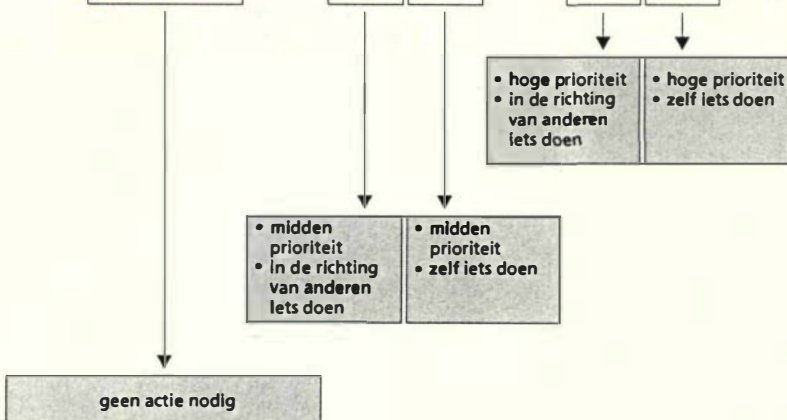
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Bereikbaarheid personeelsruimten 3.2

Prestatie Het is voor een kwaadwillende niet mogelijk om via een (desnoods ingewikkelde) sluiproute, of door het eenvoudig en snel breken/forceren van een deur of ruit, toch de personeelsruimten te bereiken.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
De nooduitgangen/vluchtroutes hebben slecht functionerende sloten en deurdrangers en andere deuren en ruiten zijn onvoldoende beveiligd.

Denk aan:

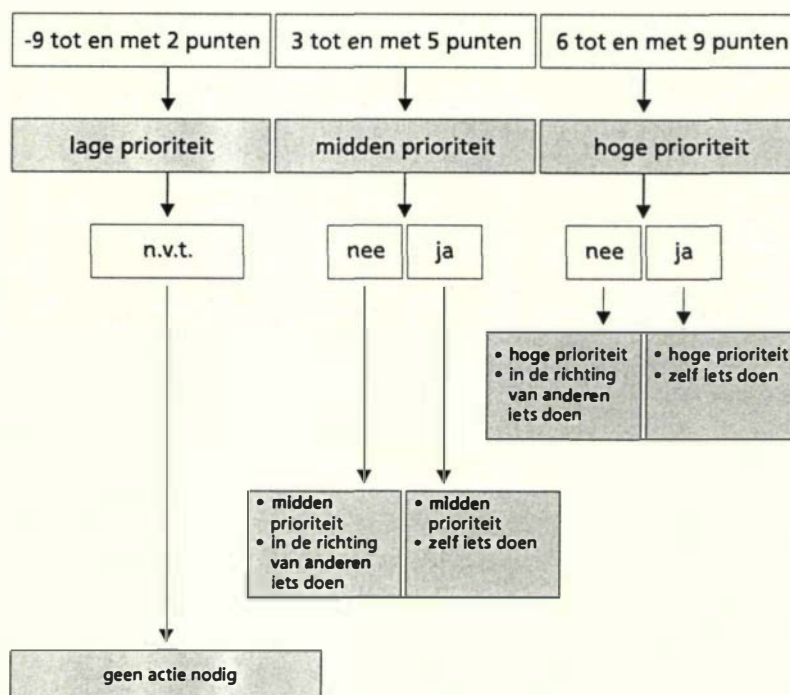
- kwaliteit/werkzaamheid deurdrangers
- kwaliteit/werkzaamheid sloten
- zicht op toegang

Maximale score (10):
De nooduitgangen/vluchtroutes zijn voorzien van adequate sloten en deurdrangers. Alle deuren/ruitens zijn voldoende beveiligd.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

Conclusie



Aparte uitgang cliënten 3.3

Prestatie Er is een mogelijkheid om cliënten die boos of opgewonden zijn uit het gebouw weg te leiden langs een aparte route waarbij contact met personeel en wachtende cliënten vermeden wordt.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is geen aparte uitgang.

Denk aan:

- langs cliënten en personeel
- langs cliënten, niet langs personeel
- langs personeel, niet langs cliënten

Maximale score (10):

Er is een aparte uitgang die noch langs personeel noch langs wachtenden voert.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

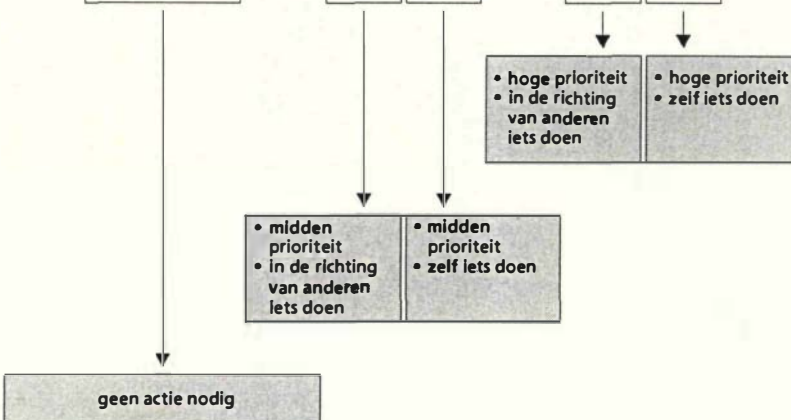
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Aanwezigheid verstopplekken

3.4

Prestatie Er zijn binnen de publieksruimte van het kantoor geen plekken aan te wijzen waar mensen met kwade bedoelingen zich tijdelijk ongezien kunnen verstoppen.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er zijn mogelijkheden, waar een kwaadwillende cliënt zich ongezien tijdelijk kan verstoppen.

Denk aan:

- nissen
- toiletten
- onafgesloten werkkasten
- loze ruimten, vluchtgangen, etc.

Maximale score (10):

Er zijn geen mogelijkheden waar een kwaadwillende cliënt zich ongezien tijdelijk kan verstoppen.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

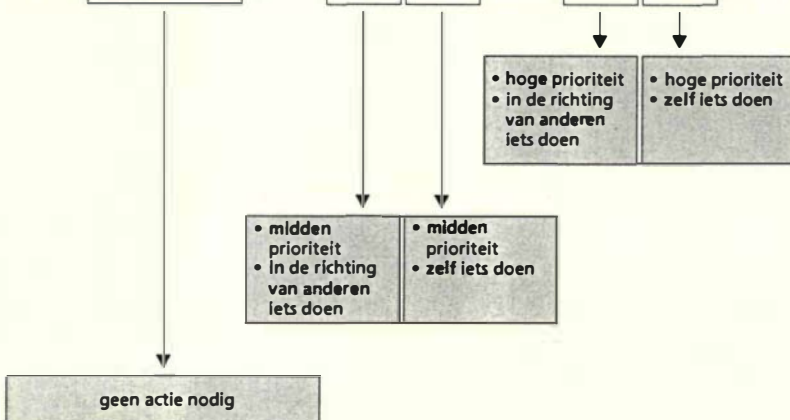
nee

ja

nee

ja

Conclusie



Onbedoelde in- of uitgangen

3.5

Prestatie Cliënten kunnen het gebouw niet langs onbedoelde wegen betreden of verlaten (anders dan bij brand/rampen).

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Brandtrappen, nooduitgangen e.d. zijn eenvoudig te bereiken ook op momenten dat dat niet wenselijk is.

Maximale score (10):
Brandtrappen, nooduitgangen e.d. zijn beveiligd en onder normale omstandigheden niet te gebruiken.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie



Personeelsingang en route 3.6

Prestatie Het gebouw heeft een aparte ingang en routing voor personeel.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

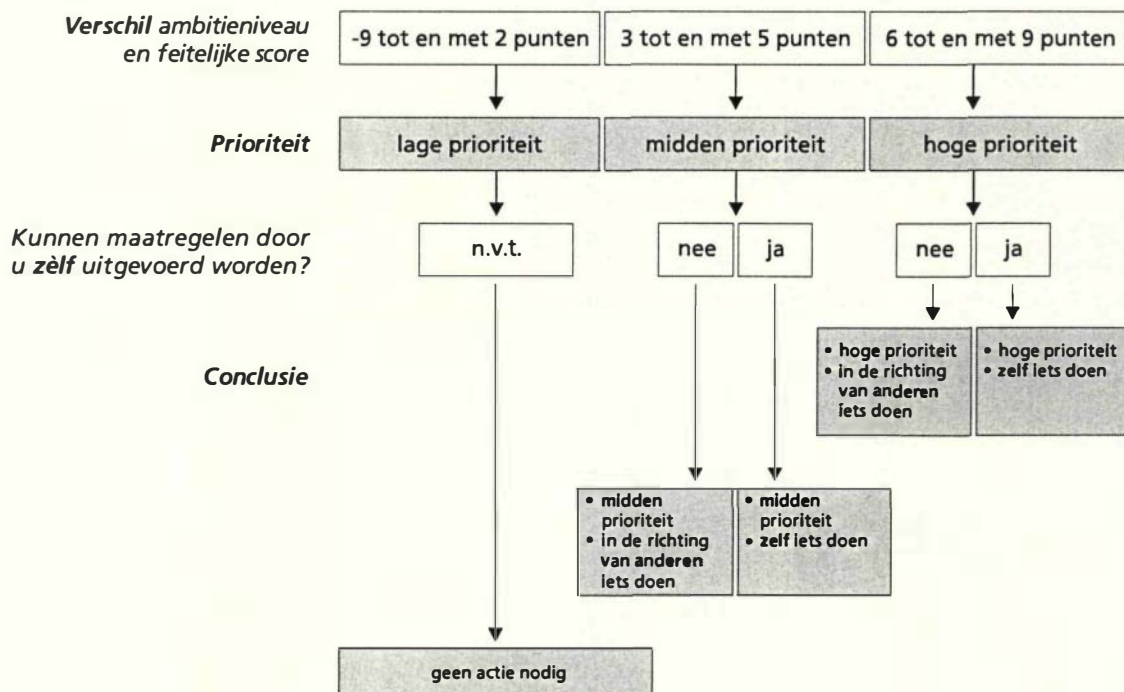
Er is geen aparte ingang voor personeel en cliënten/personeel worden door de routing in het gebouw gedwongen samen een lange route af te leggen.

Denk aan:

- aparte in/uitgang
- lengte van de route die samen afgelegd wordt

Maximale score (10):

Er zijn fysiek en visueel gescheiden ingangen en routes voor personeel en cliënten.



Deur personeelsingang 3.7

Prestatie De deur van de personeelsingang is voldoende beveiligd en deze ingang is goed verlicht en ligt in het zicht.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is weliswaar een (aparte) deur, maar deze is slecht beveiligd en ligt uit het zicht.

Denk aan:

- aparte deur
- deurdranger
- goed slot/stevige deur
- beveiligd glas
- in zicht van personeel/portier/anderen
- verlichtingsniveau

Maximale score (10):
Er is wel een goed beveiligde deur, die bovendien goed verlicht en zichtbaar is.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

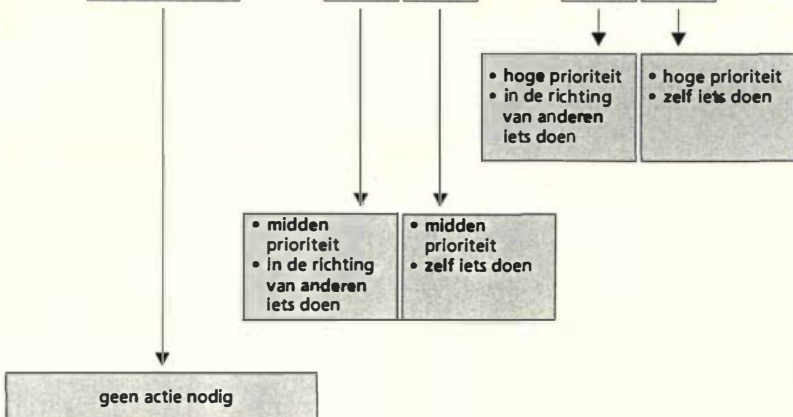
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Aanwezigheid lift 3.8

Prestatie Er is een veilige lift voor het personeel.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er is een lift die door zowel cliënten als personeel van het gebouw gebruikt wordt met algemeen bedieningspaneel.

Denk aan:

- aparte personeelslift ja/nee
- sleutel personeel andere verdiepingen
- goede verlichting

Maximale score (10):

Er is een eigen lift voor personeel (met bedieningspaneel voor sleutels).

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Interieur lift cliënten en/of personeel en cliënten

3.9

Prestatie De lift is ruim van opzet en niet voorzien van kwetsbare materialen.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

De lift is klein, krap, voorzien van spiegels, kwetsbaar, en eenvoudig te vernielen plafond (roosters).

Denk aan:

- ruimte
- materiaalgebruik
- licht

Maximale score (10):

De lift is ruim en niet voorzien van eenvoudig te vernielen materialen.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

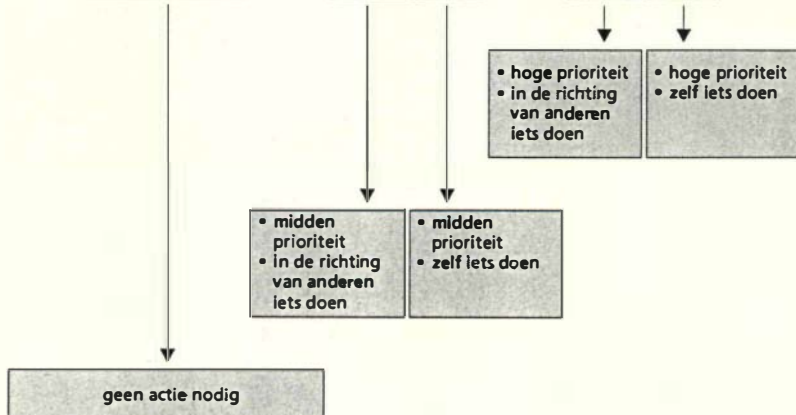
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Aandachtspunten voor kantoren
die zich in een bedrijfsverzamel-
gebouw bevinden. Indien niet van
toepassing, 3.10 en 3.11
schrappen.

Ingang van cliënten 3.10

Prestatie Bij ingang worden cliënten adequaat ontvangen en doorverwezen.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er is geen portier bij de gemeenschappelijke entree, de deur opent ongezien na aanbellen en de deur is niet voorzien van deurdranger.

Denk aan:

- portier
- intercom
- camera (CCTV)
- deurdranger

Maximale score (10):

Er is een goed geïnstrueerde klantvriendelijke portier die de cliënt verwijst. De deur sluit goed.

**Verschil ambitieniveau
en feitelijke score**

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

**Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?**

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie

geen actie nodig	• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen	• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen
------------------	---	---	---	---

Route in gebouw 3.11

Prestatie De route tussen centrale entree en kantoor is zo kort mogelijk en is duidelijk bewegwijzerd.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):
Er is een lange, niet of slecht bewegwijzerde route.

Denk aan:

- situering kantoor in gebouw
- kwaliteit van bewegwijzering
 - grootte/helderheid/zichtbaarheid
 - aantal
 - meertaligheid/logo

Maximale score (10):

Korte en heldere bewegwijzerde route in gebouw (in entree-portaal, trappehuizen, liften en gangen).

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Toiletten publieksruimte 4.1

Prestatie In de publieksruimte zijn voldoende, goede en goed bereikbare toiletten aanwezig.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er zijn geen toiletten in de publieksruimte (dus moeten cliënten elders of in het personeelsdeel naar het toilet).

Denk aan:

- publiekstoilet ja/nee
- mate van gemeenschappelijk gebruik voorruimte (halletje, wastafel)
- aantal dames- en of herentoiletten
- (dubbelgebruik) invalidentoilet

Maximale score (10):

Er is tenminste één dames en een herentoilet elk met eigen entree en eigen wastafel en er is een invalidentoilet.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie

geen actie nodig	• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen	• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen
------------------	---	---	---	---

Telefoon publieksruimte 4.2

Prestatie Er bestaat voor cliënten de mogelijkheid te telefoneren.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er is geen telefoon beschikbaar binnen een straal van 25 m. van de wachtkamer.

Denk aan:

- telefoon
 - op de balie
 - elders in de wachtruimte/gang
- munten
- kaart
- afscherming (akoestiek)

Maximale score (10):

Er zijn afgeschermdde publiekstelefoons (zowel munt als telefoonkaart).

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

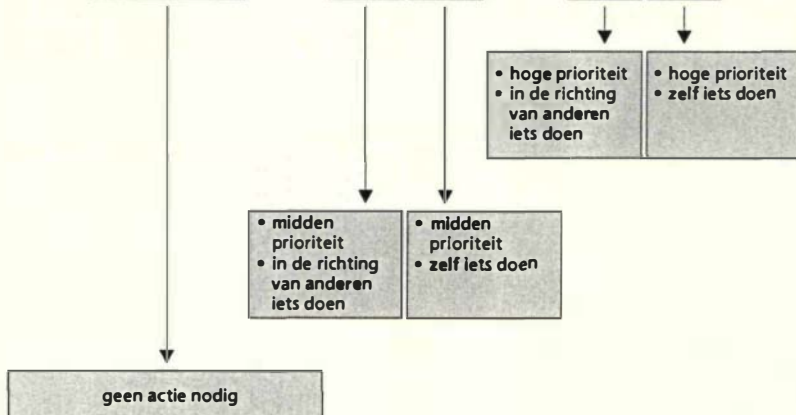
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Koffie en frisdranken voorziening publieksruimte

4.3

Prestatie De mogelijkheid bestaat tegen minimumprijs drinken te krijgen.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):
Er is geen mogelijkheid een consumptie te krijgen.

Denk aan:

- mogelijkheid ja/nee
 - beperkt (één drank)
 - uitgebreid
- mogelijkheid uitgebreid
- prijs
- mogelijkheid levert ellende op (morsen/kliederen, gooien met hete dranken, kopjes, kannen, schotels)

Maximale score (10):

Er is een mogelijkheid goedkope consumpties te nemen zonder dat dit leidt tot vervuiling en/of onveiligheid.

**Verschil ambitieniveau
en feitelijke score**

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

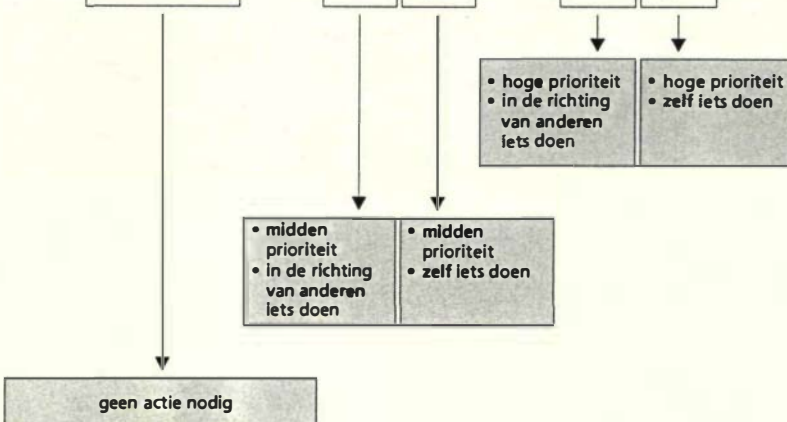
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

**Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?**

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Kinderopvang cliënten 4.4

Prestatie Voor cliënten met kinderen is desgewenst (tijdens het wachten en het voeren van het gesprek met de medewerker) kinderopvang aanwezig.

Omcirkel het ambitieniveau

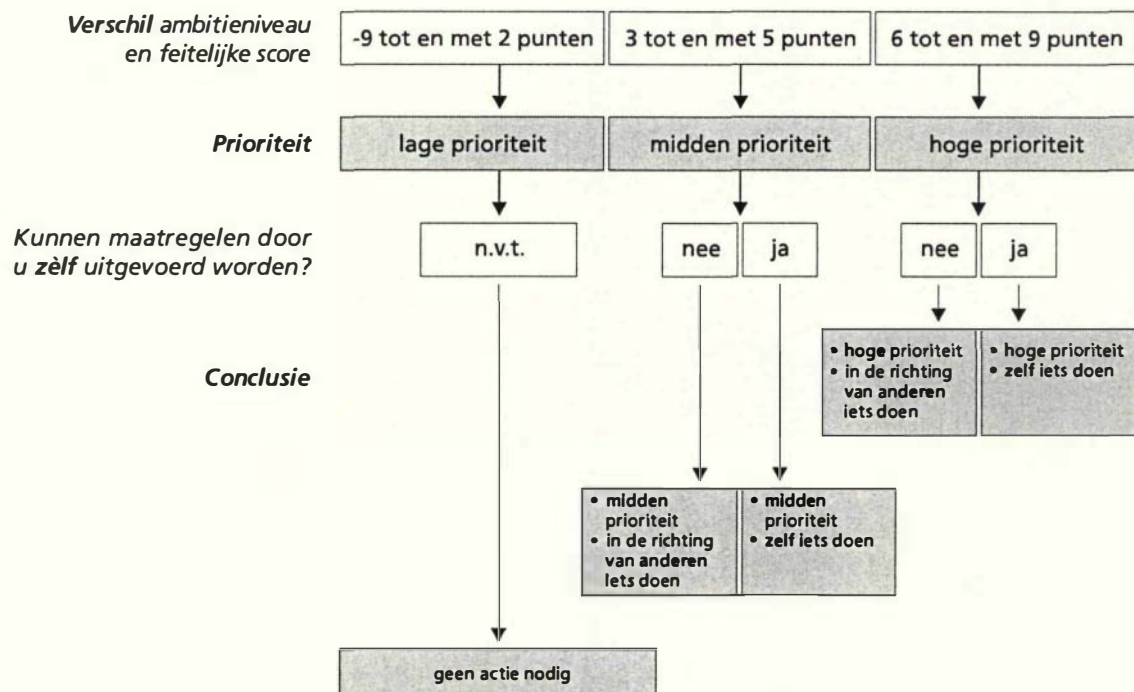
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Mogelijkheid is er niet; kinderen moeten in de wachtruimte blijven.

Maximale score (10):
Mogelijkheid is er en er wordt onder toezicht op kinderen gepast.



Duidelijke ontvangst 5.1

Prestatie Het is de cliënt direct duidelijk waar hij/zij moet zijn bij het betreden van het kantoor.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is geen portier/baliemedewerker; de cliënt gaat meteen via een nummer-tjes-apparaat naar de spreekkamers.

Denk aan:

- mate van visueel contact
- moment van visueel contact

Maximale score (10):

De baliemedewerker/portier heeft te allen tijde zicht op binnenkomende cliënten (al vanaf het moment dat lift of trappehuis verlaten wordt).

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

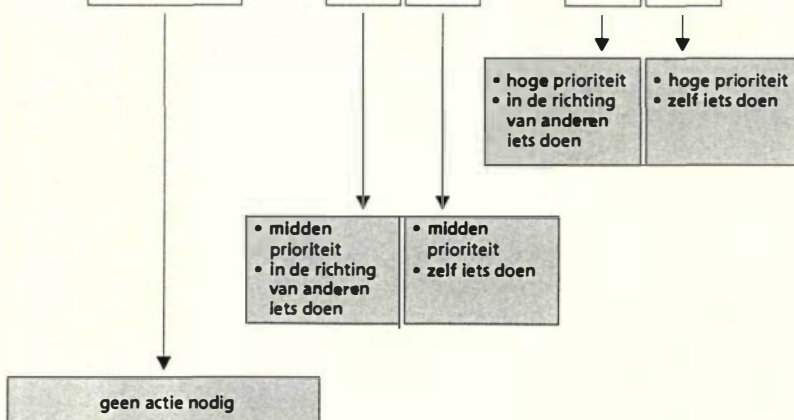
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Privacy in ontvangstruimte 5.2

Prestatie De cliënt die op dat moment met de portier/baliemedewerker praat geniet enige privacy.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

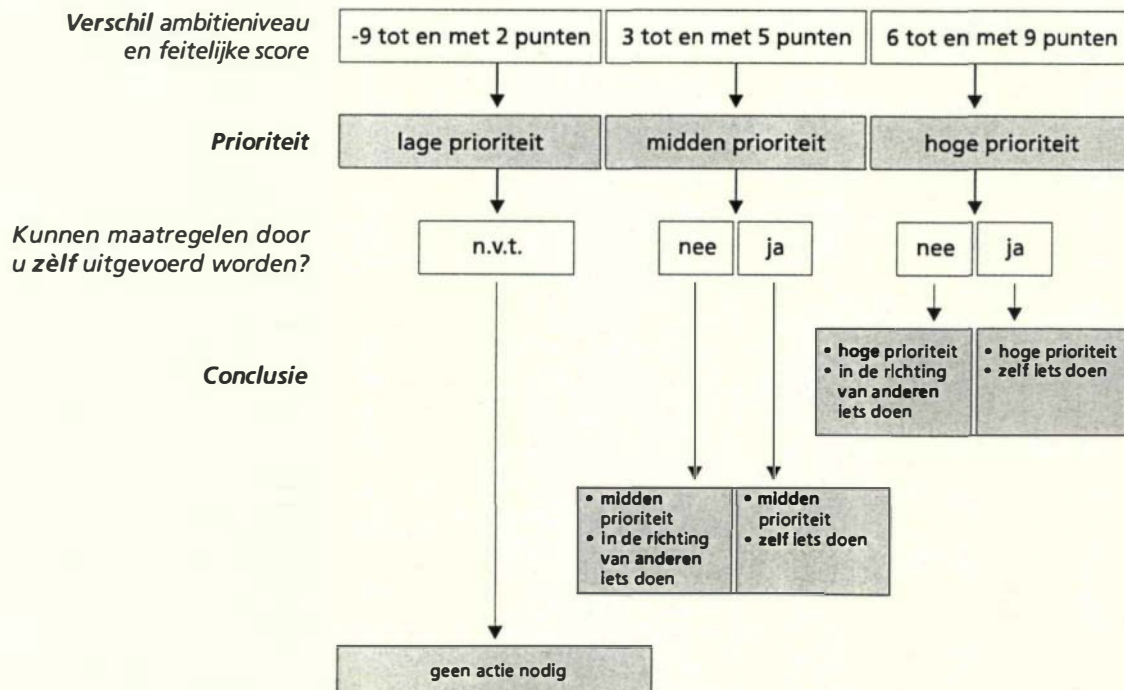
Toelichting Minimale score (1):
Bij de balie staan/hangen meerdere wachtenden die zich mengen in de intake-gesprekken waardoor mede zicht op wachtruimte wordt belemmerd.

Denk aan:

- fysieke afstand
 - binnenkomende wachtenden
 - zittende wachtenden
- akoestiek

Maximale score (10):

De balie heeft verticale geluidsabsorberende schotten en/of is zo vormgegeven dat de onderlinge afstand en de afstand tot de wachtenden optimaal is.



Hoogte balie 5.3

Prestatie De balie is zo vormgegeven dat er geen al te groot hoogteverschil bestaat tussen cliënt en medewerker.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
De medewerker kijkt op de cliënt neer of vice versa.

Denk aan:

- stoel medewerker
- aparte ruimte invaliden
- op hoogte instelbare balie

Maximale score (10):

Cliënt en medewerker hebben op circa 1.10 m oogcontact; er bestaat een systeem waardoor invaliden tot die hoogte kunnen komen.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie

• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen
---	---------------------------------------

• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen
---	---

geen actie nodig

Vormgeving balie 5.4

Prestatie De balie is zo vormgegeven dat de portier/baliemedewerker voldoende beschermd wordt tegen een kwaadwillende cliënt.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Een agressieve cliënt kan de balie eenvoudig over klimmen en/of er overheen grijpen, spugen, gooien.

Denk aan:

- hellingshoek balie
- breedte balie
- fysieke scheiding

Maximale score (10):

Een agressieve cliënt kan de balie niet op eenvoudige wijze over klimmen, en/of er overheen grijpen, spugen, gooien.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie

geen actie nodig	• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen	• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen
------------------	---	---	---	---

Zicht vanuit balie/portiersruimte

5.5

Prestatie De portier of baliemedewerker in de ontvangstruimte kan te allen tijde zien wie het kantoor betreedt of verlaat (let op obstakels).

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er zijn plekken (waaronder de entree) waar geen zicht op is vanaf de (portiers)balie.

Maximale score (10):

Er is overall zicht op, zowel op toegang toiletten, entree en portaal als gehele ruimte.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

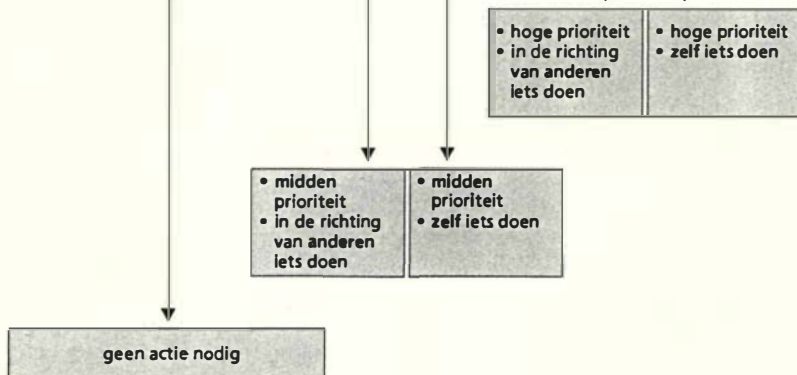
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Vluchtweg portier/ baliemedewerker

5.6

Prestatie De portier of baliemedewerker kan in noodgevallen snel weg zonder langs de cliënten te moeten.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Medewerker moet door wachtruimte.

Denk aan:

- route
- stevigheid afsluitbare deur
- snel te openen/sluiten

Maximale score (10):

Balie staat in direct contact met een goed afsluitbare werkruimte/
personeelsruimte.

**Verschil ambitieniveau
en feitelijke score**

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

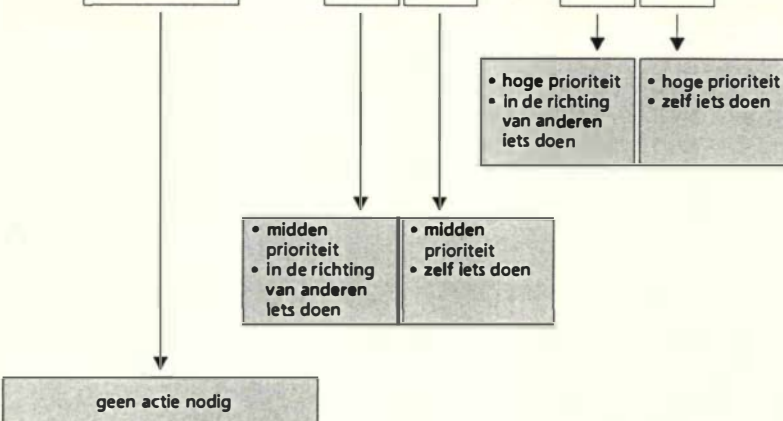
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

**Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?**

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Zicht op portier/baliemedewerker 5.7

Prestatie Collega's hebben permanent zicht op de portier/baliemedewerker.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er is geen zicht vanuit personeelsruimten op spreekkamers of balie.

Maximale score (10):

Er is door verschillende personen onder verschillende invalshoeken zicht op de balie.

**Verskil ambitieniveau
en feitelijke score**

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

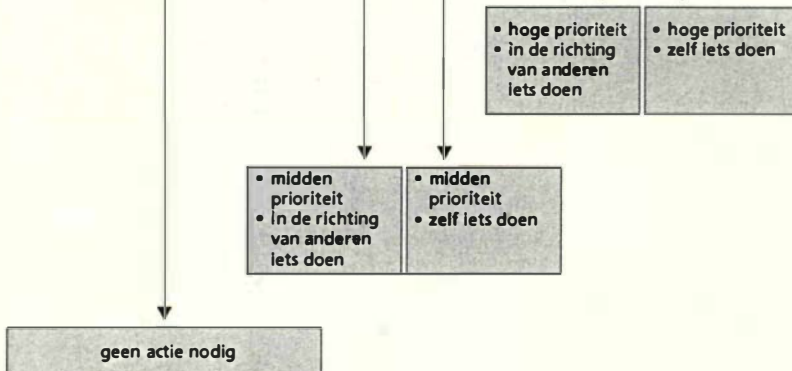
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

**Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?**

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Alarmeren collega's 5.8

Prestatie De portier/baliemedewerker kan in voorkomende gevallen snel collega's alarmeren.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is géén alarmknop en geen mogelijkheid snel in een andere werkruimte te vluchten.

Denk aan:

- luid alarm vast aan tafel/muur
- stil alarm vast aan tafel/muur
- stil alarm op lichaam en in de buurt (meerdere knoppen dus)
- vluchtweg
- vertragend obstakel tussen medewerker/cliënt
- snel dicht te trekken en te vergrendelen deur

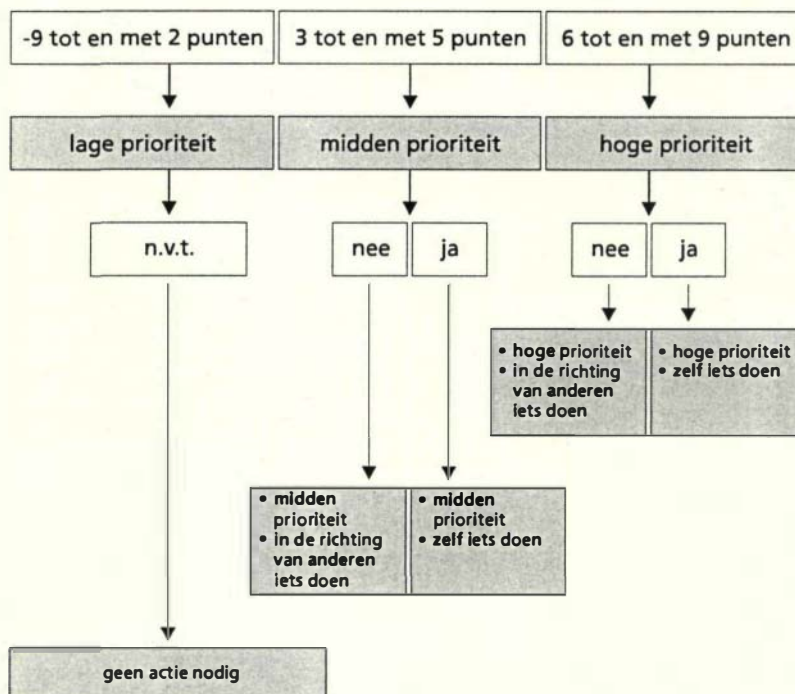
Maximale score (10):

Er is altijd een (stil) alarmknop in de directe omgeving van de medewerker aanwezig (op lichaam gedragen) en daarnaast een adequate vluchtweg.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

Conclusie



Prestatie De inval van daglicht is dermate dat cliënt en medewerker elkaar goed kunnen zien (dus geen contouren).

Omcirkel het ambitieniveau

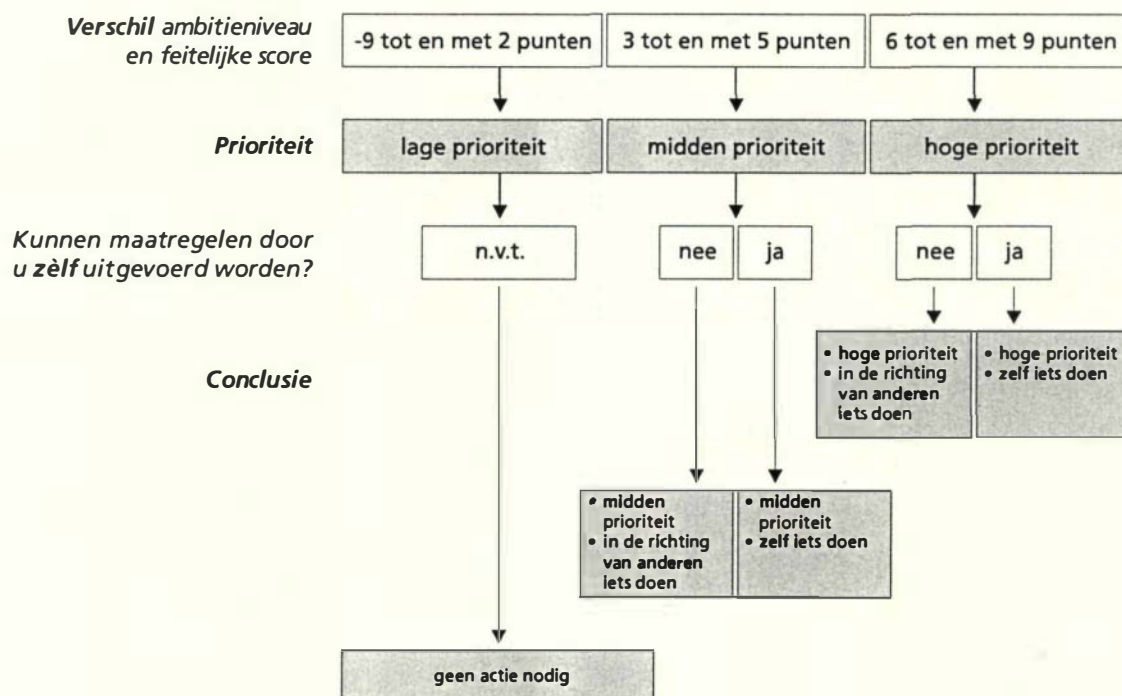
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is sprake van een sterke lichtinval van achter medewerker en/of cliënt.

Maximale score (10):
Er is gelijkmatig verdeeld licht aan beide zijde van de balie (zeker van belang bij glazen loket).



Zitcomfort stoelen 6.1

Prestatie Het zitcomfort voor de wachtende cliënten is (zeer) goed.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Wachtruimte met harde stoelen als 'bioscoop', te dicht op elkaar.

Denk aan:

- aantal stoelen
- extra stoelen
- zitcomfort
- separatie (leuning/afstand)
- plaatsing t.o.v. elkaar

Maximale score (10):

Er zijn voldoende comfortabele stoelen, die niet te dicht op elkaar staan en die zo geschakeld zijn dat er geen 'bioscoop-gevoel' van uitstraalt; daarnaast zijn er extra stoelen voor noodgevallen.

Verskil ambitieniveau
en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie

• hoge prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• hoge prioriteit • zelf iets doen
• midden prioriteit • in de richting van anderen iets doen	• midden prioriteit • zelf iets doen
geen actie nodig	

Prestatie Klimaat in de wachtruimte is goed; niet te koud/warm of benauwd.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Verwarming en ventilatie worden centraal geregeld; ramen kunnen niet open.

Denk aan:

- verwarming (bediening)
- ventilatie
- ramen

Maximale score (10):

Wachtkamer biedt mogelijkheid tot openzetten van ramen en verwarming; er is ventilatie.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

geen actie nodig

Belichting en verlichting 6.3

Prestatie Daglichttoetreding en/of verlichting van de ruimte is kwalitatief goed.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
het licht is kil en niet overal gelijkmatig, waardoor gezichten vertekenen en men bijvoorbeeld slecht kan lezen.

Maximale score (10):
Het licht is warm en gelijkmatig verdeeld.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Akoestiek en geluidsisolatie 6.4

Prestatie Akoestiek en geluidsisolatie zijn goed met elkaar in evenwicht.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Cliënt hoort wat er aan de balie gezegd wordt en hoort ook wat er in de spreekkamers gezegd wordt.

Maximale score (10):

Beide onderdelen zijn akoestisch goed: men hoort niets wat er in de spreekkamer en aan de balie wordt gezegd.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

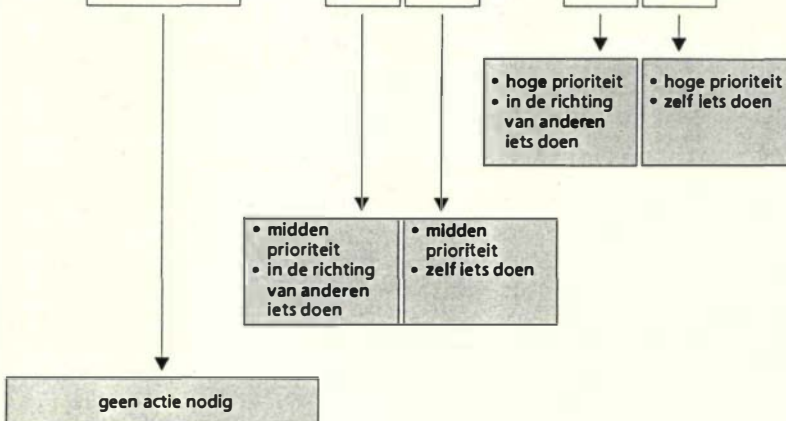
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Afleiding 6.5

Prestatie Er is voldoende afleiding voor de wachtende cliënten.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Er zijn geen ramen, er is geen leesvoer en/of andere afleiding.

Denk aan:

- leesvoer
- actualiteit leesvoer
- speelgoed
- zicht naar buiten

Maximale score (10):

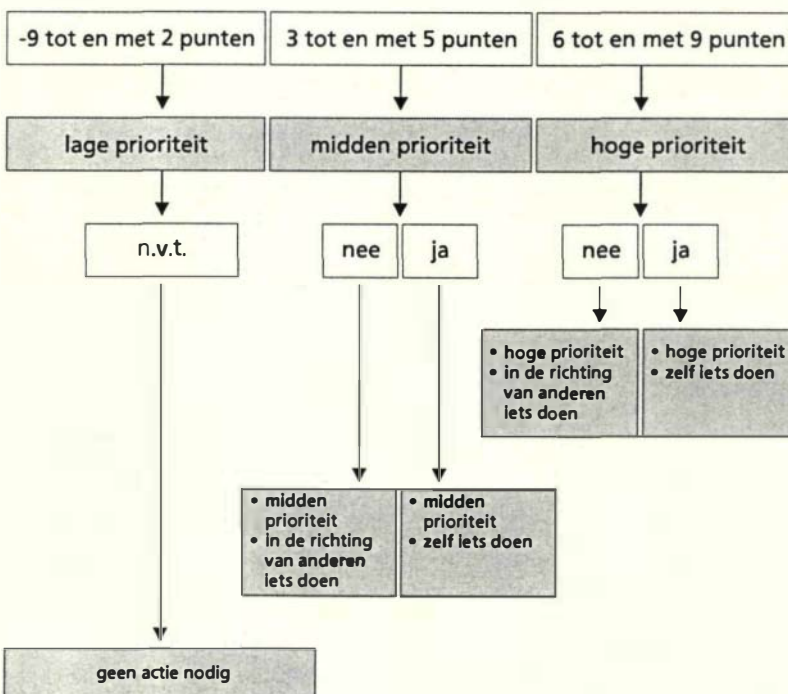
Er is actueel leesvoer, speelgoed en de mogelijkheid om door het raam naar een interessante omgeving te kijken.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

Prioriteit

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

Conclusie



Prestatie De in de wachtruimte toegepaste kleuren zijn rustgevend.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

De wachtkamer heeft felle kleuren (rood/geel) en drukke patronen of sombere, donkere kleuren.

Maximale score (10):

De wachtkamer heeft rustige, heldere kleuren in blauwe, groene of roze tinten.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee ja

nee ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Verzorgde indruk 6.7

Prestatie De wachtruimte als geheel maakt een verzorgde, niet armoedige, maar ook niet te protserige indruk.

Omcirkel het ambitieniveau

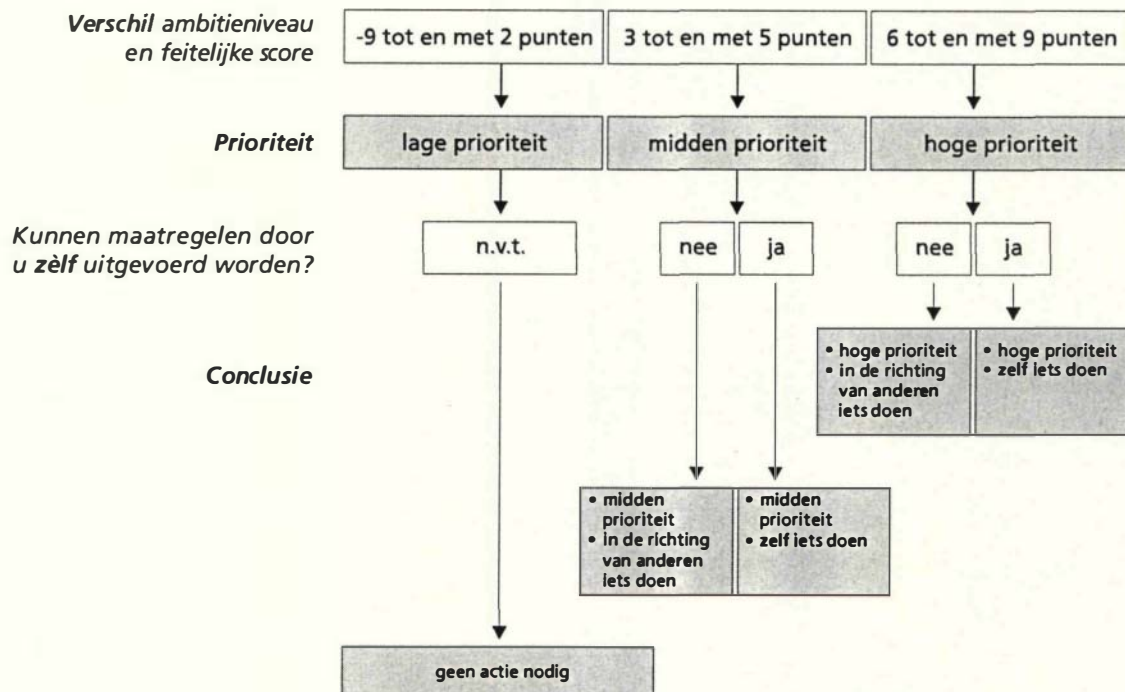
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Wachtkamer ziet er armoedig of juist protserig uit.

Maximale score (10):
Wachtkamer ziet er verzorgd uit.



Rokers gedeelte 6.8

Prestatie De wachtruimte voorziet in een gedeelte waar het roken door cliënten is toegestaan.

Omcirkel het ambitieniveau

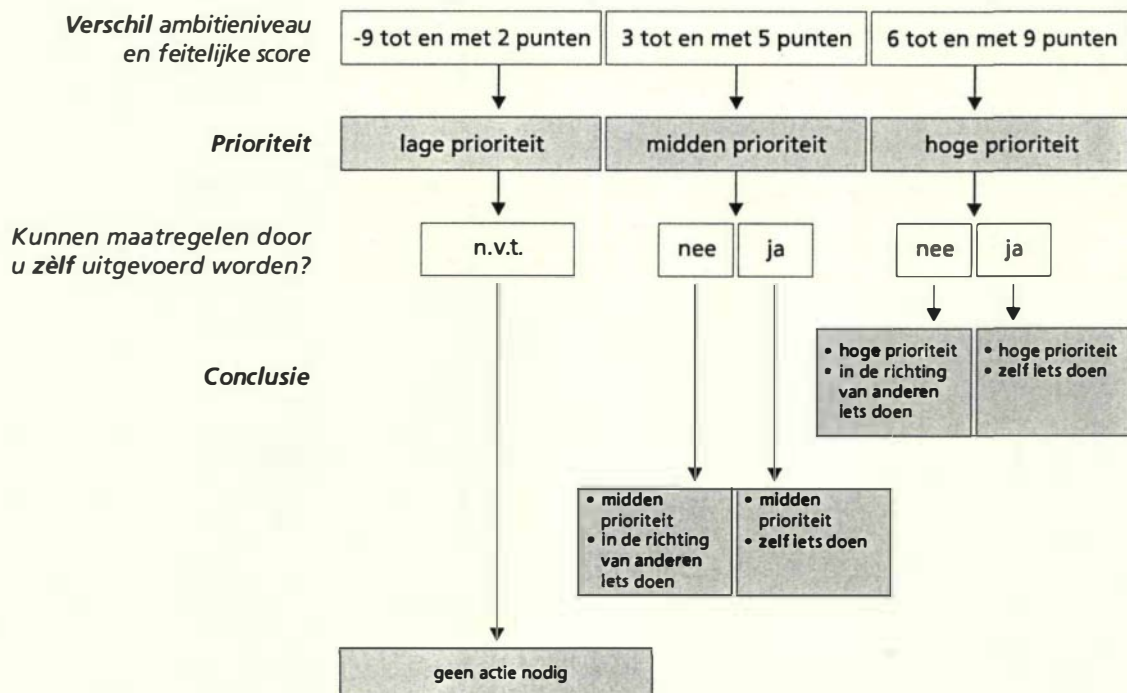
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
In de wachtkamer is geen gelegenheid om te roken zonder de niet rokers te hinderen.

Maximale score (10):
De wachtkamer voorziet in een apart rokersgedeelte.



Voortdurend toezicht 7.1

Prestatie Er is voortdurend toezicht van andere medewerkers op wat zich in de spreekkamers afspeelt.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

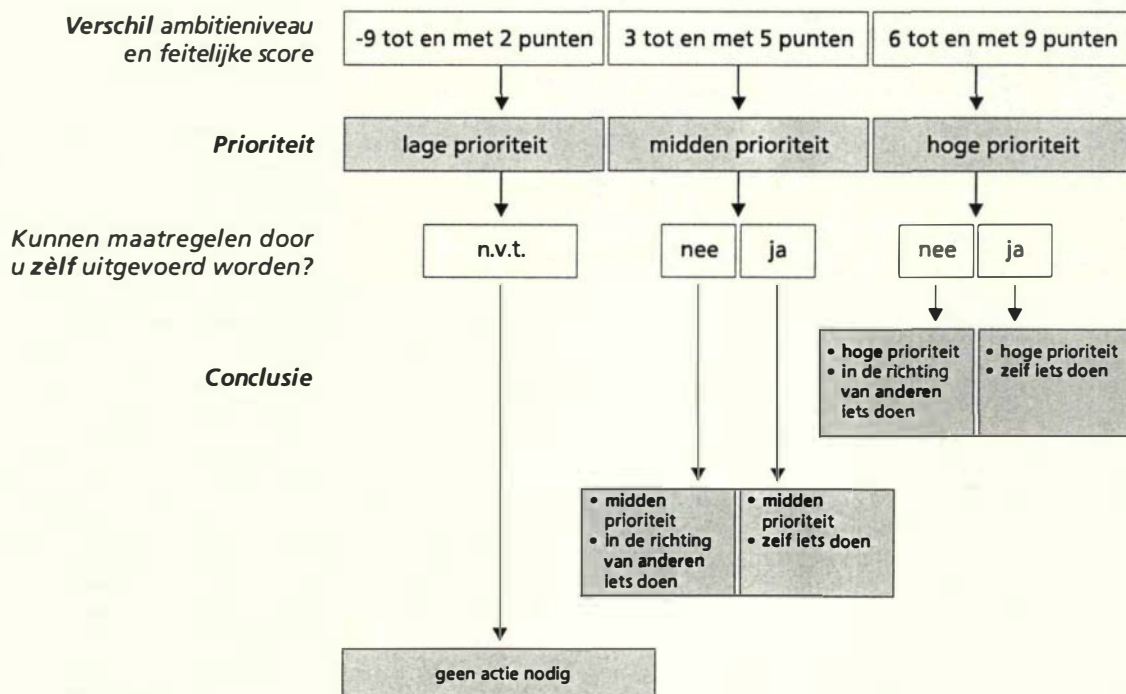
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
De spreekkamers hebben geen ramen.

Denk aan:

- smalle glazen ramen
 - baliezijde
 - zijde personeelsruimte

Maximale score (10):
De spreekkamer staat in half open verbinding met andere ruimten.



Vluchtweg 7.2

Prestatie De medewerker kan de spreekkamer betreden en verlaten zonder langs de cliënt te moeten.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
De spreekkamers hebben één deur/opening, waar zowel medewerker als cliënt in en uit moeten.

Denk aan:

- vluchtroute
- stevigheid afsluitbare deur
- snel te sluiten/vergrendelen
- aanwezigheid werkruimte derden

Maximale score (10):

De spreekkamers hebben twee openingen; deur/opening voor de medewerker komt direct in ruimte uit waar zich altijd personeel bevindt.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

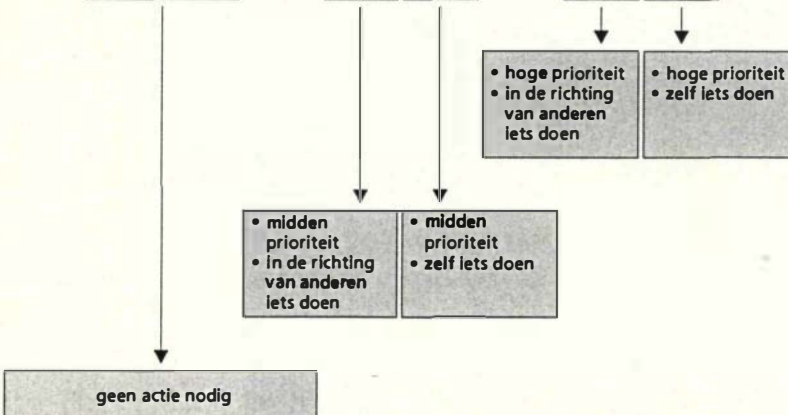
Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Bewegen deuren 7.3

Prestatie De deuren in de spreekkamers gaan naar buiten toe open en zijn van buiten afsluitbaar.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

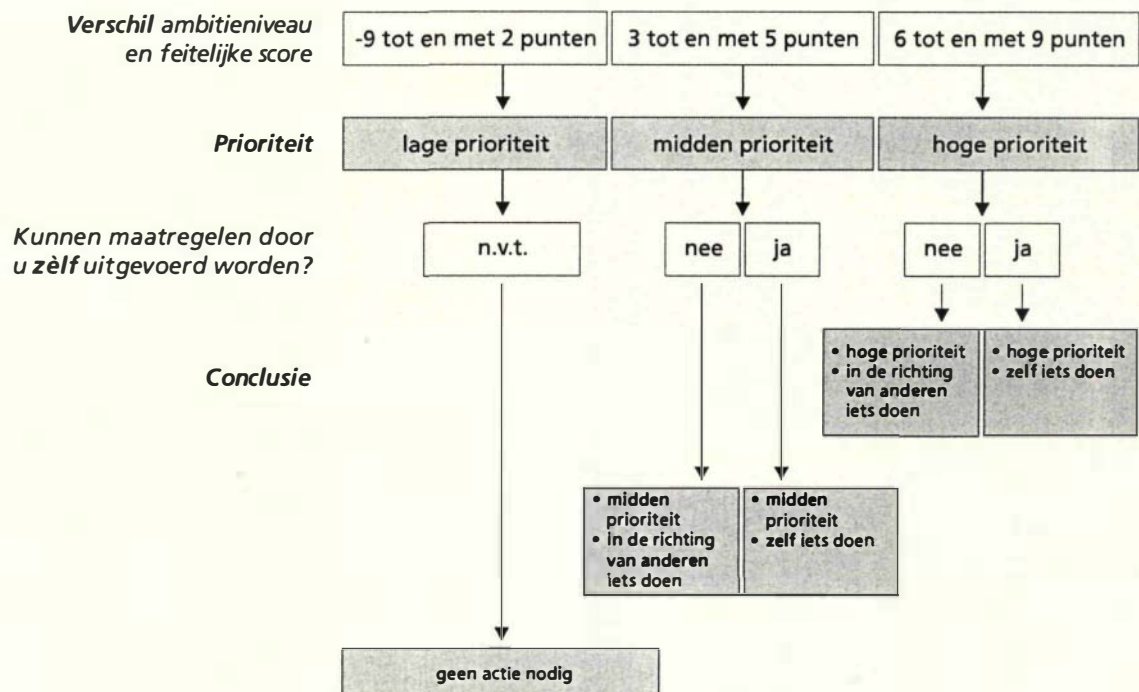
Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
De deuren gaan naar binnen toe open.

- Denk aan:
- afsluitbaarheid
 - binnen
 - buiten

Maximale score (10):
De cliëntdeur gaat naar buiten toe open en de medewerkerdeur naar buiten; deze valt in het slot (en is in noodgevallen afsluitbaar aan de buitenzijde).



Belichting en verlichting 7.4

Prestatie De belichting en verlichting zijn dusdanig dat cliënt en medewerker elkaars gezicht goed kunnen zien.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Door invallend daglicht ziet de cliënt de medewerker alleen als silhouet (of omgekeerd).

Maximale score (10):
Belichting en verlichting oogt aan beide zijden van de tafel goed.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Geluidsisolatie/akoestiek 7.5

Prestatie De geluidsisolatie/akoestiek is dusdanig dat de cliënt niet woordelijk kan horen wat zich in aangrenzende ruimten afspeelt.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

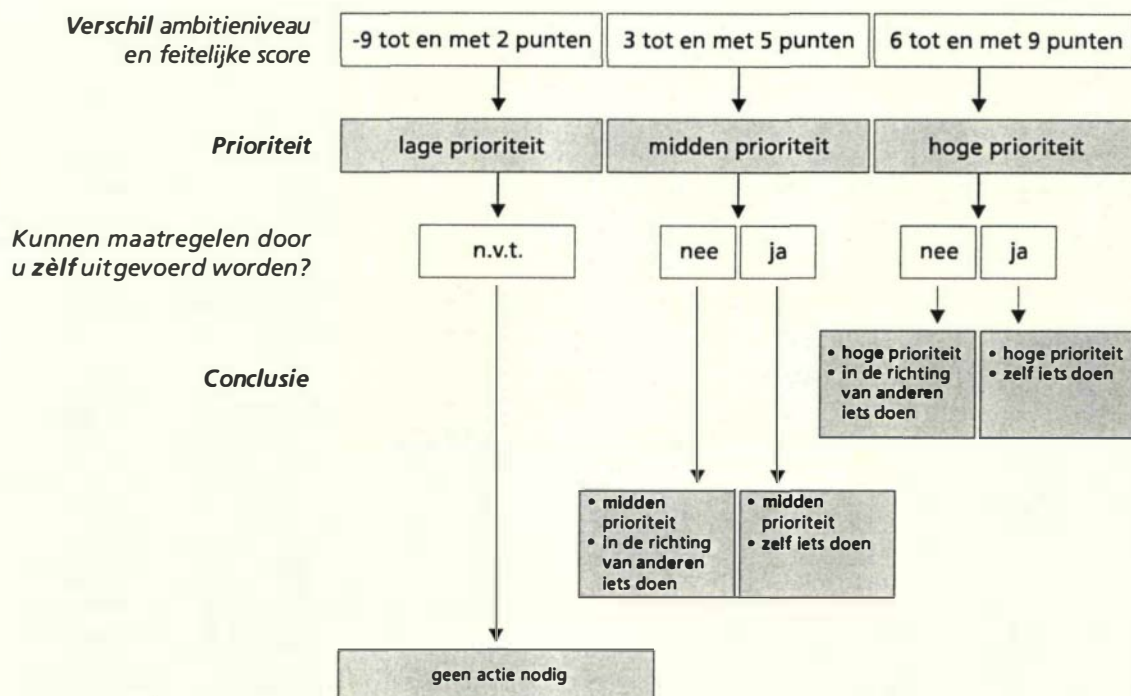
Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):
Cliënt hoort andere cliënten in spreekkamers en wachtkamer.

Maximale score (10):
Geluidsaspecten zijn goed.



Stoelen (meubilair) 7.6

Prestatie De stoelen zijn aangenaam en niet vastgeklonken aan de vloer.

Omcirkel het
ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de
feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

De stoelen zitten spijkervast aan de vloer en zijn onaangenaam in het gebruik.

Maximale score (10):

De stoelen zijn los en vormen door de aard (te zwaar) of door inrichting kamer geen bedreiging voor medewerker.

Verskil ambitieniveau
en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door
u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee	ja	nee	ja
--------	-----	----	-----	----

Conclusie



Inrichting spreekkamer 7.7

Prestatie Kamer is qua aankleding en kleurstelling prettig.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting

Minimale score (1):

Kamer oogt als gevangeniscel door donkere, kille onpersoonlijke inrichting.

Maximale score (10):

Kamer oogt prettig door frisse kleuren en persoonlijk getinte elementen.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee

ja

nee

ja

Conclusie

geen actie nodig

• midden prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• midden prioriteit
• zelf iets doen

• hoge prioriteit
• in de richting van anderen iets doen

• hoge prioriteit
• zelf iets doen

Barrières/obstakels 7.8

Prestatie Er zijn geen zware, onvriendelijke barrières tussen cliënt en medewerker, maar er is wel voldoende afstand.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1): Kamer heeft zware barrières tussen medewerker en cliënt (waar medewerker tegenaan getrokken kan worden).

Maximale score (10): Kamer oogt vriendelijk en er zijn natuurlijke, onopvallende barrières (zoals een redelijk brede tafel).

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

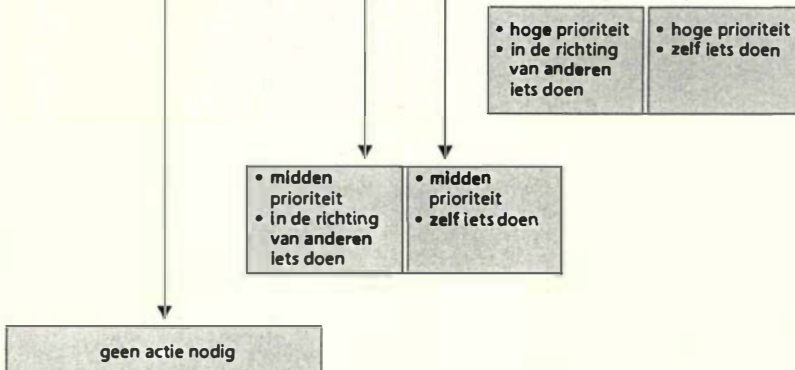
Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.

nee ja

nee ja

Conclusie



Alarmsysteem 7.9

Prestatie De medewerker kan in voorkomende gevallen snel collega's alarmen.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is geen alarmknop en geen mogelijkheid snel in een andere werkruimte te vluchten.

Denk aan:

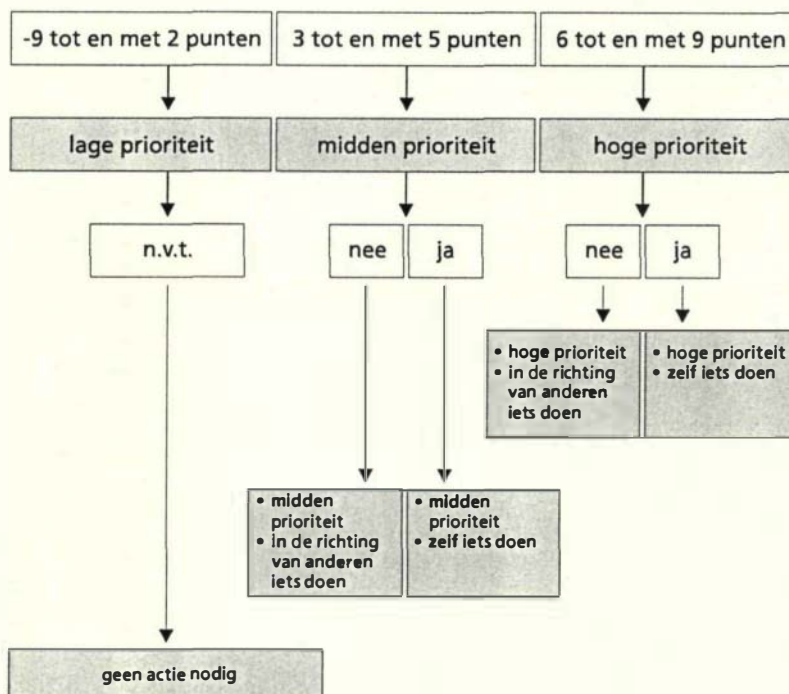
- luid alarm vast aan tafel/muur
- stil alarm vast aan tafel/muur
- stil alarm op lichaam of in de buurt (meerdere knoppen)
- vluchtweg
- snel dicht te trekken/te vergrendelen deur
- vertragende 'onopvallende barrière' tussen medewerker/cliënt

Maximale score (10):
er is altijd een (stil) alarmknop in de directe omgeving van de medewerker aanwezig (op lichaam gedragen) en daarnaast een adequate vluchtweg.

Verskil ambitieniveau en feitelijke score

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

Conclusie



Extra beveiligde spreekkamer 7.10

Prestatie Er is een aparte extra beveiligde spreekkamer voor als 'moeilijk' bekend staande cliënten.

Omcirkel het ambitieniveau

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Omcirkel de feitelijke score

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Toelichting Minimale score (1):
Er is geen extra beveiligde kamer.

Denk aan:

- alles vastgeklonken/geen losse, als wapens te gebruiken materiaal
- aanwezigheid tweede medewerker

Maximale score (10):

Er is een glazen (kogelvrij glas) loket, waardoor de medewerker en de cliënt fysiek gescheiden zijn.

Verschil ambitieniveau en feitelijke score

-9 tot en met 2 punten	3 tot en met 5 punten	6 tot en met 9 punten
------------------------	-----------------------	-----------------------

Prioriteit

lage prioriteit	midden prioriteit	hoge prioriteit
-----------------	-------------------	-----------------

Kunnen maatregelen door u zelf uitgevoerd worden?

n.v.t.	nee ja	nee ja
--------	--------	--------

Conclusie



Totaaloverzicht

	Ambitieniveau	Feitelijke score	Vershil	Geen actie nodig	Midden prioriteit Naar anderen iets doen	Midden prioriteit Zelf iets doen	Hoge prioriteit Naar anderen iets doen	Hoge prioriteit Zelf iets doen
1 Ligging en Omgeving								
1.1 Centrale ligging	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 Bereikbaarheid per openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 Parkeergelegenheid cliënten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 Stalling (brom)fietsen cliënten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.5 Parkeerplaats auto's personeel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.6 Stalling (brom)fietsen personeel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.7 Onderhoud directe omgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1.8 Ligging aan de openbare weg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 Buitenzijde gebouw								
2.1 Onderhoud buitenzijde gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 Uitstraling gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 (Hoofd)entree markant en duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 De indeling van het gebouw								
3.1 Scheiding publieks- en personeelsruimten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 Bereikbaarheid personeelsruimten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 Aparte uitgang cliënten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 Aanwezigheid verstopplekken	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 Onbedoelde in- of uitgangen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.6 Personeelsingang en route	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.7 Deur personeelsingang	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.8 Aanwezigheid lift	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.9 Interieur lift cliënten en/of personeel en cliënten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.10 Ingang van cliënten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.11 Route in gebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 Voorzieningen								
4.1 Toiletten publieksruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 Telefoon publieksruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 Koffie en frisdranken voorziening publieksruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 Kinderopvang cliënten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 Entree/ontvangstruimte/balie								
5.1 Duidelijke ontvangst	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 Privacy in ontvangstruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.3 Hoogte balie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.4 Vormgeving balie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.5 Zicht vanuit balie/portiersruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.6 Vluchtweg portier/baliemedewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.7 Zicht op portier/baliemedewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.8 Alarmeren collega's	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.9 Lichtinval	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 De wachtruimte								
6.1 Zitcomfort stoelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 'Klimaat'	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 Belichting en verlichting	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.4 Akoestiek en geluidsisolatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.5 Afleiding	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.6 Kleuren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.7 Verzorgde indruk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.8 Rokers gedeelte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 De spreekkamers								
7.1 Voortdurend toezicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.2 Vluchtweg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.3 Bewegen deuren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.4 Belichting en verlichting	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.5 Geluidsisolatie/akoestiek	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.6 Stoelen (meubilair)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.7 Inrichting spreekkamer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.8 Barrières/obstakels	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.9 Alarmsysteem	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.10 Extra beveiligde spreekkamer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐