

# Vriendelijke dienst

De Dienst Werk en Inkomen (DWI) in Amsterdam opende deze zomer een nieuw frontoffice voor daklozen en drugsverslaafden. Waar dergelijke instellingen doorgaans worden gekenmerkt door soberheid en doelmatigheid, wist architect Sjoerd Landman van bureau Architoop voor eenzelfde budget een interieur met een open en vriendelijke uitstraling te creëren, dat bovendien in korte tijd is verwezenlijkt.

Rutger van Oldenbeek • Fotografie Luuk Kramer

In het DWI-frontoffice kunnen de cliënten terecht voor een uitkering en krijgen ze hulp bij het verbeteren van hun levenssituatie; daklozen krijgen er bovendien een postadres. Het DWI-frontoffice was gevestigd in een pand aan de Herengracht, waarin onlangs de eerste vestiging van kantoorverhuurder Spaces is geopend (zie elders in dit nummer). Een nieuwe locatie in Amsterdam-West werd door buurtbewoners in een laat stadium tegengehouden, zodat in zeer korte tijd naar een ander gebouw moest worden omgezien. Een inventarisatie leerde dat stadsdeel Oud Zuid het minste van dergelijke instellingen huisvestte, en in het pand van de DWI aan het IJsbaanpad werd vervolgens een geschikte ruimte gevonden. Dit gebouw, ontworpen door architect L.P. van der Graag van het Bureau voor

Architectuur en Ruimtelijke Ordening uit Delft, is in de jaren '70 gebouwd voor het 'Instituut Sociaal Agogisch Centrum'. Het ontwerp is geïnspireerd op de werken van de Amerikaanse architect Louis Kahn, herkenbaar aan de geometrische structuren in de plattegronden en materialen als beton, schoon metselwerk en hout. Omdat de verbouwing tot frontoffice in slechts circa zes maanden moest plaatsvinden (met in die periode bovendien een bouwvakvakantie), is aan de buitenzijde van gebouw niets gebeurd en zijn de 'Louis Kahn kenmerken' nog duidelijk zichtbaar.

## HOOGTEVERSCHIL

Voor het frontoffice werd ruimte gevonden in een voormalige aula





op de begane grond. Sjoerd Landman: "Ik heb het meest 'vervuilde' deel van het gebouw gekozen, dat in de loop der jaren was dichtgeslibd met scheidingswanden en spreekkamertjes." Ook de grote lichtkap in de aula was dichtgemaakt, net als de karakteristieke openingen in de steunbalken. Landman verwijderde al deze toevoegingen, zodat een grote lichte ruimte ontstond.

Een vraag die Landman bij het ontwerp stelde, was hoe door de overheid wordt omgegaan met een van de zwakste groepen in de samenleving. In een dienst als het frontoffice worden eigenschappen als vandalisme-bestendigheid en beveiliging doorgaans als de belangrijkste gezien, maar Landman wilde aantonen dat met eenzelfde budget ook een vriendelijke, warme omgeving kan worden gecreëerd waarin dergelijke eigenschappen zoveel mogelijk onzichtbaar blijven. Er werd veel overlegd met de opdrachtgever en andere betrokken instanties, en Landman wist iedereen enthousiast te maken voor zijn ontwerp: "De directie stelde na oplevering zelfs dat de inrichting ook voor hun afdeling geschikt zou zijn."

In de ruimte is een zeer effectief programma toegepast, waarbij handig gebruik is gemaakt van het bestaande hoogteverschil: de acht balies en de receptie liggen zo'n 40 cm hoger dan de ruimte waar de cliënten komen, en de DWI-medewerkers zitten daarom op ooghoogte van de staande klant. Voor de medewerkers was ook een tweede (vlucht-) route gewenst, die bepalend is voor de plattegrond: tussen de spreekkamers en balies enerzijds, en de buitenmuren anderzijds is nu een door melkglazen wanden gescheiden gang, en aldus Landman "Op die manier blijft de privacy voor cliënten van buitenaf gewaarborgd. Vanuit de wachtruimte ontstaat er intrigerende spel van bewegende silhouetten in de melkglazen wanden van medewerkers die door de gangen lopen. Dit vormde een aantrekkelijker beeld dan de aangetaste bestaande buitengevels."

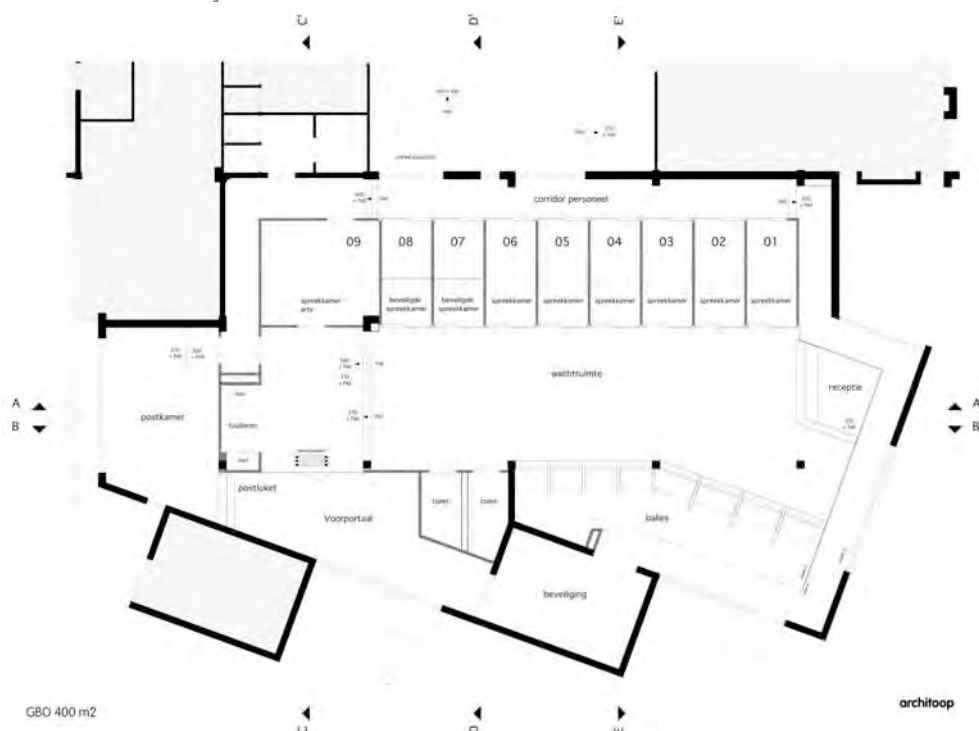
Voor je het eigenlijke frontoffice betreedt, kom je eerst in een voorportaal. Hier is de balie voor de postbushouders, zodat deze niet per se in het frontoffice zelf hoeven te komen. Dit wordt van het voorportaal gescheiden door een deur van beveiligd melkglas, waarbij je ook door een detectiepoort moet. Beveiliging is een

>>





Het hekwerk tussen de dienst en de naastgelegen school. (Foto Sjoerd Landman)



belangrijk thema bij de dienst: er lopen permanent bewakers rond. De dienst heeft onder andere als taak het screenen van mensen om te zien of ze inderdaad dakloos zijn. Soms proberen mensen zich onterecht in te schrijven, omdat dit ze verschillende voordelen kan bieden. Landman: "Sommige mensen hebben verslavings-gerelateerde problemen en willen bij problemen nog wel eens door het lint gaan." Om die reden ook zijn er geen felle kleuren gebruikt, maar natuurlijke materialen in rustige tinten, "Je moet de mensen niet teveel prikkelen", aldus Landman. Soms gaat het toch mis, en voor beveiligingsbeambten die even stoom af willen blazen is er naast het voorportaal een 'afreageerplek' waar een boksbal komt te hangen.

Het hart van het frontoffice wordt gevormd door de centrale hal, die tevens dienst doet als wachttruimte. In het midden staan vriendelijk golvende bankelementen in hout en aluminium (het ZA System van Lapalma, ontworpen door Shin & Tomoko Azumi). De loketten zijn uitgevoerd in een combinatie van licht en donker hout, en hebben een tassenschap in rvs; ervoor staat een vaste barkruk (de Bombo van Magis, ontworpen door Stefano Giovannoni). Voor verwarming wordt gebruik gemaakt van een verdringingssysteem, waarbij warme lucht door een rooster van strekmetaal onder de loketten in de ruimte wordt geblazen en bovenin weer wordt afgevoerd, een weinig opvallende, esthetische oplossing die voor een constante warmtestroom zorgt.

## PRIVACY

Na aanmelding bij de receptie wordt je geholpen aan een van de balies of in een van de acht spreekkamers, waarvan er twee extra zijn beveiligd door een in hoogte verstelbare glazen wand tussen cliënt en DWI-medewerker. Elke spreekkamer heeft aan twee zijden glazen deuren, die op ooghoogte zijn beplakt met ondoorzichtige folie waarin de kamernummers zijn uitgesneden. De tweede functie hiervan is dat zo bij alle privacy toch een oogje in het zeil kan wor-

den gehouden. Alle spreekkamers hebben geluidsarme scheidingswanden, bekleed met rvs en hout. In het midden staat een in hoogte verstelbare arbotafel waarboven van wand tot wand een armatuur is aangebracht, die ook voor afstand tussen beide partijen zorgt. Landman had geen opdracht voor het losse meubilair. Toch is het ontwerpteam uit enthousiasme een stap verder gegaan dan de oorspronkelijke opdracht en is ook hier aandacht aan besteed. Nu vormt het hele interieur een mooi totaalbeeld. Op de vloer ligt een vloerbedekking van vinyl die lijkt op gevlochten kokos, maar veel eenvoudiger is schoon te maken. Een negende spreekkamer wordt gebruikt door een GGD-arts. In deze kamer is net als op de andere witte muren in het frontoffice een Kydex-coating aangebracht, waardoor ze gemakkelijker schoon te maken zijn. Landman ontwierp ten slotte ook het hekwerk dat het DWI scheidt van de naastgelegen E.J. van Detschool, een school voor kinderen met psychiatrische problemen, die soms gerelateerd aan problemen met ouders die in het frontoffice komen. In overleg met de school is er voor gezorgd dat dat er voldoende afscherming zou komen van het frontoffice, en het robuuste hekwerk voldoet hier zonder meer aan. π

Legenda: Frontoffice Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam

Opdrachtgever: Dienst Werk en Inkomen, Amsterdam

Ontwerp: Architoop, Amsterdam; Sjoerd Landman

Interieurbouw: Gielissen Neos Interieurprojecten, Helmond; Verwol projectbouw, Spanbroek

Los meubilair: Office Consign, Amstelveen

Vloeren: Schuurman Interieur, Amsterdam

Verlichting: RZB Leuchten, Bamberg (D)

Aannemer: Nieuwenhuizen Bouwservice en Management, Waardenburg

Netto vloeroppervlak: 450 m<sup>2</sup>

Kosten: aanneemsom €450.000