

Kleurgebruik: opvallend veel wit, zowel de balies als het meubilair. Samen met veel glas zorgt dat voor licht en een frisse neutrale uitstraling.

4

lees verder op volgende pagina >

Zithoek en leestafels voor de bezoekers. Gastvrijheid is belangrijk in een publieke ruimte: bezoekers moeten zich welkom voelen.

De medewerkers zitten op een verhoogd podium. Dat is voor een gelijkwaardig (oog)contact met de bezoekers die staan.

Balies en meubels zijn bewust van een natuurlijke materiaalsoort, dat geeft rust aan de ruimte, waar veel mensen met veel verschillende emotie komen.

Vanaf de entree sta je meteen oog in oog met de witte balies, eerste ontmoetingspunt. Wit is licht en kwetsbaar. Een publieke ruimte mag best aanvoelen als thuis.

1

3

6

5

Geen kwestie van smaak

Licht en open is de publiekshal van het stadhuis van Leeuwarden, een ontwerp van Jeanne Dekkers Architectuur. In de Stadshal, die juli 2012 werd opgeleverd, kunnen werknemers en publiek in een oogopslag de hele ruimte overzien.

Die overzichtelijkheid en transparantie zorgen voor een veilig en welkom gevoel.

Overzichtelijk: de ruimte is in een oogopslag te overzien. De Stadshal verbindt drie gebouwen. Er zijn geen afgesloten ruimtes of sluipdoorngangetjes.

2

Geen prullenbak bij de ingang, dat is geen visitekaartje voor een ruimte. Thuis is dat ook niet het geval. Prullenbakjes zijn geïntegreerd in het meubilair.

8

geen kwestie van smaak

vervolg van vorige pagina

De architecten van Jeanne Dekkers Architectuur leggen emotie in hun ontwerpen. Dat levert een andere kijk op publieksruimtes. Hufterproof werkt niet. Kwetsbaarheid wel. Vijf vragen aan architecte Helga Snel.

Gaat u anders te werk bij een publiek gebouw dan bij een gewoon gebouw?

'Als je weet dat in een publieke ruimte mensen met hun verdriet of boosheid komen, dan moet je daar in je ontwerp op inspelen. Zo wilde de Dienst Werk Zorg en Inkomen in Eindhoven een hufterproof gebouw. "Waarom?", vroegen wij. Om zich te beschermen tegen de bezoekers, die boos en ontevreden waren.

We hebben als antwoord een gebouw neergezet dat juist die boosheid weghaalt: open, transparant en kwetsbaar. Iedereen kan iedereen zien, die sociale controle maakt dat je als bezoeker niet gek gaat doen. We gebruiken ook bewust kwetsbare materialen, zoals glas en stof. "Kan dat niet stuk?" is vaak de eerste vraag van de medewerkers. Ja, dat kan stuk. Maar als mensen zich ergens thuis voelen, gedragen ze zich ook als zodanig. Dan blijven kwetsbare materialen heel.'

Een publieke ruimte moet voelen als thuis?

'Elke publieke ruimte moet zijn bezoekers verwelkomen. En dus open en gastvrij zijn. Bij woningorganisatie TIWOS in Tilburg zijn geen balies, alleen ranke losse tafels midden in de ruimte. Een gastvrouw ontvangt de bezoekers, die zo meteen weten dat ze gezien en welkom zijn. Zij kunnen wachten in de zithoek, met een kopje koffie. Niets is afgesloten of verborgen voor de bezoeker, medewerkers werken in diezelfde ruimte. De plek en de werkhouding van de medewerkers maken het contact veel persoonlijker.

Veiligheid creëer je niet door hekken te plaatsen, maar door ze weg te halen. Als agressieve bezoekers in een gesloten benauwde ruimte komen, dan krijgen ze bij wijze van spreken een klap op hun kop. Hun gevoel wordt bevestigd. Wij halen met onze ontwerpen de negatieve emotie eruit door te zorgen dat een publieksruimte de bezoeker welkom heet.'

Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten om een publieksruimte veilig te maken?

'Overzichtelijkheid en openheid staan op één. Letterlijk licht en lucht. Daarnaast huiselijkheid: materialen toepassen die ervoor zorgen dat de bezoeker zich thuis voelt. Wat niet kapot kan, nodig uit tot kapot maken. Wie ziet dat er aandacht is besteed aan een ruimte, weet dat hij of zij ook zo behandeld wordt.'

In een open ruimte werken, hoe is dat voor de medewerkers?

'Anders. Een open gastvrije ruimte vraagt om eenzelfde houding van medewerkers. Maar ook om opgeruimde werkplekken, je kunt immers alles zien. In het begin krijgen we vaak "ja maar" te horen of "dat kan toch niet". Ze zien op tegen de verandering, meer dan tegen het aannemen van die houding zelf.'

Hoort u wel eens hoe een ontwerp in de praktijk uitpakt?

'We gaan regelmatig op bezoek bij onze eigen projecten. De medewerkers van Werk, Zorg en Inkomen Eindhoven die nog in de oude situatie hadden gewerkt, hadden veel twijfels, maar gaven later toe heel opgelucht te zijn. Het contact met cliënten verliep prettiger in de nieuwe werkomgeving, juist door die open en gastvrije sfeer.'

www.jeannedekkers.nl



Aanjagers van de veiligheid

'Geweld raakt
iedere ambtenaar'