# Stappen bij het opstellen van een programma van gebruikseisen

*Stappen bij het opstellen van een programma van gebruikseisen*

*Deze informatie is onderdeel van het aanbod van LOC aan cliëntenraden die te maken hebben met nieuw- of verbouw. Op* ***www.clientenraad.nl*** *staat nog veel meer informatie. Download daar ook het boekje "Bouwstenen voor cliëntenraden, een handreiking voor cliëntenraden die betrokken zijn bij nieuw- of verbouw".*

*De volgende stappen c.q. taken vormen de hoofdlijnen van het proces voor het in eigen beheer opstellen van een programma van gebruikseisen.*

Begin met het formeren van een werkgroep (**gebruikersgroep per afdeling**). Daarin hebben vertegenwoordigers van alle disciplines zitting die met de betreffende afdeling te maken hebben. Uiteraard zijn de hoofdgebruikers van de betreffende afdeling kwantitatief beter vertegenwoordigd. Deze groep moet men instrueren over het doel van de werkgroep (informeren), wat met hun informatie wordt gedaan en waar de besluiten worden genomen. Tevens wordt de groep voorgelicht of getraind over de te volgen werkwijze (m.a.w. wat er van hen wordt verwacht, hoeveel tijd zij daar aan kunnen besteden en hoe als dat buiten hun werktijden valt, een en ander wordt gecompenseerd). Zorg ervoor dat alle gebruikers zich in voldoende mate bij het proces (ook inhoudelijk) betrokken voelen. Dat wil zeggen dat iedereen die in de werkgroep zitting heeft, in principe de steun moet hebben van de achterban en ook namens de achterban kan spreken en niet uitsluitend persoonlijke standpunten vertolkt die niet gedragen worden door de collegae.

De diverse gebruikersgroepen zijn door hun werkgroepleider vertegenwoordigd in het projectteam. Het projectteam (waarin bij grote projecten ook de directie is vertegenwoordigd) stuurt de werkgroepen aan en draagt hen via hun vertegenwoordiger taken op. De verwerking van de antwoorden en de besluitvorming vindt uitsluitend plaats in het projectteam. Derhalve komt voor de keuze van de werkgroepleider diegene in aanmerking die naast algemene visie en inhoudelijk inzicht in de eigen afdeling ook over de eigen afdeling heen kan kijken en op een meer abstract niveau aan de besluitvorming in het projectteam kan meewerken. Het projectteam bewaakt ook de tijdsplanning van het totale proces. In de volgende illustratie zijn de communicatielijnen schematisch weergegeven. Daarbij moet worden opgemerkt dat het aantal werkgroepen afhankelijk is van de omvang van de instelling en de wijze waarop men een en ander organiseert.
Als het een te renoveren gebouw betreft worden vervolgens de bestaande knelpunten zakelijk geïnventariseerd.

Daarbij is onderscheid te maken in bouwkundige-, technische en organisatorische knelpunten. Dat is niet altijd eenvoudig want vaak zijn die erg met elkaar verweven. Toch maar proberen en een beetje inconsequent zijn mag daarbij, belangrijk is dat er een herkenbaar overzicht is van zaken die om verbetering vragen. Een **knelpuntenlijst** is nodig om na te gaan of, in de door de ontwerper ontwikkelde voorstellen voor de renovatie, de knelpunten wel voldoende zijn opgelost.

Bij een knelpunteninventarisatie is de mening van de gebruiker van belang. Laat altijd aangeven hoe het knelpunt is ontstaan.

Zoek voorts gegevens bij elkaar die van invloed zijn op de planontwikkeling. Daarbij is te denken aan:

- het beleid c.q. de zorgvisie van de instelling op korte en langere termijn,
- de huidige en toekomstige (specialistische) functies en faciliteiten,
- de organisatorische en logistieke uitgangspunten.

### De beleids- en organisatorische uitgangspunten uitwerken.

Geef de uitgangspunten aan de werkgroep en laat ze vaststellen welke aspecten van belang zijn voor de betreffende afdeling. Indien koffiepauzes in het centrale restaurant plaatsvinden, kan dat consequenties hebben voor de werkindeling op een afdeling. Het kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn dat er altijd iemand aanwezig is als de anderen pauze hebben. De dagelijkse bevoorrading van goederen heeft consequenties voor bestelgedrag en de omvang en inrichting van magazijnen en andere opslagvoorzieningen.

**Het gebruiksdoel** van de afdeling **beschrijven** aan de hand van Wie, Wat, Waar, Wanneer, Waarom en Hoe. **Wie**: is het trefwoord waarmee een relatie gelegd wordt met personen zoals, de hulpverleners, de patiënten, bezoekers en andere personen. Bij **wat**, is een relatie te leggen met wat er gebeurt met die personen of goederen. **Waar**: is in dit verband het trefwoord dat leidt tot één of meerdere plaatsen. In dit verband meestal een plaats in een gebouw. Met **wanneer** is het tijdsaspect: uur, dag, nacht, week, maand en dergelijke bedoeld, terwijl **waarom** inzicht moet geven in de achterliggende oorzaak. Bij **hoe** ten slotte kan men uitleg geven op welke wijze een en ander geschiedt. Als men dit nu vertaalt naar bijvoorbeeld een centraal magazijn van een verpleeghuis levert dat de volgende (fictieve) beschrijving op:

**(Wie)** De magazijnbeheerder, bijgestaan door een parttime assistent: **(Wat)** ontvangt, controleert, bewaart, beheert en distribueert non-food producten en food producten die zonder speciale condities langdurig houdbaar zijn. Aan de hand van bestelbonnen en afspraken over vaste leveranties worden de orders gereed gemaakt en gedistribueerd. Enige overtollige en voor hergebruik bestemde goederen (bedden, stoelen, bureaus) worden eveneens tijdelijk opgeslagen. **(Waar)** Deze activiteiten zijn geconcentreerd in een centraal magazijn. **(Wanneer)** Hoewel in principe vaste afleveringsmomenten met de diverse leveranciers zijn afgesproken, kunnen externe leveranties, tijdens de werkdagen, gedurende de hele dag plaatsvinden. Voor interne leverantie aan het magazijn worden ad-hoc afspraken gemaakt. Ten behoeve van de interne distributie is per afdeling, dienst of gebruikersgroep één of meerdere afleveringsmomenten overeengekomen. Tussentijdse afleveringen zijn in principe niet mogelijk, tenzij het een noodsituatie betreft en de betreffende gebruiker de goederen zelf ophaalt op een door de magazijnbeheerder te bepalen moment. De duur van de opslag is in evenwicht met het gebruik

en is voor alle goederen anders, **(Waarom)** om een efficiënt beheer van inkoop en gebruik van goederen te bevorderen. Daardoor worden de voorraden op de verschillende afdelingen zo beperkt als mogelijk gehouden. **(Hoe)** Een belangrijk deel van de goederen ligt in stellingen en een klein deel in kasten opgeslagen. Voor een ander deel (incontinentie materiaal) is slechts opstelruimte nodig voor pallets en dozen. De bestellingen worden met transportwagens, welke tot de magazijninventaris worden gerekend, gedistribueerd. De voorraden worden elektronisch bijgehouden.

Vervolgens wordt het verband gelegd tussen de beschrijving en aspecten m.b.t. de personele organisatie, de gebruikersactiviteiten, ruimte, locatie, logistiek en organisatie en de middelen. Dat lukt niet altijd voor 100% maar is wel een goede leidraad voor de verdere gedachtebepaling.

Een **beschrijving van de doelgroepen** is zinvol. Er kan niet worden volstaan met algemeenheden, maar richt de beschrijving zoveel mogelijk op de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënten en geef ook aan hoe de doelgroep zich in de komende tijd verder gaat ontwikkelen.

Tegen de achtergrond van de voor de afdeling uitgewerkte beleids- en organisatorische uitgangspunten gaat men vervolgens de **kernactiviteiten**, die men denkt te moeten doen in de nieuwe situatie, **inventariseren**.

Wees er steeds alert op dat men daarbij makkelijk terugvalt op de huidige situatie. Geef iemand van de groep die wat losser staat ten opzichte van de huidige situatie een toetsende rol tijdens deze inventarisatie. Van belang is de wisselwerking tussen de verschillende disciplines. In feite is dit een leerproces en omslagproces (van oud naar nieuw). Houdt u aan de vooraf afgesproken tijd. Noteer de kernactiviteiten waar consensus over is en schrijf eventuele vragen c.q. vraagstukken op met de naam van degene die de vraag kan beantwoorden of energie moet steken ter beantwoording van het vraagstuk.
Tenslotte moet men vaststellen of de opgesomde kernactiviteiten een duidelijk beeld geven van de werkwijze in de toekomstige afdeling.

## Voorbeeld i: het noteren van de kernactiviteiten

| VERZORGENDEN | |
|---|---|
| omkleden, kleding bewaren | 14 |
| persoonlijke verzorging | 14 |
| dienstoverdracht | 10 |
| divers overleg zoals: | |
| - werkoverleg | 10 |
| - overleg met familie | 10 |
| wekken patiënt | 1 |
| helpen aan-/uitkleden | 1,2 |
| helpen wassen | 1,2 |
| helpen toiletgebruik | 2,5 |
| medicijn verstrekken | 1,3,6 |
| waskommen reinigen | 1,8 |
| po's spoelen | 8 |
| tafel dekken, afruimen | 1,3,6 |
| dranken bereiden | 4 |
| maaltijden serveren | 1,3,6 |
| helpen eten/drinken | 1,3,6 |
| verzamel. vuil servies | 1,3,6 |
| opslaan servies en bestek | 4 |
| opslaan levensmiddelen | 4 |
| verpleegtechnisch handelen | |
| - wond verzorgen | 1,2 |
| - injecteren | 1 |
| - catheteriseren | 1 |
| vuile was verzamelen | 8 |
| administreren | 10 |
| opslaan zorgdossiers | 10 |
| parkeren rollend materiaal | 7 |
| opladen accu's | 7 |

| PATIENT c.q. CLIENT | |
|---|---|
| zo nodig met hulp van anderen: | |
| slapen | 1 |
| rusten | 1,3,6 |
| gewerkt worden/opstaan | 1 |
| toiletgebruik | 5 |
| postoelgebruik | 1 |
| wassen | 1,2 |
| douchen/baden | 2 |
| kleden | 1,2 |
| maaltijden gebruiken | 1,3,6 |
| therapie volgen zoals: | |
| - fysiotherapie | 0,1,6 |
| - ergotherapie | 1,2,3,6 |
| AB-activiteiten zoals: | |
| - groepsactiviteit | 3,4,6 |
| - krant lezen | 3,6 |
| - visite ontvangen | 1,3,6 |
| verpozen: | |
| - t.v./radio/video | 1,3,4 |
| - bezoek ontvangen | 1,3,6 |
| - verjaardag vieren | 1,3,6 |
| tafel dekken | 3,6 |
| tafel afruimen | 3,6 |
| dranken bereiden | 4 |
| telefoneren | 1 |
| bewaren kleding | 1 |
| parkeren rolstoel | 7 |
| wegzetten loophulpen | 1,7 |

| FYSIOTHERAPIE | |
|---|---|
| decubitus behandelen | 1,2 |
| applicaties, zoals UV | 1 |
| overleg met verzorging | 10 |
| administreren, registreren | 10 |
| oefentherapie | 0,1,6 |
| behandelen op bed | 1 |
| instrueren verzorging. | 10 |

| ERGOTHERAPIE | |
|---|---|
| ADL-training | 1,2,3,4,5,6 |
| overleg met verzorging | 10 |
| instrueren | 1,2,3,4,5,6,10 |
| administreren, registreren | 10 |
| hulpmidd. aanpassen | 1,3,6 |
| instrueren verpl./verz. | 10 |

| LOGOPEDIE | |
|---|---|
| observeren | 1,3,6 |
| eet/slik problemen behand. | 1,6 |
| groepsactiviteiten | 3,6 |
| instrueren | 1,2,3,4,5,6,10 |
| administreren/registreren | 10 |
| hulpmiddelen aanpassen | 1,3,6 |
| instrueren verpl./verz. | 10 |

| MAATSCHAPP. WERK | |
|---|---|
| begeleiden bij opname | 3,10 |
| gesprek voeren | 1,3,6,10 |
| informeren | 10 |

De cijfers corresponderen met het type ruimte of gebied waar de activiteit plaatsvindt. Het betreft hier voorbeelden afkomstig van een verpleeghuis met een reactiveringscentrum en daar had ook fysio, logopedie en MW taken op de afdeling. De kernactiviteiten zijn niet normatief ze werden door de werkgroepleden aangegeven.

De kernactiviteiten vormen op hun beurt weer uitgangsmateriaal ten behoeve van het bepalen van de verschillende **ruimten en gebieden**, door elke activiteit te associëren met een of meer ruimten. In het voorbeeld is dit door middel van een cijfer aangegeven. Deze opgave is zeer belangrijk omdat daarmee ook aspecten die met de organisatie samenhangen duidelijk worden. Voorbeeld (weer) koffie drinken: als uit de organisatorische uitgangspunten blijkt dat in de betreffende instelling voor koffiepauzes het centrale restaurant beschikbaar is en binnen de werkgroep wordt de kernactiviteit koffiedrinken geassocieerd met een eigen koffiekamer, dan zou de eigen koffiekamer (die er in de huidige situatie wel is) dus niet gehonoreerd worden.

Met het beëindigen van deze taak is tevens het omslagpunt in het proces bereikt. Want hierna kan op basis van de voorgaande taken en opgaven het **werkboek programma van gebruikseisen** worden samengesteld. Dit is een taak voor het projectteam (of coördinator).

In het werkboek programma van gebruikseisen wordt per ruimte twee tegenover elkaar liggende bladzijden aangemaakt. De linker bladzijde (zie voorbeeld II) bevat een matrix waarin kwantitatieve en kwalitatieve gegevens met betrekking tot de doelgroep en andere gebruikers ingevuld moeten worden.
Voorts is er ruimte voor een opgave van de kernactiviteiten in de betreffende ruimte. Deze activiteiten zijn in principe identiek aan die van voorbeeld I. Een andere matrix is bedoeld voor het invullen van de benodigde (vooralsnog ruimte vragende) uitrustingsstukken. De matrix waarin naast het aantal ruimten ook de lengte en breedte van de betreffende ruimte ingevuld kan worden, geeft ook de oppervlakte van (en eventueel het aantal) de ruimten aan waaraan bij de beoordeling in het kader van de WZV wordt getoetst door beoordelende instanties.

Op de andere bladzijde (zie voorbeeld III) zijn een aantal matrices opgenomen voor het invullen van gegevens met betrekking tot:

- enkele ruimtelijke eisen
- een aantal technische en fysische eisen
- afwerkingseisen van vloer, wanden en plafond
- belevingsaspecten

De betreffende werkboekbladen worden voorafgegaan door samenvattende teksten die inzicht moeten geven in:

A. de beleidsvisie van de instelling
A. de uitgewerkte uitgangspunten voor de organisatie
A. een kwalificatie of identificatie van de (toekomstige) doelgroep(en)
A. een beschrijving van de uitgangspunten voor de technische en fysische eisen
A. een toelichting op de afwerkingseisen en de beleving.

Elke set wordt aan de betreffende werkgroep voorgelegd met de opdracht een en ander kritisch na te lopen en de ontbrekende en/of gevraagde gegevens in te vullen. Dat geldt ook voor de reeds genoteerde kernactiviteiten (voortschrijdende inzichten). Voorts wordt de werkgroep gevraagd aan de hand van de kernactiviteiten te

noteren welke belangrijke uitrustingsstukken daarbij noodzakelijk zijn (alleen benoemen, geen merken of firma's). Bij de matrix voor de oppervlakte kan worden volstaan met het noteren van het aantal kamers dat nodig is. Het is beter dat de vierkante meters centraal (projectteam) worden berekend (vanwege consistentie in benadering) en genoteerd.

De tweede bladzijde met de matrices voor de ruimtelijke, technische en fysische eisen, de afwerking en de beleving kunnen desgewenst door de werkgroep worden ingevuld, maar het is ook denkbaar dat daarvoor een aparte werkgroep in het leven wordt geroepen die deze gegevens voor alle werkgroepen invult, teneinde consistentie in de eisen te bewerkstelligen.

Tenslotte dient de werkgroep aan te geven hoe binnen de afdeling of dienst de ruimten ten opzichte van elkaar gesitueerd moeten zijn, alsmede een indicatie hoe de afdeling ten opzichte van andere afdelingen gelegen moet zijn. Voorbeeld IV **(relatieschema)** toont aan op welke wijze dat kan worden vastgelegd.

De informatie die door de werkgroepen is gegenereerd, wordt door de werkgroepleider getoetst op kwaliteit en vervolgens wordt het materiaal aangeboden aan het projectteam. Aldaar worden de bijdragen van de verschillende werkgroepen getoetst op volledigheid en daar waar nodig is wordt het materiaal van de verschillende werkgroepen op elkaar afgestemd.
Tenslotte wordt het materiaal getoetst aan de beleidsvisie en de organisatorische uitgangspunten. Indien er nog vragen of aanvullingen gewenst zij, wordt daartoe contact opgenomen met de werkgroep leider van de betreffende gebruikersgroep. Tenslotte wordt vastgesteld of de informatie voldoende is en vervolgens vindt besluitvorming binnen het projectteam plaats.

Na de besluitvorming wordt het programma van eisen samengesteld. Het programma van eisen valt uiteen in twee onderdelen.

1. Ruimtelijke eisen
- Benodigde afdelingen en relatieschema's
- Benodigde ruimten per afdeling
- Oppervlakte indicatie in m² netto per ruimte en van het totale complex.

2. Overige bescheiden
- Gegevens, voor zover in dit stadium bekend, betreffende inhoudelijke informatie, in het bijzonder over die zaken welke grote invloed hebben op de kosten, zoals de hoofdopzet gebouw(en), airconditioning, afwerkniveau, enz.
- Voorstellen met betrekking tot de keuze van de architect en adviseurs
- Raming van de investeringskosten
- Raming van de exploitatiekosten gebaseerd op de investeringskosten
- Voorgestelde wijze van financiering van de investeringskosten
- Tijdsplanning (planontwikkeling en realisering).

In het programma van eisen worden alle werkboekbladen systematisch gerangschikt naar afdeling. Ook alle notities die van belang zijn voor het bouwplan vinden daarin een plaats. Daarbij is te denken aan interne studies over wat er allemaal in de kast van de cliënten bewaard moet worden, de inhoud van keukenkastjes en andere belangrijke zaken en afspraken die gedurende het ontwikkelingsproces van het programma van gebruikseisen zijn gemaakt.

Een en ander is primair bedoeld voor het structureel en op uniforme wijze vastleggen van gedachten met betrekking tot de nieuwbouw of renovatie, teneinde zelf een compleet beeld te verkrijgen van alles wat relevant is voor het bouwproject. Bovendien is men beter in staat de opdracht naar de architect te formuleren. Immers een programma van eisen dient o.a. als communicatiedocument voor:

- de eigen organisatie
- de architect
- de adviseurs

Ook kan in een later stadium de informatie altijd worden gegenereerd en zonodig gewijzigd worden, zodat het programma van gebruikseisen ook als naslagwerk kan fungeren in nagenoeg alle fasen van de bouwplanontwikkeling. Wel moet men er steeds voor zorgen dat een exemplaar up-to-date wordt gehouden. Dat exemplaar dient voor het toetsen van de ontwerpvoorstellen die de architect de opdrachtgever gedurende het ontwerpproces voorlegt.

Kortom een op deze wijze ontwikkeld programma van eisen zal gedurende alle fasen van het bouwproces, dat vele jaren kan duren, zijn nut bewijzen.

*Voor meer informatie kun je contact opnemen met de Vraagbaak van LOC via 030-2843200 en* ***vraagbaak@loc.nl****. Of kijk eens op* ***www.clientenraad.nl****.*

Uitgave september 2019