



Het Stads Kantoor, Gent

“Een inspirerende werkplek voor hedendaagse dienstverlening”

Tussen het Woodrow Wilsonplein en het groene Koning Albertpark prijkt het Stads Kantoor Gent. Dit modern en duurzaam complex faciliteert een hedendaagse dienstverlening en werkplek voor 1.450 medewerkers. Het Stads Kantoor vormt de basis van het nieuwe Wijs Werken bij Stad Gent, volgens projectleider Anneleen De Bock van het departement Facility Management.

Het Stads Kantoor van ruim 29.000 vierkante meter vormt het kloppend hart van Stad Gent. Deze kwaliteitsvolle werkplek voor zo'n 1.450 medewerkers is slim, vlot bereikbaar en centraal gelegen vlakbij de nieuwe bibliotheek De Krook. “Het Stads Kantoor bestaat uit twee gebouwen, verbonden met een passerelle. Ook ondergronds is er een logistieke verbinding gemaakt”, legt Anneleen De Bock uit. Langs het Graaf van Vlaanderenplein is er het vroegere EGW-gebouw met zijn monumentale jaren '60-architectuur in ere hersteld. Aan de Franklin Rooseveltlaan is er het vroegere administratief centrum AC Zuid, opgetrokken dat in de jaren '90. De ontwikkeling van het nieuwe Stads Kantoor en de nieuwe bibliotheek De Krook geven de omgeving een extra boost. Het Zuidpark achter het gebouw is beter geïntegreerd en toegankelijker.

Aantrekkelijke werkgever

Op de hele site, inclusief het kantoorgebouw De Stroom, werken meer dan 2.000 medewerkers van Stad Gent. “Het bouwproject was het vertrekpunt om de dienstverlening te herorganiseren, om verschillende werkconcepten en processen te introduceren. Die worden nu breed

ingezet. De visie op kantoorontwikkeling weerspiegelt niet alleen de organisatiecultuur van Gent. Het toont ook de ambitie om een aantrekkelijke werkgever te zijn en blijven, met inspirerende en toekomstbestendige werkplekken. Er zijn geen open landschapskantoren, maar ruimtes ingedeeld volgens een dambordpatroon. Daarin wisselen open en gesloten ruimtes voor burelen, cockpits, vergaderzalen en huiskamers elkaar af. We hebben er resoluut voor gekozen om een activiteitsgebonden werkomgeving te creëren. Medewerkers hebben niet langer hun eigen bureau, maar kiezen een ruimte volgens hun geplande activiteit. We zetten in op gedeeld, multifunctioneel gebruik van alle ruimtes en ergonomie.” Als de job het toelaat kunnen medewerkers bij Stad Gent gemiddeld twee dagen per week telewerken, maar er blijft voldoende ruimte voor ontmoeting en samenwerking. Zo is een derde van de backoffice ingericht als gemeenschappelijke en ondersteunende ruimtes, gaande van hybride vergaderlokalen, projectruimtes, tot een eet- en ontmoetingsruimte. “Zowel de backoffice (medewerkers) als de frontoffice (loketwerking) zaten voorheen versnipperd over tientallen sterk verouderde of gehuurde gebouwen”, duidt De Bock.



Anneleen De Bock (globale projectleiding & huisvesting), Lieselotte Goens (projectleider Bouw), Wendy De Groot (projectleider Logistiek).

Het Stads Kantoor herbergt verder heel wat andere voorzieningen zoals verschillende logistieke ruimtes én een uitgebreide fietsenstalling. “Daar is plaats voor een 950-tal fietsen: de helft voorzien we voor de medewerkers, de andere helft voor de inwoners. We stimuleren de Gentenaren en de medewerkers dan ook om zich zoveel mogelijk duurzaam te verplaatsen.”

Eindgebruiker centraal

Want het Stads Kantoor is er natuurlijk voor de Gentenaar. “We krijgen elke dag meer dan duizend burgers over de vloer. We willen die op een heel vlotte en efficiënte manier bedienen. Dat gebeurt sinds februari 2023 in de fonkelnieuwe publiekszone, de trots van het gebouw. Dankzij een doordacht ontwerp focust de inrichting van de zone op de logica van de burger. De eindgebruiker staat centraal. Zowel de interieurinrichting, bewegwijzering als de communicatie omvatten deze customer experience. Er is in het ontwerp principieel gekozen voor een resolute knip tussen de back- en de frontoffice. De volledige wijze van dienstverlening, organisatie en processen zijn bijgestuurd. Zowel de front- als backoffice is ingericht vanuit een generiek model, niet op maat van één dienst. Dit maakt het mogelijk om flexibel in te spelen op toekomstige en actuele noden zonder bouwtechnisch in te grijpen.”

Duurzaam en energiezuinig

Het nieuwe Stads Kantoor toont niet alleen de evolutie van kantoorgebruik, maar benadrukt ook de duurzaamheid en innovatie in facility management. De keuze voor reconversie van een verouderd en monumentaal gebouw vormde een extra uitdaging qua duurzaamheid. Zelfs bij de interieurinrichting werd daaraan aandacht besteed. “We hebben maximaal ge-

werkt met gerecupereerd meubilair. Ook het hout van de tijdelijke loketten, tijdens de renovatie van het Stads Kantoor, recycleerden we voor onder meer tafels en omkastingen van lockers.”

Een externe organisatie controleert de stad op duurzaamheid zowel tijdens de ontwerpfase als de uitvoeringsfase. Stad Gent ambieert immers een extern Breeam-certificaat met score ‘very good’. Een greep uit de maatregelen: hoogwaardige thermische isolatie, isoleren van gevels en daken, energieteerugwinning uit de ventilatielucht, driedubbele beglazing, groengevels en groendaken, zonnepanelen en hergebruik van regenwater. De warmte van de servers van het datacenter wordt dan weer gebruikt voor warm water en verwarming. “In het gebouw is een performant, stabiel en ecologisch datacenter van ruim 200 vierkante meter ingericht voor de volledige stadswerking.”

Het project kadert binnen de Gentse context ‘maximaal digitaal’, zowel qua werkprocessen als archivering. Een voorbeeld hiervan is de monitoring in de fietsenparking. Die signaleert vrije plaatsen. “In een van de vergadercentra meet de monitoring de bezetting van de ruimte, handig voor wie deze wil boeken. De innovatie van het Stads Kantoor situeert zich dus op verschillende niveaus, zowel organisatorisch, bouwtechnisch, als op het duurzame en digitale niveau”, benadrukt De Bock.

Best practices

De centralisatie van de back- en frontoffice in het Stads Kantoor reduceerde dan wel de werkoppervlakte, maar verbeterde tegelijkertijd integraal de kwaliteit op het vlak van ergonomie, comfort en een meer diverse en future proof infrastructuur. “Het gebouw biedt nu al mogelijkheden om organisatiewijzigingen en nieuwe invullingen te ondervangen. De inrichting leidde ook tot een heel brede samenwerking en synergiewinsten tussen de diensten.”

Het nieuwe Stads Kantoor is een realisatie van een multidisciplinair team, getrokken door het departement Facility Management. “Het project is het resultaat van een intense en brede samenwerking met alle betrokken diensten”, beaamt De Bock. Om de nieuwe organisatiestructuur en het Wijs Werken ook bij de andere stadsdiensten vlot te implementeren, ontwikkelde het projectteam onder meer een interieur- en signalatiegids en werkplekcatalogus. “De ervaringen van dit project vormen nu een stevige basis om dit verder uit te rollen. Zo plukken we niet alleen de vruchten van het project, maar hebben we instrumenten in handen die we breder in onze organisatie kunnen inzetten. Ook dat is een grote toegevoegde waarde van de realisatie van het Stads Kantoor.”

Door Elke Lamens

Foto's © Stad Gent

