



Klantenstatuut voor gebruikers

Midden 2007 nam Concentra het besluit een 'mediagebouw' uit te werken na een grondige analyse van de behoeften voor een aangepast bedrijfspand, waarin naast Gazet van Antwerpen als krant, ook de snel groeiende multimediale activiteiten onderdak moesten krijgen. Sinds oktober 2009 is de nieuwbouw in gebruik.

■ Eduard CODDÉ

Dit nieuwe gebouw fungeert niet alleen als thuisbasis voor de verschillen bedrijven en/of businessunits van Concentra zelf, maar wordt tevens opengesteld voor externe bedrijven.

Een belangrijk kenmerk is de opvatting als een 'bedrijvencentrum' met gecentraliseerde diensten. Dat betekent voor eerst dat de eigen gebruikers als businessunits hun verantwoordelijkheid moeten nemen binnen het geheel. "Elke businessunit wordt geconfronteerd met de gebruikskosten voor het gebouw, de technische uitrusting en de aangeboden dienstverlening" benadrukt Jos Verlinden, Property Consultant. "Dat was aanleiding tot een aanzienlijke daling van het aantal gevraagde vierkante meters per afdeling. Plots kon iedereen met minder rond komen".

Aanvankelijk was het gebruik van het 'flex-plek'-systeem, waardoor niemand nog over een vaste eigen werkplek beschikt, niet voorzien in het ontwerp. Door dit in te voeren werd eveneens heel wat ruimte gewonnen.

Het bedrijvencentrum is zo opgevat dat een groot aantal diensten forfaitair ter beschikking gesteld worden van de gebruikers. Hiernaast worden ook facultatieve diensten aangeboden, die afzonderlijk afgerekend worden. Alle gebruikers krijgen per kwartaal de factuur voorgelegd met een gedetailleerd overzicht van alle facultatieve diensten waarvan gebruik werd gemaakt, samen met de kosten van de verbruiksgoederen. Dat gaat zowel over communicatiekosten als het gebruik van de kopieermachines, printers of de koffieautomaat. Iedereen krijgt een 'token' die toegang geeft tot bepaalde diensten. Door het programmeren van de 'token' is het mogelijk om de toegang tot diensten op maat van de gebruiker af te stemmen en dat in functie tot de personeelspolitiek. Zo kan koffie al dan niet gratis ter beschikking gesteld worden van de medewerkers. Maar ook het bestaan van kleurkopieën of de beperking tot zwart/wit kan geregeld worden via de 'token'.

De automatische facturatie van elk fa-



Het geheel oogt erg ruimtelijk dankzij een luchtige opvatting van de indeling en de rijkelijke lichtinval.



De diverse vergaderfaciliteiten worden ook ter beschikking gesteld aan partijen buitenaf.



De nieuwbouw met representatieve architectuur is opgevat als een 'bedrijvencentrum' met gecentraliseerde diensten.

cet van de gebruikskost heeft zeker wat voorbereiding gekost, maar liep van bij de ingebruikname van het gebouw vlekkeloos. Het biedt bovendien een perfect meetinstrument om de werkingskosten per afdeling nauwlettend in de gaten te houden. De goede ervaringen met de automatische facturatie is aanleiding om dit systeem ook in de Concentra thuisbasis in Hasselt in te voeren.

Dienstenverhuur

Momenteel zijn de 3^e en de helft van de 2^e verdieping nog beschikbaar voor externe gebruikers. De minimum oppervlakte die wordt aangeboden is ca 120 m² en de volledige hoogst gelegen vloer meet 2800 m². Overal zijn valse plafonds en verhoogde vloeren voorzien, met het oog op een maximaal flexibele indeling en distributie van alle moderne kantoortechnieken. "Wij verhuren

echter geen kantooroppervlakte" benadrukt Jos Verlinden. "Als bedrijvencentrum stellen we een totaalpakket van diensten en mogelijkheden ter beschikking, dat uitgebreid kan worden met facultatieve diensten die vervolgens heel precies volgens het gebruik worden afgerekend".

Vijf makelaars verkennen de markt voor het bedrijvencentrum dat heel wat troeven kan uitspelen, waaronder een zeer



Sommige lezers willen nog altijd graag persoonlijk hun zoekertje komen afgeven op de krant en dat moet blijven kunnen.

vlotte bereikbaarheid met het openbaar vervoer vanuit het Antwerpse stadscentrum en de aanwezigheid van een 'P+R'-faciliteit op wandelafstand. Nog een troef is de mogelijkheid om het gebruik van beperkte magazijnruimte toe te voegen aan het dienstenpakket.

Openheid naar buitenwereld

Het Concentra 'mediagebouw' is opgevat als een open huis, een 'huis van de

Antwerpenaar'. Dat uit zich vooral door het ter beschikking stellen van vergaderfaciliteiten aan externen. Zo maakt o.a. de A12-Businessclub gebruik van deze mogelijkheden. Het gebouw laat recepties tot 300 genodigden toe.

"Het gaat erom het gebruik van het gebouw te maximaliseren" verklaart Jos Verlinden. "Door de werking van de krant en sommige andere media, is het gebouw rondom de klok operationeel.

Dat maakt het openstellen voor andere gebruikers zo vanzelfsprekend".

Vlekkeloos omschakelen

De verhuis van het bestaande gebouw uit de jaren zeventig naar het nieuwe, maximaal op flexibiliteit georiënteerde Concentra mediagebouw, verliep vlekkeloos. "Eigenlijk hadden we slechts één weekend om operationeel te zijn" commentarieert Alfred Cruyl, Manager Inkoop & Logistiek. "Een zeer intense interne communicatie lange tijd vooraf, is daar zeker niet vreemd aan".

In april 2008, het ogenblik waarop de grondwerken voor de nieuwbouw begonnen, werd de 'apostelgroep' in het leven geroepen. De werkgroep had een dubbele taak: optreden als informant vanuit de werkvloer naar de ontwikkeling van het project en anderzijds hun collega's informeren over de evolutie van het ontwerp. Dat bleek bijzonder nuttig om barrières weg te nemen, temeer daar de gebruikers van het nieuwe gebouw een grote variatie aan leeftijd tonen en vaak decennia lang vertrouwd waren met hun traditionele werkomgeving.

"Maar ook de IT-omschakeling verliep rimpelloos" klinkt het tevreden bij Alfred Cruyl. "Dat was zeker geen sinecure, daar de krant op een andere locatie - in Beringen - gedrukt wordt". De algemene tevredenheid bij de gebruikers is zeer groot. Het geheel van de kantoorruimten oogt erg ruimtelijk dankzij een luchtige opvatting van de werkplaatsen en de rijkelijke lichtinval, wat bijdraagt tot een aangename werksfeer. Een geheel nieuwe ervaring bij de medewerkers is de confrontatie met collega's die men vroeger nooit zag, omdat iedereen in zijn eigen hokje opgesloten zat. Dat versterkt het



groepsgevoel. Bij een omschakeling van een traditionele kantoorinrichting naar een desk-sharing formule gaat de meeste kritiek vooral uit naar het opgeven van de eigen werkplek. Na een drietal maanden ervaren de Concentra-medewerkers de dagelijkse wissel van werkplek juist als een verfrissend gegeven. Het is alsof men telkens een nieuwe werkplek krijgt; de uitzichten en de collega's rondom wisselen voortdurend. Ook de oudere medewerkers reageren positief. "Er werkt hier een grote groep 50 tot 65 jarigen" merkt Alfred Cruyl op. "Met de nieuwe inrichting willen we een jonger imago uitstralen en ook nieuwe jonge krachten aantrekken. Dat het gebouw een sterke aantrekkingskracht uitoefent, merken we nu al aan het grote aantal vergaderingen die hier doorgaan, terwijl vroeger onze Hasseltse Concentra-locatie de voorkeur genoot".

Wat bij de meeste gebruikers wel gewenning vergt is de aanpassing voor wat de omgang met vertrouwelijkheid betreft. Een telefoongesprek maakt nu eenmaal meer kans om mee beluisterd te worden door een collega dan in de oude werkomgeving.

Constant verbeteren

De ervaringen met dit nieuwe gebouw laten nu al toe lessen te trekken die voor andere Concentra-vestigingen nuttig kunnen zijn, beamen onze beide gastheren. "Per 25 werkplaatsen hebben we een centraal afvalleiland ingeplant" licht Alfred Cruyl toe. "Dat resulteert in een gecentraliseerde en gescheiden afvalinzameling door de gebruikers, goed voor 15% besparing aan cleaningszijde als gevolg van de nieuwe onderhoudssituatie".

"Het cleaningcontract werd opnieuw genegotieerd met een win/win gevolg voor alle partijen" gaat Jos Verlinden verder. "We hebben nu uitsluitend contracten met resultaatverbintenis en bestellen niet langer een aantal werkuren om een takenlijstje af te werken. Nu is het poetsen zoals thuis: eerst nadenken over hoe men zo efficiënt mogelijk tewerk gaat". ■



Bedrijvencentrum ConcentraAntwerpen

"Als bedrijvencentrum bieden we een forfaitair pakket van diensten aan, die aangevuld kunnen worden met bijkomende facultatieve diensten. De verbruikskosten en eventuele facultatieve diensten worden heel precies volgens het gebruik afgerekend".

Gebouw:

Bedrijvencentrum Concentra Antwerpen
Adres:
Katwilgweg 2, 2050 Antwerpen
Linkeroever
Bruto/netto oppervlakte (m²):
17.500 / 14.000
Aantal werkplaatsen:
500 – 650
Aantal ondergrondse parkeerplaatsen:
113
Budget:
> 10 miljoen euro
Uitvoeringstermijn bouwphase:
18 maanden

Bouwpartners

Eigenaar: Concentra Media
Projectingenieur: Jos Aerts

Gebruikers: GvA, Radio Nostalgie, Linkeroever Uitgevers, Concentra Classifieds (Hebbes), Havana, Cascade (uitgevers), NDC/VBK (uitgevers), Rubbens.

Architectenbureau: ELD partnership
Interieurarchitect: Procos Group

www.profacility.be/procos

Consulting – Change begeleiding: PGC Consultants sprl

Algemene aannemer: Democo en Kumpen
Exploitatie bedrijvencentrum: J-VER bvba



Toeleveranciers en onderaannemers

Akoestiek: Nothward
Liften: Thyssen
A/V-uitrusting: Videocenter
Metaalconstructie: Laenen
Toegangscontrole: syntegro
Verlichting: Etap
Elektriciteit: AEW
Valse plafonds en wanden:
Jansen Finishings
HVAC: VandenBrielle
Binnenschrijnwerk: Convents

Zonwering: Boflex
Schilderwerken: Gisso Bis
Verhoogde vloeren: Miro
Raamdecoratie: Silent Gliss
Vloerbekleding: Desso
Glaswerken interieur:
Meyvaert/Maars Jansen
www.profacility.be/maars-jansen
Beglazing: Corswarem
Kantoormeubelen: Vitra/Pami



Het thuisgevoel en het intensifiëren van het menselijk contact zijn essentiële gegevens binnen het ontwerp.