



Opschrift

Vergadering van 21 maart 2023

Nummer: 2023_MV_00174

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Ingebruikname nieuw stadskantoor

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - Groen

Bevoegd: Hafsa El-Bazioui

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Vorige maanden konden de Gentenaars kennis maken met de binnenkant van het nieuwe stadskantoor aan het Woodrow Wilsonplein. Een mooie realisatie waaraan de stadsdiensten al vele jaren hard gewerkt hebben. We brengen er hele wat meer van onze medewerkers in onder dan voordien en we verbeteren er ook de dienstverlening aan onze inwoners.

Een nieuw gebouw, met nieuwe installaties. Dat vergt wat gewenning kan ik me inbeelden van medewerkers en gebruikers. Daarom heb ik volgende vragen :

Vraag:

- Hoe evalueert u de eerste maand van de ingebruikname van het nieuwe stadskantoor?
- Welke signalen bereikten u reeds van medewerkers en gebruikers van het gebouw over het gebouw?
- Hoe gaan de werken er nu verder en wat is het perspectief voor dit grote bouwproject?

Antwoord

In de eerste 6 weken sinds de opening zijn meer dan 30.000 bezoekers geholpen in het Stadskantoor. De dienstverlening en klantervaring wordt positief geëvalueerd. Het projectteam blijft alles van nabij opvolgen om bij te sturen waar nodig.

Ook het verhuizen van de verschillende diensten en hun medewerkers is vlot verlopen. Voor en na de openingen zijn er verschillende rondleidingen georganiseerd voor de medewerkers. De feedback van de medewerkers is overwegend positief.

Dit is een van de omvangrijkste bouwprojecten van onze Stad, dus u zal me vergeven dat ik een omstandig antwoord heb op uw vragen.

Zoals te verwachten, heeft het nieuwe Stadskantoor in de eerste weken gekampt met enkele kinderziekten.

Zo heeft de bezoekerslift naar het verhoogde plein technische problemen gekend. Hierover zijn enkele meldingen en klachten binnengekomen via Gentinfo. De technische problemen zijn intussen van de baan. De lift werkt nu naar behoren en zal ook nog duidelijker aangeduid worden van op het plein (met grote letters LIFT die vanop het W. Wilsonplein nog beter zichtbaar zullen zijn).

Belangrijker dan die groeipijnen is dat we samen met enkele gebruikers hebben moeten vaststellen dat het ontwerp, dat al meer dan 8 jaar geleden werd gefinaliseerd, niet voldoet aan de normen die we vandaag hanteren naar integrale toegankelijkheid. Zoals onze stadsbouwmeester zegt: zo een ontwerp zouden we vandaag niet meer goedkeuren. Dit kwam naar boven door de kinderziekten aan de lift, maar legde ook twee belangrijke en structurele issues bloot waarop ook de Vlaamse normen nog niet zijn aangepast:

(1) de hedendaagse norm dat de mogelijkheid om zonder assistentie van derden toegang te krijgen deel is van integrale toegankelijkheid én

(2) de verandering van het type hulpmiddelen naar bredere rolstoelen

Anders gezegd: het gebouw en de liften voldoen aan de Vlaamse norm, maar die norm voldoet niet meer aan de noden en wensen van vandaag.

Daarom heeft het college op mijn voorstel op 9 maart 2023 beslist bijkomende ingrepen uit te werken om de toegankelijkheid van het Stadskantoor verder te optimaliseren. Er zal een bijkomend hellend vlak gerealiseerd worden als aanvulling op de bezoekerslift. Dit zal tussen het EGW gebouw (de oude bibliotheek) en de lokettenzaal voorzien worden. Naast deze permanente oplossing (die we er niet op korte termijn kunnen realiseren) wordt er ook werk gemaakt van tijdelijke alternatieven die de toegankelijkheid van het stadkantoor op korte termijn verbeteren. Onze diensten zijn momenteel aan het onderzoeken hoe dit kan uitgevoerd worden zodra de werfzone tussen de twee gebouwen is afgerond dit najaar.

Daarnaast waren er ook problemen rond het parkeren van steps van bezoekers. Ook hier worden bijkomende oplossingen voorzien en worden steplockers in de fietsenstalling geplaatst. Dat liet ik al weten in antwoord op een vraag van raadslid De Roo.

Los van de meldingen met betrekking tot toegankelijkheid door bezoekers die we gaan aanpakken op korte én lange termijn, verloopt de dienstverlening heel vlot en wordt de klantenervaring als positief geëvalueerd. Hoewel het heel erg druk kan zijn in de publiekszone, blijft de sfeer aangenaam en kalm. Zelfs op drukke momenten is er opmerkelijk weinig geroezemoes of lawaai. Die goede akoestiek wordt heel erg geapprecieerd en zorgt voor een aangename werksfeer voor de frontoffice-medewerkers. De medewerkers zijn dan ook door de band genomen gelukkig met de nieuwe werkplek. De site Zuid wordt echt dé hub van onze medewerkers. We passen er ook het principe wijs werken toe, wat een doorgedreven flexibiliteit inhoudt. Alleen al door de toepassing op de gebouwen van de site Zuid zullen hierdoor circa 300 medewerkers extra kunnen worden gehuisvest. Dit gebeurt stapsgewijs per geplande verhuisbeweging.

Hoewel het Wijs Werken niet vertrekt vanuit een doel om te besparen, maar vanuit een aanpak om efficiënter te werken door het welzijn van de medewerkers te verbeteren is het resultaat wel dat door het toepassen van deze flexratio er sinds de start van het project stadskantoor al -5.721 m² bespaard is. Een aanzienlijke besparing voor de Stad want dat is zoveel minder verwarmen, poetsen en onderhouden.

Op vraag van de collega's van de NVA agenderen we hier in de commissie nog een presentatie om onze goodpractices rond flexwerken bij de stad gent toe te lichten.

De laatste bouwfase van het project is intussen gestart. Er wordt op dit moment onder meer gewerkt aan de doorgang tussen het Graaf van Vlaanderenplein en het Stadskantoor. Daarna volgt de passerelle op de eerste verdieping, die het Stadskantoor met het EGW-gebouw zal verbinden en wordt ook nog het gelijkvloers van het EGW-gebouw aangepakt. Tot slot volgt nog de buitenaanleg tussen beide gebouwen. De voorziene einddatum voor bouwfase 3 is voorzien in het najaar 2023.
