

# Een nieuwe hoofdzetel voor een vernieuwd bedrijf

In maart 2009 nam de MIVB in het hartje van Brussel een nieuw gebouw in gebruik, waar een groot deel van de administratieve diensten ondergebracht werd. Het bedrijf wil zijn werkmethode moderner en dynamischer maken, zodat ze meer overeenstemmen met de uitdagingen van de 21<sup>ste</sup> eeuw. Deze verhuizing is dan ook een eerste stap om deze doelstelling te verwezenlijken.

■ Stéphanie KOPLOWICZ

Om er de centrale diensten van de MIVB (Algemene Directie, Verkoopdirectie, Vervoersaanbod, Technische Directie, Financiën, Administratie, Logistiek, Infrastructuur, Personeel,...) onder te brengen, werd het Royal Atrium, dat vlakbij het station Brussel-Centraal gelegen is, volledig gerenoveerd. Met deze verhuizing wou de MIVB in de eerste plaats de werkinfrastructuur veranderen door te kiezen voor een gebouw met een unieke ligging, zowel vanuit strategisch als symbolisch oogpunt, in het centrum van onze hoofdstad, en door een meer coherente en vloeendere werkwijze te introduceren, die meer gericht is op samenwerking. Daarnaast moest deze verhuizing op het gebied van management de essentiële waarden van de onderneming opnieuw benadrukken door de bewustmaking en opleiding van de managers en medewerkers.

## Dynamic Office

De verhuizing was eveneens de ideale gelegenheid om de werkruimte radicaal

te veranderen door te kiezen voor de 'Dynamic Office'-formule. Concreet uit zich dat in een 'clean desk'-beleid en drie soorten werkposten (benches, lounges en cocoons) die gedeeld en bezet worden, afhankelijk van de behoefte. Ook de operationele processen van de facilitaire diensten werden aangepast aan de nieuwe omgeving en werken volgens een 'paper poor'-beleid dat gestimuleerd wordt door het elektronisch documentenbeheer.

## Een studie in drie fasen

De kantoorruimten werden ingedeeld en ingericht volgens een methodologie op voorstel van de consultants van Siemens, het bedrijf dat verantwoordelijk was voor het 'Dynamic Office'-aspect van het project. De eerste fase, de macroschaal, omvatte een raming van de algemene behoeften van de diensten op het gebied van oppervlakte en aantal personen. In een tweede fase werd een grondigere analyse uitgevoerd door middel van vraaggesprekken met medewerkers van verschillende diensten en teams.



Het welslagen van dit project is zeker ook te danken aan het feit dat alle medewerkers erbij betrokken werden.

Foto MIVB



Het nieuwe gebouw van de centrale diensten van de MIVB moet ook en vooral het beeld van de werkplek grondig wijzigen.

Op basis van deze functionele analyse, waarbij rekening gehouden werd met de bijzondere behoeften en het aanwezigheidspercentage, kon het totaal aantal en de verdeling van de werkposten bepaald worden. De derde en laatste fase, de microschaal, bestond uit de finalisatie van de plannen voor de plaatsing van het kantoormeubilair en de plaatsbepaling van de elementen in de ruimten die bepaald werden tijdens de macroschaal. Na de goedkeuring werden deze plannen uitgevoerd door teams van architecten en technici.

Louis Michiels, lid van het team Work'in en projectmanager bij de MIVB, vertelt ons meer over enkele aspecten van het project.

#### Welke plaats kreeg het milieuaspect toebedeeld tijdens de werkzaamheden?

“De controle van de milieukwaliteit was belangrijk tijdens het beheer van de werf. Onze doelstelling was om de werkzaamheden uit te voeren volgens een globale methode die voldoet aan de voorwaarden van een duurzaam en eco-

logisch beheer gedurende de volledige levenscyclus van het gebouw. Daarvoor hebben wij een team van consultants-controleurs de opdracht gegeven om ons met advies bij te staan tijdens de verschillende projectfasen, rekening houdend met de criteria van de HQE-methodologie (High Quality Environment).”

#### We leven in een digitaal tijdperk. Hoe hebt u dit in het nieuwe gebouw geïntegreerd?

“Als voorbereiding op een ‘paper poor’-omgeving hebben wij vóór de verhuizing vijf sorteedagen georganiseerd om de opgeslagen papierhoeveelheid te verminderen. Tijdens deze cleaning days moest het personeel de documenten sorteren volgens hun dagelijkse bruikbaarheid (actieve, levende, slapende en dode documenten). Nadat we ongeveer 100 ton papier verwijderd hadden, hebben we een groot deel van de overige documenten ingescand met het oog op een dynamisch beheer. Vanuit deze invalshoek zal een nieuwe entiteit voortaan verantwoor-

delijk zijn voor het documentenbeheer en voor het beheer van de documentaire processen in het hele bedrijf.”

Welke zijn de grote veranderingen voor de facilitaire diensten?

“De verhuizing naar de nieuwe hoofdzetel was een uitstekende gelegenheid om de volledige organisatie en de processen met betrekking tot de facilitaire diensten te herzien. Daarbij werden twee grote veranderingen doorgevoerd. Zo zal voortaan één professionele onthaaldienst de bezoekers ontvangen, die vervolgens door verschillende zones (publiek, semipubliek en privaat) begeleid zullen worden, afhankelijk van de noodzaak. De andere nieuwigheid is de oprichting van een team van Floor Stewards, die verdeeld worden over de bestaande units. Zij zullen de vragen en problemen omtrent het Facility Management coördineren en de follow-up bij de dienstverleners verzekeren. De Floor Stewards zijn telefonisch, per e-mail en fysiek bereikbaar aan de onthaalbalie van het Royal Atrium via één contactpunt.” ■

### Sterke punten

De eerste uitdaging van de MIVB was van architecturale aard. Hoe kan men van dit enorme gebouw, dat reeds in de jaren 80 gerenoveerd werd volgens het ‘façadisme’-principe, een aangename, dynamische en efficiënte werkplek maken? Welnu, de wedstrijd is gewonnen: het voorplein is esthetisch geslaagd, de ruimten zijn open maar stil dankzij het gebruik van welbepaalde materialen, en het Dynamic Office-beleid maakt een geleidelijke maar

zekere verandering van de mentaliteit mogelijk. Door de naleving van de HQE-normen en de introductie van een ‘paper poor’-werkomgeving past dit project in het kader van een moderne en duurzame bedrijfsfilosofie. Ten slotte is het welslagen van dit project ook te danken aan het feit dat de medewerkers constant bij het project betrokken werden, en zij voortdurend op de hoogte gebracht werden via meerdere interne communicatiemiddelen.

### Bedrijfsportret

De Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer Brussel (MIVB) regelt het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De MIVB stelt meer dan 6.500 mensen tewerk en gaat sinds 2000 prat op een verhoging met 73% van het aantal verplaatsingen en met 11% van de eigen inkomsten. Het vastgoedpark van de MIVB bestaat zowel uit eigen gebouwen en infrastructuur als uit goederen die

toebehoren aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar die toevertrouwd worden aan de MIVB in het kader van zijn opdrachten van openbare dienst. Bovendien beheert de MIVB, naast de drie multimodale sites in Haren, Anderlecht en Oudergem, 69 metro- en premetrostations en meerdere tientallen kilometers spoorwegtunnels.



Foto MIVB