

INTERVIEW

EVELINE STEENBERGEN & SANDER BON

WTC ROTTERDAM Kiest VOOR ONDERNEMENDE FACILITAIRE PARTNERS EN CONCEPTEN

WTC Rotterdam is de afgelopen jaren gerevitaliseerd tot een hoogwaardige multi-tenant omgeving. Het voormalige beursgebouw kreeg zodoende een moderne upgrade, zonder afbreuk te doen aan haar rijke historie. “Belangrijk onderdeel van het zogenoemde ‘masterplan’ was het toevoegen van high end faciliteiten voor onze bestaande én potentiële huurders”, aldus Managing Director Eveline Steenbergen. Voor de Hospitality- en Securityservices viel de keuze op D&B The Facility Group.

TEKST Peter Bekkering

BEELD Patrick Post, Gerrit Vermeulen

Steenbergen startte haar rijke vastgoedcarrière bij Zadelhoff: “Ik leerde daar als bedrijfsmakelaar als een echte ondernemer denken. Dat betekent met name dat je je buitengewoon verantwoordelijk voelt voor jouw project. En dat geldt voor alle aspecten, want een project kent vele uitdagende onderdelen.”

Steenbergen vertelt hoe ze in 2015 bij WTC The Hague terecht kwam. “Het gebouw werd getransformeerd tot een World Trade Center. Dat betekende vooral het gebouw conceptmatig omvormen conform de hoge standaarden van de WTC Association, een mondiaal platform met 320 vestigingen wereldwijd. Het was een prachtige uitdaging en samen met onder andere CBRE hebben we dit project succesvol uitgevoerd. Dat succes werd al snel beloond met een bijna volledige pandbezetting.”

WTC ROTTERDAM: KLASSIEKE WAARDE & TOEKOMSTBESTENDIG

In 2015 startte Steenbergen ook bij WTC Rotterdam. In tegenstelling tot WTC The Hague, was dit gebouw al ruim drie decennia een World Trade Center (zie kader). De hoogwaardige architectuur en de rijke historie leverden het gebouw zelfs de status van Rijksmonument op. Steenbergen: “Door de monumentale status van WTC Rotterdam krijg je met hele andere uitdagingen te maken. Wij kregen daardoor geen carte blanche om te revitaliseren. Behoud van de klassieke waarden was een belangrijke vereiste, waarbij daarnaast wel voldoende ruimte werd geboden om de omgeving klaar te maken voor de toekomst. Door architectenbureau Bierman Henket werd het masterplan geformuleerd waar 26 deelplannen in werden gedefinieerd om te komen tot de uiteindelijke revitalisatie. De samenwerking met

Cushman & Wakefield als projectbegeleider en gebouwbeheerder en aannemer Van Wijnen was van essentieel belang om het project succesvol uit te voeren.”

Een scala aan faciliteiten werden vervolgens in fases geïmplementeerd binnen WTC Rotterdam. Zo vestigde Postillion een hotel inclusief congressalen en kwam er een business center (een flexibel kantoorconcept voor de kleinere huurder). Tevens opende brasserie Jules haar deuren en werd bedrijfsrestaurant The Hub geopend evenals Vondelgym, het sportconcern van ondernemer en BN’er Arie Boomsma. Ook aan de buitenzijde was sprake van een indrukwekkende aanpassing: de bestaande, enkele roltrap in de hoek werd vervangen door twee, centraal gepositioneerde exemplaren die de bordessen volgen. Hierdoor werden zowel de uitstraling als de toegankelijkheid vergroot. Een allure die volledig aansluit bij WTC Rotterdam.

BESTAANDE EN TOEKOMSTIGE HUURDER

“In WTC Rotterdam zaten voor onze komst veelal kleinere lokale ondernemingen” vertelt Steenbergen. “Bij het uitrollen van het masterplan wilden we ook een ander type huurder (groter, internationaler) aantrekken. WTC Rotterdam moest een plek worden waar je niet alleen komt om arbeid te verrichten. Ontmoeten, verbinden,



Eveline Steenbergen:
WTC Rotterdam moest een plek worden waar je niet alleen komt om arbeid te verrichten. Ontmoeten, verbinden, sporten en eten, alles moest mogelijk zijn!



Eveline Steenbergen:
Door de monumentale status van WTC Rotterdam krijg je met hele andere uitdagingen te maken.

sporten en eten, alles moest mogelijk zijn! De uitdaging was dus om enerzijds interessant te worden voor potentiële huurders, maar daarbij niet de aandacht voor de bestaande huurder te verliezen. Onze stip op de horizon was dat verschillende soorten ondernemers zich thuis zouden voelen bij ons. Als een soort verlengstuk van de diversiteit in de stad Rotterdam.”

Door het nieuwe ambitieniveau, de plannen en werkzaamheden, was er in de periode erna wel sprake van een natuurlijk verloop van huurders. Dat was enerzijds risicovol voor de belegger, anderzijds was het nodig om het gebouw toekomst klaar te maken. Steenbergen: “Langzaam maar zeker werd de ‘nieuwe cultuur’ wat meer voelbaar. Door nieuwe huurders en nieuwe faciliteiten, zagen we WTC Rotterdam veranderen.”

KWALITEITSIMPULS FACILITAIRE SERVICES

“Bij een high end kantooromgeving hoort vanzelfsprekend high end facilitaire dienstverlening”, aldus Steenbergen. “Daarbij doel ik onder andere op vriendelijke en professionele Hospitality- en Security-services. Wij zijn daarom de markt opgegaan om de beste facilitaire partners te selecteren die aansloten bij onze ambities en toekomstvisie. Partijen die in staat zijn om hoogwaardige, representatieve en prettige mensen te selecteren die zich als echte ambassadeurs van WTC Rotterdam profileren.” Na een uitgebreide aanbesteding kwam D&B The Facility Group als beste uit de bus.

Al snel zag Steenbergen dat deze dienstverlener in de praktijk meer dan voldeed. “Vanaf het begin zag ik een team van enorm gedreven Hospitality Hosts bij onze front office. Vooral omdat ze steeds een stapje meer deden voor de huurders. Qua uitstraling moet een WTC top-of-the-bill zijn, maar met name door persoonlijke service maak je het verschil. Dat is bij D&B allemaal uitstekend georganiseerd: het Hospitality-niveau is hoog, en dat gold ook voor de later toegevoegde Security-dienstverlening. Wij vonden het essentieel dat veiligheid en gastvrijheid met elkaar integreerden in één team en men niet te maken krijgt met ‘de klassieke bewaker’. Dat is belangrijk, zo benadrukt Steenbergen: “De WTC journey begint misschien bij de roltrap van het gebouw, je eerste interactie met de mensen van het gebouw start bij de Hospitality- en Security Host.”

Sander Bon:
Wij vragen van onze mensen naast professionaliteit met name ondernemerschap en het nemen van veel initiatief. WTC Rotterdam bruist namelijk voortdurend en geen dag is hier hetzelfde.



verzorgden wij de Hospitality-services. Daarbij merkten we direct dat er kansen lagen huurders beter te faciliteren. Daarom zijn we toen begonnen met het aanbieden van kleine services zoals telefonie, stomerij, copy center en gaven het de naam WTC Service Store. Door dat te doen kregen we steeds meer verbinding met de huurders.” Anderhalf jaar na de start kreeg D&B de kans naast Hospitality ook Security te verzorgen voor WTC Rotterdam. Bon: “Dat wilden we graag want we streven altijd naar één team, één uitstraling en één synergie aan de voorzijde van de organisatie.”



WEDERZIJDJS

Bon legt uit dat de ‘liefde’ vanaf het begin wederzijds was: “Wat wij heel mooi vonden tijdens het voortraject, was dat Eveline en haar team zo persoonlijk betrokken waren en vol trots spraken over het masterplan en de historie van het gebouw. En dat wij, mede vanwege de beschermde status van WTC, wel te maken zouden krijgen met bepaalde kaders. Tegelijkertijd gaf WTC wel concreet aan hoe zij de faciliteiten wilde gaan implementeren en wat zij van ons als partner verwachtte. Daardoor ging het masterplan ook bij ons leven en daar wilden we graag onderdeel van zijn. Ons streven is om de cultuur van WTC Rotterdam én de stad Rotterdam in onze services over te brengen op gasten en medewerkers. Onze Hosts op deze locatie spelen hier dus een centrale rol in. Wij vragen van onze mensen naast professionaliteit met name ondernemerschap en het nemen van veel initiatief. WTC Rotterdam bruist namelijk voortdurend en geen dag is hier hetzelfde.”

Gedurende het partnership groeide D&B mee met de ontwikkeling van WTC Rotterdam. Bon: “In het begin

DUURZAAMHEID

HOEWEL VANWEGE DE MONUMENTALE STATUS DE EISEN ROND DUURZAAMHEID MINDER STRENG ZIJN, WIL WTC ROTTERDAM VOLGENS STEENBERGEN TOCH GRAAG OOK OP DIT PUNT ‘HET BESTE JONGETJE VAN DE KLAS ZIJN’. “DAAROM WORDT ER BIJ DE REVITALISATIE ENORM VEEL AANDACHT BESTEED AAN DE VERDUURZAMING VAN HET GEBOUW. NIET EEN DEELPLAN IS UITGEVOERD ZONDER DUURZAME MAATREGELEN TOE TE VOEGEN. DANKZU DEZE AANPAK IS WTC ROTTERDAM VAN ENERGIELABEL G NAAR A++ GEGAAN IN SLECHTS VIJF JAAR TUD.”

TUDENS DE REVITALISATIE IS IN DE MONUMENTALE SCHIL DE HELE GEVEL ERAF GEHAALD, VOORZIEN VAN HR++ BEGLAZING EN TERUGGEPLAATST. DIT LEVERDE EEN CO2-BESPARING OP VAN MAAR LIEFST 30 TON PER JAAR. OMDAT HET GEBOUW EEN MONUMENT IS ZIJN DE KOZIJNEN DAARVOOR SPECIAAL NAGEMAAKT IN DE OORSPRONKELIJKE STIJL. OOK IS OVERAL LED-VERLICHTING AANGEBRACHT, ZIJN INMIDDELS TWEE WKO’S TOEGEVOEGD AAN HET GEBOUW EN IS HET SANITAIR UITGERUST MET WATERBESPARENDE VOORZIENINGEN. STEENBERGEN: “AFGELOPEN JAAR HEBBEN WE MEER DAN 400 ZONNEPANELEN TOEGEVOEGD EN RECENT IS EEN SEDUM DAK OP DE MONUMENTALE LAAGBOUW GEPLAATST. DEZE ENORME VERDUURZAMING HEEFT ERVOOR GEZORGD DAT WTC IS BELOOND MET EEN BREEAM IN USE VERY GOOD CERTIFICERING EN DAT MET BEHOUD VAN DE ZO KENMERKENDE MONUMENTALE SPEER. DAT IS VOOR EEN MONUMENTAAL GEBOUW EEN HELE PRESTATIE WAAR WE MET HET HELE TEAM ENORM TROTS OP ZIJN.”



Sander Bon:
**We streven altijd
naar één team,
één uitstraling en
één synergie aan
de voorzijde van
de organisatie.**



WTC ROTTERDAM

DE LAAGBOUW VAN HET HUIDIGE WORLD TRADE CENTER IS ALS MULTIFUNCTIONEEL BEURSCOMPLEX ONTWERPEN DOOR ARCHITECT J.F. STAAL EN WERD GEREALISEERD TUSSEN 1936 EN 1940. IN 1973 WERD DE LAAGBOUW VAN EEN EXTRA VERDIEPING VOORZIEN. ARCHITECT VAN DEZE UITBREIDING IS ARTHUR STAAL, DE ZOON VAN J.F. STAAL. IN 1984 WERD GESTART MET DE BOUW VAN EEN NIEUWE KANTOORTOREN TE MIDDEN VAN DE AL BESTAANDE LAAGBOUW. DE GROENE ELLIPSVORMIGE TOREN, ONTWERPEN DOOR ROB VAN ERK EN AB VEERBEEK, KWAM IN 1986 GEREED. KONINGIN BEATRIX HEROPENDE HET COMPLEX ONDER DE NAAM BEURS-WORLD TRADE CENTER. HET WERD TOT 2014 BEHEERD EN GEËXPLOITEERD DOOR BEURS ROTTERDAM. EIND 2014 WERD BOUWINVEST EIGENAAR. DIE HERNOEMDE HET COMPLEX TOT WORLD TRADE CENTER ROTTERDAM.

Inmiddels zijn Hospitality en Security ook in dezelfde ruimte ondergebracht. Bon: "Dat maakt het nog gemakkelijker om bijvoorbeeld aan een Security Host te vragen zo nodig even de telefoon aan te nemen of een gast te begeleiden als de Hospitality-collega even weg is."

DYNAMISCH GEBOUW

Steenbergen is goed te spreken over de stappen die inmiddels zijn gemaakt: "In de basis loopt het hier inmiddels heel gesmeerd. Ze wijst erop dat het geen sinecure is omdat WTC inmiddels een heel dynamisch gebouw is geworden. Bon geeft aan dat zo'n dynamische omgeving vraagt om een specifiek type medewerker: "Wij leggen verantwoordelijke-



den graag laag in de organisatie neer en ook voor ons is het dus cruciaal wie we hier positioneren. Daarom zorgen we dat we onze mensen bijvoorbeeld via trainingen (on the job) goed voorbereiden en begeleiden."

VAN MASTERPLAN NAAR WTC COMMUNITY

Inmiddels is de verbouwing al vijf jaar onderweg en Steenbergen is trots op de stijlvolle manier waarop WTC Rotterdam is gerevitaliseerd. Er worden steeds verschillende initiatieven ontplooid om het community-gevoel van de verschillende huurders in WTC Rotterdam te versterken. Zo kunnen huurders eenmaal per maand op de WTC trappen een work-out doen met Arie Boomsma en worden er door het jaar heen uiteenlopende events georganiseerd. Steenbergen: "Dat doen we omdat we zien dat er een enorme behoefte bij de huurders is om elkaar te ontmoeten."

PARTNERSHIP

Nu de revitalisatie van WTC Rotterdam grotendeels is afgerond kijkt Bon vol vertrouwen naar de toekomst. "Tot nu toe hebben we de dienstverlening verzorgd in een omgeving die nog niet helemaal 'af' is. Over niet al te lange tijd komt het masterplan echt tot leven en we zijn trots hier deel van uit te maken. Hierdoor zal ons team nog meer één van de gezichten van WTC Rotterdam zijn." En dat is volgens Steenbergen waarom de samenwerking zo goed bevalt: "Voor ons is het heel plezierig om met een partner samen te werken waar-

aan we zaken kunnen overlaten en waarbij we altijd weten dat de kwaliteit is gegarandeerd." Bon geeft vervolgens aan de hand van een concreet voorbeeld aan waarom ook voor D&B WTC Rotterdam een bijzondere opdrachtgever is: "De Hosts van D&B gaan standaard mee met het jaarlijks personeelsuitje van het team van WTC Rotterdam. Dat vinden we geweldig omdat het illustratief is voor de gelijkwaardigheid en het partnership tussen beide organisaties."

Eveline Steenbergen:
Bij een high end kantooromgeving hoort vanzelfsprekend high end facilitaire dienstverlening.

