

Verslag bijeenkomst Dienstengebouw

15 oktober 2025

Op woensdag 15 oktober 2025 organiseerde ARTIS een zesde burenbijeenkomst. Tijdens deze avond stond het Definitief Ontwerp voor het Dienstengebouw centraal. Dit nieuwe gebouw is gepland achter in het park, aan de Entrepotdokzijde. In het Dienstengebouw komen installaties voor een warmte-koudeopslag (WKO) (zodat alle circa 65 gebouwen in ARTIS van het gas af kunnen), quarantaineruimtes voor dieren, ruimte voor logistiek, opslag en facilitaire ruimtes (kleedruimtes, douches en bedrijfskantine).

Opzet van de avond

Bezoekers zijn vanaf 19.00 uur welkom in de Koningszaal van het ARTIS-Groote Museum. Circa 120 mensen bezoeken de bijeenkomst. Het programma start om 19.30 uur.

Suzanne Witteman van De Wijde Blik opent de vergadering. Zij ziet veel bekende gezichten, maar ook nieuwe mensen in de zaal. Een klein deel van de mensen is voor het eerst aanwezig op een bijeenkomst over het Dienstengebouw. Het grootste deel heeft meerdere bijeenkomsten bijgewoond.

Suzanne vertelt hoe het programma eruit ziet. We beginnen met een presentatie van het Definitief Ontwerp en daarna een plenaire vragenronde. Om vervolgens in de naastgelegen zaal uitgebreid met elkaar in gesprek te gaan bij verschillende informatiepanelen. Bezoekers kunnen vragen stellen aan het team van ARTIS, de architecten van Office Winhov en andere adviseurs. Zij kunnen ook hun reactie geven op het ontwerp van het Dienstengebouw via de kaartjes die verspreid liggen over statafels in de naastgelegen zaal. Het ontwerp zal niet meer worden aangepast op basis van de reacties, want dit ontwerp gaat de vergunningsprocedure in. Wel is ARTIS benieuwd wat de aanwezigen vinden van het ontwerp, ten opzichte van eerdere versies.

Eén van de aanwezigen vraagt met klem de zaal de ruimte te geven voor het stellen van plenaire vragen en dit onderdeel niet te snel af te knippen. De voorzitter zegt toe ruime gelegenheid te bieden voor vragen in het plenaire gedeelte van de bijeenkomst.

Presentatie Dienstengebouw – Jan Peter Wingender, architect Office Winhov

Jan Peter Wingender van architectenbureau Office Winhov heeft van ARTIS de opdracht gekregen om het ontwerp te maken voor het Dienstengebouw. In het afgelopen jaar is er, vooral naar aanleiding van de reacties uit de buurt, flink gesleuteld aan het oorspronkelijke ontwerp. Inmiddels ligt er een Definitief Ontwerp dat binnenkort het vergunningstraject in gaat. Jan Peter Wingender laat allereerst zien waar dit gebouw is gepland: op het huidige dienstencentrum van ARTIS (rode

Verslag

De Wjde Blik

kader op onderstaande kaart). Het dienstencentrum is de navelstreng van het park: de hele logistiek van het park is hieraan gekoppeld.



Kaart ARTIS met rechtsboven het dienstencentrum.

Aanpassingen aan het oorspronkelijke ontwerp

Jan Peter licht toe hoe alle input is meegenomen in het Definitief Ontwerp:

- Een belangrijke wens opgehaald in de eerdere bijeenkomsten is een kleiner/ lager gebouw. Het gebouw is ingekort met 1,80 meter. En het grootste gedeelte van het gebouw is verlaagd van 14 naar 12,5 meter. Op verzoek van de Commissie Omgevingskwaliteit (voorheen Welstand) is één gedeelte iets hoger: 13,25 meter, zodat er een getrapte gevel ontstaat en het gebouw minder massief oogt. Het WKO-gedeelte heeft de hoogte van 14 meter nodig i.v.m. de grootte van de installatie. Verder zijn we n.a.v. de reacties afgestapt van de hoge beplanting op het dak.
- Andere gehoorde wensen zijn een minder massaal ogend gebouw en meer afstand tot de kade. Hierop zijn op een aantal punten verspringen toegevoegd in de gevel en is extra ruimte aan de kade gecreëerd voor groen. Ook is het trappenhuis op de westgevel opgeschoven, waardoor het optisch korter en vriendelijker oogt.
- Nog een wens is een vriendelijker gebouw met ramen als 'vensters naar de stad'. Daarom zijn op drie plekken, waar dat kan, ramen toegevoegd, waaronder een groot raam in het midden bij de kantine. Misschien verandert dat raam nog van

positie, want momenteel wordt nog gewerkt aan optimalisatie van de plattegronden.

- Belangrijk is het beplantingsplan. Daar is Thijs de Zeeuw, landschapsarchitect op aan het studeren. Om tegemoet te komen aan de reacties uit de buurt wordt het groen op het dak laag gehouden. Daar komt uitnodigende beplanting voor insecten. Op de panelen zijn de ideeën voor het groen te zien zoals spandraden met klimplanten tegen de gevel, volle beplanting in de strook tussen het gebouw en de kade en nestkasten in de gevels als integraal onderdeel van het ontwerp. Onderin komen nestkasten voor mezen en mussen. Bovenin voor vleermuizen en gierzwaluwen. Ook zijn de verticale penanten in de gevel verder uit elkaar geplaatst, waardoor er meer ruimte ontstaat voor klimmend groen. Voor wat betreft het bestaande groen geldt dat ARTIS gaat onderzoeken hoe zoveel mogelijk van het groen behouden kan blijven. Aangezien het een bouwput wordt gaat het om tijdelijk verplaatsen en later terugbrengen van het groen.
- Er is meer variatie aangebracht in de opbouw van de gevel. Er is gekozen voor een lichtere baksteen, we hebben daar enkele duurzame fabrikanten voor op het oog. Op de oost- en westgevel is voorgesteld om bijzondere teksten van ARTIS in het metselwerk op te nemen.

Onderzoeken

Ter voorbereiding van de vergunningsaanvraag is een aantal onderzoeken gedaan. Zo is de huidige geluidsproductie van ARTIS onderzocht (met een nulmeting). Die zit net onder de wettelijk toegestane geluidsnorm. De opdracht aan de ontwerpers is dat de geluidsproductie van het nieuwe gebouw ook onder die norm blijft.

Om het effect van het Dienstengebouw op de bezonning van de omgeving in beeld te brengen is een bezonningsstudie gedaan. De resultaten daarvan zijn te zien op een paneel.

Tot slot is tijdens de vorige bijeenkomst gevraagd via 3D-visualisaties inzichtelijk te maken hoe het gebouw vanaf verschillende plekken kan worden beleefd. Caroline Verstegen van het architectenbureau staat dadelijk aan een statafel met haar laptop om aan die vraag tegemoet te komen.

Onderzoek naar eventuele windoverlast moet nog worden opgestart.

Hoe nu verder?

Suzanne Witteman vertelt dat het ontwerp nu bijna definitief is. Voor het einde van het jaar wil ARTIS de vergunningaanvraag indienen. Zodra dat is gebeurd, ontvangen de mensen die zich hebben aangemeld voor de digitale nieuwsbrief daar bericht over (aankomen kan op

Verslag

De Wjde Blik

www.artisvernieuwt.nl). Ook de presentatie, de panelen en het verslag van vanavond komen op die website.

Vragen & antwoorden

Wordt ook onderzoek gedaan naar de akoestische effecten van de twee tegenover elkaar staande gebouwen met water daar tussenin, Aquartis en het nieuwe Dienstengebouw?

Hier is geen onderzoek naar gedaan, maar in het ontwerp van de gevel is hier wel rekening mee gehouden. Zo wordt het geen vlakke gevel en komt er groen tegenaan, wat weerkaatsing tegengaat.

Neemt de geluidsproductie van ARTIS toe door de komst van het Dienstengebouw?

Nee, de functies in het nieuwe Dienstengebouw (incl. de WKO installatie) moeten qua geluid binnen de bestaande norm vallen. Er is door bureau Peutz een nulmeting gedaan naar de huidige geluidsproductie van ARTIS op de gevel van Aquartis. Daaruit blijkt dat de geluidsproductie van ARTIS onder de norm blijft. De norm is: 50 dB overdag, 45 dB 's avonds en 40 dB 's nachts. We eisen van alle partijen die het gebouw en de installaties gaan maken, dat zij zorgen dat de geluidsproductie straks ook onder die normen blijft.

Hoe controleren jullie dat?

Vóór start bouw en na de ingebruikname van het gebouw laten we Peutz de geluidsmeting herhalen. Mocht dan blijken dat we boven de norm zitten, dan treffen we maatregelen, net zo lang tot we voldoen.

Ik maak mij vooral zorgen over het laag frequent geluid van de apparaten in de technische ruimte. Wat kunnen jullie daar over zeggen?

Die zorg hebben wij gehoord en gedeeld met onze installatieadviseur. Ook voor het welzijn van de dieren moeten we zorgen voor effectieve maatregelen tegen laag frequent geluid.

Nu ervaar ik overlast van geluid van kwart voor zes tot half acht 's ochtends. Deze klacht heb ik vaker gemeld bij ARTIS, maar ik krijg geen reactie. Hoe kan ik erop vertrouwen dat het niet erger wordt?

Als u straks naar het paneel over geluid komt, bespreken we graag wat u precies hoort en kunnen we u meenemen in het onderzoek.

Naschrift: het betreffende geluid blijkt afkomstig van de zuidelijke hoornraaf. Dit is door medewerkers van ARTIS na het ontvangen van de klacht teruggekoppeld aan de melder.

Wie heeft bedacht om ramen te maken in het gebouw? Ik maak mij zorgen om mijn privacy.

In het eerste schetsontwerp zaten geen ramen. We hebben als reactie gehoord dat de gevel te gesloten en daarmee onvriendelijk was. Ook de Commissie Omgevingskwaliteit (voorheen Welstand) heeft hier

Verslag

De Wĳde Blik

nadrukkelijk om gevraagd. Vandaar dat er enkele ramen zijn opgenomen in het ontwerp.

Het bemiddelingstraject dat afgelopen jaar plaatsvond met ARTIS en enkele buurtbewoners eindigde met de afspraak dat het WKO-gedeelte 14 meter zou worden en de rest 12,5 meter. Nu zie ik dat een deel van het gebouw toch hoger wordt dan 12,5 meter. Dat is niet de afspraak. ARTIS had de mensen van het bemiddelingstraject hiervan op de hoogte moeten stellen.

Tijdens het bemiddelingstraject is afgesproken dat er twee varianten aan de buurt zouden worden voorgelegd en dat de participatie vervolgd zou worden met de hele buurt. Op de bijeenkomst van 21 mei jl. was variant A de voorkeursvariant van het grootste deel van de aanwezigen. Die variant is hierna verder uitgewerkt. Voordat we het Definitief Ontwerp hier gingen presenteren, heeft er overleg plaatsgevonden met de Commissie Omgevingskwaliteit. Zij hebben om een trapsgewijze verlaging gevraagd. Vandaar de tussenstap van 13,25 meter, op een van de vier gedeeltes van het gebouw.

Waarom kan het Dienstengebouw niet deels ondergronds? Eerder is gezegd dat dit niet zou kunnen vanwege de leidingen, maar daar liggen helemaal geen leidingen volgens de tekening.

In de presentatie is verteld dat, door de leidingen die er liggen, het Dienstengebouw niet aan die andere kant van het dienstencentrum kan worden gebouwd. Het WKO-gedeelte van het Dienstengebouw kan niet ondergronds omdat de kade daar te zwak is. Ook is het te risicovol om zulke vitale installaties in een kelder te plaatsen. Het grondwaterpeil in ARTIS ligt in bepaalde seizoenen al op 0,5 meter onder maaiveld. Bij een lekkage zou een groot deel van ARTIS zonder verwarming komen te zitten. Verder vraagt een kelder om nog meer ruimte, is een kelder extreem duur en zou de bouw veel meer tijd in beslag nemen.

Waarom heeft ARTIS zo'n groot Dienstengebouw nodig? En waarom moet het op die plek?

We kiezen voor deze plek omdat daar alle materialen (denk aan voer) binnenkomen, omdat daar de dieren worden verzorgd die nog niet bij de groep kunnen, omdat daar het voedsel wordt bereid en gekoeld en omdat daar het energieknooppunt zit.

Waarom zo'n groot gebouw, waar ook de douches, de kleedruimtes en de kantine voor alle personeel in komt?

ARTIS wil niet alleen de dieren, maar zeker ook de medewerkers en vrijwilligers een onderkomen geven van hedendaagse kwaliteit. In het park en de monumentale panden die daar staan willen we ruimte creëren voor publieke functies, onze kunst- en erfgoedcollecties en de dieren en dus niet - zoals nu nog het geval is - bijvoorbeeld voor douches van personeel.

Verslag

De Wĳde Blik

Waarom moeten de douches en kleedkamers zo hoog zijn?

ARTIS wil goed voor haar medewerkers en vrijwilligers zorgen maar dit worden geen luxe vertrekken. Het is wel de bedoeling dat het beter wordt dan wat we nu hebben.

Het groen dat op en aan het nieuwe Dienstengebouw is gepland, op wat voor termijn merken we daar wat van? Wanneer is dit volgroeid?

Het groenplan bestaat uit een mix van planten, struiken en bomen. Er zitten soorten bij die snel groeien, zoals lijsterbes en de klimmers die langs de spandraden tegen het gebouw groeien. Die kunnen al na 3, 4 jaar op hoogte zijn. Per soort is het groeitempo anders, de eik bijvoorbeeld groeit langzamer.

Kan het groen dat er nu is, behouden blijven?

In hoeverre huidig groen kan blijven staan hangt af van hoe het bouwproces en het bouwterrein ingericht gaan worden. Dat is nu nog niet bekend. We gaan er nu vanuit dat we planten/bomen die we willen behouden, tijdelijk moeten verplaatsen (in depot zetten, om ze na de bouw weer terug te kunnen zetten).

Hoe lang gaat het bouwproces duren?

Dat weten we nog niet. ARTIS gaat nu eerst de vergunning aanvragen. Als die is verleend, moet er een aannemer geselecteerd worden. Daarmee maken we een BLVC-plan. Daarin staat hoe de Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie georganiseerd wordt tijdens de uitvoering. Zodra dat er is, organiseren we weer een buurtbijeenkomst. Tegen die tijd kunnen we vertellen hoe lang de bouw gaat duren.

Waarom kan niet een deel van het programma dat in het Dienstengebouw komt, op het lagere gebouw erachter worden gezet?

Deze optie hebben we serieus onderzocht. Ten eerste kan de fundering van dat gebouw geen extra verdiepingen dragen. Ten tweede vinden we het niet veilig, dit zou meer heen en weer wandelen tussen de gebouwen betekenen. Het is op het dienstencentrum echt heel druk met kleinere en grotere (vracht)wagens. We hebben de hoofdentree van het dienstencentrum niet voor niets op de westkop van het gebouw gesitueerd, los van de rijroutes.

Is het wel wenselijk om de dieren in quarantaine naast de WKO-installatie te zetten?

De verschillende delen van het gebouw zijn 'losse betonnen kernen' die strikt van elkaar gescheiden zijn. We zorgen niet alleen naar de omgeving voor goede isolatie, maar ook tussen de delen van het gebouw onderling. De dieren mogen, net als de mensen die in de buurt wonen, geen (geluids)overlast hebben van de WKO.

Nieuwe collega ARTIS: Mechtild Linssen

Mechtild vertelt dat zij in september voor twee dagen in de week bij ARTIS is komen werken. Haar opdracht is om de buurt goed bij de

vernieuwingsplannen te betrekken. Mechtild heeft in de jaren 80 bouwkunde gestudeerd om bewoners in stadsvernieuwingsgebieden te ondersteunen. Dat heeft ze dan ook jarenlang gedaan. Mechtild is zich nu aan het inwerken, onder andere met een aantal kennismakingsgesprekken met burens.

Afsluiting plenaire gedeelte

Emil Polak, MT-lid van ARTIS, concludeert dat met het Definitief Ontwerp aan veel klachten en wensen tegemoet gekomen is, maar dat er ook belangenverschillen blijven die onoverbrugbaar zijn. Suzanne dankt de aanwezigen voor hun inbreng en nodigt hen uit om naar de naastgelegen zaal te gaan en daar het gesprek voort te zetten. Zij roept iedereen die dat nog niet gedaan heeft nogmaals op om zich aan te melden voor de nieuwsbrief via artisvernieuwt.nl.

Bij de panelen

Veel mensen maken gebruik van de mogelijkheid om met behulp van een 3D-visualisatie te bekijken hoe het gebouw vanuit verschillende perspectieven te zien is. Mensen geven aan dat zij het vinden meevallen wat zij straks vanuit hun woning zien. Enkele bewoners van de overzijde geven aan dat zij de vermindering van hun uitzicht betreuren. Wel vinden zij het prettig dat zij nu goed beeld hebben van de toekomstige situatie.

Bij het paneel over het groenplan geven mensen aan dat zij het bestaande groen belangrijk vinden. Zij pleiten ervoor dat er zo veel mogelijk groen wordt behouden. Dat er veel groen voor het gebouw komt te staan wordt gewaardeerd.

Bij het paneel over geluid kan de projectleider een extra toelichting geven en daarmee mensen geruststellen. De geluidsproductie van ARTIS gaat niet toenemen. Dat is de opdracht die aan alle bureaus is meegegeven die met de uitwerking bezig zijn. Sommige bewoners reageren daarop: 'Eerst zien dan geloven.' De projectleider denkt dat de geluidsproductie wel eens zou kunnen gaan afnemen, omdat het Dienstengebouw naar verwachting geluid van de airco, die op het dienstencentrum staat, zal tegenhouden.

Over het algemeen wordt er bij de panelen positief gereageerd op het Definitief Ontwerp. Dat is ook terug te zien in de achtergelaten reacties op de kaartjes.

Samenvatting reactiekaartjes

Via een reactiekaartje kunnen bezoekers aangeven wat zij van het definitief ontwerp vonden t.o.v. de eerder gepresenteerde schetsontwerpen: geen verschil, een verbetering, een verslechtering. Ook konden zij een toelichting geven. Er zijn 36 kaartjes ingevuld. Hieronder een samenvatting van de resultaten.

Verslag

De Wijk Blik

Een verbetering: 18 x

Er is lof voor de architect en voor de zorgvuldige manier waarop ARTIS het plan verder heeft ontwikkeld. Mensen die het Definitief Ontwerp een verbetering vinden, zeggen dat ze het gebouw minder massief vinden. Ze zijn positief over de verspringen, de lichtere baksteen en het groenplan. Sommigen geven als tip mee om de aannemer mede te selecteren op behoud van groen. Ook wordt er gepleit om in gesprek te blijven over o.a. geluid en de relatie met de buurt.

Een verslechtering: 10 x

Meerdere reacties op de kaartjes 'een verslechtering' gaan over het gevoel dat gemaakte afspraken uit het bemiddelingstraject niet zijn nagekomen, doordat één gebouwdeel van 12,5 naar 13,25 meter is verhoogd naar aanleiding van de reactie van de Commissie Omgevingskwaliteit (voorheen Welstand) op het ontwerp. Daarnaast is een aantal mensen het niet eens met de toegevoegde ramen (met oog op privacy) en de aanpassing van de baksteenkleur (minder passend in de omgeving).

Geen verschil: 8 x

Een deel vindt dat het aangepaste ontwerp nauwelijks verschilt van de eerdere versie. Sommigen geven aan het gebouw op zichzelf mooi te vinden, maar niet passend bij ARTIS. Ook wordt benoemd dat de input uit het participatieproces weinig invloed heeft gehad op het eindresultaat (m.n. de hoogte).