

“Je hoeft geen vzw te zijn om een sociale impact na te streven”

“Het kotleven is niet in gevaar”, zo denken Nele Van Damme en Koenraad Belsack, de oprichters van Upgrade Estate dat onder de naam Upkot studentenkamers verhuurt. “Corona heeft net geleerd dat jonge mensen smachten naar echte sociale contacten.” Toch verruimt het Gentse bedrijf de activiteitenwaaier met nieuwe concepten voor jonge professionals (Upliving) en voor snelgroeiende kmo's (Upoffiz). Net als bij Upkot staan verbondenheid en duurzaamheid centraal.

Nele Van Damme en Koenraad Belsack van studentenhuysvester Upgrade Estate zijn al enkele weken bezig met een experiment, wanneer we hen op een warme zomerdag ontmoeten in hartje Gent. “We hebben onszelf twee maanden operationeel verlof gegeven. In die periode mogen we helemaal niets doen op het vlak van dagelijks beheer”, vertelt Nele Van Damme. “We zijn intussen wel bezig met het bedrijf, maar dan op een andere manier. Zo hebben we al veel denkwerk verricht. We zijn ook gaan praten met heel wat interessante mensen en dat werkt inspirerend”, vult Koenraad Belsack aan.

Al meer dan twintig jaar timmert het koppel aan de weg. Inmiddels verhuurt Upgrade Estate 2800 studentenkamers en 125 appartementen voor jonge professionals. Zonet is er nog een nieuwe vestiging geopend langs de Gentse R4. Bro Upkot is een 60 meter hoge toren met 311 studentenkamers.



Nele Van Damme en Koen Belsack
(oprichters van Upgrade Estate)



Zal studentenhuisvesting in het postcoronatijdperk nog even relevant zijn als voorheen?

Koenraad Belsack: “Los van de ziekte en het daarbij horende onheil stel ik vast dat COVID-19 is uitgegroeid tot een interessant sociaal experiment. De digitale transformatie heeft ons heel wat tools aangereikt om onze maatschappij aan te passen aan de nieuwe situatie. Toch denk ik niet dat het kotleven tot het verleden behoort. Integendeel, corona heeft net bewezen dat zeker jonge mensen smachten naar echte sociale contacten. Tenslotte is studeren veel meer dan naar de les gaan. Dankzij Teams, Skype en Zoom kun je wel lesgeven en contact houden met elkaar, maar deze toepassingen zullen er nooit in slagen om de authenticiteit en de beleving van een fysieke ontmoeting te vervangen.”

Nele Van Damme: “Corona heeft de meerwaarde van ons concept bevestigd. We verhuren studentenkamers, maar die koten zijn niet meer dan het decor. Wij maken het verschil door een unieke omgeving te creëren waarin een community zich kan ontwikkelen. Het aanvatten van hogere studies betekent voor veel mensen een belangrijke mijlpaal in het leven, het is vaak een eerste stap naar zelfstandigheid. Wij willen daarin een verbindende rol spelen, waardoor onze studenten helemaal kunnen openbloeien. We waren bijvoorbeeld pioniers met de introductie van de Upkot-coaches. Het gaat om mensen met een sociale opleiding die voor onze studenten het aanspreekpunt zijn op allerlei vlakken: een warm onthaal, een luisterend oor bij bijvoorbeeld examenstress of faalangst enzovoort. Ze organiseren ook tal van toffe kotevenementen en in coronatijden kregen ze nog een extra rol als coördinator van de veiligheidsmaatregelen.”

Jullie zetten zwaar in op duurzaamheid. Op welke vlakken uit zich dat?

Koenraad Belsack: “Voor ons bedrijf is duurzaamheid geen modewoord, maar een echte missie. We bekijken het begrip ook heel ruim. Zo hebben we 17 verschillende duurzaamheids-

doelstellingen bepaald: van armoedebestrijding en gendergelijkheid tot verantwoorde consumptie en klimaatactie. Om die doelstellingen te bereiken, doen we een beroep op al onze stakeholders.”

Kan je ook enkele concrete actievoorbeelden geven?

Nele Van Damme: “Met de Kotkip hebben we onze eigen duurzaamheidsmascotte in het leven geroepen. Die sensibiliseert de Upkotters om op een duurzame manier op kot te gaan. We proberen zelf het goede voorbeeld te geven door bij de inrichting van de gemeenschappelijke delen volop te kiezen voor upcycling. In al onze vestigingen hebben we ook echte kippen rondlopen die helpen bij de verwerking van het keukenafval. Ten slotte is de integratie van groen bij elk project een prioriteit.”

“Wij maken het verschil door een unieke omgeving te creëren waarin een community zich kan ontwikkelen.”

Koenraad Belsack: “We willen onze studenten echt enthousiasmeren voor duurzaamheid. In onze nieuwste realisatie, Bro Upkot, laten we het verbruik live zien. In de toekomst willen we nog verder gaan en zullen we duurzame huurders belonen.”

Duurzaamheid heeft ook een sociaal aspect.

Nele Van Damme: “Zeker en vast. Om onze studenten te steunen in coronatijden, hebben we hen op eigen initiatief zes weken verbruik kwijtgescholden. Voor onze meest kwetsbare huurders hebben we een fonds opgericht om sommige studenten — op basis van objectieve criteria — een duwtje in de rug te geven. Denk maar aan werkstudenten die plots hun inkomen verloren omdat de horecazaak waar ze actief waren dicht ging. Investeerdere, maar ook onze eigen medewerkers hebben hun bijdrage geleverd om Upgrade Solidarity te spijzen.”



Koenraad Belsack: "In managementkringen is het de gewoonte om bedrijven in te delen in hokjes zoals de eenhoorns en de feniksen. Zelf profileren we ons graag als een zebra-bedrijf. We combineren onze sociale missie met een winstgevend model. We volgen ons buikgevoel en leggen onze eigen ziel in het bedrijf. Vanuit die benadering slagen we er bovendien in om organisch te groeien en winst te maken."

Het businessmodel van Upkot is gebaseerd op verticale integratie en een langetermijnrelatie met de investeerders.

Koenraad Belsack: "Voor de financiering van onze nieuwbouw- en renovatieprojecten gaan we op zoek naar investeerders. Zij kunnen aandelen kopen in een patrimoniumvennootschap die gelinkt is aan het project. Individuele kamers verkopen we niet. Instappen kan al vanaf 110.000 euro. Het gaat om particuliere investeerders die willen beleggen in vastgoed, zonder daarom de zorgen van het beheer te hebben. Vaak gaat het om ouders met studerende kinderen. Om ons vertrouwen in het businessmodel te tonen, investeren we ook altijd zelf mee. Uit gesprekken met de aandeelhouders blijkt telkens dat onze sociale missie voor velen een belangrijke reden is om in onze projecten te participeren. We stellen met plezier vast dat voor een nieuw project maar liefst 43 procent van de investeerders al bestaande aandeelhouders in andere projecten zijn."

Op welk rendement kunnen deze investeerders rekenen?

Koenraad Belsack: "We verzamelen de huurinkomsten in de patrimoniumvennootschap (noem het een huurpot) en wat na aftrek van de kosten overblijft, verdelen we onder de aandeelhouders. We bieden een cashrendement van minimum 2 procent netto aan, maar bij bepaalde patrimoniumvennootschappen loopt het historische rendement nu al op tot 3,5 procent. Dit is zonder rekening te houden met een mogelijke meerwaarde bij verkoop. Na een lock-upperiode kan elke aandeelhouder zijn aandelen verkopen. Die gegarandeerde exitmogelijkheid is een belangrijke vertrouwensfactor. We bepalen de prijs aan de hand van het 'Discounted Cash



Flow'-model. Het eindresultaat is afhankelijk van geval tot geval, maar recent is een investeerder uitgestapt met een totaal rendement van net geen 7 procent."

Hoeveel potentieel is er nog in ons land?

Nele Van Damme: "We zijn continu op zoek naar interessante sites. Vorig jaar zijn we voor het eerst neergestreken in Limburg door de overname van een studententoren in Hasselt. We hebben die grondig getransformeerd en intussen is Kaper Upkot al helemaal verhuurd. Investeerders kunnen nog intekenen. Daarnaast hebben we verspreid over het land nog grondposities voor alles samen 1200 extra studentenkamers."

"We profileren Upgrade Estate graag als een zebra-bedrijf. We combineren onze sociale missie met een winstgevend model."

Is buitenlandse expansie een interessante optie?

Koenraad Belsack: "We sluiten niets uit, maar er is in eigen land nog zoveel te doen. Eigenlijk zijn we al actief in drie verschillende landen want op het vlak van mentaliteit, huur- en stedenbouwkundige wetgeving is er een immens verschil tussen Brussel, Vlaanderen en Wallonië."

De groei zit niet alleen in het uitrollen van Upkot, intussen zijn jullie volop bezig met het in de markt zetten van nieuwe concepten.

Koenraad Belsack: "Upliving is een woonconcept voor jonge professionals. Het is eigenlijk een logisch vervolg op Upkot, want de afgestudeerde huurders waren vragende partij voor deze formule. Intussen hebben we al een aanbod van 125 appartementen en er zijn concrete plannen voor nog eens 275. Een gloednieuw concept is Upoffiz. Volgend voorjaar willen we hiermee van start gaan in Gent en later ook in de Brusselse Wetstraat. Het is bedoeld voor snelgroeiende bedrijven waarbij de typische elementen van Upkot zoals de coach, de verbondenheid en het groen zullen terugkomen."

Eerder dit jaar nam de Upgrade Academy haar intrek in de voormalige drukkerij en redactiekantoren van het socialistische dagblad Vooruit in de Gentse Sint-Pietersnieuwstraat. Wat een mooi uithangbord...

Koenraad Belsack: "We hebben deze site in 2010 gekocht. De ligging vlakbij de Gentse universiteit was ideaal om een nieuwbouw met studentenkamers op te richten. Het beschermde historische gebouw aan de voorzijde was het toetje van de aankoop. Het is niet alleen de thuishaven van de Upgrade Academy, maar ook nexxworks, het bedrijf van innovatiegoeroe — en één van onze stakeholders — Peter Hinssen kreeg hier onderdak."

Waarvoor staat de Upgrade Academy?

Nele Van Damme: “Met onze academie willen we onze medewerkers, investeerders en andere stakeholders de gelegenheid bieden om te werken aan hun persoonlijke ontwikkeling. Naast opleidingen organiseren we hier ook lezingen en workshops.”

Koenraad Belsack: “We zoeken vaak naar kruisbestuiving tussen de verschillende stakeholders. Er zitten nogal wat bedrijfsleiders tussen onze aandeelhouders. Voor onze studenten organiseren we speeddates met hen, zodat ze in de praktijk kunnen leren solliciteren.”

In samenwerking met Vlerick Business School nomineerde het Great Place to Work Institute jullie bedrijf als één van de 10 beste werkplekken van het land. Wat is typisch voor het hr-beleid van Upgrade Estate?

Nele Van Damme: “Het begint al bij de rekrutering. We zoeken mensen die van nature een zekere hartelijkheid hebben en die zich helemaal kunnen vinden in onze waardengedrevenheid. Daarna geven we hen de kans om zich verder te ontwikkelen via een uitgebreid opleidingsaanbod. Ervaring leert dat de persoonlijke groei van onze mensen de beste katalysator is voor de groei van het bedrijf. We noemen onze medewerkers graag medeMerkers omdat ze ons merk mee helpen uitdragen. We

hebben een *chief happiness officer* die in het managementteam zit. Daarmee onderstrepen we hoe belangrijk we ons menselijk kapitaal vinden.”

Vanwaar de idee om met dit bedrijf te beginnen?

Nele Van Damme: “Daarvoor moeten we terug naar de Gentse Feesten van 1999, waar we een eetstandje uitbaat-ten. Met die opbrengst als eigen inbreng kochten we een huisje in de binnenstad. We renoveerden het gebouw tot een studentenhuus met zes kamers. Al snel volgde er een tweede en een derde huis. Vooraleer een lening toe te staan voor dat derde huis, vroeg de bankier extra eigen middelen. We hebben toen ons eerste huis verkocht aan een investeerder, maar die stond er wel op dat we het beheer bleven doen. Dat is na twintig jaar nog altijd de kernactiviteit van ons bedrijf, maar anno 2020 beheren we nu 2800 studentenkamers en 125 appartementen voor jonge professionals.”

“Ervaring leert dat de persoonlijke groei van onze mensen de beste katalysator is voor de groei van het bedrijf.”

Zit het ondernemerschap in de familie?

Koenraad Belsack: “Toch wel. Onze ouders waren allemaal actief in de tuinbouwsector, met name in de sieren champignonteelt. Zowel Nele als ik hebben jarenlang gezien wat het is om hard te moeten werken. Het enige wat we later hebben geleerd, is hoe je geld moet verdienen (lacht). In de tuinbouwsector is dat echt niet evident.”

Nele Van Damme: “Van onze ouders hebben we allebei een grote dosis lef meegekregen, want dat is noodzakelijk om de stap naar het ondernemerschap te durven zetten. Daarnaast waren ze ook een belangrijke inspiratiebron op het vlak van sociale gedrevenheid.”



Als koppel een bedrijf leiden, is wellicht iets speciaals. Hoe ziet de onderlinge taakverdeling eruit?

Nele Van Damme: “We houden ervan om elkaar uit te dagen en dat haalt het beste in ons naar boven. Koenraad is vooral bezig met bouwen, groene energie en de technische kant van de gebouwen. Hij is ook zot van financiële businessmodellen. Zelf ben ik meer de creatieve duizendpoot die bezig is met marketing en de *look & feel*. Ook het administratief-organisatorische luik zit bij mij. Wekelijks hebben we een vast vergadermoment waarbij we elkaar feedback geven. Strategische onderwerpen zoals hr en expansie doen we samen.”

Jullie hebben net twee maanden operationeel verlof genomen. Hoe zagen jullie dagen eruit?

Koenraad Belsack: “We hebben drie kinderen en het was leuk om eens gewoon thuis te zijn. Daarnaast hebben we allebei de drang om nieuwe dingen te ontdekken en we doen dat bij voorkeur met de racefiets of de mountainbike. Zo hebben we in Toscane op de grind- en zandwegen van de Strade Bianche gefietst en hebben we in Frankrijk de prachtige streek van de Gorges du Tarn verkend. Ook dicht bij huis lieten we ons verrassen door de schoonheid van ons land. Fietsreizen zijn voor ons de beste manier om het dagdagelijkse los te laten.”

Tekst: Dirk Van Thuyne | Foto's: Jan Locus

Upgrade Estate in cijfers

- Huurinkomsten 2019: 9,7 miljoen euro
- Aantal medewerkers: 100
- Activiteit: verhuur van huisvesting voor studenten en jonge professionals
- Projecten in Antwerpen, Brugge, Brussel, Gent, Hasselt, Kortrijk, Laarne en Mons