

UPGRADE ESTATE VERKENT NIEUWE MARKTEN

# Vastgoed als decor

De studentenhuisvester Upgrade Estate is er gerust in: het echte kotleven is coronabestendig. Toch verbreedt het zijn activiteiten met huisvestingsformules voor jonge professionals en volwassen kmo's.

LAURENZ VERLEDENS, FOTOGRAFIE THOMAS SWEERTVAEGHER

**T**erwijl het academiejaar 2019-2020 nog op zijn laatste kreupele benen loopt, zijn universiteiten en hogescholen al druk in de weer met de voorbereiding van een coronaveilige start van de volgende academische jaargang. Ook voor toekomstige kotstudenten en hun ouders begint de tijd te dringen. "Normaal start de stormloop in maart en tegen het bouwverlof zijn alle onze kamers verhuurd", zegt Koenraad Belsack, co-CEO van de studentenhuisvester Upgrade Estate.

Dit jaar verliep die stormloop grotendeels virtueel. Door de coronamaatregelen waren bezoeken aan de gebouwen niet toegelaten. "We hadden enkele jaren geleden al geïnvesteerd in virtual-realitytours door onze gebouwen", vertelt Nele Van Damme, de andere CEO van

Upgrade Estate en 'echtVennote' van Belsack. "Dat heeft ons tijdens de lockdown een voorsprong gegeven. In drie weken hebben onze mensen meer dan vijfduizend virtuele rondleidingen door onze gebouwen gegeven. Dat gebeurde met interactie met de bezoekers, want dat persoonlijke contact vinden we heel belangrijk. En het heeft gewerkt: enkele gebouwen zijn al volledig verhuurd en ook voor de andere liggen we voor op schema."

## In een bubbel

Upgrade Estate is na het beursgenoteerde Xior de bekendste aanbieder van studentenhuisvesting in ons land. Onder de merknaam Upkot verhuurt het 2800 kamers in zeven Belgische studentensteden. Dat doet het volgens een verticaal geïntegreerd model, dat begint bij de ontwikkeling en de bouw van projecten en steunt op



**KOENRAAD BELSACK EN NELE VAN DAMME**  
"Studeren is meer dan naar de les gaan. Het is een nieuwe levensfase."

een doorgedreven beheer van de gebouwen. De projecten – niet de individuele kamers – verkoopt Upgrade Estate aan particuliere investeerders. "De investeerders kopen aandelen in een patrimoniumvennootschap die gelinkt is aan het project", legt Koenraad Belsack uit. "De huurinkomsten worden gecollectiveerd in een



huurpot en verdeeld onder de investeerders. In het begin verkochten we wel individuele kamers, maar daar zijn we van afgestapt. We geloven niet meer in het systeem van de vereniging van mede-eigenaars. Het leidt tot projecten met zo veel mogelijk private delen en zo weinig mogelijk collectieve delen. En dat is, zeker

bij studentenhuisvesting, nefast voor de kwaliteit en het beheer van een gebouw.”

Het Gentse bedrijf met bijna honderd medewerkers laat zich niet afremmen door de coronacrisis. Het lijkt zelfs nog een versnelling hoger te schakelen. Zo lanceerde Upgrade Estate in april de Hasseltse studententoren Kaper Upkot op de investeringsmarkt. Upgrade Estate nam die studentensite in 2019 over van de projectontwikkelaar Kolmont en gaf de gebouwen een volledig make-over, zodat ze beantwoorden aan de Upkot-standaarden. Begin juni kreeg de Upgrade Academy, een kennisplatform voor de stakeholders van Upgrade Estate, een fysieke vestiging in de voormalige redactiekantoren van het dagblad Vooruit in de Gentse Sint-Pietersnieuwstraat. En in september is de oplevering gepland van Bro Upkot, een 60 meter hoge toren met 311 studentenkamers langs de R4 in Gent.

Het zijn geen vanzelfsprekende investeringen op een moment dat het hoger onderwijs worstelt met de vraag of er nog fysieke lessen zullen plaatsvinden in de nabije toekomst. “We krijgen daar veel vragen over”, erkent Nele Van Damme. “Zal er nog een kotleven zijn? Zal de markt van de studentenhuusvesting niet op zijn gat vallen? We zijn daar gerust in. Studeren is meer dan naar de les gaan. Het is een nieuwe levensfase. Studenten bouwen op kot een nieuw netwerk op. Het is een grote stap naar meer onafhankelijkheid. Dat is even belangrijk als een diploma halen. Los daarvan zijn onze studentengebouwen heel coronaproof. Elk gebouw is opgedeeld in leefgroepen van tien tot twaalf studenten die een keuken delen. Dat valt mooi samen met het concept van de bubbels.”

## 7 STUDENTEN- STEDEN

zijn het actierrein van Upgrade Estate, goed voor 2800 studentenkamers.

Koenraad Belsack wijst er ook op dat de rol van Upkot-Coaches wordt uitgebreid. De Upkot-Coaches zijn de sociale spil in elk huisvestingscomplex van Upgrade Estate. Als een soort moderne versie van de kotmadam zijn ze tegelijk een aanspreekpunt, een steun en toeverlaat en een evenementenorganisator. “Ze spelen in de eerste plaats een sociale en verbindende rol”, zegt Belsack. “Maar in deze coronatijden krijgen ze ook een coördinerende en een regisserende rol, om erop toe te zien dat alle veiligheidsmaatregelen correct worden nageleefd.”

### Gentse Feesten

Upgrade Estate wordt niet graag in het hokje van de vastgoedsector gestopt. “Het is een erg cijfergedreven sector”, zegt Nele Van Damme. “Het is ook wereldje waar veel belang wordt gehecht aan status. Dat zijn nu net twee dingen die niet goed aansluiten bij onze persoonlijkheid. Vastgoed als onderliggende waarde is de motor



**‘We zijn eigenlijk al in drie landen actief. Brussel, Vlaanderen en Wallonië zijn drie mentaliteiten, drie huurwetgevingen en drie bouwwetgevingen’**

van ons model, maar de uitdaging stopt niet na de realisatie. Het vastgoed, de stenen, dat is een decor waarin wij onze huurders verbinden.”

Het verhaal van Upgrade Estate begon in 1999. Met de opbrengst van een eetstandje op de Gentse Feesten als eigen inbreng kochten de jonge twintigers Nele Van Damme en Koenraad Belsack een woning in de Gentse binnenstad. Ze renoveerden het pand en richtten het in als een studentenhome met zes kamers. “We waren toen zelf nog jong en gingen af en toe met onze huurders-studenten een spaghetti eten of een pint drinken”, vertelt Belsack. “Zo is het idee ontstaan om van onze studentenwoningen verbindende plekken te maken. We zijn beiden met wat ondernemersbloed gezegend, en kort nadien volgde een tweede en een derde huisje. Voor de financiering van het derde huisje drong onze bankier aan op wat meer eigen middelen. We hebben ons eerste pand dan verkocht. De investeerder vroeg ons het beheer te blijven doen. Twintig jaar later doen we in essentie nog altijd hetzelfde, maar dan op een veel professionelere manier.”

Belsack en Van Damme waken er wel over dat ‘professioneler’ niet gelijkstaat met saai zakelijkheid. De huisstijl en de communicatie zijn speels alternatief en soms nog een tikkeltje studentikoos. Het bedrijf heeft een happiness officer in dienst, en de medewerkers worden ‘medeMerkers’ genoemd, omdat ze het merk Upgrade Estate mee uitdragen. Dat doen ze blijkbaar erg succesvol. In een onderzoek van Kurt Verweire, professor strategic management aan de Vlerick Business School, komt Upgrade Estate naar voren als een uitzonderlijk klantgericht bedrijf. “Onze score voor customer centricity en customer intimacy zit op het niveau van kleppers als Tomorrowland en Studio 100”, zegt Van Damme. “Dat zat er eigenlijk al vanaf het prille begin in”, pikt



Belsack in. “Onze ambitie was de vriendelijkste eetstand van de Gentse Feesten te zijn. We peperden dat er ook duidelijk in bij onze jobstudenten: blijf altijd vriendelijk en beleefd, ook als de klant te veel gedronken heeft of een beetje bot is.”

### Upliving en Upoffizz

Tussen 2014 en 2019 klommen de geconsolideerde huurinkomsten van Upgrade Estate van 2,4 miljoen euro naar bijna 9,7 miljoen euro. De waarde van de vastgoedportefeuille in beheer steeg van 86,7 miljoen euro naar 341,8 miljoen euro. Voor de komende jaren heeft Upgrade Estate nog grondposities voor ongeveer 1200 extra Upkotters.

Maar groei zoekt Upgrade Estate vooral in een verbreding van de activiteiten. Een eerste stap in die richting heeft het al gedaan met Upliving, een woonconcept voor jonge professionals. “Een logische stap”, noemt Belsack het initiatief. “De vraag naar zo’n formule komt van onze afgestudeerde huurders. En ook onze investeerders waren

📍 **KOENRAAD BELSACK EN NELE VAN DAMME**  
“Onze studenten-gebouwen zijn heel coronaproof.”

**125**  
**UPLIVING-APPARTEMENTEN**  
heeft Upgrade Estate al. Er zitten er nog 275 in de pijplijn.

vragende partij voor een diversificatie van hun beleggingen.” Naast het gerealiseerde aanbod van 125 units heeft Upgrade Estate concrete plannen voor 275 bijkomende Upliving-appartementen. Buitenlandse expansie, de groei-strategie van Xior, zijn Belsack en Van Damme veel minder genegen. “We zijn eigenlijk al in drie landen actief. Brussel, Vlaanderen en Wallonië zijn drie verschillende mentaliteiten, drie verschillende huurwetgevingen en drie verschillende bouwwetgevingen.” “We staan graag heel dicht bij onze klant”, vult Van Damme aan. “Als de fysieke afstand toeneemt, wordt dat gewoon moeilijker. Ons klantgerichte denken houdt ook in dat we de klant zo lang mogelijk aan ons willen binden. Hij begint als student bij Upkot, groeit door naar Upliving en we staan aan de start voor Upoffizz: een soort Upkot voor bedrijven. Niet voor de start-ups, maar wel voor stevige kmo’s.” **📍**