

# Architectuur met zicht op welzijn, groei en innovatie

DE APARTE FILOSOFIE VAN UPGRADE ESTATE

“We willen groeien en daarom kiezen medewerkers, huurders en investeerders ook voor ons, zij willen meegroeien.”

NELE VAN DAMME

Co-CEO Upgrade Estate

TEKST LESLEY ARENS  
FOTO'S CAROLINE DUPONT



Zeg niet zomaar kot tegen de studentenkamers van Upgrade Estate. Door-drenkt van een filosofie van connectie, coaching en community zorgt oprichterspaar Nele Van Damme en Koenraad Belsack niet alleen voor een heel aparte huisstijl, ze zetten ook volop in op leren en blijven leren. “Continu onze voelsprietten uitsteken is noodzakelijk”, zo vat Nele Van Damme de cultuur samen.

Upgrade Estate, marktleider in de studentenhuisvesting, zag in 1999 het levenslicht als het bedrijf van CEO-koppel Koenraad Belsack en Nele Van Damme. De opbrengst van een tijdelijke foodtruck (zonder wielen!) tijdens de Gentse Feesten gebruikten ze om een oud herenhuis te kopen en om te bouwen tot zes studentenkamers. Hoewel vastgoed cruciaal is in hun businessmodel, beschouwen ze huisvesting in de eerste plaats als een middel om hun ultieme why te realiseren: sociale impact en maatschappelijke meerwaarde creëren. Dat maakt dat Upgrade Estate veel meer is dan een bouwbedrijf. Ze hebben hun eigen marketingbureau, zijn actief in de financiële wereld en in de sociale sector en eigenlijk zijn ze van alle markten thuis. Getrouwd én al 20 jaar samen ondernemen. Faut le faire.

De ultieme droom van Nele? Zoveel mogelijk organisaties inspireren en pionieren. Waar bedrijven

naar aanleiding van de coronacrisis nu op inzetten, daar is Upgrade Estate al jaren mee aan het experimenteren.

De ultieme droom van Koenraad? Studentenkoten bouwen op Mars. Hij heeft zich alvast aangemeld om met Virgin Galaxy de ruimte te verkennen...

## KOTMADAM 4.0

“De wereld is geëvolueerd, ook studentenhuisvesting”, vertelt Nele Van Damme in Upgrade Academy, rechtover het UFO in de Gentse Sint-Pietersnieuwstraat, vlakbij de Vooruit. “Bij ons is vastgoed het decor, de ruimte waar mensen connecteren en studeren, leven en een netwerk uitbouwen voor het leven. We leven ons helemaal in in het leven van onze studenten én we evolueren met hen mee. Onze coaches zorgen ervoor dat studenten en young professionals de tijd van

hun leven hebben: we bieden een antwoord op hun grootste noden als ze op kot gaan: hoe het evenwicht vinden tussen studeren en uitgaan, hoe de stad leren kennen, hoe nieuwe contacten leggen, time management, faalangst. We bieden mentorships aan waarbij ervaren upkotters nieuwe huurders begeleiden, we werken samen met onderwijsinstellingen, we organiseren studiecafés en in elk gebouw zijn er gezellig ingerichte, gemeenschappelijke ruimtes om mensen te laten connecteren.”

‘Connective housing’ prijkt er op het spreekwoordelijke etiket: een communitygevoel creëren door gemeenschappelijke ruimtes in studentenhuizen en appartementen te bouwen, zelfs al gaat dat ten koste van ruimte waar je anders extra studio’s en flats had kunnen zetten. “Natuurlijk moet onze Excel kloppen, maar eerst maken we de rest van ons huiswerk”, commentarieert Van Damme. “Communities bouw of manage je overigens niet. Ze ontstaan omdat mensen zich herkennen. We hebben daarom geen community managers, maar coaches, zeg maar kotmadam 4.0, die er zijn voor de jongeren. En dat zijn niet toevallig mensen met een achtergrond in psychologie, maatschappelijk werk, pedagogen...”

Business as usual is duidelijk niet aan Koenraad en Nele besteed, ze zijn toekomstdenkers die de afgelopen 20 jaar een mature organisatie uitgebouwd hebben met kernprocessen die onder controle zijn, waardoor ze nu continu kunnen exploreren. Ze hebben een constante honger naar nieuwe inzichten zonder te vervallen in dromerigheid. En dat straalt uiteraard af op iedereen die aan boord komt bij Upgrade Estate én op iedereen die met hen samenwerkt.

“We kopiëren ook onszelf niet. Elk gebouw is uniek. We willen onze huurders en investeerders elke keer opnieuw verrassen. Continu onze voelsprietten uitsteken is daarom noodzakelijk. Van persoonlijke ontwikkeling worden wij gelukkig. We willen groeien en daarom kiezen medemerkers, huurders en investeerders ook voor ons, zij willen meegroeien.”

## LEER- EN INNOVATIEPLATFORM

Dat ze groeien en leren zo belangrijk vinden, vertaalt zich in het groot aantal opleidingen dat ze organiseren voor hun medemerkers en hun stakeholders én hoe ze leren van elkaar stimuleren. Leren ‘gebeurt’ bij Upgrade Estate door een combinatie van de inrichting van

## HOE ZWENGELT UPGRADE ESTATE LEREN EN ONTWIKKELEN AAN?

- **Met de Upgrade Technology:** een leer- en innovatieplatform waarop iedereen een project kan indienen. Elk project moet afdelingsoverstijgend zijn, je moet zelf een team samenstellen en aantonen in welke mate het aan de bedrijfswaarden voldoet, je moet het project budgetteren, argumenteren en pitchen.
- **Met de Upgrade Academy:** de vertaalslag van hun missie en visie in een fysiek historisch gebouw: een offline-forum waar alle stakeholders elkaar ontmoeten, inspireren, ervaring en kennis delen, en innoveren.
- **Met een constante honger naar nieuwe inzichten:** kopieer niets of niemand, ook jezelf niet. Elke keer opnieuw verrassen, zo luidt het devies.

het gebouw die ze zelf helemaal vormgeven, door tal van hybride opleidingen voor hun medemerkers, door Upgrade Technology én door de Upgrade Academy.

“Upgrade Technology is ons leer- en innovatieplatform waarop iedereen een project kan indienen”, verduidelijkt Van Damme. “Elk project moet afdelingsoverstijgend zijn, je moet zelf een team samenstellen en aantonen in welke mate het aan de bedrijfswaarden voldoet, je moet het project budgetteren, argumenteren en pitchen. Innovatie en leren hoeft zeker niet altijd hightech te zijn, dat kan evengoed een voorstel zijn om een bepaalde procedure of proces af te schaffen. Ondertussen hebben we al een tiental projecten gerealiseerd. Mensen kunnen daar gemiddeld één dag per week aan werken en zo wordt iedereen meegezogen in die leer- en innovatiecultuur. Het is een uitdaging om tegelijkertijd met de business van vandaag en toekomstige businessmodellen bezig te zijn. Het is niet moeilijk om ideeën te genereren, ze implementeren is de uitdaging. Daarom hebben we voor een vaste format gekozen waarbij innovatie altijd gelinkt is aan onze bedrijfswaarden.”

Lees verder op blz. 32 →

## ONTMOETEN, INSPIREREN, INNOVEREN

Als mensen groeien en zich kunnen ontwikkelen, straalt dat rechtstreeks af op de eindgebruiker. Dat is de overtuiging van het CEO-koppel. De Upgrade Academy is begonnen als fysieke opleidingshub voor hun eigen medewerkers met formele en informele leermomenten zoals ‘Lunch & Learns’ en ‘Het leven zoals het is’, korte sessies van anderhalf uur waarop telkens een andere afdeling vertelt wat ze doet, ook al wordt er niet in afdelingen gedacht en worden projecten doorgaans ‘op maat’ gerealiseerd.

Ondertussen is Upgrade Academy de vertaalslag van hun missie en visie in een fysiek historisch gebouw: een offline-forum waar stakeholders elkaar ontmoeten, inspireren, ervaring en kennis delen, en innoveren. Zo kunnen upkotters die afstuderen tijdens speeddates sollicitatiegesprekken oefenen met investeerders in Upgrade Estate zonder dat er een concrete vacature is.

Na Upkot (studentenhuizen) en Upliving (wonen) werd vorig jaar de komst van Upoffice aangekondigd, een verbindend kantoorconcept aan de Gentse Loop. Architectuur en de ruimere kantooromgeving geven er een voorzet om leren en werken te stimuleren. “Doorheen de hele employee lifecycle wordt leren getriggerd, ook het gebouw is daarbij heel belangrijk”, legt Van Damme uit. “Of je nu een student bent, een twintiger, een veertiger, de omgeving waarin je vertoeft is bepalend voor hoe je je voelt, voor je mindset én voor de mate waarin je in staat bent om te leren. Dat begint bij ons interieur. De look & feel van ons interieur is de vertaalslag van onze waarden.”

## ARCHITECTUUR MET ZICHT OP WELZIJN

Met Upoffice willen ze nog een stapje verder gaan: “Het is een totaalconcept op maat van kmo’s, waarbij de buitenomgeving de verbindende factor is, met een buitenarena, een basketbalveld en outdoor vergaderplekken. Volgend jaar start de bouw. Eerst hebben we een onderzoek laten doen om na te gaan of onze veronderstelling, namelijk dat mensen minder stress heb-

ben in een omgeving met zicht op de natuur, klopt. Daaruit bleek effectief dat werken in een kantoor met veel natuur het meest heilzaam is voor het welzijn. Het stressniveau daalt in vergelijking tot het stressniveau van mensen die werken in een lawaaierige of een heel cleane omgeving.”



Upoffice richt zich speciaal op kmo’s met 20 tot 500 medewerkers. “Omdat er voor hen vandaag geen passend aanbod is”, meent Van Damme. “Ofwel heb je blokkendozen voor de grote corporates, ofwel coworking offices voor zelfstandige professionals. En net zoals we onderzoek gedaan hebben naar wat studenten en young professionals nodig hebben, hebben we ook hier onderzoek gedaan naar wat groeiende kmo’s nodig hebben. Niet alle bedrijven willen noodzakelijk mixen met andere bedrijven, want het is al een uitdaging om je eigen cultuur te behouden tijdens groeispurten. De focus ligt daarom op functioneel connecteren en gerichte samenwerking opzetten, ook door coaches. Zonder toeters en bellen de community aanzwengelen, zeg maar. Bovendien is uit dat onderzoek gebleken dat mensen ook dichtbij hun werk willen wonen. Daarom voorzien we dat bedrijven hun medewerkers ook kunnen laten wonen op deze site.”