

'Jongeren succesvol huisvesten vraagt om actief vastgoedbeheer'

19-11-2018 13:30

Dat er gebrek is aan huisvesting voor studenten, jongeren en eenpersoonshuishoudens is alom bekend. Een groeiend aantal organisaties heeft inmiddels de handschoen opgepakt en is hiermee aan de slag gegaan. Toch vergt het meer dan het neerzetten van een mooi pand met studio's om het tot een succesvol en renderend project te maken.

Vastgoedjournaal sprak met Joost van Kasteren, Real Estate & Asset Manager van de Camelot Groep over hoe het bedrijf zich onderscheidt in de markt van vastgoedbeheer bij eenpersoonshuishoudens.

Waar moet huisvesting voor jongeren aan voldoen?

De gemiddelde twintiger heeft als belangrijkste woonwens een fijne woonplek. Fijn heeft hierin meerdere betekenissen:

- De bewoner moet zich veilig voelen in en rondom zijn/haar woning.
- De woonruimte moet zich in de stad of dichtbij school of universiteit bevinden.
- Liefst een (zelfvoorzienende) studio, van alle gemakken en services voorzien.
- Mogelijkheden om makkelijk sociale contacten te leggen in de naaste leefomgeving

Hieruit blijkt dus dat jongeren minder vaak inzetten op de grootte van hun privé woonruimte, maar meer op gemak, service, leefbaarheid en voorzieningen. "Dit klinkt heel logisch, maar is toch essentieel als je nieuwe wooncomplexen voor deze specifieke doelgroep ontwikkelt", vertelt Van Kasteren. "Uiteraard gaat dit gepaard met een betaalbare woonruimte. Betaalbaar voor de huurder, maar ook betaalbaar in het beheer én onderhoud."

Woon- en werkoplossingen met meerwaarde

"Camelot Europe bestaat inmiddels 25 jaar en is actief in 8 landen als vastgoedbeschermer, -beheerder en -beveiliger", legt Van Kasteren uit. "Deze disciplines versterken elkaar en hebben gezorgd voor een continue procesverbetering. Bij de ontwikkeling en transformatie van multidisciplinaire vastgoedprojecten stelt Camelot de eindgebruikers en de exploitatiefase centraal. Vervolgens nemen we de opgedane praktijkkennis van de afgelopen jaren op het vlak van integraal vastgoedbeheer en vastgoedmanagement mee in het ontwikkelproces. Daarmee realiseren we woon- en werkoplossingen met meerwaarde voor zowel de gebruiker als de gebouweigenaar."

Luisteren naar de wensen van je huurders

Van Kasteren vervolgt: "Tijdens het ontwikkelproces komen de wensen van de doelgroep al uitgebreid aan bod. Niet alleen wat ze zouden willen qua ruimte, voorzieningen, meubilair en gemeenschappelijke ruimtes, maar ook h^oe zij wonen en wat dat betekent voor het beheer van het gebouw. Deze specifieke groep van eenpersoonshuishoudens zoekt gemak en zelfstandigheid. Anderzijds willen ze ook sociale voorzieningen. Zo vind je in de Campus concepten die we nu uitrollen in Nederland gemeenschappelijke keukens, game rooms, bioscopen, wasserettes, vergaderruimtes, stilteruimtes, chillruimtes en buitenruimtes. Een concept dat erg goed aanslaat bij de bewoners. De coördinatie van het gebruik van de diverse algemene ruimtes in het gebouw en het technisch en sociale management op locatie liggen in handen van onze complexbeheerders op locatie."

Sociale leefbaarheid door inzet complexbeheerders

En daar zit dan ook direct de crux van het succes volgens Van Kasteren. Het merendeel van de huurders bij Camelot bestaat uit internationale studenten. Vaak kennen zij nog niemand als ze komen werken of studeren in Nederland. Met name deze doelgroep is op zoek naar nieuwe contacten in hun directe woonomgeving.

"Camelot speelt hier dus op in door de inzet van de complexbeheerder die zich iedere dag letterlijk tussen de bewoners bevindt. Zo zijn veel van hen fulltime aanwezig in het complex en enkelen wonen er zelfs. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de huurders. Ze maken een praatje, lossen technische problemen op en coördineren de schoonmaak van de centrale ruimtes. Ook leiden zij nieuwe bewoners rond, helpen bij inhuizingen van nieuwe bewoners en nemen ook gerust een pakketje aan. Samen met de event manager initieert hij ook borrels en gezellige avonden om de bewoners nog meer te faciliteren in het leren kennen van elkaar. Kortom, zij zorgen dat alles netjes en gezellig blijft. Deze aanpak werpt zijn vruchten af: bewoners voelen zich al snel thuis en maken makkelijk contact met medebewoners."

Kansen genoeg dankzij innovatief klantenbeheer

Deze werkwijze blijft niet onopgemerkt in de markt. Een tevreden bewoner blijft langer wonen, zorgt voor mond-tot-mond reclame en uiteindelijk resulteert dit in een goed rendement. Van Kasteren: "Vastgoedinvesteerders maar ook woningcorporaties weten ons te vinden voor commercieel advies. Naast de rol van adviseur participeren wij bij goede ideeën graag mee. De laatste jaren heeft onze zakelijke klantenportefeuille een mooie groei doorgemaakt dankzij onze aanpak van vastgoedbeheer. De inzet van complexbeheerders ontzorgt de eigenaar en levert een campus met betrokken huurders op."

Koestering van klanten en huurders, nu en in de toekomst

En hoe kijkt Van Kasteren naar de toekomst van het bedrijf? "Innovatie zit in het DNA van onze organisatie. Onze medewerkers komen regelmatig met succesvolle nieuwe initiatieven die leiden tot een hogere klanttevredenheid. Want een goede sociale leefbaarheid staat bij ons bovenaan de agenda. Komende periode richten we ons verder op de wensen van de vastgoedeigenaren. Daarmee bedoel ik dat wij actief blijven in het ontwikkelen van mooie woonprojecten op interessante vastgoedlocaties en tegelijkertijd blijven we gefocust op het zeker stellen van rendement. Om dit te realiseren kennen wij het belang van een loyaal huurders bestand. Ondanks de krapte op de woningmarkt zijn wij van mening dat we onze huurders moeten koesteren want we zien dat loyaliteit leidt tot een hoger rendement."

Foto: De balie ter ondersteuning van wooncomplex 'I am the man' in Enschede.