VASTGOED JOURNAAL

Succesvol ambassadeursmodel op Strijp-S wordt nu op grote schaal uitgerold

22-05-2024 13:46



De afgelopen twintig jaar transformeerde Strijp-S in Eindhoven van een rauw fabrieksterrein naar een bruisende stadswijk. Woningcorporatie Trudo nam hier vanaf het begin een belangrijke positie in door volop te investeren in sociale betrokkenheid. Samen met Area of People faciliteerde Trudo een succesvolle nieuwe manier om communities te bouwen in meerdere woongebouwen op Strijp-S, vertellen Maartje van den Bosch (woonconsulent leefbaarheid bij Trudo) en Joan Ronner (ceo van Area of People).

Van den Bosch richt zich op community building in gebouwen en gebieden van Trudo waar de leefbaarheid verbeterd kan worden. Het is een belangrijk onderdeel van Trudo's visie op 'supporting people', legt ze uit. 'Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners goed en prettig kunnen wonen. Dat gaat veel verder dan het huis waarin je woont; het gaat over samenleven met elkaar. Een sterke gemeenschap heeft niet alleen voordelen voor onze bewoners, maar het draagt ook bij aan de kwaliteit en leefbaarheid van onze wooncomplexen en -buurten.'



Daar sluit Ronner zich bij aan. ‘In elk gebouw en elke wijk zijn er actieve bewoners. Door hen meer verantwoordelijkheid te geven, bespaar je als verhuurder tijd en geld zonder concessies te doen aan woonkwaliteit’, vertelt hij. ‘Integendeel zelfs. Betrokken bewoners zorgen in termen van onderhoud aantoonbaar beter voor je gebouw en verhogen de aantrekkelijkheid door hogere sociale betrokkenheid.’

Nieuwe kostenefficiënte manier van community building

De afgelopen jaren verrees het ene na het andere gebouw op Strijp-S, waaronder de Trudo Toren en Haasje Over. Het zijn twee complexen met respectievelijk 125 en 185 woningen: moderne lofts met hoge plafonds, vooral gericht op een jonge doelgroep. Beide torens beschikken over een gemeenschappelijke ruimte met een keuken. Bij de Trudo Toren is er een groot dakterras en bij Haasje Over kunnen bewoners op de tiende verdieping via een glazen brug oversteken naar de daktuin van het gebouw ernaast.

Ruim drie jaar geleden selecteerde Trudo deze twee gebouwen als pilot voor een nieuwe duurzame, communicatief efficiënte en ondersteunende manier van community building. ‘We vonden het belangrijk om de identiteit van Strijp-S te behouden en daarom bewoners te selecteren die gemotiveerd zijn om bij te dragen aan de community’, vertelt Van den Bosch. ‘Bij Haasje Over kozen we 90 procent van de huurders op basis van een motivatiebrief, bij de Trudo Toren ongeveer 60 procent.’

Van deze bewoners kregen vervolgens vijftien tot vijfentwintig mensen een zogenaamde pioniersfunctie. Zij

werden gekozen op basis van individuele motivatie, maar ook op diversiteit in achtergrond, interesses en capaciteiten. ‘De pioniers vervulden een kartrekkersrol binnen de nieuwe bewonersgroep’, legt Van den Bosch uit. ‘Er ontstonden verschillende commissies. Eén groep richtte zich bijvoorbeeld op het inrichten van de gemeenschappelijke ruimte en kreeg daarvoor budget van ons. Ook waren er pioniers die als huismeester wilden functioneren, die het reilen en zeilen binnen het gebouw in de gaten houden en daar een kleine vergoeding voor krijgen. Nu, jaren later, wordt deze groep pioniers geleidelijk aangevuld met nieuwe, gemotiveerde bewoners.’



Haasje Over. Fotograaf Norbert van Onna

Ambassadeursmodel scoort hoog op de benchmark

Area of People heeft samen met Trudo de opzet en uitvoering van dit community-concept begeleid, vertelt Ronner. ‘Dat startte met een online bijeenkomst met de eerste groep pioniers, die tegenwoordig ‘ambassadeurs’ worden genoemd. We maakten kennis met ze, inventariseerden hun ideeën en interesses, en verdeelden ze over verschillende groepjes bewoners. De groepjes bestaande uit twee tot vier personen kregen zo samen de verantwoordelijkheid voor één thema, bijvoorbeeld ‘sport’ en ‘veiligheid’. Ze konden dit vanuit ons platform met groot bereik vorm en inhoud gaan geven. Vervolgens hebben we hen geholpen met onboarding in de app en zorgden we dat zij andere bewoners een warm welkom gaven. Deze ambassadeurs hebben de

community een echte kickstart gegeven, ondersteund door onze community coach als aanspreekpunt. Via ons platform ontwikkelen we nu voor de ambassadeurs extra tooling zodat ze steeds meer impact kunnen maken en tegelijk operationele lasten weghalen bij Trudo.'

Via de app meet Area of People op maandbasis het thuisgevoel van de bewoners, de belangrijkste graadmeter van goed en prettig wonen. Voor de Trudo Toren is dit cijfer momenteel een 9,2 en voor Haasje Over een 8,7 – volgens Ronner scoren beiden hiermee bovenaan in de benchmark. 'Dat is de verdienste van Trudo die op een slimme manier met de bewoners samenwerkt. We zien dat er nog steeds eigenaren zijn die worstelen met huurderstevredenheid en betrokkenheid, doordat ze te ver van hun huurders afzitten en daardoor sturen op basis van vrij indirecte en niet erg concrete informatie. We zien dat Trudo meer mensen op een hele concrete manier medeverantwoordelijk te maken voor de tevredenheid en betrokkenheid. Voordeel is daarbij dat het succes van binnenuit komt en dat is het meest duurzaam.'

Wegens succes opschaling binnen Trudo

Wegens succes heeft Trudo het concept uitgebreid naar twee andere gebouwen die al bestonden op Strijp-S: Anton en Gerard. 'We hebben een groep aangemaakt waar iedereen op Strijp-S in kan, om de verbinding niet alleen op gebouw- maar ook op gebiedsniveau te slaan', vertelt Van den Bosch. 'Een connected area heet dat. We experimenteren nu ook in buurten met een heel ander karakter. In principe is deze werkwijze toepasbaar op zowel nieuwbouw als bestaande bouw, en op alle woningtypen, maar er is er alleen verschil in de snelheid waarmee dat gaat. We zijn heel benieuwd hoe veel we nog met community building op basis van ambassadeurs kunnen bereiken, want community building is nu een basisonderdeel van onze leefbaarheidsstrategie.'

VASTGOED JOURNAAL



Trudo Toren: Fotograaf Norbert van Onna

Succes verder opschalen naar de markt

Area of People was betrokken bij de opzet van het succesvolle ambassadeursmodel. 'We zien dat het werkt en het succes over de jaren blijft bestaan', vertelt Joan Ronner. ‘Er is veel vraag vanuit de markt, ook bij beleggers, naar een manier om zowel de operationele druk op het beheer te verlagen en tegelijkertijd sociale impact te verhogen. Met ons platform en brede ervaring met communities van alle leeftijden en sociale klassen kunnen we dat faciliteren. In onze app kunnen we exact zien welke bewoners actief zijn en wie de community een warm hart toedragen. Die mensen kunnen we een ambassadeursfunctie aanbieden. Zo helpen we beleggers en corporaties om van vooral reactieve individuele service, naar meer proactieve samenwerking met groepen te gaan. We denken dat dit een essentieel onderdeel is om woonomgevingen betaalbaar en leefbaar te houden.’