VASTGOED JOURNAAL

Waarom community platforms een enorme vlucht nemen in het vastgoed

16-05-2025 09:52



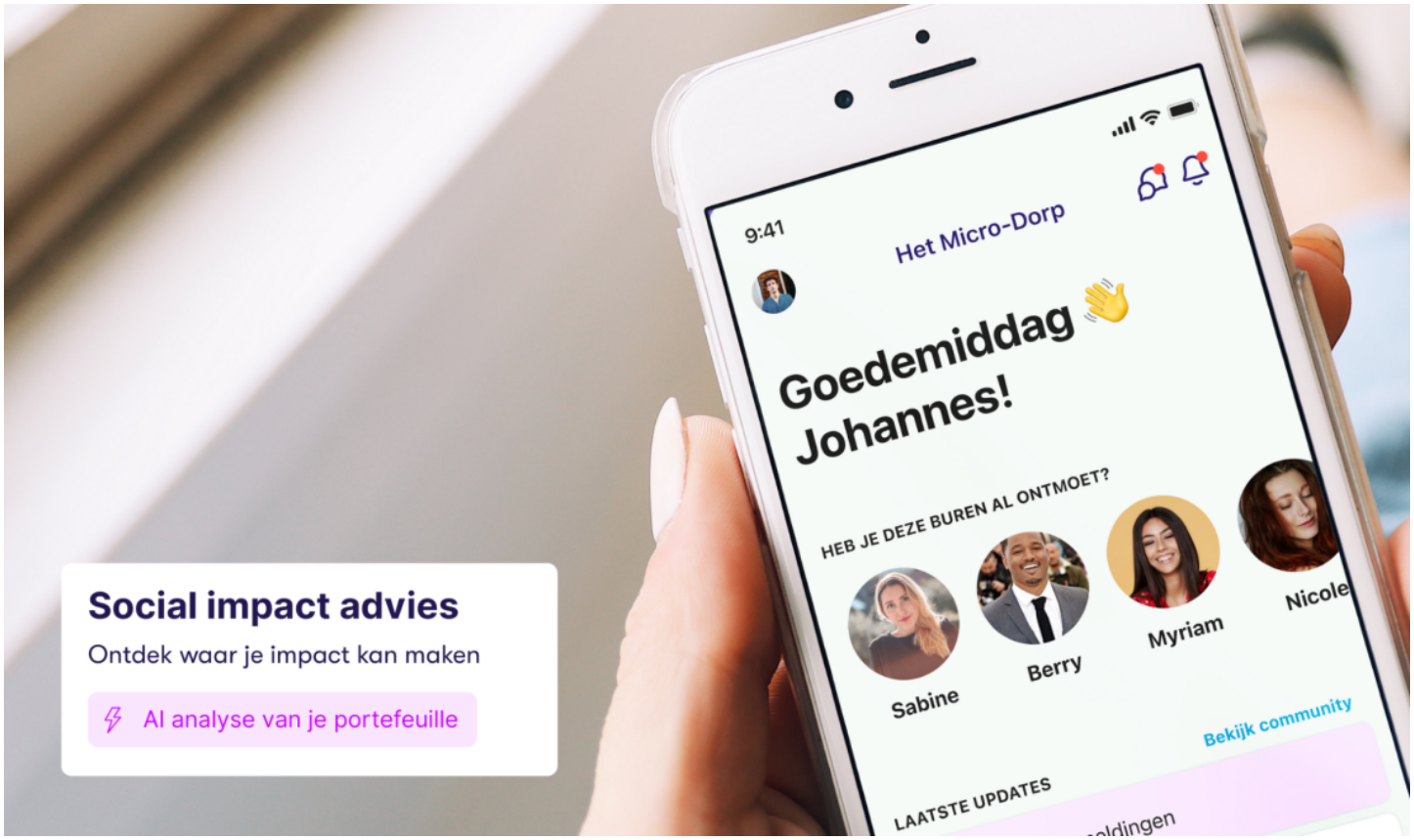
Voorheen werd gemeenschapsvorming in gebouwen en buurten vooral overgelaten aan tijdelijke projectteams en losse initiatieven, waarbij men een community app als een extra kanaal of oplossing zag. Die 'try-outfase' is voorbij. Volgens Joan Ronner, CEO van Area of People, komen community platforms in de volwassenheidsfase – technisch én inhoudelijk.

Hij ziet dat corporaties en beleggers steeds vaker, en op steeds groter schaalniveau, gaan (samen) werken aan sterke gemeenschappen. 'De markt is zich aan het voorbereiden op de volgende stap. En wij zijn er klaar voor', zegt Ronner. 'Gezien alle grote uitdagingen waar de vastgoedmarkt voor staat, is het doel niet meer om in specifieke gevallen een probleem op te lossen of bij een mooi concept waarde te creëren, maar allereerst om op grote schaal alle locaties die voldoende zelfredzaam zijn te automatiseren.'

Van service- naar samenwerkingsgerichte maatschappij

Traditionele IT-oplossingen vormen een belangrijke basis, maar volstaan niet meer om de uitdagingen van deze tijd op te lossen. 'Een typische huurdersapp of klantportaal is ingericht op vrij arbeidsintensieve en reactieve één-op-één communicatie: de huurder meldt iets bij de eigenaar en krijgt daarop een reactie', legt Ronner uit. 'Bij een community platform draait het om het voorkomen van veel van die reacties door het probleemoplossend vermogen van de community te faciliteren. Hiermee kun je (toekomstige) bewoners als

partners betrekken, een steeds onmisbaarder deel van vastgoedontwikkeling en -beheer. Het faciliteert de shift van een service- naar een samenwerkingsgerichte maatschappij met een bredere welvaart en draagt structureel bij aan beter leefbare woon-werkomgevingen.’



Community platforms versneld slimmer door AI.

Met AI neemt Area of People drempels weg om op grote schaal aan gemeenschappen te werken. ‘Omdat wij geen individuele klantgegevens maar omvangrijke marktdata verzamelen – van honderden communities in Nederland – kunnen we zelflerende modellen inzetten. Zij creëren bijvoorbeeld automatisch content in de juiste toon van de community en analyseren daarna hoe die bij de doelgroep landt. Zo wordt elke actie slimmer.’ Daarnaast helpt AI met het genereren van advies over hoe het thuisgevoel van de bewoners is opgebouwd en hoe de sociale impact in de buurt kan worden verhoogd.

Ook standaardisatie en gebruiksgemak zijn succesfactoren
Naast het zelflerend vermogen van AI, noemt Ronner standaardisatie als verklaring voor de groei van communityplatforms. ‘We hebben ons platform API-first gebouwd en sluiten daarmee aan op bestaande werkprocessen. Bovendien denken we actief mee met partijen over datastandaarden: hoe sla je data op, hoe benchmark je dat, en hoe toon je sociale impact aan? Ook taxateurs vragen daar inmiddels naar.’

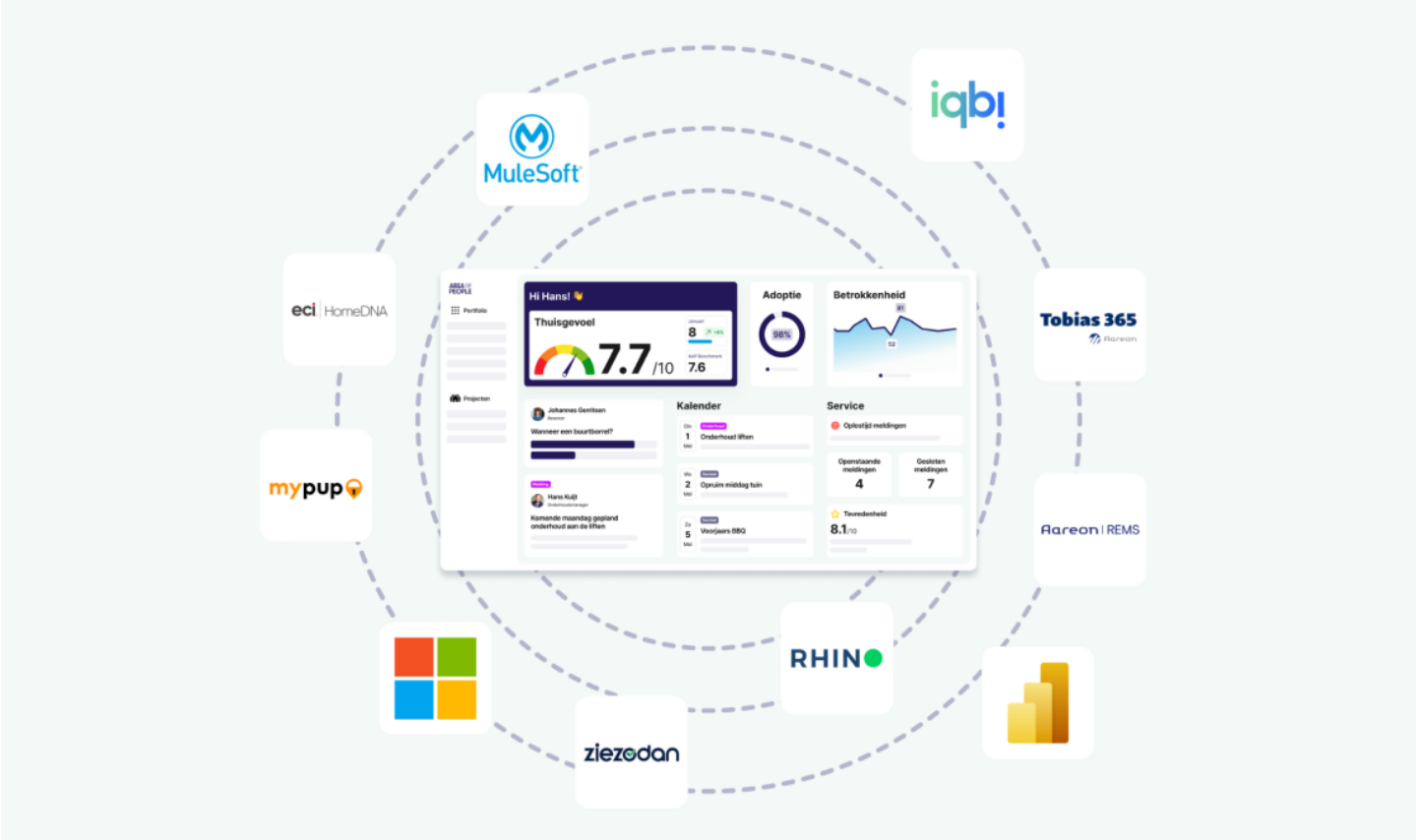
De derde succesfactor is gebruiksgemak. ‘Niet iedereen kan of wil direct in een app, maar wel kunnen meedoen. Daarom kun je bij ons niet alleen via je smartphone, tablet of laptop toegang krijgen tot je

community, maar kan je ook via e-mail aangehaakt blijven: belangrijke berichten ontvangen of deelnemen aan discussies bijvoorbeeld – allemaal zonder in te loggen. We willen dat iedereen – jong en oud – het op z'n eigen manier kan gebruiken.'

Groei niet los te zien van maatschappelijke trends

De groeiende belangstelling voor community platforms is volgens Ronner niet los te zien van bredere maatschappelijke trends. 'Ze kunnen bijdragen aan betaalbaarheid, duurzaamheid, samenredzaamheid en klanttevredenheid. Dat zijn grote thema's waar de sector nu mee te maken heeft.' Daarbovenop komen demografische veranderingen zoals immigratie en vergrijzing. 'De toenemende druk op tijd, geld en ruimte vraagt om meer samenwerking, en bij gemeenschapsvorming ligt de sleutel.'

Daarom biedt Area of People sinds kort ook een Partner Programma aan, waardoor diverse stakeholders in een wijk met elkaar structureel aan leefbaarheid en duurzaamheid kunnen samenwerken op een uniforme manier.



Misvattingen over gemeenschapsvorming

Volgens Ronner leven er over gemeenschapsvorming nog vaak twee sterk uiteenlopende opvattingen. De eerste is dat een community vanzelf ontstaat als je het maar de tijd geeft; de tweede die daar diametraal tegenover staat is dat je als vastgoedeigenaar heel actief content moet creëren en activiteiten moet organiseren. 'Beiden kloppen niet helemaal', zegt Ronner. 'Bij een bepaald niveau van sociale impact hoort ook een zekere betrokkenheid vanuit de vastgoedeigenaar en zijn partners, dat proberen we altijd duidelijk te maken.' Daarbij gebruikt Area of People het communityfasemodel. 'In vier fases laten we zien hoe je,

afhankelijk van je ambitie per locatie, van een centrale plek voor relevante informatie naar échte, meetbare sociale impact kunt groeien.’

Maar niet elk leefbaarheidsprobleem los je alleen op met technologie. Soms is er meer nodig dan dat. ‘Communityplatforms werken het beste in buurten waar al een bepaalde sociale basis is – naar schatting is dat 80% van de buurten Nederland. Daar kun je vandaag nog mee aan de slag, zodat je tijd en middelen vrijspeelt voor de overige 20%: de meest complexe situaties. Daar ontbreekt het nu vaak aan tijd en middelen. Hier helpt een community platform uiteraard ook, maar is het vooral van waarde om je sociale programma zo efficiënt mogelijk uit te voeren.’

Uitnodiging aan de markt

Communities faciliteren wordt steeds meer onderdeel van de vastgoedaanpak op operationeel, tactisch én strategisch niveau. Area of People ondersteunt professionals en organisaties die hierin stappen willen zetten, ook op grotere schaal. ‘We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt aan technologie, toegankelijkheid, datastandaarden, AI en ondersteuning’, vertelt Ronner. Hij sluit daarom af met een uitnodiging aan de markt: ‘Wanneer je gemeenschappen wilt bouwen bij vastgoedpartijen, IT-oplossingen biedt die het wonen en werken voor gemeenschappen toegankelijker en beter maken, of transformaties begeleidt die het werken met gemeenschappen mogelijk maken, sluit je dan aan bij ons Partner Programma. Samen kunnen we versneld impact maken.’