

# Thema

## Excellent beheer bij flexwonen

**Het beheer van flexcomplexen omvat vaak veel meer dan de wet voorschrijft. Deze beheerregimes hoeven echter niet duurder te zijn. Bewoners kunnen vaak een deel van het beheer op zich nemen. Zowel verhuurders als huurders van flexprojecten, maar ook omwonenden en gemeenten hebben baat bij excellent beheer dat verder gaat dan dagelijks onderhoud. Dit is in het bijzonder het geval in de huisvesting van (een mix van) doelgroepen als arbeidsmigranten, statushouders, studenten en uitstromers uit zorginstellingen. De juiste invulling en intensiteit van beheer verschilt natuurlijk per locatie - afhankelijk van de woonvorm, omvang en doelgroep - maar duidelijke communicatie en een centraal aanspreekpunt zijn essentieel.**

Beheer gaat in de basis over schone, veilige en technisch goed onderhouden woningen en collectieve ruimten. Bij flexwonen is vaak meer nodig dan dit basisniveau. Er is in deze projecten vooral extra aandacht nodig voor het leefklimaat in en rond het project. Dit kan verschillende redenen hebben. Soms is een steviger beheerregime gewenst om aan de voorkant zorgen van omwonenden en de gemeente weg te nemen. Bij flexprojecten rond arbeidsmigranten en statushouders is dit vaak het geval. Daarnaast kunnen bij gemengde complexen woon- en levensstijlen van doelgroepen sterk uiteenlopen en er is niet automatisch sprake van gedeelde leefregels of omgangsvormen. Verder zijn er in veel flexcomplexen collectieve ruimtes zoals woonkamers waar meerdere bewoners gebruik van maken. Dan is er behoefte aan duidelijke gedragsregels en toezicht op de naleving.

### Bouwstenen voor sociaal beheer

Hoe meer kwetsbare bewoners, hoe groter het wooncomplex en hoe diverser de mix van doelgroepen, hoe intensiever het sociaal beheer moet zijn. Sociaal beheer is in de kern het streven naar een prettig leefklimaat. Naast naleving van gedragsregels behelst sociaal beheer in flexcomplexen vaak ook het organiseren van de ogen en oren in het project. Door wederkerigheid en gemeenschapsvorming te bevorderen verwachten projecteigenaren dat sociale controle en zorg voor elkaar toeneemt. Dit draagt weer bij aan vermindering van overlast en het thuisvoelen in het project. Daarnaast wordt in de meeste flexprojecten selectie van

bewoners ingezet als beheerinstrument aan de voorkant. De meeste projecten kennen selectiecriteria voor toelating. Zo moeten nieuwe bewoners in De Saffier in Utrecht een affiniteit hebben met ouderen en in De Studio Amsterdam jonger zijn dan 23 jaar. Vaak zijn criteria gericht op het concept van het wooncomplex - past de potentiële bewoner wel in het project? Veel flexprojecten kennen ook mogelijkheden om tussentijds bewoners die een bedreiging vormen voor het project alsnog de deur te wijzen.

### De bewoner als beheerder

Bewoners worden vaak zelf ingezet als beheerder, soms zelfs in functie. Zo biedt jongerenhuisvester Socius proactieve bewoners in hun complexen betaalde functies aan voor beheerrollen (bijvoorbeeld als 'gangmaker'). Bewonersbeheer is vaak kostenefficiënt. Toch is het af te raden om bewoners en vrijwilligers alle taken van professionals over te laten nemen. In flexprojecten is altijd een professioneel centraal punt nodig waar bewoners en omwonenden terecht kunnen en van waaruit overlast snel en kortdaat aangepakt kan worden. Bewoners kunnen problemen en overlast signaleren en in sommige gevallen ook medebewoners aanspreken. Handhaving van regels door bewoners is echter onverstandig. Professioneel beheer wordt meestal gedaan door een huismeester, receptiedesk of woonbegeleider. Bij grotere complexen - waar sociale controle moeilijker te organiseren is - is toezicht bij de deur noodzakelijk.

Voor meer informatie over flexwonen en voorbeelden van woonprojecten: [www.platform31.nl/flexwonen](http://www.platform31.nl/flexwonen)

### Work in progress

Dit artikel is onderdeel van een reeks: 'Dwarsdoorsnede van het flexwonen'. Elke paar weken verschijnt op [www.platform31.nl](http://www.platform31.nl) een nieuwe editie, bestaande uit zowel thema's in het flexwonen als goede voorbeelden in Zuid-Holland en daarbuiten.

## Casus

### De Woondiversiteit in Delft

Sinds vorig jaar heeft de gemeente Delft haar voormalige kantoorpand beschikbaar gesteld voor de huisvesting van studenten, starters en statushouders. Om dit mogelijk te maken, geeft de gemeente tien jaar lang ontheffing op het bestemmingsplan aan leegstandbeheerder Villex. Met deze aanpak speelt de gemeente in op het groeiende tekort aan eenkamerwoningen in Delft en op de huisvestingsopgave voor statushouders. De slimme vorm van beheer, middels buddy's, captains en professioneel toezicht, verklaart voor een belangrijk deel het succes van de Woondiversiteit in Delft.

#### Verbouwen kantoorpand

De gemeente is eigenaar van het kantoorpand en verhuurt het sinds juli 2017 aan Villex BV voor een periode van tien jaar. Begin 2017 startte Villex met de interne verbouwingswerkzaamheden. In het kantoorpand zijn 46 kamers gecreëerd van gemiddeld 18m<sup>2</sup>, verspreid over drie verdiepingen, met twee wooneenheden per verdieping. De keukens en de sanitaire voorzieningen zijn gedeeld. De bewoners tekenen een tijdelijk huurcontract met een maximum van vijf jaar.

#### Het nieuwe leegstandbeheer

In het pand wonen 26 studenten en starters gecombineerd met ongeveer 20 jonge statushouders. De studenten en starters van Nederlandse afkomst fungeren als buddy's voor de statushouders in hun wooneenheid. De groepen wisselen ervaring en kennis uit en buddy's kunnen helpen met taal en de zoektocht naar werk. Voor de selectie van bewoners komen studenten en starters bij Villex op gesprek. Zij dienen geïnteresseerd te zijn in het buddysysteem en gemotiveerd om met andere studenten en statushouders te wonen. Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) selecteert de statushouders die er komen wonen.

Zodra het principebesluit genomen was, organiseerde de gemeente en Villex inloopavonden om buurtbewoners te informeren over het initiatief. "Wij regelen het beheer van a tot z: van het faciliteren van activiteiten tot reparaties en toezicht", vertelt Charlotte Scholte, marketingmedewerker bij Villex en betrokken bij de Woondiversiteit. Voor bewoners heeft Villex twee consultants aangesteld die het eerste aanspreekpunt zijn voor vragen. Daarnaast woont op elke verdieping een Diversity Captain: dit is een student of starter die in ruil voor korting op de huur, activiteiten organiseert, het schoonmaakrooster controleert, zorgt dat er samen wordt gekookt en statushouders helpt met vragen.



"De captains en buddy's zijn een vorm van zelfbeheer die erg goed werkt. De captains zijn vaak erg actieve bewoners en het samenwonen helpt de statushouders bij het integreren", zegt Charlotte. "Zo is er laatst een drielanden-feest georganiseerd met het hele gebouw, met muziek en eten uit verschillende landen." Onlangs organiseerde ook Villex zelf een bijeenkomst, waar met bewoners werd gesproken over mogelijke verbeteringen in het beheer en het samenwonen.

#### Het vervolg

Inmiddels is Villex ook bezig met het opstarten van een volgend Woondiversiteit-project, in Amsterdam, waar ook studenten, starters en statushouders gaan wonen. "Alle kennis en ervaring die we hebben opgedaan in Delft kunnen we toepassen in Amsterdam", zegt Charlotte. "Een verschil met Delft is dat we hier met veel meer directe omwonenden te maken hebben. We stellen daarom een commissie in, bestaande uit onder andere een wijkagent, buurtbewoner, iemand van vluchtelingenwerk en van Villex, waardoor problemen rondom veiligheid of overlast kunnen worden voorkomen." De verwachting is dat de Woondiversiteit in Amsterdam medio 2019 van start gaat.

Startjaar:	<b>2017</b>
Aantal woningen:	<b>46 kamers</b>
Doelgroepen:	<b>Studenten, starters en statushouders</b>
Huurcontract:	<b>tijdelijk huurcontract met een maximum van vijf jaar</b>
Eigenaar:	<b>gemeente Delft</b>