



Omgaan met weerstand tegen flexwonen

Jeroen van der Velden, Anne Heeger, Berry Prins en Frank Wassenberg

Uitgave

Platform31
Den Haag, februari 2023

Auteurs: Jeroen van der Velden, Anne Heeger en Frank Wassenberg (Platform31); Berry Prins (Expertisecentrum Flexwonen)

Redactie: Platform31

Coverfoto: Alex Schröder

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de trends in stad en regio. We verbinden beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een aanpak waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: iedereen profiteert mee van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag
www.platform31.nl

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4	
1 Inleiding: flexwonen en weerstand	5	
2 Motieven voor weerstand: ontbranders	8	
2.1 Houding en opstelling betrokken partijen	8	
2.2 Communicatie	9	
2.3 Kenmerken van het project	10	
3 Dempers van weerstand	11	
3.1 De betrokken partijen	11	
3.2 Communicatie	12	
3.3 Kenmerken van het project	14	
4 Conclusies, tips en suggesties	18	
4.1 Tips en suggesties voor opstelling en houding partijen	19	
4.2 Tips en suggesties voor communicatie	19	
4.3 Tips en suggestie m.b.t. kenmerken van het project	19	
4.4 Tips en suggesties in omgaan met context en toevalligheden	19	
Uitgelichte praktijkvoorbeelden	20	3
Casus 1 Hub Haren: mix van wonen en werken	21	
Casus 2 Interwonen Hoogeveen: preventieve aanpak door jaren ervaring	22	
Casus 3 Oegstgeest: Gescheidenen, jongeren en statushouders	23	
Casus 4 Park 't Stuyvezant in Elburg – belang van taal en actualiteit	24	
Bijlage: betrokkenen	25	

Samenvatting

Flexwonen biedt snelle, toegankelijke en tijdelijke huisvesting voor allerlei mensen met haast op de woningmarkt. Onder hen zijn ook kwetsbare doelgroepen. Woonprojecten voor deze zwakkere doelgroepen roepen op twee manieren weerstand vanuit de buurt op. Het gaat enerzijds om de woningen zelf die niet gewenst worden en anderzijds om de doelgroep die protest oproept. Hoe ga je daarmee om, hoe demp je weerstand, en hoe creëer je meer begrip en draagvlak? Deze publicatie bevat handvatten voor gemeenten en huisvesters hoe te werken aan meer draagvlak voor projecten die aandachtsgroepen tijdelijk huisvesten. Deze zijn gebaseerd op praktijkervaringen van deskundigen.

1 Inleiding: flexwonen en weerstand

Weerstand

Sommige bestuurlijke besluiten roepen bij voorbaat weerstand op bij burgers. Vaak bij direct omwonenden die bang zijn om onevenredig veel last te hebben van bijvoorbeeld een windmolenpark, een bedrijfsloods, een verkeersweg of een gaswinning. Dit is een principe dat in de bestuurskunde bekend staat als NIMBY (not in my backyard). Burgers vinden het belangrijk dat er meer windenergie wordt opgewekt, dat ze snel hun pakketjes thuisbezorgd krijgen, dat ze snel thuis kunnen zijn en dat de kachel brandt, maar ze willen liever geen windmolens, bedrijfshallen, snelwegen of gaspijpen in de buurt van hun huis.

Soms roept welke verandering dan ook weerstand op onder het motto: 'je weet wat je hebt en je weet niet wat je krijgt'. Soms ook roept de beoogde functie weerstand op. Dat laatste geldt zeker bij voornemens om mensen in een kwetsbare positie in woonbuurten te huisvesten; ook als dat tijdelijk is. Zoals bij flexwonen.

Flexwonen

Er is de laatste jaren toenemende aandacht voor flexibele woonvormen bij gemeenten, provincies, Rijk, woningcorporaties en marktpartijen. Bij flexwonen kan het gaan om nieuwe verplaatsbare flexwoningen, maar ook om transformatie of tijdelijk gebruik van een oud gebouw. Bewoners kunnen een tijdelijk huurcontract hebben, of een contract zolang als de flexwoning er is, in sommige gevallen is er geen eindtermijn.

5

Flexwonen vormt de flexibele schil van de woningmarkt.¹ Flexwoningen zijn geen alternatief voor permanente woningen, maar een aanvulling. Er is een permanente behoefte aan tijdelijke woonruimte. Naar schatting 5 à 10 procent van de woningvoorraad zou op die spoedvraag gericht moeten zijn².

Allang geen container meer

Flexwoningen zijn allang niet meer te vergelijken met een container. De laatste jaren is de kwaliteit enorm vooruit gegaan. Een flexwoning is (ironisch genoeg) een containerbegrip dat betrekking heeft op een kleine, modulaire, fabrieksmatige geproduceerde woning die snel en eenvoudig op een plek neergezet kan worden en die vrij makkelijk ook weer verplaatsbaar is. Verderop in dit essay zal blijken dat het nastreven van de kwaliteit van flexwoningen een van de succesfactoren voor een project kan zijn. Naast de productiewijze draagt ook de kortere proceduretijd bij aan de snelle plaatsing van deze tijdelijke huisvesting. Die tijdelijkheid is namelijk de boei op basis waarvan een ruimtelijke procedure voor flexwoningen sneller doorlopen kan worden dan die voor reguliere nieuwbouw.

Flexwonen omvat echter méér dan de verplaatsbare, tijdelijke flexwoningen. Flexwoonprojecten beogen huisvesting te leveren voor alle, dus óók zwakkere, doelgroepen. Soms is de huisvesting bedoeld voor één specifieke doelgroep, soms ook voor een mix van groepen in één wooncomplex, ook wel de Magic Mix genoemd. Gemeenten, huisvesters, zorg- en welzijnsorganisaties zien deze relatief nieuwe woonvormen als een (deel)oplossing voor diverse maatschappelijke opgaven als de woningnood, extramuralisering, integratie, benutting van leegstaand vastgoed en het tegengaan van ongewenste

¹ Zie: Brief flexwonen van minister aan Tweede Kamer: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/05/29/kamerbrief-over-stimuleringsaanpak-flexwonen>

² Zie: <https://www.platform31.nl/publicaties/aan-de-slag-met-flexwonen>

concentratie van kwetsbare groepen. Inmiddels zijn er tientallen 'magic mix projecten', waarbij verschillende doelgroepen samen in één gebouw wonen, ontwikkeld in heel Nederland.

Doelgroepen voor flexwonen

Flexwonen is bedoeld voor spoedzoekers, iedereen met haast, iedereen die niet eerst jaren kan wachten of kan sparen. Deze groep is divers en bestaat uit bijvoorbeeld studenten, statushouders, mensen met tijdelijke arbeidscontracten, familieleden die mantelzorg verlenen, mensen die begeleiding nodig hebben bij het wonen, mensen die te maken hebben met huiselijk geweld, jongeren die uit huis willen, expats en stagiaires. Spoedzoekers kunnen zowel 'sterke' groepen zijn, als ook zwakkere groepen, mensen in een kwetsbare positie of mensen met een 'rugzakje', zoals ex-dak- en thuislozen, zwervjongeren, mensen vanuit een zorginstelling of arbeidsmigranten. De gemene deler van al deze doelgroepen is de acute noodzaak om op korte termijn huisvesting te hebben, al is het slechts tijdelijk. De duur van de tijdelijke huisvesting verschilt per doelgroep en per persoon. Soms gaat het om het ledigen van de eerste nood, soms ook om het leren wonen en samenleven met anderen. Maar voor iedereen geldt dat het een tijdelijke oplossing is. Een woning waar je niet je hele leven wilt blijven, maar waar je nu heel blij mee bent. Flexwonen is daarmee geen alternatief voor een woning, maar voor géén woning.

Weerstand tegen flexwonen

Bij het ontwikkelen van locaties voor flexwonen zien we in de praktijk nogal wat weerstand ontstaan. Dat is vaak niet omdat burgers niet inzien dat deze doelgroepen ergens een plekje nodig hebben, maar wel omdat zij dat liever niet in hun eigen achtertuin zien gebeuren. Veel flexwoonprojecten stranden door het ontbreken van steun van omwonenden. Buurtbewoners lijken moeite te hebben met het specifiek 'labelen' van een project, bijvoorbeeld voor statushouders of arbeidsmigranten of mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang. Steeds vaker is ook het etiket 'flexwonen' zelf al voldoende om weerstand op te roepen. Bewoners zijn bang voor overlast, zien lelijke containers voor zich en maken zich bovendien zorgen over het gebrek aan lokale integratie van deze spoedgroepen.

6

Poldermodel kent zijn grenzen

Overheden en huisvesters weten vaak onvoldoende richting te geven aan de weerstand tegen flexwonen. De afgelopen tien jaar is het bestuursmodel rond de participatiesamenleving in zwang gekomen. Het idee daarachter is dat als burgers beter betrokken worden en meer invloed hebben, de kwaliteit van het initiatief omhoog gaat, het draagvlak verbetert en de besluitvorming beter is. Dat vraagt om een rolverdeling die gestoeld is op gedeelde verantwoordelijkheid. Dat gaat vaak goed, maar vaak ook niet. In de praktijk zien we echter dat het poldermodel als bestuursstijl te weinig positieve besluiten oplevert voor woonprojecten voor kwetsbare doelgroepen.

Vaak trekken teleurgestelde burgers de 'communicatie-kaart'. Ze zoeken raadsleden of de pers op en beroepen zich op slechte communicatie, misleiding, valse verwachtingen of oneerlijke concurrentie voor de gewone woningzoekende. Uitingen van lokale weerstand halen bovendien gemakkelijk de media.

Bestuurlijk is dit type projecten lastig. Politiek scoor je er niet mee, of slechts bij een beperkte groep. Voor wie de vergunning wil doorzetten ondanks weerstand en het project wil realiseren, is standvastigheid en doorzettingsvermogen noodzakelijk. Het belang van de doelgroepen gaat dan boven het individuele belang van enkelen. Voor de buitenwereld lijkt het er dan echter op dat een project ondanks de bezwaren toch doorgedruwd wordt.

Weerstand tegen woonvormen voor specifieke aandachtsgroepen is niet nieuw, maar vormt mede door de druk op de ruimte wel een steeds groter risico. Er zijn (gelukkig) ook positieve voorbeelden, waarbij omwonenden in de loop van het proces 'omgaan', begrip krijgen voor de doelgroep en realisatie niet meer in de weg staan. 100% draagvlak is vaak een illusie bij dit soort projecten. Daar hoeft je ook niet naar te streven. Het doel is goede plannen tot stand brengen, niet 100% enthousiasme. Ook als mensen geen voorstander worden, kun je van succes spreken als er door onderlinge uitwisseling wel begrip ontstaat.

Omgaan met weerstand

Hoe moet het dan wel? Plannen om flexwonen te realiseren in of nabij woonbuurten leveren dikwijls weerstand op. We bekijken in deze publicatie hoe, wanneer en waarom deze ontstaat ('ontbranders') en hoe weerstand om te zetten is in begrip en draagvlak ('dempers'). Welke valkuilen kun je voorkomen? En wat zijn juist succesfactoren voor het bouwen aan acceptatie bij omwonenden? Hoe demp je weerstand in zowel de initiatief-, ontwikkel- als beheerfase van flexprojecten? Hoe betrek je op een goede manier inwoners, bestuur, ambtenaren, collega's en de doelgroepen zelf bij de realisatie van locaties?

Voor de totstandkoming van deze publicatie hebben we gesproken met experts die veel ervaring hebben in draagvlakontwikkeling en realisatie van geclusterde en tijdelijke woonvormen voor uiteenlopende doelgroepen. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van vier concrete voorbeelden, waarvan er drie wel en een niet is gerealiseerd:

- Hub Haren
- Hoogeveen; Leger des Heils en Domesta
- Oegstgeest; COA en Divorce Housing
- Elburg (Doornspijk) park 't Stuyvezant

7

De vier casussen worden apart beschreven. Iedereen met wie we hebben gesproken, staat in de bijlage genoemd.

Doel van deze publicatie

Doel van deze publicatie is om handvatten te bieden aan gemeenten, projectontwikkelaars, woningcorporaties, zorginstellingen en andere initiatiefnemers van flexwoonprojecten. We pretenderen niet een wetenschappelijke methode te hebben gevonden. Wel delen we tips en suggesties uit de praktijk.

Deze publicatie beperkt zich tot de ervaringen en meningen van praktijkmensen. Niet alles is toepasbaar op elk project en elke situatie. Wel hopen we hiermee bij te dragen aan een breder draagvlak en meer begrip voor flexwonen, óók voor de meer kwetsbare doelgroepen. En daarmee aan meer geslaagde flexwoonprojecten.

2 Motieven voor weerstand: ontbranders

Iedereen kent wel voorbeelden van een project in de eigen wijk of gemeente waarbij sprake is van een gebrek aan draagvlak. Dit kan van alles zijn, een windmolenpark, een daklozenopvang of een nieuwbouwproject in het groen. Iedereen kan oorzaken van weerstand tegen dergelijke ontwikkelingen bedenken of zelf voelen. Ook bij tijdelijke woonprojecten voor aandachtsgroepen is er regelmatig weerstand uit de buurt.

Er zijn verschillende redenen waarom omwonenden in de weerstand schieten. We noemen ze ontbranders van weerstand. Ze zijn te ordenen in vier groepen:

1. Houding en opstelling betrokken partijen
2. Communicatie
3. Kenmerken van het project
4. Context

Van elke groep ontbranders geven we eerst een of meer voorbeelden. Vervolgens kijken we hoe we voor deze vier categorieën weerstand kunnen verminderen.

2.1 Houding en opstelling betrokken partijen

8

Wantrouwen richting gemeente

Weerstand tegen een flexwoonproject gaat zelden over het project alleen. Als buurtbewoners al over andere zaken ontevreden zijn over de gemeente, zal dit het draagvlak voor flexwonen niet ten goede komen. “In ons flexwoonproject klagen omwonenden regelmatig over de gemeente: bijvoorbeeld ‘de gemeente doet al jaren niks aan onze wens om verkeersdrempels te plaatsen”, aldus Baukje van Dijk van COA over het flexwoonproject in Oegstgeest. Deze ergernissen over niet aan het project zelf gerelateerde zaken uit het recente verleden, kunnen de acceptatie van een nieuw project in de weg staan.

Reputatie initiatiefnemers

Naast wantrouwen tegen de gemeente kan ook de reputatie van andere betrokken organisaties weerstand oproepen. In het project in Hoogeveen was de betrokkenheid van het Leger des Heils een ontbrander te noemen van weerstand en hetzelfde gold voor het COA in Oegstgeest. De beelden die omwonenden van die organisaties hebben, ontstaan door incidenten die ze oppikken uit het landelijke nieuws of door de bekendheid met de organisatie en hun link met (minder gewenste) doelgroepen die zij huisvesten en ondersteunen.

Als de initiatiefnemer een marktpartij is, kan dit ook voldoende reden zijn voor wantrouwen bij sommige bewoners. “Een aantal omwonenden gunt het ons als ondernemer niet. Er bestaat angst dat we straks heel veel geld gaan verdienen, of dat er ooit een permanente woonbestemming komt”, aldus Harry Frens over project ‘t Stuyvezant in Elburg.

Vooroordelen over de doelgroep

Een van de belangrijkste voorspellers van weerstand bij flexwonen zijn de beoogde bewoners van de tijdelijke huisvesting. Bij woonprojecten voor statushouders, arbeidsmigranten en ex-dak- en thuislozen zou je zelfs kunnen spreken van een ‘wet van weerstand’; projecten waarbij stevige tegenstand vanuit

de nabije omgeving eerder regel is dan uitzondering. De experts van het Leger des Heils, het COA en huisvesters van arbeidsmigranten verwachten dan ook weerstand bij elk huisvestingsinitiatief voor hun doelgroepen. Vooroordelen en angst liggen hieraan ten grondslag.

Uitingen van weerstand

De weerstand van omwonenden tegen tijdelijke wooninitiatieven in de buurt is een complexe en gelaagde mix van vooroordelen, persoonlijke ervaringen, zorgen, een gebrek aan vertrouwen in instituties en marktpartijen en angst de controle te verliezen over de eigen leefomgeving. In de gesprekken noemen de experts diverse uitingen van weerstand die een beeld geven van de zorgen bij omwonenden over flexwoonprojecten en de beoogde bewoners.

“De grootste oorzaak voor weerstand vanuit bewoners en gemeente zijn de vooroordelen over statushouders, ex-gedetineerden en ex-verslaafden. Het is spannend voor omwonenden dat ze zo nabij komen. Onbekend maakt onbemind. Incidenten in landelijke media worden vaak uitvergroot”, aldus Maickel van den Burg over het project in Oegstgeest.

“Er werden door de groep omwonenden zorgen geuit over verkrachting, moord en doodslag. Er werd gezegd: ‘Hoe haal je het in je hoofd om ze [mensen met onbegrepen gedrag] hier neer te zetten op onze camping”, meldt Gerrit Huisman over het project ‘t Stuyvezant in Elburg.

“Naast vooroordelen over de doelgroep zijn er angsten bij buurtbewoners over het verval van de buurt, rotzooi in de omgeving, inbraken en of hun dochters nog wel over straat kunnen”, zegt Anne Marije van Andel over het project in Hoogeveen.

“Weerstand gaat vaak niet over niet gunnen, maar over het vinden van balans. Als jongeren vanaf de eerste boterham al belasting betalen, maar er maar niet tussenkomen op de woningmarkt, terwijl anderen er zo tussen geschoven worden, bouwt de frustratie zich op”, stelt Maickel van den Burg over de casus in Oegstgeest.

9

2.2 Communicatie

Communicatie-valkuilen

Communicatie tussen gemeente, initiatiefnemers en omwonenden is een van de centrale thema's in de gesprekken met experts over weerstand tegen flexwoonprojecten. Communicatie kan zowel weerstand doen ontbranden, als al bestaande weerstand dempen. Het is lastig om generieke valkuilen te benoemen, blijkt uit de praktijkcasussen. Zo lijkt er de ene keer te laat gecommuniceerd te zijn en een andere keer juist te vroeg. Soms lijkt er te weinig participatieruimte geboden en soms juist te veel om een project te kunnen realiseren. Belangrijk lijkt sowieso de ‘tone of voice’, hoe iets wordt gezegd en de wijze waarop. En men gelooft een weifelend iemand minder snel dan iemand die ergens voor staat en dat ook uitstraalt.

Timing van communicatie

Slechte communicatie is een bekend argument dat door veel tegenstanders gebruikt wordt. Het ‘niet eens zijn met elkaar’ betekent niet dat er slecht is gecommuniceerd. Communicatie kan echter wel helpen om meer begrip voor elkaars standpunt te krijgen. Er lijkt geen sluitend protocol voor het beste moment voor communicatie te zijn. De initiatiefnemers van flexprojecten – gemeenten, zorgpartijen,

marktpartijen, woningcorporaties, COA - tasten veelal eerst af of er bestuurlijk en ambtelijk draagvlak is voor een tijdelijk flexwoonproject in een gemeente, inclusief draagvlak voor beoogde locaties. Het is belangrijk dan ook onderlinge afspraken te maken over de inhoud en het moment van communicatie rond het project. Doe je dat bijvoorbeeld nadat een vergunning is verleend of nog voordat er überhaupt een locatie is geselecteerd?

Een verkeerde timing kan een risico opleveren, zeker als dat lang tevoren al te voorzien is. En nog een tip: "Lanceer liever geen plannen voor dit soort flexwonen tegen de tijd dat er lokale verkiezingen aankomen", aldus Harry Frens en Gerrit Huisman over de casus Elburg.

Woordkeuze

Ook de gekozen bewoordingen in gemeentelijke persberichten en vervolgens in de (lokale) pers blijken aanknopingspunten voor weerstand. Zo werd in de initiatiefase van het project 't Stuyvezant in Elburg zonder onderlinge afstemming het collegebesluit via een persbericht en de lokale pers kenbaar gemaakt. Hierin werd de doelgroep van het project omschreven als 'mensen met onbegrepen gedrag' zonder een duidelijke definiëring voor deze typering. Vervolgens ging die term een eigen leven leiden, versterkt doordat het internet op deze zoekterm andere associaties gaf dan bedoeld. Omwonenden waren daarop bang voor zeer ernstige risico's als verkrachting, moord en doodslag, terwijl de beoogde doelgroep geen forensische geschiedenis zou hebben. "In die communicatie is een hele verkeerde stap gemaakt, die we nooit meer hebben ingehaald," legt initiatiefnemer Harry Frens uit. "We hadden moeten beginnen met het goed uitleggen van de term 'onbegrepen gedrag'. Dat had veel onnodige weerstand kunnen voorkomen."

10

2.3 Kenmerken van het project

Hoge doorstroming

Flexwonen is bedoeld voor tijdelijke huisvesting. Deze ingebouwde tijdelijkheid kan op zichzelf ook een oorzaak zijn voor toenemende weerstand. Dit heeft te maken met de vele verhuizingen van bewoners. "Tijdelijke huisvesting kan voor spanning zorgen in de buurt, omdat er continu doorstroming plaatsvindt van deelnemers [ex-dak- en thuislozen, red]. Er wonen dan telkens weer andere mensen. De buurt weet daarom vaak niet waar ze aan toe is en wil dat deelnemers langer in het project blijven wonen", aldus Cornel Vader van het Leger des Heils. Als de doorstroming van bewoners in een flexwoonproject laag is, kan de tijdelijkheid van een project juist een demper op weerstand zijn. Daarover later meer.

Niet aan het project zelf gerelateerde lokale incidenten

Er kunnen in het nabije verleden in de omgeving van het flexwoonproject – of zelfs elders in het land - incidenten hebben plaatsgevonden of andere vergelijkbare initiatieven zijn ontwikkeld die weerstand tegen het nieuwe project in de hand werken. Deze incidenten of initiatieven hoeven overigens niks te maken te hebben met het nieuwe project, maar worden er door omwonenden gevoelsmatig wel aan gekoppeld. Zo had de maatschappelijke onrust rond Michael P. en de moord op Anne Faber bijvoorbeeld invloed op de weerstand tegen het project 't Stuyvezant.

3 Dempers van weerstand

Allerlei factoren kunnen leiden tot weerstand tegen een voorgenomen flexwoonproject, maar vaak kunnen diezelfde factoren de weerstand ook verminderen. Of, beter nog, voorkomen. Weerstand omzetten in draagvlak is vaak te veel gevraagd, stellen de experts die we spraken, maar als het lukt om begrip te kweken, is dat ook een succes.

Dempers van weerstand vallen uiteen in drie categorieën factoren:

1. de betrokken partijen
2. communicatie
3. Kenmerken van het project

Daarnaast zijn er altijd - als vierde categorie - externe, niet te beïnvloeden, factoren.

3.1 De betrokken partijen

Opstelling en houding van partijen om weerstand te dempen

Omwonenden zien betrokken initiatiefnemers lang niet altijd als neutraal. De gemeente wordt soms aangekeken op andere in de buurt spelende klachten, COA en Leger des Heils als organisaties die 'lastige' mensen plaatsen, bedrijven worden van winstbejag beticht en soms ook wantrouwen bewoners instituties in het algemeen.

Bewoners verschillen. Naast algemeen wantrouwen, zijn sommige bewoners bang voor overlast van lastige types en hebben zij (voor)oordelen klaar. Anderen daarentegen zien de woningschaarste, gunnen mensen een (tweede) kans en stellen zich meer open op. Experts noemen diverse factoren die de weerstand tegen een project kunnen wegnemen of verminderen.

Verantwoordelijk

Voor de realisatie van woonprojecten is meestal een samenwerking nodig tussen een huisvester, maatschappelijke organisatie(s) en de gemeente. Vanuit ieders rol in het project hebben deze partijen ook een rol in de communicatie richting bewoners.

Cornel Vader van het Leger des Heils geeft aan: "De kans van slagen van deze projecten is afhankelijk van de verantwoordelijkheid van alle ketenpartners. Het is belangrijk onderling goed af te spreken wie welke rol oppakt. Naar de buurt toe heeft iedere partner zijn verantwoordelijkheid. Daarom is het essentieel om scherp te stellen: wie communiceert wat? Door veel te investeren in het contact met de gemeente, corporaties en zorginstellingen krijg je gewoon meer voor elkaar."

Open houding

Experts zien de houding van initiatiefnemers van flexwoonprojecten als een belangrijke voorwaarde om weerstand bij omwonenden weg te nemen. "Er is geen recept voor het voorkomen van alle vormen van weerstand, maar wat altijd terugkomt, is laagdrempeligheid en toegankelijkheid," stelt Cornel Vader van het Leger des Heils. Dit onderwerp komt vaak terug in de gesprekken met experts. Dat betekent: aanspreekbaar, aanwezig, bereikbaar zijn voor de buurt. "Door veel aanwezig te zijn, de deur open te zetten en houden, en altijd bereikbaar te zijn, ook in het weekend, houd je contact met de buurt en kun je weerstand voor zijn", aldus Jeanette Hoff van Domesta over het project in Hoogeveen.

Tips voor de gemeente

Kom goed voorbereid aan de start: Voordat je met de buurt in gesprek gaat, moet je binnen de gemeente goede antwoorden hebben op de volgende vragen:

- Waarom doen we dit ook alweer?
- Wil je het graag genoeg als gemeente? En als ketenpartners?
- Waarom is dit de beste plek?
- Om welke doelgroep(en) gaat het?
- Welk probleem lossen we op?
- Waarom willen we het probleem hier (in deze buurt/gemeente) oplossen?
- Met wie ga je het oppakken binnen de gemeente?

En over de regie: Ook al ben je niet de initiatiefnemer, je krijgt als gemeente altijd een rol. Linksom of rechtsom komen mensen toch bij je terug. Het is dan ook slim om de regie te pakken en te houden, zeker in de communicatie. Het heeft ook als voordeel dat je kunt inschatten of de communicatie vanuit de initiatiefnemer op een goede manier gebeurt.

Standvastigheid

Nadat binnen de gemeente bestuurlijk draagvlak voor het initiatief én de locatie is vastgesteld, moeten verantwoordelijke wethouders gedurende het gehele proces blijven uitdragen dat zij positief tegenover het initiatief staan en ook waarom het project van belang is in deze gemeente. “Als een gemeentebestuur gaat schuiven, dan zien tegenstanders kansen om het project te stagneren. De rechte rug van de wethouder is cruciaal voor lokale acceptatie en voor het succes van een project”, aldus Cornel Vader. Zonder standvastigheid van overheidsbestuurders heeft een flexwoonproject in een woonwijk weinig kans van slagen.

12

Gemeenten hebben vaak ook een andere rol bij een flexwoonproject. Zo spelen er dikwijls andere zaken in een buurt die draagvlak voor het nieuwe project in de weg staan. Zoals bijvoorbeeld onvrede over bepaalde beloften die de gemeente niet is nagekomen. De bereidheid van de lokale overheid om buurtbewoners tegemoet te komen bij andere randzaken, die niks te maken hebben met het project zelf, kan weerstand tegen een flexwoonproject wegnemen.

Grenzen aan flexibiliteit

Een flexibele opstelling van gemeente en initiatiefnemers is vaak genoemd als belangrijke succesfactor om weerstand weg te nemen. Daar tegenover staat dat het ook van belang is dat zij duidelijke doelen van het project benoemen richting de buurt en ook de grenzen van hun flexibiliteit duidelijk aangeven. Als bewoners het idee krijgen dat geen enkel aspect van het project vaststaat en alles nog bespreekbaar is, dan kan dit averechts werken. “Voor ons was een belangrijke les om te zorgen dat we een heldere boodschap hebben over wat ons voor ogen staat. Wees scherp op wat je wilt bereiken, en hoe je dat wilt bereiken. En wees duidelijk over wat je kunt oplossen en verbeteren en wat niet”, aldus Maickel van den Burg over het project in Oegstgeest.

3.2 Communicatie

Communicatie om weerstand te dempen

De gesprekken met experts gingen voor een belangrijk deel over de communicatiestrategie van de initiatiefnemers, meestal in samenwerking met de gemeente. Communicatie gaat over het soort informatie, het moment, de taal en de vorm.

De gemene deler in de tips van de experts, is de onderkenning dat omwonenden een bepaalde mate van de controle willen behouden over hun woonomgeving. Ze willen erop kunnen vertrouwen dat er

voldoende zekerheden ingebouwd zijn, die ervoor zorgen dat zij geen (of niet te veel) overlast ervaren van het nieuwe project.

Moment

Er bestaat geen gouden regel over de timing van de communicatie over de plannen. Te vroeg kan onnodige paniek zaaien en te laat kan men als een overvaltechniek ervaren. De initiatiefnemers van de flexprojecten zoeken meestal eerst voorzichtig naar draagvlak, en communiceren dan op hoofdlijnen de plannen. Op dat moment is dan bekend wat de locatie is, wat hierbij de uitgangspunten zijn, en wat er nog kan worden aangepast.

Er moet wel duidelijkheid zijn over de beoogde locatie. Berry Prins: “Wanneer je in gesprek gaat met de buurt moet je of heel ver zijn met de locatie, of een vergunning hebben. Als je nog niet weet of het allemaal lukt, is de kans groot dat mensen graag de discussie aangaan of het wel of niet moet. Je insteek is dus: “Het gaat hier gebeuren en we gaan het erover hebben op welke manier. Bent u bereid om mee te praten?” En: “Staat de locatie nog niet 100% vast? Dan moet je daar ook open en eerlijk over zijn.”

Taal

Het gebruik van normale, eenvoudige taal en empathisch, menselijk en informeel communiceren zijn van essentieel belang in de communicatie. “Taal is een schakelpunt in alles. Ook eerlijkheid, respect en omgevingsbewustzijn zijn uiteraard belangrijk. Blijf rustig en eerlijk bij het geven van antwoorden, en ook dicht bij jezelf. Gebruik vooral geen negatieve woorden, zoals nee, nooit, maar, misschien of tenzij. Naar de ander toekomen is belangrijk”, aldus Baukje van Dijk van COA. Jeanette Hoff van Domesta vult aan: “Er moet ruimte zijn om zorgen te uiten, om het eerlijke verhaal te delen, en dan ook te vragen aan bewoners: “Wat zou jullie helpen?”.

13

Communicatievormen

Experts gebruiken uiteenlopende communicatievormen om omwonenden te betrekken bij flexwoonprojecten. Cornel Vader van het Leger des Heils stelt: “Om te communiceren met de buurt kun je bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten organiseren, werkgroepen oprichten, continu aanwezig zijn op locatie, af en toe rondlopen en praten met de bewoners.”

De communicatievorm die de experts het meest noemen, is een informatiebijeenkomst. Hierbij is het van belang om de lokale media voor te zijn in de brede informatieverstrekking. Een informatieavond is weliswaar een efficiënte vorm om breed te communiceren met de buurt, maar blijkt niet altijd de meeste effectieve vorm om acceptatie voor een flexwoonproject te kweken. Tegenstanders nemen veelal het woord, terwijl bewoners die neutraal of positief tegenover het project staan, dit niet altijd durven of nodig vinden. Ook kunnen felle tegenstanders de mening van de neutrale omwonende negatief beïnvloeden.. Een inloopmarkt werkt vaak veel beter. Bewoners kunnen bij verschillende kraampjes spreken met medewerkers en initiatiefnemers over verschillende onderwerpen. Uitwisseling van de informatie in kleinere groepjes helpt escalatie te voorkomen en zorgt ervoor dat de informatie ook goed wordt ontvangen.

Desondanks kiest men vaak voor de informatiebijeenkomst als manier om alle omwonenden te bereiken en hen een podium te bieden om hun zorgen te uiten. Een aantal experts geeft aan dat een duidelijk, eerlijk verhaal de meeste zorgen tijdens een dergelijke grootschalige bijeenkomst bij omwonenden kan wegnemen. Met name een duidelijk verhaal over de rolverdeling tussen initiatiefnemers, het beheerregime binnen het project en ondersteuning van de doelgroepen die worden gehuisvest, kan veel koudwatervrees wegnemen.

Omwonendenoverleg

Informatiebijeenkomsten zijn minder geschikt om een afgewogen gesprek te voeren met bewoners. Vaak kiest men in plaats daarvan voor een werkgroep of een omwonendenoverleg. “In de bestuursovereenkomst met de gemeente werd opgenomen dat mensen zich konden aanmelden voor het omwonendenoverleg, als vertegenwoordigers die namens de hele groep omwonenden spreken. Dit extra overleg is ingericht om transparantie en openheid te bieden, om het gevoel van betrokkenheid te vergroten en een podium te bieden waar omwonenden laagdrempelig hun zorgen kunnen delen”, aldus Baukje van Dijk van het COA over het project in Oegstgeest.

De vraag die centraal staat tijdens zo'n overleg is: ‘Wat hebben jullie nodig om het project voor de buurt acceptabel te maken?’ Dit kan gaan over onderdelen van het project zelf of over randzaken, zoals andere thema's die in de buurt spelen. Het aanpakken daarvan kan het vertrouwen in de gemeente en daarmee het project vergroten.

Een aantal experts raadt aan om een dergelijk omwonendenoverleg intact te houden na realisatie van het project om de korte lijntjes en daarmee het vertrouwen vast te houden. Omwonenden kunnen er mogelijke klachten uiten en incidenten bespreken. Ook kun je het omwonendenoverleg betrekken in een jaarlijkse evaluatie.

Vroege contacten

Een aantal experts geeft aan dat het loont om in een vroeg stadium het contact te stimuleren tussen omwonenden en de doelgroep die gehuisvest gaat worden. Jeanette Hoff van Domesta: “Onbekend maakt onbemind. Dus zorg ervoor dat je bewoners uit de doelgroep inschakelt als je de buurtbewoners betreft. Laat men kennis maken met elkaar. Een goed contact met de buurt is namelijk erg belangrijk”.

14

3.3 Kenmerken van het project

Er zijn allerlei soorten flexwoonprojecten. Projecten met een handvol bewoners of met een paar honderd. In oude aftandse behuizing of in fraai uitziende woningen. Met bekende bewoners uit de eigen gemeente, of met allemaal onbekenden. Met ‘sterke’ en met ‘zwakke’ doelgroepen. Midden in een buurt, of aan de rand. Met eindelijk een functie voor een jarenlang leegstaand gebouw, of op de plek van het trapveldje. Het ene flexwoonproject is dus het andere niet. Er bestaan de nodige manieren die met het project zelf te maken hebben om weerstand te dempen.

Kwaliteit

Flexwoningen zijn er in alle soorten en maten; de kwaliteit verschilt enorm. Dat geldt zowel voor nieuwe verplaatsbare woningen als voor verbouwde panden. Tien of twintig jaar geleden werden de verplaatsbare flexwoningen nog geassocieerd met armoedige containerwoningen – en daar leken ze soms ook op - maar die tijd is voorbij. Er zijn inmiddels tientallen aanbieders van flexwoningen, de een nog fraaier dan de ander. Kwaliteit is belangrijk. Borge Scheper van COA: “Gelukkig zijn er steeds meer tijdelijke flexwoonprojecten die er prachtig uitzien. Aan kwaliteit kun je werken, doe dat dan ook.” Mensen moeten er tenslotte jarenlang tegenaan kijken.

Ondersteuning

De meeste experts geven aan dat het van belang is om vroegtijdig duidelijk te maken welke doelgroepen er komen en welke ondersteuning zij krijgen. Hoe groter het gebrek aan zelfredzaamheid van de doelgroep, of hoe slechter de reputatie van de doelgroep, hoe meer ondersteuning nodig is om weerstand te dempen of weg te nemen. Als de omwonenden het gevoel krijgen dat de initiatiefnemers

onvoldoende verantwoordelijkheid nemen voor mogelijke toekomstige overlast, dan is dat een belangrijke trigger voor weerstand.

Sociaal beheer

Huisvesters zijn vaak betrokken bij, of verantwoordelijk voor, het sociaal beheer van een project en zijn daarmee aanspreekpunt voor de buurt. Duidelijkheid over het beheer en vroegtijdige communicatie hierover zijn cruciaal om weerstand weg te nemen bij omwonenden. Ook moet de beheerorganisatie bereid en in staat zijn om het beheerregime te intensiveren als omwonenden dat vragen. Hetzelfde geldt voor maatschappelijke organisaties die bepaalde groepen in flexprojecten ondersteunen. Communiceer vroegtijdig over de aanpak en stel je als organisatie flexibel op naar omwonenden om de voorgestelde aanpak aan te passen of te intensiveren. Een randvoorwaarde is dat er budget en inzet voorhanden zijn om deze beloften ook waar te maken.

Alle experts benadrukken het belang van goed sociaal beheer in de projecten. Als hier bij realisatie goed en vroeg over gecommuniceerd wordt met omwonenden kan dit weerstand vaak dempen. Esmeralda van Boon over het sociaal beheer in Hub Haren: "Carex is verantwoordelijk voor pandbeheer en verhuur. Zij hebben vanaf het begin een soort conciërge ingezet die 24/7 aanwezig is. Hij is het aanspreekpunt en schakelt klachten door naar verantwoordelijke partijen én naar bewoners in het pand. Het is een hele goede zet geweest om dit van tevoren te communiceren naar omwonenden."

De sociaal beheerder draagt zorg voor de leefbaarheid en veiligheid binnen het project, voorkomt overlast in de buurt en draagt zorg voor snelle opvolging als er toch overlast plaatsvindt. Het sociaal beheer is meestal belegd bij één organisatie, maar kan bij ook bij meerdere organisaties liggen. Sociaal beheer kan zelfs deels bij bewoners liggen. Als de lijnen tussen organisaties en bewoners kort zijn en er is een opvolgingsproces bij klachten afgesproken, dan kan een gedeelde verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid een meerwaarde zijn.

15

Sociaal beheer kan ook binnen in één organisatie gecombineerd worden met zorgtaken of met het technische beheer. Het beheerregime is afhankelijk van de mate van ondersteuning die bewoners nodig hebben bij het wonen en de mate van weerstand die bij omwonenden wordt verwacht.

Tijdelijkheid

De tijdelijkheid van een project kan weerstand in de hand werken als de doorstroming van bewoners daardoor erg hoog wordt. Omwonenden willen weten waar ze aan toe zijn en een snelle wisseling van bewoners ondergraaft die behoefte. Je leert je burens niet goed kennen als ze telkens verhuizen. Als je ondanks de tijdelijkheid van het project weinig verhuizingen verwacht of beoogt, dan is het verstandig om hier als initiatiefnemer in het beginstadium over te communiceren.

De tijdelijke duur van een project kan zelf ook een demper zijn op weerstand. Weerstand vermindert als er de gemeente aan omwonenden de garantie geeft dat het woonproject niet permanent is. Wederom Esmeralda van Boon over Hub Haren: "We hebben direct uitgelegd dat dit geen opvanglocatie is maar een woonlocatie. En dat het project wel tijdelijk is maar geen doorstroomhuis wordt. Omwonenden verwachten daardoor minder onverschilligheid van toekomstige bewoners naar de omgeving. Dit is echt een ander soort tijdelijkheid dan een opvanglocatie. Hier gaan de bewoners huren. Het wordt hun eigen huis."

Mix van bewoners

Het draagvlak voor een project neemt toe als er bij flexwonen ook ruimte is voor wat we eerder noemden 'sterke bewoners' en inwoners uit de eigen gemeente. Een flexwoonproject levert extra, aanvullende woonruimte op, en het draagvlak neemt toe als daar bij wijze van spreken ook de overbuurjongen terecht kan die nog steeds thuis woont en al jaren op zoek is naar eigen woonruimte. In een zogenaamde 'Magic Mix' wonen zwakkere en sterkere groepen samen in één gebouw. Dat biedt ideologische voordelen (samen leren wonen, samen leren leven, integreren, tegengaan van vereenzaming), maar is niet vanzelfsprekend een succes. Er is selectie nodig aan de poort: mensen moeten met anderen *willen* samenwonen (en dat is persoonlijk), en ze moeten het ook *kunnen* (geen trauma's, geen overlast). Bovendien is in zo'n gemengd wonen project goed sociaal beheer nodig. Het is lastiger dan een gebouw met louter reguliere sterke bewoners, maar het alternatief is veel meer zorg en ondersteuning voor alleenwonende zwakkere groepen.

Er zijn grenzen aan wat kan. Cornel Vader van het Leger des Heils: "We organiseren goed sociaal beheer, maar soms gaat het niet met een cliënt binnen het project. Dan moet je ook niet wegstijgen. Met een te lage indicatie gaat het bij cliënten vaak eerst mis."

Mix met bedrijvigheid

Veel flexwoonprojecten zijn tijdelijk getransformeerde gebouwen. In voormalige kantoren en maatschappelijk vastgoed is vaak ruimte voor bedrijvigheid naast de woonfunctie. Bedrijvigheid in het project kan bijdragen aan demping van weerstand. Bedrijven en maatschappelijke organisaties hebben belang bij een goed functionerende en representatieve werkomgeving en tijdens kantooruren zijn extra ogen en oren aanwezig om overlast te voorkomen.

- 16 "De mix van wonen en werken is erg belangrijk geweest. Overlast is snel te beperken, omdat er altijd mensen zijn in het gebouw. En de bedrijfjes hebben er baat bij dat het gebouw er netjes bij staat voor als hun klanten langskomen", zegt Esmeralda van Boon van casus Haren.

Een deel van de bedrijvigheid kan een publieke functie hebben, zoals een restaurant of huisartsenpost. Deze buurtvoorzieningen zorgen er bovendien voor dat omwonenden naar het gebouw komen en daardoor vaker in aanraking komen met de tijdelijke bewoners. Dit kan vooroordelen en angst wegnemen voor bepaalde doelgroepen en daarmee een dempende werking hebben op weerstand.

3.3.1 Kenmerken van de buurt

Bewonerssamenstelling

De samenstelling van de buurt was een belangrijk onderwerp in de gesprekken met de diverse experts. Er lijkt echter geen eenduidig verband te bestaan tussen de samenstelling van de bewoners in de buurt en de ervaren weerstand tegen een project. Met name in buurten met relatief veel kwetsbare mensen reageert men uiteenlopend op de komst van kwetsbare groepen. Omwonenden in deze buurten kunnen tolerant zijn als ze zich identificeren met de nieuwe bewoners.

Jeanette Hoff van Domesta over het Leger des Heilsproject in Hoogeveen: "Het is geen rijke buurt. Veel mensen hebben zelf ook een rugzakje. De buurt heeft begrip voor de problematiek. Mensen zijn tolerant. Ze gunnen elkaar een tweede kans om hun leven weer op de rit te krijgen."

Het draagvlak kan in kwetsbare wijken juist ook de andere kant op gaan. Wanneer buurtbewoners het idee hebben als het 'afvoerputje' te fungeren voor kansarme groepen in de gemeente, kan dit negatief uitpakken voor een nieuw initiatief. Als er al meerdere woonprojecten voor aandachtsgroepen in de buurt zijn, vergroot dit bestaand wantrouwen in instanties en kan weerstand bij omwonenden omslaan

in gelatenheid. Weerstand tegen nieuwe initiatieven blijft dan weliswaar uit, maar het vertrouwen in instituties neemt verder af. Anderzijds kan een positieve ervaring met de beoogde doelgroep juist weer reden zijn voor omwonenden om een nieuw project wel te accepteren. Kortom: een eenduidige relatie tussen een kwetsbare buurt en weerstand voor tijdelijke projecten voor kwetsbare doelgroepen is vanuit de gesprekken met experts niet te leggen.

We kunnen wel voorzichtig stellen dat stevige weerstand tegen flexwonen te verwachten is in meer goegede buurten met veel duurdere koopwoningen. Dit kan te maken hebben met onbekendheid met dergelijke woonvormen en de kwetsbare doelgroepen, en ook met bewoners die gemakkelijker de weg weten te vinden om bezwaren te maken. Een veelgehoord bezwaar is ook de (vermeende) daling van de woningwaarden in de buurt.

Aandacht voor de buurt

Duidelijkheid voor de omgeving kan problemen voorkomen. Dat kun je organiseren. Cornel Vader van het Leger des Heils: “Organiseer een plek in de buurt waar mensen naartoe kunnen. Een toevluchtsoord. Dat kan een kantoor zijn met begeleiders en een coördinator die 24/7 bereikbaar is en snel kan handelen bij klachten en incidenten. Zorg voor voldoende toezicht en begeleiding. De politie is er altijd welkom en komt ook langs. Voel je als project verantwoordelijk voor de omgeving. Houd de omgeving netjes en spreek je bewoners erop aan. Dit is in het belang van de bewoners en van omwonenden.”

3.3.2 Omgaan met externe factoren

Alle bovengenoemde factoren om weerstand te dempen hebben initiatiefnemers zelf in de hand. Daarnaast spelen er echter altijd externe factoren, die berusten op de bredere context of op stom toeval. Denk bij ‘verdere context’ bijvoorbeeld aan het vertrouwen in de gemeente (wel/niet), de aanwezigheid van vergelijkbare projecten in de regio (wel/niet), eerdere ervaring van omwonenden met de initiatiefnemers (positief/negatief), grotere of kleinere lokale incidenten door de doelgroep (wel/niet) en berichten in lokale en landelijke media. Hoe ongunstiger de lokale context uitwerkt op het vertrouwen van de omwonenden in het nieuwe project, des te meer tijd, inzet en ‘wisselgeld’ is er nodig in het gesprek tussen initiatiefnemers, gemeente en bewoners om tot realisatie te komen. Met ‘wisselgeld’ bedoelen we hier de beïnvloedingsruimte of onderhandelingsruimte van bewoners in het realisatieproces van het project.

Toevallige, externe factoren kunnen een al vergevorderd project flink in de wielen rijden (bijvoorbeeld bij landelijke aandacht voor de ontsnapping van een tbs-er; bij een steekpartij ergens; of bij een brandstichting elders), maar ook bevorderen, zoals de plotselinge opvang van oorlogsvluchtelingen (Oekraïne), of aandacht in een veelbekeken televisieprogramma (bijv. over een eenoudergezin dat op straat moet slapen).

4 Conclusies, tips en suggesties

Er zijn verschillende redenen waarom weerstand tegen een flexwoonproject kan ontstaan en er zijn tevens verschillende manieren om weerstand te dempen. Of, liever nog, te voorkomen. Er is niet één blauwdruk die altijd het beste werkt. Dat hangt van verschillende factoren af, die elkaar beïnvloeden, vaak toevallig optreden, of juist achterwege blijven.

Dat gezegd hebbende: we kunnen wel een aantal categorieën weerstand onderscheiden, en een aantal manieren om weerstand om te zetten in draagvlak, of, minstens in begrip. Dit levert tips op (zie ook een eerder verschenen blog hierover³).

We clusteren alle factoren in deze publicatie in vier groepen:

1. De opstelling en houding van de betrokkenen
2. Communicatie naar omwonenden
3. Kenmerken van het project en de omgeving
4. Context en toeval

Samenvatting ontbranders en dempers van weerstand

\ Weerstand Project	Ontbranders	Dempers
Opstelling partijen	Ver/wantrouwen Reputatie Vooroordelen	Ieders rol duidelijk Standvastig, rechte rug Ruimte voor randzaken Grenzen aangeven
Communicatie	Juiste moment Woordkeuze Rollen	Heldere taal Duidelijkheid Open en eerlijk Omwonendenoverleg Leg contacten Bied controle
Kenmerken	Omvang project Doelgroep(en) Tijdelijkheid Type buurt	Eindmoment project Geen doorstroomhuis Mix van doelgroep Ook nut voor eigen bewoners Ook bedrijvigheid Selectie en beheer
Externe factoren	Landelijke incidenten Media Toeval	Juiste moment Media meenemen Toeval

18

³ Zie: Tips voor draagvlak voor flexwoningen: <https://www.platform31.nl/nieuws/zes-tips-voor-meer-draagvlak-voor-flexwoningen>

4.1 Tips en suggesties voor opstelling en houding partijen

De positie en rol van betrokkenen bij een voorgenomen flexwoonproject voor aandachtsgroepen is nooit neutraal, en alle partijen beseffen dat. Belangen verschillen, er ligt vaak een historie, er heersen (voor)oordelen en sentimenten. Betrokkenen kunnen zich verschillend opstellen. Wat kun je doen?:

- Stel je open en eerlijk op. Wees duidelijk over de bedoeling van het initiatief, maak duidelijk wat wel vastligt, en waarover gesproken kan worden. Geef aan waar de grenzen zijn.
- Houd vast aan dit doel: de 'rechte rug'.
- Wees aanspreekbaar. Tijdens de planvorming, maar zeker ook tijdens de bewoning. Dat geldt zeker voor de eerste tijd.
- Breng nieuwe en oude bewoners met elkaar in contact, al vóór de bewoning, of anders in het begin.
- Start niet met de – op papier – lastigste bewoners.

4.2 Tips en suggesties voor communicatie

Overdracht van informatie is wezenlijk bij elk project, en zeker bij de huisvesting van aandachtsgroepen. Het moment van communicatie kan verkeerd vallen, de toon en de taal, en degene die de boodschap brengt. Enkele tips:

- Gebruik heldere en eerlijke taal.
- Vertel ook wat je niet zeker weet.
- Geef aan hoe je omgaat met mogelijke incidenten.
- Pas de communicatie aan de omgeving aan: bewoners van villawijken vragen om een andere benadering dan bewoners uit volkswijken.
- Reageer niet op social media, maar zorg dat je op andere manieren bereikbaar en aanspreekbaar bent.

19

4.3 Tips en suggestie m.b.t. kenmerken van het project

Het ene project is het andere niet, en dat geldt ook voor de plek waar het komt, en de beoogde bewoners. Tips die we meekregen:

- De meeste projecten zijn tijdelijk. Maak duidelijk wat dat inhoudt.
- Tijdelijkheid is iets anders dan een doorstroomhuis. Het is geen opvang.
- Denk goed na over een mix van doelgroepen, en mogelijk ook met bedrijvigheid
- Als buurtbewoners ook iets aan een project hebben, bevordert dat het draagvlak
- Selecteer aan de voorkant bewoners (motivatie, en geschiktheid)
- Regel goed sociaal beheer

4.4 Tips en suggesties in omgaan met context en toevalligheden

Landelijke incidenten kunnen je project danig verstoren. Het helpt om op tijd de lokale media mee te nemen in de hele besluitvorming. Kondig geen plannen aan vlak voor lokale verkiezingen. En op sommige landelijke gebeurtenissen heb je nou eenmaal geen invloed.

Uitgelichte praktijkvoorbeelden

20



Casus 1 Hub Haren: mix van wonen en werken

In Haren zochten initiatiefnemer Esmeralda Boon (Workconnection namens gemeente Groningen) en Questcoach een woonplek voor statushouders en jongeren uit een beschermd wonen traject. Een voormalige zusterflat, gelegen in een villawijk, bood uitkomst en werd getransformeerd naar Hub Haren: een woon-werkgebouw met 55 jongeren, statushouders en huurders uit andere doelgroepen, samen met 20 kleine bedrijven. Een combinatie van wonen en bedrijvigheid, en goede randvoorwaarden vooraf leidden tot een succesvol concept.

Verwachtingen

Vijf jaar stond het pand leeg, waar Questcoach (beschermd wonen), Workconnection (statushouders) en Carex Leegstandsbeheer in 2017 hun oog op lieten vallen. In de omgeving leefden omwonenden en huizenkopers in de veronderstelling dat het pand gesloopt zou worden. In 2018 gunde de gemeente het pand aan het initiatief Hub Haren voor een periode van 10 jaar. De initiatiefnemers gingen zo snel mogelijk de buurt in om met bewoners in gesprek te gaan over wat er zou komen.

Concept uitleggen

Met de overlast van het vroegere AZC vers in het geheugen, vreesden omwonenden uit de welgestelde wijk voor de komst van een nieuwe COA-locatie, bij berichten over de doelgroep statushouders. Ook was men niet happig op de komst van jongeren beschermd wonen. De initiatiefnemers spanden zich in om tijdens informatiebijeenkomsten het beeld over het concept bij te stellen: Hub Haren werd geen opvanglocatie, maar een begeleid wonen omgeving voor 15 jongeren beschermd wonen, ca. 18 statushouders en huurders uit andere doelgroepen. De komst van 20 bedrijfjes zou daarbij voor reuring en tegelijk voor sociale controle en netheid zorgen – er komen immers klanten over de vloer. Om het minisamenlevingsconcept te onderstrepen, verzorgde de wethouder de presentaties. Al gauw echter bleken de zorgen over de gemeentelijke herindeling te gaan (Haren bij Groningen) en niet over Hub Haren. De wethouder trad daarna op de achtergrond en maakte plaats voor meer buurtgesprekken. Afgezien van een bewonerscommissie droogde het animo hiervoor echter snel op: toen het concept en de randvoorwaarden eenmaal duidelijk waren, vond de buurt het acceptabel. Een enkeling behield zorgen over privacy door inkijk in de tuin, over overlast en waardedaling van de woning. Na een balkonafscherming en enkele een-op-een-gesprekken was de kou uit de lucht.

21

Randvoorwaarden

Omwonenden konden in de beginperiode bij klachten en vragen direct bellen met de directeur van Carex, een medewerker van Questcoach of Workconnection. Na die periode volstond een e-mailadres. Daarnaast geldt de conciërge als aanspreekpunt en schakel naar de verantwoordelijke partijen. De conciërge woont in het gebouw en het feit dat hij bekend is in de buurt door zijn rol in het verderop gelegen succesvolle woonconcept de Biotoop, straalt positief af op de Hub. Voor de verschillende doelgroepen zijn verschillende vormen van begeleiding, waarvan een aantal begeleiders zelf in het pand woont. Bewoners wonen zo'n drie tot maximaal zes jaar in het gebouw. Dat vergroot de binding met de buurt. Alhoewel in de beginfase incidenten plaatsvonden door een verkeerde samenstelling van jongeren, leidde dit in de buurt niet tot zorgen. Questcoach handelde de situatie snel af.

Leerpunten:

- Heldere en vroegtijdige communicatie.
- Duidelijke afspraken over beheer.
- Mix van doelgroepen en kleine bedrijfjes.

Casus 2 Interwonen Hoogeveen: preventieve aanpak door jaren ervaring

In Hoogeveen realiseerde het Leger des Heils in samenwerking met woningcorporatie Domesta een woonzorgconcept voor mensen die door omstandigheden in hun leven zijn gestrand. De inmiddels 30 bewoners worden begeleid op hun weg naar (opnieuw) zelfstandig wonen. Sinds de start van het project in 2000 is er, ondanks enige overlast en incidenten, veel vertrouwen vanuit de omgeving in het woonconcept. Hoe is dat de initiatiefnemers gelukt?

Woonzorgproject in eigen gemeente

Door een gebrek aan woonzorgvoorzieningen belandden gestrande Hoogeveeners in het verleden in centrumgemeenten, zoals Assen en Emmen. De grote afstand leidde tot verdere verkleining van sociale netwerken, en het inzicht ontstond dat Hoogeveen met 55.000 inwoners eigen maatschappelijke opvanglocaties nodig heeft. Met bestuurlijk draagvlak en de eensgezindheid tussen Leger des Heils, woningcorporatie Domesta en de gemeente, zetten de partijen een stap richting realisatie.

Het concept

Het project Interwonen aan de Lomanlaan bestaat uit geclusterde woonunits en rijtjeshuizen met eigen voordeur. Deels wonen er mensen via het Leger des Heils en deels reguliere huurders van Domesta. De meeste van de inmiddels 30 deelnemers leven met meervoudige psychische problematiek, zware schulden, gezondheidsklachten en/of verslaving. Met bijna dagelijkse, intensieve begeleiding is hun doel hun leven weer op de rit te krijgen. Door de complexe problematiek is ieder traject uniek, aldus Anne Marije van Andel van het Leger des Heils. Het valt Jeannette Hoff van woningcorporatie Domesta op dat de samenstelling van de bewoners sinds de start in 2000 is veranderd van vooral alleenstaande mannen tussen 30 en 60 jaar, naar jongere cliënten met zwaardere psychische problemen. Het Leger des Heils wil in deze woonvorm een diversiteit aan problematiek en leeftijden. Jongeren veroorzaken andere problemen dan ouderen. En alcoholisten doen een ander appel op een buurt dan mensen die veel blowen. Jeannette is verantwoordelijk voor de uitstroom naar een reguliere huurwoning, wanneer de bewoner eraan toe is. Op de Lomanlaan zijn twee kantoren voor de medewerkers van het Leger des Heils. De wijkagent, woningcorporaties en zorgaanbieders komen hier vaak buurten.

22

Langer wonen in een gemêleerde buurt

Een aantal mensen in de buurt heeft zelf ook een rugzakje, wat begrip oplevert voor de problematiek. Mensen zijn tolerant en gunnen elkaar een tweede kans in hun leven. In de Lomanlaan woonden eerder ook al soortgelijke doelgroepen. Omwonenden zijn het gewend, aldus Domesta. De woningen zijn bedoeld als tussenstap voor mensen in problemen, die zodra het kan weer doorverhuizen. Buurtbewoners hebben daar wel moeite mee. Ze zien liever dat deelnemers er langer wonen, zodat ze weten waar ze aan toe zijn. Tijdelijke huisvesting zorgt voor spanning in de buurt, omdat er continu doorstroming plaatsvindt van deelnemers. Er wordt veel geïnvesteerd in contact met de buurt. Er wordt geluisterd, de partijen kennen elkaar lang, bewoners voelen zich gehoord en waarderen dat. Bij overlast is meteen iemand te bellen, ook buiten kantooruren.

Leerpunten:

- Vertrouwd en langjarig contact opbouwen.
- Aandacht voor laagdrempelig beheer en snel optreden bij incidenten.
- Steun van B&W en wederzijds vertrouwen met de buurt.
- Halfjaarlijkse bijeenkomst met gemeente, buurtvertegenwoordiger, wijkagent, woningcorporatie en Leger des Heils.

Casus 3 Oegstgeest: Gescheidenen, jongeren en statushouders

In Oegstgeest vreest de gemeente voor een huisjesmelker als het oude GGZ-pand wordt opgekocht. Huisvester Divorce en Young Housing komt met een tijdelijk woonconcept, waarmee de gemeente instemt, mits er ook huisvesting komt voor statushouders via het COA. Ondanks weerstand uit de omgeving is het beide organisaties gelukt het flexwoonproject te realiseren.

Alleen als combinatie

Als Divorce Housing de gemeenteraad benadert, heeft het net door een belegger aangekochte oude GGZ-gebouw nog geen woonbestemming. Divorce Housing zoekt ook contact met de media om de woonurgentie voor gescheiden mensen te verduidelijken. Met de woningschaarste in het hoofd, streeft de gemeente naar betaalbare huren. Uiteindelijk besluit de gemeente dat gescheiden mensen en jonge spoedzoekers (18-30) mogen worden gehuisvest, mits het COA er ook statushouders kan vestigen. Drie groepen die het moeilijk hebben op de woningmarkt. Beide huisvesters krijgen hun eigen vleugel voor 80 gescheiden mensen en jonge spoedzoekers enerzijds, en 175 statushouders anderzijds, en hebben in principe weinig met elkaar te maken. Daarbij wordt het COA de aanspreekpunt voor de gemeente bij incidenten, omdat vanuit deze doelgroep meer voorvallen worden verwacht. Beide partijen huren onder één contract van beheerdersorganisatie TOA, die de verhuur regelt namens de belegger.

Doelgroepen en weerstand

“Bij een COA-project is vaak sprake van weerstand uit de omgeving,” aldus Baukje van Dijk van het COA. Het project ligt naast het gemeentehuis en tussen luxe villa's in. Tijdens voorlichtingsavonden waarin het COA zijn werkwijze en wat de wijk te wachten staat toelicht, klinkt de wens vanuit wijkbewoners om statushouders niet door hun straat te laten lopen, meer politie en cameratoezicht. Met het laatste stemt de gemeente niet in. Daarnaast straalt landelijk nieuws af op de locatie, zoals gebruikelijk bij COA-locaties. Positief is de kruisbestuiving die plaatsvindt binnen de groep Divorce Housing en Young Housing, in één van de twee vleugels. Bewoners fungeren als soort co-ouder, en jongeren organiseren collectieve activiteiten, kerstborrels en een loempia-middag. Dat gaat beter dan verwacht, en bewoners moeten worden aangespoord om door te verhuizen.

Een bijkomende reden voor de gemeente om verschillende doelgroepen te willen huisvesten, is de vrees voor onrust en de sociale veiligheid in de wijk. Beide huisvesters herkennen een sterke scheiding tussen voor- en tegenstanders van het project. Er is vrijwel geen middengroep. Een omwonendengroep wordt in het leven geroepen om alert te blijven op zorgen vanuit de omgeving. De meeste weerstand komt echter via sociale media en de krant. De gemeente werpt zich op om deze te monitoren en klachten af te handelen, met inhoudelijke ondersteuning van de huisvesters. Vanuit het COA zijn korte lijnen met de gemeente, vanwege de nauwe samenwerking met ketenpartners voor de statushouders. Vlak voor de opening is er een kijkdag voor omwonenden.

Leerpunten:

- De mix levert 'kruisbestuiving' op, mensen (lees: de gescheidenen en de jongeren) helpen elkaar op weg.
- Aanvankelijke weerstand blijkt weg te smelten tijdens de woonfase.
- In de communicatie wordt het belang van woningzoekenden benadrukt.

Casus 4 Park 't Stuyvezant in Elburg – belang van taal en actualiteit

In Elburg waren initiatiefnemers, ketenpartners uit de zorg en de gemeente enthousiast over het concept dat op vakantiepark 't Stuyvezant gerealiseerd zou worden. Er zouden acht units komen voor mensen met een zorgvraag, die niet prettig kunnen wonen in een reguliere buurt, naast de arbeidsmigranten die er al jaren woonden. Door gemobiliseerde weerstand liep het anders.

Het concept

Aan de rand van een zandverstuiving in Elburg liggen twee vakantieparken naast elkaar, waarvan een al jaren bewoond wordt door arbeidsmigranten. Een grote opluchting voor de burens van het park, want met hun komst verdween de overlast van het – voorheen – feestpark. Het oog van de initiatiefnemer, die in de regio Noordwest-Veluwe naar een prikkelarme plek zocht voor mensen met verward gedrag valt op een tweede park. Een plek zonder veel bemoeienis uit de buurt en waar de bewoners niet als overlast gevend worden ervaren. Samen met vier ketenpartners wordt het plan gemaakt om acht personen met 'onbegrepen gedrag' te huisvesten. Het gaat om bestaande huisjes met een eigen uitgang van het park. Ambtenaren, ketenpartners en de wethouder zijn direct enthousiast: het plan valt binnen de doelstelling van de gemeente om maatschappelijke opvang te organiseren. De gemeente keurt de locatie goed en er volgt een principeakkoord van het college begin 2019.

Krantenbericht

Zoals bij ieder collegebesluit communiceert de gemeente erover met de pers en daarmee de buurt, dat personen met 'onbegrepen gedrag' gehuisvest zullen worden binnen de gemeente. "In die communicatie is een hele verkeerde stap gemaakt, die we nooit meer hebben ingehaald," legt Harry Frens uit. Er is niet eerst aan bewoners uitgelegd wat ze bedoelen met de term 'onbegrepen gedrag'. De term gaat een eigen leven leiden, mede door de mediastorm rond de in die tijd opgepakte Michael P., die later veroordeeld werd voor de geruchtmakende moord op Anne Faber.

24

Avondbijeenkomsten

Omwonenden uiten hun zorgen over verkrachting, moord en doodslag op buurtavonden. De initiatiefnemers weten de meeste mensen gerust te stellen: er komen geen bewoners met een forensische geschiedenis, maar 'een kattenvrouwetje en een man die wel eens in zijn onderbroek in de tuin staat'. Met het nodige toezicht en beheer, willen de meeste omwonenden het initiatief een kans geven. Enkele nieuwelingen houden echter stand, hoewel zij redelijk ver van de locatie af woonden.

Hardnekkige mobilisering van weerstand

Tegenstanders organiseren zich samen met enkele lokale gemeenteraadsleden. Naar aanleiding van het krantenbericht en de associatie met Michael P. gaan ze huis aan huis, organiseren ze avonden en zorgen ervoor dat het een belangrijk thema wordt bij de lokale verkiezingen. "De buurt voelt: als we nu hard gaan toeteren, gaat de politiek niet akkoord." Het leidt ertoe dat de term 'onbegrepen gedrag' uit het plan is gehaald, en dat de gemeente aangespoord wordt doelgroepenbeleid te maken. Een van de eisen is dat er geen twee doelgroepen naast elkaar mogen worden gehuisvest. Harry Frens: "Losten we het ene probleem op, dan kwamen ze weer met eisen over stikstof. Het heeft er alle schijn van dat men erop uit was het hele initiatief onderuit te halen." Het project is tot op heden niet van de grond gekomen.

Leerpunten:

- Gebruik helder taalgebruik.
- Stem communicatie naar buiten goed met elkaar af als samenwerkende partijen.
- Wees terughoudend met mogelijk lastige projecten vlak voor lokale verkiezingen.

Bijlage: betrokkenen

Casus Haren:

Esmeralda van Boon, (voormalig) Workconnection, gemeente Groningen

Casus Hoogeveen:

Cornel Vader, Leger des Heils

Anne Marije van Andel, Leger des Heils

Jeannette Hoff, Domesta

Casus Oegstgeest:

Baukje van Dijk, COA

Maickel van den Burg, Divorce housing en Young housing,

Casus Elburg (Doornspijk):

Gerrit Huisman, Op Maat Dienstverlening

Bert van Putten, gemeente Harderwijk, regio Noord-Veluwe

Harry Frens, Harry Frens Vastgoed

Leergang Platform31:

Willem Weggeman, Homeflex

Berry Prins, Expertisecentrum Flexwonen en lid Expertteam Woningbouw

25

Webinar Platform31⁴:

Esmeralda van Boon, (voormalig) Workconnection, gemeente Groningen

Cornel Vader, Leger des Heils

Bjorge Scheper, COA

Berry Prins, Expertisecentrum Flexwonen en lid Expertteam Woningbouw

Platform31:

Jeroen van der Velden

Anne Heeger

Frank Wassenberg

⁴ Terug te kijken via: <https://www.platform31.nl/nieuws/bouwen-aan-draagvlak-voor-flexwonen>