

Evaluatie Place2BU

Lessen vanuit Portaal en Mitros
na 4 jaar gemengd wonen

Door:

Jennifer Scholl (Mitros)
Daphne Bressers (Mitros)
Anemoon van Dijk (Mitros)
Ben Schouten (Portaal)

Juni 2021

Voorwoord

Voor u ligt het evaluatierapport over vier jaar Place2BU. In 2017 deed zich een unieke kans voor om ineens 500 woningen aan de sociale huurwoningvoorraad in Utrecht toe te voegen. Mitros en Portaal hebben deze kans met beide handen aangegrepen en in samenwerking met gemeente, zorgpartners en overige partijen Place2BU ontwikkeld en gerealiseerd.

Onze ambities gingen hierbij verder dan alleen het bouwen van 500 nieuwe - en dringend noodzakelijke - sociale huurwoningen. Doel was om hier een woongemeenschap te realiseren voor met name jongeren, jonge statushouders en mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang. Een gemeenschap waarbij je niet alleen naast elkaar woont, maar ook met elkaar leeft. Waar je naar elkaar omkijkt en waar iedereen zichzelf kan en mag zijn. Zoals Karlijn - bewoonster van het eerste uur - zei: “hier zien ze me tenminste niet als een gekkie”.

De ambities die we destijds met elkaar nastreefden zijn vandaag de dag gehaald. Er is een levendige gemeenschap ontstaan, waarbij in de afgelopen jaren door de bewoners veel mooie initiatieven zijn genomen om deze gemeenschap tot bloei te laten komen. Vanzelfsprekend heeft corona ook hier geleid tot verminderde activiteit, maar de verwachting is dat de groei van de gemeenschap na corona weer verder doorgezet kan worden.

Natuurlijk zijn er genoeg leer- en verbeterpunten te definiëren. Zowel als het gaat om de opzet en omvang van het project zelf, als over de samenwerking tussen ons en met de andere betrokken partijen. Eind 2020 hebben we daarom besloten een uitgebreide evaluatie uit te voeren waarvan de resultaten nu voor u liggen.

We willen Daphne, Jennifer, Anemoon, Ben en alle andere betrokkenen bedanken voor de tijd en energie die ze in deze evaluatie hebben gestoken. We zijn ervan overtuigd dat deze resultaten niet alleen gebruikt kunnen worden bij Place2BU, maar ook bij toekomstige gemengd wonen projecten die wij, en andere corporaties, de komende jaren blijven ontwikkelen.

Henk Peter Kip, Mitros
Reijnder Jan Spits, Portaal



Inleiding

"Place2BU is voor de cliënten van Lister een belangrijke springplank naar zelfstandigheid, maar biedt tegelijkertijd door de community de mogelijkheid om nieuwe waardevolle contacten aan te gaan en initiatieven te ontplooien."

Henk van Rees, locatiemanager Lister

Het creëren van een inclusieve gemeenschap waarin mensen goede buren voor elkaar zijn, elkaar ondersteunen en samen werken aan een prettige, schone, veilige en actieve woonomgeving. Dat was de ambitie achter Place2BU in 2017. In deze evaluatie bekijken we in hoeverre dit is waargemaakt en welke lessen we uit de ervaringen kunnen leren.

Met Place2BU komen de partijen tegemoet aan de dringende behoefte in Utrecht om kleinschalige en goedkope woningen te realiseren, maar ook aan de wens om statushouders en mensen die in de maatschappelijke opvang wonen, versneld een woning aan te bieden.
Drie jaar geleden is dit tijdelijk en grootschalig gemengd wonen project opgeleverd, dankzij een gezamenlijke inspanning van de Utrechtse woningcorporaties Mitros en Portaal, in samenwerking met de gemeente Utrecht en de maatschappelijke instellingen Lister, De Tussenvoorziening en het Leger des Heils. Een unicum voor de stad en een manier om te leren van gemengd wonen.

Place2BU is een mooi en ambitieus project waarin beschikbaarheid van woonruimte en een leefbare woonomgeving voor zowel kwetsbare als reguliere woningzoekenden centraal staan.
De gemeente Utrecht wil in de aankomende jaren meer tijdelijke woningen in gemengde woonvormen realiseren, met name gericht op spoedzoekers in de stad. Een goede aanleiding om het huidige project en de samenwerking tussen partijen in Place2BU te evalueren. De ervaringen en de verbeterpunten kunnen een leidraad vormen voor toekomstige projecten.

Een samenvatting van de conclusies:

1. **Place2BU brengt werelden samen**
   Ondanks de grootschalige aanpak is er een warme gemeenschap ontstaan waar plaats is voor mensen die snel een woning nodig hebben, statushouders en uitstromers uit de maatschappelijke opvang. Er zijn prachtige verbindingen tot stand gekomen tussen mensen die anders nauwelijks met elkaar in contact zouden komen. In Place2BU kijken mensen naar elkaar om, helpen elkaar en verkennen samen de wereld. Mede hierdoor ontwikkelen zij zich in positieve zin. Dit mag gezien worden als hét succes van Place2BU. Veel bewoners van Place2BU zijn inmiddels vertrouwd geraakt met gemengd wonen en stromen door naar andere gemengd wonen concepten in de stad.

2. **Schaalgrootte, locatie en de kwaliteit van de woningen zijn belangrijk**
   Met bijna 500 gestapelde woningen is Place2BU tamelijk grootschalig, waardoor er een bepaalde mate van anonimiteit kan ontstaan, wat gevolgen heeft voor het gevoel van veiligheid en welzijn. Omdat tijdelijke bewoning de focus was, is ervoor gekozen woningen te bouwen met een wat lager kwaliteitsniveau. Die keuze bleek achteraf problemen te veroorzaken, zoals geluidsoverlast, te hoge temperaturen en lekkages. Ook gingen kookplaten, keukens en vloeren snel kapot. Place2BU staat op een plek waar veel nieuwe woningen worden gebouwd. De bewoners hebben daar veel last van.

3. **Verloop van bewoners heeft invloed op gemeenschapsvorming**
   Doordat de woningen 21m^2 zijn en er weinig variatie is aan beschikbare woningtypes binnen Place2BU is er een hoog verloop van bewoners. Dat is inherent aan het concept: Place2BU is bedoeld als tijdelijke woonplek voor spoedzoekers die snel doorverhuizen naar een andere (grotere) permanente woning. Het betekent wel dat er blijvend professionele ondersteuning nodig is om de continuïteit te waarborgen in het wooncomplex, het bestuur van de woonvereniging en verschillende commissies.

4. **Veel partijen vraagt om goede afstemming**
   Er zijn veel partijen betrokken bij Place2BU: twee corporaties, drie maatschappelijke instellingen en de gemeente Utrecht. De partijen werken samen binnen verschillende structuren. Hierdoor zijn de rolverdeling en verantwoordelijkheden wel eens onduidelijk. Afstemming is dus nodig. Niet alleen voor bewoners, maar ook voor medewerkers van de betrokken partijen. Het voordeel van al die betrokken partijen is dat er korte lijntjes zijn en men elkaar makkelijk en snel weet te vinden.



De opzet van Place2BU

Place2BU is een tijdelijk woonproject in Leidsche Rijn, dat in sneltreinvaart is gerealiseerd. In 2017 is het startschot gegeven en de oplevering was in het voorjaar van 2018.

Place2BU is geïnitieerd door de gemeente Utrecht. Portaal en Mitros zijn ieder voor de helft eigenaar van het project, dat bestaat uit vier woongebouwen van vijf verdiepingen met 490 zelfstandige eenkamerstudio's en een aantal gemeenschappelijke ruimtes. Daarnaast zijn er nog acht woningen gerealiseerd volgens het concept van Skaeve Huse, bestemd voor mensen die een prikkelarme omgeving en extra begeleiding nodig hebben.

Ongeveer driekwart van de bewoners zijn reguliere woningzoekenden die met spoed een woning zoeken. Dit zijn jongeren tussen de 23 en 27 jaar, studerend of werkend en geselecteerd op motivatie. Van hen wordt verwacht dat zij 'meer willen dan een dak boven het hoofd'. Zij tonen bereidheid om elkaar te stimuleren, inspireren en activeren om mee te doen in de maatschappij. Zij voelen zich sociaal betrokken en leveren een actieve bijdrage aan de woongemeenschap.



Een kwart van de bewoners bestaat uit twee groepen: statushouders en uitstromers uit maatschappelijke instellingen. Deze bewoners zijn enigszins kwetsbaar en hebben begeleiding en ondersteuning nodig bij het (her)vinden van de regie over zelfstandig wonen en leven.

De uitstromers uit maatschappelijke instellingen worden voorgedragen door Lister, de Tussenvoorziening en het Leger des Heils. Ze worden begeleid door deze organisaties en het buurtteam.

Bij de statushouders gaat het om jongeren die kortgeleden een verblijfsvergunning hebben gekregen. Zij zijn aangedragen door het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) en krijgen op verzoek begeleiding vanuit VluchtelingenWerk.

Al deze bewoners maken een nieuwe start in Place2BU. Dan maakt het uit als je buren hebt die contact met je maken, je wegwijs maken en bijdragen aan activiteiten die de gemeenschap versterken. Juist door verschillende activiteiten te organiseren, ontstaan er voor iedereen mogelijkheden om (opnieuw) mee te doen aan deze samenleving in het klein.



Buurtgemeenschap
De woonvereniging zorgt voor de opbouw en de continuïteit van de buurtgemeenschap Place2BU. Alle bewoners zijn hiervan lid. Deze woonvereniging bestaat uit een bestuur en commissies waarvan de leden vrijwilligers zijn. Het bestuur onderhoudt het contact met externe partijen en is verantwoordelijk voor de werving en toelating van nieuwe bewoners. De commissies organiseren gezamenlijke activiteiten voor alle bewoners.

De woonvereniging is huurder en exploitant van het centrumgebouw, dat wordt beheerd door een commissie van deze vereniging. Het centrumgebouw, een gezellige ruimte met banken, tafels, stoelen, spelletjes en een groot filmscherm is elke dag geopend en de gratis koffie en thee staan klaar, óók voor de buren en anderen die elders wonen. Van hieruit werken de sociaal beheerders van Portaal. De kookclub zorgt zo af en toe voor een maaltijd waar men zich voor kan inschrijven. Er is ook een wasserette.

Verder zijn twee ‘gangmakers’ in elke gang van de woongebouwen. Zij spannen zich extra in om de woongemeenschap te activeren. Aan één gang liggen 18 tot 30 studio’s en een gemeenschappelijke ruimte. Hier kunnen buren samen koken, eten, relaxen of studeren. De gangbewoners zorgen er met elkaar voor dat de ruimtes schoon, opgeruimd en gezellig blijven.

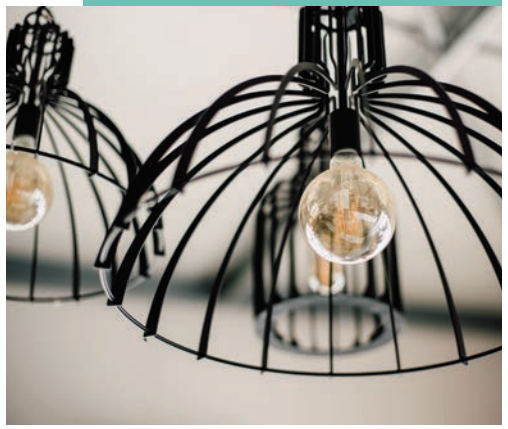
Mitros verzorgt de financiële administratie, de administratie rondom de verhuurprocessen en het technische onderhoud. Portaal is verantwoordelijk voor het sociaal beheer.

Aanpak van de evaluatie

Het contract tussen Mitros en Portaal is in mei 2017 ondertekend. We zijn nu vier jaar verder. Tijd voor een evaluatie van de stand van zaken.

Voor deze evaluatie is deskresearch gedaan en zijn 20 interviews gehouden met zowel professionals als actieve bewoners. Dit zijn betrokken medewerkers van Portaal & Mitros, bewoners, de voorzitter van de woonvereniging, Buurtteam Sociaal, Coen Hagedoorn Bouwgroep, een ondersteuner van het bestuur van de woonvereniging, Lister, De Tussenvoorziening en de wijkagent.

Uit de gesprekken komt een aantal belangrijke onderbouwingen en aanbevelingen naar voren die zijn terug te leiden naar de eerdergenoemde vier hoofdconclusies.







Onderbouwing & aanbevelingen

Aanbeveling 1: Place2BU brengt werelden samen

In Place2BU zijn verschillende doelgroepen samengebracht en zijn bijzondere verbindingen, vriendschappen en zelfs liefdes ontstaan. Mensen met een klein netwerk hebben er contacten voor het leven opgedaan. Er zijn veel activiteiten georganiseerd en de locatie is uitgegroeid tot een soort mini-samenleving. Dit is de grote kracht van Place2BU.

Nieuwkomersprogramma
Een speciaal programma zorgt ervoor dat nieuwkomers zacht landen in Place2BU. Zij hebben eerst een gesprek met de sociaal beheerder. Daarna krijgen ze een rondleiding in het centrumgebouw. Ze maken vervolgens kennis met de gangmakers.

Voor de coronatijd was er ook geregeld een welkomstdiner voor nieuwkomers, waardoor bewoners elkaar sneller leerden kennen. Dat werd als heel positief ervaren. In verband met de social distancing maatregelen verloopt de eerste kennismaking tegenwoordig minder persoonlijk. Welke invloed dat heeft op de ervaring van nieuwkomers zal nog moeten blijken.

Gemeenschappelijke ruimtes
Place2BU heeft een groot gemeenschappelijk gebouw waar ook de wasmachines staan. Dit werkt verbindend. Bewoners komen hier naartoe en ontmoeten elkaar op laagdrempelige wijze.



De beschikbaarheid van een gemeenschappelijke ruimte maakt het makkelijk om activiteiten te organiseren.

Daarnaast zijn er woonkamers per gang. Ook deze zorgen op een laagdrempelige manier voor ontmoeting. Samen eten, tv kijken, koffiedrinken of spelletjes doen is makkelijker als het niet in de eigen woning gebeurt. Dat is op een goede manier gelukt in Place2BU en heeft de community building bevorderd.

"Ik heb hele fijne buren, het is echt een plek om leuke mensen te ontmoeten."
Jesse Doornbos, voorzitter woonvereniging Place2BU

Begeleiding
Bij Place2BU bestaan de dragende bewoners voornamelijk uit jonge, soms nog studerende huurders. Zij hebben enerzijds veel tijd en enthousiasme voor het onderhouden van de woongemeenschap, anderzijds zorgen ze ook wel eens voor overlast vanwege feestjes en hun vrije leefstijl. Deze huurders zitten op een schakelpunt in hun leven en hebben daarbij soms begeleiding nodig. De sociaal beheerder is soms ook bezig met het "opvoeden" van deze jonge huurders: hij fungeert voor hen als een soort vaderfiguur. Als er bijvoorbeeld een huurachterstand is, gaat de sociaal beheerder erop af. Waar nodig zorgt hij dat de huurder in contact komt met het buurtteam.

Gedragsregels
In een gemengd wonen complex is het belangrijk om duidelijke gedragsregels te hebben die bij iedereen bekend zijn. Het moet duidelijk zijn wat de consequenties zijn als je deze regels niet navolgt. Zo wordt er in Place2BU gewerkt met gele en rode kaarten voor overtredingen van de regels. Een gele kaart betekent een waarschuwing, een rode kaart betekent dat je huurcontract bij Place2BU wordt opgezegd. Het is belangrijk om deze werkwijze vanaf het begin te verankeren in de beheerorganisatie.

Extra ontmoetingsplek
Een gemeenschappelijk plein met barbecues zoals bij Place2BU biedt bewoners een extra ontmoetingsplek. Dit draagt bij aan het gevoel van gemeenschap. Het trekt echter ook groepen aan van buiten het complex, die voor geluidsoverlast en een gevoel van onveiligheid kunnen zorgen.



"Het voordeel van zo'n gemeenschap is dat je er veel eerder bij bent dan in een gewone setting."
Erik Patist, (voormalig) sociaal beheerder Place2BU

Uitstromers opvang en begeleiding
Mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang en statushouders moeten veilig kunnen landen in een gemengd wonen concept. Het is belangrijk om goed te kijken of betreffende cliënt klaar is om uit te stromen. Een woongemeenschap met veel prikkels zoals Place2BU kan voor sommige cliënten ook een te grote stap zijn.

Bewoners weten niet welke medebewoners uit de maatschappelijke instellingen zijn gestroomd. Het kan echter wel handig zijn om te begrijpen waarom een van de buren zich op een bepaalde manier gedraagt. Het geeft rust om te weten welke instelling een persoon ondersteuning kan bieden op het moment dat daar behoefte aan is. De ervaring leert dat veel uitstromers uit de maatschappelijke opvang deze informatie best willen delen met hun buren. Vanwege de privacywetgeving is dit echter een gevoelig punt.

Conflicten
Het is belangrijk om bewoners te informeren over wat ze moeten doen bij conflicten. Bij wie klop je aan? Maak duidelijk waar zij terecht kunnen met hun zorgen. Dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid.

Aandacht voor selectie en begeleiding
Het is bij een gemengd wonen project belangrijk om de tijd te nemen om de juiste mensen te selecteren. Zij moeten gemotiveerd zijn om actief deel te nemen aan de gemeenschap. Deze selectie maken is de taak van de toelatingscommissie van bewoners. Het is een belangrijke, maar tijdrovende taak, mede door het hoge verloop. Ook blijkt dat er nogal eens spoedzoekers reageren die bij nader inzien niet altijd de juiste motivatie hebben.

Het is van belang dat de toelating/nieuwe verhuring soepel verloopt en dat de balans tussen dragers (reguliere bewoners) en vragers (mensen die begeleiding nodig hebben) goed wordt bewaakt.



Aanbeveling 2: Maak het complex niet te groot

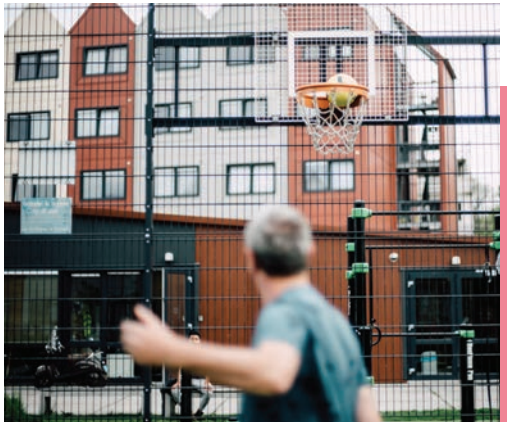
Schaalgrootte
Onderzoek naar gemengd wonen toont in toenemende mate aan dat een gezonde woongemeenschap uit maximaal 120 mensen kan bestaan. Met 500 woningen is Place2BU te groot om een werkelijk hechte woongemeenschap te kunnen vormen. Bij deze schaalgrootte is er onvoldoende samenhang en overzicht. Als bewoners elkaar niet kennen, nemen de sociale cohesie en de tolerantie af. Anonimiteit ligt op de loer en de kans op overlast van derden wordt vergroot. Dat is niet bevorderlijk voor het concept en heeft invloed op het gevoel van veiligheid en welzijn.

Aanbeveling 3: Zorg voor variatie in woontypen en heb oog voor locatie

Kleine woningen, spoedzoekers en veel verhuizingen
De meeste mensen in Place2BU zijn spoedzoekers. Ze zijn veelal jong en kinderloos. Vanwege de geringe oppervlakte van de woningen (21m^2) gaan zij vaak al binnen drie jaar weer op zoek naar iets groters. En dat is ook de bedoeling. Place2BU was bedacht als tussenstap voor mensen in hun wooncarrière.

Het hoge verloop van bewoners maakt het wel lastig om een concept met een woonvereniging en commissies goed draaiende te houden. Het afgelopen jaar zaten bewoners gemiddeld slechts zes maanden in een bestuur of commissie. Zo kwamen en gingen er twee penningmeesters.





De vraag rijst of dit type woning wel passend is voor een gemengd wonen concept. Het zou goed zijn om reguliere bewoners langer te binden, om op die manier een solide woongemeenschap op te bouwen.

Kwaliteit van de woningen
Vanwege de tijdelijkheid is er gekozen voor een lager kwaliteitsniveau van de woningen. Dat kan in eerste instantie een besparing opleveren, maar zorgt wel voor meer onderhoudskosten en minder woongenot. Zo zijn de woningen gehorig en te warm. Ook zijn er regelmatig lekkages en overstromingen. Kookplaten, keukens en vloeren gaan relatief snel kapot.

De locatie van het complex
PPlace2BU ligt geïsoleerd ten opzichte van andere complexen/huizen. Het ligt op een braakliggend terrein, waar nog moet worden gebouwd of momenteel wordt gebouwd. Dit betekent dat bewoners door een afgelegen gebied moeten gaan om thuis te komen. Vooral vrouwelijke bewoners voelen zich daar niet prettig bij. Mede omdat de straten slecht verlicht zijn. Ook vinden bewoners de buurt niet groen en schoon genoeg. Daarnaast zouden ze graag meer basisvoorzieningen, zoals een supermarkt, in de direct omgeving willen hebben. De bouw van omliggende projecten veroorzaakt in Place2BU bovendien veel lawaai en trillingen. Dat is hinderlijk voor bewoners die studeren, thuiswerken of geen dagbesteding elders hebben. Zeker nu tijdens de corona pandemie, waarin iedereen thuis is.

Aanbeveling 4: Beperk betrokken partijen/ zorg voor duidelijke structuren

Twee corporaties in één project
Op papier is een heldere operationele taakverdeling tussen de twee corporaties vastgelegd. In de praktijk zijn de taken niet zo makkelijk te scheiden. Werkzaamheden overlappen elkaar of vallen tussen wal en schip. Zo ontstaan onduidelijkheden in rollen en taken, of lopen processen vertraging op. Daarnaast is niet altijd helder wie de eigenaar is van een probleem. Er zou meer centrale regie en verantwoordelijkheid nodig zijn.

Speciale systemen voor Place2BU
Om aan te sluiten bij de doelgroep zijn bij Place2BU websites en systemen ontwikkeld die er mooi uitzien, maar niet samenwerken met de systemen die de corporaties gebruiken. Ook worden ze slecht bijgehouden. Daardoor ontstaan problemen bij de verhuur van leeggekomen woningen, komen reparatieverzoeken niet goed door en krijgen huurders foute informatie. Zowel woningzoekenden als huurders en medewerkers hebben hier last van. Websites mogen er wel aantrekkelijk uitzien, maar moeten wel aansluiten bij de bestaande systemen van de corporaties.

Taken afstemmen
Er zijn veel verschillende organisaties en personen betrokken bij Place2BU. De meeste medewerkers die bij de oprichting van Place2BU betrokken waren, werken nu elders. Lang niet alle kennis en afspraken zijn goed vastgelegd of overgedragen. Wie er met wie praat en op welk niveau is ondoorzichtig. Dat alles belemmert de afstemming en de besluitvaardigheid, zeker als er lastige/complexe beslissingen moeten worden genomen.

Het is belangrijk om te bepalen wie waar verantwoordelijk voor is en dit vast te leggen. Zo zijn er duidelijke aanspreekpunten en weten partijen en huurders wat zij moeten doen. Ten eerste geldt dit voor de verdeling van taken tussen Mitros en Portaal. Het is van belang om te zorgen voor regelmatig contact, bijvoorbeeld op basis van een monitor (leefbaarheid, verhuur, klachten, meldingen). Zo houden partijen korte lijnen.





Toegankelijke informatie
Duidelijkheid is ook belangrijk in de communicatie naar de bewoners toe. Zij moeten weten wie zij voor welke kwestie kunnen benaderen: de sociaal beheerder, de woonvereniging, de community coach of nog iemand anders. Zorg dus voor toegankelijke informatie over betrokkenen, inclusief namen en telefoonnummers. Zo wordt voorkomen dat het bestuur van de woonvereniging of het sociaal beheer wordt overbelast met vragen.

Maak processen eenvoudiger
Bij Place2BU kiezen bewoners zelf nieuwe bewoners. In de praktijk verloopt het verhuurproces echter over veel schijven, wat het lastig maakt om in korte tijd veel woningen te verhuren, mogelijk met leegstand als gevolg. Ook bij reparatieverzoeken en woningmutaties treedt vertraging op als processen te ingewikkeld zijn. Maak processen dan ook eenvoudiger waar mogelijk.

Afsluiting en acties

Gedurende deze evaluatie zijn Portaal en Mitros al nauwer met elkaar gaan samenwerken. Zij nemen samen de regierol om zaken aan te pakken. Ook worden gesprekken georganiseerd met stakeholders en huurders. Dit overleg zal de basis vormen voor een plan om het succes van Place2BU op een goede manier voort te zetten.



'In 2017 krijgen wij de nieuwe bewoner S. via de maatschappelijke opvang in onze gemeenschap. Hij was wel iets aan de oude kant maar hij was direct vrij open. In het begin had hij het erg moeilijk om in een gemeenschap te wonen. Na enkele maanden werd hij host en ging leiding geven in de woonkamer. Hij was hier regelmatig te vinden en bleek ook over groot organisatietalent te beschikken. S. organiseerde een smartlappenavond en daar heeft iedereen het nog over. Diverse avonden werden door hem georganiseerd.
Hij is een markant figuur maar wel een graag geziene gast binnen Place2BU. Iedereen kent hem en accepteert zijn afkomst.

Maart 2021 vindt S. zelfstandig een woning in Utrecht en moet nu afscheid gaan nemen van Place2BU. Op de laatste huurdag bij Place2BU staat hij langzaam alle vier de flats te observeren, het gaat hem aan zijn hart. Hij gaat nu echt naar een grote zelfstandige woning en dat heeft hij verdiend. Met een traan in zijn ogen gaat hij weg en roept... ik kom terug hoor.'

Mieke Pen en Peter van den Berg,
sociaal beheerders Place2BU