



Opvang Oekraïense ontheeemden

door HOD Vastgoedbeheer

Samenvatting

Sinds de start van de oorlog in Oekraïne in 2022 vangen gemeenten in Nederland ontheemden op. Waar het er in het begin op leek dat deze opvang tijdelijk zou zijn, is het einde van de oorlog echter nog niet in zicht. En zelfs als het wel zover is, gaat het minstens twee jaar duren voor het land weer voldoende is opgebouwd om bewoonbaar te zijn.

Dat betekent voor veel gemeenten dat locaties die in 2022 zijn geopend als noodopvang, meer en meer een semipermanent karakter krijgen. Dit vraagt om een andere aanpak. HOD helpt gemeenten om deze aanpak vorm te geven. Als ervaren vastgoedbeheerder weten we precies wat er nodig is om mensen een prettig tijdelijk onderkomen te geven. In dit whitepaper vertellen we u er graag meer over.



Dienstverlening HOD

De dienstverlening van HOD rondom de opvang van Oekraïense ontheemden bestaat uit drie bouwstenen: sociaal, facilitair en administratief beheer. Samen vormen deze bouwstenen een solide aanpak voor tijdelijke opvang. Alle bouwstenen zijn naar wens in te vullen, zodat een aanpak op maat ontstaat die past bij uw gemeente.

➔ **Bouwsteen 1: Sociaal beheer**

Om de opvang in goede banen te leiden, werkt HOD met huismeesters. Zij zijn op afgesproken tijden aanwezig op de locatie om vragen te beantwoorden, bewoners te helpen en een oogje in het zeil te houden. Onze insteek is dat zij naast bewoners staan en fungeren als vertrouwenspersoon. Voordat huismeesters aan de slag gaan, krijgen ze een training waarin aandacht is voor culturele verschillen, communicatievaardigheden en traumasensitief werken.

Per locatie stellen we een groep huismeesters samen met een mix van competenties. Denk aan mensen met technische vaardigheden, die een mankement direct kunnen verhelpen of snel kunnen schakelen met de contractpartij. Maar ook aan mensen met een welzijnsachtergrond. Zij signaleren zowel opvallend gedrag, zoals woede of schreeuwen, als onopvallend gedrag, zoals onttrekken aan sociale activiteiten of het niet openen van gordijnen.

Zodra we deze signalen opvangen, gaan we hiermee aan de slag volgens de door de gemeente vastgelegde escalatieladder. Dit kan betekenen dat we zelf in gesprek gaan, maar ook dat we doorverwijzen naar lokale welzijnsorganisaties om bewoners met problemen te helpen. Dit doen we altijd in samenspraak met u als gemeente.

Voor de netheid van zowel de gemeenschappelijke als de privéruimtes stimuleren we zelfredzaamheid. Dat betekent onder andere dat bewoners vaak zelf verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak van hun leefomgeving en het maken van afspraken onderling. Waar nodig organiseren huismeesters bewonersbijeenkomsten om gewenst gedrag te stimuleren en onrust onder bewoners of onvrede over de locatie op te pakken.

In samenwerking met lokale partners, die de gemeente aanstelt, organiseert HOD sociale activiteiten rondom culturele tradities en feestdagen, van zowel het land van herkomst van bewoners als de Nederlandse feestdagen. Dit bevordert de sociale cohesie op de locatie en met de omgeving en de integratie van bewoners.

➔ **Bouwsteen 2 : Facilitair beheer**

De opvang van Oekraïense ontheemden gebeurt vaak in panden die voorheen een andere gemeenschappelijke functie hadden. Bijvoorbeeld een school, wijkcentrum of gemeentehuis. Deze gebouwen zijn oorspronkelijk niet ingericht op bewoning, waardoor aanpassingen aan de indeling en maatregelen om te voldoen aan veiligheidseisen nodig zijn.

HOD heeft ervaring met het transformeren van deze panden naar bewoonbare gebouwen, zowel voor tijdelijke als langdurige bewoning. Daarbij bieden we graag bouwbegeleiding aan. Dit houdt in dat we zowel u als de aannemer adviseren tijdens het transformatieproces. Ook regelen we aanverwante zaken die nodig zijn om het pand in gebruik te nemen. Denk aan een eindschoonmaak, meubilering en het aanvullen van de voorraad van sanitaire benodigdheden.

ZNaast bestaande gebouwen beheert HOD flexwoningen die voor langere tijd in de gemeente worden geplaatst. Ook hier brengen we graag advies uit om de woningen geschikt te maken voor bewoning door Oekraïners, en tegelijkertijd netjes te houden voor latere bewoning door andere door de gemeente vastgestelde doelgroepen.

Voor ingebruikname van elke locatie brengt HOD alles technisch op orde. Tijdens de bewoning verzorgen we daarnaast het onderhoud aan installaties, voeren we regelmatig controles uit en brengen we veiligheidsrisico's in kaart. Zo zorgen we ervoor dat de tijdelijke bewoning aan alle regelgeving blijft voldoen. Ook komen we in actie bij calamiteiten. Denk aan een rookmelder die afgaat, lekkages of uitgevallen verwarming. Ons noodnummer is hiervoor 24/7 bereikbaar, ook voor bewoners.

➔ **Bouwsteen 3 : Administratief beheer**

Bouwsteen 3: administratief beheer

Een goede bewonersadministratie is essentieel bij de opvang van Oekraïense ontheemden. HOD heeft vanuit de expertise als leegstandbeheerder een eigen registratie waarmee we dit voor u als gemeente nauwkeurig kunnen bijhouden. We hebben zicht op de inschrijving en uitschrijving en houden tijdelijke wijzigingen, zoals afwezigheid door vakantie, bij. Zo heeft u altijd een actueel overzicht van de bewoners per woonruimte.

U kunt deze administratie als gemeente ook gebruiken om te bepalen wie recht heeft op leefgeld. Waar nodig draagt HOD bovendien zorg voor het innen, verrekenen en terugbetalen van borg. Ook op de eigen bijdrage zijn onze systemen al ingericht. Dit kunnen we direct in gang zetten bij de registratie van bewoners.

Over HOD



→ Over HOD Vastgoedbeheer

HOD treedt al meer dan 40 jaar op als vastgoedbeheerder. We nemen leegstaand vastgoed van vastgoedeigenaren, woningcorporaties of particulieren in beheer en zorgen voor flexibele, efficiënte oplossingen. Vaak doen we dat in de vorm van bewoning door bruikleen, waarbij mensen tegen een vergoeding van kosten in het vastgoed wonen. Maar ook tijdelijke verhuur, camerabeveiliging en terreinbewaking behoren tot onze oplossingen.

Sinds 2022 zijn we daarnaast actief in de opvang van Oekraïense ontheemden. Dit doen we inmiddels op 16 gemeentelijke opvanglocaties. Hierbij beheren we locaties die opvang bieden aan 10 tot 605 personen. Op alle locaties werken we met medewerkers die bij HOD in dienst zijn, of die worden ingeschakeld via een uitzendbureau dat gecertificeerd is volgens het keurmerk Stichting Normering Arbeid.

Duurzaamheid speelt een belangrijke rol in de aanpak van HOD. Zo zijn we gevestigd in een A-label kantoor en vergroenen ons wagenpark naar hybride en elektrische voertuigen. In de panden die we beheren maken we zoveel mogelijk milieuvriendelijke keuzes. Zo gaat de voorkeur waar mogelijk uit naar reparatie in plaats van vervanging, om de gebruiksduur te verlengen. Schoonmaak voeren we uit met milieuvriendelijke producten. Met elke keuze willen we een positief verschil maken.

De 5 kernwaarden van HOD

De aanpak van de opvang van Oekraïense ontheemden verschilt per gemeente. Bij HOD spelen we graag in op de wensen die uw gemeente heeft. U werkt daarbij altijd met een vaste projectmanager. Deze weet wat er speelt en is uw aanspreekpunt voor alle vragen. Hoewel onze aanpak maatwerk is, hanteren we altijd de volgende 5 kernwaarden:

→ Proactieve ontzorging

HOD doet er alles aan om u als gemeente werk uit handen te nemen, zowel in het reguliere beheer als bij calamiteiten. In de praktijk houdt dit in dat we 24/7 bereikbaar zijn via ons noodnummer. Bij het aangaan van de samenwerking maken we afspraken over mandaat en budget, zodat we precies weten wat we direct kunnen regelen, en waar vooraf overleg voor nodig is. Zo heeft u hier zelf nauwelijks omkijken naar.

→ Doelmatige oplossingen

HOD heeft ruim 40 jaar ervaring in vastgoedbeheer. Hierdoor weten we precies wat er nodig is om het beheer doelmatig uit te voeren. Bij elke vraag onderzoeken we wat de slimste en voordeligste manier is om het op te lossen, rekening houdend met de veiligheid. Zo maken we bijvoorbeeld bij het oplossen van een mankement een praktische keuze: als reparatie voldoende is om de periode van noodopvang te overbruggen, is vervangen niet nodig. Hiermee bent u niet alleen voordeliger, maar ook duurzamer uit.

→ Flexibiliteit

De opvang van Oekraïense ontheemden kan soms in korte tijd snel veranderen. HOD hanteert een flexibele aanpak, waardoor snel op- en afschalen van huismeesters, beveiliging en schoonmaak mogelijk is. We kunnen nieuwe locaties snel inrichten zodat opvang op zeer korte termijn mogelijk is. Maar ook als een bestaande locatie gaat sluiten, zetten we dit direct in gang. Zo voorkomen we overbodige kosten.

→ **Verantwoord omgaan met middelen**

Hoewel de overheid gemeentes de ruimte heeft gegeven om naar eigen inzicht te investeren in opvanglocaties, realiseren we ons bij HOD maar al te goed dat het gaat om gemeenschapsgeld. Als gemeente wilt u inwoners laten zien dat u hier efficiënt mee omgaat. Daarom denken we altijd met u mee over het verlagen van de kosten. Dankzij onze ervaring met leegstandbeheer, weten we precies wat nodig is om de woonruimte veilig en leefbaar te houden met een beperkt budget.

→ **Ervaren en lerend netwerk**

HOD neemt niet alleen meer dan 40 jaar ervaring in leegstandbeheer mee, we werken ook aan de opvang van diverse doelgroepen, waaronder Oekraïense ontheemden, op 16 verschillende locaties. Hierdoor hebben we al vele vragen voorbij horen komen en vele uitdagingen opgelost. De projectmanagers van de diverse locaties komen regelmatig samen om van elkaars ervaringen te leren. Ze delen onder andere hun best practices in community building, stemmen de lokale toepassing van landelijke richtlijnen af en bekijken hoe ze adviezen van veiligheidsregio's optimaal kunnen opvolgen. Deze lessen gebruiken ze om u te adviseren. Zo kunt u rekenen op goede en snelle oplossingen. Bovendien hanteren we graag maatwerk, zodat onze aanpak precies aansluit bij de wensen en mogelijkheden van uw gemeente.



Opvang ontheemden: goed geregeld

Bij de start van de opvang van Oekraïense ontheemden in 2022 zijn veel locaties geopend als crisishulpopvang. Hoewel de hoop was dat de opvang inderdaad voor korte termijn was, blijkt inmiddels dat dit niet het geval is. Dit betekent onder andere dat de handvatten die de handreiking Gemeentelijke Opvang Oekraïners (GOO) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid gaf, niet langer aansluiten bij de praktijk.

Zo handhaven de brandweer en veiligheidsregio's sinds 2024 actief op opvanglocaties. Bij HOD begrijpen we dat u hier als gemeente niet altijd alle kennis voor in huis heeft. HOD is volledig ingericht om uw locatie te laten voldoen aan de wet- en regelgeving rondom veilige bewoning. Wij helpen u graag om de juiste maatregelen te nemen.

Tijdens handhavingsrondes loopt onze expert mee, zodat we kunnen aantonen wat we hebben gedaan om de (brand)veiligheid te garanderen en eventuele aandachtspunten direct op kunnen pakken. Punten die we niet direct kunnen uitvoeren, vertalen we naar adviezen zodat uw gemeente weet wat er moet gebeuren en op welke manier we het meest recht doen aan het beschikbare budget.

➔ Van huis naar thuis

Ook vanuit HOD zelf zijn we alert op veiligheidsrisico's. Zo zien we op steeds meer locaties dat een tijdelijk huis verandert in een thuis. Bewoners gaan hun woning aankleden met accessoires en zetten elektrische apparaten in hun kamer. Dit is echter niet zonder risico. Zo is het stroomnetwerk niet altijd berekend op extra koelkasten in elke woning, en geven apparaten zoals airfryers overlast omdat de kamers geen afzuigkap bevatten. Onze huismeesters zijn hier alert op, zodat we gevaarlijke situaties kunnen voorkomen.

➔ Zicht op bewoners

Daarnaast is bewoning zelf een aandachtspunt. Nu er geen centraal aanmeldpunt voor Oekraïense ontheemden meer is, bestaat het vermoeden dat veel Oekraïners ongeregistreerd in Nederland wonen. Zij komen het land binnen en trekken in bij vrienden of kennissen zonder zich te melden. Hierdoor is het lastig om zicht te behouden op de inwoners die zich binnen de gemeentegrenzen bevinden. Ook blijven deze mensen buiten beeld voor zorg, werk en onderwijs.

Bovendien kan het gevaarlijke situaties opleveren als een pand gebouwd is op 50 bewoners maar er in werkelijkheid 70 mensen verblijven. De huismeesters van HOD zijn alert op wie het pand betreedt en houden in de gaten dat er geen ongeregistreerde bewoners in uw opvanglocatie trekken. Waar nodig controleren we achter de voordeur, zodat we misbruik kunnen voorkomen en de registratie op orde houden.

→ Samenwerking met omwonenden

Een laatste zorg waar u als gemeente mee te maken krijgt, is de kanteling in de perceptie van Oekraïense ontheemden in de samenleving. Waar omwonenden voorheen nog openstonden voor hun tijdelijke burens, is die mening soms minder positief nu het erop lijkt dat de opvang nog jaren gaat duren. Dit kan voor vervelende situaties zorgen.

Bij HOD zorgen we er daarom voor dat huismeesters direct in contact staan met de buurt. Omwonenden kunnen altijd met hun zorgen en klachten bij hen terecht. Zo is het eenvoudiger om kleine meningsverschillen direct te de-escaleren. Ook organiseren we regelmatig informatieavonden voor omwonenden, waar we onze aanpak uitleggen. Hierdoor blijft de onderlinge sfeer goed.

→ Regelgeving: HOD denkt mee

Zoals gezegd vinden we het bij HOD belangrijk om u zoveel mogelijk werk uit handen te nemen. U kunt erop rekenen dat onze experts de regelgeving kennen, naleven en op de hoogte blijven van wijzigingen. Wij zorgen dat alles op de opvanglocaties goed geregeld is, zodat u zich kunt focussen op andere kerntaken.



Ervaringsverhalen



➔ **Huismeester Frank: "Het is fijn om te horen dat bewoners blij met ons zijn"**

Op elke opvanglocatie werkt HOD met huismeesters. Zij zijn aanwezig op de locaties, hebben contact met bewoners en zorgen ervoor dat alles ter plaatse goed verloopt. Frank is één van onze huismeesters. Hij werkt sinds begin 2024 op onze opvanglocatie in Almere. Frank vertelt hoe hij het werk ervaart

Op de opvanglocatie aan de Pasar Malamstraat in Almere wonen ruim 580 Oekraïense ontheemden. De huismeesters zijn dagelijks van 7.00 uur 's ochtends tot 21.00 uur 's avonds aanwezig om het terrein te controleren, bewonersmutaties af te wikkelen, vragen van bewoners te beantwoorden en waar nodig een helpende hand te bieden. Dit betekent dat elke dag er anders uitziet. Frank: "Het opstarten en afsluiten van de dag gaat volgens een vast protocol. Maar wat daartussenin gebeurt, is altijd een verrassing."

De in totaal negentien huismeesters op deze locatie zijn voor alle vragen bereikbaar. Frank: "Vaak komen bewoners bij ons binnen met praktische vragen over het aanvragen van een DigiD, het maken van een afspraak bij de huisarts of het afsluiten van een verzekering. Sommige vragen zijn makkelijk te beantwoorden, maar vaak gaan we er samen voor zitten. We sturen niemand weg met een half antwoord; we helpen ze echt vooruit."

Ook voor technische vragen kloppen bewoners aan bij de huismeesters. Frank vervolgt: "Als we een melding krijgen dat het water in de douche niet goed wegloopt of dat een pit van de kookplaat kapot is, gaan we altijd eerst langs om te kijken wat er aan de hand is. We hebben een kleine gereedschapskist om simpele mankementen meteen op te lossen. Sommige collega's hebben een technische achtergrond, dus daar maken we handig gebruik van. Voor dingen die we niet zelf kunnen oplossen, schakelen we de verhuurder van het appartement of de gemeente in."

➔ **Gezelligheid opzoeken**

Naast praktische hulp staan de huismeesters ook op sociaal vlak klaar voor bewoners. Frank: *“Het is belangrijk een goede balans te vinden tussen uitvoeren van gemeentebestuur en opbouwen van een band met bewoners. Zijn ze gelukkig op de locatie, hebben de kinderen het naar hun zin op school, hebben ze goed contact met hun werkgever? Daar zijn we dus ook alert op. Tijdens mijn rondes over het terrein vraag ik regelmatig aan de mensen die ik tegenkom hoe het met hen gaat. Het is een simpele vraag, maar daardoor krijg ik wel in beeld wat er speelt.”*

Hoewel de taalbarrière niet altijd makkelijk is, bouwen huismeesters met sommige bewoners goed contact op. Frank vervolgt: *“Alex spreekt goed Engels en helpt ons regelmatig door te tolken voor andere bewoners. Valeria heeft veel contact met andere bewoners en houdt ons op de hoogte als er iets speelt. Dat is fijn, want dan kunnen wij gaan kijken wat er aan de hand is. Verder trappen we regelmatig een balletje met de kinderen die hier wonen of maken we een praatje met mensen die buiten zitten. Zo zoeken we ook de gezelligheid op.”*

➔ **Blijve bewoners**

Volgens afspraak rapporteren de huismeesters alles wat er speelt terug aan de gemeente. Frank vertelt: *“Als huismeesters zijn we de oren en ogen van de gemeente. Elke ochtend rapporteren we over alles wat er de vorige dag is gebeurd. Van mensen die bij ons op kantoor zijn langsgekomen om een vraag te stellen tot een barbecue die de bewoners onderling hebben georganiseerd: we zetten alles in het verslag. Op die manier hebben ze ook op afstand een duidelijk beeld van het reilen en zeilen.”*

Voor Frank is het niet alleen belangrijk om te doen wat nodig is, maar ook om dat elke dag beter te doen. Hij vertelt: *“Ik heb een achtergrond als business analist. In die functie was ik altijd bezig met luisteren naar feedback, analyseren wat beter kan, plannen maken en deze uitvoeren, en vervolgens reflecteren op de uitkomst. Dat doe ik nu ook. Het is dan fijn om te horen dat bewoners tijdens hun maandelijkse overleg aangeven dat ze blij met ons zijn. Dat maakt dat ik elke keer fluitend naar mijn werk ga.”*

Ervaringsverhalen



➔ Gemeente Almere: "Vanaf dag één was de positieve energie voelbaar"

Aan de Pasar Malamstraat in Almere beheert HOD een opvanglocatie Oekraïense ontheemden. Verdeeld over 6 gebouwen en 211 woonunits, wonen hier bijna 600 mensen. Joost de Wit, Projectleider Dienstverlening Opvang Oekraïne bij de gemeente Almere, vertelt over de samenwerking.

"Net als de rest van Nederland werd ook Almere overvallen door de oorlog in Oekraïne. Dat betekende dat we in 2022 snel opvang en beheer moesten regelen. De accommodatie aan de Pasar Malamstraat is in 2023 geopend. De samenwerkingspartner voor de eerste periode heeft ons actief benaderd met de vraag of ze iets voor ons konden betekenen. Na enkele gesprekken is de samenwerking gestart. We wisten echter al vanaf de start dat we de opdracht op termijn moesten aanbesteden."

Aan het woord is Joost de Wit. Hij is namens de gemeente Almere één van de verantwoordelijken voor de opvang van Oekraïense ontheemden. Hij vervolgt: "HOD presenteerde het beste plan en won de aanbesteding. In februari 2024 namen ze het beheer over. In het begin vonden we het spannend om met een nieuwe partij in zee te gaan. De samenwerking met de vorige partij liep goed, en nu was het nog maar afwachten. Die angst bleek echter volledig onterecht."

➔ Positieve energie

De samenwerking met HOD bevalt namelijk goed, zo vertelt Joost: "Vanaf de eerste dag was de positieve energie voelbaar. Iedereen was vastbesloten om er een succes van te maken. Daardoor verliep de overgang vlekkeloos. Natuurlijk zijn er bij een nieuwe samenwerking altijd dingen waar je aan moet wennen, maar HOD heeft alles direct goed opgepakt. Daar zijn we heel blij mee."

Dat geldt niet alleen voor de gemeente, maar ook voor bewoners. Al hadden die in eerste instantie hun bedenkingen. Joost vervolgt: *“Toen bewoners hoorden dat de vorige partij ging stoppen, stuurden ze ons een brief om te vragen of de beheerders mochten blijven. Het grootste compliment richting HOD is dat we hier na de start van de samenwerking niets meer over gehoord hebben. Bewoners zijn blij met de nieuwe gezichten.”*

➔ **Veilig thuis**

Voor de gemeente Almere voert HOD het facilitaire, administratieve en sociale beheer uit. Joost: *“HOD zorgt er op alle fronten voor dat alles op de locatie goed verloopt. Denk aan het bijhouden van de bewonersregistratie en het helpen bij vragen van bewoners, maar ook aan het oplossen van mankementen. Voordeel is dat het team van HOD-huismeesters erg divers is. Daardoor zitten er ook mensen bij die zelf handig zijn. Zij kunnen kleine klusjes snel oplossen, zodat bewoners meteen geholpen worden.”*

Vooraf het sociale beheer speelt een essentiële rol voor de gemeente. Joost vervolgt: *“Leefbaarheid is voor ons ontzettend belangrijk. Er wonen veel verschillende mensen met diverse achtergronden dichtbij elkaar. We willen dat ze zich allemaal veilig voelen in Nederland. Hun welzijn staat daarom centraal. HOD heeft dit goed opgepakt. Niet alleen door er te zijn bij vragen, maar ook door naar bewoners te luisteren en samen leuke activiteiten te ondernemen. Zowel traditionele Oekraïense gebruiken zoals Subbotnik - een gezamenlijke schoonmaakactie - als Nederlandse feesten zoals Koningsdag worden samen gevierd. De sfeer is goed.”*

➔ **Met een lach**

Om de vinger aan de pols te houden hebben de gemeente en HOD (bijna) dagelijks contact. Joost: *“We zijn zelf niet elke dag aanwezig op locatie. Dankzij de dagelijkse rapportages blijven we toch op de hoogte en kunnen we heel snel bijsturen als dat nodig is. Dat is prettig.”* Daarnaast staat er elk kwartaal een overleg op de planning om de gang van zaken door te nemen. Joost sluit af: *“Deze bijeenkomsten geven de gelegenheid om alles wat er speelt samen door te nemen. Ik ervaar dit als heel prettig. We komen altijd met een lach binnen en gaan ook weer met een lach weg.”*

Samen aan de slag met uw huisvestingsopgave?



Onze commercieel manager denkt met u mee en helpt u graag verder

LinkedIn:
@HOD

E-mail:
p.peters@hod.nl

Telefoon:
030 - 2511 911

