

GELUKKIG VERHUISD?
Een onderzoek onder oud-bewoners van
deelgebied C

- eindrapport -

drs. D. Leveling
drs. M. Vos

Amsterdam, februari 2004
Regioplan publicatienr. 1090

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel. : 020 - 5315315
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van
Projectbureau Vernieuwing Osdorp.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	1
1.1	Achtergrond.....	1
1.2	Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen	2
1.3	Onderzoeksmethode	2
1.4	Nieuwe woonlocatie bewoners.....	3
1.5	Respons	3
1.6	Leeswijzer	4
2	Kenmerken van de respondenten.....	5
3	Woningsituatie toen en nu	7
3.1	Vorige woonsituatie	7
3.2	Huidige woonsituatie.....	8
3.3	Zoeken naar een andere woning.....	9
3.4	Tevredenheid woonsituatie.....	12
3.5	Verhuizing.....	14
4	Begeleiding en informatievoorziening	21
4.1	Vormen van begeleiding en informatievoorziening	21
4.2	Mening van bewoners over begeleiding en informatie	21
5	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen.....	25
5.1	Inleiding	25
5.2	Conclusies	26
5.3	Aanbevelingen.....	28
	Bijlage 1: Vragenlijst herhuisvesting Zuidwest Kwadrant deelgebied C.....	31

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Wanneer bij een vernieuwingsoperatie woningen gesloopt of gerenoveerd moeten worden, geeft doorgaans de meerderheid van de bewoners van tevoren aan dat zij na de operatie graag willen terugkeren in de buurt. Een deel van deze bewoners betreft echter toch een woning in een ander deel van de stad, soms tegen hun zin en met de gedachte dat ze na de vernieuwing weer terug gaan naar hun eigen buurt. Het feit dat een groot deel van de bewoners aan geeft in de buurt te willen blijven, maakt vernieuwingsprocessen extra complex.

Het Zuidwest Kwadrant in stadsdeel Osdorp geldt als voorbeeldproject voor de gehele aanpak van de Westelijke Tuinsteden. De uitvoering van renovatie en nieuwbouw in het Zuidwest Kwadrant is momenteel in volle gang. In de jaren negentig is gestart met de vernieuwing van deelgebied C. Ter voorbereiding is destijds door RegioPlan aan de bewoners van deelgebied C onder meer gevraagd waar zij wilden wonen wanneer hun woning gesloopt zou worden. Van deze bewoners wilde tachtig procent na de vernieuwing dicht in de buurt van hun oude woning of in Osdorp wonen. Aan de bewoners was vooraf meegedeeld dat ze niet konden terugkeren naar hun oude woonbuurt. De bewoners van deelgebied C (de buurt tussen de Pieter Calandlaan, Baden Powellweg, Jan Oudegeeststraat en Hoekenes) zijn inmiddels verhuisd. De woningen in deelgebied C zijn gesloopt.

De bewoners zijn voor, tijdens en na het gehele proces relatief nauwgezet begeleid door betrokken partijen, het projectbureau Zuidwest Kwadrant en de betrokken corporaties (Eigen Haard, Het Oosten en Zomers Buiten). De informatievoorziening kan daarbij worden opgesplitst in twee delen. Tijdens de voorbereiding van de plannen werd de informatie verzorgd door het projectbureau Zuidwest Kwadrant. Op het moment dat de huishoudens een stadsvernieuwingsstatus kregen, werden zij verder begeleid door sociaal begeleiders van de corporatie waarvan zij huurden. Sommige corporaties besteedden deze begeleiding uit aan een extern bureau.

Om vast te stellen of de voormalige bewoners van deelgebied C tevreden zijn met de gang van zaken rond de herhuisvestingsoperatie en met hun nieuwe onderkomen heeft RegioPlan Beleidsonderzoek in opdracht van het Projectbureau Vernieuwing Osdorp¹ onder hen een onderzoek uitgevoerd.

¹ Per 1 september 2003 is Projectbureau Vernieuwing Osdorp geopend. Het projectbureau Zuidwest Kwadrant dat de begeleiding van het vernieuwingsproces in het Zuidwest Kwadrant coördineerde is in het nieuwe projectbureau opgenomen.

1.2 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

In de Westelijke Tuinsteden zijn voor de komende jaren nog vele vernieuwingen gepland. Het is in het licht van de nog op stapel staande vernieuwingsoperaties (in het Zuidwest Kwadrant en in de rest van Parkstad) zinvol te weten hoe de bewoners het gehele proces ervaren hebben. Dit kan mogelijk leiden tot aanpassingen in delen van de aanpak en begeleiding.

Het doel van het onderzoek onder de voormalig bewoners van deelgebied C is het meten van de tevredenheid van de oud-bewoners van dit deelgebied over het vernieuwingsproces en de uitkomsten daarvan (hun nieuwe woonsituatie) ten behoeve van de toekomstig beleid bij vernieuwingsoperaties.²

We hebben de volgende vragen geformuleerd:

1. Waar zijn de voormalige bewoners van deelgebied C terechtgekomen?
2. Hoe tevreden zijn de bewoners over hun huidige woonsituatie?
3. In hoeverre komt de huidige woonlocatie overeen met de eerste voorkeur bij bevraging voorafgaande aan het proces?
4. In hoeverre komt de woning overeen met de wensen voorafgaande aan het proces?
5. Welke mening hebben de bewoners over de begeleiding voor en tijdens de vernieuwing?
6. Hoe bezorgd was men vooraf over de vernieuwing en de herhuisvesting en hoe kijkt men nu terug op het proces?
7. Welke aanbevelingen hebben de bewoners ten aanzien van komende operaties?

1.3 Onderzoeksmethode

Om te achterhalen wat de mening van de oud-bewoners van deelgebied C is over hun nieuwe woonsituatie en wat zij vinden van de begeleiding tijdens het vernieuwingsproces hebben we de oud-bewoners een enquête toegestuurd met de vraag die in te vullen en terug te sturen naar Regioplan. De vragenlijst is in nauwe samenwerking met het projectbureau en woningcorporatie Eigen Haard opgesteld. Voorafgaand aan de verzending van de vragenlijst, is deze getest door zes oud-bewoners.

Na de schriftelijke ronde hebben we een deel van de huishoudens die niet schriftelijk gerespondeerd hadden aan huis bezocht. Hierdoor is het aandeel allochtone respondenten in overeenstemming gebracht met het aandeel dat deze groep vormde onder de bewoners van deelgebied C.

² Binnen Parkstad is afgesproken om bij elke vernieuwingsoperatie een tevredenheidsonderzoek uit te voeren.

1.4 Nieuwe woonlocatie bewoners

Op basis van de adresgegevens van de bewoners die verhuisd zijn, is een overzicht gemaakt van de stadsdelen waar de bewoners terecht zijn gekomen. In tabel 1.1 staat hiervan een overzicht. Het grootste deel van de bewoners is verhuisd binnen Osdorp (64%). Van de 292 huishoudens die naar Osdorp zijn verhuisd, zijn er 87 in De Aker gaan wonen (30%). Er zijn bijna evenveel huishoudens verhuisd naar de overige Westelijke Tuinsteden als naar stadsdelen daarbuiten.

Tabel 1.1 Overzicht nieuwe woonlocaties oud-bewoners deelgebied C in procenten. (N=429)

Stadsdeel	Percentage
Osdorp (exclusief De Aker)	45
De Aker	19
Osdorp inclusief de Aker	64
Overige Westelijke Tuinsteden	
Geuzenveld/Slotermeer	7
Slotervaart/Overtoomse Veld (incl. Sloten)	8
Bos en Lommer	1
Baarsjes	1
Noord	3
Oost/Watergraafsmeer	2
Zeeburg	1
Oud-Zuid/De Pijp	2
Oud-West	1
Westerpark	1
Zuidoost	1
Zuideramstel (incl. Buitenveldert)	1
Centrum	1
Buiten Amsterdam	4
Onbekend	2
Totaal	100

Bron: Projectbureau Vernieuwing Osdorp.

1.5 Respons

Enquête

Van 424 van de in totaal 703 huishoudens die hun woning in deelgebied C moesten verlaten zijn de adresgegevens bekend. Deze 424 huishoudens is een schriftelijke enquête gestuurd. Twintig enquêtes zijn als onbestelbaar teruggekomen. Van de 404 overgebleven huishoudens hebben 152 huishoudens een enquête ingevuld en teruggestuurd. Nog eens zeventig huishoudens hebben de enquête ingevuld met behulp van de interviewers die de huisbezoeken hebben afgelegd. In totaal hebben derhalve 222 van de 404 te enquêteren huishoudens een

vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 55 procent, wat voldoende is om een goed beeld te krijgen van de opvattingen van alle huishoudens.

In tabel 1.2 staat een overzicht van de respons.

Tabel 1.2 Overzicht respons

	Aantal	Percentage
Aantal enquêtes verstuurd	424	
Onbestemd retour	20	
Succesvol uitgezette enquêtes	404	100
Schriftelijk retour	152	38
Ingevuld via huisbezoek	70	17
Totaal aantal respons	222	55
Totaal aantal non-respons	182	45

Rondetafelgesprek

Er waren 25 respondenten die in de enquête hebben aangegeven dat zij bereid zouden zijn mee te werken aan een rondetafelgesprek over de herhuisvesting. Deze 25 mensen zijn allen in de eerste week van december benaderd; twaalf respondenten waren beschikbaar op de door ons voorgestelde datum. Van deze twaalf respondenten hebben er vier zich in de week voor het rondetafelgesprek afgemeld, vier mensen zijn zonder afmelding niet gekomen. Bij het gesprek waren uiteindelijk vijf mensen aanwezig: vier genodigden en één van hun partners. Hoewel de groep daarmee aanzienlijk kleiner was dan verwacht, heeft het gesprek vanwege de zeer diverse ervaringen van de deelnemers veel extra informatie opgeleverd.

1.6 Leeswijzer

Voor dit onderzoek is een groot deel van de oud-bewoners van deelgebied C benaderd. De resultaten die we in dit rapport bespreken, hebben betrekking op de mening van de oud-bewoners die de enquête hebben ingevuld. In verband met de leesbaarheid spreken we over de respondenten in plaats van de oud-bewoners van deelgebied C.

Om een beeld te geven van wie die respondenten zijn, beschrijven we in hoofdstuk 2 de kenmerken van de respondenten. In hoofdstuk 3 bespreken we de kenmerken van de vorige en de huidige woonsituatie. Daarnaast is er aandacht voor de tevredenheid met de huidige woning en woonbuurt en de verwachtingen die men had ten aanzien van de verhuizing en de andere woning.

In hoofdstuk 4 komt de informatievoorziening en de begeleiding voor en tijdens het herhuisvestingsproces aan bod. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 de conclusies van dit onderzoek en doen we enkele aanbevelingen.

2 KENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN

Voordat we in hoofdstuk 3 en 4 de mening van de respondenten beschrijven, geven we in dit hoofdstuk weer wie de respondenten zijn. Op die manier kan worden vastgesteld of de respondentengroep voldoende gevarieerd is en of deze een goede afspiegeling vormt van de totale groep bewoners van deelgebied C. Achtereenvolgens bespreken we de huishoudensamenstelling van de respondenten, de leeftijd van de volwassen bewoners en hun afkomst.

Een derde van de respondenten vormt samen met een andere volwassene en kinderen een huishouden. Bijna een derde van de respondenten (31%) is alleenwonend.

De zeven huishoudens in de categorie 'anders' zijn huishoudens die bestaan uit meer dan twee volwassen bewoners. Vier van deze zeven huishoudens hebben ook kinderen.

In totaal zijn er 120 huishoudens met kinderen. Er zijn 32 huishoudens met één kind, 52 dens met twee kinderen en negentien huishoudens met drie kinderen. Tien huishoudens hebben meer dan drie kinderen waarvan één huishouden acht kinderen heeft. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de huishoudensamenstelling. Uit de tabel blijkt dat alle verschillende types huishoudens ruim zijn vertegenwoordigd in de respons, en dat de verdeling grote overeenkomsten vertoont met de bevindingen van het RegioPlan-onderzoek van 2000.

Tabel 2.1 Huishoudensamenstelling (N=220)

	Aantal	Percentage	Percentage onder zoek 2000
Alleenwonend	69	31	27
Twee volwassenen zonder kinderen	28	13	19
Twee volwassenen met kinderen	72	33	36
Een volwassene met kinderen	44	20	15
Anders, namelijk	7	3	3
Totaal	220	100	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003 en bewonersonderzoek deelgebied C Zuidwest Kwadrant, Osdorp, RegioPlan 2000.

In tabel 2.2 staat een overzicht van de leeftijden van de volwassen bewoners uit het huishouden van de respondenten. We volstaan hier met de leeftijden van de eerste volwassen bewoner. Er is een aantal huishoudens dat meer dan twee volwassen bewoners heeft. Dit zijn veelal kinderen die ouder zijn dan achttien jaar. De gemiddelde leeftijd van de eerste volwassene in het huishouden is 46 jaar. De oudste is 86 en de jongste 21 jaar. De gemiddelde leeftijd van de tweede volwassene is 39 jaar, de oudste van deze groep is 82 jaar de jongste 18 jaar.

Tabel 2.2 De leeftijd van volwassen bewoners

	Leeftijd eerste volwassen bewoner in klassen	
	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Tot 35 jaar	44	21
35-49 jaar	88	43
50-64 jaar	49	24
65+	26	13
Totaal	207	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Aan de respondenten is gevraagd tot welke bevolkingsgroep zij zichzelf rekenen. De meeste respondenten rekenen zich tot de Nederlandse bevolkingsgroep. Er zijn 37 respondenten die aangegeven hebben zich tot meer dan één bevolkingsgroep te rekenen; vooral ‘Marokkaanse’ wordt naast ‘Nederlandse’ veel als tweede bevolkingsgroep genoemd.

Het totaal van alle antwoorden op de vraag over de bevolkingsgroep staat in tabel 2.3.

In deze tabel is de verdeling naar bevolkingsgroep vergeleken met de resultaten van het onderzoek dat in 2000 is verricht onder bewoners van deelgebied C. Uit deze vergelijking blijkt dat de respons op de enquête naar bevolkingsgroep goed vergelijkbaar is met het onderzoek uit 2000.

Tabel 2.3 Respondenten naar bevolkingsgroep (N=220)

	Aantal	Percentage	Percentage onderzoek 2000 ⁽¹⁾
Nederlandse	122	55	54
Marokkaanse	35	16	17
Turkse	33	15	14
Surinaamse	17	8	(2)
Anders	13	6	15
Totaal	220	100	100

(1) Gegevens afkomstig uit: B. van Gestel (2000), Bewonersonderzoek Deelgebied C-Zuidwest Kwadrant Osdorp. Amsterdam, Regioplan.

(2) In de enquête van 2000 was geen aparte categorie ‘Surinaams’ opgenomen. Deze zitten in de categorie anders.

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Er is een duidelijk verschil tussen de samenstelling van het huishouden en hun afkomst. Respondenten uit de Nederlandse bevolkingsgroep maken over het algemeen deel uit van kleine huishoudens (van de alleenwonenden is 88 procent van Nederlandse komaf en 12 procent van niet-Nederlandse). De niet-Nederlandse respondenten hebben daarentegen vaak grote huishoudens (van de huishoudens bestaande uit twee volwassenen met kinderen is twee derde van niet-Nederlandse komaf en eenderde van Nederlandse).

3 WOONSITUATIE TOEN EN NU

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan zowel de vorige als de huidige woonsituatie. Van de vorige woonsituatie bespreken we kort de woonduur en de corporatie waarvan men toen huurde (paragraaf 3.1). In paragraaf 3.2 beschrijven we de huidige woonsituatie van de respondenten: woonduur, kenmerken van de huidige woning (type, huurprijs). In paragraaf 3.3 besteden we aandacht aan de wijze waarop naar de woning gezocht is en hoe de woning gevonden is. De tevredenheid met de huidige woonsituatie beschrijven we in paragraaf 3.4 en in paragraaf 3.5 gaan we in op de mening over de verhuizing en de vergelijking met de vorige woonsituatie.

3.1 Vorige woonsituatie

Een groot deel van de respondenten woonde sinds lange tijd in het Zuidwest Kwadrant voordat zij verhuisden (zie tabel 3.1). Meer dan veertig procent van de respondenten woonde langer dan tien jaar in de woning in het Zuidwest Kwadrant. Een derde woonde ertussen de zes en tien jaar.

Tabel 3.1 Woonduur vorige woning (N=218)

	Aantal	Percentage
Korter dan 2 jaar	5	2
2 tot 5 jaar	50	23
6 tot 10 jaar	73	33
Langer dan 10 jaar	90	41
Totaal	218	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003.

In tabel 3.2 staat een overzicht van de corporaties waarvan de respondenten in het Zuidwest Kwadrant huurden. Bijna zestig procent van de respondenten huurde van Eigen Haard, twintig procent huurde van Zomers Buiten en zestien procent van de respondenten huurde van Het Oosten.

In de laatste twee kolommen van tabel 3.2 staan de gegevens over het totale woningbezit van de drie corporaties in deelgebied C in het Zuidwest Kwadrant. Eigen Haard had de helft van de woningen in deelgebied C in haar bezit; Het Oosten en Zomers Buiten bezaten ieder een kwart van de woningen. Niet alle oud-bewoners van deelgebied C zijn benaderd omdat de actuele adresgegevens niet in alle gevallen bekend waren. Vergeleken met de totale verdeling van het woningbezit over de corporaties, is de respons redelijk verdeeld over de corporaties.

Tabel 3.2 Woningcorporatie waar men vroeger van huurde (N=218)

	Aantal	Percentage	Totaal aantal woningen in Zuidwest Kwadrant	Percentage van totaal
Eigen Haard	128	59	387	50
Het Oosten	34	16	192	25
Zomers Buiten	44	20	193	25
Weet niet/geen antwoord	12	6	-	-
Totaal	218	100	775	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

3.2 Huidige woonsituatie

Een groot deel van de respondenten woont al geruime tijd in de huidige woning (zie tabel 3.3). Bijna de helft van de respondenten is langer dan twee jaar geleden verhuisd uit het Zuidwest Kwadrant en woont sinds die tijd in de huidige woning. Tien respondenten wonen er korter dan een half jaar. Er zijn 24 respondenten in 2003 verhuisd.

Tabel 3.3 Woontijd in huidige woning (N=215)

	Aantal	Percentage
Korter dan een half jaar	10	5
Half jaar tot een jaar	32	15
Een tot twee jaar	71	33
Twee tot drie jaar	54	25
Langer dan 3 jaar	48	22
Totaal	215	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Ruim een derde van de respondenten is verhuisd naar een nieuwbouwwoning (zie tabel 3.4). Iets minder dan een derde woont in een niet-gerenoveerde woning en bijna een kwart van de respondenten is in een gerenoveerde woning terechtgekomen.

Tabel 3.4 Omschrijving huidige woning (N=215)

	Aantal	Percentage
Niet-gerenoveerde woning	61	28
Nieuwbouwwoning	80	37
Gerenoveerde woning	49	23
Weet niet/geen antwoord	25	12
Totaal	215	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Veruit de meeste respondenten wonen, net als voorheen in het Zuidwest Kwadrant, in een huurwoning. Er zijn zeven respondenten die een woning hebben gekocht toen zij de woning in deelgebied C moesten verlaten (zie tabel 3.5).

Tabel 3.5 Huur of koop (N=218)

	Aantal	Percentage
Huur	211	97
Koop	7	3
Totaal	218	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Tabel 3.6 laat zien dat ruim veertig procent een woning tot 368 euro per maand huurt. Er zijn drie respondenten die een woning in de vrije huursector huren. Tijdens het rondetafelgesprek is de indruk gewekt dat voor velen de huurprijs per maand aanzienlijk is gestegen. Dit was van tevoren al te verwachten omdat de huurprijzen in Zuidwest Kwadrant deelgebied C over het algemeen laag waren: een huur van 265 euro per maand was daar niet uitzonderlijk. Alle woningen in deelgebied C behoorden tot de kernvoorraad.

Tabel 3.6 Huurprijs huidige woning in klassen (N=192)

	Aantal	Percentage
Tot 368	81	42
368-454	69	36
455-585	39	20
586+	3	2
Totaal	192	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

3.3 Zoeken naar een andere woning

Vanaf het moment dat bewoners de stadsvernieuwingsstatus krijgen, kunnen zij via Woningnet op zoek gaan naar een andere woning. Hierbij dienen zij te letten op de passendheid van de woning bij de grootte en het inkomen van het huishouden. Bewoners worden aan het begin van de periode waarin ze een stadsvernieuwingsstatus hebben eenmaal door een sociaal begeleider bezocht. De sociaal begeleider, een medewerker van de corporatie of een medewerker van bureau P/A¹ van de gemeente Amsterdam (ingehuurd door de corporatie) geeft de bewoners uitleg over hoe het zoeken van een woning in zijn werk gaat. Daarna dienen de bewoners op eigen kracht verder te zoeken, waarbij ze met vragen terecht kunnen bij de sociaal begeleider.

In tabel 3.7 staat een overzicht van de wijze waarop de bewoners hebben gezocht naar een andere woning. Tachtig procent van de bewoners heeft via Woningnet gezocht; bijna zestig procent heeft van geen van de andere mogelijkheden gebruik gemaakt. Bewoners die langer dan drie jaar in hun huidige woning wonen, gegeven aan te hebben gezocht via 'de woningkrant' of via 'Spectrum'. Op het moment dat deze bewoners zochten naar een andere woning,

¹ Bureau P/A maakt tegenwoordig deel uit van het Ontwikkelingsbedrijf van de gemeente Amsterdam.

was het zoekstelsel nog niet centraal via Woningnet geregeld. We hebben ze hier in de analyse echter wel onder woningnet geplaatst, omdat deze mensen gezocht hebben via de ‘natuurlijke’ route. In de categorie ‘anders’ konden respondenten aangeven op welke manier zij nog meer hebben gezocht naar een woning. Van deze open categorie is door negentien mensen gebruik gemaakt. De antwoorden variëren, maar laten zich overwegend samenvatten als ‘via de gemeente’, ‘via de woningbouw’ of ‘via begeleider van het projectbureau’. Bijna een derde van de respondenten geeft aan met hulp van de sociaal begeleider gezocht te hebben.

Tabel 3.7 Wijze waarop gezocht is naar huidige woning (N=211)

	Aantal	Percentage*
Gezocht via woningnet	169	80
Gezocht met hulp van sociaal begeleider	61	29
Gezocht via familie, vrienden, kennissen	13	6
Gezocht via makelaar	3	1
Anders gezocht	19	9
Totaal aantal genoemde manieren van zoeken	265	
Totaal aantal respondenten	211	

* De respondenten konden meer dan één antwoord geven. Hierdoor is de som van de percentages groter dan 100 procent.

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003.

Net als bij het zoeken naar een woning, blijkt ook het vinden van een woning meestal via Woningnet te geschieden. Bijna driekwart van de respondenten heeft de woning op die manier gevonden; vrijwel alle respondenten die alleen maar via Woningnet hebben gezocht, hebben hun nieuwe woning ook via Woningnet gevonden. Bijna een vijfde van de respondenten is via de sociaal begeleider aan de woning gekomen. In de categorie ‘anders’ (13 respondenten) worden onder meer het projectbureau Zuidwest Kwadrant, de Stedelijke Woningdienst en de woningcorporaties genoemd. Uit deze antwoorden blijkt dat het voor de respondenten niet altijd duidelijk is met welke instantie zij contact hebben gehad en welke instantie hen uiteindelijk aan een woning heeft geholpen. Dit kwam eveneens duidelijk naar voren tijdens het rondetafelgesprek.

Huishoudens die lang in hun woning in het Zuidwest Kwadrant woonden, zouden gezien hun woonduur, relatief makkelijk een andere woning hebben moeten kunnen vinden via Woningnet. Uit de analyse blijkt dat de woonduur niet van invloed is op de wijze waarop mensen een woning vinden. Huishoudens die langer dan tien jaar in het Zuidwest Kwadrant woonden hebben niet vaker via Woningnet een woning gevonden dan huishoudens die er korter dan tien jaar woonden.

Tabel 3.8 Wijze waarop woning gevonden is (N=218)

	Aantal	Percentage
Via woningnet	152	70
Via sociaal begeleider	40	18
Via familie, vrienden, kennissen	9	4
Via makelaar	1	0
Anders	13	6
Weet niet/geen antwoord	3	1
Totaal	218	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

De grootte en de kwaliteit van de woning zijn belangrijke redenen geweest bij de acceptatie van de woning. Tien procent van de respondenten geeft aan dat zij de woning geaccepteerd hebben vanwege de huurprijs (zie tabel 3.9). De hoogte van de huurprijs blijkt van groot belang voor de oud-bewoners. In het Zuidwest Kwadrant waren de huren laag. Door de verhuizing hebben sommige respondenten een behoorlijke huursprong gemaakt. Uit de diverse toelichtingen op antwoorden en uit het rondetafelgesprek blijkt dat nogal wat bewoners ontevreden zijn met het feit dat zij als gevolg van een gedwongen verhuizing nu beduidend meer huur betalen.

Tabel 3.9 Reden van acceptatie van de woning (N=218)

	Aantal	Percentage
Geaccepteerd om grootte van de woning	87	40
Geaccepteerd om kwaliteit van de woning	84	39
Geaccepteerd om bereikbaarheid van de buurt	65	30
Geaccepteerd om de aanwezigheid van voorzieningen	33	15
Geaccepteerd om huurprijs	22	10
Geaccepteerd om familie/vrienden in omgeving	36	17
Geaccepteerd om snelle beschikbaarheid van woning	33	15
Geaccepteerd om andere reden	70	32
Weet niet/geen antwoord	5	2
Totaal aantal genoemde acceptatieredenen	435	
Totaal aantal respondenten	218	

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

De respondenten is gevraagd of het vinden van een nieuwe woning hen veel tijd en moeite heeft gekost. De meningen hierover zijn verdeeld (zie tabel 3.10). Er zijn bijna evenveel respondenten die vinden dat het vinden van de woning veel tijd en moeite gekost heeft als respondenten die vinden dat dat niet het geval was. Uit de rondetafelbijeenkomst is gebleken dat sommige respondenten zich opgejaagd voelden toen zij de status van stadsvernieuwingsurgentie hadden gekregen. Daardoor hebben zij snel een andere woning geaccepteerd. Deze deelnemers aan de rondetafel waren nu ontevreden met hun woning en gaven aan dat zij liever langer gezocht hadden.

Tabel 3.10 Oordeel van respondenten over tijd en moeite die het gekost heeft om woning te vinden (N=216)

	Aantal	Percentage
Veel tijd en moeite	91	42
Neutraal	36	17
Niet veel tijd en moeite	85	39
Weet niet/geen antwoord	4	2
Totaal	216	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

3.4 Tevredenheid woonsituatie

Uit tabel 3.11 blijkt dat driekwart van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is met de huidige woning. Uit de toelichting bij de antwoorden blijkt dat de respondenten de woning waarderen om de ruimte, het aantal kamers en de tuin. Maar uit de toelichting blijkt ook waarom een aantal respondenten niet tevreden is met de huidige woning. De negatieve opmerkingen hebben voornamelijk betrekking op de staat van het onderhoud van de woningen. Respondenten klagen over vocht- en tochtproblemen en over de hoge huurprijs.

Tabel 3.11 Tevredenheid woning (N=222)

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	62	28
Tevreden	105	47
Neutraal	20	9
Ontevreden	24	11
Zeer ontevreden	8	4
Weet niet/geen antwoord	3	1
Totaal	222	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Van de respondenten die tevreden zijn met hun huidige woning woont bijna de helft (47%) in een nieuwbouwwoning, een kwart woont in een niet-gerenoveerde woning en ruim een kwart (28%) in een gerenoveerde woning. Van de ontevreden respondenten woont 57 procent in een niet-gerenoveerde woning, 23 procent in een nieuwbouwwoning en 20 procent in een gerenoveerde woning. Uit deze cijfers blijkt dat er een significant verschil bestaat tussen de mate van tevredenheid en het type woning (niet-gerenoveerd, nieuwbouw, gerenoveerd) dat men bewoont.

Tabel 3.12a Tevredenheid woonbuurt (N=221)

	Aantal	Percentage
Zeervrededen	56	25
Tevreden	103	47
Neutraal	27	12
Ontevreden	21	10
Zeervrededen	12	5
Weet niet/geen antwoord	2	1
Totaal	221	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Net als met de huidige woning zijn de meeste respondenten tevreden tot zeer tevreden (tabel 3.12) met de huidige woonbuurt. ‘Ik woon in een prettige buurt, met winkels vlakbij en een schitterend uitzicht.’ De negatieve opmerkingen hebben voornamelijk betrekking op een tekort aan (spel)voorzieningen en op de (on)veiligheid in de buurt (onder meer inbraak in auto’s en verkeersveiligheid). Wat voor de ene respondent positief is aan de woonbuurt, bijvoorbeeld de vele speelvoorzieningen (‘de kinderen kunnen hier vlakbij spelen’), is voor de andere een bron van ergernis (‘die voetballende jongens maken veel herrie, daar heb ik last van’).

We hebben gekeken in hoeverre er een verschil bestaat in de tevredenheid van respondenten naar bevolkingsgroep. We hebben hiervoor een onderscheid gemaakt tussen respondenten die een niet-Nederlandse achtergrond hebben en respondenten van Nederlandse komaf. Opvallend is dat respondenten met een niet-Nederlandse achtergrond significant minder tevreden zijn met de woning en de woonbuurt, dan respondenten van Nederlandse komaf (zie tabel 3.12b).

Tabel 3.12b Tevredenheid woning en woonbuurt naar bevolkingsgroep in % (N=217)

	Tevredenheid woning (in %)			Totaal
	<i>Tevreden*</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Ontevreden*</i>	
Nederlandse bevolkingsgroep	88	6	7	100
Niet-Nederlandse bevolkingsgroep	61	14	25	100
Totaal	76	9	15	100
Nederlandse Bevolkingsgroep	78	14	8	100
Niet-Nederlandse Bevolkingsgroep	67	9	24	100
Totaal	73	12	15	100

* De verschillen in deze tabel zijn significant ($p < 0,05$).

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

3.5 Verhuizing

In deze paragraaf gaan we in op de mening van de respondenten over de verhuizing. We besteden ook aandacht aan de vergelijking van de huidige woonsituatie en de situatie zoals die was in het Zuidwest Kwadrant.

Uit tabel 3.13 blijkt dat bijna zestig procent van de respondenten vindt dat de huidige woon-situatie beter is dan die in het Zuidwest Kwadrant. Een kwart van de respondenten vindt dat er geen verschil is en twaalf procent van de respondenten zegt nu slechter te wonen dan in het Zuidwest Kwadrant.

Uit de toelichting van de respondenten blijkt dat hun oordeel zowel op de woning als op de woonomgeving is gebaseerd. Een aantal respondenten geeft aan dat het in het Zuidwest Kwadrant niet meer prettig wonen was omdat de buurt onveilig was. Anderen geven aan dat de huidige woning veel beter is: “We hebben nu een eengezinswoning, dus geen onderburen en geen vervuild portiek meer.”

Respondenten die vinden dat ze er wat betreft woonsituatie op achteruit zijn gegaan, noemen ook zowel de buurt als de woning als reden voor de achteruitgang. Een aantal respondenten zegt dat de buurt minder gezellig is en dat er weinig winkels zijn. Respondenten die de woning opgeven als reden voor achteruitgang, vinden hun woning te klein en/of niet goed onderhouden.

Tabel 3.13 Beter of slechter dan in Zuidwest Kwadrant (N=220)

	Aantal	Percentage
Beter	129	59
Gelijk gebleven	54	25
Slechter	26	12
Weet niet/geen antwoord	11	5
Totaal	220	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003.

Wanneer we kijken naar de verschillen tussen de respondenten uit de Nederlandse bevolkingsgroep en niet-Nederlandse bevolkingsgroep, zien we een significant verschil: respondenten die zichzelf rekenen tot de Nederlandse bevolkingsgroep vinden vaker dat hun woon-situatie verbeterd is dan respondenten die zich tot een niet-Nederlandse bevolkingsgroep rekenen (zie tabel 3.13a).

Tabel 3.13a Beter of slechter dan in Zuidwest Kwadrant naar bevolkingsgroep in % (N=207)

	Beter*	Gelijk gebleven	Slechter*	Totaal
Nederlandse Bevolkingsgroep	70	22	8	100
Niet-Nederlandse bevolkingsgroep	51	30	19	100
Totaal (aantal)	128	53	26	207
Totaal (percentage)	62	26	13	100

* De verschillen in deze tabel zijn significant ($p < 0,05$).

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Het type woning dat men bewoont, bepaalt voor een belangrijk deel de mening van de respondenten over hun nieuwe woonsituatie. Van de mensen die in een niet-gerenoveerde woning wonen, vindt 37 procent dat zij nu beter wonen dan in het Zuidwest Kwadrant. Bij respondenten die in een nieuwbouwwoning of gerenoveerde woning wonen is dit percentage respectievelijk 72 en 74 procent.

Van de respondenten die vinden dat ze nu slechter wonen dan in het Zuidwest Kwadrant, woont zestig procent in een niet-gerenoveerde woning, 28 procent in een nieuwbouwwoning en 12 procent in een gerenoveerde woning. Tabel 3.13b geeft een overzicht.

Uit de cijfers blijkt dat bewoners van een gerenoveerde woning eigenlijk nog positiever zijn dan bewoners van een nieuwbouwwoning. Wellicht dat dit te maken heeft met de opmerkingen die gemaakt zijn door bewoners van nieuwbouwwoningen over het ontbreken van voorzieningen zoals winkels, openbaar vervoer en parkeervoorzieningen.

Tabel 3.13b Beter of slechter dan in Zuidwest Kwadrant naar type woning in percentages (N=182)

	Beter	Gelijk gebleven	Slechter	Totaal
Niet-gerenoveerde woning	37	37	25	100
Nieuwbouwwoning	72	18	9	100
Gerenoveerde woning	74	19	6	100
Totaal (aantal)	112	45	25	182
Totaal (percentage)	62	25	14	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat de huidige woning aansluit bij de wensen die ze voor de verhuizing hadden (zie tabel 3.14). Een vijfde van de respondenten vindt dat de woning niet aansluit bij de wensen die ze vooraf hadden. De respondenten die dit vinden, geven onder meer als reden dat de woning kwalitatief niet goed is (tocht- en vochtproblemen). Ook blijkt de woning nogal eens kleiner dan men had verwacht en geven respondenten aan dat ze liever in de oude buurt waren teruggekeerd.

Tabel 3.14 Mijn huidige woning sluit aan bij de wensen die ik voor de verhuizing had (N=314)

	Aantal	Percentage
Eens	119	54
Neutraal	47	21
Oneens	44	20
Weet niet/geen antwoord	10	5
Totaal	220	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

Over het algemeen willen bewoners bij vernieuwingsoperaties het liefst terugkeren naar hun oude woonbuurt. Aan de bewoners van deelgebied C is vooraf gemeld dat dit niet mogelijk zou zijn. Voorafgaand aan het herhuisvestingsproces zijn de bewoners van deelgebied C bevroegd over hun mening over sloop en hun woonwensen. Bijna tachtig procent van de respondenten gaf destijds aan het liefst in Osdorp te willen wonen.² Uit het onderzoek onder de verhuisde bewoners blijkt dat 64 procent weer in Osdorp is komen te wonen (tabel 1.1, hoofdstuk 1). Er blijken zich echter geen significante verschillen voor te doen in tevredenheid met de woning en woonomgeving tussen huishoudens die binnen Osdorp zijn verhuisd en huishoudens die naar een ander stadsdeel zijn verhuisd. Mensen die binnen Osdorp zijn verhuisd, zijn niet positiever over hun nieuwe woning en woonbuurt dan huishoudens die naar een ander stadsdeel zijn verhuisd.

Gedwongen herhuisvesting in het kader van herstructurering kan op zeer uiteenlopende manieren ervaren worden. Zo kan de verhuizing ervaren worden als een gedwongen aangelegenheid, maar ook als een kans om latente of concrete verhuisplannen te verwezenlijken. Uit tabel 3.15 blijkt dat er ongeveer evenveel mensen waren die de verhuizing zagen als een kans om hun woonsituatie te verbeteren als respondenten die niet wilden verhuizen. Twaalf procent van de respondenten reageerde gelaten op de berichtgeving rond de verhuizing ('het maakte me niet zoveel uit').

Tabel 3.15 Mening over aankondiging verhuizing (N=217)

	Aantal	Percentage
Ik wilde niet verhuizen	93	43
Het maakte me niet zoveel uit	27	12
Ik zag verhuizen als een kans om mijn woonsituatie te verbeteren	97	45
Totaal	217	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

² B. van Gestel (2000), *Bewonersonderzoek deelgebied C – Zuidwest Kwadrant Osdorp*. Regioplan Stad en Land, Amsterdam.

In tabel 3.16 staat een overzicht van de verhuisgeneigdheid voordat men hoorde over sloop. De vraag of men voor de bekendmaking van de sloopplannen al aan verhuizen dacht, is uiteraard niet gesteld aan de respondenten die niet wilden verhuizen. Ruim de helft van de overige respondenten dacht al aan een verhuizing voordat zij bericht kregen over sloop (een deel van hen was al actief op zoek). Iets minder dan de helft van de respondenten dacht er nog niet over om te gaan verhuizen.

Tabel 3.16 Dacht u al aan verhuizing voor de sloop? (N=144)

	Aantal	Percentage
Ja ik was actief op zoek	20	14
Ja, maar nog niet actief op zoek	55	38
Nee	69	48
Totaal	144	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

In tabel 3.17a staat een overzicht van hoe men dacht over de verhuizing en de waardering voor de huidige woonsituatie. Bijna 60 procent van alle respondenten zegt dat de woonsituatie is verbeterd; nog eens 24 procent zegt dat de situatie gelijk is gebleven. Twaalf procent van het totaal vindt de huidige woonsituatie slechter dan de vorige. Opvallend is dat 39 procent van de respondenten die niet wilde verhuizen vindt dat men nu beter woont dan in het Zuidwest Kwadrant. Daar tegenover staat dat vijftien van deze respondenten (7% van het totaal) vinden dat hun woonsituatie is verslechterd.

Van de respondenten die verhuizen zagen als een kans om de woonsituatie te verbeteren, zegt 71 procent dat de woonsituatie inderdaad verbeterd is. Twintig procent van hen zegt dat de woonsituatie gelijk gebleven is en vijf procent vindt dat die verslechterd is.

Van de relatief kleine groep respondenten die vooraf geen uitgesproken mening over de verhuizing hadden, ervaart een relatief groot deel (22%) de huidige woonsituatie als slechter dan de vorige. Iets meer dan de helft (52%) vindt de woonsituatie beter dan de vorige.

In de tabel wordt per regel (mening) weergegeven hoe men over de woonsituatie oordeelt. De percentages tellen daarom per regel op tot 100.

Tabel 3.17a Perceptie van de gedwongen verhuizing (N=216)

Mening bij horen over verhuizing	Beter of slechter dan in het Zuidwest Kwadrant				Totaal
	<i>Beter</i>	<i>Gelijk gebleven</i>	<i>Slechter</i>	<i>Weet niet/ geen antwoord</i>	
Ik wilde niet verhuizen	45 (39%)	26 (28%)	15 (16%)	6 (6,5%)	92 (100%)
Het maakte me niet zoveel uit	14 (52%)	7 (26%)	6 (22%)		27 (100%)
Ik zag verhuizen als een kans om mijn woonsituatie te verbeteren	69 (71%)	19 (20%)	5 (5%)	4 (4%)	97 (100%)
Totaal	128 (59%)	52 (24%)	26 (12%)	10 (4%)	(100%)

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, Regioplan 2003.

In tabel 3.17b worden de in 3.17a weergegeven combinaties van opvattingen vooraf en oordelen achteraf opnieuw weergegeven, maar zijn de cijfers vervangen door een omschrijving van die combinaties. De hierdoor ontstane typologie voor de gedwongen verhuizers is gebaseerd op Kleinhans & Kruijthoff (2002).

Tabel 3.17b Typologie gedwongen verhuizers

Oordeel over aankondiging verhuizing	Nieuwe woonsituatie t.o.v. de oude situatie		
	Beter	Gelijk	Slechter
Wilde niet verhuizen	Door gedwongen verhuizing is woonsituatie verbeterd. Achteraf gezien dus blij met gedwongen verhuizing. (omslagvariant).	Door gedwongen verhuizing is woonsituatie niet verbeterd of verslechterd. Achteraf gezien is verhuizing dus overbodig geweest. Respondent ervaart verhuizing vooral als veel gedoe (verdringingsvariant).	Door gedwongen verhuizing is de woonsituatie verslechterd. Achteraf gezien dus nog steeds niet tevreden over verhuizing (verdringingsvariant).
Maakte niet uit	Door gedwongen verhuizing is de woonsituatie verbeterd. Achteraf gezien dus blij met verhuizing (geluksvariant).	Door gedwongen verhuizing is woonsituatie niet verbeterd of verslechterd. Achteraf gezien is verhuizing dus overbodig geweest. Respondent ervaart verhuizing vooral als veel gedoe (berustingsvariant).	Door gedwongen verhuizing is de woonsituatie verslechterd. Achteraf gezien dus niet tevreden over verhuizing (verdringingsvariant).
Zag verhuizing als een kans	Zag verhuizing als kans om woonsituatie te verbeteren, maar woonsituatie is niet verbeterd of verslechterd: men is tevreden, de verwachtingen zijn uitgekomen (lanceervariant).	Zag verhuizing als kans om woonsituatie te verbeteren, maar woonsituatie is niet verbeterd of verslechterd: men is teleurgesteld (teleurstellingsvariant).	Zag verhuizing als kans om woonsituatie te verbeteren, maar woonsituatie is niet verbeterd of verslechterd: men voelt zich bedrogen (bedrogvariant).

Bron: DGVH/Nethur, *Herstructurering: in het spoor van vertrekkers*, Kleinhans & Kruijthoff, 2002; Regioplan

De tegemoetkoming in de verhuiskosten wordt door ruim zestig procent van de respondenten als te laag ervaren. Een derde van de respondenten vindt de tegemoetkoming voldoende (zie tabel 3.18). De respondenten die de tegemoetkoming te weinig vinden, zeggen veel meer kosten gemaakt te hebben en geven aan dat ze het oneerlijk vinden dat mensen die later vanuit een ander deelgebied verhuisd zijn, meer vergoeding hebben gekregen dan de huishoudens die al vroeg in het herhuisvestingsproces vertrokken zijn.

Tabel 3.18 Mening over tegemoetkoming in de verhuiskosten (N=216)

	Aantal	Percentage
Te weinig	134	62
Voldoende	65	30
Weet niet/geen antwoord	17	8
Totaal	216	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003.

Voor inwonende volwassen kinderen (18 jaar of ouder) geldt een speciale stadsvernieuwingsstatus: de semi-stadsvernieuwingsstatus. Met een semi-stadsvernieuwingsstatus kunnen inwonende volwassen kinderen met voorrang verhuizen en zelfstandig gaan wonen. Uit tabel 3.19 blijkt dat hiervan door zeven procent van de respondenten (16 huishoudens) gebruik gemaakt is.

Tabel 3.19 Kinderen verhuisd met semi-urgentieverklaring (N=217)

	Aantal	Percentage
Ja	16	7
Nee	79	36
Weet niet/geen antwoord	10	5
Niet van toepassing	112	52
Totaal	217	100

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003.

4 BEGELEIDING EN INFORMATIEVOORZIENING

In dit hoofdstuk staan we stil bij de mening van de respondenten over de informatie over en de begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces.

4.1 Vormen van begeleiding en informatievoorziening

De bewoners van deelgebied C zijn tijdens het herhuisvestingsproces op verschillende manieren en door verschillende instanties begeleid en geïnformeerd over de vernieuwing en de herhuisvesting.

Het *Projectbureau Zuidwest Kwadrant* verzorgde de schriftelijke informatie tijdens de voorbereiding van de vernieuwingsplannen. Het projectbureau had daarnaast ook een inloofunctie. Het projectbureau was gesitueerd in het plangebied en bewoners die vragen over de vernieuwing hadden, konden bij het projectbureau terecht. Ook de bewonersavonden zijn door het projectbureau georganiseerd.

De drie betrokken *woningcorporaties*, Eigen Haard, Het Oosten en Zomers Buiten, verzorgden na het sloopvoorstel de schriftelijke informatie over de juridische stappen, de stadsvernieuwingsstatus, de herhuisvesting en de sociaal begeleider. De *sociaal begeleiders* van de woningcorporaties begeleidden de bewoners bij het zoeken naar een andere woning. In sommige gevallen was de sociaal begeleider niet direct bij de corporatie in dienst, maar werd hij/zij ingehuurd via bureau PA van de centrale stad. De sociaal begeleiders dienden alle huishoudens uit te leggen hoe het zoeken naar een andere woning in zijn werk ging. De bewoners dienden daarna zelf een passende woning te zoeken, bijvoorbeeld via Woningnet.

Bewoners die naar een wisselwoning zijn verhuisd, hebben nog begeleiding en informatie van het *wisselwoningbureau* ontvangen. Bewoners konden hier terecht met vragen over de beschikbaarheid van wisselwoningen en met vragen over de tijdelijke herhuisvesting in een wisselwoning.

4.2 Mening van bewoners over begeleiding en informatie

In de enquête hebben we bewoners gevraagd hun mening te geven over de informatie die ze hebben ontvangen en over de begeleiding. Ondanks het feit dat de bewoners op de hoogte zijn gesteld van de verschillende informatiebronnen, is uit de resultaten van de enquête en tijdens het rondetafelgesprek gebleken dat het voor de respondenten niet altijd duidelijk is geweest welke partijen actief betrokken waren bij de vernieuwing en het herhuisvestingsproces en wie voor welke informatie het aanspreekpunt was. Een aantal respondenten zegt dat

zij niet wisten bij wie ze met hun vragen terecht konden, waardoor ze het gevoel kregen van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Uit tabel 4.1 blijkt dat 37 procent tevreden is over de informatie en begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces, 30 procent is hiermee ontevreden. Over de schriftelijke informatie van het projectbureau is 47 tevreden en 14 procent ontevreden. Over de beantwoording van de vragen die gesteld zijn aan medewerkers van het projectbureau zijn relatief minder mensen tevreden, maar 27 procent van de respondenten heeft bij deze stelling aangegeven dat deze niet van toepassing was omdat zij geen vragen gesteld hadden aan het projectbureau.

De bewonersavonden zijn door bijna de helft van de respondenten niet bezocht. Over de informatie die gegeven werd op bewonersavonden zijn de meningen verdeeld. Een aantal respondenten geeft in de toelichting aan dat zij niet tevreden zijn over de bewonersavonden omdat er weinig mogelijkheden waren om vragen te stellen over de vernieuwing en er toezeggingen werden gedaan waar men later op terugkwam. Het volgende citaat illustreert dit: *“Op bewonersavonden werden iedere keer andere plannen gepresenteerd en de beloftes die werden gedaan, is men niet nagekomen en werden soms zelfs ontkend”*.

Ruim een kwart van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de begeleiding die de sociaal begeleider bood, een vijfde is ontevreden. Een groot deel van de respondenten zegt echter ook dat zij de sociaal begeleider niet kennen of er geen gebruik van gemaakt hebben. Sommigen hadden blijkbaar een meer pro-actieve benadering van de sociaal begeleider verwacht: *“Er is één keer iemand langs geweest om uit te leggen wat er ging gebeuren, daarna heb ik niemand meer gezien of gehoord.”*

In de toelichting is ook nogal vaak te lezen dat de respondenten vinden dat ze veel zelf hebben moeten uitzoeken en er weinig hulp geboden werd. *“Ik ben overal zelf achteraan gegaan, zelfs voor de verhuiskostenvergoeding. Ik heb deze zelf moeten ophalen.”* Ook geeft men aan dat het moeilijk was om de juiste persoon te bereiken. Het was lastig om de sociaal begeleider te spreken en een aantal bewoners geeft aan dat de sociaal begeleider te weinig rekening hield met de wensen van de bewoners (*“De sociaal begeleider luisterde niet goed, hij wou ons steeds naar andere stadsdelen sturen, terwijl wij in Osdorp wilden blijven.”*). Wat opvalt aan de opmerkingen is dat volgens sommige respondenten de sociaal begeleider vertelde dat de bewoners drie woningen aangeboden zouden krijgen. Sommigen geven zelfs aan dat ze na drie weigeringen uit huis gezet zouden worden. Volgens het huidige zoekstelsel kan dit echter helemaal niet. Het huidige woonruimteverdelingssysteem gaat ervan uit dat de bewoners zelf hun woning zoeken; het is geen aanbodsysteem. Ook stadsvernieuwingkandidaten dienen zelf een passende woning te zoeken.

Van het wisselwoningbureau is nauwelijks gebruik gemaakt. De respondenten die er wel gebruik van gemaakt hebben, zijn redelijk tevreden. Er zijn geen aparte opmerkingen over het wisselwoningbureau gemaakt.

Tabel 4.1 Mening over begeleiding en informatie tijdens het herhuisvestingsproces (in %)

Stelling	Eens	Neutraal	Oneens	N.v.t.	Onbekend
1 Over de informatie en de begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces ben ik over het algemeen tevreden (N=218)	37	26	30	7	0
2 Over de schriftelijke informatie die ik van het projectbureau Zuidwest Kwadrant heb ontvangen ben ik tevreden (N=215)	47	34	14	4	2
3 De vragen die ik stelde aan het projectbureau Zuidwest Kwadrant zijn naar tevredenheid beantwoord (N=217)	27	23	17	27	7
4 Over de informatie tijdens de bewonersavond ben ik tevreden (N=219)	18	20	16	46	0
5 Over de begeleiding van de sociaal begeleider van de woningcorporatie ben ik tevreden (N=216)	26	16	20	23	15
6 Over de begeleiding van het Wisselwoningbureau ben ik tevreden (N=215)	8	4	5	61	22

Bron: Enquête oud-bewoners Zuidwest Kwadrant, RegioPlan 2003.

Of men tevreden is over de begeleiding en informatie kan ook afhangen van andere variabelen, bijvoorbeeld leeftijd, bevolkingsgroep en woonduur. Uit de analyse blijkt dat voor de algemene tevredenheid (stelling 1) geen significante verschillen bestaan voor deze variabelen.

Gezien het feit dat het voor de respondenten niet altijd duidelijk is geweest welke partijen verantwoordelijk waren voor het leveren van welke informatie, hebben we de analyse niet gedaan voor de overige stellingen.

Meer in het algemeen is onze ervaring dat bij bewoners die te maken krijgen met ingrijpende veranderingen zoals grootschalige sloop-renovatie- of sloop-nieuwbouwoperaties vaak wantrouwen jegens de betrokken corporatie(s) is te bespeuren. Ook uit dit onderzoek komt dit naar voren. De onduidelijkheid over welke partijen waarvoor verantwoordelijk zijn en bij wie je met je vragen terecht kunt, speelt hierin een belangrijke rol. Wanneer - zoals uit bijschriften van verschillende respondenten bleek - bewoners dan ook nog eens de indruk hebben niet serieus genomen te worden door de sociaal begeleider ('hij luisterde niet'), raakt men het vertrouwen gemakkelijk kwijt.

5 SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

5.1 Inleiding

Regioplan Beleidsonderzoek heeft in opdracht van het Projectbureau Vernieuwing Osdorp een onderzoek uitgevoerd onder de voormalige bewoners van deelgebied C van het Zuidwest Kwadrant in het Amsterdamse stadsdeel Osdorp.

De uitvoering van renovatie en nieuwbouw in het Zuidwest Kwadrant is momenteel in volle gang. In de jaren negentig is gestart met de vernieuwing van deelgebied C; de bewoners van het gebied (de buurt tussen de Pieter Calandlaan en de Jan Oudegeeststraat) zijn inmiddels verhuisd en de woningen zijn gesloopt. De bewoners zijn voor en tijdens het verhuisproces begeleid door betrokken partijen, het projectbureau Zuidwest Kwadrant en de betrokken corporaties (Eigen Haard, Het Oosten en Zomers Buiten).

Het doel van het onderzoek onder de voormalig bewoners van deelgebied C was het meten van de tevredenheid van de oud-bewoners van dit deelgebied over het vernieuwingsproces en de uitkomsten daarvan (hun nieuwe woonsituatie) ten behoeve van de toekomstig beleid bij vernieuwingsoperaties. De volgende onderzoeksvragen moesten worden beantwoord:

- Waar zijn de voormalig bewoners van deelgebied C terechtgekomen?
- Hoe tevreden zijn de bewoners over hun huidige woonsituatie?
- In hoeverre komt de huidige woonlocatie overeen met de eerste voorkeur bij bevraging voorafgaande aan het proces?
- In hoeverre komt de woning overeen met de wensen voorafgaande aan het proces?
- Welke mening hebben de bewoners over de begeleiding voor, tijdens en na de vernieuwing?
- Hoe bezorgd was men vooraf over de vernieuwing en de herhuisvesting en hoe kijkt men nu terug op het proces?
- Welke aanbevelingen hebben de bewoners ten aanzien van komende operaties?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden is de oud-bewoners een enquête voorgelegd. De enquêtevragen zijn in samenwerking met het projectbureau en woningcorporatie Eigen Haard opgesteld, en getest door zes oud-bewoners. Van de 703 huishoudens die hun woning in deelgebied C moesten verlaten, waren in 404 gevallen de nieuwe adressen bekend. Van deze 404 te enquêteren huishoudens hebben er 222 de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 55 procent waarmee we een goed beeld hebben gekregen van de mening van de huishoudens uit deelgebied C. Ter aanvulling van de gegevens is met zes oud-bewoners een rondetafelgesprek gevoerd.

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van het onderzoek aan de hand van de onderzoeksvragen kort samengevat en wordt een aantal aanbevelingen geformuleerd.

5.2 Conclusies

Waar zijn de voormalig bewoners van deelgebied C terechtgekomen?

Uit de adresgegevens van de opdrachtgever blijkt dat een ruime meerderheid van de bewoners van deelgebied C (64%) is verhuisd naar een woning binnen het stadsdeel Osdorp. Negentien procent van de oud-bewoners is naar De Aker verhuisd. Ook is er een aanzienlijk deel verhuisd naar overige stadsdelen in de Westelijke Tuinsteden (16 procent), vooral naar Slotervaart/Overtoomse Veld en Geuzenveld/Slotermeer. Van de huishoudens die niet binnen de Westelijke Tuinsteden zijn verhuisd, zijn er relatief veel naar de stadsdelen Noord en Oud-Zuid verhuisd. Bijna de helft van de respondenten is twee jaar of langer geleden verhuisd uit deelgebied C. Vrijwel alle respondenten wonen in een huurwoning. Voor ruim een derde van de respondenten is dat een nieuwbouwwoning; iets minder dan een derde woont in een niet-gerenoveerde woning en bijna een kwart in een gerenoveerde woning.

Hoewel in de enquête niet naar het oude huurniveau is gevraagd, wordt zowel van de kant van de opdrachtgever als door de deelnemers aan het rondetafelgesprek gesteld dat de gemiddelde huurprijs is gestegen ten opzichte van de oude situatie. Bijna 60 procent van de respondenten betaalt op hun huidige adres een huur van 368 euro per maand of meer.

Hoe tevreden zijn de bewoners over hun huidige woonsituatie?

Een ruime meerderheid van de respondenten oordeelt positief over hun huidige woonsituatie. Bijna zestig procent van de respondenten vindt dat ze er wat betreft woonsituatie op vooruit zijn gegaan. Nog eens 25 procent zegt dat de woonsituatie gelijk is gebleven en twaalf procent zegt erop achteruit te zijn gegaan. De tevredenheid over de woonsituatie wordt voor een deel bepaald door het type woning dat men bewoont. Bewoners die verhuisd zijn naar een gerenoveerde woning zijn het meest positief over hun nieuwe woonsituatie. Ook bewoners van een nieuwbouwwoning zijn hierover tevreden. Bewoners die verhuisd zijn naar een niet-gerenoveerde woning zijn het minst tevreden met hun nieuwe woonsituatie. Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over zowel de huidige woning als de huidige woonbuurt; vijftien procent is hierover ontevreden of zeer ontevreden. Tevreden bewoners prijzen de ruimte, het aantal kamers en (voor zover relevant) de tuin van hun woningen; ontevreden bewoners beklagen zich vooral over de staat van onderhoud. Genoemde minpunten van de woonbuurt hebben vooral betrekking op veiligheidsproblemen en een tekort aan (speel)voorzieningen.

In hoeverre komen de huidige woning en woonlocatie overeen met de eerste voorkeur bij bevraging voorafgaande aan het proces?

Ruim de helft van de respondenten beantwoordt de vraag of de woning aansluit bij de wensen die ze voor de verhuizing hadden positief. Een vijfde geeft als antwoord ‘neutraal’ wat veelal betekent dat de woning op sommige punten wel en op andere punten niet aansluit bij de wensen. Eveneens een vijfde zegt dat de woning niet bij de wensen aansluit. In veel gevallen ligt dit aan de slechte kwaliteit van de woning en/of de geringe omvang ervan en aan het feit dat men liever in de oude buurt was teruggekeerd. Dit laatste blijkt uit opmerkingen bij de open vragen. Aan de bewoners is voorafgaand aan het herhuisvestingsproces meegedeeld dat terugkeer naar deelgebied C niet mogelijk was.

Welke mening hebben de bewoners over de begeleiding voor en tijdens de vernieuwing?

Ruim een derde van de respondenten is in het algemeen tevreden over de informatievoorziening en begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces. Iets minder dan een derde is er ontevreden over. De ontevredenheid komt voor een deel voort uit het feit dat bewoners het gevoel hebben dat er niet naar hen geluisterd is en dat er toezeggingen werden gedaan die niet werden nagekomen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat het voor de bewoners niet altijd duidelijk is geweest welke partijen betrokken waren bij de vernieuwing en wie voor welke informatie het aanspreekpunt was. Voor een deel van de respondenten is het daardoor niet goed mogelijk geweest om uitspraken te doen over de tevredenheid over onderdelen van de begeleiding. De tegemoetkoming in de verhuiskosten wordt door ongeveer tweederde van de respondenten te laag genoemd. Iets minder dan een derde vindt het bedrag voldoende.

Hoe bezorgd was men vooraf over de vernieuwing en de herhuisvesting en hoe kijkt men nu terug op het proces?

Iets meer dan de helft van de respondenten zegt voor de bekendmaking van de sloopplannen al te hebben overwogen om te gaan verhuizen; voor hen heeft de aankondiging van de sloopplannen en de daaruit voortvloeiende gedwongen verhuizing waarschijnlijk weinig onrust veroorzaakt. In de meerderheid van de gevallen waren deze bewoners echter nog niet actief op zoek naar een nieuwe woning. Iets minder dan de helft van de respondenten zegt geen verhuisplannen te hebben gehad.

Toen de sloopplannen eenmaal waren bekendgemaakt, waren er ongeveer evenveel respondenten die niet wilden verhuizen (43%) als respondenten die verhuizen zagen als een kans om hun woonsituatie te verbeteren (45%). Van de eerste groep beoordeelt tweederde de nieuwe woonsituatie als beter (39%) of even goed (28%). Voor zestien procent van deze respondenten is de woonsituatie verslechterd. Van de groep die verhuizen als een kans op verbetering zagen, zegt bijna zeventig procent de huidige situatie als een verbetering te zien. Voor twintig procent van hen is de situatie gelijk gebleven en vijf procent beschouwt de huidige woonsituatie als slechter dan de vorige. Wanneer we de gehele groep respondenten bekijken,

zegt bijna zestig procent nu beter te wonen dan in het Zuidwest Kwadrant. Bijna een kwart zegt dat de woonsituatie hetzelfde is gebleven en ruim tien procent geeft aan dat de woonsituatie verslechterd is.

Woningnet was de belangrijkste bron van informatie over het aanbod van vervangende woningen; tachtig procent van de respondenten heeft via Woningnet naar een nieuwe woning gezocht. De sociaal begeleider vormde voor bijna een derde van de respondenten een bron. Zeventig procent van de respondenten zegt de huidige woning ook via Woningnet te hebben gevonden. Bijna een vijfde van de respondenten vond de woning met behulp van de sociaal begeleider. Opvallend was dat het voor de respondenten niet altijd duidelijk was met welke instantie men contact heeft gehad en welke instantie hen uiteindelijk aan een woning heeft geholpen. Ruim een derde is over het algemeen tevreden over de begeleiding tijdens de herhuisvesting; iets minder dan een derde is hierover niet tevreden. De ontevredenheid komt voor een deel voort uit het feit dat bewoners het idee hebben dat er niet naar hen geluisterd werd. Dit wordt zowel de sociaal begeleider verweten als de organisatoren van de bewoners-avonden. Opvallend is dat bewoners op geheel verschillende manier in het herhuisvestingsproces staan. Sommige bewoners gaan direct op zoek naar een andere woning om te voorkomen dat ze op straat komen te staan. De meer assertieve bewoners nemen uitgebreid de tijd om een andere, passende woning te zoeken. Zij nemen geen genoegen met een woning die slechts ten dele aansluit op hun wensen, maar zoeken net zo lang totdat zij de perfecte woning hebben gevonden. De grootte en de kwaliteit van de woning zijn belangrijke redenen geweest bij de acceptatie van de woning. Uit toelichtingen bij de antwoorden en uit het rondetafelgesprek blijkt dat de hoogte van de huurprijs van groot belang is voor de oud-bewoners. Door de verhuizing hebben sommige respondenten een behoorlijke huursprong gemaakt. Nogal wat bewoners beklagen zich over het feit dat zij als gevolg van een gedwongen verhuizing nu beduidend meer huur betalen.

5.3 Aanbevelingen

Behouden woonduur

Een belangrijke bevinding die voortkomt uit het rondetafelgesprek en uit sommige toelichtingen bij de enquête is dat sommige bewoners zich door de planning van het proces opgejaagd hebben gevoeld. De beperkte duur van de stadsvernieuwingsstatus is hier debet aan. Voor enkele deelnemers aan het gesprek heeft dit ertoe geleid dat zij voor een woning hebben gekozen die achteraf gezien niet aan hun wensen voldoet. Onbekendheid met de spijtoptanten-regeling heeft er voor deze mensen toe geleid dat ze inmiddels vast zitten aan een in hun ogen verkeerde woning, waardoor ze zeer ontevreden zijn over de gang van zaken. ‘Ik voel me genaaid’, aldus een van hen.

Vooraf de bewoners die tijdsdruk hebben ervaren bij het herhuisvestingsproces en daardoor een suboptimale keuze hebben gemaakt, zouden graag vanuit hun nieuwe adres verder zoeken naar een betere woning. De deelnemers aan de rondetafelbijeenkomst zouden het daarom niet meer dan vanzelfsprekend vinden dat de opgebouwde woonduur bij gedwongen verhuizing voor iedereen behouden blijft. Een aantal respondenten geeft dit ook aan op de enquête. Eén van de deelnemers van het rondetafelgesprek vat het als volgt samen: 'Ik snap niet waarom ik mijn woonduur verlies als ik de woningbouwvereniging help door snel te verhuizen'. Vanuit dit oogpunt bezien is het zinvol om te na te gaan in hoeverre het mogelijk is om (een deel van de) bewoners bij een gedwongen verhuizing hun woonduur te laten behouden. Dit zou kunnen gelden voor bewoners die verhuizen naar een niet-gerenoveerde woning of bewoners die het stadsdeel verlaten.

Persoonlijke benadering

Uit het onderzoek (zowel de enquête als het rondetafelgesprek) blijkt dat het voor velen onduidelijk is met welke partijen men tijdens het herhuisvestingsproces te maken heeft gehad. Het was niet alleen onduidelijk welke partijen betrokken waren bij de vernieuwing, maar door de onduidelijkheid wisten bewoners ook niet goed tot wie zij zich moesten richten. Verbetering op dit punt lijkt mogelijk door in de toekomst voor een nog persoonlijkere benadering te kiezen.

Met het inzetten van de sociaal begeleiders bij de herhuisvesting van bewoners van deelgebied C is reeds gekozen voor een persoonlijke benadering. De bewoners hebben het echter niet zo ervaren; ze geven aan dat ze de sociaal begeleider niet kennen, geen contact met hem of haar hebben gezocht of er een meer pro-actieve benadering van hadden verwacht.

De functie van sociaal begeleider (hierna te noemen bewonersbegeleider, omdat deze term volgens ons beter aansluit op de functie) is een heel belangrijke in het herhuisvestingsproces: hij/zij is het aanspreekpunt van bewoners en moet daarom volledig op de hoogte zijn van onder meer de planning van het sloopproces, de oplevertermijnen van nieuwbouwcomplexen en natuurlijk ook van de rechten van huishoudens met een stadsvernieuwingsstatus.

De bewonersbegeleider moet van het begin tot het eind van het proces het *vaste aanspreekpunt* vormen voor de bewoners. Belangrijk hierbij is dat bewoners een *vaste begeleider* toegewezen krijgen die hen gedurende het *gehele* vernieuwingsproces begeleidt. Daarnaast moet de bewonersbegeleider *goed bereikbaar* zijn voor vragen en opmerkingen van bewoners.

Bewoners die met ingrijpende vernieuwingsplannen (renovatie of sloop) te maken krijgen, staan over het algemeen enigszins wantrouwend tegenover de woningcorporatie, zo is onze ervaring uit diverse bewonersonderzoeken. Om ervoor te zorgen dat de bewoners niet wantrouwend tegenover de bewonersbegeleider staan is het zinvol om te overwegen de bewonersbegeleider niet vanuit de corporatie te laten werken, maar vanuit het projectbureau. Het projectbureau heeft vanaf het begin al een begeleidende rol gehad omdat bewoners er met vragen en onduidelijkheden terechtkonden. Door de bewonersbegeleiders namens het pro-

jectbureau te laten werken, nemen zij een meer neutrale positie in hetgeen het wantrouwen onder bewoners deels kan wegnemen.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de bewonersavonden niet goed bezocht werden. Van de bewoners die er wel aanwezig zijn geweest, geeft een deel aan dat de informatie niet duidelijk was en dat er weinig ruimte was voor persoonlijke vragen. Voor de persoonlijke benadering valt het daarom te overwegen om in het vervolg niet meer te kiezen voor grootschalige bewonersavonden als belangrijkste medium om de bewoners te informeren, maar om een serie besloten kleinschalige voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren die geleid worden door de bewonersbegeleider. Uit oogpunt van openheid en duidelijkheid lijkt het verstandig om deze bijeenkomsten vooraf te laten gaan door een of twee grootschalige openbare bijeenkomsten waarin de betrokken partijen het hoe en waarom van de plannen uiteenzetten en de bewonersbegeleiders worden voorgesteld.

Een andere manier waarop bewoners zich in de toekomst persoonlijker aangesproken kunnen voelen, is het gebruik van ‘good practices’. Door de bewoners bij de communicatie rond vernieuwingsoperaties op een herkenbare manier ervaringen van eerdere herhuisvestingsprocessen voor te leggen, valt te verwachten dat zij meer vertrouwen krijgen in een goede afloop. Zo zouden bij bewonersbijeenkomsten mensen aan het woord gelaten kunnen worden die eerder gedwongen zijn verhuisd en tevreden zijn over het eindresultaat, waarmee een deel van de mogelijke onrust bij bewoners kan worden weggenomen. Ook het gebruik van de uitkomsten van dit onderzoek zou hierbij een rol kunnen spelen.

Huurgewenningsregeling

Ten slotte blijkt dat nogal wat bewoners ontevreden zijn over de grote huursprong die zij hebben gemaakt. Een huurgewenningsregeling zou die ontevredenheid (deels) kunnen wegnemen.¹

¹ In het Sociaal Plan ParkStad van 1 februari 2002 is dit reeds opgenomen.