

TEVREDEN VERHUISD?
(Oud-) Delflandpleinbewoners en hun mening
over het herhuisvestingsproces

- eindrapport -

drs. R.J.M. Oude Ophuis

Amsterdam, december 2004
Regioplan publicatienr. 1244

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

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van Stadsdeel
Slotervaart.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	1
1.1	Achtergrond.....	1
1.2	Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen	1
1.3	Onderzoeksmethode	2
1.4	Nieuwe woonlocatie bewoners.....	2
1.5	Respons	3
1.6	Leeswijzer	3
2	Kenmerken van de respondenten.....	5
3	Woonsituatie toen en nu	7
3.1	Huidige woonsituatie.....	7
3.2	Zoeken naar een andere woning.....	9
3.3	Tevredenheid nieuwe woonsituatie	12
3.4	Verhuizing.....	15
3.5	Geherhuisvesten en typologie	17
4	Begeleiding en informatievoorziening	19
4.1	Vormen van begeleiding en informatievoorziening	19
4.2	Mening van bewoners over begeleiding en informatie	19
5	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen.....	25
5.1	Inleiding	25
5.2	Conclusies	25
5.3	Aanbevelingen.....	27
Bijlage 1	Varianten gedwongen verhuizers	29
Bijlage 2	Bewonersenquête verhuizers Delflandpleinbuurt.....	33

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

De stedelijke vernieuwing in de Westelijke Tuinsteden is in volle gang. Ook in stadsdeel Slotervaart zijn verschillende vernieuwingsprojecten in voorbereiding en uitvoering.

Voor de Delflandplein-Staalmanpleinbuurt is een vernieuwingsplan opgesteld. De Delflandpleinbuurt is aangelegd aan het eind van de jaren vijftig en het begin van de jaren zestig als uitwerking van het Algemeen Uitbreidingsplan van Amsterdam.

Voor verschillende wooncomplexen op en rond het Delflandplein zijn en worden toekomstplannen gemaakt. De vernieuwing heeft als consequentie dat niet alle bewoners na de vernieuwing in de buurt terug kunnen of willen komen. Voorzien wordt dat in de komende 15 jaar zo'n 100 huishoudens moeten verhuizen. Mede ten behoeve van het begeleiden van deze groep is het Sociaal Plan ParkStad opgesteld. Hierin zijn spelregels neergelegd die gelden bij de verhuizing, zoals de inspanningsverplichting van overheid en corporaties om passende huisvesting te vinden, een verhuiskostenvergoeding en het feit dat de betrokken bewoners stadsvernieuwingsurgent worden. Ook bevat het plan een spijtoptantenregeling.

Inmiddels zijn de eerste huishoudens uit de buurt verhuisd. Voor de voortzetting van het vernieuwingsproces hecht de stadsdeelraad er veel aan kennis te nemen van de ervaring van de eerste bewoners die hun huis verlaten hebben. Mochten de bevindingen van deze bewoners negatief zijn, dan is bezinning noodzakelijk.

Voorliggend rapport is een neerslag van gesprekken met de verhuisden waarin gevraagd is naar hun mening over het verhuis- en begeleidingsproces en de nieuwe woning.

1.2 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek was het meten van de tevredenheid van de oud-bewoners van de Delflandpleinbuurt over het vernieuwingsproces en de uitkomsten daarvan (hun nieuwe woonsituatie) ten behoeve van toekomstig beleid bij vernieuwingsoperaties.

Voor het onderzoek zijn de volgende algemene vragen geformuleerd:

1. Waar zijn de voormalig bewoners van de Delflandpleinbuurt terechtgekomen?
2. Hoe tevreden zijn de bewoners over hun huidige woonsituatie?
3. In hoeverre komt de huidige woonlocatie overeen met de eerste voorkeur bij herhuisvesting?
4. In hoeverre komt de woning overeen met de wensen voorafgaande aan het proces?

5. Hoe bezorgd was men vooraf over de vernieuwing en de herhuisvesting?
6. Welke mening hebben de bewoners over de begeleiding voor, tijdens en na de vernieuwing?
7. Welke aanbevelingen hebben de bewoners ten aanzien van komende operaties?

1.3 Onderzoeksmethode

In overleg met de opdrachtgever is een vragenlijst opgesteld. In de bijlage is deze lijst weergegeven. Met behulp van deze lijst zijn gesprekken gevoerd met verhuisden in de periode van 19 tot en met 29 november 2004. Deze gesprekken zijn allemaal gevoerd bij de respondenten thuis. Sommigen moesten overigens nog daadwerkelijk gaan verhuizen. Tijdens de gesprekken zijn alle items uit de vragenlijst aan de orde gekomen.

Van de gesprekken zijn verslagen gemaakt die vervolgens deels via een statistisch programma zijn verwerkt.

1.4 Nieuwe woonlocatie bewoners

Op basis van de adresgegevens van de bewoners die verhuisd zijn¹, is een overzicht gemaakt van de stadsdelen waar deze terecht zijn gekomen. In tabel 1.1 staat hiervan een overzicht. De helft van de bewoners is verhuisd binnen Slotervaart. Achttien procent van de huishoudens is verhuisd naar de overige stadsdelen in de Westelijke Tuinsteden. Op één na zijn alle overige huishoudens elders binnen Amsterdam verhuisd.

Tabel 1.1 Overzicht nieuwe woonlocaties oud-bewoners Delflandplein (N=27)*

	Aantal	Percentage
Slotervaart	14	52
Geuzenveld-Slotermeer	3	11
Osdorp	2	7
Oud-Zuid	2	7
Baarsjes	2	7
Westerpark	1	4
Zeeburg	1	4
Zuidoost	1	4
Almere	1	4
Totaal	27	100

Bron: Far West.

* Van vier huishoudens zijn de adresgegevens onbekend.

¹ Een deel van hen woont nog in de complexen in de Delflandpleinbuurt. Deze groep gaat op korte termijn verhuizen naar een al reeds geaccepteerde woning. Vanwege de leesbaarheid blijven we echter in de voltooid verleden tijd spreken.

1.5 Respons

Enquête

In tabel 1.2 staat een overzicht van de respons en non-respons. Van de 31 bewoners die verhuisd zijn, hebben wij er uiteindelijk zestien geïnterviewd. Dit is een respons van 52 procent. Elf bewoners zijn via huisbezoeken geïnterviewd en vijf telefonisch, vanwege praktische redenen. Van vier afgenomen interviews is niet de hoofdhuurder gesproken, maar de partner (tweemaal) of een kind (tweemaal). De reden is dat de hoofdhuurder niet aanwezig was, er een taalbarrière was of dat de hoofdhuurder vanwege fysieke problemen niet aanspreekbaar was.

Van de non-respons waren vijf huishoudens met de huisbezoeken niet aanwezig, niet telefonisch te bereiken en/of reageerden niet op schriftelijke verzoeken voor deelname aan het onderzoek. Van tien huishoudens is er een aanwijsbare reden van de non-respons.

Tabel 1.2 Overzicht respons en non-respons

	Aantal	Percentage
Aantal afgenomen interviews	16	52
Niet kunnen bereiken/niet gereageerd	5	16
Verhuisadres onbekend	2	6
Overleden	2	6
Ziekte/verpleging	2	6
Geweigerd	1	3
Tijdgebrek	1	3
Verblijf in buitenland	1	3
Brandwoning	1	3
Totaal aantal adressen	31	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

1.6 Leeswijzer

De resultaten die we in dit rapport bespreken, hebben betrekking op de mening van de zestien bewoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

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 de volgende hoofdstukken de nieuwe woonsituatie en de mening van de respondenten beschrijven, geven we in dit hoofdstuk weer wie de respondenten zijn. We bespreken de huishoudensamenstelling van de respondenten en de leeftijd van de volwassen bewoners.

Er is een relatief gelijke verdeling van de verschillende huishoudensamenstellingen (zie tabel 2.1). Alleen éénoudergezinnen zijn in dit onderzoek ondervertegenwoordigd. Van de zeven gezinnen met kinderen hebben drie huishoudens één kind, drie huishoudens twee kinderen en één huishouden drie kinderen.

Tabel 2.1 Huishoudensamenstelling (N=16)

	Aantal	Percentage
Alleenwonend	5	31
Twee volwassenen zonder kinderen	4	25
Twee volwassenen met kinderen	6	38
Eén volwassene met kinderen	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

In tabel 2.2 staat een overzicht van de leeftijden van de hoofdbewoners uit het huishouden van de respondenten. Er zijn geen hoofdbewoners bij die jonger zijn dan 40 jaar. De grootste groep van de hoofdbewoners zit in de leeftijdscategorie van 50 tot en met 59 jaar. Opvallend is ook het relatief hoge aandeel bewoners dat 70 jaar of ouder is. De gemiddelde leeftijd van de hoofdbewoner is 59 jaar.

Alleen het gezin met drie kinderen heeft nog jonge kinderen. Van de overige zes gezinnen zijn de inwonende kinderen volwassen. De gemiddelde leeftijd van hen is 23 jaar.

Tabel 2.2 De leeftijd van hoofdbewoner (N=16)

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
40-49 jaar	3	19
50-59 jaar	7	44
60-69 jaar	1	6
70 jaar en ouder	5	31
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

3 WOONSITUATIE TOEN EN NU

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan zowel de vorige als de huidige woonsituatie. In paragraaf 3.1 beschrijven we de huidige woonsituatie van de respondenten: kenmerken van de huidige woning (type, huurprijs). In paragraaf 3.2 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 3.3. In paragraaf 3.4 gaan we in op de mening over de ‘gedwongen’ verhuizing en we eindigen dit hoofdstuk met typologieën van de geherhuisvesten.

3.1 Huidige woonsituatie

Dertien huishoudens (82%) zijn na de peildatum 1 juli 2004 verhuisd of gaan nog verhuizen (zie tabel 3.1). Dit betekent dat zij gebruik kunnen maken van de status van stadsvernieuwingssurgant bij het zoeken naar een nieuwe woning, en van een verhuiskostenvergoeding. Van deze huishoudens zijn er zes die een nieuwe woning wel al geaccepteerd hebben, maar nog niet verhuisd zijn naar de nieuwe woning. Deze zes huishoudens zullen allen vóór februari 2005 verhuisd zijn. Drie bewoners (20%) zijn vóór de peildatum 1 juli 2004 verhuisd.

Tabel 3.1 Periode van verhuizing naar nieuwe woning (N=16)

	Aantal	Percentage
Nog verhuizen	6	38
Na 1 juli 2004	7	44
Oktober 2003-juli 2004	2	13
Voor oktober 2003	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

Tien van de zestien huishoudens (63%) verhuizen binnen Slotervaart. Hiertoe behoren ook de bewoners die nog moeten verhuizen (zie tabel 3.2). Zij verhuizen bijna allemaal naar de Heemstedestraat of Plesmanlaan.

Tabel 3.2 Overzicht nieuwe woonlocaties (oud-)bewoners Delflandplein (N=16)

	Aantal	Percentage
Slotervaart	10	63
Oud-Zuid	2	13
Geuzenveld-Slotermeer	2	13
Osdorp	1	6
Baarsjes	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

Alle bewoners zijn verhuisd naar een huurwoning. Vijf van de zes bewoners die nog moeten verhuizen, hebben een gerenoveerde woning aangeboden gekregen van De Key. Van de bewoners die al verhuisd zijn, hebben de meeste een niet-gerenoveerde woning betrokken. Twee bewoners zijn verhuisd naar een nieuwbouwwoning (zie tabel 3.3).

Tabel 3.3 Omschrijving nieuwe woning (N=16)

	Aantal	Percentage
Gerenoveerde woning	7	44
Niet-gerenoveerde woning	6	38
Nieuwbouwwoning	2	13
Weet niet	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

De meeste huishoudens (70%) zijn verhuisd naar een etage in een (portiek)flat (zie tabel 3.4). Twee huishoudens zijn verhuisd naar een eengezinswoning. Deze huishoudens bestaan uit twee of meer personen. Twee ouderen geven aan naar een seniorenwoning te zijn verhuisd en één naar een verzorgingshuis.

De gerenoveerde woningen waar de bewoners met een aangeboden woning naartoe gaan verhuizen, blijken alle flatwoningen te zijn.

Tabel 3.4 Omschrijving nieuwe woning naar type (N=16)

	Aantal	Percentage
Eengezinswoning	2	13
Appartement	3	19
Portieketagewoning	2	13
Flatwoning	6	38
Seniorenwoning	2	13
Verzorgingshuis	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

Tabel 3.5a en 3.5b laat het verschil zien in de kale huurprijs van de oude en nieuwe woning. In de nieuwe huurwoning zijn de huurlasten gemiddeld gestegen. In de oude situatie betaalt nog ruim viervijfde van de bewoners minder dan €400, in de nieuwe situatie is dat minder dan helft. De gemiddelde kale huurprijs van de oude woning was €324. In de nieuwe woning is deze gestegen met 30 procent (€102) naar €426. Van de twaalf bewoners betalen er twee minder huur, de overige tien meer. Opvallend is dat drie bewoners nog niet de huur weten van hun nieuwe woning die ze reeds hebben geaccepteerd.

Tabel 3.5a Huurprijs nieuwe woning in klassen (N=15)*

300-399	5	42
400-499	5	42
500 en hoger	2	17
Totaal	12	100
Onbekend/weet niet	3	

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

* Persoon die naar verzorgingshuis is verhuisd, is niet meegerekend.

Tabel 3.5b Huurprijs oude woning in klassen (N=16)

tot 300	3	19
300-399	10	63
400-499	2	13
Weet niet	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

3.2 Zoeken naar een andere woning

Vanaf het moment dat bewoners de status van stadsvernieuwingskandidaat 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 met een stadsvernieuwingsstatus dienen op eigen kracht te zoeken naar een woning. Voor vragen en ondersteuning kunnen zij terecht bij een sociaal begeleider. De sociaal begeleider, een medewerker van de corporatie, geeft de bewoners uitleg over hoe het zoeken van een woning in zijn werk gaat.

In tabel 3.6 is een onderverdeling gemaakt naar bewoners die op eigen kracht een woning hebben gevonden met of zonder stadsvernieuwingsurgentie en naar bewoners met een stadsvernieuwingsstatus die via de woningcorporatie een woning aangeboden hebben gekregen. Uit de tabel blijkt dat van de dertien huishoudens er zeven met een stadsvernieuwingsurgentie zelf een woning hebben gevonden. Eén van deze zeven huishoudens moet nog verhuizen. Zes bewoners met een stadsvernieuwingsurgentie hebben een woning aangeboden gekregen. Van hen moeten er nog vijf verhuizen.

De drie huishoudens die vóór de peildatum 1 juli 2004 verhuisd zijn, hebben niet van een stadsvernieuwingsurgentie gebruik kunnen maken.

Tabel 3.6 Gebruik van stadsvernieuwingsurgentie (N=16)

	Aantal	Percentage
Ja, zelf gezocht	7	44
Ja, woning aangeboden	6	38
Nee, zelf gezocht	3	19
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

Iedereen die na 1 juli 2004 verhuist, zegt gebruik te (gaan) maken van de verhuiskosten-vergoedingsregeling. Er is echter wel ontevredenheid over de wijze van uitbetalen en de informatievoorziening:

- Van diegenen die al verhuisd zijn, hebben nog niet alle bewoners het totale bedrag ontvangen. Zij weten niet wanneer zij die krijgen en hebben het gevoel dat zij er zelf achteraan moeten.
- Van diegenen die nog gaan verhuizen, moet een deel nog het contract ondertekenen. Diegenen die al een contract hebben ondertekend, zijn verbaasd over het feit dat ze nog niks hebben ontvangen.

In tabel 3.7 staat een overzicht van de wijze waarop de bewoners hebben gezocht naar een andere woning. Bijna zeventig procent van de bewoners heeft (onder meer) via Woningnet gezocht; een kwart heeft (ook) gebruik gemaakt van de begeleiding van de sociaal begeleider. Twee bewoners hebben alleen het aanbod afgewacht van De Key en hebben niet actief gezocht. Twee bewoners hebben op een andere wijze gezocht. Eén bewoner heeft zich ook ingeschreven in de Haarlemmermeer; voor de ander geldt dat de dochter zelf actief heeft moeten zoeken naar een verzorgingshuis.

Tabel 3.7 Wijze waarop gezocht is naar huidige woning (N=16)

	Aantal	Percentage*
Gezocht via woningnet	11	69
Gezocht met hulp van sociaal begeleider	4	25
Gezocht via familie, vrienden, kennissen	2	13
Niet gezocht	2	13
Anders gezocht	2	13
Totaal aantal genoemde manieren van zoeken	21	133
Totaal aantal respondenten	16	

* De respondenten konden meer dan één antwoord geven. Hierdoor is de som van de percentages groter dan 100.
Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

Net als bij het zoeken naar een woning, blijkt ook het vinden van een woning meestal via Woningnet te geschieden (zie tabel 3.8). Van de elf bewoners die via Woningnet hebben gezocht, hebben zeven hun nieuwe woning ook via Woningnet gevonden.¹ Zoals al eerder in de tekst is opgemerkt, hebben zes bewoners een aangeboden woning van de sociaal begeleider van de corporatie geaccepteerd. De twee bewoners die door familie aan een woning zijn gekomen, zijn hierbij actief geholpen door De Key.

Tabel 3.8 Wijze waarop woning gevonden is (N=16)

	Aantal	Percentage
Via woningnet	7	44
Via sociaal begeleider/De Key	6	38
Via familie, vrienden, kennissen	2	6
Zelf verzorgingshuis gezocht	1	12
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

De grootte en de kwaliteit van de woning zijn belangrijke redenen geweest bij de acceptatie van de woning (zie tabel 3.9). Ook de kwaliteit van de buurt waar de nieuwe woning zich bevindt, is een belangrijke reden. Bewoners die in stadsdeel Slotervaart blijven wonen, geven vaak aan het prettig te vinden om in dezelfde buurt te blijven wonen. Diegenen die de woning onder meer accepteerden vanwege de snelle beschikbaarheid, zijn bewoners die de woning zelf gevonden hebben.

Tabel 3.9 Reden van acceptatie van de woning (N=16)

	Aantal	Percentage
Geaccepteerd om de woning (kwaliteit, grootte)	14	88
Geaccepteerd om buurt (bereikbaarheid, aanwezigheid van voorzieningen, zelfde buurt, sfeer)	11	69
Geaccepteerd om snelle beschikbaarheid van woning	4	25
Geaccepteerd om huurprijs	1	6
Geaccepteerd om andere reden	2	13
Weet niet/geen antwoord	1	6
Totaal aantal genoemde acceptatieredenen	33	207
Totaal aantal respondenten	16	

*De respondenten konden meer dan één antwoord geven. Hierdoor is de som van de percentages groter dan 100
Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

¹ Uit het onderzoek dat regioplan in 2003 heeft uitgevoerd naar herhuisvesting in het Zuidwest Kwadrant (Osdorp) blijkt dat de woonduur niet van invloed is op de wijze waarop mensen een woning vinden.

3.3 Tevredenheid nieuwe woonsituatie

De nieuwe woning

Een ruime meerderheid (69%) is tevreden met de nieuwe woning (zie tabel 3.10). Drie bewoners zijn neutraal en één bewoner is ontevreden. Deze laatste bewoner behoort tot de groep bewoners die nog moet verhuizen. Deze respondent met partner en kind is met name ontevreden over de grootte van de woning. Van de overige vijf bewoners behorend tot de groep toekomstige verhuizers, staat er één neutraal tegenover de toekomstige nieuwe woning en de rest heeft aangegeven tevreden te zijn.

Tabel 3.10 Tevredenheid nieuwe woning (N=16)

	Aantal	Percentage
Zeer tevreden	2	13
Tevreden	9	56
Neutraal	3	19
Ontevreden	1	6
Weet niet	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

De helft van de huishoudens vindt zelfs dat de nieuwe woning beter is dan de oude (zie tabel 3.11). Twee vinden dat ze erop achteruitgegaan zijn. De respondent die eerder ontevreden was over zijn nieuwe woning vindt echter niet dat hij erop achteruitgegaan is.

Tabel 3.11 Tevredenheid nieuwe woning ten opzichte van de oude woning (N=16)

	Aantal	Percentage
Beter	8	50
Gelijk gebleven	3	19
Slechter	2	13
Weet niet	3	19
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

Van de ondervraagde huishoudens vindt ongeveer 70 procent dat de nieuwe woning aansluit bij de wensen die ze voor de verhuizing hadden (zie tabel 3.12).

Tabel 3.12 Nieuwe woning sluit aan bij de wensen voor de verhuizing (N=16)

	Aantal	Percentage
Eens	11	69
Neutraal	1	6
Oneens	2	13
Weet niet	2	13
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

De bewoners hebben zowel positieve als negatieve aspecten van de nieuwe woning kunnen aangeven. Bewoners noemen als positieve punten van de nieuwe woning onder meer: de grootte, het hebben van een cv, goede geluidsisolatie, een beschikbare lift, goed onderhouden, leuke burens en het hebben van een terras/tuin.

Negatieve aspecten van de nieuwe woning worden, gezien de tevredenheid, vanzelfsprekend minder frequent genoemd, maar enkele zijn: te kleine woning, onderhoud woning, de huurprijs, indeling en minder contact met de burens

Van de elf bewoners die al verhuisd zijn, zijn van acht bewoners de netto woonlasten gestegen (zie tabel 3.13). Bijna alle bewoners hebben er begrip voor gezien de verbetering van de woning en accepteren het, of zoals een bewoner het uitdrukt: *“Jammer, maar onvermijdelijk en terecht.”*

Tabel 3.13 Netto woonlasten

	Aantal	Percentage
Gestegen	8	50
Gelijk gebleven	3	19
Weet niet	5	31
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

Opvallend genoeg neemt, gezien de stijging van de kale huur (tabel 3.5a en 3.5b) en netto woonlasten, het aandeel dat huursubsidie krijgt in de nieuwe woning niet toe. In de oude woning ontvingen vier huishoudens huursubsidie. In de nieuwe situatie ontvangen nog maar twee bewoners huursubsidie en is er één bewoner die het nog niet weet. Twee bewoners die in de oude situatie huursubsidie ontvingen, krijgen die in de nieuwe situatie niet, omdat één van hen in de nieuwe woning een lagere huur heeft en één oudere vrouw naar een verzorgingshuis is vertrokken. Een verdere verklaring van het feit dat het gebruik van de huursubsidie niet is toegenomen, kan zijn dat de bewoners die verhuisd zijn (gedeeltelijk) ‘scheef’ woonden.

De nieuwe woonomgeving

Over het algemeen willen bewoners bij vernieuwingsoperaties het liefst terugkeren naar hun oude woonbuurt. Zoals we eerder zagen, keren tien bewoners weer terug binnen het stadsdeel Slotervaart. In tabel 3.14 is dan ook te zien dat alle respondenten tevreden zijn over de nieuwe woonomgeving. Ook de bewoners die verhuisd zijn naar een ander stadsdeel blijken overigens tevreden te zijn over de nieuwe buurt.

Tabel 3.14 Tevredenheid nieuwe woonbuurt (N=16)

	Aantal	Percentage
Tevreden	15	94
Weet niet	1	6
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

Voor bijna alle bewoners die binnen Slotervaart zijn blijven wonen, is de waardering voor de nieuwe buurt gelijk gebleven aan die van de oude (zie tabel 3.15). Voor de drie bewoners die buiten Slotervaart zijn gaan wonen, is de waardering zelfs gestegen. Vier respondenten weten het nog niet, omdat ze nog moeten verhuizen.

Tabel 3.15 Tevredenheid nieuwe buurt ten opzichte van de oude buurt (N=16)

	Aantal	Percentage
Beter	3	20
Gelijk gebleven	8	53
Weet niet	4	27
Totaal	15	100

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

Positieve aspecten die over de (nieuwe) woonomgeving worden genoemd, zijn onder meer: het aantal voorzieningen (“*veel winkels*”, “*tram dichtbij*”), de sfeer, veel groen, de buurtbewoners, de bereikbaarheid en parkeergelegenheid. Enkele bewoners noemen als negatieve aspecten: slechte reiniging en minder sociale contacten. Een deel van de bewoners kan helemaal geen negatieve aspecten noemen.

Eindoordeel woonsituatie

De bewoners is ten slotte ook gevraagd een eindoordeel te geven over de gehele nieuwe woonsituatie ten opzichte van de oude (zie tabel 3.16). Bijna niemand vindt dat de woonsituatie verslechterd is ten opzichte van de oude situatie. De bewoners die nog niet verhuisd zijn, zijn optimistisch (“*Ik zie het positief tegemoet*”) en de verhuisden zijn in hun netto oor-

deel tevreden: *“Ik ben blij met het huis. Ik wilde niet weg uit de buurt en dat is gelukt waar- door de aanpassing wat makkelijker ging.”*

Tabel 3.16 Eindoordeel: nieuwe woonsituatie beter of slechter dan oude? (N=16)

	Aantal	Percentage
Beter	7	44
Gelijk gebleven	3	19
Slechter	1	6
Weet niet	5	31
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

3.4 Verhuizing

Gedwongen herhuisvesting in het kader van herstructurering kan op zeer uiteenlopende ma- nieren ervaren worden. Zo kan de verhuizing ervaren worden als een gedwongen aangelegen- heid, maar ook als een kans om latente of concrete verhuisplannen te verwezenlijken. Uit ta- bel 3.17 blijkt dat driekwart van de respondenten niet wilde verhuizen toen zij werden in- gelicht over de aangekondigde verhuizing. Het bericht van gedwongen verhuizing kwam soms hard aan: *“Het was echt een dreun toen ik het hoorde. Het bericht kwam uit het niets. Ik zag er heel erg tegenop om te verhuizen want ik woonde al lang in het huis en de buurt”*; er werd met ongeloof op gereageerd : *“Ik wilde eerst niet geloven dat het ging gebeuren. Ik vond het helemaal niet nodig”* ; maakte bewoners boos: *“Ik was kwaad. Verhuizen is niet leuk en kost veel geld”*; en veroorzaakte nogal eens stress bij de bewoners: *“Dat ik weg moest, daar heb ik nachten van wakker gelegen”*. Drie bewoners (waarvan twee een woning hebben aangeboden gekregen van De Key) zagen het als een kans om tot een verbetering te komen van de eigen woonsituatie. Een bewoner zegt hierover: *“Wij hadden veel last van de burens en wilden graag weg, maar we waren krap bij kas. Dit was dus onze kans.”* Een be- woner reageerde gelaten op het bericht dat hij moest verhuizen: *“Ik had het al verwacht en er rekening mee gehouden. Het gebeurt overal en ik begreep dat mijn woning ook een keer aan de beurt zou zijn.”*

Tabel 3.17 Mening over aankondiging verhuizing (N=16)

	Aantal	Percentage
Ik wilde niet verhuizen	12	75
Het maakte me niet zoveel uit	1	6
Ik zag verhuizen als een kans om mijn woon- situatie te verbeteren	3	19
Totaal	16	100

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

In tabel 3.18 staat een overzicht van hoe men dacht over de verhuizing, en de waardering voor de huidige woonsituatie ten opzichte van de oude. Opvallend is dat van de bewoners die niet wilden verhuizen uiteindelijk maar één bewoner zegt dat de nieuwe woonsituatie slechter is dan de oude.²

Tabel 3.18 Perceptie van de gedwongen verhuizing (N=16)

Mening bij horen over verhuizing	Beter of slechter dan in oude woonsituatie				Totaal
	Beter	Gelijk gebleven	Slechter	Weet niet	
Ik wilde niet verhuizen	6 (50%)	3 (25%)	1 (8%)	2 (17%)	12 (100%)
Het maakte me niet zoveel uit	0	0	0	1	1
Ik zag verhuizen als een kans om mijn woonsituatie te verbeteren	1	0	0	2	3
Totaal	7 (44%)	3 (19%)	1 (6%)	5 (31%)	16 (100%)

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

De bewoners is ook gevraagd wat de uiteindelijke doorslag heeft gegeven om te verhuizen. Alle bewoners (100%) geven als enige reden de naderende sloop.

De bewoners konden echter ook (volgens de afspraken gemaakt in het Sociaal Plan Parkstad) gebruik maken van een terugkeerregeling naar een nieuwbouwwoning. Opvallend is dat niemand van de respondenten heeft gekozen voor deze regeling. De redenen dat bewoners hier niet voor kozen, kunnen we onderverdelen in drie categorieën:

- Prijs nieuwe woning. Bewoners waren bang dat de nieuwbouwwoningen voornamelijk koopwoningen en/of dure woningen zouden worden.
- Ongemak van wisselwoning. Bewoners hebben geen zin in de overlast die twee keer verhuizen oplevert: de kosten die het met zich meebrengt (*“Je krijgt maar één keer je verhuizing vergoed, terwijl je twee keer verhuist”*), het lange wachten (*“Ik had geen zin om drie jaar in een wisselwoning te zitten”*) of de locatie van de wisselwoning (*“De wisselwoning was in Bos en Lommer, en daar had ik geen zin in”*).
- Geen mogelijkheid geboden of weinig informatie. Veel bewoners waren naar eigen zeggen onvoldoende geïnformeerd over een terugkeerregeling en/of er is hen nooit een aanbod gedaan.

Een bewoner vat bovenstaande categorieën treffend samen: *“We waren onzeker over het tijdstip van de oplevering, de kosten en de uiteindelijke huur. Bovendien vinden we verhuizen een verschrikking en tastten we in het duister welke wisselwoning we konden betrekken.”*

² Voor een theoretisch kader van onderstaande tabel zie bijlage 1.

Kinderen van 18 jaar en ouder

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.

Bij alle gezinnen waar de kinderen 18 jaar of ouder zijn, is gesproken over zelfstandige huisvesting voor hen. De volwassen kinderen van drie gezinnen hebben een woning gevonden of zijn nog actief op zoek. Eén van hen betreft een jongerenwoning en een ander een zelfstandige huurwoning. Eén kind is nog op zoek. De volwassen kinderen van de andere drie gezinnen hoefden niet nodig te verhuizen en hebben niet van de semi-stadsvernieuwingsstatus gebruik gemaakt: *“Hij had geen haast met verhuizen, vond de aangeboden jongerenwoning niets, want hij wil liever een woning voor langere tijd.”*

Er is ook kritiek op de regeling voor kinderen van 18 jaar en ouder. Eén bewoner was ervan uitgegaan dat zijn twee volwassen zonen ieder een nieuwe woning toegewezen zouden krijgen of in ieder geval voorrang daartoe. Eén zoon blijkt er echter niet voor in aanmerking te komen. Hij vreest nu dat hij zelf geopteerd heeft voor een te kleine woning, omdat één zoon waarschijnlijk noodgedwongen bij zijn ouders blijft wonen.

3.5 Geherhuisvesten en typologie

Uit de gevoerde gesprekken met de bewoners blijkt dat de geherhuisvesten grofweg in drie groepen onderverdeeld kunnen worden:

- een pro-actieve groep: zij die zelf actief op zoek gaan naar een nieuwe woning. Deze ‘snelle verhuizers’ stellen zich zeer actief op en gaan vaak al bij het horen van de eerste vernieuwingsplannen initiatieven ontplooien om op zoek te gaan naar een nieuwe woning. Deze bewoners houden de onzekere periode voor verhuizing zo kort mogelijk en willen zo min mogelijk afhankelijk blijven van de woningcorporatie: *“Ik wilde de verhuizing snel achter de rug hebben en dus niet te lang wachten na het bericht dat het gesloopt zou worden. Toen ik een goede aanbieding achter de rug had, was ik ook meteen weg”*; of om de concurrentie voor te blijven: *“Ik ben versneld gaan zoeken om anderen voor te blijven.”* De pro-actieve instelling kan ook nadelig voor hen uitpakken: *“Als ik had geweten dat ik recht had op verhuiskostenvergoeding, had ik even gewacht en mijn oude woning niet opgezegd.”*
- een calculerende groep: zij die afwachtend zijn en pas in de laatste fase voor de naderende sloop actief worden in het zoeken naar een nieuwe woning. Zij profiteren van de voorangsregelingen en verhuiskostenvergoeding, maar willen de keuze voor een nieuwe woning wel in eigen hand houden: *“Toen ik een snelle mogelijkheid kreeg aangeboden, heb ik die met beide handen aangegrepen.”* De calculerenden zoeken met hun stadsvernieuwingsurgentie via Woningnet naar een nieuwe woning en schakelen, als ze dat nodig ach-

- ten, de hulp in van de sociaal begeleider van de corporatie. Zij vormen veruit de grootste groep onder de herhuisvesters in dit onderzoek.
- een passieve groep: zij die 'lijdzaam' afwachten en zich tot de naderende sloop afhankelijk van de woningcorporatie blijven opstellen. Deze lijdzamen vereisen veel begeleiding en verhuizen pas op het moment dat zij van de woningcorporatie een woning krijgen aangeboden, of zoals een bewoner het droog formuleerde: *"De Key is naar ons toegekomen met een woning."*

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 de Delflandpleinbuurt zijn tijdens het herhuisvestingsproces op verschillende manieren en door verschillende instanties begeleid en geïnformeerd over de vernieuwing en de herhuisvesting.

Het Bureau Parkstad verzorgde de schriftelijke informatie tijdens de voorbereiding van de vernieuwingsplannen. Hieronder valt onder meer de brochure ‘Sociaal Plan Parkstad’ waar alle afspraken over de herhuisvesting in opgenomen zijn.

De ontwikkelingscorporatie Far West heeft in februari en maart 2004 onder de bewoners in de Delflandpleinbuurt een woonwensenonderzoek laten uitvoeren.

De woningcorporatie De Key, waarvan de bewoners van de Delflandpleinbuurt huurden, verzorgde 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. De sociaal begeleiders dienden alle huishoudens uit te leggen hoe het zoeken naar een andere woning in zijn werk ging. De bewoners konden daarna zelf een passende woning zoeken, bijvoorbeeld via Woningnet.

Er zijn verschillende bewonersavonden door verschillende instanties georganiseerd.

4.2 Mening van bewoners over begeleiding en informatie

Uit tabel 4.1 blijkt dat net iets meer dan de helft tevreden is over de schriftelijke informatie die de bewoners tijdens het herhuisvestingsproces hebben ontvangen. Eén bewoner vond de schriftelijke informatievoorziening goed gestructureerd: *“We kregen een hele map met info, een keurige brief over welke instanties geïnformeerd moesten worden, herinneringsbriefjes en stap voor stap werd uitgelegd wat er bij de verhuizing kwam kijken, heel duidelijk.”* De vier bewoners (25%) die een neutrale mening hebben en de twee bewoners (13%) die ontevreden zijn, laten kritische geluiden horen over de schriftelijke informatievoorziening. Zij misten een persoonlijke benadering en vonden de informatie onduidelijk: *“De brieven waren erg onpersoonlijk. Ik had het gevoel als een stuk vee behandeld te worden. Ze doen met je wat ze willen. Erg onduidelijk wanneer wat zou gebeuren”*; of vonden dat ze voor het blok

werden gezet: *“De Key had te veel haast met alles. Er werd veel druk op gezet en dat was duidelijk aan de brieven te merken.”*

Opvallend is dat de verhuizers van vóór 1 juli 2004 het meest ontevreden zijn. Een mevrouw heeft voor haar moeder zelf een verzorgingshuis moeten zoeken en miste hierbij informatie van de corporatie, en een andere bewoner is vooral boos omdat ze geen informatie heeft gehad over de verhuiskostenvergoeding, waardoor ze deze net is misgelopen (een week voor de peildatum is ze verhuisd).

Daarnaast wordt door een bewoner kritiek geuit op de in zijn ogen onheldere informatie die over de jongeren van 18 jaar en ouder is gegeven.

In dezelfde tabel is te zien dat de helft van de respondenten aangeeft tevreden te zijn met de begeleiding die de sociaal begeleider bood. Met name de bewoners die nog niet verhuisd zijn, voelen zich correct behandeld: *“Ze waren erg behulpzaam op spreekuur. Je werd meteen geholpen. Ze hielpen bij inschrijving voor Woningnet. Ze stuurden altijd een aanbod van woningen op. Ze zijn daardoor nooit tekort geschoten.”* Een deel van de respondenten zegt echter ook dat zij de sociaal begeleider niet kennen of niet goed weten of ze er gebruik van gemaakt hebben: *“Er is alleen iemand langs geweest voor een urgentiebewijs.”*

Zeven bewoners, waaronder diegenen die vóór 1 juli 2004 zijn verhuisd, hebben geen gebruik van gemaakt van de begeleiding. Een bewoner is verontwaardigd over de aangeboden begeleiding omdat er kosten aan vastzaten *“Ik heb er bewust geen gebruik van gemaakt, want je moest voor een begeleider betalen.”*

Geen enkele bewoner is echter ontevreden over de begeleiding zelf.

Over de naleving van de afspraken gemaakt in de brochure ‘Sociaal Plan Parkstad’, zijn twee bewoners tevreden: *“Tot nu toe hebben ze zich er aan gehouden.”* Vier bewoners denken er neutraal over, mede ook omdat ze niet alle afspraken die in het groene boekje staan, kennen. Opvallend is dat meer dan de helft van de bewoners (waaronder diegenen die vóór 1 juli 2004 zijn verhuisd) onbekend is met de brochure en hierdoor niet op de hoogte is van een deel van de afspraken die erin gemaakt zijn. Echter, de bewoners die nog niet verhuisd zijn, blijken op één na allen bekend te zijn met de brochure.

Zoals we in hoofdstuk 3 hebben kunnen zien, keert niemand terug naar een nieuwbouwwoning. Een aanzienlijk deel had er geen interesse voor en heeft daarom ook een neutrale mening over de aangeboden mogelijkheden. Sommige bewoners vonden de opgegeven informatie echter wel gebrekkig. Drie bewoners hebben aangegeven de terugkeerregeling niet te kennen.

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

Stelling	Eens	Neutraal	Oneens	Weet niet	Onbekend	Niet van toepassing
1 Over de schriftelijke informatie ben ik tevreden (N=16)	9 (56%)	4 (25%)	2 (13%)	1 (6%)	-	-
2 Over de begeleiding van de sociaal begeleider van de woningcorporatie ben ik tevreden (spreekuur De Key) (N=9)	5 (55%)	-	-	2 (22%)	2 (22%)	-
3 Over de naleving van de afspraken gemaakt in het Sociaal Plan ben ik tevreden (N=16)	2 (13%)	4 (25%)	1 (6%)	-	9 (56%)	-
4 Over de aangeboden mogelijkheden tot terugkeer naar een nieuwbouwwoning ben ik tevreden (N=12)	3 (25%)	6 (50%)	-	-	3 (25%)	4

Bron: Huisbezoeken, RegioPlan 2004.

In de periode februari en maart 2004 konden de bewoners van het Delflandplein meedoen aan een woonwensenonderzoek van Far West. Driekwart van de bewoners zegt de vragenlijst ingevuld te hebben (zie tabel 4.2a). Sommige bewoners waren hier opgelucht over: *“Dit was de eerste keer dat we direct contact hadden met iemand over de plannen. Voor het eerst werd geluisterd naar je eigen mening.”* Maar er is ook een aantal bewoners dat aangeeft dat de interviewers beloften deden die ze niet nakwamen: *“Er is iemand langs geweest, ze zouden terugbellen over mogelijkheden voor ouderen, maar dit is nooit gebeurd”*; of dat hun status onduidelijk was: *“Er is iemand thuis geweest. Ik kreeg door dit onderzoek iets te veel verwachtingen. Ik dacht namelijk dat die mevrouw ook begeleider zou worden.”*

Van de bewoners die mee hebben gedaan aan het onderzoek, vinden maar twee bewoners dat er ook rekening is gehouden met de resultaten van dit onderzoek (zie tabel 4.2b): *“Ik denk het wel, ze zijn heel bewust met de bewoners bezig.”* Een groot deel van de bewoners weet het echter niet of denkt dat met de resultaten geen rekening is gehouden. Relatief veel bewoners misten vooral een terugkoppeling: *“Niets meer gehoord van de resultaten”*; en/of hadden er hoge verwachtingen van: *“Ik heb niet het idee dat de persoonlijke begeleiding is gebaseerd op deze uitkomsten. Iedereen krijgt hetzelfde aanbod.”*

Tabel 4.2a Vragenlijst van het woonwensenonderzoek ingevuld (N=16)

	Aantal	Percentage
Ja	12	75
Nee	2	13
Weet niet	2	13
Totaal	16	100

Tabel 4.2b Rekening gehouden met woonwensenonderzoek (N=12)

	Aantal	Percentage
Ja	2	17
Nee	5	42
Weet niet	5	42
Totaal	12	100

Eindoordeel en aanbevelingen

Uiteindelijk zijn zeven bewoners (44%) tevreden met de informatie en begeleiding tijdens het hele herhuisvestingsproces (zie tabel 4.3). Een kwart van de bewoners is ontevreden. Of men tevreden is over de begeleiding en informatie lijkt af te hangen van het verhuismoment. Van de bewoners die uiteindelijk een nieuwe woning hebben aangeboden gekregen (de groep met ‘passieve’ en ‘calculerende’ zoekers) van De Key, is iedereen tevreden over het hele begeleidingsproces. Van diegenen die na 1 juli 2004 zijn verhuisd (de ‘calculerende zoekers’), is naast een tweetal tevreden eenzelfde aantal ontevreden. Van de bewoners die voor 1 juli 2004 zijn verhuisd (de ‘pro-actieve’ zoekers), is opmerkelijk genoeg niemand tevreden. Van hen verwoordt één bewoner het zo: *“Triest proces, geen duidelijkheid, veel oeverloos geklets. Er wordt gepraat of er niets aan de hand is. Je wordt aan het lijntje gehouden en in ongewisse gelaten.”* Het is niet voor niets dat deze actieve snelle verhuizers het heft in eigen hand nemen en zelf snel op zoek gaan. Maar andersom kan ook waar zijn: juist doordat ze snel verhuizen, lopen ze juist een deel van het informatie- en begeleidingsproces mis, waardoor ze het negatiever beoordelen.

Tabel 4.3 Eindoordeel over informatie en de begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces naar wijze van vinden woning (N=16)

	Woning aangeboden, na 1 juli 2004	Na 1 juli 2004 verhuisd, zelf gezocht	Vóór 1 juli 2004 verhuisd, zelf gezocht	Totaal
Tevreden	5 (83%)	2 (29%)	0	7 (44%)
Neutraal	0	1	0	1 (6%)
Ontevreden	0	2	1	3 (19%)
Zeer ontevreden	0	0	1	1 (6%)
Weet niet	1	2	1	4 (25%)
Totaal	6	7	3	16 (100%)

Bron: Huisbezoeken, Regioplan 2004.

Er is tijdens de huisbezoeken aan de bewoners gevraagd om aan het stadsdeel Slotervaart en de corporaties aanbevelingen te doen, zodat het begeleidingsproces in de toekomst verbeterd kan worden. De aanbevelingen zijn onder drie noemers samen te vatten:

- tijdige en duidelijke informatievoorziening;
- een persoonlijke benadering;
- afspraken moeten nagekomen worden.

De aanbevelingen van alle bewoners zijn hieronder op een rijtje gezet:¹

1. *“Betere en consistentere informatie, meer steun bij het zoeken, zelf woningen aanbieden.”*
2. *“Ik heb geen idee, zelf niet echt mee te maken gehad. Wel moet men beseffen dat het verhuizen veel stress oplevert en dat mensen bang zijn dat ze geen geschikt huis zullen vinden.”*
3. *“Duidelijkheid, mensen als personen behandelen, persoonlijke benadering naar mensen toe.”*
4. *“Ging allemaal heel goed en vanzelf. Alleen lastig dat contacturen en kijkdagen op tijden zijn dat mensen moeten werken. Mogen duidelijker zijn over verhuiskostenvergoeding.”*
5. *“Ging eigenlijk allemaal heel goed, maar weet niet hoe het is voor mensen die alleen via Woningnet zoeken. Nu iets aangeboden en geaccepteerd. Heel makkelijk proces.”*
6. *“Het ging allemaal wel heel snel, geen tijd voor bezinning, brieven soms dwingend waardoor ik er paniekerig van werd.”*
7. *“Hou je aan de afspraak! Of tijdig informeren bij wijzigingen.”*
8. *“Meer duidelijk over de wijze waarop woningen toegewezen worden.”*
9. *“Meer duidelijkheid en op vroeger tijdstip informeren.”*
10. *“Men moet in één keer alle (goede) info sturen en goed duidelijk maken wat nu precies de plannen zijn en wanneer het gaat gebeuren. Ik heb veel in de oude woning geïnvesteerd en dit had ik niet gedaan als ik wist dat ik er snel uit moest.”*
11. *“Ten eerste dient men zijn afspraken na te komen. Ten tweede zou één en dezelfde contactpersoon meer duidelijkheid verschaffen.”*
12. *“Woningbouw met meer mensen mixen die nog in oude buurt zitten. Er gaan veel mensen nu weg en worden vervangen door mensen met zelfde cultuur. Hierdoor verloedert de buurt verder. Er moet ook meer info over huurprijzen gegeven worden.”*
13. *“Ze hadden wat eerlijker en duidelijker naar mij toe kunnen zijn. Dat had haar een hoop geld gescheeld.”*
14. *“Aan de woningzoekende: als je denkt dat het een geschikte woning is: Doe het!”*
15. *“Zo door blijven gaan!”*

¹ En bewoner heeft deze vraag niet beantwoord

5 SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

5.1 Inleiding

Regioplan Beleidsonderzoek heeft in opdracht van de Stadsdeelraad Slotervaart onderzocht hoe de eerste groep verhuizers uit de Delflandpleinbuurt denken over het proces van verhuizen en het resultaat daarvan. De stadsdeelraad acht deze peiling van belang ten behoeve van de besluitvorming over de voortgang van het proces.

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 het Delflandplein terechtgekomen?

Van de zestien bewoners die aan dit onderzoek hebben meegedaan, zijn tien huishoudens (63%) binnen Slotervaart verhuisd of gaan nog verhuizen. De overige huishoudens zijn naar andere stadsdelen in Amsterdam verhuisd.

Alle zestien bewoners zijn verhuisd naar een huurwoning. Niemand heeft gekozen voor een terugkeer naar een nieuwbouwwoning. Bijna alle bewoners hebben een huurstijging na de verhuizing ervaren.

Zes huishoudens moeten nog verhuizen. Hiervan hebben er vijf een woning aangeboden gekregen van De Key. Zeven huishoudens zijn na de peildatum 1 juli 2004 verhuisd, waardoor ze recht hadden op een stadsvernieuwingsurgentie. Zij hebben de woning zelf gevonden via Woningnet of familieleden (met steun van de corporatie). Eén heeft een woning van De Key aangeboden gekregen. Drie personen zijn vóór de peildatum verhuisd en hebben de woning gevonden via Woningnet of via eigen contacten.

Hoe tevreden zijn de bewoners over hun huidige woonsituatie?

Bijna alle bewoners vinden dat de woonsituatie verbeterd is of minimaal gelijk is gebleven ten opzichte van de oude situatie. De bewoners waarderen zowel de woning (ruim tweederde is tevreden over de huidige woning) als hun nieuwe woonomgeving. Zelfs de stijging van de netto woonlasten stuit op weinig onbegrip bij de bewoners.

In hoeverre komt de woning overeen met de wensen voorafgaande aan het proces?

Van de ondervraagde huishoudens vindt ruim tweederde van de huishoudens dat de nieuwe woning aansluit bij de wensen die ze voor de verhuizing hadden.

Hoe bezorgd was men vooraf over de vernieuwing en de herhuisvesting?

De tevredenheid over de nieuwe woonsituatie is opmerkelijk wanneer deze wordt afgezet tegen de eerste reacties van de bewoners op het bericht dat zij moesten verhuizen. Driekwart van de respondenten wilde niet verhuizen. De bewoners waren verontwaardigd, kwaad en/of raakten in paniek bij het horen van de eerste berichten van de aangekondigde verhuizing. Er was ook een klein aantal bewoners dat de verhuizing echter als een kans op verbetering zag. Wanneer de bewoners weer enigszins van de schrik zijn bekomen, anticiperen ze op de nieuwe ontstane situatie. Grofweg kunnen naar aanleiding van de interviews drie bewonersgroepen onderscheiden worden op de wijze waarop zij inspeelden op het herhuisvestingsproces:

- een pro-actieve groep: zij die zelf actief op zoek zijn gegaan naar een nieuwe woning. Deze ‘snelle verhuizers’ stellen zich zeer actief op en gaan vaak al bij het horen van de eerste vernieuwingsplannen initiatieven ontplooiën om op zoek te gaan naar een nieuwe woning. Deze bewoners houden de onzekere periode voor verhuizing zo kort mogelijk en willen zo min mogelijk afhankelijk blijven van de woningcorporatie.
- een calculerende groep: zij die afwachtend zijn en pas in de laatste fase voor de naderende sloop actief zijn geworden in het zoeken naar een nieuwe woning. Zij profiteren van de voorrangsregelingen en verhuiskostenvergoeding, maar willen de keuze voor een nieuwe woning wel in eigen hand houden. De calculerenden zoeken met hun stadsvernieuwingsurgentie via Woningnet naar een nieuwe woning en maken, als ze dat nodig achten, gebruik van de sociaal begeleider van de corporatie. Zij vormen veruit de grootste groep onder de herhuisvesters in dit onderzoek.
- een passieve groep: zij die ‘lijdzaam’ af hebben gewacht tot de naderende sloop en zich afhankelijk van de woningcorporatie zijn blijven opstellen. Deze lijdzamen vereisen veel begeleiding en verhuizen pas op het moment dat zij van de woningcorporatie een woning krijgen aangeboden.

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

Bijna de helft (44%) van de ondervraagde bewoners is in het eindoordeel positief over de informatievoorziening en begeleiding tijdens het herhuisvestingsproces. Een kwart van de bewoners is ontevreden. De overige groep is neutraal of weet het niet.

De schriftelijke informatie wordt over het algemeen als redelijk neutraal/positief beoordeeld. De bewoners die gebruik hebben gemaakt van de sociaal begeleider zijn bijna allen positief over de geboden begeleiding van deze contactpersoon. Opmerkelijk is dat enkele bewoners niet weten of zij werkelijk contact hebben gehad met een sociaal begeleider.

Over de naleving van de afspraken die gemaakt zijn in de brochure ‘Sociaal Plan Parkstad’ is weinig kritiek, mede ook omdat veel bewoners de regels niet allemaal kennen of helemaal onbekend zijn met de groene brochure.

Omdat veel bewoners geen of weinig interesse hadden in een terugkeer naar een nieuwbouwwoning is hun oordeel over de geboden mogelijkheden voornamelijk neutraal. Wel merkten sommige bewoners op dat de informatievoorziening over de terugkeerregeling summier was. De tevredenheid over de informatievoorziening en begeleiding lijkt overigens samen te hangen met het verhuismoment. Van de bewoners die uiteindelijk een woning aangeboden hebben gekregen (de groep met ‘passieve’ en ‘calculerende’ zoekers), is iedereen tevreden over het hele begeleidingsproces. Van diegenen die na 1 juli 2004 zijn verhuisd (de ‘calculerende zoekers’), zijn naast een tweetal tevredenen eenzelfde aantal ontevreden. Van de drie bewoners die vóór 1 juli 2004 zijn verhuisd (de ‘pro-actieve’ zoekers), is -opvallend- niemand tevreden.

5.3 Aanbevelingen

Onze ervaring is 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 beeld enigszins naar voren. De onduidelijkheid over welke partijen waarvoor verantwoordelijk zijn en bij wie je met je vragen terecht kunt, speelt hierin een belangrijke rol. Ondanks het feit dat de bewoners op de hoogte zijn gesteld van de verschillende informatiebronnen, is uit de resultaten van de huisbezoeken 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 bewoners zich niet serieus genomen voelden: *“Bij de aanvraag van huurgewenning werd ik van het kastje naar de muur gestuurd.”*

Wij doen hieronder, naar aanleiding van de opmerkingen van de bewoners, een aantal aanbevelingen:

- Tijdige en duidelijke informatievoorziening. Houd de voorlichting eenvoudig in vorm en taalgebruik en zorg met name in de beginfase van het vernieuwingsproces voor duidelijkheid.
- Een persoonlijke benadering. Bewoners weten niet altijd bij wie ze terecht moeten met hun vragen of hebben het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het veranderen van de naam sociaal begeleider in bijvoorbeeld woonbegeleider kan hierin misschien verbetering brengen.
- Afspraken moeten nagekomen worden. Terecht of niet, bewoners laten nogal eens blijken dat ze ontevreden zijn met het niet-nakomen van afspraken door de betrokken partijen. Met een heldere informatievoorziening zal een deel van deze klachten al weggenomen kunnen worden.

BIJLAGE 1

VARIANTEN GEDWONGEN VERHUIZERS

De hier onderstaande ‘varianten’ voor gedwongen verhuizers zijn ontwikkeld door Kleinhans & Kruythoff (2002). Doordat het oordeel vooraf de verhuizing wordt afgezet tegen het oordeel achteraf, zijn er verschillende varianten verhuizers te onderscheiden.

Tabel Varianten 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 & Kruythoff, 2002; Regioplan.

