

Voorwoord

Jaarlijks veranderen honderdduizenden huishoudens van woonplek. De meesten hebben daar vrijwillig voor gekozen, anderen worden gedwongen door omstandigheden die buiten hun eigen situatie en invloedssfeer liggen. Bewoners die in het kader van herstructurering moeten verhuizen, zijn een voorbeeld van deze laatste groep. Omdat hun woning gesloopt, samengevoegd of ingrijpend gerenoveerd wordt, moeten zij elders gehuisvest worden.

Dit onderzoeksrapport geeft een beeld van de ervaringen van vertrekkers in twee steden die hiermee geconfronteerd werden en elk op hun eigen wijze met de gedwongen verhuizing zijn omgegaan. Het betreft de ex-bewoners van sloop- of renovatiewoningen in twee herstructureringsgebieden in Utrecht respectievelijk Den Haag. Hun opvattingen, ervaringen met het proces en veranderingen in hun woonsituatie staan centraal.

Het onderzoek is gefinancierd in het kader van het DGW/NETHUR Partnership en is uitgevoerd in de periode van juni 2001 tot en met mei 2002. De auteurs, Reinout Kleinhans en Helen Kruythoff, zijn beiden werkzaam bij het Onderzoeksinstituut OTB, gevestigd aan de Technische Universiteit Delft. Gerben Helleman en Gelske van Daalen, eveneens werkzaam bij het Onderzoeksinstituut OTB, hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de uitvoering van de interviews en groepsgesprekken. Alle foto's in dit rapport zijn gemaakt door Reinout Kleinhans.

Daarnaast hebben verschillende personen een rol gespeeld in dit project. Vanuit het Ministerie van VROM, Directoraat-Generaal Wonen, werd de begeleiding verzorgd door René Vos, die ons voorzag van nuttige en heldere commentaren en suggesties.

Zonder de constructieve medewerking van de woningcorporaties Mitros Wonen en Vestia Den Haag Zuidwest had dit onderzoek niet uitgevoerd kunnen worden. Wij danken met name Mohammed Acharki (Mitros Wonen) en Michiel Kik (Vestia Den Haag Zuidwest) voor hun aandeel in het onderzoek in respectievelijk Utrecht en Den Haag.

Voorts zijn we prof. dr. Godfried Engbersen (Erasmus Universiteit Rotterdam) en prof. dr. ir. Hugo Priemus (Onderzoeksinstituut OTB) zeer erkentelijk voor commentaar op eerdere versies van diverse hoofdstukken in dit rapport.

Tenslotte noemen we nog degenen waar het allemaal om gaat; de bewoners die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. We zijn hen zeer dankbaar dat zij ons te woord wilden staan en hun verhaal wilden doen.

Reinout Kleinhans en Helen Kruythoff

Delft, juli 2002.

1 Vertrekkers bij herstructurering: inleiding

1.1 Inleiding

In ongeveer vijf jaar tijd heeft herstructurering als beleidsinstrument zich ontwikkeld van een experimentele regeling naar één van de zwaartepunten van het stedelijke vernieuwingsbeleid. De cijfers liegen er niet om: het gaat om honderdduizenden woningen in vooral naoorlogse stadswijken. De ambitie tot 2010, zoals verwoord in de Nota Wonen (VROM, 2000), gaat onder meer uit van sloop van 300.000 woningen, nieuwbouw van 950.000 woningen alsmede samenvoeging van 80.000 woningen.

De ambities in de Nota Wonen liggen hoger dan de aantallen in de bestaande plannen (Ministerie VROM, 2000; vergelijk Otten, 2001). Voorts werd in de loop van 2001 en 2002 duidelijk dat de streefgetallen niet gehaald zullen worden als gevolg van stagnatie in de nieuwbouw en herstructurering. Dat heeft ertoe geleid dat de ambities uit de Nota Wonen enigszins teruggeschroefd zijn (Remkes, 2002).

Desalniettemin zal de herstructurering van de naoorlogse woonwijken de komende jaren ingrijpende consequenties hebben voor duizenden bewoners in die wijken. Dat geldt met name voor maatregelen als sloop, waarbij huishoudens onvermijdelijk hun woning moeten verlaten. Ook bij ingrijpende renovatie zullen veel bewoners niet naar hun oorspronkelijke woning terugkeren.

Bij de herstructurering spelen woningcorporaties een cruciale rol, omdat zij het overgrote deel van de te slopen en samen te voegen woningen bezitten. Zij zijn tevens verantwoordelijk voor de herhuisvesting van de huurders die vanwege de herstructureringsmaatregelen moeten vertrekken. Gedwongen herhuisvesting heeft ingrijpende consequenties die heel verschillend kunnen uitpakken voor de betrokken bewoners. Het brengt niet alleen een enorme rompslomp met zich mee, maar voor velen betekent het ook een ontwrichting van hun oude woonpatroon en verlies van sociale contacten in de buurt. Voor anderen, die ontevreden zijn over hun woning en/of buurt, biedt het juist kansen voor verbetering van de woonsituatie.

In het recente verleden is in veel wijken geprotesteerd tegen herstructureringsmaatregelen, bijvoorbeeld in Duindorp (Den Haag), Vinkhuizen (Groningen), Bilgaard (Leeuwarden) en Leidschendam. De onvrede van met name bewoners kwam niet alleen voort uit de veranderingen in de wijk, maar vooral omdat ze naar elders moesten verhuizen.

Mede naar aanleiding van de heftige protesten zijn de afgelopen jaren veel maatregelen genomen om de positie van bewoners bij herstructurering te versterken. In 2000 is in de Wet Stedelijke Vernieuwing vastgelegd dat bewoners zoveel mogelijk betrokken moeten worden bij visie- en planvorming, voorbereiding en uitvoering van herstructureringsoperaties. Ten tweede wordt er steeds meer aandacht geschonken aan de rechten van en regelingen voor bewoners die vanwege de herstructurering (sloop, ingrijpende renovatie) moeten verhuizen. Eén van de belangrijkste rechten van deze groep is de *urgentiestatus*, waarmee ze voorrang krijgen op 'reguliere' woningzoekenden in de sociale huursector en zo in staat gesteld worden relatief snel te kunnen verhuizen. Naast dergelijke 'standaardeisen' die vastgelegd zijn in het Burgerlijk Wetboek, is er de afgelopen jaren een sterke groei geweest in het aantal (aanvullende) regelingen. Steeds vaker wordt een Sociaal Plan gebruikt als kader voor alle afspraken

die tussen bewoners, gemeente en woningcorporaties gemaakt worden. Daaronder vallen onder meer terugkeerregelingen, verhuiskostenvergoedingen, procedures, begeleiding en regelingen voor zelf aangebrachte voorzieningen.

1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Afhankelijk van het soort herstructureringsingrepen worden verschillende bewoners in meer of mindere mate 'geraakt'. Dat geldt met name voor fysieke ingrijpende maatregelen, zoals sloop of nieuwbouw, die gepaard gaat met verhuizing van de oorspronkelijke bewoners. Over de invloed van herstructurering op het leefpatroon van buurtbewoners is gepubliceerd door onder andere Kruythoff *cum suis* (1998), Kleinhans, Veldboer en Duyvendak (2000), alsmede Van Kempen en Van Beckhoven (2002). Deze onderzoeken richten zich vooral op de bewoners die in de wijk zijn komen of blijven wonen na afronding van de herstructureringsingrepen.

Waar de genoemde onderzoeken nauwelijks of geen inzicht in geven, zijn de gevolgen van herstructurering voor de *vertrekkers*, de huishoudens voor wie de fysieke maatregelen ertoe leiden dat ze uit hun woning moeten vertrekken en in een andere wijk geherhuisvest worden. Hoewel er voor deze groep uitgebreide voorzieningen getroffen worden, is het tot nu toe heel onduidelijk hoe het hen vergaat nadat ze de wijk verlaten hebben. Waar en hoe komen ze terecht en wat betekent dat voor hun woonsituatie? Wat vonden ze van het proces?

Ook is nauwelijks bekend in hoeverre men op eigen initiatief dan wel min of meer gedwongen vertrekt en hoe men dat heeft ervaren. Het is van belang dat over dit vraagstuk meer bekend wordt, aangezien herstructurering in de komende jaren duizenden bewoners zal confronteren met een verandering van hun woonsituatie.

Informatie over (ervaringen van) de vertrekkers is niet eenvoudig in kaart te brengen. Het vereist het traceren van individuele huishoudens die op enig moment vertrokken zijn, nadat ze te horen hebben gekregen dat ze hun woning zouden moeten verlaten. Sommigen zullen al heel snel verhuisd zijn, anderen hebben er misschien langer over gedaan. Alleen als de nieuwe adressen bijgehouden zijn door de woningcorporatie of de gemeente, kunnen vertrekkers relatief gemakkelijk 'opgespoord' worden. Er zijn natuurlijk ook bewoners die al verhuisd zijn voordat definitief duidelijk werd dat hun woning gesloopt zou worden. Deze groep laten we hier buiten beschouwing, omdat zij niet voor de situatie komen te staan dat ze hun woning gedwongen moeten verlaten vanwege herstructurering.

In dit onderzoek verstaan we onder *vertrekkers* dan ook de huishoudens voor wie de herstructurering de *directe* oorzaak is dat ze hun woning moesten verlaten (nadat de wijk als actiegebied was aangewezen). Het betreft bewoners die op eigen kracht een andere woning hebben gevonden, alsmede bewoners die een aanbod van de corporatie geaccepteerd hebben. Behalve de vertrekkers die naar een andere wijk verhuizen, rekenen wij ook vertrekkers naar nieuwbouw of gerenoveerde woningen binnen dezelfde wijk tot onze onderzoekspopulatie. Deze laatstgenoemde subcategorie noemen wij in dit onderzoek *doorstromers*.

Deze subcategorie komt met name aan de orde in het hoofdstuk over Morgenstond-Oost (Den Haag Zuidwest).

De volgende vragen staan centraal in dit onderzoek:

1. Wie zijn de vertrekkers en waar komen ze uiteindelijk terecht? Door welke factoren wordt hun nieuwe 'vestigingsplaats' bepaald?
2. Wat zijn opvattingen van vertrekkers over het herhuisvestingsproces? Hadden zij mogelijkheden om in de oude buurt te blijven wonen? In hoeverre voelden zij zich betrokken bij de vorige buurt?
3. In hoeverre is de nieuwe woning (in de beleving) van de vertrekkers zelf gekozen? Hebben verschillen in ervaren keuzevrijheid te maken met bepaalde kenmerken van de vertrekkende huishoudens? Welke alternatieven hadden ze en hoe zijn ze omgesprongen met het aanbod en de facilitering van de herhuisvesting?
4. In hoeverre zijn de vertrekkers tevreden met hun nieuwe woonsituatie?

De *doelstelling* van het onderzoek is om meer inzichten te verkrijgen in de ervaringen, opvattingen en nieuwe woonsituaties van vertrekkers die vanwege herstructurering hun woning moesten verlaten.

Omdat het onderzoeksterrein nog onontgonnen is, kiezen we voor een exploratieve aanpak. Daarmee bedoelen we een verkennend onderzoek dat gericht is op het boven tafel halen van zoveel mogelijke belangrijke kwesties, knelpunten en ervaringen. Dit type onderzoek levert geen statistisch representatieve en algemeen geldende inzichten op, maar biedt wel de benodigde informatie die essentieel is voor het opzetten van kwantitatief, toetsend vervolgonderzoek dat wel algemeen geldende resultaten kan opleveren. Kwantitatief onderzoek vereist echter onderzoeksmethoden waarin de verschillende 'antwoordcategorieën' reeds vastgelegd zijn, zoals een gesloten vragenlijst. Dergelijke onderzoeksmethoden zijn bij de huidige stand van de kennis minder geschikt.

We starten met een beknopte literatuurstudie, waarbij enerzijds wetenschappelijke literatuur aan de orde komt en anderzijds bestaand onderzoeksmateriaal, c.q. bewonersonderzoeken en evaluaties van vernieuwingsingrepen. In het empirische deel van dit onderzoek komen twee *case studies* aan bod, waarin een aantal vertrekkers benaderd is. In elke case study hebben we door middel van interviews en groepsgesprekken ('focus groups') ervaringen en opvattingen van vertrekkers in kaart gebracht.

1.3 Opzet van het rapport

Het voorliggende rapport is als volgt opgezet. In het volgende hoofdstuk verkennen we inzichten uit stadssociologische en verhuisliteratuur om daarmee op voorhand enig inzicht te krijgen in de factoren die de ervaringen en opvattingen van vertrekkers kunnen beïnvloeden.

In hoofdstuk drie richten we de blik op onderzoeksrapporten en resultaten die al voorhanden zijn over herhuisvesting van vertrekkers. Deze review neemt ons mee naar case studies in de Bijlmer (Amsterdam Zuidoost), Groningen, Emmen en Den Haag. Voor zover we beschikken over de informatie, zoomen we in op de woonwensen van

vertrekkers, het zoekproces, de informatievoorziening en begeleiding, de nieuwe woning, verandering van wijk en de financiële vergoeding.

Hoofdstuk vier van dit rapport markeert de overgang naar het empirische deel van dit onderzoek en beschrijft de aanpak en verantwoording daarvan. We gaan in op de gehanteerde onderzoeksmethoden, selectie van case studies, rol van lokale onderzoekspartners alsmede de werving van deelnemers aan het onderzoek.

Hoofdstuk vijf en zes doen verslag van case studies in respectievelijk Nieuw-Hoograven (Utrecht) en Morgenstond-Oost (Den Haag). Daarbij schenken we niet alleen aandacht aan de resultaten van de interviews en groepsgesprekken, maar ook aan de lokale context en de specifieke regelingen (het sociaal plan, urgentiestatus en verhuiskostenvergoeding) die getroffen zijn voor de vertrekkers.

In het zevende en laatste hoofdstuk trekken we conclusies op basis van de case studies en de inzichten uit de eerdere hoofdstukken en beantwoorden we de onderzoeksvragen. Daarnaast geven we een aantal aanbevelingen voor verbetering van de praktijk van herhuisvesting.

Het rapport bevat aansluitend enkele bijlagen met de literatuurlijst en de vragenlijsten die gebruikt zijn de interviews en groepsgesprekken met bewoners.

2 Gedwongen verhuizing in theoretisch perspectief

2.1 Inleiding

Het is niet de eerste keer dat beleid voor een grootschalige aanpak van woonwijken leidt tot aanzienlijke verhuisbeweging binnen, naar en uit een wijk. In Nederland heeft men er sinds de intrede van de stadsvernieuwing ervaring mee opgedaan, hoewel de nadruk lange tijd gelegen heeft op terugkeer van bewoners in verbeterde of nieuwe sociale huurwoningen. Dat is bij herstructurering lang niet altijd het geval. Wat het herstructureringsbeleid onderscheidt van eerdere beleidsprogramma's (zoals stadsvernieuwing) is de huidige maatschappelijke context, gewijzigde regelingen voor herhuisvestingskandidaten en een andere probleemanalyse die ten grondslag ligt aan de operatie.

Om inzicht te krijgen in de factoren die de ervaringen en tevredenheid van vertrekkers kunnen beïnvloeden, komen in de volgende paragrafen theoretische inzichten uit de verhuisliteratuur en de psychologische literatuur aan de orde. Daaruit leiden we mogelijke ervaringen en reacties van vertrekkers af, vooruitlopend op het empirische deel van dit onderzoek. Een deel van deze literatuur is voortgekomen uit onderzoek in de oude arbeiderswijken die in de jaren zestig aangepakt werden, bijvoorbeeld West End in Boston. Hoewel de Amerikaanse context sterk verschilt van de Nederlandse situatie, geven deze beschrijvingen een indicatie van de mogelijke ervaringen van vertrekkers uit Nederlandse herstructureringswijken.

De besproken theorieën laten een grote variëteit aan mogelijke reacties op gedwongen verhuizing zien. Zelfs als de belangrijkste oorzaak van de verhuizing voor alle vertrekkers identiek is (herstructurering), zijn het vervolg van de besluitvorming en beleving alsmede de feitelijke reactie van individuele huishoudens niet eenduidig. Veel is afhankelijk van de manier waarop individuele huishoudens omgaan met mogelijkheden en beperkingen die zich voordoen. In dit hoofdstuk gaan we in op verschillende factoren die de mogelijkheden en beperkingen beïnvloeden, alsmede verschillende reacties die kunnen optreden.

2.2 Het noodzakelijke onderscheid tussen dwang en kans (vóór de verhuizing)

Er zijn veel verhuismodellen te ontwikkelen die aangeven hoe huishoudens komen tot een verhuisbeslissing (zie b.v. Priemus, 1984). De meeste modellen gaan uit van een *vrijwillige* verhuizing als er sprake is van discrepantie tussen de behoefte en verwachtingen van het huishouden enerzijds en de kenmerken van de woning en woonomgeving anderzijds. Popp (1976) heeft er terecht op gewezen dat in bepaalde gevallen een verhuizing niet het resultaat is van een verschil in de bestaande situatie en de gewenste situatie, maar van andere, veel dwingender oorzaken. Door uiteenlopende factoren als huuropzegging, sloop, brand, maar ook door echtscheiding, extreme overlast van burens of een plotselinge daling van het inkomen heeft een verhuizing een gedwongen karakter (zie ook Short, 1978; Teijmant, 1979). Popp schetst vijf varianten in het besluitvormingsproces van een verhuizing (1976: 303-304):

1. Het huishouden moet uit de woning vertrekken, maar krijgt op hetzelfde moment een andere woning aangeboden, accepteert die woning en verhuist;
2. Het huishouden moet vertrekken, zoekt zelf een andere woning en verhuist;
3. Het huishouden krijgt een woning aangeboden, besluit dan pas om te verhuizen en verhuist;
4. Het huishouden wil verhuizen, krijgt een woning aangeboden en verhuist;
5. Het huishouden wil verhuizen, zoekt zelf een andere woning en verhuist.

In het kader van herstructurering zijn alle bovenstaande varianten mogelijk. Wel moet opgemerkt worden dat ook bij de derde, vierde en vijfde variant al vast staat dat er een verhuizing zal plaatsvinden. Vervolgens beslist het huishouden of de aangeboden woning aansluit bij de eigen aspiraties dan wel *welke* woning gekozen wordt.

Bij herstructurering is er sprake van een top-down beslissing van een corporatie of gemeente die uiteindelijk tot de verhuizing leidt. De manier waarop deze beslissing ervaren wordt door de bewoners en hoe zij aankijken tegen het zoeken naar een nieuwe woning, bepaalt of ze zich ook daadwerkelijk gedwongen voelen. Het model van Popp laat zien dat een gedwongen verhuizing niet per definitie als zodanig ervaren hoeft te worden. Wij gebruiken dit model dan ook om een aantal mogelijkheden te illustreren.

De eerste twee varianten in het model van Popp voorzien in een verhuizing die als gedwongen ('moet') verhuizing ervaren wordt. Deze situatie doet zich voor als de vertrekkers niet willen verhuizen omdat ze tevreden zijn over de huidige situatie en/of niet weg willen uit de buurt.

De laatste twee varianten voorzien in de mogelijkheid dat de huishoudens die hoe dan ook moeten vertrekken, zelf (nog niet gerealiseerde) verhuisplannen hebben, bijvoorbeeld omdat de huidige woonsituatie niet naar wens is of dat men ergens anders een nieuwe baan krijgt. Vanuit hun perspectief biedt herstructurering met de daaraan gekoppelde urgentiestatus kansen om verhuisplannen sneller te realiseren en mogelijk ook een stap in de wooncarrière te maken. Herstructurering fungeert dan als een soort 'lanceerplatform' (dixit Priemus, 2001).

De richting waarin de opvattingen over de (gedwongen) verhuizing bewegen, zijn volgens Huff en Clark (1978) de resultante van twee processen:

- Gewenning; de ontwikkeling van weerstand tegen verhuizen (cumulatieve inertie);
- Spanning; de ontwikkeling van onvrede met de huidige woonsituatie (cumulatieve stress).

Huff en Clark veronderstellen dat de cumulatieve inertie over het algemeen toeneemt naarmate men ergens langer woont (hetgeen samenhangt met toenemende hechting aan de woonsituatie) en direct na een verhuizing erg hoog ligt. Gekoppeld aan het model van Popp levert de theorie van Huff en Clark het volgende beeld op. Bij een gedwongen verhuizing (de eerste twee varianten van Popp) is de cumulatieve inertie groter dan de *residential stress*. Als de onvrede groter is dan de cumulatieve inertie (zie Popp's laatste twee varianten), is er geen sprake van een gedwongen verhuizing, want het huishouden wilde toch al vertrekken.

Naast de tevredenheid over de oude woonsituatie en het bestaan van latente of concrete verhuisplannen is er nog een factor die van belang is voor de manier waarop bewoners tegen een (al dan niet) gedwongen verhuizing aankijken. Deze factor heeft betrekking op de wijze waarop een andere woning verkregen wordt.

De vijf varianten van Popp beschrijven twee mogelijkheden: zelf zoeken of acceptatie van een concreet aanbod van vervangende woonruimte. In de Nederlandse herstructureringspraktijk is het gebruikelijk dat huishoudens met behulp van een urgentiestatus gedurende een bepaalde periode (meestal één jaar) zelf moeten proberen een andere woning te vinden. Als dat niet lukt, volgen enkele concrete aanbiedingen door de verhuurder van de oude woning. De bewoner kan deze aanbiedingen accepteren of weigeren, maar heeft geen invloed op de selectie die door de verhuurder of eigenaar gemaakt wordt. Kullberg (2001) heeft aangetoond dat veel 'reguliere' woningzoekenden het zelf zoeken (via het zogenaamde advertentiemodel) prefereren boven een situatie waarin de woning aangeboden wordt zodra men 'aan de beurt is' (via het zogenaamde distributiemodel). De reden daarvoor is dat men zelf kan kiezen en zelf initiatief kan nemen. Op voorhand veronderstellen we dan ook dat ook bij herstructurering het zelf zoeken resulteert in een woonsituatie die beter past bij de eigen woonaspiraties dan toewijzing van een passende woning door de verhuurder.

Ongeacht hun opvattingen over de al dan niet gedwongen verhuizing krijgen herstructurerings- urgenten net als 'reguliere' woningzoekenden te maken met bepaalde mogelijkheden (*opportunities*) en beperkingen (*constraints*) ten aanzien van het beschikbare aanbod. Eén van de belangrijkste *opportunities* is de urgentiestatus, waarmee voorrang verkregen wordt op reguliere woningzoekenden in de sociale huursector.

Voor wat betreft de constraints zoeken wij aansluiting bij de filtertheorie van Murie (1974, 1986), die verhuizen schetst als een proces waarin een aantal barrières moet worden overwonnen. Voorafgaande aan de definitieve verhuisbeslissing zijn er vier zogenaamde filters die het aantal beschikbare mogelijkheden verkleinen, te weten:

1. Gewenste leefstijl; deze bepaalt de betekenis die toegekend wordt aan veranderingen in huishoudens- en woonsituatie, afhankelijk van waarden en aspiraties van het huishouden;
2. Zoekgedrag en informatieverwerving;
3. Financiële afhankelijkheid en toewijzingscriteria;
4. Beschikbaarheid van de gewenste huisvestingsvorm.

De beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen is dus niet alleen de resultante van het aanbod op de woningmarkt, maar ook van de toegankelijkheid van verschillende sectoren op de woningmarkt. Minstens zo belangrijk is de manier van woningtoewijzing, c.q. formele en informele toewijzingsregels van instituties (vergelijk Rex & Moore, 1967; Murie, 1974; Kullberg, 2001). In de literatuur worden deze instanties beschouwd als *urban gatekeepers* die al dan niet via regelgeving invloed hebben op wie waar mag wonen. Dit idee is door onder andere Pahl (1970/1975) uitgewerkt tot een theorie van het *urban managerialism*.

Ook in de praktijk van herstructurering gelden bepaalde regels en voorwaarden voor het zelf zoeken naar een andere woning, die in de terminologie van Murie als filters aangeduid kunnen worden. Herstructureringsurgenten kunnen niet zomaar op iedere beschikbare (huur)woning reageren; deze moet in beginsel passend zijn bij de huishoudens- en inkomenssituatie. Daarnaast kunnen verharende instanties nog aanvullende eisen stellen, waarmee het potentieel beschikbare aanbod voor een bepaald huishouden verder verkleind wordt.

Rekening houdend met deze filters, in het bijzonder het aanbod van woningen en de invloed van (in)formele toewijzingsregels ontstaan er bepaalde mogelijkheden voor huishoudens die naar een andere woning zoeken. In navolging van Murie wijst Teijmant (1979) op twee factoren die verder van invloed zijn op keuzemogelijkheden van stadsvernieuwingsurgente. Allereerst dienen bewoners kennis te hebben van de mogelijkheden die zich voordoen ("wat men niet kent, kiest men niet"). Bovendien gaat de afweging van voor- en nadelen van alternatieve keuzemogelijkheden gepaard met onzekerheden ("je weet wat je hebt, maar niet wat je krijgt"). Die onzekerheid zal zich bij herstructurering waarschijnlijk ook voordoen.

2.3 Afflictie, binding en aanpassingsvermogen (na de verhuizing)

Het is bekend dat een verhuizing diep ingrijpt in het persoonlijke leven van de betrokkenen. Dat geldt in nog sterkere mate voor een gedwongen verhuizing. De ene persoon is de andere echter niet; in een identieke situatie kunnen twee personen totaal verschillend reageren. Dit wordt niet alleen veroorzaakt door contextfactoren (zoals de beschikbaarheid van woningen), maar ook sociaal-economische en psychologische kenmerken. Om enig inzicht te krijgen in de mogelijke invloed van deze kenmerken op de ervaringen van vertrekkers, richten wij nu het vizier op sociaal-psychologische literatuur over herhuisvestingsprocessen.

De Amerikaanse psycholoog Fried heeft onderzoek gedaan naar uitingen van *afflictie* als gevolg van een gedwongen verhuizing. Onder *afflictie* verstaat hij gevoelens van pijnlijk verlies, heimwee en neigingen om de oude situatie te idealiseren. Uitplaatsing en herhuisvesting kunnen het continuïteitsgevoel en het vertrouwde maatschappelijke en ruimtelijke kader ontwrichten (Fried, 1963). Gewenning en gewoonte zijn sterk bindende factoren die verwijzen naar behoeften aan zekerheid, vertrouwdheid en continuïteit. Mensen die al geruime tijd ergens wonen, zijn zo gewend aan hun omgeving en (eventueel) mensen om zich heen dat zij zich moeilijk kunnen voorstellen dat het ook anders kan. Voor hen betekent een gedwongen verhuizing een ernstige inbreuk op dat gevoel van zekerheid en vertrouwdheid (Teijmant, 1979). In de terminologie van Huff en Clark (1978; vorige paragraaf) is er dan sprake van een sterke cumulatieve inertie.

In de vertrouwde leefomgeving speelt het eigen huis en de directe woonomgeving een grote rol. Bekende stratenpatronen, huizen, gezichten achter ramen en van voorbijgangers alsmede persoonlijke begroetingen fungeren als concrete concentratiepunten van het gevoel ergens bij te behoren en geven een betekenis aan een buurt die men als 'thuis' omschrijft. Dit wordt nog versterkt als er in het woongebied hechte sociale netwerken aanwezig zijn, waarvan de bewoner deel uitmaakt. De kans op een *afflictie* reactie na herhuisvesting is groter naarmate de binding aan het vorige woongebied sterker is (Fried, 1963, 1967). In Nederland heeft Teijmant erop gewezen dat mensen zich ook sociaal verbonden kunnen voelen met hun buurt zonder daadwerkelijke sociale contacten met buurtgenoten. Vooral het gevoel te wonen tussen "mensen zoals wij" is een belangrijke factor in de sociale binding (Teijmant, 1979: 41).

Fried staaft zijn veronderstellingen in empirisch onderzoek in de wijk West End in Boston, die in de jaren zestig aan een grootschalige herstructurering onderworpen werd. Daardoor moest een groot deel van de hechte 'working-class community' geherhuisvest worden. Hij ondervroeg enkele honderden respondenten, de meesten zowel voor als na de gedwongen verhuizing. Voor de interpretatie gebruikte hij een aanpassingsindex, bestaande uit de mate van aanpassing aan de nieuwe situatie (acceptatie) en de mate van aanpassing in bredere zin, c.q. het actief in overeenstemming brengen van persoonlijke wensen en behoeften met de nieuwe woonsituatie (Fried, 1967: 94). Er bleek inderdaad sprake van een negatieve correlatie tussen sterke sociale binding aan de oude situatie versus de mate van bevredigende aanpassing aan de nieuwe woonsituatie. Ook vormde een sterke binding bij veel bewoners de motor voor verzet tegen elke verandering die een bedreiging kon vormen voor de hechte gemeenschap. Daarentegen kwam een sterke oriëntatie op de 'wereld' buiten de wijk de aanpassing aan de nieuwe woonsituatie ten goede. Ten tweede vond Fried een positieve correlatie tussen sociaal-economische status van het nieuwe woongebied en een succesvolle aanpassing aan de nieuwe woonsituatie. Van de vertrekkers uit West End kwam ongeveer 42% terecht in gebieden met een hogere sociaal-economische status. Dat maakte de impact van veranderende sociale relaties slechts gedeeltelijk ongedaan (Fried, 1967). Ten derde bleek er (zoals verwacht) een sterk positief verband tussen eerder bestaande verhuisplannen en een bevredigende aanpassing aan de nieuwe woonsituatie.

Fried concludeerde uiteindelijk dat bereidwilligheid tot verandering (voorafgaande aan de gedwongen verhuizing) de belangrijkste factor is die de mate van geslaagde aanpassing aan de nieuwe situatie bepaalt: "... prereslocation evidences of preparedness for change [...] tend to dwarf the importance of postrelocation situations and experiences" (1967: 100). De mate van persoonlijke binding aan de lokale gemeenschap en de mate van oriëntatie op de buitenwereld zijn op hun beurt belangrijke bepalende factoren voor welwillendheid ten opzichte van een verhuizing en het aanpassingsvermogen aan de nieuwe situatie. Ook een (geanticiperde) objectieve en subjectieve verbetering van de woonsituatie kan de ontvankelijkheid voor veranderingen vergroten: "...objective experiences of improvement with relocation can partly counteract the effects of lack of preparedness for the change" (Fried, 1967: 100). Een andere voorwaarde voor acceptatie en geslaagde aanpassing is het begrip dat bewoners kunnen opbrengen voor de sloop of renovatie van hun woning. Met name als de maatstaven voor het besluit tot sloop sterk afwijken van de maatstaven van de bewoners, kunnen ze de 'zin' van hun vertrek niet inzien en is acceptatie zeer moeilijk. Dat impliceert dat ze meer moeite zullen hebben om zich aan een nieuwe woonsituatie aan te passen (Teijmant, 1979).

Het bovenstaande suggereert dat het proces rondom de herhuisvesting van invloed is op de waardering van de nieuwe woonsituatie. Het is zeer wel mogelijk dat een onzorgvuldig proces, een beperkte inbreng van bewoners alsmede een slechte begeleiding de geherhuisveste bewoners dermate frustreert dat zij zich moeilijker aanpassen aan een nieuwe woonsituatie.

Gans ontleende aan onderzoek in hetzelfde gebied (West End) bruikbare inzichten over de schaduwzijde van gedwongen herhuisvesting buiten de wijk. Hoewel hij positieve gevolgen niet uitsluit, richtte hij zich vooral op "...the hidden social, economic, and other costs paid by the West Enders in being forced out of their neighbourhood (Gans,

1959: 19). Ten eerste wees hij erop dat herhuisvesting vaak gepaard gaat met een verhoging van de woonlasten zonder dat daar per definitie een kwalitatieve verbetering van de woonsituatie tegenover staat. Ten tweede signaleerde hij een afname van het draagvlak voor voorzieningen die hun cliëntèle onder vertrekkers hebben. Ten derde rapporteerde hij dat buurtgebonden sociale contacten en netwerken grotendeels verloren gingen door uitplaatsing. Tenslotte leidde de herhuisvesting volgens Gans tot cumulatie en verergering van sociale, economische en psychische problemen waarmee sommige huishoudens al mee te kampen hadden (1959: 19).

Een Amerikaanse jaren zestig-stadsvernieuwingswijk is iets heel anders dan een Nederlandse herstructureringswijk anno 2002. Desalniettemin lijken de bevindingen van Fried en Gans verrassend actueel in de herstructureringspraktijk. Het is niet denkbeeldig dat gedwongen consumptie door ongewilde verhoging van woonlasten, erosie van buurtgebonden sociale netwerken en probleemcumulatie zich voordoen in de praktijk van herstructurering.

2.4 Analyse kader

Tot nu toe is duidelijk geworden dat gedwongen herhuisvesting in het kader van herstructurering op zeer uiteenlopende manieren ervaren kan worden. Voorafgaande aan de verhuizing kan de herhuisvesting ervaren worden als een gedwongen aangelegenheid, maar ook als kans om latente of concrete verhuisplannen te verwezenlijken. Ook de manier waarop de nieuwe woning verkregen wordt (zelf gezocht of aangeboden door de verhuurder) is van invloed, alsmede de ervaren en objectieve keuzemogelijkheden en beperkingen.

Uit de psychologische literatuur blijkt dat niet alleen de kwaliteit en aspiraties ten aanzien van de nieuwe woning het oordeel over de nieuwe woonsituatie bepalen. De mate van gewenning, lokale sociale binding, de oriëntatie op de 'buitenwereld' en het draagvlak voor de herstructureringsmaatregelen beïnvloeden de bereidwilligheid tot een verhuizing en het aanpassingsvermogen aan de nieuwe situatie (Fried, 1967; Gans, 1959). Voor het proces en de begeleiding gekoppeld aan de herhuisvesting lijkt dan ook een belangrijke rol weggelegd.

Als de verhuizing achter de rug is, lijken vooral de kenmerken van de nieuwe woonsituatie (in vergelijking tot de oude situatie) en de woonlasten een belangrijke rol te spelen. Toch verwachten we dat ook een voor bewoners onprettig verlopen herhuisvestingsproces het oordeel over de nieuwe woonsituatie in negatieve zin kan beïnvloeden.

Uit het bovenstaande blijkt dat er verschillende varianten kunnen optreden in de opvattingen van bewoners over het gedwongen karakter van de verhuizing en de nieuwe woonsituatie. Om deze enigszins gestructureerd in kaart te brengen, hanteren wij de onderstaande tabel, waarin verschillende varianten tegen elkaar afgezet worden. In de meest linkse kolom worden drie (globale) varianten in opvattingen *voorafgaande* aan de verhuizing weergegeven. Deze worden afgezet tegen het oordeel over de nieuwe woonsituatie. De termen verbetering en verslechtering beschouwen we als een verandering in de (ervaren) prijs-kwaliteitsverhouding van de nieuwe woonsituatie ten

opzichte van de oude situatie. Bij *verbetering* is sprake van een toename van de kwaliteit tegen een als redelijk ervaren prijsverhoging. Bij *verslechtering* gaat het om een slechtere kwaliteit of een gelijk gebleven of toegenomen kwaliteit tegen een als onredelijk ervaren stijging van de woonlasten.

Tabel 2.1

Percepties van de gedwongen verhuizing in relatie tot de nieuwe woonsituatie

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Perceptie van de nieuwe woonsituatie t.o.v. oude situatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil met oude situatie
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	verdringing (variant A)	omslagvariant (variant B)	verdringing (variant C)
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	bedrogvariant (variant D)	lanceervariant (variant E)	teleurstellingsvariant (variant F)
<i>Berusting, gelatenheid</i>	verdringing (variant G)	geluksvariant (variant H)	berustingsvariant (variant I)

Wij lichten de meest uitgesproken varianten hier kort toe; de bijbehorende termen zijn indicatief. Een als gedwongen ervaren verhuizing kan oordeel over de nieuwe woonsituatie negatief kunnen beïnvloeden, zeker als deze uitmondt in een verslechterde woonsituatie (variant A). Het is echter niet uitgesloten dat men zich daarna toch in een verbeterde woonsituatie bevindt en die ook als zodanig ervaart (variant B). Een gedwongen verhuizing die als kans gezien wordt (om verhuisplannen te verwezenlijken), kan goed uitpakken doordat urgenten door hun voorrangspositie als het ware gelanceerd worden (variant E). Het kan ook anders uitpakken, namelijk dat de gepercipieerde kans niet omgezet is in verbetering. In dat geval komt men bedrogen uit (variant D).

De bovenstaande tabel zal in verschillende vormen gebruikt worden als analysekader voor het empirische deel van dit onderzoek (hoofdstuk 5 en 6), om de ervaringen en meningen van vertrekkers te duiden. We proberen tevens te achterhalen in hoeverre gedwongen stijging van woonlasten en erosie van buurtgebonden sociale netwerken zich voordoen in de praktijk van herstructurering. Met het eerste punt bedoelen we dat sommige huishoudens geconfronteerd worden met 'gedwongen consumptie', omdat hun woonlasten onevenredig gestegen zijn ten opzichte van de kwaliteitsverbetering in de woonsituatie (vergelijk Gans, 1959). Voor wat betreft de buurtgebonden sociale contacten proberen we na te gaan wat de betekenis daarvan is en of het vertrek de beëindiging van deze contacten betekent of dat deze in de nieuwe woonsituatie worden voortgezet (en daardoor een buurtoverstijgend karakter krijgen) of plaatsmaken voor nieuwe contacten.

Als aanzet voor de beantwoording van de onderzoeksvragen, gaat het volgende hoofdstuk in op resultaten van reeds uitgevoerde studies naar vertrekkers bij herstructurering.

3 Ervaringen uit de praktijk van herhuisvesting

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden (in chronologische volgorde) de uitkomsten van enkele vergelijkbare onderzoeken gepresenteerd, namelijk in de Bijlmermeer (Amsterdam Zuidoost), Groningen, Emmen en Den Haag. In alle gevallen gaat het om vernieuwingsoperaties die expliciet als herstructurering betiteld worden. Deze beschrijvingen geven een eerste beeld van ervaringen van vertrekkers en hun opvattingen over de verandering van hun woonsituatie. De paragrafen waarin de uitkomsten worden gepresenteerd, zijn verschillend opgebouwd, overeenkomstig variaties in de opzet en aanpak van de onderzoeken.

De paragraaf over de Bijlmeer geeft na een korte inleiding over de context een globaal beeld van het verloop van het uitplaatsings- en herhuisvestingsproces, de woonwensen en de woonbestemmingen van bewoners, alsmede de bewonerskenmerken in relatie tot de nieuwe woonplek. De beschrijving beperkt zich tot vier uitplaatsingsprojecten.

De paragrafen over Groningen en Emmen bespreken de context van het onderzoek, de informatievoorziening, woonwensen, zoekproces, de nieuwe woning, verandering van wijk en de financiële vergoeding.

De paragraaf over Den Haag beschrijft het zoekproces, de ervaren keuzevrijheid, tevredenheid over de nieuwe woning, verandering van wijk, de mening over de buurt en tot slot de betrokkenheid bij de buurt.

Het hoofdstuk sluit af met een concluderende paragraaf, waarin de verschillende beschreven situaties worden vergeleken. Tevens geven we een indicatie van de beantwoording van de onderzoeksvragen en beschrijven we op welke punten de kennis nog tekort schiet.

3.2 Herhuisvesting in het kader van de vernieuwing van de Bijlmermeer

Sinds 1992 loopt in de Bijlmermeer in Amsterdam Zuidoost een grootschalige vernieuwing van 12.500 woningen in de hoogbouwflats. De vernieuwingsoperatie wordt vanuit drie invalshoeken benaderd: ruimtelijke vernieuwing (differentiatie van de woningvoorraad en woonomgeving), sociaal-economische vernieuwing (stimulering arbeidsmarktparticipatie en scholing) en vernieuwing van het beheer (verbetering leefbaarheid in de dagelijkse leefomgeving). Na een uitvoerige evaluatie in 1999 wordt er nu gewerkt aan de planvorming en uitvoering van de laatste fase van de vernieuwing (Helleman & Wassenberg, 2001).

In februari 1993 is een start gemaakt met de uitplaatsing en herhuisvesting van de bewoners uit de flat Geinwijk, het eerste herhuisvestingsproject in het kader van de vernieuwing van de Bijlmermeer. Mede vanwege een aantal door bewoners aangespannen juridische procedures heeft dit ongeveer twee jaar geduurd. In de herfst van 1994 volgde de flat Gerenstein, waarbij gebruik gemaakt kon worden van de ervaringen met de flat Geinwijk. In de tweede fase van de vernieuwing (1996) werd gestart met de uitplaatsing uit Groot Fleerde en Florijn, hetgeen bijna anderhalf jaar duurde (Boersma & Bruins Slot, 1999).

Van deze vier complexen zijn verschillende rapportages gemaakt, die een globaal beeld geven van het verloop van het herhuisvestingsproces, de woonwensen (buurtvoorkeur) en de woonbestemmingen, alsmede bewonerskenmerken in relatie tot de nieuwe woonplek. In deze paragraaf worden de bevindingen uit deze rapportages beknopt weergegeven.

3.2.1 Eerste fase: Geinwijk en Gerenstein

Woonwensen en woonbestemmingen

Voorafgaande aan en tijdens het proces is onderzoek gedaan naar de woonwensen van de bewoners. Aan de hand van de woonduur is de status van de huishoudens bepaald, namelijk; semi-stadsvernieuwingurgent (woonduur korter dan twee jaar) en stadsvernieuwingurgent (woonduur langer dan twee jaar). De woonwensen worden begrensd door de mogelijkheden die de urgentiestatus biedt. Zo is het alleen voor stadsvernieuwingurgenten mogelijk te kiezen voor sociale nieuwbouw.

Tabel 3.1

Voorkeur en uiteindelijke woonbestemming vertrekkers uit Geinwijk en Gerenstein

Locatie	Geinwijk (N=379)		Gerenstein (N=292)	
	Voorkeur	Bestemming	Voorkeur	Bestemming
Hoogbouw Bijlmer	16%	18%	14%	14%
Gulden Kruis	5%	8%	27%	25%
Overig Zuidoost	26%	24%	20%	21%
Overig Amsterdam	41%	50%	39%	40%
Almere	6%	-	-	-
Onbekend	6%	-	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Stichting Bron, 1993; SWD/Bureau P/A, 1995 & 1996; bewerking OTB.

Van de bewoners van *Geinwijk* gaf 53% een andere locatie dan Zuidoost op als woonwens. Voor een woning in het Gulden Kruis, de eerste nieuwbouwlocatie in de Bijlmermeer, was in 1993 nog relatief weinig belangstelling (Stichting Bron, 1993). Gekeken naar de uiteindelijke woonbestemmingen blijkt dat uiteindelijk de helft van de 379 Geinwijkbewoners in Zuidoost is gebleven. De andere helft is verhuisd naar andere delen van Amsterdam. Een fractie meer huishoudens is naar het Gulden Kruis verhuisd. Ook zijn iets meer bewoners in (andere) hoogbouwflats teruggekeerd ten opzicht van de voorkeurspeiling.

Uit de tevredenheidsmeting blijkt dat het gros van de Geinwijkbewoners conform hun wensen (al dan niet later bijgesteld) is gehuisvest. Ongeveer 93% van de ondervraagden zegt tevreden te zijn met de toegewezen woonruimte, terwijl 87% van mening is dat de woning voldoet aan de gemaakte afspraken (Bureau P/A, 1995).

De definitieve woonbestemming van de bewoners van *Gerenstein* is niet volledig in kaart gebracht. De gegevens laten een tussenstand zien op het moment dat 271 (93%) van de 292 huishoudens is verhuisd (Bureau P/A, 1996). Hieruit blijkt dat de

geherhuisveste bewoners van Gerenstein vrijwel exact volgens hun opgegeven woonwensen zijn verhuisd.

Bewonerskenmerken en de nieuwe woonplek

Alleen voor de flat *Geinwijk* is onderzoek gedaan naar de mogelijke verbanden tussen inkomen, woontijd in de hoogbouw en gezinssamenstelling enerzijds en de locatie van de nieuwe woning anderzijds. In geen van de gevallen blijkt het inkomen van invloed te zijn op de keuze. Evenmin is de gezinssamenstelling van invloed op de keuze voor Gulden Kruis, hoogbouw in de Bijlmer, Zuidoost of Amsterdam (Bureau P/A, 1995).

Tussen de woontijd in de hoogbouw en de locatie van de nieuwe woning blijkt een verband te zijn. Mensen die al langer in de hoogbouw wonen, kiezen duidelijk vaker voor Zuidoost dan mensen met een kortere woontijd. Gezien vanuit het perspectief van alle voormalige Geinwijkbewoners kan geconcludeerd worden dat een langere wooncarrière in de hoogbouw eerder leidt tot de keuze in Zuidoost te blijven. Als uitsluitend gekeken wordt naar degenen die in Zuidoost blijven, blijkt de belangstelling voor het Gulden Kruis iets groter naarmate men langer in de hoogbouw woont (Bureau P/A, 1995).

3.2.2 Tweede fase: Groot Fleerde en Florijn

Woonwensen en woonbestemmingen

Gedurende de eerste fase van de vernieuwing was het distributiestelsel (woonruimteverdeling) nog van kracht en was het daarom zinvol om de woonwensen van de sloopurgenten goed in kaart te brengen. In de tweede fase werd het aanbodmodel ingevoerd. Met behulp van een woningkrant zochten bewoners zelf naar een nieuwe woning. Van tevoren werd alleen de urgentiestatus van bewoners bepaald (Boersma & Bruins Slot, 1999).

Om deze reden is er weinig bekend over de woonwensen van huishoudens uit Groot Fleerde en Florijn. Wel is er gekeken naar het aantal aanbiedingen aan urgenten die een woonbon ingevuld hadden. Van de ruim 360 bewoners deden er 71 mee aan het onderzoek. Van deze groep respondenten vond 56% in één keer een geschikte woning, 27% ging in op het tweede en 10% op het derde aanbod (STOGO, 1998). In dit onderzoek is helaas niet gekeken naar de tevredenheid over de nieuwe woonsituatie na acceptatie van een aanbod.

Van de bewoners uit Groot Fleerde en Florijn is 28% in de hoogbouw blijven wonen en vertrok 19% naar de 'rest' van Amsterdam. Ongeveer 23% van de bewoners stroomde door naar nieuwbouw in de Bijlmer. Het hoge percentage blijvers in de hoogbouw wordt vooral verklaard door de ligging bij het winkelcentrum de Amsterdamse Poort (Bureau P/A, 1998).

Bewonerskenmerken en de nieuwe woonplek

De "Rapportage herhuisvesting Fleerde en Florijn" bevat onder meer een analyse van de ontstane verhuisstromen naar verschillende kenmerken (Bureau P/A, 1998). Helaas is in deze analyse geen onderscheid gemaakt tussen de hoogbouw en de nieuwbouw in de

Bijlmermeer. Gekeken naar inkomen valt op dat lagere inkomensgroepen relatief vaak kiezen voor een woning in de Bijlmer, terwijl hogere inkomensgroepen de Bijlmer juist verlaten en relatief vaak kiezen voor een woning in overig Zuidoost. Bij de keus voor een woning in overig Amsterdam speelt het inkomen geen rol. Gekeken naar leeftijd zijn het vooral de jongeren tot en met 29 jaar die in woning elders in de stad kiezen en niet in de Bijlmer. In de leeftijdscategorie 40 tot en met 49 jaar is dit precies andersom. Tenslotte blijkt dat naarmate men langer in de buurt woont, men eerder voor een woning in Zuidoost kiest (Bureau P/A, 1998; Boersma & Bruins Slot, 1999).

3.2.3 Vergelijking van de verhuisstromen

De woonbestemmingen van de bewoners uit de vier flats geven een divers beeld, hetgeen door uiteenlopende factoren veroorzaakt wordt. Ten eerste valt op dat in de loop van het proces globaal gezien steeds meer urgenten in de Bijlmer blijven, zowel in nieuwbouw als bestaande hoogbouw. De nieuwbouw kan in toenemende mate rekenen op warme belangstelling van urgenten uit de Bijlmer zelf. Daarnaast is er sprake van een toenemend vertrouwen in de vernieuwing van het gebied als geheel. Het hoge percentage doorstromers van Fleerde/Florijn naar hoogbouwflats is vooral het gevolg van de gunstige ligging van deze flats bij het winkelcentrum de Amsterdamse Poort (Boersma & Bruins Slot, 1999).

Tabel 3.2

Woonbestemming vertrekkers uit Geinwijk, Gerenstein, Groot Fleerde en Florijn

Bestemming	Geinwijk (start 1993)	Gerenstein (start 1994)	Fleerde+Florijn (start 1996)
Hoogbouw Bijlmer	18%	14%	28%
Nieuwbouw (o.a. Gulden Kruis)	8%	25%	23%
Overig Zuidoost	24%	21%	30%
Overig Amsterdam	50%	40%	19%
Totaal %	100%	100%	100%
Aantal huishoudens	379	271	364

Bron: Stichting Bron, 1993; SWD/Bureau P/A, 1995, 1996 & 1998; bewerking OTB.

De afname van verhuizingen naar andere delen van Amsterdam kan vooral verklaard worden door een afname van de mogelijkheden om daar naartoe te verhuizen. Sinds de invoering van het aanbodmodel werken veel corporaties met minimum-inkomensgrenzen. Bovendien zijn nieuwe sociale huurwoningen in andere delen van Amsterdam minder beschikbaar en moeilijker bereikbaar. In Zuidoost zijn daarentegen wel relatief veel geschikte en kwalitatief goede huurwoningen, vooral voor huishoudens met kinderen (Boersma & Bruins Slot, 1999).

Dat een groeiend aandeel van de bewoners in de Bijlmer blijft, kan positief gewaardeerd worden. Niet duidelijk is of de bewoners om overwegend positieve dan wel negatieve redenen kiezen voor de Bijlmer en Zuidoost. Daarvoor is diepergaand onderzoek nodig.

3.3 Wijkvernieuwing en herhuisvesting in Groningen

De Groningse woningmarkt werd enkele jaren geleden gekenmerkt door ontspanning. De afname van de druk op de woningmarkt heeft vooral negatieve effecten op de marktpositie van de sociale huursector en zet de leefbaarheid van de naoorlogse wijken onder druk. Om dit proces tegen te gaan, hebben de gemeente Groningen, drie woningcorporaties en de Woonkoepel in 1998 het Convenant Wijkvernieuwing afgesloten. Dit convenant behelst onder meer een grootschalige vernieuwing van vier (vooral naoorlogse) gebieden. Het voornemen is om tot 2010 circa 6.000 woningen te slopen, 2.000 woningen te herpositioneren en maar liefst 10.000 woningen te verbeteren. Daarnaast is er verkoop van circa 4.000 woningen geraamd. Ook staan er ingrepen in de woonomgeving, voorzieningen, infrastructuur en wijk economie op het programma. In de sociale paragraaf van het Convenant, het Sociaal Plan, zijn afspraken vastgelegd over de positie en rechten van bewoners bij de wijkvernieuwing.

In het rapport "Het kan altijd beter" zijn de resultaten beschreven van een onderzoek naar de tevredenheid van bewoners die in 1999 en 2000 geherhuisvest zijn (Heins, 2001). Uit de beschikbare adresgegevens van geherhuisveste bewoners is een steekproef getrokken van 150 huishoudens. Uiteindelijk is met 105 bewoners een afspraak gemaakt voor een interview; een respons van 70%. Bij deze gesprekken is een vragenlijst met hoofdzakelijk gesloten vragen gehanteerd. Het onderzoek heeft wat betreft leeftijd en bron van inkomsten een hoge mate van representativiteit. Naast werkenden zijn werklozen, arbeidsongeschikten, gepensioneerden en studenten in de respons aanwezig. Naar leeftijd zijn de 50-65 jarigen oververtegenwoordigd in de respons, terwijl 40-50 jarigen ondervertegenwoordigd zijn. Bijna de helft van de respondenten woont alleen, ongeveer een derde bestaat uit tweepersoonshuishoudens (Heins, 2001). In deze paragraaf worden de resultaten van dit onderzoek uitgebreid belicht.

Informatievoorziening

Van de geënquêteerde bewoners is 70% tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop ze ingelicht zijn over het proces van herhuisvesting. De ontevreden respondenten hebben niet zozeer kritiek op de *manier* waarop ze te horen kregen dat ze moesten verhuizen, maar zijn ontevreden over het feit dat ze moesten verhuizen terwijl ze dat zelf niet wilden. Zij ervaren de opgelegde verhuizing dus in hoge mate als gedwongen. Vooral huishoudens met een woonduur van minder dan zes jaar hadden graag voor hun verhuizing vernomen over de sloop. Andere redenen tot ontevredenheid zijn de onzekerheid over de exacte data, oppervlakkigheid van de informatie en de onduidelijkheid van de brieven, die vanwege de 'ambtenarentaal' als onleesbaar worden bestempeld.

Van de respondenten is 15% (zeer) ontevreden over het gesprek met een medewerker van de woningcorporatie. De meest gehoorde klachten hebben betrekking op specifieke (individuele) oorzaken, het niet nakomen van gemaakte beloftes en een onvolledige informatievoorziening. Behoeft aan begeleiding was er weinig; slechts 12% (met name

ouderen) heeft hier gebruik van gemaakt. Het betrof met name 'fysieke' hulp bij de verhuizing zelf.

Woonwensen en zoekproces

Op grond van het Sociaal Plan krijgen 'wijkvernieuwingsurgenten' voorrang bij het zoeken naar een nieuwe woning en hebben ze in ieder geval recht op een gelijkwaardige woning. Bewoners kunnen zelf zoeken, maar krijgen in ieder geval twee aanbiedingen van een woning waarvan de woonruimte en woonomgeving van minimaal vergelijkbare kwaliteit is. Daarbij wordt rekening gehouden met de in het persoonlijke gesprek opgegeven woonwensen.

Van alle geënquêteerde bewoners heeft uiteindelijk eenderde zelf een woning gezocht via het aanbodmodel. Op eigen initiatief slaagden zij erin een woning te vinden die aan de woonwensen voldeed. De overige respondenten (circa tweederde) hebben een woning via de corporatie geaccepteerd, hoewel deze in sommige gevallen niet voldeed aan de woonwensen.

De nieuwe woning

Ongeveer tweederde van de bewoners is door de herhuisvesting veranderd van woningtype. Eenderde keerde terug in een zelfde type woning, met name bewoners uit eengezinswoningen.

In het Sociaal Plan staat dat alle wijkvernieuwingsurgenten recht hebben op een gelijkwaardige of betere woning. Van de geënquêteerde bewoners vindt ongeveer 90% dat zij inderdaad in een gelijkwaardige of betere woning terecht zijn gekomen.

Van de respondenten die een maximale streefhuur bij hun woonwensen hebben opgegeven, wenste bijna iedereen een vergelijkbare of lagere huur te betalen voor hun nieuwe woning. Uit de interviews kwam naar voren dat de respondenten in eerste instantie een vergelijkbare woning verkozen boven een betere en duurdere woning (wooncarrière). Maar liefst 70% van de geënquêteerde bewoners geeft aan dat zij nu een hogere huur moeten betalen. Niettemin is 95% van de bewoners tevreden over de prijs-kwaliteitsverhouding van de nieuwe woning. Iets meer dan de helft van de respondenten ontvangt huursubsidie, waarmee de huurverhoging wordt gecompenseerd. Er is weinig gebruik gemaakt van de huurgewenningsbijdrage.

Verandering van wijk

Een aanzienlijk deel van de respondenten (58%) is binnen de eigen wijk verhuisd. Voor zover dat niet gelukt is, zijn ze veelal naar een naastgelegen wijk verhuisd. Dit heeft onder meer te maken met het willen behouden van de sociale contacten die ze in de eigen wijk hebben opgebouwd. Van de bewoners die aangaven naar de oude wijk te willen terugkeren is in 90% van de gevallen aan deze woonwens voldaan, 10% is naar een andere wijk verhuisd.

Hoewel 95% van de geënquêteerde bewoners de wijk een voldoende geeft, vindt 10% dat er een verslechtering van woonomgeving heeft plaatsgevonden. De schoen wringt vooral bij overlast als gevolg van de wijkvernieuwing, de groen-, speel- en parkeervoorzieningen. Meer dan 15% van de ondervraagden vindt dat ze er met de

buren op achteruit zijn gegaan. Deze categorie neemt mogelijk in omvang af als ze hun burens beter leren kennen.

Financiële vergoeding

Op grond van het Sociaal Plan komen bewoners vanaf één jaar voor de geplande sloopdatum in aanmerking voor een individuele tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten. Tevens is in het Plan vastgelegd dat er in individuele gevallen door de corporaties (financieel) maatwerk zal worden geleverd. Geen van de respondenten heeft 'maatwerk' ontvangen. Uit de gesprekken komt naar voren dat niet duidelijk is wat daaronder verstaan moet worden.

Hoewel bijna de helft van de geënquêteerde bewoners meer geld heeft besteed aan verhuis- en herinrichtingskosten dan de vergoeding bedraagt, is ruim 70% tevreden over de hoogte van financiële vergoeding. Een kwart is (zeer) ontevreden over de hoogte van de vergoeding en vindt dat de stress en het werk er niet voldoende door worden gecompenseerd.

3.4 Wijkvernieuwing en herhuisvesting in Emmen

Net als elders in Nederland kampen (vooral) de naoorlogse wijken in Emmen met allerlei problemen. De veroudering van de bevolking en de toename van de koopkracht zorgen voor een steeds grotere vraag naar andere typen woningen dan het huidige aanbod. Er is sprake van een overschot aan goedkope eengezinswoningen en voor ouderen ongeschikte flats in de huursector en een tekort aan (middel)dure koopwoningen en seniorenwoningen. Daardoor trekken veel bewoners weg. In dit kader zijn de Emmense woningcorporaties en de gemeente al geruime tijd met bezig met de herstructurering van de woningvoorraad. De komende jaren zullen in het kader van Emmen Revisited, een samenwerkingsverband tussen de gemeente, de corporatie Wooncom, drie wijkorganisaties en de Huurdersfederatie Emmen, de drie naoorlogse wijken Angelslo, Emmerhout en Bargeses aangepakt worden.

In het rapport "Het uitplaatsingsbeleid van Wooncom: een tevredenheidonderzoek" zijn de resultaten beschreven van een onderzoek naar de tevredenheid van bewoners die tussen 1993 en 2000 geherhuisvest zijn in het kader van verschillende herstructureringsprojecten (Van Kasteel, 2000). Het betreft uitsluitend huurders van de corporatie Wooncom. De gegevens uit de administratie van verhuiskostenvergoedingen leverden ongeveer 600 huishoudens op. Hiervan zijn 105 huurders naar een andere gemeente verhuisd, hebben een woning gekocht of gingen huren bij een andere corporatie. Deze groep was niet meer te achterhalen. De onderzoekspopulatie geeft daarom een eenzijdig beeld van de vertrekkers, waardoor de resultaten slechts als indicatief beschouwd kunnen worden. Uiteindelijk zijn er 495 enquêtes verstuurd, waarvan er 242 zijn geretourneerd; een respons van 49%.

Bijna driekwart van de respondenten bestaat uit één- en tweepersoons huishoudens, de rest overwegend uit gezinnen met één of meer kinderen. Bijna de helft (47%) van de respondenten is 55 jaar of ouder. In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek in vogelvlucht besproken.

Informatievoorziening

De informatie die Wooncom aan de bewoners heeft verstrekt, bestond uit brieven, brochures, informatieavonden en huisbezoeken. De brieven en brochures worden door de meesten als 'voldoende duidelijk' beschouwd en werden tijdig verstuurd. Ongeveer een derde van de respondenten vond dat de duidelijkheid van de informatie die op de bewonersavonden werd verstrekt, te wensen overliet. Enkele respondenten hadden in de lokale krant over de sloopplannen gelezen voordat de corporatie ze daarover inlichtte, wat leidde tot onrust.

De huisbezoeken van corporatiemedewerkers werden gebruikt om de bewoners in te lichten over de plannen en de herhuisvestingsmogelijkheden. Over de frequentie van de huisbezoeken lopen de meningen sterk uiteen, maar de verstrekte informatie werd door driekwart als (voldoende) duidelijk beoordeeld. Ook was 90% van de respondenten van mening dat de medewerkers meestal/altijd hun afspraken nakwamen en telefonisch goed bereikbaar waren.

Een aantal respondenten zou het gewaardeerd hebben als de corporatie na de verhuizing contact had opgenomen om te informeren hoe het allemaal gegaan was. Door het ontbreken van deze 'nazorg' hadden ze het gevoel dat het de corporatie er alleen maar om ging om de bewoners zo snel mogelijk uit te plaatsen. De corporatie heeft op dit punt beterschap beloofd.

Woonwensen en zoekproces

In de periode waarop het onderzoek betrekking heeft (1993-2000), was in de gemeente Emmen het distributiemodel voor woonruimteverdeling van kracht. Aan de hand van de geïndexeerde woonwensen bood de woningcorporatie de urgenten een passende nieuwe woning aan. Ongeveer 80% van de respondenten is van mening dat Wooncom (redelijk) veel aandacht aan hun woonwensen schonk. Ruim tweederde is tevreden over de termijn waarbinnen samen met Wooncom een andere woning is gevonden. Ook is 82% van mening dat ze voldoende bedenktijd hebben gehad om te beslissen over een aangeboden woning en dat ze voldoende tijd hebben gekregen om de verhuizing voor te bereiden. Het is onduidelijk hoeveel mensen op eigen initiatief alternatieve woonruimte gevonden hebben.

De nieuwe woning

Uit de enquête is gebleken dat de respondenten hun nieuwe woonsituatie als een verbetering ten opzichte van de oude situatie beoordelen. De rapportcijfers bedragen gemiddeld 7,4 voor de nieuwe situatie en 6,6 voor de oude situatie. De verbetering kan vooral herleid worden tot een hoger uitrustingsniveau en een betere staat van onderhoud.

Bijna 15% van de respondenten heeft gebruik moeten maken van een wisselwoning, omdat zij moesten wachten op de oplevering van hun nieuwbouwwoning. Van deze groep vond ongeveer driekwart het vervelend dat ze twee keer moesten verhuizen.

Verandering van wijk

Hoewel de percentages voor de verschillende wijken nogal uiteenlopen, is een groot deel van de respondenten geherhuisvest binnen dezelfde wijk of hetzelfde dorp. Gelet op het karakter van de onderzoekspopulatie (zie begin paragraaf), kunnen hieraan echter geen conclusies worden verbonden over de behoefte om in dezelfde wijk geherhuisvest te worden.

De bewoners voelen zich gemiddeld iets veiliger in de huidige buurt. De woonomgeving en de voorzieningen worden gemiddeld als 'voldoende' beoordeeld. De meeste respondenten ervaren in de nieuwe woonsituatie minder overlast dan voorheen. De overlast in de oude situatie wordt vooral verklaard door ongemakken die gepaard gaan met de wijkvernieuwing. Ruim de helft van de respondenten is ontevreden over het beheer van uitplaatsingsgebieden. Met de leegstand nam de onveiligheid (brandjes, vandalisme en inbraken) toe.

Financiële vergoeding

Sinds 1998 is er een andere regeling voor tegemoetkoming van verhuiskosten en voor de zelf aangebrachte voorzieningen. In het convenant dat de corporatie Wooncom gesloten heeft met de Huurdersfederatie is een standaardbedrag van 8.000 gulden vastgelegd dat kan variëren al naar gelang de getaxeerde waarde van zelf aangebrachte voorzieningen. Bovendien is de verhuiskostenvergoeding geïndexeerd.

De meningen bij de bewoners over de hoogte van de vergoeding lopen nogal uiteen. Ruim een kwart van de respondenten vond het 'voldoende' om de huidige woning mee in te richten. Ongeveer een derde vond het bedrag 'iets te weinig', 39% vond het 'veel te weinig'. Bovendien heeft een aantal respondenten opmerkingen gemaakt over het als onredelijk ervaren verschil in vergoedingen in de jaren 1998 (5.500 gulden) en 1999 (8.000 gulden).

3.5 Herstructurering en herhuisvesting in Den Haag

In haar programma voor het Grotestedenbeleid presenteert Den Haag zich als een stad die actief investeert in mensen, werk, wonen, cultuur en welzijn. Den Haag draagt echter het label "meest gesegregeerde stad van Nederland". In de gespannen Haagse woningmarkt is sprake van een sterk eenzijdig aanbod van woningen (veel goedkope huurwoningen), aanzienlijke onevenwichtigheden in vraag en aanbod en gebrek aan wervende woonmilieus. Dit heeft een aanzienlijke uitstroom van midden- en hogere inkomensgroepen uit de stad tot gevolg, die nog versterkt wordt door substantiële VINEX-nieuwbouw in de regio. Deze uitstroom heeft negatieve gevolgen voor de sociale en economische kwaliteit en de slagkracht van de stad (Gemeente Den Haag, 1999). Het GSB-programma zet dan ook sterk in op herstructurering van de Haagse voorraad, door middel van sloop, vervangende nieuwbouw, renovatie, samenvoeging en verkoop van woningen. De precieze aantallen zijn nog niet duidelijk, maar in totaal gaat het de komende jaren om duizenden woningen.

Herstructurering van een dergelijke omvang trekt een zware wissel op de herhuisvesting van bewoners uit sloopcomplexen. In 1999 toonden diverse gemeenteraadsleden zich

ook bezorgd over de herhuisvestingsmogelijkheden voor deze groep. De toenmalige wethouder Noordanus beloofde onderzoek om dit probleem in kaart te brengen. Eind 2001 kwam de gemeente met de "Nota Monitoring Herhuisvesting", waarin de resultaten van een omvangrijk onderzoek onder vertrekkers uit vier herstructureringsprojecten in deels verschillende woonmilieus belicht worden (Gemeente Den Haag, 2001b):

1. Twee complexen in Transvaal (Wessel-/Fisherstraat en de Stellenboschstraat);
2. De 'eerste fase' van de herstructurering van Spoorwijk (Hildebrandplein en directe omgeving);
3. Complex 9 in Morgenstond (Norgstraat en omgeving);
4. Complex 17 in Bouwlust/Vrederust (Wantsnijdersgaarde en omgeving).

Bij de interviews is een uitgebreide vragenlijst met voornamelijk gesloten vragen gehanteerd. De totale onderzoekspopulatie bestond uit 1.006 huishoudens. Daarvan hebben er 243 aan het onderzoek meegedaan; een respons van 24%. De respondenten in dit onderzoek vormen "een qua herkomst en etniciteit zeer heterogene bevolking van overwegend kleine huishoudens en lage inkomensgroepen met enerzijds een duidelijke groep jongeren en anderzijds een duidelijke groep ouderen" (Gemeente Den Haag, 2001b, p. 17).

In het rapport is aangegeven dat deze respons om verschillende redenen onvoldoende is. Ten eerste is het aantal te klein om uitsplitsingen te kunnen maken naar verschillende groepen, die statistisch representatief en betrouwbaar zijn. Ten tweede zijn allochtone respondenten ondervertegenwoordigd, ondanks de inzet van een enquêtebureau dat gespecialiseerd is in onderzoek onder allochtonen. Ten derde zijn er complicaties geweest bij de interpretatie van de vragen. De gemeente concludeerde dan ook dat "men voorzichtig moet zijn met het trekken van harde conclusies op grond van de bevindingen en deze voornamelijk als indicatief moet zien" (Gemeente Den Haag, 2001b, p. 41).

In deze paragraaf komen achtereenvolgens het zoekproces, keuzevrijheid, de nieuwe woning, verandering van wijk, de mening over de buurt en de buurtbetrokkenheid aan de orde.

Zoekproces en keuzevrijheid

Volgens het rapport had een kleine meerderheid van de respondenten (56%) begrip voor de sloop van woningen. In de vooroorlogse complexen (in Transvaal en Spoorwijk) was het begrip gemiddeld veel hoger dan in Zuidwest. Gemiddeld genomen hadden hoger opgeleide respondenten iets meer begrip voor sloop dan de laagst opgeleiden. Gemeten naar etniciteit lijken autochtonen in Zuidwest en Turken minder begrip voor sloop te hebben.

In alle complexen (zij het in mindere mate in Spoorwijk) had ongeveer een kwart van de huishoudens al voor de aankondiging van de sloop vage of concrete verhuisplannen. De meest genoemde reden voor het smeden van verhuisplannen was dat de woning slecht, te klein of slecht bereikbaar is. De kleine groep hoger opgeleiden dacht al vaker aan verhuizing dan hun 'medebewoners' met slechts basisonderwijs (Gemeente Den Haag, 2001b).

Ruim de helft van de respondenten vond dat de voorrangpositie voldoende compensatie bood voor het feit dat er gesloopt zou worden. Ongeveer 17% beoordeelde deze status zelfs als een extra mogelijkheid om in de sociale huursector te kunnen blijven. Nog eens 17% vond de voorrangpositie echter onvoldoende compensatie geven voor de gedwongen verhuizing.

Een soortgelijk, overwegend positief beeld, doet zich voor bij de ervaren keuzevrijheid in relatie tot het *zoekprofiel*. Het zoekprofiel houdt in dat de woningcorporatie aangeeft voor welke woningtypen herhuisvestingskandidaten wel of niet in aanmerking komen. Daarbij wordt rekening gehouden met de hoogte van het inkomen en de huishoudensgrootte. Ruim 60% van de respondenten voelde zich niet belemmerd door het zoekprofiel en vond dat er voldoende keuzemogelijkheden waren. Desalniettemin voelde ruim een derde (35%) zich wel belemmerd in de keuzevrijheid. Het gaat hierbij vooral om uitkeringsgerechtigden, lager opgeleiden, vertrekkers naar en blijvers in Zuidwest.

Over het algemeen werden vooral eengezinswoningen en parterrewoningen gemist in de keuzemogelijkheden. Het is dan ook geen verrassing dat de doorstromers naar de VINEX op dit punt nauwelijks klaagden (Gemeente Den Haag, 2001b).

Opvallend is dat het kopen van een woning door slechts een tiende van de respondenten overwogen werd. De meest genoemde reden voor het uitsluiten van koop is dat men het financieel niet haalbaar vindt. Slechts 2% van de respondenten heeft uiteindelijk een woning gekocht (zie tabel 3.3). Van degenen die koop overwogen, is een aanzienlijk deel afgevallen.

De nieuwe woning

Van ruim 90% van de respondenten is op basis van OZB-gegevens de eigendomssituatie van de nieuwe woning bekend. Ongeveer 88% heeft opnieuw bij een corporatie gehuurd. Koop (2%) en particuliere huur (1%) vormen blijkbaar nauwelijks een alternatief. Gezien het aantal huishoudens dat, gekoppeld aan de leeftijd, niet in de 'doelgroep van het beleid' valt, is het aantal kopers erg laag. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de ontwikkeling van de koopprijzen in de afgelopen jaren en mogelijk ook door voldoende keuzemogelijkheden in het woningbezit van corporaties (Gemeente Den Haag, 2001b).

Bijna 90% van de geïnterviewden is redelijk tot goed te spreken over de nieuwe woning. Dit geldt met name voor vertrekkers naar de regio, naar overig Den Haag en naar de VINEX-locatie Wateringse Veld. Maar liefst 80% meent er qua woning op vooruit te zijn gegaan. Vooral isolatie, grootte en woningtype zijn belangrijke pluspunten.

Opvallend is de verandering in woningtype. Voorheen woonde ruim 90% van de gedwongen woningzoekenden in beneden-/bovenwoningen en vooral portiekflats. Na de verhuizing was dit nog maar 55%. Veel herhuisvestingskandidaten zijn verhuisd naar flats met liften, maisonnettes, aangepaste woningen en eengezinswoningen. De eengezinswoningen zijn vooral betrokken door huishoudens die een zeer ruim zoekprofiel meekregen.

De meeste huishoudens hebben te maken met gestegen huurprijzen in de nieuwe situatie. Dat vertaalt zich onder meer in een verdubbeling van het aandeel ontvangers van Individuele Huursubsidie tot 45%. Bijna driekwart van de respondenten vindt de

huidige woning de hogere huur wel waard. Dit geldt met name voor vertrekkers naar overig Den Haag en naar Wateringse Veld. Ongeveer 17% vindt de woning de hogere huur niet waard.

Vertrekkers naar de regio en Wateringse Veld ervaren hun woning duidelijk als eindstation. Een grote groep respondenten (45%) weet niet hoe lang men in de huidige woning wil blijven. Ziet men af van deze groep, dan is er een positief verband tussen tevredenheid en woonduur. De belangrijkste reden voor bewoners die weer snel willen verhuizen, is het woningtype Jongeren onder 35 jaar denken (zoals te verwachten) relatief meer aan een verhuizing binnen enkele jaren dan ouderen (Gemeente Den Haag, 2001b).

Verandering van wijk

In de onderstaande tabel zijn de verhuispatronen van de respondenten in kaart gebracht. Zes huishoudens (2%) hebben een woning gekocht. Van de 237 huishoudens die huurden, zijn er 216 (91%) in de Haagse sociale huursector gebleven; 21 huishoudens (9%) zijn naar de regio gegaan. Na aftrek van huishoudens die binnen dezelfde wijk verhuisd zijn (49% "blijvers"), wordt duidelijk dat ongeveer de helft van de respondenten naar een andere wijk verhuisd is.

Tabel 3.3

Herkomstwijk en bestemming (woonmilieu) van de respondenten

<u>Herkomstwijk</u> <u>Groep</u>	Transvaal	Bouwlust/ Vrederust	Morgenstond	Spoorwijk	Totaal	Totaal %
Blijvers in oude wijken	20	-	-	21	41	17%
Vertrekkers naar Zuidwest	6	-	-	8	14	6%
Blijvers in Zuidwest	-	66	12	-	78	32%
Vertrekkers naar overig DH	3	18	7	13	41	17%
Vertrekkers naar VINEX	-	27	1	2	30	12%
Vertrekkers naar de regio	4	9	7	1	21	9%
Kopers	1	3	1	1	6	2%
Vertrekkers uit Zuidwest naar oude wijken	-	8	4	-	12	5%
Totaal	34	131	32	46	243	100%

Bron: Gemeente Den Haag, 2001b; bewerking OTB.

Ongeveer tweederde van de respondenten had aangegeven bij voorkeur in de oorspronkelijke wijk (60%) of in een aangrenzende wijk (7%) te blijven wonen. Ongeveer de helft van de bezochte huishoudens is daadwerkelijk in de eigen wijk gebleven. Uit de enquête is tevens gebleken dat de bekendheid met andere stadsdelen en vooral regiogemeenten klein is, vooral bij bewoners van de oudere complexen. Dit kan er op duiden dat veel bewoners bij het zoeken naar een andere woning hun blik vooral hebben gericht op de eigen wijk en de omringende wijken. Hoe hoger de opleiding, des te minder wilde men in dezelfde wijk blijven wonen.

Mening over de buurt en buurtbetrokkenheid

Ruim 83% van de respondenten is tevreden over de huidige woonbuurt. Dit geldt met name voor vertrekkers naar de regio, gevolgd door vertrekkers naar de regio en overig Den Haag, de blijvers in Zuidwest en de vertrekkers naar Wateringse Veld.

Ongeveer 58% van de geïnterviewde bewoners meent er qua buurt op vooruit te zijn gegaan (vooral vertrekkers naar de regio en Wateringse Veld). Eenvijfde is er op achteruit gegaan.

Belangrijkste voordelen van de nieuwe woonomgeving zijn rust en privacy, bereikbaarheid met het openbaar vervoer en de nabijheid van winkels. Dit laatste punt wordt door de helft van de vertrekkers naar de VINEX-locatie Wateringse Veld genoemd.

In het rapport van de gemeente Den Haag wordt buurtbetrokkenheid vooral uitgedrukt in buurtgebonden sociale contacten. Ruim de helft van de geïnterviewden heeft contacten met burens, bijna 40% noemt tevens contacten met vrienden en ongeveer 20% rapporteert contacten met familie in de buurt. Bijna 30% van de respondenten zegt geen sociale contacten in de buurt van de vorige woning te hebben gehad. De helft van de huishoudens uit alle complexen groet de burens en maakt graag een praatje.

Bijna een kwart van de huishoudens (22%) meent dat er belangrijke contacten verloren zijn gegaan door de gedwongen verhuizing. Het zijn vooral huishoudens uit Transvaal, met voorheen de meeste contacten, die dit verlies aangeven. Het gaat om sociale contacten met burens en in mindere mate ook met vrienden in de buurt. Sommigen noemen contacten op de school (kinderen), tijdens het winkelen of met de wijkagent (Gemeente Den Haag, 2001b).

Een aantal huishoudens heeft lidmaatschappen van verenigingen opgezegd vanwege de verhuizing, maar is van plan om dit op een of andere manier te compenseren. Bijna de helft van de vertrekkers naar overig Den Haag en naar Wateringse Veld zegt daar familie en vrienden te hebben. Bovendien geldt voor alle respondenten dat de *huidige* wijk en de directe omgeving daarvan voor werk, sport en opleiding belangrijker is dan de *vorige* wijk. Dat zou erop kunnen duiden dat de respondenten bewust hun nieuwe woonbuurt hebben gezocht in de nabijheid van bekende plekken, kennissen en belangrijke activiteiten.

3.6 Conclusies

In dit hoofdstuk is aan de hand van eerder uitgevoerd onderzoek een beschrijving gegeven van ervaringen en verhuizingen van herstructureringsurgente in vier verschillende steden. Vanwege de verschillen in opzet, vraagstelling, uitvoering en context van deze studies is een één-op-één vergelijking tussen de onderzoeken en de uitkomsten daarvan is niet mogelijk. Op hoofdlijnen is het echter wel mogelijk om de verschillende situaties tegen elkaar af te zetten. Op basis van de besproken bevindingen geven we in het navolgende een eerste indicatie van de antwoorden op onze onderzoeksvragen. Daarnaast maken we duidelijk wat de leemten in het empirische materiaal zijn, zodat deze kunnen worden opgepakt in ons onderzoek.

1. *Wie zijn de vertrekkers en waar komen ze uiteindelijk terecht? Door welke factoren wordt hun nieuwe 'vestigingsplaats' bepaald?*

Uit de onderzoeken blijkt dat de vertrekkers op een aantal kenmerken zeer divers zijn, vooral qua leeftijd, etnische achtergrond en woonduur. Over het algemeen betreft het kleine huishoudens, zowel jongere als oudere. Onder de vertrekkers bevinden zich relatief weinig gezinnen (met kinderen) in de middenleeftijdsgroepen.

In de Bijlmermeer zijn het vooral jongeren, de minst lage inkomensgroepen en huishoudens met een korte woonduur die als gevolg van de herstructurering de wijk verlieten. Naarmate het vernieuwingsproces vorderde, vonden steeds meer huishoudens hun weg naar de nieuwbouw. Vertrekkers kwamen daarnaast ook elders in Zuidoost of Amsterdam terecht.

In Groningen behoorden relatief veel starters (alleen- of samenwonend) en empty-nesters tot de te herhuisvesten huishoudens. Opvallend is het hoge aantal respondenten (58%) dat binnen de eigen wijk verhuisd is. De rest is vooral naar een naastgelegen wijk of elders verhuisd. Ook in Emmen zijn de meeste huishoudens in dezelfde wijk geherhuisvest. Het ging hier vooral om één- of tweepersoons huishoudens, waarvan bijna de helft 55 jaar of ouder was.

In Den Haag zijn de onderzochte vertrekkers "een qua herkomst en etniciteit zeer heterogene bevolking van overwegend kleine huishoudens en lage inkomensgroepen met zowel jongeren als ouderen" (Gemeente Den Haag, 2001b). Zij zijn grotendeels in de stad Den Haag zelf terecht gekomen, maar een klein deel ook daarbuiten, oftewel in de regio. Bovendien is een aantal vertrekkers erin geslaagd om te verhuizen naar één van de VINEX-locaties.

In alle situaties is het gros van de vertrekkers weer in de sociale huursector terechtgekomen en zijn er nauwelijks stappen omhoog in de wooncarrière gezet. Heel weinig mensen maakten de overstap naar een koopwoning. Factoren die de nieuwe woonsituatie bepalen, hebben niet alleen betrekking op voorkeuren en het zoekgedrag van bewoners, maar ook op institutionele factoren als zoekprofiel, doorstromingsmogelijkheden en de druk op de woningmarkt.

2. Wat zijn opvattingen van vertrekkers over het herhuisvestingsproces? Hadden zij mogelijkheden om in de oude buurt te blijven wonen? In hoeverre voelden zij zich betrokken bij de vorige buurt?

De opvattingen over de procesmatige kant van de herhuisvesting tonen sterke verschillen, ook binnen situaties zelf. Het is zinvol maar lastig om deze zaken met elkaar te vergelijken, omdat de regels en afspraken per situatie verschillen. Ook de periode waarin de herhuisvesting uitgevoerd is, varieert per casus. Duidelijk is dat er altijd wel wat aan te merken is op de verstrekte informatie, begeleiding en verhuiskostenvergoeding, die bijvoorbeeld in Emmen te laag werd gevonden, terwijl in Groningen een ruimte meerderheid er tevreden mee was.

Met name in Emmen en Groningen zijn de mogelijkheden om in dezelfde wijk te blijven wonen, in hoge mate benut. Soms ging het om nieuwbouw, maar in de meeste gevallen waren de vertrekkers aangewezen op de bestaande woningvoorraad.

De gevolgen van herhuisvesting voor (buurtgebonden) sociale contacten en netwerken blijven vooralsnog onduidelijk. Uit drie van de vier onderzoeken is nauwelijks informatie over betrokkenheid bij de buurt te achterhalen; alleen in Den Haag is er vrij expliciet naar gevraagd. Daar blijkt dat een aantal vertrekkers geconfronteerd is met 'beschadiging' van sociale netwerken met burens en vrienden in de wijk. De gevolgen

lijken echter beperkt. Bovendien geldt voor alle (Haagse) respondenten dat de *huidige* wijk en de directe omgeving daarvan voor werk, sport en opleiding belangrijker is dan de *vorige* wijk. Dat duidt erop dat mensen bewust hun nieuwe woonbuurt hebben gezocht in de nabijheid van bekende plekken, kennissen en activiteiten die men al eerder had ontwikkeld (Gemeente Den Haag, 2001).

3. *In hoeverre is de nieuwe woning (in de beleving) van de vertrekkers zelf gekozen? Hebben verschillen in ervaren keuzevrijheid te maken met bepaalde kenmerken van de vertrekkende huishoudens? Welke alternatieven hadden ze en hoe zijn ze omgesprongen met het aanbod en de facilitering van de herhuisvesting?*

De beperkte informatie over de ervaren keuzevrijheid levert slechts een globaal beeld op. Het opvallendste verschil tussen de situaties heeft betrekking op het woonruimteverdelingsmodel dat gebruikt werd voor de herhuisvesting (zie hoofdstuk 2). Objectief gezien zou de ervaren keuzevrijheid in het aanbodmodel (Groningen, Den Haag en tweede fase Bijlmermeer) groter moeten zijn dan in het distributiemodel (Emmen en eerste fase Bijlmermeer), omdat bewoners kunnen kiezen uit aanbod van diverse woningen in de woonkrant. De vier onderzoeken verschillen echter teveel van elkaar in opzet om te achterhalen of het verschil in woonruimteverdelingsmodel heeft geleid tot verschillen in de ervaren keuzevrijheid.

In Emmen was ongeveer 80% (redelijk) tevreden over de mate waarin de corporatie rekening hield met hun woonwensen. Voor Amsterdam concluderen Boersma en Bruins Slot (1999) dat de invoering van het aanbodmodel (in de tweede fase van de vernieuwing) geleid heeft tot minder verhuizingen naar andere delen van Amsterdam, als gevolg van het hanteren van minimum-inkomensgrenzen en het relatief hoge aantal geschikte huurwoningen in Zuidoost.

In Groningen valt op dat slechts een derde van de geënquêteerde bewoners zelf een woning heeft gezocht die aan de woonwensen voldeed. De overige respondenten hebben een woning via een aanbod van de corporatie geaccepteerd, hoewel deze in sommige gevallen niet voldeed aan de woonwensen. Tenslotte bleek dat in Den Haag ongeveer een derde van de respondenten zich qua keuzevrijheid belemmerd voelde door het zoekprofiel.

4. *In hoeverre zijn de vertrekkers tevreden met hun nieuwe woonsituatie?*

Ook deze vraag is aan de hand van het besproken onderzoeksmateriaal moeilijk te beantwoorden. Als we door de ooghalen naar de gerapporteerde bevindingen kijken, komt een overwegend positief beeld naar voren. Het merendeel van de vertrekkers zegt tevreden te zijn over de nieuwe woonsituatie of vindt in ieder geval niet dat men er op achteruit gegaan is.

Met name in Den Haag zijn de opvattingen over de nieuwe woonsituatie uitgesproken positief. De progressie wordt vooral geboekt op de woontechnische kwaliteit van de nieuwe woning, maar ook op de grootte en kenmerken van de buurt. Dit is op zich geen verrassende uitkomst, gelet op de matige bouw- en/of woontechnische kwaliteit van sloopwoningen.

Uit de overige drie onderzoeken blijkt dat veel bewoners conform hun (globale) voorkeuren zijn geherhuisvest, maar dat betekent niet per se dat ze ook in alle gevallen

tevreden zijn over de huidige woonsituatie. Tevens blijft onduidelijk welke afwegingen vertrekkers gemaakt hebben voor de keuze van een bepaald alternatief, waarom ze (on)tevreden zijn en op welke aspecten van de woonsituatie de vooruitgang geboekt is. Opvallend is dat vooral Groningen en Den Haag een aanzienlijk aantal mensen van type woning veranderd is. Mogelijk duidt dit op benutting van kansen die door de 'gedwongen' verhuizing geboden zijn. Voor deze situaties geldt tevens dat veel vertrekkers in de nieuwe situatie meer huur moeten betalen, hoewel deze stijging voor de lage inkomensgroepen grotendeels gecompenseerd wordt door de individuele huursubsidie. Niettemin vonden veel Groningse respondenten de gestegen woonlasten wel in overeenstemming met de hogere woonkwaliteit. In het licht van de tevredenheid over de nieuwe woonsituatie kan deze bevinding positief gewaardeerd worden.

3.7 Leemten in de kennis

Van de vier besproken rapportages is het onderzoek in Den Haag het meest omvattend en ook het meest verwant aan het voorliggende onderzoek "Herstructurering: in het spoor van de vertrekkers". De rapporten zijn in chronologische volgorde besproken. De toenemende 'diepgang' en aandacht voor herhuisvestingsvraagstukken hangt samen met het toenemende belang van herstructurering, zowel in kwantitatieve als beleidsmatige zin, en groeiende aandacht voor woonwensen van woonconsumenten, dus ook herstructureringsurgenten.

De besproken informatie over de vier situaties geeft een globaal beeld, dat overwegend positief is. Veel respondenten zijn conform hun voorkeuren geherhuisvest, al dan niet binnen of buiten de wijk, en gemiddeld genomen kan het herhuisvestingsproces er mee door in het oordeel van de vertrekkers. Een aantal vragen blijft echter onbeantwoord, omdat de beschikbare informatie niet toereikend of diepgaand genoeg is.

Allereerst geven de vier onderzoeken weinig of geen inzicht in motieven en beweegredenen van urgenten voor de keuze van een bepaald alternatief. Ten tweede is er niets bekend over hun opvattingen over en omgang met de gedwongen verhuizing. Ten derde komt niet goed uit de verf in hoeverre men tevreden is over de nieuwe woonsituatie, ook vergeleken met de oude situatie. Ten vierde blijft onduidelijk of het oordeel over de nieuwe woonsituatie en de ervaringen met het herhuisvestingsproces elkaar beïnvloeden. Ten vijfde hebben we geen inzicht in de ervaren keuzevrijheid bij gebruik van het aanbodmodel voor de herhuisvesting. Betekent het gegeven dat vertrekkers via de woonkrant zelf (met voorrang) een woning kunnen zoeken, ook dat zij daarin enige mate van keuzevrijheid ervaren? En tenslotte is ook het vraagstuk van de impact van de herhuisvesting op de betrokkenheid bij de buurt grotendeels onbeantwoord gebleven. Wat is de betekenis van het gedwongen vertrek in het licht van de (buurtgebonden) sociale contacten en netwerken?

Deze leemten in de kennis worden opgepakt in het empirische deel van het voorliggende onderzoek. Tevens rechtvaardigen ze de exploratieve opzet en kwalitatieve methoden van dit onderzoek (zie paragraaf 1.2). Het volgende hoofdstuk gaat daar dieper op in.

4 Aanpak en verantwoording van het empirisch onderzoek

4.1 Inleiding

De vorige hoofdstukken stonden in het teken van inventarisatie en analyse van theorieën en reeds uitgevoerde onderzoeken. Daaruit is duidelijk geworden op welke punten de bestaande kennis tekortschiet en welke kennislacunes er nog zijn. Deze zullen in het empirische deel van dit onderzoek meegenomen worden.

Dit hoofdstuk markeert de overgang naar de twee case studies en beschrijft de aanpak en verantwoording daarvan. We gaan achtereenvolgens in op de selectiecriteria, de gehanteerde onderzoeksmethoden, de rol van lokale onderzoekspartners en de werving van deelnemers, alsmede de ervaringen met de methoden en werving.

4.2 Selectiecriteria voor de case studies

Bij de selectie van de twee case studies voor het empirische deel van dit onderzoek hanteerden we een vijftal criteria, die hieronder toegelicht zullen worden:

1. *Met vertrekkers doelen we op huishoudens voor wie sloop, renovatie/upgrading of verkoop (in het kader van herstructurering) de directe oorzaak van hun vertrek is.*

In het inleidende hoofdstuk maakten we duidelijk dat we daarmee (bewust) vertrekkers uitsluiten die al verhuisd zijn voordat definitief duidelijk werd dat hun woning gesloopt of ingrijpend gerenoveerd zou worden. Deze keuze is ingegeven door de onderzoeksvragen, waarin de rol van de urgentiestatus, verhuiskostenvergoeding en andere procesmatige factoren meegenomen wordt. Bewoners die vóór de aanwijzing van hun buurt als 'actiegebied' vertrekken, komen niet in aanmerking voor de urgentiestatus, de verhuiskostenvergoeding en extra begeleiding.

In de case study Morgenstond-Oost (Den Haag) hebben we naast de groep vertrekkers ook een aantal *doorstromers* toegevoegd aan het onderzoek. Ook voor deze doorstromers geldt dat hun verhuisbeslissing voortvloeide uit de gedwongen verhuizing. Zij hadden echter de mogelijkheid om door te stromen naar nieuwbouw op korte afstand van het complex waar ze uitgeplaatst werden. De reden voor het toevoegen van doorstromers is dat we daardoor binnen één en dezelfde context een zeer interessante vergelijking konden maken tussen huishoudens die, geconfronteerd met het feit dat ze hun oude woning moesten verlaten, voor verschillende herhuisvestingsmogelijkheden gekozen hebben (vertrekken respectievelijk doorstromen naar een uit de herstructurering zelf voortvloeiend alternatief). Deze vergelijking geeft inzicht in de afweging van verschillende alternatieven door herstructureringsurgenten.

2. *De uitplaatsing en herhuisvesting moeten minstens een half jaar en maximaal drie jaar geleden uitgevoerd zijn.*

De 'onrust' die gepaard gaat met de uitplaatsing en herhuisvesting maakt het onmogelijk om kort na de verhuizing een goed beeld te krijgen van de tevredenheid over de nieuwe woning en (in mindere mate) opvattingen over het proces. Een periode van

minimaal een half jaar achten wij nodig voor een goede reflectie van de ondervraagde bewoners op hun belevenissen en ervaringen.

Aan de andere kant: hoe langer de operatie geleden is, des te moeilijker zijn de vertrekkers nog te achterhalen, bijvoorbeeld vanwege doorverhuizingen. De bovengrens van dit criterium wordt dus op circa drie jaar geleden gelegd.

3. De huidige woonadressen van vertrekkers moeten bekend zijn bij de gemeente of woningcorporatie, die op hun beurt bereid moeten zijn tot deelname aan dit onderzoek.

Dit selectiecriteria was een *conditio sine qua non* voor de uitvoerbaarheid van het onderzoek. Het aantal te achterhalen adressen moest van voldoende omvang zijn om na 'zuivering' (op incorrecte namen en adressen) en weigeringen tot deelname voldoende respondenten over te houden. Met het oog op de privacy van bewoners en de wetgeving daaromtrent is het niet mogelijk en ook niet efficiënt om via gegevens uit de burgerlijke stand vertrekkers op te sporen. Voor het achterhalen van de huidige adressen waren we dan ook afhankelijk van de bereidheid tot medewerking van woningcorporaties. De deelnemende corporaties fungeerden als tussenpersoon om vertrekkers telefonisch en schriftelijk uit te nodigen voor deelname aan het onderzoek.

4. In de onderzochte situaties dient sprake te zijn van een gespannen woningmarkt.

De regionale context waarin herstructurering plaatsvindt, verschilt substantieel in verschillende delen van Nederland. Zo zal de impact van bijvoorbeeld sloop in wijken waar leegstand heerst, anders zijn dan in gebieden waar de woningmarkt gespannen is. Ter wille van de vergelijkbaarheid kozen wij voor twee case studies in een grootstedelijke regionale woningmarkt. De keuze voor een context van een gespannen woningmarkt vloeit voort uit onze verwachting dat de impact van herstructurering op bewoners – met name bewoners die moeten vertrekken – daar het grootst is. De spanning op de woningmarkt heeft naar verwachting (onvoorziene) consequenties op hun keuzemogelijkheden met betrekking tot herhuisvestingsalternatieven.

5. Vergelijkbare omvang van de twee onderzochte herstructureringsoperaties.

Om de mogelijke invloedsfactoren op aangetroffen verschillen tussen de twee situaties in te perken, moesten de case studies op een aantal contextkenmerken enigszins vergelijkbaar zijn, zoals spanning op de woningmarkt (zie boven), de aard en omvang van de ingrepen en het type woningen. Door al te grote verschillen tussen de case studies zou de vergelijking zeer bemoeilijkt worden.

Aan de hand van de selectiecriteria hebben we uiteindelijk twee lokale situaties geselecteerd voor een diepgaand empirisch onderzoek. Het betreft delen van wijken waar de afgelopen jaren een forse herstructureringsingreep is ingezet.

Tabel 4.1*Kenmerken van de geselecteerde case studies*

Wijk	Gebied	Aantal woningen	Woningcorporatie
Nieuw-Hoograven, Utrecht	Wulverhorstlaan en omgeving	188 (sloop, nieuwbouw)	Mitros Wonen, rayon Zuid
Morgenstond-Oost, Den Haag	Enschedelaan en omgeving	239 (sloop, samenvoeging, renovatie en nieuwbouw)	Vestia Den Haag Zuidwest

4.3 De gehanteerde onderzoeksmethoden

Omdat het in hoofdstuk één geschetste onderzoeksterrein nog grotendeels onontgonnen is, hebben we gekozen voor een exploratieve aanpak, gericht op het boven tafel halen van zoveel mogelijke belangrijke kwesties, knelpunten en ervaringen (zie ook paragraaf 1.2). Daarom is gekozen voor de case study, waarbij op projectniveau alle potentiële deelnemers (dus alle vertrekkers die te achterhalen waren) schriftelijk en/of telefonisch zijn benaderd (zie bijlage 1). De respons was beperkt. Er is niets bekend over de selectiviteit van de respondenten ten opzichte van de hele onderzoekspopulatie. De resultaten kunnen dus niet als representatief beschouwd worden voor alle vertrekkers uit het desbetreffende project en zeker niet voor vertrekkers uit alle herstructureringsprojecten. Ze zijn wel illustratief voor zaken die in de ogen van de betrokkenen fout of juist goed gingen en geven een aanzet tot hypothesen die eventueel in meer kwantitatief onderzoek onder een grotere onderzoekspopulatie getoetst kunnen worden.

Van tevoren was het de bedoeling om per case study ongeveer tien individuele interviews af te nemen en drie groepsgesprekken (*focus groups*) te organiseren. Voorafgaande aan de groepsgesprekken hebben we ook vertegenwoordigers van de betrokken woningcorporaties geraadpleegd. Dit was van belang om een beeld te krijgen van de context en de uitvoering van het herhuisvestingsproces, alsmede het opsporen van kenmerken die van belang zijn voor de groepsindeling bij de groepsgesprekken, bijvoorbeeld leeftijd, inkomen en etniciteit.

De keuze voor groepsgesprekken behoeft enige toelichting. Het algemene principe van *focus groups* is dat acht tot tien mensen onder leiding van twee gespreksleiders hun visie geven. De methode is gebaseerd op de volgende overwegingen (vergelijk Stewart & Shamdasani, 1990):

- Het luisteren naar ervaringen en meningen van anderen kan de deelnemers helpen bij het onder woorden brengen van de eigen ideeën en opvattingen;
- De spontaniteit van de reacties is groter dan bij veel andere onderzoeksmethoden;
- Er kan observatie plaatsvinden van lichaamstaal waardoor extra informatie over de houding ten aanzien van een onderwerp kan worden verzameld.
- Het groepsgesprek is efficiënt en relatief goedkoop omdat de opinies van meerdere mensen tegelijkertijd verzameld kunnen worden;
- Het groepsgesprek wordt vaak erg leuk gevonden door deelnemers.

We maken in dit rapport geen onderscheid tussen de termen groeps gesprek, *focus group* en focusgroep.

Het voordeel van deze methode ten opzichte van interviews heeft betrekking op de interactie tussen de deelnemers. Verschillen, maar ook overeenkomsten in opvattingen en ervaringen kunnen boven tafel komen door confrontatie met anderen. Daarnaast kan 'live' aanschouwd worden hoe deelnemers met uiteenlopende opvattingen op elkaar reageren en al dan niet hun mening bijstellen aan andere opvattingen. Tevens is efficiëntie een belangrijk pluspunt van deze methode. Deze drie factoren vormen dan ook de meerwaarde van groeps gesprekken ten opzichte van individuele interviews. Wel is een vaak aangehaalde voorwaarde voor een succesvolle *focus group* dat de deelnemers niet teveel van elkaar verschillen, omdat dat de interactie kan belemmeren.

Een belangrijk verschil tussen *focus groups* en interviews is het aantal onderwerpen dat binnen de gegeven tijd kan worden behandeld. Vanwege het groeps karakter is dit aantal bij een *focus group* per definitie kleiner dan bij een individueel interview. Bepaalde aspecten die wel in de interviews behandeld konden worden, zijn daarom niet meegenomen in de groeps gesprekken. Om voor alle respondenten een vergelijkbare graad van informatie te verkrijgen, hebben de deelnemers van de groeps gesprekken van tevoren een korte vragenlijst toegestuurd gekregen, met vragen over de oude situatie, woonduur en sociaal-economische achtergrondkenmerken die wel relevant zijn, maar niet in het gesprek aan de orde konden komen. De ingevulde vragenlijsten werden voor het begin van het groeps gesprek ingeleverd.

De deelnemers van zowel de groeps gesprekken als de interviews zijn 'beloond' met een VVV-geschenkenbon. Bovendien werden zij na afloop van dit onderzoek door de corporatie op de hoogte gesteld van de resultaten.

Om een zo breed mogelijk beeld te kunnen krijgen en alle onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, zijn de volgende onderwerpen opgenomen in de vragenlijsten (zie bijlagen in dit rapport):

1. De vorige woonsituatie; woonduur op het oude adres, tevredenheid over de vorige woning en buurt, verhuisplannen, huidige woningtype en huidige wijk.
2. Opvattingen over de verhuizing en zoeken naar een andere woning; de mening voor- en achteraf over de gedwongen verhuizing, de manier waarop de nieuwe woning gevonden is, de ervaren keuzevrijheid, de belangrijkste factoren in de keuze voor de huidige woning en de impact op de sociale contacten en netwerken van de respondent.
3. Het proces van de herhuisvesting; opvattingen over de verhuiskostenvergoeding, begeleiding en de informatie (zowel schriftelijk als via bewonersavonden).
4. Opvattingen en tevredenheid over de nieuwe woning en nieuwe buurt, de geboekte progressie qua woonsituatie, het *verblijfsduurperspectief* (Hoogvliet, 1992) in de nieuwe woning en de vraag of de respondent zou ingaan op een mogelijkheid of (concreet) aanbod om terug te keren in de oude buurt. Voor dit laatste aspect introduceren wij het begrip *terugkeerperspectief*.
5. Achtergrondkenmerken: huishoudensgrootte, bron van inkomen (respondent en eventuele partner), huursubsidiegebruik, hoogst genoten opleiding en nationaliteit. Aan de hand van deze kenmerken kan de sociaal-economische achtergrond van de respondenten in kaart worden gebracht.

De bij punt 1 en 5 genoemde informatie werd voor de deelnemers van de groepsgesprekken verkregen via de van tevoren ingevulde vragenlijst. In de mondelinge interviews kwamen alle bovengenoemde aspecten aan de orde.

In een aparte bijlage (1) gaan we nader in op de inbreng van de woningcorporaties in het onderzoek en de werving van de respondenten. In de volgende paragraaf gaan we in op de ervaringen met de interviews en groepsgesprekken. Deze informatie dient als 'onderlegger' voor de feitelijke beschrijving van de resultaten in de hierna volgende hoofdstukken.

4.4 Verloop van het veldwerk en overige informatievergaring

Vooruitlopend op de beschrijvingen van de twee case studies rapporteren we hier onze ervaringen tijdens de uitvoering van het empirisch onderzoek.

Het onderzoek in Utrecht is uitgevoerd in de periode september tot en met december 2001, in Den Haag in januari en februari 2002. De werving van respondenten liep in Den Haag soepeler dan in Utrecht. Dit verschil was deels het gevolg van het feit dat Vestia Den Haag Zuidwest beschikte over een database met alle huidige adressen, terwijl Mitros Wonen deze informatie via Woonservice moest achterhalen. Een tweede mogelijke oorzaak is dat de herhuisvesting in Den Haag recenter heeft plaatsgevonden dan in Utrecht en daardoor nog 'vers in het geheugen lag'.

Tijdens het 'veldwerk' in Utrecht bleek dat mondelinge interviews op locatie (in het kantoor van de huismeester van Mitros Wonen in Hoograven) moeilijk te organiseren waren. Een aantal deelnemers zegde vlak van tevoren af of vergat de afspraak en liet zonder bericht verstek gaan. Naar aanleiding hiervan hebben we besloten de resterende interviews in Utrecht en alle interviews in Den Haag telefonisch uit te voeren.

In beide case studies is het niet gelukt om het streefgetal van 35 vertrekkers te rekruteren. De oorzaak hiervoor ligt onder andere in de hoge non-respons en het feit dat een deel van de vertrekkers door niet of fout geregistreerde adressen en telefoonnummers niet meer te achterhalen was. Een andere oorzaak voor de hoge non-respons is de een afweging tussen de vereiste inspanning en het nut van het onderzoek voor de individuele respondent. Om geen verkeerde verwachtingen te wekken was van tevoren aan de respondenten duidelijk gemaakt dat deelname geen consequenties zou hebben voor de eigen situatie, omdat de herhuisvesting al had plaatsgevonden. Het vervelende neveneffect hiervan is dat veel potentiële respondenten deelname niet 'nuttig' vonden.

De interviews en groepsgesprekken hebben elk hun eigen merites en tekortkomingen (zie paragraaf 4.3). Dat komt onder meer tot uiting in een opvallend verschil tussen de beide methoden voor wat betreft de ervaringen en opvattingen van vertrekkers. De individuele interviews lieten een staalkaart aan mogelijke reacties zien, variëren van zeer negatief tot zeer positief. Daarentegen waren de focusgroepen vooral de 'arena' van ontevreden en bewoners met slechte ervaringen met (onderdelen van) het herhuisvestingsproces. De interactie tussen de deelnemers versterkte dit beeld; meerdere malen was duidelijk te zien bewoners elkaar aan het 'opjatten' waren.

In beide situaties was voorafgaande aan de uitplaatsing een woonwensenonderzoek uitgevoerd, waar het gros van de herstructureringsurgente aan deelgenomen heeft. De informatie hieruit is in onze rapportage gebruikt om inzicht te geven in het sociaal-economisch profiel van de urgente alsmede hun woonwensen.

Vanuit onderzoekstechnisch perspectief zou het zeer interessant zijn om de situatie van de respondenten te vergelijken met hun wensen en opvattingen vóór de uitplaatsing. Een koppeling van de gegevens uit dit onderzoek met de inventarisaties van enkele jaren eerder zou via het oude woonadres gemaakt kunnen worden.

Helaas bleek dit in de praktijk om verschillende redenen niet mogelijk. In het geval van Utrecht konden we uiteindelijk wel beschikken over de SPSS-database van het woonwensenonderzoek dat eind 1997 door Werkgroep 2duizend is uitgevoerd. Deze database werd echter aangeleverd zonder oude adressen van de urgente, zodat er geen koppeling gemaakt worden met de respondenten van het voorliggende onderzoek.

In het geval van Den Haag Zuidwest heeft Vestia in 1998 een uitgebreide inventarisatie van de woonwensen van de bewoners in het complex uitgevoerd. De getalsmatige uitkomsten van deze inventarisatie zijn in onze rapportage verwerkt. Het probleem was echter dat Vestia deze inventarisatie niet in database-/gesystematiseerde vorm heeft vastgelegd, waardoor ook in dit geval koppeling via het oude woonadres niet mogelijk was. In ruwe vorm zijn deze gegevens wel aanwezig (i.c. in de 215 ingevulde vragenlijsten), maar het was in het kader van dit onderzoek niet mogelijk om deze database alsnog op te zetten.

Aan het einde van het 'veldwerk' werd met Mitros Wonen respectievelijk Vestia Den Haag Zuidwest overlegd over de resultaten en bevindingen. In afwachting van de publicatie van het eindrapport in de DGW-NETHUR reeks stelden wij hun een tussenrapportage ter beschikking voor intern gebruik. Deze tussenrapportage bestond uit een inleiding op (de context van) het onderzoek en het hoofdstuk met de voor hen relevante case study. In beide gevallen is afgesproken dat de corporaties niet mochten citeren of publiceren uit de tussenrapportage. Na oplevering van het DGW-NETHUR eindrapport zou dit embargo vervallen.

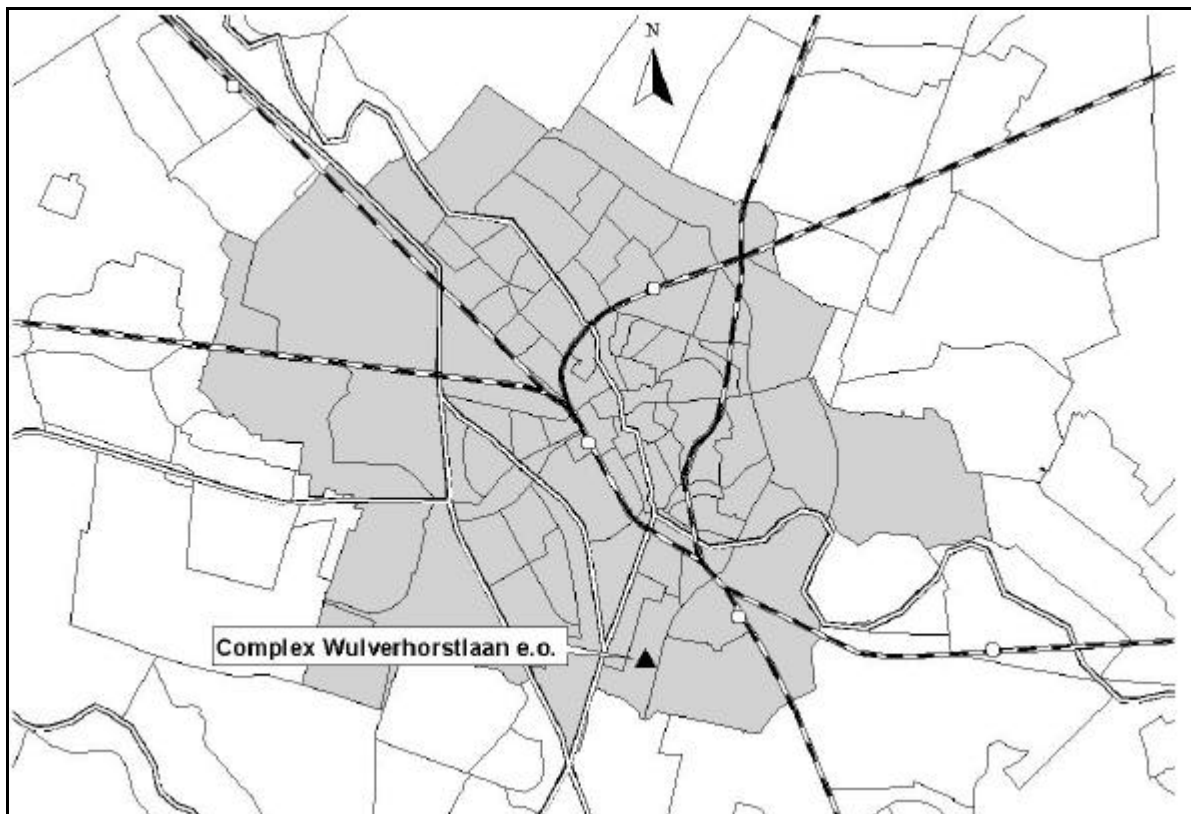
5 Nieuw-Hoograven, Utrecht

5.1 Inleiding

Hoograven is de eerste grote naoorlogse uitbreidingswijk van Utrecht en werd in hoog tempo volgebouwd om de naoorlogse woningnood op te vangen. De wijk ligt in het zuiden van Utrecht en bestaat volgens de gemeentelijk definitie uit het vooroorlogse Oud-Hoograven/Tolsteeg en het naoorlogse Nieuw-Hoograven/Bokkenbuurt.

Figuur 5.1

De ligging van het onderzochte herstructureringsgebied in Utrecht



Nieuw-Hoograven (exclusief de Bokkenbuurt) is een typisch voorbeeld van een vroeg-naoorlogse stedelijke woonwijk, waar de middelhoogbouw overheerst, maar eengezinswoningen niet ontbreken. De 2.700 woningen behoren grotendeels tot de goedkope sociale huursector. De wijk is opgezet met open bouwblokken en relatief veel groen (Van Kempen, 1999). In sociaal opzicht is het een wijk met relatief veel gezinnen met kinderen, veel allochtonen, een hoge sociale achterstand, veel lage inkomensgroepen en laag opgeleiden alsmede veel werklozen. Nieuw-Hoograven scoort op veel punten slecht in de beleving van de bewoners. De waardering voor de buurt, sociale samenhang, inkomen, gezondheid en het samenleven van autochtonen en allochtonen liggen onder het stedelijk gemiddelde (Gemeente Utrecht, 2000).

Tabel 5.1*Beleving van Nieuw-Hoograven in vergelijking met Oud-Hoograven en Utrecht*

Indicator	Stadstotaal	Nieuw-Hoograven/ Bokkenbuurt	Oud-Hoograven/ Tolsteeg
Rapportcijfers:			
Evaluatie eigen woning	7,0	6,7	7,4
Sociale kwaliteit woonomgeving	5,8	5,6	6,0
Algemene evaluatie v/d buurt	7,1	5,9	7,5
Schaalscores:			
Perceptie van verloedering	4,5	5,4	4,1
Perceptie overlast (in brede zin)	2,9	4,1	2,5
Perceptie vermogensdelicten	5,3	6,1	4,7
Perceptie dreiging	1,5	2,0	1,3
Percentage van de wijkbevolking dat:			
zich verantwoordelijk voelt voor de buurt	86	86	92
gehecht is aan de buurt	70	55	71
verwacht dat de buurt achteruit gaat	30	41	20
verwacht dat de buurt vooruut gaat	44	42	53

De schaalscores van 0 tot 10 staan voor het 'nooit' resp. 'vaak' vóórkomen van het probleem.

Bron: Gemeente Utrecht, 2000; bewerking OTB.

Al enige jaren geleden realiseerden de gemeente en de woningcorporaties met bezit in Hoograven zich dat de wijk op veel punten aangepakt moest worden. Sinds 1994 zijn gemeente, bewoners, woningcorporaties, lokale ondernemers en andere partijen bezig met het nadenken over en werken aan de toekomst van Hoograven. De wijk is steeds minder geliefd bij woningzoekenden, want veel portiekflats voldoen niet meer aan de kwalitatieve eisen en behoeften van deze tijd (Gemeente Utrecht, 1996). Met name koopkrachtige gezinnen trekken weg naar bijvoorbeeld Maarssen en Nieuwegein en (sinds kort) naar Leidsche Rijn, omdat er in Hoograven geen wooncarrièremogelijkheden zijn. De gemeente heeft in overleg met corporaties en bewoners besloten om de woningvoorraad aan te pakken. Inzet is het behoud van gezinnen in de wijk, versterking van de koopkracht en doorbreking van de eenzijdige voorraad. Tevens zullen de voorzieningen en de openbare ruimte worden aangepakt (Gemeente Utrecht, 1996).

5.2 Het Wijkontwikkelingsplan Hoograven

Eind 1995 stelden gemeente, corporaties, ondernemers en bewonerscommissies het Wijkontwikkelingsplan Hoograven (WOP) op. In dit plan, dat de start was van een omvangrijk open planproces, werden de gewenste toekomstige ontwikkelingen in Hoograven geschetst. De belangrijkste uitgangspunten ten aanzien van de woningvoorraad zijn:

- Het aantal sociale huurwoningen dient af te nemen tot ongeveer de helft van de totale woningvoorraad (is nu ca. driekwart);
- Het aantal duurdere woningen zal moeten oplopen tot ongeveer de helft;
- Ongeveer tweederde van de voorraad zal uit eengezinswoningen moeten bestaan. Daartoe zal een deel van de huidige verouderde flatwoningen gesloopt worden;

- De herhuisvesting van bewoners uit de sloopwoningen dient zodanig opgezet te worden dat bewoners die in de wijk willen blijven wonen, daartoe de mogelijkheid krijgen. Ook kan men in principe in één keer verhuizen (geen wisselwoningen).

Het Wijkontwikkelingsplan geeft aan dat tot en met 2002 circa 400 flatwoningen zullen worden gesloopt. Het herstructureringsproject dat in dit hoofdstuk beschreven wordt, heeft betrekking op de sloop van 188 goedkope huurwoningen in het zuidelijke deel van Nieuw-Hoograven. Het betrof 158 portiekwoningen, 20 beneden- en bovenwoningen en tien winkelwoningen. De woningen zijn in het bezit van het Woningbedrijf Utrecht, dat inmiddels is opgegaan in de corporatie Mitros Wonen. Daarvoor in de plaats zijn 102 (middel)dure koopwoningen terug gebouwd door de projectontwikkelaar Amstelland.

In het Sociaal Plan Hoograven zijn de rechten en plichten van bewoners uit de sloopwoningen vastgelegd (Woningbedrijf Utrecht, 1998). Conform het Burgerlijk Wetboek hebben huurders van sloopwoningen recht op *passende* herhuisvesting. Dat betekent dat er gelet wordt op de hoogte van het inkomen in relatie tot de (huur)prijs, alsmede het aantal personen in het huishouden in relatie tot het aantal kamers in de woning. De gemeente Utrecht, het samenwerkingsverband van de Utrechtse woningcorporaties en de vereniging van bewonerscommissies hebben aanvullende afspraken gemaakt. Naast de eis van passendheid is afgesproken dat sloopurgenten recht hebben op een *gelijkwaardige* woning, c.q. een woning van hetzelfde type als de woning die men achterlaat. In hun geval betekent dat een urgentie voor flats op de eerste verdieping en hoger. Een urgent uit een benedenwoning heeft recht op een benedenwoning, maar *niet* op een eengezinswoning (Woningbedrijf Utrecht, 1998). Daaruit kan opgemaakt worden dat urgenten de urgentiestatus *alleen* niet kunnen benutten voor de wooncarrière, door te verhuizen naar een ander woningtype dat groter en/of beter is. Op basis van woonduur is dat wel mogelijk. Deze regeling is getroffen vanwege de schaarste aan eengezinswoningen en de algehele krapte op de Utrechtse woningmarkt.

De urgentie, waarmee de bewoners voorrang hadden op andere woningzoekenden in de regio Utrecht, werd in de loop van 1998 verleend voor de duur van één jaar, na goedkeuring van het sloopbesluit door het College van B&W. Na het verstrijken van de einddatum is deze periode nog twee maal verlengd met twee maanden. Mensen die na de urgentieperiode zelf geen woning hadden gevonden, kregen eenmalig een passende woning aangeboden. Daarnaast werd de keuzemogelijkheid geboden om terug te keren naar nieuw gebouwde sociale huurwoningen in het kader van het Wijkontwikkelingsplan. Deze optie zou wel betekenen dat mensen twee keer moesten verhuizen. Bovendien was deze optie alleen bereikbaar voor bewoners met een lange woonduur, omdat het om andere woningtypen (vooral eengezinswoningen) ging dan waaruit ze moesten vertrekken.

In het Sociaal Plan is tevens vastgelegd dat mensen die (één keer) verhuizen uit een sloopwoning, recht hebben op een vergoeding van 5.000 gulden. Degenen die vervolgens weer terug zouden verhuizen naar de geplande sociale nieuwbouw, zouden in aanmerking komen voor nog eens 3.500 gulden vergoeding.

Conform het uitgangspunt van het Wijkontwikkelingsplan Hoograven dat de herhuisvesting van bewoners uit de sloopwoningen zo opgezet moet worden dat ze in

de wijk kunnen blijven wonen als ze dat willen, werden er aanvankelijk twee mogelijkheden gecreëerd. Ten eerste was terugkeer in de nieuwe *koopwoningen op dezelfde locatie* in principe mogelijk, omdat de corporatie in overleg met de projectontwikkelaar Amstelland afspraken had gemaakt over voorrang van urgenten op andere kopers. Bij de start van de verkoop zijn alle huishoudens die wilden terugkeren in Hoograven (zie paragraaf 5.3) aangeschreven door WoningNet om voor 30 mei 2000 kenbaar te maken of men voor een koopwoning in aanmerking wilde komen. Hierop zijn zes reacties teruggekomen, waarvan twee te laat. Voor zover bekend heeft geen van deze huishoudens een nieuwe woning in het gebied gekocht, aldus WoningNet.

Een deel van de nieuwe koopwoningen in Nieuw-Hoograven.

Ten tweede was het oorspronkelijk de bedoeling dat de terugkeermogelijkheid in de wijk werd geboden door de nieuwbouw van ongeveer 40 *sociale huurwoningen* aan de Briljantlaan in het noorden van de wijk. Om in deze nieuwbouw terecht te kunnen komen, zouden bewoners dan twee keer moeten verhuizen. Een andere optie was uitstel van de sloop. Mede om te kijken of bewoners bereid zouden zijn om twee keer te verhuizen en om te achterhalen wie voor de nieuwbouw in aanmerking wilden komen, besloot het Woningbedrijf Utrecht om een woonwensenonderzoek te houden. Tevens werd het onderzoek benut om de individuele woonwensen van de bewoners globaal te inventariseren. Overigens zijn de nieuwe sociale huurwoningen nooit gerealiseerd.

5.3 De woonwensen van de sloopurgenten

In 1997 heeft het Woningbedrijf onder alle huishoudens in de sloopwoningen onderzoek laten doen naar hun woonwensen. Het onderzoek is uitgevoerd door de Werkgroep '2duizend (Van Asseldonk et al., 1997). Alle bewoners van de woningen op de slooplijst ontvingen eind 1997 een vragenlijst van het Woningbedrijf. Uiteindelijk hebben 170 van de 188 huishoudens de lijst ingevuld en binnen de termijn teruggestuurd; een respons van 91%. De resultaten van het woonwensenonderzoek zijn dus zonder meer representatief voor de onderzoekspopulatie. Ze geven met uitzondering van etniciteit een goed beeld van de sociaal-economische kenmerken van deze groep. Wel is bekend dat de bevolking van Nieuw-Hoograven voor ongeveer de helft uit allochtonen bestaat. (Gemeente Utrecht, 2000). Gelet op de aard van de gesloopte woningen (goedkope sociale huur) mag verwacht worden dat voor de onderzoekspopulatie in grote lijnen ook het geval is.

De huishoudens met kinderen zijn sterk vertegenwoordigd (47%), gevolgd door een- en tweepersoonshuishoudens (resp. 25% en 18%). De rest bestaat uit eenoudergezinnen. Het grootste deel (62%) behoort tot de leeftijdscategorie 23 tot 44 jaar. Daarnaast zijn de lage inkomensgroepen sterk vertegenwoordigd; iets meer dan de helft heeft (in 1997) een bruto-jaarinkomen tot f 30.000. Het is dan ook niet verwonderlijk dat ongeveer 77% bij verhuizing uitsluitend een woning wilde huren, liefst tot f 823 per maand (Van Asseldonk et al., 1997).

In totaal wilde ruim een derde hoe dan ook in Hoograven blijven wonen (36%). Een iets grotere groep (40%) wilde naar een andere wijk in Utrecht verhuizen. Gevraagd naar de voorkeur springt Overvecht eruit, op enige afstand gevolgd door Oudwijk/Witte Vrouwen, Rivierenwijk, Lombok en Kanaleneiland. Ongeveer 7% had een andere (buur)gemeente op het oog en 17% had geen duidelijke voorkeur. De respondenten die Hoograven wilden verlaten, gaven vooral de slechte (huidige) kwaliteit van de woningen en de woonomgeving (incl. veiligheid) als reden op. Van de 61 huishoudens die wilden blijven wonen in Hoograven, hadden er 52 een duidelijke voorkeur voor de nieuwe sociale huurwoningen aan de Briljantlaan; 23 huishoudens wilden eventueel en 29 wilden uitsluitend verhuizen naar de nieuwbouw. Van deze twee groepen is een grote meerderheid (46 huishoudens) bereid om te wachten op de nieuwbouw. Tevens waren 29 huishoudens bereid om tweemaal te verhuizen (Van Asseldonk et al., 1997).

Tabel 5.2

De woonwensen van de herstructureringsurgenten in Hoograven

Voorkeur bestemming (1997)	%	absolute aantallen huishoudens
Andere woning in Hoograven	36	61, waarvan: 23 eventueel naar nieuwbouw Briljantlaan 29 uitsluitend nieuwbouw Briljantlaan
Andere wijk in gemeente Utrecht	40	
Andere gemeente	7	
Andere woning in Hoograven of een andere wijk in gemeente Utrecht	8	
Andere wijk in gemeente Utrecht of een andere gemeente	5	
Geen voorkeur	4	

Bron: Van Asseldonk et al., 1997 (bewerking OTB).

Na het verkrijgen van de woonvergunning voor de nieuwe woning kregen de belangstellenden een brief thuisgestuurd waarmee ze zich konden inschrijven voor de nieuwbouw van de sociale huurwoningen aan de Briljantlaan.

Helaas is deze nieuwbouw nooit gerealiseerd, mede als gevolg van aangetroffen bodemverontreiniging. Bovendien zal er een busbaan aangelegd worden, die een deel van de locatie in beslag neemt. De aanwezigheid van een busbaan stelt dermate hoge eisen (geluidsisolatie) aan de woningen die er nog gebouwd kunnen worden, dat het oorspronkelijke plan veel te duur is geworden, aldus Mitros Wonen. De nieuwbouw op deze locatie is dan ook van de baan. Wel komt er een 'corporatiehotel', een accommodatie voor mensen die snel tijdelijke huisvesting nodig hebben. Daarnaast zijn er plannen in ontwikkeling voor de nieuwbouw van 28 eengezinswoningen (sociale huur) op de zogenaamde 'Sporthallocatie'. Omwonenden hebben daartegen echter bezwaar aangetekend en zijn naar de rechter gestapt. Inmiddels is hun bezwaar door de rechter niet ontvankelijk verklaard en kan de bouw van start gaan.

Geconcludeerd kan worden dat de nieuwe koopwoningen op de slooplocatie noch de niet-gerealiseerde sociale nieuwbouw aan de Briljantlaan reële terugkeeropties voor de vertrekkers waren. Hun keuzemogelijkheden bleven beperkt tot de bestaande voorraad.

5.4 Het onderzoek onder de vertrekkers

De deelnemers voor het OTB-onderzoek zijn met behulp van de corporatie Mitros Wonen geworven (zie hoofdstuk 4). Uiteindelijk waren er voldoende deelnemers om twee van de drie geplande focusgroepen te houden, alsmede *zestien* individuele interviews (waarvan vijf op locatie en elf telefonisch). De eerste focusgroep liep uiteindelijk uit op een groepsinterview, omdat vijf aangemelde deelnemers zonder opgaaf van reden wegbleven. Vier van de vijf absentes zijn later telefonisch geïnterviewd. De drie aanwezigen waren Turkse en Marokkaanse mannen van middelbare leeftijd. Bij de tweede focusgroep kwamen vijf van de zes deelnemers opdagen. Deze groep bestond uit vijf autochtone Nederlanders (twee vrouwen, twee mannen) en één Surinaamse vrouw.

Aan de zestien interviews hebben met name autochtone Nederlanders, Marokkanen en Turken alsmede enkele bewoners met een andere nationaliteit meegedaan (zie tabel 5.3). Vrouwen waren ruim vertegenwoordigd (14); er zijn slechts drie mannen geïnterviewd. De leeftijd van de deelnemers liep sterk uiteen, al zijn de veertigplussers in de meerderheid.

Tabel 5.3

Nationaliteit en geslacht van de deelnemers

Nationaliteit	Man	Vrouw
Nederland	4	8
Turkije	2	1

Marokko	1	3
Suriname		3
Irak	1	
v.m.Joegoslavië		1
Aantal	8	16

5.5 Opvattingen van vertrekkers over het herhuisvestingsproces

Eerste reactie en mening achteraf

We hebben alle deelnemers gevraagd naar hun eerste reactie op het bericht van de corporatie dat ze hun woning moesten verlaten en hoe ze daar achteraf op terugkijken. Toen de bewoners voor het eerst te horen kregen dat ze zouden moeten vertrekken, liepen de reacties enorm uiteen. Eén van de meest onderscheidende kenmerken daarin is de binding aan en bekendheid met de woonomgeving en met de burens. "Ik heb me echt kapot gejannt toen ik de sleutel moest inleveren". Met name een aantal oudere bewoners was angstig vanwege de onduidelijkheid over waar ze terecht zouden komen en of ze zich daar wel weer thuis zouden voelen: "Je moet toch maar zien of je in je nieuwe buurt met andere mensen kan omgaan."

Ook het gevoel dat ze zelf binnen een jaar een andere woning moesten hebben, riep bij sommige bewoners een "paniekerige situatie" op. "Niet weer hè" was de reactie van een bewoner die al eens eerder in een sloopwoning had gewoond. Anderen reageerden gelaten, omdat ze het al gehoord hadden bij het betrekken van de oude woning en dus min of meer gewend waren aan het idee. Niet iedereen zag het nut van sloop in: "Renovatie was ook goed geweest". Anderen vonden de aanpak juist terecht: "Het kon zo niet langer doorgaan".

Heel anders was de reactie van mensen die al verhuisplannen hadden, erg ontevreden waren over hun woonsituatie of niet erg gehecht aan de buurt. Een aantal bewoners wilde toch al verhuizen, en voor hen kwamen de sloopplannen goed uit. Sommigen waren "hartstikke blij". "De verhuizing kostte misschien wel veel tijd, geld en moeite, maar ik ben blij dat ik weg ben uit die buurt." Daarnaast waren er bewoners die met opzet enkele jaren eerder in de sloopwoningen gingen wonen om op die manier in aanmerking te komen voor de urgentiestatus. Met deze voorrangpositie zagen ze hun kansen op de zeer krappe Utrechtse (huur)woningmarkt flink stijgen. "Ik zat op de sloop te wachten" is een typerende reactie.

Tabel 5.4

Percepties van de gedwongen verhuizing

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Huidige mening over de gedwongen verhuizing		
	negatief	positief	berusting
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	9	2	2
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	0	8	0

Over de betrokkenheid van bewoners bij de oude buurt kan weinig gezegd worden. Het zijn met name de oudere bewoners die erg opzagen tegen een vertrek uit de buurt, omdat ze er mensen kenden en er lang gewoond hadden. Toch laten ook zij zich in negatieve termen uit als het gaat om de kwaliteiten en kenmerken van Nieuw-Hoograven. De gemene deler in de beschouwing van zowel allochtone als autochtone vertrekkers zijn "viezigheid, smerigheid", botsende leefstijlen, het verdwijnen van winkels, maar vooral de (ervaren) onveiligheid en criminaliteit. Enkele deelnemers rapporteren persoonlijke ervaringen met inbraken, beroving en vandalisme. Het gevoel van onveiligheid werd bij velen versterkt door de aanwezigheid van "rondhangende jongeren" op straat. "Je ging 's avonds niet nog eens lekker de deur uit", was één van de typerende reacties. Daarentegen kan het winkelaanbod en het groene karakter van de wijk op veel waardering rekenen.

Achteraf denken de meeste bewoners er nog hetzelfde over als voorheen, zowel in negatieve als positieve zin (zie tabel 5.4). Wel valt op dat enkele bewoners die als een berg tegen de verhuizing op zagen, achteraf veel positiever zijn: "Het is me 100% meegevallen". Of: "Later dringt pas tot je door dat je er voordeel van kunt hebben". Enkele bewoners die nu zeer tevreden zijn over hun huidige woonsituatie, zijn achteraf nog positiever dan voor hun vertrek. Het betreft met name bewoners die erin geslaagd zijn om hun woonsituatie en woningmarktpositie te verbeteren met behulp van de urgentiestatus (zie paragraaf 5.7).

Verhuiskostenvergoeding

Over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding blijkt de nodige verwarring te bestaan. De standaardvergoeding voor één keer verhuizen bedroeg 5.000 gulden. Degenen die vervolgens opnieuw terug zouden verhuizen naar de geplande sociale nieuwbouw, zouden in aanmerking komen voor nog eens 3.500 gulden (Woningbedrijf Utrecht, 1998).

De deelnemers zijn in grote meerderheid negatief over de verhuiskostenvergoeding. Het bedrag wordt te laag bevonden om de kosten van de verhuizing en herinrichting te dekken. "Je redt het er niet mee", is een veelgehoorde uitspraak. "Jammer dat je niet alles in één keer kreeg want het zijn namelijk wel veel kosten die je vooraf moet maken bij zo'n verhuizing."

Aangezien de nieuwbouw van sociale huurwoningen nooit van de grond gekomen, is de extra vergoeding van 3.500 gulden aan niemand uitgekeerd. Enkele bewoners voelen zich op dit punt "belazerd". Zij hadden zich opgegeven voor de nieuwbouw en zien het als "de fout van Mitros" dat ze daar niet naartoe kunnen verhuizen. Dat ze daardoor ook de aanvullende kostenvergoeding niet krijgen, vinden ze een extra straf. "Ik heb echt het gevoel dat we in de maling zijn genomen".

Informatie, voorlichting en begeleiding

Over het algemeen zijn er weinig klachten over de schriftelijke informatie omtrent de sloop en de herhuisvesting, behalve dan dat de informatie misschien wat summier was.

Enkele bewoners hebben het over “beloften in de brieven die niet nagekomen zijn”, waarmee vooral bedoeld wordt op de terugkeergarantie in de nieuwbouw van sociale huurwoningen. Bovendien werd niet duidelijk gemaakt wanneer de woningen nu precies gesloopt zouden worden. Bij enkele bewoners werd naar eigen zeggen de datum pas drie maanden van tevoren bekend gemaakt. Mitros heeft zich echter gehouden aan de formele opzegtermijn van zes maanden.

Ten aanzien van de opvattingen over de geboden begeleiding tekenden zich grote verschillen af. In het Sociaal Plan is zeer expliciet opgenomen dat eenieder die er behoefte aan heeft, begeleiding en hulp kon krijgen bij het invullen van formulieren, het zoeken naar een andere woning of aanverwante zaken. Enkele bewoners hebben gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheid. Een paar bewoners wisten er niet van en hadden wel begeleiding willen hebben: “We hebben alles zelf uit moeten zoeken”. Meer in het algemeen vinden sommige bewoners de begeleiding onder de maat, omdat ze zelf een andere woning moesten zoeken, terwijl ze door de corporatie “op straat zijn gezet”. Dit type reactie is met name afkomstig van mensen die lang in hun oude woning hebben gezeten. Niettemin hebben de meeste bewoners de mogelijkheid van begeleiding niet benut, omdat ze daar geen behoefte aan hadden: “Je kunt beter alles zelf doen”.

Meer in het algemeen klagen bewoners dat ze het gevoel hebben dat hun niet “de waarheid” is gezegd. Deze opvatting wordt vooral geuit ten aanzien van de (niet nagekomen) terugkeergarantie in de nieuwbouw van sociale huurwoningen. De afgelopen tijd hebben de bewoners er naar eigen zeggen niets meer over gehoord en nu hebben velen het idee dat het alleen maar een slimme manier was om hen uit hun vorige woning te krijgen.

Tevens hebben veel deelnemers een “kater” overgehouden aan de voorlichtingsbijeenkomsten in de wijk. De gemeenschappelijke noemer in hun verhalen is de onduidelijkheid over wat er precies zou gaan gebeuren, de eenzijdigheid van de informatie en de ervaring dat er slecht naar bewoners geluisterd werd. “Je had echt het gevoel dat je op dat soort avonden in de maling werd genomen”. “Men draaide er maar omheen”. “Je kreeg geen concreet antwoord op je vraag of men kon het niet goed uitleggen”. “Ze zaten maar wat te zwammen”.

De negatieve ervaringen zijn niet alleen afkomstig van mensen die onwelwillend stonden ten opzichte van de sloop. Ook degenen die welwillend of zeer positief ertegenover stonden, hebben slechte ervaringen met de voorlichtingsbijeenkomsten gemeld.

Oplevering van de lege woning en de nazorg

In het Sociaal Plan is een paragraaf opgenomen over de oplevering van de woning na verhuizing. Een eerste eis is dat de woning schoon en leeg moet worden opgeleverd, “zonder meubilair, vloerbedekking of stoffering (tenzij er andere afspraken gemaakt zijn). De woning hoeft niet te worden terug gebracht in de originele staat”. Wel wordt de eis gesteld dat de woning “technisch bewoonbaar” moet zijn in verband met tijdelijke verhuur. Er mag “geen gat in de wastafel zitten en er mogen geen kapotte ruiten zijn” (Woningbedrijf Utrecht, 1998).

Na huuropzegging is elke woning twee keer gecontroleerd. Over de gang van zaken bij de controle hebben veel bewoners irritaties geuit. Gaten in de muren moesten worden gedicht, deuren, stopcontacten en sluitwerk hersteld. "Ieder spijkertje moest uit de muur". Bij nalaten van reparaties dreigde een korting op de verhuiskostenvergoeding. "Zelfs oude vloerbedekking moest verwijderd worden!" Bewoners vonden dit vreemd in verband met de tijdelijke verhuur van een aantal woningen tot aan de sloop. Volgens Mitros Wonen waren er wel degelijk mogelijkheden tot overname van spullen. Geen enkele deelnemer aan het onderzoek heeft hiervan gebruik gemaakt.

Meer in het algemeen riepen de "pietluttige eisen" veel irritaties op. "Tegen onze zin worden de woningen gesloopt en dan moeten we ook nog extra werk leveren."

Bij het maken van "andere afspraken" over oplevering ging ook wel eens iets mis. Bij een van de deelnemers moesten na de eerste controle enkele zaken gerepareerd worden. Bij de tweede controle werd echter gemeld dat dat niet nodig was geweest. De bewoner "had voor joker een halve dag gewerkt om het in orde te maken".

Enkele bewoners beklagden zich erover dat ze na de herhuisvesting geen aandacht meer kregen. "Jarenlang heb ik helemaal niks van Mitros gehoord, en deze brief (i.c. de uitnodiging voor de focusgroep) was het eerste wat ik weer hoorde." Ze hadden het op prijs gesteld als Mitros na hun verhuizing nog eens bij hen had geïnformeerd hoe het allemaal gegaan was.

5.6 Zoekproces en ervaren keuzevrijheid

Na toekenning van de urgentiestatus dienden de bewoners zelf via de woonkrant een andere woning te zoeken. Naast de wettelijk vastgelegde eis van passendheid is in Utrecht afgesproken dat sloopurgenten recht hebben op een *gelijkwaardige* woning, c.q. een woning van hetzelfde type als de woning die men achterlaat (zie paragraaf 5.2). Alle bewoners kregen een urgentie voor flat- en bovenwoningen (eerste verdieping en hoger). In dit 'standaard-zoekprofiel' behoren portiek- en bovenwoningen dus in feite tot hetzelfde woningtype.

Daarnaast kregen bewoners van een benedenwoning en mensen van 70 jaar of ouder een aanvullende urgentie voor benedenwoningen (Woningbedrijf Utrecht, 1998). Hieruit blijkt dat de urgentiestatus *alleen* niet benut kan worden voor het maken van wooncarrière door te verhuizen naar een ander (groter) woningtype.

Bewoners konden echter wel reageren op andere woningtypen waarvoor de urgentiestatus niet gold, bijvoorbeeld eengezinswoningen. Hun slaagkansen werden dan bepaald door de *woonduur* in de oude woning. Op deze manier is een aantal bewoners met een aanzienlijke woonduur erin geslaagd om van een portiekflat naar een eengezinswoning te verhuizen, terwijl hun urgentiestatus daartoe geen mogelijkheid gaf. Voor hen was het maken van een wooncarrière wel degelijk mogelijk. Daarnaast hadden sloopurgenten de mogelijkheid om zich *na* de verhuizing opnieuw in te schrijven als woningzoekende, met behoud van de woonduur die in de oude situatie opgebouwd was.

Uit de gerapporteerde ervaringen van bewoners blijkt dat de bovenstaande regelingen nog al eens anders geïnterpreteerd zijn. Ten eerste interpreteerden sommigen het recht op een vergelijkbare woning als een plicht om uitsluitend te reageren op advertenties met hetzelfde woningtype als in de oude situatie. Typerend is de volgende opmerking:

"We mochten dus eigenlijk alleen reageren op flats in Kanaleneiland en Overvecht. Daar wilden we absoluut niet heen!" Ten tweede veronderstelden sommige urgenten dat alleen gereageerd mocht worden op woningen op dezelfde *woonlaag* (bij gestapelde woningen). Dat deze interpretaties terug te voeren zijn op onbegrip ten aanzien van de regelingen, blijkt uit de feitelijke situatie waarin veel ondervraagde bewoners zich nu bevinden. Verhuizingen vanuit een portiekflat naar een beneden- of bovenwoning of omgekeerd kwamen veelvuldig voor. Ook zijn enkele huishoudens van een portiekflat naar een eengezinswoning verhuisd, hetgeen terug te voeren is op hun lange woontijd in de oude situatie. Ten slotte blijkt ook een deel van de respondenten in gestapelde woningen op een andere woonlaag te wonen dan in de oude situatie. Het blijft echter onduidelijk hoe de verkeerde interpretaties zijn ontstaan.

Een ander 'misverstand' heeft betrekking op het aantal mogelijke reacties op advertenties in de woonkrant. Een aantal bewoners rapporteerde dat ze gedurende het 'urgentiejaar' slechts twee keer een aanbieding van een woning (na het indienen van een woonbon) mochten weigeren. Volgens Mitros Wonen is dit nooit het geval geweest en konden de bewoners gedurende het urgentiejaar vrijwel onbeperkt reageren op de woonkrant. Ook in het Sociaal Plan is nergens een clausule opgenomen over een maximaal aantal toegestane weigeringen. Wel rept het Sociaal Plan van de mogelijkheid dat mensen wel op de woningkrant reageren, maar iedere aanbieding weigeren. "In deze gevallen zal Woonservice hun tenslotte een woning aanbieden. Die aanbieding is dan wel eenmalig. [...] Het is mogelijk dat de woning niet voldoet aan wensen die men heeft" (Woningbedrijf Utrecht, 1998: 8). Uit deze clausule blijkt echter niet na hoeveel weigeringen dit mechanisme in werking zou treden.

In het onderzoek is niet duidelijk geworden hoe de betreffende bewoners gekomen zijn tot de interpretatie dat er maximaal twee keer geweigerd mocht worden. Betreurenswaardig is het wel, temeer daar enkele bewoners zich onder druk gezet voelden om op een zeker moment een aanbieding te accepteren, ook als het ging om "een woning die je anders misschien niet zou nemen".

Een laatste, veel gehoorde klacht ten aanzien van de keuzevrijheid is gerelateerd aan het gegeven dat de geplande sociale nieuwbouw nooit van de grond is gekomen. Ruim een kwart van alle urgenten had daarvoor geopteerd (zie paragraaf 5.3). Voor hen was dit alternatief aantrekkelijk genoeg, ze waren zelfs bereid daarvoor twee keer te verhuizen. Na hun eerste verhuizing hebben ze er naar eigen zeggen "nooit meer iets over gehoord".

Vrijwel alle deelnemers hebben zelf een andere (huur)woning gezocht via de woonkrant; één bewoner heeft via de makelaar een koopwoning gekocht. Het aantal ingestuurde woonbonnen verschilde sterk; voor sommigen was het meteen raak, anderen weigerden enkele malen een aanbod of reageerden op een 'verkeerde' woning die niet voldeed aan de eisen van het zoekprofiel. Enkele deelnemers klaagden over een gebrek aan kwalitatief goede sociale huurwoningen. Daarnaast hebben enkelen gewezen op hun ervaring dat woningen die vergelijkbaar zijn met hun oude situatie meestal een hogere huurprijs hebben.

Terugkeer in de nieuw gebouwde koopwoningen *op dezelfde locatie* was in principe mogelijk, omdat de corporatie in overleg met de projectontwikkelaar Amstelland afspraken had gemaakt over voorrang van urgenten op andere kopers (zie paragraaf 5.2). Voor zover bekend heeft geen enkel vertrekkershuishouden van deze mogelijkheid

gebruik gemaakt. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt door het gegeven dat de koopprijs voor het gros van de vertrekkers financieel te hoog gegrepen was. In de terminologie van dit onderzoek waren er in Hoograven uiteindelijk dus geen *doorstromers*.

Over de mate van keuzevrijheid en keuzemogelijkheden voor een nieuwe woning lopen de meningen sterk uiteen (zie eerder). Met name degenen die negatief ten opzichte van een verhuizing stonden, hadden naar eigen zeggen niet echt een keuze. "Je wordt gedwongen om je huis te verlaten, maar ze bieden je geen alternatief aan" is een typerende reactie. Een paar deelnemers hadden liever een huis aangeboden gekregen.

Niettemin zijn de meeste bewoners wel de mening toegedaan dat het zoeken via de woonkrant een zekere mate van keuzevrijheid biedt. Bovendien vinden sommigen dat de urgentiestatus hun kansen en mogelijkheden aanzienlijk vergrootte. Voor enkele berekenende bewoners was dit indertijd een belangrijke reden geweest om een woning te accepteren waarvan ze wisten dat deze binnen enkele jaren gesloopt zou worden.

Links een deel van de nieuwe koopwoningen, rechts enkele portiekflats die zijn blijven staan.

Niet iedereen kon even goed omgaan met het maken van een keuze uit het aanbod van de woningkrant, ook al werd hierbij begeleiding aangeboden door de corporatie: "Je ziet wel de advertenties, maar je weet niet waar die woningen nu staan". Er waren echter ook bewoners met weldoordachte zoekstrategieën. Zij maakten een selectie uit de woonkrant en gingen vervolgens kijken of het er goed uitzag. Een enkeling heeft bij de zoektocht gelet op het bouwjaar, "om te voorkomen dat ik weer terecht kom in een herstructureringsbuurt".

Daarnaast hebben sommige bewoners aan den lijve ondervonden dat een urgentiestatus soms geen voldoende voorwaarde is om aan de gewenste woning te komen. In het geval dat meerdere urgenten reageerden op dezelfde advertentie in de woningkrant, ging degene met de langste woontijd voor. En zelfs een lange woontijd was soms niet voldoende. Een deelnemer die op zoek was naar een seniorenwoning, heeft twaalf keer een woonbon moeten invullen, omdat ouderen met een medische indicatie voorrang hebben op sloopurgenten.

De vertrekkers zijn verspreid over zeer uiteenlopende wijken. Daarbij valt op dat een aantal allochtone vertrekkers terecht zijn gekomen in wijken waar al veel allochtonen wonen, zoals Kanaleneiland, Overvecht en in een ander deel van Hoograven. Dat heeft enerzijds te maken met de aanwezigheid van veel goedkope woningen in die wijken en anderzijds met het gegeven dat de vertrekkers daar familie of vrienden hebben.

Tabel 5.5

Huidige wijk en nationaliteit/etniciteit van de vertrekkers

Huidige wijk	Aantal bewoners	Nationaliteit/etniciteit
Hoograven	4	Marokkaans (1), Nederlands (3)
Kanaleneiland	3	Turks (2), Irakees (1)
Overvecht-Noord	3	Marokkaans (1), Turks (1), Nederlands (1)
Rivierenwijk	3	Nederlands (2), Surinaams (1)
Tolsteeg	2	Marokkaans, Nederlands
Centrum	2	Surinaams, voormalig Joegoslavië
Majellapark	1	Nederlands
Zuilen	1	Nederlands
Tuinwijk	1	Nederlands
Welgelegen	1	Marokkaans
Dichterswijk	1	Surinaams
Vissenbuurt	1	Nederlands
Lunetten	1	Nederlands
Totaal	24	

Mede in relatie tot deze vestigingspatronen wijst een aantal bewoners op de (vermeende) concentratie van allochtone bewoners in Nieuw-Hoograven en Kanaleneiland.

Opvallend genoeg zijn het vooral allochtone bewoners zelf die dat afkeuren. Een allochtone vertrekkers naar Kanaleneiland vindt het vervelend dat er "alleen maar buitenlanders in mijn portiek wonen". Een ander merkt op: "Teveel buitenlanders bij elkaar is niet goed, dat levert problemen op. Mensen raken erg gericht op de eigen wijk. De nieuwe generatie wil dat helemaal niet, maar de ouderen wel." Een derde bewoner is nog veel uitgesprokener: "De corporatie moet niet teveel allochtonen bij elkaar laten wonen. Het trekt teveel naar elkaar toe en in zo'n grote groep denken ze dat ze alles kunnen maken". Deze opmerkingen zijn vooral gemaakt door allochtonen die al lang in Nederland wonen (gedeeltelijk tweede generatie) en sociaal-economisch geïntegreerd zijn in de Nederlandse samenleving.

5.7 Oordeel over de huidige woonsituatie: progressie of niet?

De meeste bewoners in dit onderzoek hebben een positieve keuze gemaakt voor een bepaalde woning. Daarbij spelen zowel kenmerken van de woning zelf als van de woonomgeving en buurt een rol. Degenen die hun keuze vooral hebben gebaseerd op de woningkenmerken, noemen vooral woontechnische aspecten, zoals centrale verwarming, dubbele beglazing, minder vochtigheid, lift, rolstoelvriendelijkheid en de aanwezigheid van een tuin. Ook bouwtechnische aspecten als karakter, de grootte van de woning, de kamers en de keuken en in een enkel geval nieuwbouw worden als argumenten aangevoerd.

Wat betreft de woonomgeving scoren vooral de nabijheid van winkels, groen, rust, veiligheid, netheid en sociale controle hoog als positieve factoren. Het groene karakter van de wijk doet het goed bij bewoners die in Hoograven zelf verhuisd zijn: "Je kunt er mooi wandelen door het groen. Voor sommige vertrekkers spelen de ligging nabij het treinstation en de aanwezigheid van familie en kennissen een rol in het oordeel over de huidige situatie.

Kijkend naar alle deelnemers van het onderzoek blijkt dat voor ruim de helft van de bewoners de verhuizing geen noemenswaardig effect op de sociale netwerken en contacten heeft gehad. Degenen die een verslechtering rapporteren, vinden dat "het vroeger in de wijk allemaal veel gezelliger was" of hebben problemen met hun nieuwe burens. Voor enkele vertrekkers is er in dat opzicht juist verbetering opgetreden. Een treffende opmerking in dit verband is: "Er wonen hier meer nette mensen waardoor ik meer positieve burenccontacten heb"

Een aantal van de geherhuisveste deelnemers is nu niet meer zo tevreden met de gemaakte keuze. In een paar gevallen heeft dat betrekking op de buurt ("Het is hier helemaal niet gezellig") of op het gegeven dat er nu veel meer huur betaald moet worden ("Ik kan helemaal niet meer sparen"). Voor deze laatste categorie geldt dat de huurstijging ten opzichte van de oude situatie niet gecompenseerd wordt door huursubsidie.

Enkele ontevredenen klagen over de woontechnische kwaliteit van hun huidige woning, die niet verbeterd is ten opzichte van de oude situatie. In alle gevallen gaat het om allochtone bewoners. Daarnaast zijn er bewoners die vanwege problemen met burens of buurtgenoten in de nieuwe situatie niet het gevoel hebben dat er voor hen wat verbeterd is. "Als die asociaal die de boel verziekt uit zijn huis gezet wordt, zou het een enorme vooruitgang zijn".

Tabel 5.6

Belangrijkste factoren in het oordeel over de huidige woonsituatie

Belangrijkste factoren voor huidige oordeel	Perceptie nieuwe woonsituatie t.o.v. oude situatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil
Woontechnische kwaliteit van de woning (incl. tuin)	2	12	8
Prijs/kwaliteit woning	2	0	0
Woonomgeving, groen en veiligheid	2	9	5

Sociale contacten (w.o. problemen met burens)	7	4	13
Aanwezigheid en nabijheid voorzieningen	0	2	0
Locatie (nabij NS-station)	0	2	0

N.B: Sommige bewoners zijn meerdere malen geteld, omdat ze zelf onderscheid maken in verschillende factoren die door hen ook verschillend beoordeeld worden.

Desalniettemin vinden de meeste bewoners dat ze er echt op vooruit zijn gegaan. Voor velen zit de voortgang zowel in de woning zelf als in de woonomgeving en de buurt. Niet verwonderlijk gaat het hier vooral om de mensen die (zeer) ontevreden waren over hun oude woonsituatie en al verhuisplannen hadden voordat de sloopplannen officieel bekend werden. Het lijkt er dan ook op dat zij erin geslaagd zijn om de gedwongen verhuizing te benutten om hun woonsituatie te verbeteren. Het is echter niet uit te sluiten dat de positieve reacties voor een deel worden veroorzaakt door cognitieve dissonantiereductie. Om het beeld verder te toetsen, is de deelnemers dan ook gevraagd om hun verblijfsduur- en terugkeerperspectief te schetsen.

Tabel 5.7

Percepties van de gedwongen verhuizing in relatie tot de nieuwe woonsituatie

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Perceptie van de nieuwe woonsituatie t.o.v. oude situatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil met oude situatie
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	5	2	6
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	0	8	0
<i>Berusting, gelatenheid</i>	0	2	1

Verblijfsduurperspectief

Aan alle deelnemers van het onderzoek is gevraagd hoe lang ze in hun nieuwe woning denken te blijven wonen. Dit blijkt enorm uiteen te lopen, maar wordt sterk beïnvloed door de tevredenheid over de huidige woonsituatie (in vergelijking tot de oude situatie). De bewoners die klagen over de woontechnische kwaliteit van hun huidige woning willen allemaal naar de nieuwbouw (sociale huurwoningen) verhuizen, ook al betwijfelen ze of die er nog komt. Het is echter niet duidelijk of ze een ander huis proberen te vinden. Bewoners die ontevreden zijn over de huidige buurt, willen ook zo spoedig mogelijk verhuizen.

Voor veel bewoners is de verblijfsduur vooral afhankelijk van gezondheid, gezinsvorming en mogelijke gezinsuitbreiding, de wens en de mogelijkheid om te kopen. In enkele gevallen geven deze factoren aanleiding om alweer verhuisplannen te maken.

Daarnaast is er een categorie die zeer honkvast lijkt in de nieuwe situatie. Op de vraag hoe lang ze er nog denken te wonen, antwoorden ze: "de rest van mijn leven", "zo lang

mogelijk" of "tot aan mijn dood". Het gaat bij deze categorie vooral om oudere mensen die (zeer) tevreden zijn over hun huidige woonsituatie en (los daarvan) als een berg tegen een nieuwe verhuizing op zouden zien. En natuurlijk zijn er bewoners die het allemaal nog niet weten of pas willen vertrekken als ze hun woonsituatie weer kunnen verbeteren.

Terugkeerperspectief

Aan het eind van de interviews en de focusgroepen werd de deelnemers de volgende vraag voorgelegd: stel, u krijgt de mogelijkheid om terug te keren in uw oude buurt. Zou u dat doen en waarom wel of niet?

De bereidheid en wens tot terugkeer blijken omgekeerd evenredig te zijn met de mate waarin men een verbetering in de algehele woonsituatie heeft ervaren. Met name degenen die vinden dat ze er sterk op vooruit zijn gegaan, reageren heftig en afwijzend. "Die wijk is toch wel de schrik van mijn leven geweest". Of: "Nee, ik hoef hier niet meer weg. Ik zit hier prima. Ik heb ook helemaal geen zin in een nog verhuizing, dat kost allemaal erg veel tijd, geld en moeite." Een andere typerende reactie is: "Ik zou nooit willen terugkeren naar die buurt, zelfs niet als die woning gratis is en ze me nog eens 100.000 gulden geven!" Bewoners met gematigder reacties vinden dat Nieuw-Hoograven nog altijd achteruit gaat of willen niet terugkeren vanwege de hoge kosten van nog een verhuizing. "Beter één keer goed verhuizen dan twee keer" is een veelzeggende uitspraak.

Voor de bewoners die lang en/of tevreden in Nieuw-Hoograven gewoond hebben, trekt de oude buurt nog steeds. Het gaat met name om veertigplussers die zich (sociaal) verbonden voelen met de wijk. Nieuwe sociale huurwoningen zullen een sterke aantrekkingskracht uitoefenen op hen, vooral op degenen die zich daar indertijd ook voor opgegeven hadden. "Zo lang het maar betaalbaar blijft". Zij hopen nog steeds op de realisatie van de sociale nieuwbouw die gepland was in Hoograven: "Daar wacht ik nog steeds op". "Ik wil ook wel eens een keer in een nieuwbouwwoning wonen". Sommigen zijn daarover zeer sceptisch: "Sinds de verhuizing hebben we nooit meer wat gehoord over de nieuwbouw". Deze klacht is uiteraard vooral te horen bij bewoners die zich indertijd ingeschreven hadden voor mogelijke terugkeer in de nieuwbouw. Vast staat dat de dure nieuwbouw van de projectontwikkelaar voor vrijwel alle geïnterviewde bewoners een utopie is.

Op de voorgrond de nieuwbouw aan de Wulverhorstlaan, op de achtergrond enkele portiekflats aan de Montfoortlaan. De nieuwe koopwoningen waren voor bijna alle geïnterviewden financieel onbereikbaar.

5.8 Conclusies

In het kader van het Wijkontwikkelingsplan Hoograven zijn de afgelopen jaren in Nieuw-Hoograven 188 goedkope huurwoningen gesloopt om plaats te maken voor ongeveer 100 middeldure koopwoningen, die ontwikkeld worden door een projectontwikkelaar. De vertrekkers waren vooral huishoudens met kinderen en één- en tweepersoonshuishoudens, voornamelijk in de leeftijdscategorie 23 tot 44 jaar. Daarbij zijn de lage inkomensgroepen sterk vertegenwoordigd. Ruim driekwart van de vertrekkers heeft aangegeven bij verhuizing uitsluitend een woning te willen huren in de goedkope of betaalbare huursector.

Er blijkt een grote variatie in opvattingen en ervaringen van bewoners. De reacties op de gedwongen verhuizing liepen sterk uiteen en werden vooral bepaald door de mate van binding aan en tevredenheid over de oude woonsituatie, alsmede angst voor grote veranderingen.

Ruim de helft van de deelnemers heeft de gedwongen verhuizing in eerste instantie ook werkelijk als gedwongen ervaren (met name ouderen). De meesten van hen zijn daar nog steeds negatief over. Enkelen viel het achteraf wel mee; een paar bewoners zijn zelfs 180 graden gedraaid in hun opvattingen. Daarnaast heeft een aantal bewoners de verplichte verhuizing dankbaar aanvaard om de eigen woningmarktpositie en woonsituatie te kunnen verbeteren met behulp van de urgentiestatus. Het gaat vooral om bewoners die al verhuisplannen hadden voordat sloop aan de orde kwam. Zij ervaren het gedwongen karakter van de verhuizing ook niet als zodanig. Voor enkelen ging het calculerend gedrag zover dat zij bewust kozen voor een woning die op korte termijn gesloopt zou worden, om zo van de urgentievoordelen gebruik te kunnen maken.

Met name de bewoners die kansen zagen, zijn degenen die aanzienlijke verbeteringen in hun situatie ervaren. De vooruitgang wordt vooral op het conto van een betere woningkwaliteit (CV, dubbele beglazing) en een betere woonomgeving (schoner, veiliger) geschreven.

Alle deelnemers hebben zelf een andere woning gezocht via de woonkrant (op één uitzondering na; koop) en zijn terechtgekomen in verschillende wijken. Wat al bekend

was uit de verhuisliteratuur, is in de case study bevestigd: "zelf zoeken is beter". De meeste vertrekkers vonden dat ze een zekere mate van keuzevrijheid hadden en waren zich bewust van hun gunstige uitgangspositie op de gespannen Utrechtse woningmarkt. Degenen die negatief oordeelden over de keuzevrijheid, waren vooral degenen die de verhuizing ook echt als gedwongen ervaren hebben.

Het aantal ingestuurde woonbonnen verschilde sterk; voor sommigen was het meteen raak, anderen weigerden enkele malen of reageerden op een 'verkeerde' woning, die niet voldeed aan de eisen van het zoekprofiel. Een belangrijke doelstelling uit het Wijkontwikkelingsplan, herhuisvesting van sloopurgenten in dezelfde wijk, is gedeeltelijk niet gehaald door het uitblijven van de nieuwbouw van sociale huurwoningen elders in Hoograven. Hiervoor was veel belangstelling onder de vertrekkers. Het vervallen van dit alternatief is dan ook als een ernstige inbreuk op de keuzevrijheid ervaren.

Er zijn de nodige misverstanden geweest over de verschillende regelingen ten aanzien van het zoekprofiel, keuzemogelijkheden en het aantal mogelijke reacties op advertenties in de woonkrant. Hoe deze misverstanden zijn ontstaan, is niet duidelijk. Hoewel de precieze inhoud van deze regelingen redelijk duidelijk op papier stond, heeft deze informatie velen niet 'bereikt'. De nieuwe woonsituatie van de vertrekkers laat echter zien dat hun *feitelijke* keuzevrijheid (woningtype en woonlaag) wel degelijk groter was dan de *veronderstelde* keuzevrijheid en beperkingen. Bewoners konden namelijk wel reageren op andere woningtypen waarvoor de urgentiestatus niet gold, bijvoorbeeld eengezinswoningen. Hun slaagkansen werden dan bepaald door de *woonduur* in de oude woning. Op deze manier is een aantal bewoners met een aanzienlijke woonduur erin geslaagd om van een portiekflat naar een eengezinswoning te verhuizen, terwijl de urgentiestatus *alleen* daartoe geen mogelijkheid gaf.

Desalniettemin zou bij de voorlichting voor toekomstige herhuisvestingsprojecten meer aandacht aan de (on)mogelijkheden van het zoekprofiel besteed kunnen worden, hoewel veel vertrekkers weinig behoefte aan extra begeleiding hadden.

Niettemin zijn de ervaringen met informatie en begeleiding wisselend. Hoewel de schriftelijke informatie redelijk tot goed genoemd werd, is er ontevredenheid over de wijkbijeenkomsten die georganiseerd werden om wijkbewoners in te lichten over de maatregelen. Het gevoel dat er niet naar hen geluisterd werd en dat de informatie weinig concreet was, overheerst bij de vertrekkers. Aan een goede communicatie met bewoners worden hoge eisen gesteld en het verdient aanbeveling om hier in de toekomst meer aandacht aan te besteden, zodat bewoners in ieder geval de indruk krijgen dat er goed naar hen geluisterd wordt.

Daarnaast is er de nodige ergernis over de strenge controle bij de oplevering van de lege woning. Ondanks de naderende sloop moesten veel bewoners bepaalde zaken repareren of in de oude staat terugbrengen. Een ander veel bekritiseerd aspect van het herhuisvestingproces betreft verhuiskostenvergoeding. Vrijwel alle deelnemers vonden de vergoeding te laag omdat de kosten van verhuizing en herinrichting er niet mee gedekt kunnen worden.

Veel respondenten vinden dat ze er op vooruit zijn gegaan vanwege verbeteringen in zowel de woning als de woonomgeving en de buurt. Gelet op de slechte woontechnische kwaliteit van de gesloopte woningen is dit geen verrassende uitkomst. Met name mensen die in de oude situatie ontevreden waren, hebben hun woonsituatie

(fors) kunnen verbeteren. Op het gebied van sociale contacten is er voor de meeste vertrekkers weinig of niets veranderd. Dat wijst erop dat de buurt voor hen geen sociale rol van betekenis speelt, hetgeen door sommigen ook expliciet aangegeven wordt. Gerapporteerde verslechtingen of verbeteringen hebben vooral te maken met de mate waarin met het kan vinden met de nieuwe burens en buurtgenoten.

De meeste tevreden bewoners hebben geen behoefte om eventueel terug te gaan naar Hoograven. De bereidheid en wens tot terugkeer blijken in grote lijnen omgekeerd evenredig te zijn met de mate waarin men een verbetering in de algehele woonsituatie heeft ervaren. Daarentegen hoopt een aantal bewoners die moeite hadden met hun vertrek uit Hoograven, nog steeds op een mogelijkheid om terug te keren in de wijk. Zij rekenden op herhuisvesting in de (niet gerealiseerde) nieuwe sociale huurwoningen. Mocht deze nieuwbouw alsnog gerealiseerd worden, dan kan deze op hun warme belangstelling rekenen.

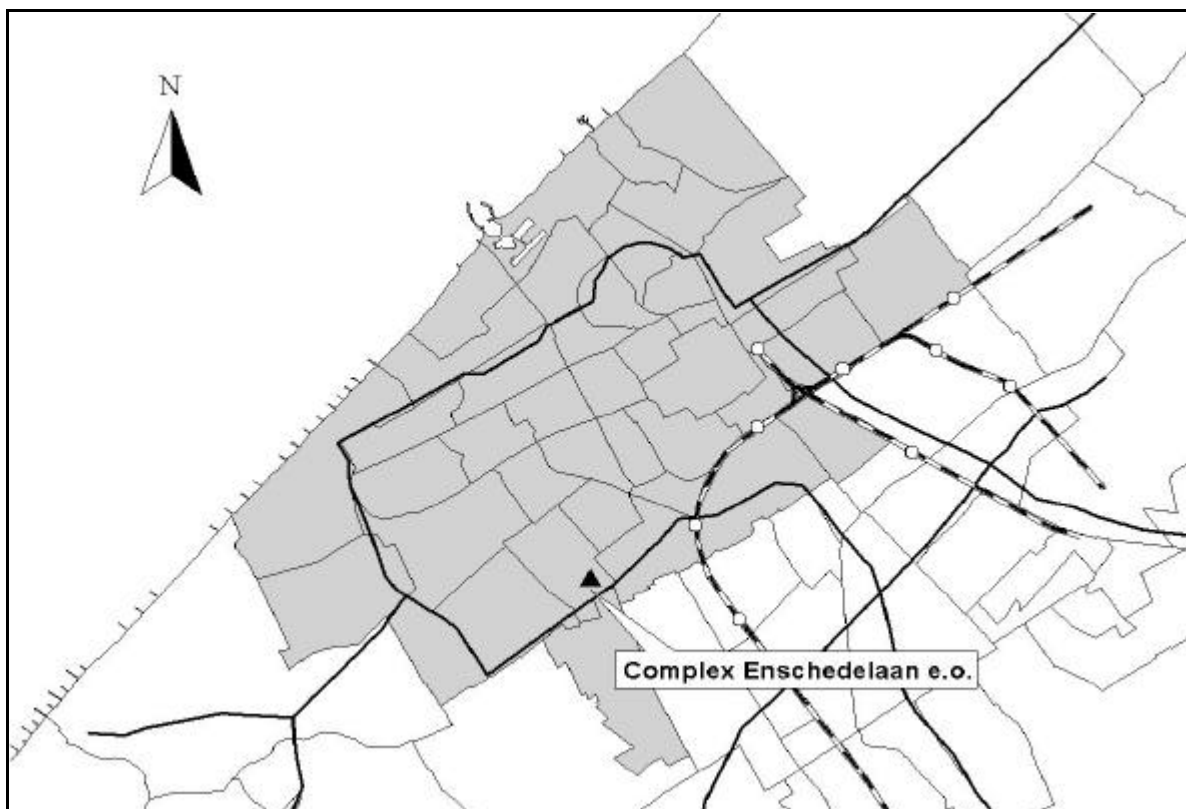
6 Morgenstond-Oost, Den Haag

6.1 Inleiding

De wijk Morgenstond ligt in het stadsdeel Den Haag Zuidwest. Ontworpen door de architect Dudok wordt dit stadsdeel gekenmerkt door de hoofdwegenstructuur en de bloksgewijze bebouwing met veel portiekflats. Daarnaast is er veel groen opgenomen in het gebied, waaronder het Zuiderpark. De wijken in Den Haag Zuidwest, te weten Moerwijk, Morgenstond, Bouwlust en Vrederust, zijn in de jaren vijftig en zestig van de vorige eeuw gebouwd om de naoorlogse woningnood op te vangen. De woningvoorraad wordt dan ook gedomineerd door veel kleine, gestapelde woningen in de sociale sector met relatief lage huren (Gemeente Den Haag, 1997). Het aandeel koopwoningen ligt met ongeveer 7% ver onder het Haagse gemiddelde van 36%. Op 1 januari 2000 woonden er in de wijk Morgenstond ruim 17.500 inwoners in ongeveer 10.300 woningen. In vergelijking met Den Haag als geheel is de wijkbevolking gemiddeld ouder. In Morgenstond wonen relatief minder kinderen tot achttien jaar en minder jongeren tot 35 jaar, maar relatief meer 55-plussers (Gemeente Den Haag, 2000).

Figuur 6.1

De ligging van het onderzochte herstructureringsgebied in Den Haag (Zuidwest)



Morgenstond is voor veel mensen een aantrekkelijke wijk, vooral vanwege het groen tussen de woningen, langs de singels en langs de straten, maar vooral ook vanwege het

Zuiderpark. Minder aantrekkelijke kanten zijn rommel op straat en gebreken in de woningen die over het algemeen klein zijn (Gemeente Den Haag, 2001a).

Uit de onderstaande cijfers over waardering voor en beleving van de wijk blijkt dat Morgenstond qua waardering van de woning en sociale kwaliteit van de woonomgeving enigszins achterblijft bij het Haagse gemiddelde. In de beleving van de bewoners doen verloedering, overlast, vermogensdelicten en dreiging zich nagenoeg evenveel voor als in Den Haag in zijn geheel. Desalniettemin scoort de wijk lager dan gemiddeld bij de mate van verantwoordelijkheidsgevoel voor de buurt. Ook verwachten relatief veel bewoners dat de wijk de komende jaren achteruit gaat.

Tabel 6.1

Beleving van en waardering voor Morgenstond in vergelijking met Den Haag

Indicator	Den Haag totaal	Morgenstond
Rapportcijfers:		
Evaluatie eigen woning	7,0	6,5
Sociale kwaliteit woonomgeving	5,6	5,2
Algemene evaluatie v/d buurt	7,0	6,8
Schaalscores:		
Perceptie van verloedering	5,3	5,2
Perceptie overlast (in brede zin)	3,1	3,2
Perceptie vermogensdelicten	4,9	4,8
Perceptie dreiging	1,6	1,8
Percentage van de wijkbevolking dat:		
zich verantwoordelijk voelt voor de buurt	84	77
gehecht is aan de buurt	71	70
verwacht dat de buurt achteruit gaat	33	47
verwacht dat de buurt vooruit gaat	33	31

De schaalscores van 0 tot 10 staan voor het 'nooit' resp. 'vaak' vóórkomen van het probleem.

Bron: Gemeente Den Haag, 2000; bewerking OTB.

Net als in grote delen van Nederland is er in Den Haag (en zeker ook Morgenstond) veel behoefte aan koopwoningen, maar daar kan Morgenstond op dit moment nog nauwelijks in voorzien. Het gevolg is dat veel mensen die eigenlijk in de wijk zouden willen blijven, in andere wijken naar een koopwoning moeten zoeken. De hieruit voortvloeiende selectieve migratie is een belangrijke drijfveer om tot ingrepen in de wijk over te gaan: "Als er geen nieuwe plannen komen, zal de wijk verpauperen. Bewoners met hogere inkomens gaan dan de wijk verlaten. En alleen mensen met lage inkomens zullen er dan nog komen wonen. Om verpaupering te voorkomen, starten wij met het schrijven van een vernieuwingsplan voor de hele wijk" (Gemeente Den Haag, 2001a). De koppeling tussen selectieve uitstroom van midden- en hogere inkomens en verpaupering is niet uniek voor Morgenstond. Het is een centraal element in het stedelijke vernieuwingsbeleid van Den Haag (Gemeente Den Haag, 1999).

6.2 De vernieuwing van Morgenstond

Hoewel er op stedelijk niveau een steeds duidelijker beeld komt van de vernieuwingsopgave voor Den Haag Zuidwest, dient de precieze uitwerking op wijkniveau in het geval van Morgenstond nog plaats te vinden. Met het uitgeven van de

eerste 'Wijkverbeterkrant' voor Morgenstond heeft de gemeente het startsein gegeven voor een samenwerking tussen gemeente, corporaties, welzijnsorganisaties en bewoners van de wijk. Eind 2001 is een start gemaakt met een sterkte-zwakte analyse van de wijk. Daartoe worden onder meer 'rondetafel-gesprekken' georganiseerd, waarin bewoners hun zegje kunnen doen. De conclusies van de analyse komen in een zogenaamd startbesluit, dat de basis vormt voor het maken van het definitieve wijkplan. Na goedkeuring door de gemeenteraad is het wijkplan van kracht en worden verschillende deelplannen en projecten uitgewerkt en uitgevoerd. Op verschillende momenten in dit proces zullen bewoners geraadpleegd worden. In het wijkplan zullen in ieder geval woningen, bedrijven, voorzieningen, inrichting van de openbare ruimte, leefbaarheid, veiligheid, verkeer en vervoer aan de orde komen.

Hoewel er nog geen wijkplan is, zijn er al veel verschillende projecten gerealiseerd en nog in uitvoering in Morgenstond. Zo is onder andere het winkelcentrum aan de Leyweg vernieuwd en is het gebied Gasseltestraat en omgeving geherstructureerd met sloop/nieuwbouw (zie Kleinhans et al., 2000). Op diverse andere locaties worden herstructureringsprojecten uitgevoerd.

Een van de meest opvallende projecten in uitvoering staat centraal in deze case study: de herstructurering van het complex Enschedelaan. Het project is een uitzonderlijke combinatie van renovatie, samenvoeging, sloop en nieuwbouw. Het complex bestaat uit vijf blokken met in totaal 239 galerijflats, 28 garages en acht bedrijfsruimten, gebouwd in de jaren vijftig. Deze woningen zijn allemaal in het bezit van het voormalige Woningbedrijf Den Haag Zuid-West, dat inmiddels is opgegaan in de woningcorporatie Vestia, district Zuidwest. De bouw- en woontechnische kwaliteit zijn niet meer voldoende volgens de huidige maatstaven. De woningen zijn klein (gemiddeld 60 m²) en de inrichting is verouderd (Vestia Zuidwest, 2001).

De voorbereidingen van dit project hebben enige jaren in beslag genomen, omdat eerdere vernieuwingsplannen niet gunstig werden ontvangen door de bewoners. In de zomer van 1997 heeft het toenmalige Woningbedrijf Zuid-West een nieuwe start gemaakt. Samen met de Bewonerscommissie Enschedelaan is opdracht gegeven voor een bewonersenquête (Woonbond, 1998). De uitkomsten hebben geleid tot een plan van aanpak waarmee de wensen en belangen van zowel Vestia als de bewoners kunnen worden gediend. In juni 1998 is het voorlopige plan voorgelegd aan de bewoners, die vervolgens in een 'sociale inventarisatie' in het najaar van 1998 hun individuele voorkeuren konden aangeven (WBZW, 1999b). De uitkomsten hiervan zijn gebruikt bij de verdere specificatie van het vernieuwingsplan.

In het woonprogramma omschrijft het Woningbedrijf Zuid-West het streefbeeld voor de vernieuwing van het complex Enschedelaan als volgt: "...een nieuwe woonkwaliteit en een eigentijds woonmilieu die recht doen aan de schoonheid van Morgenstond en de gehechtheid van bewoners aan hun wijk. Een 'eigentijds monument' voor Morgenstond" (WBZW, 1999b). Uit het vernieuwingsprogramma (zie tabel 6.2) blijkt dat er nadrukkelijk rekening is gehouden met de zittende bewoners; 79 gerenoveerde woningen vallen in de sociale huursector met verlaagde huren voor terugkeerders. Bovendien zijn er elders in de wijk 119 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd in twee appartementencomplexen, Erasmus en Zuiderpark (niet in de tabel opgenomen).

Urgenten uit de Enschedelaan en omgeving konden met voorrang doorverhuizen naar één van deze twee nieuwe complexen (zie verderop).

Tabel 6.2

Het vigerende vernieuwingsprogramma voor het complex Enschedelaan

Blok	Huidig aantal	Nieuw aantal	Ingreep	Categorie
1	56	36	Renovatie, samenvoegen en bijplaatsten lift	Sociale huur met verlaagde huren voor terugkeerders
2	28	19	Nieuwbouw eengezinswoningen	Koop (maximaal f350.000)
3	68	43	Renovatie, samenvoegen en bijplaatsen lift	Sociale huur met verlaagde huren voor terugkeerders
4	51	23	Nieuwbouw eengezinswoningen	Koop (f450.000 - f 500.000)
5	36	41	Nieuwbouw appartementen voor ouderen, 2840m2 bedrijfsruimte en parkeergarage (66 plaatsen)	Koop (f375.000 – f 400.000)
Totaal	239	162	(afname 77 woningen)	

Bron: Vestia Zuidwest, 2001.

Het vernieuwingsprogramma is nog volop in uitvoering. De eerste gerenoveerde en samengevoegde woningen zullen naar verwachting in het najaar van 2002 opgeleverd worden. De nieuwbouw laat nog wat langer op zich wachten en zal vermoedelijk in 2004 opgeleverd worden.

In het Sociaal Plan Enschedelaan zijn de rechten en plichten van bewoners uit het complex vastgelegd (WBZW, 1999b). Over de inhoud van het Sociaal Plan is overlegd met de Stedelijke BewonersRaad, de Bewonerscommissie Enschedelaan en de WijkBewonersRaad Morgenstond. Bij de vernieuwing van het complex Enschedelaan wordt rekening gehouden met de bestaande wet- en regelgeving op landelijk, regionaal en lokaal niveau, zoals het Burgerlijk Wetboek en de Huisvestingsverordening van het Gewest Haaglanden. Dat betekent onder meer dat er gelet wordt op de hoogte van het inkomen in relatie tot de (huur)prijs, alsmede het aantal personen in het huishouden in relatie tot het aantal kamers in de woning.

Wij stippen hier een aantal belangrijke elementen uit het Sociaal Plan aan (WBZW, 1999b). De huurders kregen een gemeentelijke voorrangsverklaring voor herhuisvesting nadat het complex door de gemeente als 'actiegebied' aangewezen was. Dat gebeurde in december 1999 (blokken 1, 2 en 4) respectievelijk september 2000 (blokken 3 en 5). Drie maanden na de aanwijzing van een blok tot actiegebied werd tevens de huur verlaagd tot 60 gulden per maand. De voorrangsverklaring was een jaar geldig en hield in dat de bewoners voorrang kregen bij een reactie op advertenties in de woonkrant in de regio Haaglanden.

Bewoners die na de renovatie wilden terugkeren in het vernieuwde complex Enschedelaan, moesten tijdelijk naar een wisselwoning in blok 2 of 4 van het complex verhuizen. De huurders konden kiezen tussen gestoffeerde wisselwoningen (huur gelijk aan de oude woning) of een ongestoffeerde wisselwoning (huur 250 gulden). Het gebruik van de wisselwoning zou een maand na oplevering van de gerenoveerde of

nieuwe woning stoppen, zodat bewoners enige tijd hadden om hun intrek nemen in de nieuwe woning.

De verhuiskostenvergoeding voor de bewoners uit een actiegebied bedroeg 8.000 gulden. De Bewonerscommissie Enschedelaan en de Stedelijke bewonersRaad hebben te kennen gegeven dat dit bedrag te laag is om de gemiddelde kosten van een verhuizing te dekken. Voorts werd er een vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen verstrekt; dit is een bijdrage in door de huurder gemaakte kosten voor voorzieningen, die een verbetering van of toevoeging aan de woning zijn. De waarde daarvan werd bepaald door een onafhankelijke taxateur.

Ook bevat het Sociaal Plan enkele passages over begeleiding van bewoners. De zogenaamde Begeleidingscommissie Herhuisvesting moest zorg dragen voor de herhuisvesting en een 'Sociaal Team' moest ondersteuning bieden aan huishoudens, die extra begeleiding en hulp nodig zouden hebben.

Zowel de huishoudens uit de sloopblokken als de huishoudens uit de renovatieblokken moesten geherhuisvest worden. Zij kregen drie opties aangeboden (WBZW, 1999b):

1. Verhuizen naar een wisselwoning in hetzelfde complex en vervolgens terugkeren in een gerenoveerde of nieuwe woning.
2. Verhuizen naar één van de nieuwe complexen Erasmus of Zuiderpark, nabij het complex Enschedelaan. Voor het nieuwe woongebouw Erasmus (69 ruime huurappartementen voor ouderen) kwamen in principe alleen 55-plussers in aanmerking. Het nieuwe woongebouw Zuiderpark bestaat uit 50 huurappartementen.
3. Zelf een andere woning zoeken via de woonkrant, waarbij voorrang verkregen werd op andere woningzoekenden.

Om te achterhalen hoeveel belangstelling er voor de verschillende opties was, heeft het Woningbedrijf laten inventariseren welke wensen en behoeften er onder de bewoners van het complex Enschedelaan leefden.

Herstructurering in het complex Enschedelaan, Morgenstond.

6.3 De woonwensen van de sloopurgenten

In 1998 is onder de huishoudens in het complex Enschedelaan onderzoek gedaan naar hun woonwensen met betrekking tot herhuisvesting (WBZW, 1998). Tijdens deze 'sociale inventarisatie' is geprobeerd om met alle bewoners contact te krijgen. Dat is bij 24 woningen na herhaalde pogingen niet gelukt, wat het gevolg is van de non-respons en van het gegeven dat vijf woningen ten tijde van het onderzoek in mutatie waren. De uiteindelijke respons was 90%. Het grootste deel van de bewoners bestond uit autochtone Nederlanders, gevolgd door een kleine groep Surinaamse, Turkse en Marokkaanse bewoners (Vestia Zuidwest, 2001).

Behalve de sociale inventarisatie is er eerder een enquête uitgevoerd door de Nederlandse Woonbond (1998). Huishoudenskenmerken zijn alleen globaal af te leiden, omdat niet alle huishoudens in de respons zitten. Ten eerste valt op dat de blokken vooral bewoond werden door alleenstaanden of samenwonenden/gehuwden zonder kinderen. Huishoudens met kinderen woonden met name in blok 1 (Steenwijklaan). Ten tweede blijkt dat een groot deel van de bewoners langer dan drie jaar in hun woning woonde, velen zelfs langer dan tien jaar. Ten derde geldt voor alle blokken dat bewoners in de leeftijdsklassen 30-45 en 65-75 licht oververtegenwoordigd waren (Woonbond, 1998).

Gegevens over inkomen en huursubsidie uit de Woonbond-enquête) en gegevens over huishoudens uit de sociale inventarisatie zijn niet systematisch verwerkt in een overzicht en konden in het kader van het OTB-onderzoek niet meer achterhaald worden. Een aanzienlijk deel van de respondenten in het OTB-onderzoek had in de oude woning huursubsidie. Daarom veronderstellen wij dat de meeste bewoners (indertijd) een laag inkomen hadden.

Uiteindelijk hebben 215 huishoudens hun wensen en voorkeuren kunnen geven. Behalve hun eerste voorkeur gaven 123 respondenten ook een tweede keus aan, voor het geval dat – ondanks inspanningen – de eerste keus niet gerealiseerd kon worden.

Tabel 6.3

Sociale inventarisatie: woonwensen (eerste keus) en huidige woonsituatie (aantallen)

Complex	Eerste voorkeur 1998	Tweede voorkeur 1998	Woonsituatie 2001
Vertrekkers:	43		80
- naar huurwoning buiten regio	(5)	2	(5)
- naar huurwoning elders in regio	(34)	29	(± 75)
- naar koopwoning elders	(4)	3	(?)
Doorstromers:	81		84
naar Erasmus	(28)	7	(35)
naar Zuiderpark	(53)	31	(49)

Overig (geen onderzoekspopulatie):

Kopers (locatievoorkeur onbekend)	6	?	?
"Blijvers" in complex Enschedelaan en omgeving	85 (incl. 3 aspirant-kopers)	51	55 (in wisselwoning)
Voorkeuren onbekend ¹	24	116	20
Totaal	239	239	239

¹ Onder de categorie 'Voorkeuren onbekend' vallen zowel huishoudens die niet opgespoord konden worden als huishoudens die geen voorkeur wilden geven (Bron: WBZW, 1998 en Vestia Zuidwest, 2001). In totaal wilden 43 huishoudens (in 1998) vertrekken naar een woning elders, dat wil zeggen buiten het complex Enschedelaan en niet naar een woning in de gebouwen Erasmus of Zuiderpark. De huishoudens die een woning wilden huren buiten het complex Enschedelaan, gaven gezamenlijk 27 voorkeurswijken of – gebieden op. Zuidwest komt daarbij het meeste voor (negen keer), gevolgd door Morgenstond (zeven keer). De VINEX-locaties scoorden slecht bij de huurders; Wateringen en Ypenburg werden elk slechts één keer als eerste keus genoemd.

Als de eerste voorkeur (1998) met de huidige woonsituatie (2001) vergeleken wordt, valt op dat er 37 huishoudens *meer* "naar elders" vertrokken zijn dan bij de eerste voorkeur was aangegeven. Daarentegen zijn er 29 huishoudens *minder* in het complex Enschedelaan gebleven (in een wisselwoning) dan conform de eerste voorkeur gebeurd zou zijn. Hieruit kan opgemaakt worden dat veel potentiële "blijvers" in het complex uiteindelijk toch vertrokken zijn en zelf een andere woning binnen of buiten de regio gezocht hebben. Dit verschil wordt waarschijnlijk veroorzaakt door een combinatie van voorkeursveranderingen en een tekort aan wisselwoningen c.q. terugkeermogelijkheden in het vernieuwde complex Enschedelaan.

Bewoners die opteerden voor doorstroming naar de complexen Erasmus en Zuiderpark, hebben hun zin gekregen. Zuiderpark is vrijwel helemaal gevuld met urgenten. Daarnaast zijn er uiteindelijk 55 huishoudens tijdelijk gehuisvest in een wisselwoning in het complex Enschedelaan. Na afronding van de werkzaamheden zullen zij definitief terugkeren in een gerenoveerde en tevens samengevoegde woning.

Kijkend naar de gewenste eigendomsverhouding van de respondenten is gebleken dat dertien huishoudens (6%) hun toekomstige woning wilden kopen en vijftien huishoudens (7%) dat misschien wilden. Van de dertien aspirant-kopers is bekend dat er vier opteerden voor een koopwoning buiten het complex (zie tabel 6.3). Drie huishoudens wilden in aanmerking komen voor een nieuwbouw-eengezinswoning aan de Ootmarsumstraat (blok 2). De woonwensen van de overige aspirant-kopers (ten aanzien van de locatie) zijn onbekend.

6.4 De onderzoekspopulatie

In paragraaf 6.2 maakten we al duidelijk dat de herstructureringsurgenten uit de Enschedelaan en omgeving de mogelijkheid hadden om binnen de wijk door te verhuizen naar een woning in de nieuwe complexen Erasmus of Zuiderpark. Degenen die dat gedaan hebben, kunnen volgens de criteria in dit onderzoek niet als vertrekkers aangeduid worden, aangezien beide complexen zich in dezelfde wijk op een steenworp afstand van de Enschedelaan bevinden. Wij duiden deze bewoners daarom aan als **doorstromers** (zie paragraaf 1.2). Vanwege de omvang van deze groep is het interessant om hun opvattingen en ervaringen te vergelijken met de opvattingen en ervaringen van de vertrekkers. Om de vergelijking tussen de vertrekkers en doorstromers mogelijk te

maken, zijn de doorstromers op exact dezelfde manier in het onderzoek betrokken en ondervraagd als de vertrekkers.

De 41 deelnemers aan dit onderzoek zijn geworven met behulp van Vestia Den Haag Zuidwest (zie hoofdstuk 4). Ondanks een gedegen werving via brieven en een telefonische follow-up leverde dit slechts *dertien vertrekkers* op. Gegeven de totale groep van 80 vertrekkers (zie tabel 6.3) betekent dit een respons van ongeveer 16%. Dit betekende dat van de twee geplande focusgroepen voor vertrekkers er maar één gehouden kon worden. Deze focusgroep werd door vier mensen bezocht. Twee aangemelde deelnemers bleven zonder opgaaf van reden weg, maar zijn later geïnterviewd. In totaal zijn er negen vertrekkers telefonisch geïnterviewd.

De werving van doorstromers liep veel beter; de twee geplande focusgroepen voor deze groep waren iets overtekend, waardoor enkele mensen alleen nog via schriftelijke deelname (vragenlijst) aan het onderzoek konden meedoen. In totaal hebben 28 van de 84 doorstromers naar Erasmus en Zuiderpark (tabel 6.3) geparticipeerd in het onderzoek.

Aan de focusgroep voor de *doorstromers* naar het nieuwe woongebouw Zuiderpark hebben zeven mensen (uit zes huishoudens) deelgenomen. Bovendien zijn vijf doorstromers uit Zuiderpark telefonisch geïnterviewd en hebben er vijf deelgenomen door middel van een schriftelijke vragenlijst. De derde focusgroep had betrekking op doorstromers naar het nieuwe woongebouw Erasmus, dat speciaal bedoeld is voor 55-plussers. Er deden negen doorstromers (uit acht huishoudens) aan mee. Eén deelnemer uit Erasmus is telefonisch geïnterviewd, één heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld.

Het aantal allochtone deelnemers was beperkt, maar dat komt overeen met het gegeven dat in het complex Enschedelaan oorspronkelijk al relatief weinig allochtonen woonden (met uitzondering van de tijdelijke huurders na aanwijzing als actiegebied). Precieze aantallen zijn echter niet bekend.

Dat de werving van doorstromers veel soepeler verliep dan bij de vertrekkers, is waarschijnlijk beïnvloed door de locaties van de groepsgesprekken. De vertrekkers werden uitgenodigd in een ruimte in het renovatiecomplex. De doorstromers naar Erasmus en Zuiderpark werden (afzonderlijk) uitgenodigd in de gemeenschappelijke ruimte van het complex Erasmus. Voor hen lag de locatie dus in het eigen woongebouw respectievelijk op loopafstand. Daarentegen moesten de vertrekkers meer moeite doen (reisafstand) om te komen, hetgeen de respons waarschijnlijk negatief heeft beïnvloed.

Tabel 6.4

Nationaliteit en geslacht van de deelnemers

Nationaliteit/ ethniciteit	Vertrekkers		Zuiderpark		Erasmus	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
Nederland	6	7	4	7	5	6
Indonesië				2		
Suriname				2		
Turkije				1		
Oekraïne				1		
Totaal = 41	6	7	4	13	5	6

6.5 Opvattingen van vertrekkers en doorstromers over het herhuisvestingsproces

Eerste reactie en mening achteraf

We hebben de deelnemers gevraagd naar hun eerste reactie op het bericht van de corporatie dat ze uit hun woning moesten vertrekken. Ook hebben we ze gevraagd hoe ze daar achteraf op terugkijken.

Er waren behoorlijke verschillen in reactie tussen de bewoners toen ze voor het eerst hoorden dat ze moesten verhuizen. Met name in de focusgroepen kwamen deze verschillen sterk tot uiting. Voor sommigen kwam het als een donderslag bij heldere hemel. Daarentegen zagen anderen het al geruime tijd aankomen, vanwege allerlei geruchten of omdat Vestia hun al verteld had dat er waarschijnlijk iets zou gebeuren. Met name voor ouderen was het lastig: "Ik wilde ook niet verhuizen omdat de woning prima was en omdat ik oud ben en dan heb je geen zin meer om te verhuizen" of: "Je raakt je hele historie kwijt". Met name *doorstromers* die al lang in hun oude woning woonden, waren bang om "hun knusse woning" kwijt te raken. Sommigen vinden dan ook dat "Vestia geen idee had wat ze de mensen aandeed" met de gedwongen verhuizing. Voor een aantal vertrekkers en doorstromers waren de druiven erg zuur, omdat ze er nog niet lang woonden maar vooral ook omdat velen de woning (van binnen) zelf flink opgeknapt hadden. Veel bewoners hadden in eerste instantie een voorkeur voor groot onderhoud van de oude woningen.

Met name *vertrekkers* rapporteerden dat het bericht voor hen een periode van grote onzekerheid inluidde. "Je weet niet waar je uiteindelijk terechtkomt" is een typerende reactie, net als: "Je moet weer wennen aan andere mensen". Deze onzekerheid werd enigszins versterkt door het gegeven dat tussen het moment dat de sloop- en renovatieplannen bekend werden en het moment van aanwijzing als actieggebied een periode van ongeveer drie jaar zat. Volgens enkele deelnemers is de aanwijzing als actieggebied ook enkele malen uitgesteld.

Een aantal bewoners was ambivalent in hun reactie. Zij vonden dat het wel tijd geworden was voor een verhuizing (vanwege ontevredenheid over de woning of woonomgeving), maar gingen toch met enige spijt in het hart weg, omdat ze er lang en/of met plezier gewoond hadden. Ook voor anderen was een sterke binding aan de oude woonsituatie een belangrijke reden dat ze moeite hadden met het vertrek. Het is niet toevallig dat juist deze mensen géén latente of concrete verhuisplannen koesterden. De eerste reactie van zowel vertrekkers als doorstromers blijkt dan ook samen te hangen met de tevredenheid over de oude woning en buurt. Degenen die daar niet zo over te spreken waren, hadden vaak al latente of concrete verhuisplannen en reageerden logischerwijs veel positiever dan bewoners die geen verhuizing overwogen. De *vertrekkers* dachten verhoudingsgewijs meer aan een verhuizing dan doorstromers. Vooral deelnemers aan de interviews waren positief. "Ik vond het prima, ik was blij dat ik er weg kon" is een illustratieve reactie. Sommigen zagen wel tegen de verhuizing zelf op, maar begrepen dat ze er voordeel bij konden hebben. Berekenend waren ze ook: "Dit is een mooie gelegenheid om weg te komen" of: "Ik zat er echt op te wachten". Zij waren ontevreden over hun oude woning en vaak ook over de woonomgeving. Dat de *doorstromers* verhoudingsgewijs minder vaak verhuisplannen hadden, hangt ook samen met hun relatief hoge leeftijd.

Tijdens de focusgroep en de interviews bleek dat sommige *vertrekkers* ondanks hun negatieve oordeel over de gedwongen verhuizing wel degelijk matig tot zeer ontevreden waren over de kwaliteit van de woningen en de buurt: "Het ging de laatste jaren wel flink achteruit". De meest gehoorde klachten over de woning hadden betrekking op de inbraakgevoeligheid, de geringe grootte, het ontbreken van centrale verwarming en dubbel glas, gehorigheid, vocht, tocht en schimmel. Ook het onderhoud moest het ontgelden in de opvatting van de vertrekkers: "Het was een achterstallig zootje, waar niets aan gedaan werd". Dit beeld is onderschreven door de opvattingen van de *doorstromers*. Ook zij geven aan dat er de laatste jaren geen onderhoud meer heeft plaatsgevonden, waardoor de "verpaupering" werd versneld.

Zowel uit de interviews als de focusgroepen kwamen eensgezinde geluiden over de buurt. Het uiterlijk en aanzien van de buurt alsmede de voorzieningen (winkels, openbaar vervoer en scholen) scoren over het algemeen goed. Enkele deelnemers rapporteren ook goed beheer: "De gemeente deed haar best om het een beetje netjes te houden". Over het winkelaanbod zijn de meeste respondenten zeer te spreken. Velen noemen het winkelcentrum Leyweg, dat onlangs opgeknapt is. Daarnaast maken veel bewoners regelmatig gebruik van de tram- en busverbindingen, voor sommigen "vlak voor de deur".

De sociale sfeer en veiligheid werden beduidend minder gewaardeerd. De hoogst genoteerde klacht van alle deelnemers was de inbraakgevoeligheid van de woningen. Een aanzienlijk aantal bewoners heeft een inbraak meegemaakt. Veel gehoorde andere klachten hebben betrekking op geluidsoverlast (buren), drugsoverlast, vechtpartijen, rondhangende jongeren en wildplassen. Veel bewoners merken op dat dat vooral iets van de laatste jaren was en leggen een link met de "anti-kraak" huurders die er tijdelijk kwamen wonen. "Er kwamen teveel mensen van een laag allooi wonen". "Het begon een achterstandsbuurt te worden".

Een aantal deelnemers voelde zich niet veilig meer. "De gemeenschappelijke tuin was donker en onoverzichtelijk en de kelders kon je zo binnenkomen". Sommigen verwijzen expliciet naar allochtonen als de boosdoener, die "hun vuilnis gewoon op straat gooien" en "steeds meer gingen overheersen". De flinke toename van het aantal verhuizingen in en uit het complex, het aantal tijdelijke bewoners en het stopzetten van het reguliere onderhoud hebben de sociale kwaliteit van het complex Enschedelaan geen goed gedaan. "Vestia stopte er maar van alles in". Met name doorstromers waren daar uitgesproken negatief over en besloten daarom hun "verzet tegen m'n vertrek" te staken.

Sommige mensen hadden veel contacten met buren en andere bewoners op de galerij en vonden het er best gezellig. Met name ouderen dachten er zo over. Voor de meesten had de buurt weinig sociale waarde; "contacten tussen mensen verwateren overal".

Tabel 6.5

Percepties van vertrekkers (13) met betrekking tot de gedwongen verhuizing

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Huidige mening over de gedwongen verhuizing		
	negatief	positief	berusting
<i>Gedwongen (verzet,</i>	5	1	1

angst, onwilligheid)			
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	-	3	1
<i>Berusting, gelatenheid</i>	1	1	-

Achteraf kijken de meeste *vertrekkers* nog op dezelfde manier tegen de gedwongen verhuizing aan als indertijd. Opvallend is dat vooral in de focusgroep nogal gemopperd is op de hele procedure en aanpak van herhuisvesting, hoewel de desbetreffende deelnemers wel degelijk een verhuizing (op termijn) overwogen hadden en niet echt tevreden waren over hun oude woning. Voor sommigen is de gedwongen verhuizing een "traumatische ervaring" geweest, die gepaard ging met de nodige stress. "Je wordt in het diepe gegooid". Eén van de geïnterviewde vertrekkers is vooral negatief omdat ze niet kan wennen aan de nieuwe buurt.

Ook hier laten de optimistisch gestemden met verhuisplannen zich weer positief uit als ze terugkijken: "fantastisch" of "ik heb er weinig moeite mee gehad". Iets minder uitgesproken deelnemers lieten het "maar gewoon" op zich af komen. Een enkeling uit deze 'categorie' heeft spijt van zijn gemaakte keuze en kijkt er nu negatief op terug, terwijl een ander vreselijk opzag tegen de verhuizing, wat ruimschoots goed gemaakt is door de nieuwe woonsituatie.

Werk in uitvoering in de galerijwoningen.

Bij de *doorstromers* wordt het beeld achteraf gedomineerd door de ongemakken die gepaard gingen met de uitgestelde oplevering van zowel Erasmus als Zuiderpark "Het gebouw was nog helemaal niet klaar toen we verhuisden!" Op het moment van dit schrijven (februari 2002) zijn beide gebouwen nog steeds niet helemaal opgeleverd en moeten nog diverse 'kinderziekten' opgelost worden, ook in de woningen. Voor de overlast die hiermee gepaard gaat, kregen de bewoners een 'ongemakkenvergoeding' van f 250,-. Hoe vervelend de ongemakken ook zijn en hoe "vreselijk" de meesten de verhuizing ook vonden, de nieuwe woonsituatie van de doorstromers maakt het meer dan goed (zie paragraaf 6.7).

Tabel 6.6

Percepties van doorstromers (28) met betrekking tot de gedwongen verhuizing

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Huidige mening over de gedwongen verhuizing		
	negatief	positief	berusting
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	-	17	1
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	1	8	1
<i>Berusting, gelatenheid</i>	-	-	-

Enkelen zijn zich echter ook bewust van de voordelen van hun verhuizing op korte afstand. "Je kon op je gemak verhuizen, omdat het zo dichtbij was en je een verlaagde huur in de oude woning had". Daardoor vormde een maand dubbele huur voor hen geen belemmering.

Verhuiskostenvergoeding

De verhuiskostenvergoeding voor de bewoners uit een actiegebied bedroeg 8.000 gulden, die geheel betaald werd uit gemeentelijke subsidie. De Bewonerscommissie Enschedelaan en de Stedelijke BewonersRaad hebben te kennen gegeven dat dit bedrag te laag is om de gemiddelde kosten van een verhuizing te dekken. In het Sociaal Plan was tevens vastgelegd dat bij het opzeggen van het huurcontract van de oude woning een voorschot van 7.000 gulden uitbetaald zou worden. De overige 1.000 gulden zou worden betaald nadat de sleutel van de desbetreffende woning was ingeleverd en de woning conform de afspraken was opgeleverd (WBZW, 1999b). Daarnaast werd in voorkomende gevallen een vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen

uitgekeerd, een bijdrage in door de huurders gemaakte kosten voor voorzieningen, die een verbetering van of een toevoeging aan de woning zijn.

Bij de *vertrekkers* liepen de opvattingen over de hoogte van de vergoeding sterk uiteen, van "een aalmoes" tot "genoeg". De meeste typeringen kunnen samengevat worden onder de uitspraak "op zich redelijk, al ben je wel wat meer kosten kwijt".

Bij het doorvragen bleek dat er wel enig patroon in de opvattingen te ontdekken is. De vertrekkers die naar nieuwbouw verhuisd zijn, waren eerder geneigd om de vergoeding voldoende te noemen, mogelijk omdat ze minder hoefden op te knappen aan hun woning. Ook vertrekkers die hulp van familie en vrienden konden inschakelen, kwamen wat beter uit dan degenen die hulp moesten inhuren of veel zaken moesten laten doen (tegen betaling). In het algemeen geldt dat vertrekkers die zelf veel aan de woning gedaan hadden, het meest ontevreden waren over de vergoeding.

Bij de *doorstromers* waren de opvattingen duidelijk in twee 'kampen' verdeeld, wat fraai aan het licht kwam in de discussie in de beide focusgroepen. Iedereen is het er wel over eens dat de vergoeding niet kostendekkend was. Het ene 'kamp' vond de vergoeding echter veel te laag. "Het nieuwe huis was een kale doos. Alles moest opnieuw ingericht worden". Deze bewoners vonden dat de vergoeding hoger had moeten zijn, vooral omdat de verhuizing gedwongen was. "Opnieuw beginnen kost veel geld, terwijl we weggejaagd zijn uit de oude woning". Ook hebben sommigen gemopperd over de (extra) vergoeding die ze kregen voor de zelf aangebrachte voorzieningen. "Die vergoeding dekte mijn investeringen totaal niet".

Het andere 'kamp' kwam naar eigen zeggen ook niet echt uit met de vergoeding, maar vond deze toch redelijk. "Je kan niet verwachten dat alles helemaal wordt vergoed". Zij zijn zich ervan bewust dat het om een "tegemoetkoming in de kosten" gaat. Ze waren er dan ook blij mee, want "het is een steuntje in de rug". Bovendien was een aantal bewoners zich ervan bewust dat de vergoeding niet zo lang geleden verhoogd was van 4.500 naar 8.000 gulden.

Wel is iedereen positief over het feit dat Vestia de verhuiskostenvergoeding heeft voorgeschoten aan de bewoners (voorafgaande aan de verhuizing) en doorgaans ook op tijd heeft uitgekeerd. "Als we op de gemeente hadden moeten wachten, hadden we nu nog niks gehad." Bij de meeste deelnemers is de vergoeding op tijd overgemaakt conform de regeling in het Sociaal Plan. Alleen de *vertrekkers* die deelnamen aan de focusgroep, hebben aangegeven dat in hun geval het geld te laat was overgemaakt.

Wat veel kwaad bloed heeft gezet, is het verschil in moment van actiegebiedaanwijzing. In december 1999 werden drie blokken aangewezen, in september 2000 de resterende twee. Drie maanden na een aanwijzing van een blok tot actiegebied werd tevens de huur verlaagd tot 60 gulden per maand. De doorstromers naar Erasmus of Zuiderpark moesten wachten op de oplevering van beide gebouwen, zodat hun vertrek min of meer in dezelfde periode zou plaatsvinden. Door het tijdsverschil in aanwijzing hebben de bewoners van de eerste drie blokken langer kunnen profiteren van de verlaagde huur, waardoor een "oneerlijk verschil" ontstond. De deelnemers zijn zich er echter van bewust dat dit verschil door de gemeente is veroorzaakt, omdat zij de actiegebieden aanwijst en niet Vestia. De gemeente had volgens hen alle vijf de blokken in één keer als actiegebied moeten aanwijzen.

Informatie, voorlichting en begeleiding

Over de begeleiding en informatieverstrekking is in het Sociaal Plan vastgelegd dat een "Begeleidingscommissie Herhuisvesting", bestaande uit (een) vertegenwoordiger(s) van de afdeling Huurderszaken van Vestia, de Bewonerscommissie Enschedelaan en de Gemeente Den Haag" zorg zal dragen voor de herhuisvesting. [...] De woonconsulent van Vestia vormt samen met een vertegenwoordiger van de gemeentelijke Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) en al diegenen die zij daarbij willen betrekken een 'Sociaal Team', dat ondersteuning biedt aan individuele huishoudens, die extra begeleiding en hulp nodig hebben. Het gaat om het bieden van 'zorg-op-maat'" (WBZW, 1999b). Daartoe werden onder meer spreekuren georganiseerd, zowel telefonisch als via een medewerker van Vestia in een speciale ruimte in het complex Enschedelaan zelf.

Ten aanzien van het oordeel over de schriftelijke informatie doen zich bij de *vertrekkers* opvallende verschillen voor tussen de focusgroep en de interviews. De geïnterviewden waren zonder uitzondering goed te spreken over de duidelijkheid en frequentie van de schriftelijke informatie. Wel zijn er opmerkingen gemaakt over het gegeven dat de plannen voor de aanpak van het complex nogal eens veranderd zijn, waardoor verwarring en onduidelijkheid ontstond. De deelnemers van de focusgroep zijn veel negatiever. "De plannen veranderden vaak en er werd een politiek spelletje gespeeld", aldus deze vertrekkers. Ze vonden dat op de informatiebijeenkomsten de indruk werd gegeven dat er naar ze geluisterd werd, maar dat daar achteraf niets mee gedaan werd en dat ze met een kluitje in het riet werden gestuurd als ze contact opnamen met de corporatie.

Daarnaast vonden enkele vertrekkers dat er druk op de bewoners gelegd werd om op tijd te vertrekken, door middel van "kleine zachte dreigementjes". Ze verwijzen daarbij naar een per abuis verstuurd brief van de gemeente waarin stond dat de bewoners na één jaar urgentieduur hun huis echt verlaten moesten hebben, op straffe van uitzetting door de deurwaarder. Vestia heeft dit bericht vervolgens teruggedraaid.

Ook uit interviews bleek dat mensen zich onder druk gezet voelden door de urgentieperiode van één jaar, waardoor het moeilijk was om een goede keuze te maken voor een andere woning (zie ook paragraaf 6.6). Enkele alleenstaande deelnemers hadden wat meer hulp bij de verhuizing zelf op prijs gesteld. "Op een gegeven moment komt alles tegelijkertijd op je af".

Bij de *doorstromers* is ook een aantal mensen naar eigen zeggen gefrustreerd doordat de plannen voor de aanpak van het oude complex enkele malen veranderd zijn. Desalniettemin waardeerden velen de inspanningen van Vestia, mede omdat de veranderende plannen volgens hen veroorzaakt werden "doordat de gemeente toezeggingen aan Vestia niet nakwam, waardoor Vestia weer een vergadering moest beleggen om de bewoners te informeren".

Nog meer dan de wijzigingen in aanpak van het complex Enschedelaan heeft de meerdere malen uitgestelde oplevering van Erasmus en Zuiderpark voor veel onzekerheid en irritatie gezorgd. Praktisch gezien betekende dit dat bestelling en levering van bijvoorbeeld nieuwe vloerbedekking, meubels en andere nieuwe spullen uitgesteld moesten worden, wat naast veel regelwerk vaak ook een extra kostenpost opleverde

Hoewel Vestia de bewoners telkens weer informeerde over het uitstel, waren sommige bewoners hier toch ontevreden over. "De informatie kwam in stukjes en beetjes bij de mensen terecht." "De informatie was altijd maar in de ruimte, je wist nooit precies waar je aan toe was". Enkele doorstromers hadden graag gezien dat in de brieven expliciet was ingegaan op de oorzaak van het probleem; dan hadden ze er vrede mee gehad.

Vanwege de uitgestelde oplevering van Erasmus en Zuiderpark mochten de bewoners langer in hun woning blijven, aldus enkele deelnemers. "Dat stond zwart op wit". Ook onder hen heeft de per abuis verstuurde brief van de gemeente over mogelijke uitzetting na afloop van de urgentieduur (zie boven) veel paniek gezaaid. Volgens enkele doorstromers was dit voorval een bewijs dat de gemeente en Vestia langs elkaar heen werkten. "Met vragen werd je van het kastje naar de muur gestuurd".

Vanuit beide groepen kwamen verschillende opvattingen over de geboden begeleiding. Veel bewoners wisten hun weg te vinden naar het spreekuur of belden Vestia op, bijvoorbeeld om "rare geruchten te checken". Het spreekuur werd door de doorstromers ook gebruikt om voorkeuren aan te geven voor een woning in Erasmus of Zuiderpark. Regelmatig werd het spreekuur in het complex zelf gehouden: "Handig dat het zo dichtbij was".

Met name de deelnemers onder de 55 hadden weinig behoefte aan begeleiding; zij konden het zelf prima uitzoeken en hebben geen gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheden. Afgezien van leeftijd speelden ook andere persoonlijke kenmerken een rol: "Het ligt niet in mijn aard om bij dit soort dingen begeleiding te vragen".

Anderen ontkenden dat er enige vorm van begeleiding was, ook al was deze aangekondigd in een brief. Met name ouderen hadden standaard meer begeleid willen worden, al maken ze lang niet altijd even duidelijk op welke wijze dat gedaan had kunnen worden.

Volgens enkele *vertrekkers* kreeg je prima hulp als je wilde verhuizen naar Erasmus, Zuiderpark of een wisselwoning, maar niet als je zelf iets anders ging zoeken: "begeleiding was er niet; je moet toch zelf een andere woning zoeken via de woonkrant. Dat was begrijpelijk maar wel vervelend". Eén van de deelnemers vindt dat dit verbeterd zou kunnen worden via inventarisatie van woonwensen en advies op maat (door Vestia) aan de hand van het actuele beschikbare aanbod. Daarnaast was er kritiek op één van de woonconsulenten, die volgens een aantal deelnemers moeilijk te bereiken was en "te weinig luisterde, je mening deed er niet toe".

Over de hele linie geldt dat een aantal deelnemers niet goed uit de voeten kon met de informatieverstrekking op de bewonersavonden. "Je werd er niets wijzer, je ging met een teleurgesteld gevoel weer weg. Dat werd beter toen de plannen voor aanpak echt vaststonden". Enkelen waardeerden de avonden "omdat je de gelegenheid kreeg om mee te denken" of uit "interesse voor de buurt". Sommigen vonden dat de informatieavonden niet goed geleid werden; "de mensen van Vestia die er zaten, wisten het zelf ook allemaal niet. Een ander vond daarentegen dat "Vestia met veel geduld vragen bleef beantwoorden, ook al was dezelfde vraag al tien keer gesteld."

Oplevering van de lege woning en de nazorg

Volgens het Sociaal Plan moest de woning onbewoond en leeg van meubilair en stoffering – bezemschoon – door de huurder worden opgeleverd. Als er sprake was van

tijdelijke verhuur, kon de huurder overleggen met de tijdelijke huurder(s) over de overdracht van voorzieningen. De plicht tot onbewoond en bezemschoon opleveren werd in dat geval overgedragen op de tijdelijke huurder (WBZW, 1999b).

Hierover zijn slechts enkele kritische opmerkingen gemaakt door *vertrekkers*. "Alles moest eruit, terwijl die woning toch gesloopt werd". Een ander vond het jammer dat "Vestia nooit geïnformeerd heeft hoe het ging in de nieuwe woning". Een derde was ontevreden over het uitblijven van een taxatie van de zelf aangebrachte voorzieningen. De *doorstromers* hebben zich niet uitgelaten over de oplevering van de oude woning, maar des te meer over de afhandeling van "kinderziekten" in de nieuwe gebouwen. Volgens velen wijzen Vestia en de aannemer naar elkaar als het gaat om het oplossen van deze problemen.

6.6 Zoekproces en ervaren keuzevrijheid

De huurders kregen een gemeentelijke voorrangsverklaring voor herhuisvesting nadat het complex door de gemeente als 'actiegebied' aangewezen was (zie paragraaf 6.2). De voorrangsverklaring was een jaar geldig en hield in dat de bewoners voorrang kregen bij een reactie op advertenties in de woonkrant in de regio Haaglanden. Bewoners die na de renovatie wilden terugkeren in het vernieuwde complex Enschedelaan, moesten tijdelijk naar een wisselwoning verhuizen. Daarnaast kregen bewoners de mogelijkheid om door te stromen naar een woning in één van de nieuwe woongebouwen Erasmus en Zuiderpark. Tabel 6.3. (zie eerder) laat zien hoeveel mensen voor elk van de verschillende opties gekozen hebben.

Ervaringen van de vertrekkers

Vrijwel alle *vertrekkers* hebben zelf via de woonkrant (al dan niet op Internet) een andere woning gevonden. Sommigen zijn daarbij begeleid door een woonconsulent, want "je bent toch onzeker over wat het gaat worden". Een enkeling kreeg via een medische indicatie elders een woning aangeboden of trok bij de partner in. Een ander had zich aanvankelijk opgegeven voor een woning in het nieuwe complex Erasmus, maar zag een betere optie in de woonkrant.

Uit het relaas van veel vertrekkers is duidelijk geworden dat de urgentiestatus weliswaar hun kansen verhoogde, maar dat er veel kapers op de kust waren. Dit werd volgens hen vooral veroorzaakt door het feit dat er in dezelfde periode veel andere herstructureringscomplexen waren waarvan de bewoners geherhuisvest moesten worden. Het gevolg was dat urgentie lang niet altijd leidde tot "nummer-één posities" en dat niet zelden meerdere urgenten op dezelfde woning reageerden. Veel vertrekkers hebben dan ook meerdere malen woonbonnen moeten invullen. Eén deelnemer heeft een aantal aanbiedingen geweigerd, omdat ze vreesde dat ze toch weer in een sloopwoning terecht zou komen.

Daarnaast vond een aantal vertrekkers dat de keuzemogelijkheden ingeperkt werden door het zoekprofiel. Met name in de focusgroep was er veel verontwaardiging over het gegeven dat het niet de bedoeling was dat vertrekkers via hun voorrangsverklaring een wooncarrière konden maken. Een aantal deelnemers heeft dit toch geprobeerd, maar

werd geconfronteerd met een bericht dat ze niet op de desbetreffende woning mochten reageren. Eén deelnemer was enorm gebrand op het krijgen van een eengezinswoning en heeft "tot aan het stadhuis gevochten om gelijk te krijgen, omdat het bij een ander herstructureringsproject wel kon". Uiteindelijk is het deze persoon ook gelukt om een eengezinswoning te krijgen.

Een andere gemelde beperking van de keuzemogelijkheden vloeide voort uit de strikte hantering van inkomensgrenzen en grenzen met betrekking tot de huishoudensgrootte. "Of je inkomen is te hoog of je hebt een persoon te weinig in je huishouden". Enkele vertrekkers rapporteren dat ze qua inkomen vlak boven de gehanteerde maximum-inkomensgrens voor een bepaalde woning zaten en konden het niet uitstaan dat er niet een kleine marge gehanteerd werd. Drie deelnemers rapporteerden iets soortgelijks ten aanzien van de huishoudensgrootte en leeftijd. Twee waren zwanger van een tweede kind, maar kwamen desondanks niet in aanmerking voor een eengezinswoning. De derde kwam slechts anderhalve maand tekort totdat ze 55 zou worden en kwam daardoor niet in aanmerking voor een seniorenwoning.

Los van deze 'objectieve' inperkingen van de keuzevrijheid speelde ook de ervaren dwang een belangrijke rol voor veel vertrekkers. Met name in de focusgroep waren de vertrekkers van mening dat ze "psychisch onder druk gezet werden" om op tijd een andere woning te vinden. Dit werd met name gemeld door vertrekkers die al (uitgesproken) negatief tegenover de gedwongen verhuizing stonden. "Als je niet zelf binnen een jaar iets anders had gevonden, zou je iets toegewezen krijgen".

Veel vertrekkers hebben er ondanks de urgentieverklaring vele maanden over gedaan om een andere woning te vinden. Sommigen deden dat bewust, "want je probeert toch zoveel mogelijk je wensen te realiseren". Toen het einde van de urgentieperiode in zicht kwam, werden zij noodgedwongen minder kieskeurig. Objectief gezien namen hun kansen weer iets toe ten opzichte van andere urgenten vanwege de lengte van hun urgentieperiode.

Enkele vertrekkers vinden achteraf dat ze (mede) door de druk een overhaaste en dus verkeerde keuze hebben gemaakt. "Ik had liever meer tijd gehad om iets te zoeken waar ik me echt zou kunnen settlen". Een ander heeft naar eigen zeggen "het beste uit een aantal kwaden gekozen". In eerste instantie had hij gekozen voor terugkeer in een gerenoveerde en samengevoegde woning. Omdat hij niet in een wisselwoning wilde vanwege de dubbele verhuizing, is hij toch naar elders vertrokken, maar heeft daar achteraf veel spijt van. Ook een andere spijtoptant had in eerste instantie een wisselwoning (vanwege terugkeer) toegewezen gekregen, maar is toch vertrokken omdat ze zich niet meer veilig voelde. Achteraf wil ze toch graag terugkeren in een gerenoveerde woning, vooral omdat ze "haar buurt en de sociale contacten" erg mist.

De spreiding van vertrekkers over andere wijken is aanzienlijk, al is een deel in Den Haag Zuidwest gebleven. Daarvan zijn er twee vertrokken naar een heel ander deel van Morgenstond. Twee gingen naar Nieuw-Waldeck, één naar Moerwijk en één naar Loosduinen. Nog eens twee vertrekkers kwamen in een ander stadsdeel terecht, namelijk Centrum respectievelijk Bezuidenhout. Daarnaast zochten twee vertrekkers hun heil op de VINEX-locaties Ypenburg en Wateringse Veld. Drie geïnterviewden hebben Den Haag helemaal verlaten en zijn naar de 'regio' gegaan; twee naar Zoetermeer en één naar Leidschendam.

Ervaringen van de doorstromers

Voor de doorstromers had het begrip keuzevrijheid een andere lading dan voor de vertrekkers. Vrijwel alle deelnemers uit Erasmus en Zuiderpark hebben indertijd (met voorrang) meteen gekozen voor deze complexen. Aangezien de toedeling van deze woningen op basis van woonduur in de oude woning uitgevoerd werd, waren de deelnemers van met name de focusgroepen uitgesproken kansrijk (vanwege woonduren variërend van negen tot 45 jaar). Er was veel waardering voor het feit dat Vestia "eerste keus gaf aan de eigen bewoners". Bovendien "kon je zelf ook een andere woning zoeken als je dat wilde."

Links het gebouw Zuiderpark, rechts de galerijwoningen die worden gerenoveerd en samengevoegd.

De meeste doorstromers hebben naar eigen zeggen nauwelijks nagedacht over andere opties. Op de vraag waarom men niet zelf via de woonkrant een andere woning heeft willen zoeken, merkten enkelen op dat "in de woonkrant alleen maar van die uitgewoende huizen staan". Het feit dat er op loopafstand van hun oude woning nieuwbouw werd neergezet waar zij met voorrang in toegelaten konden worden, was voor vrijwel alle doorstromers voldoende reden om zich niet verder te oriënteren. Volgens één van de doorstromers naar Erasmus is er enorm veel druk op het beschikbare goedkope aanbod, omdat overal in Den Haag grootschalig gesloopt wordt zonder dat er goedkope woningen voor in de plaats komen. Dat verklaart volgens hem

waarom op de (resterende) woningen in Erasmus die in de woonkrant kwamen, zich voor Haagse begrippen heel veel mensen hebben ingeschreven.

De belangrijkste reden om niet te opteren voor terugkeer in een gerenoveerde woning (via een wisselwoning) is dat men dan twee keer zou moeten verhuizen. Gelet op de relatief hoge leeftijd van veel doorstromers is deze keuze niet vreemd. "Bovendien blijft een gerenoveerde woning toch de oude woning, met oude muren en fundering", aldus één van de doorstromers.

Wel hebben sommigen nagedacht over een keuze tussen Erasmus en Zuiderpark. Volgens enkele doorstromers wilden de meeste mensen naar Zuiderpark, vanwege de gunstige ligging ("leuk punt") bij openbaarvervoerhaltes en het gelijknamige park. Hun verhaal wordt ondersteund door het gegeven dat er 49 doorstromers naar Zuiderpark zijn gegaan, tegen 35 doorstromers naar Erasmus. Het complex Erasmus is door Vestia nadrukkelijk in de markt gezet als ouderencomplex.

Kritische opmerkingen zijn er ook gemaakt. Zo vonden enkele deelnemers dat er slordig is omgesprongen met de (van tevoren vastgestelde) regels omtrent de verdeling van de nieuwe woningen. "Er was wel eens sprake van vriendjespolitiek." Een andere deelnemer meldde dat iemand met een kortere woontijd dan zij een benedenwoning in Erasmus kreeg waar zij zelf eerder voor geopteerd had, "maar dat kon toen om de een of andere reden niet".

6.7 Oordeel over de huidige woonsituatie: progressie of niet?

Ondanks de gerapporteerde beperkingen van de keuzevrijheid hebben de meeste vertrekkers en doorstromers een positieve keuze gemaakt voor een woning.

Voor de *doorstromers* hebben globaal dezelfde argumenten rol gespeeld bij de keuze voor een woning in Erasmus of Zuiderpark. De belangrijkste en meest genoemde reden: "Het is nieuwbouw". Ook de mogelijkheid om in dezelfde buurt te blijven wonen, is van groot belang geweest voor veel doorstromers. Daarnaast scoren de grootte van de woning, de afzonderlijke kamers, de aanwezigheid van een lift en het mooie uitzicht hoog. Voor het complex Zuiderpark, dat pal aan de rand van het gelijknamige park ligt, is de gunstige ligging een pre. Voor sommigen blijkt de keuze voor nieuwbouw ook ingegeven door de vrees om "opnieuw in een sloopwoning terecht te komen." Enkele doorstromers wilden vanwege slechte ervaringen geen bovenburen meer. Zij wonen nu in de bovenste laag van Erasmus of Zuiderpark. Al met al zijn alle doorstromers (zeer) tevreden over hun nieuwe woning.

Ook voor veel *vertrekkers*, die in heel verschillende situaties terecht zijn gekomen, geven bepaalde woningkenmerken de doorslag in hun oordeel over de huidige woonsituatie. Zij noemen zaken als woninggrootte, centrale verwarming, dubbel glas, kwaliteit van het sanitair, afgesloten portiekentree en de aanwezigheid van een tuin. Daarnaast meldt een aantal vertrekkers niet alleen een toename van het aantal kamers, maar ook van het oppervlak daarvan. Ook de indeling en het uitzicht worden door sommigen expliciet genoemd als pullfactor. Drie vertrekkers zijn in een nieuwbouwhuis terechtgekomen, waarvan twee in VINEX-wijken. "Het is allemaal netjes en nieuw". Geen enkele van de vertrekkers (die deelgenomen hebben aan dit onderzoek) zegt ontevreden te zijn over de huidige woning. "Verhuizen is nooit prettig, maar ik ben nu hartstikke blij met het huis dat ik nu heb". Bij sommigen is de reactie overigens

genueanceerder; dit komt vooral door de schaduw die de hogere woonlasten op de nieuwe woonsituatie werpen. Hier komen we nog op terug.

Voor wat betreft de woonomgeving en buurt scoren vooral de nabijheid van winkels, groen, rust, kindvriendelijkheid en sociale controle hoog als positieve factoren. Hoewel vrijwel alle vertrekkers tevreden waren over de voorzieningen in en nabij de oude buurt, ervaren enkele vertrekkers hierin toch een verbetering. "Alles heb je hier in de buurt op loopafstand".

Anderen hechten vooral aan de inrichting van de openbare ruimte: "Het is allemaal ruim opgezet". Terwijl de één opmerkt dat er "overal fietspaden zijn en er is een gezellige drukte en beweging voor de deur", vindt de ander juist dat het "lekker rustig is". Daarnaast hechten enkele vertrekkers aan de sociale controle in de nieuwe buurt: "Goed om te weten dat je auto in de gaten wordt gehouden als je er niet bent".

Tabel 6.7

Belangrijkste factoren in het oordeel van vertrekkers over de huidige woonsituatie¹

Belangrijkste factoren voor huidige oordeel	Perceptie nieuwe woonsituatie t.o.v. oude situatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil
Woontechnische kwaliteit van de woning (incl. tuin)		12	1
Aanwezigheid en nabijheid voorzieningen	1	4	
Ligging, uitzicht		2	
Kindvriendelijkheid		1	
Sociale contacten	5	1	7
Sociale kwaliteit buurt (geluidsoverlast, buren)	2	2	

N.B: Sommige bewoners zijn meerdere malen geteld, omdat ze zelf onderscheid maken in verschillende factoren die door hen ook verschillend beoordeeld worden.

De invloed van de verhuizing op de sociale contacten is over het algemeen beperkt. Voor de meeste deelnemers zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de oude en de nieuwe situatie. Voor anderen is er wel wat veranderd. Daarnaast komen met name uit de focusgroep sterke verschillen in behoefte aan sociale contacten (in de buurt) naar voren. Enkele *vertrekkers* kenden veel mensen in hun woonblok waar ze leuke contacten mee hadden, die niet dwingend van karakter waren. De nieuwe buurt valt hun in dat opzicht erg tegen. "Als je ergens een woning kiest, leer je de buurt pas later kennen". Eén van hen doet daarom nog altijd boodschappen op haar "oude adres", zodat ze haar oude buurtgenoten nog wel eens tegenkomt. De desbetreffende bewoner heeft deze sociale contacten "gewoon nodig". Een ander wijst erop dat hij nu veel verder weg woont van familie en vrienden.

¹ Voor de doorstromers is deze tabel niet ingevuld omdat het in de 'chaotische' setting van de twee drukbezochte focusgroepen voor doorstromers niet mogelijk was om één-op-één te inventariseren welke factoren voor hen het zwaarste wegen. In de focusgroep met *vertrekkers* was dat wel mogelijk. Daaruit volgt dat alleen voor vertrekkers een compleet beeld van zwaarwegende factoren gemaakt kon worden.

Sommige respondenten leggen ook een verband met de stedenbouwkundige opbouw en de woning. Eén van de deelnemers meldde dat bij het oude woonblok iedereen samen in de tuin (groenstrook) ging zitten. Bovendien was er ook een galerij waar je elkaar tegenkwam. In de nieuwe situatie gaat iedereen zijn eigen woning binnen en loop je elkaar mis. Dat het verlies van betekenisvolle sociale contacten niet alleen een rol speelt voor volwassenen, blijkt uit het relaas van enkele ouders. Voor hun kinderen is het veel moeilijker geworden om hun vriendjes te blijven zien en dat leidt tot "veel halen en brengen". Voor *vertrekkers* voor wie sociale contacten in de woonomgeving weinig betekenis hebben, is er weinig veranderd. Voor een enkeling is er wel wat verloren gegaan of is er een verbetering geweest, bijvoorbeeld doordat de huidige woning dichterbij vrienden en familie is.

Voor de *doorstromers* geldt eveneens dat er weinig veranderd is voor degenen voor wie sociale contacten in de directe woonomgeving weinig betekenis hebben. Daarbij komt nog dat zij op hooguit enkele honderden meters van hun oude woning verhuisd zijn, zodat zij nagenoeg geen consequenties ondervonden hebben ten aanzien van buurtgebonden sociale contacten. Een aardig detail is dat enkele doorstromers in de nieuwe woonsituatie dezelfde burens hebben gehouden. "Dat vinden we prima!"

Voor een enkeling zijn dagelijkse contacten met andere bewoners wat verslechterd, "omdat je op de oude galerij alle mensen langs zag lopen, dan zwaaide je even." Nu ziet ze niemand meer lopen. Een ander had juist om die reden een hekel aan de galerij in haar oude wooncomplex. De opbouw van nieuwe sociale contacten heeft misschien nog wat meer tijd nodig omdat de verhuizing voor de meesten nog niet zo heel lang geleden is. Een rake opmerking in dit verband is: "Niemand is nog echt gesettled, je moet nog wennen, en bovendien is het nog geen zomer geweest, want dan komt iedereen veel buiten".

Alle plus- en minpunten tegen elkaar afwegend komen verschillende deelnemers tot verschillende conclusies over hun progressie ten aanzien van de woonsituatie.

Een handjevol geherhuisveste *vertrekkers* is niet zo goed terechtgekomen of heeft spijt van de gemaakte keuze. In vrijwel alle gevallen is de onvrede terug te voeren op sociale kenmerken van de buurt: "het is mijn buurt niet, er woont een ander slag volk". Enkele 'spijtoptanten' rapporteren problemen met burens, geluidsoverlast en "asociaal gedrag"; "Ook hier woont een probleempopulatie" is de treffende opmerking van één van de spijtoptanten, die over de woning zelf best tevreden is. Een enkeling wijst ook naar grotere reisafstanden voor werk en boodschappen. Voor de spijtoptanten geldt dat ze erop achteruit zijn gegaan.

Het grootste deel van de vertrekkers is echter wel van mening dat ze erop vooruit zijn gegaan. Gevraagd naar de belangrijkste factoren voor de vooruitgang worden zeer uiteenlopende zaken genoemd. Zoals verwacht is met name de kwaliteitsverbetering van de woning een veel genoemde factor, vooral als deze groter is dan de oude woning. Ook enkele 'spijtoptanten' zijn wel tevreden over hun woning, maar dat wordt overschaduwd door de ontevredenheid over de buurt.

Tabel 6.8

Vertrekkers: percepties van de gedwongen verhuizing in relatie tot de nieuwe situatie

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Perceptie van de nieuwe woonsituatie t.o.v. oude situatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil met oude situatie
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	2	5	-
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	-	4	1
<i>Berusting, gelatenheid</i>	1	-	-

Daarnaast dragen ook buurt- en woonomgevingsfactoren bij tot een vooruitgang na de verhuizing. "Hier wonen allemaal gewone normale mensen, dat is heel wat waard". Enkel en roemen het mooie uitzicht dat ze in de huidige woning hebben, of de nabijheid van winkels, openbaar vervoer, recreatie- of andere voorzieningen. Voor een deelnemer is de vooruitgang zo groot dat hij zijn baan waarvoor hij veel in het buitenland zat, heeft opgezegd en in Nederland ander werk gezocht heeft: "Ik hoef niet meer uit huis te vluchten".

Kijkend naar de opvattingen over de gedwongen verhuizing blijkt dat bij de *vertrekkers* de progressie vooral geboekt is door degenen die eerder al wilden verhuizen. Zij zijn er in geslaagd om hun woonsituatie te verbeteren via de gedwongen verhuizing. Het valt wel op dat een aanzienlijk deel van deze groep kritische opmerkingen heeft gemaakt over het proces zelf. Ze rapporteren weliswaar een vooruitgang in woonsituatie, maar hun relaas wordt gedomineerd door zaken die "erg verkeerd gingen" in het herhuisvestingsproces. Met name in de focusgroep was deze tweedeling in opvattingen duidelijk.

Bij de *doorstromers* is het beeld opvallend eenduidig. Vrijwel alle deelnemers uit Erasmus en Zuiderpark vinden dat ze er (sterk) op vooruit zijn gegaan, mede door de grootte van de woning en het feit dat het om nieuwbouw gaat. Dit geldt voor zowel degenen die eerder al een verhuizing overwogen als bewoners die daar absoluut niet aan gedacht hadden. Voor deze hele groep geldt dat hun nieuwe woning de oude woning op alle fronten verslaat en daar zijn ze zich zeer bewust van. Hoewel de verhuizing voor de meesten "vreselijk en afschuwelijk" was, maakt de nieuwe woonsituatie heel veel goed.

Tabel 6.9

Doorstromers: percepties van de gedwongen verhuizing in relatie tot de nieuwe situatie

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Perceptie van de nieuwe woonsituatie t.o.v. oude situatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil met oude situatie
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	-	18	-
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	-	8	2

Om de positieve reacties ten aanzien van de woonsituatie verder te toetsen (in verband met cognitieve dissonantiereductie), hebben we de deelnemers gevraagd om hun verblijfsduur- en terugkeerperspectief te schetsen, hetgeen verderop aan de orde komt.

Veranderingen in de woonlasten

Om de gevolgen van de verhuizing voor de maandelijkse woonlasten in kaart te brengen, is aan de deelnemers gevraagd hoeveel huur ze maandelijks meer of minder betalen dan in de oude situatie en hoe dat zich verhoudt tot (een stijging van) de huursubsidie die ze ontvangen.

Op een enkele uitzondering na betalen alle *vertrekkers* meer huur dan in de oude situatie. De bedragen lopen uiteen van enkele tientjes tot ongeveer 500 gulden meer. Voor een aanzienlijk deel van de vertrekkers geldt dat de stijging in woonlasten gecompenseerd wordt door een groter bedrag dat aan huursubsidie ontvangen wordt. Een enkeling maakt ook melding van een gestegen onroerende zaakbelasting (OZB).

Kritische opmerkingen over de gestegen woonlasten zijn vooral gemaakt door huishoudens die niet (meer) in aanmerking komen voor individuele huursubsidie. Eén deelnemer vindt dat ze nu prima woont maar dat de flink hogere woonlasten "consequenties hebben die je leven sterk beïnvloeden". Voor haar weegt de verbeterde woonsituatie niet op tegen de extra financiële lasten: "we kunnen het betalen, maar met de hakken over de sloot". Er is dan ook sprake van een vorm van *gedwongen consumptie* van meer woongenot. Een andere vertrekkers merkte op dat de gestegen woonlasten haar dwingen om te blijven werken, ondanks het feit dat haar partner ook werkt: "als ik stop met werken, heb ik een gat in de begroting".

Voor de *doorstromers* geldt in grote lijnen hetzelfde. Het bedrag dat aan huur betaald wordt, is toegenomen met een bedrag variërend van 300 tot 500 gulden. Geen enkele doorstromer heeft echter aangegeven dat deze stijging problemen oplevert of niet in verhouding staat tot de nieuwe woonsituatie. Dat wordt waarschijnlijk mede veroorzaakt doordat ruim de helft huursubsidie ontvangt, die de stijging compenseert.

Verblijfsduurperspectief

Aan alle deelnemers van het onderzoek is gevraagd hoe lang ze in hun nieuwe woning denken te blijven wonen. Dit blijkt sterk uiteen te lopen, maar wordt sterk beïnvloed door de tevredenheid over de huidige woonsituatie (in vergelijking tot de vorige situatie). Met name oudere vertrekkers die vooruitgang geboekt hebben, willen tot hun dood in de huidige woning te blijven wonen. Dat geldt ook voor de oudere doorstromers.

De vertrekkers die er niet of nauwelijks op vooruit zijn gegaan, willen niet lang blijven wonen in de huidige woning. Deze 'spijtoptanten' hebben doorgaans al weer concrete verhuisplannen.

Voor sommigen is het verblijfsduurperspectief vooral afhankelijk van de ontwikkeling van de huishoudenssituatie; het betreft hier vooral gezinnen met één of twee kinderen. Een enkeling weet het gewoon nog niet of laat het afhangen van de ontwikkeling van de

(nieuwbouw)wijk. Daarnaast zien sommige, vooral wat oudere, vertrekkers zichzelf niet meer verhuizen, mede vanwege de "enorme stress" die het eerder opgeleverd heeft. Vrijwel alle doorstromers geven aan dat ze zo lang mogelijk blijven wonen in hun huidige woning. Dat heeft enerzijds te maken met hun tevredenheid over de woning, maar ook met het gegeven dat ze hun "buik vol hebben van verhuizen". Een enkeling in Erasmus zou misschien nog wel intern willen verhuizen naar een lagere verdieping.

Terugkeerperspectief

Aan het eind van de interviews en de focusgroepen werd de deelnemers de volgende vraag voorgelegd: stel, u krijgt de mogelijkheid om terug te keren in uw oude buurt. Zou u dat doen en waarom wel of niet? Deze vraag leverde veel verschillende visies op. Voor de meeste *vertrekkers* is dit een uitgemaakte zaak: "Never nooit niet!" Met name de vertrekkers die in de nieuwe situatie een lang verblijfsduurperspectief hebben, willen "voor geen goud terug". Voor enkele vertrekkers is het sowieso geen optie ("het is nooit echt mijn buurt geweest"), ook niet als de herontwikkeling heeft plaatsgevonden: "ik zie het somber in voor die buurt". Eén deelnemer zou absoluut niet terug willen, doordat ze na de herhuisvestingsperikelen geen positief beeld meer heeft van de oude buurt. Een ander wil wel weer verhuizen, maar dan naar een "meer sociale buurt". Desalniettemin verwacht de desbetreffende bewoner wel dat de "duurdere nieuwbouw het karakter van de buurt wel zal veranderen en de sociale situatie zal opkrikken."

Opvallend is dat twee 'spijtoptanten' in eerste instantie geopteerd hadden voor terugkeer (via een wisselwoning) in een gerenoveerde woning in het complex Enschedelaan, maar daar om verschillende redenen toch vanaf gezien hebben. Zij betreuren achteraf deze beslissing en hebben concrete voornemens om te proberen alsnog in de oude buurt met gerenoveerde woningen terecht te komen. "Daar ligt mijn hart toch wel".

Voor de *doorstromers* was de vraag naar terugkeer in hun oude buurt minder relevant, omdat ze binnen de buurt zelf een andere woning hebben betrokken. Toegesplitst op de Enschedelaan en omgeving blijkt dat geen enkele doorstromer terugkeer in het (vernieuwde) complex serieus zou overwegen. Voor de één is dat een kwestie van tevredenheid: "Mooier dan waar ik nu zit, kan toch niet". Een ander bekijkt het praktischer. "Er komen helemaal geen seniorenwoningen, het blijven galerijwoningen", aldus één van de deelnemers uit Erasmus. Een aantal doorstromers wil sowieso niet meer verhuizen vanwege de "stress en rompslomp".

6.8 Conclusies

In Den Haag Zuidwest wordt al bijna tien jaar gewerkt aan vernieuwing van de naoorlogse wijken. Eén van de herstructureringsprojecten in uitvoering is het complex Enschedelaan en omgeving, in het bezit van Vestia Den Haag Zuidwest. Door middel van renovatie, samenvoeging, sloop en nieuwbouw worden 239 galerijwoningen in vijf blokken getransformeerd tot een 'nieuw' complex met 162 eengezins- en flatwoningen. Van de herstructureringsurgente woonde een aanzienlijk deel langer dan drie jaar in hun woning. Lage inkomensgroepen domineerden, gelet op de huurprijs en het relatief hoge aantal huursubsidieontvangers. De urgenten kregen drie

herhuisvestingsmogelijkheden aangeboden: verhuizen naar een wisselwoning en (later) terugkeer in een gerenoveerde of nieuwe woning, doorstromen naar de nieuwe complexen Erasmus of Zuiderpark of zelf een andere woning zoeken via de woonkrant. Deze drie opties zijn als volgt benut: respectievelijk 55 'blijvers' in wisselwoningen, 84 doorstromers naar de nieuwbouw en ongeveer 80 vertrekkers naar een huurwoning, doorgaans binnen de regio Haaglanden.

De reacties van bewoners op de gedwongen verhuizing liepen sterk uiteen. Met name voor ouderen was het een ingrijpende aangelegenheid. De eerste reacties op de gedwongen verhuizing hingen vooral samen met de tevredenheid over de oude woning en de buurt. Ontevreden bewoners hadden doorgaans latente of concrete verhuisplannen en reageerden positiever dan bewoners die dat niet overwogen. Vertrekkers dachten relatief vaker aan een verhuizing dan doorstromers. Achteraf gezien vinden veel deelnemers de verhuizing vreselijk, maar de nieuwe woonsituatie maakte dit voor de meesten meer dan goed. Veel deelnemers gaven aan dat de leefbaarheid van het complex Enschedelaan in de periode als 'actiegebied' ernstig achteruit ging als gevolg van het stijgende aantal verhuizingen in en uit het complex, tijdelijke bewoners die het niet zo nauw namen met regels en omwonenden, en aan het stopzetten van het reguliere onderhoud.

Vrijwel iedereen vond dat de verhuiskostenvergoeding niet kostendekkend was. Sommige deelnemers hadden meer gewild, terwijl anderen blij waren met de "tegemoetkoming" in de kosten. Wat kwaad bloed heeft gezet, is dat drie van de vijf blokken eerder aangewezen zijn als actiegebied, waardoor bewoners uit de laatste twee blokken minder lang konden profiteren van de verlaagde huur.

Qua begeleiding zijn er zeer uiteenlopende opvattingen geuit. Kritische opmerkingen zijn vooral gemaakt over één van de toenmalige woonconsulenten. Het valt op dat met name 55-plussers behoefte hadden aan begeleiding. Voor met name hen waren de veranderingen in de plannen voor het complex Enschedelaan verwarrend. Bij de *doorstromers* heeft de uitgestelde oplevering van Erasmus en Zuiderpark voor veel onzekerheid en irritaties gezorgd.

De *vertrekkers* die zelf een andere woning zochten, merkten dat de urgentiestatus weliswaar hun kansen verhoogde op de Haagse woningmarkt, maar dat er veel kapers op de kust waren. In dezelfde periode moesten ook veel bewoners uit andere herstructureringscomplexen in Den Haag Zuidwest geherhuisvest worden. Daarnaast waren ze verontwaardigd over de invulling van het zoekprofiel, waardoor het nauwelijks mogelijk was om (met behulp van de urgentiestatus) een wooncarrière te maken. Sommigen klaagden ook over de "psychische druk" en daaruit voortvloeiende overhaaste keuze om op tijd een andere woning te vinden.

Een andere inperking van de keuzemogelijkheden vloeide voort uit de strikte hantering van leeftijds- en inkomensgrenzen en grenzen met betrekking tot de huishoudensgrootte. Urgenten die net onder of boven deze grenzen zaten, omdat ze een aantal weken 'te jong' waren voor een seniorenwoning of enkele tientjes teveel verdienden, kwamen daardoor net niet in aanmerking voor de door hen gewenste optie voor herhuisvesting.

Ondanks de (gepercipieerde) beperkingen van de keuzevrijheid hebben de meeste vertrekkers en doorstromers in dit onderzoek een positieve keuze gemaakt voor een woning, al wordt dat nogal eens overschaduwd door “traumatische ervaringen” met de herhuisvesting.

De meeste *vertrekkers* vinden dat ze erop vooruit zijn gegaan. De progressie is vooral geboekt door degenen die al wilden verhuizen. Vooral de kwaliteitsverbetering van de huidige woning is een veel genoemde factor, gevolgd door kenmerken van de woonomgeving. Enkele ‘spijtoptanten’ wijzen in hun negatieve oordeel vooral op (sociale) buurtkenmerken die slecht voor hen uitpakken. Zowel tevreden als ontevreden vertrekkers maakten kritische opmerkingen over het herhuisvestingsproces zelf.

Voor de *doorstromers* hebben opvallend eenduidige argumenten rol gespeeld bij de keuze voor een woning in Erasmus of Zuiderpark. Vooral de gloednieuwe woningen en de mogelijkheid om in dezelfde buurt te blijven wonen, zijn van groot belang geweest voor de doorstromers, die er allemaal flink op vooruit zijn gegaan. Het aangeboden alternatief was voor hen zo aantrekkelijk dat ze andere opties (zelf zoeken of een wisselwoning) nauwelijks overwogen hebben. Hieruit mag geconcludeerd worden dat Vestia geslaagd is in het bieden van aantrekkelijke doorstromingsmogelijkheden voor haar eigen huurders. Ondanks de tevredenheid van de doorstromers zijn er veel klachten over de uitgestelde oplevering en (nog niet verholpen) ‘kinderziekten’ in de woningen en het gebouw en hadden zij net als de vertrekkers veel aan te merken op het herhuisvestingsproces.

Bij zowel vertrekkers als doorstromers wordt het verblijfsduurperspectief sterk beïnvloed door de tevredenheid over de huidige woonsituatie in vergelijking tot de vorige situatie. Daarnaast spelen vooral factoren als leeftijd en (toekomstige) gezinsuitbreiding een rol. De antwoorden met betrekking tot het terugkeerperspectief liggen in het verlengde van het verblijfsduurperspectief. Met name de vertrekkers met een lang verblijfsduurperspectief in de huidige situatie willen “voor geen goud terug” of hebben te weinig vertrouwen in de vernieuwing van de Enschedelaan om een terugkeer serieus te overwegen. De *doorstromers* denken dat een terugkeer afbreuk zou doen aan hun woonsituatie.

De invloed van de verhuizing op de sociale contacten is over het algemeen beperkt. Voor de meeste deelnemers zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de oude en de nieuwe situatie. Dat geldt vooral voor de *doorstromers*, die op korte afstand van hun oude woning verhuisd zijn, zodat buurtgebonden contacten in stand gehouden kunnen worden. Voor hen is de verhuizing nog te kort geleden om aan te kunnen geven of daarin echt iets veranderd is.

Voor een groot deel van de bewoners geldt dat de stijging van de woonlasten als gevolg van de verhuizing gecompenseerd wordt door de ontvangen huursubsidie. Kritische opmerkingen over de woonlasten zijn vooral gemaakt door *vertrekkers* die niet (meer) in aanmerking komen voor huursubsidie. Hoewel niet ontevreden klagen zij dat ze zoveel meer moeten betalen als gevolg van de gedwongen verhuizing. Het is opvallend dat geen enkele doorstromer (zonder huursubsidie) hierover geklaagd heeft. Het lijkt erop dat de verbetering van hun woonsituatie belangrijker wordt gevonden dan de daarmee gepaard gaande prijsstijging.

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de balans opgemaakt van het gehele onderzoek. Op basis van de twee case studies, de inzichten uit literatuur en de review van eerder onderzoek beantwoorden we de onderzoeksvragen. Daarnaast geven we enkele aanbevelingen voor verbetering van de praktijk van herhuisvesting.

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat de perspectieven voor de vertrekkers zeker niet ongunstig zijn. Veel bewoners slagen erin om ondanks of juist dankzij de herstructurering hun woonsituatie te verbeteren, omdat zij in een andere wijk of een ander deel van dezelfde wijk een betere woning konden krijgen. Daarnaast is duidelijk geworden dat het bieden van doorstromingsmogelijkheden voor herstructureringsurgente een succesvolle strategie is om met name ouderen wooncarrièremogelijkheden in de wijk te bieden en aldus in de vertrouwde omgeving te blijven wonen. Desalniettemin onderstreept het onderzoek dat een gedwongen verhuizing juist vanwege het gedwongen karakter, een zeer ingrijpende verandering betekent in de 'levenssituatie' van de vertrekkers. Dit gegeven stelt zeer hoge eisen aan de begeleiding van en voorlichting aan herstructureringsurgente.

In het kader van dit onderzoek hebben we op drie manieren gekeken naar de ervaringen van vertrekkers met gedwongen herhuisvesting. Ten eerste hebben we op grond van inzichten uit de verhuisliteratuur en de psychologische literatuur een aantal mogelijke reacties en opvattingen in kaart gebracht en verwerkt tot een analysemodel.

Ten tweede zijn de uitkomsten van eerder uitgevoerde onderzoeksprojecten over vertrekkers geanalyseerd. Het betreft een viertal voorbeelden van herstructurering in de Bijlmermeer (Amsterdam), Groningen, Emmen en Den Haag. Hoewel de bevindingen in deze rapporten waardevolle informatie opleveren, geven ze weinig inzicht in de 'belevingskant' van de gedwongen verhuizing, motieven voor bepaalde keuzes alsmede de kwalitatieve vergelijking tussen de oude en nieuwe woonsituatie.

De derde en belangrijkste insteek van dit rapport heeft betrekking op diepgaand kwalitatief onderzoek in twee herstructureringsgebieden in Utrecht en Den Haag Zuidwest (zie tabel 7.1). Daarmee is gepoogd de leemten op te vullen in de kennis die al voorhanden is. Door middel van interviews en groepsgesprekken met geherhuisveste vertrekkers zijn hun ervaringen, nieuwe woonsituaties en opvattingen daarover in kaart gebracht. In Den Haag hebben we tevens *doorstromers* in het onderzoek betrokken. Het betreft herstructureringsurgente die binnen dezelfde wijk doorverhuisd zijn naar een woning in een nieuwbouwcomplex.

De exploratieve onderzoeksaanpak is succesvol gebleken; er is een aantal belangrijke items opgespoord (zie paragraaf 7.6) die in vervolgonderzoek nader bestudeerd en getoetst kunnen worden. Door de keuze van twee verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden is de problematiek op verschillende manieren belicht, hetgeen ook bleek uit de onderzoeksresultaten. De individuele interviews lieten een staalkaart aan mogelijke reacties zien, variërend van zeer negatief tot zeer positief. Daarentegen vormden de focusgroepen vooral de 'arena' van bewoners met slechte ervaringen met (onderdelen van) het herhuisvestingsproces, terwijl deze bewoners tegelijkertijd vaak

best tevreden zijn met de nieuwe woonsituatie. De interactie tussen de deelnemers in de focusgroepen is een verklarende factor voor deze polarisatie.

Tabel 7.1

Kenmerken van de geselecteerde case studies

Wijk	Gebied	Ingrepen	Deelnemers
Nieuw-Hoograven, Utrecht	Wulverhorstlaan en omgeving	188 (sloop, nieuwbouw)	24 vertrekkers
Morgenstond-Oost, Den Haag	Enschedelaan en omgeving	239 (sloop, samenvoeging, renovatie en nieuwbouw)	13 vertrekkers 28 doorstromers

In de vier volgende paragrafen worden achtereenvolgens de onderzoeksvragen beantwoord en overeenkomsten en verschillen geanalyseerd. Aan het begin van elke paragraaf wordt de desbetreffende onderzoeksvraag weer teruggehaald. Vervolgens gaan we telkens eerst in op de resultaten van de review van onderzoeksrapporten (hoofdstuk 3) voordat we de uitkomsten van de case studies in dit onderzoek de revue laten passeren en aanbevelingen doen voor het beleid en verder onderzoek.

7.2 Vertrekkers en hun verhuisbestemming

Onderzoeksvraag 1: Wie zijn de vertrekkers en waar komen ze uiteindelijk terecht? Door welke factoren wordt hun nieuwe 'vestigingsplaats' bepaald?

Uit de review van eerdere onderzoeken komt een beeld naar voren waarin de vertrekkers op kenmerken als leeftijd, etnische achtergrond en woonduur een grote diversiteit laten zien. In het algemeen gaat het om kleine huishoudens, zowel jongere als oudere. Onder hen bevinden zich relatief weinig gezinnen (met kinderen) in de middenleeftijdsgroepen.

Doorgaans zijn vertrekkers aangewezen op de bestaande woningvoorraad. Met name in de situaties met een ontspannen woningmarkt konden velen in dezelfde wijk geherhuisvest worden. Wat het meeste opvalt is dat de overgrote meerderheid van de vertrekkers weer in een sociale huurwoning terechtkwam en slechts weinigen de overstap naar een koopwoning maakten. Voor de meeste vertrekkers is een koopwoning blijkbaar geen aantrekkelijke, maar ook geen reële optie.

Bij de geëvalueerde projecten in Utrecht en Den Haag Zuidwest is sprake van een 'typische' herstructureringswijk: gestapelde goedkope huurwoningen van redelijke tot matige bouw- en woontechnische kwaliteit in een wijk met overwegend lage inkomensgroepen. Vooral in Utrecht was de staat van de woningen zo slecht dat veel deelnemers daarover klaagden.

Vanwege de relatief lage huurprijs werden de woningen vooral bewoond door huishoudens met lage inkomens, waarvan velen huursubsidie ontvingen. Qua leeftijd en samenstelling van het huishouden is de variatie wat groter; één- en tweepersoonshuishoudens (zowel startende stellen als ouderen), maar ook gezinnen met kinderen.

In Utrecht zijn de vertrekkers terechtgekomen in verschillende wijken, al is een groot deel van de respondenten verhuisd naar wijken die qua woningtype min of meer vergelijkbaar zijn met Hoograven, zoals Overvecht en Kanaleneiland. In Den Haag heeft een deel van de vertrekkers zich in een andere wijk in Den Haag Zuidwest gevestigd, maar er zijn ook huishoudens uit (de stad) Den Haag vertrokken of op één van de VINEX-locaties beland. Hieruit kan voorzichtig geconcludeerd worden dat veel urgenten zich qua zoekgebied niet (kunnen) beperken tot wijken in de directe nabijheid van hun oorspronkelijke locatie. Daarnaast wordt de nieuwe vestigingsplaats vooral bepaald door voorkeuren en zoekgedrag, maar ook door allerlei institutionele factoren als zoekprofiel, herhuisvestingsregelingen, mogelijkheden voor doorstroming binnen de wijk en de druk op de woningmarkt. Met name het beschikbare aanbod van woningen vormt een belangrijke (en soms bepalende) factor bij de totstandkoming van de verhuisbestemming. Op een aantal van deze zaken komen we bij de tweede en derde onderzoeksvraag nog terug.

7.3 Opvattingen over het herhuisvestingsproces

Onderzoeksvraag 2: Wat zijn opvattingen van vertrekkers over het herhuisvestingsproces? Hadden ze mogelijkheden om in de oude buurt te blijven wonen? In hoeverre voelden zij zich betrokken bij de vorige buurt?

Uit de wetenschappelijke literatuur (hoofdstuk 2) is naar voren gekomen dat een gedwongen verhuizing op zeer uiteenlopende manieren ervaren kan worden. Voorafgaande aan de verhuizing kan het gevoel van dwang overheersen, maar men kan de gedwongen verhuizing ook opvatten als kans om latente of concrete verhuisplannen om te zetten in daden. Ook de wijze waarop de nieuwe woning verkregen wordt (zelf gezocht of aangeboden door de verhuurder) is van invloed op de perceptie van de gedwongen verhuizing. Dit geeft immers een indicatie van de ervaren en objectieve keuzemogelijkheden en beperkingen. Tenslotte zijn de mate van gewenning aan de oude situatie, de lokale sociale binding, de oriëntatie op de 'buitenwereld' en het draagvlak voor de herstructureringsmaatregelen belangrijke factoren die de bereidheid om te verhuizen beïnvloeden.

De onderzoeksreview (zie hoofdstuk 3) laat zien dat opvattingen over de procesmatige kant van de herhuisvesting sterk verschillen, ook binnen situaties zelf. Omdat de regels, afspraken en de periode waarin de herhuisvesting uitgevoerd is, sterk variëren per casus, gaan we hier niet dieper in op de review. Duidelijk is dat er altijd wel wat aan te merken is op de verstrekte informatie, begeleiding en verhuiskostenvergoeding. De onderzoeksrapporten geven echter geen inzicht in de opvattingen van vertrekkers over en omgang met de gedwongen verhuizing.

In de case studies Utrecht en Den Haag is daar wel naar gekeken en vonden we veel variatie in opvattingen en ervaringen van bewoners, zowel over de gedwongen verhuizing als over het proces. De (eerste) reacties op de gedwongen verhuizing liepen sterk uiteen, maar werden mede bepaald door de mate van binding aan en tevredenheid over de oude woonsituatie, alsmede de mate van angst voor grote veranderingen. Dit onderstreept dat niet alleen factoren gerelateerd aan de woonsituatie een rol spelen, maar ook leeftijd en psychische kenmerken. Fried (1967) wijst in zijn theorieën over de

gevolgen van herhuisvesting op het belang van bereidheid tot verandering als voorwaarde voor een geslaagde aanpassing aan een nieuwe situatie. Dit wordt bevestigd in ons onderzoek. Met name de reacties in de interviews geven de indruk dat mensen die flexibel ingesteld zijn en relatief makkelijk kunnen omgaan met grote veranderingen, bij een gedwongen verhuizing aanmerkelijk minder problemen ervaren. Volgens Huff en Clark (1978) zijn opvattingen over een al dan niet gedwongen verhuizing de resultante van een spanning tussen enerzijds gewenning en weerstand (cumulatieve inertie) en anderzijds de ontwikkeling van onvrede met de huidige woonsituatie (cumulatieve stress). Uit ons onderzoek blijkt dat de verhuizing vooral voor ouderen een ingrijpende aangelegenheid was, niet alleen vanwege binding aan de woning en woonomgeving, maar ook omdat ze vanwege hun leeftijd erg opzagen tegen de verhuizing zelf. In de terminologie van Huff en Clark is de cumulatieve inertie groter dan de cumulatieve stress; er zijn meer (positieve en negatieve) factoren die deze ouderen binden aan de oude woonsituatie dan factoren die hen stimuleren om verhuisplannen te maken.

Het blijkt dat bewoners die ontevreden waren over de oude woonsituatie, vaak al latente of concrete verhuisplannen hadden en daardoor optimistischer en calculerder reageerden dan bewoners die geen verhuizing overwogen. Voor de eerstgenoemde groep was in de terminologie van Huff en Clark de cumulatieve stress juist groter dan de cumulatieve inertie ten aanzien van de oude situatie. Een aantal van hen heeft de verplichte verhuizing dankbaar aanvaard om de eigen woningmarktpositie te versterken met behulp van de urgentiestatus. Ook dit sluit naadloos aan op eerdere bevindingen van Fried: "Objective improvements [...] are clearly more frequently associated with satisfaction for those who were ready to use the relocation situation as an opportunity for an increased range of choices" (1967: 100).

Zoals verwacht hebben de deelnemers in Utrecht en Den Haag veel opmerkingen gemaakt over facetten van het herhuisvestingsproces zelf.

Ten eerste is er eensgezindheid over de *verhuiskostenvergoeding*, die voor vrijwel niemand kostendekkend was. Verschillen in opvatting doen zich vooral voor over de aard van de vergoeding. Sommigen hadden (veel) meer gewild, vooral ook vanwege het gedwongen karakter van de verhuizing. Met name in Utrecht vonden de deelnemers de vergoeding van 5.000 gulden veel te laag. Deelnemers uit Den Haag, die 8.000 gulden kregen, beschouwden het vaker als een "leuke tegemoetkoming" in de kosten.

Ten tweede zijn over de *begeleiding* zeer uiteenlopende uitspraken gedaan, waar weinig patroon in te ontdekken is. Vooral 55-plussers bleken behoefte aan begeleiding te hebben. In beide situaties werd begeleiding 'formeel' aangeboden door de corporatie. Dat kwam echter niet altijd als zodanig over; een aantal bewoners gaf te kennen meer begeleiding te willen hebben. Hieruit kan opgemaakt worden dat het *aanbieden* van mogelijkheden tot begeleiding soms onvoldoende is. Sommige bewoners willen bij wijze van spreken in de kraag gevat worden. Ook het gegeven dat regelingen en afspraken over zoekprofiel, keuzemogelijkheden en reacties op advertenties in de woonkrant zwart op wit stonden, is niet voldoende voor een aantal bewoners. Met name in Utrecht zijn hierover veel misverstanden ontstaan, ondanks begeleiding en schriftelijke informatie.

En daarmee komt meteen het derde item naar voren. Waar de *schriftelijke informatie* de toets der kritiek nog wel doorstaat, is er in beide situaties veel onvrede over de georganiseerde *informatiebijeenkomsten*. Velen hadden het gevoel dat er niet naar hen

geluisterd werd, dat de informatie weinig concreet was en dat hun gevoelens niet serieus genomen werden. Informatieavonden blijken een ongeschikte methode om iedereen op de juiste manier aan te spreken. Tegelijkertijd is het een illusie om te veronderstellen dat iedereen altijd tevreden gesteld kan worden. In dit kader is de hoofdtitel van een voor de review gebruikt onderzoeksrapport treffend: "Het kan altijd beter" (Heins, 2001).

Al met al overheersen zowel in Utrecht als Den Haag negatieve opmerkingen boven positieve ervaringen. Daarmee is echter niet gezegd dat *alle* vertrekkers en doorstromers overwegend negatieve ervaringen hebben. Een mogelijke vertekening treedt op als er vooral bewoners aan het onderzoek hebben meegedaan die frustraties kwijt wilden of op een of andere wijze voordeel uit deelname dachten te kunnen halen. Of dit het geval is, valt overigens binnen de kaders van dit onderzoek niet te achterhalen.

Voor wat betreft de mogelijkheden om in de wijk te blijven wonen, levert de review (hoofdstuk 3) wisselende informatie op. Met name in Emmen en Groningen zijn veel vertrekkers in dezelfde wijk geherhuisvest, wat mogelijk was vanwege de ontspannen woningmarkt ten tijde van de uitplaatsing. In de Bijlmer konden naarmate het vernieuwingsproces vorderde, steeds meer urgent woningzoekenden doorstromen naar de nieuwbouw in de Bijlmer zelf, maar werden ook aanzienlijke aantallen in de resterende hoogbouwflats geherhuisvest.

De twee case studies in ons onderzoek worden ook gekenmerkt door verscheidenheid ten aanzien van binnenwijkse herhuisvestingsmogelijkheden, hoewel er in beide gevallen een doelstelling was dat binnenwijkse doorstroming mogelijk moest zijn voor urgenten die dat graag wilden. In Utrecht is er veel commotie geweest over het uitblijven van (min of meer beloofde) nieuwbouw in de sociale huursector, waardoor potentiële doorstromers hun heil moesten zoeken in de bestaande voorraad, die veel overeenkomsten met de gesloopte woningen had. Voor hen waren de mogelijkheden beperkter dan voor de Haagse urgenten, die met voorrang konden doorstromen naar twee nieuwbouwcomplexen met 50 respectievelijk 69 woningen en daar op grote schaal gebruik van hebben gemaakt. Deze complexen werden door Vestia in eerste instantie buiten het aanbodmodel voor woonruimteverdeling gehouden, om zo de voorrangpositie van de herstructureringsurgenten mogelijk te maken. Daarentegen konden de urgenten in Utrecht die zelf een andere woning zochten, dat vrijwel uitsluitend via het aanbodmodel doen. Dit verschil (met Den Haag) in de keuzemogelijkheden voor herhuisvesting komt ook sterk tot uitdrukking in de opvattingen over keuzevrijheid (zie paragraaf 7.4).

Over de betrokkenheid van vertrekkers bij de oude buurt zijn in dit onderzoek enkele zaken boven water gekomen, die vooral betrekking hebben op de vraag in hoeverre de verhuizing een impact op buurtgebonden sociale contacten en netwerken heeft gehad.

De onderzoeksreview leverde op dit punt weinig informatie op; er is sprake van een duidelijke leemte in de kennis. Slechts in één van de vier onderzoeken (Den Haag) is er naar de betrokkenheid bij de buurt gevraagd. Daar is een aantal vertrekkers geconfronteerd met aantasting van sociale contacten, vooral met burens en vrienden in de wijk.

De leemte in de eerder uitgevoerde onderzoeken is in ons 'veldwerk' in Den Haag en Utrecht opgepakt. Voor de meeste vertrekkers is er op het punt van buurtgebonden

sociale contacten weinig of niets veranderd, wat vooral veroorzaakt wordt doordat de (oude) buurt voor hen geen sociale rol van betekenis speelde. Sommige bewoners gaven dat ook expliciet aan. Gerapporteerde verslechtingen of verbeteringen hebben vooral te maken met de mate waarin men het (oppervlakkig) kan vinden met de nieuwe burens en buurtgenoten. Voor enkele *vertrekkers* valt de nieuwe buurt in dat opzicht erg tegen. Een enkeling mist de oude contacten sterk en zou het liefst terug willen naar de oude situatie. Volgens inzichten van de psycholoog Fried (1963, 1967) is dit een voorbeeld van *afflictie*, oftewel gevoelens van verlies en heimwee naar de situatie van weleer.

7.4 Ervaren keuzevrijheid en alternatieven

Onderzoeksvraag 3: In hoeverre is de nieuwe woning (in de beleving) van de vertrekkers zelf gekozen? Hebben verschillen in ervaren keuzevrijheid te maken met bepaalde kenmerken van de vertrekkende huishoudens? Welke alternatieven hadden ze en hoe zijn ze omgesprongen met het aanbod en de facilitering van de herhuisvesting?

Uit de review (hoofdstuk 3) komt slechts een globaal, doch positief beeld naar voren. Niet alleen verschillen de vier situaties met betrekking tot het woonruimteverdelingsmodel, ook de verscheidenheid in de opzet, vraagstelling en uitvoering van de vier onderzoeken is te groot om hieruit vergelijkbare informatie over de ervaren keuzevrijheid te halen. In Emmen was ruim driekwart (redelijk) tevreden over de mate waarin de woningcorporatie rekening hield met hun woonwensen. In Amsterdam zijn de meeste urgenten uit de bestudeerde complexen conform hun voorkeuren geherhuisvest. In Groningen heeft ondanks de hantering van het aanbodmodel slechts een derde van de geënquêteerde bewoners zelf een woning gezocht die aan de woonwensen voldeed. De overigen accepteerden een aanbod van de corporatie. De meest expliciete informatie komt uit het onderzoek in Den Haag, waar ongeveer een derde van de respondenten zich in de keuzevrijheid belemmerd voelde door het zoekprofiel. Daarmee is de vraag in hoeverre vertrekkers keuzevrijheid ervaren bij gebruik van het aanbodmodel voor herhuisvesting, nog maar nauwelijks beantwoord.

Het veldonderzoek in Utrecht en Den Haag levert hierover meer informatie op. In beide gevallen hebben de meeste *vertrekkers* zelf een andere woning gezocht via de woonkrant en waren ze zich redelijk bewust van de (on)mogelijkheden. Teijmant (1979) heeft eerder al gewezen op het belang van kennis over verschillende keuzemogelijkheden: "wat men niet kent, kiest men niet". Voorts lijken de opvattingen van de vertrekkers over keuzevrijheid overeen te komen met opvattingen over de gedwongen verhuizing; wie mogelijkheden ziet om de eigen situatie te verbeteren, ervaart meer keuzevrijheid.

Toch blijkt de keuzevrijheid van vertrekkers door verschillende factoren onder druk te staan. De zogenaamde filtertheorie van Murie (1974, 1986), die verhuizen schetst als een proces waarin een aantal barrières moet worden overwonnen, blijkt sterk van toepassing te zijn op de praktijk van herhuisvesting. Vooral de (filters) toewijzingscriteria en beschikbaarheid van de gewenste huisvestingsvorm hebben veel invloed op de uiteindelijke verhuizing. In het kader van herstructurering gelden voor urgent

woningzoekenden bepaalde regels en voorwaarden voor het zelf zoeken naar een andere woning. In beginsel moet de vervangende woonruimte 'passend' zijn bij de huishoudens- en inkomenssituatie. Daarnaast kunnen woningaanbieders aanvullende eisen stellen. In het zoekprofiel, dat aangeeft voor welke typen woningen de urgent woningzoekende in aanmerking komt, komen deze eisen doorgaans tot uitdrukking.

Zowel in Utrecht als Den Haag is er verontwaardiging over de invulling van het zoekprofiel, omdat er in principe alleen naar *vergelijkbare* woningen gezocht mochten worden. Daardoor was het niet mogelijk om met de urgentiestatus alleen wooncarrière te maken. Bewoners konden echter wel degelijk reageren op andere woningtypen waarvoor de urgentiestatus niet gold, bijvoorbeeld eengezinswoningen. Hun slaagkansen werden dan bepaald door de *woonduur* in de oude woning. Op deze manier zijn enkele bewoners met een forse woonduur erin geslaagd om wooncarrière te maken (bijvoorbeeld van portiekflat naar eengezinswoning), terwijl de urgentiestatus alleen daartoe geen mogelijkheid gaf.

De beperking in het zoekprofiel tot vergelijkbare woningen is in het leven geroepen om te voorkomen dat urgent woningzoekenden een onevenredig betere concurrentiepositie krijgen ten opzichte van reguliere woningzoekenden. Uit dit onderzoek blijkt echter dat de urgentiestatus weliswaar de kansen van vertrekkers verhoogde, maar dat er met name in Den Haag veel concurrentie was met andere urgenten, als gevolg van gelijktijdige uitplaatsing uit andere complexen die tegelijkertijd geherstructureerd werden.

Ook de strakke hantering van inkomens- en leeftijdsgrenzen alsmede de criteria voor huishoudensgrootte bij toewijzing van woningen is een aantal urgent woningzoekenden in het verkeerde keelgat geschoten, met name bij degenen die net niet voldeden aan bepaalde criteria.

Los van de 'objectieve' inperkingen van de keuzevrijheid speelde ook de ervaren dwang een belangrijke rol. Sommige bewoners hadden veel moeite met druk die ze voelden om binnen de urgentieperiode (één jaar) een andere woning te vinden, temeer daar zij moeite hadden om hun kansen in te schatten. Enkele vertrekkers vinden achteraf dat ze een overhaaste keuze hebben gemaakt. Hoewel niet iedereen goed overweg kan met de woningkrant, waren er echter ook bewoners met weldoordachte zoekstrategieën.

Voor de *doorstromers* (alleen in Den Haag) is het beeld aanmerkelijk rooskleuriger. Het feit dat er op loopafstand van hun oude woning nieuwbouw werd neergezet waar zij met voorrang in toegelaten konden worden, was voor vrijwel alle doorstromers voldoende reden om zich niet verder te oriënteren op andere alternatieven. Zij zijn gemiddeld genomen ook beter te spreken over de (ervaren) keuzevrijheid dan de vertrekkers.

7.5 Tevredenheid met de woonsituatie

Onderzoeksvraag 4: In hoeverre zijn de vertrekkers tevreden met hun nieuwe woonsituatie?

Uit de psychologische literatuur blijkt dat niet alleen de kwaliteit en aspiraties ten aanzien van de nieuwe woning het oordeel over de nieuwe woonsituatie bepalen. De mate van gewenning, lokale sociale binding, de oriëntatie op de 'buitenwereld' en het draagvlak voor de herstructureringsmaatregelen beïnvloeden de bereidwilligheid tot een verhuizing en het aanpassingsvermogen aan de nieuwe situatie (Fried, 1963/1967; Gans, 1959). Zijn deze noties, gekoppeld aan empirische bevindingen met betrekking tot opvattingen over het proces en de gedwongen verhuizing, ook van toepassing in de praktijk van herstructurering?

Als we door de ooghalen naar de gerapporteerde bevindingen in de review kijken, komt een overwegend positief beeld naar voren. Veel bewoners zijn conform hun (globale) voorkeuren geherhuisvest, maar dat betekent niet per se dat ze ook in alle gevallen tevreden zijn over de huidige woonsituatie. Tevens blijft nogal onduidelijk welke afwegingen vertrekkers gemaakt hebben voor de keuze van een bepaald alternatief, waarom ze (on)tevreden zijn en op welke aspecten van de woonsituatie vooruitgang geboekt is, ook ten opzichte van de oude situatie.

De twee case studies werpen meer licht op deze kwesties. De meeste bewoners in Utrecht en Den Haag hebben een positieve keuze gemaakt voor de huidige woning. Met name de bewoners die ontevreden waren en kansen zagen, hebben hun woonsituatie (fors) kunnen verbeteren. De gedwongen uitplaatsing 'lanceerde' de bewoners die eerder al verhuisplannen hadden. Ook bewoners die eigenlijk liever niet verhuisd waren, waren veelal ook beter af na de verhuizing. Dit laatste lijkt haaks te staan op een van Fried's conclusies, namelijk dat de bereidwilligheid tot verandering (gedwongen verhuizing) de belangrijkste factor is die de mate van geslaagde aanpassing aan de nieuwe situatie bepaalt (1967: 100). Blijkbaar herzien ook veel 'niet-bereidwilligen' hun mening als ze naar tevredenheid geherhuisvest zijn.

De progressie is vooral geboekt door verbeteringen in zowel de grootte en de kwaliteit van de woning (centrale verwarming, dubbel glas, gehorigheid) als de woonomgeving en de buurt (groen, veilig, voorzieningen). Gelet op de matige woontechnische kwaliteit van de gesloopte woningen in zowel Utrecht als Den Haag is dit geen verrassende uitkomst. Dit geldt overigens alleen voor de mensen die erop vooruit zijn gegaan. Een aantal vertrekkers kwam weer terecht in een vergelijkbare woonsituatie of kreeg zelfs te maken met een verslechtering.

Enkele vertrekkers hebben weliswaar een goede woning, maar hebben veel last van burens of buurtgenoten in de directe omgeving. Anderen klagen over de onevenredige stijging van de woonlasten ten opzichte van de huidige woonkwaliteit. Voor veel deelnemers aan het onderzoek werd de stijging in woonlasten gedempt door een toename van de ontvangen huursubsidie. Met name *vertrekkers* die net niet (meer) in aanmerking komen voor individuele huursubsidie, lijken echter een beetje tussen de wal en het schip te vallen. Hun inkomen is te hoog voor huursubsidie en tegelijkertijd hebben veel vergelijkbare woningen een (veel) hogere huurprijs dan de oude woning. Voor deze groep vertrekkers zijn de financiële consequenties dan ook het grootst.

De resultaten ten aanzien van het verblijfsduur- en terugkeerperspectief ondersteunen de bevindingen over de progressie of achteruitgang ten aanzien van de nieuwe woonsituatie. Het *verblijfsduurperspectief* [term geïntroduceerd door Hoogvliet (1992)] in de nieuwe woning wordt vooral beïnvloed door de tevredenheid over de huidige woonsituatie, maar ook factoren als gezinsuitbreiding en arbeidscarrière spelen een rol.

Met name ouderen die vooruitgang geboekt hebben, willen zo lang mogelijk in de huidige woning blijven wonen, ook omdat ze hoe dan ook niet meer willen verhuizen. Daarentegen willen vertrekkers die er niet op vooruit zijn gegaan, vaak op korte termijn wel weer verhuizen, evenals degenen die een verslechtering ervaren. Binnen deze groep vormen sommige ouderen die een nieuwe verhuizing niet meer zien zitten, een uitzondering. Voor hen is met de gedwongen verhuizing de weg naar een betere woonsituatie voorgoed afgesneden.

Het *terugkeerperspectief*, te weten de bereidheid en wens tot terugkeer in de vorige buurt, blijkt in grote lijnen omgekeerd evenredig te zijn met de (al dan niet ervaren) progressie in de woonsituatie en het verblijfsduurperspectief.

Over het geheel genomen zijn veel bewoners tevreden over de nieuwe woning, maar dat wordt enigszins overschaduwed door traumatische ervaringen met het herhuisvestingsproces en de kosten en moeite die gepaard gingen met de verhuizing. Dit is geen verrassende bevinding. Al in 1959 wees Gans op de ingrijpendheid van een gedwongen verhuizing en "...the hidden social, economic, and other costs paid [...] in being forced out of the neighbourhood (1959: 19). Het verloop van het proces lijkt dus inderdaad invloed uit te oefenen op de algehele tevredenheid over de nieuwe woonsituatie.

7.6 De eindbalans opgemaakt

Nu alle onderzoeksvragen beantwoord zijn, kan de eindbalans opgemaakt worden voor elk van beide onderzochte situaties. Dat doen we aan de hand van het in hoofdstuk 2 gepresenteerde analysekader, waarin de gepercipieerde verbetering of verslechtering (of: geen verschil met oude situatie) getalsmatig wordt afgezet tegen uiteenlopende opvattingen over het gedwongen vertrek vóór de verhuizing. Uit dit onderzoek is immers gebleken dat deze dimensies niet los van elkaar gezien kunnen worden. Het meest opvallende voorbeeld is dat vertrekkers die al verhuisplannen hadden, doorgaans positief en/of calculerend reageerden op de gedwongen verhuizing en er bijna allemaal in slaagden om hun woonsituatie te verbeteren. Dit kan aangeduid worden als de 'lanceervariant' (zie tabellen 7.2 en 7.3).

Tabel 7.2

Resultaten case study Nieuw-Hoograven (Utrecht)

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Perceptie van de nieuwe woonsituatie t.o.v. de oude woonsituatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil met oude situatie
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	verdringing? 5	omslagvariant? 2	verdringing? 6
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	bedrogvariant? 0	lanceervariant? 8	teleurstellingsvariant? 0
<i>Berusting, gelatenheid</i>	verdringing? 0	geluksvariant? 2	berustingsvariant? 1

Tabel 7.3

Resultaten case study Morgenstond-Oost (Den Haag): vertrekkers én doorstromers

Perceptie van het gedwongen vertrek (vóór de verhuizing)	Perceptie van de nieuwe woonsituatie t.o.v. de oude woonsituatie		
	verslechtering	verbetering	geen/weinig verschil met oude situatie
<i>Gedwongen</i> (verzet, angst, onwilligheid)	verdringing? 2	omslagvariant? 23	verdringing? 0
<i>Kans</i> (blijdschap, instemming)	bedrogvariant? 0	lanceervariant? 12	teleurstellingsvariant? 3
<i>Berusting, gelatenheid</i>	verdringing? 1	geluksvariant? 0	berustingsvariant? 0

Voor zover deze resultaten getalsmatig vergeleken kunnen worden, zijn ze in Den Haag verhoudingsgewijs veel positiever dan in Utrecht. Dat heeft vooral te maken met opvattingen van *doorstromers*, van wie de meesten zich wel gedwongen voelden om te verhuizen, maar de mogelijkheid kregen om in dezelfde buurt te blijven wonen en er door de gloednieuwe woningen sterk op vooruit gingen. Hieruit mag geconcludeerd worden dat Vestia geslaagd is in het bieden van aantrekkelijke doorstromingsmogelijkheden voor haar eigen huurders.

In de tabel zijn tevens de termen voor de verschillende varianten uit het analysekader opgenomen. De 'verdringingsvariant', de 'omslagvariant' en de 'lanceervariant' komen het meeste voor in de twee onderzochte situaties. Vanwege het verkennende karakter van dit onderzoek moeten deze termen vooral geïnterpreteerd worden als een voorlopige typering van de verschillende mogelijkheden. Vervolgonderzoek zou moeten uitwijzen in hoeverre de waarderingen die de termen uitdrukken, ook echt van toepassing zijn in de varianten waar ze nu voor staan. Wel leveren onze resultaten de bouwstenen voor een precieze vraagstelling en hypothesen die in een meer toetsende analyse in vervolgonderzoek aan de orde zouden kunnen komen. Het betreft bijvoorbeeld:

- Toetsing van het veronderstelde positieve verband tussen concrete verhuisplannen in de oude situatie versus de woonsatisfactie in de nieuwe situatie en de tevredenheid over het herhuisvestingsproces;
- Toetsing van het veronderstelde positieve verband tussen de objectieve en gepercipieerde keuzemogelijkheden - met name de mogelijkheid om door te stromen binnen de wijk - versus de woonsatisfactie in de nieuwe situatie. Leidt het aanbieden van doorstromingsmogelijkheden tot zowel tevredener doorstromers als vertrekkers?
- Meten van de relatieve invloed van de mate van verhuigeneidheid (latente of concrete verhuisplannen in de oude situatie), de tevredenheid in de oude situatie respectievelijk de algehele flexibiliteit (bereidheid tot verandering) op de reacties voorafgaande aan de gedwongen verhuizing;
- Toetsing of doorstromers significant tevredener zijn dan vertrekkers.

7.7 Aanbevelingen voor beleid en praktijk rondom herhuisvesting

Uit dit onderzoek is gebleken dat een gedwongen verhuizing een ingrijpende en inspannende aangelegenheid is voor de desbetreffende bewoners. Herstructureringsurgente moeten doorgaans zelf een aantal initiatieven nemen om tot een geslaagde herhuisvesting te komen. De ervaringen van de doorstromers en vertrekkers in dit onderzoek maken duidelijk dat verschillende mensen daar

verschillend op reageren en mee omgaan. Dit stelt hoge eisen aan de begeleiding en de persoonlijke communicatie met urgente bewoners.

Het blijkt dat begeleiding en communicatie op een aantal punten nog verder ontwikkeld moeten worden, omdat de gangbare vormen niet voor iedereen even goed werken. In deze paragraaf doen we dan ook een aantal aanbevelingen, met name gericht op woningcorporaties, om verbeteringen aan te brengen in het proces van herhuisvesting.

Allereerst is gebleken (met name in Den Haag) dat de periode van uitplaatsing en het daarmee gepaard gaande hoge aantal verhuizingen de leefbaarheid van de buurt geen goed doet. Met name de tijdelijke verhuur van sloopwoningen kan problemen opleveren. Het verdient dan ook aanbeveling om een stevig sociaal beheer van sloopcomplexen te organiseren tijdens de periode als actiegebied en dat dit beheer ook zichtbaar is (zie ook Helleman et al., 2001, p. 106). Daarbij dient de nadruk te liggen op de beheersing van overlast. Dit vereist wel dat er bij de betrokken woningcorporatie voldoende capaciteit voor beheer wordt vrijgemaakt.

Ten tweede illustreert dit onderzoek dat de behoefte aan persoonlijke begeleiding zich vooral voordoet bij ouderen, omdat zij zich gemiddeld genomen minder bij machte voelen om de situatie van gedwongen herhuisvesting en hun perspectieven daarin te kunnen beïnvloeden. Een mogelijkheid is om alle ouderen in het desbetreffende uitplaatsingsgebied van tevoren *persoonlijk* bezoeken. De behoefte aan begeleiding en de gewenste vorm daarvan kunnen dan bij hen in kaart gebracht worden en vervolgens op maat worden aangeboden. Dit vergt weliswaar een aanzienlijke investering van de woningcorporatie, maar de kans op een geslaagde herhuisvesting wordt ermee vergroot. Bovendien kan met begeleiding-op-maat voorkomen worden dat veel inspanningen worden verricht voor huishoudens die nauwelijks of geen behoefte aan begeleiding hebben. De individuele begeleidingsbehoefte kan in het begin van het proces gepeild worden in een telefonische belronde.

Meer in het algemeen is het zinvol dat woonconsulenten en sociaal begeleiders aan het begin van het proces 'hun gezicht te laten zien' en zich beraden op de vraag welke herstructureringsurgente hoe dan ook benaderd moeten worden.

Een derde aanbeveling heeft betrekking op het zoekprofiel. Zowel in Utrecht als Den Haag leidde de invulling en het gebruik van het zoekprofiel tot misverstanden, ondanks de adequate uitleg op papier. Bij de voorlichting over herhuisvestingsprojecten zou standaard meer aandacht aan de (on)mogelijkheden van het zoekprofiel besteed kunnen worden. Daarmee worden urgente bewoners in staat gesteld om gericht(er) te zoeken naar woningen waarvoor ze in aanmerking komen en worden teleurstellingen mogelijk voorkomen.

Het vierde punt heeft betrekking op de strakke hantering van inkomens- en leeftijdsgrenzen in het aanbodmodel alsmede de criteria voor huishoudensgrootte bij toewijzing van woningen. Deze leiden ertoe dat sommige urgent woningzoekenden net 'buiten de boot' vallen. Het gaat vooral om huishoudens die net niet voldoen aan deze criteria en daardoor niet voor bepaalde opties in aanmerking komen. Huishoudens met een laag inkomen zonder huursubsidie die weer een goedkope woning willen betrekken, zijn een voorbeeld, evenals mensen die net niet oud genoeg zijn voor een seniorenwoning. Dit kan soms tot schrijnende situaties leiden.

Vanwege (veelal regionale) afspraken omtrent woonruimteverdeling is het doorgaans niet mogelijk om inkomens-/leeftijdsgrenzen en criteria voor huishoudensgrootte wat soepeler te hanteren. Soms kan uitbreiding van het zoekprofiel enig soelaas bieden. Een ander alternatief is om dergelijke 'grensgevallen' extra begeleiding bij het zoeken te geven of een woning buiten de woonkrant om aan te bieden. Daarmee kunnen zij toch geherhuisvest worden met een optie die binnen het aanbodmodel voor hen net niet haalbaar is.

Desalniettemin zal de gedwongen verhuizing soms slecht uitpakken. Een vijfde aanbeveling betreft dan ook een regeling voor 'spijtoptanten' die aantoonbaar geen enkele verbetering of zelfs een verslechtering van hun woonsituatie ondergaan als gevolg van de gedwongen herhuisvesting. Door middel van 'restitutie' van (een deel van) de woonduur in de vorige woning kunnen zij alsnog een beter alternatief te zoeken. Dit is in de reguliere situatie vrijwel uitgesloten, omdat de teller van de woonduur weer op nul staat en de meeste huishoudens daardoor vrijwel kansloos zijn op de markt voor sociale huurwoningen.

Voorts is duidelijk geworden dat het bieden van (nieuw gebouwde) doorstromingsmogelijkheden voor herstructureringsurgente een zeer succesvolle herhuisvestingsstrategie is waarmee tevens wooncarrière mogelijkheden in de wijk geboden kunnen worden. Als min of meer beloofde herhuisvestingsmogelijkheden onverhoopt komen te vervallen (zoals in de Utrechtse situatie), betekent dat een enorme teleurstelling voor de herstructureringsurgente. Een zesde aanbeveling is dan ook dat de doorstromingsopties, met name nieuwbouw, onaantastbaar dienen te zijn op het moment dat de herstructureringsurgente hun voorkeuren voor de herhuisvesting moeten bepalen. Idealiter zouden dergelijke opties pas aangeboden moeten worden als de realisatie ervan onomkeerbaar of reeds een feit is.

In aanvulling op het voorgaande bevelen we aan dat gemeenten en corporaties voor zover mogelijk in een vroeg stadium van de herstructurering goede doorstromingsmogelijkheden creëren ("eerst bouwen, dan slopen"). Daarmee is niet alleen de snelheid van het proces gediend doordat de uitplaatsing en herhuisvesting soepeler verloopt, het leidt ook tot meer draagvlak onder zittende bewoners voor de herstructureringsaanpak.

Als de urgent woningzoekenden eenmaal geherhuisvest zijn, vervalt de intensieve bemoeienis van de woningcorporatie. Veel deelnemers in het onderzoek hebben aangegeven dat ze het jammer vonden dat de desbetreffende corporatie achteraf niet of nauwelijks meer van zich liet horen, ook niet als men bij een andere corporatie huurde. Onze achtste aanbeveling is om een bescheiden vorm van nazorg ('after sales') op te zetten. Daarbij informeert de corporatie enige tijd na de verhuizing bij de bewoners hoe het allemaal gegaan is met de verhuizing en wat de geherhuisveste bewoners vonden van het proces. Net zoals dit onderzoek levert deze nazorg nuttige informatie op om het proces verder toe te snijden op wensen en behoeften van herstructureringsurgente. Dit vereist overigens wel dat de woningcorporatie nauwgezet en systematisch bijhoudt waar herstructureringsurgente uiteindelijk terecht zijn gekomen.

Tenslotte merken we op dat met de toenemende intensiteit van herstructurering in talloze naoorlogse wijken het risico van 'herstructureringsnomadisme' groter wordt.

Naar analogie van de stadsvernieuwing bedoelen we urgent woningzoekenden die in een woning terechtkomen die enkele jaren na de herhuisvesting gesloopt zal worden, waardoor er opnieuw gedwongen verhuisd moet worden. Het verdient aanbeveling om herstructureringsurgenten geen woningen toe te wijzen waarvan bekend is dat ze op middellange termijn (vijf jaar) waarschijnlijk gesloopt worden. Als bij gebrek aan alternatieven of vanwege de uitdrukkelijke wens van het te herhuisvesten huishouden toch zo'n woning wordt toegewezen, dan bevelen we aan om zeer duidelijk op de sloopplannen te wijzen, zodat het urgente huishouden een vrije keuze kan maken en eventueel zijn plannen voor investeringen in de woning(inrichting) daarop kan afstemmen. Aldus kunnen schrijnende situaties hopelijk voorkomen worden.

Literatuur

Asseldonk, Y. van, M. Waarts & L. Rodewijk (1997), *Woonwensenonderzoek Hoograven, Utrecht*. Werkgroep '2duizend, Amersfoort.

Boersma, A. & B. Bruins Slot (1999), *Evaluatie sloop hoogbouw*. Stedelijke Woningdienst Amsterdam, sectie Beleid & Prestatieafspraken, Amsterdam.

Fried, M. (1963), Grieving For a Lost Home. In: Duhl, L. (ed.), *The Urban Condition*, pp. 151-171 (vertaald door T. Graftdijk), Basic Books, New York/London.

Fried, M. (1967), Functions of the Working-class Community in Modern Urban Society: Implications for Forced Relocation, Case study West End, Boston. In: *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 33, pp. 90-103.

Gans, H.J. (1959), The Human Implications of Current Redevelopment and Relocation Planning. In: *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 25, pp. 15-25.

Gemeente Den Haag (1997), *Wonen in Den Haag: verscheidenheid, vitaliteit en duurzaamheid*. Dienst Stedelijke Ontwikkeling, Den Haag.

Gemeente Den Haag (1999), *De kracht van Den Haag. Een stad die actief investeert in mensen, hun werk, wonen, cultuur en welzijn*. Haags plan grote stedenbeleid (GSB/ISV), Periode 2000-2003/4.

Gemeente Den Haag (2001a), *Verbeter Den Haag: Morgenstond. Nieuws over uw wijk, nr. 1, september 2001*, Dienst Stedelijke Ontwikkeling, Den Haag.

Gemeente Den Haag (2001b), *Nota monitoring herhuisvesting; ervaringen van herhuisvestingskandidaten uit diverse complexen*. Dienst Stedelijke Ontwikkeling, Afdeling Strategisch Beleid, Den Haag.

Gemeente Den Haag (2000), Informatie uit Gemeentelijke Basisadministratie en GSB-cijfers.

Gemeente Utrecht (1996), *Wijkontwikkelingsplan Hoograven/Tolsteeg*, Utrecht.

Gemeente Utrecht (2000), *Samenleven in Utrecht: Nieuw Utrechts Peil 2000*. Afdeling Bestuursinformatie i.s.m. STOGO Onderzoek & Advies, Utrecht.

Helleman, G. & F. Wassenberg (2001), *Bewonersonderzoek Finale Plan van Aanpak Bijlmermeer*. OTBouwstenen nr. 79, Delftse Universitaire Pers, Delft.

Helleman, G., R. Kleinhans & A. Ouwehand (2001), *Sloop en opbouw van de wijk: herstructurering als sociale interventie*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, Utrecht.

Heins, G. (2001), *"Het kan altijd beter": onderzoek naar de tevredenheid van huurders tijdens de herhuisvesting van de wijkvernieuwing in de gemeente Groningen in de jaren 1999 en 2000*. Heins Advies (i.o.v. Vereniging Woonkoepel), Leeuwarden.

Hoogvliet, A. (1992), *Wijken in beweging: bevolkingsdynamiek en wooncarrières in vroeg-20ste-eeuwse woongebieden*. Bureau Stedelijke Netwerken, Utrecht.

Huff, J.O. & W.A.V. Clark (1978), Cumulative Stress and Cumulative Inertia: a Behavioral Model of the Decision to Move. In: *Environment and Planning*, vol. 10, no. 10, pp. 1101-1119.

Kasteel, Z. van (2000), *Het uitplaatsingsbeleid van Wooncom: een tevredenheidsonderzoek*. Afstudeerscriptie HEAO-MER, Groningen.

Kempen, R. van (1999), *De buurt van belang? Activiteiten en sociale contacten van bewoners van twee Utrechtse achterstandsbuurten*. In: Völker, B. & R. Verhoeff, Buren en Buurten. Nederlands onderzoek op het snijvlak van sociologie en sociale geografie. SISWO-publicatie nr. 406, SISWO, Amsterdam.

Kempen, R. van & E. van Beckhoven (2002), *Herstructurering: de rol van de buurt*. DGW/NETHUR Partnership, Den Haag/Utrecht.

Kleinhans, R., L. Veldboer & J.W. Duyvendak (2000), *Integratie door differentiatie? Een onderzoek naar de sociale effecten van gemengd bouwen*. Ministerie VROM/Erasmus Universiteit, Den Haag/Rotterdam.

Kullberg, J., (2001), *Matchen, sturen, communiceren: Woonruimteverdeling en ontspanning op de woningmarkt*. Volkshuisvesting en Woningmarkt nr. 32, DUP Science, Delftse Universitaire Pers, Delft.

Kruythoff, H.M., B. Baart, W. van Bogerijen, H. Priemus & J. Den Draak (1998), *Towards undivided cities in Western Europe. New challenges for urban policy. Part 1: The Hague*. Delft University Press, Delft.

Ministerie van VROM (2000), *Mensen wensen wonen; Wonen in de 21^{ste} eeuw*. Ministerie van VROM, Den Haag.

Murie, A. (1974), *Household movement and housing choice*. Occasional Paper no. 28, Centre for Urban and Regional Studies, University of Birmingham.

Murie, A. (1986), Social differentiation in urban areas: housing or occupational class at work? In: *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie (TESG)*, vol. 77, pp. 345-357.

Nederlandse Woonbond (1998), *Enquête Enschedelaan e.o., Den Haag*. In opdracht van Woningbedrijf Zuid-West en bewonerscommissie Enschedelaan e.o. Nederlandse Woonbond, vestiging West.

Otten, A.K. (2001), *Herstructureringsplannen en woningbouwproductie*. Economisch Instituut voor de Bouwnijverheid, Amsterdam.

Pahl, R.E. (ed.) (1970/1975), *Whose city? And further essays on urban society*. Longmans (2nd. Edition 1976, Penguin), London/Harmondsworth.

Popp, H. (1976), The residential location process. Some theoretical and empirical considerations. In: *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie (TESG)*, vol. 67, no. 5, pp. 300-305.

Priemus, H. (1984), *Verhuistheorieën en de verdeling van de woningvoorraad, Volkshuisvesting in theorie en praktijk 3/4*, Delftse Universitaire Pers, Delft.

Remkes, J. (2002), *Mensen, Wensen, Wonen: de implementatie*. Brief aan de Tweede kamer, kenmerk BO 2002016195, Directoraat-Generaal Wonen, Ministerie VROM, Den Haag.

Rex, J. & R. Moore (1967), *Race, community and conflict: a study of Sparkbrook*, Oxford University Press.

Short, J.R. (1978), Residential mobility. In: *Progress in Human Geography*, vol. 2, pp. 419-477.

Stewart, D.W. & P.N. Shamdasani (1990), *Focus Groups: Theory and Practice*. Applied Social Research Methods Series volume 20, Sage Publications Inc.

Stichting Bron (1993), *Komen en gaan in Geinwijk. Een verslag over de uitplaatsing van huishoudens in verband met de voorgenomen sloop van het woningcomplex*. Amsterdam.

STOGO Onderzoek en Advies (1998), *Evaluatieonderzoek herhuisvestingsproces bewoners Fleerde en Florijn*. Utrecht.

SWD/Bureau P/A (1995), *Geinwijk – de samenhang tussen bewonerskenmerken en de nieuwe woonplek*. Amsterdam.

SWD/Bureau P/A (1996), *Memo T. Lenoir aan L. Lammers*, 30 mei 1996. Amsterdam.

SWD/Bureau P/A (1998), *Rapportage herhuisvesting Fleerde en Florijn*. Amsterdam.

Teijmant, I. (1979), *Buurtgebondenheid en verhuizen*. Universiteit van Amsterdam.

Vestia Zuid-West (2001), *Schriftelijke informatie over het complex Enschedelaan e.o.* (niet gepubliceerde informatie). Den Haag.

Woningbedrijf Den Haag Zuid-West (1998), *Sociale inventarisatie Enschedelaan, WBZW*, Den Haag.

Woningbedrijf Den Haag Zuid-West (1999a), *De vernieuwing van het complex Enschede-laan (woonprogramma)*, WBZW, Den Haag.

Woningbedrijf Den Haag Zuid-West (1999b), *Sociaal Plan Enschedelaan*, WBZW Den Haag.

Woningbedrijf Utrecht (1998), *Sociaal Projectplan Hoograven*. WBU, Utrecht.

Bijlage 1: Werving van deelnemers

De rol van de lokale onderzoekspartners en de werving van deelnemers

In hoofdstuk 4 is een en ander uitgelegd over de rol van de deelnemende corporaties in het onderzoek. Het is duidelijk zijn dat hun rol voornamelijk een organiserend en inventariserend karakter had. Met de woningcorporaties Mitros Wonen en Vestia Den Haag Zuidwest zijn gedetailleerde afspraken gemaakt over hun inbreng in het onderzoek. Voor beide corporaties bestond de bijdrage uit de volgende zaken:

1. Aanleveren van gegevens uit het aanbodmodel, zoals huishoudenssamenstelling, inkomen, woontijd op oude adres, eerste voorkeur nieuwe woning en nieuwe woonadres.
2. Het aanschrijven en bellen van een aantal (voormalige) vertrekkers om ze uit te nodigen voor deelname aan een groepsgesprek of interview.
3. Het ter beschikking stellen van een ruimte, bijvoorbeeld in het wijkcentrum, kantoor van de huismeester of van de corporatie, waar de groepsgesprekken gehouden konden worden. De voorkeur ging uit naar een locatie die bekend is bij de respondenten, bijvoorbeeld omdat deze zich vlak bij hun voormalige woonplek bevindt.
4. Het ter inzage geven van relevante schriftelijke informatie (woonwensenonderzoek, sociaal plan, herhuisvestingsregelingen, etc).
5. Terugkoppelen van de resultaten van het onderzoek naar de deelnemers.

Enkele van deze zaken zullen hieronder toegelicht worden.

Gegevens uit het aanbodmodel

Het bleek in beide case studies niet efficiënt of mogelijk voor de corporatie om van tevoren gegevens uit het aanbodmodel te filteren. Wel kon via andere schriftelijke bronnen, zoals woonwensenonderzoeken en sociale inventarisaties, een groot deel van de benodigde informatie verkregen worden, zodat we enig inzicht kregen in de sociaal-economische kenmerken van de onderzoekspopulatie.

Werving van respondenten

Voor de deelnemende woningcorporaties was de werving van vertrekkers voor dit onderzoek de meeste bewerkelijke bijdrage. In beide gevallen is de hieronder beschreven procedure gevolgd. Daarbij dient opgemerkt te worden dat Vestia Den Haag Zuidwest bij aanvang van het onderzoek al beschikte over een database met alle huidige adressen van de uitgeplaatste urgenten, terwijl Mitros Wonen deze informatie via Woningnet (stedelijk coördinerend orgaan voor woonruimteverdeling) moest achterhalen.

Voor de duidelijkheid; er is vooraf *geen steekproef* getrokken uit de onderzoekspopulatie. De eerste stap was het aanschrijven van *alle* vertrekkers aan die achterhaald konden worden. In een brief werden zij uitgenodigd voor deelname aan een groepsgesprek of interview. Deze brief werd in overleg tussen OTB en corporaties

opgesteld. De definitieve versie werd door de woningcorporatie op hun eigen briefpapier verzonden, zodat voor iedereen duidelijk was dat de corporatie als tussenpersoon optrad, omwille van de privacy van de bewoners.

In Den Haag was het aantal reacties op deze brief aanmerkelijk groter dan in Utrecht. In beide gevallen was het echter niet voldoende om aan het vereiste aantal deelnemers te komen. De volgende stap was dat de corporaties *telefonisch* contact opnamen met de geadresseerden die niet gereageerd hadden. Omdat niet alle telefoonnummers gevonden konden worden en vanwege *incorrecte* nummers trad hier de eerste uitval van potentiële respondenten op. De woningcorporatie informeerde of en wanneer men wilde participeren (in de brief werden voorkeursdata voor de groepsgesprekken en de interviews genoemd) en maakte indien mogelijk een afspraak voor één van de avonden. In Den Haag werden via antwoordstrookjes voorkeuren voor data geïventariseerd, waarna indeling plaatsvond voor verschillende avonden.

Bewoners die uitsluitend via een telefonisch interview wilden participeren, werden door het OTB telefonisch benaderd voor een afspraak, gevolgd door afname van het interview. Bewoners die te kennen gaven **niet** te willen deelnemen aan een interview of groepsgesprek, werd gevraagd of ze wel bereid waren een vragenlijst in te vullen (die identiek is aan de vragenlijst voor de mondelinge interviews). In beide case studies hebben enkele bewoners op die manier meegedaan.

De exacte aantallen deelnemers aan de verschillende onderzoeksmethoden zijn in de hoofdstukken met de betreffende case studies opgenomen.

Bijlage 2: Vragenlijsten interviews en focusgroepen

Vragenlijst interviews (case study Den Haag Zuidwest)

Welkom, toelichting (zie andere blaadje) en inleiding, duur van het interview, etc.
Toelichting voor interviewer staat in kleiner lettertype onder de vragen.

Intro: Ik wil graag beginnen met een aantal vragen over uw vorige woning waaruit u moest vertrekken.

1. In welk woonblok woonde u toen u hoorde dat u moest verhuizen?
 - 0 Coevordenstraat
 - 0 Enschedelaan
 - 0 Loevesteinlaan
 - 0 Ootmarsumstraat
 - 0 Vriezenveenstraat

2. Hoe lang heeft u in uw vorige woning gewoond?

3. Was u tevreden over uw oude woning, en waarom wel of niet?
(waarover tevreden of ontevreden?)

4. En was u tevreden over uw oude buurt? (facetten afzonderlijk, maar kort behandelen)
 - a) Uiterlijk van de buurt
 - b) Voorzieningen (b.v. winkels, scholen, openbaar vervoer)
 - c) Ligging t.o.v. centrum
 - d) Verkeersveiligheid
 - e) Sociale veiligheid
 - f) Sociale sfeer (buurtcontacten, gezelligheid, etc.)
 - g)

5. Dacht u al aan verhuizen voordat u hoorde dat uw woning gesloopt zou worden?

6. Waar woont u nu?
(In Morgenstond, in een andere wijk, in een andere gemeente dan Den Haag.....?)

7. Wat voor soort woning is dit?
 - 0 Eengezinswoning
 - 0 Boven- of benedenwoning
 - 0 Portiek-etagewoning
 - 0 Galerijwoning
 - 0 Flat
 - 0 Seniorenwoning
 - 0 Kamer of pension

Intro: De volgende zeven vragen gaan over uw mening over de verhuizing en hoe u aan uw nieuwe woning bent gekomen.

8. Wat vond u ervan toen u voor het eerst hoorde dat u moest verhuizen naar een andere woning? (b.v. gedwongen/ongewenst, onverwachte verhuizen, weg moeten gaan uit geliefde buurt, de zorgen van een verhuizing, kans om weg te komen uit buurt, kans op betere woning, etc.)
9. En wat vindt u nu achteraf van het feit dat u moest verhuizen? (nog zelfde mening als bij vraag 8, milder of juist extremer,?)
10. Hoe bent u aan uw nieuwe woning gekomen?
(zelf gezocht via woonkrant m.b.v. urgentie, aangeboden door corporatie, via familie/vrienden/kennissen, gekocht, etc.)
11. Had u de mogelijkheid om een andere woning te kiezen? (vooral gevoelsmatig, maar ook objectief gezien meerdere keuzemogelijkheden?)
12. Zo ja, waarom heeft u voor deze woning gekozen? (kenmerken van de woning, de buurt, locatie, sociale contacten, etc.)
13. Betaalt u nu meer huur dan in uw oude woning? Zo ja, hoeveel betaalt u meer?
14. Wat betekende de verhuizing voor uw sociale contacten? (Onderscheid tussen mensen die in de wijk zijn blijven wonen en naar een andere wijk zijn verhuisd. Splitsen in dagelijkse wijkcontacten zoals praatje maken en anderzijds contacten met familie en vrienden.)

Intro: Dan wil ik u nu enkele vragen stellen over hoe het gegaan is met de herhuisvesting. Deze vragen gaan vooral over verhuiskostenvergoeding, begeleiding en de informatie die u heeft gekregen. We lopen deze punten even stuk voor stuk met u door.

15. Wat vond u van

 - a) *Verhuiskostenvergoeding f 8000,-* : voldoende of te weinig en waarom?
 - b) *Schriftelijke informatie, brieven, etc*: voldoende informatie, duidelijkheid, regelmatig?
 - c) *Mondelinge voorlichting en begeleiding*: Heeft u gebruik gemaakt van de hulp van medewerkers van Vestia, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een andere woning? Is er iemand bij u thuis geweest voor hulp en wat vond u daarvan?
 - d) Zijn er nog *andere dingen* waarover u iets wilt zeggen over de herhuisvesting?

Intro: Inmiddels woont u al weer een tijdje in uw nieuwe woning en nieuwe buurt. De volgende vragen gaan over uw tevredenheid over de nieuwe situatie.

16. Wat vindt u van uw nieuwe woning?

17. En hoe kijkt u tegen uw nieuwe buurt aan? (facetten afzonderlijk, maar kort behandelen)

- a) Uiterlijk van de buurt
- b) Voorzieningen (b.v. winkels, scholen)
- c) Ligging t.o.v. centrum
- d) Verkeersveiligheid
- e) Sociale veiligheid
- f) Sociale sfeer (buurtcontacten, gezelligheid, etc.)
- g)

18. Vindt u dat u met de verhuizing erop vooruit bent gegaan? Waarom wel of niet?

(algehele woonsituatie, woning, omgeving, beter/slechter/geen verschil, kans benut om weg te komen, etc.)

19. Hoe lang denkt u in uw huidige woning te blijven wonen?

20. Stel, u krijgt de mogelijkheid om terug te keren in uw oude buurt. Zou u dat doen en waarom wel of niet?

Intro: Tot slot stel ik u nog enkele korte vragen over uw huishouden, inkomen en opleiding.

21. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden:

- 0 1
- 0 2
- 0 3
- 0 4
- 0 5 of meer

22. Heeft u inkomen uit betaald werk, uitkering, pensioen of iets anders?

- 0 Betaald werk; ik werkuur per week
- 0 Uitkering (werkloosheid)
- 0 VUT / AOW / pensioen
- 0 WAO
- 0 Geen inkomen

23. En heeft uw partner een inkomen uit betaald werk, uitkering, pensioen of iets anders?

- 0 Betaald werk; ik werkuur per week
- 0 Uitkering (werkloosheid)
- 0 VUT / AOW / pensioen

- 0 WAO
- 0 Geen inkomen

24. Ontving u huursubsidie toen u nog in uw oude woning woonde?

25. Ontvangt u huursubsidie voor de woning waar u nu woont?

26. Wat is de hoogste opleiding die u heeft gevolgd?

- 0 Basisschool
- 0 Lager beroepsonderwijs / MAVO / MULO
- 0 Middelbaar beroepsonderwijs / HAVO / HBS
- 0 VWO
- 0 HBO / Universiteit
- 0 Anders, namelijk.....

27. Wat is het geboorteland van:

Uzelf

Uw vader

Uw moeder

28. Tot slot, heeft u nog iets gemist in dit interview, of wilt nog iets kwijt?

Afsluiting

Uitgebreid bedanken, cadeaubon uitreiken en vragen of we de respondent over geruime tijd nog een keer om zijn/haar mening mogen vragen. Indien dit het geval is, naam en adres opschrijven.

Aantekeningen

.....

Vragenlijst focusgroepen (case study Den Haag Zuidwest)

- Welkom (zie andere bladzijde). In ieder geval noemen:

- Toelichting en inleiding op focusgroep, bedoeling gesprek (leerervaring) en spelregels.....
- Groepsgesprek heeft geen consequenties voor de situatie van de deelnemers
- Er zijn geen foute antwoorden
- Elkaar netjes laten uitpraten

- Vragenlijstje innemen dat thuis ingevuld is; gelijk markeren met namen/nummers

- Rondje maken; even voorstellen en laten vertellen waar deelnemers nu wonen.

Vragen:

1. Wat vonden jullie ervan toen jullie *voor het eerst* hoorden dat u moest verhuizen naar een andere woning? (b.v. gedwongen/ongewenst, onverwachte verhuizen, weg moeten gaan uit geliefde buurt, de zorgen van een verhuizing, kans om weg te komen uit buurt, kans op betere woning, etc.)
2. En wat vinden jullie nu *achteraf* van het feit dat je moest verhuizen? (nog zelfde mening als bij vraag 1, milder of juist extremer,?)
3. Hoe zijn jullie aan je nieuwe woning gekomen? (zelf gezocht via woonkrant, aangeboden door corporatie, via familie/vrienden/kennissen, gekocht, etc.)
4. Hadden jullie de mogelijkheid om een andere woning te kiezen? (vooral gevoelsmatig, maar ook objectief gezien meerdere keuzemogelijkheden)
5. Zo ja, waarom heeft u voor deze woning gekozen? (kenmerken van de woning, de buurt, locatie, sociale contacten, etc.) Betaalt u nu meer huur dan in de oude situatie? Zo ja, hoeveel?
6. Wat betekende de verhuizing voor uw sociale contacten? (Onderscheid tussen mensen die in de wijk zijn blijven wonen en naar een andere wijk zijn verhuisd. Splitsen in dagelijkse wijkcontacten zoals praatje maken en anderzijds contacten met familie en vrienden.)

Pauze 15 minuten na. ca. 1 uur

7. Herhuisvestingsproces: wat vond u van
- e) *Verhuiskostenvergoeding f 8000,-* : voldoende of te weinig en waarom?
 - f) *Schriftelijke informatie, brieven, etc*: voldoende informatie, duidelijkheid, regelmatig?
 - g) *Mondelinge voorlichting en begeleiding*: Heeft u gebruik gemaakt van de hulp van medewerkers van Vestia, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een andere woning? Is er iemand bij u thuis geweest voor hulp en wat vond u daarvan?
 - h) Zijn er nog *andere dingen* waarover u iets wilt zeggen over de herhuisvesting?

8. Vindt u dat u met de verhuizing erop vooruit bent gegaan? Waarom wel of niet? (algehele woonsituatie, woning, omgeving, beter/slechter/geen verschil, kans benut om weg te komen, etc.)
9. Hoe lang denkt u in uw huidige woning te blijven wonen?
10. Stel, u krijgt de mogelijkheid om terug te keren in uw oude buurt. Zou u dat doen en waarom wel of niet? (vragen naar terugkeer in de nieuwbouw-koopwoningen op de plek waar de sloopwoningen stonden)
11. Zijn er nog dingen die u kwijt wilt of waarover u een opmerking wil maken?

Afsluiting: Uitgebreid bedanken, cadeaubon uitreiken en vragen of en wie we over geruime tijd nog een keer om zijn/haar mening mogen vragen. Zo ja, naam en adres opschrijven.

'Huiswerk' voor deelnemers aan de focusgroepen (case study Den Haag Zuidwest)

Onderzoek Vestia Den Haag Zuid-West & OTB naar de herhuisvesting van bewoners van het complex Enschedelaan

Geachte heer/mevrouw,

U heeft zich opgegeven voor een groepsgesprek met andere bewoners over de herhuisvesting en alles wat daarbij kwam kijken. U bent enige tijd geleden ook verhuisd omdat uw woning gesloopt of gerenoveerd werd. Daarom wil Vestia Den Haag Zuid-West graag weten wat er voor u allemaal veranderd is door de verhuizing. In het groepsgesprek kunt u over uw ervaringen praten met andere bewoners. Uiteraard krijgt iedereen voldoende gelegenheid om zijn mening te kunnen geven.

Daarnaast willen we u vragen om de onderstaande vragenlijst in te vullen en mee te nemen naar het groepsgesprek. U kunt de vragenlijst daar inleveren. De informatie hebben wij nodig om uw ervaringen en meningen zo goed mogelijk over te kunnen nemen. Natuurlijk worden uw antwoorden anoniem verwerkt.

Hoogachtend,

Reinout Kleinhans, Onderzoeksinstituut OTB.

1. In welk woonblok woonde u toen u hoorde dat u moest verhuizen?

- 0 Coevordenstraat
- 0 Enschedelaan
- 0 Loevesteinlaan
- 0 Ootmarsumstraat
- 0 Vriezenveenstraat

2. Was u tevreden over uw oude woning, en waarom wel of niet?

.....

3. En wat vond u van de volgende dingen in uw **oude buurt**?

h) Uiterlijk van de buurt:

.....

i) Voorzieningen (bijvoorbeeld winkels, scholen, openbaar vervoer):

.....

j) Ligging ten opzichte van het stadscentrum:

.....

k) Verkeersveiligheid:

.....

l) Sociale veiligheid:

.....

m) Sociale sfeer in de buurt:

.....

4. Hoe lang heeft u in uw vorige woning gewoond?
5. Dacht u al aan verhuizen voordat u hoorde dat uw woning gesloopt zou worden?
.....
6. In welke wijk staat de woning waar u **nu** in woont?
.....

In de rest van de vragen kunt u het juiste antwoord aankruisen:

7. In wat voor soort woning woont u sinds de verhuizing?
- Eengezinswoning
 - Boven- of benedenwoning
 - Portiek-etagewoning
 - Galerijwoning
 - Flat
 - Seniorenwoning
 - Kamer of pension
8. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden:
- 1
 - 2
 - 3
 - 4 of meer
9. Heeft u inkomen uit betaald werk, uitkering, pensioen of iets anders?
- Betaald werk; ik werkuur per week
 - Uitkering (werkloosheid)
 - VUT / AOW / pensioen
 - WAO
 - Geen inkomen
10. En heeft uw partner een inkomen uit betaald werk, uitkering, pensioen of iets anders?
- Betaald werk;uur per week
 - Uitkering (werkloosheid)
 - VUT / AOW / pensioen
 - WAO
 - Nee, alleen ik heb een inkomen
11. Ontving u huursubsidie toen u nog in uw oude woning woonde?

- 0 Ja
- 0 Nee

12. Ontvangt u huursubsidie voor de woning waar u **nu** woont?

- 0 Ja
- 0 Nee

13. Betaalt u nu meer huur dan in uw oude woning? Zo ja, hoeveel betaalt u meer?

.....

14. Wat is de hoogste opleiding die u heeft gevolgd?

- 0 Basisschool
- 0 Lager beroepsonderwijs / MAVO / MULO
- 0 Middelbaar beroepsonderwijs / HAVO / HBS
- 0 VWO
- 0 HBO / Universiteit
- 0 Anders, namelijk.....

15. Wat is het geboorteland van:

Uzelf

Uw vader

Uw moeder

Wilt u alstublieft de ingevulde vragenlijst meenemen naar het groeps gesprek?

Alvast bedankt en tot ziens op het groeps gesprek!!