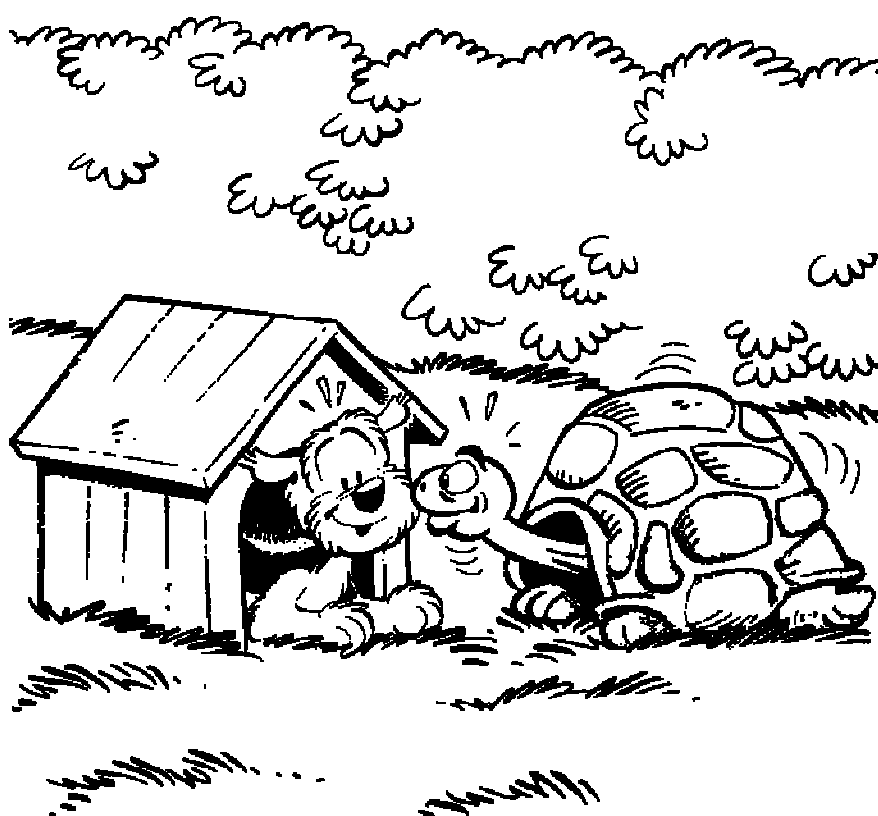


“Ik voelde me gelijk al thuis”

Onderzoek naar de tevredenheid van de huurders
over de herhuisvesting tijdens de wijkvernieuwing
in de gemeente Groningen in 2004 tot medio 2006



“Ik voelde me gelijk al thuis”

**Onderzoek naar de tevredenheid van de huurders
over de herhuisvesting tijdens de wijkvernieuwing
in de gemeente Groningen in 2004 tot medio 2006**

16 maart 2007

In opdracht van:

Gemeente Groningen,
de woningcorporaties Nijestee, De Huismeesters,
Woonstade, Patrimonium en In

Uitgevoerd door:



Inhoud

1	INLEIDING	1
2	DE CONTEXT VAN HET ONDERZOEK.....	2
2.1	Spanning in de huursector.....	2
2.2	Het Sociaal Plan.....	3
3	DE UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK.....	4
3.1	De aanpak	4
3.2	De respondenten	5
3.3	Profielschets van de respondenten.....	6
3.4	Inhoudelijke onderzoeksresultaten	8
	Informatievoorziening	8
	Persoonlijk gesprek.....	9
	Begeleiding	9
	Beheer en onderhoud	10
	Wijkbeheer	10
	Aanbiedingen	11
	Nieuwe woning.....	11
	Nieuwe wijk.....	13
	Betrokkenheid bij de buurt.....	15
	Financiële vergoeding	16
	Verhuisservice	17
	Totaal oordeel.....	17
4	CONCLUSIES.....	19

1 Inleiding

In dit rapport zijn de resultaten beschreven van een onderzoek naar de tevredenheid van de geherhuisveste bewoners tijdens de wijkvernieuwing in de periode januari 2004 tot en met augustus 2006 in Groningen.

Om de twee jaar wordt een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de huurders die in het kader van de wijkvernieuwing geherhuisvest zijn. Dit is het vierde onderzoek in deze reeks. Het onderzoek maakt deel uit van een evaluatie van het Sociaal Plan. In dit Sociaal Plan zijn de programmatische, organisatorische en financiële afspraken over de wijkvernieuwing vastgelegd. Deze samenwerkingsovereenkomst tussen de gezamenlijke Groninger corporaties en de gemeente Groningen vormt de 'sociale paragraaf' van het Convenant Wijkvernieuwing dat in 1998 is opgesteld. Met een regelmatige monitoring krijgt men zicht op punten die verbeteren of verslechteren in het herhuisvestingproces. De uitkomsten van dit onderzoek vormen de basis voor eventuele aanpassingen van de grondslagen en de uitvoering van het herhuisvestingbeleid.

Dit onderzoek geeft inzicht in de mogelijke knelpunten in het beleid van de herhuisvesting. Zijn de geherhuisveste bewoners tevreden over de procedure, de informatievoorziening en de uitvoering? Zijn ze er beter van geworden? Ook meer specifieke vragen komen aan de orde, zoals kloppen de aannames over de in de buurt geherhuisveste huishoudens? Is er voldoende rekening gehouden met de wensen van de bewoners? Indien bewoners ontevreden zijn, wat is hiervan de oorzaak?

In 2000 is het onderzoek¹ "Het kan altijd beter" gepresenteerd, waarin de resultaten beschreven staan over de periode mei 1999 tot en met augustus 2000. In 2002 zijn de uitkomsten van het onderzoek over de periode september 2000 tot en met december 2001 opgenomen in het rapport "Een nieuw huis, een nieuwe kans". Het onderzoek van 2004 "Het gaat best wel goed", had betrekking op de herhuisvesting in de jaren 2002 en 2003. Net als het onderhavige onderzoek zijn ook voorgaande onderzoeken uitgevoerd door bureau Heins Advies te Leeuwarden. Voor meer informatie over voorgaande onderzoeken wordt verwezen naar de website www.herhuisvestinggroningen.nl.

Aan de wijkvernieuwing in Groningen is in vele gevallen een herhuisvestingproces gekoppeld. De uitvoering van het herhuisvestingproces is gebaseerd op de diverse plannen en paragrafen die voor de diverse wijkvernieuwingprojecten zijn opgesteld, alsmede op het Sociaal Plan. In hoofdstuk 2 worden deze achtergronden en uitgangspunten beschreven. In hoofdstuk 3 wordt de representativiteit van het onderzoek, een profielschets van de respondenten en de onderzoeksresultaten behandeld en vergeleken met de onderzoeksresultaten van de voorgaande evaluaties. Deze resultaten zijn per onderwerp beschreven. De veranderingen als gevolg van de herhuisvesting, de mate van tevredenheid van de bewoners en de tegemoetkoming aan de woonwensen komen hierbij aan de orde. Op basis van de onderzoeksresultaten zijn in het laatste hoofdstuk de conclusies opgesomd.

¹ Bedacht moet worden dat als in de tekst wordt verwezen naar voorgaande onderzoeken, het jaartal van het onderzoek zelf wordt gebruikt en niet de periode waarop dit onderzoek betrekking heeft.

2 De context van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt een karakteristiek gegeven van de lokale woningmarkt in de periode 2004 tot halverwege 2006, waarin de herhuisvesting heeft plaatsgevonden. Daarbij gaat het vooral om de spanning in de huursector. Dit is van belang om de antwoorden die de mensen hebben gegeven in een context te kunnen plaatsen. In het tweede deel van dit hoofdstuk wordt ingegaan op het Sociaal Plan, waarin de afspraken voor het proces van herhuisvesting zijn vastgelegd.

2.1 Spanning in de huursector

Alhoewel de wijkvernieuwingsurgente in de woonruimteverdeling voorrang hebben boven andere woningzoekenden, komt de spanning in de huurmarkt naar voren in het aanbod van een passende vervangende woonruimte. Gesteld kan worden dat ook bij de geherhuisveste huishoudens de tevredenheid over het vervullen van hun woonwensen mede afhangt van de kwaliteit van het vrijkomende aanbod.

Vlak nadat het Sociaal Plan is vastgesteld (1998), is er sprake van een toenemende spanning op de woningvoorraad. Drie indicatoren van deze toenemende spanning zijn

- (1) een toenemend aantal actief woningzoekenden
- (2) een toenemende wachttijd en
- (3) een afnemende slaagkans.

Uit de "Systeemrapportages Woonruimteverdeling" in de genoemde periode komt naar voren dat alle drie indicatoren aangeven dat er nog steeds sprake is van spanning in de huursector.

Een belangrijke oorzaak voor deze spanning in de huursector is, naast de stijgende prijzen in de koopsector, gelegen in het onvoldoende aanbod van nieuwe woningen, waardoor de doorstroming onvoldoende op gang komt. Overigens is de Groningse woningvoorraad in 2005 met nagenoeg 900 woningen toegenomen, hetgeen een verdubbeling van de toename van het jaar 2004 betekent. In 2004 was er enige vertraging in de uitvoering van de wijkvernieuwing opgelopen. In 2005 is de wijkvernieuwing weer op gang gebracht. In de komende jaren zal de productie weer verder moeten toenemen. Tegelijkertijd zien we een lichte stijging in het aanbod van vrijkomende huurwoningen (Systeemrapportage Woonruimteverdeling 1e half jaar 2006, september 2006). Toch dient de nieuwbouw nog verder toe te nemen. Hierdoor wordt de doorstroming verder gestimuleerd. Nog steeds is een groot deel van de voorraad onbereikbaar voor de lagere inkomens (Trendrapport 2006, december 2006). In het huidige 'Lokaal Akkoord' zijn tussen corporaties en gemeenten afspraken gemaakt over sloop en nieuwbouw van sociale huurwoningen. Voor de komende jaren wordt voorlopig gestreefd naar een jaarlijks gemiddelde van 350 nieuwe woningen in de huur en koopsector, naast een sloopopgave van maximaal 400 woningen per jaar. Deze sloopopgave is gelijk aan het gemiddelde van de afgelopen jaren. Een nieuw 'Lokaal Akkoord' is vastgesteld, waarin een ambitieuzer fysiek en een nog intensiever sociaal programma is opgenomen: zie ook www.werkenaanwonen.nl

2.2 Het Sociaal Plan

De onderwerpen uit het Sociaal Plan hebben als uitgangspunt gediend voor de onderwerpen in de enquête. Vandaar dat in deze paragraaf enige uitleg van dit afsprakenkader wordt gegeven. In het Sociaal Plan zijn, voor zowel individuele bewoners als voor bewonersorganisaties de positie, procedures, rechten en regelingen nader uitgewerkt. Het gaat daarbij over thema's als betrokkenheid van de bewoners; over het fysiek en sociaal beheer en het beperken van overlast tijdens de uitvoering van de wijkvernieuwing; over de urgentiestelling voor huishoudens die moeten verhuizen; over de verhuiskostenbijdrage en over bijzondere vergoedingen, bijvoorbeeld in verband met zelf aangebrachte voorzieningen in de oorspronkelijke woning. Voor de letterlijke tekst wordt verwezen naar het Sociaal Plan zelf.

De eerste versie van het Sociaal Plan dateert van 1998, aanvankelijk als de Sociale Paragraaf van het Convenant Wijkvernieuwing. Elk jaar worden de afspraken geëvalueerd en zijn de afspraken zo nodig aangepast en opnieuw vastgesteld. Hierbij spelen ook de uitkomsten van dit tweejaarlijkse tevredenheidsonderzoek een belangrijke rol.

De laatste en belangrijke wijziging heeft in juli 2005 plaatsgevonden, toen de verhuis- en inrichtingsvergoeding gelijk is getrokken aan de nieuwe landelijke wetgeving. Vanaf 1 juli 2005 zijn corporaties verplicht de bijdrage in de kosten voor het verhuizen en inrichten voor zelfstandige woningen vast te stellen op minimaal € 5000² voor alle zelfstandige woningen. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd met het in de BBSH of door de minister vast te stellen indexcijfer. Als gevolg daarvan zijn de vergoedingen voor dubbele huur, huurgewinning en de verhuisservice door de werkgroep Sociaal Plan geschrapt: Deze zijn opgenomen in de algemene verhuiskostenbijdrage.

² Voor 2006 is deze vergoeding geïndexeerd naar € 5090

3 De uitkomsten van het onderzoek

In de eerste paragraaf komen de onderzoeksaanpak, de representativiteit van het onderzoek en een profielschets van de respondenten aan de orde. In paragraaf 3.2 worden de onderzoeksresultaten behandeld. De onderzoeksresultaten zijn opgedeeld in verschillende onderdelen. Hierbij worden die variabelen behandeld die het meest van invloed zijn op de ervaringen van de geherhuisveste bewoners. Er is met name gekeken naar de negatieve aspecten, aangezien die aangeven waar het mis is gegaan in het herhuisvestingproces en die wellicht tot aanpassing van het beleid kunnen leiden. De veranderingen in de huisvesting die de respondenten hebben ondergaan worden besproken en de tevredenheid van de respondenten per enquêteonderwerp komt aan bod. Daarnaast worden de onderzoeksresultaten vergeleken met de resultaten van de voorgaande evaluaties.

3.1 De aanpak

De adressen en gegevens zijn verzameld van alle huishoudens, die geherhuisvest zijn in de periode 1 januari 2004 tot en met 30 juni 2006 en die vallen onder de regeling van het Sociaal Plan.

De totale onderzoekspopulatie bestaat uit 463 verhuisde huishoudens. Voor de duidelijkheid van het onderzoek zijn, net als in voorgaande evaluaties, alleen die adressen meegenomen van bewoners die binnen de gemeente Groningen naar een huurhuis zijn verhuisd.

In voorgaand onderzoek zijn ongeveer 100 mensen mondeling geïnterviewd. Van deze methodiek (om alle mensen mondeling te ondervragen) moest dit keer worden afgeweken, voornamelijk omdat het aantal geherhuisveste huishoudens aanzienlijk lager was dan in voorgaande jaren. Bovendien is de bereidwilligheid om aan deze wijze van ondervragen mee te werken, in de afgelopen jaren sterk afgenomen. Vandaar dat dit keer naast mondelinge interviews ook schriftelijk, telefonisch en online geïnterviewd is.

Alle 463 huishoudens zijn met een brief benaderd en gevraagd om medewerking aan het onderzoek te verlenen. Men heeft begin november 2006 een vragenlijst toegestuurd gekregen, voorzien van een brief, waarin werd gevraagd het formulier in te vullen. Dit was overigens ook mogelijk via Internet. In Bijlage 1 is de brief en de vragenlijst opgenomen. De vragen zijn nagenoeg gelijk gebleven aan die van voorgaande jaren, maar moesten soms op details iets worden aangepast vanwege de meerdere toegepaste technieken.

Halverwege de maand november is een herinnering verstuurd en in december zijn nog een aantal mensen telefonisch geïnterviewd. Op deze wijze is een respons verkregen die ongeveer even groot was als die in voorgaande jaren.

De mensen zijn ook gevraagd of ze wilden deelnemen aan een mondeling interview. In de maanden december 2006 en januari 2007 zijn 33 mensen mondeling geïnterviewd, teneinde een nadere toelichting op antwoorden te krijgen. De uitkomsten van die gesprekken zijn aan de schriftelijk beantwoording toegevoegd en spelen vooral een rol bij de analyse van de uitkomsten.

3.2 De respondenten

Er hebben 46 mensen schriftelijk en 34 mensen online gereageerd. Vervolgens zijn nog eens 16 mensen telefonisch benaderd. Twee ingevulde vragenformulieren bleken onbruikbaar, zodat de respons neerkomt op 94 respondenten. Deze respons is vergelijkbaar met die van de vorige keer in 2004. Overigens is de lage respons niet zo verwonderlijk, als we in aanmerking nemen dat de vragenlijst lang was en mensen moe zijn om aan deze soort onderzoeken mee te doen. Bij het aanvullen via de telefoon, bleek dat veel geregistreerde nummers niet meer in gebruik zijn en het aantal mensen dat aangeeft niet via de telefoon aan onderzoek mee te willen doen is toegenomen.

Hieronder wordt de verdeling van de respondenten weergegeven naar oorspronkelijke wijk en de huidige corporatie en vergeleken met die van de totale populatie.

Tabel 1 Verdeling naar de oorspronkelijke wijk

Wijk	Populatie	Respons
Paddepoel	22,9%	16,0%
Korrewegwijk	20,5%	19,1%
Corpus den Hoorn/Hoornse Meer	19,2%	30,9%
Tuinwijk ³	9,3%	8,5%
Lewenborg	8,0%	6,4%
Kostverloren/Schildersbuurt	7,3%	8,5%
Vinkhuizen	3,5%	3,2%
Rivieren- en Herewegbuurt	3,2%	3,2%
Zeehelden- en Grunobuurt	3,0%	4,3%
Overig (verspreid)	3,0%	nvt
Totaal	100,0%	100,1%
	(N=364)	(n=94)

Tabel 2 Verdeling online en schriftelijk geënquêteerden naar (huidige) corporatie

Corporatie	Populatie	Respons
In	33,7%	36,2%
Nijestee	33,0%	35,1%
De Huismeesters	22,5%	18,1%
Patrimonium	5,8%	7,4%
Woonstade	5,0%	3,2%
Totaal	100,0%	100,0%
	(N=364)	(n=94)

Deze verdelingen zijn het resultaat van de uitvoering van het onderzoek. De buurt Corpus den Hoorn is iets oververtegenwoordigd en Paddepoel iets ondervertegenwoordigd. Bij de verdeling naar corporaties zien we dat De Huismeesters onder- en In en Nijestee iets oververtegenwoordigd zijn.

Enkele gegevens van de dienst DIA (Dienst Informatie en Administratie van de gemeente Groningen) zijn aan het bestand van de gehele populatie toegevoegd, zoals het aantal gedane aanbiedingen, het oorspronkelijke en huidige type woningen, alsmede de leeftijd- en inkomensklasse van de verhuisde huishoudens.

In tabel 3 is met gegevens van de DIA bovendien een vergelijking gemaakt tussen de inkomensverdelingen van de gehele populatie en de respons. Er zijn enige kleine verschillen zichtbaar: de lagere inkomensgroepen zijn binnen de respons iets minder vertegenwoordigd dan de overige inkomensgroepen.

Tabel 3 Verdeling naar inkomen

Inkomensklasse (bruto jaarinkomen)	Populatie	Respons
€ 9.000 of minder	9,5%	7,4%
€ 9.000 - € 17.950	39,1%	34,0%
€ 17.950 - € 20.000	5,4%	6,4%
€ 20.000 - € 22.990	4,5%	7,4%
€ 22.990 - € 27.175	4,8%	8,5%
€ 27.175 - € 35.330	3,2%	2,1%
€ 35.330 of meer	3,0%	4,3%
onbekend	30,5%	29,8%
Totaal	100,0%	100,0%
	(N=364)	(n=94)

³ Het betreft hier de Studentenbuurt, onderdeel van de Tuinwijk, een van de 14 wijkvernieuwingswijken.

De verschillen tussen populatie en respons zijn zodanig klein dat, gemeten naar herkomst, eigenaar van de woning en inkomensklasse, gesproken kan worden van een representatieve steekproef.

Aan de respondenten is gevraagd of ook ze mee wilden werken aan een mondelinge enquête. Uiteindelijk hebben zich daarvoor 33 mensen opgegeven. Het gaat hierbij natuurlijk niet om een representatieve steekproef, maar om een methode om een kwalitatieve verdieping van de antwoorden te krijgen. Toch is wel gekeken of de verdeling van de mondeling ondervraagde huishoudens enigszins acceptabel is.

Uit bijgaande tabel 4 is af te leiden dat er sprake is van een redelijke spreiding over de corporaties en er dus, wat dit aspect aan gaat, geen vertekening van antwoorden zou moeten plaatsvinden.

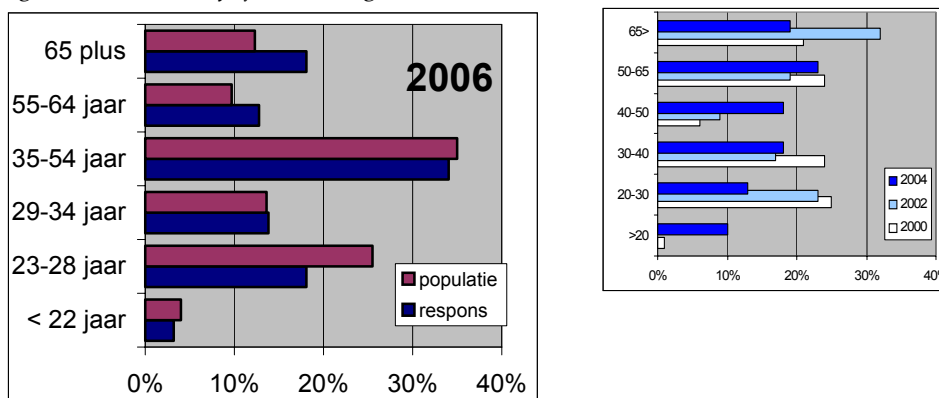
Tabel 4 Verdeling enquêtes en mondelinge interviews naar (huidige) corporatie

Corporatie	Populatie	Respons enquête geheel	Respons mondelinge interviews
In	33,7%	36,2%	36,4% (12)
Nijestee	33,0%	35,1%	45,5% (15)
De Huismeesters	22,5%	18,1%	15,2% (5)
Patrimonium	5,8%	7,4%	3,0% (1)
Woonstade	5,0%	3,2%	
Totaal	100,0%	100,0%	100,1%
	(N=364)	(n=94)	(m=33)

3.3 Profielschets van de respondenten

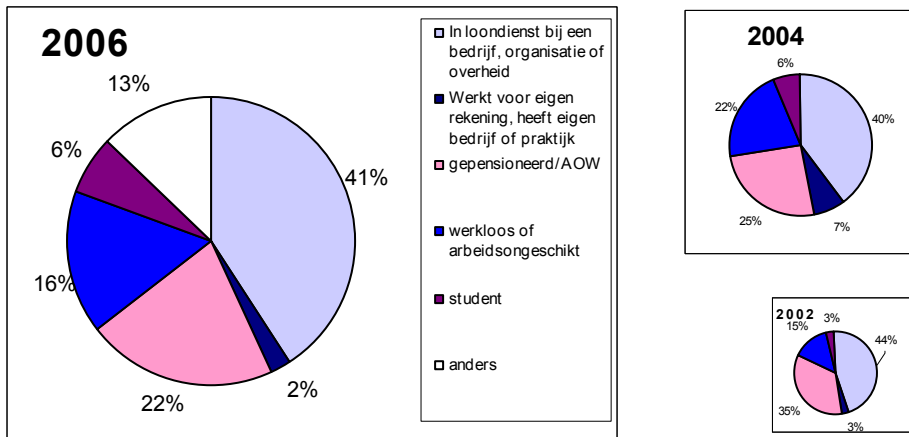
De huidige gebruikte leeftijdsgroepen komen van DIA en zijn niet geheel vergelijkbaar met die van voorgaande onderzoeken, toen de leeftijd van de respondenten zelf werd gevraagd. Opvallend is echter wel dat de groep van de volwassenen tussen de 35 en 55 jaar groter is dan voorgaande jaren. Maar in de rechter figuur is te zien dat deze groep in voorgaande jaren ook elke keer is gegroeid.

Figuur 1 Leeftijdsverdeling



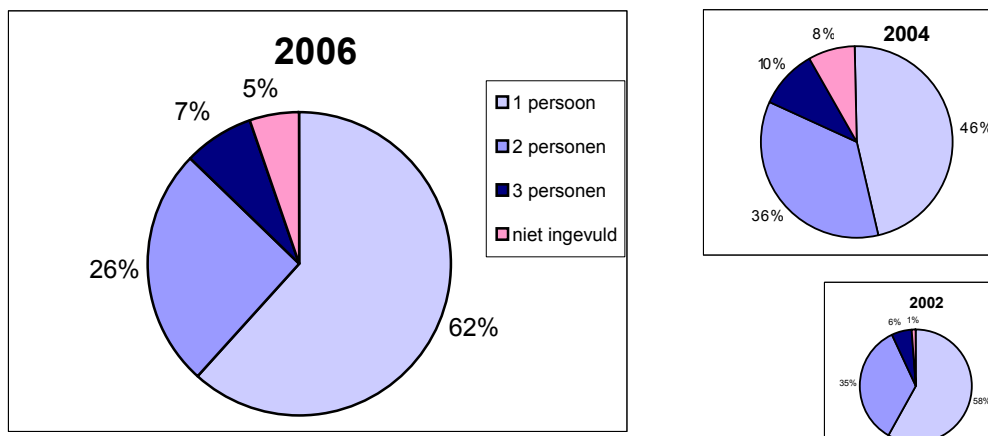
Van de ondervraagde bewoners heeft 41% een vaste baan. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Ongeveer de helft van de respondenten is inactief, waarvan ongeveer de helft gepensioneerd is. Vergelijken met het onderzoek van 2002 is het aandeel studenten gelijk gebleven.

Figuur 2 Bron van inkomsten van de respondenten



Van de ondervraagde bewoners woont nagenoeg 2/3 alleen. Ten opzichte van de vorige keer is dit een forse toename, maar vergeleken met 4 jaar geleden een vergelijkbare verlaging van 12% ten opzichte van 2002. Ruim een derde deelt een woning met een ander.

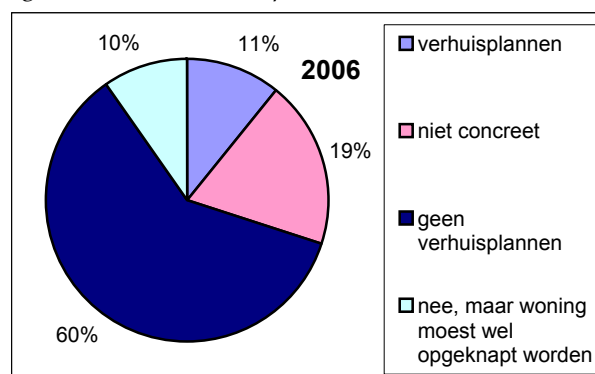
Figuur 3 Aantal personen per huishouden



Uit het voorgaande kan geconcludeerd worden dat de profielschets van de respondenten vergelijkbaar is met die uit de vorige evaluaties.

Het aandeel respondenten met verhuisplannen, al dan niet concreet, voordat ze werden ingelicht over de sloop van de woning, is nagenoeg ongeveer hetzelfde gebleven als voorgaande onderzoeken.

Figuur 4 Verhuisplannen



3.4 Inhoudelijke onderzoeksresultaten

In deze paragraaf worden de uitkomsten uit de enquête per onderwerp behandeld en de veranderingen, die door de herhuisvesting hebben plaatsgevonden, besproken. De veranderingen ten opzichte van het eerste onderzoek worden hierbij in kaart gebracht. De onderwerpen zijn:

- informatievoorziening
- persoonlijk gesprek
- begeleiding
- beheer en onderhoud
- wijkbeheer
- aanbiedingen
- nieuwe woning
- nieuwe wijk
- betrokkenheid bij de buurt
- woonlasten
- financiële vergoeding
- verhuisservice
- totaal oordeel

Informatievoorziening

De respondenten zijn door een brief van de corporatie over de herhuisvesting ingelicht. In de brief wordt het wijkvernieuwingsproces toegelicht. In het Sociaal Plan staat aangegeven dat de betrokken bewoners een jaar voor de sloopdatum bericht van de corporatie krijgen over de herhuisvesting. Aan de respondenten is gevraagd of deze informatievoorziening op tijd is ontvangen, duidelijk geformuleerd en volledig was.

Het overgrote deel, 80%, heeft aangegeven tevreden te zijn over de manier waarop men te horen kreeg dat men moest verhuizen. Dit percentage is vergelijkbaar met dat van de vorige keer, toen 83% aangaf (zeer) tevreden te zijn over de informatievoorziening. Het overgrote deel verwijst naar de persoonlijke brief die ze hebben gehad, waarin ze zijn voorgelicht over de op handen zijnde herhuisvesting. Deze aanpak wordt zeer op prijs gesteld. Van de mensen die hierover niet tevreden waren geven enkele mensen (16%) aan dat ze het op prijs hadden gesteld als ze middels een persoonlijke benadering op de hoogte waren gesteld. Het percentage respondenten dat ontevreden is over de wijze van inlichting is vergelijkbaar met dat van de vorige keer.

Ongeveer 85% wist ongeveer een jaar of eerder dat de woning gesloopt zou worden. Over het geheel genomen vindt dan ook 90% dat men op tijd is ingelicht over de herhuisvesting. Dit is gelijk aan dat van vorige onderzoeken. Een enkeling vindt de termijn van 1 jaar wat kort en had het liever wat eerder gehoord in verband met investeringen die hij zelf in de woning had gedaan. Overigens wist de helft van de mensen het al wel eerder dan een jaar.

Van de ondervraagde bewoners is 80% tevreden over de schriftelijke informatievoorziening. Deze was volgens hen helder en duidelijk. De reden dat 16% ontevreden is over de informatievoorziening is volgens de mondelinge respondenten dat de informatie minimaal was en dat er veel verwezen werd naar de weinige nieuwsbrieven: "Wat mij betreft

hadden er vaker nieuwsbrieven verstuurd kunnen worden. Natuurlijk zal er niet altijd evenveel te melden zijn, maar de bewoners zullen wel zien dat men er mee bezig is.”

Ongeveer de helft heeft een bewonersavond bezocht. Dit is een opvallende daling ten opzichte van 2004, toen ongeveer 70% aanwezig was, maar vergelijkbaar met de uitkomst van het onderzoek in 2002. Deze verschillen hebben te maken met de leeftijdsverdeling van de huishoudens. Vaak zijn het met name de oudere respondenten die naar een bewonersavond gaan, de jongeren (onder de 30) zijn minder geneigd een bewonersavond te bezoeken. Van de jongeren bezoekt slechts een derde dit soort avonden, terwijl bij de ouderen het aandeel ongeveer twee keer zo groot is.

Ongeveer 2/3 van de mensen die naar een bewonersavond zijn geweest, is tevreden over de informatievoorziening. Dit is al beter dan voorgaand onderzoek, toen dit voor slechts de helft gold. De overige waren ontevreden omdat alleen maar informatie gegeven werd en er geen inspraak meer mogelijk was. “Zij hadden alles al bepaald”. Een paar gaven aan dat de informatie ook niet duidelijk was, met name voor oudere bewoners.

Persoonlijk gesprek

In het Sociaal Plan is vastgesteld dat de bewoners zo snel mogelijk na de aankondiging van de geplande sloopdatum, doch uiterlijk een half jaar daarvoor, bezocht worden door een contactpersoon van de corporatie voor een individueel gesprek over de wensen en mogelijkheden bij de herhuisvesting. Van de 94 ondervraagde bewoners hebben 90 bewoners een persoonlijk gesprek gehad. De overige respondenten vonden een gesprek niet nodig of is dit gesprek, volgens hen, niet aangeboden.

Van de bewoners die een gesprek hebben gehad, is maar liefst 92% tevreden tot zeer tevreden over dit persoonlijke gesprek. Exact dezelfde score als die van de vorige keer. Volgens een van de respondenten: “Onze contactpersoon stond altijd voor ons klaar. Je kon altijd bij hem binnenlopen tijdens het spreekuur met vragen en er werd zeer actief voor mij gezocht naar een passende woning.” De 8% die ontevreden is over het persoonlijke gesprek, is dit vanwege een volgens hen niet nagekomen belofte of werd er volgens de respondent niet geluisterd.

Begeleiding

In het Sociaal Plan staat aangegeven dat er voor ouderen en gehandicapten zal worden voorzien in een goede sociale en maatschappelijke begeleiding, zowel voor, tijdens als na het proces van verhuizing. Op de vraag aan de ondervraagde bewoners of men sociale begeleiding heeft ontvangen, antwoordde 88% dat men geen sociale begeleiding nodig heeft gehad. Uit het huidige onderzoek komt naar voren dat van de ongeveer 12% die begeleiding hebben gekregen 1/3 dit gekregen heeft omdat het hun aangeboden is (en de rest omdat ze hiertoe zelf het initiatief namen). Hieruit blijkt wel dat de bijstelling van het beleid wel enig effect heeft gehad. Bovendien was nagenoeg iedereen tevreden over de aangeboden en verkregen hulp in welke vorm dan ook. Dit percentage (12%) is iets hoger dan in voorgaande jaren, toen slechts een enkeling begeleiding heeft gekregen. De reden hiervoor ligt zeer waarschijnlijk in een actiever beleid vanaf 2005. Daarvoor was gebleken dat relatief veel mensen achteraf wel meer begeleiding hadden willen ontvangen. Overigens hebben 7 mensen aangegeven achteraf toch begeleiding nodig te hebben gehad.

Beheer en onderhoud

In het Sociaal Plan is vastgesteld dat er veel aandacht zou worden besteed aan fysiek en sociaal beheer van de woning en woonomgeving. Dit om de overlast te beperken en het leefmilieu op peil te houden, zowel voor, tijdens als na de wijkvernieuwing.

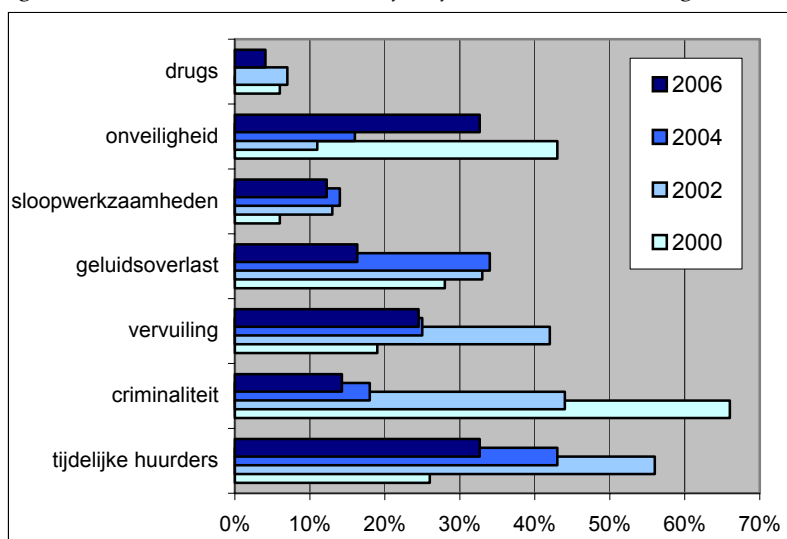
Over het onderhoud van de oorspronkelijke woning door de corporatie sinds de start van de wijkvernieuwing, is 70% van de respondenten tevreden. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van de vorige evaluatie, toen dit percentage niet veel hoger kwam dan de helft, namelijk 57%. De mensen die ontevreden zijn over het onderhoud van de woning refereren vooral aan het achterstallige onderhoud van de afgelopen jaren. De helft van de ontevreden huurders had een woning in de Korrewegwijk. Uit de mondelinge interviews komt naar voren dat er in de afgelopen 5 à 10 jaren weinig aan onderhoud is gedaan, omdat men toch al wist dat de woningen gesloopt zouden worden. Deze klacht kwam ook in voorgaande evaluaties naar voren.

Wijkbeheer

Van de ondervraagde bewoners was ongeveer twee derde tevreden over het beheer van de wijk tijdens de wijkvernieuwing. Dit is een verbetering ten opzichte beide vorige evaluaties, toen maar ongeveer de helft tevreden was met het wijkbeheer.

De ontevredenheid over het beheer van de wijk hangt samen met de problemen in de wijk tijdens de wijkvernieuwing. Iets minder dan een derde (31,5%) heeft problemen ondervonden tijdens de wijkvernieuwing. Dit is een stuk minder dan de vorige keer. Toen was dit ongeveer de helft. Daarentegen zijn de soorten problemen wel weer vergelijkbaar. Onveiligheid en tijdelijke huurders worden daarbij het meest genoemd. Problemen met tijdelijke huurders waren in de vorige onderzoeken ook al bronnen van onrust in de wijken. De wijken Tuinwijk (Studentenbuurt) en Corpus den Hoorn worden nu het meest genoemd. De gevoelens van onveiligheid, nadat bekend werd dat er gesloopt zou worden, zijn weer toegenomen naar 33%. Overigens kwamen deze onveiligheidsgevoelens in alle oorspronkelijke wijken voor en waren deze niet geconcentreerd in een of enkele wijken.

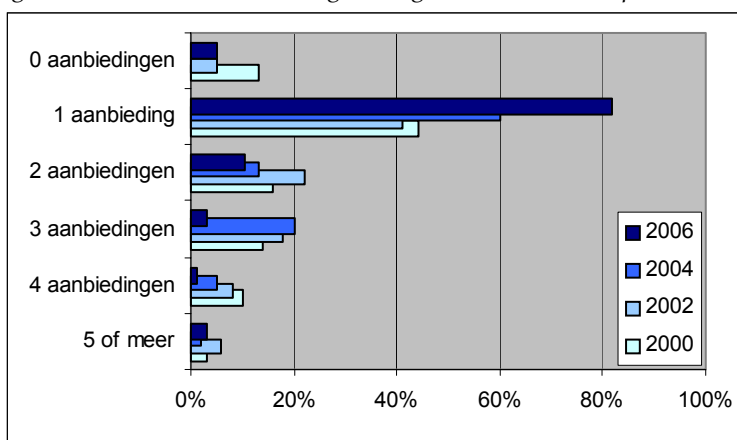
Figuur 5 Problemen in de wijk, tijdens de herhuisvesting



Aanbiedingen

In het Sociaal Plan is aangegeven dat bewoners één jaar voor de geplande sloopdatum de status van wijkvernieuwingsurgent krijgen. Deze status zorgt er voor dat bewoners voorrang krijgen bij het zoeken naar een nieuwe woning. Bewoners hebben in ieder geval recht op een gelijkwaardige woning. Bewoners kunnen zelf zoeken naar een nieuwe woning. Wat blijkt is dat iets meer dan twee derde deel zelf via Woningnet heeft kunnen slagen en slechts in een beperkt aantal gevallen meerdere keren heeft moeten inschrijven. Dit percentage van zelf zoeken (67%) is een verdubbeling van dat van de vorige keer. De reden hiervan is dat vanaf 2004 het nieuwe woningtoewijzingsysteem in werking is getreden. Woningzoekenden kunnen zelf erg snel via Woningnet reageren op vrijkomende woningen.

Figuur 6 Aantal woningen aangeboden door de corporatie



In een derde van de gevallen heeft de woningcorporatie bemiddeld, maar ook in die gevallen was een aanbieding voldoende. Dit laatste was in voorgaande jaren ook al het geval. Urgenten hebben voorrang bij het reageren op aanbiedingen.

Bij het aanbieden van woningen is expliciet rekening gehouden met de woonwensen van de bewoners. De bewoners brachten tijdens het persoonlijk gesprek hun woonwensen naar voren. Ze konden het gewenste type woning, de wijk, het aantal kamers en de maximale huurprijs opgeven. De veranderingen van woning, de woonwensen en de tevredenheid over het resultaat worden hieronder beschreven.

Bij 6% van de ondervraagde bewoners zijn door de corporatie woningen aangeboden die niet voldeden aan de opgegeven woonwensen van de bewoners. In 2004 was dit nog 18% en in 2002 27%, nu dus een duidelijk verbetering.

Nieuwe woning

Om een indruk te krijgen van de verandering van woningtype is gebruik gemaakt van de gegevens van DIA, die zijn toegevoegd aan het totale bestand van de populatie (463). Op deze wijze is de betrouwbaarheid van de conclusies maximaal.

Van de ondervraagde bewoners is 70% veranderd van type woning. Dit is iets meer dan in voorgaande onderzoeken. De verdeling gestapeld versus grondgebonden is veranderd naar ongeveer 1 : 3. Zoals in onderstaande figuur is te zien woonde nagenoeg iedereen hiervoor in gestapelde woningen. Veel meer huishoudens zijn terecht gekomen in een

appartement dat bereikbaar is met een lift: ongeveer 2 ½ keer meer dan in de oorspronkelijke situatie. Desalniettemin zien we ook dat velen toch weer in een portieketage woning terecht zijn gekomen, al is het percentage gezakt van 61% naar 51%. In het voorgaande onderzoek van 2004 was dit iets anders: meer mensen waren toen terecht gekomen in grondgebonden woningen (nagenoeg 30%). Het aandeel dat terecht kwam in portieketage woningen was ook lager, namelijk 22%. Hier speelt de samenstelling van het voorhanden zijnde aanbod een belangrijke rol.

Tabel 5 Verandering type woning (gehele populatie)

vorig type	huidig type							
	02. twee onder een kap, vrijstaand	04. woning in een rij, niet geschakeld	06. woning boven winkel/bedrijf	07. boven- of benedenwoning	08. Portiekwoning	09. Galerijwoning	totaal (absoluut)	totaal (verdeling)
01. Vrijstaand	1						1	0%
04. woning in een rij, niet geschakeld		7		1	5	3	16	3%
07. boven- of benedenwoning	1	22	1	17	40	2	83	18%
08. Portiekwoning		75		44	82	23	224	48%
09. Galerijwoning		14	1	14	54	36	119	26%
10. Duplexwoning		2		3	6	1	12	3%
overig				8	2		10	2%
totaal (absoluut)	2	120	2	85	189	65	463	100%
totaal (verdeling)	0%	26%	0%	18%	41%	14%	100%	
		Niet van woningtype veranderd (30%)						

In dit onderzoek is het vooral van belang of de corporatie aan de woonwensen van de huurders kon voldoen. Op die vraag antwoordt 60% bevestigend en nagenoeg 13% gedeeltelijk, terwijl 87% van de mensen tevreden tot zeer tevreden is met de nieuwe woning. Dit laatste percentage komt nagenoeg overeen met dat van de vorige keer (88%). Ook de mensen die aangeven dat de nieuwe woning niet aan hun oorspronkelijk woonwensen voldeed, zijn tevreden over hun nieuwe woning. Tijdens de mondelinge gesprekken zijn hierover vele positieve opmerkingen gemaakt. Slechts weinig mensen (3%) zijn echt ontevreden over hun huidige woning en geven de woning een onvoldoende. Uit de mondelinge interviews kwam naar voren dat deze ontevredenheid veelal te maken had met in de ogen van de huurder onvoldoende informatie (vooraf) van de kant van Woningnet en te weinig communicatie met de woningcorporatie.

Ongeveer 20% was (zeer) ontevreden over de staat van de nieuwe woning bij oplevering. Dit is minder negatief dan in voorgaande jaren.

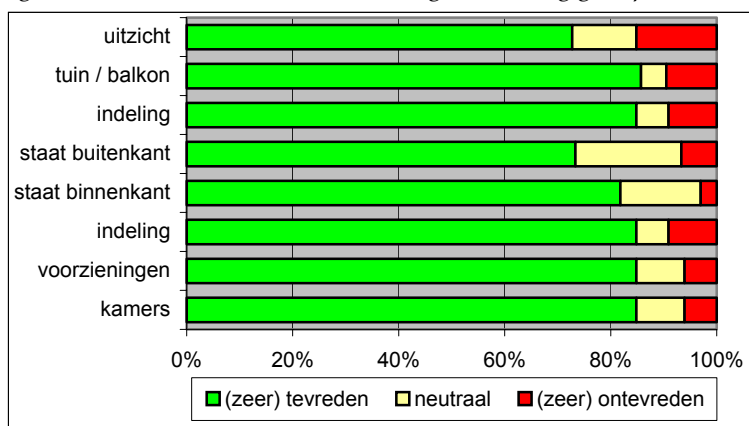
Tabel 6 Ontevredenheid staat van woning bij oplevering

	(zeer) ontevreden
sept 2000 - dec 2001	27 %
jan 2002 – dec 2003	35 %
jan 2004 - juli 2006	20 %

In de mondelinge interviews is doorgevraagd naar de (on)tevredenheid over de staat van de nieuwe woning en over de verschillende aspecten daarvan. Op grond van deze gesprekken mag worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de nieuwe woning in de ogen van de geherhuisveste huishoudens goed is. Slechts in een enkel geval waren mensen ontevreden. Volgens de mensen die mondeling zijn ondervraagd, waren de muren in sommige woningen erg beschadigd en niet vlak ("de muren in de slaapkamer zagen er uit als een maanlandschap"); moest er nog veel geschilderd worden ("het huis had alle kleuren van de regenboog") en moest er door de huurders zelf veel gedaan worden.

Uiteindelijk geeft nagenoeg iedereen (97%) de huidige woning een voldoende. Dit is een vergelijkbare score met die van de vorige keer. Nagenoeg 2/3 geeft de nieuwe woning het rapportcijfer 8 of hoger. Met name de ouderen zijn tevreden met hun nieuwe woning.

Figuur 7 Oordeel nieuwe woning (mondeling geënquêteerden)



Nieuwe wijk

In tegenstelling tot voorgaande jaren toen het overgrote deel (72% in onderzoek 2004) van de geherhuisveste huishoudens binnen eigen wijk verhuisden, is dit nu slechts een klein deel, namelijk 15%. Niet duidelijk is waar dit mee te maken heeft. Wel kwam bij de mondelinge interviews naar voren dat op een enkeling na, voldaan is aan de wensen met betrekking tot de nieuwe wijk. De wens om in de eigen wijk te kunnen blijven, die in de voorgaande jaren nog zo sterk gehoord werd, is dit keer kennelijk een stuk minder relevant.

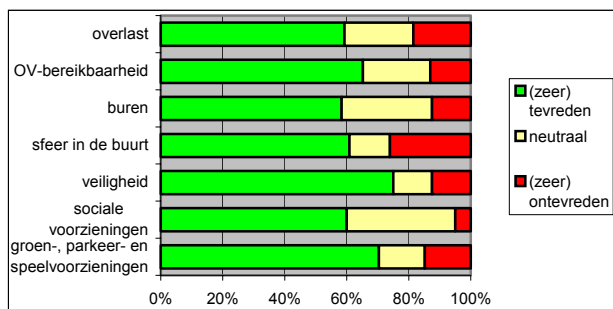
In onderstaande tabel is te zien waar de mensen naar toe zijn verhuisd en uit welke wijk ze afkomstig zijn. Veel huishoudens (36%) zijn na verhuizing weer in de drie belangrijkste donor wijken (Paddepoel, Korrewegwijk en Corpus den Hoorn) terechtgekomen. Toch kan geconcludeerd worden dat de verhuisde huishoudens meer verspreid over de stad zijn dan voor de verhuizing.

Tabel 7 Verandering van wijk (gehele populatie)

huidige wijk:	vorige wijk:											
	Paddepoel	Korrewegwijk	Corpus den Hoorn/Hoornse Meer	Selwerd	Lewenborg	Kostverloren/Schildersbuurt	Vinkhuizen	Rivieren- en Herewegbuurt	Zeehelden- en Grunobuurt	overige wijken	geherhuisveste huishoudens	verdeling
Paddepoel	26	6	9	6	9	8	2		2	3	71	15%
Korrewegwijk	5	24	13	4	5	2	1	2	1	1	58	13%
Binnenstad	6	10	10	2	4	2	1	2	2	1	40	9%
Corpus den Hoorn/Hoornse Meer	9	4	6	7	2	4	1	4		2	39	8%
Lewenborg	12	4	6	2	4		2	1		2	33	7%
Vinkhuizen	12	5	4	1	4	3	2				31	7%
De Wijert	5	6	5	4	2	2	2	1		1	28	6%
Tuinwijk (Studentenbuurt)	7	4	4	2	2	5			1	1	26	6%
Oosterparkwijk	3	7	6	5				1	1		23	5%
De Hoogte	3	5	5	5			1				19	4%
Oranjewijk	3	3	2	1		2	3	1	1	2	18	4%
Kostverloren/Schildersbuurt	6	3		1	1	3	1		2		17	4%
overige wijken	9	14	19	3	4	3		3	4	14	60	13%
totaal	106	95	89	43	37	34	16	15	14	14	463	100%
verdeling	23%	21%	19%	9%	8%	7%	3%	3%	3%	3%	100%	
	15%	verhuisd binnen de wijk										

Door de verhuizing heeft een verandering van woonomgeving plaatsgevonden. Er is aan de respondenten (mondeling) gevraagd of ze vinden dat er een verbetering of juist een verslechtering heeft plaatsgevonden. Van de mondeling ondervraagden is, op een enkeling na, aan de wijkwens voldaan en is het overgrote deel tevreden of zeer tevreden. Dit is vergelijkbaar met de uitkomsten van de vorige keer.

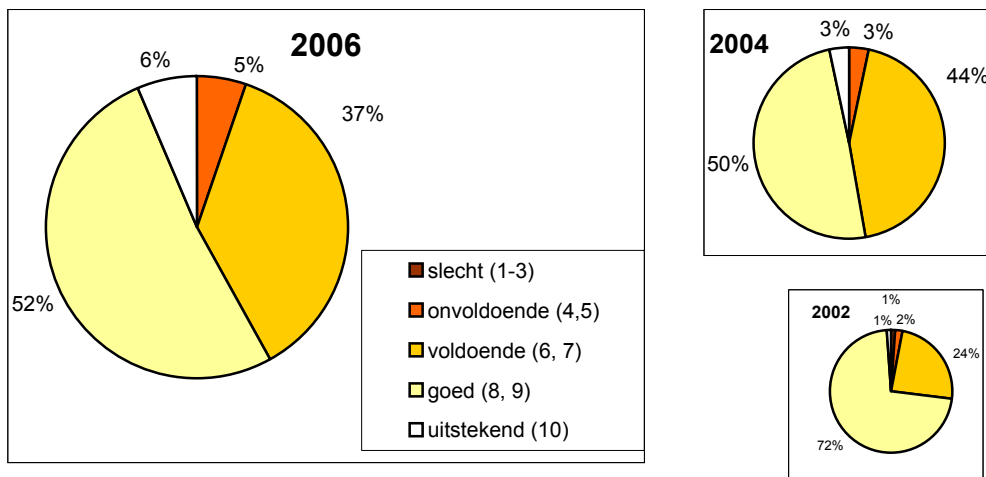
Figuur 8 Oordeel nieuwe wijk (mondeling geënquêteerden)



Over de verschillende kwaliteiten van de wijk zijn de mondeling ondervraagde personen iets minder positief dan over die van de woning. Dit geldt vooral voor de sociale aspecten als de sfeer in de buurt, sociale voorzieningen, burens en overlast.

Uit vergelijking tussen de rapportcijfers komt naar voren dat men de nieuwe wijk iets beter beoordeelt dan dat men dat twee jaar terug deed: het gemiddelde cijfer is een 7,6. Maar ook de extremen naar positieve als negatieve waardering nemen wat toe, maar dit zijn nog steeds zeer geringe aantallen.

Figuur 9 Rapportcijfer nieuwe wijk



Betrokkenheid bij de buurt

In voorgaande onderzoeken was de vraag opgenomen of mensen op een of andere wijze betrokken waren geweest bij de wijkvernieuwing en hoe ze dat hadden ervaren. Besloten is om in dit onderzoek iets meer aandacht te besteden aan deze sociale aspecten van de wijkvernieuwing. Daarbij stond de vraagstelling voorop of de herhuisvesting effect heeft op de sociale kwaliteiten van een buurt. De veronderstelling wordt vaak geuit dat door de herhuisvesting de sociale samenhang van een buurt verslechtert en sociaal kapitaal verloren is gegaan. In de vragenlijst zijn vragen opgenomen over eventuele contacten met burens, over participatie in buurt- en wijkorganisaties in de oude wijk. Ook is gevraagd of mensen weer opnieuw in hun nieuwe wijk voornemens zijn om zich opnieuw voor de wijk in te zetten en sociale contacten in de buurt willen aangaan.

Van de mensen die geherhuisvest zijn is 14% op een of andere manier betrokken geweest bij de wijkvernieuwing. Vorige keer was dit percentage 20%. Veel zijn lid geweest van een bewonerscommissie of een project- of werkgroep. Nagenoeg driekwart geeft aan de sociale contacten in de oude buurt niet te missen. Op de vraag of die mensen weer actief in de nieuwe wijk willen worden antwoordt de helft hiervan volmondig ja. Slechts 2 hiervan geven te kennen dit niet meer te zullen doen. Daarnaast geeft 43% aan misschien actief in de wijk te worden.

Het overgrote deel van de mensen (70% à 80%) hadden regelmatig of af en toe contacten met de burens en/of buurtgenoten. Ongeveer 40% daarvan neemt een afhoudend houding aan om dat weer te gaan doen, maar het merendeel staat daar zeker wel positief tegenover.

Een derde indicator is de beantwoording van de vraag of mensen zich al thuis voelen in de nieuwe buurt: 80% geeft hier een bevestigend antwoord op. Ook heeft 94% al kennis gemaakt met de burens en heeft 74% al contacten gelegd met andere mensen in de buurt.

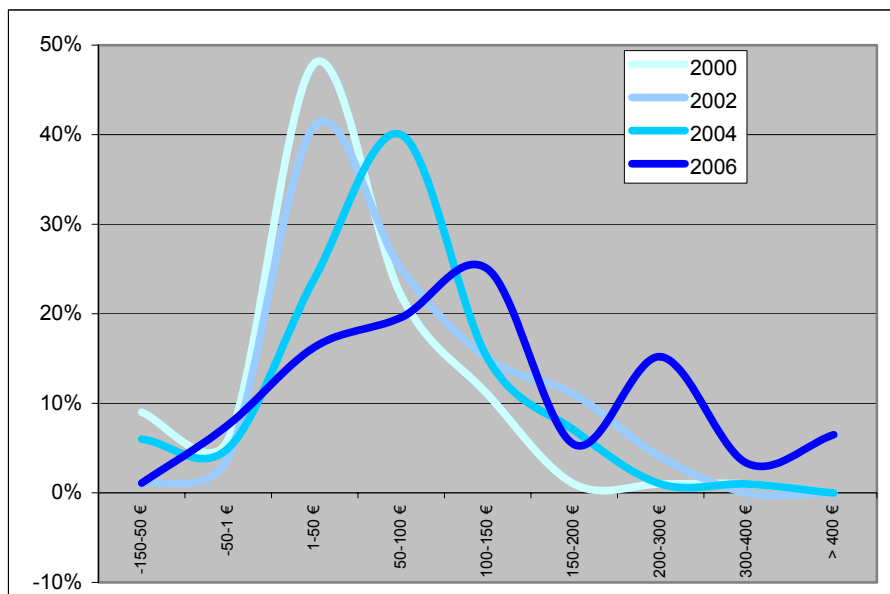
Bovenstaande indicaties geven aan dat het met het weglekken van sociaal kapitaal wel lijkt mee te vallen en dat de nieuwe start die de mensen maken, hen eerder stimuleert om zich juist meer met de (nieuwe) buurt te bemoeien dan dat ze vroeger deden.

Woonlasten

De woonlasten voor de geherhuisveste huishoudens zijn gestegen. Gemiddeld is deze stijging € 125. Van de respondenten heeft 70% een huurstijging van meer dan € 50 gekregen. Deze huursprong is weer groter dan die van de vorige keer, toen dit percentage 65 was, wat ook al weer meer was dan de keer daarvoor. Verder laat onderstaande figuur zien dat er nu ook huishoudens zijn die maandelijks enkele honderden euro's meer betalen dan daarvoor. Een kanttekening hierbij is op zijn plaats: Nijestee en In laten het regelen van de huurtoeslag over aan de huurder, terwijl De Huismeesters dit op verzoek van de huurder voor hen regelt. Een tweede kanttekening is dat er, zoals eerder vermeld, veel meer mensen in een appartement met lift zijn gaan wonen, waardoor de servicekosten, als onderdeel van de woonlasten, zijn gestegen.

Van de respondenten die nu meer huur betalen, zegt 20% financieel in de problemen te zijn gekomen: dit is een hoger percentage dan de vorige keer (17%). Ook het overgrote deel van de mensen die mondeling zijn ondervraagd zijn betalen meer aan woonlasten. Toch geeft het merendeel aan dat dit volgens hun wensen was. Overigens heeft meer dan de helft, die in de financiële problemen is gekomen, de woning zelf uitgezocht. Uit de mondelinge interviews komt naar voren dat deze problemen voornamelijk te maken hebben met de huurtoeslag (huursubsidie) die toen nog niet op orde was of andere persoonlijke omstandigheden. Verwacht mag worden dat deze problemen (met uitbetaling van de huurtoeslag) inmiddels zijn opgelost.

Figuur 10 Verhoging of verlaging van de woonlasten



Nadere analyse laat zien dat het vooral de (jaar)inkomens zijn tussen € 9.000 en € 18.000, die meer moeten betalen. Dit kan komen omdat dit de meest voorkomende inkomensgroep onder de geherhuisveste huishoudens is (zie tabel 3).

Financiële vergoeding

In het Sociaal Plan is afgesproken dat alle bewoners vanaf een jaar voor de sloopdatum recht hebben op een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten. Vanaf 1 juli

2005 is deze tegemoetkoming voor verhuis- en herinrichtingskosten landelijk gelijk getrokken naar € 5000 voor zelfstandige woningen.

Nagenoeg 70% van de mensen is tevreden met de hoogte van de vergoeding. Deze is iets hoger dan de vorige keer. Gemiddeld genomen is door de respondenten in totaal ongeveer € 4550 aan verhuiskosten / inrichtingskosten uitgegeven: dit komt overeen met de gemiddelde vergoeding over de gehele periode.

Naast de financiële vergoeding is er een voorziening getroffen als tegemoetkoming voor zelf aangebrachte, niet-verhuisbare voorzieningen. Van de ondervraagde bewoners had 29% zelfaangebrachte voorzieningen in de woning; hiervoor heeft slechts 4% een vergoeding ontvangen. Veel van de overige respondenten gaven aan dat ze het niet nodig vonden een vergoeding te ontvangen. Van de respondenten die geen vergoeding hebben ontvangen, maar wel zelf aangebrachte voorzieningen hadden, vond een enkeling het niet terecht geen vergoeding te hebben gekregen.

Verhuisservice

Bewoners die moeten verhuizen kunnen gebruik maken van de verhuisservice. Deze verhuizingen worden verzorgd door een 'erkende verhuizer', waarmee de corporaties een overeenkomst hebben gesloten: in feite gold dit maar voor de periode tot 1 juli 2005, omdat vanaf dat moment de algemene regeling van kracht werd.

De verhuisservice is door 26% gebruikt, de overige bewoners hebben dit zelf geregeld, aangezien het veelal om kleine afstanden ging en het via familie en vrienden goedkoper geregeld kon worden. Ten opzichte van het vorige onderzoek is het aantal respondenten dat gebruik heeft gemaakt van de verhuisservice gedaald (dit was 43%). De prijs was hoger dan in de vorige periode en dat was voor een aantal (mondeling) ondervraagden een belemmering. Overigens gaf een enkeling aan dat ze achteraf er beter wel gebruik van hadden kunnen maken. Van de ondervraagde bewoners die gebruik hebben gemaakt van de verhuisservice, was het overgrote deel tevreden over de verhuisservice.

Totaal oordeel

De ondervraagde bewoners mochten aan het einde van het interview een totaal oordeel geven over de verschillende betrokken partijen en het resultaat van de wijkvernieuwing.

Van 82% krijgt de woningcorporatie een voldoende; dat is lager dan in de vorige periode, toen dit percentage op 92% lag. Het gemiddelde rapportcijfer ligt nu op een 6,8. In de mondelinge interviews kwamen verschillende klachten naar voren: "teveel zelf moeten regelen"; "informatie niet altijd duidelijk"; "het duurde allemaal zo lang".

85% van de mensen die contact hebben gehad met de bewonersorganisatie in hun wijk gaven deze een voldoende: dat is iets beter dan dat van de vorige keer toen dit percentage 77% was. Het gemiddelde rapportcijfer ligt nu op een 6,7. In de mondelinge interviews kwam een enkele keer naar voren dat men wel tegengas van de bewonersorganisaties richting woningcorporatie had verwacht en dat men ze "te passief" vond.

Het oordeel over Woningnet / Woonservice Centrum is redelijk positief: het gemiddelde rapportcijfer is een 6,8 en 88% gaf deze voorziening een voldoende.

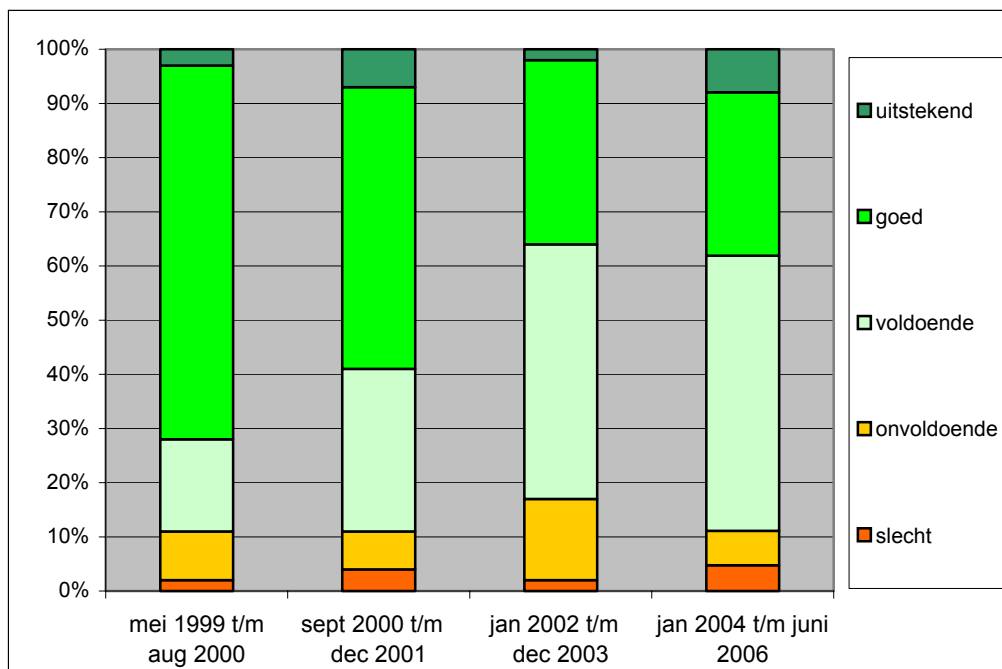
Slechts een klein aantal heeft een oordeel over de Woonbond en geeft ze gemiddeld een 6,2. Meer dan de helft (59%) is kennelijk onbekend met hun bemoeienis met de wijkvernieuwing in Groningen.

De respondenten werd ook gevraagd een cijfer te geven aan het resultaat van de wijkvernieuwing, afgezien van hun persoonlijke situatie.

Van de respondenten geeft 88% de wijkvernieuwing een voldoende. Van 38% van de respondenten kreeg het proces een 7 of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,0. Deze scores zijn iets hoger dan die van de vorige keer.

Uit figuur 12 blijkt dat het totale oordeel min of meer vergelijkbaar is met dat van de periodes daarvoor. De waardering van de geherhuisveste bewoners door de jaren heen over het proces van de wijkvernieuwing is positief.

Figuur 11 Oordeel van de geherhuisveste personen over de wijkvernieuwing vanaf mei 1999 tot medio 2006 in Groningen



4 Conclusies

Op het eind van het voorgaande hoofdstuk is de conclusie getrokken dat de herhuisvesting ook nu goed is verlopen en dat de bewoners tevreden zijn met het resultaat van de wijkvernieuwing; 88% geeft een voldoende. In het onderstaande is deze eindconclusie verder genuanceerd. Eerst is aangegeven op welke punten de tevredenheid van de bewoners is toegenomen. Vervolgens is een opsomming opgenomen met punten, waarover de tevredenheid min of meer gelijk is gebleven en een aantal punten die minder zijn dan voorgaande jaren. Tenslotte zijn drie conclusies verwoord met betrekking tot verandering van type woning; terugkeer eigen wijk en verandering buurtbetrokkenheid.

Over de volgende punten is de tevredenheid (verder) toegenomen:

1. Ongeveer 2/3 van de mensen die naar een bewonersavond zijn geweest, is tevreden over de informatievoorziening.
2. Nagenoeg iedereen, die sociale begeleiding heeft gekregen, was tevreden.
3. Over het onderhoud van de oorspronkelijke woning door de corporatie sinds de start van de wijkvernieuwing, is 70% van de respondenten tevreden.
4. Ongeveer twee derde was tevreden over het beheer van de wijk tijdens de wijkvernieuwing.
5. Om een nieuwe woning te krijgen heeft iets meer dan twee derde zelf, via Woningnet, kunnen slagen. Dit percentage van zelf zoeken (67%) is een verdubbeling van dat van de vorige keer.
6. Bij slechts 6% van de ondervraagde bewoners zijn door de corporatie woningen aangeboden die niet voldeden aan de opgegeven woonwensen van de bewoners. In 2004 was dit nog 18% en in 2002 27%, een duidelijk verbetering dus.
7. Ongeveer 20% was (zeer) ontevreden over de staat van de nieuwe woning bij oplevering. Dit is minder negatief dan in voorgaande jaren.
8. Uit vergelijking tussen de rapportcijfers komt naar voren dat men de nieuwe wijk iets beter beoordeeld dan dat men dat twee jaar geleden deed: het gemiddelde cijfer is een 7,6.
9. Nagenoeg 70% van de mensen is tevreden met de hoogte van de vergoeding. Dit is iets hoger dan de vorige keer.

Over de volgende punten zijn de bewoners tevreden tot zeer tevreden, vergelijkbaar met dat van voorgaande jaren:

10. Over de informatievoorziening, met name wat betreft de persoonlijke brief, het tijdig inlichten over de ophanden zijnde sloop en herhuisvesting en het persoonlijke gesprek zijn de bewoners tevreden tot zeer tevreden.
11. Op de vraag of de corporatie aan de woonwensen van de huurders kon voldoen, antwoordt 60% bevestigend en nagenoeg 13% gedeeltelijk, terwijl 87% van de mensen tevreden tot zeer tevreden is met de nieuwe woning. Dit laatste percentage komt nagenoeg overeen met dat van de vorige keer (88%).

12. Uiteindelijk geeft nagenoeg iedereen (97%) de huidige woning een voldoende. Dit is een vergelijkbare score met die van de vorige keer.
13. Van de ondervraagde bewoners die gebruik hebben gemaakt van de verhuisservice was het overgrote deel tevreden over deze service.
14. 85% van de mensen die contact hebben gehad met de bewonersorganisatie in hun wijk, gaven deze een voldoende: dat is iets beter dan dat van de vorige keer. Toen was dit percentage 77%.

Over de volgende punten is de tevredenheid afgenomen:

15. De gevoelens van onveiligheid in de wijk, nadat bekend werd dat er gesloopt zou worden, zijn toegenomen.
16. De woonlasten voor de geherhuisveste huishoudens zijn gestegen. Gemiddeld is het € 125. Van de respondenten heeft 70% een huurstijging van meer dan € 50 gekregen. Deze huursprong is weer groter dan die van de vorige keer, toen dit percentage 65 was, wat ook al weer meer was dan de keer daarvoor. Hierbij moet verwezen worden naar de twee kanttekeningen eerder in de tekst.
17. Van de respondenten die nu meer huur betalen, zegt 20% financieel in de problemen te zijn gekomen: dit is een hoger percentage dan de vorige keer (17%), vooral ten gevolge van de late uitbetaling van de huurtoeslag.
18. Van 82% krijgt de woningcorporatie een voldoende; dat is lager dan in de vorige periode, toen dit percentage op 92% lag. Het gemiddelde rapportcijfer ligt nu op een 6,8.

Overige conclusies

19. Veel meer huishoudens zijn terecht gekomen in een appartement dat bereikbaar is met een lift: ongeveer 2 ½ keer meer dan in de oorspronkelijke situatie. Desalniettemin laat dit onderzoek zien dat velen toch weer in een portieketage woning terecht zijn gekomen, al is het percentage gezakt van 61% naar 51%.
20. In tegenstelling tot voorgaande jaren, toen het overgrote deel (72% in onderzoek 2004) van de geherhuisveste huishoudens binnen eigen wijk verhuisden, is dit nu slechts een klein deel, namelijk 15%. Niet duidelijk is waar dit mee te maken heeft. Wel kwam bij de mondelinge interviews naar voren dat op een enkeling na, voldaan is aan de wensen met betrekking tot de nieuwe wijk. De wens om in de eigen wijk te willen blijven, die in voorgaande jaren nog zo sterk gehoord werd, is dit keer kennelijk een stuk minder relevant.
21. Uit de beantwoording van een aantal vragen met betrekking tot de betrokkenheid bij de buurt, valt af te leiden dat het met het weglekken van sociaal kapitaal wel lijkt mee te vallen en dat de nieuwe start die de mensen maken, hen eerder stimuleert om zich juist meer met de (nieuwe) buurt te bemoeien dan dat ze vroeger deden.

===