

Meepraten mag, tegenspreken ook?

Interviews met bewoners in Stedelijke vernieuwingsprojecten

Alies Fernhout
Mara Werkman
in opdracht van de Huurdersvereniging Amsterdam, februari 2008

Inhoudsopgave:

<i>Voorwoord</i>	4
1. Onderzoek	5
1.1 Aanleiding onderzoek	5
1.2 Onderzoeksvraag	5
1.3 Opzet onderzoek	5
2. Geïnterviewden	6
2.1 Achtergrond complexen	6
2.2 Samenstelling geïnterviewden	6
Hoofdstuk 3. Knelpunten	7
3.1 Inspraak	7
3.2 Ondersteuning	9
3.3 Bekendheid HA	11
Hoofdstuk 4. Signalen en ervaringen van bewoners	12
4.1 Signalen en ervaringen vanuit de positie als bewoner	12
4.2 Signalen en adviezen betreffende het stadsdeel versus eigenaar	13
Hoofdstuk 5. Adviezen van bewoners	15
5.1 Adviezen en rollen voor de HA	15
5.2 Signalen en adviezen ten aanzien van beleid	15
5.3 Signalen en adviezen ten aanzien van de leefbaarheid	16
5.4 Signalen en adviezen ten aanzien van corporaties	17
Hoofdstuk 6. Advies van de onderzoekers	18

Voorwoord

Voor u ligt de eindrapportage van een onderzoek dat wij in opdracht van de Huurdersvereniging Amsterdam eind 2007 hebben uitgevoerd. Ons is gevraagd om bij bewoners na te gaan welke knelpunten zij ervaren bij de stedelijke vernieuwing. Hiertoe hebben we vijftien commissies en in totaal 17 personen geïnterviewd.

Bij het doorlezen van het rapport kan bij de lezer de indruk ontstaan dat er nogal eens wat mis gaat. Dat is ook zo. Het is echter niet zo dat het alleen maar mis gaat. Omdat wij ons juist hebben geconcentreerd op de knelpunten en adviezen van bewoners kan deze indruk wel ontstaan. Ondanks de tegenslagen en de energie die het kost, kijken veel bewoners wel tevreden terug op het behaalde resultaat. Hierbij zij wel aangetekend dat deze resultaten alleen tot stand zijn gekomen door de enorme inzet van diezelfde bewoners.

Ook voor ons, de interviewers, was het een leerzaam onderzoek. Eén van ons was relatief onbekend met de materie en erg onder de indruk van wat je als bewoner van een huurwoning kunt meemaken. Het bracht haar tot het besef dat het ook haar net als ieder ander kan overkomen. De ander is redelijk bekend in de huurderswereld en heeft enige tijd als bewonersondersteuner gewerkt. Desondanks merkte zij dat de professional toch onvoldoende realiseert wat stedelijke vernieuwing allemaal kan betekenen voor bewoners.

Alle interviews zijn uitgewerkt tot verslagen welke vervolgens door de geïnterviewden zijn goedgekeurd. Deze verslagen zijn verwerkt in de rapportage. In eerste instantie behelsde het rapport alleen een opsomming van de adviezen van bewoners. Dit deed echter geen recht aan de verhalen die door de bewoners waren verteld. We hebben er vervolgens **voor gekozen om in aparte kaders de verschillende ervaringen terug te laten komen**. Op die manier hopen we beter te illustreren hoe bewoners de processen daadwerkelijk ervaren. Daarnaast zijn de meeste adviezen en knelpunten voorzien van een citaat van één van de geïnterviewden.

Aan de interviews ging een inventarisatie naar Stedelijke Vernieuwing vooraf. Deze inventarisatie en de aanleiding van het onderzoek vindt u in hoofdstuk 1. In hoofdstuk 2 beschrijven we de groep geïnterviewden en de betreffende complexen. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de knelpunten beschreven die bewoners hebben aangegeven per onderwerp. In hoofdstuk 4 volgt een opsomming van signalen en ervaringen van bewoners. Hoofdstuk 5 is een lijst van adviezen welke door de bewoners zijn gegeven. Als laatste treft u in hoofdstuk 6 het advies van ons, de onderzoekers, aan.

Er valt veel te verbeteren in Stedelijke Vernieuwingsprocessen. De lijst met adviezen van zowel bewoners als van ons geeft echter aan dat er wel degelijk aanknopingspunten zijn om deze verbetering heel concreet in gang te zetten. En dat biedt perspectief voor de toekomst.

Alies Fernhout
Mara Werkman

Februari 2008

1. Onderzoek

1.1 Aanleiding onderzoek

In Amsterdam gebeurt er heel veel op het gebied van Stedelijke Vernieuwing (SV). Op heel grote schaal zoals in de tuinsteden, maar ook op kleinere schaal in de oude wijken. Daarbij gaat het niet alleen om zeer drastische sloop en herstructurering, maar ook om ingrijpende wijzigen als opwaardering, samenvoeging en hoogniveau renovaties.

De Huurdersvereniging Amsterdam constateerde dat er veel gebeurde, dat veel mensen en organisaties zich bezighouden met stedelijke vernieuwing en bewonersondersteuning, maar eveneens dat er weinig overzicht is en dat niemand precies weet wat er waar te gebeuren staat.

In eerste instantie is ons gevraagd dit laatste in kaart te brengen. Dit bleek geen eenvoudige opgave: er bestaat geen centraal overzicht van SV-projecten, tenzij het om nieuwbouw gaat. De informatie is verdeeld tussen stadsdelen, corporaties en projectontwikkelaars die geen volledig overzicht hebben en de informatie die ze hebben niet willen delen. Uiteindelijk is voor gekozen om aan de hand van afgegeven peildata een beeld te schetsen van lopende projecten. Dit geeft echter geen volledig beeld. Immers, daar waar de peildatum is afgegeven, is het project de laatste fase ingegaan: de bewoners worden uitgeplaatst en het gehele voortraject van planontwikkeling en inspraak is al afgerond. Dit deel van het onderzoek is afgesloten met de dringende wens om afspraken te maken over het 'melden' van SV-projecten in de stad. Deze behoefte is er niet alleen bij bewonersorganisaties, ook verschillende stadsdelen gaven aan graag over dergelijke overzichten te beschikken.

Het tweede deel van het onderzoek richtte zich op bewoners. Hoe ervaren bewoners SV-projecten en de bijbehorende processen. En welke adviezen hebben bewoners zelf om deze processen te verbeteren. De Huurdersvereniging Amsterdam wilde door middel van het afnemen van interviews signalen verzamelen, om vervolgens aan de hand van de uitkomsten zelf beleid te kunnen ontwikkelen die de positie van huurders bij SV-projecten verbetert.

1.2 Onderzoeksvraag

Om de beleving van de bewoners in de juiste context te kunnen plaatsen is iedereen eerst gevraagd om een goed beeld te schetsen van de projectplannen. Wat ging er aan vooraf, hoe is er met bewoners gecommuniceerd en sinds wanneer is men al in overleg? Ook is vooraf inzichtelijk gemaakt welke partijen bij het project betrokken zijn. Vervolgens is er op een aantal onderwerpen doorgevraagd: inspraak, ondersteuning, de Huurdersvereniging Amsterdam en adviezen van de bewoners. Centraal in de vraagstelling stond de beleving van de bewoner: welke knelpunten zien de bewoners, welke signalen kunnen we daaruit opmaken en welke adviezen hebben de bewoners zelf.

1.3 Opzet onderzoek

Door verschillende bewonersondersteuners uit de hele stad zijn leden van bewonerscommissies voorgedragen voor een interview. Aanvankelijk was de bedoeling 20 mensen/commissies te interviewen. Door tijdgebrek is dit helaas gereduceerd naar 15 gesprekken met in totaal 17 personen. Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat alle geïnterviewden via bewonersondersteuners in contact zijn gekomen met ons, de onderzoekers. Dat betekent dat het in alle gevallen ging om bewoners die ondersteuning hebben gekregen van (verschillende) professionals in het proces. Ook ging het in alle gevallen om mensen die actief tot zeer actief betrokken waren bij het overleg over de planontwikkeling.

De interviews geven dus geen beeld van de beleving van bewoners die niet actief betrokken zijn bij het proces en die mogelijk niet zo goed weten waar ze ondersteuning kunnen krijgen.

2. Geïnterviewden

2.1 Achtergrond complexen

We hebben met mensen gesproken van in totaal 15 complexen. Zie hieronder een overzicht. Helaas is het niet gelukt om vanuit alle stadsdelen mensen te interviewen. Wel blijkt uit de interviews dat we redelijk veel verschillende varianten in verschillende stadia hebben gesproken. Ook zijn er ervaringen met vrijwel alle corporaties opgetekend en hebben we nog met een commissie gesproken van een particuliere eigenaar.

Eigenaar	Stadsdeel	Aard project	Aantal won.
Ymere	Zuid	verkoop	580
Ymere	Oost/Watergraafsmeer	Sloop	28
Ymere	Noord	Renovatie/samenvoegen	1450
Rochdale	Oud West	Renovatie/samenvoegen	400
Rochdale	Osdorp	Sloop	178
Ymere	Westerpark	Renovatie/samenvoegen	560
Eigen Haard	Westerpark	sloop/renovatie	500
Particulier	Oud West	Renovatie/splitsen	35
Alliantie	Oud West	renovatie	34
Ymere	Oost/Watergraafsmeer	Sloop	40
Het Oosten	Geuzenveld	Sloop	178
Far West	Slotervaart	Sloop	138
De Key	Slotervaart	Sloop	414
AWV	Geuzenveld	Sloop	500
Rochdale	Overtoomse Veld	Sloop	225

2.2 Samenstelling geïnterviewden

Zoals ook beschreven in de onderzoeksopzet is er alleen gesproken met actieve bewoners. Bewoners die zich in hebben gezet of nog steeds deel uit maken van een bewonersvereniging of commissie. In iets meer dan de helft van de gevallen betrof het bewonerscommissies die voor de gelegenheid waren opgericht met het oog op de plannen van de eigenaar. In het andere geval was er reeds een commissie voor betreffend complex, die zich (soms in vernieuwde vorm) ging bezig houden met de voornemens van de eigenaar/ontwikkelaar en het verdedigen van de belangen van de bewoners in dit proces.

Er is gesproken met 17 mensen. In alle gevallen waren het autochtone Nederlanders; twaalf vrouwen en vijf mannen. Zie ook onderstaand overzicht.

	20-30 jaar	30-40 jaar	40-50 jaar	50-60 jaar	> 60 jaar
Man	0	1	3	0	1
Vrouw	0	6	2	3	1

Opvallend hierbij is dat daar waar het een bestaande commissie betrof de leeftijd hoger lag. In het geval van nieuw opgerichte 'gelegenheidscommissies' (vanwege de voorgenomen plannen om te gaan slopen, renoveren, splitsen of samenvoegen) betrof het vooral vrouwen in de leeftijdscategorie 30-40 jaar oud.

Hoofdstuk 3. Knelpunten

3.1 Inspraak

De inspraak wordt door veel bewoners als onvoldoende ervaren. Enerzijds omdat ze vinden dat er onvoldoende gelegenheid is tot inspraak, anderzijds omdat de geboden inspraak een lege huls blijkt. Een bewoonster uit de Westelijke Tuinsteden merkte op dat er op zoveel gebieden inspraak is, dat de mensen door de bomen het bos niet meer zien en niet weten wat wel en wat niet belangrijk is om energie in te steken. Inspraak is voor assertieve en goed georganiseerde mensen, de mensen die niet hun nek uitsteken worden niet gehoord. Als je als bewoner wil dat de buurt meepraat, moet je het zelf organiseren.

Ook kennis hebben van de materie en de processen speelt een belangrijke rol in de inspraak: *“Onontbeerlijk is daarbij de ondersteuning van het proces door iemand van het opbouwwerk. Zij zijn geroutineerd en kunnen de commissie wijzen op strategieën en valkuilen. Je bent niet gewend te onderhandelen, weet niet hoe zulke processen gaan en wat je te wachten staat. Er wordt veel van je gevraagd, maar je leert ook veel.”* Iemand verwoordt de frustratie hierover als volgt: *“Je bent toch maar een bewoner tussen de professionals: architecten, managers, procesbegeleiders. Mensen die de hele dag met hun professe bezig zijn. Die willen geen tegenspraak horen. Toch moet je daar doorheen kijken en je mening laten horen.”*

Een andere geïnterviewde vond dat de inspraak erg onduidelijk was: *“Er wordt gezegd dat het een informatiebijeenkomst is waar je wordt geïnformeerd, achteraf blijkt het dan een vergadering te zijn geweest met een besluitvormend karakter, waar je je zegje had moeten doen.”* Een ander zei: *“De corporatie stelde ons op de hoogte van de plannen die zij hadden, daar was geen ruimte voor inspraak. Wij waren met een grote groep bewoners die de woningen wel wilden kopen, maar onze wens werd terzijde geschoven”*

Tien jaar vergaderen

In een buurt binnen de ring staan 500 woningen van Eigen Haard. Eind jaren '90 verschipt er een rapport over deze buurt met grootse ontwikkelingsplannen. Gealarmeerde bewoners richten en commissie op en gaan in overleg met Eigen Haard. Na een langdurig proces is er uiteindelijk een compromis bereikt en dat wordt nu langzaam ten uitvoer gebracht. Een traject van tien jaar vergaderen heeft opgeleverd dat er een meer gevarieerd plan is ontwikkeld: een kleine slooplocatie, een aantal dure huurwoningen, een maximum aan te verkopen woningen alleen aan zittende huurders en voor het overige sociale huurwoningen. Laatst genoemde woningen kennen een redelijke huurprijs. Dit compromis is volgens de commissie zeker ook tot stand gekomen door bemoeienis van het stadsdeel, dat erg op dezelfde lijn zat als de commissie.

Veel van de geïnterviewden geven aan dat de inspraak een lege huls is: *“het lijkt goed geregeld, maar als het er op aan komt doet de corporatie toch waar ze zin in heeft.”* Daarnaast vindt men dat je als bewoner voortdurend alert moet zijn. *“Je moet zelf achter de informatie aangaan.”* Helemaal lastig wordt het als je een bewoner bent in een grootschalig vernieuwingsgebied: *“Er waren plannen ontwikkeld voor het hele gebied, de sloop van onze flat was daar maar een heel klein onderdeel van. Ons alternatieve plan werd niet bekeken: de betaler bepaalt.”*

Eén geïnterviewde laat weten dat de inspraak goed geregeld is, maar dat zij de indruk heeft dat het ook te maken heeft met de voorgeschiedenis: *“De corporatie heeft een harde dobber gehad aan de vorige commissie en zijn blij dat ze nu een gesprekspartner hebben. Als commissie fungeren we nu ook voor een deel als buffer voor de ‘lastige bewoner’.”*

Iemand vertelt hoe je de inspraak voor jezelf kunt verbeteren: *“je moet betrokken blijven, zorgen dat je op de hoogte bent. Ga bij de mensen langs: bewoners, maar zeker ook bij het stadsdeel, de woningcorporatie. Mensen moeten je kennen. Het kost veel tijd en inspanningen, maar dan kun je wel iets bereiken.”*

Voorbeeldproject

Een flat in de Westelijke Tuinsteden wordt in 1985 gerenoveerd: dubbel glas, nieuwe keuken, eventueel vernieuwing van balkon en toilet. Dit alles vindt plaats in goed overleg met de bewonerscommissie. Een aantal jaren later ontwikkelen zich plannen voor een nieuwe renovatie: bovenop de flat moeten twee verdiepingen erbij komen en er zal een lift worden aangelegd. Nadat deze plannen worden doorberekend blijkt het op een vernieuwing van fl.100.000,- per woning uit te komen. Financieel gezien, maar ook gezien de overlast die de verbouwing met zich mee zal brengen gaan de bewoners akkoord met sloop. Het is dan 1995, de locatie wordt uitgeroepen tot voorbeeldproject.

Pas in de loop van 2007 start de uitplaatsing van de bewoners. De herhuisvesting blijkt een groot probleem. Een probleem dat de bewonerscommissie niet hebben kunnen voorzien toen zij akkoord gingen met de sloop in 1995. Evenmin zijn zij er destijds van doordrongen geweest dat ze niet zouden kunnen terugkeren. Of dat ze de teruggebouwde woningen niet meer kunnen betalen.

Een aantal geïnterviewden laten weten dat ze ook teleurgesteld zijn in de mogelijkheden die ze hebben: *“Op papier heb je veel rechten, maar in de praktijk blijkt het moeilijk deze te verzilveren”*. *“Je hebt voortdurend het gevoel te moeten vechten voor je positie, terwijl je zeker bij een corporatie er toch ook van uit gaat dat ze een sociale rol spelen en het belang van de bewoners in het oog houden.”*

Verschillende commissies geven te kennen dat ze uiteindelijk een advocaat in hebben geschakeld om hun belangen te verdedigen. Hoewel ze er allemaal veel aan gehad hebben, vinden ze het onjuist dat dit zo moet.

Verschillende bewoners lieten weten dat ze gedurende het proces van bewonerscommissie een soort actiegroep werden: *“Je vertrouwen wordt geschaad als je merkt dat er niet naar je wordt geluisterd of je niet serieus wordt genomen. Je moet dan wel als actiegroep te werk gaan. “Je wordt als bewoner in de hoek gedrukt als tegenstander, terwijl je alleen maar wilt meepraten”*. Een andere commissie gaf aan dat deze frustratie er toe heeft geleid dat hun achterban nog nauwelijks geïnteresseerd is in de ontwikkelingen: ze hebben het idee dat ze er toch geen invloed op hebben en dat zaken die zij belangrijk vinden toch niet worden opgepakt.

Ook het gegeven ‘klankbordgroep’ komt tijdens de interviews herhaaldelijk ter sprake. Een bewoner schetst hoe er een soort verdeel-en-heers-strategie werd ingezet door de woningcorporatie tussen de klankbordgroep en het opgerichte bewonerscomité. Iemand anders had *“heel duidelijk het gevoel dat bewoners alleen maar in een klankbordgroep werden gevraagd om de plannen later te kunnen legitimeren.”*

Een sprekend voorbeeld van beperkte inspraak gaf iemand aan met het volgende verhaal: *“We zagen in het Stadsblad een aankondiging dat het stadsdeel en de woningcorporatie een workshop organiseerde over de toekomst van onze buurt. We hebben als commissie een brief geschreven dat we ook graag aan deze workshop wilde deelnemen. Dit verzoek werd niet gehonoreerd. Wel wilden ze ons op de hoogte houden.”*

Zelforganisatie en woonwensen

Een bewoner wordt in 2003 op een bijeenkomst van buurtbeheer overdonderd door een presentatie van de woningcorporatie. De ruim 1400 woningen tellende buurt zal grondig aangepakt worden. Uit bewonersonderzoek zou zijn gebleken dat mensen niet graag in de buurt wonen. Op basis van dit onderzoek is vier architecten gevraagd plannen uit te werken. Ymere zit nu in een keuzefase welk plan uit te voeren. De bewoner komt in actie en probeert het onderzoek te achterhalen. Pas na een jaar ontvangt ze het rapport: er zijn 185 mensen geïnterviewd over hun woonbeleving. De woningcorporatie heeft daaruit zelf de conclusie getrokken dat mensen niet in de buurt willen wonen. Zij laten op buurtoverleggen weten dat sloopplannen zeker niet van tafel zijn.

Het aanwezige buurtcomité raakt niet overtuigd van de bewoner die schetst wat er staat te gebeuren in de buurt. De bewoner staat alleen en organiseert uiteindelijk samen met de SP begin 2005 een bewonersbijeenkomst. De aanwezigen tonen zich bezorgd en er wordt een bewonerscommissie gevormd. Zij voeren zelf een enquête uit onder bewoners: 430 ingevulde formulieren komen retour: 85% is tevreden met de woning en de buurt, 27% wil dat achterstallig onderhoud wordt gedaan, een gelijk percentage wil wel kleine verbeteringen voor een beperkte huurverhoging.

Wethouders worden uitgenodigd voor een ronde door de buurt, waarna de uitkomsten van de enquête worden gepresenteerd. Het stadsdeel grijpt vervolgens in en zegt de woningcorporatie dat zij eerst met de bewoners moet gaan praten.

Na opnieuw getouwtrek over de vorm en inhoud van de woonwensen enquête is na het uitkomen van de resultaten ook de woningcorporatie ervan overtuigd dat niet iedereen weg wil uit de buurt. Het plan wordt aangepast: mensen mogen vertrekken met een stadsvernieuwingsurgentie. De leeggekomen woningen worden gerenoveerd en/of verkocht. Op dit moment wordt nog altijd gepraat over het uitvoeren van achterstallig onderhoud voor de woningen waar mensen wel blijven wonen.

3.2 Ondersteuning

Alle geïnterviewden zijn op één of andere manier ondersteund door professionals tijdens het proces. Er is echter een groot onderscheid in de waardering van deze ondersteuning. Dit heeft te maken met een aantal factoren

- in welk stadium men ondersteuning heeft gekregen
- in hoeverre de ondersteuning als onafhankelijk wordt ervaren
- hoe eenvoudig het was om de weg te vinden naar het juiste loket.

Bewoners die in een laat stadium ondersteuning hadden gekregen waren vaak wel tevreden over de inhoud, maar realiseerden zich des te meer hoeveel energie er al verloren was gegaan en wat voor een gevecht er al geleverd had moeten worden.

In een aantal gevallen wekte de ondersteuner niet veel vertrouwen: *“de ondersteuner zei direct al dat hij de belangen van alle partijen in het oog moest houden. Zo iemand is geen ondersteuner maar een bemiddelaar.”* Een andere geïnterviewde schetste hoe een haar onbekend persoon opeens op een bewonersavond aanwezig was en daar verkondigde voortaan de bewoners te vertegenwoordigen. Dat wekt niet veel vertrouwen.

Tot slot beschreven verschillende geïnterviewden een gevoel van onbehagen richting de ondersteuning. *“hoewel de kwaliteit goed was, worden mensen toch ingehuurd door een corporatie, daarmee is hun onafhankelijkheid in het geding. Mede omdat ze met meerdere projecten met elkaar te maken hebben zijn uiteindelijk jouw ondersteuner en de corporatie meer ‘onder elkaar’, dan jij en je ondersteuner.”*

Slechte fundering

In een populaire buurt binnen de ring krijgen de bewoners van 34 woningen in 2003 te horen dat de fundering van hun woning dusdanig slecht is, dat sloop onvermijdelijk is. Vijftien jaar eerder is er een kleine beurt uitgevoerd, sindsdien is er erg weinig aan onderhoud gedaan.

Eén bewoner besluit in actie te komen en voert aan dat het besluit zonder overleg met de bewoners tot stand is gekomen. Er wordt een bewonerscommissie geformeerd die een jaar lang overlegt en onderhandelt met de woningcorporatie. Er volgt een woonwensenonderzoek dat onder druk van de bewonerscommissie wordt herzien: de vragen zijn zeer suggestief en geven geen enkele consequentie van bepaalde keuze weer. Naar aanleiding van deze uitkomsten draait de woningcorporatie de sloopplannen terug en wordt de inzet: hoog niveau renovatie plus funderingsherstel.

Met veel ondersteuning van ASW en lokale huurdersvereniging weet de commissie goed de onderhandelingen af te ronden en tot een acceptabel sociaal plan te komen.

Anderen gaven aan dat de financiering niet zozeer een probleem hoeft op te leveren maar dat veel belangrijker is dat je het gevoel krijgt dat de bewonersondersteuner er voor jou is en niet voor de corporatie. Omdat de ondersteuners en de corporatie elkaar kennen ontstaat er soms een 'oude jongens-krentenbrood' die door bewoners als bedreigend en buitensluitend wordt ervaren. Of zoals iemand zei: *"tijdens vergaderingen kwamen de mensen van de woningcorporatie nogal ongeïnteresseerd over. Zuchten, steunen, niet luisteren en niet je vragen beantwoorden"*

Een van de geïnterviewden formuleert een verschil van visie op de ondersteuning die tot problemen leidt: *"de corporatie formuleert een ander doel voor de ondersteuner: de bewoners moeten klaar worden gestoomd om mee te gaan in de plannen. Terwijl de ondersteuner eerder wil dat de bewoners een volwaardige gesprekspartner kunnen zijn voor de woningcorporatie."*

Over de inhoud van de ondersteuning (kennis en procesbegeleiding) zijn alle geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Allen geven aan dat de materie waarmee je als bewoner wordt geconfronteerd vreselijk ingewikkeld is en dat je de kennis van de ondersteuner nodig hebt om in gesprek te blijven met de corporatie: *"Als de ondersteuning er niet was geweest had het wel eens heel anders kunnen aflopen, er wordt zo makkelijk over je heen gewalst. Als bewoner is het dan ook lastig om je te organiseren en als groep een eenheid te vormen". "Zonder ondersteuning is dit alleen maar weggelegd voor mensen die al heel veel achtergrondkennis van huurdersrechten hebben"*.

Sloop

Ruim 400 flatwoningen in de Westelijke Tuinsteden zullen worden gerenoveerd en voor een deel worden omgezet in seniorenflats. Dit alles in redelijk overleg met de bewonerscommissie die meepraten over het ontwerp. Op een bijeenkomst in 2006 wordt ineens gezegd door de woningcorporatie dat alles gesloopt gaat worden en dat mensen een stadsvernieuwingsurgentie krijgen. Het is volslagen onduidelijk waar het sloopbesluit ineens vandaan komt. Geruchten over asbest worden teniet gedaan: dit is bij een eerdere renovatie al verwijderd. De woningen zijn in prima staat.

Naast de flats staat een nieuw opgeleverd koopappartementencomplex. Deze bewoners blijken al jaren te weten dat er gesloopt gaat worden. De bewonerscommissie komt in een lastige positie omdat er groepen zijn die wel willen vertrekken en er evenzo mensen zijn die willen blijven.

De bewoners vechten het sloopbesluit niet aan en de uitplaatsing moet begin 2008 gaan starten. Bewoners houden hun hart vast: veel mensen willen in de buurt blijven, maar de herhuisvesting is behoorlijk gestagneerd in de buurt.

Een aantal geïnterviewden gaf aan meer ondersteuning van het stadsdeel te hebben verwacht en dat dit heel erg is tegengevallen. *“Je wordt aan je lot overgelaten, de eigenaar zit gebroederlijk naast de ambtenaar en het stadsdeel verwoord vervolgens de belangen van de eigenaar. Jij krijgt geen steun.”* In dit geval betrof het een particuliere eigenaar, maar ook bij corporaties schetsen bewoners een soortgelijke situatie: *“De belangenverstremming tussen stadsdeel en politiek is groot, ze hebben veel met elkaar te maken. Hierdoor wordt het heel gemakkelijk om ‘even snel afspraken te maken onderling’. De belangen van de bewoners worden dan lang niet altijd betrokken.”*

3.3 Bekendheid HA

Ongeveer de helft van de geïnterviewden is bekend met de HA, maar heeft niet duidelijk voor ogen wat de rol en functie is. Veel mensen geven aan dat *“Er van alles is voor bewoners, maar dat ze niet weten voor wat ze bij wie moeten zijn”*. Ze kennen vooral het krantje, maar hebben inhoudelijk meer met hun lokale huurdersvereniging of de koepel van hun betreffende corporatie. In vrijwel alle gevallen fungeren deze contacten als kenniscentrum voor de geïnterviewden: ze ontvangen stukken, wet en regelgeving en worden op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen. Waar deze kennis vandaan komt en met wie de contacten zijn lijkt vooral samen te hangen met waar men toevallig korte lijnen mee heeft en van wie men het gevoel heeft dat ze deskundig zijn.

Particuliere eigenaar

Een particuliere eigenaar vraagt splitsingsvergunningen aan voor 35 woningen. Het stadsdeel organiseert vervolgens voor de bewoners een informatiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt de bewoners verteld dat ze de woning vrijwillig kunnen verlaten en dan middels een stadsvernieuwingsurgentie een andere woning kunnen vinden. Ook krijgen ze dan een verhuisvergoeding van € 5000,-.

Binnen korte tijd vertrekt een aantal bewoners. In de periode daarna besluit nog een groot deel te kiezen voor uitplaatsing na aanhoudende overlast van slecht georganiseerde bouwwerkzaamheden en bouwvakkers die in de lege woningen getrokken zijn. Uiteindelijk blijven nog 5 originele bewoners over die vergeefs steun zoeken bij het stadsdeel.

De kwaliteit van de renovatie laat veel te wensen over, desondanks worden de splitsingsvergunningen afgegeven en flink wat woningen verkocht. De samengevoegde woningen worden per kamer verhuurd aan studenten voor een aanzienlijk bedrag. Voor de vijf zittende huurders is of wordt de woning ook gerenoveerd.

Twee geïnterviewden gaven aan wel de HA te kennen, maar er expliciet voor hebben gekozen om zich daar niet actief mee bezig te houden. Het hele proces rondom het eigen complex neemt zoveel tijd in beslag dat er geen energie overblijft om ook nog aan andere overlegstructuren deel te nemen.

Na uitleg van de rol en functie van de HA onderschreven alle geïnterviewden het belang van een dergelijk orgaan. Juist de factor dat er op beleidsniveau voor de belangen van bewoners wordt opgekomen sprak veel mensen aan. Wel zou het goed zijn als de HA meer bekend raakte bij bewonerscommissies en dat er zo korte lijnen ontstaan om signalen direct door te geven. Ook lieten bewoners weten tijdens dergelijke processen dusdanig te worden overspoeld met informatie, dat het lastig is om het zelf op te brengen ook nog signalen door te geven. Huurders die bekend waren met de HA lieten weten dat de HA te ver van de praktijk staat naar hun idee.

Een geïnterviewde liet weten de HA te hebben ingeschakeld toen ze helemaal vast liep met het stadsdeel en de corporatie, maar dat ze geen antwoord kreeg en er voor haar gevoel ook weinig gebeurde met het signaal.

Hoofdstuk 4. Signalen en ervaringen van bewoners

Hieronder volgen verschillende opmerkingen en adviezen die bewoners naar aanleiding van de interviews hebben gegeven. Opmerkingen die in de voorgaande paragrafen naar voren zijn gekomen worden hier niet nogmaals herhaald.

4.1 Signalen en ervaringen vanuit de positie als bewoner

Voor een bewoner zijn de processen rondom SV zeer ingrijpend. Het vraagt veel energie en inzet en is een grote stressfactor. Verschillende mensen gaven aan slaapproblemen te hebben (gehad) tijdens de onderhandelingen. Het gaat om je woning, je veilige plek en dat gaat je niet in koude kleren zitten.

Tegelijkertijd voel je je als actieve bewoner lang niet altijd gewaardeerd: stadsdeel en corporatie schilderen je af als 'de eeuwige tegenstander', terwijl zij het gesprek zodanig aangaan dat je voortdurend op je qui vive moet blijven en op je strepen moet staan. Vervolgens lig je ook onder vuur bij de achterban, omdat zij vinden dat je het proces vertraagt.

Plannen wijzigen

Voor een huizenblok van 178 woningen zijn renovatieplannen ontwikkeld. Omdat er in 1993 nog een hoog niveau renovatie heeft plaats gevonden is sloop niet aan de orde. De bewonerscommissie zit aan tafel met de corporatie om de plannen te bespreken en gaat niet akkoord met de voorgestelde plattegrondwijzigingen. Ook ligt er een voorstel tot samenvoegen waarmee de commissie niet op voorhand toestemming voor wil geven: het heeft gedwongen vertrek tot gevolg.

De corporatie besluit het hele plan van tafel te doen en presenteert in 2004 een nieuw plan: het slopen van de woningen.

De commissie gaat aansluitend naar raadsvergaderingen en nodigt wethouders uit. De woningen zijn in prima staat en dat overtuigt ook de wethouder en commissieleden, dat sloop geen optie is. Begin 2006 wordt een amendement aangenomen dat er niet gesloopt mag worden.

Nog geen jaar later, na de verkiezingen belt de stadsdeelvoorzitter naar de bewonerscommissie: de corporatie krijgt alsnog toestemming om te gaan slopen, omdat ze goede argumenten hebben gegeven waarom sloop wel noodzakelijk is. De bewoners proberen het besluit te bestrijden maar zonder resultaat, uiteindelijk wordt iedereen uitgeplaatst.

Bij particuliere eigenaren ervaren bewoners het zo mogelijk nog ingewikkelder: je wilt wel onderhandelen en op je strepen staan, maar tegelijkertijd ben je ook bang voor je eigen positie. Enerzijds omdat veel afhangt van de goodwill van de eigenaar, anderzijds vooral omdat je weliswaar een sterke rechtspositie hebt, maar een eigenaar je het leven tussen de regels behoorlijk zuur kan maken, zonder dat je daar echt iets tegen kunt doen. (Vervelende bouwvallig, overlast, intimidatie, etc.)

Het is van groot belang dat in dergelijke processen de vaart er in blijft, anders raken mensen te gefrustreerd en is goed overleg niet meer mogelijk. Tegelijkertijd is het belangrijk voor bewoners om vanaf het begin duidelijk te krijgen dat dit lange processen zijn en dat ze er dus wel even mee bezig zullen zijn.

Bewoners vinden het moeilijk om achterban goed te bereiken. Enerzijds omdat het moeilijk bereikbare groepen zijn, anderzijds omdat mensen dusdanig het gevoel hebben geen invloed te hebben, dat ze er ook geen energie in willen steken. Er is voor de commissies weinig ondersteuning in het bereiken van je achterban.

Daarnaast is er op den duur sprake van een grote groep tijdelijke huurders waar je weinig voor kunt betekenen als commissie, terwijl dat soms ook mensen zijn die er jaren wonen.

Eerst slopen dan bouwen

De bewonerscommissie van een complex van zo'n 400 woningen krijgt in 1996 op de jaarvergadering onverwacht te horen dat alles gesloopt gaat worden. De woningcorporatie deelt mee dat ze er nog maximaal vijf jaar zullen zitten. De commissie is woest: hoe is dit tot stand gekomen en vooral, waar gaat iedereen naar toe. Het is een complex met veel grote woningen, dus kinderrijke gezinnen. De herhuisvesting is voor deze groep uiterst lastig. Daarnaast wonen er veel ouderen.

De commissie zet in op een goed sociaal plan, waar in ze opgenomen wil zien dat er eerst gebouwd en dan pas gesloopt wordt. Met andere woorden: dat mensen kunnen verhuizen naar iets nieuws en zo in de buurt kunnen blijven.

Uiteindelijk is men in 2005 gaan slopen en zijn veel gezinnen naar wisselwoningen gegaan. Door vergunningproblemen is er pas in 2007 gestart met de bouw.

4.2 Signalen en adviezen betreffende het stadsdeel versus eigenaar

Veel bewoners ervaren het stadsdeel en de corporaties als 'twee handen op één buik'. Het stadsdeel lijkt vaak groot belang te hebben bij vernieuwing van de buurt. Een bewoner merkte op dat "*politici altijd iets na willen laten*" en dat je dat ook merkt bij SV processen.

Vaak zijn er tussen het stadsdeel en de corporaties al vergaande afspraken over de plannen, ruim voordat de bewoners worden ingelicht. Hierdoor wordt aan bewoners een plan gepresenteerd waar

Verkoop

In een woonblok van Ymere (580) woningen is al jaren een bewonerscommissie actief. Zij overleggen met enige regelmaat over leefbaarheid en onderhoud. In 2003 komt het bericht van de corporatie dat er plannen liggen om de woningen te verkopen. Jarenlang blijft de informatie beperkt tot deze mededeling. De commissie voelt zich aan het lijntje gehouden. Bij de corporatie vinden verschillende reorganisaties plaats, waardoor de commissie meerdere malen met nieuwe contactpersonen te maken krijgt die niets weten van eerder gemaakte afspraken. Ondertussen gaat de leefbaarheid achteruit in de buurt, leeggekomen woningen worden niet meer of alleen tijdelijk verhuurd. Het onderhoud wordt niet meer uitgevoerd. Eind 2007 blijken de woningen drie jaar eerder al gesplitst te zijn door Ymere, de commissie is hiervan niet op de hoogte gesteld.

Een nieuwe contactpersoon van Ymere lijkt de bewoners serieus te nemen en eindelijk komt er enig overleg tot stand.

feitelijk al een akkoord over is. Als bewoner is je inspraak daarmee direct verworpen tot kritiek en tegenstand, in plaats dat je meedenkt over wat er moet gebeuren met jouw buurt.

Aan de andere kant geven alle bewoners aan dat ze uiteindelijk ook wel wat aan de raad kunnen hebben op het moment dat het scheef gaat en ze de politiek betrekken bij het proces. Door uit te leggen wat er allemaal misgaat en hoe bewoners bijvoorbeeld onder druk worden gezet. Als de politiek zich er dan mee gaat bemoeien is er veelal weer wat bereikt.

In samenspraak

In een complex van ruim 500 woningen komt in goed overleg met de bewoners een renovatieplan tot stand. Het gaat om kleine, slecht geïsoleerde woningen met voor een deel collectieve CV met een verouderde installatie. Een eerdere bewonerscommissie heeft jarenlang geijverd voor uitvoering van het onderhoud. Dit leidde tot niets. Uiteindelijk is deze commissie zeer gefrustreerd over de slechte samenwerking opgestapt. De woningcorporatie komt met een nieuw plan: alle bewoners moeten worden uitgeplaatst. De renovatie zal zeer grootschalig zijn door de slechte bouwkundige staat van het pand. Met behulp van het opbouwwerk is er een nieuwe commissie opgericht welke zich een stevige positie weet te verwerven, mede door het feit dat een bouwkundige ingenieur de slechte staat van het pand weet te weerleggen.

Uiteindelijk komen de bewoners met de woningcorporatie overeen dat er beter gedifferentieerd en met de bewoners als uitgangspunt moet worden gebouwd: dus niet alleen sloop en dure huur of koop, maar maatwerk.

Voor bewoners is het onbegrijpelijk waarom er altijd kant en klare zwart/wit plannen worden gepresenteerd. Het zou toch veel logischer zijn om maatwerk te leveren en te kijken wat bewoners willen voordat je een plan maakt? Dit aspect nemen de stadsdeelambtenaren ook niet mee in de besprekingen met de corporaties.

Sloop of koop

28 woningen die deel uitmaken van een vernieuwingsgebied richten in 1996 een bewonerscommissie op om met de woningcorporatie te overleggen die de woningen dan juist gekocht heeft van een investeerder. Al snel laat de woningcorporatie weten dat sloop de enige optie is omdat de woningen in een heel slechte staat zijn. De commissie zet in op behoud en mogelijk zelf kopen. Het is een hechte buurt en men heeft de indruk dat de woningen niet zo slecht zijn als wordt voorgesteld.

Met de woningcorporatie valt hierover echter niet te praten, in 2006 laten ze weten dat alleen sloop een optie is wat hun betreft. Zonder enige onderbouwing. In de hele omgeving wordt nu nieuwbouw gepleegd. Omdat er aan de 28 woningen geen voorzieningen zijn getroffen en er inmiddels ook al ruim tien jaar geen onderhoud is gepleegd, gaat de kwaliteit van de woningen hard achteruit. De bewoners is te kennen gegeven dat ze in 2012 uitgeplaatst zullen worden. Tot die tijd zal alleen het hoognodige worden gedaan.

Hoofdstuk 5. Adviezen van bewoners

5.1 Adviezen en rollen voor de HA

De HA zou zich meer een positie van controleur moeten verwerven bij corporaties in dergelijke processen. Een audit doen naar de aanpak van corporatie in SV processen, dit monitoren en keurmerken uitdelen. Allerbelangrijkste onderdeel daarin zou de communicatie moeten zijn: hoe en wanneer worden bewoners geïnformeerd
hoeveel ruimte is er vervolgens nog voor de bewoners om het plan in te vullen

Het zou goed zijn als de HA standaard op de hoogte werd gesteld door de corporatie als er plannen worden ontwikkeld, zodat zij onmiddellijk de bewoners kan informeren en kan zorgen dat er ondersteuning geregeld wordt. De HA moet zich inzetten voor standaard bewonersondersteuning in een vroeg stadium.

Alternatief plan van bewoners

In een flatcomplex - met 130 woningen- met veel ouderen (van de 90 leden is 30% boven de 70 jaar) worden sinds 2002 alle leeggekomen woningen tijdelijk verhuurd. De bewonerscommissie is medegedeeld dat de woningen gesloopt gaan worden. De bewoners hebben hier geen inspraak in gehad, omdat het gebiedsontwikkelingsplan dat niet toestond. Na het sloopbericht hebben de bewoners door architecten zelf een plan laten maken, met behoud van de flat als uitgangspunt. Hoewel het stadsdeel de suggestie wekte dat er nu twee plannen waren waaruit gekozen kon worden, bleek na een jaar dat het alternatieve plan van de bewoners niet mee was genomen. De betaler bepaalt en de eigenaren vonden het flatgebouw niet passen op het nieuwe plein. De bewoners zullen worden uitgeplaatst. Iedereen betreurt dit: er is veel sociale binding in de buurt en de woningen zijn in prima staat. Ook is er veel zorg bij de bewoners waar ze nu terecht gaan komen en hoeveel ze daar moeten gaan betalen.

Ondanks de ondersteuning zou het nog steeds goed zijn als bewoners zich zelf eenvoudig kunnen informeren. Bijvoorbeeld door de uitgave van een checklist waar je als bewoner allemaal aan moet denken. Begrippenlijst en definities: wanneer heb je inspraak, wanneer is het een besluit, wat zijn je rechten als commissie op inspraak en invloed.

Een en ander zou bijvoorbeeld ook op een website kunnen staan, welke goed bekend wordt gemaakt onder alle Amsterdammers. Op deze site zou ook moeten worden vermeld wie wat doet op het gebied van bewonersbelangen.

Signalen die bij de HA binnenkomen op beleidsmatig gebied moeten worden opgepikt en op de politieke agenda worden gezet. Dit moet dan ook beter worden gecommuniceerd aan de bewoners.

5.2 Signalen en adviezen ten aanzien van beleid

De stadsdelen hebben convenanten opgesteld waarin bijvoorbeeld is afgesproken dat er meer grotere woningen moeten worden gerealiseerd voor grote gezinnen. Daar zijn echter geen voorwaarden aan verbonden. Vervolgens zie je dat woningen worden samengevoegd door particulieren en dat zij die kamersgewijs voor veel geld aan studenten verhuren. Diezelfde eigenaar krijgt zo elders weer een vergunning om dit te doen.

Er moeten duidelijke voorwaarden worden gesteld aan het gebruik van de samengevoegde grotere woning. Hoe en wanneer wordt zo een convenant dan geëvalueerd?

Welke voorwaarden zijn er aan sloop verbonden? Woningen die in 1993 nog hoog-niveau zijn gerenoveerd worden nu gesloopt, woningen die verder in prima staat zijn of die zelfs nog geen 20 jaar oud zijn worden gesloopt. Beleidsmatig kun je hier als bewoner weinig tegen doen.

Verdeel en heers

In een oude stadswijk heeft een woningcorporatie een complex bestaande uit bijna 500 woningen. Rond 2000 ontvangen de bewoners een brief van de verhuurder dat er plannen waren voor hoogwaardige renovatie, splitsen en samenvoeging. Omdat al snel blijkt dat er geen draagvlak is voor hoogniveau renovatie voor het hele complex, wordt het opgedeeld in 5 deelblokken. Vanuit de woningcorporatie wordt er een klankbordgroep opgericht, waar bewoners op persoonlijke titel mee kunnen praten over de plannen. Na verloop van tijd stappen een aantal bewoners op uit deze klankbordgroep, omdat ze het gevoel hebben dan hun tegenwerpingen niet serieus worden genomen en ze geen invloed hebben op het proces. Zij richten een bewonerscomité op dat zich verzet tegen de samenvoegingen en vernieuwingsplannen. Het conflict spitst zich toe op de vraag of de woningcorporatie draagvlak heeft om de plannen uit te voeren. Daarnaast is er een juridisch conflict of ze op basis hiervan alle huurcontracten ontbinden. Met eigen onderzoek toont het bewonerscomité aan dat er reden is om te twifelen aan het draagvlak. Ook vindt ze een advocaat bereid die bij het juridische conflict wil ondersteunen. De woningcorporatie verschuilt zich achter het gegeven dat ze overlegt met de klankbordgroep en is niet bereid ook met het bewonerscomité te praten.

Pas als het stadsdeel doordrongen is van de fouten die worden gemaakt door de woningcorporatie is zij bereid ook positie voor de bewoners in te nemen. Er wordt afgesproken dat de plannen van tafel gaan en een nieuw woonwensenonderzoek wordt uitgezet.

In de deelblokken waar al is gestart komen ook allerlei problemen boven water, waardoor eveneens de klankbordgroep het vertrouwen verliest in de woningcorporatie. Ze besluiten samen verder op te trekken met het bewonerscomité. De inzet is een open overleg over wat de bewoners willen. De woningcorporatie gaat hier uiteindelijk mee akkoord.

Er is weinig bekend over gemengde koop/huur complexen. Bewoners die hierover willen onderhandelen, kunnen maar slecht beschikken over kennis en ervaringen. Het zou goed zijn als hierover meer bekend zou worden gemaakt: wat zijn de consequenties, waar moet je als huurder opletten als de eigenaar voornemens is delen van je complex te verkopen?

Het afspreken van renovatie met vrijwillige uitplaatsing heeft ook een nadelig effect waaraan voorbij wordt gegaan. In een dergelijke afspraak is er vaak ook afgesproken dat er een minimum percentage wel beschikbaar komt voor verkoop. Dit zal dan resulteren in de renovatie en verkoop van de woningen die leeg zijn gekomen. Op die manier zullen de woningen die sociale huurwoningen blijven niet worden gerenoveerd. De verbetering komt dus niet de lagere inkomens ten goede.

Het woonwensen onderzoek speelt een belangrijke rol in de besluitvorming over de toekomst plannen van een complex. Toch wordt er erg vaak zeer onzorgvuldig mee omgegaan. Zowel de vraagstelling als de interpretatie van de uitkomst zorgt voor veel discussie.

Het zou goed zijn om vaste afspraken te maken over de timing van het woonwensenonderzoek, de vraagstelling, de manier van afnemen (onafhankelijk) en de interpretatie van de uitkomsten.

5.3 Signalen en adviezen ten aanzien van de leefbaarheid

Ondanks de kaderafspraken gaat er nog veel mis bij renovaties, zowel op het gebied van tijdelijke uitplaatsing als tijdens de uitvoering bij bewoning.

Zo blijven de discussies over de aard van de werkzaamheden terugkeren in het kader van de hoogte van de vergoeding, maar ook wanneer een wisselwoning noodzakelijk is.

De overlast die wordt ervaren tijdens de renovatie is vaak groot. Veel daarvan kan veel beter worden opgelost als er heldere en duidelijke communicatie is. Er zou een gedragscode moeten komen voor bouwvakkers en opzichters met een helder communicatieplan: hoe lang van te voren moet je bijvoorbeeld aangeven dat voorzieningen zijn afgesloten, wie kun je bellen in geval van calamiteiten en heeft deze persoon ook de positie om actie te ondernemen.

Er is een groot grijs gebied bij overlast. Veel moet een bewoner toelaten, tegelijkertijd kan hier makkelijk misbruik van worden gemaakt, waardoor onnodig overlast ontstaat.

De leefbaarheid in sloopcomplexen laat veel te wensen over. Ook hierover zijn vaak maar weinig afspraken over te maken. Eenvoudige dingen als noodzakelijke reparaties, veiligheid en afvalafvoer bij verhuizingen kunnen veel beter gecommuniceerd worden.

5.4 Signalen en adviezen ten aanzien van corporaties

Bewoners ervaren corporaties in eerste instantie als sociale verhuurders die het belang van haar huurders vooropstelt. Gaandeweg het proces wordt dan duidelijk dat er andere belangen in het spel zijn. Een geïnterviewde signaleert: *“corporaties zijn commercieel geworden, wat ze niet meer doen is zorgen dat mensen kunnen wonen.”*

Bewoners signaleren in grote lijnen twee verschillende posities van de corporaties: of men is zeer goed op de hoogte en walst over bewoners heen, of ze zijn helemaal niet professioneel en maken grote fouten in het proces.

De eerste groep wekt weinig vertrouwen en maakt dat bewoners zeer alert zijn. Vaak hebben de medewerkers een houding “dit hebben we al veel vaker gedaan” en voel je je als bewoner erg klein en niet in een positie dat je serieus wordt genomen. De tweede groep maakt dat bewoners zeer gefrustreerd raken.

Afspraken met het stadsdeel

Ongeveer 40 woningen in een ‘Vogelaarwijk’ zijn door de woningcorporatie aangewezen als slooplocatie. De bewoners krijgen begin 2007 de plannen te zien: er komen grotere woningen en een parkeergarage. Mogelijk zullen er een aantal sociale huurwoningen tussen zitten. Een drietal bewoners heeft zitting genomen in de klankbordgroep. Het woonwensenonderzoek wordt door de bewoners heel anders geïnterpreteerd dan door de woningcorporatie. Ongeveer 23% heeft niets ingevuld bij tevredenheid over de woning. Deze worden door de woningcorporatie bij de groep ontevredenen opgeteld. Onterecht vinden de bewoners. Daarnaast geeft 81% aan geen verhuisplannen te hebben. Maar de woningcorporatie heeft afspraken met het stadsdeel over aantallen panden die ze mag slopen of renoveren. Deze afspraken geven de woningcorporatie een steun in de rug om de plannen er ook door te krijgen. Voor de bewoners in de klankbordgroep is er maar weinig ruimte om nog iets tegen de sloopplannen te doen.

Een ander belangrijke frustratie bij corporaties is de voortdurende wisseling van de wacht: andere mensen op dezelfde posities, fusies en reorganisaties maken dat bewoners een jaar later weer over hetzelfde zitten te onderhandelen omdat men niet weet wat de voorganger heeft afgesproken.

De geïnterviewden ervaren de plannen altijd als ontwikkeld vanuit het oogpunt van het vastgoed en de markt. Zelden is er het idee dat de plannen echt zijn ontwikkeld vanuit het oogpunt van de bewoners. Daar waar dat is gebeurd, is dat na lange strijd van de bewoners zo geworden.

Hoofdstuk 6. Advies van de onderzoekers

Het onderzoek bestond uit drie delen: verkrijgen van overzicht en het afnemen van interviews. Het advies is opgesplitst in deze twee afzonderlijke delen.

1. Overzicht

Het verkrijgen van een overzicht bleek zeer bewerkelijk. De informatie is zeer verspreid over stadsdelen, corporaties en hun projectontwikkelaars. Daarnaast zijn laatstgenoemden niet heel welwillend in het delen van deze informatie. Tegelijkertijd gaven stadsdelen en bewonersondersteuners te kennen dat er erg veel behoefte is aan deze informatie.

1. We adviseren de HA om gebruik te maken van hun contacten om informatie over Stedelijke Vernieuwingsprojecten te bundelen en door te geven aan de lokale bewonersondersteuners (WSW) en andere plekken waar deze informatie nuttig is. Hierbij kan ze gebruik maken van bestaande overlegstructuren zoals het koepeloverleg en het AVO. Binnen het AVO kan zelfs gedacht worden aan een vaststellen van een stedelijke afspraak waarin corporaties zich verplichten om SV projecten te melden aan de HA. Hierbij is het van belang dat het moment van melden in een vroeg stadium is.

2. Interviews

Voor het tweede deel hebben we afgevaardigden gesproken van 15 bewonerscommissies. Belangrijkste vraag was de ervaringen van bewoners bij SV projecten. De groep is te klein om wetenschappelijk verantwoorde conclusies uit te trekken. Het gaat om individuele momentopnamen en subjectieve beleving. Dat neemt niet weg dat er signalen naar voren komen, waarin voor de HA aanknopingspunten zijn voor een betere belangenbehartiging. In het advies wordt vooral gekeken naar wat verbeterd kan worden, daardoor worden vooral de negatieve reacties van bewoners belicht, dit neemt niet weg dat we ook bewoners met positieve verhalen hebben gesproken. In het uitgebreide rapport is meer achtergrond te lezen over de geïnterviewden, de projecten en hun opmerkingen. Onderstaand advies is op grond van dit rapport samengesteld.

Inspraak en wat er verbeterd kan worden:

Doordat plannen vaak kant-en-klaar worden gepresenteerd aan bewoners wordt de inspraak veelal ervaren als een lege huls. Het heeft eveneens tot gevolg dat voorstellen tot wijzigingen van bewoners snel worden gezien als weerstand. Bewoners worden in een rol geduwd die ze niet willen hebben: ze willen meepraten, niet persé tegenstemmen.

2. We adviseren de HA om bij het evalueren van de Leidraad Participatie de ervaringen van bewoners mee te nemen. Belangrijke zaken daarbij zijn:

- vernieuwingsplannen niet kant-en-klaar presenteren, bewoners in vroeg stadium betrekken
- vooraf formuleren van onderwerpen waar bewoners inspraak op hebben
- aangeven in hoeverre bewoners invloed hebben op onderwerpen (bijvoorbeeld “meepraten over de nieuw te bouwen woningen”, wordt gereduceerd tot “mogen zeggen welke kleur de deur wordt”)
- het woonwensenonderzoek in overleg met bewoners samenstellen en laten uitvoeren door een onafhankelijke partij

Ondersteuning en wat er verbeterd kan worden

Geïnterviewden geven aan dat de ondersteuning inhoudelijk (kennis) meestal erg goed is. Tegelijkertijd stellen ze zich soms vragen over de positie van de ondersteuner (onafhankelijkheid) en vinden ze dat de ondersteuning veelal te laat wordt ingezet. Veel bewoners weten zelf de weg niet om het te organiseren.

3. De WSW's zijn sinds enige tijd actief en moeten de rol vervullen van lokale bewonersondersteuning. Kerngedachte van de WSW's is één-loket en herkenbaarheid naar de bewoners toe. Wij adviseren de HA om in nauw overleg te treden met de WSW's om gezamenlijk de agenda scherp te houden en te monitoren hoe de WSW's lokaal haar rol vervullen.

4. Wij adviseren dat de HA met de corporaties afsprekt dat ondersteuning een keus is van de bewoners en dat dit ook als zodanig wordt gecommuniceerd. Kortom: dat een ondersteuner niet naar voren wordt geschoven door de corporatie, maar dat zij een suggestie doen waar de ondersteuning gevonden kan worden.

Bekendheid HA

De helft van de geïnterviewden kende de HA van naam, maar niet de rol en de functie van de HA. Na uitleg zag iedereen het belang, hoewel het volgens de geïnterviewden alleen zin heeft als de HA ook dicht bij de praktijk staat. Tegelijkertijd gaven de bewoners aan dat door de drukte in het eigen complex het doorgeven van signalen aan de HA er snel bij in zou schieten.

5. Wij adviseren de HA om een actieve rol te spelen in het verzamelen van signalen rondom stedelijke vernieuwing. De WSW's vormen hierin een belangrijke schakel.

Schaalgrootte SV projecten

Geïnterviewden ervaren SV processen als zeer ingrijpend. Hierbij speelt de omvang van het project nauwelijks een rol. Juist bij kleinere projecten lijken de bewoners meer in het gedrang te komen door minder aandacht en ondersteuning.

6. Wij adviseren de HA om in overleg met corporatie, commerciële verhuurders en gemeente te benadrukken dat alle vormen van stedelijke vernieuwing waarbij uitplaatsen aan de orde is ingrijpende gebeurtenissen zijn voor bewoners. Hieruit volgt dat in alle gevallen gezorgd moet worden voor goede ondersteuning en heldere communicatie.

Uitvoering werkzaamheden

Werkzaamheden tijdens bewoning blijven een belangrijke bron van ergernis en frustratie. De overlast zoals stof en herrie is slechts een klein onderdeel van deze frustratie. Een duidelijk aanspreekpunt en een plek waar je kunt klagen en dat er met je klacht ook iets gebeurt wordt veel meer gemist.

7. Wij adviseren de HA om zich in te zetten voor duidelijke afspraken bij werkzaamheden tijdens bewoning en op de naleving van al bestaande regels. Daarnaast zou er een duidelijke plek moeten zijn waar je kunt klagen over overlast bij mensen die mandaat hebben hier iets aan te doen. Commerciële verhuurders moeten ook gebonden zijn aan dergelijke afspraken.

Keurmerk

Een van de geïnterviewde merkte op dat corporaties een keurmerk zouden moeten krijgen hoe zij met de bewoners omgaan in stedelijke vernieuwingsprocessen. Hierbij zou vooral de communicatie en de inspraak een belangrijke parameter moeten zijn.

8. Wij adviseren de HA om de mogelijkheden en de uitvoerbaarheid van een dergelijk keurmerk te onderzoeken.

Belangenverstrengeling

Corporaties en stadsdelen worden door geïnterviewden ervaren als 'één pot nat'. Het stadsdeel heeft vaak belang bij de ontwikkeling van bepaalde projecten en laat daardoor corporaties hun gang gaan. Er is veel overleg tussen de twee waarbij de bewoner ondergeschikt is.

9. De lokale WSW's zijn de aangewezen organisaties om in een vroeg stadium op de hoogte te zijn van de aanstaande projecten in hun wijk. Wij adviseren de HA hier een motiverende rol in te spelen door regelmatig contact te onderhouden en te informeren. Bewoners die in een vroeg stadium zijn betrokken in de planvorming hebben een sterkere positie.

Commerciële verhuurders

Commerciële verhuur is zeer onderbelicht in deze processen, hoewel er geen stadsvernieuwing op grote schaal wordt uitgevoerd, zijn er wel degelijk grotere projecten waarbij bewoners al dan niet onder druk uit huis worden geplaatst. Bewoners van commerciële verhuurders vinden het moeilijk om goede ondersteuning te verkrijgen, zeker omdat de druk groot is en er tussen de regels veel intimidatie plaats vindt. Dit is een extra complicerende factor in een toch al ingrijpend proces.

10. Wij adviseren de HA om aandacht te besteden aan de groep huurders van commerciële verhuurders. Middelen daarbij kunnen zijn om het oprichten van huurdersorganisaties per commerciële verhuurder te stimuleren en te ondersteunen.

Afspraken woonvisie

Geïnterviewden storen zich aan het gemak waarmee goede woningen worden gesloopt. Of woningen worden samengevoegd voor grote gezinnen, welke vervolgens aan studenten worden verhuurd. Beleid wordt geformuleerd, maar niet geëvalueerd vindt een aantal geïnterviewden . Bewoners weten niet de weg om deze signalen op de juiste plek neer te leggen

11. Bewoners weten niet waar zij klachten en signalen over volkshuisvesting kwijt kunnen. Wij adviseren de HA actief op zoek gaan naar signalen en deze binnen de juiste overlegkring aan te kaarten.

Leefbaarheid

Verschillende geïnterviewden geven aan dat de leefbaarheid van hun buurt hard achteruit is gegaan sinds de plannen van stedelijke vernieuwing bekend zijn gemaakt. Deels komt dit door leegstand en tijdelijke bewoning, deels uit het niet meer uitvoeren van onderhoud. Sommige geïnterviewden zien hier bewust beleid in.

12. Wij adviseren de HA om de leefbaarheid in stedelijke vernieuwingsgebieden op de agenda te houden bij de gemeente. Daarnaast is het van belang om alert te zijn voor processen waarbij een wijk wordt 'afgeschreven' en daarmee in een versneld proces van stedelijke vernieuwing komt.

Naschrift - De adviezen zijn tot stand gekomen door gesprekken met een beperkt aantal bewoners. Wij kunnen ons voorstellen dat deze uitkomsten leiden tot beter en meer kwantitatief onderzoek. Voor deze inventarisatie is expliciet gekozen voor een kleinere groep; de inventarisatie pretendeert dan ook niet om een gedragen en onderbouwd beeld te geven van de algemene ervaringen bij stedelijke vernieuwing. Zij is vooral bedoeld om signalen te inventariseren en aanknopingspunten te vinden voor het verbeteren van beleid bij stedelijke vernieuwing.