

Resultaten Bewonersonderzoek

Doel van het onderzoek

Inzicht krijgen in wat er leeft onder bewoners ten aanzien van de huidige woonbeleving en de woonwensen van wijkbewoners en anderzijds een goede basis leggen voor draagvlak in het vervolgtraject.

De aanpak

In totaal zijn 41 bewoners van de 192 woningen thuis geïnterviewd in een gesprek van 1-1,5 uur. Er is gesproken met gezinnen, alleenstaanden, jonge en oudere mensen uit de 3 straten: Cornelis Schellingerlaan (18x), Jacoba van Beierenlaan (10x), bewoners Ridderschapslaan (13x). De thema's die aan bod kwamen tijdens het open interview waren: het wonen in dit huis en deze buurt, wensen t.a.v. de woning en de buurt, beeldvorming t.a.v. de plannen, informatie en participatie vervolgtraject.

Conclusies: Op korte termijn een besluit nemen is noodzakelijk!

Bewoners geven dit als belangrijkste punt mee in het onderzoek. Om meerdere redenen geven ze aan dat er iets moet gebeuren nu, het heeft al te lang geduurd.

Deze hoofdconclusie is te onderbouwen met de volgende onderliggende conclusies:

1. De woningen passen niet meer bij de woonwensen van deze tijd
2. Bewoners willen duidelijkheid, zodat ze weten waar ze aan toe zijn
3. Langer wachten gaat ten koste van de buurt
4. Er is begrip voor welke plannen dan ook, maar wel beargumenteerd
5. Bewoners zijn nu bereid mee te denken
6. Beeldvorming en wensen verschillen per type klant

Ad 1. De woningen passen niet meer bij de woonwensen van deze tijd

Bewoners scoren de woning net een 'voldoende' terwijl ze voor de wijk een 'goed' geven. Men heeft vooral veel last van de gehorigheid, het vochtprobleem en de tocht. Het comfort in de woning vindt men ook onder de maat. Mensen hebben vaak hoge stookkosten en krijgen de woning moeilijk warm. Er heerst angst over de veiligheid in de woning. Mensen vragen zich af of het wel veilig is in huis door de instabiliteit van de vloer en de slechte stopcontacten bijvoorbeeld. Toch lijken mensen weinig eisend en nemen ze veel mankementen van de woning voor lief omdat ze weten dat het oude woningen zijn en ze gehecht zijn aan de buurt en de lage huurprijs. Mensen hebben vaak het nodige in de woning geïnvesteerd en weten dat er weinig alternatieven zijn. Alleenstaanden zijn tevreden over de ruimte, maar voor de gezinnen voldoen de duplexwoningen niet meer in deze tijd. De 'grijze' woningen vindt men erg grauw en saai en niet meer passen bij de goede uitstraling van de rest van de wijk. Over de 'witte' huizen is men erg enthousiast: men vindt ze lieflijk, vriendelijk en fris ogen.

Ad 2. Bewoners willen duidelijkheid, zodat ze weten waar ze aan toe zijn

Wonen is een onderwerp wat mensen echt bezig houdt, omdat het heel dichtbij staat. Daarom willen mensen juist voor zo'n onderwerp serieus genomen worden. Dat gevoel hebben ze nu niet, omdat er al jaren wordt gezegd dat er iets gaat gebeuren. Ze weten alleen niet wat en wanneer, hierdoor doen ze nu even helemaal niks, maar wachten af. Ze willen weten waar ze aan toe zijn. Ze willen geïnformeerd worden over de afwegingen, de besluitvorming en het proces. Bewoners hebben nu veel vragen en maken zich zorgen over de toekomst, omdat ze niet weten wat hun te wachten staat. In de buurt gaan veel geruchten, die geven alleen maar meer onduidelijkheid. Bewoners willen graag antwoorden van de corporatie zelf.

Ad 3. Langer wachten gaat ten koste van de buurt

Bewoners vrezen voor een verpaupering van de wijk als er niets gebeurt. Doordat onduidelijk is wat er staat te gebeuren, stoppen bewoners minder tijd en energie in hun woning en tuin. Dat geldt zeker voor tijdelijke huurders die in de wijk komen. Zij hebben vaak nog minder betrokkenheid bij de woning en de buurt, geven bewoners aan. Ook hebben bewoners het gevoel dat de gemeente minder onderhoud pleegt in het openbaar groen.

Ad 4. Er is begrip voor welke plannen dan ook, maar wel beargumenteerd

Bewoners beseffen dat de woningen in slechte staat zijn en er iets moet gebeuren. Ze zien wel op tegen mogelijke plannen, maar een woning waar je gewoon veilig voelt is veel waard voor mensen. Bewoners hebben nu onvoldoende kennis van de situatie. Ze willen meer weten over de feiten en onderzoeksresultaten zodat ze een besluit ook beter begrijpen.

Ad 5. Bewoners zijn nu bereid mee te denken

Seyster Veste doet het op dit moment goed geven bewoners aan. Het direct langskomen als je belt en dit bewonersonderzoek wordt gewaardeerd door bewoners. Wonen is zo bepalend in het leven van mensen dat veel bewoners graag mee willen denken/praten over de toekomst. Betrokkenheid is gewenst bij: de opzet van de wijk, de woningtypes, het groen, de woningindeling, de huurprijzen, de uitstraling. Ze willen wel vooraf een duidelijk kader waar ze wel en niet over mee mogen denken en wat er mee gedaan wordt.

Ad 6. Speel in op de verschillende typen klanten

Hoe je het wonen in de woning en de wijk ervaart wordt sterk bepaald door een aantal factoren: woon je met kinderen of alleen, woon je al lang in deze buurt of niet, heb je veel tijd en geld geïnvesteerd in de woning, hoe belangrijk is de huurprijs, hoeveel alternatieven zijn er. Dit en meerdere factoren spelen niet alleen een rol in de woonbeleving, maar ook in de wensen die deze bewoners stellen aan hun toekomstige woonsituatie en de toekomstplannen van de corporatie. Het onderzoek toont aan dat er verschillende type klanten zijn, welke wensen ze hebben en hoe hier het beste rekening mee gehouden kan worden in het vervolgtraject.

Aanbevelingen: Zorgvuldigheid geboden

Doorpakken met heldere tijdlijnen

Belangrijk is de vaart er in te houden. Benut de komende tijd om bewoners duidelijkheid te geven over de huidige stand van zaken, de kaders en bewoners te gaan betrekken bij de verdere invulling.

Aanpak aansluiten op gedifferentieerde klantgroepen

Zorg gedurende het vervolgtraject dat je klanten gericht benadert door in te spelen op de specifieke behoeften, onzekerheden en aandachtspunten per klantgroep. Bekijk welke aanpak/oplossingen het beste past voor elke groep, zodat bewoners zich echt gehoord en erkend voelen.

Open, eerlijk en tijdig communiceren over planning, inhoud en proces

Wees als Seyster Veste transparant in je handelen. Zorg dat bewoners op tijd de juiste en volledige informatie krijgen zodat ze niet voor verrassingen komen te staan. Als planningen vertraging oplopen, geef dit dan tijdig aan. Communiceer ook helder over uitkomsten en afwegingen van bepaalde stappen.

Bewoners in een vroegtijdig stadium van de planvorming betrekken met helder verwachtingenmanagement

Stel als Seyster Veste een duidelijk kader vast, zodat bewoners weten op welke onderdelen ze mogen meedenken en binnen welke grenzen. Kies vervolgens welke vormen van participatie je gaat inzetten en start de werving. Ga zorgvuldig om met de input, zorg dat je er iets mee doet en leg ook uit als je iets niet gaat doen en om welke reden.

Participatiemix: voor ieder wat wils

Om in te spelen op de verschillende wensen van bewoners wordt geadviseerd een mix aan vormen in te zetten: de Kopgroep, een Online klankbordgroep en Bewonersateliers. De 'Kopgroep' is een vaste kerngroep van enthousiaste mensen die structureel bij elkaar komt om op meerdere thema's mee te denken over de wijk en de woningen. De 'online klankbordgroep' is een vorm waarbij bewoners vanuit hun huis kunnen reageren op stellingen/schetsen of voorkeuren op een moment dat het hun uitkomt. Tenslotte zijn de 'Bewonersateliers' bedoeld voor mensen die eenmalig op één specifiek thema willen meedenken.

Bijlage: veelzeggende quotes uit interviews

"Ik leef alsof ik op vakantie ben, zolang ik dat volhou, hou ik het hier uit."

"Wat is er uit het technisch onderzoek gekomen? Dan wordt mijn beeld ook anders."

"Het is belangrijk om gehoord te worden. Het gaat om je thuis, dat is echt belangrijk!"

"Zo lang ik blijf leven, kan ik hier prettig wonen. Ik ga er niet eerder uit dan met mijn voetjes door de voordeur"

"Niemand doet meer iets aan zijn huis, mensen wachten af en kijken niet meer zo nauw. Je wilt weten wat er gaat gebeuren, zodat je verder kunt plannen."

"Als ze iemand van veiligheid laten komen, vraag ik me af of het mag zo."

"Als ik getrouwd ben en gezinsuitbreiding krijg, dan ben ik hier weg!"

"Wat er ook gaat gebeuren het zal heel belastend voor mij worden, dus zullen er goede oplossingen bedacht moeten worden."

"Ik wil wel een vinger in de pap dat er ook woningen komen voor mensen met een laag inkomen."

"De goede mensen vertrekken en er komen mensen in die er geen interesse in hebben. Dit geeft een slechte buurt, de wijk verpaupert dan snel."

"Uitstellen is een slechte optie, dat geeft het gevoel dat je het laat zitten. Dan gaat het er slechter uitzien, geld uitgeven is nutteloos, mensen gaan zelf ook minder doen."

"We hebben standaard dekens op de bank liggen voor als we het koud hebben."

"Op dit oppervlak passen veel meer huizen, daar heb ik begrip voor en renovatie zal wel heel duur zijn, denk ik."

"We zijn al gewend aan de gebreken, je leert er mee leven/omgaan."

"Ik woon alleen. Ik heb geen mensen om mij te helpen. Aan wie moet ik hulp vragen? Dat kan niet, echt niet!"

"Als je alleen bent, is het prima zo'n woning, maar nu met een gezin wil je gewoon dat het stevig en fris is."

"Monument? Hoezo speciaal? Zij wonen hier niet, dan zouden ze wel anders denken!"

"Zo'n ruimte kan ik voor deze prijs niet krijgen in Utrecht. Ik heb fijne burens dat is veel waard."

"Als ze boven de wasmachine aan hebben, dan bewegen mijn pannen op het fornuis."

"Er heerst een goede 'vibe' in de wijk: de wijk straalt rust uit en de mensen zijn begaan met elkaar."

"We stoken als een hoedje, maar beven als een rietje."