Rapportage Woonwensenonderzoek Amsteldorp

februari 2023, Utrecht



labyrinth onderzoek & advies



Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van

Ymere

Auteurs: 5.1,2,e

© 2023 5.1, 2, e **Onderzoek & Advies**
5.1,2,e
5.1,2,e Utrecht

T: 5.1,2,e
E: 5.1,2,e@labyrinthonderzoek.nl
W: www.labyrinthonderzoek.nl

Alle rechten voorbehouden
Niets uit deze uitgave mag - door iemand anders dan de opdrachtgever - worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

1 Inleiding **5**

1.1. Aanleiding 5

1.2. Doelstelling en onderzoeksvragen 5

1.3. Leeswijzer 5

2 Beschrijving gebied **6**

2.1. De locatie 6

2.2. Typering 7

2.3. Conclusies 9

3 Methode **10**

3.1. Rol bewonerscommissie 10

3.1. Onderzoeksopzet 10

3.2. Voorbereiding 10

3.2.1. Doelgroep 10

3.2.2. Opbouw en programmering vragenlijst 11

3.2.3. Ontwikkelen en testen vragenlijst 11

3.2.4. Werving en training interviewers 12

3.3. Veldwerk 13

3.3.1. Veldwerkperiode en contactstrategie 13

3.3.2. Communicatie over onderzoek 14

3.3.3. Face-to-face veldwerk 15

3.4. Kwaliteitscontroles 15

3.5. Analyse 16

3.5.1. Kwantitatief: gesloten vragen 16

3.5.2. Kwalitatief: open antwoorden 16

4 Resultaten respons **17**

4.1. Respons 17

4.1.1. Status van adressen 17

4.1.2. Reden voor weigeringen 18

4.2. Representativiteit 18

5 Resultaten: De woning **19**
5.1. Leeswijzer 19
5.2. Resultaten 19
5.3. Conclusies 22
6 Resultaten: De Buurt **23**
6.1. Resultaten 23
6.2. Conclusies 25
7 Resultaten: sloop/nieuwbouw en bouwhoogte **26**
7.1. Resultaten bij meer sociale huurwoningen 26
7.1.1. Meer sociale huurwoningen? 26
7.1.2. Sloop/ nieuwbouw 28
7.1.3. Hoger bouwen? 28
7.2. Conclusies 29
8 Woonwensen **30**
8.1. Resultaten 30
8.1.1. Verhuisgeneigdheid 30
8.1.2. Woonduur en zoekactiviteiten 31
8.1.3. Wensen 31
8.1.4. Levensloopbestendigheid 32
8.1.5. Renovatie 32
8.2. Conclusies 34
9 Klantwaardering **35**
9.1. Inleiding 35
9.2. Resultaten 35
9.3. Conclusies 36
10 Conclusies **37**

1 Inleiding

Voor u ligt de rapportage van het woonwensenonderzoek onder de bewoners van de woningen van Ymere in de buurt Amsteldorp dat 5.1.2.e Onderzoek & Advies heeft uitgevoerd. In deze inleiding worden de aanleiding, de onderzoeksvragen en de leeswijzer besproken.

1.1. Aanleiding

De woningcorporatie Ymere heeft het idee om in de buurt Tuindorp Amstelstation die samen met de zuidelijker gelegen buurt de Wetstraat het Amsteldorp vormt, woningverbetering uit te voeren.

Ymere wenst de ideeën voor de aanpak van de woningen en de buurt verder uit te werken in samenspraak met de bewonerscommissie Amsteldorp. Om de bewoners verder in het participatieproces, dat voorafgaat aan de renovatie en/of sloop van woningen, te betrekken, heeft Ymere een woonwensenonderzoek laten uitvoeren door 5.1.2.e Onderzoek & Advies. Dit onderzoek werd apart uitgevoerd van een technisch onderzoek dat Ymere zelf uitvoert en waarin de technische staat van de woning wordt onderzocht.

Het doel van het woonwensenonderzoek is om in kaart te brengen wat bewoners waarderen aan de buurt en de woning, wat zij graag anders zien, welke woonbehoefte zij nu hebben en wat voor woonbehoefte zij in de toekomst hebben.

1.2. Doelstelling en onderzoeksvragen

5.1.2.e is gevraagd voor het uitvoeren van een woonwensenonderzoek onder 482 woningen in Amsteldorp. De volgende vragen zijn als hoofdvragen voor dit onderzoek geformuleerd:

- Hoe tevreden zijn bewoners met hun woning en wat zouden ze hier graag anders aan zien?
- Hoe tevreden zijn bewoners met hun buurt en wat zouden ze hier graag anders aan zien?
- Wat is de waardering voor meer sociale huurwoningen en een hogere bouwhoogte?
- Wat is de verhuisgeneigdheid?
- Wat zijn de woonwensen van alle bewoners?

1.3. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op een korte beschrijving van de buurt. In hoofdstuk 3 leggen we verantwoording af hoe we het onderzoek hebben aangepakt. De overige hoofdstukken behandelen elk een hoofdvraag. Bijgevoegd zijn bijlagen met de open antwoorden.

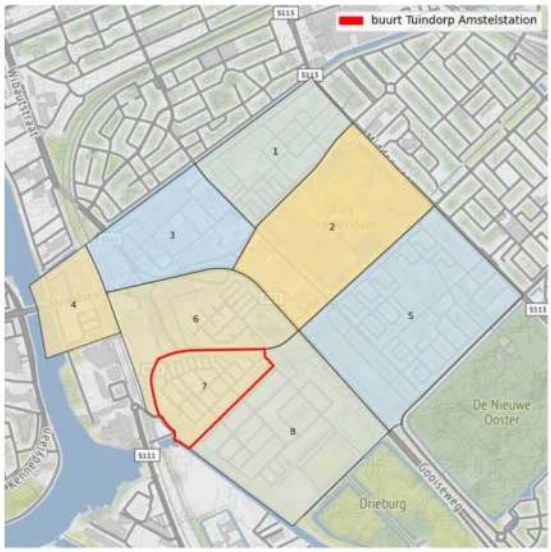
2 Beschrijving gebied

Op de woningmarkt wordt de waarde en waardering voor een huis, straat en buurt mede bepaald door de wijdere omgeving. In dit hoofdstuk beschrijven we het onderzoeksgebied tuindorp Amstelstation in relatie tot de wijdere omgeving. Dit doen we op basis van CBS-statistieken over de vooral de demografische opbouw en de aard van de woningvoorraad. We tonen de overeenkomsten en verschillen tussen Tuindorp Amstelstation met De Wetbuurt, de wijk Frankendael en Amsterdam. De beschrijving kan immers samenhangen met de antwoorden van respondenten en de duiding van hun antwoorden.

2.1. De locatie

Tuindorp Amstelstation vormt samen met De Wetbuurt het Amsteldorp. Amsteldorp, gelegen bij het Amstelstation Amsterdam, wordt ook wel het Rode Dorp genoemd vanwege de rode dakpannen. Amsteldorp is geen officiële CBS-buurt, maar maakt deel uit van de officiële Amsterdamse wijk Frankendael.

Figuur 1: Tuindorp Amstelstation (7) en de Wetbuurt (8) als onderdeel van Amsteldorp (7 en 8) en de wijk Frankendael (bron: https://allecijfers.nl/buurt/tuindorp-amstelstation-amsterdam/



Figuur 2: Tuindorp Amstelstation (bron: Bron: https://oost-online.nl/zeker-honderd-woningen-in-amsteldorp-moeten-plaatsmaken-voor-hoogbouw/)



2.2. Typering

Amsteldorp suggereert dat het een homogeen gebied is wat betreft bevolking, huishoudens, woningvoorraad, werkgelegenheid en voorzieningen. Niets is minder waar.

Tuindorp Amstelstation is gebouwd in 1947-'48. Stedenbouwkundige Van Eesteren stelde dat vier functies - wonen, werken en ontspanning, met verkeer als verbindende functie – ruimtelijk met elkaar verbonden moesten zijn. Wonen werd daarom nabij werk geplaatst en ruimtelijk gescheiden via groene ontspanningsgebieden. De woningvoorraad van circa 480 woningen is sinds de bouw niet veranderd. Het stedenbouwkundig ontwerp en de woningvoorraad zorgen samen voor voorwaarden voor een dorpse karakter[1].

Of het een dorp wordt, is echter afhankelijk van het buur- en buurtgedrag van bewoners. 5.1.2,e die jarenlang voor de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Alliantie werkte, stelde in zijn proefschrift (1992) 'Wijken in beweging, bevolkingsdynamiek en wooncarrières in vroeg-20ste-eeuwse woongebieden' dat dit vaak geldt voor de eerste bewoners, maar dat hun opvolgers tuindorpen vaker zien als doorgangsgebieden[2]. Tuindorpen zijn niet meer het eindstation van een wooncarrière, maar blijven wel zeer gewild. Of dit voor Tuindorp Amstelstation geldt is onderdeel van dit onderzoek.

[1] https://hart.amsterdam/nl/page/31356/het-arme-amsteldorp

[2] https://www.trouw.nl/nieuws/veel-verloop-doet-buurt-niet-automatisch-afglijden~bac5c54f/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

Tot zover het verleden. Relevanter voor nu en morgen is hoe Tuindorp zich verhoudt tot de Wetbuurt, Frankendael en Amsterdam. Is het een 'gemiddelde' Amsterdamse buurt? We vergelijken Tuindorp Amstelstation met nabijgelegen buurten De Wetbuurt, de wijk Frankendael en Amsterdam om basis van de wijk- en buurtgegevens van het CBS 2021.

Tabel 1 toont dat Amsteldorp inderdaad een afwijkende woningmarktpositie heeft ten opzichte van Frankendael en Amsterdam, maar ook dat Tuindorp Amstelstation ook vooral op de samenstelling van de woningvoorraad afwijkt van De Wetsbuurt.

Tabel 1: Typering buurten Tuindorp Amstelstation en de Wetbuurt via vergelijking met de wijk Frankendael (Bron: CBS buurt- en wijkstatistiek 2021).

	Amsterdam Gemeente GM0363	Frankendael Wijk referentie WK036355	Tuindorp Amstelstation Buurt BU03635505	De Wetbuurt Buurt BU03635506	Amsterdam Gemeente GM0363	Frankendael Wijk referentie WK036355	Tuindorp Amstelstation Buurt BU03635505	De Wetbuurt Buurt BU03635506
Aantal inwoners (aantal)	**873.338**	**11.895**	**835**	**1.820**	**873.338**	**11.895**	**835**	**1.820**
Bevolkingsdichtheid (aantal inwoners per km²)	5.277	7.527	7.582	6.493				
Mannen (aantal)	433.550	5.970	365	855	50%	50%	44%	47%
Vrouwen (aantal)	439.788	5.925	475	960	50%	50%	57%	53%
0 tot 15 jaar (aantal)	123.066	1.520	120	275	14%	13%	14%	15%
15 tot 25 jaar (aantal)	109.208	1.520	80	200	13%	13%	10%	11%
25 tot 45 jaar (aantal)	317.606	4.520	190	380	36%	38%	23%	21%
45 tot 65 jaar (aantal)	210.029	2.595	245	545	24%	22%	29%	30%
65 jaar of ouder (aantal)	113.429	1.730	195	420	13%	15%	23%	23%
Ongehuwd (aantal)	565.378	8.050	480	1.025	65%	68%	57%	56%
Gehuwd (aantal)	210.833	2.445	170	515	24%	21%	20%	28%
Gescheiden (aantal)	73.939	1.030	135	165	8%	9%	16%	9%
Verweduwd (aantal)	23.188	370	45	115	3%	3%	5%	6%
Westers totaal (aantal)	173.395	2.190	100	245	20%	18%	12%	13%
Niet-westers/Niet-westers totaal (aantal)	317.131	3.430	365	360	36%	29%	44%	20%
Niet-westers/Marokko (aantal)	77.498	795	90	80	9%	7%	11%	4%
Niet-westers/Nederlandse Antillen en Aruba (aantal)	12.284	135	15	10	1%	1%	2%	1%
Niet-westers/Suriname (aantal)	63.474	715	90	85	7%	6%	11%	5%
Niet-westers/Turkije (aantal)	44.360	250	35	35	5%	2%	4%	2%
Niet-westers/Overig niet-westers (aantal)	119.515	1.535	135	150	14%	13%	16%	8%
Geboorte totaal (aantal)	10.779	165	15	20				
Geboorte relatief (per 1 000 inwoners)	12,0	14,0	18,0	10,0				
Sterfte totaal (aantal)	5.914	125	5	50				
Sterfte relatief (per 1 000 inwoners)	7,0	11,0	7,0	28,0				
Huishoudens totaal (aantal)	**474.875**	**6.685**	**490**	**890**				
Eenpersoonshuishoudens (aantal)	256.596	4.040	270	435	54%	60%	55%	49%
Huishoudens zonder kinderen (aantal)	104.309	1.330	80	190	22%	20%	16%	21%
Huishoudens met kinderen (aantal)	113.970	1.315	140	265	24%	20%	29%	30%
Gemiddelde huishoudensgrootte (aantal)	1,8	1,7	1,7	1,9				
Woningvoorraad	5.1, 2,	**6.153**	**486**	1,				
Gemiddelde woningwaarde	5.1, 2, b	5.1, 2, b	299.000	435.000				
Eengezinswoning	53.999	923	58	381	12%	15%	12%	43%
Meergezinswoning	395.990	5.230	428	504	88%	85%	88%	57%
Koopwoningen	130.497	1.046	-	319	29%	17%	0%	36%
Huurwoningen totaal	319.492	5.107	486	558	71%	83%	100%	63%
In bezit woningcorporatie	179.996	3.015	486	443	40%	49%	100%	50%
In bezit overige verhuurders	139.497	2.092	-	115	31%	34%	0%	13%
Bouwjaar voor 2000	368.991	4.984	486	885	82%	81%	100%	100%
Bouwjaar vanaf 2000	80.998	1.169	-	-	18%	19%	0%	0%
Nabijheid voorzieningen								
Afstand tot huisartsenpraktijk (km)	0,5	0,4	0,1	0,4				
Afstand tot grote supermarkt (km)	0,5	0,7	1,1	1,2				
Afstand tot kinderdagverblijf (km)	0,3	0,4	0,4	0,3				
Basisonderwijs afstand tot school (km)	0,5	0,8	1,1	1,2				
Basisonderwijs scholen binnen 3 km (aantal)	26,3	26,5	22,1	21,1				
Stedelijkheid								
Mate van stedelijkheid (code)	1	1	1	1				
Omgevingsadressendichtheid (per km²)	6096	5352	4904	3677				

Tuindorp Stationsbuurt heeft een 'Amsterdams en Frankendaels' aandeel meergezinswoningen in tegenstelling tot zusterbuurt De Wetbuurt in Amsteldorp. De Wetbuurt kent dan ook veel koopwoningen (36%) terwijl Tuindorp 100 procent uit corporatie huurwoningen bestaat. Dit verschil in de samenstelling van de voorraad uit zich dan ook meteen in de WOZ-waarde. Amsteldorp is dus niet erg homogeen. Uit zich dat ook in de samenstelling van de bevolking die de voorraad bewoont?

Beide buurten zijn vergrijzend. Startende huishoudens en huishoudens met jonge kinderen zijn relatief minder vaak aanwezig in beide buurten, oudere volwaardige gezinnen met kinderen en vergrijzende huishoudens domineren. Dat kan en zal effecten hebben op de waardering van de woningen, de leefomgeving en buurtvoorzieningen door de bewoners, maar ook voor woningzoekenden in de Amsterdamse woningmarkt

Beide buurten zijn relatief sterker vergrijsd (65 jaar en ouder, meer vrouwen) dan Frankendael en heel Amsterdam. Beide buurten zijn momenteel nog niet verzilverd (75+) want dit zou moeten blijken uit een hoger aandeel alleenstaande huishoudens.

Beide buurten zijn echter ook te typeren als buurten met volwassen gezinnen met kinderen. De leeftijdsgroep 45-64 scoort verhoudingsgewijs veel hoger dan elders in de wijk. Dit betekent echter op termijn dat de empty-nestfase zal komen. Dit blijkt ook de leeftijdsopbouw waar de leeftijdsgroepen 0-24 jaar niet erg afwijken van het wijkcijfer. Dit betekent dat veel van deze gezinnen ruimer gaan wonen in woningen terwijl die ook met node worden gezocht door gezinnen met kinderen. Startende gezinnen en gezinnen met kleine kinderen komen relatief minder vaak voor in beide buurten. Dit uit zich ook geringe nabijheid van lagere scholen, maar juist niet in kinderdagverblijven.

Waar beide buurten vooral van elkaar afwijken is de herkomst van veel bewoners. Het aandeel migranten is in De Wetbuurt veel lager dan heel Frankendael en zeer zeker Tuindorp Amstelstation. In Tuindorp geldt het tegenovergestelde: hier wonen juist veel Nederlanders met een migratieachtergrond (van hun ouders). Marokkaanse en Surinaamse Nederlanders vormen de grote niet-westerse bevolkingsgroepen. Er is echter geen grote reden om aan te nemen dat de woonwensen ten aanzien van de woning wezenlijk anders is dan dat van Nederlanders zonder een migratieachtergrond. Wat wel van invloed kan zijn, is de woonvoorkeuren voor de locatie, omdat bijvoorbeeld relatief veel Marokkaanse Nederlanders mantelzorg voor hun ouders leveren en dus nabijheid van belang is (geringe reiskosten).

5.1, 2, e

Beide buurten zijn vergrijzend. Startende huishoudens en huishoudens met jonge kinderen zij relatief minder vertegenwoordigd in beide buurten, oudere volwaardige gezinnen met kinderen en vergrijzende huishoudens domineren. Dat kan en zal effecten hebben op de waardering van de woningen, de leefomgeving en buurtvoorzieningen door de bewoners, maar ook voor woningzoekenden in de Amsterdamse woningmarkt.

3 Methode

De woonbehoefte en -wensen zijn in kaart gebracht middels een vragenlijst met gesloten en open vragen. De vragenlijst is op drie manieren afgenomen onder de bewoners. Dit hoofdstuk bevat achtereenvolgens een beschrijving van de onderzoeksopzet, het veldwerk, de kwaliteitscontroles en uitleg omtrent de wijze van de data-analyse.

3.1. Rol bewonerscommissie

In 2021 is er een bewonerscommissie gevormd door Ymere en bewoners uit Amsteldorp. De bewonerscommissie bestaat op dit moment uit meer dan tien leden. Ymere en de bewonerscommissie hebben na de aankondiging van de ideeën over het aanpakken van de woningen van Ymere sinds juni 2020 contact over deze ideeën en de invulling van het participatieproces.

De bewonerscommissie is intensief betrokken geweest bij de voorbereidingen en de uitvoering van dit onderzoek. Aan het begin van dit onderzoek is de onderzoeksaanpak en de benaderingsstrategie besproken met Ymere en de bewonerscommissie. De bewonerscommissie is betrokken geweest bij de ontwikkeling van de vragenlijst. Er is feedback gegeven op de vragenlijst en hierbij suggesties voor verbeteringen gedaan. Ook hebben enkele leden van de bewonerscommissies de vragenlijst getest (als testrespondent).

3.1. Onderzoeksopzet

5.1.2.e heeft voor dit onderzoek gebruik gemaakt van een vragenlijst. Bewoners hebben de mogelijkheid gekregen om de vragenlijst zelfstandig online in te vullen (*Computer Assisted Web Interviewing*, hierna: CAWI). Daarnaast hebben interviewers van 5.1.2.e interviews face-to-face afgenomen bij de respondenten thuis (*Computer Assisted Personal Interviewing*, hierna: CAPI) en op afstand via een telefonisch gesprek (*Computer Assisted Telephone Interviewing*, hierna: CATI).

De combinatie van deze drie methoden voor het invullen van de vragenlijst is voor 5.1.2.e een gangbare en veelgebruikte werkwijze. Het maakt het mogelijk om iedereen te benaderen en zorgt doorgaans voor een zo hoog mogelijke respons. Immers, respondenten die na een schriftelijke uitnodiging de online vragenlijst niet hebben ingevuld, worden vervolgens alsnog benaderd door interviewers (hier wordt verder op ingegaan in paragraaf 3.3.3).

3.2. Voorbereiding

3.2.1. Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder bewoners van de woningen van Ymere in de buurt Amsteldorp in de gemeente Amsterdam. Ymere heeft aan 5.1.2.e de contactgegevens van alle hoofdhuurders van deze adressen gegeven. In Tabel 2 is te zien welke adressen wel en niet zijn meegenomen in de steekproef voor dit onderzoek.

5.1.2.e heeft vooraf de contactgegevens van 482 adressen ontvangen. Hiervan zijn, na afstemming met Ymere, vier adressen van Ymere niet meegenomen in het onderzoek. Ten tijde van de start van CAWI waren er acht lege woningen. Er is besloten om deze in de steeproef te laten staan, omdat hier mogelijk voor de start van CAPI nieuwe huurders in konden komen. Zes hiervan hadden voor de start van CAPI een nieuwe huurder en konden dus ook meegenomen worden. De uiteindelijke steekproef komt hiermee uit op 476 bewoners. Per adres kon één vragenlijst ingevuld worden.

Tabel 2: Overzicht adressen steekproef

Type adressen	Aantal
Adressen aangeleverd	482
Adressen aangeleverd, meegenomen in de steekproef:	476
Adressen aangeleverd, niet meegenomen in de steekproef:	6
Projectwoning Ymere	1
Onderzoekswoning Ymere	2
Totaal in steekproef	476

Bron: 5.1.2.e Onderzoek & Advies, 2022.

3.2.2. Opbouw en programmering vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit een combinatie van gesloten en open vragen en is in samenspraak met Ymere en de bewonerscommissie opgesteld. Er is één basislijst van vragen samengesteld, die middels routing is toegespitst op de respondent. Dit betekent dat bepaalde vragen juist wel of niet werden gesteld, afhankelijk van de gegeven antwoorden van een respondent. Hierbij valt te denken aan verdiepende vragen wanneer een respondent problemen met of klachten over de woning had. Daarnaast bevatten sommige vragen vervolgvragen, welke dienen om de bewoner de mogelijkheid te geven een bepaald antwoord toe te lichten. In totaal bestaat de vragenlijst uit 65 vragen, inclusief subvragen en omvat vragen over de huidige woning, de buurt, de verhuiswensen -verwachtingen en -plannen, wensen met betrekking tot woonsituatie, communicatie vanuit Ymere, de bewonerscommissie, achtergrondinformatie over de respondenten, en tevredenheid met Ymere en het onderzoek.

Nadat de vragenlijst definitief was opgesteld en ter feedback was voorgelegd aan zowel Ymere als de leden van de bewonerscommissies, is de vragenlijst door programmeurs van 5.1.2.e geprogrammeerd. De geprogrammeerde vragenlijst is vervolgens zowel aan Ymere als de bewonerscommissies gepresenteerd, waarna de vragenlijst uitgebreid is doorgenomen en getest. Het gehele proces met betrekking tot het ontwikkelen en testen van de vragenlijst wordt beschreven in paragraaf 3.3.2. Bewoners konden de vragenlijst online invullen via de url www.woonwensenonderzoek-amsteldorp.nl. Op deze website konden bewoners een persoonsgebonden code invullen om door te gaan naar de gepersonaliseerde vragenlijst. Deze unieke code is gecommuniceerd aan de bewoners via de uitnodigingsbrief. De communicatie met de bewoners wordt verder toegelicht in paragraaf 3.3.2.

3.2.3. Ontwikkelen en testen vragenlijst

5.1.2.e heeft voor dit onderzoek gebruikgemaakt van een basisvragenlijst voor woonwensenonderzoek ontwikkeld door Labyrinth. Deze vragenlijst is in verschillende rondes besproken met Ymere en de bewonerscommissie en aangepast naar aanleiding van de feedback. De nieuwe versie is nog één keer naar beide bewonerscommissies gestuurd voor een laatste ronde feedback voor de testrondes.

De vragenlijst is allereerst getest door verschillende projectmedewerkers en onderzoekers van 5.1.2.e op zogenaamde routing fouten. Dit zijn fouten waarbij je niet in een juiste route de vragenlijst doorloopt. Er wordt

dan bijvoorbeeld onterecht een vraag overgeslagen. De vragenlijst is vervolgens getest onder de leden van de bewonerscommissies en twee externe testpersonen uit haar netwerk.

Het doel van deze tests was ervoor zorgen dat de vragen en antwoordopties en de vertalingen begrijpelijk zouden zijn voor de bewoners wanneer zij deze zouden gaan invullen. Bij cognitief testen is gekeken of de vragen en antwoordopties duidelijk zijn en zodanig worden geïnterpreteerd zoals Ymere en de onderzoekers van 5.1, 2, e bedoeld hebben. Na de verwerking van de naar voren gekomen feedback is de programmering aangepast.

3.2.4. Werving en training interviewers

Werving interviewers

5.1, 2, e is gespecialiseerd in het doen van onderzoek via mensen met verschillende achtergronden die passen bij de doelgroep van een onderzoek. Zo wordt het contact leggen met de bewoners nog gemakkelijker en wordt vertrouwen en begrip voor het onderzoek verkregen. Voor dit project is een team samengesteld van zes interviewers, bestaande uit drie ervaren interviewers die voor eerdere projecten van 5.1, 2, e hebben gewerkt, twee interviewers die speciaal voor dit project zijn geworven en een interviewer die ook op het kantoor van 5.1, 2, e werkt. Een van de ervaren interviewers heeft als 'supervisor' met nieuwe interviewers meegelopen (zie hieronder). Aangezien de leeftijd van de bewoners relatief hoog is, is hiermee rekening gehouden bij het samenstellen van het interviewteam. Daarnaast kon 5.1, 2, e in het steekproefbestand zien dat een groot deel waarschijnlijk geen migratieachtergrond had, maar een kleiner deel wel. Het was daarom belangrijk dat er interviewers in het team zaten die goed contact konden leggen met zowel respondenten met- als zonder migratieachtergrond.

Training interviewers

Alle interviewers die voor het onderzoek hebben gewerkt, hebben een uitgebreid trainingstraject doorlopen. Allereerst doorliepen de interviewers zelfstandig de door 5.1, 2, e ontwikkelde online e-learningtraining 'Kwantitatief interviewen'. Hierin kwamen de thema's kwantitatief onderzoek, interviewtechnieken, de software Nfield[3] en 5.1, 2, e Veldwerkapp[4] (hierna: Veldwerkapp) en privacy aan bod. Ieder onderdeel werd afgesloten met een toets waarvoor een bepaalde minimumscore behaald diende te worden. De e-learningtraining duurde, afhankelijk van de voorkennis en ervaring van de interviewer, tussen de een tot twee uur. Vervolgens vulden de interviewers de vragenlijst van het onderzoek zelf in via de CAWI-methode. Op deze manier raakten zij bekend met de vragenlijst en konden ze alvast voor de training opmerkingen of vragen erover noteren.

Na het invullen van de vragenlijst volgden de interviewers een groepstraining op het kantoor van 5.1, 2, e in Utrecht. In totaal zijn er twee trainingsbijeenkomsten georganiseerd. De ervaren interviewers volgden alleen een deel van de training, het deel dat over het project ging. De nieuwe interviewers volgden de hele training. In de trainingen is aandacht besteed aan algemene interviewtechnieken, de software, 5.1, 2, e en privacy. Daarnaast gaven onderzoekers en veldwerkcoördinatoren betrokken bij dit project de interviewers verdiepende informatie met betrekking tot het onderzoek, de doelgroep, de vragenlijst en technische instructies. Ook is tijdens de training aandacht besteed aan hoe interviews afgenomen dienen te worden en waarop gelet moet worden tijdens een interview. Hierbij zijn de deurpitch (het benaderen van respondenten) alsmede interviewtechnieken (bijvoorbeeld het omgaan met lastige situaties en uitstralen van neutraliteit tijdens een interview) aan bod gekomen. Tijdens de trainingen ontvingen de interviewers ook de materialen voor de uitvoering van hun werkzaamheden: een tas met 5.1, 2, e logo, een 5.1, 2, e badge met foto, een aankondigingsbrief, niet-thuiskaartjes en afsprakenkaartjes.

Na de groepstraining hebben alle nieuwe interviewers een meeloopdag met de supervisor gehad. De supervisor heeft zelf ook interviews afgenomen voor dit onderzoek. Tijdens de meeloopdag heeft de supervisor meegelopen

[3] Via de Nfield software voeren interviewers de vragenlijsten in die zij afnemen met een respondent.
[4] De 5.1, 2, e Veldwerkapp is door 5.1, 2, e ontwikkelde softwareapplicatie waarin de registratie van alle contactpogingen en status van de respondenten binnen veldwerkonderzoek wordt gedaan. De Veldwerkapp maakt het mogelijk het veldwerk te coördineren, beheren en controleren.

met minimaal vijf contactpogingen en een interview met een respondent. Vervolgens bespraken de supervisor en de interviewer hoe het ging en welke verbeterpunten er waren. Hierbij is, afhankelijk van het verloop van de contactpogingen en het interview, extra geoefend op het afnemen van het interview, uitdagende situaties tijdens een interview (veel praten en uitwijden, emotionele reactie, geen mening willen geven, enz.) en het benaderen van respondenten door te zorgen voor een goede eerste presentatie van zichzelf met uitleg over het onderzoek. Ook werd de vragenlijst, het omgaan met de coronaregels en -materialen en eventuele vragen die de interviewer nog had naar aanleiding van de training doorgesproken. Na de meeloopdag maakte de supervisor een feedbackverslag op welke werd gestuurd naar de projectleiding. Door middel van dit verslag konden aandachtspunten met betrekking tot de interviewer worden opgevolgd tijdens het veldwerk. Zodra het feedbackverslag van de meeloopdag, het contract en de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) administratief in orde waren, kreeg de interviewer adressen van steekproefpersonen gekoppeld in de Veldwerkapp en kon hij of zij starten met werken.

3.3. Veldwerk

Tabel 3: Uitvoering veldwerkfase

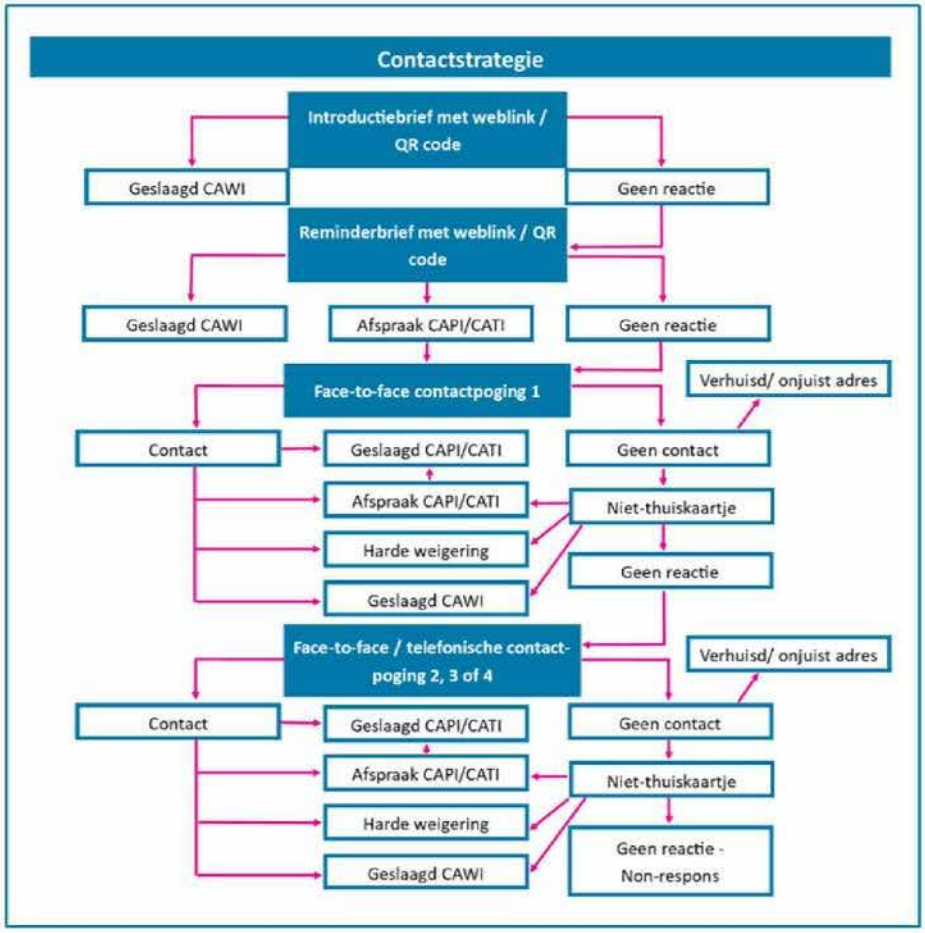
Belangrijke momenten veldwerk	Datum
Uitnodigingsbrief verstuurd	4 augustus 2022
Start CAWI-veldwerk: online vragenlijst open	5 augustus 2022
Bezorging herinneringsbrief	9 september 2022
Start CAPI- en CATI-veldwerk: interviewers gaan langs	19 september 2022
Einde veldwerk	30 oktober 2022

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

3.3.1. Veldwerkperiode en contactstrategie

Het veldwerk van het woonwensenonderzoek, ofwel de periode waarin de vragenlijst ingevuld kon worden, heeft plaatsgevonden tussen 5 augustus en 30 oktober 2022. De vragenlijst kon dus worden ingevuld in een periode van ruim 12 weken. De veldwerkperiode heeft daarmee relatief lang geduurd. Dit is besloten in verband met de start van CAWI midden in de zomerperiode. Uit ervaring weet 5.1, 2, e dat veldwerk in de zomer relatief weinig respons oplevert. Figuur 3 is te zien welke contactstrategie is aangehouden bij de benadering van de bewoners.

Figuur 3: Contactstrategie



Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

3.3.2. Communicatie over onderzoek

Vooraf en tijdens de veldwerkperiode zijn de bewoners van het woonwensenonderzoek op de hoogte gesteld van het onderzoek door middel van een uitnodigingsbrief en een herinneringsbrief.

Uitnodigingsbrief en herinneringsbrief

Ymere heeft op 4 augustus een uitnodigingsbrief aan alle adressen uit de steekproef verstuurd. In deze uitnodigingsbrief stond uitleg over het onderzoek, de link en de QR-code naar de website met de vragenlijst, contactgegevens van 5.1, 2, e , Ymere en de bewonerscommissie en de unieke inlogcode waarmee bewoners toegang hadden tot hun persoonlijke vragenlijst. Ook werd in de brief de mogelijkheid genoemd om een afspraak te maken met een interviewer om gezamenlijk de vragenlijst in te vullen. Tenslotte werd vermeld dat er na de zomer meer informatie zou komen over andere manieren om mee te doen dan alleen online. Naar aanleiding van de uitnodigingsbrief hebben 101 bewoners de vragenlijst online ingevuld in de tijd tussen de ontvangst van de uitnodigingsbrief en het versturen van de herinneringsbrief.

Om de respons te verhogen is op 9 september, ruim vijf weken na de uitnodigingsbrief, een herinneringsbrief verstuurd aan de bewoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Deze herinneringsbrief is naar 385 adressen verstuurd. Wederom bevatte deze brief informatie over het onderzoek, de link en QR-code naar de vragenlijst en de unieke code. Daarnaast bevatte de brief de mogelijkheid om een afspraak te maken en de aankondiging dat interviewers contact zullen opnemen bij geen gehoor. Tussen de tijd dat de herinneringsbrief is verstuurd en dat de interviewers op pad zijn gegaan, hebben nog 55 respondenten de vragenlijst online ingevuld.

3.3.3. Face-to-face veldwerk

Contactstrategie

Vanaf 19 september hebben de interviewers de bewoners die de vragenlijst nog niet online hadden ingevuld bezocht. Bij de benadering van de bewoners is uitgegaan van maximaal vier face-to-face contactpogingen (zie Figuur 3). De uitkomsten van de uitgevoerde contactpogingen zijn ingevoerd in de Veldwerkapp. Bij het benaderen hebben de interviewers de bewoners gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. Hierbij kon de vragenlijst direct worden afgenomen, een afspraak worden gemaakt voor een telefonisch/face-to-face interview of meer informatie worden gegeven voor het zelf online invullen van de vragenlijst. Als er niet open werd gedaan, liet de interviewer de eerste keer dat bewoners niet thuis waren, een niet-thuiskaartje in de brievenbus achter. Op dit niet-thuiskaartje stond beschreven dat een interviewer langs was gekomen en het verzoek aan de bewoner om contact op te nemen met 5.1, 2, e voor een afspraak. Indien de interviewer en de bewoner een afspraak hadden gemaakt, werd een afsprakenkaartje met daarop informatie over de afspraak (datum en tijd) achtergelaten. Interviewers en bewoners konden voor het afnemen van interviews gebruikmaken van een projectwoning van Ymere. Op dit adres konden interviewers interviews afnemen met bewoners. In het geval een bewoner liever het interview buitenshuis wilde invullen, kon dat op deze locatie.

Met enkele adressen is meer dan vier keer contact geweest. Dit komt doordat bijvoorbeeld een afspraak voor een interview een of meerdere keren is verzet. Ook kan het komen doordat de respondent na viermaal benaderd te zijn zonder uitkomst (bijvoorbeeld niet thuis), contact opnam met 5.1, 2, e en hierbij aangaf toch mee te willen doen, en er vervolgens dus nog een contactpoging nodig was.

Inzet interviewers

In totaal hebben 6 interviewers 147 interviews met bewoners afgenomen. Het aantal interviews dat is afgenomen per interviewer liep uiteen van 5 tot 56. Het gemiddeld aantal afgenomen interviews per interviewer is 24,5. In paragraaf 0 wordt verder ingegaan op de respons.

3.4. Kwaliteitscontroles

Gedurende het veldwerk zijn er door 5.1, 2, e continu kwaliteitscontroles uitgevoerd. Tijdens deze controles is er gekeken of een interview ver genoeg ingevuld was om als respons mee te tellen, of er niet te veel dezelfde antwoorden waren ingevuld bij schaalvragen (*straightlining*)[5], of er geen tegenstrijdigheden in de antwoorden zaten en hoeveel 'weet-niet' antwoorden er waren gegeven. Daarnaast is er gekeken of de interviews niet te kort waren. In de gevallen dat deze controles wezen op een afwijking in de data is er contact opgenomen met de interviewer of respondent. Verder werden werkzaamheden van de interviewers wekelijks gecontroleerd door te kijken naar de contactpogingen die zij invoerden en de registratie van geslaagde interviews in de Veldwerkapp. Bij de controles van deze contactpogingen zijn onder andere de volgende zaken nauwlettend gemonitord:

- Locatie contactpogingen (monitoring of contactpoging op of in de buurt van het adres van de steekproefpersoon is ingevoerd, middels GPS-tracking);
- Aantal uitgevoerde contactpogingen;
- 'Success rate' per interviewer (benodigde aantal contactpogingen per interview);
- Onjuist dubbel ingevoerde contactpogingen;
- Type contactpogingen (monitoring op juistheid ingevoerde type uitkomst contactpoging);
- Opmerkingen bij ingevoerde contactpogingen;
- Spreiding contactpogingen over tijd (afwisseling ochtend/middag/avond en doordeweeks/weekend).

[5] Indien respondenten bij een groot deel van de schaalvragen (bijvoorbeeld schaal van 1 tot 5, met 'helemaal eens – helemaal oneens') dezelfde antwoorden invult, dan wordt gekeken of deze antwoorden niet serieus zijn ingevuld of deze wel realistisch zouden kunnen zijn.

3.5. Analyse

3.5.1. Kwantitatief: gesloten vragen

De antwoorden op de vragen zijn geanalyseerd met behulp van SPSS. Afhankelijk van de antwoorden werden verschillende onderdelen van de vragenlijst wel of niet uitgevraagd (routing). In de analyse zijn alle vragenlijsten meegenomen van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld tot het blok met de achtergrondgegevens. Iedereen die tot hier heeft ingevuld heeft ook de vragenlijst afgemaakt.

De resultaten zijn in grafieken en tabellen weergegeven. Antwoorden op open vragen zijn zoveel mogelijk gecodeerd en vervolgens gekwantificeerd door meerdere onderzoekers. Afsluitend heeft er nog een controle op de codering plaatsgevonden.

Toelichting cijfers, tabellen en figuren

- Door afrondingen van cijfers kan het voorkomen dat totalen niet precies op 100% uitkomen;
- n = het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord. Dit kan per vraag verschillen;
- De uitkomsten van meerdere vragen uit de vragenlijst dienen met een zekere voorzichtigheid benaderd te worden. De reden hiervoor kan zijn dat slechts een laag aantal personen de vraag heeft beantwoord of het aantal personen uit verschillende groepen die de vraag hebben beantwoord erg verschillen. Daarnaast hebben niet alle bewoners meegedaan aan het onderzoek. De uitkomsten niet daarom altijd per definitie volledig representatief voor de gehele doelgroep;
- Indien respondenten meerdere antwoorden op een vraag konden geven, kan het zijn dat de totale percentages niet uitkomen op 100%, maar hoger. Het gaat immers om het percentage van de respondenten dat iets vindt, niet om het percentage van het aantal antwoorden dat gegeven is. Indien het gaat om een dergelijke vraag waar meerdere antwoorden mogelijk zijn (multipele respons), dan wordt dit aangeven bij de betreffende figuur of tabel. Daarnaast wordt hierbij ook vermeld wat het gemiddeld aantal antwoorden per respondent is;
- In deze rapportage wordt bij de beschrijvingen van de resultaten vanwege redenen van leesbaarheid, naast de term 'respondenten', ook de term 'bewoners' gebruikt. Met 'bewoners' wordt verwezen naar de bewoners die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, ofwel de respondenten. Met bewoners wordt niet (per se) verwezen naar alle bewoners van de buurt Amsteldorp.

3.5.2. Kwalitatief: open antwoorden

De analyse van open antwoorden is gefundeerd op 'Grounded Theory'. Hierbij worden de open antwoorden eerst 'open gecodeerd'. Via een Wordcloud worden de woorden geteld. Daarna wordt gecontroleerd of bepaalde woorden een gelijk betekenis hebben door de woorden in de context van het hele antwoord te interpreteren. Als bepaalde woorden gelijkwaardig zijn wordt er één gekozen. Deze definitieve telling levert de subcategorie op. De laatste fase heet 'axiaal coderen'. Hier wordt gezocht of bepaalde subcategorieën tot een hoofdcategorie behoren. Zo blijkt dat kwalitatief onderzoek uiteindelijk ook kwantitatief onderzoek is. In Machine Learning en AI worden deze manieren toegepast.

We hebben slechts die open antwoorden opgenomen die een aanvulling zijn op de gesloten vragen. Dat zijn er slechts een paar zo hebben we geconstateerd.

4 Resultaten respons

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de respons en representativiteit.

4.1. Respons

In is de totale respons naar methode uitgesplitst. In totaal zijn van 333 bewoners de vragenlijsten goedgekeurd (**Tabel 4**). Dit wil zeggen dat deze respondenten de vragenlijst (grotendeels) volledig hebben ingevuld.

De meeste vragenlijsten zijn via de CAWI-methode ingevuld (online). Het gaat daarbij om 186 zelfstandig ingevulde vragenlijst. Daarnaast zijn er 147 interviews met de hulp van een interviewer ingevuld. Het gaat hierbij om 122 face-to-face en 25 telefonische interviews. In totaal is er een respons van 70% behaald.

Tabel 4: Totale respons uitgesplitst naar CAWI en CAPI/CATI

Methode	Totale aantallen	Respons (percentage t.o.v. totale respons)	Respons (percentage t.o.v. adressen)
CAWI	186	56%	39%
CAPI en CATI	147	44%	31%
Totaal	**333**	**100%**	**70%**

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

4.1.1. Status van adressen

Tabel 5: Overzicht van status van adressen

Uitkomst benadering	Aantallen	Percentage t.o.v. alle adressen
CAWI: goedgekeurd	**186**	**39%**
CAPI: goedgekeurd	**147**	**31%**
Non-respons waarvan	**143**	**30%**
*CAPI: afgekeurd**	*72*	*15%*
Geen uitkomst na 4 contactpogingen	*54*	*11%*
Gehele veldwerkperiode niet in staat of afwezig	*7*	*1%*
Weigering	*5*	*1%*
Overleden	*4*	*1%*
Verhuisd/onjuist adres	*1*	*0*
Totaal	**476**	**100%**

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

*De CAPI's zijn afgenomen maar verloren geraakt bij het downloaden van de data

Via de Veldwerkapp hielden interviewers contactpogingen per adres bij. In **Tabel 5** zijn de 'eindstatussen' (einduitkomst) van alle adressen opgenomen.

4.1.2. Reden voor weigeringen

In totaal hebben 54 bewoners geweigerd om deel te nemen aan het onderzoek. Als een bewoner niet wilde deelnemen aan het onderzoek is gevraagd naar de reden hiervoor door de medewerker op kantoor van 5.1.2.e (in het geval de bewoner 5.1.2.e belde naar aanleiding van bijvoorbeeld de uitnodigingsbrief) of door de interviewer (in geval face-to-face benadering). **Tabel 6** geeft een overzicht van de redenen van bewoners die de vragenlijst niet wilden invullen.

Tabel 6: Overzicht redenen harde weigeringen

Reden	Aantallen	Percentage
Geen zin/interesse	13	24%
Overig	13	24%
Geen reden gegeven	11	20%
Ziet het nut niet van het onderzoek	9	17%
Geen tijd	4	7%
Geen vertrouwen in opdrachtgever/onderzoeksbureau	2	4%
is afgeraden door familie/vrienden/bekenden	1	2%
Doet nooit mee aan onderzoeken	1	2%
Totaal	**54**	**100%**

Bron: 5.1.2.e Onderzoek & Advies, 2022.

4.2. Representativiteit

Bij gebrek aan informatie over de huishoudsamenstelling en leeftijd van het huurdersbestand vergelijken we de respons op deze kenmerken met die van het CBS uit Tabel 1. Naar huishoudsamenstelling wijkt de respons af. Het aandeel alleenstaanden is in de respons 40 procent en volgens het CBS circa 55 procent. Paren met kinderen zijn met 20 procent vertegenwoordigd, maar in werkelijkheid is het aandeel 30 procent. Huishoudens zonder kinderen (jong en empty-nesters) komen 30 procent voor in de respons en in werkelijkheid is dit 16 procent. Naar leeftijd van de respondent is het aandeel in de respons tot 45 jaar 25 procent, tussen 45 en tot 65 jaar 40 procent en 65-jaar en ouder heeft een aandeel van 35 procent. Dit lijkt in lijn met de huishoudsamenstelling. In de respons domineren de huishoudens zonder kinderen is de conclusie.

5 Resultaten: De woning

De onderzoeksvraag in dit hoofdstuk luidt: "hoe tevreden zijn bewoners met hun woning en wat zouden ze hier graag anders aan zien?" We vatten de antwoorden van de respondenten samen in een aantal tabellen en/of grafieken en geven de conclusies. Omwille van de duidelijkheid en we te maken hebben met betrouwbaarheidsintervallen rond de uitkomsten uit de survey, ronden we de getallen en percentages op vijftallen af daar waar dat zinvol is. Dit betekent dat in tabellen in de resterende hoofdstukken de respons soms opgeteld 330 of 335 kan zijn.

5.1. Leeswijzer

Om het lezen van tabel en grafiek te ondersteunen wijzen we bij de conclusies op enkele uitkomsten uit de tabel en/of grafiek. Omwille van de duidelijkheid en we te maken hebben met betrouwbaarheidsintervallen rond de uitkomsten uit de survey, ronden we de getallen en percentages op vijftallen af daar waar dat zinvol is. Als gebruik wordt gemaakt van schaalvragen zoals 'helemaal mee oneens – helemaal mee eens' sommeren we 'helemaal mee oneens en mee oneens' tot 'oneens' en sommeren we 'helemaal mee eens en mee eens' tot 'eens'. In de bespreking laten we 'neutraal' weg. De reden is dat we geïnteresseerd zijn in heldere uitspraken. Voorbeelden zijn: 50% eens en 50% oneens, 80% eens en 20% oneens en 20% eens en 80% oneens. Uit deze getallenparen kunnen we conclusies trekken.

5.2. Resultaten

Tabel 7 toont dat 60% tevreden is en 25% ontevreden is over de woning. Dit is maar een kleine voldoende. De vraag is welke redenen de respondenten hiervoor aanvoeren.

Tabel 7: Algemene tevredenheid

Tevredenheid woning	Aantal	%
Zeer ontevreden	25	5
Ontevreden	60	20
Neutraal	50	15
Tevreden	140	40
Zeer tevreden	60	20
Totaal	335	100

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 8 toont de algemene oordelen over de woning. De conclusies zijn dat de bouwtechnische aspecten en de onderhoudsstaat zoals de energiezuinigheid (0,3) volgens de bewoners onder de maat zijn en dat de woontechnische aspecten juist positief bovenmaats zijn zoals licht in de woning. Een aparte vermelding geldt de levensloopbestendigheid: onder oneens valt ook de variant 'ja geschikt mits tal van aanpassingen'(35%).

Tabel 8: Tevredenheid met onderdelen van de woningen in procenten eens, oneens en neutraliteit (N=333)

Tevredenheid	Eens %	Oneens %	neutraal %	Eens %/oneens % (1=neutraal)
Licht in woning	80	5	15	16,0
Gehechtheid	75	10	15	7,5
Uitzicht	70	10	20	7,0
Kamertal	75	15	10	5,0
Grootte	70	15	15	4,7
Indeling	60	25	15	2,4
Brandveiligheid	45	20	35	2,3
Buitenkant	50	30	20	1,7
Inbraakveiliging	40	30	30	1,3
Huur/kwaliteit	35	40	25	0,9
Geluidsisolatie binnenshuis	30	45	25	0,7
Geluidsisolatie buitengeluid	30	50	20	0,6
Ventilatie	35	65	0	0,5
Onderhoudsstaat	25	50	25	0,5
Warmte-isolatie	25	65	10	0,4
Energiezuinigheid	15	50	35	0,3

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 9 onderschrijft de conclusies uit tabel 2. De buitenkant van de woning en energetische kwaliteit worden negatief beoordeeld.

Tabel 9: Tevredenheid met de onderhoudsstaat van onderdelen van de woningen in procenten eens, oneens en neutraliteit (N=333)

Tevredenheid onderhoudsstaat	Eens %	Oneens %	neutraal %	Eens/oneens (1=neutraal)
CV-knoppen	50	20	30	2,5
CV-systeem	55	25	20	2,2
CV-radiatoren	50	30	20	1,7
Elektra	50	30	20	1,7
Zolder	45	35	20	1,3
Kelder	45	35	20	1,3
Entree/trap	35	30	35	1,2
Keuken	40	40	20	1,0
Badkamer/toilet	40	50	10	0,8
Sousterrain	15	20	65	0,8
Buitenschilderwerk	35	50	15	0,7
Ramen	35	50	15	0,7
Kozijnen	35	50	15	0,7
Deuren	20	45	35	0,4
Balkon	25	60	15	0,4
Naad- en kierdichting	25	60	15	0,4

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 10 gaat in op klachten die mensen ondervinden. In deze tabel gaat we hier niet op in waar deze klachten voorkomen. Bijvoorbeeld bij 'vochtoverlast' kan dit op verschillende plekken voorkomen. In de bijlagen kunnen deze locaties nader worden bekeken. De conclusies onderschrijven de eerdere conclusies: de energetische problemen domineren zoals uit koude blijkt (1,2; getal lager dan 2). Ook blijkt geluidsoverlast een probleem. Problemen met ongedierte zijn niet sterk aanwezig.

Tabel 10: Genoemde klachten in procenten genoemd (N=333)

Last van	Ja %	Nee %	Nee %/ Ja % (1=neutraal)
Ongedierte binnen	20	80	4,0
Lekkage	25	75	3,0
Stank/geur	25	75	3,0
Ongedierte buiten	30	70	2,3
Geluidsoverlast buiten	35	65	1,9
Geluidsoverlast buren	40	60	1,5
Vocht	45	55	1,2
Schimmel	50	50	1,0
Koude	55	45	0,8
Tocht	55	45	0,8

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022

Tabel 11: Open antwoorden op positieve beoordelingen (N=175 antwoorden)

Type	Aantal	%
tuin	65	20,0%
benedenwoning	35	10,0%
grootte	30	10,0%
ligging	30	10,0%
ruimte	25	5,0%
kamer	20	5,0%
locatie	20	5,0%
lichte woning	20	5,0%
prettige woning	20	5,0%
indeling	15	5,0%
uitzicht	10	5,0%
laagbouw	10	0,0%
oppervlakte	10	0,0%
leefbaarheid	10	0,0%
veel ramen	10	0,0%
balkon	10	0,0%
opgang	5	0,0%
hoekwoning	5	0,0%
gelijkvloers	5	0,0%
bad	5	0,0%
(dubbele) beglazing	5	0,0%
kelder	5	0,0%
toilet	5	0,0%
berging	0	0,0%
comfort	0	0,0%
oude details	0	0,0%
appartement	0	0,0%
Totaal	**375**	**100,0%**

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022

Tabel 11 gaat dieper op de positieve aspecten van de woning; we hebben de open antwoorden met betrekking tot de negatieve aspecten niet opgenomen omdat de gesloten vragen deze afdekken. De antwoorden komen neer op een prettige woning die qua alleen qua onderhoudsstaat niet in orde is.

5.3. Conclusies

De respondenten zijn over het algemeen redelijk tevreden (60%), maar deze beoordeling kent twee zijden. Zeer positief gaat het om vooral de woning woon-technische aspecten zoals de grootte, kamertal en dergelijke. Rondheid negatief betreft het bouwtechnische zaken waarbij vooral de energetische kenmerken een rol spelen, zoals tocht, vocht en kieren. De onderhoudsstaat aan de buitenkant wordt ook negatief beoordeeld.

Bovenstaande betekent dat er inderdaad voldoende aanleiding is voor bewoners en Ymere om aan deze aspecten veel aandacht te besteden ongeacht of het renovatie of sloop/nieuwbouw geldt.

In het volgende hoofdstuk gaan we in op de buurt.

6 Resultaten: De Buurt

De onderzoeksvraag in dit hoofdstuk luidt: "hoe tevreden zijn bewoners met hun buurt en wat zouden ze hier graag anders aan zien?" Ook nu zijn de getallen afgerond.

6.1. Resultaten

Tabel 12 toont aan dat alle respondenten zeer tevreden zijn met hun buurt. Er zijn twee opvallende zaken. Veel respondenten reageren neutraal op de waardering voor ouderenvoorzieningen. Dit is gezien de vergrijzing een verrassend antwoord (zie hoofdstuk 2 . En het antwoord 'fietsparkeervoorzieningen' wijkt sterk af van de andere antwoorden. De demografische opbouw toont immers dat er veel gezinnen wonen met een hoofd van 45 jaar en ouder met kinderen.

Tabel 12: Algemene tevredenheid met de buurt (n=333)

Tevredenheid	Eens %	Oneens %	neutraal %	Eens/oneens (1=neutraal)
Ouderenvoorzieningen	40	0	60	-
Buurthuis	45	5	55	9,0
Groenvoorzieningen	80	10	20	8,0
Zorgvoorzieningen (huisarts e.d.)	65	10	35	6,5
Parkeervoorzieningen	60	10	40	6,0
Speelvoorzieningen (kinderen en jongeren)	50	10	50	5,0
Fietsparkeervoorzieningen	45	25	55	1,8

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 13: Het belang van buurtkenmerken in procenten eens, oneens en neutraliteit (n=333)

Belang van	Eens %	Oneens %	neutraal %	Eens/oneens (1=neutraal)
Groenvoorzieningen	90	0	10	-
Zorgvoorzieningen (huisarts e.d.)	85	0	15	-
Ouderenvoorzieningen	75	0	25	-
Speelvoorzieningen (kinderen en jongeren)	75	5	25	15,0
Fietsparkeervoorzieningen	70	5	30	14,0
Buurthuis	65	5	35	13,0
Parkeervoorzieningen	70	10	30	7

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 14: Antwoorden op kwaliteiten van de buurt in procenten eens, oneens en neutraliteit (n=333)

Typering buurt	Eens %	Oneens %	neutraal %	Eens/oneens (1=neutraal)
Het is een rustige buurt	90	5	10	18,0
Hoeveelheid buurtgroen is goed	85	5	15	17,0
Stedenbouwkundig ontwerp is goed	70	10	30	7,0
Bouwstijl is goed	65	15	35	4,3
Goed onderhouden straten en stoepen	60	25	40	2,4
Onderhouden groen is goed	55	25	45	2,2
Buurt is netjes en schoon	50	25	50	2,0

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 15: Open antwoorden op vraag over goede zaken in de buurt (n=170 antwoorden)

Type	Aantal	%
rustig	35	20%
groene omgeving	30	20%
omgeving	30	15%
dichtbij OV	15	10%
fijne buurt	15	10%
stad	10	5%
dichtbij voorzieningen	10	5%
autoluw	5	5%
centraal gelegen	5	5%
contact met buren	15	10%
geen boven- of onderburen	10	5%
Totaal	**170**	**100%**

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 13 toont het belang dat wordt gehecht aan de eerder gemelde voorzieningen. Het belang van alle voorzieningen is groot. Nu blijkt ook het belang van de fietsparkeervoorzieningen. Het belang van ouderenvoorzieningen en het buurthuis domineren (tabel 1 en 2). Er lijkt een discrepantie te zijn tussen de tevredenheid en het belang van ouderenvoorzieningen.

Tabel 14 toont zeer tevreden respondenten. De scores zijn uitzonderlijk hoog.

Tabel 16 toont tevreden buurtbewoners. Er is evenwel een kanttekening die samenhangt met de laagste score. Veel respondenten hebben beperkte contact met hun buurtgenoten terwijl de waardering voor diezelfde buurtgenoten erg positief is. Het verschil tussen handeling – omgaan met (directe) buren – het buur(t)gevoel toont ook het hoge aandeel 'neutraal.' De conclusie is dat de buurtbinding vooral een gevoel is. Dit is overigens geen negatieve beoordeling omdat buurtgevoel ook een verbinder is.

Tabel 16: Buurtgevoelens in procenten eens, oneens en neutraliteit (n=333)

Hoe ik mij voel in de buurt	Eens %	Oneens %	neutraal %	Eens/oneens (1=neutraal)
Ik voel me thuis	85	5	15	17,0
Ik ben gehecht	80	5	20	16,0
Buurtbewoners gaan hier prettig met elkaar om	70	5	30	14,0
Ik voel me betrokken	65	10	35	6,5
De buurtbewoners vormen een prima mix	65	10	35	6,5
Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	60	10	40	6,0
Buurtbewoners voelen zich verbonden met elkaar	50	10	50	5,0
Ik heb veel contact met mijn directe buren	60	15	40	4,0
Ik heb veel contact met mijn buurtbewoners	45	20	55	2,3

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 17 toont dat er geen sprake van overlast is. Uitgezonderd zijn bekende overlastveroorzakers als directe buren en (zwerf)afvaloverlast. Wat betreft de criminaliteit is verder doorgevraagd of respondenten zich overdag en 's avonds/'s nachts onveilig voelen. Ruim 90% procent voelt zich overdag veilig en bijna 70% ook 's avonds en 's nachts.

Tabel 17: Overlast in procenten eens, oneens en neutraliteit (n=333)

Overlast door	Vaak %	Soms %	Nooit'%	Nooit % / (vaak + soms %) (1=neutraal)
Parkeeroverlast	5	15	80	4,0
Stankoverlast	0	20	80	4,0
Geluidsoverlast	0	20	80	4,0
Verkeersoverlast	5	20	75	3,0
Buurtgenoten	5	25	70	2,3
Criminaliteit	5	25	70	2,3
Directe buren	10	30	60	1,5
(Zwerf)afvaloverlast	25	30	45	0,8

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

6.2. Conclusies

De respondenten zijn zeer tevreden over de buurt, hun buren en buurtgenoten. Zwerf(afval), meer fietsparkeerruimte en af en toe overlast van directe buren worden genoemd als problemen die echter nauwelijks voorkomen. Wel geldt dat de buurtbinding zich vooral uit in een gevoel en niet uit intensieve relaties met buren en buurtgenoten.

7 Resultaten: sloop/nieuwbouw en bouwhoogte

De onderzoeksvraag in dit hoofdstuk luidt: *"wat is de waardering voor meer sociale huurwoningen en een hogere bouwhoogte?"* De opdrachtgevers hebben in de enquête vragen rond sloop/nieuwbouw gekoppeld aan de startvraag of respondenten open staan voor meer sociale huurwoningen in de buurt. De beleidskeuze is dat meer sociale huurwoningen in deze buurt alleen mogelijk is via sloop/nieuwbouw. Deze padafhankelijkheid in de vragenlijst leidt tot complexe tabellen voor de sloop/nieuwbouw. Daarom hebben we de antwoorden in een boomdiagram geplaatst zodat de paden helder zijn.

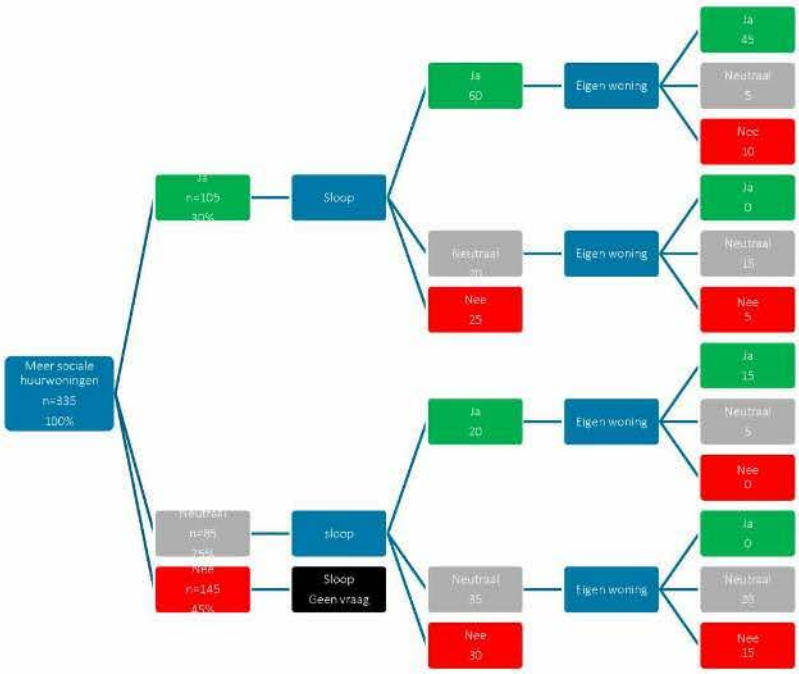
7.1. Resultaten bij meer sociale huurwoningen

7.1.1. Meer sociale huurwoningen?

Figuur 4 toont dat bijna de helft van de respondenten – 45 procent - kiest niet voor meer sociale huurwoningen in de buurt (rode kleur) en 30 procent kiest bewust voor meer sociale huurwoningen (groene kleur).

De vraag is echter niet eenduidig te interpreteren omdat de buurt al voor 100 procent bestaat uit sociale huurwoningen. Wat betekent dan meer sociale huurwoningen voor de bewoners? De open antwoorden geven precies aan wat de respondenten bedoelen. Hun antwoorden sluiten aan op de eerdere waardering voor de buurt in hoofdstuk. Tabel 18 onderschrijft wat de vraag eigenlijk meet: het dorpse karakter moet niet aangetast worden. Er is slechts een antwoord 'woningtekort' dat wordt gemeld bij meer sociale huurwoningen. Alle overige antwoorden die vooral 'tegen' gaan over licht, lucht, ruimte en het buurtgevoel. We hebben twee citaten opgenomen die de telling verduidelijken. En dat is een andere vraagstuk dan meer sociale huurwoningen..

Figuur 4 Relatie tussen meer sociale huurwoningen en keuzes voor sloopvarianten (n=333 afgerond 335)



Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 18: Open antwoorden bij de vraag 'meer sociale huurwoningen' (n=275 antwoorden)

Hoofcategorie en subcategorie	Aantal	Aandeel in %
Geen nieuwe sociale huurwoningen	**255**	**93%**
aantasting dorps uitstraling	50	18%
hoogbouw ongewenst	45	16%
drukte	35	13%
geen sloop	35	13%
geen ruimte voor nieuwbouw	15	5%
overlast	15	5%
geluidsoverlast	10	4%
behoud groen	10	4%
veiligheid	10	4%
renovatie	10	4%
parkeeroverlast	10	4%
verkeeroverlast	5	2%
historisch	5	2%
sociale cohesie	0	0%
woonkwaliteit	0	0%
Wel nieuwe sociale huurwoningen	**20**	**7%**
woningtekort	20	7%
verschillende mensen	0	0%
Totaal	**275**	**100%**

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

7.1.2. Sloop/ nieuwbouw

Figuur 4 toont verder voor alleen respondenten die 'ja' of 'neutraal' antwoorden op de vraag 'meer sociale huurwoningen' of ze sloop/nieuwbouw willen en de wijze waarop. Voor alle helderheid: er mag dus niets gezegd worden over de totale groep respondenten omdat de groep 'nee' geen antwoord heeft gegeven .

Respondenten die voor sloop zijn betreft dus 80 – te weten 60 die voor meer sociale huurwoningen zijn plus 20 die op de vraag neutraal hebben geantwoord: die is 40 procent van de 190 respondenten. Sloop wordt nog minder gewaardeerd als die gepaard gaat met verhuizen. Dan kiezen maar 60 respondenten voor sloop wat neerkomt op 30 procent van de 190 respondenten.

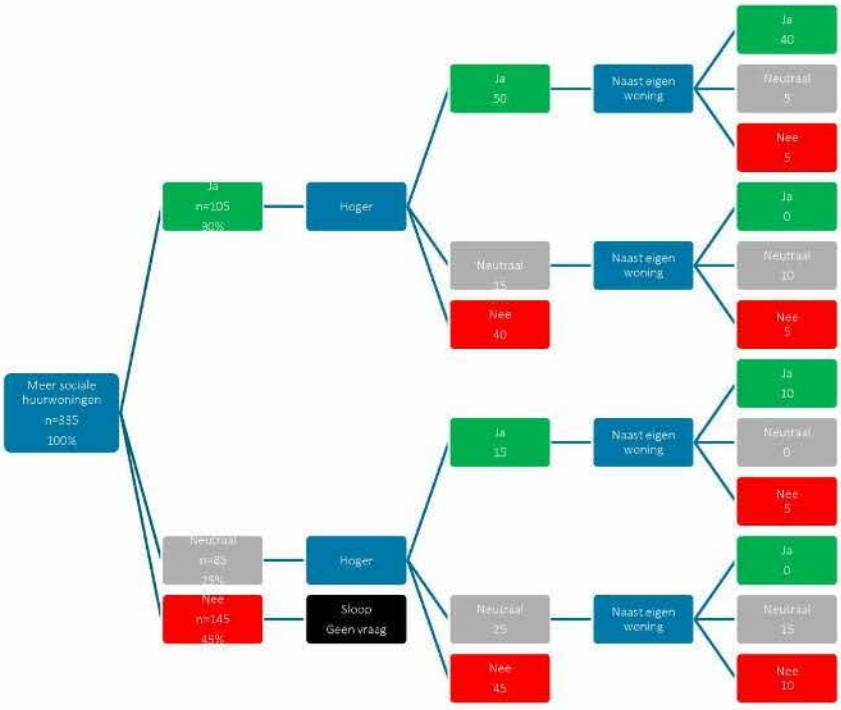
De conclusie is dat als meer sociale huurwoningen alleen gepaard kan met sloop/nieuwbouw rond de 40 procent akkoord is.

7.1.3. Hoger bouwen?

Figuur 5 toont dat slechts 65 respondenten een hogere bouwhoogte in de buurt wil hebben; dit is 35 procent van de ondervraagden. Het aantal en aandeel dalen naar 50 en 25 procent als hoger bouwen direct naast de eigen woning betekent.

Als men wel kiest voor hoger bouwen doet de bouwhoogte er niet zo veel toe. Circa 40 procent vindt een bouwhoogte tot en met drie verdiepingen prima. Vier, vijf of meer bouwlagen hebben elk een aandeel van 20 procent. Er zit weinig ruimte voor interpretatie van deze antwoorden: ook het dorpse karakter staat centraal bij de respondenten die meer sociale huurwoningen accepteren.

Figuur 5 Relatie tussen meer sociale huurwoningen en hoger bouwen (n=333 afgerond 335)



Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022

7.2. Conclusies

Hoe respondenten denken over sloop/nieuwbouw of renovatie plaatsvindt blijkt sterk samen te hangen de vraag of er meer sociale huurwoningen mogen komen.

In de enquête is doelbewust een koppeling gemaakt tussen sloop/nieuw in relatie tot meer sociale huurwoningen.

Slechts 30 procent van de respondenten is volmondig meer sociale huurwoningen is en 25 procent is neutraal. Anders gesteld: 45 procent is tegen meer (sociale huur) woningen.

Van de mensen die meer sociale huurwoningen niet afwijzen – 55 procent van alle respondenten -, is tussen de 30 en 40 procent voor sloop. En voor hoger bouwen geldt een vergelijkbaar percentage: tussen de 25 en 35 procent is voor.

8 Woonwensen

De onderzoeksvraag in dit hoofdstuk luidt: *"Wat zijn de woonwensen van alle bewoners?"* De vragen zijn aan alle bewoners gevraagd ongeacht of ze verhuisgeneigd zijn. Een koppeling aan de hoofdstukken over de waardering en klachten over de woning en de buurt zijn relevant.

8.1. Resultaten

8.1.1. Verhuisgeneigdheid

Uit de vragenlijst blijkt dat bijna 90 procent van de respondenten geen harde verhuisplannen heeft. Bijna 65 procent zegt ferm 'nee 'op deze vraag en 25 procent zegt het niet te weten. We houden dus een ruime 10 procent over die plannen heeft. Hoe hard zijn die plannen dan? 75 procent meldt 'ja, maar ik weet nog niet wanneer.' Van de respondenten die wel een verhuistermijn hebben meldt iets meer dan 5 procent dat binnen een jaar te willen doen. Dat is een zeer gering aandeel. Het ontbreken aan een flink aandeel verhuisgeneigd uit zich ook in zoekactiviteiten. Slechts 50 procent van de verhuisgeneigden (10 procent van alle respondenten) is actief.

De conclusie is dat de verhuiswens verwaarloosbaar is. Het is dus veel relevanter om te kijken waarom de respondenten niet willen verhuizen. Het niet willen verhuizen kan samenhangen met de inschatting van de slaagkans. Waarom zou je willen verhuizen als de gewenste woning, buurt niet haalbaar is. Anders gesteld: er kan wel een woondroom zijn die echter onhaalbaar is. **Tabel 10** is conform de uitkomsten uit de eerdere hoofdstukken: de respondenten zijn tevreden met de buurt en de woning.

Tabel 19: Redenen om niet te verhuizen (n= 293)

Redenen om niet te verhuizen	Ja %
Tevreden met de buurt	75
Tevreden met de woning	70
Afstand tot OV is goed	35
Financiële redenen	30
Ik vind geen passende woning	20
Afstand tot familie en vrienden ie is goed	15
Huur en/of koopmarkt niet gunstig	15
Afstand tot studie en/of werklocatie is goed	10
Mijn gezondheidstoestand/mantelzorg	10
Ik ben te oud	10
Ik woon hier nog niet zo lang	10

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

De verhuisgeneigd is zeer gering. De verklaring zit in de algemene tevredenheid met de buurt en de woning. Dat mensen de energetische aspecten wel verbeterd willen zien wil niet zeggen dat ze opteren voor een verhuizing.

8.1.2. Woonduur en zoekactiviteiten

In het tweede hoofdstuk werd verwezen naar 5.1,2,e dat Tuindorpen vaak niet meer het eindstation van een wooncarrière zijn, maar dat blijvend gewild zijn. Is er aanleiding om te veronderstellen dat dit ook voor deze buurt geld?

We kijken naar de verblijfsduur en de zoekactiviteiten. Uit de vragenlijst blijkt dat de langst wonende dat al 74 jaar doet. De mediane woonduur – de woonduur die de groep respondenten opdeelt in 50 procent korter en 50 procent in langer – is maar liefst 16 jaar. Dus 50 procent woont er langer dan 16 jaar. We kunnen dit nog preciezer maken door naar het 25 procentsniveau te kijken: deze woont er langer dan 25 jaar. Op identieke wijze toont de enquête dat 10 procent er al langer dan 37 jaar woont. Kijken we naar het 75 procentniveau dan woont 25 procent er korter dan 8 jaar. De conclusie is dat de buurt zeer stabiel is en dat er zelfs een aantal oorspronkelijke bewoners zullen wonen. Gezien de woonduur betekent dit ook dat deze bewoners binnen afzienbare tijd een woning leeg zullen achterlaten door woningverlating (sterfte, verpleegwoning).

Ondanks de lage verhuisgeneigd en lange woonduur kunnen huurders natuurlijk wel latent of strategisch zoekend zijn. Ruim 50 procent is ingeschreven bij Woningnet wat duidt op een beperkte zoekactiviteit. Bijna 40 procent heeft echter geen inschrijving. De gemiddelde inschrijfduur voor is 38 jaar, maar deze uitkomst wordt gedomineerd door antwoordcategorie 94 jaar waar maar liefst 51 respondenten op scoort. Dit moet een meetfout zijn. Als we deze 51 weghalen dan blijkt de maximale inschrijfduur 50 jaar te zijn. Het gemiddelde komt dan op 14 jaar. De mediane inschrijftijd – het 50 procentsniveau – is 8 jaar.

Deze uitkomsten passen naadloos bij de bevinden over de woonduur, de lage verhuisgeneigdheid en de positieve beoordelingen over de buurt en de woning. Het is eerder de onderhoudsstaat en de slechte energetische waarde van de woning die mensen zorg baart.

8.1.3. Wensen

Los van de verhuisgeneigdheid hebben mensen natuurlijk wensen. Deze kunnen we ook verwachten op basis van de antwoorden op de renovatiewensen en de ontevredenheid met de woning.

Tabel 20 toont is geheel in lijn met de waardering en klachten rond de woning. Met kop en schouder steekt het bouwtechnische element 'energiezuinige woning' erbovenuit. Daarnaast wordt de vernieuwede keuken en badkamer genoemd.

Tabel 20: Ja op de voorgestelde woonwensen (n=333)

Woonwensen	Ja %
Energiezuinig	65
Badkamer nieuw	50
Keuken nieuw	45
Ander balkon/tuin	25
Nieuwbouwwoning	25
Grotere woning	25
Kleinere woning	5

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

Aan alles hangt natuurlijk een prijskaartje. De vraag is of respondenten bereid zijn om meer huur te betalen als de woning energiezuinig wordt. Bijna 40 procent zegt dat te willen waarvan de helft zegt dit niet mogelijk is. Op basis van de geringe verhuisgeneigd en de tevredenheid met de woning en de buurt ligt het voor de hand dat respondenten eerder de voorkeur hebben voor renovatie.

8.1.4. Levensloopbestendigheid

Een aparte vraag is gesteld naar de relevantie voor de levensloopbestendigheid van de woning. Dit is een zeer relevante vraag vanwege de leeftijdsopbouw van de bevolking en het soort woningen. Bijna 60 procent vindt de woning nu niet levensloopbestendig. Deze 60 procent daalt naar 30 procent als er investeringen worden gedaan. In een open antwoord hebben mensen aangegeven welke investeringen dan gewenst zijn. Deze gemelde antwoorden uit Tabel 21 sluiten naadloos aan op o.a. Woonkeur wonen of kennis die bekend is bij Zorgsaamwonen[6].

Tabel 21: Gewenste aanpassingen om de woning levensloopbestendig te maken (n=330 antwoorden)

Type	Aantal	%
Toegankelijkheid	**300**	**90%**
trappen	75	20%
niet toegankelijk voor ouderen	60	20%
gelijkvloerse woning is geschikt voor ouderen/minder validen	45	10%
niet toegankelijk voor minder validen	35	10%
kleine kamers	15	0%
rolstoelonvriendelijk	15	0%
smalle deuposten	10	0%
smalle gangen	10	0%
tuin	5	0%
groot genoeg	5	0%
niet geschikt voor grote gezinnen	5	0%
drempels	5	0%
geschikt voor alle levensfasen	5	0%
gescheiden bad/wc wenselijk	5	0%
verhoogd toilet wenselijk	5	0%
Achterstallig onderhoud	**25**	**10%**
vocht en schimmel	10	0%
renovatie nodig	5	0%
gehorig	5	0%
isolatie	5	0%
inefficiënt	0	0%
Totaal	330	100%

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

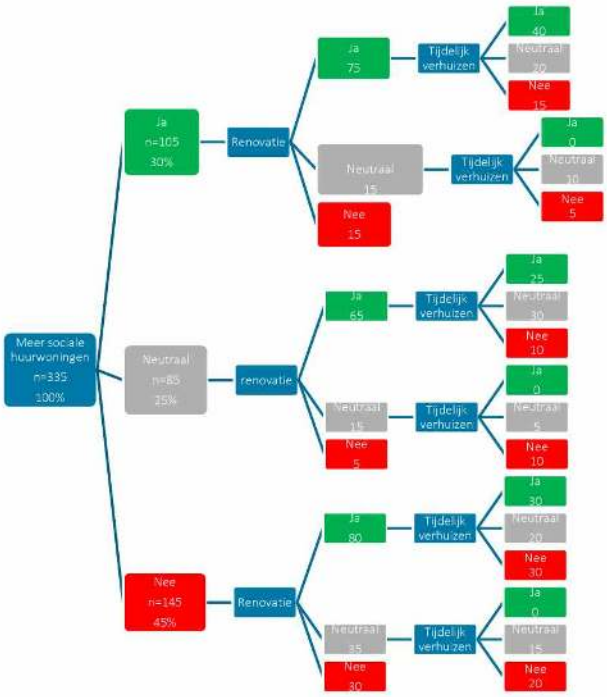
8.1.5. Renovatie

Ondanks dat renovatie niet aan de orde is, is toch de waardering voor renovatie opgenomen in het blok woonwensen. Dit is vanuit woonwensenonderzoek ook terecht. Immers, onderzoek en de praktijk van alle dag wijst uit dat sloop/nieuwbouw zinvol vergeleken kan worden met renovatie omdat beide vormen van woningverbetering een andere impact hebben op mensen en dus hun voorkeuren. Daarom is de vraag 'meer sociale huurwoningen' een correcte en relevante achtergrondsvariabele: we splitsen de antwoorden voor renovatie dan ook op naar de drie groepen ja, neutraal en nee tegen meer sociale huurwoningen.

[6] https://www.zorgsaamwonen.nl/ en https://www.skgikob.nl/wat-we-doen/skw-certificatie?c=woonkeur

Figuur 6 toont dat circa 65 procent van alle respondenten is voor renovatie. Als dit gepaard gaat met een tijdelijke verhuizing daalt het percentage naar 30 procent. De vergelijking met **Figuur 4** toont dat renovatie significant vaker wordt gekozen dan sloop/nieuwbouw bij de groep die ja of neutraal stemt voor meer sociale huurwoningen.

Figuur 6 Relatie tussen meer sociale huurwoningen en renovatie (n=333 afgerond 335)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies, 2022.

Tabel 22: Redenen om te renoveren (n= 175 antwoorden)

Type	Aantal	%
Renovatie	**160**	**91%**
ramen en kozijnen	25	14%
badkamer	20	11%
isolatie	15	9%
keuken	15	9%
renovatie zonder huurverhoging	10	6%
tocht	10	6%
achterstallig onderhoud	10	6%
deur	5	3%
energiezuinigheid	5	3%
schimmel	5	3%
buitenkant	5	3%
zonnepanelen	5	3%
indeling	5	3%
dak	5	3%
zolder	5	3%
vocht	5	3%
cv-ketel	5	3%
toilet	5	3%
muren	5	3%
trappen	0	0%
kranen	0	0%
geluidsisolatie	0	0%
electra	0	0%
kelder	0	0%
Geen renovatie	**15**	**9%**
geen renovatie	15	9%
Totaal	**175**	**100%**

Bron: 5.1, 2, e Onderzoek & Advies, 2022.

8.2. Conclusies

De verhuisgeneigdheid is gering en hangt samen met de lange woonduur en beperkte passieve zoekactiviteit via inschrijving bij Woningnet. Weliswaar is de buurt voor de nieuwe bewoners geen eindstation meer in hun wooncarrière in tegenstelling tot de oorspronkelijke bewoners, maar de buurt staat wel hoog op de woningcarrière ladder. Het verklaart mede cijfers rond sloop/nieuwbouw en renovatie. Daar waar verbetering nodig is blijkt dat in de bouwtechnische aspecten te zitten die te maken hebben met de slechte energetische waarden en de onderhoudsstaat. Daarnaast zijn er woon-technische wensen waarbij de gebruikelijk zaken als keuken, toilet en badkamer worden aangevuld met wensen ten aanzien van de levensloopbestendigheid. Circa 65 procent van alle respondenten is voor renovatie. Als dit gepaard gaat met een tijdelijke verhuizing daalt het percentage naar 30 procent.

9 Klantwaardering

9.1. Inleiding

Ymere en Bewonerscommissie willen ook weten hoe het met de communicatie tussen Ymere en de bewoners zit. Er is een aantal vragen gesteld.

9.2. Resultaten

De nieuwsbrief is bij 90 procent van de respondenten bekend. 45 procent van deze groep leest de nieuwbrief altijd; 65 procent als meestal wordt meegerekend en 90% als soms ook wordt meegenomen. Tabel 23 toont dan ook dat de nieuwsbrief de bron is die door de meesten wordt gewenst. Digitale bronnen vormen bij elkaar geen kleine groep: 60 procent. Inloopbijeenkomsten lijken minder relevant volgens respondenten en zijn ook duur. Spreekuren – al dan niet digitaal – lijken beter de passen bij de voorkeuren.

Tabel 23: Voorkeuren voor informatiebronnen (n=333)

Gewenste informatie bron	% ja
Nieuwsbrief	80
e-Mail	40
Inloopbijeenkomsten	10
Website	10
Whatsapp	5
Buurtkant	5
Spreekuren	5
Online meetings	5
Facebook	0

Tabel 24 toont dat de waardering voor Ymere gelijk verdeeld is. Een percentage van 30 procent ontevreden is geen gering aandeel.

Tabel 24: Waardering voor Ymere (n=333)

Waardering over Ymere	%
Tevreden	35
Neutraal	35
Ontevreden	30

9.3. Conclusies

De traditionele nieuwbrief is nog zeer relevant blijkt uit zowel de wensen als het gebruik. De kanttekening dat het gebruik – altijd en vaak lezen – bij 15 procentpunt lager ligt dan de voorkeur. De digitale bronnen vormen samen een behoorlijke score. Het verbinden van de nieuwsbrief aan de digitale kanalen ligt voor de hand. Inloopbijeenkomsten lijken niet erg doeltreffend en doelmatig. De klanttevredenheid kan hoger.

10 Conclusies

De woningcorporatie Ymere heeft het idee om in de buurt Tuindorp Amstelstation die samen met de zuidelijker gelegen buurt de Wetstraat het Amsteldorp vormt, woningverbetering uit te voeren. Ymere wenst de ideeën voor de aanpak van de woningen en de buurt verder uit te werken in samenspraak met de bewonerscommissie Amsteldorp. Om de bewoners verder in het participatieproces te betrekken, heeft Ymere een woonwensenonderzoek laten uitvoeren door 5.1, 2, e Onderzoek & Advies. De belangrijkste conclusies zijn:

- Sloop/nieuwbouw
  - Hoe respondenten denken over sloop/nieuwbouw plaatsvindt blijkt sterk samen te hangen de vraag of er meer sociale huurwoningen mogen komen. In de enquête is doelbewust een koppeling gemaakt tussen sloop/nieuw in relatie tot meer sociale huurwoningen. Uit de antwoorden op 'meer sociale huurwoningen' blijkt dat het niet gaat om meer sociale huurwoningen, maar de aantasting van het dorpse karakter.
  - Slechts 30 procent van de respondenten is volmondig meer sociale huurwoningen is en 25 procent is neutraal. Anders gesteld: 45 procent is tegen meer (sociale huur) woningen.
  - Van de mensen die meer sociale huurwoningen niet afwijzen – 55 procent van alle respondenten -, is tussen de 30 en 40 procent voor sloop.
  - En voor hoger bouwen geldt een vergelijkbaar percentage: tussen de 25 en 35 procent is voor.
- Renovatie
  - Hoe respondenten denken over renovatie blijkt sterk samen te hangen met de vraag of er meer sociale huurwoningen mogen komen. Deze houding tegen meer sociale huurwoningen blijkt door te werken op de acceptatie van renovatie.
  - Circa 65 procent van alle respondenten is voor renovatie. Als dit gepaard gaat met een tijdelijke verhuizing daalt het percentage naar 30 procent.
  - Renovatie is vergeleken met sloop/nieuwbouw gewenster.
- Verhuisgeneigdheid en woonwensen
  - De verhuisgeneigdheid is gering en hangt samen met de lange woonduur en beperkte passieve zoekactiviteit via inschrijving bij Woningnet. De verklaring is dat de buurt voor de nieuwe bewoners weliswaar geen eindstation meer is in hun wooncarrière in tegenstelling tot de oorspronkelijke bewoners, maar de buurt staat wel hoog op de woningcarrière ladder. Het verklaart mede cijfers rond sloop/nieuwbouw en renovatie.
  - Daar waar verbetering nodig is blijkt dat in de bouwtechnische aspecten te zitten die te maken hebben met de slechte energetische waarden en de onderhoudsstaat. Daarnaast zijn er woon-technische wensen waarbij de gebruikelijk zaken als keuken, toilet en badkamer worden aangevuld met wensen ten aanzien van de levensloopbestendigheid.
- Klanttevredenheid
  - De traditionele nieuwbrief is nog zeer relevant blijkt uit zowel de wensen als het gebruik. De kanttekening dat het gebruik – altijd en vaak lezen – bij 15 procentpunt lager ligt dan de voorkeur. De digitale bronnen vormen samen een behoorlijke score. Het verbinden van de Nieuwsbrief aan de digitale kanalen ligt voor de hand. Inloopbijeenkomsten lijken niet erg doeltreffend en doelmatig. De klanttevredenheid kan hoger.

labyrinth onderzoek & advies

5.1, 2, e Onderzoek & Advies

5.1, 2, e is een full-service onderzoeks- en adviesbureau dat bestaat uit een uitstekend op elkaar ingespeeld team van specialisten met ruime ervaring op diverse onderzoeksterreinen. Zo is 5.1, 2, e actief binnen verschillende maatschappelijke werkvelden, zoals diversiteit, migratie, integratie, leefbaarheid, sociale veiligheid, wonen, zorg & welzijn, arbeidsmarkt en jeugd. 5.1, 2, e weet hierbij als geen ander iedereen te bereiken, ongeacht taal, achtergrond en sociaaleconomische status. Niet praten óver hen, maar mét hen, is daarbij de visie.